

## 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)	西区市民部地域振興課(641-6926)
-----	-----------------	-----------	----------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市西区民センター	所在地	西区琴似2条7丁目
開設時期	昭和49年10月19日	延床面積	2831.49㎡
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と地域住民の福祉の増進に寄与すること		
事業概要	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など		
主要施設	ホール、会議室(5室)、大会議室、集会室(4室)、料理実習室、視聴覚室		
2 指定管理者			
名称	(一社)札幌市区民センター運営委員会		
指定期間	平成30年～令和5年3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>非公募の理由: 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	総括管理業務。施設・設備等の維持及び管理に関する業務。施設における事業の計画及び実施に関する業務。施設の利用等に関する業務。		
3 評価単位	施設数: 1 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

## II 令和元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>区民センターの設置目的である「地域住民の生活文化、教養の向上、コミュニティ活動の助長を図り、福祉の増進に寄与すること」を実現するため、「まちづくりに興味を持つきっかけの場づくり」「地域の人材育成」「情報の発信・受信の拠点」「親しまれる区民センター」の実現を目指すことを基本方針としている。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公の施設に求められている「公平」「公正」「公開」の3原則を基本に掲げ運営に当たっている。</li> <li>・初めての利用者に対しては、利用内容を聞き、使用条件・料金・キャンセル制度など誤解を生じないように十分に説明し、了解の上、申込を受けている。</li> <li>・貸室に関し、予約が競合した場合は抽選で決定し、落選した団体には他の空き室を提供し施設の有効利用を図っている。</li> </ul> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市環境マネジメントシステムに準じて室内適正温度を設定し、照明の間引き、小まめな消灯に努めている他、水道・電気については館内にポスターを掲示し利用者にも節約を呼び掛けている。</li> <li>・管理運営業務等に係る物品の購入にあたっては、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、ガイドライン指定品を優先的に購入している。</li> </ul> <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"> <li>・住民組織、利用団体関係者などで構成される西区民センター運営委員会を組織し、その下に事務局として総括責任者の事務局長(館長)1名、事務局次長1名の他、常勤職員として事務室3名、図書室に司書資格を持つ職員4名の計9名の職員体制となっている。</li> <li>・貸室利用の増加に対応するため、10月からパート職員1名を採用した。</li> <li>・人材の育成については基本的な業務をOJTにより行い、業務知識を深めるため年間計画を立て、経理、図書、接遇などを市運営委員会と共同で研修を</li> <li>・研修実績</li> </ul> <table border="1" data-bbox="384 1697 954 1964"> <thead> <tr> <th>月日</th> <th>研修名</th> <th>場所</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4/25</td> <td>経理事務研修</td> <td>中央区民センター</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>6/10、21、24、25</td> <td>ホームページ研修</td> <td>〃</td> <td>各1名</td> </tr> <tr> <td>7/12</td> <td>AED研修</td> <td>東区民センター</td> <td>2名</td> </tr> </tbody> </table>	月日	研修名	場所	人数	4/25	経理事務研修	中央区民センター	1名	6/10、21、24、25	ホームページ研修	〃	各1名	7/12	AED研修	東区民センター	2名	<p>・「札幌市区民センター条例」の施設設置目的に基づき、区の中心的施設として地域住民が気軽に利用でき、親しみのある施設を目指して業務に取り組んでいる。</p> <p>・貸室の利用に際しては、特定の団体・個人に利益・不利益が生じることの無いよう、条例・規則等に基づき適正に行っている。</p> <p>・事務室及び貸室利用時の温度設定は札幌市の基準と同程度とし、利用していない部屋の冷暖房は必ず切るようにしている。</p> <p>・人材の確保については市の要求水準を満たす人員を配置している。また、各種研修終了後は受講職員は報告書を作成しその都度フィードバックを行っている。</p>	<table border="1" data-bbox="1198 293 1399 338"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>基本方針に従い適切な運営が行われており、要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D				
	月日	研修名	場所	人数																							
4/25	経理事務研修	中央区民センター	1名																								
6/10、21、24、25	ホームページ研修	〃	各1名																								
7/12	AED研修	東区民センター	2名																								
A	B	C	D																								

8/28	図書館員の実践力強化研修	中央図書館	1名
9/6	AED研修	西区民センター	8名
10/3	〃	中央区民センター	2名
10/25	図書館員のための高齢者・障がい者サービス研修	中央図書館	1名
11/12・19	職員パワーアップ研修	東区民センター	5名
11/27	図書館員の実践力応用研修	中央図書館	1名
12/11	絵本作家による児童サービス研修	中央図書館	1名

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ・業務日誌を備え、日々の特記事項を記録している他、区役所からの文書、メールについても出来るだけ供覧し、職員間の情報共有を図り業務運営に生かしている。
- ・館内の安全管理については、職員が各室の点検を頻繁に行い設備の状況を確認し、利用者の未然の事故防止につなげている。

・館側の瑕疵による利用者の事故等は無かった。

▽ 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)

- ・夜間の受付業務を札幌市シルバー人材センターに第三者委託し、1日2名体制で7名が交代で勤務している。毎日の業務内容は業務日誌、施設点検日報の提出を義務付けており、仕様書に基づき適正に執行されていた。
- ・夜間の受付業務について、引継ぎ事項等があればシルバー職員に対し必ず直接口頭で指示している他、必要事項を全てのシルバー職員に周知できるように連絡ノートによる情報共有に努めている。

・夜間受付業務に関する市民からの苦情・トラブル等はほとんど無かった。

▽ 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 (4月18日) 西区内コミュニティ施設館長会議	・地域振興課からの連絡事項。 ・各センターの運営状況 ・懸案事項についての意見交換
第2回 (7月22日) 協議会定例会	・平成30年度事業報告 ・令和元年度事業計画 ・利用者アンケート報告 ・報告事項
第3回 (11月7日) 協議会定例会	・令和元年度上半期の事業報告 ・懸案事項について ・苦情対応について

・館の運営に関し、貸室の利用状況・利用者アンケートの結果・懸案事項について報告し、各委員から意見を聴取し館の運営に反映させている。

第4回 (2月6日) 協議会定例 会	・令和元年度(4~12月)事業報告 ・報告事項 ・市民還元について
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・町内会関係(琴似、二十四軒、二十四軒東各連町より各1名)</li> <li>・西区老人クラブ連合会副会長</li> <li>・西区卓球サークル連絡会顧問</li> <li>・西区地域振興課課長、西区民センター運営委員会委員長、同副委員長。計8名</li> </ul>	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

・日常的な資金管理については、西区民センター運営委員会が行っているが、西区民センターが所属する法人全体の財務管理については、税理士事務所に一括委託し事務処理を行っている。

日常業務の中で不明な点等があれば税理士事務所から適宜指導、助言を受け適正な業務執行に努めている。

・会計管理に関しては法人として会計規程を定めており、その規程に従っている。

また、現金の取り扱いは複数の職員がチェックする体制をとり、売上金等は速やかに金融機関に預け入れ、迅速な処理を行っている。

・予算・決算の指導、助言、管理については、税理士事務所とも連携し適正に執行すること出来た。

▽ 要望・苦情対応

・要望・苦情については、常に誠実に対応するとともに文書で記録し、軽易なものについては速やかに対応し、特に重要と判断するものについては、区役所、運営委員会に報告しながら対応している。

・要望・苦情の聴取は申出人に対し直接面談または電話で受ける他、ロビーに設置した目安箱や毎年行うアンケート調査からも収集している。

・苦情に至らないケースについても、申出人に十分説明し改善可能な意見に対しては真摯に対応し利用者の利便性向上に努めている。

・苦情や意見があった場合は、申出人に対して迅速かつ誠実に対応することを心掛けており、大きなトラブル等に発展した事例は無かった。

▽ 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)

・利用者アンケートは図書室分を含め3月2日から8日の7日間実施し、300枚のアンケート用紙配布に対し、183枚の回答があった。

アンケート結果を集約し、いただいた意見を参考に施設運営に役立てている。

・利用者アンケートとは別に、講座、事業の終了時にアンケートを実施し、理解度や満足度などを測り、自己評価の資料に活用し今後の参考としている。

・アンケート結果は一定期間、館内に掲示している。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設で働く職員に対し、最低賃金861円(令和元年10月3日発行)を上回る887円以上の時給を支給した。</li> <li>・施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</li> <li>・法人として労基法等にもとづき就業規則、給与規程等を定めている。</li> <li>・時間外労働または休日労働をさせる場合には労働基準監督署に提出している36協定締結届に基づいて行っている。</li> <li>・期間の定めのある職員は一年毎に労働契約書を交わり、労働条件の確認を行っている。</li> <li>・職員には年1回の健康診断を実施し健康の維持・促進を図っている。</li> <li>・法人内で正規職員を新たに雇用する際、臨時職員から希望者を募り、内部登用試験を実施し、正規職員として採用している。</li> <li>・労務管理に関する相談、指導、労働保険・社会保険諸法令に基づく書類作成や提出などは法人として社会保険労務士に委託し行っている。</li> <li>・職員の福利厚生と退職金制度の充実を図るため、札幌市中小企業共済センター(サポートさっぽろ)に加入している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の勤務条件に関しては、労基関係法令など国の基準の改正に伴い、法人としての就業規定なども適宜見直し職員の勤務条件に配慮している。</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の改善に努めている</td> </tr> </table>	A	B	C	D	関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の改善に努めている			
A	B	C	D								
関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の改善に努めている											
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(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"> <li>・利用者の安全確保については、仕様に適合した損害賠償保険に加入し、施設内事故、イベント参加者の事故に対応する措置を取っている。</li> <li>・定期的に職員が館内を巡回し、事故防止の観点から不審物や不審者、危険物の有無、各室の点検などを行っている。</li> <li>・不測の事態が発生した場合に備え、区役所や最寄りの警察署など関係行政機関や警備会社と日頃から情報共有を行っている。</li> <li>・拾得物については、管理台帳を備え適正な管理に努めている。また金品については、速やかに最寄りの交番に届けている。</li> </ul> <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"> <li>・清掃、ボイラー保守、警備の委託業者と日頃から連絡や協力を密にし、施設内の備品などの軽易な補修、修繕については委託業者と協力し自前で行うようにしている。</li> <li>また、設備関係の故障や修繕が必要なものについては区役所と相談の上、対処している。</li> <li>・貸室使用後や早朝に各室内や供用部分の清掃を行い、館内の清潔保持に努めている。</li> <li>・緑地管理については、敷地内の樹木の剪定を行うほか、地元町内会から花苗の提供を受け歩道の花壇づくりなど施設周辺の美化に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の不具合及び主催講座・事業による事故、怪我の発生はなかった。</li> <li>・高齢者の利用、来館が多く玄関付近、通路、階段等に物を置かない、置かせないを徹底し、施設全体の安全確保を徹底している。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全確保には万全の注意を払い、日常的に施設内の点検を行っており、利用者の目線からみた施設環境の整備を常に心がけている。</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">要求水準を満たしているほか、利用割合が高い高齢者に合わせた安全確保の取組みを実施している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	要求水準を満たしているほか、利用割合が高い高齢者に合わせた安全確保の取組みを実施している。			
A	B	C	D								
要求水準を満たしているほか、利用割合が高い高齢者に合わせた安全確保の取組みを実施している。											

	<p>▽ 防災</p> <p>・災害時の備えとして、職員が緊急時に消防設備等の取扱いや非常放送設備の使用が出来るよう定期的に確認している。また、火災発生を想定した避難訓練を1月に行った。(3月実施予定の保健センターとの合同訓練はコロナ関連業務の都合により中止)</p> <p>・AEDはいつでも使用できるよう、1階ロビー内の目立つ場所に設置しており、職員が使用できるように他区民センターと共同で研修を行っている。</p> <p>・年2回消防法に基づき、消防用設備の点検を行っている。</p>	<p>・火災を想定した訓練を行った結果、各職員のそれぞれの役割分担が明確になるとともに、消防設備の使用方法についても再確認することが出来た。</p>																																																																													
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <table border="1" data-bbox="384 600 954 1742"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>受講者/定員</th> <th>充足率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>うたごえ広場</td> <td>6</td> <td>25/30</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>ハンギングバスケット</td> <td>1</td> <td>13/15</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>スープカレー</td> <td>1</td> <td>36/24</td> <td>150%</td> </tr> <tr> <td>初めての英会話</td> <td>6</td> <td>20/20</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>美術への誘い</td> <td>1</td> <td>26/20</td> <td>130%</td> </tr> <tr> <td>バレエストレッチ</td> <td>5</td> <td>19/20</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>手づくり味噌</td> <td>1</td> <td>22/20</td> <td>110%</td> </tr> <tr> <td>基本から学ぶペン字</td> <td>4</td> <td>22/20</td> <td>110%</td> </tr> <tr> <td>片付け・収納</td> <td>2</td> <td>17/20</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>年越し手打ちそば</td> <td>1</td> <td>24/24</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>健康ポウリング</td> <td>4</td> <td>23/20</td> <td>115%</td> </tr> <tr> <td>イタリア語超入門(ご近所先生)</td> <td>5</td> <td>20/20</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>話し方レッスン(ご近所先生)</td> <td>5</td> <td>12/20</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>80歳からの終の住処の選び方(ご近所先生)</td> <td>5</td> <td>17/20</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>ここから始める投資基礎(ご近所先生)</td> <td>5</td> <td>10/20</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>52</td> <td>306/313</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>	講座名	回数	受講者/定員	充足率	うたごえ広場	6	25/30	83%	ハンギングバスケット	1	13/15	87%	スープカレー	1	36/24	150%	初めての英会話	6	20/20	100%	美術への誘い	1	26/20	130%	バレエストレッチ	5	19/20	95%	手づくり味噌	1	22/20	110%	基本から学ぶペン字	4	22/20	110%	片付け・収納	2	17/20	85%	年越し手打ちそば	1	24/24	100%	健康ポウリング	4	23/20	115%	イタリア語超入門(ご近所先生)	5	20/20	100%	話し方レッスン(ご近所先生)	5	12/20	60%	80歳からの終の住処の選び方(ご近所先生)	5	17/20	85%	ここから始める投資基礎(ご近所先生)	5	10/20	50%	合計	52	306/313	98%	<p>・アンケート結果などから要望の多いものや前年度評判の良かった講座を中心に実施した結果、定員に対する受講率は98%と高い割合となった。(札幌市要求水準80%)</p>	<table border="1" data-bbox="1198 562 1394 600"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>区民講座については、前年度よりも全体的な受講率は向上(86%→98%)しており、要求水準で求める参加率(80%)を大幅に超える講座が多く、地域住民のニーズを捉えた事業を展開できている。</p> <p>また、地域住民の交流事業については「地震災害に関する講演会」という新規事業を加えることでより幅広い地域交流の促進に寄与するほか、地域の防災意識向上にも寄与している。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>区民講座については、前年度よりも全体的な受講率は向上(86%→98%)しており、要求水準で求める参加率(80%)を大幅に超える講座が多く、地域住民のニーズを捉えた事業を展開できている。</p> <p>また、地域住民の交流事業については「地震災害に関する講演会」という新規事業を加えることでより幅広い地域交流の促進に寄与するほか、地域の防災意識向上にも寄与している。</p>			
講座名	回数	受講者/定員	充足率																																																																												
うたごえ広場	6	25/30	83%																																																																												
ハンギングバスケット	1	13/15	87%																																																																												
スープカレー	1	36/24	150%																																																																												
初めての英会話	6	20/20	100%																																																																												
美術への誘い	1	26/20	130%																																																																												
バレエストレッチ	5	19/20	95%																																																																												
手づくり味噌	1	22/20	110%																																																																												
基本から学ぶペン字	4	22/20	110%																																																																												
片付け・収納	2	17/20	85%																																																																												
年越し手打ちそば	1	24/24	100%																																																																												
健康ポウリング	4	23/20	115%																																																																												
イタリア語超入門(ご近所先生)	5	20/20	100%																																																																												
話し方レッスン(ご近所先生)	5	12/20	60%																																																																												
80歳からの終の住処の選び方(ご近所先生)	5	17/20	85%																																																																												
ここから始める投資基礎(ご近所先生)	5	10/20	50%																																																																												
合計	52	306/313	98%																																																																												
A	B	C	D																																																																												
<p>区民講座については、前年度よりも全体的な受講率は向上(86%→98%)しており、要求水準で求める参加率(80%)を大幅に超える講座が多く、地域住民のニーズを捉えた事業を展開できている。</p> <p>また、地域住民の交流事業については「地震災害に関する講演会」という新規事業を加えることでより幅広い地域交流の促進に寄与するほか、地域の防災意識向上にも寄与している。</p>																																																																															

## ▽ 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	実施日	参加数/定員	充足率
リコーダー演奏会	7/31	101/150	67%
西区ファミリーコンサート	11/3	350/250	140%
第42回西区文化祭	10/25 ～ 27	1,600/1,500	107%
地震災害に関する講演会	11/16	40/40	100%
卓球開放事業交流大会	12/12	61/72	85%
西区新春囲碁大会	1/18	36/48	75%
ぬいぐるみのお泊り会	7/26 ・ 27	11/12	92%
おとなの映画会	9/27	83/80	104%
リクエスト選書	12/13	14/20	70%
合 計		2,295/2,172	106%

・毎年恒例事業、過去実施事業で要望の多いものに新規事業を合わせて9事業を実施した。  
内容も偏りの無いようジャンル分けして行い、年齢・性別問わず参加できるような事業を行った結果、多くの参加者があった。  
・左の他に地域連携事業として、地元町内会が主催する「琴似夏まつり」に共催として協力している。

## ▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

年度 事業名	H30年度		R1年度	
	回数	人数	回数	人数
卓球	90	3,880	80	3,282
囲碁・将棋	224	3,177	136	2,285

・1回あたりの利用人数は、卓球はほぼ前年並み。囲碁将棋は微増となった。  
・囲碁将棋開放事業の時間短縮に関する苦情等の意見は無く、空いた夜間の貸室を有効に使用できた。

・開放事業として囲碁・将棋を毎週3日(火、木、日)、卓球を毎週木曜日に実施している。  
卓球の回数は、開放時間9:00～16:30を午前・午後それぞれで1回計2回としてカウントしている。  
「囲碁・将棋」については、利用者減に伴い日曜の利用時間を13:00～16:30に短縮した。  
・利用者の親睦・交流と新規利用者の拡大を目的として「新春囲碁大会」、「卓球開放事業交流大会」を開催している。

## ▽ 図書業務

・年末年始の12月29日～1月8日の間にシステム機器の更新のための休室と、コロナウイルス感染防止のための措置として3月1日から1か月間の臨時休室により貸出冊数などは前年度に比べ全般的に減少した。  
・登録者数は平成26年度のシステム更新により3年以上利用の無い利用者について随時バッチ処理により理論削除しているため減少となっている。

	29年度	30年度	R1年度	前年度比
貸出冊数	100,756	98,027	93,322	-4.8%
返却冊数	97,603	96,513	94,595	-2.0%
予約冊数	6,077	5,483	5,095	-7.1%
利用者数	34,881	34,844	32,719	-6.1%
新登録者数	348	389	349	-10.3%
登録者数	4,574	4,484	3,312	-26.1%
レファレンス数	3,580	3,533	2,974	-16.0%
相互貸借数	26	21	36	71.4%
蔵書冊数	29,230	29,848	28,081	-5.9%

・図書室スペースが他の施設よりも狭いため蔵書冊数も比較的少なく、新刊の購入も限られている中、主催事業の実施や既存図書の紹介などにより利用者の増加を図っている。

・図書室のPR事業として「ぬいぐるみのおとまり会」(7/27～28)、「おとなの映画会」(9/27)、「リクエスト選書」(11/1～11/8)の企画を実施した。  
 ・前年度に引き続き、書架に埋もれている本を手にとってもらい貸し出しにつなげるため、掲示板や室内のスペースを利用し、季節に合わせた図書の紹介など一般書・児童書ともに月替わりで複数の企画展示を実施した。  
 ・令和元年度は、「司書のおすすめ」という特集掲示を新たに行い、月ごとにテーマを変えて司書が4冊ずつのおすすめしたい本を紹介した。  
 ・時代文庫を廊下側の棚に移動させ、高齢の方でも手に取りやすい配置にした。  
 ・閲覧室入口のドアのクローザーに不具合があったため、新しいものに交換し、ベビーカーや車椅子などの利用者が入退室の際に使いやすいよう改善した。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30実績	R1計画	R1実績
第1会議室	件数(件)	866	900	805
	人数(人)	11,387	12,000	10,930
	稼働率(%)	81.4%	83.0%	75.1%
第2会議室	件数(件)	719	720	680
	人数(人)	9,358	9,400	9,584
	稼働率(%)	68.2%	68.0%	63.6%
第3会議室	件数(件)	917	900	872
	人数(人)	6,453	6,500	6,015
	稼働率(%)	84.4%	85.0%	80.5%
第1集会室	件数(件)	603	600	512
	人数(人)	7,671	8,000	5,402
	稼働率(%)	53.6%	53.0%	46.6%

・貸室利用については前年度を越えるペースで推移していたが、2～3月のコロナウイルス感染防止による自粛要請の影響もあり、利用件数及び利用率は前年度割れとなり札幌市要求水準の70%には届かなかった。

A	B	C	D
4～1月までの実績では利用率66%と概ね計画値通りであったことから、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、計画値を達成することができなかつたと認められる。			



第2 集会室	件数(件)	860	850	776
	人数(人)	9,696	9,500	8,656
	稼働率(%)	80.0%	80.0%	72.1%
第3 集会室	件数(件)	603	600	534
	人数(人)	7,198	7,500	6,664
	稼働率(%)	56.1%	55.0%	48.4%
第4 集会室	件数(件)	698	700	665
	人数(人)	5,274	6000	5,782
	稼働率(%)	63.5%	64.0%	61.6%
第4 会議室	件数(件)	851	850	798
	人数(人)	10,750	11,000	9,816
	稼働率(%)	79.8%	80.0%	74.2%
料理 実習室	件数(件)	266	260	237
	人数(人)	3,760	3,500	3,617
	稼働率(%)	25.6%	25.0%	22.4%
大会議室	件数(件)	556	550	535
	人数(人)	10,665	10,000	9,011
	稼働率(%)	53.1%	52.0%	50.4%
第5 会議室	件数(件)	951	920	907
	人数(人)	12,700	11,500	14,163
	稼働率(%)	88.6%	85.0%	82.6%
視聴覚室	件数(件)	787	800	733
	人数(人)	20,333	19,000	19,065
	稼働率(%)	74.3%	75.0%	69.4%
区民 ホール	件数(件)	609	600	626
	人数(人)	44,011	35,000	93,721
	稼働率(%)	56.8%	55.0%	55.9%
合計	件数(件)	9,286	9,250	8,680
	人数(人)	159,256	148,900	202,426
	稼働率(%)	66.6%	66.0%	61.7%

▽ 不承認、取消、減免件数なし。還付123件(8/2区役所爆破予告に伴うもの10件、コロナウィルス関連113件)

▽ 利用促進の取組

- ・貸室利用に関しては、抽選ではずれた団体には、空いている部屋を紹介し利用につなげている。
- ・利用者アンケートの結果などで、要望の多い講座や事業を積極的に行い、新規利用者の取り込みを行っている。
- ・老朽化や古い規格の備品については、予算の範囲内で市民還元として順次更新し、市民ニーズに対応している。

利用者から購入依頼が多い備品などを優先的に買い替えることにより、利便性向上を図っている。

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページをR元年度から刷新し、札幌市の定めるウェブアクセシビリティに適合するものにリニューアルを行った。</li> <li>・西区民センター主催の講座・事業については「広報さっぽろ」区版への掲載が無くなり、ホームページ、チラシの配布、フリーペーパー「フリッパー」、地デジ・スマホアプリなどを通じ幅広く周知を図った。</li> <li>・その他市民生活に役立つと思われる情報・パンフレット・チラシ・ポスター等をロビー・館内展示パネルに掲出している。</li> <li>・区民センターを区役所と判断して来館する市民に対しては担当する所管課を案内し、必要に応じて行政パンフレット類を予め用意し配布している。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため引継業務なし)</p>	<p>「広報さっぽろ」区版でのお知らせ枠が無くなったものの、館内でのPRに加えフリーペーパー（「ふりっぱー」）への掲載などにより講座・事業の参加率は高かった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>要求水準を満たしており、適切に実施されている。地域のフリーペーパーの活用が参加率上昇にちながっており効果的な取り組みである。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
2 自主事業その他											
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし</li> </ul> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内の備品・消耗品の購入については、従前より市内企業を中心に発注している。</li> <li>・福祉作業所や障がい者施設がロビーで物販を希望する場合は、使用に関して協力している。</li> <li>・夜間の案内管理業務は、(公・社)札幌市シルバー人材センターに委託している。</li> <li>・利用者サービスの一環として、札幌市母子寡婦福祉連合会が所管する自動販売機3台を設置している。</li> <li>・北海道盲導犬協会「ミーナの募金箱」を設置し協力している。</li> </ul>	<p>市内企業等の活用や福祉施策への取り組みを継続して実施している。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>意欲的に取り組んでおり、今後も継続してほしい。</p>	A	B	C	D					
A	B	C	D								

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年3月に実施。</li> <li>アンケート用紙の配布枚数は300枚、回収枚数は183枚、回収率は61%だった。</li> <li>男性49名、女性132名、不明2名 計183名</li> </ul>	<p>総合評価、職員対応、清掃状況、貸室、図書室に関するアンケート調査では、概ね高い評価を得ることが出来た。</p> <p>総合的な施設サービスについては、前年度よりも10%以上高く(81%→98%)なっており、高いレベルでのサービス提供ができています。</p> <p>一方、職員の接遇に関する項目など前年度よりも低くなっている項目もあるため、改善するような取組みを検討し実施してほしい。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合的な施設サービスについての質問では、「是非利用したい」、「利用したい」、「どちらかと言えば利用したい」が98%だった。</li> <li>職員の言葉づかいや態度については、「4良い～0悪い」を指標としたところ、「4良い」「3比較的良好」が73%、図書室は78%だった。</li> <li>清掃状況では、「4良い～0悪い」を指標としたところ、「4良い」「3比較的良好」は72%だった。</li> <li>貸室について、「ぜひ利用したい」「利用したい」が90%、図書室については「ぜひ利用したい」「利用したい」が96%だった。</li> <li>区民センター事業の認知度について、開放事業は56%が「知っている」との回答であった。</li> <li>「区民センター事業を何で知ったか？」との問いに対しては、「チラシ・ポスター」が最も多く、以下「知人から聞いた」、フリーペーパー「ふりっぽー」、「ホームページ」、「地デジ・アプリ」、「市情報誌」の順であった。</li> <li>自由意見のうち主な意見・要望としては、備品の充実(集会室用鏡、机、椅子などの買換え)などの他、図書室の蔵書・新刊書の増加要望、開館時間の延長、などがあった。</li> </ul>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>&lt;苦情&gt;</p> <p>市民の声を聴く課に職員の対応について2件の苦情があった。</p> <p>① 隣とふすまで仕切られた集会室を幼児を連れた団体が利用したいと申請があったため、職員が隣の部屋に音・振動などに配慮して利用してほしい旨伝えたと、団体が子連れの利用をさせないのかと苦情を申し立てたもの。</p> <p>② 申出人が料理実習室の利用をキャンセルするため電話したところ、キャンセル料がかからないと思っていたものがキャンセル料がかかることがわかり、職員が説明したところ、その説明の仕方がわかりづらい、言葉遣いが悪いと苦情を申し立てたもの。</p> <p>(対応)</p> <p>① 申出人より回答不要とのことから参考送付。</p> <p>② 翌日館長より申出人に電話し、事情説明の上、了解を得た。</p> <p>&lt;要望&gt;</p> <p>・ロビーの利用について</p> <p>「西区民センターの利用の窓口対応で、規則が年々厳しくなり使いづらくなっています。ポスター貼り出し、ロビーで行うイベントのサークル体験会、署名をさせてください。」</p> <p>(内容)</p> <p>ロビー内でサークルで制作した物を販売したいとのことであったが、当該団体はロビーでの物品販売が認められている団体に該当せず、また、構成員募集の署名活動を行いたいとの申し出があったため利用内容の一部を認めなかった。その後、当該団体からの同様の要望は無い。</p> <p>&lt;その他&gt;</p> <p>・清掃に関する苦情要望(床・トイレの汚れ、ごみの片付け他)、室内環境(温度設定、機械操作他)など貸室や庁舎管理に関する意見、要望についてはその都度、清掃・ボイラー職員とも連携しながら迅速に対応している。</p> <p>・利用者からの意見・要望については、臨機応変に出来るだけその場で対応するようにしている。</p> <p>・メール・投書による苦情・要望については対応結果を申出人に知らせている。</p>				

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	39,958	40,357	399
指定管理業務収入	39,958	40,357	399
指定管理費	21,898	21,898	0
利用料金	17,200	16,503	▲ 697
利用料補填	0	1,164	1,164
その他	860	792	▲ 68
自主事業収入	0	0	0
支出	39,906	38,317	▲ 1,589
指定管理業務支出	39,906	38,317	▲ 1,589
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	52	2,040	1,988
利益還元	0	2,649	2,649
法人税等	52	52	0
純利益	0	▲ 661	▲ 661

## ▽ 説明

・コロナウィルス感染防止対策により利用件数としては昨年度を下回ったものの、区民ホールの利用増などにより利用料金収入は補填分を含めると昨年度を上回った。  
 ・支出に関しては、消費税増税や人件費増の影響もあったが計画よりも抑えることができた。

・指定管理業務による利益還元としては、老朽化した備品の買換えを中心に優先順位の高いものから順次更新した(2,649千円)。  
 (主な購入備品)  
 ・会議室用机 1,918千円 ・卓球台 169千円  
 ・ホワイトボード(スクリーン) 100千円 ・モバイルスクリーン 93千円  
 ・ジョイントマット 100千円 ・ワイヤレスマイク 73千円他

収入についてはコロナウィルス感染防止対策により利用料金収入が減収となった。  
 老朽化した備品の更新や利用者からの要望の多い物品類を購入し、市民還元に充てることができた。

A	B	C	D

単年度で見ると収支は赤字となっているが、過年度の剰余金から利益還元しており、収支状況は安定している。

## &lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

## ▽ 安定経営能力の維持

当社団法人は法人化以降財務状況の安定化を図るため職員体制の適正化や効率的な事務執行に努め、一定程度の剰余金も確保しており、財務状況は安定している。

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

・多くのサークルや団体が利用し、個人情報に関する問い合わせもあるが、札幌市個人情報保護条例等に基づき個人情報保護の観点から、安易に個人情報を外部に知らせないよう常に注意を払っている。  
 ・オンブズマン条例に関する照会、調査等はなかった。  
 ・協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団や暴力団関係事業者が相手となる契約は行っていない。

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"> <li>・貸室の利用状況については、4～1月までは前年度と同程度で推移していたが、2～3月にコロナウイルス感染防止の影響により利用件数、利用率ともに前年度を下回った。</li> <li>・主催した講座・事業については、ジャンル別に要望の多いものを選び実施した結果、ほとんどの講座・事業で市の要求水準を達成することが出来た。</li> <li>・市民向けサービスの一環として、4月から札幌市のウェブアクセサビリティに適合したホームページに刷新した。</li> <li>・利用者アンケートなどを参考に、要望の多い備品などについて予算の範囲内で順次購入し市民還元に充てることが出来た。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度はコロナウイルス感染防止のための対策を講じつつ、利用者に安心・安全な状態で使ってもらえる施設にしていく。</li> <li>・高齢化により、メンバーの減少や活動を止める利用団体もあることから、魅力ある講座・事業を実施し、区民センターを利用するきっかけづくりとし、コミュニティ活動の活性化のため施設の利用促進に努めていく。</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>総合的な施設サービスにおける利用者の満足度が非常に高く、今後もこの水準を維持してほしい。 また、講座事業等の受講率も高く、利用者ニーズにあった講座を企画していると言える。 今後は貸室利用率を上げられるような取組みを期待したい。</p>	