

## 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)	東区市民部地域振興課(741-2429)
-----	-----------------	-----------	----------------------

### I 基本情報

<b>1 施設の概要</b>			
名称	札幌市ふしこ地区センター	所在地	東区伏古11条3丁目1-15
開設時期	平成2年4月1日	延床面積	1,532.56㎡
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	体育室、集会室(2室)、和室(4室)、実習室、図書室		
<b>2 指定管理者</b>			
名称	ふしこ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>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。</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) 前各号に掲げる業務に付随する業務		
<b>3 評価単位</b>			
	施設数:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 平成30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>ふしこ地区センターの管理運営にあたっては、札幌市の公の施設を念頭に置き市民の福祉の増進に努めるという理念のもと、運営委員会、協議会を通して地域住民の声を把握しコミュニティ活動の参画支援をするとともに、安定的、継続的なサービス水準の維持向上に努める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</p> <p>信条、性別、社会的身分、年齢、宗教、人種などによる差別をせず、公平・公正を前提とする基本方針を職員に研修等により周知徹底し共通理解を深めた上で、利用者に地区センターの利用方法などを丁寧に伝える等の取組を行い、平等利用についてご理解をいただくことで定着させることができた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ふしこ地区センター環境方針が定められており、事務室内に表示するなど周知徹底を図った。</p> <p>▼ 光熱水費の節約に努めた。効率的に使用するため外気温を参考にその都度暖冷房を調整して節約を徹底した。</p> <p>▼ 事務局会議で節約方策を検討し、職員の意識を向上させ電気をこまめに消灯するなど節減に努めた。</p> <p>▼ 太陽光発電設備は電力料金の補てんとなりエネルギーの節約が図れた。胆振東部地震の際停電に対応して約30分程度自立運転がなされていたことが確認できた。</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>▼ 職員の事務分掌により、指揮命令系統、連絡系統が確立されている。また、必要な従事者の確保を行い労働環境、健康管理に努めた。</p> <p>▼ 職員全員が継続勤務となったため役割分担が徹底されており、円滑な業務が実現できた。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼ 毎月、常勤職員による事務局会議及び職員研修を実施し、業務の改善に当たった。結果を夜間・日祝日パート職員にも共有し、職員全員が同じ体制で望めるようよう配慮した。</p>	<p>地域住民の声に、懇切丁寧に対応し、コミュニケーションを積極的に行った結果、各種事業の定着化、活発化が図れた。</p> <p>利用者の理解を得て基本方針どおりに適切に実施することができた。</p> <p>利用者の協力と職員の節約意識を喚起した結果、節減が実現できた。</p> <p>ベテラン職員、新採用職員ともに協力体制を築いて、健全な管理運営を行った。</p> <p>職員全員が利用者に対し同じ取り扱いを行うことができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1216 315 1418 358"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>協定書に定められているとおり適正に実施されている。職員間での情報共有に努め、利用者に対し、常に一定の質のサービス提供をする姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D
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)

清掃業務、警備業務、エレベータ保全業務、自動ドア保全業務、ボイラー保全業務、消防設備保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、地下貯油槽定期点検業務、貯水槽清掃業務、除排雪業務、施設及び設備の運転・保守・管理・点検業務について、第三者に委託した。

仕様書に基づき業務計画書及び完了報告書を提出させ、業務の実施確認として、委託した業務が適正に行われたかどうかの履行確認検査を実施した。

業務の監督者、責任者を明確にして、指揮命令系統が確立された。また、契約履行が適正に行われているか確認した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 5月25日	運営協議会 ・29年度業務事業報告 ・30年度事業計画 ・施設、図書利用状況 ・管理運営上の問題点、改善点
第2回 6月13日	東区地域振興担当4館連絡会議 ・地域振興課からの連絡事項 ・各センターからの情報意見交換
第3回 8月31日	東区地域振興担当4館連絡会議 ・地域振興課からの連絡事項 ・各センターからの情報意見交換
第4回 12月14日	東区地域振興担当4館連絡会議 ・地域振興課からの連絡事項 ・各センターからの情報意見交換
第5回 3月14日	東区地域振興担当4館連絡会議 ・地域振興課からの連絡事項 ・各センターからの情報意見交換
<協議会メンバー>	
伏古本町連合町内会会長及び副会長、札幌地区自治連合協議会会長及び副会長、丘珠連合町内会会長及び副会長、東区スポーツ推進委員会会長、札幌連合町内会女性部部长、伏古本町地区青少年育成委員会会長、丘珠連合町内会福祉部長、北栄町内会会長、若竹町内会会長、北栄西町内会会長、伏古第2団地町内会会長、新栄町内会会長、北栄東町内会会長、伏古みみずく町内会会長、伏古本町地区老人クラブ連絡協議会会長、札幌市東区地域振興担当課長、札幌市ふしこ地区センター館長	

仕様書のとおり、協議会委員を札幌市、指定管理者、地元町内会等で構成し、管理業務報告、管理運営向上に向けた協議が積極的に行われた。結果は札幌市に報告した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 資金管理については、運営委員による自主監査及び第三者による会計監査を実施した。

▼ 現金等の取扱については、現金取扱規程に則り、適正な管理がなされているか館長による毎日の点検を実施した。

▼ コピー料金、電話使用料金は使用記録簿を作成し適正に記載したうえ、現金との照合を行い、金庫に保管した。

資金管理については毎月館長が、帳簿、通帳、帳票を突合し、適切に処理されていることを確認した。現金の取扱は現金取扱規程に則り、税理士による定期的な検査を行った。また、会計ソフトを活用して適正な取り扱いを実施した。

	<p>▼会計ソフトにより、元帳、帳票を入力し、精査確認を行った。会計処理検査は定期的に税理士に依頼した。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ アドバイスカードにより利用者の苦情要望を受けているが、30年度は該当がなかった。</p> <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>▼ 要望、意見については、館内に「お客様の声箱(アドバイスカード)」を設置した。</p> <p>▼ 講座などの各種アンケート結果、運営協議会の結果については、札幌市に報告するとともに館内に掲示した。</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>▼ 平成30年度時間外労働・休日労働に関する協定届けを札幌東労働基準監督署に届け出た。</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。</p> <p>▼ 可能な限り年次休暇の取得を実施し、ワークライフバランスに考慮した。</p> <p>▼ 1年に1回の定期健康診断を実施した。</p> <p>▼ 労働関係法令に則り、ふしこ地区センター就業規則を定め、法令の遵守を徹底した。</p> <p>▼ 就業規則の一部を改正し労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼ 複数の委託業者から労働基準法等の遵守励行の確認を行った。</p>	<p>労働関係法令に基づき適正な手続き届出を行い、労働環境の向上に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定めたとおり適正に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定めたとおり適正に実施されている。			
A	B	C	D								
協定書に定めたとおり適正に実施されている。											
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<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>▼ 利用者の安全は、常時館内外の見回りを行い月1回の防火防災安全自主点検を全職員で励行し、危険箇所の発見とその改善を行い確保することができた。</p> <p>▼ 拾得物の扱いについては原則警察に届出を行う。喫緊に本人に返還する場合は、保管記録簿に記載し本人のサインを求め、確実に返却されたことを記録した。</p> <p>▼ 有事の際の連絡体制は、防災計画及び消防計画で定められており、職員に周知徹底した。</p> <p>▼ 損害賠償保険は施設利用者のうち、主催事業及び各種講座参加者を対象に仕様に適合したものに加入した。</p>	<p>施設内外の管理は職員を中心に適切に実施され、利用者の安全は万全の体制で確保された。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定めたとおり適正に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定めたとおり適正に実施されている。			
A	B	C	D								
協定書に定めたとおり適正に実施されている。											

	<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、警備業務、エレベーター保全業務、自動ドア保全業務、ボイラー保全業務、消防設備保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、地下貯油槽定期点検業務、貯水槽清掃業務、除排雪業務、施設及び設備の運転・保守・管理点検業務については、委託業務契約書に基づき適正に履行された。</p> <p>▼ 外構緑地、駐車場の管理は職員で行った。芝刈りや雑草抜き、花壇の整備、庭木の剪定、冬囲いは、状況を見ながら実施した。</p> <p>▼ 花壇の整備は、地域老人会のボランティア協力を得て花植え、水やり、雑草取りなどこまめな作業を頻繁に実施し、良好な環境維持が実現できた。</p> <p>▼ 備品は、数量と状況を確認し適切に管理を行った。</p> <p>▼ 設備の修繕は、専門業者に依頼し適切に改善するとともに軽微なものは職員が対応した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 5月と11月に自衛消防訓練を行った。合計45人の利用者が参加して、円滑に実施した。また、消防署に対する非常通報訓練も同時に実施した。</p>	<p>施設、設備、備品管理は頻繁に点検を行い、改善点は即対応した。 第三者委託業務は事前の打ち合わせを行い、適切に実施した。</p> <p>利用者のご理解と御協力を得て円滑な訓練を実施することができた。</p>									
<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> <p>▼ 15講座を開講し、209人の参加があった。募集定員の63%であった。</p> <p>▼ 各講座の受講者にアンケートを実施し、満足度については全ての講座で好評であった。</p>	<p>満足度、理解度ともに達成率は100%であった。</p> <p>無料講座を4講座開講した。特に介護支援センター職員による運動講習会は複数年継続しており、年々受講者が増え活発に実施された。</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>協定書に定めているとおり適正に実施されている。図書業務における高い貸出実績は、利用者の購読意欲の向上に努めた成果と考えられ評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

## 30年度 開催講座一覧

講座名	回数	募集	受講者
ワード基礎講座	6	20	5
ハーバリウム入門講座	2	15	15
ハーバリウム入門講座2	2	15	6
パソコンワード次の一歩講座	8	20	10
パソコンエクセル基礎講座	8	20	10
赤ちゃんと一緒にヨガ講座	2	10	10
子供と一緒にヨガ講座	2	15	4
はじめてのスマホ講座	2	14	14
使いこなそうスマホ講座	3	16	16
お手軽運動講習会	22	50	50
手作りキムチ講座	1	15	15
年賀状宛名書き講座	1	12	12
医療講座1	1	30	9
医療講座2	1	30	14
医療講座3	1	50	19
合計	62	332	209

## ▽ 各事業に関する情報収集及び提供業務

▼ 各講座のポスターを掲示し、パンフレットを配布して周知徹底を図った。

▼ ロビーの掲示板を、サークルなどの作品展示に開放することで来館者への関心を高めることができた。

▼ 図書室前の掲示板に全新着図書の紹介を行うとともに図書室内に新着図書専用の棚を設け利用者の購読意欲を促すよう働きかけた。

▼ 予約の多い本を検索し「全館予約本ベスト100リスト」を作成し、定期的に更新して情報提供を行った。

▼ 図書室内の掲示板に、新聞読書欄のほか、読書、出版等に関する記事を掲示して情報提供を行った。

## ▽ 各事業に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

## ▼ ほのぼのコンサート

9月30日(日)元札幌交響楽団コンサートマスターほか4名による演奏会を開催した。良質な演奏に感動、感激したとの意見が多く寄せられた。

親子連れが見受けられたが他の入場者からのご理解をいただき楽しい演奏会が実現できた。

<p>▼ 文化祭 10月5日～7日の3日間開催した。展示発表は16サークルで160人の方が978点の作品を発表し、434名の来場者があった。舞台発表には16サークル164人が出演し、421人の来場者を得て盛会裡に終了した。</p>	<p>展示、舞台部門合わせて855名の参加を得て活発な地域交流が図られた。</p>
<p>▼ ふしこふれあい喫茶 地域町内会とふしこ地区センター共催で、毎月第4月曜日午後開催した。内容は、手芸、合唱、ゲーム、歓談と多彩で、地域の高齢者の方々を中心に毎回70名ほどの参加があり盛会裡に開催された。</p>	<p>近隣町内会と連携して開催している「ふしこふれあい喫茶」は、毎回多数の参加を得ており、地域交流の場として大いに貢献した。</p>
<p>▼ クリスマスのつどい 毎週水曜日図書室で開催している「絵本の読み聞かせの会」の特別イベントとして、12月8日(土)に「クリスマスのつどい」を実施した。保護者を交えて多数の参加者があり、大型紙芝居、スライドによる絵本の読み聞かせなどたくさん催し物で子供たちは心から楽しんでいた。</p>	<p>幼児、児童を対象の「読み聞かせの会」ボランティアの皆さんの協力を得て毎年実施しており、小さい頃から絵本に親しむための最適の場として活発な活動がなされている。また、親子の交流の場としても大いに役立っている。</p>
<p>▼ 各種大会 囲碁、インディアカ、バドミントン、バウンドテニス、卓球大会を開催し、150人の参加を得た。特に卓球大会は65人の参加があり盛大となった。地域住民との交流をより深めることができた。</p>	
<p>▼ クリスマスチャリティー 伏古本町社会福祉協議会主催とふしこ地区センターの共催で、12月15日(土)午後1時30分から午後8時30分までの間、開催された。地域の町内会の方々主導で、約600人の方々が参加し盛大に行われた。平成26年度からは、子どもクリスマス会が新たに加わり、老若男女全ての世代の方々から協賛を得た。被災者の応援のみならず、地域の多くの方々が集う大きなイベントとして位置付けられ、地域住民の交流を十分に深めることができた。</p>	<p>歳末助け合い運動の一環として地区センター近郊10町内会及び地域社会福祉協議会主催、ふしこ地区センター共催で、「クリスマスチャリティー」を開催した。地域住民が多数参加し、地域交流に大いに貢献できた。</p>
<p>▼ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料) 地域の憩いの場づくり施設活用事業の実施状況は以下のとおり</p>	<p>ほぼ予定どおり実施することができた。</p>

種目	実施日	実施回数	利用者数
バドミントン	土曜・午後・夜間	47	1,662
剣道	火曜夜間	50	1,258
卓球	日曜午後夜間	51	3,033
囲碁将棋	木土午後・日午前午後	111	2,609
バスケットボール	日曜午前	45	714
ジュニア新体操	水曜夜間	50	1021
計		354	10,297

## ▼ 図書室

	H29年度実績	H30年度実績	増減率
開室日数	279日	279日	100.0%
蔵書冊数	45,851冊	46,000冊	100.3%
登録者数	5,563人	6,029人	108.4%
貸出冊数	132,784冊	134,653冊	101.4%

## &lt;利用状況&gt;

▼ 毎月地域の小中学校に「図書室カレンダー」を送付し、利用の促進を図った。

▼ ふしこ絵本の会「どんぐり」による絵本の読み聞かせの会を毎週水曜日実施した。30年度は46回開催し、延べ306人の参加があった。

▼ 季節の風物や行事にあった本を毎月7～8項目程度テーマ展示している。30年度は93件のテーマで実施した。

▼ 図書室絵本コーナー壁面に、毎月季節の装飾を施し、潤いのある環境を設定した。

## ▽ 各事業に関する相談業務

▼ 文化祭実施に向けて、7月から9月まで毎月1回打合せ会を開催し、円滑な運営を実現するため各サークルからの相談、要望等を聴取し活用した。

▼ 各種大会、クリスマスチャリティ、ふれあい喫茶について、それぞれ事前の打ち合わせ会を開催し、円滑な運営のための相談要望を聴取し活用した。

貸出冊数は微増した。他館が漸減しているなかでの微増ではあるが、一昨を下回っているのを更なる努力をする。なお、予約の促進やテーマ展示を頻繁に行い、利用者増に努めた。

読み聞かせボランティアグループの協力を得て、充実した楽しい絵本の読み聞かせ会が実現できた。



(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				施設利用率はほぼ計画を達成した。今後も夜間の利用、講座のサークル化などを促進し、また気軽に快適に利用できるような環境づくりを心掛けるなどして、更なる利用率アップを図りたい。	A	B	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績		協定書に定められているとおり適正に実施されている。北海道胆振東部地震の影響という要素がありながらも、利用促進についての様々な取り組みにより、計画を大きく上回る利用率となっていることは大いに評価できる。			
	体育室	件数(件)	1,031	1,000			1,027		
		人数(人)	35,381	31,500			27,864		
		稼働率(%)	92.7%	93.0%			92.3%		
	集会室	件数(件)	1,413	1,350			1,438		
		人数(人)	17,588	17,000			17,671		
		稼働率(%)	66.9%	65.0%			68.2%		
	実習室	件数(件)	610	650			633		
		人数(人)	5,124	5,200			5,329		
稼働率(%)		58.4%	55.0%	61.1%					
和室	件数(件)	1,131	1,000	1,216					
	人数(人)	6,619	5,800	6,974					
	稼働率(%)	54.4%	50.0%	64.2%					
娯楽室	件数(件)	1,572	1,300	1,597					
	人数(人)	12,665	11,500	13,428					
	稼働率(%)	75.0%	59.0%	76.6%					
	▽ 不承認 0件、取消し 11件、減免 0件、還付 2件								
	▽ 利用促進の取組				利用の促進について、種々案内を配布したり掲示しながら取り組んだ結果、目的は達成できた。				
	▼ 文化祭やほのぼのコンサートなど不特定多数の方が集まる場で、講座やサークル案内を展示し、部屋の利用を呼びかけた。								
	▼ ロビーに開催講座のポスターを掲示したり、受講風景(写真)を掲示し参加の呼びかけを行った。								
(6)付随業務	▽ 広報業務				地区センター便りは4連合町内会に依頼して各戸配布、回覧し利用者増加に大きく貢献した。	A	B	C	D
	▼ ホームページを作成し更新を行った。今後も充実に努める。なお、アクセシビリティは未実施なので鋭意導入に努める。					協定書に定められているとおり適正に実施されている。			
	▼ 広報誌は1度に約22,000部の配布を行っている。伏古本町連合町内会、丘珠連合町内会、札幌地区自治連絡協議会、元町連合町内会に依頼し、各戸配布又は回覧での周知を行い利用を促した。								
	▼ 広報誌「広報さっぽろ」「ふりっぱー」に掲載したほか、各種講座や行事案内は、館内にポスターやチラシを配置し、他地区センターやまちづくりセンターにも配架を依頼した。								
	▼ 地域の新聞販売店(北海道新聞)の広報誌にも、行事や講座の案内の掲載を依頼した。								
	▼ 札幌市の事業、後援に係る関連団体のポスター、チラシを、館内に掲示、配架した。								
	▼ 札幌市生涯学習センター広報誌に当施設の紹介記事を掲載依頼した。								

2 自主事業その他																								
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 飲料水自動販売機を3台設置している。 30年度の飲料水販売手数料金は、1台増設のため180千円と計画額を上回った。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 市内企業の活用 物品購入や修繕、清掃などの第三者への業務委託は全て市内の企業に発注している。</p> <p>▼ 福祉施策への配慮 印刷物の発注は、全て札幌市内の身体障害者の福祉工場を利用している。</p>		<p>利用者に便宜を図ることができた。、なお、増設の1台は、災害時に適用できるものとした。</p> <p>市内企業の活用、福祉政策には十分配慮した。</p>	A	B	C	D																		
		<p>協定書に定められているとおり適正に実施されている。</p>																						
3 利用者の満足度																								
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td> <p>アンケート対象者と実施日・実施人数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設利用者 31年2月1日～10日に利用した67団体</li> <li>▼ 図書室利用者 31年2月1日～10日の利用者50人</li> <li>▼ 地域の憩いの場づくり施設活用事業利用者 31年2月1日～10日の利用者52人 (囲碁、バドミントン、卓球、ジュニア新体操、剣道、バスケットボール利用者)</li> <li>▼ 講座受講者 30年度の受講者209人のうち回答者189人</li> <li>▼ ほのぼのコンサート 30年9月30日の参加者131人のうち回答者100人 回答者合計 458人</li> </ul> </td> <td rowspan="3"> <p>職員の接客対応、施設の設備、清掃に対する満足度達成率はいずれも80%以上であった。アンケートで出された要望に対して、当館の回答を1カ月間利用者に掲示した。ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度はほぼ100%であり、目標値を達成した。</p> </td> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度はほぼ100%であった。</li> <li>▼ 職員の接客対応の満足度はほぼ100%であり好評であった。</li> <li>▼ 開催講座の満足度は、15講座すべてで満足度100%の回答を得ている。</li> <li>▼ センター内外の清掃状態についてもほぼ満足度100%の回答を得た。</li> <li>▼ 施設設備の管理状況 概ね良いとの回答であった。満足度100%</li> <li>▼ 貸室申込方法については、月単位の予約を希望する意見もあり、満足度は94%であった。</li> <li>▼ 使用料金支払い方法や金額については、満足度98%であった。</li> <li>▼ 図書室の再利用について100%が希望した。</li> <li>▼ 図書室の使い勝手の満足度は100%であった。</li> <li>▼ 図書室の清掃、接客は満足度100%であった。</li> </ul> </td> <td colspan="4"> <p>要求水準について、すべての項目で10ポイント以上超えており、期待を上回る結果となっている。利用者の意見に誠実に対応している姿勢は、利用者との信頼関係の醸成に結び付くため大いに評価できる。</p> </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <p>【意見】 まとめて申し込みできるようにしてほしい。</p> <p>【対応】 全市統一で実施しています。当センターのみでの実施はできません。ご理解の上ご了承ください。</p> <p>【意見】 実用書の新刊が見たい。</p> <p>【対応】 実用書は冊数制限があり、購入の際は予約が殺到し、閲覧しづらいのが現状です。事情ご理解の上ご了承ください。</p> </td> <td colspan="4"></td> </tr> </table>		実施方法	<p>アンケート対象者と実施日・実施人数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設利用者 31年2月1日～10日に利用した67団体</li> <li>▼ 図書室利用者 31年2月1日～10日の利用者50人</li> <li>▼ 地域の憩いの場づくり施設活用事業利用者 31年2月1日～10日の利用者52人 (囲碁、バドミントン、卓球、ジュニア新体操、剣道、バスケットボール利用者)</li> <li>▼ 講座受講者 30年度の受講者209人のうち回答者189人</li> <li>▼ ほのぼのコンサート 30年9月30日の参加者131人のうち回答者100人 回答者合計 458人</li> </ul>	<p>職員の接客対応、施設の設備、清掃に対する満足度達成率はいずれも80%以上であった。アンケートで出された要望に対して、当館の回答を1カ月間利用者に掲示した。ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度はほぼ100%であり、目標値を達成した。</p>	A	B	C	D	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度はほぼ100%であった。</li> <li>▼ 職員の接客対応の満足度はほぼ100%であり好評であった。</li> <li>▼ 開催講座の満足度は、15講座すべてで満足度100%の回答を得ている。</li> <li>▼ センター内外の清掃状態についてもほぼ満足度100%の回答を得た。</li> <li>▼ 施設設備の管理状況 概ね良いとの回答であった。満足度100%</li> <li>▼ 貸室申込方法については、月単位の予約を希望する意見もあり、満足度は94%であった。</li> <li>▼ 使用料金支払い方法や金額については、満足度98%であった。</li> <li>▼ 図書室の再利用について100%が希望した。</li> <li>▼ 図書室の使い勝手の満足度は100%であった。</li> <li>▼ 図書室の清掃、接客は満足度100%であった。</li> </ul>	<p>要求水準について、すべての項目で10ポイント以上超えており、期待を上回る結果となっている。利用者の意見に誠実に対応している姿勢は、利用者との信頼関係の醸成に結び付くため大いに評価できる。</p>				利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】 まとめて申し込みできるようにしてほしい。</p> <p>【対応】 全市統一で実施しています。当センターのみでの実施はできません。ご理解の上ご了承ください。</p> <p>【意見】 実用書の新刊が見たい。</p> <p>【対応】 実用書は冊数制限があり、購入の際は予約が殺到し、閲覧しづらいのが現状です。事情ご理解の上ご了承ください。</p>								
実施方法	<p>アンケート対象者と実施日・実施人数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設利用者 31年2月1日～10日に利用した67団体</li> <li>▼ 図書室利用者 31年2月1日～10日の利用者50人</li> <li>▼ 地域の憩いの場づくり施設活用事業利用者 31年2月1日～10日の利用者52人 (囲碁、バドミントン、卓球、ジュニア新体操、剣道、バスケットボール利用者)</li> <li>▼ 講座受講者 30年度の受講者209人のうち回答者189人</li> <li>▼ ほのぼのコンサート 30年9月30日の参加者131人のうち回答者100人 回答者合計 458人</li> </ul>	<p>職員の接客対応、施設の設備、清掃に対する満足度達成率はいずれも80%以上であった。アンケートで出された要望に対して、当館の回答を1カ月間利用者に掲示した。ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度はほぼ100%であり、目標値を達成した。</p>	A		B	C	D																	
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度はほぼ100%であった。</li> <li>▼ 職員の接客対応の満足度はほぼ100%であり好評であった。</li> <li>▼ 開催講座の満足度は、15講座すべてで満足度100%の回答を得ている。</li> <li>▼ センター内外の清掃状態についてもほぼ満足度100%の回答を得た。</li> <li>▼ 施設設備の管理状況 概ね良いとの回答であった。満足度100%</li> <li>▼ 貸室申込方法については、月単位の予約を希望する意見もあり、満足度は94%であった。</li> <li>▼ 使用料金支払い方法や金額については、満足度98%であった。</li> <li>▼ 図書室の再利用について100%が希望した。</li> <li>▼ 図書室の使い勝手の満足度は100%であった。</li> <li>▼ 図書室の清掃、接客は満足度100%であった。</li> </ul>		<p>要求水準について、すべての項目で10ポイント以上超えており、期待を上回る結果となっている。利用者の意見に誠実に対応している姿勢は、利用者との信頼関係の醸成に結び付くため大いに評価できる。</p>																					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】 まとめて申し込みできるようにしてほしい。</p> <p>【対応】 全市統一で実施しています。当センターのみでの実施はできません。ご理解の上ご了承ください。</p> <p>【意見】 実用書の新刊が見たい。</p> <p>【対応】 実用書は冊数制限があり、購入の際は予約が殺到し、閲覧しづらいのが現状です。事情ご理解の上ご了承ください。</p>																							

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				全体を通して極めて健全な収支状況と評価している。			協定書に定めたとおり適正に実施されている。利用促進に努め、利用料金の増収により積極的に利用者還元を図っていることは大いに評価できる。
項目	H30計画	H30決算	差				
収入	33,450	33,878	428				
指定管理業務収入	33,331	33,698	367				
指定管理費	25,290	25,290	0				
利用料金	7,730	8,116	386				
その他	311	292	▲ 19				
自主事業収入	119	180	61				
支出	33,450	33,698	248				
指定管理業務支出	33,396	33,644	248				
自主事業支出	54	54	0				
収入-支出	0	180	180				
自主事業による利益還元	0	180	180				
法人税等	0	0	0				
純利益	0	0	0				
参考		H30決算	内容				
指定管理業務による利益還元		1,131	下記のとおり				
▽ 説明							
▼ 利用料金増は各部屋が相対的に利用率が上がったことによる。							
▼ 自主事業による利益還元180千円は、七宝焼き用電気炉の購入費等として使用した。							
▼ 指定管理業務による利益還元策として体育室防球ネット取付工事費、実習室カーテン取付工事費などに充てた。(1, 131千円)							
▼ 自主事業支出は、行政財産使用料54千円のみで、計画どおりであった。							
＜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	
▼ 当地区センターの財務状況等は、貸室利用収入が安定しており経営能力は維持されている。							
▽ 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。							
▼ 職員個人のパソコン及び媒体の持ち込み持ち出しを禁止している。また、個人情報(マイナンバー等)関係書類の保存方法は施錠できるロッカーに保存し万全を期した。加えてパソコンにパスワードを設定し、情報漏えい対策を徹底した。							
▼ 個人情報に記載されている不要書類は、速やかにシュレッダー処理を行った。							
▼ 平成30年5月25日及び平成30年9月3日収入及び支出等に関する情報公開請求があったため、札幌市情報公開条例に基づき関係書類を札幌市に提出した。							

## 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>▼平成30年度は講座事業、憩いの場づくり施設活用事業、地域交流事業、図書事業ともに計画通り実施することができた。地域交流事業においては「ふれあい喫茶」及び「クリスマスチャリティー」が、年々来場者が増加し、地域住民の福祉の増進に寄与している。なお、促進、定着化に努力する。</p> <p>▼施設の維持管理は、仕様書の要求水準を確認しつつ水準を満たした。</p> <p>▼施設利用状況は計画額を上回る結果となり高水準を維持することができた。増加分は体育室防球ネットの設置、実習室カーテンの取り換え費用等に充て利益還元を行った。</p> <p>▼アンケート結果については満足度は達成されており、清掃状況、職員の対応など高評価を得た。</p> <p>▼財政状況は安定しており、利用料金が増収したことなどから、1,131千円の利用者還元を行った。</p>	<p>▼サービス向上 利用者に親切で丁寧な対応を心がけ、心地よく楽しく利用できる環境作りをめざす。</p> <p>▼安定した管理運営 利用率の向上、経費の徹底削減を図って安定した管理運営を目指す。また、施設設備、備品の老朽化などに対処するために利用料金増収に努め利益還元に充てて適切な施設の維持管理を行う。</p> <p>▼利用者の声を反映 利用者アンケート等を通して利用者の声を反映した講座や地域交流事業を促進して、利用しやすい施設を目指す。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>補修工事や備品購入など、利用者ニーズに応えた還元を積極的に行っていることは大いに評価できる。 上記のような利用者が利用しやすい環境づくり、また夜間利用や講座のサークル化の促進に向けた取り組みを行うなどの運営がよい結果を生み出しているものと考えられる。</p>	<p>講座等事業について、今後も実施日時や内容を工夫し、さらに利用率向上に向けて努めていただきたい。 また、現在の高い施設利用率及び利用者満足度を維持していただきたい。</p>