

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)	東区市民部地域振興課(741-2429)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市ふしこ地区センター	所在地	東区伏古11条3丁目1-15
開設時期	平成2年4月1日	延床面積	1,532.56㎡
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	体育室、集会室(2室)、和室(4室)、実習室、図書室		
2 指定管理者			
名称	ふしこ地区センター運営委員会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5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。		
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>ふしこ地区センターの管理運営にあたっては、札幌市の公の施設を念頭に置き市民の福祉の増進に努めるといふ理念のもと、運営委員会、協議会を通して地域住民の声を把握しコミュニティ活動の参画支援をするとともに、安定的、継続的なサービス水準の維持向上に努める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>信条、性別、社会的身分、年令、宗教、人種などによる差別をせず、公平・公正を前提とする基本方針を職員に研修等により周知徹底し共通理解を深めた上で、利用者に地区センターの利用方法などを丁寧に伝える等の取組を行い、平等利用についてご理解をいただきながら定着化させることができた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ふしこ地区センター環境方針に基づき、同方針を事務室内に表示し、事務局会議の際に告知するなどして周知徹底を図った。</p> <p>▼ 事務局会議で節約方策を検討し、職員の意識を向上させ業務に支障のない範囲で光熱費能力節減に努めた。</p> <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> <p>▼ 職員の事務分掌により、指揮命令系統、連絡系統が確立されている。また、必要な従事者の確保を行い労働環境、健康管理に努めた。</p> <p>▼ 受付職員が変わったため引継業務を徹底し、円滑な業務移行が実現できた。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼ 毎月、常勤職員による事務局会議及び職員研修を実施し、業務の改善に当たった。特に感染症による業務変更について周知徹底を行い、結果を夜間・日祝日パート職員に共有し、職員全員が同じ取扱いを行い公正に対応した。</p> <p>▽ 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)</p> <p>清掃業務、警備業務、エレベータ保全業務、自動ドア保全業務、ボイラー保全業務、消防設備保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、地下貯油槽定期点検業務、貯水槽清掃業務、除排雪業務、施設及び設備の運転・保守・管理・点検業務について、第三者に委託した。</p> <p>仕様書に基づき業務計画書及び完了報告書を提出させ、業務の実施確認として、委託した業務が適正に行われたかどうかの履行確認検査を実施した。</p>	<p>感染症下、地域住民に懇切丁寧に対応し、コミュニケーションを行ったので災禍のなかでも相応の活発化が図れた。</p> <p>利用者の理解を得て基本方針どおりに適切に実施することができた。</p> <p>利用者の協力と職員の節約意識により、相応の節減を行ったものの光熱費については厳寒期において換気の徹底を行ったので暖房費の増加があった。</p> <p>ベテラン職員、新採用職員ともに協力的体制を築いて、健全な管理運営を行った。</p> <p>業務の監督者、責任者を明確にして、指揮命令系統が確立された。また、契約履行が適正に行われているか確認した。</p>	<table border="1" data-bbox="1238 322 1449 367"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>協定書に定めたとおり適正に実施されている。職員が一丸となって規律を保ち業務に取り組む姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 6月23日	東区地域振興担当4館連絡会議 ・地域振興課からの連絡事項 ・各センターからの情報意見交換
第2回 9月15日	東区地域振興担当4館連絡会議 ・地域振興課からの連絡事項 ・各センターからの情報意見交換
第3回 11月18日	運営協議会 ・2年度事業報告・3年度事業計画 ・施設利用状況・管理運営の問題点改善点
第4回 12月3日	東区地域振興担当4館連絡会議 ・地域振興課からの連絡事項 ・各センターからの情報意見交換
第5回 3月18日	東区地域振興担当4館連絡会議 ・地域振興課からの連絡事項 ・各センターからの情報意見交換
<協議会メンバー>	
伏古本町連合町内会会長、札幌地区自治連合協議会会長及び副会長、丘珠連合町内会長及び副会長、東区スポーツ推進委員会会長、札幌連合町内会女性部部長、伏古本町地区青少年育成委員会会長、丘珠連合町内会福祉部長、北栄町内会会長、若竹町内会会長、北栄西町内会会長、伏古第2団地町内会会長、新栄町内会会長、北栄東町内会会長、伏古みみずく町内会会長、伏古本町地区老人クラブ連絡協議会会長、札幌市東区地域振興担当課長、札幌市ふしこ地区センター館長	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 資金管理については、運営委員による自主監査を実施した。

▼ 現金等の取扱については、現金取扱規程に則り、適正な管理がなされているか館長による毎日の点検を実施した。

▼ コピー料金、電話使用料金は使用記録簿を作成し適正に記載したうえ、現金との照合を行い、金庫に保管した。

▼ 会計ソフトにより、元帳、帳票を入力し、精査確認を行った。会計処理検査は定期的に税理士に依頼した。

▽ 要望・苦情対応

▼ アドバイスカードにより利用者の苦情要望を受けているが、2年度は該当がなかった。札幌市を介して感染症に関わる苦情があった。

仕様書のとおり、協議会委員を札幌市、指定管理者、地元町内会等で構成し、管理業務報告、感染症下での業務実施経過、管理運営向上に向けた協議が積極的に行われた。結果は札幌市に報告した。

資金管理については毎月館長が、帳簿、通帳、帳票を突合し、適切に処理されていることを確認した。現金の取扱は現金取扱規程に則り、税理士による定期的な検査を行った。また、会計ソフトを活用して適正な取り扱いを実施した。

札幌市の指導の元適正に対処した結果苦情者の理解を得た。

	<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>▼ 要望、意見については、館内に「お客様の声箱(アドバイスカード)」を設置した。</p> <p>▼ 講座サークル利用者、図書利用者に対する各種アンケート結果、運営協議会、四館連絡会議の結果については、札幌市に報告するとともに館内に掲示した。</p>						
<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> <p>▼ 令和2年度時間外労働・休日労働に関する協定届けを札幌東労働基準監督署に届け出た。</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>▼ 可能な限り年次休暇の取得を実施し、ワークライフバランスに考慮した。</p> <p>▼ 1年に1回の定期健康診断を実施した。</p> <p>▼ 労働関係法令に則り、ふしこ地区センター就業規則を定め、法令の遵守を徹底した。</p> <p>▼ 複数の委託業者から労働基準法等の遵守励行の確認を行った。</p>	<p>労働関係法令に基づき適正な手続き届出を行い、労働環境の向上に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>協定書に定めたとおり適正に実施されている。</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> <p>▼ 利用者の安全は、常時館内外の見回りを行い月1回防火防災安全自主点検を全職員で実施し、危険箇所の発見とその改善を行った。</p> <p>▼ 拾得物の扱いについては原則警察に届出を行った。喫緊に本人に返還する場合は、保管記録簿に記載し、確実に返却されたことを記録した。</p> <p>▼ 有事の際の連絡体制は、防災計画及び消防計画で定められており、職員に周知徹底した。</p> <p>▼ 損害賠償保険は施設利用者のうち、主催事業及び各種講座参加者を対象に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>▼ 清掃業務、警備業務、エレベーター保全業務、自動ドア保全業務、ボイラー保全業務、消防設備保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、地下貯油槽定期点検業務、貯水槽清掃業務、除排雪業務、施設及び設備の運転・保守・管理点検業務については、委託業務契約書に基づき適正に履行された。</p> <p>▼ 外構緑地、駐車場の管理は職員で行った。芝刈りや雑草抜き、花壇の整備、庭木の剪定、冬囲いは、状況を見ながら実施した。</p> <p>▼ 花壇の整備は、地域老人会のボランティアの協力を得て花植え、水やり、雑草取りなどこまめな作業を頻繁に実施し、良好な環境維持が実現できた⁴</p>	<p>施設内外の管理は職員を中心に適切に実施され、利用者の安全は万全の体制で確保された。</p> <p>施設、設備、備品管理は頻繁に点検を行い、改善点是对応した。第三者委託業務は事前の打ち合わせを行い、適切に実施した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>協定書に定めたとおり適正に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▼ 備品は、数量と状況を確認し適切に管理を行った。</p> <p>▼ 設備の修繕は、専門業者に依頼し適切に改善するとともに軽微なものは職員が対応した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 7月に自衛消防訓練を行った。合計15人の利用者が参加して、円滑に実施した。また、消防署に対する非常通報訓練も同時に実施した。</p>	<p>利用者のご理解と御協力を得て円滑な訓練を実施することができた。</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> <p>▼ 4講座を開講し、61人の参加があった。募集定員の85%であった。</p> <p>▼ 各講座の受講者にアンケートを実施し、満足度については全ての講座で好評であった。</p> <p>2年度 開催講座一覧</p> <table border="1" data-bbox="381 1061 978 1323"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>募集</th> <th>受講者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相続のいろはと遺言書講座</td> <td>1</td> <td>30</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>ベビーマッサージ講座</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>1</td> <td>20</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>年賀状あて名書き講座</td> <td>1</td> <td>12</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>7</td> <td>72</td> <td>62</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 各事業に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼ 各講座のポスターを掲示し、情報収集紙に掲載、パンフレットを配布して周知徹底を図った。</p> <p>▼ロビーの掲示板を、サークルなどの作品展示に開放することで来館者への関心を高めることができた。</p> <p>▼ 図書室前の掲示板に全新着図書の紹介を行うとともに図書室内に新着図書専用の棚を設け利用者の購読意欲を促すよう働きかけた。</p> <p>▼ 予約の多い本を検索し「全館予約本ベスト100リスト」を作成し、定期的に更新して情報提供を行った。</p> <p>▼ 図書室内の掲示板に、新聞読書欄のほか、読書、出版等に関する記事を掲示して情報提供を行った。</p>	講座名	回数	募集	受講者	相続のいろはと遺言書講座	1	30	27	ベビーマッサージ講座	4	10	6	教養講座	1	20	19	年賀状あて名書き講座	1	12	10	合計	7	72	62	<p>満足度、理解度ともに達成率は80%以上であった。</p> <p>感染症の予防のため、予定の回数を消化できなかった。</p>	<table border="1" data-bbox="1235 633 1449 674"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響で、講座・事業のほとんどが中止となっているが、開催した講座について、募集定員を縮小する等、感染症対策を十分に行った上で実施しており、評価できる。</p>	A	B	C	D
講座名	回数	募集	受講者																												
相続のいろはと遺言書講座	1	30	27																												
ベビーマッサージ講座	4	10	6																												
教養講座	1	20	19																												
年賀状あて名書き講座	1	12	10																												
合計	7	72	62																												
A	B	C	D																												

▽ 各事業に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼ ほのぼのコンサート
感染症予防のため開催を中止した。

▼ 文化祭
感染症予防のため開催を中止した。

▼ ふしこふれあい喫茶
感染症予防のため開催を中止した。

▼ クリスマスのつどい
感染症予防のため開催を中止した。

▼ 各種大会
感染症予防のため全ての開催を中止した。

▼ クリスマスチャリティー
感染症予防のため開催を中止した。

▼ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)
感染症予防のため全ての開催を中止した。

種目	実施日	実施回数	利用者数
バドミントン	土曜・午後・夜間	0	0
剣道	火曜夜間	0	0
卓球	日曜午後夜間	0	0
囲碁将棋	木土午後・日午前午後	0	0
バスケットボール	日曜午前	0	0
ジュニア新体操	水曜夜間	0	0
計		0	0

▼ 図書室

	R元年度実績	R2年度実績	増減率
開室日数	250日	254日	101.6%
蔵書冊数	45,888冊	46,042冊	100.3%
登録者数	3,748人	3,421人	91.3%
貸出冊数	116,860冊	98,407冊	84.2%

感染症による閉室期間があり、貸出冊数は減少したが、予約の促進やテーマ展示を頻繁に行い、利用者増に努めた。

<利用状況>

▼ 季節の風物や行事にあった本を毎月7～8項目程度テーマ展示している。2年度は93件のテーマで実施した。

▼ 図書室絵本コーナー壁面に、毎月季節の装飾を施し、潤いのある環境を設定した。

▽ 各事業に関する相談業務

▼ 全ての事業が開催中止となり、ご利用者に齟齬がないよう周知徹底を図った。その際、中止の理由を丁寧に説明しご理解を頂いた。

(5)施設利用に関する業務	▼ 利用件数等 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R1実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">体育室</td> <td>件数(件)</td> <td>956</td> <td>1,000</td> <td>623</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>37,218</td> <td>31,500</td> <td>11,659</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>85.7%</td> <td>93.0%</td> <td>58.3%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,372</td> <td>1,350</td> <td>1,082</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>16,802</td> <td>17,000</td> <td>9,057</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>64.8%</td> <td>65.0%</td> <td>57.9%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>621</td> <td>650</td> <td>374</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,389</td> <td>5,200</td> <td>2,270</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>59.2%</td> <td>55.0%</td> <td>40.1%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,044</td> <td>1,000</td> <td>844</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,640</td> <td>5,800</td> <td>3,803</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>54.8%</td> <td>50.0%</td> <td>47.9%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">娯楽室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,418</td> <td>1,300</td> <td>686</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>11,547</td> <td>11,500</td> <td>3,850</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>67.4%</td> <td>59.0%</td> <td>36.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼ 不承認 0件、取消し 346件、減免 0件、還付0件</p> <p>▼ 利用促進の取組</p> <p>▼ 館内ロビー等に講座やサークル案内のパンフレット、ポスターを掲示し、利用を呼びかけた。</p>			R1実績	R2計画	R2実績	体育室	件数(件)	956	1,000	623	人数(人)	37,218	31,500	11,659	稼働率(%)	85.7%	93.0%	58.3%	集会室	件数(件)	1,372	1,350	1,082	人数(人)	16,802	17,000	9,057	稼働率(%)	64.8%	65.0%	57.9%	実習室	件数(件)	621	650	374	人数(人)	5,389	5,200	2,270	稼働率(%)	59.2%	55.0%	40.1%	和室	件数(件)	1,044	1,000	844	人数(人)	6,640	5,800	3,803	稼働率(%)	54.8%	50.0%	47.9%	娯楽室	件数(件)	1,418	1,300	686	人数(人)	11,547	11,500	3,850	稼働率(%)	67.4%	59.0%	36.2%	感染症のため閉館及びキャンセルが発生し、利用件数は大幅に減少した。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th>A</th> <th style="background-color: #FFD700;">B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> 新型コロナウイルスの影響を受けたものの、協定書に定めているとおり適正に実施されている。講座等を掲示・配布することで利用の促進に努めている姿勢は評価できる。	A	B	C	D
			R1実績	R2計画	R2実績																																																																								
体育室	件数(件)	956	1,000	623																																																																									
	人数(人)	37,218	31,500	11,659																																																																									
	稼働率(%)	85.7%	93.0%	58.3%																																																																									
集会室	件数(件)	1,372	1,350	1,082																																																																									
	人数(人)	16,802	17,000	9,057																																																																									
	稼働率(%)	64.8%	65.0%	57.9%																																																																									
実習室	件数(件)	621	650	374																																																																									
	人数(人)	5,389	5,200	2,270																																																																									
	稼働率(%)	59.2%	55.0%	40.1%																																																																									
和室	件数(件)	1,044	1,000	844																																																																									
	人数(人)	6,640	5,800	3,803																																																																									
	稼働率(%)	54.8%	50.0%	47.9%																																																																									
娯楽室	件数(件)	1,418	1,300	686																																																																									
	人数(人)	11,547	11,500	3,850																																																																									
	稼働率(%)	67.4%	59.0%	36.2%																																																																									
A	B	C	D																																																																										
(6)付随業務	▼ 広報業務 <p>▼ ホームページを作成し更新を行った。今後も充実に努める。なお、次年度アクセシビリティの導入を行う。</p> <p>▼ 広報誌は1度に約19,000部の配布を行った。伏古本町連合町内会、丘珠連合町内会、札苗地区自治連絡協議会の近隣地区対象にポスティングによる各戸配布を行い周知を徹底した。</p> <p>▼ 広報誌「広報さっぽろ」「ふりっぱー」に掲載したほか、各種講座や行事案内は、館内にポスターやチラシを配置し、他地区センターやまちづくりセンターにも配架を依頼した。</p> <p>▼ 札幌市の事業、後援に係る関連団体のポスター、チラシを、館内に掲示、配架した。</p>	地区センター便りは近隣連合町内会住民に各戸配布し利用者増加に大きく貢献した。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th>A</th> <th style="background-color: #FFD700;">B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> 協定書に定めているとおり適正に実施されている。	A	B	C	D																																																																						
A	B	C	D																																																																										

2 自主事業その他			A	B	C	D						
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 飲料水自動販売機を3台設置していたが、感染症による利用者の減少で1台撤去した。 従って2年度の飲料水販売手数料金は、若干計画額を下回った。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 市内企業の活用 物品購入や修繕、清掃などの第三者への業務委託は市内の企業に発注している。</p> <p>▼ 福祉施策への配慮 印刷物の発注は、全て札幌市内の身体障害者の福祉工場を利用している。</p>		<p>利用者の減少があったので採算の取れない販売機1台について撤去を余儀なくされた。</p> <p>市内企業の活用、福祉政策には十分配慮した。</p>	<p>協定書に定められているとおり適正に実施されている。</p>									
3 利用者の満足度			A	B	C	D						
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td> <p>アンケート対象者と実施日・実施人数</p> <p>▼ 施設利用者 2年2月1日～10日に利用した74団体</p> <p>▼ 図書室利用者 2年2月24日の利用者50人</p> <p>▼ 地域の憩いの場づくり施設活用事業利用者 未実施</p> <p>▼ 講座受講者 2年度の受講者62人のうち回答者58人</p> <p>▼ ほのぼのコンサート 未実施 回答者合計 182人</p> </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <p>▼ ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度は80%以上であった。</p> <p>▼ 職員の接客対応の満足度は80%以上であり好評であった。</p> <p>▼ 開催講座の満足度は、4講座すべてで満足度80%以上の回答を得ている。</p> <p>▼ センター内外の清掃状態についても満足度80%以上の回答を得た。</p> <p>▼ 施設設備の管理状況 概ね良いとの回答であった。満足度80%以上</p> <p>▼ 貸室申込方法については、月単位の予約を希望する意見もあったが、満足度は80%以上であった。</p> <p>▼ 使用料金支払い方法や金額については、満足度80%以上であった。</p> <p>▼ 図書室の再利用について100%が希望した。</p> <p>▼ 図書室の使い勝手の満足度は80%以上であった。</p> <p>▼ 図書室の清掃、接客は満足度80%以上であった。</p> </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <p>【意見】 古い本が多すぎる。新しい本をお願いします。</p> <p>【対応】 予算に限りがあり限定的になりますが、できるだけ要望に沿うよう努力したいと思います。</p> <p>【意見】 玄関先が滑るので対応してほしい。</p> <p>【対応】 積雪状況を確認し、除雪、滑り止めの散布を行い適切に対処します。</p> </td> </tr> </table>		実施方法	<p>アンケート対象者と実施日・実施人数</p> <p>▼ 施設利用者 2年2月1日～10日に利用した74団体</p> <p>▼ 図書室利用者 2年2月24日の利用者50人</p> <p>▼ 地域の憩いの場づくり施設活用事業利用者 未実施</p> <p>▼ 講座受講者 2年度の受講者62人のうち回答者58人</p> <p>▼ ほのぼのコンサート 未実施 回答者合計 182人</p>	結果概要	<p>▼ ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度は80%以上であった。</p> <p>▼ 職員の接客対応の満足度は80%以上であり好評であった。</p> <p>▼ 開催講座の満足度は、4講座すべてで満足度80%以上の回答を得ている。</p> <p>▼ センター内外の清掃状態についても満足度80%以上の回答を得た。</p> <p>▼ 施設設備の管理状況 概ね良いとの回答であった。満足度80%以上</p> <p>▼ 貸室申込方法については、月単位の予約を希望する意見もあったが、満足度は80%以上であった。</p> <p>▼ 使用料金支払い方法や金額については、満足度80%以上であった。</p> <p>▼ 図書室の再利用について100%が希望した。</p> <p>▼ 図書室の使い勝手の満足度は80%以上であった。</p> <p>▼ 図書室の清掃、接客は満足度80%以上であった。</p>	利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】 古い本が多すぎる。新しい本をお願いします。</p> <p>【対応】 予算に限りがあり限定的になりますが、できるだけ要望に沿うよう努力したいと思います。</p> <p>【意見】 玄関先が滑るので対応してほしい。</p> <p>【対応】 積雪状況を確認し、除雪、滑り止めの散布を行い適切に対処します。</p>	<p>職員の接客対応、施設の設備、清掃に対する満足度達成率はいずれも80%以上であった。アンケートで出された要望に対して、当館の回答を1カ月間利用者に掲示した。ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度はほぼ100%であり、目標値を達成した。</p>	<p>すべての項目で要求水準を満たしている。また、利用者の意見に誠実に対応している姿勢は、利用者との信頼関係構築につながり評価できる。</p>			
実施方法	<p>アンケート対象者と実施日・実施人数</p> <p>▼ 施設利用者 2年2月1日～10日に利用した74団体</p> <p>▼ 図書室利用者 2年2月24日の利用者50人</p> <p>▼ 地域の憩いの場づくり施設活用事業利用者 未実施</p> <p>▼ 講座受講者 2年度の受講者62人のうち回答者58人</p> <p>▼ ほのぼのコンサート 未実施 回答者合計 182人</p>											
結果概要	<p>▼ ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度は80%以上であった。</p> <p>▼ 職員の接客対応の満足度は80%以上であり好評であった。</p> <p>▼ 開催講座の満足度は、4講座すべてで満足度80%以上の回答を得ている。</p> <p>▼ センター内外の清掃状態についても満足度80%以上の回答を得た。</p> <p>▼ 施設設備の管理状況 概ね良いとの回答であった。満足度80%以上</p> <p>▼ 貸室申込方法については、月単位の予約を希望する意見もあったが、満足度は80%以上であった。</p> <p>▼ 使用料金支払い方法や金額については、満足度80%以上であった。</p> <p>▼ 図書室の再利用について100%が希望した。</p> <p>▼ 図書室の使い勝手の満足度は80%以上であった。</p> <p>▼ 図書室の清掃、接客は満足度80%以上であった。</p>											
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】 古い本が多すぎる。新しい本をお願いします。</p> <p>【対応】 予算に限りがあり限定的になりますが、できるだけ要望に沿うよう努力したいと思います。</p> <p>【意見】 玄関先が滑るので対応してほしい。</p> <p>【対応】 積雪状況を確認し、除雪、滑り止めの散布を行い適切に対処します。</p>											

4 収支状況

▽ 収支

(千円)			
項目	R2計画	R2決算	差
収入	34,171	33,594	▲ 577
指定管理業務収入	33,991	33,535	▲ 456
指定管理費	25,920	25,920	0
利用料金	7,900	6,459	▲ 1,441
その他	171	1,158	987
自主事業収入	180	59	▲ 121
支出	34,171	33,402	▲ 769
指定管理業務支出	33,991	33,358	▲ 633
自主事業支出	180	44	▲ 136
収入-支出	0	192	192
自主事業による利益還元	0	59	59
法人税等	0	0	0
純利益	0	133	133

参考	R2決算	内容
指定管理業務による利益還元	578	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 利用料金減は感染症の影響による。
- ▼ 自主事業による利益還元59千円はワイヤレスマイク購入の一部、費用等として使用した。
- ▼ 指定管理業務による利益還元策として折りたたみテーブル購入費などに充てた。(578千円)

全体を通して極めて健全な収支状況と評価している。利用料金の減収分は札幌市から補填金が支給されている。(その他欄に計上)

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いる。新型コロナウイルスの影響を受けながらも、健全な収支状況を維持し、利用者還元を図っていることは大いに評価できる。			

＜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>▼ 当地区センターの財務状況等は、貸室利用収入が比較的安定しており経営能力は十分維持されている。なお、感染症による減収分は札幌市の補填金により健全に維持されている。</p>		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>▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。なお、令和2年度は当該事例はなかった。</p> <p>▼ 職員個人のパソコン及び媒体の持ち込み持ち出しを禁止している。また、個人情報(マイナンバー等)関係書類の保存方法は施錠できるロッカーに保存し万全を期した。加えてパソコンにパスワードを設定し、情報漏えい対策を徹底した。</p> <p>▼ 個人情報に記載されている不要書類は、速やかにシュレッダー処理を行った。</p>		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年度は講座事業、憩いの場づくり施設活用事業、地域交流事業、図書事業ともに多くの行事について開催を中止した。一部の講座について感染症対策を徹底して開講したが幸い感染症の発症はなかった。行事の中止については、不本意ではあるものの感染症予防のためにやむを得ない措置と理解している。なお、貸室業務においては、利用者の協力をいただき消毒等万全の措置を講じながら実施し、安全に実施することができた。</p> <p>▼施設利用状況は感染症の影響を受けつつも札幌市の補填をいただき計画額には届かなかったものの健全な運営を維持することができた。</p> <p>▼アンケート結果については満足度は達成されており、清掃状況、職員の対応など高評価を得た。</p> <p>▼財政状況は安定しており、578千円の利用者還元を行った。</p>	<p>▼サービス向上 利用者に親切で丁寧な対応を心がけ、感染症対策を講じながら安全で楽しく利用できる環境作りを行う。</p> <p>▼安定した管理運営 利用率の低減が予想されるが、なお一層の経費の削減を図って安定した管理運営を目指す。また、設備、備品の老朽化などが目立つが、修繕、備品の更新を行えるよう利益還元に努力する。</p> <p>▼感染症に対する対策 「新北海道スタイル安心宣言」に基づき施設内の消毒、換気、職員の意識の向上はもとより、利用者の協力を得ながら徹底した安全対策を行う。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者アンケートについて、ふしこ地区センターの各サービスについて、いずれも要求水準を満たしており、利用者の視点にたったサービスの提供・創意工夫によるものと考えられる。新型コロナウイルスの影響を受けながらも、健全な収支状況を維持できるよう支出を抑え、利益還元を行った取組は大いに評価できる。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたため、講座については、ほとんどが計画とおりに実施できていないが、開催時には引き続き、感染症対策を十分に行った上で、利用者ニーズを的確に把握し、幅広い世代が参加できる講座の運営をしていただきたい。</p>