

## 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。<br>(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30年4月1日～令和5年3月31日   |      |                |
| 募集方法    | 非公募<br>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<br>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<br>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務<br>(3) 事業の計画及び実施に関する業務<br>(4) 施設の利用等に関する業務<br>(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<br>複数施設を一括評価の場合、その理由:   |      |                |

## II 平成30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・節水については、職員が率先して行い、館内の啓発掲示により利用者に協力を求めた。</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、(環)循環型社会推進課が設置した古紙回収ボックスを配置しており、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>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> | <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="background-color: yellow;">B</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>公開抽選等の利用者に対する公平・公正な対応が行われていることから、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 |  | B |  |  |
| A            | B   | C  | D  |   |   |   |   |  |   |  |  |
|              | B   |  |  |   |   |   |   |  |   |  |  |

▽ 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)

▼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。

▼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。

▼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、経理事務研修や接客マナー&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。

▽ 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、建物や備品類も経年劣化があり、利用者からの苦情も多く、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、会議用テーブルや和室の壁紙の張替えやホールのサイドスピーカー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。

▼窓口での要望や課題、事例に関する条例やマニュアルの確認、館内の設備や備品の故障や不具合など、気づいた点は、必ず全員に伝わるよう心がけている。シフト制のため、事務職員業務日誌、図書業務日誌・夜間業務日誌を活用するほか、適宜、回覧やミーティングで情報の共有化を図っている。

日頃から、利用者の利便性の向上を念頭に、改善に努めた。

館内の安全や不備を点検し、利用者の意見や要望に耳を傾け、対応できるものは速やかに行った。今後も利用者の利便性向上のための工夫・改善や事故防止に努めたい。

▽ 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)

▼豊平区民センターの清掃・警備等は、豊平区役所が委託をしている。

▼豊平区民センターが、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っている。

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。

## ▽ 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<br>H30.6.26   | ・平成29年度事業、収支決算報告<br>・平成30年度事業計画、収支計画<br>・その他 |
| 第2回<br>H30.9.26   | ・各館の運営状況<br>・各館からの報告事項<br>・地域振興課からの連絡事項      |
| 第3回<br>H31.3.6  | ・各館の運営状況<br>・各館からの報告事項<br>・地域振興課からの連絡事項      |
| 第4回<br>H31.3.25   | ・平成30年度事業・収支の現況<br>・平成31年度事業・収支計画案<br>・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7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 |  |

▼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で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。

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。

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。

▼利用者アンケートを行い、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。

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い。

今後とも、適切な事務処理に努めたい。

|                      |   |  |   |
|----------------------|---|--|---|
| (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<br>▼施設で働く職員に対し、最低賃金835円(平成30年10月1日発効)を上回る880円以上の時給を支給した。<br>▼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。<br>▼施設で働く職員は、1週38時間45分を順守した。<br>▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働をさせる場合は、労働基準監督署に提出している労使協定締結届(36協定)に基づいて行った。<br>▼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。<br>▼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。<br>▼1年に1回定期健康診断を実施した。<br>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。<br>▼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。<br>▼職員の福利厚生と退職金制度の充実を図るため、札幌市中小企業センターに加入している。<br>▼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。<br>▼非正規職員を除き、正規職員で有期労働契約が5年を超えて更新した職員に、無期転換ルールの適用を行い、31年4月1日から無期契約する。<br>▼育児休暇・介護規程整備を図り、31年4月1日からの施行を予定している。 | 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   |
|                      |   |  | 育児休暇・介護規程整備といった職員の労働環境の向上などの取り組みがなされていることから、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。 |

| (3) 施設・設備等の維持管理業務   | ▽ 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)  |  | A B C D  |
|---|---|--|--|
|   | <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>館内巡視を行い職員一丸となって、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>利用者の安全確保や利便性のため、修繕や備品更新を行っており、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>▽ 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>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>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>▼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>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・防災の意識を高め、備えを徹底し、来館者の安全を図っていきたい。</p>                           |  |
| <p>▽ 防災</p> <p>▼ 連絡・連携が速やかに行えるよう緊急連絡網を整備し、火災時等に適切な行動が取れるよう職員ミーティングで確認している。</p> <p>▼11月に「AED・救急救命」研修を行った。</p> <p>▼AEDはいつでも誰でも使用できるよう、ロビーに設置している。AEDは日常点検を行っており、使用期限も確認し交換している。</p> <p>▼9月の地震災害の対応として、貸室取りやめを迅速に実施し、夜間避難場所として和室の貸し出しを行った。</p>   | <p>今後とも、防火・防災の意識を高め、備えを徹底し、来館者の安全を図っていきたい。</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 | 受講人員 | 理解度 | 満足度 |
|-----------------------------------|----|------|------|-----|-----|
| ゆるヨガ                              | 5  | 20   | 18   | 100 | 100 |
| パークゴルフ入門                          | 3  | 20   | 13   | 100 | 100 |
| フラワーアレンジメント                       | 4  | 20   | 8    | 100 | 100 |
| 帯アレンジを楽しむ<br>簡単ゆかた着付け講座           | 2  | 20   | 0    |     |     |
| 楽しくたのうた<br>ボイストレーニング              | 5  | 35   | 41   | 100 | 100 |
| カラス対策を学ぶ講座                        | 1  | 60   | 22   | 100 | 100 |
| 夏休み！子ども将棋教室                       | 5  | 30   | 31   | 100 | 100 |
| 札幌国際芸術祭・豊平区民センター共催<br>現代アート鑑賞しよう！ | 1  | 30   | 13   | 100 | 100 |
| 調味料を極める！<br>食べ比べ料理講座              | 3  | 20   | 4    | 100 | 100 |
| 豊平区の歴史を学ぶ                         | 4  | 20   | 34   | 100 | 100 |
| 目からウロコの<br>風呂敷活用講座                | 1  | 20   | 20   | 100 | 100 |
| はじめての俳句                           | 4  | 20   | 15   | 100 | 100 |
| 年末手打ちそば講座                         | 1  | 20   | 24   | 100 | 100 |
| 女性のための<br>初心者向けマージャン講座            | 5  | 24   | 24   | 100 | 100 |
| 楽しく学ぶ日常英会話                        | 8  | 18   | 18   | 100 | 100 |
| 春休み！子ども将棋教室                       | 3  | 30   | 30   | 100 | 100 |
| ご近所先生企画講座<br>おもてなしタイ語講座           | 5  | 20   | 13   | 100 | 100 |
| 計16講座 実施                          | 60 | 427  | 328  | 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」  | 240   | 214   | 89  |
| 図書室「なつやすみ<br>たなばた おはなしかい」   | 30    | 31    | 103 |
| 月寒公園・豊平区民センター共催<br>第1回パークゴルフ大会<br>つきさつぷびギナー杯                      | 32    | 23    | 77  |
| 豊平区民センター祭   | 1,800 | 1,276 | 71  |
| 豊平区民センター・<br>ウインドアンサンブルラミューズ共催<br>第17回ウインドアンサンブル<br>ラミューズ ミニコンサート | 200   | 200   | 100 |
| 津軽三味線コンサート  | 200   | 380   | 190 |
| 計6事業実施  | 2,502 | 2,124 | 85  |

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。

豊平区の歴史を学ぶ講座は、定員を大幅に超え、内容も好評であった。地域の歴史への関心の高さが伺えた。

定員を下回る講座、中止となった講座については、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ある講座にしていきたい。

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

区民講座については、要求水準の10講座を上回る16講座の企画、開催をしており、いずれの講座も理解度、満足度共に高くなっているため、適切に実施されているものと評価する。  
なお、受講者数や来場者数が思わしくなかったものは、講座内容見直しや別の講座への変更の検討をしていただきたい。

「たなばたおはなし会」は大きな柳の七夕飾りのもと、人形劇や紙芝居なども行い、図書室・本への親しみをもつ機会となった。

「津軽三味線コンサート」は予定人員の2倍近くの参加者があり、迫力ある演奏と民謡ほか盛りだくさんの内容に満足度の高いコンサートであった。



▼地域の憩いの場づくり施設活用事業

| 実施種目             | 実施時間等                               | 実施回数     | 参加者数       |
|------------------|-------------------------------------|----------|------------|
| 囲碁将棋             | 毎週 木・土<br>13:00～16:30               | 90       | 2,907      |
| 卓球               | 毎週 月 18:00～20:30<br>毎週 土 9:00～12:00 | 43<br>26 | 527<br>741 |
| バドミントン           | 毎月 第2・4 土<br>18:00～20:30            | 18       | 176        |
| 子育て支援<br>あつぷる'88 | 毎月 第1・3・5 土<br>18:00～20:30          | 21       | 1,213      |

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。

▽ 生涯学習に関する相談業務

▼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。

▽ 図書業務

| 開室日数     | 蔵書数      | 新規登録者数  |
|----------|----------|---------|
| 337 日    | 29,424 冊 | 420 人   |
| 貸出数      | 返却数      | レファレンス  |
| 89,345 冊 | 89,664 冊 | 4,259 件 |

ボランティアサークルによる「読みかかせ会」や「工作会」を開催し、利用促進を図った。

▼利用者の声を反映した本の特集展を行った。

▼市政資料のまとめ方を見直し、見やすくした。児童書を整理し、借りやすい棚づくりを目指した。

▼休室カレンダーを見直し、休室が分かりやすいよう工夫した。

あいさつ等の声かけや親切丁寧な対応を心掛け、利用しやすい親しみやすい図書室を目指している。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

|      |        | H29実績   | H30計画   | H30実績   |
|------|--------|---------|---------|---------|
| 大ホール | 件数(件)  | 809     | 800     | 759     |
|      | 人数(人)  | 54,207  | 52,000  | 41,851  |
|      | 稼働率(%) | 74.1    | 74.0    | 68.8    |
| 会議室  | 件数(件)  | 2,347   | 2,300   | 2,279   |
|      | 人数(人)  | 20,488  | 20,000  | 20,554  |
|      | 稼働率(%) | 71.5    | 71.3    | 69.6    |
| 実習室  | 件数(件)  | 1,661   | 1,650   | 1,719   |
|      | 人数(人)  | 22,310  | 22,000  | 23,591  |
|      | 稼働率(%) | 50.8    | 50.0    | 52.4    |
| 和室   | 件数(件)  | 1,920   | 1,850   | 1,962   |
|      | 人数(人)  | 30,669  | 31,000  | 29,444  |
|      | 稼働率(%) | 57.0    | 60.0    | 59.4    |
| 合計   | 件数(件)  | 6,737   | 6,600   | 6,719   |
|      | 人数(人)  | 127,674 | 125,000 | 115,440 |
|      | 稼働率(%) | 61.2    | 61.0    | 61.3    |

胆振東部地震の影響で、区民ホールの貸し出し不可期間が10日以上のほか、陶芸窯の破損等で利用件数・利用人数が減となった。

今後も職員全員で、気持ちよく利用していただくことに努め、利用方法の丁寧な説明やPRも継続し、利用率を上げていきたい。

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

地震の影響によるホールの貸出休止などもあったが、各部屋ともおむね目標利用率の58%を超えており、適切に実施されているものと評価する。

|   |   |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|---|---|---|---|---|--|--|--|
|   | <p>▽ 不承認0件、取消し75件、減免0件、還付9件<br/>震災による取り消し 73件、還付23件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ホームページの内容充実努めた。</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> <p>▼利用の問い合わせには方法や部屋の特徴、貸出備品など親切丁寧に対応した。</p> <p>▼ロビーにカラーコピー機を設置し、サークル利用者や区役所への来訪者などたくさんの区民に利用いただいている。</p>  |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |
| (6)付随業務   | <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>▼ウェブアクセシビリティを確保・向上の取り組みを実施し、平成31年4月にホームページを改定し公開予定。</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>▽ 引継ぎ業務<br/>(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</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"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">講座等の開催周知は、来館者の目に触れやすいよう、掲示方法や掲示場所などに工夫がされており、適切に実施されているものと評価する。</td> </tr> </table> | A | B | C | D | 講座等の開催周知は、来館者の目に触れやすいよう、掲示方法や掲示場所などに工夫がされており、適切に実施されているものと評価する。 |  |  |  |
| A   | B   | C  | D  |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 講座等の開催周知は、来館者の目に触れやすいよう、掲示方法や掲示場所などに工夫がされており、適切に実施されているものと評価する。 |   |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 2 自主事業その他   |   |  |  |   |   |   |   |   |  |  |  |
|   | <p>▽ 自主事業<br/>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障がい作業所の手づくりパンの販売や特別支援学級の合同作品展等の1階ロビー使用に協力した。</p> <p>▼北海道盲導犬協会「ミーナの募金箱」を設置し協力している。</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"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">市内企業等の活用や福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価する。</td> </tr> </table>                    | A | B | C | D | 市内企業等の活用や福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価する。                    |  |  |  |
| A   | B   | C  | D  |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 市内企業等の活用や福祉施策への配慮等がなされており、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31年2月8日～2月28日</p> <p>▼来館者400人にアンケート用紙を配布して実施</p> <p>▼回答者232人(回答率58%)</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。                             |   |   |   |
| 結果概要             | <p>▼貸室利用について</p> <p>◎豊平区民センターの貸室を利用したことがあるは、92%、また利用したいは96%であった。</p> <p>◎貸室の利用料金については、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、今のままで良いが71%、時間貸しが良いが19%であった。</p> <p>◎職員の対応については、とても良い・良いが78%、普通が21%であった。</p> <p>▼図書室について</p> <p>◎豊平区民センターの図書室を利用したことがあるは43%、また利用したいは88%であった。</p> <p>◎利用したことがある方のうち、月に数回以上の利用が35%であった。</p> <p>◎職員の対応については、とても良い・良いが67%、普通が28%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45%、まだ参加したことがないは49%であった。</p> <p>◎区民講座に参加された方で、受講料や参加費は妥当が以上が73%、高いが4%であった。</p> <p>▼施設等について</p> <p>◎施設・備品の管理状況については、とても良い・良いが48%で、普通が47%であった。</p> <p>◎清掃状況については、とても良い・良いが60%、普通が39%であった。</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>今後も不備のない様点検に努めたい。</p> |   |   | <p>貸室利用者、図書室利用者ともに、再度の利用を希望する声が多く、繰り返し利用したいと感じる施設となっていることから、適切に実施されているものと評価する。</p> <p>今後は、更なる利用者の拡大を図るために、施設を利用したことがない人にも、より気軽に利用してもらえるような企画や周知を検討していただきたい。</p> <p>また、職員の対応について、引き続き利用者の目線に立った対応を続け、さらに質の高いサービスを提供されることを期待する。</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"> <li>・陶芸窯が破損しているので直してほしい。</li> </ul> <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市と協議している。</li> </ul> <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・料理室の黒板が使用しづらい。</li> </ul> <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホワイトボードに変えた。</li> </ul>   | 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><b>【意見】</b><br/>・料理室の床が変色していて汚い感じがする。</p> <p><b>【対応】</b><br/>・料理室の床とガスコンロまわりの清掃を専門業者に依頼した。</p> <p><b>【意見】</b><br/>・テーブルが故障してたり重くて使用しづらいので取り替えてほしい。</p> <p><b>【対応】</b><br/>・昨年に続きテーブル13台、イス48脚を入れ替えした。今後も札幌市と相談しながら、順次入れ替えを検討したい。</p> <p><b>【意見】</b><br/>・和室の壁紙が破れてたり汚れてたりしている。</p> <p><b>【対応】</b><br/>・和室の壁紙を貼り替えし、部屋が明るくなった。</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> |
|--|----------------------------------|

4 収支状況

| ▽ 収支 (千円)     |        |        |          | A   | B | C | D |
|---------------|--------|--------|----------|---|---|---|---|
| 項目            | H30計画  | H30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>地震の影響によるホールの貸出休止があり、減収となったにも関わらず、利用料金収入が計画を上回っているところを評価できる。</p> <p>さらに、今までの剰余金を活用して、200万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高く評価できる。</p> |   |   |   |
| 収入            | 40,802 | 41,077 | 275      |   |   |   |   |
| 指定管理業務収入      | 40,802 | 41,077 | 275      |   |   |   |   |
| 指定管理費         | 24,197 | 24,197 | 0        |   |   |   |   |
| 利用料金          | 15,261 | 15,726 | 465      |   |   |   |   |
| その他           | 1,344  | 1,154  | ▲190     |   |   |   |   |
| 自主事業収入        | 0      | 0      | 0        |   |   |   |   |
| 支出            | 40,750 | 39,986 | ▲764     |   |   |   |   |
| 指定管理業務支出      | 40,750 | 39,986 | ▲764     |   |   |   |   |
| 自主事業支出        | 0      | 0      | 0        |   |   |   |   |
| 収入-支出         | 52     | 1,091  | 1,039    |   |   |   |   |
| 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      | 1,039  | 1,039    |   |   |   |   |
| <b>【参考】</b>   | H30決算  | 内容     |          |   |   |   |   |
| 指定管理業務による利益還元 | 2,171  | 下記のとおり |          |   |   |   |   |

|   |                            |  |
|---|----------------------------|--|
| <p>▽ 説明</p> <p>▼利用料金収入の地震災害による減収約430千円は、全体収入の中で吸収することができ、結果的に275千円の増収となった。</p> <p>▼指定管理業務による利益還元は、利用料金収入の増による剰余金の活用と経費節減により2,171千円で、備品購入・施設の修繕を実施した。</p> <p>〈備品〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイクスタンド、スロープ、会議室用テーブル・イスの入れ替え</li> </ul> <p>〈修繕〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・和室の壁紙貼替、料理室ホワイトボード貼替、ホール用サイドスピーカー、料理室のガス台と床清掃。</li> </ul> | <p>おおむね計画どおりの事業運営ができた。</p> |  |
|---|----------------------------|--|

| <p>&lt;確認項目&gt; ※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>   |  | <p>適 不適</p> |
| <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> |  | <p>適 不適</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>・9月の胆振東部地震で、休館や区民ホールのパワーアップの故障等や貸館不可の取り消し作業があったが、職員全員が一致団結して館運営に当たった。</p> <p>・事業では3月のコンサートは予定数倍近くの参加者があり、講座はおおむね参加も良くサークルも結成され、地域住民の生涯学習、健康づくりや交流を推進した。</p> <p>・稼働率、利用料金収入ともに前年を上回ったことから、今年度も様々な備品の買い替えなど利用者還元を行い、利用者の活動のサポートや利便性を高めることができた。</p> <p>・ウェブアクセシビリティの確保のため、区民センターウェブサイトの構築に取り組み、翌年の公開を目指した。</p> <p>・今後も、ウェブサイト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>・次年度は、7月より改修工事のため貸室休室及び図書室の臨時カウンター業務となる。利用者には丁寧な説明をし、理解・協力を求めている。</p> <p>・休室期間は、屋外講座や事業を企画している。また、館内の備品や掲示物の点検・整備・整理整頓、貸室用資料の見直し、工事終了後の利用対策など、これまで蓄積した経験をもとに、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。</p> <p>・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、次年度も経費の節減に努め、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きたい。</p> <p>・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>適切に運営されているものと評価する。</p> <p>地震によるホールの貸出休止など、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、利用料金収入などが要求水準や計画を上回る結果に繋がったものとする。</p> | <p>令和元年度は改修工事による長期間の貸室休館があり、再開後の貸室利用の確保など、課題は多くあるが、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> |