

## 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	札幌市北白石地区センター	所在地	札幌市白石区北郷3条7丁目9-20
開設時期	昭和61年4月(平成14年1月改築)	延床面積	1,467.70㎡
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、和室、娯楽室、実習室、図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市北白石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4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。		
指定単位	施設数： 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： 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 申込時に策定した管理運営業務に関する基本方針のもと管理運営を行った。 基本方針 <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置目的に則した運営</li> <li>・利用者の声を反映した管理運営</li> <li>・施設利用時における安全・安心の確保</li> <li>・様々な利用者に配慮した情報提供</li> <li>・地域団体および住民との協働</li> </ul> </li> </ul> <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>▼ 申込時に策定した管理運営業務に関する基本方針のもと管理運営を行った。 基本方針 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 新規施設利用者開拓</li> <li>② 利用機会の均等</li> <li>③ 基本方針及び公平公正利用に関する職員への教育・周知</li> <li>④ web アクセシビリティへの配慮</li> <li>⑤ 幅広い年代層が参加できる事業内容の検討・実施</li> </ol> </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>▼ 施設利用に支障の無い範囲で節電を実施。(継続)</li> <li>▼ 灯油使用量削減のため、ボイラー温度や室温管理などの項目を定め取組を実施(継続)</li> <li>▼ 消費電力削減 今年度からロードヒーティングを再開、年間消費電力94,485kwh(昨年度比13,614kwh、16.8%増)</li> <li>▼ 環境保全行動計画(二酸化炭素排出量) 年間を通した二酸化炭素排出量は76.1t(昨年度比0.5%増)</li> <li>▼ 資源リサイクル ・紙資源の回収をリサイクル業者に依頼し、合計300kgの紙資源のリサイクルを実施 ・設置する自動販売機から発生する飲料容器のリサイクル回収を自販機設置業者に依頼。総回収量175kgとなった。</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>▼ 仕様書のとおり職員を配置するため、4月に8人を継続雇用</li> <li>▼ 業務分担、指揮命令系統、緊急連絡網を定めた。</li> <li>▼ 緊急連絡網は施設の維持管理に関連する連絡先を掲載。併せて近隣の警察・消防等防災に関連する団体を掲載した。</li> <li>▼ 研修計画に基づき職員研修を実施。</li> </ul> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 落下した画鋲を踏まない様、案内板の一部をマグネット対応とし、お知らせを掲示(継続)</li> <li>▼ 災害時要配慮者のため、車いすの寄贈を募集。(継続)</li> <li>▼ 寄贈頂いた6台の車いすの補修等メンテナンスを実施(継続)</li> <li>▼ 施設掲示物の配置を整理する取り組みを実施(継続)</li> <li>▼ 受付窓口横に感染症対策用の消毒液を通年設置(継続)</li> <li>▼ 災害時要配慮者、通常利用者向け車椅子確保のためリングブル回収を実施継続中。 目標値750kg、現在660kg回収済み。</li> <li>▼ マイナンバー制度 以下の項目を継続実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定個人情報等の取扱いに関する基本方針を定めた。</li> <li>・担当者PCの安全管理(PCへのアクセス権限の制限)</li> <li>・修正パッチの適用ウィルスソフト導入等)</li> <li>・事務処理時の仕切りパネル設置</li> <li>・関係書類を鍵付きのファイルケース、鍵付きの保管庫に保管</li> <li>・離席を防ぐため、作業中は他職員が接客対応を行った。</li> </ul> </li> </ul>	<p>当初の計画通りに運営を行った。</p> <p>当初の計画通りに運営を行った。</p> <p>マイナンバー対応基本方針及び取扱要領に沿って業務を実施できた。</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>協定書に定められているとおり適正に実施されている。 今後も適正な管理運営を継続するとともに、管理水準の向上に向けた取組に努めていただきたい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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)

- ▼ 以下の項目について第三者に委託した。
  - 清掃、警備
  - 各点検業務
    - エレベーター、自動ドア、ボイラー、地下タンク点検
    - 自家用電気工作物、消防設備点検、建物法定点検
    - 外溝緑地整備、除排雪業務、灯油納入、エアコン法定点検
- ▼ 委託業務
  - 点検記録簿を整備し、保管
  - 必要な立ち合いと点検後の報告を確認
- ▼ 点検結果に応じて消耗部品の交換及び修繕を行った

各点検業務は遅滞なく実施。  
点検結果により部品交換や修繕を行った。

▽ 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 令和元年9月13日	報告事項 (1) 令和元年度事業計画及び事業実施状況 (2) 利用者アンケート集計結果 (3) その他 リングプル収集状況 節電実施状況 避難所に関する備蓄物資について 検討事項 (1) 地区センター運営に関する意見交換 (2) その他
第2回 令和2年3月19日 新型コロナウイルス感染防止のため資料の配布のみ実施	報告事項 (1) 令和元年度事業結果報告 (2) 節電実施報告 (3) その他 検討事項 (1) 令和2年度事業計画 (2) 地区センター運営に関する意見交換
<協議会メンバー> 白石区所管課3名 北郷東町内会1名 利用者団体 計3名 (老人クラブ北郷友会1名 利用団体2名) 運営委員会 3名	

運営協議会  
新型コロナウイルスの影響もあったが、協議会から利用者からの改善点の利用者意識と地域ニーズを把握し、管理運営に役立てることができたと思われる。

館長会議

開催回	議題他
第1回 令和元年6月20日	情報提供 (1) 菊水元町地区センターの休館及び一時移転について (2) 備品購入(予算)について 議題 (1) 各センターの利用状況及び利用率向上の取組みについて (2) まつり(文化祭)について (3) ロビー展示基準の再確認について (4) 勤怠管理方法の実情について
第2回 令和元年12月24日	情報提供 (1) 備品購入(予算)について (2) 業務財務検査について (3) 白石東地区センターの改修工事(令和2年度)について (4) 令和2年度広報さっぽろ「白石区民ページ」特集記事について 議題 (1) 各センターの利用状況及び利用率向上の取組について (2) その他(各センターから)
<メンバー> 白石区地域振興課2名他 区民・地区センター館長4名	

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 各帳簿類の整備と取り扱いが規定を定め適正に取扱うよう留意した</li> <li>▼ 帳簿類の取り扱い方法について不明な点がある時は、所管課の指導を受け取扱いを行った。</li> </ul> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 要望・苦情の内容と対応を職員に周知し、情報共有を行った。</li> <li>▼ 苦情・要望への回答を掲示 連絡先の無い要望への回答は掲示場所に掲示した。</li> </ul> <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"> <li>▼ セルフモニタリングを行うためアンケート実施、集計結果を館内掲示した。</li> <li>▼ 講座や地域交流事業の実施できるものではアンケートを実施。 アンケートをより沢山の方が答えていただくためアンケートの渡し方と回収方法を工夫し実施中。</li> <li>▼ 札幌市の業務検査時に関係帳票類を提示した。</li> <li>▼ 札幌市への事業やその他報告については遅滞なく行った。</li> </ul>	<p>取扱い昨年度に引き続き、重点取組みとして小口現金の取扱い規定の遵守を実施してゆきたい。</p> <p>苦情・要望には真摯に対応を行った。</p> <p>新型コロナウイルス感染症防止対策実施中の2月～3月に実施したためアンケート回答数が減少したが、和室のカーテンの設置など、いただいたご要望に対応できたと思われる。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 業務仕様書に定めた平成31年度給与月額を通り支給した。</li> <li>▼ 北海道地域別最低賃金861円(令和元年10月1日)へ対応した。</li> <li>▼ 労使間で3・6協定を結んだ。</li> <li>▼ 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、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</li> <li>▼ 条件を満たす労働者を雇用保険に加入。</li> <li>▼ 労働者の勤務形態、家族状況等に応じて厚生年金、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け出等を行った。</li> <li>▼ 例年3月に実施している1年に1回の定期健康診断は新型コロナウイルス感染症防止のため延期、7月に実施予定</li> <li>▼ 公益財団法人札幌市中小企業共済センターが主催するサポートさっぽろ福利・退職金共済制度に加入</li> <li>▼ 改正労働契約法に基づき、該当する職員を無期労働契約へと転換(転換した職員現在8名中3名・今年度は該当する職員なし)</li> <li>▼ 職場環境の改善・維持のためインフルエンザ予防接種を励行し接種費用を負担する制度を実施。</li> </ul>	<p>適正な取扱いを行い、労働観関係法令を遵守した。雇用環境の向上を今後も続けてゆきたい。</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">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。今後も法改正等に対し、適切に対応するとともに、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。今後も法改正等に対し、適切に対応するとともに、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。今後も法改正等に対し、適切に対応するとともに、雇用環境の維持向上に努めていきたい。											
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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"> <li>▼ 仕様に適合した施設責任賠償保険に加入した。</li> <li>▼ 文化祭等各事業実施毎に参加者を対象に傷害保険に加入 市民サービス向上への配慮</li> <li>▼ 新型コロナウイルス感染症防止対策を定め3月から実施</li> <li>▼ トイレのペーパータオルを導入(継続) 流水音発生器を女性用トイレに導入(継続)</li> </ul> <p>利用者の安全確保(継続事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 敷地内歩道に滑り止め剤の散布を実施。</li> <li>▼ 転倒の原因となる床面の濡れをモップ等で清掃</li> <li>▼ ホールを裸足で利用する団体の安全確保の為、ホールの清掃実施</li> <li>▼ 各部屋の怪我につながる備品類の故障を修繕</li> <li>▼ 冬期間除雪を行い歩道の安全確保を実施</li> <li>▼ 敷地内歩道から車道への飛出し注意の警告を表示</li> <li>▼ スポーツや高齢者利用時の病気、怪我等に備え救急箱を設置</li> <li>▼ 災害時の備品として傷病手当用キットを導入</li> </ul>	<p>アンケートから施設の維持管理について良い以上の回答が79.2%と一定の評価を得たと思われる。</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">利用者の安全確保や施設の快適な環境を保つため、常に細やかな維持管理に努めており、要求水準を満たしている。防災備品を購入するなど、災害に備えた取組も積極的に進めており高く評価できる。今後も継続した取組を期待している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者の安全確保や施設の快適な環境を保つため、常に細やかな維持管理に努めており、要求水準を満たしている。防災備品を購入するなど、災害に備えた取組も積極的に進めており高く評価できる。今後も継続した取組を期待している。			
A	B	C	D								
利用者の安全確保や施設の快適な環境を保つため、常に細やかな維持管理に努めており、要求水準を満たしている。防災備品を購入するなど、災害に備えた取組も積極的に進めており高く評価できる。今後も継続した取組を期待している。											

<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 日常・定期清掃以外にも、清掃が必要な場合については委託業者と協議、その都度実施。 併せて施設内の外構清掃を行った。</p> <p>▼警備 委託業者と連携して警備上で異常があった際の対応をその都度協議しながら行った。</p> <p>▼備品管理 備品の小修繕を行った。</p> <p>▼駐車場の管理 混雑緩和のため、退館時間が早い方を駐車場入り口付近に駐車するよう呼びかけを行い誘導を継続中。 混雑が見込まれる曜日と時間帯に利用申し込みされる方へ混雑する旨と併せて公共交通機関の利用と乗り合せて来館されるようお願いした。</p> <p>▼修繕・交換項目 太陽光発電管理用PCのUPSバッテリー交換 暖房用膨張タンク交換 温水ヘッダー用膨張タンク部品交換・調整 ボイラー消耗品交換 トイレ水回り 玄関物品庫扉 ホールドア 実習室蛇口交換 車いす整備 和室カーテン設置 その他の整備点検(継続)</p> <p>▼ 受水槽点検・清掃(法定義務なし) ▼ 安全の観点から施設備品を整備・補修した。 ▼ エアコン室外機破損防止に室外機周辺の除雪を実施。 ▼ 安全のため、落雪の危険性がある部分を雪下ろしを行った。 その他危険と思われる箇所を除雪した。</p>	<p>清掃や施設の管理について良い以上が79.2%と一定の評価を受けているものと思われる。 各種点検業務および日常の点検から故障及び消耗箇所を把握し、対応してゆきたい。</p>																																		
<p>▽ 防災</p> <p>▼ 防災計画を策定するとともに、11月と3月に避難訓練を実施。</p> <p>▼ 災害支援型飲料自販機を設置(継続) 災害時に自販機内に保有する飲料を開放できる災害支援型自販機を設置中。 被災者避難時初期の飲料水確保の一助として活用する。</p> <p>▼ 防災備品の購入 今年度は簡易トイレと非常用発電機を購入。</p> <p>▼ 職員へ北白石地区センター避難所マニュアルに関する研修を実施した。</p> <p>▼ 喫煙室を避難所開設時の物資保管庫とし、物資を移動した</p> <p>▼ 灯油地下タンク設備の日常点検を実施。点検記録簿を作成・記載した。</p>	<p>防災に関連する事項は計画通りに運営を行った。 災害時に必要な備品・物資を購入した。 避難所開設時の新型コロナウイルス感染防止を盛り込んだマニュアル改訂を検討したい。</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>▼ 募集11講座中9講座開講 受講者100人(計画171人) 新型コロナウイルスの影響により実施予定の2講座中止</p> <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務</p> <table border="0"> <tr> <td>▼ 第27回バドミントン大会</td> <td>計画50人</td> <td>参加</td> <td>36人</td> </tr> <tr> <td>▼ 第30回家庭婦人バレーボール大会</td> <td>計画50人</td> <td>参加</td> <td>46人</td> </tr> <tr> <td>▼ 第30回卓球大会</td> <td>計画50人</td> <td>参加</td> <td>48人</td> </tr> <tr> <td>▼ 第30回体育の集い</td> <td>計画50人</td> <td>参加</td> <td>38人</td> </tr> <tr> <td>▼ 第17回パークゴルフ大会</td> <td>計画50人</td> <td>参加</td> <td>中止</td> </tr> <tr> <td>▼ 第31回ゲートボール大会</td> <td>計画30人</td> <td>参加</td> <td>中止</td> </tr> </table>	▼ 第27回バドミントン大会	計画50人	参加	36人	▼ 第30回家庭婦人バレーボール大会	計画50人	参加	46人	▼ 第30回卓球大会	計画50人	参加	48人	▼ 第30回体育の集い	計画50人	参加	38人	▼ 第17回パークゴルフ大会	計画50人	参加	中止	▼ 第31回ゲートボール大会	計画30人	参加	中止	<p>当初計画より1講座増の募集。1講座が中止となり、結果11講座の実施となった。</p> <p>地域交流事業は年間11事業実施した。 冬期大会の3事業は新型コロナウイルス感染予防のため中止となったがそれ以外は計画通りとなった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり、適正に実施されている。 新しい事業を企画し利用促進に向けて取り組む姿勢は評価できる。 今後も利用者のニーズを的確に把握し、ニーズに即した講座、事業の実施に努めていきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適正に実施されている。 新しい事業を企画し利用促進に向けて取り組む姿勢は評価できる。 今後も利用者のニーズを的確に把握し、ニーズに即した講座、事業の実施に努めていきたい。			
▼ 第27回バドミントン大会	計画50人	参加	36人																																
▼ 第30回家庭婦人バレーボール大会	計画50人	参加	46人																																
▼ 第30回卓球大会	計画50人	参加	48人																																
▼ 第30回体育の集い	計画50人	参加	38人																																
▼ 第17回パークゴルフ大会	計画50人	参加	中止																																
▼ 第31回ゲートボール大会	計画30人	参加	中止																																
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。 新しい事業を企画し利用促進に向けて取り組む姿勢は評価できる。 今後も利用者のニーズを的確に把握し、ニーズに即した講座、事業の実施に努めていきたい。																																			



(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ HPの充実 今年度計画のサークル紹介ページを作成し、公開</li> <li>▼ HPページビュー 合計33,028件、昨年度比846件増となった。</li> <li>▼ webアクセシビリティについて ホームページ上でwebアクセシビリティ方針を掲載し、方針に沿ってホームページの更新を実施。</li> <li>▼ 地区センター広報発行数11回 (通常発行10号特集号1号)発行。計画通りに発行した。</li> <li>▼ 広報さっぽろに行事開催のお知らせを掲示依頼し掲載。</li> <li>▼ 館内に地区センターからのお知らせ及び、札幌市からのお知らせ、地域情報等を掲示板を設置し継続中。</li> <li>▼ 白石区の許可を得て、事業告知のポスターをJR白石駅の自由通路に掲示した。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 継続につき引継ぎ無し</li> </ul>	計画通りに業務を遂行した。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適正に実施されており、要求水準を満たしている。ホームページの充実により、閲覧数が年々増加していると考えられ評価できる。今後も引き続き、積極的に施設のPRや情報提供に努めていきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適正に実施されており、要求水準を満たしている。ホームページの充実により、閲覧数が年々増加していると考えられ評価できる。今後も引き続き、積極的に施設のPRや情報提供に努めていきたい。									
A	B	C	D														
適正に実施されており、要求水準を満たしている。ホームページの充実により、閲覧数が年々増加していると考えられ評価できる。今後も引き続き、積極的に施設のPRや情報提供に努めていきたい。																	
2 自主事業その他																	
▽ 自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 災害支援型飲料自販機を設置(継続)</li> </ul> <p>利用ニーズのと災害支援型飲料自販機で災害時避難者への飲料水の確保が目的</p> <p>自販機は白石区のマスコットキャラクターがペイントされ、設置された電光掲示板には札幌市からのお知らせが表示され、災害時に災害情報も表示される。</p> <p>併せて自販機収益の一部を白石区ふるさと会へ寄付する。</p> <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>▼ 夜間パート職員を地元町内会へ紹介を依頼し雇用了。(継続)</li> <li>▼ 雑誌や新聞・運営委員会購入する図書資料等は北東白石地区の書店から購入(継続)</li> <li>▼ その他修理や事業の資材購入を可能な限り地域の企業から購入するよう努めた(継続)</li> <li>▼ 管理業務の委託業務業者は札幌市に本拠がある企業に委託した。(継続) 併せて可能な部分は地域に根ざした企業へ委託をおこなった。</li> </ul>	<p>当初の計画通りに実施した</p> <p>当初の計画通りに実施した</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">積極的に地域企業を活用するほか、地域の方をパート職員として雇用するなど、適正に実施されているものと評価できる。引き続き、住民のコミュニティ施設運営への参画へつなげる取組みに努めていきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	積極的に地域企業を活用するほか、地域の方をパート職員として雇用するなど、適正に実施されているものと評価できる。引き続き、住民のコミュニティ施設運営への参画へつなげる取組みに努めていきたい。									
A	B	C	D														
積極的に地域企業を活用するほか、地域の方をパート職員として雇用するなど、適正に実施されているものと評価できる。引き続き、住民のコミュニティ施設運営への参画へつなげる取組みに努めていきたい。																	
3 利用者の満足度																	
▽ 利用者アンケートの結果	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="193 1339 284 1435">実施方法</td> <td data-bbox="284 1339 1066 1435">2月中旬～貸室・開放・図書室利用者を対象にアンケートを配布。質問は5段階評価と記述にて回答いただく方法を用いた。 回答件数：貸室利用者125件 開放利用者5件 図書室利用者4件</td> </tr> <tr> <td data-bbox="193 1435 284 1532">結果概要</td> <td data-bbox="284 1435 1066 1532"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接客態度 良い以上が82.4% 昨年度比1.1%減</li> <li>・施設の維持管理良い以上が79.2% 昨年度比4.7%減</li> <li>・利用満足度満足良い以上が88.0% 昨年度比0.7%減</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="193 1532 284 1720">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="284 1532 1066 1720"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スリッパが傷んでいるので更新してください他2件 対応：点検・更新を行った旨、掲示</li> <li>・給湯室の台所用洗剤入っていませんでした他1件 対応：確認、補充した旨掲示</li> <li>・和室にカーテン設置他4件 対応：設置した旨掲示</li> </ul> </td> </tr> </table>	実施方法	2月中旬～貸室・開放・図書室利用者を対象にアンケートを配布。質問は5段階評価と記述にて回答いただく方法を用いた。 回答件数：貸室利用者125件 開放利用者5件 図書室利用者4件	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客態度 良い以上が82.4% 昨年度比1.1%減</li> <li>・施設の維持管理良い以上が79.2% 昨年度比4.7%減</li> <li>・利用満足度満足良い以上が88.0% 昨年度比0.7%減</li> </ul>	利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スリッパが傷んでいるので更新してください他2件 対応：点検・更新を行った旨、掲示</li> <li>・給湯室の台所用洗剤入っていませんでした他1件 対応：確認、補充した旨掲示</li> <li>・和室にカーテン設置他4件 対応：設置した旨掲示</li> </ul>	実施期間が例年通りの2月中旬開始であったため、アンケート期間が実質10日間となり結果回答数が例年より減少したが、アンケートの結果から一定の評価を得ていると思われる。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">新型コロナウイルスの影響により、例年通りのアンケートが実施できなかったことはやむを得ないと考えられる。利用者からの意見・要望に速やかに対応し、施設の管理運営に反映させている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	新型コロナウイルスの影響により、例年通りのアンケートが実施できなかったことはやむを得ないと考えられる。利用者からの意見・要望に速やかに対応し、施設の管理運営に反映させている。			
実施方法	2月中旬～貸室・開放・図書室利用者を対象にアンケートを配布。質問は5段階評価と記述にて回答いただく方法を用いた。 回答件数：貸室利用者125件 開放利用者5件 図書室利用者4件																
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客態度 良い以上が82.4% 昨年度比1.1%減</li> <li>・施設の維持管理良い以上が79.2% 昨年度比4.7%減</li> <li>・利用満足度満足良い以上が88.0% 昨年度比0.7%減</li> </ul>																
利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スリッパが傷んでいるので更新してください他2件 対応：点検・更新を行った旨、掲示</li> <li>・給湯室の台所用洗剤入っていませんでした他1件 対応：確認、補充した旨掲示</li> <li>・和室にカーテン設置他4件 対応：設置した旨掲示</li> </ul>																
A	B	C	D														
新型コロナウイルスの影響により、例年通りのアンケートが実施できなかったことはやむを得ないと考えられる。利用者からの意見・要望に速やかに対応し、施設の管理運営に反映させている。																	

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)				
収入	34,793	33,947	▲ 846				
指定管理業務収入	34,713	33,801	▲ 912				
指定管理費	27,321	27,321	0				
利用料金	6,884	6,213	▲ 671				
その他	508	267	▲ 241				
自主事業収入	80	146	66				
支出	31,305	34,211	2,906				
指定管理業務支出	31,187	34,145	2,958				
自主事業支出	118	66	▲ 52				
収入-支出	3,488	▲ 264	▲ 3,752				
自主事業による利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	3,488	▲ 264	▲ 3,752				
<b>【参考】</b>		R元年度決算	内容				
指定管理業務による利益還元		344	下記のとおり				

6期連続の増収が途絶えたことから、来期はニーズに合った利用者サービスの向上と収支のバランスを取りながら運営してゆきたい。

収支はマイナスとなっているが、利益還元を行ったことにより、減益となっている。利用者のニーズを的確に把握し、貸室の備品購入等を行い、利用者の利便性向上を図りながら運営していることは評価できる。今後も安定した財政運営に努めていきたい。

▽ 説明

- ▼ 収支は差引き264千円の減となった。
- ▼ 利益還元は卓球台、防球フェンス、和室カーテン設置利益を超えた還元となったが、工事・備品の設置し易い貸室の空き状況から、利用者からの要望とサービスの向上を優先した。
- ▼ 利用料収入は計画より671千円の減となった。
- ▼ 実費弁償による事務処理の受託等の確認申請により平成34年度まで法人税等の申告が不要

## &lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

確認項目	適	不適
▽ 安定経営能力の維持		
▼ 利益還元について 利益還元を行った結果減益となったが、利用者サービス向上につながる物品等を購入、設置を優先した結果であり、引き続き安定した経営が行えているものと思われる。		
▽ 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		
▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。		
▼ 協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。		



### 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>▼資金管理現金の適正管理の強化 年間を通じて、不必要な現金を置かないことを留意しながら業務を行った。</p> <p>▼使用エネルギー削減の継続実施 今年度ロードヒーティングを再稼働。昨年度より消費エネルギーが増大したが、ヒーティングの節電管理を実施。当初予想していた電力量より15%程削減することができた。</p> <p>▼駐車場混雑緩和の取組実施 混雑する時間帯以外への貸室利用の誘導など取組みを行った結果、アンケートには駐車場に関する要望が無かったことから取組みの効果があったものと思われる。</p> <p>▼図書室の充実 ぬいぐるみのお泊まり会などの子育て世代が利用していただけの取組みを実施。 図書館全体で減少している貸出冊数が今年度は2月末の時点で73,000冊と昨年度とほぼ同数になり貸出冊数の減少に歯止めがかかった。 このことから取組みに一定の効果はあったものと思われる</p>	<p>▼ 資金管理、現金の適正管理の強化</p> <p>▼ 使用エネルギー削減の継続実施</p> <p>▼ 駐車場の混雑緩和の取組実施</p> <p>▼ 図書室の充実</p> <p>▼ 避難所マニュアルの改正</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利益還元により貸室の備品購入等を行い、利便向上を図っているほか、駐車場の混雑緩和に向け駐車場の整理や周知等を行い、きめ細やかな対応により改善がみられるなど、利用者や地域住民のニーズに的確に把握し、施設の管理運営に反映させることで、サービス水準の維持向上に努める姿勢は評価できる。また、ホームページの充実や新たな事業の企画も行っており、引き続き、利用者等のニーズを組み取りつつ、適切な管理運営を行っていただきたい。</p>	