

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"> ▼「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。 ▼施設の良い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。 <ul style="list-style-type: none"> ・備品の購入や更新(14件) ・老朽化した施設の修繕(13件) ・貸室照明器具のLED化 ・花壇及び緑地の整備 <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"> ▼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。 ▼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>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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2020年度は多目的ルームを実施したことで全貸室の85%が終了した。 ▼電気使用量 前年比 2%減 ガス使用量 前年比 13%増 水道使用量 前年比 22%減 ※ガス使用量は、冬季の貸室換気による暖房使用料が増加したため、前年比増となった。 ▼コピー・印刷・事務用品 <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼職員研修計画に策定し、職員研修を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・内部研修～業務内容、接遇、必要法令等 ・外部研修～防火・防災、救命、等 	<ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼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。 ▼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うことができた。 ▼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。 ▼職員に必要となる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。 	<table border="1" data-bbox="1284 280 1460 302"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・いずれも要求水準を満たしている。</p> <p>・公平かつ公正な施設運営がされており、日頃からミーティングなどで職員同士で情報共有を行い、適正な対応をしていることは評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼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。
また、利用者の快適性向上を図るため、職員の接遇については、基本的な考え方や行動について周知徹底を図った。

▼接遇に関しては全職員が理解を深め、より親切・丁寧な対応を取ったことで、利用者アンケートの結果は高い評価を受けた。

▽ 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)

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。

▼委託業務は適切に履行管理を行い、仕様書の要求水準を満たすことができた。

▽ 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15日(水)	1.新型コロナウイルス感染防止対策 2.2020年度の事業実施状況 3.外溝管理の問題点 4.その他
第2回 11月11日(水)	1.講座事業の在り方 2.施設老朽化に伴う修繕 3.新型コロナウイルスの影響による利用料金の減収 4.水漏れ事故の補償 5.その他
第3回 2月4日(木)	1.指定管理者購入備品の寄付 2.貸室利用状況 3.その他
第4回 3月18日(木)	1.貸室利用状況 2.来年度講座の予定 3.書面総会 4.その他
<協議会メンバー> ・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	

・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。

▼協定書のとおり、年4回実施した。
施設の諸問題(樹木の整備、街灯の腐食等)についても協議を行い、適切な対応を取ることができた。

▼利用者への還元を目的に更新した備品は、札幌市と協議を行い、札幌市へ寄付を行うことができた。

▽ 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。

▼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、現金取扱規程に基づき適正に処理した。

▼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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 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>▽ 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"> ▼ 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。 ▼ 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>▼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することができた。</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼パート職員には、最低賃金を上回る時給を支給した。 ▼常勤職員の給与水準を改定した。 ▼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。 ▼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。 ▼施設で働く職員に一年に1回定期健康診断を実施した。 ▼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。 ▼パート職員にも子の看護休暇及び介護休暇を取得できるように就業規則を改定した。 ▼パワーハラスメント防止のため、防止措置及び関係規定を整備し、職員への周知を図った。 	<p>▼労働関係法令の基準を確実に遵守するとともに、必要な就業規則の改定を適時行い、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、ミーティング等を通じ職員に必要な性を理解させたことや、休暇奨励等により休暇取得日数は高い水準を維持できた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1276 750 1332 795">A</td> <td data-bbox="1332 750 1388 795">B</td> <td data-bbox="1388 750 1444 795">C</td> <td data-bbox="1444 750 1466 795">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1276 795 1466 1624">・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。											

(3)施設・設備等の維持管理業務	<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は、毎日、複数回実施しており、新型コロナウイルス対策を含め、利用者への安全確保に努めた。 ・冬季間の除雪及び滑り止め対応は、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向上に努めた。 ・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、速やかに交番に届け、迅速に対応した。 <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>▼ 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㎡)は面積が広く、管理には相当な労力を要する。花植え等の花壇整備、草刈りや樹木剪定等の緑地整備は、専門業者への委託だけでなく、職員が日頃から行き、美的環境維持に努めた。</p> <p>▼新型コロナウイルス対策</p> <p>入り口に非接触型検温器を設置。非接触で検温し、マスクの着用の検知を行えるため、利用者と職員の感染リスクを低減。その他、脚踏み式アルコールディスペンサースタンドの設置、アルコール消毒液の貸与、換気用サーキュレーターを設置、図書の除菌を実施等その他、共有部分は職員による消毒を徹底して行った。</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。 (主な内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①ホール(体育室)～セパレートネットの設置、運動用具の更新、排煙窓の修繕 ②第一会議室～プロジェクター、スクリーンの設置。 ③1階・2階和室～座卓の脚の修理 ④その他～調理用具の購入、ミシンの入れ替え等。 <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回実施した。</p>	<p>▼巡回点検を確実に実施することで危険回避等を行い、利用者への安全な環境を整備することができた。</p> <p>▼新型コロナウイルス対策では、検温器、消毒液、換気等の万全な対策を実施することができた。</p> <p>▼利用者の視点に立ったサービス及び施設管理運営を常に心がけ、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、管理仕様の水準を確保できた。</p> <p>▼花壇及び緑地の良好な環境整備を行うことで、来館者から好評を得ているとともに、地域の景観向上にも大きく貢献することができた。</p> <p>▼感染防止対策を徹底し、利用者と職員の安全を確保できた。</p> <p>▼老朽化した設備の修繕は、危険回避及び利便性向上のため迅速な対応が必要であり、積極的にセンター予算を活用し実施することができた。</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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1279 120 1326 152">A</th> <th data-bbox="1326 120 1372 152">B</th> <th data-bbox="1372 120 1418 152">C</th> <th data-bbox="1418 120 1468 152">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1279 152 1468 2101"> <p>・いずれも要求水準を満たしている。</p> <p>・冬季間の滑り止めの散布対応や非接触型の検温器を設置するなど、利用者が安全で利用しやすいように設備・施設の維持管理を行っていることは評価できる。</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>・冬季間の滑り止めの散布対応や非接触型の検温器を設置するなど、利用者が安全で利用しやすいように設備・施設の維持管理を行っていることは評価できる。</p>			
			A	B	C	D					
<p>・いずれも要求水準を満たしている。</p> <p>・冬季間の滑り止めの散布対応や非接触型の検温器を設置するなど、利用者が安全で利用しやすいように設備・施設の維持管理を行っていることは評価できる。</p>											

(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
 - ▼ 区民講座は、コロナ禍のなかで中止が多かったが、対策を十分に実施したうえで、4講座を実施した(延べ11回、受講者は延べ33人)
実施した講座は、初の試みであったが、参加者が多く地域のニーズを知ることができた。
- ▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務
 - ▼ 計画した3事業を中止し、1事業のみ規模を縮小して実施した(参加人数~116人、計画~2,325人)。
- ▽ 施設開放事業(無料)に関する業務
 - ▼ 計画した6事業を中止し、1事業のみ規模を縮小して実施した。

種 目	回数	人数
卓 球	0	0
バトミントン	0	0
囲碁・将棋	0	0
ミニバレー	0	0
ゲートボール	0	0
ママさんバレー	0	0
自習室	37	14
計	37	14

- ▽ 図書業務
 - ▼ 図書選定は、生涯学習の観点や地域ニーズ等を総合的に検討したうえで、幅広い分野及び多様な作家の良書を揃えることを目標とした。その結果、図書の購入数は前年度比14%の増となった。
 - ▼ 新刊情報については、ホームページ及び図書広報紙に加え、新たにフェイスブックを活用してより広く周知した。
 - ▼ 新聞等の閲覧コーナーを新たに設け、新型コロナウイルス対策に配慮した。
 - ▼ 「リサイクル文庫」は3年目となるが、新たに、寄贈本の受付を開始し、家庭にある本の有効活用及び図書室の利用促進に繋げた。

▼新型コロナウイルス対策のため開催中止の事業(講座等)が多かった。
▼開催できた講座では、予想以上の応募があり、新たな地域ニーズの発見となり今後に生かしたい。

A	B	C	D

・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、実施ができなかった事業を除いて、内容の見直しなどを行いながら、事業を行えるように柔軟な対応をしており、評価できる。

▼図書室における新型コロナウイルス対策は、ソーシャルディスタンスの確保、飛沫防止、カウンター等の共有部分の除菌を実施した他、貸出本の除菌も実施しており、十分な対応ができた。
▼図書広報は、広報紙の配布や町内会回覧、ホームページやフェイスブック等幅広く実施したことで、十分な情報提供ができた。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

部屋種別		2019実績	2020計画	2020実績
ホール	件数(件)	319	736	539
	人数(人)	7,744	19,608	10,103
	稼働率(%)	63	67	28
和室こぶし	件数(件)	537	648	392
	人数(人)	3,691	4,096	2,917
	稼働率(%)	48	59	41
和室しらかば	件数(件)	399	475	243
	人数(人)	4,089	4,284	1,941
	稼働率(%)	38	46	26
多目的ルーム	件数(件)	524	422	373
	人数(人)	4,809	2,738	2,344
	稼働率(%)	47	39	39
料理実習室	件数(件)	148	148	53
	人数(人)	1,640	993	477
	稼働率(%)	14	14	5
和室がるがわ	件数(件)	507	585	387
	人数(人)	3,185	2,282	1,783
	稼働率(%)	47	53	40
和室ていね	件数(件)	513	591	403
	人数(人)	2,881	1,963	2,057
	稼働率(%)	48	55	41
第1会議室	件数(件)	485	484	300
	人数(人)	5,580	4,871	2,253
	稼働率(%)	44	45	31
第2会議室	件数(件)	374	364	240
	人数(人)	4,347	3,665	1,750
	稼働率(%)	34	34	25
第3会議室	件数(件)	526	542	265
	人数(人)	4,110	2,836	1,079
	稼働率(%)	48	50	27
視聴覚室	件数(件)	740	799	453
	人数(人)	7,418	7,508	2,202
	稼働率(%)	67	70	54
計	件数(件)	5,072	5,794	3,648
	人数(人)	49,494	54,844	28,906
	稼働率(%)	44.4	48.4	35.2

▼ 稼働率については、全体で35.2%と昨年度より9%下がった。(新型コロナウイルス対策のため、休館及び自粛要請により利用率減少)

▼新型コロナウイルス対策による、休館及び利用自粛要請により、貸室の利用が大きく減少した。

・貸室設備の新設や更新を行うことで、利用促進の効果が出ていることは評価できる。

A B C D

	<ul style="list-style-type: none"> ▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件 <ul style="list-style-type: none"> ▼ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付73件(新型コロナウイルスによる利用自粛要請のため) ▽ 利用促進の取組 <ul style="list-style-type: none"> ▼ 貸室の整備により利便性を向上 ホール(セパレートネット新設)、貸室(プロジェクター新設、テーブル修繕、料理用具の購入等) ▼ 職員の接客能力を向上 研修、ミーティングにより接客の理解度が深まった。 ▼ 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 ▼ 魅力ある新規講座の開催 地域ニーズを踏まえ、新たな講座を企画 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ 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、利用促進の効果が出ている。 									
(6)付随業務	<ul style="list-style-type: none"> ▽ 広報業務 <ul style="list-style-type: none"> ▼ 新型コロナウイルス感染防止のため、講座等の事業はほぼ中止した。そのため、定期発行(年4回)の広報紙は中止となった。 ▼ 図書広報紙(新刊案内)は毎月発行し、近隣町内会への回覧及び図書室利用者へ配付等を実施した。 ▼ 新たな広報手段としてフェイスブックの運用を開始した。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ ホームページ、広報紙、フリーペーパーへの情報提供、町内会回覧、フェイスブックなど広報手段は増やしているが、事業中止により十分に活用できなかった。 	<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											
	<ul style="list-style-type: none"> ▽ 自主事業 <ul style="list-style-type: none"> ▼ 自主事業は、特にありません。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 	<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

▽ 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"> ・実施期間は、2020年1月18日～2月1日(16日間) ・対象者は 一般(貸室利用者)～回答者269名 				
結果概要	<p>【一般アンケート】</p> <p>①コロナ感染対策 3つの密を避ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施できた 94.0% ・実施できないことがあった 6.0% ・実施できなかった 0% <p>コロナ感染対策 マスクを着用する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施できた 99.3% ・実施できないことがあった 0.7% ・実施できなかった 0% <p>コロナ感染対策 手洗い・消毒をこまめに行う</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施できた 94.8% ・実施できないことがあった 5.2% ・実施できなかった 0% <p>コロナ感染対策 体調管理を徹底する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施できた 86.4% ・実施できないことがあった 10.9% ・実施できなかった 2.6% <p>コロナ感染対策 共有備品を利用後に消毒する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施できた 96.6% ・実施できないことがあった 3.4% ・実施できなかった 0% <p>②職員の言葉遣いを態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い 78.0% ・普通 22.0% <p>③清掃状態</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い 86.5% ・普通 13.5% ・悪い 0% <p>④また当センターをご利用いただけますか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用したい 99.2% ・どちらでもない 0.8% ・りようしたくない 0% 				<ul style="list-style-type: none"> ・要求水準を大きく上回っている。 ・利用者からの意見・要望について、迅速かつ丁寧に可能な限り対応したことが、高い利用者満足度に繋がったと考えられる。
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】※新型コロナウイルス対策関連</p> <p>(1)部屋毎に手の消毒器を置いて欲しい</p> <p>(2)来館時に窓口で検温など予防策を取ったら良いと思う</p> <p>【対応】</p> <p>(1)消毒液は、貸室利用者へ個別に貸出しているが、さらに、玄関・ホール・図書の入口、2階廊下に配置した。</p> <p>(2)玄関(入口)に新たに検温器を設置し、マスク着用有無及び検温を実施した。</p>	<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。</p> <p>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>【要望】</p> <p>新しい本をもっと購入してほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>札幌市からの図書購入予算以外に、運営委員会予算を活用し、独自に図書を購入した。結果、購入費用は当初予算の1.7倍となった。</p>	<p>▼新型コロナウイルス感染防止の対策は、利用者の要望も受け入れ迅速に対応し、安全な施設の環境を整備できた。</p>			
	<p>【要望】</p> <p>貸室が寒い時がある。</p> <p>【対応】</p> <p>冬季は貸室利用前から暖房を開始し、暖かい状態で利用できるようにした。</p>	<p>▼利用者の立場に立って考え改善すべきことは実施できた。</p>			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	2020計画	2020決算	差
収入	38,319	37,780	▲ 539
指定管理業務収入	38,319	37,780	▲ 539
指定管理費	29,870	29,870	0
指定管理費見直し分	0	1,084	1,084
利用料金	7,648	6,403	▲ 1,245
その他	801	240	▲ 561
札幌市からの補填	0	182	182
自主事業収入	0	0	0
支出	38,249	37,459	▲ 790
指定管理業務支出	38,249	37,459	▲ 790
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	70	321	251
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	70	70	0
純利益	0	251	251

【参考】	2020決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,676	下記のとおり

▽ 説明

- ▼収入は、計画より 539千円のと減なった。
支出は、計画より 790千円のと減となった。
- ▼利益還元としては、新型コロナウイルス感染防止対策として玄関に検温器を設置した他、高額備品(ホール用セパレートネット、会議室用プロジェクター等)を購入。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(1415千円)、図書購入(261千円)である。
なお、備品については、札幌市へ寄付を行った。

▼より安全であり、利用しやすい便利な施設とするために、利用者への利益還元を積極的に実施した。利用者からの要望にも応え好評を得ている。

A B C D
・新型コロナウイルスの感染拡大の影響により収入が激減している中、利用者からの要望に対応するため、備品の更新などを行ったことは積極的に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>③ 新型コロナウイルス対策として、入口に検温器を設置したほか、消毒液の配置、図書の除菌、貸室換気等を徹底しており、より安全な施設環境を維持している。</p> <p>▼地域のコミュニティ、生涯学習への支援 ① コロナ禍の中で、講座等の事業が中止となることが多く、十分な活動ができなかった。しかし、地域ニーズの検討は継続して行っており、事業再開の際には、地域コミュニティの活性化等に貢献したいと考える。</p> <p>▼まとめ コロナ禍のなかで施設利用が減少しているが、新たな利用者が増え始めている。様々なニーズに応えられるよう、常に研究し準備を行っている。</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、利用者への安全確保に十分配慮する。</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、生涯学習活動を積極的に支援する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>アンケート結果より、利用者満足度が非常に高く、利用者からの要望に迅速かつ丁寧な対応を行っていることが評価できる。 引き続き、丁寧な対応を行い、円滑な施設運営を行っていただきたい。</p>	<p>改善指導・指示事項等は特になし。</p>