

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	1985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	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4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	▼ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 「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。 ・快適で心地よい空間を作る取組 ・利便性の高い施設的环境を作る取組 ・コミュニティ活動や生涯学習を助長するための取組  ▼ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼ 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。	▼ 管理運営方針を基本として、効果的な管理を行った。  ▼ 研修やミーティング等を活用し、平等利用について職員理解を深め、利用者との良好な関係を維持することができた。	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> ・いずれの要求水準も満たしている。 ・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と考えられる。 ・利用者からの要望・苦情に対し、丁寧に対応し、サービス向上に務めていることは評価できる。	A	B	C	D
	A	B	C	D			

<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼貸室利用率は前年比15%伸びたが、ガス、電気の使用量はほぼ前年並みに抑えることができ、節電や適切な冷暖房管理等による効果が現れた。</p> <p>職員に対し、環境マネジメント研修を年1回(1月)実施し節電等について具体的な案を出し合い一人ひとりの意識が高まった。</p> <p>▼コピー・印刷・事務用品 ・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> <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>▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。</p> <p>▼職員研修計画を策定し、職員研修を実施した。 ・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> <p>▼スタッフ会議を定期的に行い、施設の管理運営等に係る諸問題について協議し、具体的な対策を実施し業務改善に繋げた(適切な業務スケジュール管理、条例・規則等の理解と運用、光熱費削減のための具体策、PDCA活用による業務企画等)。</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>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。</p> <p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p>	<p>▼職員の意識向上及び持続的な取り組みにより、環境配慮への推進効果を上げることができた。</p> <p>▼職員研修等を継続的に行い、必要な知識や能力が着実に向上した。</p> <p>▼スタッフ会議の開催により、問題解決を図るだけでなく、情報共有とコミュニケーション力向上の成果を上げることができた。</p> <p>▼委託業者との緊密な関係を維持し、緊急時にも速やかに対応できる体制を整え、利用者へ不便をかけないように施設管理を行った。</p> <p>▼施設の運営及び諸問題について札幌市及び施設利用者等と意見交換を実施し、施設の管理運営の向上に役立てた。</p>										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>1 2022年度の事業計画 (1)講座、(2)交流事業、(3)憩いの場づくり 2 修繕が必要な施設の状況</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>1 貸室の利用状況 2 施設の修繕予定 3 その他(業務委託契約他)</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>1 施設の修繕実施状況 2 来年度の支出見込 (1)光熱水費、(2)業務委託費</td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td>1 2022年度事業実施結果 2 その他 (1)必要な施設の修繕 (2)パート職員の増員</td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;協議会メンバー&gt; ・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(2団体) ・青少年育成委員会副会長 ・運営委員会事務局長</p>	開催回	協議・報告内容	第1回	1 2022年度の事業計画 (1)講座、(2)交流事業、(3)憩いの場づくり 2 修繕が必要な施設の状況	第2回	1 貸室の利用状況 2 施設の修繕予定 3 その他(業務委託契約他)	第3回	1 施設の修繕実施状況 2 来年度の支出見込 (1)光熱水費、(2)業務委託費	第4回	1 2022年度事業実施結果 2 その他 (1)必要な施設の修繕 (2)パート職員の増員	
開催回	協議・報告内容										
第1回	1 2022年度の事業計画 (1)講座、(2)交流事業、(3)憩いの場づくり 2 修繕が必要な施設の状況										
第2回	1 貸室の利用状況 2 施設の修繕予定 3 その他(業務委託契約他)										
第3回	1 施設の修繕実施状況 2 来年度の支出見込 (1)光熱水費、(2)業務委託費										
第4回	1 2022年度事業実施結果 2 その他 (1)必要な施設の修繕 (2)パート職員の増員										
<p>・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。</p>											

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼ 会計事務は、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、適正かつ効率的な会計事務を行った。</p> <p>▼ 現金等の取扱いは、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。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 要望・苦情対応は、「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、必要性や予算的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"> <li>・WiFi設備の増設</li> <li>・料理室器具の購入</li> <li>・会議室の音響機器の更新</li> <li>・和室の畳の更新</li> <li>・図書室(書籍)の購入増</li> </ul> <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、ロビーに掲示するほか、札幌市に報告した。</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>▼ 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。</p> <p>▼ 現金等の取扱いは、事故の発生を確実に防止する管理体制を実施した。</p> <p>▼ 要望については、積極的に利益還元を実施し可能な限り対応した。このことで施設環境の充実とサービスの向上に繋がった。</p> <p>▼ アンケートでは、施設管理や職員の接遇等、概ね高い評価を受けた。このことは、定期的な研修等により職員個々の能力が向上したものと考えている。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼ 施設で働く職員に対し、指定管理者の申し込み時に提出した収支計画書に記載した最低の時給を上回る1,080円以上の時給を支給した。</p> <p>▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を遵守した。</p> <p>▼ 職員の休暇は、有給休暇や特別休暇(冠婚葬祭等)の他に、リフレッシュ休暇、時間休暇を設けており、さらに休暇取得奨励を行うなど休暇を取りやすい環境を作った。そのことで、休暇取得率は84%(前年比15%増)と高い水準となった。</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た。</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>▼ 指定管理者の申込時に提出した、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>▼ 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、職員のワークライフバランス推進に役立った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・適切に対応している。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<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>▼利用者の安全は、施設内外の巡回点検を、毎日複数回実施していることや、新型コロナウイルス対策の充実により万全な体制を取った。 また、冬季間における歩行者通路(道路から玄関までの40m)は、適宜、除雪や滑り止め対策を実施し安全を確保した。</p> <p>▼拾得物は、通常は陳列棚に展示しているが、貴重品については速やかに警察に届出をし、利用者の立場に立ったサービスに努めた。</p> <p>▼連絡体制確保 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 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、第三者委託により実施し、確実な履行管理を行った。</p> <p>▼ 緑地管理 当施設の特徴である広い花壇(70㎡)と緑地(700㎡)の管理は、年2回の業務委託(樹木剪定や草刈り)だけでは十分な整備ができないため、職員による日常的な整備(花植え、草刈り等)を行い緑地の美的環境維持に努めた。</p> <p>▼設備等の修理及び更新 老朽化や故障した設備については、利用者の利便性を考慮し迅速に修理・更新を実施した。 (主な内容) ①貸室~音響設備、ブラインド、畳、パイプ椅子 ②トイレ~手洗い場 ③外溝~散水栓 ④玄関~大型掲示板</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回実施した。</p>	<p>▼巡回点検及び利用開始前の危険回避等を実行し、安全な環境を整備できた。</p> <p>▼委託業務の履行管理を確実にし、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>▼老朽化した設備の修繕等は、危険回避及び利便性向上のため迅速な対応が必要であるため、積極的にセンター予算を活用し実施した。</p> <p>▼消防計画に基づき、施設巡回、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>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>・いずれの要求水準も満たしている。</p> <p>・利用者の安全確保に尽力し、新型コロナウイルス感染症対策にも力を入れている。また、利便性・快適性向上のため、備品等の修繕・更新等を適切かつ迅速に行っていることは評価できる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>・いずれの要求水準も満たしている。</p> <p>・利用者の安全確保に尽力し、新型コロナウイルス感染症対策にも力を入れている。また、利便性・快適性向上のため、備品等の修繕・更新等を適切かつ迅速に行っていることは評価できる。</p>			
	A	B	C	D							
<p>・いずれの要求水準も満たしている。</p> <p>・利用者の安全確保に尽力し、新型コロナウイルス感染症対策にも力を入れている。また、利便性・快適性向上のため、備品等の修繕・更新等を適切かつ迅速に行っていることは評価できる。</p>											
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 区民講座(学習機会の提供)</p> <p>▼ 区民講座を11講座延べ37回実施し、受講者は延べ319人であった(計画306人)。</p> <p>▽地域住民の交流等を目的とした事業</p> <p>▼ 4事業を実施し、参加者は延べ370人であった(計画410人)。</p> <p>▽ 地域の憩いの場づくり事業</p> <p>▼ 4事業を実施し、参加者は延べ167人であった。</p> <p>▽ 図書業務</p> <p>▼ 図書は、生涯学習の視点や地域ニーズ等を勘案して選定し、新たに年間約600冊を購入した(利用者還元としてセンター予算も活用)。</p> <p>▼利用者数は年間9000人を上回り、前年比60%増となった。</p> <p>▼図書広報は、広報紙(町内会回覧他)、ホームページ、フェイスブック、掲示板の活用により幅広く情報提供を実施した。</p>	<p>▼コロナ禍の中、講座は計画通り実施することができたが、交流事業と憩いの場づくり事業は一部中止となり残念な結果となった。</p> <p>▼積極的な図書購入と広報の実施により、利用者が増えた。今後も特徴ある図書室作りを目指したい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>・新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった事業があったが、事業内容の見直しや感染対策等、柔軟な対応で事業を継続して実施したことは評価できる。</p> <p>・図書業務における積極的な取り組みにより、前年比で60%の利用者増につながったことは大変評価できる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>・新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった事業があったが、事業内容の見直しや感染対策等、柔軟な対応で事業を継続して実施したことは評価できる。</p> <p>・図書業務における積極的な取り組みにより、前年比で60%の利用者増につながったことは大変評価できる。</p>			
A	B	C	D								
<p>・新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった事業があったが、事業内容の見直しや感染対策等、柔軟な対応で事業を継続して実施したことは評価できる。</p> <p>・図書業務における積極的な取り組みにより、前年比で60%の利用者増につながったことは大変評価できる。</p>											

(5)施設利用  
に関する業務

## ▽ 利用件数等

部屋種別		2021実績	2022計画	2022実績
ホール	件数(件)	458	465	691
	人数(人)	11,169	10,636	17,838
	稼働率(%)	57	43	59
和室 こぶし	件数(件)	363	479	656
	人数(人)	2,418	2,667	4,055
	稼働率(%)	47	44	61
和室 しらかば	件数(件)	237	229	435
	人数(人)	1,691	1,816	2,633
	稼働率(%)	30	28	40
多目的 ルーム	件数(件)	321	299	489
	人数(人)	2,338	2,341	4,387
	稼働率(%)	41	40	45
料理 実習室	件数(件)	63	99	129
	人数(人)	736	606	962
	稼働率(%)	8	7	13
和室 がるがわ	件数(件)	334	278	538
	人数(人)	1,416	1,599	2,661
	稼働率(%)	43	41	51
和室 ていね	件数(件)	363	319	587
	人数(人)	1,686	1,871	3,192
	稼働率(%)	45	43	54
第1 会議室	件数(件)	308	398	592
	人数(人)	2,500	2,376	5,713
	稼働率(%)	40	35	55
第2 会議室	件数(件)	238	308	527
	人数(人)	1,917	1,833	4,522
	稼働率(%)	31	28	49
第3 会議室	件数(件)	255	534	440
	人数(人)	1,313	1,196	2,466
	稼働率(%)	32	29	41
視聴覚室	件数(件)	400	442	613
	人数(人)	2,234	2,218	3,791
	稼働率(%)	50	52	54
計	件数(件)	3,340	3,494	5,697
	人数(人)	29,418	44,162	52,220
	稼働率(%)	38.9	37.0	47.3

▼ 稼働率については、前年比147.3%と大幅に上昇して、コロナ前の水準に戻りつつある。

▽ 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対策としての利用制限が緩やかになったことや、施設の安全対策が利用者に理解されたことなどから、利用件数・人数・稼働率ともに前年から大きく増加した。

・新型コロナウイルス感染症の影響がある中、感染症対策の徹底や安全性の周知等により、貸室の稼働率が前年と比較して大きく回復し、要求水準を満たしたことは評価できる。

A B C D

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 貸室の整備により利便性を向上 <ul style="list-style-type: none"> <li>・料理室の備品、料理器具を購入</li> <li>・会議室の音響機器を更新</li> </ul> </li> <li>▼ 職員の接客能力を向上 <ul style="list-style-type: none"> <li>研修、ミーティング等により接客の理解度が深まった。</li> </ul> </li> <li>▼ 快適な施設空間の演出、整備 <ul style="list-style-type: none"> <li>・花壇や緑地の整備</li> <li>・WiFi増設、館内BGM、ギャラリー増設、アート作品展示</li> </ul> </li> <li>▼ 多様な広報を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページ、フェイスブック、広報紙、チラシ・ポスター、フリーペーパーなど</li> </ul> </li> </ul>	<p>▼ 利用者の立場に立ち、より効果的な取組を検討し実施した。利用率が向上していることから、その効果が現れていると考える。</p>																			
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 区民講座等事業の広報は、ホームページ、フェイスブック、チラシの配布と掲示、町内会回覧を実施したほか、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)も利用し、幅広く情報発信を行った。</li> <li>▼ 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施設利用者への配布を行った。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>▼ 効果的な広報のありかたについては、今後も手段、内容等を研究し行っていきたい。</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																					
▽ 自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 自主事業は、特にありません。</li> <li>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul> </li> </ul>	<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																					
▽ 利用者アンケートの結果	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="309 1211 400 1294">実施方法</td> <td data-bbox="400 1211 948 1294">実施期間は、2022年12月1日～12月15日(14日間) 来館者472人に用紙配布して実施 回答者395人</td> </tr> <tr> <td data-bbox="309 1294 400 1496">結果概要</td> <td data-bbox="400 1294 948 1496">【一般アンケート】 ・総合的な満足度は目標80%に対し86%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標80%に対し86%だった。 ・貸室事業に関する満足度は目標80%に対し81%だった。 ・図書事業に関する満足度は目標80%に対し80%だった。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="309 1496 400 1664">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="400 1496 948 1664">【要望】 和室の畳がささくれているので取り替えて欲しい。  【対応】 経年劣化があったため、新しい畳に入れ替えた。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="309 1664 400 1865"></td> <td data-bbox="400 1664 948 1865">【要望】 冬は少し寒い日があるので貸室の温度を上げてほしい。  【対応】 寒さが厳しい日には、部屋の温度を通常より上げるよう配慮した。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="309 1865 400 2031"></td> <td data-bbox="400 1865 948 2031">【要望】 ロビーにある市民交流スペースでもWi-Fiが使える様にして欲しい。  【対応】 ロビーに滞在する利用者が増えていることから、Wi-Fi設備を増設した。</td> </tr> </table>	実施方法	実施期間は、2022年12月1日～12月15日(14日間) 来館者472人に用紙配布して実施 回答者395人	結果概要	【一般アンケート】 ・総合的な満足度は目標80%に対し86%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標80%に対し86%だった。 ・貸室事業に関する満足度は目標80%に対し81%だった。 ・図書事業に関する満足度は目標80%に対し80%だった。	利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 和室の畳がささくれているので取り替えて欲しい。  【対応】 経年劣化があったため、新しい畳に入れ替えた。		【要望】 冬は少し寒い日があるので貸室の温度を上げてほしい。  【対応】 寒さが厳しい日には、部屋の温度を通常より上げるよう配慮した。		【要望】 ロビーにある市民交流スペースでもWi-Fiが使える様にして欲しい。  【対応】 ロビーに滞在する利用者が増えていることから、Wi-Fi設備を増設した。	<p>▼ 要望については、利用者へのサービス向上を図るため、速やかに対応した。今後も利用者のニーズを把握し良好な施設の管理運営に努める。</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。 ・利用者のニーズを把握し、適切かつ迅速な対応を行っていることが利用者の高い満足度につながっていると考えられるため、今後も継続していただきたい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・要求水準を満たしている。 ・利用者のニーズを把握し、適切かつ迅速な対応を行っていることが利用者の高い満足度につながっていると考えられるため、今後も継続していただきたい。			
実施方法	実施期間は、2022年12月1日～12月15日(14日間) 来館者472人に用紙配布して実施 回答者395人																				
結果概要	【一般アンケート】 ・総合的な満足度は目標80%に対し86%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標80%に対し86%だった。 ・貸室事業に関する満足度は目標80%に対し81%だった。 ・図書事業に関する満足度は目標80%に対し80%だった。																				
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 和室の畳がささくれているので取り替えて欲しい。  【対応】 経年劣化があったため、新しい畳に入れ替えた。																				
	【要望】 冬は少し寒い日があるので貸室の温度を上げてほしい。  【対応】 寒さが厳しい日には、部屋の温度を通常より上げるよう配慮した。																				
	【要望】 ロビーにある市民交流スペースでもWi-Fiが使える様にして欲しい。  【対応】 ロビーに滞在する利用者が増えていることから、Wi-Fi設備を増設した。																				
A	B	C	D																		
・要求水準を満たしている。 ・利用者のニーズを把握し、適切かつ迅速な対応を行っていることが利用者の高い満足度につながっていると考えられるため、今後も継続していただきたい。																					



4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)				
収入	37,637	42,712	5,075	▼利用料金の増収分は、光熱費の増加分等に充てた他、利益還元のためにも活用した。このことで、利用者サービスに重点を置いた施設運営ができたと考える。	・コロナ禍でありながら収支は黒字となっている。また、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。		
指定管理業務収入	37,637	42,712	5,075				
指定管理費	29,870	29,870	0				
指定管理費見直し分	0	1,547	1,547				
利用料金	7,500	11,017	3,517				
その他	267	278	11				
自主事業収入	0	0	0				
支出	37,567	40,012	2,445				
指定管理業務支出	37,567	40,012	2,445				
自主事業支出			0				
収入-支出	70	2,700	2,630				
自主事業による利益還元			0				
法人税等		289	289				
純利益	70	2,411	2,341				
<b>【参考】</b>		R4年度決算	内容				
指定管理業務による利益還元		1,724	下記のとおり				
▽ 説明							
▼ 収入 利用料金収入が大幅に伸びたこと等から、計画より5,075千円の増となった。							
▼ 支出 光熱水費の大幅な値上げや、備品等の利用者還元等から、指定管理業務支出は計画より2,445千円の増となった。							
▼ 利益還元 経費節約や利用料金増収分を財源に、利益還元を行った。 (内訳) ・貸室のブラインド ・料理器具 ・掲示板 ・音響機器 ・ホール用パイプ椅子 ・図書購入							

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持		適	不適
▼ 当団体の財務状況等は、利用料金収入が伸びていることから、十分な財源を保有しており、安定経営能力は選定時より向上している。			
▽ 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		適	不適
▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼ 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。			

### 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</p> <p>(1)積極的に利益還元を実施 利用料金が大きく伸び余剰金が発生したことから、利益還元としてWifi設備の増設、音響設備更新などを行った。このことで、施設の快適性がより高まり、利用者へのサービス向上に繋がった。</p> <p>(2)外溝緑地の整備 職員や近隣住民の協力により継続的に緑地の整備をしたことで、季節ごとの植物を鑑賞でき来館者から高い評価を受けた。</p> <p>▼地域コミュニティの活性化と生涯学習</p> <p>(1)サークル体験会をセンター主催で実施したことや、ギャラリーの無料開放などにより、サークル活動の活性化に貢献できた。</p> <p>(2)子供から高齢者まで参加可能な区民講座には多くの方が参加され、また図書室の利用者が前年比1.6倍となるなど、地域住民の生涯学習に貢献できた。</p>	<p>▼快適な施設環境の創出 アメニティの高い施設となるように、より親切丁寧な対応を行うこと、老朽化した備品の整備更新を図るなど、利用者にとって心地よい良い空間を提供する。</p> <p>▼地域コミュニティの活性化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サークル活動の活性化や新たなサークル立ち上げ支援</li> <li>・発表の場を提供</li> <li>・サークル情報の発信</li> </ul> <p>▼生涯学習の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他のコミュニティ施設の情報収集や地域住民ニーズを捉えるなどにより、より効果的な区民講座を展開する。</li> <li>・図書室業務では、特定のジャンルの書籍を購入するなど、図書室としての特徴を出していく。</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、一部計画通りに運営されなかったが、日々、利用者のニーズに応えるため、迅速かつ丁寧な対応を行っていることが、アンケート結果から伺える。また、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>