

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)	豊平区市民部地域振興課(011-822-2427)
-----	-----------------	-----------	---------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市豊平区民センター	所在地	札幌市豊平区平岸6条10丁目
開設時期	昭和53年12月18日	延床面積	2,750.04㎡
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	大ホール・会議室(3室)・和室(3室)・調理実習室・陶芸室・視聴覚室・図書室		
2 指定管理者			
名称	一般社団法人札幌市区民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>▼地域のコミュニティ施設として、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、地域住民の福祉の増進に寄与することを目的とした区民センターの設置目的を実現するため、次の目標を管理運営の方針として定めている。①まちづくりに興味を持つきっかけになる場の提供②地域の人材の発掘と活用③情報発信・受信の拠点化④区民から親しまれる区民センターを目指す。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼施設の運営・管理にあたっては、公平・公正・公開の三大方針を重要な柱としている。</p> <p>①公平については、管理基準を明確にし、それぞれの業務において、公平性が反映されるように手順を決めている。</p> <p>②公正については、組織及び職員個人の理念として基本的に身に付けなければならないと考え、そのために理念を公にし、運営委員長のリーダーシップのもと、事務局を統括する館長は、組織として公平・公正が確保されているかを常に確認し、職員研修やミーティングを通じて意識の醸成と徹底を図った。</p> <p>③その過程を公開することこそ最も重要と考え、例えば貸室や講座受講者の決定時における、公開抽選等の具体的取り組みを行っている。なお、抽選に外れた場合は、代替の空き室を案内するなどの利用者の立場にたった対応を行い、さらに利用率の向上にも繋げている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼節電・節水については、職員が率先して行い、館内の啓発掲示により利用者に協力を求めた。</p> <p>▼敷地内に、(市)循環型社会推進課が設置した古紙回収ボックスが配置されており、平日のみならず土・日・祝日にも利用できるように区民に案内し、市民サービスの向上と資源回収事業への協力を行った。</p> <p>▼区民センターで使用する事務用品等は、出来る限りグリーン購入ガイドライン指定品の使用に努めた。</p> <p>▼レスペーパー・裏紙使用、詰め替え用品の利用、トナーカートリッジのリサイクルによりゴミを減量した。</p> <p>▼札幌市公共建築物シックハウス対策指針等に関する説明会に参加した。物品購入時には、データ安全シートなどで揮発性有機化合物を含有していないことを確認し、選定した。</p>	<p>公の施設として、誰からも親しまれ気持ちよく利用していた区民センターの実現に向け、職員一丸となって、管理方針に基づき適切な管理運営を行った。</p> <p>施設の平等利用及び公平・公正な対応について、夜間対応の委託職員も含め、職員全員で意思統一して取り組んだ結果、大きなトラブルもなく、公平・公正性は確保されていると考える。</p> <p>今後も、日頃から省エネ・節電を心掛け、利用者の協力を得ながら積極的に環境配慮の推進を行っていきたい。</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 style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>仕様書に定められているとおり適切に実施されている。策定した方針に基づき、公平・公正な対応に努めており、施設の平等利用を確保している。なお、運営協議会等の開催に係る要求水準の未達成は、新型コロナウイルス感染拡大の影響のためであり、事情やむを得ないと判断する。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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)

▼一般社団法人札幌市区民センター運営委員会では、管理運営は、地域住民で構成される豊平区民センター運営委員会を組織して行っており、事務局には館長、副館長のほか事務室に職員3名、図書室には司書有資格者4名の常勤職員を配置。夜間も常時2名の委託職員を配置し、管理体制の万全を図っている。

▼事務局職員の事務役割分担、緊急時の連絡網や災害非常時の呼び出し連絡網等を整備している。

▼毎年度、人材育成のため研修計画を立て、職員研修を実施している。なお、業務上必要な知識を得るための、経理事務研修や接遇、スキルアップ研修などは、税理士などの外部の専門講師を招聘して実施した。中央図書館主催の図書職員の専門知識や実務研修にも積極的に参加した。また、AED・救命講習は全職員が参加し、緊急時に速やかに対応できるよう訓練を行った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼豊平区民センターは、開館以来40年を経過し、建物や備品類も経年劣化があり、利用者からの苦情も多く、対応に苦慮していたところである。そこで、経費節減や貸室利用料の増収益金等を活用して、会議用テーブル・椅子の購入や料理室の食器棚の修繕工事等を積極的に行い、利用者の利便性向上に努めた。

▼窓口での要望や課題、事例に関する条例やマニュアルの確認、館内の設備や備品の故障や不具合など、気づいた点は、必ず全員に伝わるよう心がけている。シフト制のため、事務職員業務日誌、図書業務日誌・夜間業務日誌を活用するほか、適宜、回覧やミーティングで情報の共有化を図っている。

▽ 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)

▼豊平区民センターでは、第三者に委託している業務は、夜間案内業務のみである。業務の実施にあたっては、日誌等書面報告だけでなく、適宜ミーティングや研修を行うなど指導・確認に努め、区民センター職員との密接な連携と情報共有を図っている。

管理運営組織の確立に関しては、業務仕様書等に基づき適切に対応した。また、法令により求められている事項についても、適切に実施した。

参加した職員からの情報・報告を職員間で共有し、業務で生かしていきたい。

日頃から、利用者の利便性の向上を念頭に、改善に努めた。

館内の安全や不備を点検し、利用者の意見や要望に耳を傾け、対応できるものは速やかに行なった。今後も利用者の利便性向上のための工夫・改善や事故防止に努めたい。

夜間案内業務に従事する委託職員も、区民センター職員と同じであるという意識付けを行うとともに、研修を実施し、サービスの向上に努めた。

▽ 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 R元.6.17 全体会議	・平成30年度事業、収支決算報告 ・令和元年度年度事業計画、収支計画 ・その他
第2回 R元.9.26 区内館長会議	・各館の運営状況 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項
第3回 R2.3.6 区内館長会議	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、中止
第4回 R2.3.24 全体会議	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、中止
<p><協議会メンバー> 第1・4回：町内会関係者・サークル代表7名、豊平区社会福祉協議会職員・豊平区地域振興課職員3名、豊平区民センター運営委員会正副委員長2名、事務局2名 計15名 第2・3回：豊平区地域振興課職員2名、豊平区民センター1名、豊平区内各地区センター2名 計5名</p>	

豊平区民センター運営協議会を1回開催するとともに、区内地区センター2館と地域振興課の4者による豊平区館長会議を1回開催した。

全体会議では要望や意見を聞く良い機会となっている。館長会議では札幌市からの連絡事項が共通認識とされるほか、各センターの取組や業務の改善や利便性等の工夫の情報交換ができる。

▽ 財務（資金管理、現金の適正管理）

▼資金管理に関しては、指定管理業務について、税理士に委託し監査、点検、確認を行っている。

▼現金等の取り扱いについては、当該業務の重要性を考え、会計規程においてその取扱いを定め執行するとともに、日常的に複数職員による管理・確認を行っている。

▼特に現金については、手順や確認方法等を明確にして、全職員共通の認識とし、併せて、チェック体制を整備して取扱い、適正な執行に万全を期している。

資金管理、現金取扱いは、業務仕様書において求められている事項を適切に実施した。内部会議や経理研修が適正な経理処理に生かされている。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情については、その妥当性や問題の有無を検討し、改善できるものは改善を行うなど迅速に対応したうえ、その結果を札幌市に報告した。

▼要望・苦情に適切な対応をするためにも、日々業務の学習と職員間の情報共有が大切であり、定期的な職員ミーティング等を行い、更なる業務の習熟と情報共有に努めた。

▼利用者からの要望・意見は、自由に提案してもらえるように、目安箱「区民の声」をロビーに設置している。

要望・苦情については、迅速な対応が求められることから、日頃から全職員が種々の情報収集を行うとともに共有化を図り、速やかに対応、解決するように努めた。

	<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> <p>▼講座等の事業実施にあたっては、必ずアンケートを行い、満足度や要望等の意見を集約して、次回事業実施の参考としている。</p> <p>▼利用者アンケートは例年2月に行っているが、今年度は保全改修工事で休館(7月～翌年3月)だったため、未実施。</p> <p>▼事業報告については、定められた様式に基づき、札幌市に対し毎月報告を行った。</p> <p>▼札幌市の業務検査において指摘事項はなかった。</p>	<p>アンケート結果などのいただいた意見は最大限尊重し、一層の改善を図りながら、事業や市民サービスの向上に努めたい。</p> <p>今後とも、適切な事務処理に努めたい。</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>▼施設で働く職員に対し、最低賃金861円(令和元年10月1日発効)を上回る888円以上の時給を支給した。</p> <p>▼施設で働く職員に対し、時間外労働又は休日労働をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</p> <p>▼施設で働く職員は、1週38時間45分を順守した。</p> <p>▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働をさせる場合は、労働基準監督署に提出している労使協定締結届(36協定)に基づいて行った。</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させた。</p> <p>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて健康保険、年金保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届出等を行った。</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>▼指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取り組みに関して適切に実施した。</p> <p>▼職員の福利厚生と退職金制度の充実を図るため、札幌市中小企業センターに加入している。</p> <p>▼正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した。法人で非正規職員1名を正式職員に転換した。</p> <p>▼非正規職員を除き、正規職員で有期労働契約が5年を超えて更新した職員に、無期転換ルールの適用を行い、31年4月1日から無期契約を行った。</p> <p>▼育児休暇・介護規程整備を図り、31年4月1日から施行した。</p>	<p>労働関係法令を遵守し、職員就業規則等を定め、職員の雇用環境の維持に努めた。また、社会保険労務士事務所に逐次相談・指導を受け、労働環境の向上に努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1238 707 1294 757">A</td> <td data-bbox="1294 707 1350 757">B</td> <td data-bbox="1350 707 1406 757">C</td> <td data-bbox="1406 707 1453 757">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1238 757 1453 1995"> <p>関係法令を遵守しており、さらなる雇用環境の維持向上の取り組みがなされていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>関係法令を遵守しており、さらなる雇用環境の維持向上の取り組みがなされていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。</p>			
A	B	C	D								
<p>関係法令を遵守しており、さらなる雇用環境の維持向上の取り組みがなされていることから、仕様書に定められているとおり適切に実施されている。</p>											

(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>▼利用者の安全管理については、区民センター運営の基本であることを全職員の共通認識として持ち、施設等の保安全管理に万全を期するとともに、利用者に対しても理解協力を求める掲示をするなど、安全の確保に努めた。</p> <p>▼拾得物の取り扱いについては、その都度、記録簿に日時・拾得場所等を記載し、最寄りの交番に届け出ている。</p> <p>▼貸室使用後の点検等で発見した忘れ物については、利用サークル等に照会し、迅速に返還するようサービスの向上に努めている。該当者がいない場合には、拾得物の取り扱いと同様に処理している。</p> <p>▼損害賠償保険は、業務仕様書に適合したものに加入している。</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>▼清掃業務に関しては、夜間について職員が担当するほか、日中は札幌市から委託をうけた業者が実施している。</p> <p>▼警備業務に関しては、適切に実施し仕様書の水準を達成した。なお、夜間警備については、札幌市から委託をうけた業者が実施している。</p> <p>▼館内機器類の保守点検については、区役所と併設した施設であることから、札幌市が行っている。</p> <p>▼修繕に関しては、利用者の安全確保や利便性を考慮して、札幌市の承認を得て施設等の劣化や損傷を最小限に抑えることに努めるとともに、予算の執行状況を見ながら出来る限りの対応を行った。</p> <p>▼備品管理に関しては、利用者の利便性を損なうことのないよう日頃から点検管理し、不具合が生じた場合には、直ちに修繕等の対応を行った。</p> <p>▼休館期間には、職員で各室の床・壁・窓のさんなどの清掃やホールの椅子・倉庫の整理、料理室の調理用具を全て洗浄・磨き整頓、囲碁の碁石の拭き磨きなど、この機会に備品の点検・整備を徹底的に行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 連絡・連携が速やかに行えるよう緊急連絡網を整備し、火災時等に適切な行動が取れるよう職員ミーティングで確認している。</p> <p>▼豊平区役所・区民センター自衛消防訓練に参加し、避難経路や役割分担を確認し災害時に備えている。また消防計画書、緊急時マニュアルを常備し、いつでも確認できるようにしている。</p>	<p>館内巡視を行い職員一丸となって、利用者の安全管理に努めた。</p> <p>拾得物等の管理について、適切に対応できた。</p> <p>利用者に安全かつ気持ちよく区民センターを利用していたくため、業務仕様書の求める事項を踏まえ、その対応に努めた。</p> <p>修繕等は利用者の安全確保を優先に、緊急性の高いものから順次対応した。また、備品についても、予算の許す限りにおいて、適切に更新した。</p> <p>今後とも、防火・防災の意識を高め、備えを徹底し、来館者の安全を図っていきたい。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 利用者の安全確保や市民サービス向上のための修繕や備品更新を積極的に行っており、仕様書に定められているとおりに適切に実施されている。また休館期間中は、施設内を清掃・整理したほか、備品の点検・整備を徹底的に行うなど、職員が利用者の立場に立って、自主的に施設・設備等の維持管理に努めたことは評価できる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者の安全確保や市民サービス向上のための修繕や備品更新を積極的に行っており、仕様書に定められているとおりに適切に実施されている。また休館期間中は、施設内を清掃・整理したほか、備品の点検・整備を徹底的に行うなど、職員が利用者の立場に立って、自主的に施設・設備等の維持管理に努めたことは評価できる。			
	A	B	C	D							
利用者の安全確保や市民サービス向上のための修繕や備品更新を積極的に行っており、仕様書に定められているとおりに適切に実施されている。また休館期間中は、施設内を清掃・整理したほか、備品の点検・整備を徹底的に行うなど、職員が利用者の立場に立って、自主的に施設・設備等の維持管理に努めたことは評価できる。											

- ▼全職員が「AED・救急救命」研修の参加した。
- ▼AEDはいつでも誰でも使用できるよう、ロビーに設置している。AEDは日常点検を行っており、使用期限も確認し交換している。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 講座に関する学習機会の提供業務

講座名	回数	募集人員	受講人員	理解度	満足度
女性のための初心者向けマージャン講座	5	16	16	100	100
すぐに使える 旅行英会話・おもてなし英会話	8	18	19	100	100
パークゴルフ入門	4	20	20	88	94
ご近所先生企画講座 パソコンの設定のお悩み解消法	5	20	7	100	100
自然ウォッチング(春)	4	16	11	100	100
手打ちそば入門講座	1	20	22	100	100
豊平街歩き講座	2	40	46	100	100
ノルディックウォーキング	2	20	5	100	100
自然ウォッチング(秋)	4	16	22	100	100
計9講座 実施	35	186	168	100	100

▽ 生涯学習に関する情報収集及び提供業務

- ▼市内の各施設で行っている講座、活動サークルの状況、各種行事など市民に有益な情報を収集して、ポスターの掲示やチラシの配架、ホームページなどで情報提供した。

▽ 地域に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

事業名	目標数	来場者数	達成率
図書室「読み聞かせ」	30	28	116.7
図書室「親子でしおりづくり」	12	29	302
月寒公園・豊平区民センター共催 第1回パークゴルフ大会 つきさっぷビギナー杯	26	17	81.7
計3事業実施	68	74	

- ▼7月からの工事により、センター祭やコンサートは中止となった。
- ▼ボランティアサークルの協力による「読み聞かせ」は小さな子どもと親子の交流の場となっている。

- ▼地域住民の交流する場の提供を目的とした施設開放事業

計画事業は、当初の計画どおり実施することができ、利用者の理解度、満足度とも概ね良い結果を得ることができた。7月からの工事により、センターを会場にできないため、屋外講座を行った。特に豊平街歩きは、定員を超え、歴史や地形等内容も好評だった。地域への関心の高さが伺えた。定員を下回る講座については、今後、募集方法、実施内容、時期等を検証し、一層区民にとって魅力ある講座にしていきたい。

「親子でしおりづくり」は定員を超え、子ども達は夢中になって作成していた。図書室の存在を初めて知った方もあり、図書室・本への親しみをもつ機会となった。

A	B	C	D
仕様書に定められているとおり適切に実施されている。改修工事のため7月からの区民講座は屋外のみで開催となったが、いずれも理解度、満足度が高い点は評価できる。受講者数や来場者数が思わしくなかった講座や事業は、引き続き市民ニーズの把握に努めた上で、企画の見直し等を検討していただきたい。			

実施種目	実施時間等	実施回数	参加者数
囲碁将棋	毎週 木・土 13:00～16:30	24	740
卓球	毎週 月 18:00～20:30 毎週 土 9:00～12:00	10 7	132 153
バドミントン	毎月 第2・4 土 18:00～20:30	5	51

▽ 生涯学習に関する相談業務

▼市内のサークル活動の状況、各種講座、札幌市の広報の情報などに関する相談に応じた。

▽ 図書業務

開室日数	蔵書数	新規登録者数
304 日	29,138 冊	127 人
貸出数	返却数	レファレンス
37,327 冊	43,153 冊	3,570 件

休館期間を生かし、本の整理、修理、整頓を行った。

▼郷土本の請求番号・誤登録の修正

▼汚損本の特別清掃と修理

▼紙芝居の補強

▼室内分類記号案内表示の作成

▼児童書や郷土資料の分かりやすい配置の工夫

▼レイアウトの変更

4～6月の実施。今後とも利用状況等を考慮しながら、開放事業を継続していきたい。

4～6月までは通常開室、7～3月までは1階に臨時窓口カウンターを設け、予約の受付、予約本の貸し出し・返却を行った。

気持ちよく利用いただけるよう本の整理をし、あいさつ等の声かけや親切丁寧な対応を心掛け、利用しやすい親しみやすい図書室を目指している。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30実績	R元計画	R元実績
大ホール	件数(件)	759	230	258
	人数(人)	41,851	40,000	48,433
	稼働率(%)	68.8	70.0	76.0
会議室	件数(件)	2279	500	517
	人数(人)	20,554	5,000	4,813
	稼働率(%)	69.6	69.0	61.9
実習室	件数(件)	1719	460	480
	人数(人)	23,591	5,800	6,549
	稼働率(%)	52.4	50.0	50.9
和室	件数(件)	1,962	450	480
	人数(人)	29,444	6,650	6,952
	稼働率(%)	59.4	59.0	56.9
合計	件数(件)	6,719	1,640	1,735
	人数(人)	115,440	57,450	66,747
	稼働率(%)	61.3	61.0	58.6

▽ 不承認0件、取消し20件、減免0件、還付0件

4～6月実績。計画は平成30年度の同時期から算出した。

ホールの件数と人数が多いのは、選挙の期日前投票所だったため。

今後も職員全員で、気持ちよく利用していただくことに努め、利用方法の丁寧な説明やPRも継続し、利用率を上げていきたい。

A B C D

貸室利用率(合計)は目標の58%程度に到達したことは評価できる。実習室と和室の利用率が減少していることから、利用促進につながる新たな取組みを検討していただきたい。

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ホームページの内容充実に努めた。 ▼抽選に外れたサークルに対しては、他の空き室状況を案内し、利用者の活動をサポートすることに努めた。 ▼利用の問い合わせには方法や部屋の特徴、貸出備品など親切丁寧に対応した。 ▼ロビーにカラーコピー機を設置し、サークル利用者や区役所への来訪者などたくさんの区民に利用いただいている。 										
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ウェブアクセシビリティを確保・向上の取り組みを実施し、平成31年4月にホームページを改定し公開。 ▼講座や事業の開催にあたっては、ホームページや広報誌を活用するとともに、チラシ等を区内の地区センターやまちづくりセンター等の公共施設に配布依頼した。 ▼ホームページを随時更新し、講座や事業等について、最新情報の提供に心がけた。 ▼事業や講座のチラシを新聞折り込みし、工事終了後の開館に向けてのPRを行った。 ▼FM放送に出演し、区民センターの情報を伝え、利用の促進を図った。 ▼館内に設置の掲示板や配架ケースについては、出来るだけ多くの要望に応えるとともに、チラシ等が見やすい様な配架方法にも工夫をした。 <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>今後とも、ホームページによる情報の発信、チラシやポスター等によるPRなど地道に取り組み、総合的に利用率の向上につなげたい。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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"> <p>仕様書に定められているとおり適切に実施されている。改修工事終了後の開館に向けたPRを工夫して行った点は評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>仕様書に定められているとおり適切に実施されている。改修工事終了後の開館に向けたPRを工夫して行った点は評価できる。</p>			
A	B	C	D								
<p>仕様書に定められているとおり適切に実施されている。改修工事終了後の開館に向けたPRを工夫して行った点は評価できる。</p>											
2 自主事業その他											
<p>▽ 自主事業 該当事業は実施していない</p> <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"> ▼夜間案内業務をシルバー人材センターに委託し、高齢者雇用に配慮している。 ▼障がい作業所の手づくりパンの販売やフリースクールの自立学習プログラム等の1階ロビー使用に協力した。 ▼北海道盲導犬協会「ミーナの募金箱」を設置し協力している。 	<p>施設設置の主旨を考慮して、出来る限り仕様書において求められている事項を適切に実施した。</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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"> <p>市内企業等の活用や福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>市内企業等の活用や福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価できる。</p>			
A	B	C	D								
<p>市内企業等の活用や福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価できる。</p>											

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

利用者アンケートは例年2月に行っているが、今年度は工事の為実施できなかった。

次年度は行い、結果やご意見を施設運営に生かしたい。

A	B	C	D

例年利用者アンケートを行っている2月は改修工事期間中であり、アンケートを実施できなかったことはやむを得ないと考える。
次年度は、アンケートを行い、利用者の満足度の確認と以降の施設運営改善の参考にしていきたい。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R元計画	R元決算	差(決算-計画)
収入	37,900	40,889	2,989
指定管理業務収入	37,900	40,889	2,989
指定管理費	32,693	33,192	553
利用料金	4,595	4,997	402
その他	612	2,699	2,087
自主事業収入	0	0	0
支出	37,848	41,083	3,235
指定管理業務支出	37,848	41,083	3,235
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	52	▲196	▲246
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	52	52	0
純利益	0	▲246	▲246

工事期間は経費の節減にも努めた結果、利用者の利便性を高める各室の整備の充実を図った。

貸室整備の不足分は、過年度剰余金を当てた。

A	B	C	D

積極的な利益還元を行い利用者サービスの向上に努めており、評価できる。なお、収支の悪化は、改修工事期間中に大規模な修繕等を追加して実施した結果で、一時的なものであり、やむを得ないと考える。

【参考】	R元決算	内容
指定管理業務による利益還元	3,377	下記のとおり

▽ 説明

▼収入は工事による休館の補填が8,617千円、選挙会場による利用料金、本部より大規模修繕費の繰入金で増となった。

▼指定管理業務による利益還元は、上記収入増と剰余金の活用・経費節減により3,377千円で、大幅な備品購入・施設の修繕を実施した。

〈備品〉

- ・大ホールパイプ椅子、会議室用テーブル・イスの入れ替え
- ・陶芸芸室 物品棚購入
- ・和室レースカーテン 購入
- ・会議室暗幕カーテン 購入

〈修繕〉

- ・料理室 食器棚塗装、ガスコンロ修繕

おおむね計画どおりの事業運営ができた。

<ul style="list-style-type: none"> ・ホールステージ 床剥離 ・第1・2会議室 床剥離 ・いこい床改修（本部繰入金） 		
--	--	--

<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>▼当団体の財務能力等は、他の指定管理施設(全市9施設)を含め、スケールメリットを活かし経営の効率化を図ってきたことにより、利用料金も当初計画を上回っており、安定経営能力は選定時より向上している。</p>		<div style="border: 1px dashed black; padding: 2px;"> 適 </div> 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>▼条例の規定に則り、全て適正に対応した。</p> <p>▼情報公開請求はなかった。</p> <p>▼オンブズマンへの対応を要する事例はなかった。</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者を相手に契約を行わなかった。</p>		<div style="border: 1px dashed black; padding: 2px;"> 適 </div> 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>◎改修工事の為、長期休館で業務内容が変わることから、利用者には早くから周知・丁寧な説明をし、理解いただくことができた。</p> <p>◎講座もできる限り計画し実施できた。屋外の講座が多かったが、初めての受講者も多く、区民センターを知っていただく良い機会となった。</p> <p>◎内装も改修されると期待されていた利用者も多く、少しでも活動の利便性が向上するように、工事の時期だからこそできる館内整備・清掃や利用者還元の備品購入・修繕を大幅に行った。</p> <p>◎ウェブアクセシビリティの確保のため、区民センターウェブサイトの構築に取り組み、利用しやすいホームページができた。</p> <p>◎札幌市、工事業者と連絡を密にして安全で順調な工事工程に協力し、管理業務計画書・運営事業計画書に基づく円滑な管理運営ができた。</p>	<p>◎貸室のPRや活動内容に沿った利用法の案内など、よりきめ細かい丁寧な窓口対応を行い、利用率アップに努めたい。</p> <p>◎講座・事業については、利用者のニーズをとらえながら魅力あるものや役立つものなど充実を図りたい。</p> <p>◎設備・備品については関係各所、区役所担当課と連携を密にし経年劣化への対策・改善に努めたい。また経費節減をし、利便性の向上のための利用者還元にも取り組んでいきたい。</p> <p>◎業務知識研修や接遇研修等を実施し、職員の意識向上を図り、利用者の声を常に把握し、区民から親しまれ利用しやすい区民センターの管理運営に反映させていきたい。</p> <p>◎館内、貸室内、貸出備品等の消毒の徹底や利用者への理解・協力を求めながら、新型コロナウイルスの感染拡大防止に努める。</p> <p>◎工事休館・新型コロナウイルスの影響で解散するサークルも出ており、区民センターのPRの工夫や終了後にサークル化が望める講座など、利用率の低下を防ぐよう努力していきたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>適切に運営されているものと評価する。</p> <p>令和元年度は保全改修工事のため長期間休館となったが、その期間を利用して、施設内の清掃・整理や、利益還元として大規模な修繕等を行ったことは、今後の利用者サービスの向上につながったと考えられる。</p>	<p>保全改修工事を終え、貸室等を再開する令和2年度も、利用者に工事前以上に満足していただけるよう、引き続き丁寧な対応を続けていただきたい。</p>