

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	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。		
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>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。</p>	A	B	C	D
	<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、チラン裏面の印刷の励行。 <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>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</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。 	<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、業務を遂行できたこと認識している。</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> <p>・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。</p> <p>・従前より情報共有は徹底できた。</p>	<p>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。今後も適正な管理運営を継続するとともに、管理水準の向上に向けた新たな取り組みも行っていたきたい。</p>			

▽ 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)
 夜間案内業務をシルバー人材センターに業務委託して
 います
 ▽ 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4日	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理応募スケジュールについて 業務仕様の変更点について 広報さっぽろのリニューアルについて 利用状況及び利用率の向上について 文化祭の予定について 備品購入について
第2回 11月24日	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の更新について ウェブアクセシビリティについて 広報さっぽろの掲載について 新年度備品購入について 利用状況及び利用率の向上について
第3回(総会) 1月30日	<ul style="list-style-type: none"> 白石区からの情報提供について 備品購入及び修繕等について 利用状況及び29年度執行状況について
第4回 2月16日	<ul style="list-style-type: none"> 菊水元町地区センター受付形態について 利用状況及び利用率の向上について 指定管理者の指定に係る協定締結について 業務財務検査について 広報さっぽろの掲載ルールについて
<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>	

・委託業務の適正確保に努め、履行確認を行っている。

・協議会等を年4回開催、諸問題に対応した。

▽ 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。
 ▽ 要望・苦情対応
 ▼ 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。
 ▽ 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)
 ▼ 利用者アンケート結果は、ロビーに掲示した。
 ▼ 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。
 ▼ 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。

・要求水準に沿って実施できたと考えている。

・要求水準に沿って実施できたと考えている。

・要求水準に沿って実施できたと考えている。

<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(29年10月1日発効)を上回る900円以上の時給を支給した。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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、適切な労働環境を整えた。 	<p>・最低賃金を十分上回っている状況であるが、今後、さらに処遇改善のため具体的に検討を進める。 定期健康診断も年1回実施し、健康管理に努めている。 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 data-bbox="1268 107 1316 141">A</th> <th data-bbox="1316 107 1364 141">B</th> <th data-bbox="1364 107 1412 141">C</th> <th data-bbox="1412 107 1460 141">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1268 141 1460 992"> <p>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> </td> </tr> </tbody> </table>	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>			
			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>											

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼利用者の安全については、施設内全般にわたり、適時巡回してその確保に努めている。 ▼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。 ▼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万全を期している。 ▼区役所との複合庁舎のため、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。 ▼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>▽ 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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 	<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>・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。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">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>	A	B	C	D																																																																		
	A	B	C	D																																																																					
<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>16講座(定期講座8、特別講座2、共催講座6) 受講者総数251人(前年315人)</p> <p>定期講座</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">講座名</th> <th rowspan="2">回数</th> <th rowspan="2">定員</th> <th rowspan="2">参加人数</th> <th colspan="3">成果指標(%)</th> </tr> <tr> <th>参加者数</th> <th>理解度</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>楽しくボイストレーニング</td> <td>6</td> <td>30</td> <td>34</td> <td>142</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>～やさしく通じる～おもてなし英会話</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>27</td> <td>169</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>パソコンエクセル初級講座</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>14</td> <td>88</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>かわいい羊毛フェルトグッズを作ろう!</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>4</td> <td>50</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>タイ語入門講座</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>11</td> <td>69</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>～きれいにおもてなし～飾り巻き寿司</td> <td>4</td> <td>15</td> <td>15</td> <td>125</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>パソコンエクセル活用講座</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>14</td> <td>88</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>楽しくシェイプアップ! ZUMBA</td> <td>6</td> <td>15</td> <td>17</td> <td>142</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> </tbody> </table>	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	楽しくボイストレーニング	6	30	34	142	125	125	～やさしく通じる～おもてなし英会話	6	20	27	169	125	125	パソコンエクセル初級講座	6	20	14	88	125	125	かわいい羊毛フェルトグッズを作ろう!	4	10	4	50	125	125	タイ語入門講座	6	20	11	69	125	125	～きれいにおもてなし～飾り巻き寿司	4	15	15	125	125	125	パソコンエクセル活用講座	6	20	14	88	125	125	楽しくシェイプアップ! ZUMBA	6	15	17	142	125	125	<p>・定期講座については、計画どおり実施。参加人数が少ない講座もあったが、ほとんどが理解度・満足度ともに高評価を得ている。今後は、より魅力のある講座を企画実施していく。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>協定書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。また、地域で活躍する人気店の店主に講師を依頼した新しい講座を実施するなど、区民にとって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、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つつ、受講者数の増加を図っていただきたい。</p>	A	B	C	D
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																																																																					
楽しくボイストレーニング	6	30	34	142	125	125																																																																			
～やさしく通じる～おもてなし英会話	6	20	27	169	125	125																																																																			
パソコンエクセル初級講座	6	20	14	88	125	125																																																																			
かわいい羊毛フェルトグッズを作ろう!	4	10	4	50	125	125																																																																			
タイ語入門講座	6	20	11	69	125	125																																																																			
～きれいにおもてなし～飾り巻き寿司	4	15	15	125	125	125																																																																			
パソコンエクセル活用講座	6	20	14	88	125	125																																																																			
楽しくシェイプアップ! ZUMBA	6	15	17	142	125	125																																																																			
A	B	C	D																																																																						

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
白石を学ぶ文化・産業編	1	15	9	75	125	125
プロに教わる！スープカレー講座	1	16	16	123	125	125

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
触れて楽しむスマホ&タブレット	5	20	20	125	125	125
簡単！背骨の歪みを整えよう	5	20	18	113	125	125
即席麺で作る四季の薬膳	5	20	7	44	125	125
イタリア語超入門	5	20	13	81	125	125
基礎からはじまる観光英語	5	20	20	125	125	125
片づけたい親の家・私の家	5	20	12	75	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	49	343	457	343	来場者目標数の80%	168.6
子育てサロンおててつないで	12	360	295	360		102.4
世界の積み木で街づくり+ジャグリングショー観覧	1	50	15	50		37.5
図書室なんでもクイズ	1	50	127	50		317.5
夏の女性マーじゃん大会	1	43	35	43		102.9
年忘れ女性マーじゃん大会	1	43	41	43		120.6
2017クリスマスコンサート	1	250	386	250		193.0
小学生冬休み企画「パン屋さんから親子で学ぼう！！」	1	24	24	24		126.3
小学生冬休み企画「豆本に挑戦！」	1	10	12	10		150.0
津軽三味線「新田流」新田親子コンサート	1	350	410	350		146.4
大人のための映画会	1	150	182	150		151.7

・継続事業の「おもちゃ病院ピーポー」と「子育てサロン」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きている。

・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事業を展開していく。

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	16,000	27,000	来場者 目標数の 80%	74.1
ふるさとまつり遊芽カーニバル	1	900	800	900		111.1
ふれあいバラコンサート	1	300	344	300		143.3
中学生の主張発表会	1	300	162	150		67.5
子ども百人一首かるた大会	1	145	148	145		127.6

・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貸室等に協力するとともに、同時開催の子ども会育成連合会主催の遊芽カーニバルへの貸室提供を行うなど、逐次協力している。

・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札幌市や各実行委員会の経費節減に寄与した。

<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 2,804人

▽ 図書業務

- ・開館日数 341 前年(305) 増減率111.8%
- ・蔵書数 29,926 (前年28,033) 増減率106.8%
- ・登録者数 7,011 (前年6,561) 増減率106.9%
- ・貸出し数 142,178(前年112,306) 増減率126.6%
- ・相互貸借件数 33(前年13) 増減率253.8%
- ・レファレンス件数 2,944(前年2,290) 増減率128.5%

利用案内(2,444)

<利用促進事業>

- ・第6回図書室なんでもクイズ (定員50人参加人数127人)
- ・冬休み豆本体験講座(1/9)1回実施(定員10人 参加人数12)
- ・大人のための映画会(3/23)1回実施(定員150人参加人数182)

<所蔵図書の紹介掲示>

一般

- ・お薦め作家紹介特集 (時代小説・現代小説) 2ヶ月更新
- ・貸出ベスト30(3ヶ月更新)
- ・ミニ特集(隔週)

児童

- ・おすすめ児童書紹介特集 (毎月更新)
- ・テーマ展示(3ヶ月更新)
- ・児童ミニ特集(隔月)

・登録数が、大幅に増加している。
・利便性が向上しており、貸出冊数等が大幅に増加しており、利用者も急増している。
・この他、利用促進事業はもとより、図書の紹介など、多岐にわたる情報発信の結果と考える。

・図書室なんでもクイズは6回目の開催となり、参加人数が100名を超え、夏の事業として浸透してきた結果であると考え。

・今後とも、親しまれ、より多くの区民に利用してもらえよう努めていきたい。

(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				
(5)施設利用に関する業務	ホール	件数(件)	692	704	971	・利便性の向上もあり、稼働率が伸びている。 ・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。	施設移転で地下鉄駅直結となり利便性が向上したこともあり、前年度と比較し稼働率が大幅に上昇している。協定書による要求水準は十分に満たしており、来館者が増加しても親切、明朗、公平な接遇、適切な対応業務に努めた姿勢は評価する。今後も利用率の向上に向けた取り組みを行うよう努めていただきたい。	
		人数(人)	70,199	—	70,806			
		稼働率(%)	71	—	88			
	会議室	件数(件)	2,873	2,394	4,794			
		人数(人)	41,841	—	90,869			
		稼働率(%)	77	—	88			
	実習室等	件数(件)	1,888	1,496	2,776			
		人数(人)	38,441	—	40,603			
		稼働率(%)	67	—	85			
	その他	件数(件)	1,692	1,925	1,746			
		人数(人)	21,585	—	17,732			
		稼働率(%)	70	—	81			
	計	件数(件)	7,145	6,519	10,287			
		人数(人)	172,066	—	220,010			
		稼働率(%)	72	—	86			
	▽ 還付28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。						
(6)付随業務	▽ 広報業務	<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>						
	▽ 引継ぎ業務	<p>(前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>						
					A	B	C	D
		<p>・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>						
		<p>見やすく分かりやすいホームページを維持しつつ、施設のPRや情報提供を行っており、要求水準を満たしている。今後も充実したPR、周知活動に努めていただきたい。</p>						

2 自主事業その他		A	B	C	D
▽ 自主事業 該当なし ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼事務用品は全て市内の企業に発注した。 ▼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。 ▼有料演奏会、センター祭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。 ▼盲導犬育成協会募金箱の設置に協力している。 ▼図書室扉に障がい者対応用のインターフォンを設置している。 ▼職員における車椅子への介助等の励行 ▼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。 ▼福祉目的のロビー展示に協力している。		・物品調達は、ほぼ市内の企業に発注することができた。 ・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きたい。		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、高齢者や障がい者に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。	
3 利用者の満足度		A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果		・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。 ・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。		概ね高評価を得ており、適正な管理運営が行われていることから要求水準を満たしていると評価できる。 講座開催の認知度が昨年度の47%より上昇しており、今後も引き続き周知活動に努めていただきたい。 また、利用者からの要望、苦情等に対しては、指定管理者において適切な対応を行い報告がなされている。引き続き、利用者のニーズの把握とその対応に努めていただきたい。	
実施方法 ・期間 平成30年1月22日～2月23日(図書2月24日～3月24日) ・場所 白石区民センター ・対象 利用団体、サークル、図書室利用者 ・(貸室)調査人数 620人 回答数373人 回収率60% ・(図書)調査人数 95人 回答数93人 回収率98%	結果概要 ①施設・貸室利用等について ◆利用目的 サークル活動71%、会議・研修会16%、図書室4%、講座・事業5%、開放事業1%、その他3% ◆利用の主な理由 利用料金が安い24%、駐車場が広い12%、使いやすい26%、家・職場が近い20%、他に施設がない9%、情報収集4%、その他5% ◆利用頻度 週に1回以上54%、月に1回以上38%、半年に1回以上5%、年に1回以上2%、初めて1% ◆主な交通手段 自家用車29%、徒歩19%、バス10%、地下鉄35%、自転車4%、JR2%、タクシー1% ◆接客態度 とても良い42%、良い42%、どちらかといえば良い4%、普通9%、悪い1%、無回答2% ◆今後も、区民センターを利用したいか ぜひ利用したい62%、利用したい31%、どちらかといえば利用したい1%、どちらでもない1%、利用したくない0%、無回答5%				

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57%、知らない38%、無回答5%

◆希望する受講内容

趣味的なもの33%、健康食生活24%、生活に密着したもの16%、生涯学習12%、芸術文化歴史11%、法律行政関連3%、その他1%

◆各種事業を主催していることの認知度

知っている60%、知らない35%、無回答5%

◆参加希望の事業分野

演奏会37%、センター祭11%、講演会20%、ダンスパーティー9%、開放事業9%、親子事業3%、演劇・朗読8%、その他3%

③図書室について

◆利用頻度

月1回以上48%、週に1回以上34%、半年に1回以上4%、年に1回以上5%、初めて利用した9%

◆利用の主な理由

家・職場が近い50%、複合庁舎の中にある25%、他に施設がない4%、その他21%

◆交通手段

徒歩51%、自家用車21%、自転車4%、バス・地下鉄24%

◆接客態度

とても良い44%、良い35%、どちらかといえば良い5%、普通16%、悪い0%

◆今後も図書室を利用したいか

ぜひ利用したい74%、利用したい19%、どちらかといえば利用したい2%、どちらでもない5%、利用したくない0%

◆講座・事業の認知度

知っている31%、知らない69%

◆事業への参加の有無

参加したことがある8%、参加したことがない92%

◆参加希望の事業分野

映画会66%、製本講座9%、朗読会16%、その他8%、無回答1%

④清掃状況について

とてもよい36%、よい43%、どちらかといえばよい4%、普通7%、悪い1%、無回答9%

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27%で、公務員だと思ったが62%、その他・無回答11%

(図書)

知っていたが20%で、公務員だと思ったが68%で、図書室については、中央図書館直轄だと思ったが10%、その他が2% だった。

<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 優先的予約の取り扱いなど。(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 施設・設備・備品など(19件)</p> <p>【対応】 ② ステージの拡張、更衣室・シャワールーム・物品庫・コインロッカーの設置、明るい色への舞台幕の変更、男女共用で使用可能なトイレの設置等に関しては区に情報提供するとともに、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。また、鏡の設置・滑りにくいドアストッパーに関しては、当センターで逐次利用者の意見を基に対応してきており、今後も十分な対応に努めていく。</p> <p>【要望】 ③ 事業・講座に関する要望(6件)</p> <p>【対応】 ③ 全市対象の事業及びきっかけ作り講座の充実、催事や講演会などの開催について、今後の事業運営の中で企画実施できるよう適宜検討している。</p> <p>【要望】 ④ 事業・講座に関する要望(7件)</p> <p>【対応】 ④ 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>(図書関連)</p> <p>【要望】 ⑤ 開館時間延長及び蔵書の充実などに関して(5件)</p> <p>【対応】 ⑤ 中央図書館に情報提供するとともに、当センター独自で購入可能な蔵書については適宜検討を行う。</p> <p>【要望】 ⑥ 空調温度に関して(1件)</p> <p>【対応】 ⑥ 空調に関しては、対応を検討するよう庁舎管理担当課に情報提供している。</p>	<p>・提案、意見等で、当センターで実現可能なものについては、速やかに対応してきている。また、市の規則等では、速やかに対応してきている。また、市の規則等では、速やかに対応してきている。また、市の規則等では、速やかに対応してきている。</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。</p> <p>・時間延長や蔵書は、(市)中央図書館に情報提供し、改善を求めている。室温への意見については、庁舎管理担当課に情報提供し適宜検討に努めている。</p>
-------------------------	--	--

4 収支状況						
▽ 収支 (千円)			A	B	C	D
項目	H29計画	H29決算	差			
収入	36,703	46,348	増)9,645	・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85%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等の整備を行った。 ・最終的には1,322千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。		
指定管理業務収入	36,703	46,348	増)9,645			
指定管理費	18,812	18,812				
利用料金	16,505	26,026	増)9,521			
その他	1,386	1,510	増)124事業外収入を含む			
自主事業収入	0	0				
支出	34,035	42,458	増)8,423			
指定管理業務支出	34,035	42,458	増)8,423			
自主事業支出	0	0				
収入-支出	2,668	3,890	増)1,222			
自主事業による利益還元	0	0				
法人税等	2,668	2,568				
純利益	0	1,322	増)1,322			
【参考】	H29決算	内容				
指定管理業務による利益還元	3,376	下記のとおり				
▽ 説明						
▼利用料金は、移転後大幅に利用が伸びている。計画より約9,521千円の増収となった。 ▼利用者への利益還元として前年度は、約1,858千円を充てたが、今年度は、利用者へのサービス向上として、貸室整備及び貸出備品の購入、机等の修繕などを実施し約3,400千円を振り向けた。 以上の結果、29年度決算は1,322千円の収支黒字となった。						

<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	▼当運営委員会の財務状況等は、平成29年度は、指定管理者として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。		
▽ 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	▼情報公開条例に基づく公開申出1件。 ▼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。		

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>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ながら、貸出用備品等を自ら購入し、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、引き続き、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」の各事業も継続して実施した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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>貸室の稼働率上昇にもスムーズに対応しており、施設の管理運営全般に渡って適切に運営されている。また、地域と連携し新しい講座を実施するなど、より区民から親しまれるセンターの実現を目指し、サービス水準の向上に努めていることは評価できる。</p> <p>また、備品の購入等により、利用者の利便性の向上にも積極的に取り組んでおり、引き続き区民のニーズを把握しながら、地域住民の交流を促進する事業を充実させるなど、より一層満足度の向上を目指していただきたい。</p>	