

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)	手稲区市民部地域振興課(681-2445)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市手稲コミュニティセンター	所在地	札幌市手稲区手稲本町3条1丁目3番41号
開設時期	昭和60年10月19日	延床面積	1879.43㎡
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(400人収容)、会議室(3室)、和室、視聴覚室、調理等実習室、図書室、駐車場		
2 指定管理者			
名称	札幌市手稲コミュニティセンター運営委員会		
指定期間	2018年4月1日～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: 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>▼ 「利用の公平・公正の確保」及び「施設の効用の最大化」を基本方針とし具体的な取り組みを定めている。</p> <p>▼ 施設の良好な環境を作る取り組みでは、以下を実施し着実にサービス向上の効果を上げている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老朽化した施設の修繕(設備関係、体育室、外溝等) ・会議室のリフォーム ・体育用具や調理用具等の備品購入と更新 ・花壇の整備 ・照明のLED化 <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 施設利用に当たり公平・公正な利用を確保するため、①全ての利用者に対して公平・公正に対応すること、②不当な差別的扱いをしないこと、③信条、性別、社会的身分、年齢等により合理的な理由なく利用の制限等の差別的取扱いをしないこと等について職員に周知徹底を図った。</p> <p>▼ 区民センター条例等の規則を理解し遵守するため、職員に研修を実施した。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 館内の節電や冷暖房の温度調整等の取組を継続して実施した。照明器具のLED化では今年度にホールが終了し、これにより貸室の80%のLED化を完了した。</p> <p>▼ ロードヒーティングについては、歩道除雪を適時実施したことで、使用を控えることができ、電気使用量を削減した。</p> <p>▼ 電気使用量 前年比 20%減 ガス使用量 前年比 3%増 水道使用量 前年比 9%減</p> <p>▼ コピー・印刷・事務用品</p> <ul style="list-style-type: none"> ・用品等の購入はグリーン購入ガイドライン指定品を購入した。 ・事務所内ネットワークを活用しレスペーパー化を図るとともに、印刷物は裏紙を使用する等、紙使用量の削減に努めた。 <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>▼ 組織図、事務分担規定を定め、業務分担とその補助者、指揮命令系統を明確にした。</p> <p>▼ 職員研修計画に策定し、職員研修を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内部研修～業務内容、待遇、必要法令等 ・外部研修～防火・防災、救命、スキルアップ等 ・通信教育～会計事務(簿記) <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼ スタッフ会議を定期的開催し、施設の運営等に係る課題解決について協議するとともに、情報の共有化を図った。</p> <p>また、利用者の快適性向上を図るため、職員の待遇については、基本的な考え方や行動について周知徹底を図った。</p>	<p>▼ 管理運営方針を基本として、適正かつ有効な管理を行うことができた。</p> <p>▼ 利用者の立場に立ち快適な施設の環境づくりを行うことができた。</p> <p>▼ 職員に対しては、日頃のミーティング等を活用し、平等利用についての理解を徹底し、適正な取り扱いを行っている。</p> <p>▼ 光熱費の節減に努め、電気使用量及び水道使用量については大幅に削減することができた。</p> <p>▼ 職員に必要な知識や能力向上を図るため、積極的に研修を実施し、着実に成果を上げることができた。</p> <p>▼ 待遇に関しては全職員がより理解を深め、基本的な行動ができるようになり、アンケート結果でも高い評価を受けた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: yellow;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> ・いずれも要求水準を満たしている。 ・定期的(3カ月毎)に顧問税理士による外部監査を受け、適正な資金管理を行っていることは評価できる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	・いずれも要求水準を満たしている。 ・定期的(3カ月毎)に顧問税理士による外部監査を受け、適正な資金管理を行っていることは評価できる。			
A	B	C	D								
・いずれも要求水準を満たしている。 ・定期的(3カ月毎)に顧問税理士による外部監査を受け、適正な資金管理を行っていることは評価できる。											

▽ 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)

①警備②GHP(冷暖房)③舞台装置④電気工作物⑤清掃⑥ボイラー⑦受水槽⑧エレベーター⑨自動ドア⑩消防設備⑪外溝緑地⑫除排雪⑬空調機⑭建築設備の14業務について札幌市の承認を得て業務委託を行った。業務の点検及び検査を適正に行っており、仕様書にある水準を満たした業務を履行することができた。

▼委託業務は全て、仕様書の要求水準を満たした。

▽ 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 7月 1日(月)	1.2019年度詩行計画 2.備品整備計画 3.ホール耐震工事の概要 4.その他
第2回 11月 8日(金)	1.ホール耐震工事の進捗状況 2.ホール床の再生工事計画 3.ホール休館中の収入状況 4.新規講座の状況 5.その他
第3回 12月20日(金)	1.会計上の取扱規定 2.ホール床再生工事の予算化 3.ホール休館に伴う休館補償
第4回 3月12日(木)	1.管理運営に関するアンケート結果 2.2020年度事業計画(案) 3.その他
<p><協議会メンバー></p> <p>・運営協議会会長 ・手稲区地域振興課長 ・運営委員会副会長 ・施設利用のサークル代表者(2団体) ・青少年育成委員会副会長、運営委員会事務局長</p>	

▼協定書のとおり、年4回実施した。

▼会計取扱規定に関しては、十分に意見交換を行うことができ、結果、効率的な事務改善に繋がった。

▼事業企画など運営面においても、助言等をいただき参考になった。

・運営協議会の結果内容については、施設内に1ヶ月間閲覧した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 会計事務については、定期的(3か月毎)に顧問税理士による外部会計検査を実施し、かつ事務に関する助言等も受け、効率的な事務を行うことができた。

▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱規程に基づき適正に処理した。

▼定期的に外部監査を受け、適正な資金管理を行うことができた。

▼現金等の取扱いについては、現金取扱規定に基づき適正に処理した。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 要望・苦情対応については、「利用者等の要望・苦情処理委員会規程」を策定し、委員会及び事務局において解決を図ることとしている。</p> <p>▼ 利用者からの要望については、細かな事でもその内容を総合的に検討し、必要と判断した事項については速やかに対応した。</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>▼ アンケート調査は、施設全般、図書室、開放事業について実施した。その結果は、分析等を実施し運営委員会及び運委協議会に報告した。</p> <p>▼ 札幌市の実地検査(業務、財務)を年2回受けており、適正な事務執行が確認された。</p>	<p>▼要望・苦情については、内容を正確に把握し、速やかに適正な対応を取った。</p> <p>▼アンケートによる要望等については、利用者への安全確保や利便性向上の観点から、必要な事項については適正に対応した。</p>									
<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> <p>▼パート職員には、最低賃金を上回る時給を支給した。</p> <p>▼常勤職員の給与水準を改定した。</p> <p>▼職員の休暇は、有給休暇や特別休暇(結婚等)の他に、リフレッシュ休暇や時間休暇を設けており、良好な就業環境を維持している。</p> <p>▼施設で働く職員に労災保険の加入と条件を満たす職員を対象に雇用保険に加入している。</p> <p>▼施設で働く職員に一年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)による定めをし、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼ワークライフバランスの取組を実施した結果、常勤職員の休暇取得日数(年間)は大きく増加した。</p>	<p>▼労働関係法令の基準を確実に遵守するとともに、職員の労働環境の維持向上を図った。</p> <p>▼ワークライフバランスの推進に関しては、ミーティング等で職員に必要性を理解させたことや、休暇奨励等により休暇取得日数が増えた。</p> <p>▼今後もワークライフバランスを基本に働きやすい環境づくりを進める。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1254 663 1305 703">A</td> <td data-bbox="1305 663 1356 703">B</td> <td data-bbox="1356 663 1407 703">C</td> <td data-bbox="1407 663 1453 703">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1254 703 1453 1214">・適切に対応している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・適切に対応している。			
A	B	C	D								
・適切に対応している。											

			<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> <p>・いずれも要求水準を満たしている。</p> <p>・利用者に安心して利用していただくため、危険性のある設備を迅速に修繕するほか、施設・設備の維持管理等を第三者に委託することは、サービス・利用者満足度の向上に繋がっていると考えられ、評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D				<p>・いずれも要求水準を満たしている。</p> <p>・利用者に安心して利用していただくため、危険性のある設備を迅速に修繕するほか、施設・設備の維持管理等を第三者に委託することは、サービス・利用者満足度の向上に繋がっていると考えられ、評価できる。</p>
A	B	C	D								
			<p>・いずれも要求水準を満たしている。</p> <p>・利用者に安心して利用していただくため、危険性のある設備を迅速に修繕するほか、施設・設備の維持管理等を第三者に委託することは、サービス・利用者満足度の向上に繋がっていると考えられ、評価できる。</p>								
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(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>▼利用者の安全確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内外の巡回点検を複数回実施しており安全確保に努めた。 ・冬季間の除雪では、特に歩行者が利用する道路から玄関までのアプローチ(40m)を適宜実施し安全な歩行通路を確保した。 <p>▼サービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備等の故障や不具合については、迅速に対応し改善を図り、利用者へのサービス低下を防いだ。 ・拾得物は、管理台帳を整備し、ロビーにて公開した。なお貴重品(鍵等)については、センターで保管することなく、速やかに交番に届けた。 <p>▼連絡体制確保</p> <p>施設管理業務に関わる外注業者、職員及び関係者、関係機関・団体についての連絡網を整備し、緊急時に備えた。</p> <p>▼保険加入</p> <p>賠償責任保険(身体1名～1億円、1事業～4億円)、行事傷害保険(講座等の事業に適用)に加入した。</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>▼ 清掃、警備等の専門性の高い14業務について、業務委託を行い、確実に履行管理を行った。</p> <p>▼ 緑地管理</p> <p>花壇(70㎡)や緑地(700㎡)は対象の面積が広く、管理を怠ると雑草が増えるなど景観が悪くなる。従って、花植えによる花壇の充実、草刈りや剪定等の整備を日頃から行い、外溝の美的環境維持に努めた。</p> <p>▼料理室の整備</p> <p>老朽化した設備等が多いため、今年度は①壁紙の張替、②天蓋フードクリーニング、③シンクの新調、④ガス台修理、⑤料理器具の更新、⑥食器類の一斉清掃を実施した。</p> <p>より使いやすい快適な料理室となるよう努力しており、利用者からも評価を受けている。</p> <p>▼設備等の修理及び更新</p> <p>老朽化により危険性がある又は故障した設備の修理等では、高額なものは札幌市と協議を行い、迅速に対応する必要性が高いケースは、センター予算により実施した。(内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①ホール(体育室)～床の再生工事(研磨、ウレタン塗装)、運動用具の更新 ②図書室～耐震工事、文庫書棚の新設 ③外溝～駐車場フェンスの修繕、高圧線補強工事 ④その他～トイレ修繕、和室(1F、2F)の備品更新他 	<p>▼巡回点検を確実に実施することで危険回避を行い、利用者の安全確保を図っている。</p> <p>▼利用者の視点に立った市民サービスを常に心がけ、実施している。</p> <p>▼委託業務は、履行管理を確実に行うことで、管理仕様書の水準を確保できた。</p> <p>▼花壇及び緑地の維持管理には相当な労力を要するが、職員総力で業務を担い、良好な緑地環境を作ることができた。来館者からも好評であり地域の景観向上にも資することができた。</p> <p>▼料理室の整備を続けたことで、利用者が徐々に増えている。</p> <p>▼危険性がある設備の修繕については、迅速な対応が求められるため、積極的にセンター予算を活用し、利用者への安全確保ができた。</p>									

	<p>▽ 防災</p> <p>▼消防計画に従って定期的に施設内を巡回し、避難通路の確保、誘導灯の点検、消火器等の点検等を行った。</p> <p>▼ 消防署による消防査察を定期的に受け、「防火対象物点検報告特例認定通知書」の交付を受けている。</p> <p>▼消防法による消防用設備等の点検を年2回実施した。</p> <p>▼消防計画により自衛消防訓練を年2回(春、秋)実施した。</p>	<p>▼消防計画に基づき、施設の巡回と自衛消防訓練を適正に実施し、緊急時に備えることが出来た。</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>▼ 区民講座を17講座延べ28回実施し、受講者は延べ199人であった。(計画268人)</p> <p>▼新たな講座 4講座を新たに実施した。スマホ講座・キャッシュレス講座・英会話講座は、初の試みでしたが、参加者が多く地域のニーズを知ることができた。</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>▼ 3行事を延べ10回実施し、参加人数は、全体で6,488人であった。(計画2,325人)</p> <p>▼子供対象の行事(納涼祭り他)では、多くの子供が参加し、地域との交流ができる機会となった。</p> <p>▽ 施設開放事業(無料)に関する業務</p> <p>▼ 卓球、バトミントン、囲碁・将棋、ミニバレー、ゲートボールなど6種目に加え新たに自習室の無料開放事業を実施した。</p> <table border="1" data-bbox="368 1093 983 1688"> <thead> <tr> <th>種 目</th> <th>回数</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>卓 球</td> <td>15</td> <td>313</td> </tr> <tr> <td>バトミントン</td> <td>6</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>囲碁・将棋</td> <td>35</td> <td>524</td> </tr> <tr> <td>ミニバレー</td> <td>14</td> <td>208</td> </tr> <tr> <td>ゲートボール</td> <td>10</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>ママさんバレー</td> <td>4</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>自習室</td> <td>36</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>120</td> <td>1,249</td> </tr> </tbody> </table>	種 目	回数	人数	卓 球	15	313	バトミントン	6	11	囲碁・将棋	35	524	ミニバレー	14	208	ゲートボール	10	76	ママさんバレー	4	33	自習室	36	84	計	120	1,249	<p>▼1講座当たりの受講者数が予定より少なかった。しかし、新たな講座では、定員超過の応募があったため、地域ニーズを検証し今後に生かしたい。</p> <p>▼幅広い年齢を対象とした交流事業を行った結果、多くの区民が参加し、事業の目的を達成した。</p> <p>▼幅広い種目について開放事業を実施し、市域ニーズに応えることができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1246 495 1445 539"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・ほぼ計画どおり事業・講座が実施されている。</p> <p>・区民講座の受講者数が計画対比で減少傾向にあるが、スマホ講座等、地域特性を考慮した学習機会の提供は、評価できる。</p>	A	B	C	D
種 目	回数	人数																																
卓 球	15	313																																
バトミントン	6	11																																
囲碁・将棋	35	524																																
ミニバレー	14	208																																
ゲートボール	10	76																																
ママさんバレー	4	33																																
自習室	36	84																																
計	120	1,249																																
A	B	C	D																															

	<p>▽ 図書業務</p> <p>▼ 蔵書数は18,324冊(3月末現在)、登録者数は526人(前年度は554人)、貸出冊数は19,533冊(前年度は20,241冊)であった。</p> <p>▼ 図書の選定については、生涯学習の観点等から、多様な作家の良書を揃えることを目標とした。また、図書の購入数についても前年度比0.5%増やした。</p> <p>▼ 新刊情報については、ホームページ及び図書広報紙により広く周知した。</p> <p>▼ 図書室内に文庫棚を増設して、今までよりも見やすく探しやすくなるなど利便性が向上した。</p> <p>▼ 「リサイクル文庫」は2年目となるが、利用者に徐々に浸透し、家庭にある本を置いてくれる人が増えた事で有効活用及び図書室の利用促進に繋がった。</p>	<p>▼図書室の耐震補強工事をセンター予算により実施し、利用者の安全確保を図った。</p> <p>▼図書広報は手書きで毎月作成している。利用者から、手書きで味わいがあると好評を得ている。</p>																																																																											
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="368 629 983 1263"> <thead> <tr> <th colspan="2">部屋種別</th> <th>2018実績</th> <th>2019計画</th> <th>2019実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>736</td> <td>736</td> <td>319</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>19,608</td> <td>19,608</td> <td>7,744</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>67</td> <td>67</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室こぶし</td> <td>件数(件)</td> <td>648</td> <td>648</td> <td>537</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,096</td> <td>4,096</td> <td>3,691</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>59</td> <td>59</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室しらかば</td> <td>件数(件)</td> <td>475</td> <td>475</td> <td>399</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,284</td> <td>4,284</td> <td>4,089</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>46</td> <td>46</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">多目的 ルーム</td> <td>件数(件)</td> <td>422</td> <td>422</td> <td>524</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,738</td> <td>2,738</td> <td>4,809</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>39</td> <td>39</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">料理実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>148</td> <td>148</td> <td>148</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>993</td> <td>993</td> <td>1,640</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>14</td> <td>14</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>	部屋種別		2018実績	2019計画	2019実績	ホール	件数(件)	736	736	319	人数(人)	19,608	19,608	7,744	稼働率(%)	67	67	63	和室こぶし	件数(件)	648	648	537	人数(人)	4,096	4,096	3,691	稼働率(%)	59	59	48	和室しらかば	件数(件)	475	475	399	人数(人)	4,284	4,284	4,089	稼働率(%)	46	46	38	多目的 ルーム	件数(件)	422	422	524	人数(人)	2,738	2,738	4,809	稼働率(%)	39	39	47	料理実習室	件数(件)	148	148	148	人数(人)	993	993	1,640	稼働率(%)	14	14	14	<p>▼ホールの閉鎖(耐震工事)や新型コロナウイルス感染拡大防止による利用自粛により、ホール、和室(1F,2F)の利用が大きく減少した(他は前年と同程度)。</p> <p>▼多目的ルームは、2017年度に全面改修したことで、年々、利用が増えており、今年度も利用率が伸びた。</p>	<table border="1" data-bbox="1246 584 1447 629"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・新型コロナウイルス感染拡大防止や改修工事のため、要求水準を満たすことはできていないが、市民に快適に利用してもらえるよう、施設・設備の改修や修繕を行っていることは評価できる。また、親切で丁寧な対応は利用促進に繋がっていると考えられ、評価できる。</p>	A	B	C	D
部屋種別		2018実績	2019計画	2019実績																																																																									
ホール	件数(件)	736	736	319																																																																									
	人数(人)	19,608	19,608	7,744																																																																									
	稼働率(%)	67	67	63																																																																									
和室こぶし	件数(件)	648	648	537																																																																									
	人数(人)	4,096	4,096	3,691																																																																									
	稼働率(%)	59	59	48																																																																									
和室しらかば	件数(件)	475	475	399																																																																									
	人数(人)	4,284	4,284	4,089																																																																									
	稼働率(%)	46	46	38																																																																									
多目的 ルーム	件数(件)	422	422	524																																																																									
	人数(人)	2,738	2,738	4,809																																																																									
	稼働率(%)	39	39	47																																																																									
料理実習室	件数(件)	148	148	148																																																																									
	人数(人)	993	993	1,640																																																																									
	稼働率(%)	14	14	14																																																																									
A	B	C	D																																																																										

和室 がるがわ	件数(件)	585	585	507
	人数(人)	2,282	2,282	3,185
	稼働率(%)	53	53	47
和室 ていね	件数(件)	591	591	513
	人数(人)	1,963	1,963	2,881
	稼働率(%)	55	55	48
第1 会議室	件数(件)	484	484	485
	人数(人)	4,871	4,871	5,580
	稼働率(%)	45	45	44
第2 会議室	件数(件)	364	364	374
	人数(人)	3,665	3,665	4,347
	稼働率(%)	34	34	34
第3 会議室	件数(件)	542	542	526
	人数(人)	2,836	2,836	4,110
	稼働率(%)	50	50	48
視聴覚室	件数(件)	799	799	740
	人数(人)	7,508	7,508	7,418
	稼働率(%)	70	70	67
計	件数(件)	5,794	5,794	5,072
	人数(人)	54,844	54,844	49,494
	稼働率(%)	48.4	48.4	44.4

▼ 稼働率については、全体で44.4%と昨年度より4%下がった。(改修工事のためホールを6月間閉鎖、新型コロナウイルス感染拡大防止のため全室を対象に、約1月間自粛要請により利用率減少)

	<p>▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件</p> <p>▼ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付80件(新型コロナウイルスによる利用自粛要請のため)</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 貸室の整備により利便性を向上 体育室(床再生、運動用具更新)、貸室備品の更新(テーブル、椅子)、料理室改修(壁等)、図書室(耐震工事、書棚増)</p> <p>▼ 職員の接遇能力を向上 研修、ミーティングにより接遇の理解度が深まった。</p> <p>▼ 快適な施設空間の演出 外溝緑地の整備、室内BGM、館内掲示物の見直し</p> <p>▼ 魅力ある新規講座の開催 地域ニーズを踏まえ、新たな講座を開催</p>	<p>▼ 快適な施設の創出(貸室整備、快適な空間の演出)や魅力ある事業や親切丁寧な対応により、利用促進の効果が始まっている。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 当センターの区民講座等の事業を掲載した広報紙を年4回発行し、区内全ての町内会に回覧した。また、札幌市広報(札幌市からのお知らせ)や、フリーペーパー(フリッパー)の活用その他、区内コミュニティ施設、JR手稲駅等にポスターを掲示した。</p> <p>▼ 図書広報紙(新刊案内)を毎月発行し、近隣町内会への回覧及び図書室利用者へは直接配付した。</p>	<p>▼ ホームページや広報紙等だけでなく、フリーペーパーへの情報提供や町内会回覧など、広報の拡大を図った。</p> <p>▼ 新たな広報として、SNSを活用した広報を検討中である。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・要求水準を満たしている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・要求水準を満たしている。			
A	B	C	D								
・要求水準を満たしている。											
2 自主事業その他											
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 自主事業は、特にありません。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 施設の維持管理業務の第三者委託と物品の購入、及び修繕等は、全て市内業者に発注した。</p> <p>▼ 施設使用承認書、領収書等の印刷物は、障がい者授産施設に発注した。</p>	<p>▼ 市内業者や障がい者授産施設への配慮を継続して実施した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・要求水準を満たしている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・要求水準を満たしている。			
A	B	C	D								
・要求水準を満たしている。											

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	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間は、2020年1月17日～24日(8日間) ・対象者は ①一般(貸室利用者)～回答者135名 ②交流・開放事業～回答者46名 ③図書室利用者～回答者110名 				
結果概要	<p>【一般アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①今後も施設を利用したいか <ul style="list-style-type: none"> ・利用したい 97.8% ・その他 2.2% ②職員の態度 <ul style="list-style-type: none"> ・良い 89.6% ・普通 10.4% ③今後も貸室を利用したいか <ul style="list-style-type: none"> ・利用したい 98.5% ・その他 1.5% ④清掃状態 <ul style="list-style-type: none"> ・良い 97.8% ・普通 2.2% <p>【開放事業アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①今後も施設を利用したいか <ul style="list-style-type: none"> ・利用したい 93.5% ・その他 6.5% ②職員の態度 <ul style="list-style-type: none"> ・良い 91.5% ・普通 8.5% ③参加した事業は良かったか <ul style="list-style-type: none"> ・良かった 100% ④清掃状態 <ul style="list-style-type: none"> ・良い 100% <p>【図書室アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①今後も施設を利用したいか <ul style="list-style-type: none"> ・利用したい 99.1% ・その他 0.9% ②職員の態度 <ul style="list-style-type: none"> ・良い 100% ③今後も図書室を利用したいか <ul style="list-style-type: none"> ・利用したい 100% ④清掃状態 <ul style="list-style-type: none"> ・良い 100% 	<p>▼アンケート結果は、全設問に対して非常に高い評価を受けた。この結果に慢心することなく、今後もさらに利用者の視点に立ちサービスの向上に努めることとする。</p>			
		<p>・要求水準を大きく上回っている。 ・利用者の意見・要望について、迅速かつ丁寧に対応し、設備の更新等を行った結果、高い利用者満足度に繋がったと考えられ、評価できる。</p>			

利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 ホール(体育室)の床が滑る(危険) 【対応】 床の研磨及びウレタン樹脂塗装を実施し、体育利用の点では、十分な性能を備えた床となり、安全性を確保することができた。
	【意見】 体育用具を新しくしてほしい 【対応】 体育用具は前年度に続き、卓球台、バドミントン及びバレーボールの支柱等を更新した(全ての体育用具の更新完了)。
	【意見】 料理室の一部が汚れている、料理器具を増やしてほしい。 【対応】 料理器具や天蓋フードの清掃、壁紙更新、料理器具の新規購入等を実施。清潔でより使いやすい設備となった。

▼ホール床塗装は、推奨されているウレタン樹脂塗装が多額の費用が掛かるため、これまで実施できなかった。また、床は経年劣化で傷んでいた。
 ▼今年度、安全確保を第一に考え、センター予算において床再生工事を実施した。
 ▼体育利用では、安全かつ十分な性能を備え、利用者からも好評である。
 ▼老朽化した備品等は、事故の懸念もあるため、速やかに対応した。
 ▼料理室全体の改善(衛生面や利便性等)を図ったことで、使いやすい施設となった。今後の利用増を期待している。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	2019計画	2019決算	差
収入	37,569	38,367	798
指定管理業務収入	37,569	38,367	798
指定管理費	29,521	29,521	0
利用料金	7,648	6,335	▲ 1,313
その他	400	420	20
札幌市からの補填	0	2,090	2,090
自主事業収入	0	0	0
支出	37,569	38,669	1,100
指定管理業務支出	37,569	38,669	1,100
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	▲ 302	▲ 302
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	70	70
純利益	0	▲ 372	▲ 372

【参考】	2019決算	内容
指定管理業務による利益還元	3,582	下記のとおり

▽ 説明

▼ 収入は、計画より 798千円の増となった。
 支出は、修繕費及び備品費の支出が大きく、計画より1,100千円の増となった。
 ▼利益還元としては、必要性が高い、老朽化した施設の修繕及び備品等の更新を実施した。財源は経常費の節約等により算出した。
 ▼利益還元の内容は、備品費(1,920千円)、修繕費(1,386千円)、図書購入(276千円)である。

▼より安全であり使いやすい施設とするために、利用者への利益還元を積極的に実施した。利用者からは好評を得ている。

A B C D

・収入支出ともに、ほぼ予算どおりに執行されている。
 ・積極的に指定管理業務による利益還元を行い、サービスの向上に努めており、評価できる。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 ▼ 当団体の財務状況は、利用促進による収入確保及び経費節減等から健全であり、安定した経営を維持することが可能である。 また、急な支出にも対応できるように十分な予備費を蓄えている。		適	不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条、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。 ▼ 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の実地調査は、無かった。		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>▼良好な施設環境づくり 利用者の視点に立ち、ソフト、ハード面で取り組み、利用者アンケートの結果においても高い評価を受けることができた。</p> <p>① 施設の整備 ・外溝緑地の整備、館内の清掃の徹底、掲示物の見直し等を実施し、快適な空間を創出することができた。 ・老朽化した設備の修繕や備品更新(テーブル、体育用具等)は、安全性や利便性の向上から、積極的に実施した。</p> <p>② 職員の接遇能力の向上 ・親切丁寧な対応や公平性の確保については、繰り返し研修等を実施し、理解と能力向上を図ることができた。</p> <p>▼地域のコミュニティ、生涯学習への支援 ① 交流事業等への参加者が多く、地域コミュニティの活性化に貢献できたと考える。 ② 生涯学習については ・新規講座の人气が高く、新たな地域ニーズを把握することができ、今後の企画に生かしたい。 ・図書室では、多様なジャンルの書籍を選定し購入数も増やしており(センター予算活用)、地域住民の生涯学習の機会を提供できたと考えている。また、書棚を増設し図書室の充実を図った。</p> <p>▼まとめ 地域ニーズを捉え、様々なサービスを展開し、当センターを核とした地域コミュニティ活動は着実に広がってる。</p>	<p>▼良好な施設環境づくりの継続 ・全ての利用者に対して、利用しやすい快適な施設であることを目指し、利用者の視点に立ちソフト・ハード面から良好な施設環境づくりを実施する。 ・また、当センターは竣功してから相当の年数が経過していることから、施設設備や備品等の点検の徹底と危険回避を速やかに行い、利用者への安全性に十分配慮する。</p> <p>▼地域のコミュニティ、生涯学習等の活動を支援 ・交流事業や開放事業等を通じて、地域コミュニティ活動を積極的に支援する。 ・地域ニーズを捉えた講座の開催や図書室の活用により、生涯学習活動を支援する。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>年度末の新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部計画どおりに運営されなかったが、アンケートから利用者満足度が非常に高く、さらなるサービスの向上に努めており、評価できる。</p>	<p>改善指導・指示事項等は特になし。</p>