

## 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)	西区市民部地域振興課(641-6926)
-----	-----------------	-----------	----------------------

### I 基本情報

<b>1 施設の概要</b>			
名称	札幌市西野地区センター	所在地	札幌市西区西野4条2丁目
開設時期	平成4年5月17日	延床面積	1,529.48㎡
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。区民センターの機能を補完し、地域における住民の自主的な活動を促進する。		
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、洋室(2室)、和室(2室)、娯楽室(2室)、実習室、図書室		
<b>2 指定管理者</b>			
名称	札幌市西野地区センター運営委員会		
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	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: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		
<b>3 評価単位</b>			
	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>「笑顔があふれ心ふれあう豊かなまちづくりという理念のもと ①地域文化の情報が得られ、発進する場として、②はばひろい生涯学習の機会が得られる場として、③地域住民がふれあい、自主的な活動が促進される場として、コミュニティ施設の効用を高め、更なる地域への浸透を図ること」との基本方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「札幌市区民センター等使用承認取扱要領」等を十分に理解し、遵守することにより、公平・公正の確保を図っている。</p> <p>また、利用者に対しては、施設使用申込み等に係る規則、手続き等について、十分かつわかりやすい説明を行うとともに、貸室、講座等で重複の申込みがあった場合は、館長立ち合いの上、抽選を実施し公平、公正、公開の確保に努めている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>館内に電気・ガス・水道の節約に関する啓発ポスターを貼付するとともに、暖房(20度)、冷房(28度、図書室のみ)の温度設定を徹底した。</p> <p>また、節水、節電、ごみ減量・リサイクル推進、駐車場等でのアイドリングストップの励行、トイレの照明をLEDに改修するなど、利用者、来館者の協力を得ながら、組織全体で環境保全への取り組みを行った。</p> <p>しかし、ガス使用量については、利用客よりロビーが寒いとの意見があり、いままで稼働していなかった床暖房を、今年度より再稼働させたため11%増加した。(温度設定は15℃)</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>地域の住民組織を母体とした運営委員会の下に、実践組織としての事務局を設置し、事務局長以下12名の職員を雇用している。職員については、それぞれの職位に応じた事務分掌を定め、適正な事務執行と責任体制の確立を図っている。</p> <p>特に使用承認事務については、日・祝日も含めて8:45~21:00の間、常時2名の職員を配置し、窓口のサービス向上を図っている。</p> <p>また、職員の人材育成については、当初の研修計画に基づき、職員研修を実施した。</p>	<p>基本方針に基づき職員全員が貸室事業や図書室運営における利用者へのサービスアップに努めた。</p> <p>また、ごみ収集カレンダー、西区ガイド、地震防災マップなどを常備備えて、希望する区民に随時配布した。</p> <p>区民講座等の実施に当たっては、生涯学習情報等総意と工夫を凝らした企画運営に努めた。</p> <p>新規利用者・定期利用者とも、十分な説明や情報提供を行い、良好な関係を保持しながら、適切な利用承認事務を行うことができた。</p> <p>省エネルギー、資源リサイクル等について、職員・利用者の意識向上が進んでいると思われる。</p> <p>今後は電気、ガスなどの効率的な使用を徹底したい。</p> <p>適切な運営管理に必要な組織体制や職員の確保・配置により、円滑な運営ができた。</p> <p>また、職場研修の実施により、コミュニティ施設の指定管理者職員としての意識改革が図られ、利用者サービスに繋がっていると思慮する。</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>基本方針に従い適切な運営が行われており、要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

利用者アンケート、毎月の西区館長会議等の情報を職員全員で共有するとともに、ローテーション勤務における事務引継ぎを徹底して行い、利用者からの要望等に迅速に対応できる体制づくりを行っている。

利用者に安全かつ気持ちよく利用してもらえるよう、夏期には、敷地内の除草、駐車場の区画線の整備、冬期には、通路等の除雪、凍結路面滑り止めの砂まきのほか、敷地内及び周辺歩道・バス停のゴミ拾いなどの環境整備を毎日実施している。

利用者から改修要望が多かった和式トイレについて、児童・高齢者にも使いやすいようすべて洋式化した。

施設の老朽化に伴い、建物、設備、備品等の破損が多くなってきており、利用客の安全等のため、随時、必要な修繕等を行っている。

なお、軽微な修繕については、職員が自ら行った。

## ▽ 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)

主に設備の保守点検業務に関して、専門の機関・企業に再委託している。これらの業務に関して、責任者や指揮・連絡系統を明確にさせ、必要に応じて指導や指示を行っている。

業後の履行確認は、仕様書に基づく検査を行い、適正を期している。

全ての業務において、仕様に基づく適正な履行が行われた。

## ▽ 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 8月6日	・第1四半期の業務報告 ・今後の主な事業・行事等の説明 ・利用者からの意見・要望について ・管理運営上の意見交換
第2回 10月15日	・第2四半期の業務報告 ・今後の主な事業・行事等の説明 ・文化祭の開催について ・ホール無料開放の変更について ・指定管理者評価シートについて ・管理運営上の意見交換
第3回 1月24日	・第3四半期の業務報告 ・今後の主な事業・行事等の説明 ・トイレの洋式化について ・管理運営上の意見交換
第4回 3月25日	・第4四半期の業務報告 ・アンケートの集計結果の概要 ・トイレの洋式化完了について ・管理運営上の意見交換

## &lt;協議会メンバー&gt;

住民組織等(西町連合町内会)、利用者代表(方円流煎茶道代表、行政(札幌市西区市民部地域振興課長)、指定管理者(札幌市西野地区センター運営委員会会長)、事務局

所定回数の会議を開催し、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行った。

令和2年度の運営に反映させていきたい。

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

現金出納簿、その他必要な帳簿を備え、収入・支出決定書等所定の帳票を用いて、正確かつ迅速な現金・預金管理事務に努めた。

なお、利用料金は、翌日、銀行口座に入金している。

また、会計ソフトを導入して、毎月総勘定元帳や会計残高試算表を出力して現金・預金との精査照合を行うとともに、資金管理・経理執行全般について、顧問税理士の指導・検査を受け、正確かつ公正な財務事務処理を行っている。

なお、資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施している。

## ▽ 要望・苦情対応

意見箱を窓口へ備え付け、毎日確認し、回答を館内に掲示し対応することとしている。

その結果等を西区、運営委員会、運営協議会に随時報告している。

なお、制度的な問題への苦情要望については、札幌市と協議し、指定管理者限りで対応できるものについては、速やかに、誠意を持って対応することとしている。

今年度は、札幌市オンブズマンに駐車場の土埃について、札幌市西区総務企画課広聴係に職員対応について、札幌市広報部にホールのカビ臭についての苦情があり、それぞれ駐車場の舗装(札幌市対応)、職員研修、カビ臭の原因の一因である舞台幕の廃棄を行った。

また、利用者からの要望が多かった和式トイレの洋式化について、すべての和式トイレを洋式トイレに改修した。

## ▽ 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)

区民講座終了時及び年度末に利用者アンケートを実施し、結果を館内に掲示するとともに、業務改善等に役立てている。

また、札幌市の検査は、指定管理事務における定期的な自己チェックの機会でもあり、適正な事務処理の執行を心がけた。

資金管理については、顧問税理士による点検・確認を得ており、全般的に適正な財務管理が行われたと思慮する。

要望・苦情は地区センター運営改善の貴重な提言であることから、その内容、対応等について職員間で情報共有している。

使用承認等の苦情・要望については、公正な運用と親切丁寧な説明・対応を心がけ、施設の老朽化による苦情・要望に対しては、予算の範囲内で改修・改善等に努めた。

今後も継続して実施し、利用者の声の把握や、業務改善に役立てていきたい。

<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設で働くパート職員に対し、最低賃金を上回る時給を支給した。</li> <li>・職員就業規則、運用細則、育児・介護休業規則を制定している。</li> <li>・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・社会保険に加入させ、1年に1回の定期健康診断を実施した。</li> <li>・平成27年2月に就業規則の改正を行い、平成27年度からパート職員にも通勤手当を支給している。</li> <li>・平成28年4月から職員の雇用期間の終期に例外規定を設けるため、就業規則の改正を行い、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>・平成29年8月、育児・介護休業法改正(H29.1. 1)に伴い、育児・介護休業規則及び就業規則を改正し、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>・平成30年1月、労働契約法改正等に伴い、就業規則の雇用期間等について改正を行い、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>・令和元年6月に時間外労働・休日労働に関する協定届を労働基準監督署に届け出た。</li> <li>・再委託により実施している業務について、受託者に対し雇用環境調査を行った。</li> </ul>	<p>労働関係法を遵守し、就業規則等を定め、職員の雇用環境安定を図っている。</p> <p>職員の個人面談を実施し、職員の要望や意見、悩みや相談等を聞いて、業務の改善、職場環境の改善に役立てた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の改善に努めている</td> </tr> </table>	A	B	C	D	関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の改善に努めている			
A	B	C	D								
関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の改善に努めている											
<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>全職員が定期的に館内及び建物周辺を巡回して、ソフト・ハード面から危険個所の早期発見と事故防止に努めている。</p> <p>施設周辺及び施設内に段差が多くあり、利用者には、高齢者が多いため、通路、玄関の安全確保に細心の注意を払った。</p> <p>来館者の緊急時の救命措置のためAEDを備えており、玄関、受付窓口に設置マークの表示をしている。</p> <p>損害賠償保険は仕様に適合したものに加入し、不測の事故に備えている。</p> <p>取得物の取り扱いについては、事務室内等に保管し、落とし主に返還している。現金等貴重品については、その都度警察に届けている。</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>定期清掃、警備、自家用電気工作物、消防設備、エレベーター、ボイラー、舞台装置及び自動ドアの館内設備の保守業務については、単年度又は複数年の契約により再委託を行った。</p> <p>清掃については、定期清掃のほか、汚れの激しい集会室のカーペット清掃や、ホールの床が滑りやすいことからワックス掛けを追加委託した。</p> <p>駐車場等の除排雪業務については、シーズン前に、見積り合わせにより、単年度契約により再委託を行った。</p> <p>10cm以下の降雪や早朝の降雪に対しては、職員等が除雪を行った。</p> <p>その他、外構の草刈りや冬囲いは再委託を行ったが、建物周辺の草取りなどの植栽管理等の業務は職員が行い、害虫発生防止や美観保持に努めた。</p> <p>貸室の障子の貼替、壁紙の一部修繕を行った。</p> <p>結果、施設・設備等の維持管理は、適切に実施し仕様書の水準を達成した。</p>	<p>期間中、事故もなく、安全な環境のもとで利用に供することができたと思慮する。</p> <p>専門的な管理業務技術の活用により、良好な管理環境を確保することができた。</p> <p>また、職員が建物周辺の草刈りや除雪、軽微な修繕などを行い、環境美化に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。除雪作業は利用者の通行を確保するだけでなく、通行人の転倒防止のため施設周辺まで行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。除雪作業は利用者の通行を確保するだけでなく、通行人の転倒防止のため施設周辺まで行っている。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。除雪作業は利用者の通行を確保するだけでなく、通行人の転倒防止のため施設周辺まで行っている。											

	<p>▽ 防災</p> <p>8月と2月に防災訓練を実施した。 また、各種研修会にも参加するなど、所定の防火・防災の取り組みを行った。 なお、27年4月には、西区防火管理者協議会から優良事業者として表彰されている。 11月に防火対象物点検報告特例認定のため、札幌市西消防署の検査を受け、12月2日付けで認定通知があった。</p>	<p>訓練後、消防設備点検業者から、火災報知器、非常放送設備などの操作、機器の説明を受け、防災知識が深まるとともに、防災に対する意識も高まった。</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>(1) 計画と実績</p> <table border="1" data-bbox="399 560 965 750"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>H30実績</th> <th>R1計画</th> <th>R1実績</th> <th>実績/計画</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>課目数</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>1.08</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>57</td> <td>63</td> <td>64</td> <td>1.02</td> </tr> <tr> <td>定員又は受講人数</td> <td>265</td> <td>238</td> <td>266</td> <td>1.12</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 主な講座の応募状況と受講者の満足度</p> <table border="1" data-bbox="399 828 965 1478"> <thead> <tr> <th rowspan="2">講座名</th> <th rowspan="2">受講者数</th> <th colspan="2">満足度</th> </tr> <tr> <th>目標</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人生の締めくくりにかかる費用</td> <td>18</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>手軽に作ろうフライパンでパン作り</td> <td>12</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ヨガ入門</td> <td>44</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>椅子ヨガ講座</td> <td>11</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>かけっこ集中講座(1年生～2年生)</td> <td>20</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>かけっこ集中講座(3年生～6年生)</td> <td>20</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>たのしく歌おううたごえ講座</td> <td>23</td> <td>80%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>夏休み手づくりアロマ石けん教室</td> <td>12</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>夏休み手づくりラジオ教室</td> <td>16</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ファット・バーニング 脂肪燃焼</td> <td>20</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>その他(3講座)</td> <td>70</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <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>(1) 計画と実績</p> <table border="1" data-bbox="399 1601 965 1769"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>H30実績</th> <th>R1計画</th> <th>R1実績</th> <th>実績/計画</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業数</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>1.2</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td>763</td> <td>590</td> <td>644</td> <td>1.09</td> </tr> </tbody> </table>	区分	H30実績	R1計画	R1実績	実績/計画	課目数	12	12	13	1.08	回数	57	63	64	1.02	定員又は受講人数	265	238	266	1.12	講座名	受講者数	満足度		目標	実績	人生の締めくくりにかかる費用	18	80%	100%	手軽に作ろうフライパンでパン作り	12	80%	100%	ヨガ入門	44	80%	100%	椅子ヨガ講座	11	80%	100%	かけっこ集中講座(1年生～2年生)	20	80%	100%	かけっこ集中講座(3年生～6年生)	20	80%	100%	たのしく歌おううたごえ講座	23	80%	94%	夏休み手づくりアロマ石けん教室	12	80%	100%	夏休み手づくりラジオ教室	16	80%	100%	ファット・バーニング 脂肪燃焼	20	80%	100%	その他(3講座)	70	80%	100%	区分	H30実績	R1計画	R1実績	実績/計画	事業数	6	5	5	1.0	回数	6	5	6	1.2	参加者数	763	590	644	1.09	<p>区民講座は、当初計画より1課目増の実施となった。 参加者数及び利用者満足については計画通り達成できたと考え。 ヨガやファットバーニング等の健康志向を反映した体操系課目は、受講者から人気を博した。 また、高齢者向けの教養講座については今後とも継続して実施していきたい。</p> <p>地域交流事業については、概ね本来の目的は達成できたと考えている。</p>	<table border="1" data-bbox="1220 481 1412 526"> <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>全ての項目において要求水準を満たしている。 地域交流の来場者目標が低いものについては、開催時期や内容など企画の見直しなどを図り、来場者の向上に努めてほしい。</p>	A	B	C	D				
区分	H30実績	R1計画	R1実績	実績/計画																																																																																																	
課目数	12	12	13	1.08																																																																																																	
回数	57	63	64	1.02																																																																																																	
定員又は受講人数	265	238	266	1.12																																																																																																	
講座名	受講者数	満足度																																																																																																			
		目標	実績																																																																																																		
人生の締めくくりにかかる費用	18	80%	100%																																																																																																		
手軽に作ろうフライパンでパン作り	12	80%	100%																																																																																																		
ヨガ入門	44	80%	100%																																																																																																		
椅子ヨガ講座	11	80%	100%																																																																																																		
かけっこ集中講座(1年生～2年生)	20	80%	100%																																																																																																		
かけっこ集中講座(3年生～6年生)	20	80%	100%																																																																																																		
たのしく歌おううたごえ講座	23	80%	94%																																																																																																		
夏休み手づくりアロマ石けん教室	12	80%	100%																																																																																																		
夏休み手づくりラジオ教室	16	80%	100%																																																																																																		
ファット・バーニング 脂肪燃焼	20	80%	100%																																																																																																		
その他(3講座)	70	80%	100%																																																																																																		
区分	H30実績	R1計画	R1実績	実績/計画																																																																																																	
事業数	6	5	5	1.0																																																																																																	
回数	6	5	6	1.2																																																																																																	
参加者数	763	590	644	1.09																																																																																																	
A	B	C	D																																																																																																		

## (2) 主な事業の参加状況・目標達成度

事業名	参加者数		
	目標	実績	達成率(%)
おとなの映画会	40	35	87.5%
第27回文化祭	400	446	111.5%
おとなの映画会	40	21	52.5%
親子サロンクリスマス映画会	45	43	95.6%
新春書初め展示会	60	42	70.0%
第26回ハレーホール大会	80	57	71.3%

## ▽ 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	H30実績		R1実績	
	開放日数	利用者数	開放日数	利用者数
囲碁・将棋	151	3,499	137	2,967
卓球	46	2,187	43	1,958
ハレーホール	36	679	31	556
バドミントン	37	398	34	405
ミニソフトバレー	69	1,445	68	1,517
バスケットボール	32	484	33	670
ファミリーの日	30	750	28	767

## ▽ 図書業務

## (1) 利用状況

区分	H30実績	R1実績	増減率
開館日数	280日	250日	0.89
蔵書数	35,743冊	35,620冊	1.00
登録者数	4,234人	3,084人	0.73
貸出数	100,823冊	84,738冊	0.84
相互貸借件数	48件	29件	0.60
レファレンス件数	1,270件	1,440件	1.13

## (2) 利用促進事業

## &lt;室内展示等の企画実施&gt;

- ・年間行事関連資料の展示(季節に関する資料等)・・・20件
  - ・話題資料の展示(スポーツ・文化関連・災害等)・・・12件
  - ・通年展示(青少年読書感想文全国課題図書・北海道指定図書・北海道青少年のための200冊)・・・3件
- <室内装飾>
- ・季節や年間行事に即して実施・・・7件
- <読み聞かせ・映画上映会>
- ・おはなし会・・・2回
  - ・映画上映会・・・2回

有料利用を優先しながら実施しており、適正な実施が図られた。

中止の場合は、2週間前までに、掲示板、ホームページで告示しており、利用者の理解を得ている。

利用者数は増加傾向にあったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2月24日以降の施設活用事業は中止となった。

貸出数は一般・児童とも減少している。

また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため令和2年3月は休室となった。

今後も、蔵書の充実や行事の企画を通じて更なる利用の促進を図っていく必要があると考えている。





2 自主事業その他			A	B	C	D
▽ 自主事業 自販機2台を設置して、清涼飲料水の販売を行い、好評を得ている。 収入額(令和元年度実績) 137千円		利用者の利便向上に貢献した。				意欲的に取り組んでおり、今後も継続してほしい。
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ・物品の調達及び管理業務の再委託は、特別のものを除き、市内に本店を置く企業に発注している。 ・さらに地域の個人事業主や中小事業者にも可能な限り、小修繕や役務の提供を依頼した。 ・封筒及び使用承認申込書等の印刷物は、札幌福祉印刷(社会福祉法人共友会)に発注している。 ・また、福祉関係のチラシを積極的に配架し、バックアップを行っている。 ・その他、母子寡婦連合会・聴力障害者協会が設置する自動販売機2台に係る苦情・故障・両替などの対応を行っている。 ・令和元年10月の西野地区センターの文化祭において、福祉施設の受注拡大に配慮して障害者施設等のパン・クッキー等の販売に協力した。		市内・地域内の事業者の受注機会の拡大に貢献した。				
3 利用者の満足度			A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果						
実施方法	2月中旬から下旬にわたり来館者300人にアンケート用紙を配布し、270名から回答を得た。(回収率90.0%)	「西野地区センターへの総合満足度」の設問に対しては、5段階評価(0~4)のうち、2~4の人が99.6%、0~1の人が0.4%であった。 今後ともすべての回答者が2以上になるように努力していきたい。  職員の接遇は、2以上の評価が99.1%であり概ね良好な評価を得ていると考えているが、今後も引き続き、職員の研修に努め、窓口や電話における応対技術(接遇、業務意識の向上)を高め、2以上の評価になるよう努力していきたい。  講座については、機会をみて受講したい人の割合が35.2%と多いことから、この方々の興味ある科目の設定などを考えていきたい。  また、行事では、文化祭の他に、多数の人が参加できる行事について検討していきたい。	アンケート結果は、要求水準を満たしており、特に総合満足度と接遇が高い評価となっている。 アンケートに回答している年齢は50代以上が90%であるため、30代、40代からもアンケートや意見をもらうことも検討してほしい。			
結果概要	【総合満足度】 0~4の5段階評価で2(普通)以上の評価は99.6%だった。(目標90%) 【職員接遇】 0~4の5段階評価で2(普通)以上の評価は99.1%だった。(目標90%) 【清掃状況】 0~4の5段階評価で2(普通)以上の評価は98.3%だった。(目標90%) 【館内設備】 0~4の5段階評価で2(普通)以上の評価は99.1%だった。(目標90%) 【利用目的】 地区センターの利用目的については、『貸室』が212件、『図書室』が103件(複数回答可)で、全体の91.3%を占めた。 【広報・PR】 地区センターからのお知らせや案内は、何を見ているかの問いに、広報さっぽろが177件、地区センターだよりが58件で全体の72.5%を占める。(複数回答可) ホームページを見ている人は、18.2%に止まった。ほとんど見ない、全く見ない人が70.2%、ホームページがあることを知らなかった人が11.6%であった。 【事業】 講座の受講経験のある人は46.2%おり、機会をみて受講したい人は、35.2%いる。 参加したことがある行事は、文化祭が137件と全体の62.0%を占めた。					

利用者からの意見・要望とその対応	<p><b>【講座関係】</b> 受講したい科目として「ヨガ・ストレッチ」などの健康増進に役立つものや、「料理・習字・手芸・着付け・生け花」などの知識習得を目的としたものがあげられているが、概ね、これまで当センターで企画・実施したものがほとんどである。 令和2年度では「ヨガ」や「料理、生け花関係講座」を実施するなど今後も利用者の声を反映していきたい。</p> <p><b>【行事関係】</b> 開催してほしい行事としては、講演会・映画会・音楽会などをあげられているが、これも概ねこれまで当センターで企画・実施してきたものがほとんどである。 令和2年度では、「映画会」「ライフプラン関係講座」を実施予定であり、今後も利用者の要望の実現に向け検討を進めていきたい。</p> <p><b>【施設管理関係】</b> 施設や設備についての改善意見としては、トイレの洋式化、冷房設置、使用申込手続の簡略化、予約方法、ホールの利用料金、新しい本・雑誌を増やして欲しいなどの意見・要望があった。 今後は、利用者の意見をもとに、施設建物等の環境改善及び図書の本室等を計画的に行っていく。</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	34,424	35,626	1,202
指定管理業務収入	34,304	35,489	1,185
指定管理費	25,400	25,400	0
利用料金	7,920	8,668	748
その他	984	1,421	437
自主事業収入	120	137	17
支出	34,284	33,694	▲ 590
指定管理業務支出	34,204	33,620	▲ 584
自主事業支出	80	74	▲ 6
収入-支出	140	1,932	1,792
利益還元	40	3,622	3,582
法人税等	100	70	▲ 30
純利益	0	▲ 1,760	▲ 1,760

収入面では、利用促進の取組で利用料金は計画より748千円増加することができた。  
今年度は、従前から利用者要望が多かった和式トイレの洋式化、古いガスオーブンの買替や貸室の修繕等を行った。これらは今までの余剰金を資金として行った。

A	B	C	D

計画よりも収支状況が大幅に改善されている。利用者の要望に応えるトイレの修繕などは、安定した収支状況を継続してきた結果の表れと言える。

<p>▽ 説明</p> <p><b>【収入】</b>          利用料金収入は、新型コロナウイルス感染防止対策による貸室利用キャンセルもあったが、計画比748千円の増収になった。          その他収入の増は、新型コロナウイルスによる収入の減少に対する札幌市の補償金によるものである。</p> <p><b>【支出】</b>          トイレ改修等の修繕を行ったことにより、1,926千円支出増となった。</p> <p><b>【自主事業による利益還元】</b>          自主事業収入の増により、63千円を備品購入(会議用テーブル)に充てた。</p> <p><b>【指定管理業務による利益還元】</b>          支出のうち利益還元は、トイレ改修 3,047千円、ガスオープン交換 307千円、会議用テーブル・カセットデッキ等の備品購入205千円、合計 3,559千円である。</p> <p><b>【収支】</b>          単年度の決算は、1,760千円の赤字となり、次期繰越余剰金は4,165,517円となった。</p>		
--	--	--

＜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>経費に占める人件費の比重が高い財務構造の中で、利用料金収入や講座収入を安定的かつ確実に確保しながら、利用者や地域住民の信頼と期待に応えていくための取り組みを継続することが、経営の基本と捉える。</p> <p>当センターでは、限られた人的資源としての事務局スタッフが、常に経営意識を持ち、自らスキルアップを図りながら業務に当たっており、ここ数年利用料金収入等も安定し、収入に見合った支出を心掛けることにより、余剰額を翌年度に繰り越すなど安定経営能力は年々向上している。</p>		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>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>貸室の利用申込や講座等受講申込書を中心に、取得した個人情報の管理については、施錠したキャビネットへの保管等、各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>また、各サークルへの問い合わせにも、個人情報の慎重な対応を徹底した。</p> <p>情報公開請求は無かった。</p> <p>「駐車場の土埃」の苦情に係るオンブズマン調査については、「札幌市オンブズマン条例」、「札幌市西野地区センター管理業務等仕様書」により適切に対応した。</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"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>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>令和元年度は、総じて良好な管理運営及び事業実施ができたと思慮する。</p> <p>講座については受講者のニーズに沿った講座を企画することができた。</p> <p>施設利用の稼働率は、当初計画を5.1%下回った。新型コロナウイルス感染拡大防止によるキャンセルがあったこともあるが、今後、稼働率アップが課題となる。</p> <p>施設利用収入については、昨年に引き続き800万円台になるなど順調に推移し、その結果、長年の懸案であったトイレの洋式化などに充て、利益還元に役立てることができた。</p> <p>アンケート結果についても満足度は達成されており、総合満足度、職員待遇などは高評価を得た。</p>	<p>西野地域のコミュニティ施設として、西野地区センターが接遇やサービスの向上を通じて、笑顔あふれる地域のふれあいの拠点となるように、次の項目を重点的に取り組んでいきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用の少ない日曜及び平日の夜間の利用促進を図り、貸室の利用率の向上を図る。</li> <li>・地域住民の教養などの向上促進のため、受講者のニーズに沿った魅力ある講座を企画、実施し、講座の充実を目指す。</li> <li>・豊かな地域の人間関係づくりや健康増進に役立ち、だれもが気軽に参加できる文化・スポーツなどの地域交流事業を企画、実施する。</li> <li>・優良図書の選定、新刊のPR、おはなし会などの行事を通じて、地域の身近な図書室としての利用の促進を図る。</li> <li>・地区センターだよりを刊行するとともに、札幌市のイベント情報冊子への記事提供などPRを強化し、地域への一層の周知を図る。</li> <li>・開設後27年経過しており、老朽化による修繕やバリアフリー対策が必要な個所が多々あることから、利用者が快適で安全に利用できる施設とするため、施設改善について</li> </ul>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>収支状況も安定し、利用者から高い総合満足度を得ており、極めて順調な運営ができている。今後は、広報やこれまでと異なった年代をターゲットとした講座事業を展開するなど新たな利用者を呼び込み、貸室利用率の向上に繋げてほしい。</p>	