

## 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

1 施設の概要			
名称	札幌市はっさむ地区センター	所在地	西区発寒10条4丁目1-1
開設時期	平成6年5月23日	延床面積	1,263,50㎡
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)、実習室、図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市はっさむ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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市の公の施設であることを念頭に置き、地域における各種自主活動の支援と地域住民の交流の場づくりという目的のもと、幅広い分野へ学習機会の提供、利用者の満足度の向上、地域活動の拠点として、ふれあいの場の提供を基本方針と定めた。</li> </ul> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①札幌市市民センター条例、規則、取扱要領等の関係法令の遵守、運用の徹底を図り、利用者には丁寧な説明を行い利用の公平・公正の確保に努めている。</li> <li>②貸室はサークル、町内会、一般企業等、幅広い団体から申し込みを受けており、申込日時が重複した時は厳正に抽選を行い決定している。</li> <li>③地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)ではホールや和室を利用した多くの開放事業と各種大会を開館以来実施しており、誰もが自由に参加・使用する機会となるように配慮している。</li> </ol> <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>・電気・ガス・水道の使用は併設している24時間体制の西消防署との連携を密にし節約に努めた。</li> <li>・占有部分については、節電、節水を心がけ、利用者にはゴミの持ち帰りを呼びかけ一体となって環境保全に取り組んでいる。</li> <li>・事務用品はグリーン購入法適合商品、エコマーク商品を優先して購入している。</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>・運営委員会の指揮の下に事務局を設置し管理運営を行っている。</li> <li>統括責任者の事務局長(館長)を中心とした指揮命令系統を明確にし、職員事務分掌に定めた担当業務の適正な遂行を行った。</li> <li>・緊急時対応が迅速に行えるように連絡網を作成し職員全員に周知している。</li> <li>・人材育成については、職員研修の実施と日常業務の中で常にOJTを心がけ知識、接遇の向上を図っている。</li> <li>外部研修にも機会あるごとに参加している。</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>・ローテーション勤務のため、情報の共有、業務内容の徹底、見直しなど業務全般に係る事項については、口頭その他、ノートを活用し全職員が迅速に対応できる体制づくりを行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターは地域コミュニティの形成を図るための地域住民の活動拠点となる施設であることを踏まえ「笑顔、親切、安全」をモットーとして「我々は地域と利用者のためにある」という認識のもと管理運営に努めてきた。</li> <li>・平等利用の意識を常に持ち業務を遂行している。</li> <li>・利用者とのコミュニケーションを大切に適正に実施できた。</li> <li>・西消防署との複合施設であるが、ロビーの節電やホール半面利用時の半面消灯を利用者の協力を得ながら行っている。</li> <li>・事業を進める上で前提となるものと認識している。責任者の配置、必要な従事者の確保、法令の遵守等に努めるほか、利用者の施設に対する好感度は接遇にあることを念頭に置き、日々の業務に取り組んでいる。</li> <li>・情報の共有化を図り利用者に迷惑をかけない体制づくりを行っている。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>要求水準が満たされており、適切に管理、運営されている。</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)

- ・第三者に対する委託業務は行っていない。

▽ 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 (7月28日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度事業報告について</li> <li>・令和2年度運営方針・重点目標、事業計画について</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止に伴う経過報告</li> </ul>
第2回 (10月6日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターの利用状況について</li> <li>・今後の主な事業予定について</li> <li>・指定管理者評価シートについて</li> <li>・報告事項その他について意見交換</li> </ul>
第3回 (12月8日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室使用料及び利用率について</li> <li>・図書室利用状況について</li> <li>・2年度事業の実施状況について</li> <li>・施設の整備について</li> <li>・2年度図書室統計について</li> <li>・報告事項その他について意見交換</li> </ul>
第4回 (3月9日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室使用料・利用率について</li> <li>・図書室利用状況について</li> <li>・2年度事業の実施状況について</li> <li>・施設の整備状況について</li> <li>・3年度事業計画について</li> <li>・その他</li> </ul>
運営委員会副会長、発寒中央体育振興会会長、利用者団体代表3名、行政(札幌市西区地域振興課課長)、事務局	

- ・運営協議会は3か月ごとに4回開催している。
- ・第4回は3月10日予定していたが中止とし各委員には資料を送付した。
- ・それぞれの報告事項に関して多くの運営上参考になる意見をいただいた。
- ・令和3年度の事業・業務に反映させていきたい。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ・日々の収入、支出は所定の帳票を用い正確・迅速に事務処理を行い、現金の適正管理に努めた。
- ・月次では、使用している会計ソフトのデータと現金出納簿、帳票、預金通帳との精査照合等を行い資金管理を行っている。
- ・財務全般については、顧問税理士の検査、アドバイスを受け適正な管理を行っている。

- ・館長が日々、月次ともに帳簿、帳票、預金通帳と照合し処理を確認しており、適正に管理、執行している。

▽ 要望・苦情対応

- ・意見箱に記入した用紙を投入いただくか、直接の要望・苦情については対応調書に記入している。
- ・内容により西区と協議、軽易なものは館長判断として、速やかに誠意をもって対応している。
- ・経緯、結果は運営委員会、運営協議会に報告している。
- ・貸室、備品に対する要望で対応可能なものは速やかに処理している。
- ・決して独自の判断で処理せず、必ず館長へ報告し指示を受ける体制としている。

- ・業務分担に関わらず全員が丁寧迅速に対応するよう心掛けており、その意識は共有されている。

	<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>・区民講座受講者には終了時アンケートを実施している。</li> <li>・要望・意見については職員と協議し、改善や今後の企画の参考としている。</li> <li>・西区の実施検査による指摘改善事項はすぐに対応し全員に周知徹底を図っている。</li> <li>・利用者アンケートは今年度は実施し、今後のセンター運営に反映していきたい。</li> </ul>	<p>・適正に対応している。</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>・常勤職員、パート職員の労働条件や職場秩序の維持等を定めた就業規則のもと関係法令の遵守に努めている。</li> <li>・人事、勤務、服務規律や育児・介護休暇等を明確に定め雇用や職場環境の維持向上を図っている。</li> <li>・パート職員に対しては最低賃金を上回る適切な時給の対応を行っている。</li> <li>・毎年、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している。</li> </ul>	<p>・コミュニケーションを大切に、規律ある風通しの良い職場風土づくりと信頼関係の構築を図っている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>労働関係法令が遵守されている。また、雇用環境の維持向上にも努めている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
(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>・1階に事務室、図書室、3階に貸室がある構造のため、利用者の安全確保にはとりわけ神経を使い、こまめに館内巡回を行い危険の排除、事故防止に努めている。</li> <li>・取得物は利用者に見えるように受付窓口横で保管し落とし主に返還するようにしている。 現金の場合は速やかに交番に届けている。</li> <li>・損害賠償保険は仕様書に適合したものに加入している。</li> <li>・各種スポーツ大会は都度傷害保険に加入、不測の事故に備える。</li> </ul> <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"> <li>・施設が26年経過し、設備等に不具合が目立つようになってきた。不具合、故障等が発生した時は、区役所と連絡とり速やかに対応、修繕を行っている。</li> <li>・館全体に係る事案は併設の西消防署担当係と連携し対応している。</li> <li>・緊急を要することや軽微な修理・改善は職員が対応し、利用者の安全確保、経費の削減に努めた。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・11月と2月に併設の西消防署職員に協力願い、消火、通報、避難誘導訓練を実施した。</li> <li>・防火管理者講習会に積極的に参加し、職員に伝達し防災意識の向上、共有化を図っている。</li> <li>・例年行っている隣接の発寒小学校が災害時に当センターへ避難する想定での全校生徒避難訓練は、新型コロナウイルスのため中止となった。</li> </ul>	<p>・施設内での事故、けがはなかった。</p> <p>・施設利用者の安全確保のため、事務室に施設設備及び防犯・防災関係機関の緊急連絡網を掲示し、誰もが対応できる体制にしている。</p> <p>・施設管理上のトラブルが原因で利用に支障が生じることのないように施設・設備等を日々点検しており、破損や故障が発生した場合は速やかに対応している。</p> <p>・適正に対処している。</p> <p>・救急救命講習は職員全員が受講済み。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>要求水準を満たしており、適切に施設、設備等の維持管理がされている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(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																																																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2年度計画</th> <th>2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講座数</td> <td>24</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>94</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>受講者数</td> <td>440</td> <td>115</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>受講者数</th> <th>理解度</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ママヨガ</td> <td>3</td> <td>10</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>らくらく健康体操</td> <td>8</td> <td>25</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>リラックスヨガ</td> <td>8</td> <td>25</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>らくらく健康体操2</td> <td>8</td> <td>25</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>リラックスヨガ</td> <td>8</td> <td>25</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>クリスマスリース</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>90%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		2年度計画	2年度実績	講座数	24	6	回数	94	28	受講者数	440	115	講座名	回数	受講者数	理解度	満足度	ママヨガ	3	10	100%	100%	らくらく健康体操	8	25	100%	100%	リラックスヨガ	8	25	100%	100%	らくらく健康体操2	8	25	100%	100%	リラックスヨガ	8	25	100%	100%	クリスマスリース	1	5	90%	100%	<p>・区民講座は新型コロナウイルスのため大半が中止となった</p> <p>・ヨガ等のホール開催の講座がcaろうじて開くことができた。</p> <p>・新型コロナウイルス終息後は、地域の方のニーズを把握し多様な内容の講座を提供していきたい。</p>	<p>図書業務について、感染対策を踏まえ利用促進を図られるような新たな事業があるとより良い。</p>		
	2年度計画	2年度実績																																																			
講座数	24	6																																																			
回数	94	28																																																			
受講者数	440	115																																																			
講座名	回数	受講者数	理解度	満足度																																																	
ママヨガ	3	10	100%	100%																																																	
らくらく健康体操	8	25	100%	100%																																																	
リラックスヨガ	8	25	100%	100%																																																	
らくらく健康体操2	8	25	100%	100%																																																	
リラックスヨガ	8	25	100%	100%																																																	
クリスマスリース	1	5	90%	100%																																																	
	▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務																																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2年度計画</th> <th>2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業数</td> <td>6</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>29</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>受講者数</td> <td>1,500</td> <td>90</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">講座名</th> <th rowspan="2">回数</th> <th colspan="3">参加者数</th> </tr> <tr> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ふれあい子育てサロン</td> <td>4</td> <td>1,440</td> <td>76</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>うたごえひろば文化祭ver</td> <td>1</td> <td>30</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>文化祭</td> <td>1</td> <td>300</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>バドミントン大会</td> <td>1</td> <td>25</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>新春書初め展示会</td> <td>1</td> <td>70</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ゲートボール大会</td> <td>1</td> <td>12</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		2年度計画	2年度実績	事業数	6	1	回数	29	1	受講者数	1,500	90	講座名	回数	参加者数			目標	実績	達成率	ふれあい子育てサロン	4	1,440	76	5%	うたごえひろば文化祭ver	1	30	0	0%	文化祭	1	300	0	0%	バドミントン大会	1	25	0	0%	新春書初め展示会	1	70	0	0%	ゲートボール大会	1	12	0	0%	<p>・事業の大半が新型コロナウイルスのため中止となった。</p>	
	2年度計画	2年度実績																																																			
事業数	6	1																																																			
回数	29	1																																																			
受講者数	1,500	90																																																			
講座名	回数	参加者数																																																			
		目標	実績	達成率																																																	
ふれあい子育てサロン	4	1,440	76	5%																																																	
うたごえひろば文化祭ver	1	30	0	0%																																																	
文化祭	1	300	0	0%																																																	
バドミントン大会	1	25	0	0%																																																	
新春書初め展示会	1	70	0	0%																																																	
ゲートボール大会	1	12	0	0%																																																	
	▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務																																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施日数</th> <th>総時間</th> <th>利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>囲碁将棋</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>バドミントン</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>バレーボール</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>卓球</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ミニテニス</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ミニバレーボール</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ファミリー卓球・バドミントン</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ゲートボール</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施日数	総時間	利用者数	囲碁将棋	0	0	0	バドミントン	0	0	0	バレーボール	0	0	0	卓球	0	0	0	ミニテニス	0	0	0	ミニバレーボール	0	0	0	ファミリー卓球・バドミントン	0	0	0	ゲートボール	0	0	0	<p>・新型コロナウイルスによりすべて中止した。</p>															
事業名	実施日数	総時間	利用者数																																																		
囲碁将棋	0	0	0																																																		
バドミントン	0	0	0																																																		
バレーボール	0	0	0																																																		
卓球	0	0	0																																																		
ミニテニス	0	0	0																																																		
ミニバレーボール	0	0	0																																																		
ファミリー卓球・バドミントン	0	0	0																																																		
ゲートボール	0	0	0																																																		

## ▽ 図書室業務

	①R01実績	②R02実績	②-①
開室日数	249	254	5
蔵書冊数	34,076	34,119	43
登録者数	3,483	3,246	-237
貸出冊数	96,491	89,350	-7,141
レファレンス数	1,822	1,756	-66

・新型コロナウイルス防止を踏まえ、今後も蔵書の充実やイベントの企画実施、PRにより幅広い年齢層に対し利用促進を図っていききたい。

- ・毎月1回ボランティアによる絵本・紙芝居の読み聞かせはすべて中止した。
- ・時季に沿ったテーマ展示を毎月実施した。  
(6月 鳥、7月 夏の自由研究、10月 秋、12月 クリスマス、2月 入園・入学準備特集)
- ・こども1日司書体験の実施、近隣小学校図書室と児童図書のリスト交換は今年度中止とした。

## (5)施設利用に関する業務

## ▽ 利用件数等

		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績
ホール	件数(件)	846	570	624
	人数(人)	30,005		9,244
	稼働率(%)	75.0		56.4
洋室	件数(件)	1,314	1,250	1,278
	人数(人)	11,782		10,046
	稼働率(%)	60.4		68.0
和室	件数(件)	1,063	695	539
	人数(人)	6,819		2,403
	稼働率(%)	50.8		30.0
実習室	件数(件)	488	605	374
	人数(人)	4,126		3,181
	稼働率(%)	45.6		40.8
全体	件数(件)	3,711	3,120	2,815
	人数(人)	52,732		24,874
	稼働率(%)	57.1		48.9

・2年度全体では前年度よりも利用人数、利用件数、全体稼働率は減少した。

・高齢化や会員減少によるサークル団体の活動中止もあるが、新たなサークルも増えており、今後もあらゆる媒体を使い利用の促進を図っていく。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染拡大の影響により目標利用率65%を達成することができなかったと認められる。			

▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付16件(コロナ還付361件)

## ▽ 利用促進の取組

- ・利用日が重複した場合、空いている部屋を利用願うよう依頼した。
- ・地区センターだよりにより利用の案内を掲載、またアクセスの良さをPRしサークル上部団体の大規模な大会等にホール使用の呼びかけを行った。

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページで施設のPR、区民講座や施設活用事業の無料開放の案内、活動サークル、貸室の利用状況、図書室新刊等を紹介している。</li> <li>・札幌市のイベント情報誌、地域のコミュニティ誌を活用し区民講座、行事等の案内を掲載。</li> <li>・「地区センターだより」を発寒、発寒北の各町内会に配布している。</li> <li>・来館者向けに区民講座、行事案内、活動サークル紹介等を館内に掲示。</li> <li>・ウェブサイト可能な限り多くのお客様にご利用いただけるよう、ウェブアクセシビリティの向上に努めておりレベルAA準拠に対応することを目標に取り組んでいる。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前回から継続指定のため、引継業務なし。</li> </ul>	<p>・センターだよりの発行や広報誌、ホームページを活用した取り組みができた。</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>要求水準が満たされており、適切な広報業務が実施されている。SNSを利用した広報も検討してほしい。</p>	A	B	C	D				
	A		B	C	D						
2 自主事業その他	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業は実施していない。</li> </ul> <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>・当センターで使用する印刷物は(パンフレット、使用承認申込書)は全て西区内の社会福祉法人に発注している。</li> <li>・物品の調達は、地場企業支援のためにも調達が難しい物を除き市内中小業事業者より購入している。</li> <li>・運営委員会で言う小規模修繕は可能な限り地元発寒地区の業者に依頼した。</li> </ul>	<p>・市内、地域内の事業者への発注を中心としている。今後も継続して取り組んでいきたい。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>市内企業の利用に努めている。福祉施策の取り組みにも努めている。</p>	A	B	C	D				
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
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間 令和3年3月8日～3月31日まで</li> <li>・来館者にアンケート用紙を配布し418名から回答を得た。</li> </ul>	<p>アンケート調査では、概ね高い評価を得ることが出来た。とくに、施設のコロナ対策に関するアンケートから利用者が安心して利用できていることが確認できた。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>※設問は全て5段階評価(4ぜひ利用したい～0利用したくない、良い4～0悪い、満足4～0不満)で行った。</li> <li>・総合満足度は目標80%に対し98%だった。</li> <li>・職員の待遇(受付を含む)に対する満足度は目標80%に対し100%だった。</li> <li>・館内清掃については目標80%に対し満足度は100%だった。</li> <li>・図書室事業に対する満足度は目標80%に対し99.6%だった。</li> <li>・コロナ感染対策については99%の理解を得られた。それによる区民講座・地域交流事業の中止に92%の理解を得られた。</li> <li>・貸室事業に対する満足度は目標80%に対し95%だった。</li> </ul>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室について</li> </ul> <p>和室の畳・襖を張り替えて欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>本年度和室を改装します。</p> <p>【要望】</p> <p>文芸作品等より充実して欲しい。新刊の導入をお願いしたい。</p> <p>【対応】</p> <p>本年度より図書購入予算を増額いたします。</p> <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夏季の熱中症対策を考えて欲しい。冷房を付けて欲しい。</li> </ul> <p>【対応】</p> <p>大規模改修時に冷房設備等の拡充を市に要望します。</p>				



## 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	26,302	27,616	1,314
指定管理業務収入	26,302	27,616	1,314
指定管理費	19,712	19,712	0
利用料金	6,000	6,461	461
その他	590	1,443	853
自主事業収入	0	0	0
支出	26,380	26,187	▲ 193
指定管理業務支出	26,380	26,187	▲ 193
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	▲ 78	1,429	1,507
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	-78	1,429	1,507

## ▽ 説明

## 【収入】

- ・収入は計画に対し1,314千円増であった。
- ・利用料金収入は計画を若干上回った。

## 【支出】

- ・節減に努めた結果、計画とおりの支出ができた。

## 【指定管理業務による利益還元】

- ・総額3,100千円の利益還元を行った。
- ・利用者からの要望があった備品購入を含め施設、設備等の充実を図った。
- ・ホールイスの交換(1,565千円)、他に図書新刊、樹木剪定等を行った。

剰余金もあり運営  
経営上問題はな  
い。

・収入面では利用料  
金は計画を若干上  
回り、新型コロナウ  
イルス補填金により  
全体として計画を上  
回ることができた。

・支出面では経費の  
削減により以前より  
利用者から要望  
あった軽量イスの購  
入を含めた利益還  
元を行うことができ  
た。

・今後とも経費削減  
と貸室の利用率を  
高めるべく利用促  
進を心掛け、生み  
出した財源を備品  
の購入、設備の充  
実などで利用者へ  
の還元に充ててい  
きたい。

A	B	C	D
コロナ禍において も収支状況が計 画よりも改善され ており、施設修繕 や備品購入により 多額の利益還元 が行われている。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ・当運営委員会の財務状況は安定した利用料、講座収入に加え経費の削減実施により経営・運営は順調に推移しており、今後も経営意識の向上を図り安定経営の維持を図っていく。 ・開館から26年が過ぎ施設、設備の経年劣化が見られ、利用者からの要望も含め利益還元の一環として修繕、交換を積極的に実施して高い評価を得ている。		適 不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、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 ・個人情報保護 貸室の使用承認申込書、講座受講申込書等の個人情報は鍵のかかるキャビネットに収納し適正に保管管理している。 問い合わせ等に対しても慎重に対応している。 ・情報公開請求、行政手続条例、オンブズマン条例の調査はなかった。 ・暴力団の排除の推進に関する条例に基づき、利することとならないよう注意し取り組んでいる。 物品調達等についても暴力団や暴力団関係事業所と契約はない。		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
・令和2度は利用料金収入が計画を若干上回ったが、新型コロナウイルスにより大半の事業が中止となった。 ・今後は、新型コロナウイルス収束後に向けた体制強化を図りたい。 ・24時間勤務体制の西消防署との複合施設ではあるが、コミュニケーションをとりながら、今後も館内施設の修繕整備、光熱費の縮減に努めていきたい。	・地区センターだより、札幌市のイベント情報誌や地域ミニコミ誌等のあらゆる媒体を使い区民講座等の事業活動をPRし、地域へ一層の周知と利用の増加を図っていく。 ・利用者のニーズを把握した講座や地域交流事業の充実を図り、多くの方に利用いただけるようサービス向上に努めていく。 ・公共交通機関の利便性をPRし、新規利用者を取り込み、貸室の利用率の向上を目指していく。 ・図書業務は西区の中では貸出冊数、登録者数が多く、地域のたくさんの方に利用願っており、今後もあらゆる媒体を使い登録者、利用者の増加を図っていききたい。 ・利用者アンケートを実施し貴重なご意見を今後の業務運営に反映させていく。 ・施設は平成6年5月の開設から26年が経過し、設備、備品に老朽化が見られ、利用者の意見も取り入れながら来年度も剰余金から利用者還元を積極的に行い施設の充実を行っていく。
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
コロナの影響により利用率は減少しているが、収支は計画を上回り、多額の利益還元が実施されており評価できる。 今後は、利用率向上につながるような広報活動に期待したい。	特になし