

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。		
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、会議室(6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(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>-----</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り、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こととなる。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	<p>施設数:1施設</p> <p>-----</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>		
業務の範囲	<p>(1) 統括管理業務</p> <p>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 事業の計画及び実施に関する業務</p> <p>(4) 施設の利用等に関する業務</p> <p>(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務</p>		
3 評価単位	<p>施設数:1施設</p> <p>-----</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由:</p>		

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>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"> ・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。 ・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十分に説明し、了解の上、申込を受けている。 ・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案内し施設の有効利用を図っている。 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 <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"> ・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。また、貸室利用の繁忙時期等にはパート職員を雇用し対応している。 ・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行っている。 <p>・研修実績</p> <p>当初予定していた市区民センター運営委員会主催による職員研修(経理事務、応急措置、事務局長・次長・事務職員向け事務研修)及び図書室職員対象の中央図書館主催研修はコロナ感染防止対策により中止となった。</p> <table border="1" data-bbox="363 1899 960 2047"> <thead> <tr> <th>月日</th> <th>研修名</th> <th>場所</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2/1~28</td> <td>認知症サポーター養成講座</td> <td>ネット動画配信による講習</td> <td>4名</td> </tr> </tbody> </table>	月日	研修名	場所	人数	2/1~28	認知症サポーター養成講座	ネット動画配信による講習	4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。</p> <p>・各種研修終了後、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="1225 309 1426 344"> <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>要求水準が満たされており、適切に管理、運営されている。</p>	A	B	C	D				
月日	研修名	場所	人数																
2/1~28	認知症サポーター養成講座	ネット動画配信による講習	4名																
A	B	C	D																

▽ 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、区役所など関係機関からの文書、メールについては職員間で供覧し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、利用者の安全利用と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。

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直接口頭で伝達し、必要事項を全てのシルバー職員に周知できるよう連絡ノートによる情報共有を行っている。

▽ 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21日) 西区内コミュニティ施設館 長会議	<ul style="list-style-type: none"> ・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30日) 協議会定例会	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度事業報告 ・令和2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5日) 協議会定例会	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度上半期の事業報告 ・懸案事項について ・コロナ感染対策について
第4回 (2月9日) 協議会定例会	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度(4~12月)事業報告 ・報告事項 ・市民還元について

・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・懸案事項等について報告し、各委員から意見を聴取し館の運営に反映させている。

<協議会メンバー>

- ・町内会関係(琴似、二十四軒、二十四軒東各連町より各1名)
- ・西区老人クラブ連合会副会長
- ・西区卓球サークル連絡会顧問
- ・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

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的な資金管理については、事務局職員が行っているが、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。 <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートは図書室分を含め3月1日から7日の7日間実施し、300枚のアンケート用紙配布に対し、268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。 ・利用者アンケートの結果は約1か月間、館内に掲示した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・予算の執行管理については、税理士事務所とも連携し適正に執行することが出来た。 ・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。
--	--

<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"> ・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)を上回る時給を支給し、時間外労働・休日労働をさせた場合はそれぞれ法定割合以上の割増賃金を支払っている。 ・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おり、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。 ・期間の定めのある職員は一年毎に労働契約書を交わし、労働条件の確認を行っている。また、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。 ・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。 ・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。 ・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。 	<p>・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程なども適宜見直し職員の勤務条件に配慮している。</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>労働関係法令が遵守されている。また、雇用環境の維持向上にも努めている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 	<p>・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。</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>要求水準が満たされているほか、施設・備品の消毒作業等の新型コロナウイルスの感染防止対策が徹底されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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)

・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。

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。

・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。

コロナウイルス感染防止対策として、各室利用後の清掃業者による清掃作業の他、館内入口と受付窓口に手指用の消毒液の設置、貸室利用団体に消毒液の貸出し、さらに、業者による館内各室の備品類に抗ウイルス・抗菌ガラスコーティング塗布施工を行った。

・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。

・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。

▽ 防災

・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10月と3月に実施した。(3月は保健センターと合同で実施)

・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。

・年2回消防法に基づき、消防用設備の点検を行っている。

・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。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務

講座名	回数	受講者/定員	充足率
美術への誘い	1	16/15	107%
キャッシュレス決済との付き合い方	1	16/15	107%
健康ボウリング	4	15/20	75%
戦争を見た画家たち(ご近所先生)	5	10/10	100%
合計	11	57/60	95%

・新型コロナウイルスの影響により計画していた13講座のうち、実施出来たのは4講座のみとなり定員も減らしての実施となった。

▽ 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
ライフプランセミナー 充実した人生を送るためのマネープランとは	12/12	15/20	75%
絵本キャラクター みんなで投票 一番はだれ?	8/1 ～ 31	223人	—
本のお楽しみ袋	10/30 ～ 11/3	76/40	190%
合計		314/60	523%

・当初計画していた事業がコロナウイルス感染防止のため軒並み中止となり、3事業のみの実施となった。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

年度	R1年度		R2年度	
	回数	人数	回数	人数
卓球	80	3,282		
囲碁・将棋	136	2,285		

・コロナウイルス感染防止のための札幌市コミュニティ施設における取扱い基準を満たしての事業実施は困難との判断から、R2年度の開放事業を中止とした。

・また、例年開催している利用者の親睦・交流と新規利用者の拡大を目的とした「新春囲碁大会」、「卓球開放事業交流大会」もコロナの影響により中止とした。

・感染対策を講じての実施となり、準備が大変な面もあったが受講者アンケートの結果は良好であった。

A B C D
図書業務の実施事業「絵本キャラクターコンテスト」は、多くの参加があり、図書室の周知や利用登録の増加に効果的な取組みである。

▽ 図書業務

・新型コロナウイルスの影響で、今年度初めは臨時窓口で業務を行っていたが、直後に緊急事態宣言が発令され、4/15～5/25のおよそ1か月半、休室となった。その後も感染症対策のため、制限付きでの開室(閲覧席、新聞・雑誌最新刊の利用不可)が継続している。

- ・4/1～8 臨時窓口(予約本の貸出のみ)
- ・4/14～5/25 休室(区民センター休館のため返却ポストも利用不可)
- ・5/26～5/31臨時窓口(予約本の貸出のみ)
- ・6/1～ 制限付き開室(閲覧席撤去、新聞雑誌最新

	30年度	R1年度	R2年度	前年度比
貸出冊数	98,027	93,322	83,000	-11.1%
返却冊数	96,513	94,595	80,922	-14.5%
予約冊数	5,483	5,095	4,936	-3.1%
利用者数	34,844	32,719	29,486	-9.9%
新登録者数	389	349	320	-8.3%
登録者数	4,484	3,312	3,243	-2.1%
レファレンス数	4,189	2,974	2,640	-11.2%
相互貸借数	21	36	10	-72.2%
蔵書冊数	29,848	28,081	28,255	0.6%
開室日数	339	306	307	0.3%

・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。
 ・前年度に引き続き「司書のおすすめ」という特集掲示を行い、月ごとにテーマを変えて司書が1冊ずつおすすめしたい本を紹介した。
 ・コロナ感染防止として利用者同士が密にならないよう、児童向け「絵本キャラクターコンテスト」(8/1～31)、一般向け「本のお楽しみ袋」(10/30～11/3)の事業を行った。一般向け「図書室おみくじ」(1/4～1/10を予定)は利用者同士が密になる状態が避けられないため中止とした。

・コロナ感染防止対策を行う中での開室となったことから、R2年度の利用実績は例年に比べ落ち込み、事業の実施にも支障が出た結果となった。

(5)施設利用
に関する業
務

▽ 利用件数等

		R元実績	R2計画	R2実績
第1 会議室	件数(件)	805	715	583
	人数(人)	10,930	10,000	5,483
	稼働率(%)	75.1%	83.0%	62.8%
第2 会議室	件数(件)	680	715	436
	人数(人)	9,053	10,000	3,903
	稼働率(%)	63.6%	68.0%	47.2%
第3 会議室	件数(件)	847	900	569
	人数(人)	6,015	6,500	2,613
	稼働率(%)	77.7%	85.0%	61.6%
第1 集会室	件数(件)	512	600	299
	人数(人)	5,402	8,000	2,436
	稼働率(%)	46.6%	53.0%	30.3%
第2 集会室	件数(件)	776	850	464
	人数(人)	8,656	9,500	3,212
	稼働率(%)	72.1%	80.0%	47.0%
第3 集会室	件数(件)	534	600	344
	人数(人)	6,664	7,500	2,769
	稼働率(%)	48.4%	55.0%	35.6%
第4 集会室	件数(件)	675	700	462
	人数(人)	5,782	6000	2,767
	稼働率(%)	61.6%	64.0%	49.1%
第4 会議室	件数(件)	798	850	571
	人数(人)	9,816	11,000	5,844
	稼働率(%)	74.2%	80.0%	60.8%
料理 実習室	件数(件)	237	260	69
	人数(人)	3,617	3,500	607
	稼働率(%)	22.4%	25.0%	7.5%
大会議室	件数(件)	535	550	384
	人数(人)	9,011	10,000	4,428
	稼働率(%)	50.4%	52.0%	41.8%
第5 会議室	件数(件)	907	920	532
	人数(人)	14,163	11,500	3,964
	稼働率(%)	82.6%	85.0%	58.4%
視聴覚室	件数(件)	733	800	448
	人数(人)	19,065	19,000	5,621
	稼働率(%)	69.4%	75.0%	49.1%
区民 ホール	件数(件)	626	600	347
	人数(人)	93,721	35,000	15,783
	稼働率(%)	55.9%	55.0%	37.3%
合計	件数(件)	8,665	9,060	5,508
	人数(人)	201,895	147,500	59,430
	稼働率(%)	61.5%	66.0%	45.3%

A B C D

コロナの影響で既予約者に対するキャンセル連絡などの対応が増加していたが、大きなトラブルは発生しておらず、迅速かつ丁寧に接遇されている。

	<p>・コロナ感染拡大のため札幌市の指示により4/14～5/31の間、休館となった。 また、市の取扱い基準による利用制限の他、利用団体の自粛やキャンセルの影響により利用件数及び利用者数が前年度比大幅に減少した。</p> <p>▽ 不承認、取消、減免件数なし。 還付198件(コロナウイルス関連197件)</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>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。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・R2年度も11月にウェブアクセシビリティに関する試験を実施し、その結果をホームページに掲載している。適合レベル及び対応度はレベルA及びAA準拠であった。 ・西区民センター主催の講座・事業については札幌市発行のイベント冊子、ホームページ、館内でのチラシ配布・ポスター掲示、フリーペーパー「ふりっぱー」での掲載、地デジ・スマホアプリなどを通じ幅広く周知を図った。 ・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。 <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>札幌市の指示による休館やキャンセル料の取扱いなどの情報提供などについても、ホームページを通じて迅速に行うことが出来た。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">要求水準が満たされており、適切な広報業務が実施されている。SNSを利用した広報も検討してほしい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	要求水準が満たされており、適切な広報業務が実施されている。SNSを利用した広報も検討してほしい。			
A	B	C	D								
要求水準が満たされており、適切な広報業務が実施されている。SNSを利用した広報も検討してほしい。											
2 自主事業その他											
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・北海道盲導犬協会「ミーナの募金箱」を設置している。 	<p>・市内企業等の活用や福祉団体の活動には積極的に協力している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">市内企業の利用に努めている。福祉施策の取組みにも努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	市内企業の利用に努めている。福祉施策の取組みにも努めている。			
A	B	C	D								
市内企業の利用に努めている。福祉施策の取組みにも努めている。											

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	<p>実施時期:令和3年3月に実施</p> <p>1 貸室利用者対象</p> <ul style="list-style-type: none"> アンケート用紙配布枚数は200枚、回収枚数は196枚、回収率は98%。 男性28名、女性167名、不明1名 計196名 <p>2 図書室利用者対象</p> <ul style="list-style-type: none"> アンケート用紙配布枚数は100枚、回収枚数は72枚、回収率は72%。 男性15名、女性48名、不明9名 計72名 	<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>			
結果概要	<p>・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」を合わせて96%だった。</p> <p>・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84%だった。</p> <p>・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80%だった。</p> <p>・貸室について、「ぜひ利用したい」「利用したい」が89%、図書室については「ぜひ利用したい」「利用したい」が97%だった。</p> <p>・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、などがあつた。</p>	<p>アンケート結果は、各項目の要求水準が満たされている。また、コロナによる事業中止(無料開放など)に対する苦情も懇切丁寧に対応されており評価できる。</p>			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>・利用者からの意見・要望については臨機応変に対応するだけその場で対応するようにしているが、経費のかかるものに関してはその必要性和優先順位を考慮し、可能な範囲で対応している。</p> <p><苦情></p> <p>コロナによる自由開放中止に関し、利用者から再開して欲しい旨の苦情・要望が相当数有り。</p> <p>感染防止対策を行っての実施は難しいことを説明し、ほぼ理解を得られた。</p> <p><要望>(主なもの)</p> <ul style="list-style-type: none"> 各部屋に消毒液の設置 トイレに便座ふき、除菌剤、使い捨てペーパーなどの設置 卓球のネットのが古いので新しいものと交換 各部屋にモップの設置 部屋の申込方法の簡略化(毎週の申込は大変) 図書室の利用時間の延長 <p>その他、施設の老朽化に伴う要望有。</p> <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> 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>・自由開放の再開希望の要望、問い合わせは多かったものの、大きなトラブルに発展するような苦情などは無かった。</p>			

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)				
収入	40,526	35,635	▲ 4,891				
指定管理業務収入	40,526	35,635	▲ 4,891				
指定管理費	22,276	22,276	0				
利用料金	17,500	10,969	▲ 6,531				
利用料補填	0	2,239	2,239				
その他	750	151	▲ 599				
自主事業収入	0	0	0				
支出	40,474	36,419	▲ 4,055				
指定管理業務支出	40,474	36,419	▲ 4,055				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	52	▲ 784	▲ 836				
自主事業による利益還元	0	0	0				
法人税等	52	52	0				
純利益	0	▲ 836	▲ 836				
▽ 説明							
<p>・コロナウイルス感染拡大により札幌市の指示による休館(4/14～5/31)の他、利用の自粛、利用予定のキャンセルなどの影響により利用件数及び利用料金収入が前年度に比べ大幅減となった。</p> <p>・その結果、必要経費である人件費、委託料などの固定費を除き、備品、消耗品の購入を必要最小限としたが収支は前年度に続き赤字となった。</p> <p>・指定管理業務による利益還元 利用者からの要望の高いものに限定し購入(119千円)。 (主な購入備品) ラジカセ5台(28千円)、ロールカーペット(91千円)</p>							

・利用料金 収入の落ち込みに伴い、市民還元など施設内の備品の更新がほとんど出来なかった。
また、コロナ対策のため消毒液その他の経費が増え、剰余金を取り崩し赤字分を埋めることになった。

収入における利用料金の割合が高い収支構造のため、コロナの影響を大きく受け赤字決算だったことは、止むを得ないと考える。そのような状況でも一定の利用料金収入を確保しつつ、利益還元も実施している。

<確認項目> ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持	当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。		
▽ 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	<p>・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。</p> <p>・オンブズマン条例に関する照会、調査等はなかった。</p> <p>・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。</p>		

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>・新型コロナウイルス感染拡大の影響による貸室利用件数減に伴う利用料金収入の落ち込みにより収支が前年度に続き赤字となった。これにより利用者の利便性向上のため備品などの更新がほとんど出来なかった。</p> <p>また、計画していた講座や事業も軒並み中止又は延期となるなど、外部要因により館の運営に支障をきたした年度であった。</p> <p>・コロナ感染防止対策としては館内に手指用消毒液の設置、貸室利用者への備品用の消毒液の貸出し、各室内に啓発用ポスター掲示の他、安心・安全に利用してもらえるよう、館内共用部分や各室内備品に抗ウイルス・抗菌施工を業者に発注を行った結果、施設利用時のコロナ感染は発生しなかった。</p>	<p>・令和3年度もコロナウイルス感染拡大に伴う施設の利用制限が予想される他、6月～11月には建物の外壁補修工事が予定されており、貸室業務については通常利用とはならず、利用料金収入は減収になる見込みである。</p> <p>このため、今年度も施設の運営としては支出を必要最小限に抑え、収支を黒字にするよう努めていきたい。</p> <p>・講座・事業に関しては、コロナの状況が見通せないため最小限の計画としているが、状況によっては中止または延期せざるを得ないことが予想されるが、感染対策を講じながら出来る範囲で実施していきたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>事業中止の連絡やキャンセル料金の還付など、コロナの影響による対応が増加したが、大きなトラブルなどもなく適切に対応されている。</p> <p>また、施設・備品の消毒、換気など感染対策も徹底されており適切な維持管理に努めている。</p> <p>新型コロナの影響で利用率減少や収支状況は悪化しているが、総じて適切に管理運営されていると評価できる。</p>	<p>特になし</p>