

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)	中央区市民部地域振興課(205-3221)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市中央区民センター	所在地	中央区南2条西10丁目
開設時期	昭和56年4月	延床面積	4,538.68㎡
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	ホール、会議室(5室)、陶芸室、視聴覚室、和室、娯楽室、幼児室、ギャラリー、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26年4月1日～平成30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29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>▼ 区民センターは、「地域のコミュニティ施設」としての目的の実現は当然のことながら、単に施設の管理運営にとどまらず、潤いや活力のある地域づくりを担うコミュニティ施設として自ら「まちづくり」に積極的に係わりとともに、区民のまちづくり活動の支援・協力をするという理念のもと、次のことを基本として管理運営の方針を定めている。①まちづくりに興味を持つきっかけになる場の提供②地域の人材発掘育成③情報発信・受信の拠点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>▼ 公の施設の運営・管理に当たっては、公平・公正・公開の三大方針を重要な柱として考えている。</p> <p>(1)「公正」は組織及び職員個人の理念として基本的に身につけなければならないものと考え、その実現のため、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>(2)「公平」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>(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”など、具体的取り組みを実践している。</p> <p>また、抽選に外れた場合には、空室の状況を案内し、利用率の向上に繋げている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 電気、水道、重油の使用については、日頃から節約に努めるとともに、室内掲示等で利用者への理解と協力を求めた。</p> <p>▼ ウォームシェア対策の一環として、ロビーの一部をウォームシェアスポットと位置づけ、テーブル2台、椅子8脚を設置して市民に開放している。</p> <p>▼ 当区民センター敷地内に「古紙回収ボックス」を設置し、市民の利便性を図るため、土・日・祝日にも利用可能な体制を作り、市民サービスの向上と資源の回収に努めた。</p> <p>▼ 管理業務等に係る用品等は、これまでと同様にでき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>▼ 職員に対しては、ミーティング等の際に意識の高揚に努めた。</p> <p>▼ 清掃業務を委託するに当たり、業務仕様書で環境に配慮した用品の使用を明記し、徹底を図った。</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>運営委員会委員長を中心に、運営委員、職員が一体となり、基本方針に基づき適切な管理運営に努めた。</p> <p>平等利用への取り組みを重点事項として定め、積極的に取り組み、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>施設の平等利用及び公平・公正な対応について、組織としての確認、職員に対する意識付けを行った。</p> <p>利用者の協力を得ながら、職員全員が常に意識を持ち、節電等に努めた。</p> <p>古紙回収事業に対して、市民サービスの向上と資源の回収に資するため、協力した。</p> <p>用品の購入は、指定品目を選定するように努め、環境に配慮した用品の使用を徹底した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>策定した基本方針をもとに適切に管理運営を行っている」と認められる。アンケートを活用して利用者ニーズの把握に努めるとともに、収集した情報を業務に反映させる姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D		○		
A	B	C	D								
	○										

▼ 区民センター運営委員会を組織し管理運営を行っている。

▼ 事務局には、館長及び副館長のほか事務室に職員3名、図書室に4名(うち司書有資格者3名)を配置。夜間帯は、札幌市シルバー人材センターに委託し常時2名を配置し、管理体制の万全を期している。

▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統、緊急時の連絡系統を定めている。

▼ 人材育成のため、研修計画に基づき職員研修を実施している。特に29年度はホームページウェブアクセシビリティの研修を実施し、利用者サービスの向上に努めた。

研修名	内 容	実施日	参加人数
業務研修	経理事務研修	6/15	2
	ホームページウェブアクセシビリティ研修	8/24 1/16	3
	メンタルヘルス研修	11/22	2
防火・防災研修	消防訓練	6/19 9/25	6
危機管理研修	女性のための防犯教室	1/26	1
まちづくり研修	さっぽろの都心のまちづくり	2/15	3
福祉研修	障がいについて考えよう	2/2	3
ちえりあ主催研修	生涯学習関連施設職員研修	2/7	2
図書室研修	図書室担当者研修	8/25 2/23	2
	図書館員の現場力養成研修	7/12	1
	図書館員の実践力養成研修	1/24	1
	絵本の読み聞かせ研修	2/28	1
	フィードバック研修	3/14	1

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 職場内ミーティングを通じ、案内表示や施設の使い方等の見直しを行うなど、初めて訪れた人でも分かりやすく伝わるよう努めている。特に、当センターの建物は、他の団体の事務所等を有していることから、多様な目的で来館される方が多く、来訪者に対し、親切丁寧な対応、案内等に心がけた。

▼ アンケートの実施
年度末に利用者アンケートを実施した。
(詳細別掲)

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。

夜間案内業務従事者も区民センター職員と同じであるという意識付け、情報の共有のための研修を行いサービスの向上に努めた。

日頃から、利用者の利便性の向上を念頭に、改善に努めた。

▽ 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)

- ▼ 下記の19業務について、第三者に対する委託(再委託)を行った。
- ▼ 委託に当たっては、業務仕様書に則り委託者を決め、また、委託業務の履行に当たっては、市民サービスの向上及び安全管理について常に配慮するとともに、当区民センター職員との緊密な連携及び情報の共有化が図られるように確認を行った。
- ▼ 委託者が決定した際には、改めて、当該事業者の委託事業に係る責任部署及び責任者を特定し、確認を行った。
- ▼ 委託事業の監督、履行確認に当たっては、当該業務が多岐にわたることから、担当職員を決め、履行の適正化を期した。
- ▼ 業務の実施に当たっては、日誌等書面による報告の確認はもとより、当区民センター職員の立会いや作業に際して委託先担当者と随時協議を行うなど、施設管理に関する情報の共有化を図り、委託業務の効率的な執行とともに来館者の安全確保に万全を期した。
- ▼ その結果、有資格者によることとされている業務や、施設の老朽化等を要因とする不具合についても、適切かつ迅速な対応ができた。

【委託19業務】

清掃業務、警備業務、設備運転保守管理業務、エレベーター保全業務、自動ドア保全業務、冷温水機保全業務、消防設備定期点検業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、衛生管理業務、外構緑地管理業務、除排雪業務、空調設備用自動制御機器保守点検業務、水質検査業務、夜間案内及び行事実施業務、廃棄物処理業務(一般廃棄物、缶・瓶・ペットボトル、産業廃棄物)、建築基準法定期点検業務

▽ 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 (29.5.30)	(1)28年度施設利用結果について (2)28年度利用料金収入について (3)28年度事業実施結果について (4)29年度事業計画について (5)28年度利用者アンケート結果について (6)その他意見交換
第2回 (29.8.31)	(1)29年度施設利用状況について (2)29年度利用料金収入状況について (3)29年度事業実施状況について (4)その他情報交換
第3回 (29.11.29)	(1)29年度施設利用状況について (2)29年度利用料金収入状況について (3)29年度事業実施状況について (4)施設の修繕関係について

再委託にあたっては、施設の適切な維持管理が利用者の安全管理上不可欠であるとの認識から、委託先担当者との密接な連携と情報の共有化を図ることで、業務仕様書に沿った適切な業務を行った。

業務を第三者に委託する際、契約内容や本市への承認申請の要否を適切に見直したことについては評価できる。今後も適切な対応を求める。

仕様書に基づき、年4回開催した。前年度末に実施したアンケート調査の結果を元に、その対応や活用について意見を求め、管理運営に反映させた。

<p>第4回 (30.3.12)</p>	<p>(1)29年度施設利用状況について (2)29年度事業実績について (3)29年度利用料金収入について (4)30年度講座等事業計画について (5)29年度アンケート調査の中間報告 (6)図書室の状況、工事関係について</p>	<p>平成30年度事業計画に、協議会からいただいた意見を反映させていきたい。</p>
<p><協議会メンバー> ①桑園地区町内会長②大通地区青少年育成委員会会長③利用者団体の代表者④利用者団体の代表者⑤中央区地域振興課長⑥同地域活動担当係長⑦中央区民センター運営委員会委員長⑧同副委員長 事務局 中央区民センター館長、副館長</p>		
<p>▼ 協議会の内容を記録し、毎回札幌市に報告した。 ▼ 協議会議事録を毎回ロビーの掲示板に掲示した。 ▼ 協議会のメンバーに、地域交流事業等の実施の際に案内状を送り、参加していただくことで市民サービスの向上に関する意見を聞くように努めた。</p>		
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p>		
<p>▼ 資金管理に関しては、指定管理業務及び札幌市からの委託業務について、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、従前から当該業務の重要性に鑑みて、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。 ▼ 特に現金の取り扱いについては、手順や確認方法などを明確にして全職員の共通の認識とし、併せて、チェック体制を整備して適正な執行に万全を期している。</p>		<p>資金管理、現金取り扱いは、業務仕様書において求められている事項を適切に行った。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p>		
<p>▼ 要望・苦情対応については、これまでの取扱い事例から対応上の問題点等の有無や迅速性を職場内ミーティングのテーマとして取り上げ、問題点の洗い出しを行うなど、常に適切な対応ができるよう職員共有の事項として取り扱っている。 ▼ 館長及び職員全員が、全ての情報を的確に把握するとともに、できる限り利用者に対して誠意をもって対応する体制としている。 ▼ 施設の性格から多岐にわたる問い合わせや意見が寄せられるが、日頃からできる限りの情報収集を行い迅速な対応を心がけた。</p>		<p>要望・苦情については迅速な対応が求められることから、日頃から全職員が情報の収集を行うとともに共有化を図り、速やかに対応、解決するよう心がけた。</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>▼ 利用者からの要望や意見は、自由に提案できるように館内のロビーに「ご意見箱」を設置している。 なお、意見や要望で改善や見直しが必要と判断した事柄に関しては、可能な限り取り入れ改善した。 ▼ 講座、交流事業の実施に当たっては、参加者にアンケートを行い、理解度・満足度・要望等の結果を踏まえ次回への参考としている。 ▼ 運営委員会の委員は、町内会や地元で活動している団体などから推薦を受けた方々をもって構成しているというメリットを最大限に活用して、常日頃から広く地域の市民の方の意見や要望を聞くなどして、管理運営に反映させている。</p>		<p>アンケートの結果を含め、いただいた意見は、改善に向けて貴重な意見と受け止め、一層の改善を図り、市民サービスの向上に努めたい。 今後とも、種々の媒体を通じた情報の収集に努め、業務に反映させていきたい。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▼ 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、毎月報告した。 ▼ 委託事業者に対しても、事業日誌や管理日誌・報告等を通じ連携、情報の共有を密にしている。 ▼ 札幌市の業務検査において指導された事項については、速やかに改善をした。 	<p>今後とも適正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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金810円(平成29年10月1日発効)を上回る870円以上の時給を支給した。 ▼ 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。 ▼ 施設で働く職員は、1週38時間45分、1日7時間45分を遵守した。 ▼ 施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。 ▼ 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。 ▼ 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け出等を行った。 ▼ 職員の雇入れ時に、健康診断を実施した。 ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼ 指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。 	<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。</p> <p>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" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; border: 2px solid black;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の向上に取り組んでいる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 当施設は、札幌市、民間企業、集合住宅の合築施設であることから、多数の市民が参加する事業や前庭を使用して事業を実施する場合には、近隣住民の方に内容の周知を図るとともに、参加を勧めるなどにより、事業への理解・協力を求め、合わせて安全の徹底を図った。 ▼ 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、2ヶ月保管後、最寄りの南三条交番に届け出している。金品、貴重品等については記録の後、直ちに南三条交番に届け出ている。 ▼ 貸室使用後のチェックの際に発見した忘れ物については、利用団体等に照会するなどし、速やかに返還するようサービスの向上を図っている。該当者がいない場合には、拾得物の取扱いと同様に処理している。 ▼ 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>▽ 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>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。</p> <p>区分所有者間との連携を密にして、適切に対応できた。</p> <p>拾得物等の管理について適切に対応できた。</p> <p>忘れ物のないよう貸室へ貼紙等をし、利用者への注意喚起を行っている。</p> <p>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。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; border: 2px solid black;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っており、要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

- ▼ 清掃業務に関しては、職員によるものの他、第三者委託により実施した。
 - ▼ 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、第三者委託により実施した。
 - ▼ 施設及び設備の運転・保守・管理・点検業務に関して、職員によるものの他は有資格者によるものを含め第三者委託により実施したが、適切に実施されていることが確認され、仕様書の水準を達成した。
 - ▼ 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得る対応を行った。
 - ▼ 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。
 - ▼ 外構緑地管理については、当施設が札幌市の中心に設置されているという環境を念頭において、美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮を心がけ、剪定、除草、病害虫防除、養生、冬囲いを適切に実施するため第三者委託により実施しているほか、職員による日常の点検に努めた。
 - ▼ 除排雪業務に関しては、利用者の安全確保や防災上の視点から重要な事項であることに鑑みて、第三者委託により実施した。
- ▽ 防災
- ▼ 防災計画を策定するとともに、当施設の区分所有者と共同で防災訓練を6月と9月の2回実施した。
日頃より、職場内会議において、防火について注意を喚起した。

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。

修繕に関しては、利用者の安全管理等を考慮し、緊急性の高いものから対応した。

備品の管理や更新について適切に対応するとともに、予算の許す限り対応した。

都心における緑の必要性を認識して、業務仕様書に基づき適切に対応した。

利用者の安全確保や防災上の視点から、きめ細かに除排雪を実施した。

防災について再度意識を高めるとともに、緊急対応についても確認をし、万全な対応に努めたい。

(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

- ▼ 区民講座を計画に則り次のとおり実施した。

実施した講座名	回数	受講者数 (計画) 人	理解度 (%)	満足度 (%)
パソコン講座(ワード初級)	6	20 (20)	100	100
パソコン講座(エクセル初級)	6	20 (20)	100	100
パソコン講座(ワード中級)	6	20 (20)	100	100
パソコン講座(エクセル中級)	6	20 (20)	100	100
おとなの音楽講座	4	26 (20)	100	100
パークゴルフ入門講座	4	19 (20)	100	100
はじめての陶芸	6	13 (15)	100	100

当初の計画どおり実施することができた。また、講座終了後のアンケート調査の結果、理解度・満足度とも100%の結果を得ることができた。

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

仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると思われる。運営に支障をきたすことのないようバランスを取りつつ、地元の関係団体との連携・共催事業を積極的に開催している姿勢は評価できる。

はじめてのフランス語会話	6	16 (16)	100	100
夏休み子ども将棋教室	4	44 (40)	100	100
夏休み子ども手品教室	4	26 (20)	100	100
シニアのためのスマホ講座	2	16 (16)	100	100
大人の特別講座(こぎん刺し)	1	10 (10)	100	100
ボランティアによる「美術への誘い」	1	19 (20)	100	100
ボランティアによる「美術への誘い」	1	20 (20)	100	100
ご近所先生企画講座(1) 「らくらく骨体操」	5	13 (20)	100	100
ご近所先生企画講座(2) 「古民家を描く」	5	13 (20)	100	100
ご近所先生企画講座(3) 「親の家の片付け」	5	5 (20)	100	100
中央区いきいき講座	18	60 (60)	100	100
計18講座実施 (前年度17講座)	90	380 (397)		

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、区民にとって魅力のある講座へ繋げていきたい。

26年度に内容を新たにした受託事業「中央区いきいき講座」も4年目となるが、当初の計画どおり実施することができた。

▽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。

▽ 地域住民のまちづくり活動に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼ 地域住民の交流活動を目的として地域交流事業を次のとおり実施した。

実施した事業名	来場者数	回数	達成率(%)
中央区民センター文化祭	1,334	6日間	83
ロビーコンサート①	155	1	100
ロビーコンサート②	163	1	100
中央区民囲碁大会	35	1	97
冬休み子ども将棋大会	30	1	94
大通子ども会冬のお楽しみ会	32	1	100
こどもの交流の日	226	6	100
計 8事業	2,914人	2,550人	—
秋のお泊り研修会	68	1	100
初心者対象「社交ダンスの集い」	724	23	100
子ども映画会	34	1	100

当初計画どおりに実施することができた。また、地元の関係団体との連携・共催事業を積極的に開催した。

参加者が少ない事業については、今後、PRに力を入れたい。

「中央区子どもまつり」の日のおはなし会	100	2	100
定例おはなし会① (毎月第2水曜日)	137	12	100
定例おはなし会② (毎月第4土曜日)	126	12	100
計13事業実施 (前年度13事業)	3,164		—

▼ 地域住民の交流する場の提供を目的として、施設開放事業(無料)を次のとおり実施した。有料利用者の利用に影響が出ないよう2週間前の段階で空いている場合に実施している。

実施の有無は、2週間前時点で館内掲示及びホームページにより利用者へ周知している。

実施種目	実施内容	実施回数	参加者数
囲碁・将棋 開放 (倶楽室)	毎週 月曜日・水曜日 9:00～16:30	99 (98)	4,502
卓球開放 (区民ホール)	毎週 日曜日 9:00～12:00 水曜日 13:00～20:30 ただし、2週間前の段階で 有料利用者の申込がない場 合に実施する。	36 (12)	155
バドミントン 開放 (区民ホール)	毎週 土曜日 9:00～12:00 ただし、2週間前の段階で 有料利用者の申込がない場 合に実施する。	8 (12)	84

()前年度

▽ 図書業務

▼ 利用状況	平成28年度	平成29年度
開館日数	341日	340日
蔵書冊数	29,191冊	29,962冊
登録者数	5,285人	5,136人
貸出数	101,864冊	118,660冊
レファレンス件数	4,397件	5,873件
利用者数	36,168人	41,411人

▼ 利用促進事業

- ・図書の閲覧・貸出・レファレンスを毎日実施(ただし、月末図書整理日、図書特別整理期間、年末年始を除く。)
- ・図書室だより「よむ！」の発行(隔月 年6回)
- ・サークル「絵本のひろばどんぐり」による絵本の読み聞かせ会(月2回)
- ・中央区子どもまつり賛助「おはなしの部屋」おはなし会”どんぐり”による読み聞かせ
- ・子ども映画会実施(34名参加)

囲碁・将棋開放は実施回数も多く、利用者から好評であったが、卓球、バドミントン開放については区民ホールの空きが少なかったため中止が多かった。30年度から施設活用事業となることから、施設の有効利用について検討していきたい。

業務仕様書に則り、図書室だよりの発行や、ボランティアサークルによる絵本の読み聞かせ会、また、子ども映画会を開催し、利用促進を図った。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D	
		H28実績	H29計画	H29実績					
	区民ホール	件数(件)	975	900	986	職員が一丸となって種々の利用促進を図った結果、貸室の利用率が73.2%となり、貸室目標利用率70%を上回ることができた。			仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると認められる。積極的な利用促進への取り組みの成果として、利用率が安定して目標を上回っていることは評価できる。
		人数(人)	58,357	60,000	54,344				
		稼働率(%)	90.9	83.0	91.0				
	娯楽室	件数(件)	815	800	763				
		人数(人)	14,413	15,000	13,367				
		稼働率(%)	74.5	77.0	70.5				
	会議室A	件数(件)	713	650	705				
		人数(人)	6,794	6,500	7,344				
		稼働率(%)	66.6	61.0	66.4				
	会議室B	件数(件)	921	850	918				
		人数(人)	6,869	6,800	7,645				
		稼働率(%)	85.7	78.0	84.9				
	会議室C	件数(件)	919	850	937				
		人数(人)	9,007	9,000	3,590				
		稼働率(%)	84.9	79.0	85.8				
	つどいA	件数(件)	815	700	761				
		人数(人)	11,953	10,000	12,219				
		稼働率(%)	75.7	63.0	70.9				
	つどいB	件数(件)	724	700	684				
		人数(人)	10,902	10,000	10,899				
		稼働率(%)	67.4	63.0	64.0				
	視聴覚室	件数(件)	789	700	810				
		人数(人)	14,351	13,000	14,123				
		稼働率(%)	72.7	76.0	74.3				
	創造の部屋	件数(件)	639	550	607				
		人数(人)	7,365	6,000	7,230				
		稼働率(%)	59.1	53.0	56.8				
和室	件数(件)	726	650	739					
	人数(人)	5,749	5,500	6,505					
	稼働率(%)	68.3	69.0	67.3					
合計稼働率(%)		74.6	—	73.2					
▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付10件、									
▽ 利用促進の取組									
▼ ホームページに貸室案内を掲載している。									
▼ 貸室の抽選に外れた使用申込者に対しては、希望に沿った他の空き室状況を積極的にPRした。									

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 講座等事業の実施に際しては、ホームページに掲載したほか、リーフレット、チラシ等を区内のまちづくりセンター、地区センター等の公共施設に案内・配布した。 子ども向け事業の実施の際には、区内の各学校へも配布した。 ▼ ホームページを随時更新し講座や事業の開催等、最新情報の提供を心がけた。 ▼ 文化祭やコンサートなどの開催に際しては、各新聞社や民間情報誌へも広報の依頼をした。 ▼ 施設内の掲示板、配架コーナーの管理については、利用規則を定め、出来るだけ多くの依頼に応えるよう努め、仕様書の水準を達成した。 <p>▼ 1階ロビーに「区民ギャラリー」を設置して、絵画、写真、書道等の作品展示会場として開放するほか、市内の学校の校外展示や福祉団体の活動内容の展示等に開放(無料)している。</p> <p>また、27年度から実施しているロビーコンサートを29年度も開催し、来館者から好評を得た。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 冬期間には玄関に滑り止め用の砂を置き、市民も利用できるようにした。 <p>▽ 引継ぎ業務 「非該当」</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繋げたい。</p> <p>利用規則の定め、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。</p> <p>施設の有効活用を図るため、規定の範囲内で利用の促進を図った。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; border: 2px solid black;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると思われる。</p>	A	B	C	D			
A	B	C	D							
<p>2 自主事業その他</p>										
<p>▽ 自主事業</p> <p>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"> ▼ 第三者委託により実施している19業務について、できる限り市内企業に発注するように努めた。 ▼ 障がい者団体等の福祉バザー等の開催に当たっては、実施場所(ロビー)を提供し支援した。 	<p>施設の設置の趣旨を考慮して、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%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; border: 2px solid black;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>適切に管理運営を行っていると思われる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D							
<p>3 利用者の満足度</p>										
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center;">実施方法</td> <td>平成30年1月29日～2月25日までの28日間 来館者(貸室、自由開放、図書室、ロビー利用者など)450人にアンケート用紙を配布して実施 回答者232人(回答率52%)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">結果概要</td> <td>(数値は、回答者数に対する割合である。) ▼ 貸室業務に関して ・当区民センターの貸室を利用したことがあるは87%と高く、固定の利用者が多いと考えられる。 ・貸室の利用料金に関しては、とても安い・安い・妥当が79%、高い・とても高いが21%であった。 ・施設・設備の管理状況に関しては普通以上が98%、館内の清掃状況に関しては普通以上が99%といずれも高い評価を得た。</td> </tr> </table>	実施方法	平成30年1月29日～2月25日までの28日間 来館者(貸室、自由開放、図書室、ロビー利用者など)450人にアンケート用紙を配布して実施 回答者232人(回答率52%)	結果概要	(数値は、回答者数に対する割合である。) ▼ 貸室業務に関して ・当区民センターの貸室を利用したことがあるは87%と高く、固定の利用者が多いと考えられる。 ・貸室の利用料金に関しては、とても安い・安い・妥当が79%、高い・とても高いが21%であった。 ・施設・設備の管理状況に関しては普通以上が98%、館内の清掃状況に関しては普通以上が99%といずれも高い評価を得た。	<p>調査結果は、総合、接遇、貸室、図書、清掃は仕様書の満足度水準80%を満たしている結果であった。</p> <p>アンケート結果をロビーの掲示板に掲示した。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; border: 2px solid black;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>適切に管理運営を行っていると思われる。利用者の意見・要望を収集し、そのニーズに真摯に答えている姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D
実施方法	平成30年1月29日～2月25日までの28日間 来館者(貸室、自由開放、図書室、ロビー利用者など)450人にアンケート用紙を配布して実施 回答者232人(回答率52%)									
結果概要	(数値は、回答者数に対する割合である。) ▼ 貸室業務に関して ・当区民センターの貸室を利用したことがあるは87%と高く、固定の利用者が多いと考えられる。 ・貸室の利用料金に関しては、とても安い・安い・妥当が79%、高い・とても高いが21%であった。 ・施設・設備の管理状況に関しては普通以上が98%、館内の清掃状況に関しては普通以上が99%といずれも高い評価を得た。									
A	B	C	D							

	<p>▼ 区民講座・地域交流事業に関して</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民講座や地域交流事業に参加したことがある、参加したいは47%、参加したことがないは53%であった。 ・区民講座の受講料や参加費については妥当以上が98%であった。 ・文化祭やコンサートに参加したことがあると答えた方の、内容等についての満足度は100%であった。 <p>▼ 図書室に関して</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書室の利用に関しては、利用したことがあるが50%であった。 ・利用したことがある方のうち、月に数回以上は40%、週に数回の利用者は、12%であった。 <p>▼ 職員の対応に関して</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の接客態度に関して普通以上は、事務室職員100%、図書室職員は99%といずれも高い評価を得た。 	<p>講座や事業の実施に当たっては、定員を満たすように、魅力ある企画やPRに努めたい。</p> <p>図書室の利用向上に繋がる対策を検討したい。</p> <p>職員の対応や施設の管理に関して、良い評価をいただいたが、今後も、悪い・やや悪いがゼロとなるよう、サービス向上に努めたい。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金を1時間単位にしてほしい。 ・利用回数が多い団体には優先的に便宜を図ってもらいたい。 ・準備があるので鍵をもっと早く渡してほしい。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の条例・規則等で決められているものについては市へ要望として報告している。当センターで実現可能なものは対応してきた。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホールの床を滑らないようにしてほしい。ホールの床がすごく滑る。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホールは様々の利用があり、特にダンスサークルの方から滑り過ぎるとの意見が多いため、今まで年2回のワックス掛けをしたり、古いワックスを剥がすなど対応してきたが、なお不十分なため、他の施設の状況を調べるなどして、よい方法がないか業者と検討している。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更衣室にイスを置いてもらいたい。足が不自由な人がいるので腰かけて着替えたい。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査後、更衣室にイスを設置した。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの悪臭がひどかったが最近は直っているようです。 ・トイレが汚い時がある。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年のアンケート調査でトイレの悪臭の指摘があり、専門業者により清掃しガラスコーティング工事を行った効果があった。 ・トイレの汚れを発見した時、即対応しているが、更に注意していきたい。 	<p>意見・要望等で当センターでできるものは速やかに対処している。できないものについては丁寧な説明を行い理解に努めている。また、市の関係部署に情報提供し検討を求めている。</p> <p>設備全体に老朽化が進んでいるため、改善要望が多くなっており対応してきているが、今後も予算の許す限り対応していきたい。また、当センターでできないものは市と協議しながら計画的に改善していきたい。</p>

<p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロビーにテーブル・イスを増やしてほしい。 ・長イスを置いて利用しやすいスペースを作してほしい。 ・和室にはイスが少ない。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロビーの状況については協議会委員の意見も聞き対応していきたい。 ・高齢者が多くなってきており、和室においてもイスが必要となってきたので少しのイスを置いているが、その時々状況によって対応していきたい。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本を読むスペースをもう少し広くしてほしい。 ・閲覧コーナーの設置を希望します。 ・図書室の椅子を増やしてほしい。 ・全体的に本が少なくしかも古い本が多く汚い。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スペースの拡大が必要なため現状では困難なこともあるが、今後を踏まえ札幌市に報告したい。 ・当館が他の区民センター図書室と比べて本が少なくはない。また、新刊を購入しているが貸出しが多く、配架できないのが実情である。 ・本の返却の際は、必ず拭いた後に配架しているが今後も気を付けていく。利用者の要望として中央図書館に報告したい。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	71,650	73,753	2,103
指定管理業務収入	71,650	73,753	2,103
指定管理費	48,701	48,701	0
利用料金	21,417	23,343	1,926
その他	1,532	1,709	177
自主事業収入	0	0	0
支出	71,598	73,875	2,277
指定管理業務支出	71,598	73,875	2,277
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	52	▲ 122	▲ 174
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	▲ 174	▲ 174

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	2,860	下記のとおり

職員による利用促進等への取り組みにより、利用率が向上し、また、経費の節減に努めた結果、利用者への利益還元ができた。

(A)	B	C	D
<p>適切に管理運営を行っていると思われる。利用料金収入の増加により、備品や設備を整備して、利用者に対して積極的に利益還元を図っている姿勢は大いに評価できる。引き続き安定的なセンターの運営に努めていただきたい。</p>			

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、計画より1,926千円の増となった。
- ▼ その他収入は、受講料収入、興行収入、中央区いきいき講座企画運営受託に係る収入、ロビーでのコインコピー機サービス収入等で計画より177千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、計画より2,277千円の増となったが、その理由は、利用料金の収入増や経費の節減により、2,860千円の利益還元を行ったためである。特に29年度は施設の設備修繕費に多く充てた。利益還元の内容は下記のとおりである。
- ▼ 収支決算で174千円減となり、前年度の繰越金を繰り入れた。
- ▼ H29利益還元内訳 (円)

項目	数量	金額	備考
冷温水発生機修理	1	324,000	
送風機・排風機修理	2	507,600	
空調機加湿装置修理	2	237,600	
区民ホール配管修理	2	324,000	
空調設備自動制御機器部品交換	2	279,720	
空調設備中央監視装置修繕	2	66,528	
音響設備修理・更新	5	281,112	
区民ホールドア修理	2	92,664	
娯楽室裨張替え	4	79,920	
便座ウォッシュレット取替え	1	78,754	
視聴覚室プロジェクター更新	1	423,360	
ホワイトボード	1	64,713	
スクリーン	1	57,834	
貸出用プロジェクター	1	42,120	
合計		2,859,925	

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼ 当団体の財務状況等は、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。

適 | 不適

▽ 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

- ▼ 各条例の規定に則り、全て適正に対応した。
- ▼ 情報公開申出はなかった。
- ▼ オンブズマンへの対応を要する事例はなかった。
- ▼ 協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力関係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
<p>各事業、講座の開催等については、計画どおり執行することができ、運営上も特に問題はなかった。</p> <p>貸室利用については、利用率で前年度より1.4%減となったが、仕様書の目標水準70%より3.2ポイント上回っている。</p> <p>今後も、ホームページなどによる外部への情報発信や、地域交流事業実施の際などに当施設の利用促進を働きかけていきたい。</p> <p>交流事業については、地域に重点を置き、中央区子ども会育成連合会、社会福祉協議会、福祉のまち推進センター、青少年育成連合会などと積極的に連携し、地元根ざした事業を行った。</p> <p>利用者アンケートでは、前年度に引き続き良い評価をいただいたが、今後更に、利用者が楽しく利用していただけよう努めたい。</p> <p>今年度も昨年度に続き、利用料金収入が多かったため、利益還元を図ることができた。</p>	<p>平成30年度から5年間、新たに指定管理者として指定されたことから、これまでの経験を踏まえ、改めて区民センターの果たす役割を確認し、「区民から親しまれる区民センターづくり」のため管理運営を行っていききたい。</p> <p>また、今年度も多くの利益還元をすることができたが、来年度も利用率の向上と併せて経費節減に努め、耐用年数が過ぎ劣化しつつある備品等について利用者の要望を踏まえ対応をしていきたい。</p> <p>講座や事業については、アンケートや運営協議会などの意見を聞き、利用者ニーズの把握に努め、多くの方が参加し魅力のあるものとなるよう更に創意工夫を講じていきたい。</p> <p>利用率の向上については、空室情報の提供や、ホームページを活用した貸室のPRを行い向上に努めたい。</p> <p>引き続き、サービスアップ研修を実施し、職員の意識向上を図り、利用者の声を常に把握し、施設の管理運営に反映させていきたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の利用促進により、利用率・利用料金収入は高い水準を維持しており、利用者の視点で運営内容を検証し、適切に対応してきたことの効果が表れているものと考えられ評価できる。また、老朽化した備品の更新など、利用者に対し積極的に利益還元を行っており、利用者の利便性・快適性を向上させていることは、利用促進策としても有効なものと考えられ、大いに評価できる。</p>	<p>今後も利用率の維持向上のため、講座や事業の運営を通じてさらなる利用率の増加に努めていただきたい。また、利用者ニーズの把握に努め、創意工夫しながら、幅広い年齢層に利用される施設になるよう期待します。</p>