

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	南区市民部地域振興課(582-4723)
-----	-----------------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市南区民センター	所在地	札幌市南区真駒内幸町2丁目2-1
開設時期	昭和54年10月23日	延床面積	3051.55㎡
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	区民ホール、会議室(4室)、和室(3室)、視聴覚室(2室)、料理室、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。		
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 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>▼区民センターの設置目的を実現するために、「公の施設」として単に『貸室』にとどまらず、地域コミュニティ施設の中核となって、「南区のまちづくり」に積極的に係わり、支援・協力をする という基本理念のもと、『①まちづくりに興味を持つきっかけづくりになる場の提供 ②地域の人材育成 ③情報発信・受信の拠点 ④区民から親しまれることを目指す』の方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針の策定と取組</p> <p>▼「公正、公平、公開」の三大方針を策定し、①組織として公正が確保されているか随時確認に努め、職員に意識の徹底を図った。②また、公平性が反映されるよう利用者への貸館実施手順を徹底した。③公開に関しては“貸室決定における公開抽選”を今後も継続する。貸室が競合した場合は抽選で決定し、落選した利用者には他の空室を情報提供して地域活動をサポートしている。講座や事業は、区民が公平に情報を得られるよう公的機関との連携や区内配布のミニコミ誌も利用している。チラシ、ポスターについては掲示板利用の管理基準を設けて、公平に運用している。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼札幌市の節電・省エネ対策方針に基づき、継続して削減に取り組んだ。</p> <p>▼電気・ガス・水道については、職員が率先して節約を心がけ、適度な照明の間引き、不要電気の消灯や昼休み消灯、節水の励行に努めるとともに、館内に啓発を表示した。</p> <p>▼レスペーパー・裏紙使用や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>▼事務用品等については、グリーン購入ガイドライン指定品の使用に努めた。</p> <p>▼冷暖房は市の温度管理基準に準じ、効率的で効果的な運用に努力した。利用者へは各室の張り紙のほか、窓口にて理解と協力を得られるよう説明・対応し冷房はボイラー担当・清掃担当と協力し、日差しを遮り温度上昇を抑えるためブラインドやカーテンのこまめな開閉などの工夫を行った。</p> <p>暖房の節約のため、ボイラー担当へは入退室時間の連絡をまめに行い、利用者にはひざ掛けを貸し出すサービスを行った。</p>	<p>○区民センターは地域コミュニティ活動の拠点であることから、区民から親しまれ、気持ちよく利用してもらうことを全職員が心がけ、区役所と連携しながら運営することができた。</p> <p>○気軽に参加し交流ができるコンサートや地域住民対象の医療講演会の開催、地域の人材を活用したご近所先生企画講座などをホームページや掲示板で発信し、実施することができた。</p> <p>○ルールに基づいた公平公正な貸室業を心がけるとともに、講座や自主事業にも積極的に取り組み、利用者にも理解が得られた。今後もどの利用者にも平等に接していくよう、職員への意識づけを継続していく。</p> <p>○日頃から省エネと節電を心がけ、職員の環境配慮に対する意識を高めることができた。</p> <p>○前年比で熱量103.1%でやや増加したが、電気使用量は96.0%となり、利用者の理解と協力をいただきながら、省エネの取り組みを継続できた。</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 style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されている。</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)

▼地域住民等で構成される南区民センター運営委員会を組織している。事務局は統括責任者として「館長」を、責任者として「副館長」を配置、事務室には常勤職員3名、図書室には司書資格を有する4名を配置し、管理運営を行っている。

▼業務分担、緊急連絡システムを定めている。

▼職員には経理・接遇・業務・図書業務等の研修を行い、知識・技術の習得と自己啓発を図っている。自主防災訓練やちえりあ主催の接客対応研修にも参加した。その他、シックハウス対策の環境配慮についても受講し、職員ミーティングの際に、具体的な例を取り上げて理解を深めている。

開催日	内容	場所	参加人数
30.4.23	経理研修	中央区民センター	2
30.6.28	公共建築物シックハウス対策指針説明会	WEST 19	1
30.7.11	図書館職員の広報企画研修	中央図書館	1
30.8.24 31.2.22	図書館担当者会議	南区民センター 白石区民センター	2
30.11.16	日本産業カウンセラー協会公開講座	TKP札幌ホワイトビルカンファレンスセンター	1
30.11.16 31.1.30	自営消防訓練	南区役所	2
30.11.28	AED救急救命講習	中央区民センター	2
30.12.26	学校司書によるYAサービス研修会	中央図書館	1
31.1.23	図書館職員のための障がい者サービス研修	中央区図書館	1
31.2.7	信頼を得る心地よい接客とは～明日から使える接客術	ちえりあ	2
31.3.26 31.3.27	HP研修	中央区民センター	4

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼窓口での要望、課題、事例に関して条例やマニュアルの確認、館内の設備や備品の故障、不具合、区役所の特設業務するなど、気づいた点は必ず全員に伝えるよう心がけている。事務室職員業務日誌・図書室職員業務日誌・夜間業務日誌を活用し、さらに回覧やミーティングで情報の共有化を徹底している。

▼業務改善については、通常業務以外に、各地区センターと随時情報交換を行い、必要応じた改善を行っている。

○利用者サービスのためのスキルアップ研修など年度計画以上の研修を実施した。

○参加した職員からの情報・報告を職員間で共有し、業務に生かされることが多々あった。

○シフト制勤務のため、業務日誌の役割は大きい。
○日頃から館内の安全確認を行い設備を点検している。利用者の意見や要望に耳を傾け、情報の共有化を行いながら、速やかな対応を心がけた。今後も利用者からの目線で、利便性の向上・工夫と改善により、事故の防止に努めたい。

▽ 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)

▼夜間案内業務については、「札幌市シルバー人材センター」に第三者委託を行い、業務仕様書に基づき、業務は適正に遂行された。また、業務に必要とする知識・技術の習得について、業務日誌とマニュアルで、適宜指導・確認を行っている。

○「シルバー人材センター」委託職員も当運営委員会の基本方針をしっかりと理解しており、業務日誌等を通して連携も取れ、業務は適正に遂行された。

▽ 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	内 容
第1回 7月27日 全体会議	○29年度区民講座・事業結果について ○29年度利用者アンケートの結果について ◎30年度区民講座・事業計画について ◎意見交換
第2回 9月27日 南区内コミュニティ施設館長会議	○地域振興課からの連絡等 ○情報交換 ○その他
第3回 12月18日 南区内コミュニティ施設館長会議	○地域振興課からの連絡等 ○各センターの運営状況 ○情報交流 ○その他
第4回 3月13日 南区内コミュニティ施設館長会議	○地域振興課からの連絡等 ○情報交換 ○その他

○協議会は年4回開催し、うち2・3・4回目は「南区コミュニティ施設館長会議」として南区役所地域振興課と各指定管理者館長とで開催した。

○館長会議では、札幌市からの連絡事項が共通認識されるほか、各センターの取り組み事項や業務の改善・工夫を知ることができ、大いに参考となった。

【運営協議会】

<協議会メンバー>

南区民センター利用団体(2名)
陶芸サークル どんこ
フラサークル ホアロハ

南区公共的団体(3名)
南区スポーツ推進委員会委員
南区民生委員・児童委員協議会会長
南区保護司会

南区役所(3名)
南区地域振興課長、地域活動担当係長、まちづくり推進係

指定管理者(3名)
南区民センター運営委員会委員長、副委員長、事務局長

○全体会議では開催時期に適した議題及び報告事項を提議し、講座事業及び館内整備・貸室受付等に関する貴重な意見やアイディアを聞き、反映する取り組みができた。

○また、区民センターの状況・課題などへの理解を深めてもらうことができた。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、利用料金・講座受講料、印刷・コピー等の収入と支出関連帳簿に区別して経理しており、経理事務を委託している税理士事務所による審査、点検を毎月受け、適正を確認している。</p> <p>▼現金等の管理については、会計規定で取り扱いを定め、複数の職員により、管理・確認を行っている。</p> <p>▼経理処理については、当社団内部の館長会議・副館長会議においても確認し、職員には経理研修を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼苦情については、内容を分析し、対応・改善できる部分は速やかに行い、また丁寧な説明を心がけ理解していただけるように努めた。</p> <p>▼職員で情報を共有し、要望を協議したり、適切に対応できるようにしている。</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>▼2月～3月に「利用者アンケート」を貸室利用団体や図書室利用者、自由開放利用者に行った。寄せられた貴重な意見は、施設運営、接遇、設備修繕等の改善や整備に生かしたい。</p> <p>▼「利用者アンケート」の結果を掲示板に掲示した。</p> <p>▼『利用者のご意見箱』をロビーに常設。当センターを訪れる区民からの意見と要望をいただいている。改善できる点は速やかに改善し、検討を要するものや制度上等難しい場合については、関係各所に報告している。記名の方には個別に回答し、説明している。</p> <p>▼講座・事業終了時にアンケートを取り、満足度や要望・意見を戴き、今後の企画等の参考にしている。</p> <p>▼美術書道展やステージ発表、サークルの代表者会議等で、要望と意見を聞き、今後の参考にした。当センターからの要望・意見への回答やお知らせは、当センターを理解していただく機会としてとらえている。</p> <p>▼HPのお問い合わせメールには速やかに適切に回答した。</p> <p>▼施設利用状況等や事業報告は滞りなく行った。札幌市の業務検査にも誠実に対応した。</p>	<p>○会計規程及び税理士事務所の点検・指導・助言の下、適正に行うことができた。</p> <p>○各種会議や研修が、適正な経理処理に生かされた。</p> <p>○利用者から寄せられた記名の要望・苦情に対しては、速やかに電話や文書で回答している。また使用取扱にかかる要望については区所管課に報告し、対応の確認を行っている。</p> <p>○『利用者の声』に寄せられた意見については、運営委員会が対処可能な事項は速やかな対応に心がけた。札幌市との調整が必要な事項については、区役所の所管課に報告し、協議している。</p>									
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法英遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼当社団で職員就業規則・給与規定を定めて順守している。</p> <p>▼時間外労働または休日労働をさせる場合には労働基準監督署に提出している36協定締結届に基づいて行った。</p> <p>▼すべ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>▼職員を雇用する時には、就業規則や給与規定を明示し、確認の上雇用した。またいつでも閲覧できるようにしている。</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>○制度や労働内容、福利厚生については、それぞれの専門の外部機関と連絡を密にして、適正に行うことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。											

	<p>▼職員の勤務形態、家族状況等に応じて厚生年金保険、健康保険に適切に加入し、必要に応じて適切に届出を行った。</p> <p>▼職員は一年毎に労働契約書をかわし、労働条件の確認を行っている。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施している。</p> <p>▼ワーク・ライフ・バランスの推進にかかる取り組みに関して適切に実施した。</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>▼労務管理に関する相談・指導、労働保険・社会保険諸法令に基づく書類作成や提出などは外部専門家と委託契約している。</p>										
<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>▼保険については施設内の事故と、行事参加者の事故に対応できる損害賠償保険に加入した。</p> <p>▼利用者の安全性確保のため、適宜館内を巡回点検するとともに、区役所との連携強化に努めている。</p> <p>▼拾得物の取り扱いについては、貴重品・現金は直ちに警察に届けるとともに、それ以外の物品については取得物管理簿に記録し、利用者からの問い合わせや受け取り対応が適切に行われる様にした。</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>▼施設の維持・安全確保には日頃から注意し、巡回や点検をしている。冬期は自動ドアが風雪や寒気のためきちんと作動しない場合も多く、センサーのふき取りや不凍液での凍結防止に努めている。</p> <p>▼館内備品の管理については、できる範囲で修理・改善し、設備の故障や破損については、安全を確保し速やかに区役所に報告して調整の上対処した。</p> <p>▼料理室を職員が交代で清掃し、定期清掃に入っていない部分や日常清掃できない部分、食器、食器棚やロッカーの内外を清掃・除菌した。</p> <p>▼例年に引き続き各室の備品や配置・収納等の点検・改善し、利用者が安全で利用しやすいように見直した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼11月16日、1月30日に南区役所・南区民センター自衛消防訓練に参加した。火災時に敏速適切な行動がとれるように訓練するとともに防災の意識を高めた。</p> <p>▼利用者の防火扉への接触等で報知器が作動することもあるが、すぐに現場に行き状況を確認している。</p> <p>▼AEDはいつでも誰でも使用できるよう、センターの入口正面左側に設置している。AEDの日常点検を行いながら使用期限も確認し交換している。</p> <p>▼真駒内まちづくりセンター、真駒内連合町内会と地域非難所運営について、マニュアルの作成や防災の取り組みについての意見交換を行っているほか、「机上訓練及び避難所体験」に参加・協力した。</p>	<p>○保険を必要とする事故はなく、安全が確保されている。</p> <p>○拾得物の管理についても適切に対応している。</p> <p>○情報を共有し、関係各所との連携・協力のもと適切な対応ができた。</p> <p>○施設や設備の老朽化・劣化も多いが、日常の点検及び区役所・清掃・ボイラー・夜間委託職員と連携・協力しながら、維持管理に努め、適切な対処をしている。</p> <p>○日頃から防災の意識を高めていきたい。</p> <p>○連絡・連携が速やかに行えるよう緊急連絡網を見直した。</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">施設・設備等の維持管理については、良好である。特に、経費削減等によって生じた余剰金を活用し、利用者からの要望の多い備品購入や修繕に取り組んでいる点については大変評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	施設・設備等の維持管理については、良好である。特に、経費削減等によって生じた余剰金を活用し、利用者からの要望の多い備品購入や修繕に取り組んでいる点については大変評価できる。			
A	B	C	D								
施設・設備等の維持管理については、良好である。特に、経費削減等によって生じた余剰金を活用し、利用者からの要望の多い備品購入や修繕に取り組んでいる点については大変評価できる。											

(4)事業の計画・実施業務

▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務

▼みなみ区民講座として19講座を実施した。このうち生涯学習センターと連携したのは2講座だった。

講座名	回数	定員	受講人数	目標値の達成率(80%)		
				参加数%	理解度%	満足度%
パソコンはじめの一步 (Windows10)	6	20	12	75	125	125
ワード基礎講座	6	20	16	100	125	125
札幌国際芸術祭 共催講座 見る、魅る！現代アートを観賞しよう！	1	20	16	100	125	125
季節を感じる自然散歩・春	3	15	14	117	125	125
しゃべって覚える！初心者のためのおもてなし英会話	8	20	24	150	125	125
はじめてのパークゴルフ	4	20	18	113	125	125
美術への誘い	1	20	20	125	125	125
夏の手打ちそば講座	1	20	13	81	125	125
夏休み こども将棋教室	3	20	37	231	121	121
朝もはよから 中央卸売市場見学	0	20	21	131	0	0
ひと筆がきの年賀状	1	20	13	81	125	125
紙ひもでつくる我家のねこちぐら	4	8	8	133	125	125
ハロウィン・クリスマス用フルーツカッティング講座	2	15	6	50	125	125
年末恒例 手打ちそば講座	1	20	24	150	125	125
やさしいエアロで筋トレ講座	8	20	19	119	125	125
ご近所先生企画講座 かんたん菌活料理講座 麺の活用法	5	20	12	75	125	125
冬休み こども将棋教室	3	20	30	188	125	125
ご近所先生企画講座 スポーツ吹矢で健康増進	5	20	12	75	125	125
みんなで歌おう！歌謡曲	6	20	19	119	125	125

○計画した講座のうち、中央卸売市場見学講座は北海道胆振東部地震の影響で中止とした。それ以外はすべて実施できた。講座が区民のニーズに合ったことと、タイミングを逃さず、早めのPRに努めたことが良い結果として表れた。
○初心者のためのおもてなし英語講座は、要望があったため開講したが、定員を大きく超える31名の応募があった。ネイティブに通じる・使える英文を学び、現代の生活スタイルや趣味に役立つと好評であった。

○「美術への誘い」は、仕事を持たない高齢者に人気があったので、次年度も継続開催を検討する。

○「夏休み子ども将棋教室」は、若手の棋士の活躍が話題となり、予想を超える多くの応募があった。子供たちは熱心で元気に将棋の上達を目指していた。子供たちの要望も多くあり、冬休みにも開講した。

○継続講座・新規講座とも利用者の理解度・満足度が高かった。

○今後もより魅力ある参加しやすい講座を企画していく。

A B C D

適切に実施されている。
市民からの要望があった講座を開講したり、要望のあった講座を追加で開講した点や、講座の満足度が高い点は評価できる。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

事業名	定員	参加人数	目標値の達成率(80%)
パソコン何でも相談会	30	33	137.5
さわやかサマーコンサート	200	306	191.3
歌声サロン♪みなみ	50	72	180.0
みなみ落語会「三匹の子ぶたちゃん 平成道産子組落語会」	100	117	146.3
子ども映画会	40	17	53.1
津軽三味線 新田親子と三味線隊コンサート	180	216	150.0
南区民センター祭			
みなみ区民美術書道展	出展数 182点 来場者数 1369人		85.6
サークルステージ発表会	200	215	134.4
ダンスパーティ	50	60	150.0
野菜他販売コーナー	—	100	208.3
みなみ落語会 柳谷三之助独演会	100	102	127.5
南区民センター写真展 「私のベストショット」	25	26	130.0
歌声サロン♪みなみ	50	97	242.5
南区在宅医療・介護に関するシンポジウム	200	94	58.8
第33回ホワイトクリスマスコンサート	250	343	171.5
新春本の福袋	50	48	120.0
ニューイヤーコンサート	200	287	179.4
楽しいおはなしの会(12回)	240	258	134.4

▼事業は多くの方に来場いただき、地域のコミュニティの交流の場となった。

▼今後も若年層の来館と利用促進に繋がる「ニューイヤーコンサート(HBC少年少女合唱団)」・「ホワイトクリスマスコンサート(札幌ユース吹奏楽団)」の継続や子供向けの講座を実施していきたい。

○6月に実施した「さわやかサマーコンサート」は素晴らしい演奏に感涙した方もおられ、多くの方に満足して戴いた。

○「落語会」は定着した。生落語を堪能していただいている。

○H29年度の南区民センター祭は、「美術・書道展」「ステージ発表会」「ダンスパーティ」を開催したが、H30年度は職員の発案で「野菜販売コーナー」を新設した。文化的展示は1階にして、多くの方に鑑賞戴いた。ステージではサークル同志で鑑賞し、ダンスでも交流が図られた。一般の方々にも参加戴けるよう新設した1階の野菜販売コーナーは予想を上回るほどの人気となり、短時間で完売となった。

○継続開催のコンサートは幅広い年齢層の方々が楽しめる内容で、気軽に参加できる雰囲気があり、好評であった。

○「楽しいおはなしの会」は参加者が増えた。読み聞かせの他、手遊びや折り紙のお土産も小さな子供たちに人気があり、お母さん方の交流も図られている。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

事業名	29年度		30年度	
	開催回数	利用人数	開催回数	利用人数
囲碁・将棋	100	2,982	99	2,664
ミニバレー	13	209	20	314
卓球	14	1,103	21	1,236
ファミリー卓球			10	35
自習スペース			12	19

※ファミリー卓球と自習スペースは、30年度に新設。

▽ 図書業務

事業名	29年度実績	30年度実績	増減数
開館日数	340	336	△4
蔵書数	30,488	29,590	△898
登録者数 (新規登録者数)	6,009 (409)	5,767 (423)	△242 △(14)
貸出数	134,135	114,720	△19,415
返却数	137,184	121,697	△15,487
利用者人数	45,865	41,089	△4,776

※登録者数について

3年以上利用のない利用登録を削除(電算更新)。

▼一般書、児童書(絵本)のテーマ展示に、児童書(読み物)のコーナーを増設した。

▼パンフレットケースを購入し、見やすく配置した。

▼寄贈本を積極的に取り入れて、古くなった蔵書と入れ替えた。

▼掲示を見直し、わかりやすく改良した。

▼本の水濡れ等の注意チラシを作成して協力を呼びかけるとともに、カウンターにビニール袋を用意し、水濡れ防止に活用してもらえるようにした。

▼閲覧席のレイアウトを変更

児童コーナーに机席を設置し、児童が調べ学習等に利用しやすいようにした。

一般の閲覧席を増設し、レイアウトも変更し、体調不良等にもすぐ対応できるようにした。また椅子の脚にカバーを付け、音対策を講じた。

▼10代の利用者が少ないため児童書コーナーの一角に「ヤングアダルト」の本を集めてコーナーを作り、若い利用客を増やす工夫を行なった。

▼「新春本の福袋」は、利用者から寄贈された図書を有効活用するため、テーマ別に2~3冊を一袋に入れて貸し出しを行った。利用者のアンケート結果から、普段は借りることのないテーマの本を借りるきっかけになったと好評であった。

▼「子ども映画会」は、幼いころから本に興味を持ってもらい、図書室の利用促進と交流を図る目的で実施したが、思うような集客に至らなかった。今後は日程やPR方法を見直していきたい。

○開放から結成されたサークルは順調に活動している。今後も開放事業は地域のコミュニティの場や健康増進の場として、また空き室を有効利用や利用促進に繋げていけるようにしたい。

○他のセンター図書室との平均と比較し、貸出冊数・返却冊数が群を抜く利用度である。適切に業務が実施された。

○分かりやすい掲示や本の設置、テーマ展示やレイアウトの工夫などを行なった。レファレンスもきちんと対応し、利用しやすい図書室づくりに努めた。

○寒暖差による室温調整を空調やブラインドの開閉などで行い、省エネと快適な環境づくりに努めた。

	<p>▼「おはなしの会」は、小さな子ども達が絵本に興味を持つ機会になっている。絵本の選択もお母さん達から好評である。チラシの配布場所を増やした結果、参加者が増加した。</p> <p>▽ 小学校の社会科学習の施設見学は、胆振東部地震の影響で実施できなかったが、事前にもらっていた児童からの質問に書面で回答した。</p>																																																																												
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="387 501 1010 1187"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>445</td> <td>570</td> <td>615</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>31,719</td> <td>33,000</td> <td>35,136</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>63.7</td> <td>52.0</td> <td>63.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>3,040</td> <td>3,200</td> <td>3,069</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>33,847</td> <td>34,000</td> <td>32,216</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>71.4</td> <td>76.5</td> <td>72.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,631</td> <td>1,700</td> <td>1,546</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>31,728</td> <td>28,000</td> <td>19,917</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>49.9</td> <td>50.5</td> <td>48.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">その他</td> <td>件数(件)</td> <td>2,381</td> <td>2,400</td> <td>2,411</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>25,614</td> <td>30,000</td> <td>25,956</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>74.6</td> <td>74.5</td> <td>76.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">計</td> <td>件数(件)</td> <td>7,497</td> <td>7,870</td> <td>7,641</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>122,908</td> <td>125,000</td> <td>113,270</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>65.8</td> <td>67.0</td> <td>66.2</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し66件、減免 0件、還付 16件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼利用者が、申し込んでいた部屋の抽選に外れた場合には、現在の状況について情報を提供し、使用可能な部屋を積極的に紹介している。また、使用の問い合わせの際には、利用の方法や部屋の特徴、貸出備品など、利用者の目線で親切丁寧を心がけた。</p> <p>▼窓口には、施設の利用方法と料金表、預かり日程早見表、申し込み確認表などを置き、初めて申込み方や当番になったサークルの方に渡してPRしている。</p> <p>▼一般には講座や事業時に利用を呼び掛けた、サークル化へのサポートをした。</p> <p>▽ ロビーのコピーサービス</p> <p>▼ロビーにカラーコピー機を設置し、サークルの利用者や区役所への来訪者など多くの区民にご利用いただいている。</p>			H29実績	H30計画	H30実績	ホール	件数(件)	445	570	615	人数(人)	31,719	33,000	35,136	稼働率(%)	63.7	52.0	63.5	会議室	件数(件)	3,040	3,200	3,069	人数(人)	33,847	34,000	32,216	稼働率(%)	71.4	76.5	72.6	実習室	件数(件)	1,631	1,700	1,546	人数(人)	31,728	28,000	19,917	稼働率(%)	49.9	50.5	48.4	その他	件数(件)	2,381	2,400	2,411	人数(人)	25,614	30,000	25,956	稼働率(%)	74.6	74.5	76.3	計	件数(件)	7,497	7,870	7,641	人数(人)	122,908	125,000	113,270	稼働率(%)	65.8	67.0	66.2	<p>○29年に区民ホール天井の耐震工事が終了し、30年度の利用者数は3割増加した。</p> <p>○サークルの高齢化により、定期的な利用サークルの解散や他施設への移動などがあるが、利用率は安定している。</p> <p>○今後も利用者の目線で利用者の活動をサポートし、制度や利用方法について、丁寧な説明と施設のPRで利用率をあげていきたい。</p> <p>○中でも区民ホールの利用増加を意識し、日頃より夜間や休日の利用を増やすことに心がけて要求水準を満たす努力を続けた。</p> <p>○周知できる機会を逃さず、色々な事業の際に、他の講座・事業の案内と共に積極的な利用案内のお知らせを継続した。</p> <p>○利用者の利便性を高めることができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1267 450 1485 501"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績																																																																									
ホール	件数(件)	445	570	615																																																																									
	人数(人)	31,719	33,000	35,136																																																																									
	稼働率(%)	63.7	52.0	63.5																																																																									
会議室	件数(件)	3,040	3,200	3,069																																																																									
	人数(人)	33,847	34,000	32,216																																																																									
	稼働率(%)	71.4	76.5	72.6																																																																									
実習室	件数(件)	1,631	1,700	1,546																																																																									
	人数(人)	31,728	28,000	19,917																																																																									
	稼働率(%)	49.9	50.5	48.4																																																																									
その他	件数(件)	2,381	2,400	2,411																																																																									
	人数(人)	25,614	30,000	25,956																																																																									
	稼働率(%)	74.6	74.5	76.3																																																																									
計	件数(件)	7,497	7,870	7,641																																																																									
	人数(人)	122,908	125,000	113,270																																																																									
	稼働率(%)	65.8	67.0	66.2																																																																									
A	B	C	D																																																																										

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼講座・事業の情報は、広報さっぽろに掲載するとともに、区内の地区センター、まちづくりセンター、体育館、図書館などにチラシを送付するほか、ホームページを通じお知らせしている。</p> <p>▼ホームページには、貸室案内、事業・講座案内、サークル紹介のほか、制度変更や施設工事など利用者に関係する情報を掲載するとともに、常に最新の情報を提供している。</p> <p>▼南区民センターだよりを作成し、講座事業の募集・予定や申込方法など様々な情報を掲載し、近隣の町内会に回覧をしている。</p> <p>▼新聞ミニコミ誌にコンサートやイベントの開催を掲載依頼している。</p> <p>▼「運営協議会会議概要(2回)」「利用者アンケート集計結果」館内に掲示した。</p> <p>▼節電のお願いやウォームシェア推進の取り組みのお知らせを館内に表示した。</p>	<p>○ウェブアクセシビリティ取り組みの確認を実施。平成31年4月1日にHPを改定し公開した。今後も誰でも閲覧しやすく、早めの情報を提供できるホームページ作りに努めている</p> <p>○南区民センターだよりを発行し、事業・講座予定を掲載している。センターだよりを見て来館した方も多数おられ、センター利用者の増加に繋がる効果を上げている。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
2 自主事業その他											
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼自主事業はありません。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼事務用品、備品は市内の企業に発注した。</p> <p>▼障害者作業所の手づくりパンや食品販売・革製品や季節の物品販売のロビー使用に協力をした。</p> <p>▼夜間の案内管理業務は、公益社団法人札幌市シルバー人材センターに委託した。</p> <p>▼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>	<p>○市内企業等の活用や福祉施策への取り組みを継続して実施している。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</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

実施方法	2月19日～3月5日に配布・回収 《貸室利用者》 350枚配布 回答 233枚 回収率66.6% 《図書室利用者》 150枚配布 回答 113枚 回収率75.3%																																																																																													
結果概要	<p>《貸室利用者》</p> <p>①属性</p> <p>◆性別</p> <table border="1"> <tr> <td>男</td> <td>女</td> </tr> <tr> <td>33.2%</td> <td>66.8%</td> </tr> </table> <p>◆年齢</p> <table border="1"> <tr> <td>10代</td> <td>20代</td> <td>30代</td> <td>40代</td> <td>50代</td> <td>60代</td> <td>70代以上</td> </tr> <tr> <td>1.7%</td> <td>1.7%</td> <td>3.0%</td> <td>6.5%</td> <td>13.8%</td> <td>31.0%</td> <td>42.3%</td> </tr> </table> <p>◆職業</p> <table border="1"> <tr> <td>会社員</td> <td>自営業</td> <td>主婦</td> <td>学生</td> <td>無職</td> <td>その他</td> </tr> <tr> <td>10.9%</td> <td>6.7%</td> <td>43.0%</td> <td>3.1%</td> <td>24.4%</td> <td>11.9%</td> </tr> </table> <p>②利用目的 どのような目的で利用されていますか。</p> <table border="1"> <tr> <td>サークル活動</td> <td>会議・会合</td> <td>自由開放</td> <td>その他</td> </tr> <tr> <td>67.0%</td> <td>15.7%</td> <td>10.9%</td> <td>6.5%</td> </tr> </table> <p>③本日区民センターに来られて、また利用したいと思われましたか。</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">利用したい←</td> <td colspan="3">→利用したくない</td> </tr> <tr> <td>84.8%</td> <td>9.6%</td> <td>5.6%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> <p>④清掃状況はいかがですか</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">良い←</td> <td colspan="3">→良くない</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>57.8%</td> <td>26.7%</td> <td>15.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> <p>⑤職員の接客はいかがですか</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">したい←</td> <td colspan="3">→したくない</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>60.8</td> <td>26.3</td> <td>12.5</td> <td>0.0</td> <td>0.4%</td> </tr> </table> <p>⑥今後も貸室をご利用いただけますか</p> <table border="1"> <tr> <td>84.3%</td> <td>9.2%</td> <td>6.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> <p>⑦区民センター主催事業への参加の有無</p> <table border="1"> <tr> <td>ある</td> <td>ない</td> </tr> <tr> <td>86.4%</td> <td>3.3%</td> </tr> </table>							男	女	33.2%	66.8%	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	1.7%	1.7%	3.0%	6.5%	13.8%	31.0%	42.3%	会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他	10.9%	6.7%	43.0%	3.1%	24.4%	11.9%	サークル活動	会議・会合	自由開放	その他	67.0%	15.7%	10.9%	6.5%	利用したい←		→利用したくない			84.8%	9.6%	5.6%	0.0%	0.0%	良い←		→良くない			5	4	3	2	1	57.8%	26.7%	15.5%	0.0%	0.0%	したい←		→したくない			5	4	3	2	1	60.8	26.3	12.5	0.0	0.4%	84.3%	9.2%	6.5%	0.0%	0.0%	ある	ない	86.4%	3.3%
男	女																																																																																													
33.2%	66.8%																																																																																													
10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上																																																																																								
1.7%	1.7%	3.0%	6.5%	13.8%	31.0%	42.3%																																																																																								
会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他																																																																																									
10.9%	6.7%	43.0%	3.1%	24.4%	11.9%																																																																																									
サークル活動	会議・会合	自由開放	その他																																																																																											
67.0%	15.7%	10.9%	6.5%																																																																																											
利用したい←		→利用したくない																																																																																												
84.8%	9.6%	5.6%	0.0%	0.0%																																																																																										
良い←		→良くない																																																																																												
5	4	3	2	1																																																																																										
57.8%	26.7%	15.5%	0.0%	0.0%																																																																																										
したい←		→したくない																																																																																												
5	4	3	2	1																																																																																										
60.8	26.3	12.5	0.0	0.4%																																																																																										
84.3%	9.2%	6.5%	0.0%	0.0%																																																																																										
ある	ない																																																																																													
86.4%	3.3%																																																																																													

○今後も区民からのご意見や質問があった場合には、速やかに対応するとともに職員間で情報を共有し、改善や見直しを図っていき

○窓口での案内業務を丁寧に行うことで利用者の理解を深め、各部屋の利用増に繋げていきたい。

A	B	C	D
---	---	---	---

利用者の満足度は良好である。
要求水準を定めている項目については、全項目10ポイント以上超える数値となっており、大変評価できる。

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【貸室利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸室の申込を簡潔にしてほしい。 ・貸室を増やしてほしい。 ・料金を安くしてほしい。 <p>●水をを使うサークルなので、水回りのある部屋を利用したい。</p> <p>○流しのついている部屋は1つしかないので、同じ曜日に水をを使うサークルが重なり、どうしても抽選になる。</p> <p>水をを使うので、畳でなければならぬとの要望があるが、抽選で対応していることから不満につながっている。</p> <p>他に対応できる部屋がないので対応に苦慮している。設備を改善しない限り対応が難しい。今後も丁寧な対応を続けていきたい。</p> <p>【備品・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房がきいていない。 ・冷暖房の使い勝手が悪い。 <p>●暖房・冷房が各部屋で調整できる様になっていない。</p> <p>○暑い、寒いの声があった場合には、速やかにボイラーに連絡し対応している。</p> <p>【自由開放】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自由開放を増やしてほしい。 <p>【清掃】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床に小石があり、フラで裸足で利用する際は痛い。 <p>●駐車場の警備員が不親切だとの不満が続出した。</p> <p>○総務と相談をし、対応をした。</p> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室の人は優しく、親切に対応してくれている。 ・対応が優しく、うれしく思っている ・直前に会議室を予約したが、その後すぐキャンセルとなり、室料を支払った。納得がいけない。 	<p>○貸室申込については、今後も制度とルールをできるだけ分かりやすく説明し理解いただけるように努めたい。予約の取り方や抽選で外れた場合はさらにきめ細かく対応するようにしたい。</p> <p>○料金については、サークルの人数が減っているため、急激に不満となっているように思われるので、都度理解をいただけるよう説明に努めたい。</p> <p>○備品については、特に要望がなく、今後も不備のないように管理していく。</p> <p>○暖房や冷房に関する意見・要望は窓口によくよせられている。札幌市の温度設定基準や省エネ・節電への協力・理解を求めて対応している。</p> <p>○清掃については、清掃担当と連携を取り速やかに対応している。今後も利用者からの理解と協力をいただけるよう努めていきたい。</p> <p>○職員の接客態度については、向上をめざしていきたい。</p> <p>○キャンセル制度について、分かりやすく説明し、ご理解をいただけるよう努めたい。</p>
-------------------------	--	--

結果概要

『図書室利用者』

①属性

◆性別

男	女
50.5%	49.5%

◆年齢

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
8.7%	0.0%	3.9%	12.6%	14.6%	26.2%	34.0%

◆職業

会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他
15.8%	5.0%	29.7%	8.9%	30.7%	9.9%

②利用目的

どのような目的で利用されていますか。

本の貸出や返却	調べもの	新聞や雑誌の閲覧	その他
86.7%	7.1%	5.3%	0.9%

③利用者用検索機で予約したことがありますか？

予約したことがある	これからしてみたい	これからはしない
51.0%	28.0%	21.0%

- ・使い方がわからない。
- ・予約してから借りるまで時間がかかりそう。
- ・自分のパソコンでできるから。
- ・面倒そう、必要ない、使いづらかった。

④本の予約をパソコン・携帯電話からしたことがありますか？

したことがある	したことがない
48.5%	51.5%

- ・操作がわからない
- ・必要ない
- ・予約から借りるまで時間がかかりそうだから
- ・知らなかった

⑤職員の接客態度はいかがですか？

大変良い	良い	どちらかといえば良い	普通	悪い
50.5%	41.7%	2.9%	4.9%	0.0%

⑥図書館事業に参加したことがありますか？

したことがある	したことがない
6.8%	93.2%

⑦これからも南区民センター図書室をご利用いただけますか？

是非利用したい	利用したい	どちらかといえば利用	どちらでもない	利用しない
82.5%	16.5%	1.0%	0.0%	0.0%

○本の新刊や蔵書についてのご意見が多かった。要望・ご意見は中央図書館へ伝えている。

○利用者検索機をご利用ではない方が半数近くなので、使い方や利便性を説明して活用いただけるように努めた。

○職員の接客態度は良い評価をいただいた。今後も利用しやすい図書室を目指し、親切丁寧な対応を心がけたい。

○図書室事業への認知度が低かった。読み聞かせは日程のPRを工夫し、大人が参加できる「本の福袋」などの事業も積極的にPRした。

○サピカの利用など新しいサービスについては、丁寧でわかりやすい説明をし、活用いただけるように努めた。

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【マナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書室利用者のマナーはとても良い。 ・良好な図書環境が維持されている。 <p>○状況に応じ、声掛けなどもしマナー協力をお願いしている。</p> <p>【設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に要望はなかった、良好な環境を維持したい。 <p>【予約・本の種類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目新しい本をどんどん増やしてほしい。 ・図書購入の要望書があればうれしい。 ・予約多数本はもっと増やしてほしい。 ・テーブルが増えると嬉しい。 ・ビジネス系の本をもう少し揃えてほしい。 ・辞典が読みたい。 ・新刊や雑誌を増やしてほしい。 <p>○新刊、話題作は図書室全体で副本もたくさん購入しているが、予約が多く、棚に戻ることは少ない。予算に限りもあることや棚になくても他図書室から取り寄せれることを理解いただくよう説明している。</p> <p>○図書購入希望用紙は記載台に置いている。</p> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員はいつも親切に対応していただいている。 ・分からないことがあれば親切に調べてくれ、忙しい中 大変感謝しています。 		
-------------------------	--	--	--

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)				
収入	40,688	39,999	689				
指定管理業務収入	40,688	39,999	689				
指定管理費	24,768	24,768	0				
利用料金	14,100	13,793	307				
その他	1,820	1,438	382				
自主事業収入	0	0	0				
支出	40,636	39,892	744				
指定管理業務支出	40,636	39,892	744				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	52	107	55				
自主事業による利益還元	0	0	0				
法人税等	52	52	0				
純利益	52	107	55				
【参考】	H30決算	内容					
指定管理者による利益還元	2,018	下記のとおり					
▽ 説明							
▼利用料金収入は地震の影響を心配したが、後半は当初の予想を上回り好調に転じたため、地震災害の減免分は全体収入の中で何とか吸収することができた。							
▼区民講座は地震の影響で1件が中止となったが、ほぼ計画通り実施できた。興行収入の部門では、一連の営業努力の甲斐があり、98千円の増となった。							
▼徹底した節約により経費を節減できたことから、利益分から必要な備品の購入や、市民からの要望があった修繕などを行い、市民還元によるサービスアップを図った。							
〈修繕〉							
・ホールの吊り看板							
・サークル掲示板							
〈市民還元用 備品購入〉							
・会議室テーブルと椅子を更新 損傷が著しいため、第5会議室のテーブルを全て更新し、併せて第3・第5会議室の椅子とカートを更新した。							
・ワイヤレスマイクと椅子の更新 劣化のため、ホールのワイヤレスマイクとワイヤレスピンマイク、ピアノ用椅子を更新した。							
・炊飯器の更新 劣化著しい料理室の炊飯器を更新した。							
○胆振東部地震の影響があり、利用料金がやや収入減となったが、今後も利用促進の取り組みを積極的に行い増収に努めたい。							
収支決算は赤字であるが、胆振東部地震の影響も考慮すると、効率的な業務が遂行されている。							
また、経費削減による利益分から備品の購入や市民から要望のあった修繕を行うなど、積極的に指定管理者による利益還元を行っている点についても評価できる。							

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持 ▼当社の財務状況は、経営の効率化を図ってきたことから利用料金収入が上回っており、安定経営能力は向上している。 また、業務が実費弁償方式の確認を受けており、財政面は強化されている。		適	不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例及びオンブズマン条 例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応 ▼札幌市が定めている条例に則り、的確にすべての業務を遂行している。 ▼情報公開条例第22条の2に基づく公開申出はなかった。 ▼オンブズマンの現地調査はなかった。 ▼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
<ul style="list-style-type: none"> ・消耗品費・備品費以外は計画通りの予算執行にとどまった。利用者からの強い要望があった修繕や備品については、利便性・快適性・安全性に配慮した結果、必要と判断し実行した。予算を上回ったが、何とか剰余金で対応できた。 ・講座は ほぼ計画どおり実施できた。近年若いサークルも結成され、地域住民の生涯学習や健康づくりと交流を推進した。施設の利用促進にも繋がった。 ・実施事業・講座や貸室の利用法・制度の改正、図書事業など、区民センターのお知らせを「センターだより」として5回発行した。区民センターを知る機会が増え、更なる情報提供ができた。 ・施設の維持・管理面では、施設・設備・備品の劣化や故障等に対し、区役所担当課との連携のもと、適切に対応し良好に管理できた。 ・継続的に省エネ、節電、ウォームシェアなどに取り組んできたことから、利用者の理解も深まり、円滑にセンター運営を進めることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の立場や利用内容に添った貸室の案内PRを積極的に行う。さらに、丁寧な語り口、窓口対応を行い、休日・夜間講座の開催など、更なる利用率のアップに努めたい。 ・アンケート結果の分析、HPのアクセス状況、運営協議会やサークル会議など、様々な機会を利用者ニーズを把握し、多くの方に参加いただける魅力ある講座・事業を実施する。 ・区民センターの活用や実施事業への関心を深めてもらうよう、PR方法を工夫したい。 ・利用者の要望をふまえ、利便性向上を図るため、区役所担当課と連携し、設備や備品の点検・整備・改善に努めたい。また経費節減をし、予算の許す範囲で市民還元をしていきたい。 ・省エネ・節電・エコに努め、環境に配慮した運営を心がけたい。 ・区民から親しまれ、利用しやすい区民センターづくりのため、また職員の資質と意識の向上を図るため研修を継続して行う。 ・地域避難所として、真駒内まちづくりセンターと協力し、避難所開設・運営の体制づくりを強化し、地域住民とともに防災力・実践力を高めるよう取り組みたい。 ・ウェブアクセシビリティの確保のため、区民センターのウェブサイトの構築に取り組み、リニューアルを目指す。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<ul style="list-style-type: none"> ・全般的に施設の管理運営については、これまでの経験を活かした各種取り組みが行われ、胆振東部地震で休室となったため若干の赤字とはなったものの、収支状況も含め適切に実施されていると評価できる。 ・指定管理業務における利益還元については大変評価できる。 ・HPの改修についても、ウェブアクセシビリティに配慮した内容となっており、大変評価できる。 ・利用者アンケートの様々な意見はあるが、改善に向けた対応を迅速に検討し、利用しやすい施設づくりに取り組んでいることが、利用者の高い満足度に繋がっているものと評価できる。 	(改善を要する事項は特になし)