

## 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(822-2427)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市西岡福住地区センター	所在地	札幌市豊平区西岡4条9丁目1-17
開設時期	昭和62年3月20日	延床面積	1,353.㎡03
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	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。		
主要施設	ホール・集会室(2)・和室(2)・娯楽室(2)・実習室		
2 指定管理者			
名称	札幌市西岡福住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	<p>非公募</p> <p>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ます。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繋がることとなります。</p> <p>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。</p>		
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 お客様第一主義という理念のもと「利用者の立場に立って公平・公正を期す」との方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「利用者の立場に立って公平・公正を期す」という方針を策定し、日常の対応にあたった結果「利用者アンケート」の各項目において「是非利用したい」「利用したい」96.2%、清掃状況は「とても良い」「良い」93.7%、職員の接客態度「とても良い」「良い」95.4%と高い評価をいただいた。これは方針がお客様に受け入れ、満足されていることの現れと思われる。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 光熱水使用量は職員一丸となって節約に努め電気▲13.2%・ガス▲3.1%・水道▲23.6%の実績。令和2年度は4月・5月と「新型コロナウイルス」のため、休館となったため使用料が減少。事務用品購入にあたっては、グリーンマーク及びエコ商品を優先して購入した。</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) 10名体制(正職員2名・パート職員8名)も定着し、順調に業務を遂行できている。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 管理水準に則り、各種対策を策定し「周知事項」として全員で共有し「報・連・相」で引続き取り組んできた。</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) ・清掃・警備・除排雪等の業務を第三者に委託しており順調に遂行されている。特に、清掃については例年行われている利用者アンケートで高い評価を得ており、今後についても維持するように努めていく。(令和元年度アンケート「とても良い」「良い」92.2%)</p>	<p>基本方針に基づき適正に運営できている。</p> <p>基本方針に基づき適正に取り組んだ。</p> <p>電気・ガス・水道について、積極的な節約に取り組んでおり今後も管理を徹底していく。</p> <p>順調に業務を運営できている。</p> <p>順調に業務を運営できている。</p> <p>今後についても委託業者への適切な管理、業務の履行について確認を励行していく。</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								

▽ 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16日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営協議会委員の一部変更</li> <li>・令和元年度運営委員会定期総会の結果</li> <li>・利用状況(4月から6月分)</li> <li>・講座実施状況</li> <li>・地域の憩いの場づくり施設開放事業</li> <li>・文化祭の中止について</li> <li>・新型コロナウイルス関連</li> </ul>
第2回 (3月25日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用状況(4月から2月まで)</li> <li>・講座実施状況及び収支結果</li> <li>・地域住民の交流等を目的とした事業及び地域の憩いの場づくり施設活用事業</li> <li>・令和2年度収支見込</li> <li>・令和3年度予算について</li> <li>・アンケート結果</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>西岡町連副会長、福住町連副会長、西岡地区福まち副センター長、福住地区福まちセンター長、サークル代表(2名)、豊平区役所地域振興課課長、西岡福住地区センター運営委員会会長</p>	

豊平区館長会議

第1回 (9/25)	・各センターの運営状況報告、情報区間、市からの連絡事項通達等
第2回 (3/10)	・各センターの運営状況報告、情報区間、市からの連絡事項通達等

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ・資金管理については、税理士事務所による会計指導を導入している。
- ・現金等の扱いについては「現金取扱要領」に則り適正に実施している。

▽ 要望・苦情対応

- ・日常のお客様対応の中で随時、要望・意見等をヒアリングし、対応可能なものは速やかに解決している。
- ・年1回(2月)利用者アンケートを実施、結果に基づき利用者還元施策及び安全施策を実施している。

[購入した物品]

トイレセンサー水栓	53,636円
扇風機	38,148円
網戸	66,000円
サーキュレーター	27,398円
CDラジカセ	5,582円
児童図書	29,986円
ロビーチェアー	176,660円
フィルムミラー	300,000円

[修理・交換]

GHP配管修繕工事	176,000円
受水槽電極・防虫網交換	38,500円
自転車バンク修理	1,100円

例年であれば4回実施しておりますが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため2回の実施にとどまったが区役所(地域振興課)との連絡についてはこまめに行っていた。

資金管理、現金の適正な管理に努めた結果、事故もなく順調に運営できた。

要望・苦情等に対しては内容を精査し、迅速に誠意をもって対応している。

	<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"> <li>・利用者アンケートの結果については、実行可能なものについては速やかに実施。時間等要するものについては、今後の課題とする。</li> <li>・月例の事業報告については、期日を厳守している。</li> </ul>	<p>利用者アンケート実施後、センター内に結果を1ヶ月程度掲示。寄せられた要望等について実現可能なものについては対応している。</p>									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働関係法令で定められた「就業規則」「時間外・休日労働に関する届け出」を労働基準監督署へ必要の都度提出するなど法令の遵守に努めている。</li> <li>・正職員に対しては、基本給を据え置きとしているが賞与(夏・冬・期末)を割増支給し、雇用環境の向上に努めている。</li> <li>・パート職員に対しては、最低賃金を上回る時給を支払いしているとともに、年3回の一時金を支給し雇用環境の向上に貢献している。</li> </ul>	<p>法令で定められた最低基準以上のものは維持しており、又一時金の支給により環境を整備し適正に対応している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	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。			
A	B	C	D								
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。											
(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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全については常日頃より職員全員が意識をもって確保に努めている。</li> <li>・賠償責任保険加入済(満期日令和4年4月1日)火災保険は店舗総合保険に加入済(満期日令和5年4月1日)</li> <li>・拾得物については、「忘れ物コーナー」に3ヶ月間保管。貸室利用後には清掃等で確認しているので、発見時は利用代表者に架電連絡している。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種維持管理業務については、引き続き第三者に委託し、適切に実施している。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防火管理者研修会には機会ある毎に参加し、防災意識の向上を図っている。</li> <li>・防火訓練については例年2回実施 今年度は10月16日と12月28日に職員全員が参加し実施。</li> <li>・防災設備の点検 令和2年10月31日に実施、設備の異常は無し</li> </ul>	<p>お客様からの意見・要望については実現可能なものについては速やかに対応している。</p> <p>適切に対処している。</p> <p>適正に対処している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">職員全員参加の防火訓練を年2回実施するなど、継続的に防災意識の向上が図られており、仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	職員全員参加の防火訓練を年2回実施するなど、継続的に防災意識の向上が図られており、仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。			
A	B	C	D								
職員全員参加の防火訓練を年2回実施するなど、継続的に防災意識の向上が図られており、仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。											

(4)事業の計画・実施業務	<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"> <li>・実施講座数 5講座</li> <li>・受講者数 47人 (募集人員 56人)</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>定員</th> <th>受講者</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>背骨コンディショニング</td> <td>中止</td> <td></td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>キッズフラダンス</td> <td>中止</td> <td></td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>かけっこ教室</td> <td>中止</td> <td></td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>ミニバレー体験会</td> <td>中止</td> <td></td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>写真から描く水彩画</td> <td>中止</td> <td></td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>ゆかた着付け</td> <td>10</td> <td>5</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>写真から描く水彩画</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>初めての韓国語</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>背骨コンディショニング</td> <td>10</td> <td>9</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>マジック教室(子供対象)</td> <td>18</td> <td>15</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 定例行事に関する市民の自主活動及び交流事業の支援業務</p> <p>◎主催事業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>文化祭</td> <td>中止</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>囲碁大会</td> <td>中止</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>◎共催事業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>健康セミナー</td> <td>中止</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)</p> <p>【卓球】 毎週日曜日 年間を通して中止</p>	講座名	定員	受講者	満足度	背骨コンディショニング	中止		—	キッズフラダンス	中止		—	かけっこ教室	中止		—	ミニバレー体験会	中止		—	写真から描く水彩画	中止		—	ゆかた着付け	10	5	80%	写真から描く水彩画	10	10	100%	初めての韓国語	8	8	100%	背骨コンディショニング	10	9	100%	マジック教室(子供対象)	18	15	—		目標	実績	達成率	文化祭	中止			囲碁大会	中止				目標	実績	達成率	健康セミナー	中止			<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため講座数は要求水準の10講座を下回る5講座となった。受講者は定員を下回ったが各講座の満足度は高かった。</p> <p>・主催事業 地域の定例行事として。予定していた文化祭・囲碁大会は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。</p> <p>・共催事業 健康セミナーは新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。</p> <p>・卓球は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。</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"> <p>区民講座、地域住民の交流等を目的とした事業及び地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)については、要求水準を達成できていないが、新型コロナウイルス感染拡大の影響のため、事情やむを得ないと判断する。いずれの講座も満足度は高いことから、適切に実施されているものと評価する。来場者が80%を下回った「ゆかた着付け教室」については、前年度においても来場者の目標未達成であるため、企画の見直しや内容の充実を図っていただきたい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>区民講座、地域住民の交流等を目的とした事業及び地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)については、要求水準を達成できていないが、新型コロナウイルス感染拡大の影響のため、事情やむを得ないと判断する。いずれの講座も満足度は高いことから、適切に実施されているものと評価する。来場者が80%を下回った「ゆかた着付け教室」については、前年度においても来場者の目標未達成であるため、企画の見直しや内容の充実を図っていただきたい。</p>																						
	講座名	定員	受講者	満足度																																																																																										
背骨コンディショニング	中止		—																																																																																											
キッズフラダンス	中止		—																																																																																											
かけっこ教室	中止		—																																																																																											
ミニバレー体験会	中止		—																																																																																											
写真から描く水彩画	中止		—																																																																																											
ゆかた着付け	10	5	80%																																																																																											
写真から描く水彩画	10	10	100%																																																																																											
初めての韓国語	8	8	100%																																																																																											
背骨コンディショニング	10	9	100%																																																																																											
マジック教室(子供対象)	18	15	—																																																																																											
	目標	実績	達成率																																																																																											
文化祭	中止																																																																																													
囲碁大会	中止																																																																																													
	目標	実績	達成率																																																																																											
健康セミナー	中止																																																																																													
A	B	C	D																																																																																											
<p>区民講座、地域住民の交流等を目的とした事業及び地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)については、要求水準を達成できていないが、新型コロナウイルス感染拡大の影響のため、事情やむを得ないと判断する。いずれの講座も満足度は高いことから、適切に実施されているものと評価する。来場者が80%を下回った「ゆかた着付け教室」については、前年度においても来場者の目標未達成であるため、企画の見直しや内容の充実を図っていただきたい。</p>																																																																																														
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R元年度実績</th> <th>R2年度計画</th> <th>R2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>718</td> <td>631</td> <td>723</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>24,371</td> <td>26,000</td> <td>16,047</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>62</td> <td>70</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室 A</td> <td>件数(件)</td> <td>538</td> <td>770</td> <td>444</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,949</td> <td>6,000</td> <td>3,550</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>52</td> <td>50</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室 B</td> <td>件数(件)</td> <td>545</td> <td>790</td> <td>409</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,941</td> <td>8,000</td> <td>6,374</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>53</td> <td>50</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>369</td> <td>439</td> <td>191</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,505</td> <td>3,500</td> <td>1,145</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>36</td> <td>35</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">娯楽室 A</td> <td>件数(件)</td> <td>672</td> <td>810</td> <td>520</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,885</td> <td>4,000</td> <td>2,563</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>64</td> <td>60</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">娯楽室 B</td> <td>件数(件)</td> <td>391</td> <td>540</td> <td>302</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,374</td> <td>2,500</td> <td>1,564</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>37</td> <td>40</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table>			R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績	ホール	件数(件)	718	631	723	人数(人)	24,371	26,000	16,047	稼働率(%)	62	70	67	集会室 A	件数(件)	538	770	444	人数(人)	5,949	6,000	3,550	稼働率(%)	52	50	43	集会室 B	件数(件)	545	790	409	人数(人)	7,941	8,000	6,374	稼働率(%)	53	50	43	実習室	件数(件)	369	439	191	人数(人)	3,505	3,500	1,145	稼働率(%)	36	35	21	娯楽室 A	件数(件)	672	810	520	人数(人)	3,885	4,000	2,563	稼働率(%)	64	60	52	娯楽室 B	件数(件)	391	540	302	人数(人)	2,374	2,500	1,564	稼働率(%)	37	40	32	<p>新型コロナウイルス感染拡大のため4月・5月と休館が約2ヶ月。貸室再開後も利用を自粛するサークルがあり件数・人数・稼働率全ての項目において大幅に減少する。</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"> <p>貸室利用率(合計)は目標を大きく下回ったが、新型コロナウイルス感染拡大による休館等の影響があったと考えられるため、事情やむを得ないものと判断する。今後も、サークルの活動自粛等が考えられるが、コロナ禍における新たな取組みを検討していただき、利用促進に繋げていただきたい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>貸室利用率(合計)は目標を大きく下回ったが、新型コロナウイルス感染拡大による休館等の影響があったと考えられるため、事情やむを得ないものと判断する。今後も、サークルの活動自粛等が考えられるが、コロナ禍における新たな取組みを検討していただき、利用促進に繋げていただきたい。</p>			
		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績																																																																																										
ホール	件数(件)	718	631	723																																																																																										
	人数(人)	24,371	26,000	16,047																																																																																										
	稼働率(%)	62	70	67																																																																																										
集会室 A	件数(件)	538	770	444																																																																																										
	人数(人)	5,949	6,000	3,550																																																																																										
	稼働率(%)	52	50	43																																																																																										
集会室 B	件数(件)	545	790	409																																																																																										
	人数(人)	7,941	8,000	6,374																																																																																										
	稼働率(%)	53	50	43																																																																																										
実習室	件数(件)	369	439	191																																																																																										
	人数(人)	3,505	3,500	1,145																																																																																										
	稼働率(%)	36	35	21																																																																																										
娯楽室 A	件数(件)	672	810	520																																																																																										
	人数(人)	3,885	4,000	2,563																																																																																										
	稼働率(%)	64	60	52																																																																																										
娯楽室 B	件数(件)	391	540	302																																																																																										
	人数(人)	2,374	2,500	1,564																																																																																										
	稼働率(%)	37	40	32																																																																																										
A	B	C	D																																																																																											
<p>貸室利用率(合計)は目標を大きく下回ったが、新型コロナウイルス感染拡大による休館等の影響があったと考えられるため、事情やむを得ないものと判断する。今後も、サークルの活動自粛等が考えられるが、コロナ禍における新たな取組みを検討していただき、利用促進に繋げていただきたい。</p>																																																																																														

和室 A	件数(件)	440	294	335
	人数(人)	2,412	2,500	1,372
	稼働率(%)	42	45	35
和室 B	件数(件)	483	304	321
	人数(人)	2,579	2,500	1,311
	稼働率(%)	48	50	36
合 計	件数(件)	4,156	4,578	3,245
	人数(人)	53,016	55,000	33,926
	稼働率(%)	49	52	41

昨年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月と5月はほぼ全面的に休館であった。

▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 0件

▽ 利用促進の取組

- ・講座の開講を行い、その中からサークル活動につながり定期的に貸室先が増加するよう利用者とコミュニケーションを図っている。
- ・申込みが重複した場合は、出来るだけ希望に沿うように他の部屋・曜日・時間帯を案内するなど利用促進に努めている。

・特に講座の開講については「センターだより」「広報さっぽろ」「ふりっぱー」を媒体として利用の増加を図ってきた。

(6)付随業務

▽ 広報業務

- ・「センターだより」を毎月発行し、地域住民に講座の開講及びセンターで開催する行事・地域開催行事などを紹介している。
- ・ホームページについては都度、更新しており今後も内容の充実を図っていく。

▽ 引継ぎ業務

引継業務なし

計画通りに実施できた。

A	B	C	D
西岡福住地区センターだよりの発行による周知を毎月行うなど、適切に実施されているものと評価する。			

## 2 自主事業その他

▽ 自主事業

該当なし

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

- ・豊平母子寡婦連合会の自動販売機を継続設置
- ・例年行っている文化祭においては、就労継続支援B型事業所「シフォン亭ほやほや」によるシフォンケーキの販売機会を提供しているが昨年度は中止となった。

昨年度は文化祭が中止だったため、就労継続支援B型事業所の利用はできなかったが、開催時には利用を継続する方針である。

A	B	C	D
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する。			

### 3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		<ul style="list-style-type: none"> <li>・要求水準である満足度80%を大きく超えることが出来た。</li> <li>・お客様からの意見、要望については可能な限り対応している。</li> </ul>	A	B	C	D				
<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間: R3年1月25日～2月15日(22日間)</li> <li>・期間中の利用者を対象に実施</li> <li>・回答数: 320</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も当地区センターを利用したいと思いますかの設問については、「是非利用したい」83.9%、「利用したい」12.0% 計95.9%。</li> <li>・館内の清掃状況はいかがでしょうかの設問については、「とても良い」68.4%「良い」23.8%計92.2%。</li> <li>・職員の接客態度の設問については、「とても良い」76.9%、「良い」18.4% 計95.3%。</li> <li>・全質問項目の「是非利用したい」「利用したい」「とても良い」「良い」の回答が平均で94.4%と高い評価。</li> <li>・利用者アンケート調査の結果、全項目に亘り満足度水準80%を超えることが出来た。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約については長期間(たとえば1年分)をまとめて出来るようにして欲しい。</li> <li>・貸室の時間帯について、もっと細分化して時間貸の単価を安く利用できるようにして欲しい。</li> </ul> <p>上記のような要望があるが、丁寧な説明を行い、理解を得るように努力している。</p> </td> </tr> </table>	実施方法		<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間: R3年1月25日～2月15日(22日間)</li> <li>・期間中の利用者を対象に実施</li> <li>・回答数: 320</li> </ul>	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も当地区センターを利用したいと思いますかの設問については、「是非利用したい」83.9%、「利用したい」12.0% 計95.9%。</li> <li>・館内の清掃状況はいかがでしょうかの設問については、「とても良い」68.4%「良い」23.8%計92.2%。</li> <li>・職員の接客態度の設問については、「とても良い」76.9%、「良い」18.4% 計95.3%。</li> <li>・全質問項目の「是非利用したい」「利用したい」「とても良い」「良い」の回答が平均で94.4%と高い評価。</li> <li>・利用者アンケート調査の結果、全項目に亘り満足度水準80%を超えることが出来た。</li> </ul>	利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約については長期間(たとえば1年分)をまとめて出来るようにして欲しい。</li> <li>・貸室の時間帯について、もっと細分化して時間貸の単価を安く利用できるようにして欲しい。</li> </ul> <p>上記のような要望があるが、丁寧な説明を行い、理解を得るように努力している。</p>	<p>アンケート全項目において、要求水準を大きく上回る高い満足度を得ていることから、利用者の立場に立った運営がなされていると評価する。</p> <p>また、利用者からの意見、要望を尊重し、サービス向上に努めている点は高く評価できる。</p>		
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間: R3年1月25日～2月15日(22日間)</li> <li>・期間中の利用者を対象に実施</li> <li>・回答数: 320</li> </ul>									
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も当地区センターを利用したいと思いますかの設問については、「是非利用したい」83.9%、「利用したい」12.0% 計95.9%。</li> <li>・館内の清掃状況はいかがでしょうかの設問については、「とても良い」68.4%「良い」23.8%計92.2%。</li> <li>・職員の接客態度の設問については、「とても良い」76.9%、「良い」18.4% 計95.3%。</li> <li>・全質問項目の「是非利用したい」「利用したい」「とても良い」「良い」の回答が平均で94.4%と高い評価。</li> <li>・利用者アンケート調査の結果、全項目に亘り満足度水準80%を超えることが出来た。</li> </ul>									
利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約については長期間(たとえば1年分)をまとめて出来るようにして欲しい。</li> <li>・貸室の時間帯について、もっと細分化して時間貸の単価を安く利用できるようにして欲しい。</li> </ul> <p>上記のような要望があるが、丁寧な説明を行い、理解を得るように努力している。</p>									

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	26,276	25,020	▲ 1,256
指定管理業務収入	26,276	25,020	▲ 1,256
指定管理費	14,697	14,697	0
利用料金	8,000	7,886	▲ 114
その他	3,579	2,437	▲ 1,142
自主事業収入	0	0	0
支出	26,276	22,788	▲ 3,488
指定管理業務支出	26,276	22,788	▲ 3,488
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	2,232	2,232
利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	2,232	2,232

【参考】	R2年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	913	(1)統括管理業務 ▽要望・苦情対応欄に記載

▽ 説明

[収入]

- ・利用料金は新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け4月と5月の2か月間をほぼ休館したが計画比▲114千円にとどまる。
- ・札幌市より休館中の補填金として2,356千円を受領、運営については支障なく行うことができた。

[支出]

- ・人件費は計画14,050千円に対して13,169千円と▲881千円の実績。
- ・光熱水費は計画3,300千円に対して2,402千円と▲898千円の実績。
- ・予備費は2,036千円に対して546千円と▲1,490千円の実績。
- ・上記以外は、概ね計画通りの支出となった。

・貸室収入については休館の影響もあり計画比▲114千円の実績。支出面については、事務職員1名・パート職員1名の期中退職による人件費の減少と休館による光熱水費の減少が影響し計画比▲3,488千円。その結果、2,232千円の利益を計上する。

・利用者への還元として備品の購入・修理を913千円実施。

A	B	C	D
<p>新型コロナウイルスの影響により、収入、支出ともに計画より減少となっているが、休館補償等により、安定した財政運営を行っていることから、おおむね適切に執行されていると判断する。また、積極的に利益還元を行い、施設の利用環境向上に取り組んでいるところは評価できる。</p>			



<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当運営委員会の財務状況等は顧客第一主義を継続しているため安定した貸室収入を維持しており、経営能力は安定している。</li> <li>・令和2年度については、地域住民や利用者に利益還元を913千円実施しながらなお2,232千円の純利益を確保。</li> </ul>	<p>・安定した経営を継続している。</p>	<p>適 不適</p>
<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「個人情報保護に関する取扱」に基づき適正に取り扱っている。</li> <li>・協定に関する契約(第三者への委託・物品購入等)については暴力団員及び暴力団関係事業者を相手に契約はしていない。</li> </ul>	<p>・適正に対処している</p>	<p>適 不適</p>

### 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"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月と5月の2か月間、休館していたが利用料金についてはほぼ計画通りとなった。札幌市からの補填金2,356千円もあり収入面は▲1,256千円に止まる。</li> <li>・人件費、光熱水費、予備費などの支出は計画比で▲3,488千円に抑えたため純利益は2,232千円となる。</li> <li>・地域住民及び利用者への利益還元については、913千円行っており今後についてもこの努力を継続して参りたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用のお客様にもご協力をお願いして「新型コロナウイルス感染予防対策」をしっかりと実践していく。</li> <li>・利用サークルメンバーの若返りを図るため、従来とは異なる種類の市民講座の開催、そこから新しいサークルの立上げへの協力などを行っていく。</li> <li>・館内の備品保管庫の整理整頓などを行い、それにより空きスペースを確保し、利用サークルの備品保管場所を増設し利用者へのサービスを向上させる。</li> </ul>

【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。利用者アンケートの満足度が非常に高く、利用者からの信頼が厚いセンターといえる。引き続き、基本方針のもと利用者の立場に立った運営を心掛けてほしい。</p>	<p>参加率の低い講座については、見直しや内容の充実を図っていただきたい。また、利用の少ない若い世代のニーズを調査、把握し、新たな講座や事業に取り組むことで、貸室利用率の向上に繋げてほしい。</p>