

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	札幌市白石区民センター	所在地	白石区南郷通1丁目南8
開設時期	昭和49年11月(平成28年11月施設移転)	延床面積	2245.33㎡
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、集会室(5部屋)、視聴覚室、和室(2室)、料理室、多目的室、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28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>設置目的の理念に基づき、「市民の生涯学習やコミュニティ活動を実現させる様々な講座、事業を推進することはもとより、公の施設として、単なる貸室にとどまらず、区を中心に位置する拠点という特性を活かし、潤いや活力のある地域づくりの活動にも積極的に関わって、支援協力する役割を果たしていくため、公平・公正を基本とし、経費の縮減や環境への配慮を行いながら、サービス水準の向上に努め、区民から親しまれる区民センターの実現を目指していく。」との方針を策定した。</p>	<p>貸室業務における利用率の向上を図ると共に、子育てや老人福祉の観点から地域のまちづくり活動に一定の貢献が出来た。また、経費の縮減に努める一方、市民サービス向上のため、備品類の整備を積極的に行った。なお、移転業務も円滑に実施した。</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">協定書に定められたとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。また、施設移転に際しては、十分な連絡調整・準備を重ねながら、供用開始を円滑に実施したこと、及び、利用者の利便性向上のために多大な利益還元を実施したことは評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められたとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。また、施設移転に際しては、十分な連絡調整・準備を重ねながら、供用開始を円滑に実施したこと、及び、利用者の利便性向上のために多大な利益還元を実施したことは評価できる。			
	A	B	C	D							
協定書に定められたとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。また、施設移転に際しては、十分な連絡調整・準備を重ねながら、供用開始を円滑に実施したこと、及び、利用者の利便性向上のために多大な利益還元を実施したことは評価できる。											
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>設置目的を十分に認識して、利用に際し、公平・公正・透明性を確保することが最も重要であり、貸室については、長期の利用者と新規の利用者間での公平公正の取り扱いを徹底し、講座についても、幅広い年齢層で、内容も趣味、運動系、まちづくり系など多岐にわたる分野とした。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼今年度も引続き、「二酸化炭素排出量の削減」を行動目標に掲げ、区役所と連携を十分図り、冷暖房の室温管理を徹底した。職員、関連業者及び施設利用者の協力を得ながら、環境保全の取り組みを行った。 ▼具体的な職員の取り組みとしては、「職員環境行動マニュアル」に基づき、昼休みの消灯、貸室未使用室の消灯、トイレ給湯室等の不用な照明を消す、退庁時の電源プラグ抜き取り、節電・節水、紙使用量・ごみ減量、リサイクル(分別)、節水等への理解と協力を求めた。 ▼施設利用者に対する大量ごみ持ち帰りの呼びかけが定着している。 ▼グリーン購入ガイドライン指定品を100%利用した。 ▼紙の両面印刷、チラシ裏面の印刷の励行。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼職員研修については、計画的に実施することになっている。 ▼業務研修は、OJTを含めて実施できた。 ▼個別分野の特別研修は、庶務・経理・窓口業務のプロジェクトを設置し、改善・見直しを積極的に実施している。 ▼前年度に引き続き、図書研修も実施した。 ▼マイナンバー制度対応として特定個人情報等の取扱いに関する基本方針を定めた。担当者PCや関係書類について徹底した安全管理を図っていく。 	<p>・公の施設を管理する者として、館長はもとより、職員においても、常に意識しながら、業務を遂行できたと認識している。</p> <p>・今後も区、設備業者、清掃業務員と十分に連携しながら、利用者に対する協力呼びかけを徹底するなど、施設全体の環境取り組みをより一層充実させ、削減に努めていきたい。</p> <p>・区とは、常に連携し必要に応じて、協議や報告を行った。</p> <p>・職員研修は、計画どおり実施。今年度も、庶務・経理・窓口業務の統一化等を念頭に積極的によりきめ細かに実施した。</p>										

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼職員研修については、計画的に実施することになっている。
- ▼業務研修は、OJTを含めて実施できた。
- ▼個別分野の特別研修は、庶務・経理・窓口業務のプロジェクトを設置し、改善・見直しを積極的に実施している。
- ▼前年度に引き続き、図書研修も実施した。

・利用者のニーズに対して、丁寧な対応に心がけ、可能な範囲で、柔軟に対応したと考えている。
 ・従前より情報共有は徹底できた。

▽ 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)

該当はありません。

▽ 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28日 (館長会議)	<ul style="list-style-type: none"> ・応急救援備蓄物資の交付について ・無料開放事業の削減に対する情報公開請求 について ・まちづくりイベント広場について ・指定期間満了に伴う管理業務の更新について ・利用状況及び利用率の向上について
第2回 9月29日 (市と指定管理者)	<ul style="list-style-type: none"> ・新庁舎建築状況の確認について ・庁舎移転に関する最終調整について ・新規備品購入に関する最終調整について
第3回 1月27日 (総会)	<ul style="list-style-type: none"> ・白石区からの情報提供について ・新施設について ・地下2階イベントスペースについて ・ミーナ募金箱について ・新センターの施設・設備について ・新センターの利用状況について
第4回 2月1日 (館長会議)	<ul style="list-style-type: none"> ・消費税に関する協定書の改定について ・備品購入について ・財務・業務検査について ・無料開放事業の見直しについて ・利用状況及び利用率の向上について
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・東札幌地区民生児童委員連絡協議会副会長、主任児童委員 ・キートン愛好会代表 ・白石区地域振興課長、同地域活動担当係長 ・白石区民センター運営委員会委員長、同副委員長、同委員(2名) <p><連絡調整会議メンバー></p> <p>札幌市、白石区民センター、北白石・白石東・菊水元町地区センター</p>	

・協議会等を年4回開催、諸問題に対応した。庁舎移転の関連情報も提供した。
 ・緊急災害時におけるコミュニティ施設の位置づけなど課題整理を行い防災計画に反映するよう区と協議を実施した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、税理士事務所に外部委託している。
- ▼現金等の取り扱いについては、会計規程を整備して、適正な処理に取り組んでいる。

・要求水準に沿って実施できたと考えている。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応については、対応した職員から、全て館長まで報告。その場で解決できない場合は、関係部局と連携して処理している。また案件ごとに職員へ周知している。</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>▼利用者アンケート結果は、ロビーに掲示した。</p> <p>▼講座参加者に対して、終了時にアンケート調査を行っており、今後の企画実施の参考としている。</p> <p>▼検査の結果、業務の見直しや改善が必要な場合は、直ちに対応して適切な処理に努めている。</p>	<p>・要求水準に沿って実施できたと考えている。</p> <p>・要求水準に沿って実施できたと考えている。</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>▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金786円(28年10月1日発行)を上回る900円以上の時給を支給した。</p> <p>▼ 施設で働く職員に対し、指定管理者の申込時に提案した収支計画書に記載した最低の時給を上回る900円以上の時給を支給した。</p> <p>▼ 施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</p> <p>▼ 3月に就業規則の改正を行い、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</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。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</p> <p>▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。</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>▼ 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> <p>▼ 職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるような、適切な労働環境を整えた。</p>	<p>・最低賃金は十分上回っている状況であるが、今後、さらに処遇改善を具体的に検討を進める。</p> <p>定期健康診断も年1回実施し、健康管理に努めている。</p> <p>執務環境全般について関係法令の順守のほか、適切な環境維持に努めている。</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、適正に実施されており、要求水準を満たしている。今後も継続した取り組みを行うよう努めていただきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。今後も継続した取り組みを行うよう努めていただきたい。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。今後も継続した取り組みを行うよう努めていただきたい。											
<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>▼利用者の安全については、施設内はもとより、正面入り口などを含め、適時巡回してその確保に努めている。</p> <p>▼拾得物取り扱いについては、取り扱い要領を定め、適切な処理に努めている。</p> <p>▼損害賠償保険は、施設賠償保険、行事参加者傷害保険に加入し、さらに遠出の場合、1日保険も掛け万全にした。</p> <p>▼区役所と合築施設のため、市や区役所の総合案内的役割を果たしており、区役所及び保健センターの施設、業務案内や行事照会はもとより、近隣の施設の案内・業務の問い合わせなどは平日のみではなく、土日祝日においても相当数あり、これらに丁寧に対応し市民サービスに努めている。</p> <p>▼節電対策及びウォームシェアは、区と連携して利用者に周知した。</p>	<p>・要求水準に沿って実施できたと考えている。</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、適正に実施されおり、要求水準を満たしている。AED機器の設置場所を改善するなど、普段から緊急時に備えた取り組みを行っており、2度の緊急時に的確に使用できたことは評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適正に実施されおり、要求水準を満たしている。AED機器の設置場所を改善するなど、普段から緊急時に備えた取り組みを行っており、2度の緊急時に的確に使用できたことは評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり、適正に実施されおり、要求水準を満たしている。AED機器の設置場所を改善するなど、普段から緊急時に備えた取り組みを行っており、2度の緊急時に的確に使用できたことは評価できる。											

▽ 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)

▼施設の維持及び管理については、日常の巡回、夜間の最終巡回により、故障の点検、備品の不具合等の確認と安全に万全を期した。また、可能な範囲で修理、改善、衛生保持にも努めた。
▼施設の管理に係る区、設備業務員、清掃業務員とも日頃から密接な連携を図り、管理運営に支障のないよう配慮した。

▽ 防災

▼防災については、館長が防災責任者として、自衛消防隊を組織しており、防災マニュアルに基づき、利用者が安心して区民センターを利用できるよう、職員全員が日頃から安全確保を意識して環境整備に努めている。なお、避難訓練については、区役所と合同で実施した。
▼AED機器の収納ボックスを、緊急時に利用しやすいようロビーに設置した。移転後、2度の緊急使用があった。

・要求水準に沿って実施できたと考えている

・災害等の緊急事態が発生した場合の適切な対応について日頃の防災訓練が重要であることから区と連携して計画的な実施に努めた。

(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

18講座(定期講座9、特別講座2、共催講座6、図書室講座1) 受講者総数317人(前年331人)

定期講座

講座名	回数	定員	参加人数	成果指標(%)		
				参加者数	理解度	満足度
基礎から始めよう！ パソコンエクセル初級講座	6	20	16	100	125	125
基礎から始めよう！ パソコンワード初級講座	6	20	14	88	125	125
～話して学ぼう～おもてなし英会話	8	20	27	169	125	125
日常で使えるやさしい中国語	8	15	20	167	125	125
楽しいボイストレーニング	6	20	30	188	125	125
スマホ・タブレット初心者講座	3	20	23	144	125	125
パークゴルフ入門	4	20	10	63	125	125
初めての女性マージャン講座	8	20	28	175	125	125
パン屋さんから教わろう おいしい！たのしい！	1	16	16	123	125	125

特別講座

講座名	回数	定員	参加人数	成果指標(%)		
				参加者数	理解度	満足度
夏の手打ちそば講座	1	20	24	150	125	125
白石を学ぶ文化・産業編	1	15	17	142	125	125

・定期講座については、計画どおり実施。参加数が少ない講座もあり、今後は、より魅力のある講座を企画していく。
・図書講座は関心度が高かった。こうした成果を踏まえ、今後の講座等の開催を継続していきたい。

A	B	C	D
協定書に定められているとおり、適正に実施されおり、要求水準を満たしている。また、新しい講座等を企画し、より魅力のある事業の実施に努めていることは評価できる。しかしながら、定員を大幅に下回った講座もあることから、引き続き、区民ニーズの把握に努め、事業の見直しを行いながら受講者数の増加を図っていただきたい。			

共催講座(生涯学習センターとの共催)

講座名	回数	定員	参加人数	成果指標(%)		
				参加者数	理解度	満足度
ご近所先生講座 さっぽろ「地下鉄よもや	5	20	9	56	125	125
ご近所先生講座 リズムステップ&ゆっく	5	20	6	38	125	125
ご近所先生講座 イスでストレッチ&リズム	5	20	13	81	104	104
ご近所先生講座 失敗しないシニア向け	5	20	6	38	104	104
ご近所先生講座 昔話をもっと楽しく語る	5	20	20	125	125	125
ご近所先生講座 タイ文学を読もう	5	20	18	113	125	125

図書室

講座名	回数	定員	参加人数	成果指標(%)		
				参加者数	理解度	満足度
冬休み工作会 折り紙で絵を作ろう!	1	10	20	250	125	125

▽ 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	回数	定員	参加人数	目標数	成果指標	達成率%
おもちゃ病院ピーポー	45	315	544	315	来場者 目標数 の 80 %	215.9
子育てサロンおててつないで	12	330	250	330		94.7
つるばらおはなし会	10	200	96	200		60.0
図書室なんでもクイズ	1	50	91	50		227.5
SAPPORO JUNIOR JAZZ SCHOOL	1	350	475	350		169.6
HBCジュニアオーケストラ	1	200	418	200		261.3
冬休み企画 冬休み子ども囲碁教室	3	20	4	20		25.0
新春女性マーじゃん大会	1	40	55	40		171.9
新田親子 津軽三味線コンサート	1	350	407	350		145.4
大人のための映画会	1	50	51	50		127.5
親子で学ぼう! おいしいパンづくり	1	12	12	12	125.0	

・継続事業の「おもちゃ病院ピーポー」と子育てサロン、「つるばらおはなし会」をまちづくりを目的とした地域住民交流事業に位置づけ実施してきている。いずれの事業も一定の成果を挙げている。

・演奏会は区民の幅広い年齢層が楽しめる定番の事業として期待されるため、今後も低廉で良質な様々な分野で提供していく。

共催事業

事業名	回数	定員	参加人数	目標数	成果指標	達成率%
ふるさとまつり	1	27,000	39,000	27,000	来場者	180.6
ふるさとまつり遊芽カーニバル	1	900	1,700	900	目録数	236.1
ふれあいバラコンサート	1	450	530	450	の8	147.2
子ども百人一首かるた大会	1	87	87	87	0%	125.0

<その他>

・白石区ふるさと会総会、白石地区ネットワーク協議会総会等への参加

ふるさと会、ネットワーク協議会へ入会し、まちづくりに寄与

・囲碁開放事業 毎週月・第2・第4金 9:00~16:30

来場者 3,720人

▽ 図書業務

・開館日数	305 (前年342)	増減率89.1%
・蔵書数	28,033(前年31,011)	増減率90.4%
・登録者数	6,561(前年6,086)	増減率107.8%
・貸出し数	112,306(前年106,955)	増減率105.0%
・相互貸借件数	13(前年27)	増減率48.1%
・レファレンス件数	2,290(前年1,808)	増減率126.7%

・区をあげてのふるさとまつりは、ふるさと会の賛助会員として全館を提供し、備品貸し出し、収納作業等に協力した他、同時開催の子ども会育成連合会主催の遊芽カーニバルに、継続して大道芸を提供し、また、法被の一部を貸し出して、役立ててもらった。
 ・その他の共催事業では、継続して主に会場を提供し、事業のアピール及び市及び各実行委員会の経費節減に寄与した。

・移転後登録数が、大幅に増加している。
 ・移転で利便性が向上したため、貸出冊数等が大幅に増加しており、利用者が急増している。
 ・登録者数は高い水準を維持しており、ネットの効果だけでなく、利用促進事業はもとより、HP上のお薦め図書の紹介など、多岐にわたる情報発信の結果と考える。

<利用促進事業>

- ・ つるばらおはなし会(白石区民センター読みかぜの会)
10回実施 参加者数108人
- ・ 第5回図書室なんでもクイズ(再掲)
1回実施 参加者数91人(計画50人)
- ・ 冬休み折り紙工作会(1/10)
1回実施 参加者数10人(計画10人)
- ・ 大人のための映画会(3/22)
1回実施 参加者数51人(計画50人)

<所蔵図書の紹介掲示>

- ・ 新刊絵本紹介(移転のため9月末で終了)・特集コーナー(2週更新)
- ・ お薦め児童書紹介(毎月更新)
 - ①おすすめの児童書紹介(毎月更新)
 - ②テーマ展示(3カ月ごと)
 - ③隔月の自動ミニ特集
 - ④隔週更新の特集
- ・ テーマ展示(一般)
 - 今月のピックアップ(時代小説)
 - 〃 (現代小説)
 - 貸出ベスト30

<その他>

- ・ 図書室だより年6回発行(施設見学受入)
- 2/22 小学生37名 南白石小2年生

・自立化しているつるばらおはなし会では、センターでの読みかぜや工作会のほか隣接する幼児施設で読みかぜを行う他、ふるさとまつりに独自にボランティア参加するなど地域への貢献は顕著である。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H27実績	H28計画	H28実績
ホール	件数(件)	740	704	692
	人数(人)	59,531	-	70,199
	稼働率(%)	63	-	71
会議室	件数(件)	2,587	2,394	2,873
	人数(人)	36,019	-	41,841
	稼働率(%)	80	-	77
実習室等	件数(件)	2,061	1,496	1,888
	人数(人)	30,739	-	38,441
	稼働率(%)	63	-	67
その他	件数(件)	2,336	1,925	1,692
	人数(人)	34,017	-	21,585
	稼働率(%)	71	-	70
計	件数(件)	7,724	6,519	7,145
	人数(人)	160,306	-	172,066
	稼働率(%)	71	-	72

▽ 還付6件

▽ 利用促進の取組

通常のチラシ、ポスターの配架、掲示や広報紙への記事掲載のほか、地域情報紙への記事掲載や主催行事の際に貸室利用を呼びかけた。

・移転後は、稼働率が大幅に向上している。
・今後とも、インターネット、電話による予約申し込みはもとより、夜間や土日等の利用を増やすため、より一層PRを充実させ稼働率の向上に努めていきたい。

A	B	C	D
施設移転準備期間として約1か月の休館期間があったため、計画よりわずかに下回っているが、移転直後から稼働率が上昇するなど、積極的なPR活動等の効果が現れたと評価できる。また、新施設への来館者に対して親切、明朗、公平に対応し、利用者増につなげた姿勢は評価する。			

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼各種講座、イベント、キャンセル制度改正などの情報をHPに掲載しタイムリーに更新しており、十分な周知を図っている。</p> <p>▼施設内に設置している情報誌には、札幌市の施策にかかる情報も掲載した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>・移転に伴い、HPを一新した。今後とも、より魅力のあるHPづくりと情報発信に努めていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> ホームページを一新し、よりわかりやすい情報発信に努めるなど、適正に実施されていると評価できる。今後も充実したPR、周知活動に努めていただきたい。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	ホームページを一新し、よりわかりやすい情報発信に努めるなど、適正に実施されていると評価できる。今後も充実したPR、周知活動に努めていただきたい。											
A	B	C	D																
ホームページを一新し、よりわかりやすい情報発信に努めるなど、適正に実施されていると評価できる。今後も充実したPR、周知活動に努めていただきたい。																			
<p>自主事業その他</p>																			
<p>▽ 自主事業</p> <p>該当なし</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼事務用品は全て市内の企業に発注した。</p> <p>▼夜間案内業務は、シルバー人材センターに業務委託している。</p> <p>▼有料演奏会等の地域住民交流に関するイベントは、福祉優先席を設置し、介助者と共に受け入れている。</p> <p>▼盲導犬育成協会募金箱の設置に協力している。</p> <p>▼図書室扉に障がい者対応のインターフォンを設置している。</p> <p>▼職員における車椅子への介助等の励行</p> <p>▼子育てサロンに手話通訳者のスタッフを配置して、参加者の受け入れや親子同士の円滑な交流を図っている。</p> <p>▼福祉目的のロビー展示に協力している。</p>	<p>・物品調達は、ほぼ市内の企業に発注することができた。</p> <p>・福祉施策に関しては、今後も高齢者や障がい者に配慮した利用しやすい施設環境づくりに区と連携して充実を図っていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> 適正に実施されているものと評価できる。今後も引き続き、高齢者や障がい者へ配慮した取り組みの充実を図り、より多くの区民にとって利用しやすい環境づくりに努めていただきたい。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	適正に実施されているものと評価できる。今後も引き続き、高齢者や障がい者へ配慮した取り組みの充実を図り、より多くの区民にとって利用しやすい環境づくりに努めていただきたい。				<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> 適正に実施されているものと評価できる。今後も引き続き、高齢者や障がい者へ配慮した取り組みの充実を図り、より多くの区民にとって利用しやすい環境づくりに努めていただきたい。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	適正に実施されているものと評価できる。今後も引き続き、高齢者や障がい者へ配慮した取り組みの充実を図り、より多くの区民にとって利用しやすい環境づくりに努めていただきたい。			
A	B	C	D																
適正に実施されているものと評価できる。今後も引き続き、高齢者や障がい者へ配慮した取り組みの充実を図り、より多くの区民にとって利用しやすい環境づくりに努めていただきたい。																			
A	B	C	D																
適正に実施されているものと評価できる。今後も引き続き、高齢者や障がい者へ配慮した取り組みの充実を図り、より多くの区民にとって利用しやすい環境づくりに努めていただきたい。																			
<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"> <tr> <td data-bbox="236 1196 341 1375"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="341 1196 1002 1375"> <p>・期間 平成29年2月25日～3月25日</p> <p>・場所 白石区民センター</p> <p>・対象 利用団体、サークル、図書室利用者</p> <p>・(貸室)調査人数 685人 回答数416人 回収率61%</p> <p>・(図書)調査人数 95人 回答数91人 回収率96%</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="236 1375 341 1883"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="341 1375 1002 1883"> <p>①施設・貸室利用等について</p> <p>◆利用目的 サークル活動60%、会議・研修会19%、図書室5%、講座・事業6%、開放事業1%、その他9%</p> <p>◆利用の主な理由 利用料金が安い26%、駐車場が広い11%、使いやすい27%、家・職場が近い19%、他に施設がない7%、情報収集4%、その他6%</p> <p>◆利用頻度 週に1回以上32%、月に1回以上41%、半年に1回以上10%、年に1回以上1%、初めて12%、無回答4%</p> <p>◆主な交通手段 自家用車31%、徒歩17%、バス15%、地下鉄31%、自転車2%、JR2%、タクシー2%</p> <p>◆接客態度 とても良い37%、良い43%、どちらかといえば良い4%、普通12%、悪い0%、無回答4%</p> </td> </tr> </table>	<p>実施方法</p>	<p>・期間 平成29年2月25日～3月25日</p> <p>・場所 白石区民センター</p> <p>・対象 利用団体、サークル、図書室利用者</p> <p>・(貸室)調査人数 685人 回答数416人 回収率61%</p> <p>・(図書)調査人数 95人 回答数91人 回収率96%</p>	<p>結果概要</p>	<p>①施設・貸室利用等について</p> <p>◆利用目的 サークル活動60%、会議・研修会19%、図書室5%、講座・事業6%、開放事業1%、その他9%</p> <p>◆利用の主な理由 利用料金が安い26%、駐車場が広い11%、使いやすい27%、家・職場が近い19%、他に施設がない7%、情報収集4%、その他6%</p> <p>◆利用頻度 週に1回以上32%、月に1回以上41%、半年に1回以上10%、年に1回以上1%、初めて12%、無回答4%</p> <p>◆主な交通手段 自家用車31%、徒歩17%、バス15%、地下鉄31%、自転車2%、JR2%、タクシー2%</p> <p>◆接客態度 とても良い37%、良い43%、どちらかといえば良い4%、普通12%、悪い0%、無回答4%</p>	<p>・今年も、貸室の利用者及び図書室利用者に分けてアンケートを実施した。</p> <p>・総合、貸室、図書室、清掃状況は、いずれも90%を超える満足度の結果となっている。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> 概ね高評価を得ており、適正な管理運営が行われているものと評価できる。引き続き、利用者ニーズの把握とその対応に努めていただきたい。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	概ね高評価を得ており、適正な管理運営が行われているものと評価できる。引き続き、利用者ニーズの把握とその対応に努めていただきたい。							
<p>実施方法</p>	<p>・期間 平成29年2月25日～3月25日</p> <p>・場所 白石区民センター</p> <p>・対象 利用団体、サークル、図書室利用者</p> <p>・(貸室)調査人数 685人 回答数416人 回収率61%</p> <p>・(図書)調査人数 95人 回答数91人 回収率96%</p>																		
<p>結果概要</p>	<p>①施設・貸室利用等について</p> <p>◆利用目的 サークル活動60%、会議・研修会19%、図書室5%、講座・事業6%、開放事業1%、その他9%</p> <p>◆利用の主な理由 利用料金が安い26%、駐車場が広い11%、使いやすい27%、家・職場が近い19%、他に施設がない7%、情報収集4%、その他6%</p> <p>◆利用頻度 週に1回以上32%、月に1回以上41%、半年に1回以上10%、年に1回以上1%、初めて12%、無回答4%</p> <p>◆主な交通手段 自家用車31%、徒歩17%、バス15%、地下鉄31%、自転車2%、JR2%、タクシー2%</p> <p>◆接客態度 とても良い37%、良い43%、どちらかといえば良い4%、普通12%、悪い0%、無回答4%</p>																		
A	B	C	D																
概ね高評価を得ており、適正な管理運営が行われているものと評価できる。引き続き、利用者ニーズの把握とその対応に努めていただきたい。																			

②区民センター講座・事業について

◆講座開催の認知度

知っている47%、知らない45%、無回答8%

◆希望する受講内容

趣味的なもの32%、健康食生活24%、生活に密着したもの17%、生涯学習9%、芸術文化歴史11%、法律行政関連5%、その他2%

◆各種事業を主催していることの認知度

知っている54%、知らない40%無回答6%

◆参加希望の事業分野

演奏会29%、センター祭16%、講演会21%、ダンスパーティー8%、開放事業11%、親子事業4%、演劇・朗読7%、その他4%

③図書室について

◆利用頻度

月1回以上54%、週に1回以上24%、半年に1回以上2%、年に1回以上3%、初めて利用した17%

◆利用の主な理由

家・職場が近い50%、複合庁舎の中にある24%、他に施設がない7%、その他19%

◆交通手段徒歩45%、自家用車14%、自転車9%、バス・地下鉄は30%、その他2%

◆接客態度

とても良い52%、良い44%、どちらかといえばよい1%、普通3%、悪い0%

◆今後も図書室を利用したいか

ぜひ利用したい56%、利用したい25%、どちらかといえば利用したい3%、無回答16%

◆講座・事業の認知度

知っている30%、知らない57%、無回答13%

◆事業への参加の有無

参加したことがある9%、参加したことがない77%、無回答14%

◆参加希望の事業分野

映画会34%、製本講座14%、朗読会18%、その他5%、無回答29%

④清掃状況について

とてもよい43%、よい35%、どちらかといえばよい4%、普通8%、悪い2%、無回答8%

⑤指定管理者としての運営の認知度について(貸室・図書室)

(貸室等)

知っていたが29%で、公務員だと思ったが59%その他・無回答12%

(図書)

知っていたが15%で、公務員だと思ったが58%で、図書室については、中央図書館直轄だと思ったが9%、その他・無回答が17% だった。

・講座開催の認知度は50%を若干下まわった。参加率を向上させるため、企画やPR方法の見直し検討を行っていく。

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>(貸室・講座関連)</p> <p>【要望】 ①利用料金の低廉化、予約期間の延長など。(10件)</p> <p>【対応】 ①貸室制度の要望であり、市関係部署に情報提供している。</p> <p>【要望】 ② 駐車場やトイレ、案内表示など。(26件)</p> <p>【対応】 ② 区を通じて、市関係部署に利用サービスを損なうことのないよう働きかけしている。</p> <p>【要望】 ③ 事業・講座に関する要望(7件)</p> <p>【対応】 ③ 今後の事業運営の中で企画実施できるよう検討している。</p>	<p>・提案、意見等は、実現可能なものについては、速やかに対処するとともに、市の規則等ではばりがある事柄については丁寧な説明を行い理解に努めている。</p> <p>・駐車場やトイレなど庁舎管理に関する要望は、その都度、市の関係部署に適宜情報提供し改善を求めている。また、貸室内の意見要望は、適宜実施に努めている。</p>
	<p>(図書関連)</p> <p>【要望】 ⑤新刊本など蔵書の充実など。(4件)</p> <p>【対応】 ⑤蔵書に関する意見は、新刊本や蔵書ジャンル等、中央図書館に情報提供するとともに当センター独自で蔵書の検討を行う。</p> <p>【要望】 ⑥閲覧スペースや自習できるよう拡張して欲しい。(3件)</p> <p>【対応】 ⑥スペースは、中央図書館に情報提供するとともに、机の配置等レイアウトの工夫について適宜検討している。</p>	<p>・蔵書や棚の形状等は、(市)中央図書館に情報提供し、改善を求めている。室内への意見については、適宜実施に努めている。</p>

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H28計画	H28決算	差				
収入	36,703	39,599	増)2,896				
指定管理業務収入	36,703	39,599	増)2,896				
指定管理費	18,812	20,507					
利用料金	16,505	17,612	増)1,107				
その他	1,386	1,480	増)94				
自主事業収入	0	0	0				
支出	34,035	37,105	増)3,070				
指定管理業務支出	34,035	37,105	増)3,070				
自主事業支出	0	0					
収入-支出	2,668	2,494	減)174				
自主事業による利益	0	0	0				
法人税等	2,668	2,256					
純利益	0	238	増)238				
【参考】		H28決算	内容				
指定管理業務による利益還元		1,858	下記のとおり				
▽ 説明							
<p>▼利用料金は、移転後大幅に利用が伸びている。計画より約1,100千円の増収となった。</p> <p>▼利用者への利益還元として前年度は、約1,000千円を充てたが、今年度は、利用者へのサービス向上として、貸出備品の購入や机等の修繕などを実施し約1,800千円を振り向けた。</p>							

・利用料金収入は、移転後大きく増収となった。貸室稼働率も80%を越える状況であり、今後も利用の向上による増収に努めていきたい。

・人件費については、業務の改善工夫を念頭に据え効率的な事務処理に努めた。また一定程度の処遇改善を図った。

・物件費は、徹底した経費節減を図りつつも、利用者への利益還元等のため、前年度を大幅に上回る貸出備品の購入を行った。

・最終的には238千円の当期収支黒字の結果となり、過年度剰余金も十分保有しており、今後も健全な財政維持が可能であるとともに、効率的な管理運営を図っていく。

移転に伴う休館の影響を最小限にし、移転後の利用料収入を伸ばすなど、良好に運営されていると評価できる。

また、増収分を積極的に備品の購入・修繕費にあてるなど、利用者の利便を図りながら運営していることも評価できる。

引き続き、安定的なセンター運営に努めていただきたい。

＜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	<p>▼当運営委員会の財務状況等は、平成28年度は、指定管理者として新庁舎に移転後も円滑に貸室利用いただけるよう、積極的に備品等の更新を実施し市民還元を図った。決算の結果、前年度繰越剰余金を若干の上積みができ、継続・安定した経営能力を堅持している。</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>▼情報公開条例に基づく公開申出なし。</p> <p>▼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。</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
<p>管理業務の計画書及び運営事業計画書に基づく管理運営業務の円滑な推進に努めたところ、全般的には、計画書の講座、地域住民交流事業(主催・共催)、貸室、図書室業務をほぼ計画どおり実施することができた。また、施設の維持管理面でも、区や設備業者、清掃業務員等との密接な連携のもと、ほぼ良好に実施できた。</p> <p>庁舎移転を円滑に行い11月7日、新センターを供用開始した。</p> <p>休館もあり施設利用率は、昨年度を下回っているが、移転後の稼働率は過去最高値となっている。</p> <p>収支は、良好な状況を維持している。日々の経費節減等に努めた結果、健全な管理運営ができたと判断しており、経年化した備品・貸出用機器を自ら購入し、市民還元を図ることもできた。しかし、個々には、定員割れの講座や、目標値を下回った事業、利用者アンケートにおけるご意見要望など、次年度の改善や見直しが必要な項目もあり、引続き、利用者の声を把握しながら、逐次、改善策を実際の運営に反映させていきたいと考えている。</p> <p>このほか、子育てをサポートする「子育てサロン」、地域交流として「おもちゃ病院」「つるばらおはなし会」の各事業も継続して実施した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・11月の移転開業にあわせ、移転準備を円滑に推進 ・区民のニーズに即応した、より魅力のある講座の企画等の工夫改善 ・新しい発想や観点からの主催事業 ・イベントの企画・事業・イベント等のより効果的なPR方法の模索 ・職員の能力、資質向上を図るための効果的な職員研修の実施 ・少ない経費で利用者の満足度を高めるため、区と連携して貸室の設備、備品の効用を向上させる工夫改善

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の管理運営全般に渡って、適切に運営されている。施設移転に係る休館の影響を最小限に抑え、利用率上昇につなげたことは評価できる。また、積極的に利益還元を実施していることを評価する。</p>	<p>区民のニーズを把握しながら、講座・事業の見直しを行うなど、より一層満足度の向上を目指すとともに、地域住民の交流を促す事業を充実させるなど、施設の設置目的の実現に引き続き努めていただきたい。</p>