

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: 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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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"> ・施設の設置目的に則した運営 ・利用者の声を反映した管理運営 ・施設利用時における安全・安心の確保 ・様々な利用者に配慮した情報提供 ・地域団体および住民との協働 <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"> ▼ 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"> ① 新規施設利用者開拓 ② 利用機会の均等 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 ④ web アクセシビリティへの配慮 ⑤ 幅広い年代層が参加できる事業内容の検討・実施 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設利用に支障の無い範囲で節電を実施。(継続) ▼ 継続実施している室温を維持しつつ灯油使用量削減する取組みは今年度中止(新型コロナウイルス感染拡大防止のため換気を優先) ▼ 消費電力削減 年間消費電力92,988kwh(一般・ロードヒーティング使用合計) (昨年度比1,497kwh、1.6%減) ▼ 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90.4t(昨年度比19%増) 2割の増加は、換気による暖房使用の増加により冬期間の灯油・電力使用量が増加 <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"> ▼ 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 ▼ 業務分担、指揮命令系統、緊急連絡網を定めた。 ▼ 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。 ▼ 研修計画に基づき職員研修を実施。 <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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) ▼ 災害時要配慮者のため、車いすの寄贈を募集。(継続) ▼ 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) ▼ 施設掲示物の配置を整理する取り組みを実施(継続) ▼ 受付窓口横に感染症対策用の消毒液を通年設置(継続) ▼ 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720kg回収済み。 	<p>当初の計画通りに運営を行った。</p> <p>二酸化炭素の排出が2割増となったが、新型コロナウイルス感染拡大防止を最優先した結果であり、排出量増加は、一時的なものと思われる。</p> <p>当初の計画通りに運営を行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1324 257 1532 302"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1324 302 1532 2105">協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。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。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。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。											

▼ マイナンバー制度

以下の項目を継続実施

- ・特定個人情報等の取扱いに関する基本方針を定めた。
- ・担当者PCの安全管理(PCへのアクセス権限の制限)
- ・修正パッチの適用ウィルスソフト導入等)
- ・事務処理時の仕切りパネル設置
- ・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
- ・離席を防ぐため、作業中は他職員が接客対応を行った。

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。

▽ 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2年11月30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)新型コロナウイルス感染防止にかかる地区センターの状況 (2)利用者アンケート集計結果 (3)その他 リングブル収集状況 節電実施状況 避難所に関する備蓄物資について 地区センターホームページサークル一覧ページの開設
第2回 令和2年3月29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) 現在の地区センターの状況 (2) 令和2年度事業結果報告 (3) 節電実施報告 (4) その他 検討事項 (1) 令和3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 (老人クラブ北郷明友会1名 利用団体2名) 運営委員会 3名	

運営協議会
2回とも書面での開催となったが、協議会委員から個別に聞き取りを行った。結果、空気清浄機の導入など、利用ニーズを把握できたことから、運営に役立てることができたとと思われる。

館長会議

開催回	議題他
第1回 令和2年7月10日	1 情報提供 (1) 白石東地区センターの休館及び仮事務所設置について (2) 備品購入について 2 議題 (1) 各館における感染予防対策について (2) 避難所開設時の新型コロナウイルス対応について (3) その他(各センターから)

第2回 令和3年1月28日	1 情報提供 (1) 備品購入について 2 議題 (1) 各センターの利用状況及び収支状況について (2) 区民講座、地域住民の交流等を目的とした事業、無料開放事業について ・今年度の実施状況について ・次年度の事業計画と計画実施可否の考え方について (3) 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	

- ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)
 - ▼ 各帳簿類の整備と取り扱いは規定を定め適正に取扱うよう留意した
 - ▼ 帳簿類の取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。
- ▽ 要望・苦情対応
 - ▼ 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。
 - ▼ 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。
- ▽ 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)
 - ▼ 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。開放事業利用者へのアンケートが事業中止のため未実施。他の貸室利用者及び、図書室利用者へのアンケートを実施。
 - ▼ 講座アンケートを実施。
 - ▼ 札幌市の業務検査時に関係帳票類を提示した。
 - ▼ 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。

適正管理に取組み、問題は発生しなかった。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。

苦情・要望には真摯に対応を行った。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上

- ▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上
 - ▼ 業務仕様書に定めた令和2年度給与月額の通り支給した。
 - ▼ 北海道地域別最低賃金861円(令和元年10月3日)へ対応した。
 - ▼ 労使間で3・6協定を結んだ。
 - ▼ 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。
 - ▼ 条件を満たす労働者を雇用保険に加入。
 - ▼ 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。
 - ▼ 定期健康診断は7月に実施
 - ▼ 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
 - ▼ 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8名中4名・該当職員1名あり)
 - ▼ 有給休暇の取得を奨励、該当する職員全員が有給休暇5日以上を取得した
 - ▼ 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運営委員会で負担する制度を実施
体調面で不安を申し出た職員1名を除き全員接種した

適正な取り扱いを行い、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。

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"> ▼ 仕様に適合した施設責任賠償保険に加入した。 ▼ 事業実施毎に参加者を対象に傷害保険に加入 <p>利用者の安全確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 受付窓口への導線と間隔(2m)を空けた待機場所表示を設置 ▼ 玄関設置の消毒用アルコール機への導線確保 ▼ 非接触型体温計付き手指消毒機の追加、非接触型体温計の導入 ▼ 各部屋利用時、使用する消毒アルコールと拭取り用ペーパータオルを設置 ▼ 感染拡大防止対策のお願いをまとめたチラシを作成、利用者に配布した ▼ スリッパの返却ボックスを設置し、一度使用したスリッパは清掃、消毒したのち使用するサイクルを確立し、通年で実施した。 ▼ 利用者団体へ感染拡大防止のために変更になった事柄を随時電話連絡 <p>利用者の安全確保(継続事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 新型コロナウイルス感染防止対策を定め実施(ホームページ、館内に掲示) ▼ トイレのペーパータオルを導入 ▼ 流水音発生器を女性用トイレに導入(継続) ▼ 敷地内歩道に滑り止め剤の散布を実施。 ▼ 転倒の原因となる床面の濡れをモップ等で清掃 ▼ 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 ▼ 各部屋の怪我につながる備品類の故障を修繕 ▼ 冬期間除雪を行い歩道の安全確保を実施 ▼ 敷地内歩道から車道への飛出し注意の警告を表示 ▼ 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 ▼ 災害時の備品として傷病手当用キットを導入 <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"> ▼ 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。 6月の開館に併せて定期清掃を前倒し実施。定期清掃時には消毒効果の高い洗剤を使用し開館に備えた。 併せて施設内の外構清掃・除草作業を行った。 ▼ 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。 ▼ 備品管理 備品の小修繕を行った。 	<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88.2%と一定の評価を得たと思われる。</p> <p>清掃や施設の管理について良い以上が88.2%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>	<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行っていることは大いに評価できる。 今後も継続した取組を期待している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適正に実施されており、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行っていることは大いに評価できる。 今後も継続した取組を期待している。			
			A	B	C	D					
協定書に定められているとおり、適正に実施されており、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行っていることは大いに評価できる。 今後も継続した取組を期待している。											

▼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。
今年度は、利用の減少により混雑は発生しなかった。

▼修繕・交換項目
床暖用膨張タンク修繕
ボイラー消耗品交換、トイレ水回り、ドア金具交換
ホール排煙窓修繕、車いす整備、舞台階段手すり修繕
その他の整備点検(継続)

▼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。

▽ 防災

- ▼ 防災計画を策定するとともに、避難訓練を実施。
- ▼ 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。
- ▼ 防災備品の購入
マスクを2,500枚購入
- ▼ 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。
- ▼ 喫煙室を避難所開設時の物資保管庫とし、物資を保管中
- ▼ 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。

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。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 学習機会の提供業務

▼ 講座1講座実施(パソコン講座10月実施)
計画13講座中、12講座が新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
実施した講座は比較的新型コロナウイルス感染状況が安定していた時期に感染防止対策をとり実施した。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

- | | | | |
|--------------------|-------|----|----|
| ▼ 第28回バドミントン大会 | 計画50人 | 参加 | 中止 |
| ▼ 第31回家庭婦人バレーボール大会 | 計画50人 | 参加 | 中止 |
| ▼ 第31回卓球大会 | 計画50人 | 参加 | 中止 |
| ▼ 第31回体育の集い | 計画50人 | 参加 | 中止 |
| ▼ 第18回パークゴルフ大会 | 計画50人 | 参加 | 中止 |

開講した講座は、事前に検討した感染防止対策を徹底し実施した。

開放事業、地域交流事業は比較的感染状況が安定していた時期に実施したおはなし会を除き、安全に開催できないことから中止。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの事業が中止になったことはやむを得ない。			

▼ 第32回ゲートボール大会	計画30人 参加	中止	
▼ 第34回文化祭	計画1,000人 参加	中止	
▼ 第42回囲碁大会	計画30人 参加	中止	
▼ 地域のお茶の間	計画60人 参加	中止	
▼ 第13回介護予防支援フェア	計画70人 参加	中止	
▼ 第14回三世交流会クリスマスの集い	計画150人 参加	中止	
▼ おはなし会	計画120人 参加	中止	
▼ ぬいぐるみのお泊まり会	計画5人 参加	中止	
▼ サークル交流会	計画60人 参加	中止	
▼ おはなし会(8月～10月5回開催)	計画60人 参加	6人	
	総数	6人	
▽ 施設開放事業(無料)に関する業務			
▼ 年間を通じて中止			
実施予定だった施設開放 一覧			
通年開放	卓球、ミニバレー、バドミントン、テニポン		
	囲碁・将棋、学習スペース		
冬期間(11月～3月)のみ	パークゴルフ・ゲートボール		
▽ 図書業務			安全にご利用いただける様、感染防止対策に注力した。
▼ 受付カウンター、対面となる閲覧席に仕切りを設置			
▼ 閲覧席を2メートル間けて設置			
▼ 受付カウンター前に導線、待機場所のマークを設置、混雑時の整理を行った			
▼ 記載台に手指消毒用アルコール設置			
▼ 換気を徹底したほか、感染防止対策を図書室内に掲示したうえで実施			
▼ 返却本の拭取り清掃・アルコール消毒を実施			
▼ 区内中学校から白石区ふるさと会主催事業の職業体験「白石でっちな奉公」受入を新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止した			
継続実施			
▼ 季節や歳時にちなんだブックフェアや特集展示を大小61回実施。			
▼ 長期未返却者に返却の呼掛けを行う取組み。			
▼ 新刊案内の充実			
▼ 問い合わせに対応し、長編シリーズを執筆する作数が多い作家の所蔵一覧を作成・配布			
▼ 予約冊数の多い資料ランキングを掲示			
▼ 直木賞・芥川賞他の各賞受賞作品一覧を掲示			
▼ 問い合わせの多い本の寄贈を積極的に受入れた。			

(5) 施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				利用率は昨年度と比較して6割減の結果となった。	A B C D										
			R1実績	R2計画		R2実績	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による稼働率の減少はやむを得ない。									
	ホール	件数(件)	868	880	604		A	B	C	D						
		人数(人)	21,196	23,000	11,674											
		稼働率(%)	75.6	81	51.3											
	集会室	件数(件)	570	660	249											
		人数(人)	11,299	14,500	3,411											
		稼働率(%)	52.3	61	25.8											
	実習室	件数(件)	517	623	354											
		人数(人)	4,904	6,200	2,797											
		稼働率(%)	48.1	55	37.5											
	娯楽室	件数(件)	630	630	265											
		人数(人)	8,462	11,000	2,312											
		稼働率(%)	58.7	59	28.4											
	和室	件数(件)	422	579	169											
		人数(人)	4,345	7,200	1,294											
		稼働率(%)	39.6	56	17.3											
全体	件数(件)	3,007	3,372	1,641												
	人数(人)	50,206	61,900	21,488												
	稼働率(%)	54.9	62.3	32.1												
▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付40件						A	B	C	D							
▽ 利用促進の取組																
▼ ホームページ空き室情報開示(継続)																
利用者部が部屋の空き状況を確認できるよう、ホームページにて掲載																
▼ サークル紹介ページを掲載、更新																
(6) 付随業務	▽ 広報業務	▼ HPページビュー 合計439,105件、昨年度比406,077件増となった。 新型コロナウイルス関連などの週単位で変化する情報をホームページにて掲載したことから情報が変化する時期にページビューが増えた。								当初計画とは異なる変化に対応するため時間がかかる発行形態(町内回覧)の広報発行数が減少、代わりにホームページが前年度比で約13倍のページビューとなった。このことから、変化に対応し、広くお知らせすることができたと思われる。	A	B	C	D		
		▼ 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。														
		▼ 地区センター広報発行数5回(通常発行5号)発行。 事業中止のお知らせなど、時間的に掲載できる情報を選択して掲載 新型コロナウイルス関連などの変化する情報はホームページや館内掲示を活用しお知らせした。														
		▼ 広報さっぽろに講座開催のお知らせを掲示依頼し掲載。														
		▼ 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。														
		▽ 引継ぎ業務														
		▼ 継続につき引継ぎ無し														
		協定書に定められているとおり、適切に実施されており、要求水準を満たしている。														

2 自主事業その他								
▽ 自主事業 ▼ 災害支援型飲料自販機を設置(継続) 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 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。 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。		当初の計画通りに実施した	A B C D					
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 夜間パート職員を地元町内会へ紹介を依頼し雇用した。(継続) ▼ 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) ▼ 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) ▼ 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。		当初の計画通りに実施した	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					
<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>1月中旬～貸室・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323件 図書室利用者4件</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>・接客態度 良い以上が87% 昨年度比4.6%減 ・施設の維持管理良い以上が88.2% 昨年度比9%増 ・利用満足度満足良い以上が90.7% 昨年度比2.7%増</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>・体験講座・新しい講座実施希望 感染拡大状況により不確定ではあるが実施予定である旨掲示 ・トイレ便座消毒アルコールを置いてほしい 設置する旨掲示 ・長ぐつ、ブーツ等の長靴入れを設けてほしい(他2件) 設置場所・数量を検討する旨掲示 ・貸室利用料金が高い(他センターより高い、減免要望含め4件) 条例により札幌市内料金は一律であること、利用方法や低額の部屋へ案内する</td> </tr> </table>	実施方法	1月中旬～貸室・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323件 図書室利用者4件	結果概要	・接客態度 良い以上が87% 昨年度比4.6%減 ・施設の維持管理良い以上が88.2% 昨年度比9%増 ・利用満足度満足良い以上が90.7% 昨年度比2.7%増	利用者からの意見・要望とその対応	・体験講座・新しい講座実施希望 感染拡大状況により不確定ではあるが実施予定である旨掲示 ・トイレ便座消毒アルコールを置いてほしい 設置する旨掲示 ・長ぐつ、ブーツ等の長靴入れを設けてほしい(他2件) 設置場所・数量を検討する旨掲示 ・貸室利用料金が高い(他センターより高い、減免要望含め4件) 条例により札幌市内料金は一律であること、利用方法や低額の部屋へ案内する	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。	概ね高評価を得ており、適正な管理運営が行われていることから要求水準を満たしていると評価できる。 利用者の意見・要望を的確に把握し、可能な限り速やかに施設の管理運営に反映させている。
実施方法	1月中旬～貸室・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323件 図書室利用者4件							
結果概要	・接客態度 良い以上が87% 昨年度比4.6%減 ・施設の維持管理良い以上が88.2% 昨年度比9%増 ・利用満足度満足良い以上が90.7% 昨年度比2.7%増							
利用者からの意見・要望とその対応	・体験講座・新しい講座実施希望 感染拡大状況により不確定ではあるが実施予定である旨掲示 ・トイレ便座消毒アルコールを置いてほしい 設置する旨掲示 ・長ぐつ、ブーツ等の長靴入れを設けてほしい(他2件) 設置場所・数量を検討する旨掲示 ・貸室利用料金が高い(他センターより高い、減免要望含め4件) 条例により札幌市内料金は一律であること、利用方法や低額の部屋へ案内する							

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	34,708	33,867	▲ 841
指定管理業務収入	34,608	33,791	▲ 817
指定管理費	27,641	27,641	0
利用料金	6,605	4,421	▲ 2,184
その他	362	1,729	1,367
自主事業収入	100	76	▲ 24
支出	34,708	33,928	▲ 780
指定管理業務支出	34,690	33,913	▲ 777
自主事業支出	18	15	▲ 3
収入-支出	0	▲ 61	▲ 61
自主事業による利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	▲ 61	▲ 61

【参考】	R2年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	495	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 収支は61千円の減となった。
- ▼ 利益還元は図書室・各部屋用空気清浄機を購入(495千円)利益を超えた還元となったが、利用者の安全を優先した。
- ▼ 利用料収入は計画より2,184千円の減となった。
- ▼ その他収入は主に令和元年・2年度分の貸室利用料金損失補てん金(1,613千円)
- ▼ 実費弁償による事務処理の受託等の確認申請により令和4年度まで法人税等の申告が不要

A B C D

新型コロナウイルスの影響により利用料金収入は計画を下回ったものの、経費削減にも努め、適正に運営されている。利用者の安全のため、利益還元として、備品を購入し、サービス水準の維持向上に努め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ただきたい。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼ 収支の減益と利益還元について
収支の減益は感染拡大防止の一環として行った空気清浄機購入によるもの。一定の能力を維持し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</p> <p>年間を通じて、不必要な現金を置かないことを取扱者と確認しながら</p> <p>業務を行い結果、適正に管理することができた。</p> <p>▼使用エネルギー削減の継続実施</p> <p>感染防止対策の為、冬期間の暖房にかかるエネルギー削減の取組みを休止したため継続することができなかった。</p> <p>取組み自体は今後も継続実施する。</p> <p>▼駐車場混雑緩和の取組実施</p> <p>利用者が減少したことから駐車場の混雑がなく、場内誘導など対応する</p> <p>ケースが無かった。混雑が予想される利用日以外への誘導なども含め混雑緩和の取組みを継続実施する。</p> <p>▼図書室の充実</p> <p>安心してご利用いただけるよう新型コロナウイルス感染防止対策を充実する取組みを行った。</p> <p>結果、利用者・職員から感染者が出なかったことから、一定の効果があったものと思われる。</p> <p>▼避難所マニュアルの改正</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止を盛り込んだマニュアルを原案を作成し、内容を検討中。当該年度には決定できなかったが、今年度には決定できるものと思われる。</p>	<p>▼ 資金管理、現金の適正管理の維持</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、適切に管理運営が行われている。利用者や地域住民のニーズを的確に把握し、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。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>	