

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 | 札幌市新発寒地区センター | 所在地 | 札幌市手稲区新発寒5条4丁目2-2 |
| 開設時期 | 平成30年4月1日 | 延床面積 | 1,510.94㎡ |
| 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(300人収容)、会議室(2室)、和室(4室)、調理等実習室、図書室 | | |
| 2 指定管理者 | | | |
| 名称 | 札幌市新発寒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、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> <p>▼新発寒地区センターの設置目的とその効用を最大限に発揮するため「新発寒地区センター管理運営基本方針」を策定している。内容は、①利用の公平・公正の確保②施設の効用の最大化と利用促進の2つの目標を掲げ、それぞれの目標に対する取り組み内容を具体的に明示している。なお、この他に「笑顔・やすらぎ・楽しさ」を当センターのアピールポイントとして、来館者に実感してもらえるよう職員が日々努力している。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼利用者の平等な扱いに留意すべく、事務局内部で意思統一を図っている。なお、利用者が特に関心を寄せる「時間貸し」等について、また新型コロナウイルス感染拡大防止のための閉館や自粛の要請、キャンセルの対応なども含めて、公平に利用していただける様、丁寧な説明や調整等に努めた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼電気、ガス、水道の使用に関し、節電、節水等に努めた。</p> <p>▼物品の購入に関し、グリーン購入ガイドライン指定品を優先購入した。</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>▼運営委員会の指揮下に、事務局を設置。仕様書に基づく統括責任者(館長)、館長職務代理者、図書館司書等必要な職員を配置している。</p> <p>▼業務分担、指揮命令系統、緊急連絡網等を規定、周知している。</p> <p>▼職場研修及び職場外研修を実施した。職場研修では、館長が講師になり、①接遇に関する研修、②受付業務等の業務研修、③環境への配慮に関する研修、を行った。職場外研修では、札幌市防火管理者協会主催の「普通応急手当講習Ⅰ」を副館長が受講した。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼業務に必要な情報は、館長による直接の提供や回覧等で、確実に共有化を図った。また各担当別に業務の情報交換を頻繁に行うとともに、業務の見直し・改善等について、適宜、相談、指導を行った。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼以下の11種の業務に関し、札幌市の承認を得て、第三者に委託して実施した。各業務とも、仕様書に基づき着実な履行がなされた。①清掃②警備③自動ドア保全④ボイラ保全⑤消防設備保全⑥自家用電気工作物保安全管理⑦除排雪⑧受水槽清掃⑨エレベーター保全⑩舞台装置保全⑪建築基準法定期点検</p> | <p>管理運営方針を基本に、適正な管理運営をすることができた。</p> <p>印刷物掲示、ホームページやチラシ配布により、利用者に広く周知することができた。</p> <p>節電や節水につとめ、光熱水費削減に繋ぐことができた。</p> <p>事務局を設置し、責任者を配置するとともに、必要な職員を配置して、管理運営組織の確立に努めた。</p> <p>サービス業の最前線に位置する意識を醸成し、管理水準の維持向上に努めた。</p> <p>左記11種業務のいずれも、仕様書の要求水準に達した。</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>・いずれも要求水準を満たしている。 ・公平かつ公正な施設運営がされており、時間貸しについてや自粛の要請などチラシの掲示・丁寧な窓口対応を行うなど、適正な対応がされていることが評価できる。</p> | A | B | C | D | | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

▽ 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 6月26日 (全体会議) | ・令和2年度事業計画・執行予算及び、アンケート調査の結果について ・最近の各部屋の利用状況、講座の開催状況、及びコロナ禍での事業の中止等について ・市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取り組みについて |
| 第2回 11月9日 | ・最近の各部屋の利用状況、講座の開催状況、スポーツ大会、及びコロナ禍での事業の中止等について ・市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取り組みについて |
| 第3回 12月25日 | ・最近の各部屋の利用状況、講座の開催状況、スポーツ大会、及びコロナ禍での事業の中止等について ・市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取り組みについて |
| 第4回 3月22日 | ・最近の各部屋の利用状況、講座の開催状況、及びコロナ禍での事業の中止等について ・市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取り組みについて |
| <協議会メンバー> 手稲区地域振興課長、新発寒地区センター運営委員会会長、館長、利用団体2名、手稲区食改善推進協議会1名、青少年育成委員会1名 | |

運営協議会は、仕様書の規定に基づき、4回開催した。新発寒地区センターの「今」を知ってもらい、業務上参考となる意見等をいただき、事業や業務に反映させるよう努力した。

▼運営協議会の審議内容については、1ヶ月間、館内に掲示し、周知を図った。
▼運営協議会の全体会議の開催に併せ、運営チーム会議を開催し、地区センターの管理運営に関し、意見の交換を行った。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理に関しては、税理士による外部会計監査を導入、四半期ごとに監査を受けている。

外部会計監査により、資金管理は適正であると評価を受けている。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情の対応については、新発寒地区センター利用者等の要望・苦情処理委員会規程に基づき、解決を図ることとしている。一般的には、事務局回覧対応及び運営委員会役員対応としている。また、必要に応じて、対応状況等について市に報告するとともに、運営委員会に報告している。

問題の内容把握を職員全員の心得とし、解決へのステップとしている。

▽ 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)

▼「投書箱」をロビーに設置。寄せられた意見や要望については、新発寒地区センター利用者等の要望・苦情処理委員会規程に基づき解決を図ることとしている。また全ての意見・要望について、職員全員が内容の認識共有を図った。
▼利用者アンケートの結果は、1ヶ月間館内に掲示し、周知を図った。
▼協定書に基く市への事業報告等は、遅滞なく行った。

地域住民や利用者の声を把握し、センターの運営に繋げる道筋が整っている。

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
| <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>▼施設で働く職員に対して、最低賃金861円(令和元年10月3日発効)を上回る900円の時給を支給した。</p> <p>▼施設で働く職員に対し、時間外労働をさせた場合、法定の割増賃金を支払った。</p> <p>▼施設で働く職員の勤務時間は、1日7時間30分、1週に37時間30分と定めており、法定労働時間以内である。</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している。</p> <p>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</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>▼指定管理者の申し込み時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。</p> <p>▼職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲を持って取り組めるような、安全衛生やコミュニケーションも含め、十分な労働環境を整えた。</p> <p>▼第三者委託により実施している業務について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関わる情報提供を求めた。</p> | <p>労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上に努めた。</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。 | | | | | | | | | | | |
| <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>▼利用者の安全確保は、職員による恒常的なセンター内巡回を行い、①破損・汚損箇所②障害物の有無③冬期間の路面凍結や滑り具合等をチェックし、不具合状況を速やかに改善した。</p> <p>▼冬期間には、滑り止め用の砂の入ったペットボトルを玄関に常備し、また金品の落とし物は、警察に届けている。</p> <p>▼緊急連絡網を整備し、連絡体制を確保した。</p> <p>▼損害賠償(傷害)保険は、仕様に合致したものに加入。</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、除排雪、施設・設備の保守点検については、第三者に委託し、約定どおり仕様書の水準を満たした。</p> <p>▼緑地管理に関し、春の清掃の他、樹木剪定1回、草刈2回を実施した。</p> <p>▼体育室及び図書室の防煙窓が故障し修理した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼7月と10月に、まちづくりセンター、福祉のまち推進センターと合同で、自衛消防訓練を実施した。</p> <p>▼消防計画に基づく施設内巡回、避難通路確保、誘導灯点検及び非常口・非常階段の除雪等を実施した。</p> | <p>利用者、近隣住民、歩行者及び職員の安全確保に努めた。</p> <p>施設の安全確保面から速やかな対応ができ、利用者のサービスアップに繋がった。</p> <p>自衛消防訓練と施設内巡視を実施し、防災意識を高めることができた。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・いずれも要求水準を満たしている。 ・故障が発覚したものを迅速に修理することや樹木の剪定・草刈りを定期的に行うなど、利用者の安全確保が徹底されており評価できる。</td> </tr> </table> | A | B | C | D | ・いずれも要求水準を満たしている。 ・故障が発覚したものを迅速に修理することや樹木の剪定・草刈りを定期的に行うなど、利用者の安全確保が徹底されており評価できる。 | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| ・いずれも要求水準を満たしている。 ・故障が発覚したものを迅速に修理することや樹木の剪定・草刈りを定期的に行うなど、利用者の安全確保が徹底されており評価できる。 | | | | | | | | | | | |

| <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 ▼新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ほとんどの講座が中止となった。そんな中、感染状況を見ながら、区民講座1科目、1回を実施した。受講者14人であった。(計画では、21科目44回、定員480人) ▽地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務 ▼新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ほとんどの事業が中止となった。そんな中、感染状況を見ながら、新発寒地区地域健康づくり事業であるフリーウォーキングを実施した。(6回75人参加) ▼新型コロナウイルス感染拡大防止のため、「文化の集い」、親睦スポーツ大会(卓球大会、バウンドテニス大会、バトミントン大会人、ミニバレー大会、バレーボール大会)、クリスマス会等(七夕、クリスマス会、豆まき)の事業を中止した。 ▼新型コロナウイルス感染拡大防止のため「令和3年新春書初め展」を中止した。 ▽地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務 ▼新型コロナウイルス感染拡大防止のため、スポーツ系では、卓球、バトミントン、バウンドテニス、バレーボール、ミニバレーの5種目の無料開放事業を中止した。また、囲碁・将棋と図書閲覧コーナーについても、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止した。 ▽図書業務 ▼図書室の開室日数 254日、蔵書数 31,954冊、登録者数(新規) 273人、貸出冊数 62,110冊であった。</p> | <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ほとんどの区民講座が中止となった。 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ほとんどの交流事業が中止となった。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> ・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。 </td> </tr> </table> | 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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--------|------|------|-----|---|-----|-----|-----|-------|--------|--------|--------|--------|----|----|----|-----|-------|-------|-------|-----|-------|--------|--------|--------|--------|----|----|----|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|--------|----|----|----|-----|-------|-----|-----|-----|-------|-------|-------|-------|--------|----|----|----|---|--|---|---|---|---|---|--|--|--|
| 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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>(5)施設利用に関する業務</p> | <p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R1実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">体育室</td> <td>件数(件)</td> <td>875</td> <td>875</td> <td>682</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>23,060</td> <td>23,060</td> <td>16,692</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>74</td> <td>74</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,179</td> <td>1,179</td> <td>939</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>15,616</td> <td>15,616</td> <td>10,274</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>55</td> <td>55</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室・倶楽室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,736</td> <td>1,736</td> <td>1,221</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>14,566</td> <td>14,566</td> <td>7,655</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>41</td> <td>41</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>673</td> <td>673</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,661</td> <td>4,661</td> <td>2,677</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>62</td> <td>62</td> <td>38</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼稼働率については、新型コロナウイルス感染拡大防止のための閉館及び自粛期間の影響により、全体で42%に留まり、昨年度と比較して9ポイント下がった。 ▼受付業務に関し、特に、利用の問い合わせ対応やコロナ禍での事業の中止、キャンセル対応、閉館や自粛の要請など接遇面で親身な対応を心がけた。 ▼使用承認業務では、公平の理念の浸透を図り、適正な遂行ができた。</p> <p>▽不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付1,068件 (新型コロナウイルス関連の還付は、1,067件である。)</p> <p>▽ 利用促進の取組 ▼地区センターだよりやチラシを町内会の各班回覧に供して、利用促進をはかった。</p> | | | R1実績 | R2計画 | R2実績 | 体育室 | 件数(件) | 875 | 875 | 682 | 人数(人) | 23,060 | 23,060 | 16,692 | 稼働率(%) | 74 | 74 | 67 | 集会室 | 件数(件) | 1,179 | 1,179 | 939 | 人数(人) | 15,616 | 15,616 | 10,274 | 稼働率(%) | 55 | 55 | 51 | 和室・倶楽室 | 件数(件) | 1,736 | 1,736 | 1,221 | 人数(人) | 14,566 | 14,566 | 7,655 | 稼働率(%) | 41 | 41 | 33 | 実習室 | 件数(件) | 673 | 673 | 365 | 人数(人) | 4,661 | 4,661 | 2,677 | 稼働率(%) | 62 | 62 | 38 | <p>新型コロナウイルス感染拡大防止策の徹底を図り、安心して利用していただける様サービスの向上に務めた</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> ・新型コロナウイルスの感染対策による休館や自粛要請に対する利用の問い合わせやキャンセル対応を親身に対応するなど利用者にとって安心して利用していただけるようにしたことは評価できる。 </td> </tr> </table> | A | B | C | D | ・新型コロナウイルスの感染対策による休館や自粛要請に対する利用の問い合わせやキャンセル対応を親身に対応するなど利用者にとって安心して利用していただけるようにしたことは評価できる。 | | | |
| | | R1実績 | R2計画 | R2実績 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 体育室 | 件数(件) | 875 | 875 | 682 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 人数(人) | 23,060 | 23,060 | 16,692 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 稼働率(%) | 74 | 74 | 67 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 集会室 | 件数(件) | 1,179 | 1,179 | 939 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 人数(人) | 15,616 | 15,616 | 10,274 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 稼働率(%) | 55 | 55 | 51 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 和室・倶楽室 | 件数(件) | 1,736 | 1,736 | 1,221 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 人数(人) | 14,566 | 14,566 | 7,655 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 稼働率(%) | 41 | 41 | 33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実習室 | 件数(件) | 673 | 673 | 365 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 人数(人) | 4,661 | 4,661 | 2,677 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 稼働率(%) | 62 | 62 | 38 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ・新型コロナウイルスの感染対策による休館や自粛要請に対する利用の問い合わせやキャンセル対応を親身に対応するなど利用者にとって安心して利用していただけるようにしたことは評価できる。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| <p>(6)不随業務</p> | <p>▽広報業務 ▼「新発寒地区センターだより」を年3回発行した。 ▼ホームページの閲覧数が、年間約3,400件あった。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。)</p> | <p>更に積極的な広報活動をし、利用率アップに繋げたい。</p> | <table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>・要求水準を満たしている。</p> | A | B | C | D | | | | |
|------------------|--|----------------------------------|--|---|---|---|---|--|--|--|--|
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| <p>2 自主事業その他</p> | | | | | | | | | | | |
| | <p>▽ 自主事業 ▼札幌市の承認を得て、平成27年7月から「ていぬ関連グッズ販売事業」を開始し、利用者からも好評を得ている。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼当館の維持管理業務に係る第三者委託及び物品の購入、修繕等は札幌市内企業に発注した。 ▼経常的に使用する印刷物は、障がい者授産施設に発注した。 ▼区内の障がい者授産施設による自然食品(パンやクッキー、蒲鉾等)をロビーで販売した。</p> | <p>市内企業等の活用については、計画どおり実施できた。</p> | <table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>・手稲区マスコットキャラクターである「ていぬ」の関連グッズ販売に積極的に取り組み、地域振興に寄与していることは評価できる。</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 | 1 実施日 令和3年2月1日～2月7日 2 配付数 170 3 回収数 139 4 方法 来館者及びサークル利用者に用紙を配付して実施 | 全体的に良い評価を得たと認識している。今後も利用者の視点で、利用しやすい地区センターを目指していくこととしたい。 | | ・要求水準を大きく上回っている。 ・利用者からの意見。要望に細かく対応していることが高い利用者満足度に繋がっており、評価できる。引き続き、維持・向上を期待したい。 | |
| 結果概要 | <p>【主な設問内容と評価】</p> <p>○貸室の設備状況について …4 (良い) 61% …3 33% …2 5% …1 0% …0 (悪い) 1%</p> <p>○館内の清掃状況について …4 (良い) 74% …3 25% …2 1% …1 0% …0 (悪い) 0%</p> <p>○また貸室を利用していただけるとぜひ利用したい57%、利用したい35%、どちらかといえば利用したい3%、どちらでもない4%、利用したくない1%</p> <p>○また図書室を利用していただけるとぜひ利用したい41%、利用したい35%、どちらかといえば利用したい8%、どちらでもない15%、利用したくない1%</p> <p>○職員(事務局及び図書館)の接客態度 …4 (良い) 74% …3 22% …2 3% …1 0% …0 (悪い) 1%</p> <p>○また地区センターを利用していただけるとぜひ利用したい67%、利用したい30%、どちらかといえば利用したい2%、どちらでもない0%、利用したくない1%</p> | | | | |
| 利用者からの主な意見・要望とその対応 | <p>【主な意見・要望等】</p> <p>[意見] 暖房あたたかくして欲しい。 [対応] 暖房状態を、こまめに点検して、対応いたします。</p> <p>[意見] トイレを洋式にして欲しい。 [対応] 新発寒地区センターでは、本年8月から11月までの期間閉館して、建物の改修工事を行い、電気設備等の更新の他、トイレの洋式化などの工事を行う予定です。</p> <p>[意見] ボードマーカーが書けないことがあります。 [対応] こまめに点検いたします。</p> <p>[意見] バドミントンのネットのポールの塗装がはがれてストッパーが止まらない。塗装して欲しい。 [対応] ご不便をおかけいたしました。この度、ポールの塗装を、塗りなおしました。</p> | | | | |

4 収支状況

| ▽ 収支 (千円) | | | |
|-------------|--------|--------|----------|
| 項目 | R2計画 | R2決算 | 差(決算-計画) |
| 収入 | 35,906 | 37,693 | 1,787 |
| 指定管理業務収入 | 35,901 | 37,690 | 1,789 |
| 指定管理費 | 27,313 | 27,313 | 0 |
| 利用料金 | 8,078 | 8,986 | 908 |
| その他 | 510 | 1,391 | 881 |
| 自主事業収入 | 5 | 3 | ▲ 2 |
| 支出 | 35,906 | 34,482 | ▲ 1,424 |
| 指定管理業務支出 | 35,901 | 34,482 | ▲ 1,419 |
| 自主事業支出 | 5 | 0 | ▲ 5 |
| 収入-支出 | 0 | 3,211 | 3,211 |
| 自主事業による利益還元 | | | 0 |
| 法人税等 | | 788 | 788 |
| 純利益 | 0 | 2,423 | 2,423 |

| 【参考】 | H30決算 | 内容 |
|---------------|-------|--------|
| 指定管理業務による利益還元 | 387 | 下記のとおり |

新型コロナウイルス感染拡大防止策の徹底を図り、安心して利用いただける様サービスの向上に努めた結果、計画を上回る成果(利益)を上げることが出来た。

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

・利用者からの要望に対応するため、積極的に備品の更新を行うなど、サービスの向上に努めており評価できる。

▽ 説明

- ▼利用料金収入は、計画と比較して、908千円の増となった
- ▼その他の収入は、新型コロナウイルス利用料補填額、コピー使用料などで、計画と比較して、881千円の増となった。
- ▼指定管理業務支出は、講師謝礼、備品の購入、緊急修繕等の減少により、1,419千円の減となった。
- ▼指定管理業務による利益還元は、利用料金収入の増による余剰金を活用し、387千円を備品購入等(防煙窓修理、ワイヤレスアンプ、時計、囲碁台、体育室用モップ等)に、支出した。
- ▼収支は、差し引き2,423千円の差額が生じた

<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>▼当団体は、積極的に稼働率の向上に取り組み、利用料金収入の増を図るとともに、得られた利益の一部を還元するなど安定的な経営を行って来ている。安定経営能力は、選定時より向上している。</p> | | 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>▼各条令の規定により、全て適切に対応した。</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> | | 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 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ほとんどの事業が中止となる中、手指消毒のアルコールスプレーのほか、備品消毒等に使える様に各サークルにアルコールスプレー、使い捨てキッチンダスター、ビニールなどを使用時に渡して感染予防に努めるなど、感染対策の徹底をはかり、安心して、利用していただける様、サービスの向上に努めた結果、収入については、利用料金収入が計画より増であり、決算として、増収となった。 ・利用者の満足度に関し、アンケート調査から一定の評価を得た。さらにサービスアップに努めたい。 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策の徹底を図る。 ・利用料収入の増加による財政基盤の安定化を図って行く。 ・来館者に対する「顧客第一主義」の徹底を図る。 ・新発寒まちづくりセンターとの緊密な連携体制を確立する。 |

| 【所管局の評価】 | |
|---|-------------------------|
| 総合評価 | 改善指導・指示事項 |
| <p>利用者の意見・要望に対して、迅速かつ丁寧に対応しているほか、設備の更新など、利用者が利用しやすいように配慮されていることが評価できる。</p> <p>引き続き、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> |