

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)	清田区市民部地域振興課(889-2400)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市清田区民センター	所在地	札幌市清田区清田1条2丁目5番35号
開設時期	平成10年4月6日	延床面積	3,095.15㎡
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室、和室3室、視聴覚室、陶芸室、料理実習室		
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>▼ 区民センターは、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ことを目的に設置されております。これまでも区民センターの設置目的に沿った様々な事業を展開しました。今後も、「公の施設」として、目的の実現は当然のことながら、単に『貸室』にとどまらず、地域コミュニティ施設の中心となって「まちづくり」に積極的に係わりとともに、支援・協力をを行い、①「まちづくりに興味を持つきっかけづくりの提供」②「地域の人材育成」③「情報発信・受信の拠点」④「区民から親しまれる区民センターを目指す」⑤「区役所業務の案内役」を基本姿勢として管理運営の方針を定め実践します。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組み実績</p> <p>▼ 施設の平等利用を確保するために①施設の利用における公平性の確保、②講座など事業における公平性の確保、③掲示板やチラシ等における公平性の確保、の方針を策定した。</p> <p>統括責任者は館長とし、公平、公正が守られているかを確認し、職員には意識の徹底を図るよう努めた。</p> <p>また、信条、性別、社会的身分、年齢等により、合理的な理由もなく利用の制限をすることなく、来館者には平等に接する事も常に心がけた。</p>	<p>管理運営の基本方針については、概ね実施する事ができた。</p> <p>①地域住民が興味を持ち参加できるコンサートなどを企画し、参加しやすい環境づくり、地域住民が集うきっかけづくりを行い、まちづくりへの参加に少しでも興味を持ってもらうように心がけた。</p> <p>②地域の人材育成として札幌市生涯学習センター「ご近所先生企画講座」の開催や区民センターのサークルや区民センター運営チーム「きよたれんと」の活動がある。</p> <p>当センターの事業や要請があれば施設等へ派遣ができるような地域の人材として、活躍の場やきっかけづくりを行うよう心がけている。</p> <p>①貸室の預かり予約で重なった場合は、決定日に抽選を行い、落選した場合は、直ちに代替案を提示するなど利用者サービスに努めた。</p> <p>事業で貸室が利用できない場合は、掲示板掲示や直接説明することで、利用者の理解が得られた。</p> <p>②講座等の申込みは、1週間程度の期間を設け、定員を超えた場合は、抽選とし抽選では、立会人のもと、公正・公平に行った。</p> <p>③チラシやポスターなどは管理基準を設けているが、地域住民組織や学校のイベント情報については積極的に置くように努めた。</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">基本方針に基づき、適正に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">関係する地域団体との連携が良好に行われており、「まちづくり」に積極的に係っていることは、特に評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">また、貸室事業では、抽選となった場合、落選者に代替案を提示するなど、効率的なセンター利用に繋がっている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	基本方針に基づき、適正に実施されている。				関係する地域団体との連携が良好に行われており、「まちづくり」に積極的に係っていることは、特に評価できる。				また、貸室事業では、抽選となった場合、落選者に代替案を提示するなど、効率的なセンター利用に繋がっている。			
	A	B	C	D															
基本方針に基づき、適正に実施されている。																			
関係する地域団体との連携が良好に行われており、「まちづくり」に積極的に係っていることは、特に評価できる。																			
また、貸室事業では、抽選となった場合、落選者に代替案を提示するなど、効率的なセンター利用に繋がっている。																			

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼札幌市の節電事業の平成28年度「電力見える化プロジェクト事業」に参加し、契約電力の見直し、デマンド監視装置を設置し、節電に積極的に取り組んだ。
- ▼電気、ガス、水道の使用について、職員や関連団体職員に節約を呼び掛けて心がけてもらい、区民センター利用者への協力も呼び掛けた。
- ▼ごみの減量及びリサイクルについては、各階に分別用のごみ箱を設置する一方、大量のごみが出る利用者に対しては持ち帰りの協力を要請した。
- ▼冷暖房の温度は、市の温度管理基準に準じ、冷暖房は、機械室との間で貸室の使用時間帯を確認し、終了時には連絡し、こまめに調節した。
- ▼事務用品等は、グリーン購入ガイドライン指定品やリサイクル製品の購入に努めた。
- ▼廃油回収ボックスを置き、家庭で使用済の食用油の回収に協力した。
- ▼用紙節約で、使用済裏紙を積極的に利用した。
- ▼緑化計画の一環として敷地内の花壇に花を植えた。
- ▼ロビーの開放やコンサートをウォームシェア推進事業の一環とした。

▽ 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)

- ▼運営体制は、地域住民等で構成されている清田区民センター運営委員会を組織とし、管理運営を行っている。
- ▼統括責任者として事務局長「館長」、職務代理者の事務局長次長「副館長」のほか、事務職員3人の5人体制であった。
- ▼業務分担、関係団体等の連絡系統を定めた。労務管理に関する相談や指導、労働保険・社会保険諸法令に基づく書類作成や提出などは北海道労働保険協会と委託契約した。
- ▼職員のスキルアップを図るように研修計画に基づき職員研修を実施した。

研修内容	日程	場所
接遇研修	H28年5月20日	清田区民センター
経理担当者研修	H28年6月16日	中央区民センター
環境保全研修	H28年8月25日	中央区民センター
電力見える化P・J研修	H28年7月6日	札幌市役所
自衛消防隊実務研修会	H28年10月4日	消防学校
EMS研修	H28年11月17日	札幌市役所
サービスアップ研修	H28年11月25日	中央区民センター
生涯学習関連施設職員研修	H29年2月8日	ちえりあ
同上	H29年2月17日	ちえりあ
とっさの時の救命救急	H29年3月29日	清田区民センター

- ▼職員用、夜間勤務者用の業務日誌には、その日の業務中におこった事ことや連絡事項等を記入し、常に情報共有した。
- ▼機器の故障や不具合等についても、職員全員が状況を把握できるよう発生記録簿に記入した。
- ▼効率化を図る上で、業務上簡素化できるものがあれば、職員間で相談し、常に改善を行った。

- ・今年度は、「電力見える化プロジェクト事業」に参加し、数値を示しながら節約を実行し、わずかではあるが節約の成果があった。
- ・設備運転や照明の間引きなど利用者の協力を得て取り組んだが、冷・暖房は、個別調節が可能かの問合せが多く、大きな効果は期待できなかった。
- ・コピーやチラシの裏紙利用など身近にできるエコ対策は積極的に実行した。

- ・事務局を中心に運営委員の協力、さらに運営スタッフを組織し、区民センターの管理運営にあたっており、特にコンサートなどの大きな事業で力を発揮している。
- ・シフト勤務の職場であるため、連絡先などを明確にし、委託業者等の連絡先を取りまとめ、いつでも連絡が取れるようにしている。
- ・労務関係等については、本部や他の区民センターとも連携し、専門家と委託契約を結び、指導、助言を受けた。

- ・シフト勤務体制であるため、情報共有は重要であり、業務日誌等は大変役に立った。
- ・利用者の利便性の向上のために常に改善に取り組んだ。

▽ 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)

▼第三者委託業務(全18業務)に関しては、仕様書のとおり実施した。

▼保守、点検終了時には毎回報告書を提出してもらい、履行確認をした。

▼報告書においては、今後故障が予測される個所などの状況も合わせて報告を受けた。

▼清掃職員や設備運転職員は常駐しているため、状況に応じて積極的に協力してくれた。

第三者委託業務	
1	清掃業務(廃棄物込)
2	警備業務
3	設備運転保守業務
4	空調自動制御
5	エレベーター保全業務
6	自動ドア保全業務
7	ボイラ保全業務
8	冷温水機保全業務
9	消防設備保全業務
10	自家用電気工作物保安管理業務
11	外構緑地管理業務
12	除排雪業務
13	環境衛生管理業務
14	水質検査業務
15	移動観客席保全業務
16	舞台装置保全業務
17	建築基準法定期点検業務
18	夜間案内及び行事等の実施に係る業務

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼運営協議会の開催状況

開催回	協議・報告内容
第1回 (平成28年 5月30日)	・27年度の貸室・講座等報告 ・28年度の事業計画について ・意見交換
第2回 (平成28年 11月28日)	・28年度講座、事業、利用状況等の前期の報告について ・意見交換
＜協議会メンバー＞	
町内会関係者(2名) 利用サークル代表者(2名) 住民団体(1名) 札幌市清田区(3名) 指定管理者(4名)	

▼地域振興課及び地区センターとの定例会議

毎月1度、区役所地域振興課において、地区センターを交えて、定例会を行い、業務報告及び情報交換を行った。

・利用者が安全かつ快適に利用できるよう日ごろから各委託業者と密に連携することで円滑に管理ができた。

また、常駐している委託業者は、専門外の多様な業務も積極的に行っており、今後も信頼できる良い関係を続けていきたい。

・区民センターの運営状況や課題など、理解を深めてもらうことができた。
・利用促進や事業等のPR方法について、建設的な意見を聞く事ができた。
・役職などは設けず参加者全員が同じ立場で発言できるようにしており、できるだけ利用者目線に立って運営について議論できた。

区民センターや地区センターの利用状況及び事業の情報交換を行い、利用者増につながるよう検討したが、結論はでていない。

▼地域関係団体との協力事業

事業名	日程	参加人数	関係団体等
清田区文化団体協議会 芸能発表会	平成28年7月2日(日)	300	清田区文化団体協議会 後援事業
第19回清田区民まつり	平成28年7月30日(土)		区民まつり実行委員会の 協力団体として参加
清田地区ふれあいまつり 2016	平成28年9月24日(土)	800	清田地区社会福祉協議会后 援事業
清田区子ども会まつり 清田っ子フェスティバル 2016	平成28年10月30日(日)	800	清田区子ども会育成 連合会后援事業

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼資金管理については、税理士事務所指導のもとに経理事務を行っている。
- ▼給与計算、年末調整、源泉所得税関係事務や税に関する事については税理士事務所に委託契約している。
- ▼現金については取扱要綱を定め、適正に管理している。

▽ 要望・苦情対応

- ▼要望、苦情については、改善可能なことは速やかにするよう、全職員が常に心がけた。
- ▼苦情があった場合は、報告書に記入し区へ報告しているほか、関連性があれば他区区民センターや区内地区センターにも報告し、情報共有した。
- ▼区民センター以外の内容については、速やかに関係部署に報告した。

▽ 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)

- ▼職員、夜間案内業務職員用に業務日誌を作成し、情報共有をした。
- ▼保守点検時に点検業者から指摘を受けたものについては、状況の把握を行い、区へ報告した。
- ▼施設の長期修繕計画についての調査がある場合には、立会いのもと不具合箇所などを報告した。
- ▼講座、事業は終了後にアンケートを取り、今後の企画等の検討資料とした。
- ▼利用者アンケートは29年1月10日～31日まで実施し、結果は、館内掲示板に掲示した。
- ▼ロビーに「ご意見箱」を設置し、利用者が気軽に要望や意見を提案できるようにしている。
- ▼事業報告については、定められた様式に基づき、毎月区へ報告した。

・地域団体の委員などに選出された場合は、積極的に参加し、地域住民と情報交換を行い、地域住民の区民センター利用を促した。
 ・それぞれの事前会議等を通して、地域と議論を深め、地域の人材育成を促した。

・税理士事務所の指導のもと経理事務は適正に行うことができた。

・日頃の業務の課題であり、利用しやすい環境を整えるため、今後も一つひとつの苦情や要望には誠意を持って解決に努力したい。

・不具合箇所の状況把握に努め、記録は年度や分類ごとに分けるなど適正に管理している。
 ・利用者アンケートを1月に行い、一定の評価をいただいた。
 ・札幌市の調査には誠実に対応した。

(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 ▼職員に、時間外労働又は休日労働させる場合の書面による労使協定(36協定)を労働者代表と締結し、労働基準監督署に届出を行った。 ▼職員は雇用保険に加入しており、適切に対応した。 ▼職員の勤務形態、家族状況等に応じて厚生年金保険、健康保険に適切に加入し、必要な届け出等を適切に行った。 ▼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はありませんでした。 ▼職員は、福利共済と退職金共済の充実を図るため、札幌市中小企業共済に加入を継続した。 ▼就業規則及び給与規程については、新たに職員を雇用する際には必ずこれを明示し、雇用後においても常に閲覧できる状態にした。 ▼労務管理に関する相談や指導については、専門機関である北海道労働保険協会に委託して実施した。 ▼賃金・給与に関する事務処理については、迅速、正確性を要するため会計事務所に委託し、常に適正な処理を行った。 ▼日頃からミーティング等でコミュニケーションの確保を実践した。 ▼職員と毎年度雇用契約を締結し、継続した雇用体制を確保することで、人材の定着、モチベーションの向上及びサービスのレベルアップを図った。 ▼ワーク・ライフ・バランス実現のため、仕事の効率化を図り、個人の時間や自己啓発、地域活動等への参加のための時間を確保した。 ▼第三者委託により実施している業務について、受託者に当該従事者の労働環境にかかわる情報提供を求めた。	・労働関係については外部の専門機関のアドバイスを受けながら適正に行うことができた。 ・女性が多い職場のため、今後も安心して仕事を継続できるよう、環境を整え、働きやすい職場づくりに努めていきたい。 ・職員がワーク・ライフ・バランスを意識した生活の実現に向けて制度の趣旨を理解した体制づくりを今後とも推進していきたい。	A	B	C	D
			適切に実施されている。 各種法令を順守し、雇用環境の維持向上に取り組んでいる。			

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼貸室などを点検し、不具合がある場合には、修繕等を行うことで、利用者の安全確保に努めた。 ▼捨得物取扱について落とし主が分かるものは速やかに連絡し、できるだけ早く落とし主へ返せるようサービス向上に努めた。 ▼損害賠償保険は札幌市の仕様に適したものに加入し対応した。 ▼区内関係施設や機器保守関係、関連団体連絡先一覧を作成し、本年度も連絡体制を整えた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃、警備、保守点検等については適切に実施できた。 ・常駐している清掃員、施設運転業務員とは、密に連絡を取り合っている。館の状況を常に把握し与えられた業務以外であっても積極的に雑草処理・戸外清掃などを行い管理に寄与した。 	<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。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">修繕や、備品更新等、収益を積極的に利益還元しており、評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">また、防災対策も適切に行われている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。				修繕や、備品更新等、収益を積極的に利益還元しており、評価できる。				また、防災対策も適切に行われている。			
	A	B	C	D															
適切に実施されている。																			
修繕や、備品更新等、収益を積極的に利益還元しており、評価できる。																			
また、防災対策も適切に行われている。																			
<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"> ▼各委託業者とも仕様書に基づき適切に管理・保守を実施した。 ▼館内清掃の状況についてはお客様アンケートの評価が高かった。 ▼緑地管理については雑草処理を業者に委託しているが、職員や常駐している清掃員、設備運転職員も自発的に行った。 ▼冬期間は、転倒防止のため駐車場の砂まきや融雪剤の散布を行った。 ▼冬季期間はセーフティーコーンの設置やカラーインクでラインを引くなど、駐車位置を明確にし、利用者がわかり易いようにした。 ▼文化祭やコンサートの際、来場者の安全確保を考慮し、駐車場に警備員を配置した。 ▼修繕や備品更新は、可能な限り実施した。 ▼自前で部品のみでの交換で修繕できるものは業者に依頼せず職員が行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が近隣住宅と隣り合わせのため、車の騒音等に配慮した。 ・近隣の公園やグラウンド等の利用者と駐車に関するトラブルが起こらないよう、互いに情報を共有し、スムーズに駐車ができるよう努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の利便性向上・安全を第1に、部品を取り寄せ、可能な限り職員が修繕・備品修繕にあたってきた。 ・経年劣化の故障が増化しており、委託業者も含め職員で連携、協力しながら維持管理に努めている。 																	
<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼清田地区安心安全なまちづくり協議会、清田区子ども会と共催で「宿泊型避難所体験」を行い、職員、運営委員が参加した。また、毎年開催している「防災セミナー」を併せて行った。 ▼防災計画の策定や防災、防火管理研修には積極的に参加した。 ▼6月と3月に自衛消防訓練を行い、防火体制を再認識した。 ▼AEDは、来館者がいつでも使用できるよう1階ロビーに設置している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域避難所であるため、避難所体験を行う事は、とても重要であると感じました。 いつでも避難所として受け入れができるよう、態勢を整えていきたい。 ・防災セミナーは、最近起こっている災害の状況も踏まえ、今後も積極的に行っていきたい。 																		

(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

講座名	回数	定員	参加人数	申込人数	成果指標(目標数80%)		
					参加者数%	理解度%	満足度%
ご近所先生企画講座 歴史を彩るアロマの世界	5	20	8	8	50	125	125
お腹・背中 スッキリ!講座	7	20	29	30	181	125	125
幸せを招く 色づかい講座	4	20	13	13	81	125	125
ヴォイス トレーニング講座	6	20	37	37	231	125	125
家族が喜ぶ 基本の手作りパン	4	16	28	16	125	125	125
Windows10で学ぶ パソコン入門講座	12	20	12	12	44	125	125
プロが教える 女性マージャン上達講座	4	26	12	14	57.7	125	125
Windows10で学ぶ インターネット活用講座	8	20	12	12	75	125	125
川柳講座	5	20	16	16	100	125	125
ほめられ男めし	4	20	10	10	63	125	125
札幌市消費者協会共催 食料理解講座 秋香の女物のさかな	1	15	15	37	125	125	125
大人の塗り絵	1	20	21	22	131	125	125
おうちで簡単ベジご飯(1)	1	10	3	3	38	125	125
おうちで簡単ベジご飯(2)	1	10	3	3	38	125	125
おうちで簡単ベジご飯(3)	1	10	8	8	100	125	125
粋な大人の 風呂敷活用術	1	10	26	12	150	125	125
とっさの時の 救命講習	1	15	12	13	100	125	125

※「成果指標」は、目標に対してどの程度達成したかを表したものの。(以降同じ)具体的には下記の「成果指標の計算方法」を参照。

<成果指標の計算方法>

	参加数	理解度	満足度
目標値(A)	16	80%	80%
実績(B)	20	100%	100%
成果指標(B/A)	125%	125%	125%

▼くらし塾きんゆう塾

※清田区未来ネットとの共催講座

講座名	回数	定員	参加人数	成果指標(目標数80%)		
				参加者数%	理解度%	満足度%
くらし塾きんゆう塾 (毎月第2木曜日)	12	120	95	79.2	125	125

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る機会のため、学習機会の提供を行い、区民センターの利用促進に寄与した。前年度講座のアンケートを基に、その年の区民講座のニーズ、実施時期を判断して実施してきたが、講座の中には参加人数が少ないものがあった。今後もアンケートや他施設の実施状況を参考に、講座の種類・時期を検討しながら、ニーズに合った講座を実施していきたい。

A B C D
適切に実施されている。
区民講座は、理解度、満足度ともに高く、また利用者のニーズを考慮し実施しており、評価できる。
また、地域交流事業では、参加者数も多く、利用促進に向けたきっかけづくりとなり評価できる。

▼地域住民の交流等を目的とした事業

事業名	回数	定員	参加人数	達成率%	備考
第1回パソコンなんでも相談会	1	30	35	146	NPO法人NEXTDAYと共催
第2回パソコンなんでも相談会	1	30	19	79	NPO法人NEXTDAYと共催
宿泊型避難所体験防災セミナー「一緒に考えよう!災害に備えて」	1	100	140	175	清田地区安心安全なまちづくり協議会と共催
女性マーじゃん大会	1	50	40	100	
ギャラリー写真展	1	—	2,708	188	26日間展示
アフタヌーンティーコンサート①	1	50	51	128	クラシックミニコンサート
アフタヌーンティーコンサート②	1	60	69	144	ジャズ
第19回清田区民文化祭	1	1,304	979	94	文化祭は2日間コンサートは1回
第20回清田区ふれあいコンサート	1	298	347	146	
うたごえ喫茶 inきよた①	1	60	50	104	
うたごえ喫茶 inきよた②	1	60	56	117	
うたごえ喫茶 inきよた③	1	50	53	133	
うたごえ喫茶 inきよた④	1	50	51	128	
うたごえ喫茶 inきよた⑤	1	50	47	118	
うたごえ喫茶 inきよた⑥	1	50	59	148	
冬休み親子料理教室	2	40	39	122	清田区食生活改善推進委員会と共催
ペットボトルでキャンドルをつくろう	1	25	59	295	里塚・美しが丘地区センターとの連携事業
囲碁交流会	1	40	29	91	
ウインターコンサート	1	300	280	117	ディキシーランドジャズコンサート

▼区との共催事業

事業名	日程	参加人数	備考
清田区高齢者教室「ふれあい学園」	平成28年6月7日 ～ 9月27日 毎週火曜日 全16回	24	(担当)地域振興課
清田区民センター・清田区食生活改善推進員協議会共催	平成29年1月11日 ・ 平成29年1月12日	39	

▼施設開放事業(無料)

開放事業名	実施回数	利用人数
囲碁・将棋	211	2,366
社交ダンス	7	144
子育て開放	11	266

▽子育てに対する市民の自主活動及び交流の支援

▼子育て開放事業のボランティアグループの協力

清田区シニアスクール第4期生の有志で結成された清田区ボランティアサークル「きよたれんと」に活動場所を提供し、区民センター子育て開放事業に協力をいただいた。

なお、会員募集、出演者依頼の受付などの支援活動を行った。

・地域交流事業として、12事業、20回開催したが参加者も多く、参加者に好評であった。
・コンサートなど規模が大きい事業は、参加者の交通手段の徹底、駐車場の駐車整理が必要になり、駐車スペースの確保が困難となるなどの課題もあった。
・今後も地域密着型の地域交流事業を活発に行い、区民センターの利用促進を図っていきたい。

清田区との共催事業として開催したが、参加者から好評を得ている。

・子育てや社交ダンス開放事業は、ボランティアグループの協力で開催している。
・囲碁・社交ダンスは、高齢者の参加が多く、サロンの役割を担っている。

子育てグループの活動場所の確保も地域の人材育成につながるかと判断しており、今後も区民センターでの活動場所の提供を行い連携していきたい。

(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)	469	450	488
	人数(人)	35,171	35,000	34,822
	稼働率(%)	43	42	45
会議室	件数(件)	2,919	2,900	2,883
	人数(人)	34,865	35,000	38,569
	稼働率(%)	52	54	53
実習室等	件数(件)	1,149	1,200	1,176
	人数(人)	21,117	22,000	20,155
	稼働率(%)	35	33	36
その他	件数(件)	1,599	1,500	1,696
	人数(人)	14,066	15,000	13,180
	稼働率(%)	51	46	54
合計	件数(件)	6,136	6,050	6,243
	人数(人)	105,219	107,000	106,726
	稼働率(%)	47	47	48

・利用率は、目標の47%より1.3ポイント上回った。
 ・清田区内では、他の施設にはない区民ホールの移動観客席、グランドピアノ、広い駐車場がある事などの特徴を活かし、区民センターの利用促進に向け広報に力をいれたい。
 ・企業の「市民向け講座」の利用がみられたので、今後も引き続き利用してもらうように企業への広報を強化したい。

A	B	C	D
利用率は、計画を上回っており、評価できる。また、利用促進の取り組みを適切に実施している。			

▽ 不承認 0件、取消し74件、減免0件、還付2件

▽ 利用促進の取組

- ▼区内の文化、芸術団体等に継続して利用してもらうよう事業の共催や協力を積極的に行った。
- ▼利用者から要望があった備品などを取り揃え、貸出した。
- ▼陶工芸室の利用促進のため、陶芸用電気炉の使用基準を定め、一般利用ができるようにしている。
- ▼講座終了後、講座参加者へサークル結成への声掛けを行ったが、既存のサークルに加入した。

(6) 付随業務

▽ 広報業務

- ▼ホームページを常に更新し新しい情報を提供した。
- ▼ホームページ内にブログ「清田区民センター宝箱」を設け、事業や講座の状況、区民センターの出来事などの情報を発信した。
- ▼広報さっぽろ、ミニコミ誌、地域の情報サイトなどを活用し、出来るだけ広い範囲に情報発信できるよう努めた。
- ▼館内の4か所に掲示板を設け、来館者に情報発信した。
- ▼今後の講座・事業の予定を掲載した「かわら版」を発行するとともに、「フォトかわら版」を作り、講座やイベントの様子がわかるよう写真で紹介した。

・区民センターの周知や区民センター事業・区民講座のPRは、常に意識し、ミニコミ誌をはじめとして周知できた。
 ・ホームページやブログは常に新しい情報に更新しており、特にブログはイベント等の様子がわかりやすいと好評を得ている。

A	B	C	D
ホームページの適宜更新、ミニコミ誌や、地域の情報サイトを活用するなど、広報活動を積極的に行っており、評価できる。			

▽ 引継ぎ業務

前回から継続指定のため、引き継ぎ事項なし。

2 自主事業その他				
▽ 自主事業 ▼該当事業なし ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼第三者委託は市内企業に発注した。 ▼印刷物は社会福祉法人北海道リハビリーに発注した。 ▼夜間案内業務を公益社団法人札幌市シルバー人材センターへ委託している。 ▼車椅子を3台設置している。 ▼北海道盲導犬協会の「ミーナの募金箱」を設置し、盲導犬の育成に協力している。		・夜間案内業務は、札幌市シルバー人材センターと契約し、高齢世代の業務として確保した。 ・物品等の調達は市内の企業に発注する事ができた。	A	B
			市内企業の活用、福祉施設への発注等が配慮されている。	

3 利用者の満足度						
▽ 利用者アンケートの結果						
実施方法	1月に来館者500名を対象に調査を実施。 419人から回答(回収率84%)	A	B	C	D	
結果概要	<p>[]は前年度の数字</p> <p>▼利用について</p> <p>○利用目的は (サークル74%[75] 会議22%[18] 開放1%[0] 講座2%[5] その他1%[2])</p> <p>○利用回数は (週1回46%[44] 月1回14%[15] 月2~3回21%[24] その他19%[17])</p> <p>○来館方法は (徒歩20%[21] 公共交通機関9%[7] 自家用車68%[69]その他3%[3])</p> <p>○利用の動機は (使用料が安い26%[26] 休日も利用できる4%[5] 駐車場がある29%[29] 他に施設が無いため12%[10] 設備が整っている20%[20] その他8%[9])</p> <p>▼貸室について</p> <p>○申込方法は (窓口62%[51] 電話28%[41] インターネット8%[7] FAX2%[1])</p> <p>○その申込方法はいかがですか (便利36%[38] 普通52%[50] 不便5%[6] どちらともいえない7%[6])</p> <p>○使用料はいかがですか (安い34%[35] 普通49%[51] 高い10%[8] どちらともいえない7%[6])</p> <p>○利用時間について (とても利用しやすい36%[37] 利用に問題ない52%[51] どちらともいえない6%[7] 少し利用しにくい4%[4] 利用しにくい2%[1])</p> <p>○施設の備品は (充実している31%[29] 普通63%[65] 少ない3%[3] どちらともいえない3%[3])</p> <p>○どのような物が良いか。 サークル用ロッカー、加湿器、パソコン、スライド、電動ロクロ、全面鏡、公衆電話、男子トイレ2階洋式、電子レンジ、スクリーン・プロジェクター、電気保温式ポット、シャトルバスなどがあると良いとの回答あり。</p> <p>○また貸室を利用いただけますか (ぜひ利用したい43%[43] 利用したい41%[41] どちらかといえば利用したい6%[8] どちらでもない6%[4] 利用したくない1%[0])</p> <p>○館内の清掃について(5段階評価4(良い)⇔0(悪い)) (【4】71%[67] 【3】24%[28] 【2】4%[5] 【1】1%[0] 【0】0%[0])</p>	<p>・全体的に概ね一定の評価をいただいた。</p> <p>・公共交通の利用に対して不便だとの意見が毎回多く寄せられるが、大きな駐車場があることを清田区民センターの利点の一つとして生かし、今後も利用増加につながるよう、更に工夫して行きたい。</p> <p>・接遇は更に良い評価が得られるよう細やかなサービスの向上に努めたい。</p> <p>・貸室の申込方法は、窓口申込みが、全体の62%となっており、当館での利用後に窓口申込みをするリピーター利用者が多かった事がうかがえる。</p> <p>・備品が完備されていることも利用促進につながると考えており、利用者の要望に応えるように、札幌市と相談しながら対応したいと考えている。</p> <p>・利用者からの意見や要望には、真摯に耳を傾け、適時・適切に判断し、可能な限り対応するようにしたい。</p>	<p>回答者の多くは、定期利用者であり、接遇や清掃の評価が高いことが、継続利用につながっていると思われる。</p> <p>今後も利用者アンケートの結果を踏まえ、より良い施設運営に活かされることを期待される。</p>			

	<p>▼区民講座・地域交流事業について</p> <p>○区民センター主催の区民講座に参加したことがあるか (ある44%[51] ない53%[48] 開催していることを知らなかった3%[1])</p> <p>○区民センターが主催しているイベントに参加したことはあるか (ある60%[61] ない39%[37] 開催していることを知らなかった1%[2])</p> <p>▼職員について</p> <p>○接客対応はいかがですか(5段階評価4(良い)⇔0(悪い)) (【4】62%[57] 【3】32%[35] 【2】6%[7] 【1】0%[1] 【0】0%[0])</p> <p>▼お客様について</p> <p>○性別は(女性72%[73] 男性28%[27])</p> <p>○年代は(10代～20代 1%[1] 30代～40代 8%[11] 50代～60代 44%[44] 70代～80代44%[44])</p> <p>▼総合評価</p> <p>ぜひ利用したい53% [47]利用したい41% [44]どちらかといえば利用したい4% [6]どちらでもない2% [3]利用したくない0% [0]</p>
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>* 交通便等に関する意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交通の便が悪い(意見多数) ・場所が不便なため、特に冬期間の利用がしづらい。 ・バス停から遠く公共交通の便が非常に悪いので、今後高齢になると利用できなくなります。 ・区役所から区民センター間のシャトルバスを出してほしい。 ・駐車場の整備もきれいで安心しています。 <p>○区民センター回答(掲示板)</p> <p>交通の便に関する様々なご意見は、毎年清田区へ申し入れておりますので、ご理解の程よろしく願いいたします。</p> <p>* 貸室・申込等に関する事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用料が高い ・時間単位で借りられると便利(例10:00～11:00など) <p>○区民センター回答(掲示板)</p> <p>使用日の5日前の時点で希望時間が空いていれば利用できます。詳細は窓口にお問い合わせ下さい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンセル料が発生するのが早すぎると思う。 ・午後の使用料が高い。 ・申込みが毎週ではなく月1度にしてほしい。 ・午前・午後・夜間の使用料を同額にしてほしい。 ・キャンセルが可能となると便利です。 ・申込み方法を検討してほしい。 ・準備があるので鍵をもう少し早く貸してほしい。

* 施設、備品等に関する事

- ・スポーツができると良い。(卓球台を希望)
- ・売店・喫茶コーナーがあると良い。
- ・公衆電話の設置
 - 区民センター回答(掲示板)
携帯電話の普及によりNTTで撤去の措置が取られました。
- ・タクシーを呼ぶ時など必要な場合は、お申し出下さい。
- ・防音設備(隣室の音が聞こえる)
- ・ホールステージに前方からしか上がれず不便
- ・座布団や絨毯(いこい)の汚れが気になります。
 - 区民センター回答(掲示板)
新年度に向けて洗浄およびクリーニングの予定です。
もししばらくお待ちいただきますようご理解をお願いいたします。
- ・部屋が汚れていることがあるので確認してほしい。
 - 区民センター回答(掲示板)
申し訳ございません。引き続き貸室内の点検に努めてまいります。

* 職員に関する事

- ・職員の対応がとても親切でうれしく思っています。
- ・いつも気持ちよく利用しています。

* その他

- ・いつも清掃がよく行き届いて気持ちが良い。
- ・高齢者向けのスポーツ的な催しを希望します。
- ・区民センターの存続を望みます。

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	54,407	54,784	377	・ほぼ計画どおり執行する事ができた。 ・備品の更新など、積極的に行うことで利用者の利便性や快適性を確保する事ができた。 ・今後も経費の節減や利用率向上に努め、できる限り利用者の還元に充てていきたい。	利用料金収入について、計画より増加しており、利用者還元として、備品の更新や施設修繕を行うなど、評価できる。		
指定管理業務収入	54,407	54,784	377				
指定管理費	41,400	41,400	0				
利用料金	11,620	12,132	512				
その他	1,387	1,252	▲ 135				
自主事業収入	0		0				
支出	54,355	54,488	133				
指定管理業務支出	54,355	54,488	133				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	52	296	244				
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	244	244				

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,295	下記のとおり

▽ 説明

▼利用料金が計画より512千円増となった。

▼その他の収入とは講座、事業、コインコピーの収入であるが、定員割れや中止の講座がいくつかあったため、135千円の減となった。

▼利用料金収入の増加や経費節減等による剰余金は、コンサートを無償で提供することや利用者の要望する備品の追加、更新を行ったり、備品修繕、施設の修繕を実施し利用者への利益還元とした。

- ・ジョイントマット
- ・プロジェクター修繕
- ・駐車場マーク塗替え
- ・ホール壁スイッチ等修繕
- ・ワイヤレスマイク修繕
- ・プロジェクターケース
- ・空調用電池交換
- ・冷熱機ダイヤフラム弁交換
- ・ホールの台車修繕
- ・片引きATハンドル取り換え工事
- ・音響サポート
- ・電動ろくろケーブル等修繕
- ・排水トラップパッキン修繕
- ・包丁砥ぎ
- ・オスメイト修繕
- ・駐車場案内標識
- ・玄関マット修繕
- ・充電式電池交換

＜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>▼ 当団体の財政状況等は、一般社団法人札幌市区民センター運営委員会(9区民センター)で、一定の安定資金を確保し、運営していることから安定経営能力は年々向上している。 なお、当区民センターは、28年度は、収支計画を上回る実績を上げたが、利用料金・利用者への節約の周知の効果が現れ、経営が安定してきている。</p>		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>▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>▼ 情報公開請求は、ありませんでした。</p> <p>▼ 協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)については、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>		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
<ul style="list-style-type: none"> ・管理・運営については、全般的にほぼ計画どおり実施する事ができ、安定した運営をすることができた。 ・利用率は、昨年(平成27年度)の46.9%より平成28度が48.3%となり、1.4ポイント上回った。 ・講座、事業等の参加人数は、講座や事業毎にばらつきがみられ、少人数での開催があった事は反省点であるが、継続した事業の展開でリピーターが増えたことや、別の講座や事業への参加も目立ち、区民センターを利用してもらう機会を作ることができた。 ・利用料金が増加した額や経費の節減などで出た剰余金で備品の更新や要望に応える事ができた。 ・「宿泊型避難所体験」を地域住民と開催する事で、避難所としての役割、問題点などの課題を再確認する事ができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・区民センターの役割を認識し、地域に親しまれる区民センターを目指していきたい。 ・利用率を向上させるため、清田区内における区民センターの地理的な条件の広報や足を運んでもらうような条件整備を働きかけ、参加し易い継続的な事業展開や魅力ある講座・事業の充実をこれからも図りたい。 ・利用者の立場に立ったサービスが提供できるよう意識の向上やサービス向上に今後も努めたい。 ・さらなる地域住民の参加を促し、企業の利用が比較的多いため、新たな企業にも利用してもらえるよう広報活動に努めたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>管理・運営について、計画に基づき適切に行われている。利用者ニーズに応え、備品の更新や施設修繕したことは評価できる。</p>	<p>引き続き利用率の向上に向けた取組みを継続していただくとともに、地域住民のコミュニティ活動や生涯学習の普及振興につながる事業展開をお願いしたい。</p>