

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)	豊平区市民部地域振興課(011-822-2427)
-----	-----------------	-----------	---------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市豊平区民センター	所在地	札幌市豊平区平岸6条10丁目
開設時期	昭和53年12月18日	延床面積	2,750.04㎡
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	大ホール・会議室(3室)・和室(3室)・調理実習室・陶工芸室・視聴覚室・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>▼地域のコミュニティ施設として、地域住民のコミュニティ活動の助長および生涯活動の普及振興を図り、地域住民の福祉の増進に寄与することを目的とした区民センターの設置目的を実現するため、次の目標を管理運営の方針として定めている。①まちづくりに興味を持つきっかけになる場の提供②地域の人材の発掘と活用③情報発信・受信の拠点化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>▼施設の運営・管理にあたっては、公平・公正・公開の三大方針を重要な柱としている。①公平については、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。②公正については、組織及び職員個人の理念として基本的に身に付けなければならないと考え、そのために理念を公にし、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。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は、公開抽選等の具体的取り組みを行っている。なお、抽選に外れた場合は、代替の空き室を案内するなど、利用率の向上にも配慮している。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼節電等については、館内へのポスター掲示を行い、利用者・職員ともに節約への協力を求めた。</p> <p>▼ロビーに観葉植物を置き、館内の空気浄化を行うとともに、環境の改善に繋げた。</p> <p>▼敷地内に、札幌市環境局ごみ減量推進担当課が設置した古紙回収ボックスが配置されており、平日のみならず土・日・祝日にも利用できるように区民に案内し、市民サービスの向上と資源回収事業への協力を行った。</p> <p>▼区民センターで使用する事務用品等は、出来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>▽ 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>▼管理運営は、一般社団法人札幌市区民センター運営委員会を組織して行っており、事務局には、館長及び副館長のほか事務職員3名、図書室には司書有資格者4名の常勤職員を配置。夜間も常時2名の委託職員を配置し、管理体制の万全を図っている。</p> <p>▼事務局職員の事務役割分担、緊急時の連絡網や災害非常時の呼び出し連絡網等を整備している。</p>	<p>公の施設として、誰からも親しまれる区民センターの実現に向け、職員一丸となって、管理方針に基づき適切な管理運営を行った。</p> <p>施設の平等利用及び公平・公正な対応について、職員全員で意思統一して取り組んだ結果、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>利用者の協力を得ながら節電等に努めたが、今後とも環境配慮の推進に、積極的な協力を行いたい。</p> <p>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。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。</p> <p>公開抽選等の取り組みにより、公平・公正な対応を行っているところを評価する。</p>
A	B	C	D					

▼毎年度、人材育成のため研修計画を立て、職員研修を実施している。なお、業務上必要な知識を得るための、経理事務研修や接遇マナー&電話対応研修などは、税理士などの外部の専門講師を招聘して実施した。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼豊平区民センターは、開館以来40年近く経過した老朽施設であり、建物本体だけでなく備品類も耐用年数を過ぎたものばかりである。このことから苦情も多く、対応に苦慮していたところである。そこで、貸室利用料の増収益金を活用して、障子や襖の張替交換や電動ろくろの入れ替えなどの修繕工事等を積極的に行い、利用者の利便性向上に努めた。

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)

▼豊平区民センターでは、第三者に委託している業務は、夜間案内業務のみである。業務の実施にあたっては、日誌等書面報告だけでなく、適宜ミーティングを行うなど指導監督に努め、区民センター職員との密接な連携と情報共有を図り、遺漏なきように確認を行い万全を期した。

夜間案内業務に従事するシルバー職員も、区民センター職員と同じであるという意識付けを行うとともに、研修を実施し、サービスの向上に努めた。

▽ 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	協議・報告内容
第1回 H28.6.20	・平成27年度事業報告、収支決算報告 ・平成28年度事業計画、収支計画 ・その他
第2回 H28.9.26	・各館の運営状況 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項
第3回 H28.11.21	・暖房停止とアスベスト対応について ・平成28年度事業および収支の現況
第4回 H29.3.2	・各館の運営状況 ・次回の指定管理を巡る情勢 ・平成29年度指定管理費用について
第5回 H29.3.27	・平成28年度事業・収支の現況 ・平成29年度事業・収支計画案 ・その他
<協議会メンバー>第1・3・5回:町内会関係者・サークル代表6名、豊平区社会福祉協議会職員・豊平区地域振興課職員3名、豊平区民センター運営委員会正副委員長2名、事務局2名 計15名 第2・4回:豊平区地域振興課職員2名、豊平区民センター1名、豊平区内各地区センター2名 計5名	

豊平区民センター運営協議会を3回開催するとともに、区内地区センター2館と地域振興課の4者による豊平区館長会議を立ち上げ、2回開催した。

▼協議会メンバーには、交流事業等の実施の都度、チラシなどを送付してご案内し、参加意見を聞くなどしてサービス向上に努めた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼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、当該業務の重要性を考え、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。

▼特に現金については、手順や確認方法を明確にして、全職員共通の認識とし、併せて、チェック体制を整備して取扱い、適正な執行に万全を期している。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情については、その妥当性や問題の有無について検討し、改善できるものは改善を行うなど迅速に対応したうえ、その結果を札幌市に報告した。

▼要望・苦情に適切な対応をするためにも、日々の業務の学習と職員間の情報共有が大切であり、定期的な職員ミーティング等を行い、更なる業務の習熟と情報共有に努めた。

▼利用者からの要望・意見は、自由に提案してもらえるように、目安箱「区民の声」をロビーに設置している。

▽ 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)

▼講座等の事業実施にあたっては、必ずアンケートを行い、満足度や要望等の意見を集約して、次回事業実施の参考としている。

▼アンケート結果は、区民センターロビー掲示板に1か月間掲示した。

▼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を行った。

▼札幌市の業務検査において指導された事項は、速やかに改善を行った。

資金管理、現金取扱いは、業務仕様書において求められている事項を適切に実施した。

要望・苦情については、迅速な対応が求められることから、日頃から全職員が種々の情報収集を行うとともに共有化を図り、速やかに対応、解決するように努めた。

アンケート結果などのいただいた意見は最大限尊重し、一層の改善を図りながら、市民サービスの向上に努めた。

今後とも、適切な事務処理に努めた。

<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764円(平成27年10月8日発効)を上回る861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分を順守した。 ▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働をさせた場合は、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した。 ▼全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者は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出等を行った。 ▼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・バランスの取り組みに関して適切に実施した。 ▼区民センター運営委員会として、正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した。その結果、非正規職員2名を正式職員に転換した。 	<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。また、社会保険労務士事務所へ逐次相談・指導を受け、労働環境の向上に努めている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1225 152 1278 188">A</th> <th data-bbox="1283 152 1335 188">B</th> <th data-bbox="1340 152 1393 188">C</th> <th data-bbox="1398 152 1449 188">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1225 194 1449 342"> <p>仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。</p>			
			A	B	C	D					
<p>仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。</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> <p>▼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。</p> <p>▼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、3カ月保管後、処分している。なお、現金などの貴重品等については、記録後7日以内に豊平警察署に届け出ている。</p> <p>▼貸室使用後の点検等で発見した忘れ物については、利用サークル等に照会し、迅速に返還するようサービスの向上に努めている。該当者がいない場合には、拾得物の取り扱いと同様に処理している。</p> <p>▼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> <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>▼清掃業務に関しては、夜間は職員が担当するほか、日中は札幌市から委託をうけた業者が実施している。</p> <p>▼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、札幌市から委託をうけた業者が実施している。</p> <p>▼館内機器類の保守点検については、区役所と併設した施設であることから、札幌市が行っている。</p> <p>▼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る限りの対応を行った。</p> <p>▼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。</p> <p>▼駐車場や外構緑地の管理は、区役所と併設した施設であることから、札幌市が行っている。なお、館内ロビーにおいても観葉植物を育てて、施設の環境維持に配慮している。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼区民センターは、区役所と一体の防火・防災対象物であることから、市が策定した防災計画に基づき、市と共同で防災訓練を2月と3月の2回実施した。</p>	<p>職員一丸となって、利用者の安全管理に努めた。</p> <p>拾得物等の管理について、適切に対応できた。</p> <p>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だくため、業務仕様書の求める事項を踏まえ、その対応に努めた。</p> <p>豊平区民センターが開館40年の老朽施設であることから、利用者の安全確保を優先に、緊急性の高いものから順次対応した。また、備品についても、予算の許す限り、適切に更新した。</p> <p>今後とも、防火・防災への備えを徹底し、来館者の安全を図っていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: left;"> 仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。また、利用者の安全確保のため自ら修繕や備品の更新を行っているところを評価する。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。また、利用者の安全確保のため自ら修繕や備品の更新を行っているところを評価する。			
	A	B	C	D							
仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。また、利用者の安全確保のため自ら修繕や備品の更新を行っているところを評価する。											

▼当館には、陶芸用の灯油窯が設置されているが、不完全燃焼等の不測の事態に備え、利用者には必ず窯場に常駐させた。また、使用後の窯の温度管理のため、夜間勤務者が1時間ごとに点検を行い、退庁後はボイラー担当者に業務を引き継ぐことで、防火に努めた。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 講座に関する学習機会の提供業務

講座名	回数	募集人員	受講者数	理解度	満足度
自然ウォッチング2016春	4	20	21	100	100
自然ウォッチング2016秋	4	20	26	100	100
ひとりのできるリンパ健康法	5	20	19	100	100
やさしいヨガ	6	20	24	100	100
専門用語を使わない相続・遺言・終活講座	4	30	8	100	100
美術への誘い～身近にアートを楽しもう	1	20	14	100	100
童謡唱歌でボイストレーニング	4	25	29	100	100
抒情歌でボイストレーニング	4	25	29	100	100
学ぼう！旅行英会話。おもてなし英会話	8	25	27	100	100
すぐに使える！実用英会話	8	25	21	100	100
初心者のための写経入門	4	25	10	100	100
初めて牌を触る方向けのマーじゃん講座	4	16	18	100	100
上達につながるマーじゃん講座	4	28	25	100	100
パソコン写真編集講座	6	20	9	100	100
そば打ち入門	1	20	24	100	100
親子でつくろう！パン屋さんどてづくりパン	1	24	22	100	100
プロ直伝のおいしいパン講座	1	16	16	100	100
快適生活！整理収納講座	4	20	10	100	100
(ご近所先生企画講座) 中世の景色-「平家物語」を通して	5	20	17	100	100
(ご近所先生企画講座) 背骨のゆがみを整えよう	5	20	13	100	100
計20講座実施	83	439	382	100	100

▽ 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。

▽ 地域に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

事業名	募集人員	来場者数	達成率
図書室 読み聞かせ	120	130	108
図書室 子ども映画会	40	90	225
図書室 秋を楽しむ映画会	50	141	282
図書室 親子映画会	30	24	80
パソコン何でも相談会	40	16	40
豊平区民センター祭	2,000	1,741	87
豊平区民書道展示会	150	106	70

計画事業は、当初計画どおり実施することができ、利用者の理解度、満足度とも概ね良い結果を得ることができた。

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、区民にとって一層魅力のある講座にしていきたい。

アスベストの剥離によるボイラー停止のため、館内の温度が著しく低下した。ストーブを設置したものの、館内の温度はあまり上昇せず、この寒さを避けた利用者が多く、秋の事業への参加者が減少した。その他は、当初計画どおり

A	B	C	D
適切に実施されているものと評価する。			
区民講座については、理解度、満足度共に高くなっているところを評価する。			
また、地域交流事業では来場者数が募集人数を大きく上回る事業も多く、利用者のニーズをとらえているところを評価する。			

	<table border="1"> <tr> <td>豊平区民美術展示会</td> <td>150</td> <td>130</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>女性マーじゃん大会</td> <td>32</td> <td>41</td> <td>128</td> </tr> <tr> <td>ラミューズコンサート</td> <td>200</td> <td>180</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>ゼロ歳からのジャズライブ</td> <td>80</td> <td>240</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>計11事業実施</td> <td>2,892</td> <td>2,839</td> <td>98</td> </tr> </table> <p>▼地域住民の交流する場の提供を目的とした施設開放事業</p> <table border="1"> <tr> <th>実施種目</th> <th>実施時間等</th> <th>実施回数</th> <th>参加者数</th> </tr> <tr> <td>囲碁将棋</td> <td>毎週 火・木・土 13:00~16:30</td> <td>145</td> <td>5,430</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">卓球</td> <td>毎週 月 18:00~20:30</td> <td>45</td> <td>495</td> </tr> <tr> <td>毎週 土 9:00~12:00</td> <td>33</td> <td>1,211</td> </tr> <tr> <td>バドミントン</td> <td>毎月 第1・3・5 土 18:00~20:30</td> <td>24</td> <td>405</td> </tr> </table> <p>▽ 生涯学習に関する相談業務</p> <p>▼市内のサークル活動の状況、各種講座、札幌市の広報などに関する相談に応じた。</p>	豊平区民美術展示会	150	130	86	女性マーじゃん大会	32	41	128	ラミューズコンサート	200	180	90	ゼロ歳からのジャズライブ	80	240	300	計11事業実施	2,892	2,839	98	実施種目	実施時間等	実施回数	参加者数	囲碁将棋	毎週 火・木・土 13:00~16:30	145	5,430	卓球	毎週 月 18:00~20:30	45	495	毎週 土 9:00~12:00	33	1,211	バドミントン	毎月 第1・3・5 土 18:00~20:30	24	405	<p>に実施することができた。</p> <p>今後とも利用状況等を考慮しながら、開放事業を継続していきたい。</p>																																											
豊平区民美術展示会	150	130	86																																																																																	
女性マーじゃん大会	32	41	128																																																																																	
ラミューズコンサート	200	180	90																																																																																	
ゼロ歳からのジャズライブ	80	240	300																																																																																	
計11事業実施	2,892	2,839	98																																																																																	
実施種目	実施時間等	実施回数	参加者数																																																																																	
囲碁将棋	毎週 火・木・土 13:00~16:30	145	5,430																																																																																	
卓球	毎週 月 18:00~20:30	45	495																																																																																	
	毎週 土 9:00~12:00	33	1,211																																																																																	
バドミントン	毎月 第1・3・5 土 18:00~20:30	24	405																																																																																	
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">大ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>801</td> <td>800</td> <td>830</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>54,806</td> <td>52,000</td> <td>54,034</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>71.6</td> <td>75</td> <td>75.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>2,289</td> <td>2,200</td> <td>2,339</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>20,687</td> <td>20,000</td> <td>21,523</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>70.1</td> <td>68.5</td> <td>71.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,661</td> <td>1,600</td> <td>1,656</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>24,400</td> <td>23,000</td> <td>22,989</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>49.2</td> <td>50</td> <td>50.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,763</td> <td>1,700</td> <td>1,863</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>33,811</td> <td>30,000</td> <td>32,007</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>52.4</td> <td>53.7</td> <td>54.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>6,514</td> <td>6,300</td> <td>6,688</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>133,704</td> <td>125,000</td> <td>130,553</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>58.7</td> <td>59.1</td> <td>60.3</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し93件、減免0件、還付12件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ホームページの内容充実に努めた。</p> <p>▼抽選に外れたサークルに対しては、他の空き室状況を案内し、利用者の活動をサポートすることに努めた。</p>			H27実績	H28計画	H28実績	大ホール	件数(件)	801	800	830	人数(人)	54,806	52,000	54,034	稼働率(%)	71.6	75	75.1	会議室	件数(件)	2,289	2,200	2,339	人数(人)	20,687	20,000	21,523	稼働率(%)	70.1	68.5	71.4	実習室	件数(件)	1,661	1,600	1,656	人数(人)	24,400	23,000	22,989	稼働率(%)	49.2	50	50.0	和室	件数(件)	1,763	1,700	1,863	人数(人)	33,811	30,000	32,007	稼働率(%)	52.4	53.7	54.6	合計	件数(件)	6,514	6,300	6,688	人数(人)	133,704	125,000	130,553	稼働率(%)	58.7	59.1	60.3	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">職員全員で、気持ちよく利用していただくことに努めた結果、すべての貸室において稼働率が上昇し、全体的には昨年度より1.6ポイントの増となった。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されているものと評価する。昨年と比べて、全ての貸室において稼働率が上昇しているところを評価する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	職員全員で、気持ちよく利用していただくことに努めた結果、すべての貸室において稼働率が上昇し、全体的には昨年度より1.6ポイントの増となった。				適切に実施されているものと評価する。昨年と比べて、全ての貸室において稼働率が上昇しているところを評価する。			
		H27実績	H28計画	H28実績																																																																																
大ホール	件数(件)	801	800	830																																																																																
	人数(人)	54,806	52,000	54,034																																																																																
	稼働率(%)	71.6	75	75.1																																																																																
会議室	件数(件)	2,289	2,200	2,339																																																																																
	人数(人)	20,687	20,000	21,523																																																																																
	稼働率(%)	70.1	68.5	71.4																																																																																
実習室	件数(件)	1,661	1,600	1,656																																																																																
	人数(人)	24,400	23,000	22,989																																																																																
	稼働率(%)	49.2	50	50.0																																																																																
和室	件数(件)	1,763	1,700	1,863																																																																																
	人数(人)	33,811	30,000	32,007																																																																																
	稼働率(%)	52.4	53.7	54.6																																																																																
合計	件数(件)	6,514	6,300	6,688																																																																																
	人数(人)	133,704	125,000	130,553																																																																																
	稼働率(%)	58.7	59.1	60.3																																																																																
A	B	C	D																																																																																	
職員全員で、気持ちよく利用していただくことに努めた結果、すべての貸室において稼働率が上昇し、全体的には昨年度より1.6ポイントの増となった。																																																																																				
適切に実施されているものと評価する。昨年と比べて、全ての貸室において稼働率が上昇しているところを評価する。																																																																																				
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼講座や事業の開催にあたっては、ホームページや広報誌を活用するとともに、チラシ等を区内の地区センターやまちづくりセンター等の公共施設に配布依頼した。</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</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">適切に実施されているものと評価する。今後も、公共施設</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されているものと評価する。今後も、公共施設																																																																													
A	B	C	D																																																																																	
適切に実施されているものと評価する。今後も、公共施設																																																																																				

	<p>▼ホームページを随時更新し、講座や事業等の最新情報の提供を心がけた。</p> <p>▼館内に設置の掲示板や配架ケースについては、出来るだけ多くの要望に応えるとともに、チラシ等が見やすい様に配架方法も工夫をした。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</p>	<p>など地道に取り組み、総合的に利用率の向上につなげたい。</p>	<p>に配布依頼をしたり、配架方法を工夫するなど、利用率の向上につながるよう努めていきたい。</p>							
<p>2 自主事業その他</p>										
<p>▽ 自主事業 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> <p>▼使用承認書や領収書などの印刷物については、障がい者施設に発注した。</p> <p>▼夜間案内業務をシルバー人材センターに委託し、高齢者雇用に配慮している。</p> <p>▼1階ロビーは、知的障がい者施設等の手作りパンの販売や特別支援学級合同作品展等に利用されている。</p>	<p>施設設置の主旨を考慮して、出来る限り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"> <thead> <tr> <th data-bbox="1217 521 1276 562">A</th> <th data-bbox="1276 521 1335 562">B</th> <th data-bbox="1335 521 1394 562">C</th> <th data-bbox="1394 521 1423 562">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1217 562 1423 904"> <p>適切に実施されているものと評価する。 今後も、高齢者雇用や福祉施策へ配慮した取り組みに努めていきたい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>適切に実施されているものと評価する。 今後も、高齢者雇用や福祉施策へ配慮した取り組みに努めていきたい。</p>			
A	B	C	D							
<p>適切に実施されているものと評価する。 今後も、高齢者雇用や福祉施策へ配慮した取り組みに努めていきたい。</p>										

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	<p>▼平成28年2月1日～2月28日</p> <p>▼来館者485人にアンケート用紙を配布して実施</p> <p>▼回答者376人</p>	<p>利用者アンケートは、区民センターでの活動サークル、図書室利用者、一般来館者に配布し、回答をいただいた。回答内容は、概ね仕様書の要求水準を満たしている結果となった。</p> <p>図書室の利用促進につながる対策を検討していきたい。</p> <p>講座や事業の実施にあたっては、魅力ある講座等の企画やPRを行い、参加者の増員に努めたい。</p> <p>今後とも、予算の許す限り対応していきたい。</p>			
結果概要	<p>▼貸室業務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・豊平区民センターの貸室を利用したことがあるは、82%と固定の利用者が多い。 ・貸室の利用料金に関しては、とても安い・安い・妥当が84%、高い・とても高いが16%であった。 ・施設設備の管理状況に関して、及び館内の清掃状況に関して、いずれも98%と高い評価を得た。 ・職員の対応に関しては、事務局・図書室いずれも普通以上が99%であった。 <p>▼図書室について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書室の利用に関して、利用したことがあるが53%、無いが47%であった。 ・利用したことがある方の内、月に数回以上の利用者は52%であった。 <p>▼区民講座について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・参加したことがある、今後参加したいは42%、参加したことが無いは、58%であった。 ・区民講座の受講料や参加費は、妥当以上が93%、高いが7%であった。 				
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"> ・音響を良くしてください。(マイク、スピーカー) <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホールの音響設備について、オーバーホールを行いましたので、これまでよりも音は改善されました。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・暖房はすみやかに直すべし。トイレにウォシュレットを。さらに手すりも。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・煙突内のアスベスト対策を施し、暖房用ボイラーの稼働を開始しました。また、各階のトイレにウォシュレットを設置するとともに、高齢化対策として手すりの設置をしました。 <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・机がかなり古くなっていてガタガタするので、新しくしてほしいです。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまで修繕して利用してきたが、全体的に老朽化してきており、最多の要望であることも考慮して、市と協議しながら購入を検討したいと考えています。 <p>【意見】</p>				

<p>・定期的に料理実習室の備品をチェックして破損しているもの、欠落しているものを是正してほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>・これまでガス炊飯器を電気炊飯器に買い替えたり、少しずつ設備更新をしてきましたが、今後も逐次備品の更新を行っていきます。</p> <p>【意見】</p> <p>・設備仕様に不備がある！故障等。</p> <p>【対応】</p> <p>・開館以来40年経過し、指摘されたとおり各所に設備の故障等の不備が見られます。今後とも、故障等が発生した場合は迅速に対応して、利用者への迷惑を最小限にし、気持ちよく利用していただけるようにしたい。</p>	<p>館の本体、設備ともに老朽化が進んでいるため、市と協議しながら、計画的に改善に取り組んでいきたい。</p>
---	---

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)				
収入	36,703	38,453	1,750	<p>職員による利用促進等への取り組みにより、利用率が向上した。また、同時に経費の節減に努めた結果、利用者への利益還元ができた。</p> <p>利用料金収入が計画を上回っており、また経費の節減により、利用者還元として、備品購入や施設の修繕を行っているところを評価する。</p>			
指定管理費	21,848	21,848	0				
利用料金	13,469	15,261	1,792				
その他	1,386	1,344	▲ 42				
自主事業収入	0	0	0				
支出	33,932	36,388	2,456				
指定管理業務支出	33,932	36,388	2,456				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	2,771	2,065	▲ 706				
自主事業による利益還元	0	0	0				
法人税等	2,771	2,093	▲ 678				
純利益	0	▲ 28	▲ 28				
【参考】				H28決算	内容		
指定管理業務による利益還元				2,072	下記のとおり		
▽ 説明							
<p>▼利用料金収入は、計画より1,792千円の増となった。</p> <p>▼その他の収入とは、受講料収入、興行収入、コピーサービスに係る収入であり、コンサートの無料開催等により、計画よりも42千円の減となった。</p>							
<p>アスベスト飛散に伴う暖房用ボイラーの停止を余儀なくされ、コンサートを中止した場合の料金払い戻しの混乱を避けるため、無料コンサートに変更した。このため収入減となった。</p>							

<p>▼指定管理業務支出は、施設修繕等の市民還元の増により、計画より2,456千円の増となった。</p> <p>▼指定管理業務による利益還元は、主に利用料金収入の増による剰余金を活用し、1,005千円を備品購入、2,072千円を施設の修繕に充当した。</p> <p>▼収支は差し引き△28千円差額が生じた。</p>		
---	--	--

<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>▼当団体の財務能力等は、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。</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>▼条例の規定に則り、全て適正に対応した。</p> <p>▼情報公開請求はなかった。</p> <p>▼オンブズマンへの対応を要する事例はなかった。</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者を相手に契約を行わなかった。</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>煙突内の断熱材が剥離し、アスベストが飛散したため暖房用ボイラーの停止を余儀なくされた。この間、代替ストーブでの館運営となったが、寒さを理由とした貸室のキャンセルや予約の取り消しが発生した。また、コンサート事業では、中止した場合の料金払い戻しの混乱を避けるために、無料コンサートに変更しなければならない等の問題が生じた。しかしながら、問題内容の事前告知や代替ストーブの設置、ひざ掛けの貸出などの、出来る最大の対策を行い、館運営にあたった。それにより稼働率、利用料金収入ともに、前年を上回り、前年度よりも大幅な利用者還元を図ることができた。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掛けていきたい。</p>	<p>これまで蓄積した経験をもとに、今後とも誰からも親しまれる区民センターの実現に向け、職員一丸となって、業務に邁進してまいりたい。また、今年度は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を目指し、併せて経費の節減に努め、耐用年数が過ぎて劣化が進行している備品等について、利用者の要望も踏まえながら、積極的な利益還元を図っていきたい。講座や事業については、アンケートや運営協議会などを通じて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。加えて、サービスアップ研修等を実施し、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>適正な運営がされているものと評価する。アスベストの飛散によるボイラーの停止や無料コンサートへの変更などの緊急事態が発生したが、職員の適切かつ迅速な対応により稼働率、利用料金収入ともに前年よりも増加している点を評価する。</p>	<p>今後も積極的に利益還元を行い、利用率の向上に努めていただきたい。また、利用者の声に耳をかたむけ誰からも親しまれるセンターを目指していただきたい。</p>