

指定管理者評価シート

事業名	地域コミュニティ施設運営管理費	所管課(電話番号)	白石区市民部地域振興課(861-2422)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市白石区民センター	所在地	白石区南郷通1丁目南8
開設時期	昭和49年11月	延床面積	2, 245.33㎡
目的	地域住民のコミュニティ活動の助長及び生涯学習の普及振興を図り、もって地域住民の福祉の増進に寄与する。		
事業概要	(1) 各種講習会、講演会等の開催、体育、各種野外活動等のレクリエーション活動の推進、その他必要な事業を行うこと。 (2) 一般の使用に供すること。		
主要施設	ホール、集会室(5部屋)、視聴覚室、和室(2室)、料理室、多目的室、図書室		
2 指定管理者			
名称	一般社団法人 札幌市区民センター運営委員会		
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>非公募の場合、その理由: 当センターが、地域社会に関係の深い団体によって継続的に管理運営されることにより、地域住民がまちづくり活動に直接参加する機会が作られ、地域住民自らがセンターの管理運営を通して把握された地域課題の解決に取り組むことによって、地域住民間の信頼関係が築かれ、地域社会における絆の強化につながる事となる。また、まちづくり活動の担い手の育成に寄与することも期待される。このようなことから、設置目的の実現のために、地縁による団体により設立された団体及び当該設立された団体を主な構成員とする団体並びに当センター等の管理運営に関わりを持つものと市長が認める地縁による団体の推薦を受けた団体により、現に良好な管理運営が行われている場合には、継続的に管理運営を行わせるために非公募としたもの。</p>		
指定単位	施設数: 1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	(1) 統括管理業務 (2) 施設・設備等の維持管理に関する業務 (3) 事業の計画及び実施に関する業務 (4) 施設の利用等に関する業務 (5) 前各号に掲げる業務に付随する業務		
3 評価単位			
	施設数: 1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和3年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>設置目的の理念に基づき、「市民の生涯学習やコミュニティ活動を実現させる様々な講座、事業を推進することはもとより、公の施設として、単なる貸室にとどまらず、区の中心に位置する拠点という特性を活かし、潤いや活力のある地域づくりの活動にも積極的に関わって支援協力する役割を果たしていくため、公平・公正を基本とし、経費の削減や環境への配慮を行いながら、サービス水準の向上に務め、区民から親しまれる区民センターの実現を目指していく」との方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>設置目的を十分に認識し、利用に際しては公平・公正・透明性を確保することが最も重要であることを常に意識しながら、貸室にあたっては、長期の利用者と新規の利用者間で偏りがないよう公平・公正な取り扱いを徹底し、講座については、コロナウイルス感染拡大の影響による休館並びにワクチンの集団接種会場等の影響で、予定通り出来なかったが、そんな中でも、幅広い年齢層で内容も趣味、運動系、まちづくり系等々当初計画の半分以上は実施できた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼今年度も引き続き「二酸化炭素排出量の削減」行動目標に掲げ、区役所との連携を十分に図り、冷暖房の室温管理を徹底した。また、職員、関連業者及び施設利用者の協力を得ながら環境保全の取り組みを行った。 ▼具体的な取り組みとしては、「職員環境行動マニュアル」に基づき、昼休みの消灯、貸室未使用時の消灯、トイレ給湯室等のこまめな消灯、退庁時の電源プラグ抜き取り、節電・節水、紙使用量・ごみ減量、リサイクル(分別)、等への理解と協力を求めた。 ▼施設利用者への大量ごみ持ち帰りの呼び掛けが定着している。 ▼グリーン購入ガイドライン指定品を100%利用した。 ▼紙の両面印刷、チラシ等裏面印刷の励行。 <p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼職員研修については、計画的に実施することになっている。 ▼業務研修はOJTを含めて実施できた。 ▼個別分野の特別研修は、業務改善プロジェクトを設置し、日常業務の改善、見直しを積極的に実施している。令和3年度も「新型コロナウイルス」感染拡大の影響により集合研修はできなかったが、YouTubeにより「ハラスメント」研修を実施した。 ▼マイナンバー制度対応として特定個人情報等の取扱いに関する基本方針を定めた。 ▼担当者PCや関係書類について、徹底した安全管理を徹底していく。 	<p>貸室業務における利用率の向上を図ると共に、子育てや老人福祉の観点から地域のまちづくり活動に一定の貢献が出来た。また、経費の削減に努める一方、市民サービス向上のため貸室整備や備品類の整備を積極的に行った。</p> <p>公の施設を管理する者として、館長はもとより職員一人一人においても、常に方針を意識しながら業務を遂行できたと認識している。また、講座についても後半実施出来たことは評価に値すると思っている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。コロナ禍においても動画配信による職員研修を実施したことや感染防止対策を施した上で運営協議会を開催するなど、情勢に応じた対応を行ったことは評価できる。実現できなかった図書室と事務室との合同会議室については、管理水準の向上に向けた職員間の情報共有という視点を持ち今後の実現に向けご検討をいただきたい。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							
<p>今後区、設備業者、清掃業務員と十分に連携しながら、利用者に対する協力呼びかけを徹底する等施設全体の環境への取り組みをより一層充実させCO2の削減に努めていきたい。</p> <p>区とは常に連携し、必要に応じて協議、報告を行った。職員研修は「新型コロナウイルス」感染拡大の影響により3年度も集合研修は出来なかったが、そんな中でも動画配信により各自研修を受講できたことは大いに評価できると考える。</p>											

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ 経常的な取り組みとして職員業務日誌(事務室)、図書業務日誌、夜間案内業務日誌を最大限活用することはもとより、適宜、情報の共有化を図るべく、会議資料等の供覧による周知を実施している。
- ▼ 業務の見直し等については、区民センター館長会議の中で協議、検討を行い、必要な見直しを行っている。
- ▼ 法人全体の運営及び財源、経営戦略等それぞれ検討するプロジェクトを設置し、個々に検討することで管理水準の維持向上を図っている。また、30年度に立ち上げた「HP改定のためのプロジェクト」は今年度も引き続き継続しており、市民サービスの向上に努めている。

職員間(図書含む)の情報の共有化はおおいに達成できたと思っている。しかし、当初予定していた月1回の図書・事務室合同会議については、結果的に1度も開催できなかったことはとても残念であった。

▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

- ▼ 夜間の案内業務をシルバー人材センターに委託している。夜間案内業務日誌をフルに活用し、当該業務の履行確認及び管理を行っている。

業務日誌の活用及び必要に応じたディスカッション等常にコミュニケーションを円滑に保つたことで委託業務を適正に管理することが出来た。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 9月17日	・札幌市区民センター等使用承認取扱要領等の再確認について ・パソコン講座のパソコンについて
第2回 12月6日	・前年度までの修繕実施状況について ・区民ホール内窓設置工事について ・集会室C・D鏡取付工事について
第3回(総会) 12月10日	・白石区民センター施設・設備等の整備概要 ・白石区民センター利用状況 ・その他
第4回 3月23日	・令和5年度指定管理者の更新に係るスケジュールについて ・意見交換・情報共有

協議会等を年4回開催し、情報交換及び諸問題に対応した。なお、昨年書面により開催した「運営協議会総会」については、新型コロナウイルス感染防止対策を万全にした上で、集合して開催することができた。

<協議会メンバー>

- ・東札幌地区主任児童委員
- ・キーボード愛好会代表
- ・おもちゃ病院主宰者
- ・子育てサロンおててつないで主宰者
- ・白石区地域振興課長、同地域活動係長
- ・白石区民センター運営委員会委員長、同副委員長
同委員2名

<連絡調整会議メンバー>

- ・札幌市、白石区民センター、北白石・白石東・菊水元町地区センター
- ・庁舎管理担当課、指定管理者所管課

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、指定管理業務の詳細な経理を実施しており、税理士事務所に外部委託している。 ▼現金等の取り扱いについては、会計規程を整備して、適正な処理に取り組んでいる。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>要望・苦情対応については、その都度館長まで報告することになっている。また、直接職員に苦情があった場合等は館長が代わって対応する事とし、その結果は職員並びに区へ報告をしている。</p> <p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼利用者アンケート調査を実施しその結果をロビーに提示した。 ▼講座参加者に対するアンケート調査は講座終了時に実施しており、今後の計画の際の参考になっている ▼検査の結果、業務の見直しや改善が必要な場合は直ちに对应し、適切な処理に努めている。</p>	<p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p> <p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p> <p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p>									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼施設で働く職員に対し、最低賃金889円(令和3年10月1日発効)を上回る900円以上の時給を支給した。 ▼施設で働く職員に対し、指定管理者の申し込み時に提案した収支計画書に記載した最低の時給を上回る900円以上の時給を支給した。 ▼施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働等を命令した場合は、法定に沿った割増賃金を支給した。 ▼施設で働く職員は、週40時間、1日8時間労働を順守した。 ▼施設で働く職員に時間外労働又は休日労働を命令する場合は、あらかじめ、書面により労使協定(36協定)を交わし労働基準監督署に届け出を行った。 ▼育児休暇・介護休暇の規程整備を図り、平成31年4月1日から施行を開始した。 ▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。 ▼年1回の定期健康診断を実施した(職員全員)。 ▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼指定管理者の申し込み時に提出した「ワーク・ライフ・バランス」の取り組みに関して適切に実施した。 ▼職員個々が市民サービスの向上、経費の縮減に意欲をもって取り組めるよう適切に労働環境を整えた。また、日頃から事務室内はもちろん、貸室についても職員が交代で巡回点検した結果職場内における事故はなかった。 ▼有期職員(臨時職員除く)を無期転換制度に沿い、平成31年度から随時正規職員に移行している。 今年度は、職員が次長に昇任したことに伴い職員に欠員が生じたことから、臨時職員から希望を募り内部採用試験を実施、その結果1名の有期職員を採用した。</p>	<p>最低賃金を十分に上回っている状況であり、今後も随時処遇改善のため、積極的かつ具体的に検討を進める。 定期健康診断も年1回実施し、常に職員の健康管理に努めている。 執務環境全般について、関係法令の遵守の他適切な環境維持に努めている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。職員の昇任やそれに伴う採用など勤務実績に見合った人事が行われており組織の活性化という点で評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。職員の昇任やそれに伴う採用など勤務実績に見合った人事が行われており組織の活性化という点で評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。職員の昇任やそれに伴う採用など勤務実績に見合った人事が行われており組織の活性化という点で評価できる。											

(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼利用者の安全については、施設内全般にわたり適時巡回しその確保に努めている。 ▼拾得物取り扱いについては、取扱要領を定め適切に処理している。 ▼損害賠償保険は施設賠償保険、行事参加者傷害保険に加入し万全を期している。 ▼区役所と同居する複合庁舎のため、総合案内的な役割を果たしており、区役所関係部署の問い合わせ或いは近隣施設に関する問い合わせ等懇切丁寧に対応し案内している。 ▼節電対策及びウォームシェアは区役所と連携して利用者に周知した。 <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼施設の維持・管理については、日常の巡回、業務終了時における巡回により、故障個所の点検、備品の不具合の確認等日頃から管理点検を行っている。また、可能な限り修理、改善、衛生保持に努めた。 ▼施設の管理に関しては、区、設備業務員、清掃業務員と日頃から密接に連携を図り、管理運営に支障のないよう努めた。 ▼区民ホール窓の結露について、札幌市の承認を得たのち、内窓を設置する工事を行った。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼館長が防災責任者として、自衛消防隊を組織しており、防災マニュアルに基づき利用者が安心して区民センターを利用できるよう職員全員が日頃から防災について意識し、日常業務を行っている。 なお、避難訓練については、毎年、区と合同で実施している。 ▼AED機器の収納ボックスを緊急時に利用しやすいようロビーに設置している。さらに、操作に関わる研修も区民センター独自に実施している。 	<p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p> <p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p> <p>日頃から災害に対する備えが重要であることから、毎年区と連携して訓練を実施しているが、今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、集合ではなく各自書面による座学訓練となった。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。施設の維持管理については、結露が生じていた窓の対策を行うなど適切に対応していただいている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。施設の維持管理については、結露が生じていた窓の対策を行うなど適切に対応していただいている。																																																																					
A	B	C	D																																																																										
協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。施設の維持管理については、結露が生じていた窓の対策を行うなど適切に対応していただいている。																																																																													
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 区民に関する学習機会の提供業務</p> <p>12講座(定期講座8、特別講座2、共催講座2)のうち7講座実施済 受講者総数81人(前年7人)</p> <p>定期講座</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">講座名</th> <th rowspan="2">回数</th> <th rowspan="2">定員</th> <th rowspan="2">参加人数</th> <th colspan="3">目標値の達成率(%)</th> </tr> <tr> <th>参加者数</th> <th>理解度</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>あへあほ足裏健康講座</td> <td>4</td> <td>12</td> <td>中止</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>～自分の機種で学ぶ～スマホ講座</td> <td>4</td> <td>16</td> <td>中止</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>心のこもった絵手紙講座</td> <td>4</td> <td>15</td> <td>中止</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>～自分の機種で学ぶ～スマホ講座</td> <td>4</td> <td>16</td> <td>16</td> <td>123</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>初心者でも簡単！楽々健康体操講座</td> <td>4</td> <td>16</td> <td>13</td> <td>100</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>役に立つ旅行英会話</td> <td>5</td> <td>15</td> <td>4</td> <td>33</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>楽しくシェイプアップ！ZUMBA講座</td> <td>4</td> <td>15</td> <td>23</td> <td>192</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>気軽に出来る！背骨コンディショニング講座</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>125</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> </tbody> </table>	講座名	回数	定員	参加人数	目標値の達成率(%)			参加者数	理解度	満足度	あへあほ足裏健康講座	4	12	中止	0	0	0	～自分の機種で学ぶ～スマホ講座	4	16	中止	0	0	0	心のこもった絵手紙講座	4	15	中止	0	0	0	～自分の機種で学ぶ～スマホ講座	4	16	16	123	125	125	初心者でも簡単！楽々健康体操講座	4	16	13	100	125	125	役に立つ旅行英会話	5	15	4	33	125	125	楽しくシェイプアップ！ZUMBA講座	4	15	23	192	125	125	気軽に出来る！背骨コンディショニング講座	4	10	10	125	125	125	<p>昨年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により殆どの講座を中止せざるを得なかったという残念な結果であったが、今年度は、度重なる感染拡大の影響による休館並びにワクチンの集団接種会場開設に伴う貸室利用制限等の厳しい条件の下、定員数を減らす又は広い会場スペースの確保等の工夫をこらし、さらには、万全の感染予防対策を講じたうえで予定の半分以上の講座を開講することが出来たことは大いに評価できると考える。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">コロナ禍による影響があったにも関わらず感染対策を実施した上で多くの講座を実施していただいたことは評価できる。実施した講座は参加者数、理解度、満足度においてほぼ目標値を達成している。引き続き区民のニーズを的確に把握し、ニーズに合致した各種講座の実施や効果的な広報に努めていただきたい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	コロナ禍による影響があったにも関わらず感染対策を実施した上で多くの講座を実施していただいたことは評価できる。実施した講座は参加者数、理解度、満足度においてほぼ目標値を達成している。引き続き区民のニーズを的確に把握し、ニーズに合致した各種講座の実施や効果的な広報に努めていただきたい。			
講座名	回数					定員	参加人数	目標値の達成率(%)																																																																					
		参加者数	理解度	満足度																																																																									
あへあほ足裏健康講座	4	12	中止	0	0	0																																																																							
～自分の機種で学ぶ～スマホ講座	4	16	中止	0	0	0																																																																							
心のこもった絵手紙講座	4	15	中止	0	0	0																																																																							
～自分の機種で学ぶ～スマホ講座	4	16	16	123	125	125																																																																							
初心者でも簡単！楽々健康体操講座	4	16	13	100	125	125																																																																							
役に立つ旅行英会話	5	15	4	33	125	125																																																																							
楽しくシェイプアップ！ZUMBA講座	4	15	23	192	125	125																																																																							
気軽に出来る！背骨コンディショニング講座	4	10	10	125	125	125																																																																							
A	B	C	D																																																																										
コロナ禍による影響があったにも関わらず感染対策を実施した上で多くの講座を実施していただいたことは評価できる。実施した講座は参加者数、理解度、満足度においてほぼ目標値を達成している。引き続き区民のニーズを的確に把握し、ニーズに合致した各種講座の実施や効果的な広報に努めていただきたい。																																																																													

特別講座

講座名	回数	定員	参加人数	目標値の達成率(%)		
				参加者数	理解度	満足度
パン屋さんから教わろう！ 夏休み親子パン講座	1	6	中止	0	0	0
パン屋さんから教わろう！ 冬休み親子パン講座	1	6	5	100	125	125

共催講座(生涯学習センターとの共催)

講座名	回数	定員	参加人数	目標値の達成率(%)		
				参加者数	理解度	満足度
学校では習わない リアルな英語	5	10	10	125	125	125
指で描くパステル和アート	5	10	中止	0	0	0

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

事業名	回数	定員	参加人数	目標数	成果指標	達成率 %
おもちゃ病院ピーポー	18	339	335	339	来場者 目標数 の 80% %	123.6
夏の女性マージャン大会	1	43	中止	0		0.0
年忘れ女性マージャン大会	1	43	中止	0		0.0
しろいし落語会	1	200	中止	0		0.0
白石区民センター祭	1	5,000	中止	0		0.0
ニューイヤーコンサート	1	200	中止	0		0.0
バレンタインコンサート	1	200	中止	0		0.0
図書室親子で手作り 立体カードを作ろう！	1	12	2	12		20.0
図書室新春本の福袋	1	33	30	33		115.4

継続事業の「おもちゃ病院ピーポー」について、年度当初は「新型コロナウイルス」の感染拡大による休館や、ワクチン接種会場開設の影響により大半は中止となったものの、後半の数カ月は感染防止対策を徹底した上で実施することができた。その他の事業については、感染拡大やワクチン接種会場の開設等の影響もあって、開催直前で中止という判断をせざるを得なかった。

共催事業

事業名	回数	定員	参加人数	目標数	成果指標	達成率 %
ふるさとまつり	1	27,000	中止	0	来場者 目標数 の 80% %	0.0
ふるさとまつり遊芽 カーニバル2020	1	900	中止	0		0.0
白石区ふれあい バラコンサート	1	200	中止	0		0.0
中学生の主張発表会	1	20	31	20		193.8
おうちでリモート 百人一首かるた大会	1	20	19	20		118.8

ふるさと会の賛助会員として、区をあげての「ふるさとまつり」並びに子ども会育成連合会主催の行事について、貸室の提供等協力して実施していたが、今年度も新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から大規模開催の事業については中止となった。一方、「中学生の主張発表会」や「百人一首かるた大会」は動画配信やリモート開催等工夫して実施した。

▽地域の憩いの場づくり施設活用事業に関する業務

事業名	実施時間等	実施回数	参加人数
囲碁開放	毎週 月 9:00～16:30	0	0
子育てサロン おててつない で	毎月 第3 金 10:00～11:30	5	80

・例年協力参加している就労体験事業「白石でっち奉公」は昨年に引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。

囲碁開放については感染対策を講じての再開を計画していたが、ワクチン集団接種会場開設の関係により貸室が使用できなくなったため中止という結果となったが、子育てサロンについては休館或いは接種会場開設の影響を受けながらも、何とか5回は開催することが出来た。

▽ 図書業務

	R2年度	R3年度	増減(%)
開館日数	307	251	81.8%
蔵書数	30,487	29,915	98.1%
登録者数	5,772	5,313	92.0%
貸出数	102,503	94,689	92.4%
相互貸借件数	37	16	43.2%
レファレンス件数	2,802	3,077	109.8%
利用案内件数	4,078	4,916	120.5%

昨年に引き続き新型コロナウイルスの感染拡大により、約3ヶ月半の休室となったことから、「登録者数」並びに「貸出数」ともに前年よりも減少しているものの、最小限の減少にとどめることができた。

<利用促進事業>

・親子で手作り立体カードをつくろう！（7/30開催）
（定員6組12名、参加人員1組2名）

新春本の福袋（12/27～1/8）
（福袋33個作成 30個貸出・参加人数30名）

<所蔵図書の紹介掲示>

一般

- ・お薦め作家紹介（毎月更新）
- ・予約ベスト10（毎月更新）
- ・一般書ミニ特集（毎月更新）

児童

- ・おすすめ児童書紹介（毎月更新）
- ・季節テーマ展示（3ヶ月更新）
- ・児童書ミニ特集（毎月更新）

利用促進事業について、「親子で手作り立体カードを作ろう」を企画したが、応募があったのが3組で内2組がキャンセルとなり結局1組の参加に留まった。改めて企画の内容について検証し、来年度は利用者のニーズを的確に把握したうえで魅力ある事業を企画したい。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				<p>一昨年に引き続き昨年も新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けた年であった。約5か月間に及ぶ休館並びに2ヶ月にわたるワクチン集団接種会場に指定されたことによる全室が一般貸出不可という状況の中でも、稼働率が前年度を上回り79%という結果は大いに評価して良いと判断する。これは普段から職員一人一人が自覚を持って利用の促進に努力した結果である。今後もPRの充実はもとより、「また、利用したい」と思っただけのよう、窓口並びに電話等において懇切・丁寧な接遇に心がけることで、より一層の利用促進に努めていきたい。</p>	A	B	C	D	
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績		<p>コロナ禍による休館など様々な影響があった中でも昨年実績を上回る稼働率となっており評価できる。引き続き懇切丁寧な区民対応を継続し、一層の利用促進につなげていただきたい。</p>				
	ホール	件数(件)	556	465						371
		人数(人)	21,336	—						42,826
		稼働率(%)	56	—						82
	会議室	件数(件)	3,548	3,315						2,325
		人数(人)	29,244	—						24,366
		稼働率(%)	74	—						83
	実習室等	件数(件)	1,896	1,705						1,188
		人数(人)	16,829	—						12,552
稼働率(%)		67	—	78						
その他	件数(件)	1,203	1,292	618						
	人数(人)	7,169	—	4,261						
	稼働率(%)	64	—	68						
計	件数(件)	7,203	6,777	4,502						
	人数(人)	74,578	—	84,005						
	稼働率(%)	69	—	79						
	▽ 還付185件									
	▽ 利用促進の取組									
	<p>日常業務における利用者に対する懇切丁寧な接遇、特に電話による問い合わせ時には表情が見えない分誤解を招く恐れがあることから、より一層丁寧な説明に心がけた。また、鏡使用の頻度が高いことから、集会室C・Dの二部屋に新たに鏡を取付たことにより利用者のニーズに答えた。</p>									
(6)付随業務	▽ 広報業務				<p>今後ともより魅力あるHPづくりと情報発信に努めていきたい。</p>	A	B	C	D	
	<p>▼ウェブアクセシビリティ取組確認を実施。31年4月1日にHPを改定した。また、令和3年11月に評価試験を実施した。</p> <p>▼各種講座、イベント、キャンセル制度改正等の情報をHPに掲載しタイムリーに更新しており十分な周知を図っている。また、各部屋で利用できる各種備品についてもHPに掲載した</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大に伴う閉館或いは利用制限について、HP上での周知並びに提示物等で遅滞なく周知を図った。</p> <p>▼区民センター内の掲示物について、「掲示物・配架利用規則」を策定し改めて公平・公正な立場で「サークル案内」等各種ポスターを掲示した。</p>					<p>各室で利用できる備品を新たにHPに掲載するなど工夫した広報を行っていた。今後も利用者の立場に立った広報を行うとともに、施設のPRに努めていただきたい。</p>				
	▽ 引継ぎ業務									
	<p>前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。</p>									

2 自主事業その他							
▽ 自主事業 該当なし。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼事務用品は全て市内の企業に発注した。 ▼夜間案内業務は、シルバー人材センターに業務委託している。 ▼有料演奏会、センター祭等の地域住民交流に関するイベントは、福祉優先席を設置し介助者と共に受け入れている(令和3年度は中止) ▼盲導犬育成協会募金箱の設置に協力している。 ▼図書室扉に障がい者対応のインターフォンを設置している。 ▼子育てサロンに手話通訳者のスタッフを配置して参加者の受入や親子同士の円滑な交流を図っている。 ▼福祉目的のロビー展示に協力している。		物品の調達に関しては、ほぼ市内の企業に発注することが出来た。福祉施策に関しては、ロビーでの展示、物販等に積極的に協力することで、施策への配慮が十分に出来たと考える。今後も、高齢者並びに障がい者にとって優しい環境づくりに努めていきたい。		A	B	C	D
				物品等の調達における市内企業の活用や、高齢者や障がい者に配慮した環境づくりに努めており、適正に実施されているものと評価できる。			
3 利用者の満足度							
▽ 利用者アンケートの結果				A	B	C	D
実施方法 ・期間 令和4年1月11日～2月11日 ・場所 白石区民センター ・対象 利用者(団体・個人)、サークル、図書室利用者 ・(貸室)調査人数 456人 回答数 305人 回収率 67% ・(図書)調査人数 80人 回答数 77人 回収率 96%	結果概要 ①施設・貸室利用等について ◆利用目的 サークル活動71%、会議・研修会20%、図書室3% 講座・事業1%、開放事業0%、その他3%、無回答2% ◆利用頻度 週に1回以上34%、月に1回以上52%、半年に1回以上9%、年に1回以上2%、初めて2%、無回答1% ◆申込方法 窓口申込14%、電話申込29%、ネット申込27%、担当者でないのでわからない27%、無回答3% ◆申込方法の便利さ 大変便利36%、便利34%、まあまあ便利13%、普通6%、不便2%、無回答9% ◆接客態度 とても良い47%、良い38%、どちらかといえば良い2%、どちらでもない2%、悪い0%、無回答11% ◆今後も区民センターを利用したいか ぜひ利用したい69%、利用したい26%、どちらかといえば利用したい1%、利用したくない0%、無回答4%	貸室利用者及び図書室利用者にアンケート調査を実施した。結果については、いずれも高い評価を得ている。「今後も区民センターを利用したいか」の問いに対して、「ぜひ利用したい」「利用したい」が合計で95%とコロナ禍で貸室について様々な利用制限等があるにも関わらず高い評価を得ている。今後も、気持ちよく利用していただけるよう職員一人一人が懇切丁寧な対応に心がけ、市民の方々が利用しやすい区民センターづくりを目指していきたい。		アンケートを取った項目全てにおいて、高評価を得ており適正な管理運営が行われているものと判断できる。また、利用者から要望のあった備品を新たに設置するなどニーズに沿った対応を行っていたことから今後も利用者のニーズを的確に把握し、市民の教養等の向上につながるより魅力的な講座、事業の企画・実施に努めていきたい。			

②区民センター講座・事業について

◆各種講座への受講について

受講したことがある17%、受講したことがない77%、無回答6%

◆講座満足度

大変満足14%、満足63%、どちらかといえば満足17%、
どちらでもない2%、不満0%、無回答4%

◆各種事業への参加について

参加したことがある25%、参加したことがない69%、無回答6%

◆参加満足度

大変満足16%、満足54%、どちらかといえば満足20%、
どちらでもない5%、不満1%、無回答4%

③図書室について

◆利用頻度

週に1回以上33%、月に1回以上61%、半年に1回以上5%、
年に1回以上1%、初めて利用した0%

◆接客態度

とても良い43%、良い48%、どちらかといえば良い8%、
どちらでもない2%、悪い0%

◆図書室事業への参加

参加したことがある5%、参加したことがない69%、
参加してみたい26%

◆参加満足度

大変満足75%、満足25%、

◆今後も図書室を利用したいか

ぜひ利用したい87%、利用したい12%、
どちらかといえば利用したい1%

④清掃状況について

(貸室他)

とてもよい47%、よい44%、どちらかといえばよい4%、
どちらでもない0%、悪い0%、無回答5%

(図書室)

大変良い43%、良い49%、どちらかといえばよい7%、
どちらでもない1%、悪い0%

区民センター主催講座・事業への参加について、講座は「受講したことが無い」が77%、事業については「参加したことが無い」が69%と利用者の半数以上が区民センターの主催する事業等に参加していないという残念な結果であった。今後は、コロナ禍でも安心して参加できる方法で、また、利用者のニーズを的確に把握し利用者にとって魅力的な内容の講座・事業を展開していきたい。

図書室について「今後もぜひ利用したい」「利用したい」の合計がほぼ100%近くという高い評価を得られた。今後も慢心することなくより利用しやすく親しみやすい図書室を目指したい。

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【要望：貸室関連】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1週間単位又は1ヶ月単位での貸室申込が出来るようにして欲しい。 ・ワクチン接種会場になったため貸室が利用できない。 <p>【対応】</p> <p>・貸室の申込方法等の制度について出来るだけわかりやすく説明し、同時に市関係部署に情報提供している。</p> <p>また、ワクチン接種会場開設に伴う長期間の利用制限についても、理解が得られるよう懇切丁寧な説明に心がけた。</p> <p>【要望：施設・設備・備品関連】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸出用の鏡を増やして欲しい。 ・貸室に空気清浄機を設置してくれて大変ありがたい。 <p>【対応】</p> <p>貸出用の大型鏡が故障などで使用可能数が減少したため新たに2部屋に鏡を取付鏡付きの部屋を合計5部屋とした。</p> <p>・換気について不安あるFIX窓の一部の貸室に空気清浄機を設置したことで、安心して活動できるようになった。</p> <p>【意見・要望：講座・事業関連】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民講座いろいろ工夫して欲しい。 ・コロナが落ち着いたら展示会のような活動が出来ればよい。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍でも開催可能な方法を模索し、区民のニーズを的確に把握し、様々なジャンルの講座・事業を検討していく。 ・今後も新型コロナウイルス感染予防対策を講じたうえで安心して参加できるようなイベントの開催を検討していく。 <p>【意見・要望：図書関連】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用時間の延長 ・限られたスペースでも、とても機能的でいろんな本が読める。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時間の変更の要望について、中央図書館に情報提供するとともに、利用者に納得してもらうよう丁寧に対応した。 ・カウンターへの導線や室内のレイアウトなどは、利用者の目線にたって工夫するよう常に心懸けている。 	<p>利用者から寄せられた意見・要望等について、迅速かつ丁寧心を懸け可能な限り当センターで対応しており、各種制度や施設・設備など当センターで対応困難な意見については、関係部署にいち早く情報提供し、協力を得られるような体制をとっている。</p> <p>今後も利用者から寄せられた意見・要望等についてはタイムラグが生じることなく対応する事で市民から愛されるコミュニティ施設を目指していきたい。</p>
-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	41,558	48,428	6,870
指定管理業務収入	41,558	48,428	6,870
指定管理費	22,282	22,282	0
利用料金	18,274	18,474	200
その他	1,002	7,672	6,670
自主事業収入			0
支出	41,506	48,301	6,795
指定管理業務支出	41,506	48,301	6,795
自主事業支出			0
収入-支出	52	127	75
自主事業による利益還元			0
法人税等	52	52	0
純利益	0	75	75

【参考】	R3年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	3,339	下記のとおり

▽ 説明

▼利用料収入について、前年度に引続き新型コロナウイルス感染拡大の影響により、前年度よりも長い期間「休館」となったが、その間「コロナワクチン」の集団接種会場として全室使用となりその分の利用料金が入ったことにより当初計画より200千円の増収となった。

▼その他収入とは、「区民講座」「地域交流事業」に係る収入であるが、前年度の休館による減収に対する市からの補填金額7,383千円も含まれることから計画よりも6,670千円の増となった。

▼指定管理業務支出は、上記記載のとおり、ワクチン接種会場設置に伴う増収並びに前年度の休館に伴う補填金が入金となったことにより大幅な増収が見込まれたため、ホール内窓設置工事或いは貸室の鏡取付工事など利用者へ還元するべく大きな補修等を行ったことから、計画よりも6,795千円の支出増となった。

<令和3年度利益還元>

- ・消耗品
351,636円(空気清浄機、CDラジカセ他)
- ・修繕費
190,740円(ホールプロジェクター修理他)
- ・衛生費
625,229円(可動席、碁盤・碁石抗菌施工他)
- ・寄付備品費
2,171,620円(ホール内窓設置工事、貸室鏡取付他)

▼収支は、収入が当初計画よりも多かったこと及び2年続けてのコロナ禍の中で、年度当初より節約して支出してきたことから、75千円の単年度黒字となった。

2年連続でのコロナ禍で利用料収入の減少が予想されたことから、年度当初は必要最小限の支出に努めたところ、前年度の休館に対する補填金及び集団接種会場の設置に伴う利用料収入の増と予想以上の収入増が見込まれたことから、増加分は積極的に利用者への還元に向けてることが出来た。中でも、鏡の無かった貸室2部屋に鏡を取り付けることで、利用者のニーズに応えることが出来た。また、長年の勘案事項であったホール窓の結露による雪庇の落下については、内窓を設置することで解消することが出来た。最終的な収支については、75千円と僅かな収入増となった。今後も計画的な予算執行に努めるとともに、利用者への利益還元を積極的に行いながら、安定的な運営に努めていきたい。

A	B	C	D
支出の削減や市からのコロナ対策に基づく補填金により単年度収支は黒字となっている。増収による対応として、利用者還元を積極的に行っていただいていることは評価できる。長期的な視点に立ち安定的な運営ができるよう引き続き努めていきたい。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 当運営委員会の財務状況等について、令和3年度は指定管理者として円滑に貸室利用いただけるよう積極的に貸室整備や備品等の更新を実施し市民還元を図った。決算の結果、単年度で若干の黒字決算となり、さらには前年度からの繰越余剰金もあることから、継続・安定した経営能力を維持している。		適 不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応 ▼情報公開条例に基づく公開申出無し。 ▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力関係事業者を相手に契約を行わなかった。		適 不適

III 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<ul style="list-style-type: none"> ・前年度に引続き「新型コロナウイルス」の感染拡大の影響により、休館及びコロナワクチンの集団接種会場になったことから、貸室利用に制限がかかる中で、管理業務の計画書並びに運営事業計画書に基づく管理運営業務の円滑な推進に務めたところ、年間の稼働率が79%と前年度を大きく上回ったことは、日頃から職員一人一人が懇切丁寧な接客に心がけた結果だと、大いに評価できると考える。 ・講座・事業について、当初計画していたセンター祭やコンサート等大規模イベントについては、感染拡大防止の観点から中止せざるを得なかったことは残念であったが、各種講座については、実施回数並びに定員を減らす等感染対策を万全にした上で当初計画の半分以上を実施出来たのは一定程度満足できる結果と思っている。 ・収支については、集団接種会場設置に伴う全室借上げ、また、当初想定していた以上の稼働率の上昇、さらには、前年度休館期間に対する市からの補填金の入金等々あり、収入増が予想されたことから、備品の購入及び貸室の整備等利用者に対する還元を積極的に行うことが出来たのは大いに満足している。 ・以上、2年続けて新型コロナウイルスの感染拡大に影響を受けたが、前年度と比較すると、各種講座を開講出来たこと、また、稼働率が上昇したこと、及び積極的に利用者還元が出来たこと等全体的には十分評価に値すると思っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに即応したより魅力のある講座の企画及び各種事業の改善工夫。 ・積極的な利用者への還元を行うことで、更なる利便性の向上を図っていく。 ・効果的な研修の実施に伴う職員のスキルアップ、同時に接客能力の向上を図った上で、更なる利用率のアップを目指す。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>コロナ禍による休館があったものの貸室の稼働率は回復しており、安定的かつ適切に運営されている。また、補填金等による収入増が見込まれた後、速やかに利用者ニーズに基づく備品の購入を実施するなど利用還元を図っており高く評価できる。</p> <p>今後も更なるサービス水準の維持向上や利用促進に向けた取組に努めていただくことを期待したい。</p>	