

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)	白石区市民部地域振興課(861-2422)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市菊水元町地区センター	所在地	札幌市白石区菊水元町5条2丁目4番20号
開設時期	平成12年2月16日	延床面積	1,249.30㎡
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	多目的ホール、集会室、実習室、和室、図書室、事務室。		
2 指定管理者			
名称	札幌市菊水元町地区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)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 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>当運営委員会は、菊水元町地区センターの管理運営に当たり、「地域住民の、地域住民による、地域住民のための、コミュニティーづくり」を目標として、次の3点を定めている。</p> <p>1. 施設の管理運営に当たっては、利用者の視点に立って、地域に根ざしたキメ細かなサービスの提供を目指す。</p> <p>2. 日々の管理運営に当たっては、来館者に常に平等・公平に接し、来てよかったと満足感に満ち溢れる接遇を目指す。</p> <p>3. 何かがある、出会える、発見できる、自己実現を満たすことのできる、地域における存在感のあるコミュニティー施設を目指す。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>管理運営の基本方針第2で「日々の管理運営に当たっては、来館者に常に平等・公平に接し、来てよかったと満足感に満ち溢れる接遇を目指す。」と定め日々実践している。</p> <p>平成31年2月のアンケートでは、再度利用したいとの割合が96.1%で、職員の接客対応がとても良い・良いの割合が85.8%であり、「来てよかったと満足感に満ち溢れる接遇」の結果であると考えている。</p>	<p>当地区センターの開設目的である地域住民のコミュニティー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べく、運営委員会において基本方針を策定している。</p> <p>アンケート結果にも表れているように、日々職員全員が管理運営基本方針を理解して、業務にあたっており、要求水準は満たしている。</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">協定書に定められているとおり、適切に実施されており、要求水準を満たしている。令和元年度の改修工事に合わせ、集会室等の床面張り替えや機の更新等を予定するなど、計画的な経費の節減により、サービス水準の向上に努めている姿勢は評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適切に実施されており、要求水準を満たしている。令和元年度の改修工事に合わせ、集会室等の床面張り替えや機の更新等を予定するなど、計画的な経費の節減により、サービス水準の向上に努めている姿勢は評価できる。			
	A	B	C	D							
協定書に定められているとおり、適切に実施されており、要求水準を満たしている。令和元年度の改修工事に合わせ、集会室等の床面張り替えや機の更新等を予定するなど、計画的な経費の節減により、サービス水準の向上に努めている姿勢は評価できる。											
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>事務室等の照明やロビーの照明は、間引いており、トイレ等の照明も利用がないときは消灯している。冷暖房についても、外気温に応じてこまめに設定を変更した。</p> <p>給湯室の貯湯式の高温給湯器2台は継続して停止している。利用者がお茶等でお湯が必要な時は、事務室で電気ケトル等を貸し出し、節電に努めている。また、事務処理に関しては、印刷やコピーは両面印刷を常とし、環境に配慮した運営を行っている。</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>運営委員会の下に、事務局を置き、運営責任者としての事務局長、常勤の事務職員(2名)及び図書職員(2名)、パート職員(日勤3名)、パート職員(夜勤3名)を採用している。また、このほかに緊急時等に臨時職員を採用できることとしている。</p> <p>なお、札幌東労働基準監督署に就業規則届を提出している。</p>	<p>地球温暖化等及び北海道電力の電力供給を考慮して、できる限りの節電対策を行っており、当該項目については適切に対応している。</p> <p>運営委員会の下に事務局を置き、管理運営体制を確立している。</p>										

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

平成30年度における管理水準の維持向上の取り組みは、現状の管理水準を維持することとしていた。上記の理由は、2019年度には当地区センターの大規模改修工事が予定されていることから修繕費は節約し、また、当該年度は当地区センター開設20周年に当たることから、20周年記念事業の一環として、当該改修工事に併せて集会室等の床材取替工事や机の更新等を予定しており、平成30年度においては、当該20周年記念事業の費用を生み出すため、備品購入費についても節約を行ったものである。

地域住民の、地域住民による、地域住民のための、コミュニティづくりのために提供できる設備等を改善し、地域住民が使いやすい施設となるよう努力しており、2019年度の改修工事終了後には、当運営委員会が独自に行う工事等も終了していることから、住民の利用環境が大幅に改善されるものと考えている。

▽ 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)

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、建築基準法定期(建築・設備)点検業務、外構緑地管理業務(草刈)、除排雪業務を第三者に委託した。委託業務については、その都度履行確認を行い、すべての委託業務が適切に行われていた。

委託業務については、的確な監督と履行確認を行っており、問題なく終了している。

▽ 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回協議会 9月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度4月～9月までの事業報告 ・平成30年度10月以降講座等の概要 ・平成30年度4月～9月までの収支状況及び決算見込み ・地区センターの大規模改修工事について ・20周年記念事業について ・その他運営向上に関することについて
第2回協議会 3月5日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度10月～2月までの事業報告 ・平成30年度の決算見込み ・多目的ホールの天井パネルの落下について ・アンケート結果について ・地区センターの改修工事について ・その他

年2回の運営協議会を開催し、管理業務の状況及び収支報告を行った。管理運営水準の維持・向上に向け、有意義な協議を行うことができ、その内容は翌年度の事業に反映されるよう努めている。また、区地域振興課主催の館長会議に参加して情報交換を行った。

<p>第1回 区・館長会議 7月4日</p>	<p>1 情報提供 ・受動喫煙防止対策について ・備品購入について ・地区センターに対する情報公開申出について 2 議題 ・各センターの利用状況及び利用率向上の取り組みについて ・まつり(文化祭)について ・給与規程について ・共用パソコンのリースについて ・イベント申込みにおける市民の声について ・その他</p>
<p>第2回 区・館長会議 1月31日</p>	<p>1 情報提供 ・備品購入予算について ・財務・業務検査について ・菊水元町地区センターの改修工事について ・ゴールデンウィーク期間中の対応について 2 議題 ・各センターの利用状況及び利用率向上の取り組みについて ・災害発生時の対応について ・その他</p>
<p><協議会メンバー> 白石区地域振興課長、同地域活動担当係長、菊の里まちづくりネットワーク協議会総務副部長、菊の里地区交通安全実践会会長、菊の里地区交通安全母の会会長、日本赤十字奉仕団菊の里分団長(2回目の会議から札幌市菊水元町児童会館館長に交代)、菊の里地区青少年育成委員会会長、運営委員会会長、同副会長(2名)、同総務部長</p>	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

現金等取扱規程を定めており、毎日の利用料金は翌金融機関営業日に、館長の決裁を得て、金融機関に入金して管理している。また、毎月月締めでの帳簿と現金の確認も行っており、資金、現金の管理は適正に行っている。

現金等取扱規程に則り、適正に管理している。

▽ 要望・苦情対応

利用者からの苦情等に関する取扱いを定めている。窓口等での苦情には速やかに対応している。また、日頃から要望等については、可能なものは対応するように努力している。なお、要望等について対応が不可なものは、できない理由を説明して納得してもらうよう努めている。

苦情には速やかに対応することとしている。要望についても、可能なものは対応することとしている。

	<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> <p>会館の利用者数等は毎日記録して適正に管理し、利用状況として毎月報告している。</p> <p>2月に実施したアンケートでは、234名から回答があった。当地区センターを今後も利用したい人の割合は96.1%であり、職員の接客対応については、85.8%の方が良い以上の回答であった。また、館の清掃についても84.8%の方が良い以上の回答を寄せている。</p> <p>また、アンケートにおいて、興味のある項目を聞いたところ、これまでと同様な傾向で、健康に関する項目である「認知症予防の脳トレ」と「健康管理」に興味を示す回答が多かった。</p>	<p>日々の記録は適正に取得し、管理・報告している。</p> <p>アンケートについても、年度末を目標に毎年実施し、要望等で可能なものは、翌年度の事業に反映できるように努めている。</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</p> <p>平成27年2月に札幌市菊水元町地区センター運営委員会会則施行細則を改正し、平成27年4月1日から契約職員の正職員化を図っている。また、同施行細則から、労働条件等を分離し、別途札幌市菊水元町地区センター運営委員会就業規則を策定している。</p> <p>会則、会則施行細則及び就業規則は、札幌東労働基準監督署に提出しており、労働関係法令を遵守している。</p> <p>常勤職員には健康保険(協会けんぽ)や厚生年金保険に適正に加入させ、健康診断も実施している。また、「さぼーとさっぽろ」にも加入している。</p> <p>なお、平成30年5月に札幌市菊水元町地区センター運営委員会会則施行細則を改正し、正職員の定年を70歳に延長し、パート職員の無期雇用の規定を整備した。同改正についても、労働基準監督署に届けている。</p>	<p>労働関係法令等については、遵守しており、雇用環境の向上にも努力している。</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">各種法令を遵守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">また、正職員の定年を70歳に引き上げることで、職員の雇用環境の維持向上を図るなど、優れた取り組みを実施していると評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">今後も継続した取り組みを実施していただきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	各種法令を遵守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。				また、正職員の定年を70歳に引き上げることで、職員の雇用環境の維持向上を図るなど、優れた取り組みを実施していると評価できる。				今後も継続した取り組みを実施していただきたい。			
A	B	C	D																
各種法令を遵守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。																			
また、正職員の定年を70歳に引き上げることで、職員の雇用環境の維持向上を図るなど、優れた取り組みを実施していると評価できる。																			
今後も継続した取り組みを実施していただきたい。																			
<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>緊急時の連絡網を作成しており、近隣の病院や関係業者に速やかに連絡ができる体制を整えている。</p> <p>また、運動等の講座や行事の際には、不測の事故に備えて行事保険に加入している。</p> <p>さらに、施設の不備等による万が一の事故に備えて賠償責任保険にも加入している。</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、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、建築基準法定期(建築・設備)点検業務、外構緑地管理業務(草刈)、除排雪業務は、第三者委託により実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>防災計画書、菊水元町地区センター消防訓練実施要領及び自衛消防訓練計画を作成している。消防訓練を8月24日と12月28日に実施した。</p>	<p>緊急時の連絡体制は完備している。</p> <p>また、行事保険や賠償責任保険に入っており、不測の事態への備えはできている。</p> <p>施設・設備の維持管理については、第三者委託により適正に維持管理している。</p> <p>消防署と連携を図り、消防訓練を2回実施した。</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">利用者の安全確保に努め適正に実施されており、要求水準を満たしている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者の安全確保に努め適正に実施されており、要求水準を満たしている。											
A	B	C	D																
利用者の安全確保に努め適正に実施されており、要求水準を満たしている。																			

(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		A B C D
			アンケート等により区民ニーズを把握し、ニーズの高い講座を積極的に実施するなど、取組みは要求水準を満たしており評価できる。子どもや子育て世代向けの事業を中心に、幅広い地域住民が参加しやすいよう工夫して事業を実施しており、図書室も含めた利用促進に努めている。
	<p>人気がある料理関係の講習会は、つまみ食いカフェ、パンづくり講習会、そば打ち講習会、男の料理講習会、おから味噌おためし講座、乳製品料理講習会を開催した。</p> <p>アンケートでも要望が多い健康関係の講座については、指ヨガ・眼ヨガ・足裏マッサージ講習会、初めてのかんたんヨガ体験会を開催した。</p> <p>子ども対象の講習会は、こどもプログラミング入門講座、夏休み工作～ラジオ～自分で作って！、科学実験スライムをつくろう！を行った。</p> <p>その他、初めてのスマホ講座、ハーバリウム講習会を開催した。</p>	<p>人気の料理講習会の他、子供を対象とした講習会に力を入れた。</p> <p>アンケートの設問で要望の多い健康関係の講座は、毎年継続して実施したいと考えている。また、日常における利用者のニーズを拾い上げ、新しい講習会等を検討することとしている。</p>	
	<p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する情報収集及び提供業務</p> <p>地域住民の交流等を目的とした事業については、日々の業務での要望等の聴き取りや年度末に行うアンケート等で情報を収集している。</p> <p>具体的に実施している事業については、次のとおりである。</p> <p>「子育てサロン」に共催し、12回開催した。親子でいっしょに参加できる「読み聞かせの会」も12回実施した。</p> <p>また、囲碁交流会、麻雀交流会及び将棋交流会を実施し、子供を対象として夏休みと冬休みに映画会を開催した。</p> <p>スポーツ交流会としては、菊の里卓球交流会、菊の里テニポン交流会、菊の里ミニバレー交流会を行った。なお、交流会の対象者は原則地域内の居住者としている。</p> <p>このほか11月3日の文化の日に、「文化祭」を開催したほか、地区センターで飲酒が可能であるとの利用PRを兼ねた「愛DEバラビヤガーデン」、「ほろ酔いコンサート&ダンス」及び「音楽とワインのタベ」を開催した。</p> <p>図書室で、夏休みに図書室の利用率向上を目的として、「本を読んでスタンプを集めよう！」を実施し、冬休み期間中には子どもを対象に「クイズに挑戦。クイズに答えて商品をゲットしよう！」という企画を実施した。</p> <p>連合町内会の事業である「菊の里フロアカーリング大会」にも協賛した。</p>	<p>スポーツ大会をスポーツ交流会に改めてからは、当地区センターの開放事業参加者等の地域住民が参加しやすくなっている。</p> <p>囲碁交流会や将棋交流会は、参加者の段位を考慮しながら対局数を同じにし、参加者全員が最後まで楽しめるよう工夫している。</p> <p>地域住民の交流事業の中には、菊の里町内会連合会や菊の里地区福祉のまち推進センターの事業に共催・協賛している事業もあり、地域と連携を図るよう努めている。</p>	
	<p>▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業</p> <p>卓球、ミニバレー、バドミントン、バレーボール、テニポン、囲碁・将棋の種目で一般開放事業を行ったほか、地域居住者に限定した卓球及びミニバレーの開放事業も行った。</p> <p>また、集会室の空き時間を活用して土・日曜日の夜間の時間帯にカラオケ又はミニシアターとしての開放も実施した。夏休みには同じく集会室の日曜の午後の時間帯をカラオケ又はミニシアターとして、親子開放を実施した。</p>	<p>各無料開放事業は、当地区に定着している。特に卓球とミニバレーは、地域住民の人气が高い。</p> <p>集会室の開放事業については、まだ認知度が低いため、口コミも含めてPRを強化していく。</p>	

	<p>▽ 図書業務</p> <p>図書室での地域住民に関する事業としては、貸出・返却等のカウンター業務のほかに返本・予約本の処理体験を内容とする「一日司書体験」、図書室の利用率向上を目的とした夏休み期間中の「本を読んでスタンプを集めよう!」と冬休み期間中の子供を対象とした「クイズに挑戦。クイズに答えて商品をゲットしよう!」という事業を行った。</p> <p>「本を読んでスタンプを集めよう!」には66名の参加があり、「クイズに挑戦。クイズに答えて商品をゲットしよう!」の事業には79名の参加があった。</p>	<p>図書室での事業については、参加人数が少ない事業もあるが、充実した内容の事業であると自負している。</p>																																																																																								
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="375 600 975 1469"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">多目的ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>1,009</td> <td>1,010</td> <td>1,060</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>15,476</td> <td>15,500</td> <td>14,744</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>80.0</td> <td>80.0</td> <td>88.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室A</td> <td>件数(件)</td> <td>468</td> <td>470</td> <td>440</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,675</td> <td>4,700</td> <td>4,234</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>35.6</td> <td>36.0</td> <td>34.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室B</td> <td>件数(件)</td> <td>458</td> <td>460</td> <td>474</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,315</td> <td>3,350</td> <td>3,169</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>31.8</td> <td>32.0</td> <td>34.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>276</td> <td>280</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,082</td> <td>2,100</td> <td>2,194</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>23.4</td> <td>24.0</td> <td>26.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>439</td> <td>440</td> <td>479</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,644</td> <td>4,650</td> <td>5,262</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>44.3</td> <td>45.0</td> <td>47.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">計</td> <td>件数(件)</td> <td>2,650</td> <td>2,660</td> <td>2,753</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>30,192</td> <td>30,300</td> <td>29,603</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>43.0</td> <td>44.0</td> <td>45.5</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0 件、 取消し 0 件、 減免 0 件、 還付11件</p>			H29実績	H30計画	H30実績	多目的ホール	件数(件)	1,009	1,010	1,060	人数(人)	15,476	15,500	14,744	稼働率(%)	80.0	80.0	88.5	集会室A	件数(件)	468	470	440	人数(人)	4,675	4,700	4,234	稼働率(%)	35.6	36.0	34.0	集会室B	件数(件)	458	460	474	人数(人)	3,315	3,350	3,169	稼働率(%)	31.8	32.0	34.7	実習室	件数(件)	276	280	300	人数(人)	2,082	2,100	2,194	稼働率(%)	23.4	24.0	26.4	和室	件数(件)	439	440	479	人数(人)	4,644	4,650	5,262	稼働率(%)	44.3	45.0	47.1	計	件数(件)	2,650	2,660	2,753	人数(人)	30,192	30,300	29,603	稼働率(%)	43.0	44.0	45.5	<p>実績の対前年比で、多目的ホールは、人数が減少しているものの、件数と稼働率は増加している。</p> <p>集会室Aについては、件数及び人数が減少し、稼働率も減少している。</p> <p>集会室Bについては、人数が減少しているが、件数及び稼働率が増加している。</p> <p>実習室と和室は、すべてが増加している。</p> <p>全体でも稼働率が増加しており、今後も稼働率の増加が図られるように努力していきたい。</p> <p>還付に関しては、地震によるブラックアウトと多目的ホールの天井パネル落下事故によるものである。</p>	<table border="1" data-bbox="1230 566 1437 600"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>適正に実施されており、要求水準を満たしている。</p> <p>貸室のうち、多目的ホールについては、天井パネルの落下事故等により使用不可の期間が発生したものの、利用件数・利用率ともに昨年を上回っている。</p> <p>全体の貸室利用率も昨年を上回っており、引き続き利用の促進につながるよう、PR強化の取組みなどについて検討し、多目的ホール以外の貸室についても利用率の向上に努めていきたい。</p>	A	B	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績																																																																																						
多目的ホール	件数(件)	1,009	1,010	1,060																																																																																						
	人数(人)	15,476	15,500	14,744																																																																																						
	稼働率(%)	80.0	80.0	88.5																																																																																						
集会室A	件数(件)	468	470	440																																																																																						
	人数(人)	4,675	4,700	4,234																																																																																						
	稼働率(%)	35.6	36.0	34.0																																																																																						
集会室B	件数(件)	458	460	474																																																																																						
	人数(人)	3,315	3,350	3,169																																																																																						
	稼働率(%)	31.8	32.0	34.7																																																																																						
実習室	件数(件)	276	280	300																																																																																						
	人数(人)	2,082	2,100	2,194																																																																																						
	稼働率(%)	23.4	24.0	26.4																																																																																						
和室	件数(件)	439	440	479																																																																																						
	人数(人)	4,644	4,650	5,262																																																																																						
	稼働率(%)	44.3	45.0	47.1																																																																																						
計	件数(件)	2,650	2,660	2,753																																																																																						
	人数(人)	30,192	30,300	29,603																																																																																						
	稼働率(%)	43.0	44.0	45.5																																																																																						
A	B	C	D																																																																																							

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>規制緩和に伴う夜間の飲酒会合が可能になったことのPRのため、平成30年度も当地区センター主催で「愛DEバラビヤガーデン」、「ほろ酔いコンサート」及び「音楽とワインのタベ」を開催し、運営委員や地域代表者等を通じて規制緩和の周知に努めた。</p> <p>また、集会室の夜間の利用促進を図り新たな利用形態を周知するため、土・日曜日の夜間の時間帯に集会室Aをカラオケ又はミニシアターとして無料開放する事業を行った。</p>	<p>規制緩和の1時間貸しは周知されてきているが、飲酒会合については、まだ利用が少ない。今後もPRを継続していく。</p> <p>新たな利用形態に関しては、まだ地域住民の認知度が低いため、地区センターたよりやホームページでPRを強化する。</p>																	
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>毎月、地区センターたよりを1,000部発行し、菊水元町連合町内会区域を含む菊の里連合町内会区域及び北郷地区に単位町内会を通じて回覧しているほか館内に、行事案内や講座の募集ポスターを掲示して各種講座等のPRに努めている。なお、平成26年度から地区センターたよりを2色刷りにして見やすい紙面に変更している。</p> <p>札幌市菊水元町地区センターのホームページでも、地区センター主催の行事のお知らせや、地区センターを利用しているサークルの紹介等を行い、さらには「地区センターたより」もホームページに掲載し、情報発信の充実に努めている。</p> <p>札幌市菊水元町地区センターのホームページは、JIS X 8341-3:2016に基づき、ウェブアクセシビリティ向上を目指し、JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAに配慮することを目標としている。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>なし</p>	<p>2月に実施したアンケートでは、地区センター主催の行事について、「地区センターたより」をみて知っているという回答が多かったため、今後も内容の充実を図るとともに、情報満載のホームページの周知を図り、「地区センターたより」と「ホームページ」で情報発信を強化していく。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適正に実施されており、要求水準を満たしている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">地区センターたよりは、単位町内会を通じ回覧することで、地区内に偏りなく情報提供がなされており、地域住民に浸透していると評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">地区センターたより、ホームページともに、引き続き内容の充実を図りつつ、情報発信の強化が行われることを期待する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適正に実施されており、要求水準を満たしている。				地区センターたよりは、単位町内会を通じ回覧することで、地区内に偏りなく情報提供がなされており、地域住民に浸透していると評価できる。				地区センターたより、ホームページともに、引き続き内容の充実を図りつつ、情報発信の強化が行われることを期待する。			
A	B	C	D																
適正に実施されており、要求水準を満たしている。																			
地区センターたよりは、単位町内会を通じ回覧することで、地区内に偏りなく情報提供がなされており、地域住民に浸透していると評価できる。																			
地区センターたより、ホームページともに、引き続き内容の充実を図りつつ、情報発信の強化が行われることを期待する。																			
2 自主事業その他																			
<p>▽ 自主事業</p> <p>なし</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>当地区センターの第三者委託は市内企業へ発注することを原則としている。</p> <p>また、グループホームからの要望により作品のロビーへの展示も行った。</p>		<p>外注は、市内企業を第一に考えている。また、地域の福祉施設の作品展示依頼にはできる限り対応している。</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">適正に実施されていると評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適正に実施されていると評価できる。											
A	B	C	D																
適正に実施されていると評価できる。																			

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		A	B	C	D
実施方法	2月1日～14日の期間、当地区センターの利用者（貸室利用者及び図書利用者を対象）にアンケートを配布して実施した。（234人分を回収）	<p>今回のアンケートについては、貸室利用者と図書室利用者に対して行っており、良好な結果が出ている。</p> <p>利用者からの意見や要望については、できるものについて、新年度の事業に活かすことを基本としている。</p> <p>また、興味のある講座内容の設問で、認知症予防の脳トレと健康管理という項目に印をつけた利用者が多かったため、次年度以降の講座に生かしていきたい。</p> <p>講座の満足度と理解度については、5と4の割合を高めるべく改善していきたい。</p>			
結果概要	<p>① 来館の目的を聞いた問いでは、ホールを借りてのスポーツ活動等が20.6%、部屋を借りてのサークル活動が36.1%、図書室利用が36.5%、無料開放事業が3.4%で、その他が3.4%であった。</p> <p>② 再度当地区センターを利用したいかとの問いには、ぜひ利用したいが70.9%、利用したいが25.2%、どちらかといえば利用したいが3.0%であった。どちらでもないが0.5%で、利用したくないが0.4%であった。</p> <p>③ 職員の接客対応を聞いた問いでは、とても良いが56.4%、良いが29.4%、普通が12.8%、やや悪い以下が1.4%であった。</p> <p>④ 館内の清掃を聞いた回答では、とても良いが48.7%、良いが36.1%、普通が13.0%、やや悪い以下が2.2%であった。</p> <p>⑤ 貸室の利用者へのアンケートで、また貸室をご利用いただけますかとの問いには、ぜひ利用したいが42.3%、利用したいが45.0%、どちらかといえば利用したいが6.7%、どちらでもないが6.0%、利用したくないが0%であった。</p> <p>⑥ 図書室利用者へのアンケートで、また菊水元町地区センターの図書室をご利用いただけますかとの問いには、ぜひ利用したいが61.6%、利用したいが28.5%、どちらかといえば利用したいが9.3%、どちらでもないが0.6%、利用したくないが0%であった。</p> <p>⑦ 地区センターの講座を受講した方への設問で満足度については、5が33.9%、4が46.8%、3が17.7%、2が1.6%であった。理解度については、5が24.1%、4が55.6%、3が16.7%、2が3.6%であった。</p> <p>⑧ 受講した講座は何で知ったかという設問では、広報さっぽろが31.1%、地区センターたよりが44.1%、知人からが17.0%で、ホームページが2.8%、その他が5.0%あった。</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p><主な希望する講習会や事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ・みそづくり ・マージャン初心者講座 ・夜間のヨガ講座 ・音楽関係（和・洋とわず） <p><主な意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月曜日に体育館を利用しています。なので、図書館がいつも利用できません。時々、月曜日にも図書館を開けて頂けるとうれしいです。 ・もう少し駐車場が広いとうれしいです。 ・書道（子ども・小中）などが習えるとうれしいです。 ・軽い体操教室があればいいです。 ・体力のおとろえも感じていますので、頭と身体をきたえるため地区センターを利用したいです。 				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)
収入	33,604	33,305	▲ 299
指定管理業務収入	33,604	33,305	▲ 299
指定管理費	29,557	29,557	0
利用料金	3,752	3,536	▲ 216
その他	295	212	▲ 83
自主事業収入			0
支出	32,990	30,447	▲ 2,543
指定管理業務支出	32,990	30,447	▲ 2,543
自主事業支出	0		0
収入-支出	614	2,858	2,244
自主事業による利益還元			0
法人税等	0	0	0
純利益	614	2,858	2,244
【参考】	H30決算	内容	
指定管理業務による利益還元		下記のとおり	

▽ 説明

<平成30年度決算説明>

利用料金が計画を下回っているが、これは地震によるブラックアウトと多目的ホールの天井パネル落下事故の影響額が288千円であり、これらを考慮するとほぼ計画通りとなっている。

支出に関しては、2019年度に改修工事が予定されていることから、修繕費や備品費を中心に節約を図り、当該節約できた金額は、改修工事に併せて当運営委員会が、利益還元として集会室の床材交換工事や机等の備品の更新費用に充てる予定である。

利用料金が計画を下回っているが、これは地震によるブラックアウトと多目的ホールの天井パネル落下事故の影響額が288千円であり、これらを考慮するとほぼ計画通りとなっている。

サークル構成員の高齢化等により活動サークル数が減少の傾向にあるため、今後は、講習会参加者をサークル活動に誘導する努力をし、当地区センターを使用するサークルの増加を図りたい。

法人税等は、札幌東税務署長から実費弁償による事務処理の受託等の確認を受けているため、非課税の取扱いを受けている。

事業費の節約分を、利用者に気持ちよく当地区センターを利用してもらうための備品消耗品の更新や新規購入に充てる考え方は変更していないが、平成30年度における節約分は、翌年度に繰り越して、利益還元として、床材取替工事や机等の備品更新日に充てることとしている。

A	B	C	D
9月に発生した北海道胆振東部地震によるブラックアウト及び11月に発生した多目的ホール天井パネルの落下事故による予定外の貸室中止により、利用料金収入が計画を下回っているが、事情やむを得ないものと判断される。			
令和元年度に行われる改修工事に合わせ、集会室の床面張り替え工事や机等の備品の更新を行うため、計画的な経費の削減を行うなど、適正な運営と利用者への利益還元に向けた取組みは評価できる。			

＜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>ここ数年の傾向であるが、サークルメンバーの高齢化により、サークルの参加人数が減り、サークル活動を停止したグループが複数でてきている。このため、サークル活動に係る利用料金に影響が出ている状況ではあるが、当運営委員会の財政状況等は、有料貸付を優先することを原則とする無料開放事業の柔軟な取扱い(特に多目的ホールでの無料開放中止による有料貸付の料金収入が財政状況に好影響を与えている。)や経常費用を極力抑える努力により、良好な状況が継続している。</p>	<p>利用者の高齢化が進んでおり、恒常的な利用者が減少している状況であるが、新たな利用者の開拓等を行い安定経営を維持したい。</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	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>個人情報の取り扱いには細心の注意を払っている。また、公開すべき情報はホームページで出来る限り提供している。</p> <p>当地区センターの入口に利用案内を掲示しているが、その中に暴力団やその構成員には利用を断る旨記載している。また第三者に対する委託業務契約書の中に、暴力団等に関する契約解除条項を新たに設けている。</p> <p>なお、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が適用されるような事案はなかった。</p>	<p>個人情報の取扱いには細心の注意を払っており、また、情報提供については、ホームページでの情報提供を積極的に行っている。</p> <p>その他の条例等についても遵守して管理運営を行っている。</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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
<p>地区センターの維持管理に関しては、法令等を遵守して的確に行っており、資金や現金の管理についても適正に行っている。</p> <p>区民講座に関する学習機会の提供(講座)や地域住民の交流等を目的とした事業については、アンケートにおける地域住民のニーズも参考にしながら行っている。</p> <p>菊の里連合町内会の支援を得て行っている菊の里卓球交流会、菊の里テニポン交流会及び菊の里ミニバレー交流会については、地区センターの管理運営の目標である「地域住民の、地域住民による、地域住民のための、コミュニティーづくり」により貢献した事業となっている。</p> <p>また同じく地域住民のコミュニティーづくりを目的として、参加者の段位を考慮し、参加者が平等に愉しく対局できるよう工夫した囲碁交流会や将棋交流会を開催している他、女性に人気の健康マージャンを介した交流会も継続して実施した。</p> <p>今年度も、子どもを介してその保護者に当地区センターをPRする目的で、子どもを対象にした講座等も複数(子どもプログラミング入門講座、夏休み・冬休みの映画会、夏休み冬休みの科学工作・実験教室、図書室クイズに挑戦)開催した。</p> <p>また、地域の憩いの場づくり施設活用事業としての施設開放事業(無料)や図書室もよく利用されており、地域住民にとってなくてはならない施設となっている。</p> <p>以上のことから、地域住民のコミュニティー活動の助長及び生涯学習の普及振興を図るという地区センターの設置目的に沿う管理運営を行っており、地区センターの運営に求められる要求水準を満たしていると自負している。</p>	<p>2019年度は改修工事に伴う閉館期間が7月から11月の期間となっており、例年多くの講座を開催している時期と重なっているため、これまでと同様な回数の講座等の開催は困難であるが、多くの講座等の開催ができるように工夫したいと思っている。</p> <p>2019年度においても、普段利用が少ない子育て世代の利用促進と当地区センターのPRも兼ねて、子どもとその保護者をターゲットにして、次の継続事業を行う。</p> <p>①子どもプログラミング入門講座 ②冬休み科学実験・工作教室 ③こどもクイズ大会(図書室で実施) ④冬休みこども映画会</p> <p>その他に、人気の料理教室を始めとする従前の事業を継続実施するほか、土・日曜日の夜間の利用がほとんどないことから、貸室の利用促進PRと新たな利用者の開拓を目的として、土・日曜日の夜間の時間帯に集会室Aを、ミニシアター又はカラオケルームとして利用できる無料開放を継続実施する。</p> <p>2月のアンケートによると、当地区センターの事業について、まったく知らないという利用者が相当数いたため、地区センターの休館のPRと併せて事業の実施に関するPRについても、工夫を施しながら行っていきたいと考えている。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者アンケート等により、地域住民のニーズを積極的に取り入れ新たな事業を検討・実施するなど、利用者の声を常に把握し、施設の管理運営に反映させる姿勢は評価できる。</p> <p>また、次年度の利益還元に向け大幅な経費削減を行っており、施設の快適な環境を保つための取組みに次年度も期待したい。</p>	