

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(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>▼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おける、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、(市)循環型社会推進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、夜間対応の委託職員も含め、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>事務室の昼食時間帯の消灯を積極的に実施するなど、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"> <thead> <tr> <th data-bbox="1225 318 1273 349">A</th> <th data-bbox="1273 318 1321 349">B</th> <th data-bbox="1321 318 1369 349">C</th> <th data-bbox="1369 318 1417 349">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1225 349 1426 645">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。公開抽選等の取組だけに終わらず、その後の対応方法についても評価する。</td> </tr> </tbody> </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。公開抽選等の取組だけに終わらず、その後の対応方法についても評価する。			
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。公開抽選等の取組だけに終わらず、その後の対応方法についても評価する。											

▼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&電話応対研修などは、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年を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、会議用テーブルやマシン、電動ろくろの入れ替えや和室の畳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。

▽ 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、適宜ミーティングや研修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。

▽ 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 H29.6.19	・平成28年度事業、収支決算報告 ・平成29年度事業計画、収支計画 ・その他
第2回 H29.9.14	・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 H30.3.6	・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4回 H30.3.26	・平成29年度事業・収支の現況 ・平成30年度事業・収支計画案 ・その他

<協議会メンバー>第1・4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・3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

日頃から、利用者の利便性の向上を念頭に、改善に努めた。

夜間案内業務に従事する委託職員も、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。

豊平区民センター運営協議会を2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を検討し、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。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	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等に逐次相談・指導を受け、労働環境の向上に努めている。	A	B	C	D
	<p>▼施設で働く職員に対し、最低賃金810円(平成29年10月1日効力発生)を上回る874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。</p> <p>▼施設で働く職員は、1週38時間45分を順守した。</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。</p> <p>▼雇入れ時に、健康診断を実施した。</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・バランスの取り組みに関して適切に実施した。</p> <p>▼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。9館で非正規職員3名を正式職員に転換した。</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>(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、最寄りの交番に届け出ている。</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、夜間について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12月と3月の2回実施した。</p>	<p>館長が先頭に立って館内巡視を行うなど職員一丸となつて、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、修繕等は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、予算の許す限りにおいて、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> <td style="width: 25px;">A</td> <td style="width: 25px; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25px;">C</td> <td style="width: 25px;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
			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。利用者の安全確保や利便性のため、修繕や備品更新を行っているところを評価する。</p>							

(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2017春	4	20	19	100	100
自然ウォッチング&登山	3	20	23	100	100
楽しくボイストレーニング	4	25	44	100	100
楽しい歌講座	4	35	38	100	100
やさしいヨガ	5	20	23	100	100
美術への誘い	1	20	12	100	100
学ぼう！旅行英会話。おもてなし英会話	7	24	24	100	100
初心者向けの日常英会話	7	24	24	100	100
やさしい水彩画	7	16	16	100	100
電子工作とプログラミング	1	10	5	100	100
シニアのためのスマホ講座	2	16	16	100	100
下の句カルタ入門	7	18	15	100	100
目指そう美文字！実用ペン字入門	4	15	16	100	100
手打ちそば講座	1	24	23	100	100
重曹で簡単大掃除 ナチュラルクリーニング入門	5	20	6	100	100
パン屋さんど？親子でスイーツづくり	1	24	20	100	100
パン屋さんの手づくりパン講座	1	12	12	100	100
本当に美味しい珈琲の淹れ方	2	20	20	100	100
(ご近所先生企画講座) パステルアート	5	20	16	100	100
(ご近所先生企画講座) マジック	5	20	9	100	100
計20講座実施	76	403	381	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	128	106
図書室 映画会	50	44	88
パソコン何でも相談会	30	23	77
豊平区民センター祭	2,000	1,647	82
美術・書道展	250	264	106
開館40年記念自衛隊コンサート	200	167	84
桂三段の新春落語会	200	81	41
ラミューズコンサート	200	143	72
歌声サロン豊平	30	38	127
MIZUHOコンサート	150	96	64
下の句かるたin豊平	36	30	83
計11事業実施	3,266	2,661	81

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ある講座にしていきたい。

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、要求水準の10講座を上回る20講座の企画、開催をしており、利用者のニーズに幅広くとらえている。			
また、理解度、満足度共に高くなっているところを評価する。			
受講者数や来場者数が思わしくなかったものは、再度、見直しや検討をしていただきたい。			

初夏にエアコン停止という事故があり、館内の温度管理が著しく混乱した。窓を開けて対応をしたものの、館内の温度はあまり下降せず、このため一時的に事業への参加者が減少した。その他は、当初計画どおりに実施することができた。

	<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" data-bbox="400 232 965 535"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>囲碁将棋</td> <td>毎週 火・木・土 13:00~16:30</td> <td>133</td> <td>4,293</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">卓球</td> <td>毎週 月 18:00~20:30</td> <td>44</td> <td>397</td> </tr> <tr> <td>毎週 土 9:00~12:00</td> <td>32</td> <td>1,081</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>261</td> </tr> </tbody> </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>	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	133	4,293	卓球	毎週 月 18:00~20:30	44	397	毎週 土 9:00~12:00	32	1,081	バドミントン	毎月 第1・3・5 土 18:00~20:30	24	261	<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>																																																								
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	133	4,293																																																																										
卓球	毎週 月 18:00~20:30	44	397																																																																										
	毎週 土 9:00~12:00	32	1,081																																																																										
バドミントン	毎月 第1・3・5 土 18:00~20:30	24	261																																																																										
<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="400 781 965 1473"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">大ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>830</td> <td>800</td> <td>809</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>54,034</td> <td>52,000</td> <td>54,207</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>75.1</td> <td>75.0</td> <td>74.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>2,339</td> <td>2,300</td> <td>2,347</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>21,523</td> <td>20,000</td> <td>20,488</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>71.4</td> <td>71.3</td> <td>71.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,656</td> <td>1,600</td> <td>1,661</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>22,989</td> <td>22,000</td> <td>22,310</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>50.0</td> <td>50.0</td> <td>50.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,863</td> <td>1,800</td> <td>1,920</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>32,007</td> <td>32,000</td> <td>30,669</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>54.6</td> <td>64.8</td> <td>57.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>6,688</td> <td>6,500</td> <td>6,737</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>130,553</td> <td>126,000</td> <td>127,674</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>60.3</td> <td>60.8</td> <td>61.2</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し140件、減免0件、還付33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>			H28実績	H29計画	H29実績	大ホール	件数(件)	830	800	809	人数(人)	54,034	52,000	54,207	稼働率(%)	75.1	75.0	74.1	会議室	件数(件)	2,339	2,300	2,347	人数(人)	21,523	20,000	20,488	稼働率(%)	71.4	71.3	71.5	実習室	件数(件)	1,656	1,600	1,661	人数(人)	22,989	22,000	22,310	稼働率(%)	50.0	50.0	50.8	和室	件数(件)	1,863	1,800	1,920	人数(人)	32,007	32,000	30,669	稼働率(%)	54.6	64.8	57.0	合計	件数(件)	6,688	6,500	6,737	人数(人)	130,553	126,000	127,674	稼働率(%)	60.3	60.8	61.2	<p>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、ほとんどの貸室において稼働率が上昇し、全体的には昨年度より0.9ポイントの増となった。</p>	<table border="1" data-bbox="1217 741 1423 786"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されているものと評価する。</p>	A	B	C	D
		H28実績	H29計画	H29実績																																																																									
大ホール	件数(件)	830	800	809																																																																									
	人数(人)	54,034	52,000	54,207																																																																									
	稼働率(%)	75.1	75.0	74.1																																																																									
会議室	件数(件)	2,339	2,300	2,347																																																																									
	人数(人)	21,523	20,000	20,488																																																																									
	稼働率(%)	71.4	71.3	71.5																																																																									
実習室	件数(件)	1,656	1,600	1,661																																																																									
	人数(人)	22,989	22,000	22,310																																																																									
	稼働率(%)	50.0	50.0	50.8																																																																									
和室	件数(件)	1,863	1,800	1,920																																																																									
	人数(人)	32,007	32,000	30,669																																																																									
	稼働率(%)	54.6	64.8	57.0																																																																									
合計	件数(件)	6,688	6,500	6,737																																																																									
	人数(人)	130,553	126,000	127,674																																																																									
	稼働率(%)	60.3	60.8	61.2																																																																									
A	B	C	D																																																																										
<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>▼ホームページを随時更新し、講座や事業等について、最新情報の提供に心がけた。</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な配架方法にも工夫をした。</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>	<table border="1" data-bbox="1217 1688 1423 1733"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されているものと評価する。講座等の開催周知は、掲示方法や掲示場所などに工夫がされており、来館者が手に取りやすいものとなっている。</p>	A	B	C	D																																																																						
A	B	C	D																																																																										

	▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)									
2 自主事業その他										
▽ 自主事業 該当事業は実施していない ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼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。 ▼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。 ▼1階ロビーは、知的障がい者施設などの手づくりパンの販売や徳辺支援学級の合同作品展等に利用してもらっている。	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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1219 309 1278 353">A</th> <th data-bbox="1278 309 1337 353">B</th> <th data-bbox="1337 309 1396 353">C</th> <th data-bbox="1396 309 1431 353">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1219 353 1431 694"> 適切に実施されているものと評価する。 </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。			
A	B	C	D							
適切に実施されているものと評価する。										

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	<p>▼平成30年2月9日～2月28日</p> <p>▼来館者585人にアンケート用紙を配布して実施</p> <p>▼回答者279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、予算の許す限り改修等に対応していきたい。</p>			
結果概要	<p>▼貸室業務について</p> <p>・豊平区民センターの貸室を利用したことがあるは89%、また貸室を利用したいが92%と固定の利用傾向が強い。</p> <p>・貸室の利用料金に関しては、とても安い・安い・妥当が82%、高い・とても高いが13%であった。</p> <p>・貸室の利用時間区分については、今のままでよいが68%、時間貸しがよいが24%であった。</p> <p>・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96%であった。</p> <p>▼図書室について</p> <p>・図書室の利用に関して、利用したことがあるが38%、無いが58%であった。</p> <p>・利用したことがある方の内、月に数回以上の利用者は41%であった。</p> <p>▼区民講座について</p> <p>・参加したことがある、今後参加したいは38%、参加したことが無いが、53%であった。</p> <p>・区民講座の受講料や参加費は、妥当以上が27%、高いが1%、無回答が72%であった。</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>・トイレが古く、臭気が強いので改修してほしい。(狭い・臭い・使いづらい)</p> <p>【対応】</p> <p>・昨年、各階にウォシュレットと手すりを設置しましたが、臭気対策の芳香剤使用について苦情があることから苦慮しております。本格的な対策は、平成31年度の大改修で行う予定。</p> <p>【意見】</p> <p>ダンスの際、床が滑るのでモップ等の用意をしてほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>ホールを使用される場合はホール倉庫内に、その他の部屋を使用される場合は、3階東階段横にモップ等を用意して対応。</p> <p>【意見】</p>				

<p>ダンスの際、床にスパンコールなどが落ちていて、とても危険である。</p> <p>【対応】 ダンスパーティーで使用された後、全館的にスパンコールが散乱しております。スパンコールに接着剤が使用されているものもあり、完全に剥離が難しくなっております。清掃員が懸命に清掃をしているので、ご了承されたい。</p> <p>【意見】 ・テーブルが故障して使いづらいので取り替えてほしい。</p> <p>【対応】 ・一昨年来、テーブルに関する苦情が多く、昨年は12台の入れ替えを行いました。今後とも、札幌市とも相談しながら、順次入れ替えを検討する。</p> <p>【意見】 ・和室の畳が傷んでいるので、変えてほしい。</p> <p>【対応】 ・畳表を寿命の長く丈夫な和紙製のものに入れ替えました。また、床の間の畳表も同時に入れ替えましたが、カバンなどの荷物を置き引きずると、畳が切れたりしますので、床の間には荷物などを置かないように協力をもらおう。</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	H29計画	H29決算	差(決算-計画)	<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いるところを評価する。また、今までの剰余金を活用して、100万円を超える利益還元を行い、施設の利用環境の向上に取り組んでいるところも評価できる。</p>			
収入	36,703	38,946	2,243				
指定管理費	36,703	38,453	1,750				
利用料金	21,848	21,848	0				
その他	13,469	15,693	2,224				
自主事業収入	1,386	1,404	18				
自主事業収入	0	0	0				
支出	34,587	36,912	2,980				
指定管理業務支出	34,587	36,912	2,980				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	2,771	2,034	▲737				
自主事業による利益還元	0	0	0				
法人税等	2,771	2,203	▲568				
純利益	0	▲169	▲169				
【参考】	H29決算	内容					
指定管理業務による利益還元	1,212	下記のとおり					

<p>▽ 説明</p> <p>▼利用料金収入は、計画より2,224千円の増となった。</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18千円の増となった。</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2,980千円の増となった。</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、847千円を備品購入、365千円で施設の修繕を実施した。</p> <p>▼収支は差し引き737千円差額が生じた。</p>	<p>おおむね計画どおりの事業運営ができた。</p>	
--	----------------------------	--

<p><確認項目> ※評価項目ではありません。</p>				
<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"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>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"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>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>今年度は、初夏にエアコンの故障というトラブルはあったものの、前年度に発生したアスベスト飛散によるボイラー停止などの重大事故も無く、館の管理面では、平穏な一年となった。一方、夏季に職員の長期入院があり、残った職員の精神面に安定を欠いたところではあるが、職員全員が一致団結して館運営に当たったことから、稼働率、利用料金収入ともに前年を上回った。今年度も、前年度に引き続き相当量の利用者還元を行い、利用者からの苦情の多い備品の買い替えなどを行うことができた。今後も、ホームページなどによる外部の情報発信に努め、当施設の利用促進につなげていきたい。</p>	<p>次年度からは、新しい指定管理期間が始まる。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、今年度は前年に引き続き、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買い替えに努め、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、業務知識研修や接遇研修等を実施し、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>適切な運営がされているものと評価する。 夏季にエアコンの故障や職員の長期入院など、予想しない事態も発生したが、職員全員が迅速かつ丁寧に対応したことで、稼働率、利用料金収入共に昨年度を上回る結果に繋がったのではないかとと思う。</p>	<p>年々利用率が向上している中で、さらなる利用率向上には難しい面も出てくることが予想されるが、今後も利用者の声に耳を傾け、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>