

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3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>▼「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>▼施設の快適性向上の取り組みでは、備品等の購入、更新等を積極的に行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品の購入や更新(Wi-Fi設備他 8件) ・老朽化した施設の修繕(自動ドア他 5件) ・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> <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を方針として、研修等により職員に周知徹底を図った。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼節電と照明LED化、冷暖房では無駄のない温度調整等の取組等を継続して実施したことで、電気、ガス、水道使用量が減少した。</p> <table border="1" data-bbox="395 1104 770 1193"> <tr> <td>電気使用量</td> <td>前年比</td> <td>4%減</td> </tr> <tr> <td>ガス使用量</td> <td>前年比</td> <td>1%減</td> </tr> <tr> <td>水道使用量</td> <td>前年比</td> <td>11%減</td> </tr> </table> <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、接遇、必要法令他 ・外部研修～防火・防災、救命、教養他 <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、施設の管理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>サークル活動にあっては、発表の場がない事や高齢化等により活動が停滞化している問題があるため、ギャラリー新設やサークル体験会の実施について、新年度に向けて準備を行った。</p>	電気使用量	前年比	4%減	ガス使用量	前年比	1%減	水道使用量	前年比	11%減	<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必要な備品の購入を行うなど、より「快適な施設的环境を作ることができた。</p> <p>▼研修やミーティング等を活用し、平等利用について職員の理解が深まり、利用者との良好な関係を維持することができた。</p> <p>▼職員の意識向上及び持続的な取り組みにより、環境配慮の推進効果を上げることができた。</p> <p>▼職員研修等を積極的にを行い、必要な知識や能力が着実に向上した。</p> <p>▼コミュニティ活動の活性化については、施設にとっても大きな課題であり、そのための取り組みを具体的にに行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1299 271 1513 315"> <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なされており、日頃からミーティング等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> <p>・サークル活動の促進に向けて、新たに発表の場としてギャラリーを新設し、また、サークル体験会を開催する等して裾野を広げる等、活性化を図る取組に着手していることも評価できる。</p>	A	B	C	D
電気使用量	前年比	4%減														
ガス使用量	前年比	1%減														
水道使用量	前年比	11%減														
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)

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い、仕様書の水準を満たした業務を履行した。

▼委託業者との緊密な関係を維持し、緊急的な事態にも速やかに対応できる体制を整え、利用者の不便がないような施設管理ができた。

▽ 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8日(木)	1.2021年度事業計画 2.広報活動の充実 3.サークル活動の発表の場 4.その他
第2回 10月21日(木)	1.施設の修繕計画 2.市民サービス管理水準向上の取り組み 3.その他
第3回 1月28日(金)	1.貸室利用料金の状況 2.緊急性が高い施設の修繕 3.講座におけるコロナ感染防止対策 4.今年度の新たな交流事業
第4回 3月15日(火)	1.202年度アンケート調査結果 2.運営委員会の会議日程 3.札幌市からの連絡事項 4.その他
<p><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</p>	

▼施設の諸問題(施設修繕、コロナ対策等)について協議を行い、その結果を生かしより効果的な施設管理運営を行った。

・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会計検査及び助言等を受け、適正かつ効率的な事務を行うことができた。

▼日常的な事務点検及び定期的な外部検査を実施し、厳正に財務管理を行った。

▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱規程に基づき、複数の職員による出納管理を行う等、事故防止に努めた。

▼現金等の取扱いは、事故の発生を確実に防止するための管理体制を実施している。

	<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、必要性や予算等について総合的に検討し、できるだけ利用者要望に沿うよう対応した。</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料理室器具の更新(オープン他) ・Wi-Fi 環境の整備 ・エアコンのメンテナンス <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、図書室等について実施した。その結果については、内容等について精査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、適正な事務執行が確認された。</p>	<p>▼要望については、利益還元により可能な限り対応し、施設環境が充実しサービス向上に繋がった。</p> <p>▼アンケートでは、施設管理や職員の接客等、高い評価を受けた。このことは、定期的な職員研修の効果が表れたものと考えており、今後も継続して取り組みたい。</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、賃金を改定し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いることや、休暇取得奨励を行うことで、休暇を取りやすい職場環境を維持している。</p> <p>休暇取得率は73%(前年比20%増)と前年を上回った。</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>▼パート職員に対し、子の看護休暇及び介護休暇を設け、就業環境の向上を図った。 (介護休暇取得実績は5日)</p> <p>▼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、職員への周知を継続して実施した。</p>	<p>▼労働関係法令の基準を確実に遵守するとともに、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>▼休暇規則の充実及び休暇奨励等により休暇取得日数が大きく増え、ワークライフバランス推進に役立った。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1299 831 1410 875">A</td> <td data-bbox="1410 831 1458 875" style="background-color: yellow;">B</td> <td data-bbox="1458 831 1506 875">C</td> <td data-bbox="1506 831 1554 875">D</td> </tr> </table> <p>・適切に対応している。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

			<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>	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> <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> <p>利用者要望には、積極的に応えサービス向上に努めた。備品等の購入(料理器具、Wi-Fi他)に関しては、新たな施設利用が可能となり利用者増の効果が期待できる。</p> <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、業務委託を行うとともに、確実な履行管理を行った。</p> <p>▼ 緑地管理</p> <p>施設の特徴である面積の広い花壇(70㎡)や緑地(700㎡)の管理は、年2回の業務委託(樹木剪定や草刈り)では十分な整備ができないことから、職員による日常的な整備(花壇、草刈り等)を行い、緑地の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>①非接触型検温器(マスク着用の検知を兼ねる)、②踏み式アルコールディスペンサースタンド、③換気用サーキュレーター、④アルコール消毒液の各室配置、⑤図書の除菌、⑥貸室除菌等、コロナ感染防止対策を徹底して行った。</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料理実習室～ガスオープン ②駐車場～ライン引き(障がい者用新設) ③外溝～擁護クラック補修 ④玄関～自動ドア交換 ⑤和室～座布団クリーニング ⑥エアコン(全室)～分解清掃 	<p>▼巡回点検及び利用開始前の危険回避等を確実に実行し、安全な環境を整備した。</p> <p>▼設備や備品等の充実に努めることは、サービス向上になる他、施設の独自性を高めることにもなった。</p> <p>▼委託業務は、履行管理を確実に実行し、管理仕様書の水準を確保できた。</p> <p>▼花壇及び緑地の外溝整備を行ったことで、来館者から好評を得ているだけでなく、地域の景観向上にも大きく貢献することができた。</p> <p>▼新型コロナウイルス対策では、検温、消毒、強制換気等を確実に実施し、安全な環境を維持することができた。</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した。</p>	<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、新型コロナウイルス感染症対策に係る備品の充実を図る等、利用者が安心、安全に利用できるように設備や施設の維持管理を行っていることは評価できる。</p>								

<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼ 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。 ▼消防法による消防用設備等の点検を年2回実施した。 ▼消防計画により自衛消防訓練を年2回実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼消防計画に基づき、施設の巡回と自衛消防訓練を効果的に実施した。全ての職員が緊急時に的確に対応できる体制を整えた。 																																	
<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 区民講座は、コロナ禍により中止した。 <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 計画した2事業を中止し、3事業のみ規模を縮小して実施した(参加人数~297人、計画~1,006人)。 <p>▽ 施設開放事業(無料)に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 計画した7事業を中止した。 <table border="1" data-bbox="359 1019 1021 1556"> <thead> <tr> <th>種 目</th> <th>回数</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>卓 球</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>バトミントン</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>囲碁・将棋</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ミニバレー</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ゲートボール</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ママさんバレー</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自習室</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 図書業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 図書の選定では、生涯学習の観点やニーズ等を総合的に検討したうえで、幅広い分野の良書を揃えることを目標とした。図書購入数は前年比21%増となった。また、文庫棚スペースを1.5倍に拡大し、さらに利用者が選びやすい位置に配置した。 ▼ コロナ感染防止対策として、加湿器増設、機械換気に加えサーキュレーターによる強制換気、除菌BOXによる書籍の除菌を行った。 ▼図書の新刊案内は、広報紙、ホームページ、フェイスブック、掲示板を活用し、情報提供に努めた。 	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	0	0	計	0	0	<ul style="list-style-type: none"> ▼事業は新型コロナウイルスの影響があり、ほぼ全てを中止とした。 ▼住民ニーズなどの情報収集を継続して行い、事業再開のための準備を行った。 ▼コロナ感染予防対策は、ソーシャルディスタンスの確保、除菌、換気等を徹底して実施しており、利用者の安全を確保できた。 ▼図書広報は、様々な方法により地域住民への情報提供を行うことができた。 	<table border="1" data-bbox="1300 481 1508 526"> <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症の拡大防止のため実施ができなかった事業を除いて、内容の見直し等を行いながら、事業を実施できるように柔軟な対応をしており、評価できる。</p>	A	B	C	D
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	0	0																																
計	0	0																																
A	B	C	D																															

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

部屋種別		2020実績	2021計画	2021実績
ホール	件数(件)	539	465	458
	人数(人)	10,103	10,636	11,169
	稼働率(%)	28	43	57
和室こぶし	件数(件)	392	479	363
	人数(人)	2,917	2,667	2,418
	稼働率(%)	41	44	47
和室しらかば	件数(件)	243	229	237
	人数(人)	1,941	1,816	1,691
	稼働率(%)	26	28	30
多目的ルーム	件数(件)	373	299	321
	人数(人)	2,344	2,341	2,338
	稼働率(%)	39	40	41
料理実習室	件数(件)	53	99	63
	人数(人)	477	606	736
	稼働率(%)	5	7	8
和室がるがわ	件数(件)	387	278	334
	人数(人)	1,783	1,599	1,416
	稼働率(%)	40	41	43
和室ていね	件数(件)	403	319	363
	人数(人)	2,057	1,871	1,686
	稼働率(%)	41	43	45
第1会議室	件数(件)	300	398	308
	人数(人)	2,253	2,376	2,500
	稼働率(%)	31	35	40
第2会議室	件数(件)	240	308	238
	人数(人)	1,750	1,833	1,917
	稼働率(%)	25	28	31
第3会議室	件数(件)	265	534	255
	人数(人)	1,079	1,196	1,313
	稼働率(%)	27	29	32
視聴覚室	件数(件)	453	442	400
	人数(人)	2,202	2,218	2,234
	稼働率(%)	54	52	50
計	件数(件)	3,648	3,494	3,340
	人数(人)	28,906	44,162	29,418
	稼働率(%)	35.2	37.0	38.9

▼ 稼働率については、休館等の影響により全体で38.9%と低い値となった(前年度比 3.7%増)。

▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件

▼ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付64件(新型コロナウイルスによる利用自粛要請のため)

▼コロナ禍による利用制限により2年連続で利用が低迷した。活動を停止したサークルもあり、地域コミュニティ活動への影響が心配される。

A	B	C	D

・コロナ禍による地域コミュニティ活動への影響を危惧して、この再活性化を図るために、備品の更新や、Wi-Fi環境の整備、施設の快適性の向上を図っていることは評価できる。

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 貸室の整備により利便性を向上 <ul style="list-style-type: none"> ・料理室の備品を更新(ガスオープン他) ・会議室にWi-Fi環境を整備 ▼ 職員の接客能力を向上 研修、ミーティングにより接遇の理解度が深まった。 ▼ 快適な施設空間の演出、整備 <ul style="list-style-type: none"> ・花壇や緑地の整備 ・室内BGM、ギャラリー開設、アレンジフラワー展示他 	<p>▼ 快適な施設環境を創出する取り組みを継続して行うことで、さらなる利用促進効果が現れるように努めたい。</p>					
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ コロナ感染防止のために講座等の事業はほぼ中止となり、広報紙発行を中止した。 ▼ 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。 ▼ ホームページ、フェイスブック、フリーペーパー等により情報発信した。 	<p>▼ 広報の手段は増やしているが、事業中止が多く十分に活用できなかった。</p> <p>▼ より効果的な広報については、今後も継続して研究していきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・要求水準を満たしている。 ・効果的な広報を目指して広報手段の拡充を図っていることは評価できる。</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"> ▼ 自主事業は、特にありません。 <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"> ▼ 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。 	<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 style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・要求水準を満たしている。</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"> ・実施期間は、2022年2月28日～3月9日(10日間) ・対象者は 一般(貸室利用者)～回答者143名 				
結果概要	<p>【一般アンケート】</p> <p>①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"> ・ぜひ利用したい 64.3% ・利用したい 35.7% ・利用したくない 0% <p>②職員の言葉遣いや態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足 62.2% ・普通 37.8% ・良くなかった 0% <p>③清掃状態</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い 73.4% ・普通 26.6% ・良くなかった 0% <p>④図書室をご利用されていますか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用している 14.9% ・たまに利用している 15.6% ・利用していない 69.5% <p>⑤図書室を利用していない理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の図書館を利用 24.7% ・本は自費購入 55.3% ・その他 20.0% <p>⑥情報検索として利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Facebook 7.1% ・twitter 4.9% ・Instagram 8.1% ・LINE 17.0% ・Google 16.3% ・ふりっぱー 8.5% ・広報さっぽろ 26.1% ・ホームページ 9.5% ・その他 1.4% ・利用していない 1.1% 	▼アンケート結果は、全設問に対して高い評価を受けた。今後もさらに利用者の視点に立ち良好な施設の管理運営に努める。			<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</p> <p>キャンセル制度(発生の時期が早い)を見直してほしい。(対応)</p> <p>制度に関するこのため、札幌市へ引き継いだ。</p>				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	2021計画	2021決算	差
収入	37,250	39,404	2,154
指定管理業務収入	37,250	39,404	2,154
指定管理費	29,870	29,870	0
指定管理費見直し分	0	2,407	2,407
利用料金	6,960	7,076	116
その他	420	51	▲ 369
札幌市からの補填	0	0	0
自主事業収入	0	0	0
支出	37,180	38,718	1,538
指定管理業務支出	37,180	38,718	1,538
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	70	686	616
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	616	616
【参考】	2021決算	内容	
指定管理業務による利益還元	2,325	下記のとおり	

▽ 説明

▼ 収入

利用料金収入が伸びたことから、決算は2,154千円の増となった。

▼ 支出

・光熱水費の値上げ、委託費(除排雪)の増加、備品費は利用者還元の実施等から、決算は1,538千円の増となった。

▼ 利益還元

経常費の節約及び利用料増収分を財源に、利益還元を行った。

- ・料理室備品(ガスオープン、圧力鍋他)
- ・大型掲示板
- ・Wi-Fi設備
- ・外溝(擁壁クラック)修繕
- ・自動ドア更新

▼経費節約等による余剰金を有効に活用し、利益還元を積極的に実施した。

A B C D
・コロナ禍でありながら収支は黒字となっており、積極的に利益還元を行って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。

▼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。

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>▼快適な施設環境の創出 コロナ禍の中、十分に事業(講座等)を実施できなかったが、利用者の立場に立ち、快適な環境の創出や利用者要望への対応はできた。 また、日頃から、多様なニーズ等の情報収集を行い、より利用者満足度の高い施設運営のための準備を行っている。</p> <p>(1)外溝の環境整備 日頃から花壇や緑地の整備を行い、利用者の満足度向上だけでなく、地域の景観向上にも大きく寄与した。</p> <p>(2)施設内のアメニティ向上 案内サインの統一、BGM放送、ロビーのフラワー展示、ギャラリー開設、Wi-Fi設置、備品の充実、清掃の徹底等を行い、快適性を向上させた。</p> <p>(3)コロナ対策の強化 自動検温器の設置や換気強化のためサーキュレーターの配置等により、対策強化を行った。</p> <p>(4)利用者への対応 職員からの声掛けや挨拶を積極的に行うとともに、親切丁寧な対応を心がけた。</p>	<p>▼快適な施設環境の創出 アメニティ向上の取り組みを継続し、より多くの市民が心地よく集えるような施設の管理運営を行う。</p> <p>▼地域コミュニティの活性化と生涯学習への支援 ・地域住民ニーズを捉え、かつ生涯学習に寄与するための事業(講座等)を行う。 ・既存サークルの活性化や新たなサークルが生まれるための支援等を行う。</p> <p>▼効果的な広報 ホームページをリニューアルし、より効果的な広報を行う。 その他、フェイスブック、広報紙、チラシ、フリーペーパー等を活用し積極的かつ効果的な情報発信を行う。</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及び良好な収支状況から積極的な利益還元を実施していることが評価できる。 引き続き、円滑かつ利用者満足度の高い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>