

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	非公募 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。		
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2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の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無いよう公平・公正な取り扱いを徹底し、講座についても、幅広い年齢層で内容も趣味、運動系、まちづくり系等多岐にわたる分野とした。</p>	<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。</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。法人としては管理水準の維持向上を図るためのプロジェクトを設置、白石区民センターの職員間でも日誌等により常に組織内で情報共有がなされており、業務の見直し・改善が図られている。</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。法人としては管理水準の維持向上を図るためのプロジェクトを設置、白石区民センターの職員間でも日誌等により常に組織内で情報共有がなされており、業務の見直し・改善が図られている。			
	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。法人としては管理水準の維持向上を図るためのプロジェクトを設置、白石区民センターの職員間でも日誌等により常に組織内で情報共有がなされており、業務の見直し・改善が図られている。											
<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。「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、「EMS研修」「情報セキュリティ研修」「救命処置研修」を书面資料により実施した。 ▼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>今後も区、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年度当初の計画通りには実施できなかったが、左記三つの研修を书面により実施できたことは、改めて職員個々の自覚向上につながった。</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)の情報の共有化は一定程度達成できた。来年度は事務室及び図書室職員の合同会議を予定している。更なる管理水準の維持向上に向けて努力していきたい。

▽ 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 7月10日	<ul style="list-style-type: none"> ・白石東地区センターの休館について ・備品購入(予算)について ・各館における感染予防対策について ・避難所開設時の新型コロナウイルス対応について
第2回(総会) 12月 書面開催	<ul style="list-style-type: none"> ・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
第3回 1月28日	<ul style="list-style-type: none"> ・備品購入について ・各センターの利用状況、収支状況について ・講座、開放事業等について
第4回 2月22日	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度までの修繕実施状況について ・区民ホールの結露の状況について ・貸室の不具合所の説明及び修理工事の可否について

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、12月開催の「運営協議会総会」については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から「書面による開催」とした。

<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、同地域活動担当係長
- ・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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼講座参加者に対するアンケート調査は毎年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ため殆どの講座を中止したため、アンケート調査は未実施である。</p> <p>▼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>講座参加者へのアンケート調査以外は要求水準に沿って実施できたと考える。</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861円を上回る900円以上の時給を支給した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼施設で働く職員は、週40時間、1日8時間労働を順守した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼年1回の定期健康診断を実施した(職員全員)。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>また、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2名の有期職員を採用した。</p>	<p>最低賃金を十分上回っている状況であるが、今後も随時処遇改善のため、具体的に検討を進める。</p> <p>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。</p> <p>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">各種法令を順守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">契約社員の正規職員化が行われており、今後も適切な雇用環境の維持向上に努めていきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	各種法令を順守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。				契約社員の正規職員化が行われており、今後も適切な雇用環境の維持向上に努めていきたい。			
A	B	C	D												
各種法令を順守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。															
契約社員の正規職員化が行われており、今後も適切な雇用環境の維持向上に努めていきたい。															

<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<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> <p>▼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> <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> <p>▼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。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼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>	<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。 また、AED研修も同様に書面による研修とした。</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。</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。																																																																
	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。																																																																								
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<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) 受講者総数7人(前年115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>背骨コンディショニング</td> <td>4</td> <td>15</td> <td>7→中止</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>足裏マッサージ講座</td> <td>4</td> <td>20</td> <td>10→中止</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ボイストレーニング講座</td> <td>6</td> <td>20</td> <td rowspan="8">中止</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>チョークアート講座</td> <td>4</td> <td>20</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>咲き織り講座</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>初心者対象おもてなし英会話</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>パン屋さんに教わろう!おいしいパン講座(春)</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>パン屋さんに教わろう!おいしいパン講座(秋)</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</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	背骨コンディショニング	4	15	7→中止	0	0	0	足裏マッサージ講座	4	20	10→中止	0	0	0	ボイストレーニング講座	6	20	中止	0	0	0	チョークアート講座	4	20	0	0	0	咲き織り講座	6	20	0	0	0	初心者対象おもてなし英会話	6	20	0	0	0	パン屋さんに教わろう!おいしいパン講座(春)	4	10	0	0	0	パン屋さんに教わろう!おいしいパン講座(秋)	4	10	0	0	0	<p>今年度の区民講座・特別講座は一部生涯学習センターとの共催講座を除き、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から全て中止とせざるを得なかったことは誠に残念であった。夏場以降感染拡大が減少傾向になったことから、「背骨コンディショニング講座」等4つの講座について、開講すべく募集をかけたがその後感染者数が再度拡大に転じたため、結局は中止としたことは、重ね重ね残念であった。来年度の感染状況は全く不透明であるが、感染予防対策を徹底した上で、利用者のニーズに沿った講座を企画実施していきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの事業が中止になったことはやむを得ない。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの事業が中止になったことはやむを得ない。			
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																																																																				
背骨コンディショニング	4	15	7→中止	0	0	0																																																																		
足裏マッサージ講座	4	20	10→中止	0	0	0																																																																		
ボイストレーニング講座	6	20	中止	0	0	0																																																																		
チョークアート講座	4	20		0	0	0																																																																		
咲き織り講座	6	20		0	0	0																																																																		
初心者対象おもてなし英会話	6	20		0	0	0																																																																		
パン屋さんに教わろう!おいしいパン講座(春)	4	10		0	0	0																																																																		
パン屋さんに教わろう!おいしいパン講座(秋)	4	10		0	0	0																																																																		
A	B	C		D																																																																				
新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの事業が中止になったことはやむを得ない。																																																																								

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
おしゃれなチョコレートに挑戦(午前の部)	1	10	5→中止	0	0	0
おしゃれなチョコレートに挑戦(午後の部)	1	10	5→中止	0	0	0

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
かんたん腸活料理講座	5	10	7	88	125	125
男のヨガ！！	5	20	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	30	1,316	603	1,316	来場者目標数の80%	57.3
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
クリスマスコンサート	1	200	中止	0		0.0
自由研究にもできる楽しい工作会	1	50	中止	0		0.0
図書室なんでもクイズ	1	100	中止	0		0.0
図書室冬休み人気もの投票	1	60	65	60		135.4

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	27,000	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		900		0.0
中学生の主張発表会	1	250		250		0.0
子ども百人一首かるた大会	1	100		100		0.0

<その他>

・子育てサロン「おててつないで」 毎月第3金曜 10:00～11:30

※4～8月は新型コロナ感染予防のため中止。

9月から再開 参加者121人

継続事業の「おもちゃ病院ピーポー」は年度当初「新型コロナウイルス」の感染拡大防止の観点から中止したが、9月から感染防止対策を徹底した上で再開することができた。その他の事業については中止せざるを得なかったが、図書室において子供達を対象とした事業を実施することが出来た。全国的なコロナ禍において、少しでも地域住民との交流を図られたことは一定程度評価に値すると考える。

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、今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から全て中止となった。その他の事業については、子育てサロン「おててつないで」は、感染予防対策を徹底することで9月から再開できたことは一定程度評価できると考える。

- ・囲碁開放事業 毎週月、第2・第4金 9:00～16:30
※令和2年度は新型コロナ感染拡大防止の観点から全て中止。
- ・例年協力参加している、就労体験事業「白石でっち奉公」は新型コロナウイルス感染予防のため中止。

囲碁開放事業については、常に再開時期を探っていたが、結局中止せざるを得なかった。2～3件程の苦情はあったが、高齢者の感染状況から判断し間違っただけでなかったと考える。

▽ 図書業務

	R元年度	R2年度	増減(%)
開館日数	306	307	100.3%
蔵書数	31,460	30,487	96.9%
登録者数	6,294	5,772	91.7%
貸出数	126,468	102,503	81.1%
相互貸借件数	18	37	205.6%
レファレンス件数	2,689	2,802	104.2%
利用案内件数	2,829	4,078	144.1%

全国的なコロナ禍のもと、約1か月半の休業並びに開室後は室内の椅子を減らす等感染予防対策を徹底しての1年であったが、登録者数及び貸出数共に昨年度と比較して減少しているものの、最小限に抑えたことは評価に値すると思う。今後も、老若男女問わず多くの人々に親しまれる図書室を目指して努力していきたい。

<利用促進事業>

- ・冬休み人気もの投票(12/26～1/19・冬休み期間)
(定員60名、参加人員65名)

<所蔵図書の紹介掲示>

一般

- ・お薦め作歌紹介(2ヶ月更新)
- ・貸出ベスト30(3ヶ月更新)
- ・一般書ミニ特集(隔週)

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(隔週)

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				結果的に件数、人数、稼働率共に昨年実績を大幅に下回ったが、これは、新型コロナウイルスの感染拡大のため年度を通しての利用者に対する利用制限、或いは、年度当初の閉館が大きく影響した結果である。このような状況下においても稼働率が合計で約70%を確保できたことは一定程度評価に値すると思われる。今後もPRの充実はもとより、「また、利用したい」と思っていただけのように、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。	A	B	C	D
		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績		協定書に定められているとおり、適正に実施されている。新型コロナウイルスの影響による稼働率の減少はやむを得ない。今後も引き続き、懇切・丁寧な接遇に努め、利用促進につなげていきたい。			
(5)施設利用に関する業務	ホール	件数(件)	905	465	556				
		人数(人)	95,856	—	21,336				
		稼働率(%)	81	—	56				
	会議室	件数(件)	4,629	3,315	3,548				
		人数(人)	64,964	—	29,244				
		稼働率(%)	85	—	74				
	実習室等	件数(件)	2,692	1,705	1,896				
		人数(人)	38,286	—	16,829				
		稼働率(%)	83	—	67				
	その他	件数(件)	1,752	1,292	1,203				
		人数(人)	16,289	—	7,169				
		稼働率(%)	81	—	64				
計	件数(件)	9,978	6,777	7,203					
	人数(人)	215,395	—	74,578					
	稼働率(%)	84	—	69					
	▽ 還付141件								
	▽ 利用促進の取組	通常のチラシ、ポスターの配架、掲示や広報誌への掲載のほか、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。							
(6)付随業務	▽ 広報業務	<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2年度に試験を実施、レベルAを満たしているとの結果を得ている。</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。</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>			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。	A	B	C	D
	▽ 引継ぎ業務	前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。				協定書に定められているとおり、適切に実施されており、要求水準を満たしている。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に努めていきたい。			

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2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3年1月20日～2月21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 584人 回答数 356人 回収率 61% ・(図書)調査人数 100人 回答数 91人 回収率 91%	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2% 講座・事業1%、開放事業0%、その他5%、無回答1% ◆利用頻度 週に1回以上39%、月に1回以上42%、半年に1回以上11%、年に1回以上3%、初めて4%、無回答1% ◆申込方法 窓口申込17%、電話申込17%、ネット申込27%、担当者でないのでわからない33%、無回答6% ◆申込方法の便利さ 大変便利42%、便利33%、まあまあ便利8%、普通6%、不便1%、無回答10% ◆接客態度 とても良い46%、良い35%、どちらかといえば良い5%、どちらでもない4%、悪い0%、無回答10% ◆今後も区民センターを利用したいか ぜひ利用したい67%、利用したい27%、どちらかといえば利用したい3%、利用したくない0%、無回答3%	今年度も、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。 ・接客態度 接遇の基本である、「とても良い」もしくは「良い」が合計で81%と一定程度評価できると思われるが、今後は今まで以上に「懇切丁寧」な接客に心がけ満足度を100%に近づけていきたい。 ・講座の受講 「受講したことがない」が77%と多い、また、満足度については、2%ではあるが「不満」という結果も出ている。今後は更に利用者のニーズを的確に把握し魅力のある講座・事業を展開していきたい		概ね高評価を得ており、適正な管理運営が行われていることから要求水準を満たしていると評価できる。今後も利用者のニーズを的確に把握し、利用者満足度の更なる向上に努めていただきたい。			

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17%、満足54%、どちらかといえば満足15%、
どちらでもない3%、不満2%、無回答9%

◆各種事業への参加について

参加したことがある24%、参加したことがない70%、無回答6%

◆参加満足度

大変満足19%、満足50%、どちらかといえば満足24%、
どちらでもない2%、不満2%、無回答3%

③図書室について

◆利用頻度

週に1回以上28%、月に1回以上63%、半年に1回以上8%、
年に1回以上1%、初めて利用した0%

◆接客態度

とても良い55%、良い42%、どちらかといえば良い1%、
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7%、参加したことがない68%、
参加してみたい25%

◆参加満足度

満足83%、どちらかといえば満足17%、不満0%

◆今後も図書室を利用したいか

ぜひ利用したい81%、利用したい19%、
利用したくない0%

④清掃状況について

(貸室他)

とてもよい50%、よい40%、どちらかといえばよい4%、
どちらでもない2%、悪い0%、無回答4%

(図書室)

大変良い60%、良い39%、どちらかといえばよい1%、
悪い0%

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望：貸室関連】</p> <p>①1ヶ月単位での貸室申込がしたい</p> <p>②区民センター活動サークルの予定表が欲しい</p> <p>【対応】</p> <p>①貸室制度の要望であり、市関係部署に情報提供している。</p> <p>②区民センター活動サークル一覧表を受付窓口で配布している旨の掲示物を館内にわかりやすく表示した。</p> <p>【要望：施設・設備・備品関連】</p> <p>③物品庫(ロッカー)が欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>③物品庫の設置等に関して、区に情報提供している。</p> <p>【要望：講座・事業関連】</p> <p>④新型コロナウイルス感染症の関係で、イベントが中止したので来年こそは開催して欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>④今後は新型コロナウイルス感染症予防対策を講じた上で、安心して参加していただけるようなイベント開催を検討している。</p> <p>【要望：図書関連】</p> <p>⑤蔵書を充実させて欲しい。</p> <p>⑥(図書室主催事業において)大人向けイベントを開催して欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>⑤中央図書館に情報提供するとともに、当センター独自で購入可能な蔵書については適宜検討を行っている。</p> <p>⑥次年度は図書室内の蔵書に関連した、子どもから大人まで幅広い年代が楽しめるイベント開催を検討している。</p>	<p>・利用者からの要望について</p> <p>利用者から寄せられた意見・要望等について、当センターで対応可能なものは即実施した。それ以外については、関係部署にいち早く情報提供した。</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	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	41,558	42,799	1,241
指定管理業務収入	41,558	42,799	1,241
指定管理費	22,282	22,282	0
利用料金	18,274	16,908	▲ 1,366
その他	1,002	3,609	2,607
自主事業収入			0
支出	41,506	43,498	1,992
指定管理業務支出	41,506	43,498	1,992
自主事業支出			0
収入-支出	52	▲ 699	▲ 751
自主事業による利益還元			0
法人税等	52	52	0
純利益	0	▲ 751	▲ 751

【参考】	R2年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,073	下記のとおり

▽ 説明

▼今年度は「新型コロナウイルス」感染拡大防止のため、約1か月半の「休館」及び年度を通しての利用制限等により、「利用料金収入」は当初の計画より1,366千円の減となった。

▼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、「新型コロナウイルス」感染拡大防止対策による減収に対する市からの補填金3,487円が含まれている。

なお、「区民講座」及び「地域交流事業」等は「新型コロナウイルス」の感染拡大防止の観点から、殆ど実施できなかった。

▼利用者への利益還元としては、利用者への貸出備品等の更新に充てた他、主に、「新型コロナウイルス」の感染防止のための備品等の購入に1,073千円を振り向けた。

稼働率が69%と大幅に落ち込む中、利用料金収入も当初計画よりも1,366千円の減、昨年実績と比較すると7,149千円の大幅減となってしまったが、全国的なコロナ禍の状況を考えればやむを得ないと判断する。

今後も予断を許さない状況ではあるが、どのような状況であろうと、利用者に対しては懇切丁寧な対応に心がける等利用の向上に努めていきたい。

人件費について臨時職員の給与水準を見直した。

物件費について、「新型コロナウイルス」の影響による利用料金収入の減少を見込み修繕及び備品の購入は最小限に抑え、ウイルスの感染防止のための消耗費の購入を優先した。

最終的には、751千円の単年度赤字と昨年度決算と比較しても大幅な赤字となってしまったが、繰越金から補填できることから、安定した経営に問題はない。

A	B	C	D
新型コロナウイルスの影響により、利用料金収入が計画を下回るなど収支はマイナスとなっているものの、計画的な予算執行に努め、適正に運営されている。貸室の備品購入を行い、利用者の利便性向上を図りながら運営されていることは評価できる。今後も引き続き、安定的な運営に努めていただきたい。			

＜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2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貸室整備や備品等の更新を実施し市民還元を図った。特に新型コロナウイルス感染防止対策に費用がかさみ、最終的には収支赤字となったが、繰越余剰金から充当してもなお、多額の繰越金を有しており、安定した経営能力を堅持している。

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
<p>令和2年度は当初から「新型コロナウイルス感染拡大」の影響を受け、1か月以上にわたる休館、再開後も年間を通しての利用制限等により、予定していた区民講座並びに地域住民交流事業を、ちえりあとの共催の1講座及び図書室の1事業を除いて全て中止にせざるを得なかったことは誠に残念であった。</p> <p>利用率に関しては例年80%後半を維持していたが今年度は69%と大幅にダウンしてしまった。しかしながら、このような全国的なコロナ禍のもと、例年を下回ったとはいえ69%の利用率を維持できたことは日頃から利用者に愛されるコミュニティ施設を目指して受付業務をこなしている職員一人一人の努力の結果と判断している。これは、十分評価に値すると思う。</p> <p>収支に関しては、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響により、利用料収入が大幅に落ち込むことが予想されていたことから、例年以上に経費の節約に努め、また、大規模修繕などは次年度以降に持ち越し、必要最小限の修繕に努めたうえで貸出用備品の更新及び消毒アルコール等感染予防グッズ等を購入し現状において、出来る限りの市民還元を図ることが出来た。</p> <p>また、利用者アンケートにおける意見・要望等には即座に対応することで利用者の利便性を図った。</p> <p>以上、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響により、利用料収入の減少、講座、事業等の中止並びに運営委員会総会等の中止等々当初の事業計画は殆ど実施できなかったが、その様な中でも、一定程度の利用率も維持でき、収支赤字も最小限に抑えることが出来、また、利用者アンケートにおいても概ね高評価を得たことは評価に値すると思っている。</p> <p>今後も、職員一人一人が日々自己研鑽に励み、利用者のニーズを的確に把握し、それを日々の業務に反映することで市民サービスの向上に努め、ひいては市民から愛されるコミュニティ施設を目指して行きたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・まずは、職場内のコミュニケーションを円滑に保つことで、仕事上のミスを少なくすると同時に、職員一人一人における接遇能力をアップし、利用者には気持ちよく利用してもらうことで、利用率の向上を図っていく。 ・アンケート調査等により、利用者のニーズを的確に把握することで利用者が参加したいと思うような講座並びに各種事業の企画及び実施をしていく。 ・職員全員のスキルアップを図るため、効果的に各種研修を実施していく。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルスの影響により、貸室の稼働率は減少しているものの、一定程度の貸室の稼働率が維持されており、施設の管理運営全般に渡って、安定的かつ適切に運営されている。また、利益還元により、貸室の備品購入を行い、利用者の利便性向上を図っていることは評価できる。今後も利用者のニーズを的確に把握し、更なるサービス水準の向上や利用促進に向けた取組に努めていただきたい。</p>	