

## 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(899-2400)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

## 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	3,095.15m <sup>2</sup>
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	(一社)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>▼当センターは、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り組み実績</p> <p>▼施設の平等利用を確保するため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。また、信条、性別、社会的身分、年齢等により、理由もなく利用の制限をすることをせず、来館者には平等に接する事も常に心がけた。</p> <p>今後、札幌市の広報「さっぽろ」のページ数が減じられることに伴い、市民への区民講座や地域交流事業の広報が今までより不足することになると考えられ、ミニコミ誌・地デジ、スマホやホームページの活用などを通じて、市民が公平に受講する機会を得るように、あらゆる機会に対応していきたい。</p> <p>なお、チラシやポスターなどの配架や掲示は、管理基準を設けているが、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、好評を得た。</p>	<p>①地域住民が興味を持つコンサートなどを企画し、地域住民が集まる機会をつくり、まちづくりへの参加に興味を持ってもらうようにしてきたが、区民センター利用者が少しずつ増加しており、成果を上げてきた。</p> <p>②地域の人材育成では、子育てボランティア「きよたれんと」との連携がスムーズに運んでおり、地域の子育て団体の来所がみられ、今後も広がりを目指したい。</p> <p>③ホームページへの最新情報の掲載や「かわら版」の発行など情報発信に努めたが、利用者に浸透し、好評であった。</p> <p>①貸室の預かり予約で重複した場合は、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>事業により貸室が利用できない場合は、掲示板で知らせたり直接説明することで、利用者の理解を得てきた。</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、公正・公平に行うことができた。</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

- ▼札幌市の節電要請に対し、引き続き契約電力の見直し、デマンド監視装置の設置により、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かけるとともに区民センター利用者への協力も呼びかけた。
- ▼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、終了時には連絡し停止するなどこまめに調節した。
- ▼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。
- ▼札幌市のウォームシェア事業としてコンサートの実施やロビーの開放を行った。
- ▼「さっぽろエコメンバー」の事業所登録をしている。

▽ 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「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へ委託した。

▽管理水準維持向上に向けた取組

▼職員のスキルアップを図るように研修計画に基づき職  
平成29年度職員研修

研修内容	日程	場所
経理担当者研修	H29年6月15日	中央区民センター
職員会議・研修	月1回	清田区民センター
宿泊型避難所体験訓練	H29年9月2日～3日	清田小学校
メンタル研修(業務研修)	H29年11月22日	中央区民センター
危機管理研修	H30年1月26日	中央区民センター
福祉研修	H30年2月2日	中央区民センター
生涯学習関連施設職員研修	H30年2月6日	ちえりあ
生涯学習関連施設職員研修	H30年2月7日	ちえりあ
まちづくり研修	H30年2月15日	中央区民センター
防火研修	H30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、その日の業務中に必要な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は、職員全員が状況を把握できるように発生記録簿に記録したり、個別に供覧することを行った。
- ▼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、利用者の利便性の改善に取り組んだ。

・電力使用量、ガス使用量は、節約等により低下したが、電力料金・ガス料金の値上がりにより、光熱水費は微増となり節約効果が見えなかった。

なお、ロードヒーティングは停止状態とし、玄関スロープは、障がい者や荷物運搬用通路のため、冬は小まめに除雪し、節約に努めた。

・設備運転や照明の間引きなど利用者の協力を得て取組んだが、冷・暖房は、貸室の個別調節が可能のため節約の成果が見えなかった。

・コピーやチラシの裏紙利用など身近にできるエコ対策を積極的に実行した。

・運営スタッフを組織し、区民センターの管理・運営にあっており、特に文化祭等の事業で効果を発揮した。

・シフト勤務の職場であるため、関連団体や委託事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、法人として、専門家と委託契約を結び、指導・助言を受けるとともに、研修を実施した。

・シフト勤務者間の引継ぎと夜間勤務者へ引き継ぐために情報共有が必要であり、業務日誌や口頭引継ぎを行いスムーズに連携を行っている。

▽ 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併せて報告を受けた。

▼ 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	設備運転保守管理業務
4	空調用中央監視装置等保全業務
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	衛生管理業務
14	ばい煙測定業務
15	移動観覧席保全業務
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

開催数	協議・報告内容
第1回 (平成29年 5月29日)	・28年度の貸室・講座等報告 ・29年度の事業計画について ・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(1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

月1回程度、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い、区民センターの課題の洗い出しや改善点を見出した。

・利用者が安全かつ快適に利用できるように、各委託事業者と密に連携し、円滑に管理ができた。

また、常駐している委託事業者は、専門外の多様な業務も積極的に行っており、管理運営は、要求水準を満たしている。

・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。

・利用者の立場にたち、施設の修繕や利用の在り方について議論した。

・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、利用者増を図るための方策の参考にした。

▼地域関係団体との協力事業

事業名	日程	来場者数	関係団体等
清田区文化団体協議会 芸能発表会	平成29年7月9日(日)	470	清田区文化団体協議会 後援事業
第20回清田区民まつり	平成29年7月28日(土)	32,000	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 2017	平成29年9月23日(土)	880	清田地区社会福祉協議会 後援事業
清田区子ども会まつり 清田っ子フェスティバル 2017	平成29年10月29日(日)	580	清田区子ども会育成 連合会との共催事業

・地域団体の役員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てきた。  
事前会議等で地域と議論を深め、地域の人材育成や地域活動を促した結果、利用者が増加する傾向になってきた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、業務の重要性に鑑みて、指定管理業務等について、税理士に委託し確認、点検、監督を行い、経理事務を行っている。  
▼現金等の取り扱いは、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。  
▼現金の取り扱いは、手順や確認方法を明確にして、全職員共通のチェック体制を整備し、適正に管理した。

・資金管理・現金管理は、会計規程や税理士事務所の指導により実施し、複数の職員で確認するなど職員の共通認識を持ってもらうことにより、適正に処理することができた。

▽ 要望・苦情対応

▼要望、苦情が寄せられた場合は、月1回のミーティングの課題として討議し、問題点を洗い出し、改善可能なことは速やかに実施するようにした。  
▼職員全員にすべての情報を共有するため、申出があった場合は、直ちに全職員に周知し、情報をキャッチしたとしても対応できる体制をとっている。  
▼区民センターで解決できない課題や区民センター以外の内容については、速やかに札幌市等の関係部署に報告した。

・利用しやすい環境にするため、利用者のひとつひとつの意見や要望は、良く聞きとった上で、現状の問題点を洗いだし、誠意を持って解決に努力してきた。今後も予算の制約はあるが最大限の努力をしたい。

▽ 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)

▼1月に「利用者アンケート」を貸室利用団体、無料開放事業利用者を実施した。貴重な意見は、今後の区民センターの運営、施設整備、職員の待遇に生かしていきたい。  
なお、モニタリング結果は、1ヶ月の掲示板への掲示を行った。  
▼ロビーに「利用者ご意見箱」を常設し、区民センターへ来所された方への要望・意見で改善できるものは改善し、検討が必要なものや制度上難しいものは、状況の把握を行い、関係部署へ報告した。  
▼講座・事業終了時には、アンケートを実施し、満足度や要望・意見を取り入れるように努力した。  
▼委託事業者には、意見・要望、修繕予定を直ちに伝え、不具合は直ちに報告を受け改善するなど連携を密にしてきた。  
なお、夜間案内業務従事者には、毎日「業務日誌」を作成し情報を共有した。  
▼施設利用状況等や事業報告は、定められた様式により毎月報告しているが、区役所所管課で月1回程度の館長会議が開催され業務報告を行い、業務の情報交換を行っている。  
▼札幌市の業務・財務検査及び施設改修計画の調査には、立ち合いを行うなど全面的に協力している。

・区民センターの不具合箇所、修繕状況を年度毎や種類毎に管理している。  
・利用者アンケートを平成30年1月に行い、施設管理等には、一定の評価をいただいた。  
・札幌市の調査には、誠実に対応し回答している。

(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 ▼当社団で職員就業規則や給与規程など労働条件を定め、遵守している。 ▼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。 ▼全ての職員を労災保険に加入させ、条件の満たす職員は雇用保険に加入させて適切に対応した。 ▼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、必要な届け出等を行った。 ▼1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼職員を雇用する際は、就業条件や給与条件を明示して採用した。また就業条件をはじめとする規程は、職員にはいつでも閲覧可能な状態にしている。 ▼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。 ▼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。 ▼職員と毎年度雇用契約を締結し、雇用体制を確保することで、職員の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てきた。 ▼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する方針を実践したが、職員の人事異動等により、時間外が増加したことから、一層の効率化を図りたい。 ▼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。	<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。                              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。                         </td> </tr> </tbody> </table>	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。			
	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> <p>▼貸室などを毎日点検し、施設管理者に委託事業者から不具合の報告、利用者からの不具合を聴取し、現場確認の上、不具合が確認された場合は、修繕等を行うことで利用者の安全確保に万全を期した。</p> <p>▼拾得物取扱については、貴重品や現金は、早急に警察に届け出るとともに、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に努めた。</p> <p>▼区民センターの施設内事故及び行事参加者に事故の補償を行う損害賠償保険に加入した。</p> <p>▼区内の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。</p>	<p>・庁舎維持管理業務の清掃、警備、保守点検等については適切に実施できた。</p> <p>・常駐している清掃員、設備運転業務員とは、密に連絡を取り合っている。館の状況を常に把握し、積極的に備品修繕、戸外清掃を行うなど管理・運営に寄与した。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">                 仕様書に基づき適切に実施されている。                  また、防災対策も適切に行われている。             </td> </tr> </table>	A	B	C	D	仕様書に基づき適切に実施されている。 また、防災対策も適切に行われている。			
	A	B	C	D							
仕様書に基づき適切に実施されている。 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> <p>▼区民センターの庁舎維持管理業務は、職員により実施するもののほかは、第3者委託により専門事業者が実施したが、各事業者とも仕様書に基づき適切に保全業務を実施した。</p> <p>▼館内清掃は、モニタリングで見た限りでは、区民センター利用者の評価が高かった。</p> <p>▼警備業務は、朝の職員及び夕方の案内業務職員の館内点検確認を実施し、夜間は、第3者委託事業者に委託した。</p> <p>▼設備運転保守管理業務は、2名が常駐し、各機械の操作・監視、各部屋等の温度調整を行っており、部品を購入し修繕を自前で実施する場合があります、安価に修繕が終了するケースもある。</p> <p>▼緑地管理は、雑草及び庭木管理処理を第3者委託しているが、職員や常駐している清掃員等が、大きなゴミ・雑草処理を自発的に行った。</p> <p>▼冬期間は、設備運転職員等が転倒防止のための駐車場の砂まきや融雪剤の散布を行った。冬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。</p> <p>▼備品管理は、利用者が利用できるよう常に点検し、場合によっては修繕を行った。備品更新は、故障に伴う修繕を重点的に行ったため、会議用機の更新などを次年度に先送りせざるを得なかった。</p> <p>▼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。</p>	<p>・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。</p> <p>・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、駐車予定者を誘導することや警備員を配置するなど、スムーズに駐車ができるように努めたことにより、トラブルは少なかった。</p> <p>・利用者の利便性向上・安全を考慮し、早期に施設や備品修繕を行っており、管理・運営を効率的に実施した。</p> <p>・経年劣化の故障が増化しているため、委託事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>										
<p>▽ 防災</p> <p>▼清田地区住みよい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。</p> <p>▼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、3月に自衛消防訓練を行い、防火体制を再認識した。</p> <p>▼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。</p>	<p>・地域避難所に指定されており、避難所訓練の体験は、とても重要である。当センターは、避難者をいつでも避難所として受け入れできるように態勢を整えていきたい。</p> <p>・防災セミナーは、最近の災害を踏まえ、対処方法を伝えるなど今後も積極的に行っていきたい。</p>										

(4)事業の計画・実施業務

▽ 区民に関する学習機会の提供

▼区民講座

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 %
はじめてのやさしギター講座	6	15	21	23	175	125	125
女性のためのピラティス	6	15	18	22	150	125	125
貯筋でルンルン若返りエクササイズ	8	20	17	17	106	125	125
パソコン基礎講座	12	20	13	14	81	125	125
はじめよう! たのしくキッズダンス	6	15	8	8	67	125	125
初めての女性マージャン講座	6	26	26	26	124	125	125
パソコン応用講座	8	20	7	9	44	125	125
ご近所先生企画講座 免疫力を高める気功術	5	20	7	7	44	125	125
ヴォイストレーニング	6	20	21	21	131	125	125
今日から始める美文字レッスン	6	12	12	14	120	125	125
ご近所先生企画講座 正しいラジオ体操で快適生活を!	5	20	-	2	最低開講人数に達しなかったため、中止		
楽しく学ぶ基本のパンとお菓子作り	4	10	10	15	125	125	125
体が軽くなる! ゆっくり～ヨガ	10	20	25	26	156	125	125
ご近所先生企画講座 ふれて楽しむスマホ&タブレット	5	20	26	26	163	125	125
誰でも簡単! 手作り味噌講座	1	20	20	27	125	125	125
子育て風呂敷講座	1	10	3	5	38	125	125
札幌消費者協会 魚料理講習会 秋の彩☆旬を満喫	1	15	26	42	217	125	125
日本の伝統☆手ぬぐい活用講座	1	10	9	10	113	125	125
医療講演会 「健康寿命の延ばし方」	1	30	27	28	113	125	125
日本の伝統☆風呂敷活用講座 (入門編)	1	10	8	9	100	125	125
日本の伝統☆風呂敷活用講座 (応用編)	1	10	9	14	113	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である。(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	97	101	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目的で学習機会の提供を行うため、数多くの講座を実施し、区民センターの利用を促した。  
前年度の区民講座アンケートを参考に、区民講座のニーズ、実施時期を判断したが、比較的好評であった。講座の中には、参加人数が少ないものもあり広報活動を強化し、アンケート結果、他施設を参考に、講座の種類・時期をさらに検討する必要があり、区民ニーズを的確にとらえ実施していきたい。

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、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 (日数)	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	20	83	NPO法人NEXTDAYと共催
第2回パソコンなんでも相談会	1	30	28	117	NPO法人NEXTDAYと共催
宿泊型避難所体験防災セミナー「豪雨災害から身を守るためには」	1	150	121	101	清田地区住みよい安心安全なまちづくり協議会と共催
女性マージャン大会	1	50	34	85	
ギャラリー写真展①	1	—	2,612	181	
ギャラリー写真展②	1	—	2,739	190	
アフタヌーンティーコンサート①	1	60	122	254	
アフタヌーンティーコンサート②	1	60	47	98	ジャズコンサート
第20回清田区民文化祭	2日	979	1,188	152	文化祭は2日間コンサートは1回
第21回清田区ふれあいコンサート	1	347	327	118	
うたごえ喫茶 inきよた①	1	50	54	135	
うたごえ喫茶 inきよた②	1	50	40	100	
うたごえ喫茶 inきよた③	1	50	52	130	
うたごえ喫茶 inきよた④	1	50	67	168	
うたごえ喫茶 inきよた⑤	1	50	46	115	
うたごえ喫茶 inきよた⑥	1	50	54	135	
清田区子どもまつり	1	550	577	131	
冬休み親子料理教室	2日	40	46	144	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	73	365	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	35	110	
ウインターコンサート	1	300	233	97	ジャズコンサート
七宝焼・キーホルダーをつくろう!	1	20	開講人数に達しないため、中止		

▼清田区の事業を共催した事業

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29年6月6日 ～ 9月26日 毎週火曜日 全16回	23	(担当)地域振興課

▼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	202	2,002
社交ダンス	9	175
子育て開放	11	256

▽子育てに関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ボランティアサークル「きよたれんと」に活動の場所を提供するとともに区民センターで実施する無料開放事業としての子育て事業に協力をいただいた。

なお、「きよたれんと」の会員募集、出演依頼を受けるなどの支援を行った。

・地域交流事業として、21事業開催したが参加者も多く、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等の課題もあった。  
・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の促進を図っていきたい。

清田区と共催しているが、参加者から好評を得ており今後も実施していきたい。

・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好評である。  
・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

		H28実績	H29計画	H29実績
ホール	件数(件)	488	500	517
	人数(人)	34,822	35,000	39,214
	稼働率(%)	44.8	46	46.5
会議室	件数(件)	2,883	2,900	3,067
	人数(人)	38,569	35,000	40,128
	稼働率(%)	53.0	54	56.5
実習室等	件数(件)	1,176	1,200	1,096
	人数(人)	20,155	22,000	22,490
	稼働率(%)	36.3	37	34.1
その他	件数(件)	1,696	1,650	1,589
	人数(人)	13,180	15,000	11,590
	稼働率(%)	53.6	53	50.3
合計	件数(件)	6,243	6,250	6,269
	人数(人)	106,726	107,000	113,422
	稼働率(%)	48.3	48	48.5

・利用率は、目標の48%、前年度を0.2%上回っており、目標を達成した。  
 ・清田区内では、他のコミュニティ施設にはない区民ホールの移動観覧席、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の努力を行った。  
 ・企業の「企業内研修」の利用が多くみられるので、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73件、減免0件、還付14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。
- ▼陶芸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かけを行った。

(6) 付随業務

▽ 広報業務

- ▼ホームページに新しい情報を掲載した。
- ▼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ている。
- ▼広報さっぽろ、ミニコミ誌、地域の情報サイトなどに働きかけ、出来るだけ広い範囲に情報発信できるよう努めた。
- ▼館内に掲示版を設け、できるだ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」を発行し、講座やイベントの日程がわかるよう紹介した。

・区民センターの事業・区民講座のPRは、ミニコミ誌をはじめとして周知できたと考える。  
 ・ホームページやブログは、新しい情報に更新しており、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、広報活動を工夫しており、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		A	B	C	D
		<p>▼該当事業なし</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼第三者委託は、地元企業や市内に事業所を有する企業に発注した。</p> <p>▼区民センターの敷地内の修繕にあたっては、専門的な事業を除き、市内企業や区内の企業に発注することを心掛けた。</p> <p>▼印刷物は社会福祉法人北海道リハビリーに発注するよう心掛けている。</p> <p>▼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。</p> <p>▼車椅子を3台設置している。</p> <p>▼北海道盲導犬協会の「ミーナの募金箱」を設置し、盲導犬育成の募金活動の協力を行っている。</p>	<p>・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。</p> <p>・物品等の調達及び修繕は物品購入ではエコ製品を、修繕では、市内とりわけ地元企業に発注するよう心がけており、専門的な事業を除き、市内企業に依頼できたと考えている。</p>	<p>適切に管理運営していると認められる。 市内企業の活用、福祉施設への発注、シルバー人材センターへの委託等、配慮されている。</p>	

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。 435人から回答(回収率87%)		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72%[74] 会議21%[22] 開放1%[1] 講座4%[2] その他2%[1])</p> <p>○利用回数は (週1回38%[46] 月1回17%[14] 月2~3回32%[21] その他13%[19])</p> <p>○来館方法は (徒歩17%[20] 公共交通機関8%[9] 自家用車72%[68]その他3%[3])</p> <p>○利用の動機は (使用料が安い26%[26] 休日でも利用できる6%[4] 駐車場がある29%[29]他に施設が無いため12%[12] 設備が整っている18%[20] その他7%[8])</p> <p>▼貸室について</p> <p>○申込方法は (窓口53%[62] 電話36%[28] インターネット10%[8] FAX1%[2])</p> <p>○その申込方法はいかがですか (便利40%[36] 普通46%[52] 不便7%[5] どちらともいえない7%[7])</p> <p>○使用料はいかがですか (安い36%[34] 普通49%[49] 高い9%[10] どちらともいえない6%[7])</p> <p>○利用時間について (とても利用しやすい39%[36] 利用に問題ない53%[52] どちらともいえない5%[6] 少し利用しにくい2%[4] 利用しにくい1%[2])</p> <p>○施設の備品は (充実している31%[31] 普通64%[63] 少ない3%[3] どちらともいえない2%[3])</p> <p>○どのような物が良いか。 サークル用ロッカー、パソコン、体操用敷マット・ヨガマット、電子レンジ、換気窓、公衆電話、トイレのエアータオル、モニター、いこい用低椅子増、Wi-Fi、PC用プロジェクター、電気保温式ポット、マージャン設備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50%[43] 利用したい41%[41] どちらかといえば利用したい6%[6] どちらでもない3%[6] 利用したくない0%[1])</p> <p>○館内の清掃について(5段階評価4(良い)⇔0(悪い)) 【4】73%[71] 【3】25%[24] 【2】2%[4] 【1】0%[1] 【0】0%[0]</p> <p>▼区民講座・地域交流事業について</p> <p>○区民センターの区民講座に参加したことがあるか。 (ある45%[44] ない53%[53] 開催していると知らなかった2%[3])</p> <p>○区民センターのイベントに参加したことはあるか (ある54%[60] ない44%[39] 開催していると知らなかった2%[2])</p>	<p>・全体的に利用者からは、一定の良い評価をいただいた。</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、利用率に影響していると考えられるが、市内の区民センターの中では、大きな駐車場があることを清田区民センターの利点として、今後も利用者の増加につなげるよう工夫して行きたい。</p> <p>・貸室の申込み方法は、窓口申込みが、全体の53%となっており、当センターの利用後に窓口申込みをするリピーターが多い事がうかがえる。</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。</p> <p>・利用者からの意見や要望には、真摯に耳を傾け、可能な限り対応するようにしたい。</p>	<p>アンケート結果は、概ね好意的な内容となっており、評価できる。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>▼職員について ○接客対応はいかがですか(5段階評価4(良い)⇔0(悪い)) (【4】64%【62】 【3】28%【32】 【2】8%【6】 【1】0%【0】 【0】0%【0】)</p> <p>▼お客様について ○性別は(女性67%【72】 男性33%【28】) ○年代は(10代～20代2%【1】 30代～40代14%【8】 50代～60代 40%【44】 70代～80代44%【44】)</p> <p>▼総合評価 ぜひ利用したい54%【53】利用したい40%【41】どちらかといえば利用したい4%【4】どちらでもない2%【2】利用したくない0%【0】</p>	<p>・利用者への接遇面の改善は、法人の研修や職員会議を通して職員の意識向上を図り、利用者へのきめ細かなサービスに努めてきたが効果はでてきたと考えている。</p>
	<p>* 交通便等に関する意見 交通の便が悪い(意見多数) 高齢であり交通不便。バスが通れば。 区民センターを通るバスを実現してほしい。 バス停が近くにあると良い。</p> <p>* 貸室・申込等に関する事 広さがわかりづらい。 半額にしてほしいです。 会場借りる時に、通年して会場には早めにいれてほしい ・無料で使用できる日があると良い。個人使用の場合。 ・第一希望の部屋に先着があり、他部屋の申し込みをした。先着者が、キャンセルした場合、再度申込みをするのではなく追加料金等の支払いでその部屋を使用できるようにしてほしい。</p> <p>・利用料金が申込み画面で分かるようにしてほしい。 とにかく安く。 ・使用前の鍵引き渡しは20分前からしてほしい。(準備) ・視聴覚室の夜間料金が高い。(20名位の小視聴覚室)</p> <p>* 施設、備品等に関すること ・他の集会室で音が大きく、会議中気になることがある。 ・しらかばの床がギシギシなる。対処してもらいたい。 ・料理教室を利用しているが、ケースにはいった調味料の預かりはできないでしょうか。 ・古い、リニューアルしてほしい。場所がわかりづらい。 ・鏡が汚い。 ・サークル毎のロッカーがあると便利だと思います。 ・プールが遠すぎて利用できない。</p> <p>* 職員に関すること ・もう少し皆さん方の笑顔がほしい。 ・掃除の方の印象がとても良い(挨拶等) ・親切に対応していただきうれしい。ありがとうございます。 ・職員の皆さんの窓口対応が非常に良い。</p> <p>* その他 ・ありがとうございます。気持よく使わせてもらっています。 ・茶道クラブがあると良いのですが。 ・男性でも気軽に参加できる運動とか講座を希望します。</p>	

●区民センターから利用者アンケートで要望されたことへの説明

(要望の中から抽出し、掲示板に1ヶ月間掲示)

\* 交通便等に関する事

◆交通アクセスが悪い。建替えの時は区役所付近へ。

対 応⇒公共交通機関等の利便性に対するご意見は、毎年度ご意見をいただいております。清田区役所へお伝えしておりますのでご理解の程よろしく願いいたします。

\* 貸室・申込み等に関する事

◆利用料金が申込み画面で分かるようにしてほしい。

対 応⇒清田区民センターホームページや「札幌コミュニティ施設予約システム」の施設案内・空き情報検索から確認することができますのでご利用下さい。

\* 施設・備品等に関する事

◆料理実習室を利用しておりますが、ケースに入った調味料の預かりができないでしょうか。

対 応⇒大変申し訳ありませんが、不特定多数のお客様が利用されるため、紛失や異物が混入する恐れもありますので、お手数をおかけしますがご持参をお願いいたします。

\* その他

◆どのようなものがあると良いですか。『公衆電話』

対 応⇒館内に公衆電話が設置されていましたが、携帯電話の普及による利用者の減少に伴いNTTから撤去の措置が取られました。タクシーを呼びたい時は、区民センター窓口へお申し出下さい。

◆どのようなものがあると良いと思いますか。

『PC用プロジェクター』

対 応⇒区民センター窓口にて先着順でお貸ししています。台数に限りがございますので貸室予約の際にお話しいただくなど早めに申し出て下さい。

◆男性にも気軽にできる運動とか講座を希望します。

対 応⇒区民センターでは、定期講座・各種事業を実施しておりますので、男性の方もお気軽にご参加下さい。

・3月末から5月中旬にかけて、掲示板に掲示したが、質問・意見はなかった。今後も利用者の要望に真摯に対応したい。

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)				
収入	54,407	55,065	658	・ほぼ計画どおり執行する事ができた。 ・備品の更新など、積極的にを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、備品の更新や施設の修繕を実施し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、施設修繕等を行うなど、評価できる。		
指定管理業務収入	54,407	55,065	658				
指定管理費	41,400	41,400	0				
利用料金	11,620	12,241	621				
その他	1,387	1,424	37				
自主事業収入	0		0				
支出	54,355	56,018	1,663				
指定管理業務支出	54,355	56,018	1,663				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	52	▲953	▲1,005				
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	▲1,005	▲1,005				

  

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,784	下記のとおり

  

▽ 説明

▼利用料金は、計画より621千円増となった。

▼その他の収入は、講座・事業・コピーの収入であるが、定員割れで中止の講座があったが、計画より37千円の増となった。

▼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。  
 また、施設が20年が経過しているため、施設修繕が必要とされる箇所には、過去に繰り越してきた剰余金をあてて修繕を実施し、利用者への利便性向上と利益還元を図った。

- ・ウインターコンサートの無料開催
- ・まな板・クロス
- ・文化祭・コンサートの駐車場等の警備
- ・圧力鍋
- ・エアコン洗浄剤
- ・小便器ピストンバルブ
- ・冷房機故障に伴う扇風機レンタル
- ・障がい者用スロープ修繕
- ・第2駐車場防護柵修繕
- ・冷却塔電動二方弁修繕
- ・冷却塔電動二方弁保温装置修繕
- ・いこいロール網戸修繕
- ・循環ポンプ修繕
- ・サンダル購入
- ・案内板修繕
- ・非常用発電機修繕
- ・その他消耗品類等

＜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、一定の安定した資金を確保し、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。</p> <p>なお、当区民センターは、29年度は、収支計画を上回る利用料金額の実績を上げたが、利用料金・利用者への広報効果や節約等の周知効果も見られ、経営が安定してきていると考えられる。</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"> <li>・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。</li> <li>・利用率は、昨年の平成28年度の48.3%より平成29度が48.5%となり、0.2ポイント上回った。</li> <li>・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、区民講座では、少人数での開催があった反省点はあるが、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。</li> <li>・単年度収支では赤字だが、利用料金が増加した額や経費の節減の額及び前年度からの繰越金額で備品修繕、少額の修繕に取り組み、備品の更新を行うなど、利用者の要望に応える事ができた。</li> <li>・「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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民センターの役割を再認識するとともに、地域に親しまれる区民センターを目指していきたい。</li> <li>・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駐車場の利用が可能なことの広報を行い、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・事業の充実を図りたい。</li> <li>・利用者の立場に立ったサービスが提供できるよう職員の意識の向上やサービス向上に今後も努めたい。</li> <li>・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よう広報活動に努めたい。</li> </ul>

【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、老朽化した備品の更新や施設修繕など積極的に利用還元を行っており、利用者の利便性、快適性を向上させるとともに、利用促進策としても有効であると考えられ、評価できる。</p>	<p>引き続き利用率の向上のため、利用実績の少ない年齢層への利用喚起を図っていただきたい。また、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>