

指定管理者評価シート

事業名	地区センター運営管理業務	所管課(電話番号)	南区市民部地域振興課(582-4723)
-----	--------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市藤野地区センター	所在地	札幌市南区藤野2条7丁目2番1号
開設時期	平成元年4月1日	延床面積	1,524.30㎡
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(アリーナ)、集会室(2室)、和室、実習室、娯楽室(2室)、図書室 等		
2 指定管理者			
名称	札幌市藤野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って、地域住民間の信頼関係が築かれ、社会地域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>▼ 下記の6項目を柱とした基本方針を策定している。</p> <p>(1)市民の福祉増進に努め公平な利用に供する管理運営を行う。</p> <p>(2)施設の効用を最大限に発揮する。</p> <p>(3)まちづくり人材育成やまちづくり活動の助長を推進していく。</p> <p>(4)サービス水準の維持向上に努め、継続的なサービスの提供を行う。</p> <p>(5)利用者の声を常に把握し、管理運営に反映させる。</p> <p>(6)最少の経費で最大の効果を挙げていく。</p>	<p>・「管理運営の基本方針」は施設運営の方向を示す指標であり、職員全員が理解した上で運営に携わり、令和元年度の業務を円滑に遂行できた。</p>	A	B	C	D
	<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼「札幌市藤野地区センター平等利用確保の方針」に基づき、ミーティング等で啓発を繰り返し行った。その結果、貸室業務(申請、預り、予約、抽選)の公平性、高齢者や障害者など、だれでも公平に利用できる環境づくりができた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 札幌市からの節電要請に対し、夏季及び冬季において利用者への影響が少ない範囲で廊下や給湯室の照明の間引きなどの節電を実施したほか、昼時間や日差しの状況に応じた事務室の消灯など年間を通じて節電に努めた。更に、夜間閉館時にはポンプの作動を止めた。</p> <p>▼ 灯油については室内温度に応じた暖房の調整を行い、エントランスのロードヒーティングを可能な限り職員による除雪に切り替えるなど、利用者サービスの低下を招かないよう配慮しつつ省エネ対策に努めた。清掃に使用する洗剤は環境に配慮したものを使用し、用品もグリーン購入ガイドに従ったものを使用した。</p> <p>▼ 職員に対し、毎月エコオフィス行動表のチェックを実施し、環境配慮の意識に努めた。</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>▼地域住民による運営委員会の下に事務局を設置。統括責任者(館長)、職務代理者(副館長)、図書司書など必要な職員を配置している。令和元年度中、副館長の退職により図書室内からの昇任があったが、研修・引継ぎを重ね、業務に支障が出なかった。</p>	<p>・使用承認や利用時間に関して条例等に基づいた管理運営を行い、平等利用方針に沿った業務を遂行できた。</p> <p>・省エネ、省資源など環境への配慮は、施設の目標として取り組んでおり、職員の環境意識を高めることができていた。また、利用者にも呼びかけを行ってきた。</p> <p>・適切な管理運営を行うため、必要な組織整備や従事者の確保や配置をして円滑な運営ができた。</p>	適切に実施されている。			

▼ 令和元年度職場内外での研修は、外部で研修する機会があれば積極的に参加するなど、接遇、AED取扱、法令実務、経理の各項目について概ね計画どおり実施できた。このうち館長が防火管理者研修を受講したほか、事務職員は経理研修を、図書職員は中央図書館主催の研修などを受講した。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 職員がローテーション勤務のため、日々の引継事項について休日や夜勤の職員交代時には、口頭や業務日誌による連絡を滞りなく行うことができた。

▼ 職員ミーティングを毎週実施して情報を共有するとともに、業務遂行をする上での注意点を周知するなど意識の向上に努めた。

▼ 利用者対応、平等利用等について業務チェックリストを作成し、各職員が毎月1回、それぞれの対応を振り返りながら自己評価を行っている。

▽ 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)

▼ 警備、定期清掃、受水槽清掃、エレベーター保守、自動ドア保守、消防設備点検、電気工作物保守、舞台装置保守、ボイラー保守、地下貯油槽点検、駐車場除雪、エアコン点検、建築基準法定期点検について第三者による委託を行った。

▼ 除雪については駐車場内に溜まった雪山の状況を観察しながら、適宜排雪の指示を行い、隣地に流れ込まないように管理を行った。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 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24日 (月)	1. 地域振興課からの連絡等 2. 各施設運営との意見交換 3. その他情報交換
第2回 10月23日 (水)	1. 地域振興課からの連絡等 2. 各施設運営との意見交換 3. その他情報交換
第3回 11月14日 (木)	1. 運営協議会の趣旨と協議の内容について 2. 平成30年度の利用状況について 3. 令和元年度の行事予定
第4回 3月13日 (金)	1. 地域振興課からの連絡等 2. 各施設運営との意見交換 3. その他情報交換

<協議会メンバー>

藤野地区老人クラブ副会長、藤野地区民生児童委員協議会委員、サークル会員(2)、南区地域振興課長、同課地域活動担当係長、同課担当職員、藤野地区センター運営委員会会長、同委員会総務部長、同委員会事務局長

・職員研修は接遇、図書、法務実務、環境、AED取扱等幅広く実施し、知識や資質の向上に役立てた。

・組織内で常に情報を共有することで、各業務についての見直し、改善につなげることができた。

・業務チェックリストを通じて、各職員の管理意識の向上に役立った。

・第三者委託については競争原理を働かせることにより、節減に効果があった。

・委託業務の執行にあたっては、業者への指示、立会い、履行の確認を適宜行い、仕様書の水準を確保できた。

・運営協議会は、指定管理者である運営委員会が住民組織の代表を多く包含しているため、委員以外の住民組織と利用団体等で構成し、会議では運営に関する幅広いテーマでの意見交換が行われた。なお、うち第1回、第2回、第4回は指定管理者と南区で意見・情報交換を行った。

・さまざまな立場から見方の異なる意見が交わされた。今回は施設の整備面に関して意見が交わされた。指定管理者が今後の運営を進める上で、貴重な会議となった。今後の事業展開にぜひ生かしていきたいと考えている。

	<p>▼ 行政関係機関、教育機関、地域住民組織など、8つの形態別に関係機関、団体を分類した関係機関一覧表を前年度に続き、作成した。</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼ 資金、現金管理については、現金等取扱規程を整備し、規程に基づき現金出納簿のほか、利用料出納簿、小口現金出納簿、預り金出納簿、後納利用料台帳でそれぞれ収入・支出の管理を行っている。また現金については事務室金庫において施錠管理しており、入金があった場合は翌日までに金融機関に預け入れを行った。</p> <p>▼ 資金の管理運営の適正を保つため、税理士等による外部監査を導入し経理等の点検を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 要望・苦情対応については、処理報告書を整備し、職員間の情報共有を行うとともに、区の所管部に連絡することになっている。元年度は大きな苦情はなかった。</p> <p>▼ 夏場になるとエアコンを設置して欲しいとの要望が多くなる。各室に設置するには相当な経費が必要となるが検討していきたい。</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については、グラフ等により集約、分析し館内に掲示したほか、南区と運営協議会に報告した。</p> <p>▼ 文化祭や各スポーツ大会についてのアンケートを行っているが、自由記載の意見は参考となる。</p> <p>▼ 職員個々の自己評価として、業務チェックリストを作成し、毎月3段階評価で自己チェックを実施した。(「管理水準の維持向上に向けた取組」に記載のとおり)</p> <p>▼ 事業報告については、定められた様式に従って毎月区の所管部に提出するとともに、札幌市の検査については関係書類を揃えて区所管部の財務及び業務検査を受けた。</p>	<p>・文化祭などセンター主催行事の際の案内などに活用した。</p> <p>・現金取扱規程に基づき適正管理に努めた。</p> <p>・現金及び帳簿については、毎日複数の職員でチェックを行い、事故なく管理ができた。</p> <p>・資金管理については内部監査を従来から行っているほか、税理士、住民組織による外部監査体制を整えたことで、専門性と透明性をより一層高めることができている。</p> <p>・苦情処理については、処理簿を整備してそのつど記録し、区に報告するとともに、ミーティング時に職員間で情報を共有化するようにしている。</p> <p>・令和元年度は、トラブルとなるような苦情はなく、要望に対しては可能な限り対応した。</p> <p>・元年度アンケートは文化祭関連項目を含む一般アンケートと講座受講者アンケート・各種大会アンケートを実施して290件の回答を得た。</p> <p>・指定管理者として提案した主な取り組み項目については、毎年度ごとにセルフチェックをしていくこととしているが、元年度は概ね予定の取組を消化できたと考えている。</p> <p>・事業報告などを各所管部に提出するとともに、南区の業務、財務検査には誠実に対応した。</p>									
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用関係維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼ 施設で働くパート職員に対し、最低賃金861円(元年10月1日)を上回る864円の時給を支給した。</p> <p>▼ 就業規則に「無期転換ルール」を導入し、対象職員からの申込により無期労働契約に転換した。</p> <p>▼ 全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</p> <p>▼ 職員の育児・介護休暇等に関する規則を定めている。</p>	<p>・労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>・労働関係法令の変更があった場合、終業規則に反映させ、雇用環境を維持していきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1294 1742 1326 1771">A</td> <td data-bbox="1326 1742 1358 1771">B</td> <td data-bbox="1358 1742 1390 1771">C</td> <td data-bbox="1390 1742 1422 1771">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1294 1771 1495 1832">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。											

	<ul style="list-style-type: none"> ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 時間外勤務や休日勤務をさせる場合は、労働基準監督署に提出している36協定に基づいた。 ▼ ライフ・ワークバランスの推進に適切に実施した。 ▼ パート職員1名を正規職員に転換した。 										
<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"> ▼ 利用者の安全については、冬季に玄関通路のガラス屋根の両側から落雪の危険があるため、雪庇を取り除くとともに適宜セーフティコーンを置いて安全を確保した。 ▼ 拾遺物については、貴重品、現金は直ちに警察に届け出ている。 ▼ 駐車場での通路駐車防止のため、駐車場や館内に駐車マナーを訴える紙を掲示している。 ▼ 職員全体の連絡網を整備している。 ▼ 損害補償保険については、札幌市の仕様書に適合したものに加入するとともに、各種スポーツ大会や講座にも保険をかけ、不測の事故に備えた。 <p>▽ 施設・整備等の維持管理(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"> ▼ 第三者委託により行っている、警備、清掃、除雪や各種保守点検業務については、仕様書の水準を達成するように実施した。 ▼ 靴の脱着がしやすいよう、玄関2カ所に手すりを設置している。 ▼ 長年の懸案事項であった玄関の自動ドアを市費で交換していただいた。 ▼ アリーナ屋上の雨水排水口については、枯葉等によるゴミ詰まり防止のため、定期清掃以外にも適宜点検と清掃を行った。 ▼ 駐車場については、駐車スペースが狭いため、センター広報や館内貼紙を通じて、公共交通機関の利用や、駐車マナーを繰り返し呼びかけた。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 防災計画を策定し、地区センター施設内に事務所があるまちづくりセンターや警備委託会社、警察、隣接施設を含む緊急事態発生時の情報伝達網を計画の中に組み込んでいる。 ▼ 7月と2月に自衛消防訓練を兼ねて防災訓練を実施した。とくに2月には積雪時に非常口から外に出た後の避難経路を想定し、大規模災害時の避難誘導に重点を置いた訓練を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理のに関する業務については、利用者全体に安全快適な施設を提供することが基本であると考えている。 ・施設全体に設備、備品の経年劣化が進んでいることから、優先順位を決めて補修等を行っている。元年度は備品では、マイク、消火器を新規購入。修繕ではトイレのセンサー、女子更衣室の換気扇の交換を行った。 ・館内の日常清掃に関しては、利用者アンケートで良好との評価をいただいた。 ・防災計画における職員の役割は、原則的に消防計画と同一にすることで混乱を避けるとともに、防火、消防訓練をまちづくりセンターとの共同で実施した。 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> 施設・設備等の維持管理については、良好である。特に、経費削減等によって生じた余剰金を活用し、利用者からの要望の多い備品購入や修繕に取り組んでいる点については大変評価できる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	施設・設備等の維持管理については、良好である。特に、経費削減等によって生じた余剰金を活用し、利用者からの要望の多い備品購入や修繕に取り組んでいる点については大変評価できる。			
A	B	C	D								
施設・設備等の維持管理については、良好である。特に、経費削減等によって生じた余剰金を活用し、利用者からの要望の多い備品購入や修繕に取り組んでいる点については大変評価できる。											

(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		A	B	C	D
	<p>▼ 令和元年度は第1回目のかけっこ講座に始まり、ノルディックウォーキング講座、美術への誘い講座など計9講座を実施した。募集定員206名に対し、115名が参加し、55%の受講率であった。</p>	<p>・元年度の区民講座はかけっこ講座、ノルディックウォーキング講座など9講座を実施した。北海道美術館協力会による美術講座も初めて開催した。</p>	<p>適切に実施されている。</p>			
	<p>▼ まちづくり関連では、食育に関する「親子料理教室」や「AED救命講座」を実施した。</p>	<p>・まちづくり関連では、食育に関する「親子料理教室」や「AED救命講座」を実施した。</p>				
	<p>▼ 全体として55%の受講率となり理解度、満足度に関しては、100%の評価をいただいた。</p>	<p>・全体として55%の受講率となり理解度、満足度に関しては、100%の評価をいただいた。</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> <p>▼ 令和元年6月22日に地域住民が楽しめる事業として「ふじの・ときめき・音楽まつり」を開催し、多くの住民に楽しんでもらった。今後も継続して開催していく。</p>	<p>・地域住民の交流を目的とした事業は、全ての事業が好評であった。文化祭については、参加型、体験型とともに地域住民の交流に重点を置いたが、概ね達成できた。</p>				
	<p>▼ 令和元年10月13日に定期利用サークル等によるステージ発表会を文化祭の一環として実施した。9サークル・団体が参加し、約360人の来場者があった。</p>					
	<p>▼ 令和元年10月19日、20日の2日間にわたり定期利用サークル団体による作品展示発表会を文化祭の一環として実施した。合計16サークルが参加し、約350人の来場者があった。</p>					
	<p>▼ 卓球大会をはじめとする4スポーツ大会を実施予定だったが、2月予定だったバレーボール大会はコロナウイルス感染予防のため中止となった。卓球大会、バドミントン大会、ミニレー大会あわせて81名の参加があった。各大会は、参加者による自主運営で開催し、参加者もセンター利用者を中心に、南区各地域、区外からも幅広く参加があった。</p>	<p>・利用者の相互交流を目的とした大会であるが、その運営にあたっては利用者の自主運営により実施しており、事業への利用者参画の取り組みとして定着している。</p>				
	<p>▼ 令和元年度は、12月8日(水)に藤野小学校2年生8名と先生が生活科の授業の一環として地区センター見学利用があった。</p>	<p>・見学会をきっかけに、子どもたちの図書室の利用や子供サークルの加入が見込まれるので、今後も受け入れていきたい。</p>				
	<p>▽ 施設開放事業(無料)に関する業務</p> <p>▼ 卓球をはじめ、6種目の各スポーツ、囲碁・将棋、学生への勉強スペースとして空き部屋を開放しており、年間570回、5,259人が利用した。</p>	<p>・開放事業は利用者サービスの一環として空き室を活用しているが、各種大会の運営は開放事業利用者が自主的に運営を行っており、この中からコミュニティの担い手となる人材を得ていくこともねらいとしている。</p>				
	<p>▽ 市民活動及び交流の支援業務</p> <p>▼ 令和元年11月10日藤野地区福祉のまち推進センターが実施した「ふじの子育てサロンフェスタ」、令和元年11月23日藤野地区社会福祉協議会が実施した「ふれあい交流会」では、藤野地域のみならず、センター広報等で広域的にもPRして側面から支援・協力を積極的に行った。</p>	<p>・他団体への支援・協力についても内容を精査し、積極的に実施していきたい。</p>				

- ▽ 図書業務
 - ▼ 子ども1日司書体験事業を5回実施し、9人の参加があった。
 - ▼ テーマ展示は「熱中症予防」「家庭菜園」等の計28回実施した。
 - ▼ 映画会は11回実施し、59人の参加があった。
 - ▼ 大人の映画会を初めて実施。11月30日(土)開催し、7人が参加した。
 - ▼ おはなしの会は月1回・8回実施、30人の参加があった。
 - ▼ 年2回のお楽しみ会は夏30人、冬22人の参加があった。
 - ▼ クリスマス会は1回実施、58人の参加があった。

・「読み聞かせ(おはなしの会)」、「お楽しみ会」事業は地域のボランティア団体と連携して実施した。親子での参加も多く図書室の利用促進に役立てた。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30実績	R1計画	R1実績
ホール	件数(件)	884	884	799
	人数(人)	17,212	17,212	23,686
	稼働率(%)	80	80	72
集会室A	件数(件)	392	392	370
	人数(人)	4,270	4,270	3,984
	稼働率(%)	37	37	32
集会室B	件数(件)	633	633	583
	人数(人)	7,404	7,404	6,660
	稼働率(%)	57	57	53
実習室	件数(件)	497	497	467
	人数(人)	4,368	4,368	4,110
	稼働率(%)	48	48	45
和室	件数(件)	429	429	384
	人数(人)	2,760	2,760	2,204
	稼働率(%)	41	41	38
娯楽室A	件数(件)	357	357	399
	人数(人)	1,793	1,793	1,792
	稼働率(%)	34	34	38
娯楽室B	件数(件)	407	407	390
	人数(人)	1,862	1,862	1,458
	稼働率(%)	41	41	39
合計	件数(件)	3,599	3,599	3,392
	人数(人)	39,669	39,669	43,894
	稼働率(%)	49	49	45

・利用計画は前年度実績を目指した。しかし、コロナウイルス感染防止のためのキャンセルが相次ぎ、全体的に利用率が下がった。

・営利利用は前年に続き増えたが、時間の貸出が減少した。今後とも時間貸しをPRして増やしていきたい。

A	B	C	D
---	---	---	---

適切に実施されている。

- ▽ 不承認、取消し、減免、還付
 不承認 0件 取消 4件 減免 0件 還付 1件
 コロナ関連取消 122件 還付 9件

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ センター広報の中で貸室の利用方法などの周知を図るとともに、利用サークルの紹介も積極的に行い、サークル支援に取り組んだ。 ▼ センターでの町内会や老人クラブ、学校行事の際に文化祭などセンター行事のPRチラシを配布してPRを行った。 ▼ 3カ月先までの空き室情報を館内に掲示し、利用者への情報提供を行った。 ▼ ホームページによる空き室情報や、サークル情報、使用方法などの情報提供を行った。 ▼ 館内2カ所にあるサークル案内ポスターをジャンル別に張り替え、見やすくした。 <p>▽ 印刷サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 事務所に設置しているコピー機、印刷機を利用者の用に供し、印刷については込み合う時期には予約受付を行っている。料金については、実費相当額を徴収している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用促進のため、センター広報の発行やホームページによる周知などを行ってきた結果、講座などの行事のほか、印刷サービスなどでもPR効果が得られた。 ・地区センターの大きなイベントである文化祭については、近隣地域へプログラムの全戸配布を実施しており、毎年大勢の観客が来場し、出演サークルからも評価を得られた。 ・地域住民を対象とした音楽会や講話を今後とも企画・開催していきたい。 ・コピーサービスは主にサークル、印刷サービスは地域住民組織の利用が多く、利用の定着化が図られている。 									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ センター広報は毎月発行しPRに努めた。 ▼ ホームページと館内掲示の両面からリアルタイムで空き情報の提供を行った。 ▼ 講座事業については、広報さっぽろ、センター広報でのPRのほか、講座ごとの募集案内を作成し館内各所に掲示した。 ▼ センター広報には、住民健康診査などの札幌市の施策にかかる情報も掲載した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・センター広報は石山から定山溪までの地域に密着したPR効果を発揮している。一方広報さっぽろに掲載する講座の情報は南区内の広い地域からの応募につながっており、センター広報を補完。ホームページや館内掲示を含めて今後ともPRを工夫していく。 	<table border="1"> <tr> <td style="width: 25px;">A</td> <td style="width: 25px; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25px;">C</td> <td style="width: 25px;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。											
2 自主事業その他											
	<p>▽ 自主事業</p> <p>飲料水自動販売機2台のうち、1台を自主事業として設置している。令和元年度の販売手数料は、120千円となった。</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"> ▼ 第三者委託については、市内業者への委託を基本としている。 ▼ スポーツ用品や文房具等消耗品は可能な限り近隣地元業者から購入した。 ▼ 盲導犬協会への募金箱を継続して設置している。 ▼ 文化祭行事の際に毎年近隣のグループホームに案内を出している。 ▼ 文化祭開催日には、近隣の障がい者施設で製造したパンの販売を行い、側面から支援を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政財産使用許可により、自動販売機を設置し、利用者には便宜を図ることができた。 ・除雪委託や書籍、消耗品の購入などは、地元業者を活用することで効率的である場合が多く、業務上の連携もとれやすいと考えている。 ・文化祭では、高齢者福祉施設から車イスで複数の来場があった。 ・図書室には目の不自由な方や体の不自由な方も訪れることがあり、万々に備えて職員が安全な場所まで誘導した。 	<table border="1"> <tr> <td style="width: 25px;">A</td> <td style="width: 25px; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25px;">C</td> <td style="width: 25px;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。											

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

		A	B	C	D	
<p>実施方法</p>	<p>①一般アンケート(令和2年2月) 来館者100人に用紙を配布 回答者 84人</p> <p>②講座受講者アンケート(平成31年4月～令和2年3月) 受講者 115人に用紙を配布 回答者94人</p> <p>③図書室利用者アンケート(令和元年11月) 来館者50人に用紙を配布 回答者28人</p> <p>④各種大会参加者アンケート (平成31年10月～令和2年3月) 参加者81人に用紙を配布 回答者52人</p>	<p>・アンケートは毎年実施しており利用者の多様なニーズ把握に努めている。</p> <p>・令和2年2月に実施した利用者アンケートでは、サークル、会議、開放、図書利用者、計100名に実施し、84名の回答をいただいた。職員の対応、館内の清掃においては高い評価をいただいた。その他のご意見として駐車場が狭く冬場は雪で止められる台数が少ないなどのご意見があり、可能な事項から検討し改善に努めていきたい。</p>	<p>利用者の満足度は良好である。要求水準を定めている全ての項目において、水準を10ポイント以上超える数値となっており、大変評価できる。</p>			
<p>結果概要</p>	<p>①一般アンケートの主な結果 (令和2年2月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的満足度について (要求水準:普通以上 80%) 大変良い～普通 99% ・職員対応について (要求水準:普通以上 80%) 大変良い～普通 100% ・貸室について (要求水準:普通以上 80%) 大変良い～普通 93% ・施設内の清掃事業について (要求水準:普通以上 80%) 大変良い～普通 100% <p>②講座受講者アンケート(平成31年4月～令和2年3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各講座の受講者満足度は、100% ・各講座の受講者理解度は、100% <p>③図書室利用者アンケート(令和元年11月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本の探し方や調べものの相談 満足61%、どちらかといえば満足25%、どちらかといえば不満4%、利用していない11%、不満0% ・図書室職員の利用者への対応については、満足～どちらかといえば満足100% ・図書室の満足度について (要求水準:どちらかといえば満足以上80%) 満足～どちらかといえば満足96% <p>④各種大会参加者アンケート (平成31年10月～令和2年3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種スポーツ大会の参加者81人から回答を得た結果、今後も参加したいとの回答が多く寄せられた。 	<p>・講座受講者へのアンケートの実施は、開設講座の計画作成に役立った。満足度・理解度において高い評価をいただいた。さらに受講者の声を反映させながらより良いものを実施していきたい。また、アンケートにより、受講者の多くが、センター広報や、広報さっぽろで講座を知り申し込んでおり、今後も各広報紙の内容の充実に努めていきたい。</p> <p>・今後もアンケート結果で出た意見・要望は具体的な内容を分析し、可能な事項から検討し改善に努めていきたい。</p>				

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>第一回目として開講した「美術への誘い」が、わかりやすく楽しくまた開催してほしい。</p>	<p>・アンケートやご意見箱、運営協議会等で把握した利用者意見、要望について、施設として有効な事柄については、経費、手法的に可能な限り実施してきている。 元年度は大きな意見・要望はなかった。</p> <p>・施設面や経費面で指定管理者の裁量を超える意見、要望については利用者の声として南区に伝えることとしてきている。</p> <p>・元年度のアンケート結果では、講座等の事業や、来客対応の面では、評価をいただけたと考えている。</p>
	<p>【対応】</p> <p>令和2年度も二回目として開催していく予定です。</p>	
	<p>【意見】</p> <p>駐車場が狭く、冬は雪で止められる台数が少なくなる。</p>	
	<p>【対応】</p> <p>業者による除排雪や職員による除雪で可能な限り、駐車場の広さを確保できるように努めてまいります。</p>	
	<p>【意見】</p> <p>今時、暑い時期にエアコンの設置のない公共施設は理解できない。</p>	
	<p>【対応】</p> <p>年々、夏の暑さが増しており、クーラー設置の要望が多くなっている。全室に設置する場合の費用などについて研究していきたい。</p>	
<p>【意見】</p> <p>軽い机やイスに変えて欲しい。</p>	<p>・利用料金はサークル解散による貸室の減少や、コロナウイルス感染拡大防止のためのキャンセルなどで計画よりも減少した。</p> <p>・ある程度支出を抑制しながらも、利用者の利便性や安全面を確保する利益還元を実施することができた。</p>	
<p>【対応】</p> <p>軽量のものを用意しているが、利用者の高齢化が一段と進んできているので、さらに工夫していきたい。</p>		

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				<p>・利用料金はサークル解散による貸室の減少や、コロナウイルス感染拡大防止のためのキャンセルなどで計画よりも減少した。</p> <p>・ある程度支出を抑制しながらも、利用者の利便性や安全面を確保する利益還元を実施することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">収支状況は良好である。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">特に、指定管理業務における利益還元については、経費削減による余剰金を、利便性向上のための施設修繕及び備品購入に活用しており、大変評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	収支状況は良好である。				特に、指定管理業務における利益還元については、経費削減による余剰金を、利便性向上のための施設修繕及び備品購入に活用しており、大変評価できる。			
A	B	C	D														
収支状況は良好である。																	
特に、指定管理業務における利益還元については、経費削減による余剰金を、利便性向上のための施設修繕及び備品購入に活用しており、大変評価できる。																	
項目	R1計画	R1決算	差(決算-計画)														
収入	33,083	32,977	▲ 106														
指定管理業務収入	32,973	32,857	▲ 116														
指定管理費	26,603	26,603	0														
利用料金	5,800	5,467	▲ 333														
その他	570	787	217														
自主事業収入	110	120	10														
支出	34,083	32,371	▲ 1,712														
指定管理業務支出	34,083	32,371	▲ 1,712														
自主事業支出	0	0	0														
収入-支出	▲ 1,000	606	1,606														
自主事業による利益還元	0	0	0														
法人税等	0	0	0														
純利益	▲ 1,000	606	1,606														

【参考】	R1決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,172	下記のとおり

▽ 説明

▼ 収入面のうち、利用料収入については、サークルの解散やサークル員の減少による部屋の縮小化等により計画より約50万円の減、その他収入については、印刷収入の減や講座の中止が多く、計画より約11万円の減となった。休館補填費用は255千円。
自主事業については、計画よりも収入を確保することができた。

▼ 指定管理業務による利益還元は、利用料金収入の余剰金を活用しながら約117万円支出した。内訳は27万円を備品の購入、90万円を施設修繕に充てた。

▼ 主な利益還元は、男子トイレ便器のセンサー交換、女子更衣室換気扇交換、マイクの購入などに要した額である。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼ 4期目となる指定管理期間の初年度に引き続き、光熱水費や委託費、人件費などを極力節約、効率化を進めて支出の抑制に努めてきた。その結果、利用者からの要望の高い修繕や設備・備品の更新にも今後とも対応が可能となっている。

適

不適

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例及び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

▼ 個人情報の取り扱いについては、個人情報保護条例にのっとり、適正な事務処理に努めた。

▼ 情報公開請求はなかった。

▼ 行政手続条例・オンブズマン条例への対応調査はなかった。

▼ 暴力団排除推進条例の適用についての対応はなかった。

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>・利用料収入は、高齢化によるサークル員の減少により、より狭い部屋を選ぶサークルが増えており、加えて、コロナ流行による利用減が重なり、利用料収入は減少した。</p> <p>・定期講座は9講座を実施(3講座中止)し、新しく始めた講座で好評のものもあり、来年度も開講していく。</p> <p>・利用者接客関係は円滑になされ、大きな要望、苦情はなかった。</p> <p>・元年度に新しくスタートした「ふじの・ときめき・音楽まつり」は全職員協力のもと実施し、100人以上の地元住民に喜んでいただいた。</p> <p>・指定管理者として、仕様書や協定書の要求水準を確実に管理、遂行できたと考える。</p>	<p>①地域住民が楽しめる事業として、「ふじの・ときめき・音楽まつり」を継続して開催する。</p> <p>②地域住民ニーズに合った講座を開催していく。</p> <p>③夜間利用促進のため、個人の趣味を目的とした時間貸しの利用を増やしていく。</p> <p>④施設環境面では、できるだけ改善して利便性や快適性を高めていく。特に冷房設備設置の方向性の可否を検討、また高齢化に備えたイスや机の一層の軽量化に取り組んでいく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・全体的に施設の管理運営は、これまでの経験を活かした各種取り組みが行われ、適切に実施されていると評価できる。</p> <p>・指定管理業務における利益還元は、利用者の利便性や安全性の確保等の観点から、大変評価できる。</p> <p>・令和元年度に新たにスタートした、「ふじの・ときめき・音楽まつり」は多くの人が参加し、今後の利用促進に向けたきっかけづくりとして評価できる。</p> <p>・利用者アンケートの様々な意見があるなか、改善に向けた対応を迅速に検討し、利用しやすい施設づくりに取り組んでいることが、利用者の高い満足度に繋がっているものと評価できる。</p>	<p>(改善を要する事項は特になし)</p>