

## 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)	北区市民部地域振興課(757-2407)
-----	-----------------	-----------	----------------------

### I 基本情報

<b>1 施設の概要</b>			
名称	札幌市拓北・あいの里地区センター	所在地	札幌市北区あいの里1条6丁目1-1
開設時期	平成10年1月19日	延床面積	1,297.79㎡
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	(1階)図書室・多目的ホール・和室・実習室 (2階)集会室		
<b>2 指定管理者</b>			
名称	たくあいふれあいセンター(札幌市拓北・あいの里地区センター運営委員会・社会福祉法人札幌協働福祉会)		
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	<p>施設数:1施設</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>複数施設を一括評価の場合、その理由:</p>		

## 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>地域住民のコミュニティ活動・生涯学習の普及振興等を目的とし、3つの基本方針を策定した。</p> <p>▼地域住民から親しまれる地区センターを目指す利用者の立場になって、親切丁寧なサービスを心掛けた。また地域住民に対し多様な学習機会の提供に努め、学びを通じた交流を積極的に支援した。</p> <p>▼まちづくりの取り組みを推進する施設の使用承認業務や維持管理業務ばかりではなく、まちづくり活動に積極的に関わり、まちづくり活動の一助になるよう努めた。</p> <p>▼地域の中心拠点としての役割を果たす当館の情報発信はもちろん、地域のあらゆる情報やご意見・ご要望等を関係各所に伝えた。</p>	<p>▶窓口や電話応対等は利用者の立場にたち、適度に礼節をわきまえてコミュニケーションを取ることを心掛けた結果当館利用に繋がり、利用率は平均64%となった。</p> <p>▶講座や地域交流事業は、幅広い年齢層の方々が参加できるよう内容も開催時期も考慮した。憩いの場施設活用事業の回数を倍増したことにより、利用者も増えた。</p> <p>▶図書室でも業務日誌を活用し、利用者の情報やその日起きた出来事などを共有し、職員が替わっても同等のサービスができるよう心掛けた。</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">■基本方針を適切に策定し、公正・公平な施設運営に取り組んでいると認められることから、要求水準を達成している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	■基本方針を適切に策定し、公正・公平な施設運営に取り組んでいると認められることから、要求水準を達成している。			
	A	B	C	D							
■基本方針を適切に策定し、公正・公平な施設運営に取り組んでいると認められることから、要求水準を達成している。											

## ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

住民の福祉の増進を目的としたコミュニティ施設としての管理・運営には、公平・公正であることが重要であると判断し、下記の方針を策定した。

- ▼施設使用承認は公平・公正に行った。
- ▼講座等の申し込みは、全ての申込者が不公平にならないよう抽選とした。
- ▼館内掲示も利用基準を明確にし、適合したものを適正に掲示した。
- ▼障害を持つ方にも利用しやすいよう配慮した。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

職員一人一人が地球温暖化防止を意識し、出来るところから地球温暖化防止の取り組みを進めた。

- ▼職員はもちろん、利用者にも、節電・節水にご協力頂き、光熱水費の削減に努めた。
- ▼ペットボトルは飲料メーカーに回収して貰い、ペットボトルの再生利用に協力した。
- ▼エコ製品・リサイクル製品を積極的に利用した。
- ▼古紙回収ボックスを配置し、市民サービスの向上と資源回収事業への協力を行った。
- ▼札幌市ごみ減量課推進の廃油回収ボックスを設置し、回収に協力した。

▶貸室は公開抽選としている。また、多くの方が利用できるよう空室状況を適宜知らせ、利用に繋げた。

▶講座等の申し込みが定員を超える人数となった場合は、講師に定員を増やしてもらう等し、一人でも多くの方が受講できるよう配慮した。結果、講座受講者数は336名となった。

▶車椅子の利用、筆談による接客を行い、ご不便のないよう心掛けた。また冬期間は点字ブロックが雪に埋もれてしまったり、館内が滑りやすくなるよう管理に尽力した。

▶館内の照明を積極的にLEDに交換。館内巡回の際、節電・節水を心掛け、使用量を抑えるよう努力した。職員は冷暖房に頼り過ぎず、服装で体温調整するようにした。

▶事務消耗品は環境に配慮された物を使用。書損用紙は裏面を再利用した。

▶館内で使用する洗剤等は環境に優しいものを選び、さらに詰め替え用を使用した。

■策定した方針や関係規程等に基づき、適正に取り組んでいると認められる。

■エネルギー使用量の節約やごみ減量、リサイクル等に積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。

▽ 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)

▼管理運営体制は地域住民等で構成されている「札幌市拓北・あいの里地区センター運営委員会」を組織とし、管理運営を行っている。

▼4月、札幌市職員OBを1名雇用

▼館長以下15名の職員を雇用

▼業務分担を明確化し、適正な事務執行と責任体制の確立を図った。また、緊急時の連絡システムも作成した。

▼職員研修は研修計画通りには業務の都合上、一部参加できなかった。研修については参加した職員に研修報告書を提出させ、他の職員とも研修内容を共有するようにした。

▶幅広い年齢層の職員を雇用しており、職員それぞれのスキルやワークライフバランスに合わせた業務内容・配置を定めた。スキルによって業務内容が違うので多少業務量のばらつきがあるものの従事者の確保は出来た。

▶これまでは、職員のスキルアップのため、積極的に研修に参加してきたが、フィードバック研修が新型コロナウイルス感染拡大予防の為中止となり、参加研修数が減少した。

■管理運営業務を適切に行い得る組織が整備され、従事者が適切に確保・配置されており、要求水準を達成している。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼管理水準の維持向上に向け、定例職員ミーティングを行い、業務を見直す機会を持つようにした。ミーティングでは正規職員だけでなく、非正規職員も参加し、色々な側面から意見交換をした。その結果、憩いの場施設活用事業の一環として、親子向け・子ども向けの開放を実施し、また利用者の利便性のために多目的ホールにシートを敷き詰め、土足でも利用できるようにした等、職員間で考えた新しい取り組みを行い、利用者に大変好評であった。

▶定例職員ミーティングには、正規職員だけでなく、非正規職員も参加し、各職員が意見の出しやすい雰囲気づくりを意識して開催。どの立場でも意見を出し合え、利用者のニーズを理解でき、すぐに対応することが出来た。

■職員間の情報共有や意識向上の取組が十分なされており、要求水準を達成している。

▽ 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)

▼札幌市が認める第三者委託業務に関しては、仕様書通り実施した。保守点検後は業務完了報告書を提出してもらい、履行確認した。

<第三者委託業務>

- ①清掃業務
- ②警備業務
- ③エレベーター保全業務
- ④自動ドア保全業務
- ⑤消防設備保全業務
- ⑥外構緑地管理業務
- ⑦除排雪業務
- ⑧舞台装置保全業務
- ⑨建築基準法定期点検業務
- ⑩ボイラ保全業務
- ⑪自家用電気工作物保安管理業務

▶全ての委託業務において、仕様書通り適正に履行されていた。

■適正に管理されていると認められる。

▶利用者の安全安心かつ快適に利用できるよう、巡回による設備確認を行っている。また、委託業者と連携を取り、部品等の交換や予測される故障箇所を提示してもらっている。

▽ 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 令和元年6月26日	・平成30年度事業実施状況 ・平成30年度予算執行状況 ・平成30年度会計監査報告 ・令和元年度事業計画 ・令和元年度運営費収支予算
第2回 令和元年9月4日	・第22回文化フェスタ
第3回 令和元年12月17日	・第22回文化フェスタ実施報告 ・苦情処理委員会の設置 ・規程改正
第4回 令和2年2月28日 (新型コロナウイルス感染症拡大防止の為書面開催)	・令和元年度決算見込 ・令和2年度の講座・地域交流事業計画 ・令和2年度収支予算 ・令和2年4月以降の「地域の憩いの場づくり施設活用事業」の実施
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・拓北あいの里連合町内会副会長</li> <li>・北区市民部地域振興課長</li> <li>・拓北あいの里まちづくりセンター所長</li> <li>・北区市民部地域振興課活動係長</li> <li>・あいの里東中学校長</li> <li>・札幌協働福祉会常務理事</li> <li>・拓北パレス町内会長</li> <li>・保護司会拓北・あいの里分区長</li> <li>・地区子ども会育成連絡協議会長</li> <li>・更生保護委員会女性会拓北分区</li> </ul>	

▶運営協議会は、仕様書の規定に基づき4回行う予定であったが、第4回目が新型コロナウイルス感染拡大予防のため書面開催となった。

■運営協議会が所定の回数開催されており、要求水準を達成している。

▶運営協議会では施設利用環境の維持向上に向けた協議を行った。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼毎月行われる月次決算によりBS/PLを作成し、その資料を参考に翌月以降の収支計画を立案するなど管理を行っている。

▼現預金等は月次決算を行い、複数の職員で確認した。

▶決算時に運営委員会監査委員によって適正な処理が行われているかを監査している。

■財務関係書類を検査した結果、適正に管理されていることから、要求水準を達成している。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼運営委員会会長・副会長・事務局長・館長で苦情処理委員会を発足し、ご意見箱・電話・窓口・札幌市などに寄せられた苦情・意見・要望について協議した。</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>▼利用者アンケート結果は令和2年4月13日～5月12日まで館内に掲示した。</p> <p>▼職員用に業務日誌を作成し、情報共有を行った。</p> <p>▼講座・交流事業後にはアンケートを取り、実施結果の分析と参加者の意見を次期事業計画に活かしている。</p>	<p>▶今後も寄せられた要望等に誠意をもって対応したい。</p> <p>▶実施結果については、次期事業計画を立案する際に役立てている。</p>	<p>■管理業務の計画書に定める「苦情処理委員会」が今年度から設置されたことにより、苦情に対して一層真摯に対応するとともに、今後の業務改善となるよう期待する。</p> <p>■アンケートの実施等により、適切にセルフモニタリングが実施されていると認められる。施設活用事業の計画変更について、仕様書に定められた札幌市への事前協議がなされなかったため、今後の管理運営においては十分に留意すること。</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(令和元年10月3日発行)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・休日労働及び深夜業をさせた場合、法定通りの割増賃金を支払った。</p> <p>▼10月に就業規則・給与規程の改正を行い、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼全ての職員を労災保険に、条件を満たす職員を雇用保険に加入させた。</p> <p>▼職員の勤務形態、家族状況等に応じて厚生年金保険・健康保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届出等を行った。</p> <p>▼1年に1回、定期健康診断を実施した。</p> <p>▼労働基準監督署から行政指導を受けなかった。</p> <p>▼常勤職員は、福利厚生と退職金共済の充実を図るため、札幌市中小企業共済の加入を継続した。</p>	<p>▶適正な取り扱いを行い、労働関係法を遵守した。</p> <p>▶今後はさらに積極的にワークライフバランスの実現に取り組みたい。</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">■法令が遵守され、職員の良好な雇用環境が確保されていると認められる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	■法令が遵守され、職員の良好な雇用環境が確保されていると認められる。			
A	B	C	D								
■法令が遵守され、職員の良好な雇用環境が確保されていると認められる。											

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
	<p>▼利用者の安全については、毎日複数回行う館内巡回にて設備点検等を行うことにより確保している。</p> <p>▼拾得物取り扱いについては、事務所前のケース内に期限を区切って保管している。拾得物処理簿を常備し、金品は警察に届けている。</p> <p>▼緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保した。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</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>▼各委託業者とも仕様書に基づき適切に管理・保守を実施した。</p> <p>▼館内清掃の状況について、利用者アンケートの評価が高かった。</p> <p>▼老朽化が進み、設備の修繕回数が増加しているが、利用者にご不便のないよう速やかに修繕を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・LED取替工事</li> <li>・多目的ホール窓枠取替工事</li> <li>・和室畳替え</li> <li>・図書室扉修理</li> <li>・舞台開閉装置ワイヤ交換</li> <li>・暖房ボイラモーター工事</li> <li>・集会室スライディングウォール修理</li> <li>・ロビー連結椅子架台修理</li> <li>・その他</li> </ul> <p>▼備品は軽微な故障であれば可能な限り職員が修理を行い、それ以外は更新した。</p> <p>▼駐車場は利用者数によって大変込み合う場合もあるので、職員が駐車場の誘導を行った。</p> <p>▼冬期間は転倒防止のため、除雪のほかに敷地内に砂まきをした。</p> <p>▼外構緑地・除排雪は委託業者に委託しているが、利用者が快適に当センターを利用できるよう、職員も随時雑草とり・ゴミ拾い・除雪等を行った。</p> <p>▽防災</p> <p>▼10月に行われた職員打ち合わせに併せて防災訓練を実施した。</p> <p>▼施設内巡回、避難経路確保、誘導灯点検及び非常階段の除雪等を実施した。</p>	<p>▶利用者、近隣住民、歩行者及び職員の安全確保に努めた。</p> <p>▶利用者の安全確保、施設設備の管理等については速やかに対応し、利用者にご不便のないように心がけた。</p> <p>▶自衛消防訓練は10月と3月に行う予定であったが、3月は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、延期とした。</p>	<p>■連絡体制が確立し、利用者等の安全確保が適切になされていることに加え、必要に応じて適切に保険に加入しており、要求水準を達成している。</p> <p>■施設・設備・備品等の維持管理が適切になされており、要求水準を達成している。</p> <p>■適切な取組が行われており、要求水準を達成している。</p>

(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	定員	参加人数	満足度(%)
1	かけっこ教室	80	67	96
2	手作り味噌講座	10	15	90
3	相続講座	10	12	81
4	バランスボールヨガ	15	13	83
5	社交ダンス教室	10	17	91
6	スクラップブックング	10	8	97
7	グライディングディスク	10	8	92
8	こども将棋教室	10	18	90
9	天然酵母パン	15	15	90
10	ボイストレーニング	15	31	93
11	とび箱教室	20	19	94
12	ワイン講座	15	38	95
13	旅の英会話	10	10	94
14	菌活料理	10	15	99
15	つまみ細工	10	10	90
16	メイクセラピー	10	9	99
17	ふまねっと体操	20	10	90
18	初心者の太極拳	10	21	87

## ▽ 地域住民の交流を目的とした事業に関する業務

	事業名	目標人数	参加人数	達成率
1	あいの里おはなし会	120	142	118.3
2	カラオケ交流会	50	60	120.0
3	夏休みおたのしみ会	30	12	40.0
4	夏休みこども映画会	50	42	84.0
5	観劇	100	103	103.0
6	文化フェスタ	1,500	1,977	131.8
7	ミニバレー大会	48	48	100.0
8	あいあいハロウィン	200	480	240.0
9	すこやか健康セミナー	30	29	96.7
10	麻雀大会	100	100	100.0
11	書初め大会	20	21	105.0
12	囲碁大会	32	28	87.5
13	冬休みおたのしみ会	30	43	143.3
14	百人一首大会	20	13	65.0
15	キャンドルナイト	-	-	-
16	輪投げ大会	60	75	125.0
17	学生芸術展	-	-	-

▶講座のアンケート集計結果では、参加者の満足度はおおむね高かった。今年度の講座のうちバランスボール、こども将棋、ボイストレーニング、太極拳はサークル化が決まり活動を続けている。社交ダンス講座参加者が既存のサークルに加入をしサークルの活性化にもつながった。今後も地域住民の興味やニーズに合った講座を計画・実施できるようにしたい。

▶地域交流事業として、幅広い年代の方々に楽しんでいただけるように考えて事業を行った。

▶学園都市であるこの地域性を活かし、地域にある高校・中学校の生徒の絵画を多数集めて展示する学生芸術展を初開催した。この開催期間は多くの方が来館した。

▶キャンドルナイト・学生芸術展は、まちづくりセンターを訪れる人や通りを歩いている人なども楽しんでおり、人数の把握は出来なかったが、大変好評であり、来年も継続して実施していきたい。

A B C D  
 ■各種講座を開催し、参加者の満足度がおおむね高かったことは評価できる。

■多くの事業で目標人数を上回る参加者を集めたことは評価できる。今後も様々な事業を企画・実施し、多くの方に来館していただけることを期待する。

## ▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

事業名	回数	人数
親子ふれあいの日	48	227
卓球	44	397
パドミントン	45	358
囲碁・将棋	17	126
子どものための開放	1	31
夏休みたくあい学びの場	3	75
冬休みたくあい学びの場	6	68

▶有料利用のため、憩いの場施設活用事業が中止になることが多かった。

▶6月より土曜日は親子ふれあいの日、日曜は卓球とパドミントンを半面ずつ使用して頂くように変更した。初めは利用者に戸惑いも見られたが、今は定着しコンスタントに利用者が来ている。

■要求水準を満たしている。

## ▽ 図書室業務

▼図書室の年間開室日数は249日、貸出冊数は82,122冊、三月末の蔵書数は38,302冊であった。

▼地域の学校との連携の一環として、開放図書館便りの掲示や図書室の主催のおたのしみ会(3回)に、あいの里西小学校のボランティアに協力していただき開催した。さらに、校外学習の一助として、図書室の見学の受け入れなどを行った。

▼図書室の利用促進を図るため、「おはなしの会 ずくぼんじょ」によるこども向けおはなし会(月1回)の開催や図書室だより「あいぶらりい」の発行(年6回)、毎月テーマ展示等実施した。

▶今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のための休室に伴い、貸出冊数など利用実績は大幅な減少を余儀なくされたが、毎日の丁寧な業務実行を積み重ねており、利用者の大きな信頼を得ている。より一層、地域との繋がりを大切にしたい図書室を目指したい。

■利用促進に向けて様々な取組を行っていることは評価できる。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	H30年度実績 R元年度計画 R元年度実績			A	B	C	D
多目的ホール	件数(件)	862	570	811	▶新型コロナウイルス感染拡大予防のため、自粛によるキャンセルが相次ぎ、最終的に利用件数も稼働率も減少したが、日頃時間貸しの周知を行うなど、積極的に利用に繋げるよう取り組んでいた結果、計画に近い実績であった。	■新型コロナウイルス感染症の影響等により、計画を下回る稼働率となった貸室もあったが、引き続き、利用促進に向けた取組に期待する。		
	人数(人)	27,217	25,000	22,681				
	稼働率(%)	72.7	70.0	70.3				
集会室A	件数(件)	731	530	727				
	人数(人)	8,047	8,000	7,350				
	稼働率(%)	68.6	67.0	67.7				
集会室B	件数(件)	838	560	804				
	人数(人)	9,868	9,000	9,414				
	稼働率(%)	78.2	75.0	75.3				
実習室	件数(件)	549	415	551				
	人数(人)	4,940	4,500	4,617				
	稼働率(%)	52.4	52.0	52.1				
和室A	件数(件)	719	570	687				
	人数(人)	5,415	5,000	4,683				
	稼働率(%)	63.0	62.0	63.2				
和室B	件数(件)	684	570	565				
	人数(人)	5,077	5,000	3,952				
	稼働率(%)	63.0	55.0	53.5				
合計	件数(件)	4,383	3,215	4,145				
	人数(人)	60,564	56,500	52,697				
	稼働率(%)	66.9	63.5	63.7				
	▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免0件、還付 19件							
	▽ 利用促進の取組							
	▼拓北・あいの里地区センター便りや講座・交流事業の案内チラシをPRするために町内会回覧や学校配布を行い、集客を図った。				▶講座を計画し、実施するだけでなく、講座案内を回覧するタイミング等に気を配り、1人でも多くの方に受講して頂くよう心掛けた。			
	▼年齢層別にある程度対象者を絞った新しい講座や地域交流事業を積極的に企画し、集客を図った。また、登録制の地域住民ボランティアを募り、地域交流事業でお手伝いを頂き、地区センターを支えて貰った。				▶今年度初めて行った登録制の地域ボランティアの皆さんは、行事に積極的に参加し、地域住民の方々との交流を深めていた。次年度も引き続き登録制のボランティアを募るほか、登録制のご近所先生を募り、地域の方に講座講師を依頼するよう計画している。			
	▼地域の諸団体と連携を取り、会議やイベント等大小関わらず、当センターを利用して頂くよう働きかけた。							

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ホームページは常に新しい情報を提供し、地域交流事業や講座案内、空室状況やその他の情報を発信した。</p> <p>▼情報誌を利用して、回覧の回らない地域の方にも情報をお知らせした。</p> <p>▼図書室関係の情報は「あいづらしい」にて広報している。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし</p>	<p>▶高齢者や障がい者等の利用に配慮したウェブサイトの構築を進め、より良くしたい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">■適切に取組が行われており、要求水準を達成している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	■適切に取組が行われており、要求水準を達成している。											
A	B	C	D																
■適切に取組が行われており、要求水準を達成している。																			
<p>2 自主事業その他</p>																			
<p>▽ 自主事業</p> <p>自動販売機収入 売上高 90千円 古紙回収収入 売上高 77千円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼外構緑地の第三者委託は、障がい者施設に委託した。</p> <p>▼玄関先の除雪については、障がい者施設に発注した。</p> <p>▼地域商店の活性化の為、いくつかの講座は地域で営業しているお店の方に講師をお願いしたり、地域交流事業などで提供する景品は地域商店から購入している。</p>	<p>▶古紙回収ボックスは地域住民へ認知されており、利用者が多く、地域住民の利便性に寄与していると言える。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">■適切に行われていると認められる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	■適切に行われていると認められる。				<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">■適切に行われていると認められる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	■適切に行われていると認められる。			
A	B	C	D																
■適切に行われていると認められる。																			
A	B	C	D																
■適切に行われていると認められる。																			
<p>3 利用者の満足度</p>																			
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="248 1238 336 1608"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="336 1238 1010 1608"> <p>&lt;貸室利用者&gt; 当館を利用しているサークルの方対象にアンケート調査を行った。(郵送による回答)</p> <p>調査期間: 令和2年3月23日～令和2年3月31日</p> <p>配布数:55 回答数:49 回答数:89%</p> <p>&lt;図書室利用者&gt; 札幌市中央図書館より配布されるアンケート用紙を使用し実施。</p> <p>調査期間: 令和2年1月11日～令和2年3月31日</p> <p>配布数:50 回答数:45 回答数:90%</p> </td> <td data-bbox="1010 1193 1214 2022"> <p>▶貸室業務・図書室業務ともに全体的に良い評価を頂くことができた。今後も利用者の視点で、親切・丁寧に対応し、利用しやすい地区センターを目指し誠心誠意努めたい。</p> </td> <td data-bbox="1214 1193 1417 2022"> <table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。アンケートの結果を踏まえ、今後のより良い施設運営に生かしていくことを期待する。</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="248 1608 336 2022"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="336 1608 1010 2022"> <p>▼施設貸室利用について</p> <p>Q1:施設の利用頻度</p> <p>週2回以上 18.4%</p> <p>週1回程度 44.9%</p> <p>月に2～3回 32.7%</p> <p>年に数回 4.0%</p> <p>Q2:事務職員の対応(接客態度)</p> <p>大変良い 61.2%</p> <p>普通 38.8%</p> <p>悪い 0%</p> </td> <td data-bbox="1010 1608 1214 2022"></td> <td data-bbox="1214 1608 1417 2022"></td> </tr> </table>	<p>実施方法</p>	<p>&lt;貸室利用者&gt; 当館を利用しているサークルの方対象にアンケート調査を行った。(郵送による回答)</p> <p>調査期間: 令和2年3月23日～令和2年3月31日</p> <p>配布数:55 回答数:49 回答数:89%</p> <p>&lt;図書室利用者&gt; 札幌市中央図書館より配布されるアンケート用紙を使用し実施。</p> <p>調査期間: 令和2年1月11日～令和2年3月31日</p> <p>配布数:50 回答数:45 回答数:90%</p>	<p>▶貸室業務・図書室業務ともに全体的に良い評価を頂くことができた。今後も利用者の視点で、親切・丁寧に対応し、利用しやすい地区センターを目指し誠心誠意努めたい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。アンケートの結果を踏まえ、今後のより良い施設運営に生かしていくことを期待する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。アンケートの結果を踏まえ、今後のより良い施設運営に生かしていくことを期待する。				<p>結果概要</p>	<p>▼施設貸室利用について</p> <p>Q1:施設の利用頻度</p> <p>週2回以上 18.4%</p> <p>週1回程度 44.9%</p> <p>月に2～3回 32.7%</p> <p>年に数回 4.0%</p> <p>Q2:事務職員の対応(接客態度)</p> <p>大変良い 61.2%</p> <p>普通 38.8%</p> <p>悪い 0%</p>					
<p>実施方法</p>	<p>&lt;貸室利用者&gt; 当館を利用しているサークルの方対象にアンケート調査を行った。(郵送による回答)</p> <p>調査期間: 令和2年3月23日～令和2年3月31日</p> <p>配布数:55 回答数:49 回答数:89%</p> <p>&lt;図書室利用者&gt; 札幌市中央図書館より配布されるアンケート用紙を使用し実施。</p> <p>調査期間: 令和2年1月11日～令和2年3月31日</p> <p>配布数:50 回答数:45 回答数:90%</p>	<p>▶貸室業務・図書室業務ともに全体的に良い評価を頂くことができた。今後も利用者の視点で、親切・丁寧に対応し、利用しやすい地区センターを目指し誠心誠意努めたい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。アンケートの結果を踏まえ、今後のより良い施設運営に生かしていくことを期待する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。アンケートの結果を踏まえ、今後のより良い施設運営に生かしていくことを期待する。											
A	B	C	D																
■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。アンケートの結果を踏まえ、今後のより良い施設運営に生かしていくことを期待する。																			
<p>結果概要</p>	<p>▼施設貸室利用について</p> <p>Q1:施設の利用頻度</p> <p>週2回以上 18.4%</p> <p>週1回程度 44.9%</p> <p>月に2～3回 32.7%</p> <p>年に数回 4.0%</p> <p>Q2:事務職員の対応(接客態度)</p> <p>大変良い 61.2%</p> <p>普通 38.8%</p> <p>悪い 0%</p>																		

## Q3: 施設設備状況(清掃等)

大変良い	46.9%
普通	51.0%
悪い	2.1%

## Q4: 施設利用に関するご意見・ご要望

- ・色々と利用者目線で改善されているように思う。  
これからも因習を打破して下さい。
- ・いつもきれいで、職員の対応もいい。
- ・和室の畳が新しくなり室内が明るくなった。
- ・部屋を取るのが大変。
- ・室料が少々高いと思う。
- ・予約取りがわかりづらく大変。

## ▼図書室業務について

## Q1: 本の種類・数

満足	13.0%
どちらかといえば満足	45.0%
どちらかといえば不満	42.0%
不満	0%
わからない	0%

## Q2: 本の探し方や調べものの相談

満足	36.0%
どちらかといえば満足	40.0%
どちらかといえば不満	2.0%
不満	0%
わからない	22.0%

## Q3: 図書室内の設備(分類・表示等)

満足	40.0%
どちらかといえば満足	49.0%
どちらかといえば不満	9.0%
不満	0%
わからない	2.0%

## Q4: 図書室職員の対応

満足	65.0%
どちらかといえば満足	33.0%
どちらかといえば不満	2.0%
不満	0%
わからない	0%

## Q5: 全体的な満足度

満足	40.0%
どちらかといえば満足	47.0%
どちらかといえば不満	11.0%
不満	2.0%
わからない	0.0%

▶職員の応対に対する不満をゼロに近づけるため、より一層心のこもった利用者目線の接遇に努めたい。資料の充実やレファレンス業務、設備など要望に対し、可能な限り対応していく。

	<p>Q6:施設利用に関するご意見・ご感想</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも便利に気持ちよく利用させていただいている。</li> <li>・いつも丁寧に対応していただきとても嬉しい。</li> <li>・新しく入った本がわかりやすい。</li> <li>・図書の種類・量的にやや乏しいので充実を希望します。</li> <li>・電子書籍の数や種類をもっと増やしてほしい。</li> <li>・新しい本が少ない。</li> <li>・子供向けの本の種類が増えたら嬉しい。</li> </ul>	
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>▼貸室・講座関連</p> <p>&lt;要望①&gt;</p> <p>和式のトイレを洋式に変えて欲しい。</p> <p>⇒北区役所の担当課へ報告。単独で洋式化の実施は難しいとの回答でした。</p> <p>&lt;要望②&gt;</p> <p>「地域の憩いの場づくり施設活用事業」は嬉しい。バドミントンと卓球を分けて欲しい。</p> <p>⇒「バドミントンと卓球を分けると片方が中止になることが多く偏りが出ていたことから同条件で利用して頂けるよう利用方法を変更しました。」と掲示をし周知しました。</p> <p>&lt;要望③&gt;</p> <p>更衣室が物置のようにになっている。片づけて欲しい。</p> <p>⇒更衣室に破損した長椅子を置いていたため、撤去し、使いやすいように改善しました。その旨掲示し周知しました。</p> <p>▼図書室関連</p> <p>&lt;要望①&gt;</p> <p>図書室の開室時間を長くして欲しい。</p> <p>⇒札幌市中央図書館にご要望として報告しました。</p> <p>&lt;要望②&gt;</p> <p>図書室で勉強してもいいですか。</p> <p>⇒「図書室の閲覧席は図書室内の資料の利用のため設けられているものですので、図書室資料を利用しながらの勉強であれば認めております。」と掲示をし周知しました。</p>	<p>▶当センターへの利用者の意見・要望については投書箱を館内に設置している。寄せられた投書については、苦情処理委員会に報告し、館内に掲示をし周知している。</p> <p>▶「地域の憩いの場づくり施設活用事業」の内容については、基本原則の有料優先をご理解いただきつつ、今後も検討を続け、真摯に対応したい。</p> <p>▶図書室の意見・要望については回答や中央図書館への報告事項は迅速に行うよう努めている。</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	36,142	36,467	325
指定管理業務収入	35,912	36,300	388
指定管理費	26,762	26,762	0
利用料金	8,220	7,974	▲ 246
その他	930	1,564	634
自主事業収入	230	167	▲ 63
支出	35,930	37,130	1,200
指定管理業務支出	35,912	37,113	1,201
自主事業支出	18	17	▲ 1
収入-支出	212	▲ 663	▲ 875
自主事業による利益還元	212	150	▲ 62
法人税等	0	740	740
純利益	0	▲ 1,553	▲ 1,553

【参考】	R元年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,140	下記のとおり

## ▽ 説明

▼利用料金収入や印刷収入は新型コロナウイルス感染拡大予防の為減収となったが、札幌市より補填もあったので大幅な減収というほどではなく、ほぼ計画通りであった。

▼自主事業収入は、新型コロナウイルス感染拡大予防のため、自粛要請などにより利用者数が減ったため、減収となった。

▼その他収入 新型コロナウイルス対策に伴う札幌市からの減収補填額 571,665円含む

▼指定管理業務による利益還元として、図書室蔵書に215千円、施設修繕に925千円、合計1,140千円を支出した。

▼収支は1,553千円の欠損金が生じた。

▶今後も経費の節減に努め、出来る限り、利用者還元に充当していきたい。

A	B	C	D

■収支は計画を下回ったが、収入は計画より増収となり、施設の設置目的の達成に寄与する利益還元を行ったことは評価できる。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。				
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼利用料金収入等は安定的であったが、経費増を補い切れず収支が悪化し、初めて欠損金が生じたが、剰余金で賅っている。令和2年度は経費節減に尽力し、安定経営を目指す。</p>	<p>財務状況を考慮し、長期的に案定した経営に努めていただきたい。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; background-color: #ffff00;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	不適			
<p>▽ 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> <p>▼各条令の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>▼情報公開申出が 4件あった。</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、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; background-color: #ffff00;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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>▼講座・地域交流事業・貸室業務・図書室業務は概ね計画通りに実施できた。</p> <p>▼収支については、早い段階で職員間で施設の財務状況等を共有し、利用率の向上と経費節減に尽力した。</p> <p>▼「ほんの少しのおせっかい」が地域のつながりを強くすると考え、職員一人ひとりの「ほんの少しのおせっかい」が地域住民同士や諸団体の繋がりの一助になり、利用者が集まる環境を整えることが出来た。</p>	<p>▶利用者の立場に立ったサービスに徹し、今後も利用者と職員の信頼関係を強めていく。</p> <p>▶魅力的な講座や地域交流事業を行い、より一層の利用者増加に繋げる。</p> <p>▶サービスの向上、経費削減など管理水準のさらなる向上を目指し、地域の方々が気軽に施設を利用できる地域住民の憩いの場としての機能を果たす。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の設置目的に沿った適切な管理運営が行われている。積極的な施設の利用促進に努めており、利益還元によって利用者の利便性や快適性の向上に取り組んでいることは評価できる。引き続き、利用者のニーズを把握しながら様々な事業に取り組み、更なる利用の増加を目指していくことを期待する。</p>	<p>今後の管理運営において、協定書及び仕様書に定められた事項や手続きを遺漏なく実施するよう尽力していただきたい。</p>