

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	南区市民部地域振興課(582-4723)
-----	-----------------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市南区民センター	所在地	札幌市南区真駒内幸町2丁目2-1
開設時期	昭和54年10月23日	延床面積	3,051.55㎡
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	区民ホール、会議室(4室)、和室(3室)、視聴覚室(2室)、料理室、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って、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>▼区民センターの設置目的を実現するために、「公の施設」として単に『貸室』にとどまらず、地域コミュニティ施設の中核となって、「まちづくり」に積極的に係わりとともに支援・協力をする、という基本理念のもと、『①まちづくりに興味を持つきっかけづくりになる場の提供 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ことを目指す』の方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針の策定と取組実績</p> <p>▼「公正、公平、公開」の三大方針を策定し、①公正に関しては組織として確保されているか確認に努め、職員には意識の徹底を図る。②公平に関しては公平性が反映されるよう手順を決める。③公開に関しては“貸室決定における公開抽選”を継続する。貸室は競合した場合は抽選で決定し、落選した利用者には他の空室情報を提供して活動をサポートしている。講座や事業は、区民が公平に情報を得られるよう公的機関との連携や区内配布のミニコミ誌も利用している。チラシ、ポスターについては掲示板利用の管理基準を設けて、公平に運用している。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼札幌市の節電・省エネ対策方針に基づき、削減に取り組んだ。</p> <p>▼職員は自己行動チェックシートに記入して毎月に自己確認を行った。</p> <p>▼電気・ガス・水道については、職員が率先して節約を心がけ、適度な照明の間引き、不要電気の消灯や昼休み消灯、節水の励行に努めるとともに、館内に啓発表示をした。</p> <p>▼レスペーパー・裏紙使用や詰め替え用品の利用、トナーカートリッジのリサイクルによりゴミを減量した。</p> <p>▼事務用品等については、グリーン購入ガイドライン指定品の使用に努めた。</p> <p>▼冷暖房は市の温度管理基準に準じ、効率的で効果的な運用をした。利用者へは各室の張り紙のほか、窓口にて理解と協力を得られるよう説明・対応した。</p> <p>冷房はボイラー・清掃と協力し、日差しを遮り温度上昇を抑えるためブラインドやカーテンのこまめな開閉などの工夫を行った。</p> <p>暖房は、ボイラーへ入退室時間の連絡等連携を密にし、利用者にはひざ掛けを貸し出すサービスを行った。</p>	<p>○地域コミュニティの活動の拠点として、職員一丸となって、区民の皆さんに親しまれ気持ちよく利用してもらうことを心がけ、区役所と連携しながら運営することができた。</p> <p>○気軽に参加・交流できるコンサート、地域の写真展の開催、ご近所先生企画講座で地域の人材を活用、ホームページや掲示板で情報発信・受信を実施することができた。</p> <p>○原則に基づいた公平公正な貸室業務や講座・事業に積極的に取り組み、利用者にもきちんと対応し理解も得られた。今後もどの利用者にも平等に接するように組織としての確認、職員の意識づけと心がけを継続していきたい。</p> <p>○日頃から省エネ・節電を心がけ、職員の環境配慮に対する意識を高めることができた。</p> <p>○貸室利用件数が前年比103.4%増加する中、利用者の理解・協力をいただき、前年比で熱量100.6%・電気使用量101.2%にとどめるなど、前年同様の省エネ取り組みを継続できた。</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">適切に実施されている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。											

▼札幌市のウォームシェア取り組み事業としてコンサートを開催した。また、ロビーをウォームシェアスポットとし、南区地域振興課・真駒内まちづくりセンターと協力し、隔週1回温かいお茶のサービスやウォームシェアの啓発事業を行った。

▽ 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)

▼地域住民等で構成される南区民センター運営委員会を組織している。事務局は統括責任者として「館長」を、責任者として「副館長」を配置、事務室には常勤職員3名、図書室には司書資格を有する4名を配置し、管理運営を行っている。

▼業務分担、緊急連絡系統を定めている。

▼職員には経理・接客・業務・図書業務等の研修を行い、知識・技術の習得と自己啓発を図っている。自主防災訓練やちえりあ主催のスキルアップ研修にも参加している。その他、環境配慮や個人情報保護についても、職員ミーティングの時に、条例や規則の確認と具体例により、理解を深めている。

○利用者サービスのためのスキルアップ研修など年度計画以上の研修を実施した。

○参加した職員からの情報・報告を職員間で共有し、業務に生かされることが多くあった。

開催日	内容	場所	参加人数
28. 5.17 19	職員ミーティング(接客・条例等基本の確認)	南区民センター	5 4
28. 6. 8	掲示物・POP作成研修	中央図書館	1
28. 6.16	経理研修	中央区民センター	1
28. 6.29	統計担当者会議	中央区民センター	1
28. 8.25	環境保全「未来のために私たちが出来る温暖化対策」	中央区民センター	2
28. 8.26 29. 2.24	図書担当者会議	東区民センター 西区民センター	2 1
28. 9. 1	札幌市総合防災訓練	陸上自衛隊 真駒内駐屯地	2
28. 9.15	オントナ防災セミナー	(株)道新サービス センター	1
28.11.24	普通救命講習	南区民センター	2
28.11.25	サービスアップ研修 接客研修	中央区民センター	2
28.11.29	Doはぐで避難所運営 体験講座	南区民センター	5
29. 1.20 29. 3.13	自衛消防訓練	南区役所	1 1
29. 2. 8	スキルアップ研修 パソコンエクセル 仕事で使える便利機能	ちえりあ	2
29. 3. 8	スキルアップ研修 講演会「図書館から届ける絵本の力、もっともっと」	中央図書館	1

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼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、区役所の特設業務等など、気づいた点は必ず全員に伝わるよう心がけている。事務室職員業務日誌・図書室職員業務日誌・夜間業務日誌を活用するほか、適宜事例回覧・ミーティングでも情報の共有化の徹底を図っている。

▼業務改善については他の区民センター・地区センターとも情報交換を行い、必要に応じた改善を行っている。

○勤務がシフト制のため、業務日誌はとも大きな役割を果たしている。

○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、情報の共有化により、対応できるものは速やかに行えた。今後も利用者の利便性の向上のための工夫・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)

▼夜間案内業務については、「札幌市シルバー人材センター」に第三者委託を行い、業務仕様書に基づき、業務は適正に遂行された。また、業務に必要な知識・技術の習得について適宜指導・確認を行っている。

○「シルバー人材センター」委託職員も運営委員会の基本方針を理解しており、業務日誌等により連携も取れ、業務は適正に遂行された。

▽ 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	内 容
第1回 7月4日 全体会議	○27年度区民講座・事業結果について ○27年度利用者アンケートの結果について ◎28年度区民講座・事業計画について ◎意見交換
第2回 9月12日 南区内コミュニティ施設館長会議	○地域振興課からの連絡等 ○各センターの運営状況 ○その他情報交換
第3回 1月20日 全体会議	○28年度区民講座・事業の実施状況について ○備品購入、トイレ洋式化工事について ◎29年度区民講座・事業の計画について ◎意見交換
第4回 3月8日 南区内コミュニティ施設館長会議	○地域振興課からの連絡等 ○各センターの運営状況 ○その他情報交換

○協議会は年4回開催し、うち2・4回目は「南区コミュニティ施設館長会議」として南区役所地域振興課と各指定管理者館長とで開催した。

○館長会議では、札幌市からの連絡事項が共通認識されるほか、各センターの取り組み事項や業務の改善・工夫を聞くことにより大変参考となった。

○全体会議では開催時期に応じた議題及び報告事項を提議し、講座事業及び館内整備・貸室受付等に関する貴重な意見やアイデアを聞き、反映する取り組みができた。

○また区民センターの状況・課題などへの理解を深めていただくことができた。

【運営協議会】

南区民センター利用団体(2名)

水彩画サークル

陶芸サークル

南区公共的団体(3名)

南区保護司会総務部長、南区スポーツ推進委員会委員

南区民生委員・児童委員協議会会長

南区役所(3名)

南区地域振興課長、地域活動担当係長、まちづくり推進係(担当者)

指定管理者(3名)

南区民センター運営委員会委員長、副委員長、事務局長

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、利用料金・講座受講料、印刷・コピー等及び支出関連帳簿に区別して経理しており、経理事務を委託している税理士事務所による審査、点検を毎月受け、適正を確認している。</p> <p>▼現金等の管理については、会計規定で取り扱いを定め、複数の職員により、管理・確認を行っている。</p> <p>▼経理処理については、当社団内部の館長会議・副館長会議においても確認し、職員には経理研修を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼苦情については、内容を分析し、対応・改善できる部分は速やかに行い、また丁寧な説明を心がけ理解していただけるように努めた。</p> <p>▼職員で情報を共有し、要望を協議したり、適切に対応できるようにしている。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼2月～3月に「利用者アンケート」を貸室利用団体や図書室利用者、自由開放利用者に行った。寄せられた貴重な意見は施設運営、接遇、設備等の改善・整備に生かし、サービスの向上に努めたい。</p> <p>▼「利用者アンケート」の結果を掲示板に掲示した。</p> <p>▼『利用者のご意見箱』をロビーに常設し、区民センターを訪れる区民からの各種意見・要望を寄せいただいている。速やかに改善できる点は改善し、検討を要するもの、また制度上等難しい場合については、関係各所に報告している。記名の方には個別に回答・説明をしている。</p> <p>▼講座・事業終了時にはアンケートを取り、満足度や要望・意見を今後の企画等の参考にしている。</p> <p>▼美術書道展やステージ発表サークルの代表者会議で、要望・意見を聞き参考にした。また区民センターからのお知らせや要望・意見への回答により、センターを理解していただく機会として活用している。</p> <p>▼HPのお問い合わせメールには速やかに適切に回答した。</p> <p>▼施設利用状況等や事業報告の報告は確実に行った。札幌市の業務検査にも誠実に対応した。</p>	<p>○会計規程及び税理士事務所の点検・指導・助言の下、適正に行うことができた。</p> <p>○各種会議や研修が、適正な経理処理に生かされた。</p> <p>○利用者から寄せられた記名の要望・苦情に対しては、速やかに文書回答している。また使用取扱にかかるとの要望については、区所管課に報告し対応の確認を行っている。</p> <p>○『利用者の声』に寄せられた意見については、運営委員会が対処可能な事項は遅滞なく対応した。また札幌市との調整が必要な事項については、区役所所管課に報告している。</p>									
<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> <p>▼当社団で職員就業規則・給与規定を定めて順守している。</p> <p>▼時間外労働または休日労働をさせる場合には労働基準監督署に提出している36協定締結届に基づいて行った。</p> <p>▼すべ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>▼職員を雇用する時には、就業規則や給与規定を明示し、確認の上雇用した。またいつでも閲覧できるようにしている。</p> <p>▼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。</p>	<p>○制度や労働内容、福利厚生については、それぞれの専門の外部機関と連絡を密にして、適正に行うことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1267 1579 1331 1624">A</td> <td data-bbox="1331 1579 1394 1624">B</td> <td data-bbox="1394 1579 1458 1624">C</td> <td data-bbox="1458 1579 1474 1624">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1267 1624 1474 1989">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。											

	<p>▼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、必要に応じて適切に届出を行った。</p> <p>▼職員は一年毎に労働契約書を交わし、労働条件の確認を行っている。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施している。</p> <p>▼ライフ・ワーク・バランスの推進にかかる取り組みに関して適切に実施した。</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>▼労務管理に関する相談・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外部専門家と委託契約している。</p>										
<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(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>▼保険については対施設内事故、行事参加者事故に対応した損害賠償保険に加入した。</p> <p>▼利用者の安全性確保のため、適宜館内を巡回点検するとともに、区役所との連携強化に努めている。</p> <p>▼普通救命講習会に職員及び夜間業務委託従事者が研修として参加し、AEDを用いた応急手当を学んだ。</p> <p>▼拾得物の取り扱いについては、貴重品・現金は直ちに警察に届けるとともに、それ以外の物品については拾得物管理簿に記録し、利用者からの問い合わせや受け取り対応が適切に行われる様にした。</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>▼施設の維持・安全確保には日頃から注意し、巡回や点検をしている。冬期は自動ドアが風雪や寒気のためきちんと作動しない場合も多く、センサーのふき取りや不凍液での凍結防止に努めた。</p> <p>▼館内備品の管理については、できる範囲で修理・改善し、設備の故障や破損については、安全を確保し速やかに区役所に報告して調整の上対処した。</p> <p>▼料理室を職員交代で清掃した。定期清掃に入っていない部分や日常清掃できない部分、食器、食器棚やロッカーの内外を清掃・除菌した。</p> <p>▼各室の備品や配置・収納等の点検・改善し、利用者が安全で利用しやすいように見直した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼1月20日、3月13日に南区役所・南区民センター自衛消防訓練に参加した。火災時に敏速適切な行動がとれるように訓練するとともに防災の意識を高めた。</p> <p>▼利用者の防火扉への接触により、報知器が鳴ることもあるが、すぐに現場に行き、非火災を確認している。</p> <p>▼AEDはいつでも誰でも使用できるよう区民センター入口正面に設置している。AEDの日常点検を行っており、使用期限も確認している。</p> <p>▼区民講座で普通救命講習を実施し、区民と共に職員も参加し、知識・技術を深めた。</p> <p>▼地域避難所に指定されていることから、「Doはぐで避難所体験講座」を実施し、災害時の運営の体験をした。職員と区民が協力し意見を交わしながら体験した。限られた状況の中、色々な問題があることや配慮が必要なこと、地域で助け合うことの重要性を再認識し、防災の意識を高めることができた。</p> <p>▼真駒内まちづくりセンター、真駒内連合町内会と地域避難所運営についての会議で、マニュアルの作成や防災の取り組みについての意見交換を行っている。</p>	<p>○保険を必要とする事故はなく、安全が確保されている。</p> <p>○拾得物の管理についても適切に対応している。</p> <p>○情報を共有し、関係各所との連携・協力のもと適切な対応ができた。</p> <p>○施設や設備の老朽化・劣化も多いが、日常の点検及び区役所・清掃・ボイラー・夜間委託職員と連携・協力しながら、維持管理に努め、適切な対処をしている。</p> <p>○日頃から防災の意識を高めていきたい。</p> <p>○連絡・連携が速やかに行えるよう緊急連絡網を見直した。</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">施設・設備等の維持管理については、良好である。特に、経費節減等による余剰金を活用し、利用者から要望の多い備品購入や修繕に積極的に取り組んでいる点については、大変評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	施設・設備等の維持管理については、良好である。特に、経費節減等による余剰金を活用し、利用者から要望の多い備品購入や修繕に積極的に取り組んでいる点については、大変評価できる。			
A	B	C	D								
施設・設備等の維持管理については、良好である。特に、経費節減等による余剰金を活用し、利用者から要望の多い備品購入や修繕に積極的に取り組んでいる点については、大変評価できる。											

(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業務

▼みなみ区民講座として20講座を実施。このうち生涯学習センターと連携した講座は2講座。

講座名	回数	定員	受講人数	目標値の達成率(80%)		
				参加数%	理解度%	満足度%
パソコン写真編集講座 ～動くアルバムを作ろう～	6	15	20	167	125	125
はじめての飾り巻き寿司 ～おいしくキレイなおもてなし	2	15	18	150	125	125
季節を感じる 自然散歩・春	3	15	14	117	125	125
女性のための健康 マージャン初級講座	6	20	28	175	125	125
はじめてのパークゴルフ	4	20	30	188	125	125
美術への誘い ～身近にアートを楽しもう～	1	20	24	150	125	125
手打ちそば講座	1	20	26	163	125	125
子ども科学探検隊 ～万華鏡・声コプターを作る～	1	15	18	150	125	125
ベビーマッサージ～愛情 いっぱい赤ちゃんとのふれあい～	4	12	17	170	125	125
ご近所先生企画講座① 失敗しない施設探し	5	20	12	75	125	125
ご近所先生企画講座② ボールペンでカラフル点描画	5	20	11	69	125	125
Windows10インターネット 活用講座(Edgeを使って)	8	20	20	125	125	125
白神こだま酵母のパン作り にトライ	2	15	11	92	125	125
ひと筆書きの年賀状	1	20	22	138	125	125
普通救命講習会 心肺蘇生とAED	1	15	19	133	125	125
年末恒例 手打ちそば	1	20	23	144	125	125
災害に備えて「Doはぐ」 で避難所運営を体験しよう	1	20	17	106	125	125
時代劇が楽しくなる！目から ウロコのお江戸の話	6	20	22	138	125	125
アンコール講座 女性のための 健康マージャン初級	6	20	33	175	125	125
足もみ&青竹踏みで 体質改善	8	20	17	106	125	125
初めてのズンバ～ラテン系 の音楽とダンスで脂肪燃焼！～	6	20	42	250	125	125

※「目標値の達成率」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)。具体的には下の「目標値の達成率の計算方法」を参照。

<目標値の達成率の計算方法>

	参加数	理解度	満足度
目標値(A)	16	80%	80%
実績(B)	20	100%	100%
目標値の達成率(B/A)	125%	125%	125%

○ご近所先生企画講座以外ほぼ定員を満たすことができた。区民のニーズに合ったことと、機会を逃さず、早め早めのPRIに努めたことも良かった。

○Windows10やパソコンの活用についての要望があったため、8回講座としたが、定員を超える応募があった。様々な活用法を学んで生活や趣味に役立つと好評であった。

○「女性のための健康マージャン」は、受付間もなく定員に達し、キャンセル待ちや問い合わせもたくさんあったことから、アンコール講座として開催した。両方の講座がサークルとなり、脳トレと仲間づくりに和気あいあいと活動している。また土曜日に実施したので、利用の促進が図られた。

○「子ども科学探検隊」では、光の屈折・反射を学ぶため万華鏡を、声の振動が回転運動にかわることを学ぶため声コプターを作成した。講師の丁寧な指導で子供たちは楽しみながら工作し、科学への興味を持つ機会となった。

○「初めてのズンバ」は定員の倍以上の参加があり、サークルとなった。

○継続講座・新規講座とも利用者の理解度・満足度は非常に高かった。

○今後もより魅力ある参加しやすい講座を企画していきたい。

A	B	C	D
適切に実施されている。			
区民講座については、参加数、理解度、満足度が総じて高く評価できる。また、申込が多かった講座についてアンコール講座を開催したり、講座をきっかけとしてサークルがつけられるなど、魅力ある講座を実施しようとする取組の成果であると評価できる。			

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

事業名	定員	参加人数	目標値の 達成率 (80%)
南区民センター祭			
みなみ区民美術書道展	出展数 113点 来場者数 1,394人		87.1
サークルステージ発表会	200	296	185.0
ダンスパーティ	50	84	210.0
さわやかサマーコンサート	200	311	194.4
ホワイトクリスマスコンサート	250	239	119.5
ニューイヤーコンサート	200	300	187.5
和ポップバンド Ezo'nコンサート	200	141	88.1
共催 講演会「地域で認知 症を考える」	200	99	61.9
南区民センター写真展 私のベストショット	出展者数 25	15	75.0
みなみ落語会	60	90	187.5
歌声サロン♪みなみ ～懐かしい歌、季節の歌をみんな でうたいましょう	30	72	300.0
パソコン何でも相談会	30	21	87.5
古本交換会	45	107	297.0
お楽しみ工作会	12	16	160.0
子ども映画会	40	22	68.8
おはなしの会 (12回)	240	141	73.4

▼計画以上の事業を実施した。たくさんの方に来場いただき、地域のコミュニティの交流の場となった。

▼若年層の来館・利用の促進に繋がる「ニューイヤーコンサート(HBC少年少女合唱団)」「ホワイトクリスマスコンサート(札幌ユース吹奏楽団)」の継続や子供向け講座を実施していきたい。

○南区民センター祭として、「美術・書道展」「サークルステージ発表会」「ダンスパーティ」を開催した。展示は会場を1階にし、力作をたくさんの方に鑑賞いただけた。ステージではサークル同士もお互いの発表を觀賞し合い、ダンスでも交流が図られた。一般の方にも多く参加いただけるよう工夫したい。

○継続開催の各コンサートは幅広い年齢層の方々が楽しめる内容で、気軽に参加できると好評であった。

○「Ezo'nコンサート」は、三味線・民謡・和太鼓のユニットによるコンサートだったが、和ポップが分かりづらかったのか、定員には満たなかった。演奏はバラエティに富み、迫力もあり、参加した方からは満足度が高かった。

○「講演会」は、当日季節外れの記録的な大雪にみまわれたにもかかわらず、99名の参加があり『認知症』の関心の高さが伺われた。今後も継続していきたい。

○「歌声サロン」は、一日目で定員以上の応募があり、会場を区民ホールに変更した。参加者はとても楽しそうに笑顔で歌っていた。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

事業名	年度	27年度		28年度	
		開催回数	利用人数	開催回数	利用人数
囲碁・将棋		102	4,139	101	3,629
ミニバレー		21	389	22	397
バドミントン		21	38		
卓球		19	1,347	20	1,698

▼バドミントンは年々利用者が減少していたが、27年度は1.6人/回となり、平成28年度から中止することとした。

▽ 図書業務

事業名	27年度実績	28年度実績	増減数
開館日数	342	340	△2
蔵書数	29,828	30,414	586
登録者数 (新規登録者数)	6,496 (418)	6,277 (489)	△219 (71)
貸出数	131,442	136,160	4,718
返却数	139,031	144,080	5,049
利用者人数	45,293	45,614	321

※登録者数について

3年以上利用のない利用登録を削除(電算更新)。

▼一般書、児童書(絵本)のテーマ展示に、児童書(読み物)のコーナーを増設した。

▼テーマ展示では月毎の企画のほか、蔵書良書を積極的に紹介した。

▼パンフレットケースを購入し、見やすく配置した。

▼寄贈本を積極的に取り入れて、古くなった蔵書と入れ替えた。展示を変更して利用しやすくした。

▼掲示を見直し、わかりやすく改良した。

▼本の水濡れ等の注意チラシを作成して協力を呼びかけるとともに、カウンターにビニール袋を用意し、水濡れ防止に活用してもらえるようにした。

▼新聞の閲覧については、声掛けをし、閲覧席にお願い文を掲示し、新聞架をカウンター近くに移動し色づけするなどの工夫を継続してきたことで、利用者間の苦情・トラブル解消になった。

▼閲覧席のレイアウトを変更

児童コーナーに机席を設置し、児童が調べ学習等に利用しやすいようにした。

一般の閲覧席を増設し、レイアウトも変更し、体調不良等にもすぐ対応できるようにした。また椅子の脚にカバーを付け、音対策を講じた。

▼おとなの本の交換会は、地域の交流とエコ・リサイクルを兼ねた催しとなり、図書室の周知と本を大切にもらうという相乗効果が生まれた。取り扱い分野も拡大し、参加者も増えた。

○開放から結成されたサークルは順調に活動している。今後も開放事業は地域のコミュニティの場や健康増進の場として、また空き室を有効利用や利用促進に繋げていけるようにしたい。

○他のセンター図書室の平均と比較し、貸出冊数・返却冊数が群を抜く利用度であるが、適切に業務が実施された。

○分かりやすい掲示や本の設置、テーマ展示やレイアウトの工夫などを行ないレファレンスもきちんと対応し、利用しやすい図書室づくりに努めた。

○寒暖差による室温調整を空調やブラインドの開閉などで行い、省エネと快適な環境づくりに努めた。

	<p>▼毎年、映画会開催時に行っていた「工作会」を、対象を大人にも拡大し行った。オリジナルの本のカバーとおりの製作に熱心に取り組み、楽しかったと感想が多く寄せられた。</p> <p>▼「子ども映画会」では、絵本でも人気のある2作を上映し、絵本の紹介も行った。子ども達から好評を得た。</p> <p>▼「おはなしの会」は、小さな子ども達が絵本に興味を持つ機会になっている。絵本の選択もお母さん達から好評である。</p> <p>▽ 小学校の社会科学習の施設見学に協力し、区民センターの説明、館内を案内し、児童からの質問に答えた。</p>																																																																												
<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="386 607 1010 1294"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>582</td> <td>570</td> <td>819</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>50,907</td> <td>33,000</td> <td>56,144</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>51.5</td> <td>52.0</td> <td>71.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>3,268</td> <td>3,200</td> <td>3,220</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>33,670</td> <td>34,000</td> <td>34,448</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>75.9</td> <td>76.5</td> <td>76.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,603</td> <td>1,700</td> <td>1,651</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>22,434</td> <td>28,000</td> <td>22,434</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>49.8</td> <td>50.5</td> <td>52.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">その他</td> <td>件数(件)</td> <td>2,375</td> <td>2,400</td> <td>2,440</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>28,645</td> <td>30,000</td> <td>28,645</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>73.9</td> <td>74.5</td> <td>76.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">計</td> <td>件数(件)</td> <td>7,828</td> <td>7,870</td> <td>8,130</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>135,656</td> <td>125,000</td> <td>140,926</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>66.0</td> <td>67.0</td> <td>68.9</td> </tr> </tbody> </table> <p>※今年度は、もいわ地区センターと南区体育館が工事で使用不可の期間があったため、卓球や社交ダンス等のサークルが南区民センターのホールを利用された。</p> <p>※平成27年度の区民ホールの人数が多いのは、統一地方選挙の期日前投票所となったため。</p> <p>▽ 不承認 0件、取消し60件、減免 0件、還付 19件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼預かり申込時に利用者に預かり状況を情報提供し、抽選で外れた場合には、使用可能な部屋を積極的に紹介している。また、使用の問い合わせには、方法や部屋の特徴、貸出備品などを利用者の立場にたって親切丁寧に対応した。</p> <p>▼窓口を利用方法と料金をわかりやすく掲載したチラシや預かり日程早見表・申し込み確認表を置き、初めて申込む方や当番になったサークルの方にお渡ししている。</p> <p>▼一般には講座や事業時に利用を呼び掛けたり、サークル化へのサポートをした。</p>			H27実績	H28計画	H28実績	ホール	件数(件)	582	570	819	人数(人)	50,907	33,000	56,144	稼働率(%)	51.5	52.0	71.6	会議室	件数(件)	3,268	3,200	3,220	人数(人)	33,670	34,000	34,448	稼働率(%)	75.9	76.5	76.0	実習室	件数(件)	1,603	1,700	1,651	人数(人)	22,434	28,000	22,434	稼働率(%)	49.8	50.5	52.0	その他	件数(件)	2,375	2,400	2,440	人数(人)	28,645	30,000	28,645	稼働率(%)	73.9	74.5	76.0	計	件数(件)	7,828	7,870	8,130	人数(人)	135,656	125,000	140,926	稼働率(%)	66.0	67.0	68.9	<p>○他施設の工事の為、区民ホールの利用件数・稼働率が増えた。</p> <p>○サークルの高齢化により、定期的な利用サークルの解散・他施設への変更などがある。</p> <p>○いずれにしても、今後も利用者の活動に最適な利用を推進し、機会をとらえて制度や利用方法の丁寧な説明やPRにより利用率を上げていきたい。</p> <p>○特に区民ホールの利用増加、夜間や休日の利用増加など要求水準を満たすよう努力していきたい。</p> <p>○周知できる機会を逃さず、色々な事業の際に、他の講座・事業の案内と共に積極的な利用案内のお知らせを継続していきたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1267 568 1476 607"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D
		H27実績	H28計画	H28実績																																																																									
ホール	件数(件)	582	570	819																																																																									
	人数(人)	50,907	33,000	56,144																																																																									
	稼働率(%)	51.5	52.0	71.6																																																																									
会議室	件数(件)	3,268	3,200	3,220																																																																									
	人数(人)	33,670	34,000	34,448																																																																									
	稼働率(%)	75.9	76.5	76.0																																																																									
実習室	件数(件)	1,603	1,700	1,651																																																																									
	人数(人)	22,434	28,000	22,434																																																																									
	稼働率(%)	49.8	50.5	52.0																																																																									
その他	件数(件)	2,375	2,400	2,440																																																																									
	人数(人)	28,645	30,000	28,645																																																																									
	稼働率(%)	73.9	74.5	76.0																																																																									
計	件数(件)	7,828	7,870	8,130																																																																									
	人数(人)	135,656	125,000	140,926																																																																									
	稼働率(%)	66.0	67.0	68.9																																																																									
A	B	C	D																																																																										

	<p>▽ ロビーのコピーサービス</p> <p>▼ロビーにカラーコピー機を設置し、サークルの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>	<p>○利用者の利便性を高めることができた。</p>				
(6) 付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼講座・事業の情報は、広報さっぽろに掲載するとともに、区内の地区センター、まちづくりセンター、体育館、図書館などにチラシを送付するほか、ホームページを通じお知らせしている。</p> <p>▼ホームページには、貸室案内、事業・講座案内、サークル紹介のほか、制度変更や施設工事など利用者に関係する情報を掲載するとともに、常に最新の情報を提供している。アクセス数は13,827件で一番はサークル紹介7,259件であった。</p> <p>▼南区民センターだよりを作成し、講座事業の募集・予定や申込方法など様々な情報を掲載し、近隣の町内会に回覧をしている。</p> <p>▼新聞ミニコミ誌にコンサートやイベントの開催を掲載依頼している。</p> <p>▼「運営協議会会議概要(2回)」「利用者アンケート集計結果」館内に掲示した。</p> <p>▼節電のお願いやウォームシェア推進の取り組みのお知らせを館内に表示した。</p>	<p>○ホームページについては、さらに閲覧しやすく、早めの情報を提供できるホームページ作りに努めていきたい。</p> <p>○南区民センターだよりを発行し、事業・講座予定を掲載し、先々のお知らせをした。南区民センターだよりを見て来館したとの声も多数いただいております、受講者数・参加者数の増加に繋がる効果を上げている。</p>	A	B	C	D
2 自主事業その他						
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼自主事業はなし。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼事務用品、備品は市内の企業に発注した。</p> <p>▼領収証印刷は社会福祉法人に発注した。</p> <p>▼障がい者作業所の手づくりパンや食品販売・革製品や季節の物品販売のロビー使用に協力をした。</p> <p>▼夜間の案内管理業務は、公益社団法人札幌市シルバー人材センターに委託した。</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>○市内企業等の活用や福祉施策への取り組みを継続して実施している。</p>	A	B	C	D
<p>適切に実施されている。</p>						

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	3月4日～3月18日に配布・回収 《貸室利用者》 400枚配布 回答 293枚 回収率73.3% 《図書室利用者》 250枚配布 回答 205枚 回収率82.0%																																																																																																												
結果概要	<p>《貸室利用者》</p> <p>①属性</p> <p>◆性別</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th>男</th> <th>女</th> </tr> <tr> <td>41.6%</td> <td>58.4%</td> </tr> </table> <p>◆年齢</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th>10代</th> <th>20代</th> <th>30代</th> <th>40代</th> <th>50代</th> <th>60代</th> <th>70代以上</th> </tr> <tr> <td>0.0%</td> <td>5.2%</td> <td>4.1%</td> <td>6.9%</td> <td>12.7%</td> <td>32.3%</td> <td>38.8%</td> </tr> </table> <p>◆職業</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th>会社員</th> <th>自営業</th> <th>主婦</th> <th>学生</th> <th>無職</th> <th>その他</th> </tr> <tr> <td>15.7%</td> <td>7.4%</td> <td>34.5%</td> <td>1.8%</td> <td>25.3%</td> <td>15.3%</td> </tr> </table> <p>②利用目的 どのような目的で利用されていますか。</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th>サークル活動</th> <th>会議・会合</th> <th>自由開放</th> <th>その他</th> </tr> <tr> <td>65.3%</td> <td>16.2%</td> <td>13.5%</td> <td>5.0%</td> </tr> </table> <p>③昼夕食時間貸し・飲酒目的・営利目的等が可能であることを知っていますか。また利用したことがありますか</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th>利用したことがある</th> <th>知っているが利用したことがない</th> <th>知らない</th> </tr> <tr> <td>21.5%</td> <td>44.3%</td> <td>34.2%</td> </tr> </table> <p>④キャンセル制度を知っていますか</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th>知っている</th> <th>知らない</th> </tr> <tr> <td>60.8%</td> <td>39.2%</td> </tr> </table> <p>⑤清掃状況はいかがですか</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th colspan="5">良い← →良くない</th> </tr> <tr> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> <tr> <td>36.0%</td> <td>39.5%</td> <td>22.5%</td> <td>1.7%</td> <td>0.3%</td> </tr> </table> <p>⑥施設や備品の管理は良好ですか</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> <tr> <td>29.6%</td> <td>46.0%</td> <td>23.0%</td> <td>0.7%</td> <td>0.7%</td> </tr> </table> <p>⑦職員の接客はいかがですか</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th colspan="5">したい← →したくない</th> </tr> <tr> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> <tr> <td>40.6%</td> <td>38.1%</td> <td>19.6%</td> <td>1.4%</td> <td>0.3%</td> </tr> </table> <p>⑧今後も貸室をご利用いただけますか</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> <tr> <td>81.1%</td> <td>11.3%</td> <td>7.6%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> <p>⑨今後の南区民センターをご利用いただけますか</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> <tr> <td>75.6%</td> <td>18.9%</td> <td>5.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </table>	男	女	41.6%	58.4%	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	0.0%	5.2%	4.1%	6.9%	12.7%	32.3%	38.8%	会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他	15.7%	7.4%	34.5%	1.8%	25.3%	15.3%	サークル活動	会議・会合	自由開放	その他	65.3%	16.2%	13.5%	5.0%	利用したことがある	知っているが利用したことがない	知らない	21.5%	44.3%	34.2%	知っている	知らない	60.8%	39.2%	良い← →良くない					5	4	3	2	1	36.0%	39.5%	22.5%	1.7%	0.3%	5	4	3	2	1	29.6%	46.0%	23.0%	0.7%	0.7%	したい← →したくない					5	4	3	2	1	40.6%	38.1%	19.6%	1.4%	0.3%	5	4	3	2	1	81.1%	11.3%	7.6%	0.0%	0.0%	5	4	3	2	1	75.6%	18.9%	5.5%	0.0%	0.0%
男	女																																																																																																												
41.6%	58.4%																																																																																																												
10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上																																																																																																							
0.0%	5.2%	4.1%	6.9%	12.7%	32.3%	38.8%																																																																																																							
会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他																																																																																																								
15.7%	7.4%	34.5%	1.8%	25.3%	15.3%																																																																																																								
サークル活動	会議・会合	自由開放	その他																																																																																																										
65.3%	16.2%	13.5%	5.0%																																																																																																										
利用したことがある	知っているが利用したことがない	知らない																																																																																																											
21.5%	44.3%	34.2%																																																																																																											
知っている	知らない																																																																																																												
60.8%	39.2%																																																																																																												
良い← →良くない																																																																																																													
5	4	3	2	1																																																																																																									
36.0%	39.5%	22.5%	1.7%	0.3%																																																																																																									
5	4	3	2	1																																																																																																									
29.6%	46.0%	23.0%	0.7%	0.7%																																																																																																									
したい← →したくない																																																																																																													
5	4	3	2	1																																																																																																									
40.6%	38.1%	19.6%	1.4%	0.3%																																																																																																									
5	4	3	2	1																																																																																																									
81.1%	11.3%	7.6%	0.0%	0.0%																																																																																																									
5	4	3	2	1																																																																																																									
75.6%	18.9%	5.5%	0.0%	0.0%																																																																																																									

○今後も色々なご意見・要望に耳を傾け、できる事から見直していきたい。

○職員の接客態度には概ね良い評価をいただいた。

○ご意見の中にはすでに利便性を高めるために時間貸しやホール半面など制度としてあるもの、また1か月分のまとめ受付やサークル優先等公平性からも難しいものもあった。各部屋に利用拡大のお知らせ等を掲示しているが、さらに窓口での案内を丁寧に行い、ご理解いただけるよう努めていきたい。

A	B	C	D
利用者の満足度は良好である。特に要求水準を定めている項目については、全ての項目で要求水準を10ポイント以上超える数値となっており、大変評価できる。			

利用者からの意見・要望とその対応

【貸室利用】

- ・使用料を減額してほしい。
- ・1年間使用しているサークルに対し少し理解してほしい。
- ・まちづくりの観点から、市民の政治活動を除外することは適切ではないと考える。
- ・希望の貸室が抽選ではずれることが多くて困ってる。
- ・貸室の利用13:00～17:00を、13:00～15:00、15:00～17:00にしてほしい。

- 音の出るサークルはなるべく第5か2Fにお願いしたい。
- 昨年間仕切りと窓側の隙間をボードで塞いだが、簡易的なため音楽は聞こえてしまう。

間仕切りのある部屋の音・声について、受付時に配慮や声かけなどで対応しているが、苦情がある。抽選等や金額もあり、部屋を限定することは難しい。設備を改善しない限りなかなか難しいところである。引き続き解決策を考えていきたい。

【備品・設備】

- ・和室のカーテンを、陽ざしを遮り風通しの良いブラインドにしてほしい。
- ・ロビーの飲み水機が故障後撤去されたのは残念。
- ・卓球台が古く重いので新しくしてほしい。
- ・料理室にそば打ちの板を用意してほしい。

- トイレを洋式にしてほしい。
- 4か所を和式から洋式に改修した。

- 暖房が暑かったり、途中から切れて寒かったり、一定していない。
- 暖房が寒い。
- 暖房についての「協力のお願い」を窓口で声かけし、各室にも張り紙をした。ひざかけを貸出し、ボイラーへ連絡を密にし対応した。

【自由開放】

- ・自由開放を増やしてほしい。
- ・自由時間にソフトゴルフの練習をさせてほしい。
- ・たくさん方が参加できる開放型のスポーツのPRをし運動不足解消に役立てたら良い。

【清掃】

- ・床のゴミがあり、汚れている。
- ・机、椅子が絵具等で汚れている。使用後はきれいにする必要がある。
- ・マットの汚れが気になる。
- ・部屋はいつもきれいで気持ちよく感謝している。
- ・清掃職員が良い。

【その他】

- ・駐車場が混雑している。
- ・売店の営業時間を延ばしてほしい。土日も営業してほしい。
- ・有料で良いので荷物を置かせてほしい。
- ・職員は大変親切で対応が良い。
- ・机、椅子使用しやすい。

○貸室申込については、今後も制度とルールをきちんと説明し理解いただけるように努めたい。予約の取り方や抽選で外れた場合はさらにきめ細かく対応するようにしたい。

○ご意見や質問があった場合にはできることは速やかに対応し、職員間で情報を共有し、改善や見直しを図っていききたい。

○備品は修理できるものは修理し、要望が多く活動に必要で利便性のあるものは購入した。今後も点検を行い、不備のないように管理していく。

○暖房や冷房に関する意見・要望は多い。札幌市の温度設定基準や省エネ・節電への協力・理解を求めて対応しているが、他センターでは配慮があるとの苦情・比較も話されることもある。

○清掃については、清掃担当と連携を取り速やかに対応している。利用者のご理解・ご協力もいただけるよう、今後も説明と清掃用具の管理をきちんと行いたい。

結果概要

『図書室利用者』

①属性

◆性別

男	女
37.3%	62.7%

◆年齢

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
3.4%	1.0%	8.4%	14.3%	11.9%	31.0%	30.0%

◆職業

会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他
12.2%	3.6%	45.2	3.0%	29.4%	6.6%

②利用目的

どのような目的で利用されていますか。

本の貸出や返却	調べもの	新聞や雑誌の閲覧	その他
84.9%	6.5%	7.8%	0.8%

③利用者用検索機で予約したことがありますか？

予約したことがある	これからしてみたい	これからはしない
48.0%	35.6%	16.4%

- ・PCで検索しているため
- ・使い方がわからない
- ・窓口の方が手早く検索してくれるから。
- ・棚の中の散策も楽しいから。

④本の予約をパソコン・携帯電話からしたことがありますか？

したことがある	したことがない
44.8%	55.2%

- ・知らなかった
- ・操作が分からない
- ・予約までして借りない
- ・見て借りたい

⑤職員の接客態度はいかがですか？

大変良い	良い	どちらかといえば良い	普通	悪い
48.0%	41.7%	3.9%	5.9%	0.5%

⑥図書館事業に参加したことがありますか？

したことがある	したことがない
10.7%	89.3%

⑦これからも南区民センター図書室をご利用いただけますか？

是非利用したい	利用したい	どちらかといえば利用したい	どちらでもない	利用しない
79.5%	18.5%	2.0%	0.0%	0.0%

○本の新刊や蔵書についてのご意見が多かった。要望・ご意見は中央図書館へ伝えている。

○利用者検索機をご利用ではない方が半数近くなので、使い方や利便性を説明して活用いただけるようにしたい。

○職員の接客態度は良い評価をいただいた。今後も利用しやすい図書室を目指し、親切丁寧な対応を心がけたい。

○図書室事業への認知度が低かった。読み聞かせは日程のPRを工夫し、大人の映画会や大人の本の交換会も継続したい。

○サピカの利用など新しいサービスについては、丁寧でわかりやすい説明をし、活用いただけるように努めている。

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【マナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マナーが良い。守っている人が多い。 ・荷物を椅子の上に置きっぱなししている。 ・テーブルや椅子を占領している人がいる ・新聞の読みが長い人がいる <p>○状況に応じ、声掛けなどもしマナー協力をお願いしている。</p> <p>【設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冬は室温が高い。暖房が利き過ぎている時がある。 <p>○コートを着たままご利用の方と思われる。 小まめな温度管理を徹底したい。</p> <p>【予約・本の種類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人気の本をもっと多くしてほしい。 ・本の種類を増やしてほしい。 ・アイヌ資料の本が多くて嬉しい。 ・子どもの本を充実してほしい。 <p>○新刊、話題作は図書室全体で副本もたくさん購入しているが、予約が多く、棚に戻ることは少ない。 予算に限りもあることや棚になくても他図書室から取り寄せれることを理解いただくよう説明している。</p> <p>【サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・返却日に来館していたら、一言教えてほしい。 <p>○当日図書室で読み終える方や夜間にブックポストに返却される方もおり、延滞以外は声掛けは控えている。画面上は、延滞のみ一目で分かる表示。</p> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員はいつも大変親切で利用しやすい。 ・映画会に是非参加したい。 		
-------------------------	---	--	--

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)	○利用料金収入はほぼ計画どおりであった。利用促進の取り組みを積極的に行い、増収に努めたい。 ○講座・事業が計画通り実施でき、積極的なPRとニーズに合った内容から受講料収入・興行収入は上回った。	収支状況は良好である。 特に指定管理業務による利益還元については、経費節減等により生じた余剰金を、利用者の利便性を高めるため、備品購入や修繕に積極的に活用しており、大変評価できる。		
収入	36,703	38,398	1,695				
指定管理業務収入	36,703	38,398	1,695				
指定管理費	21,401	21,401	0				
利用料金	13,916	15,453	1,537				
その他	1,386	1,544	158				
自主事業収入	0	0	0				
支出	36,651	38,245	1,594				
指定管理業務支出	36,651	38,245	1,594				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	52	153	101				
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	101	101				
【参考】	H28決算	内容					
指定管理者による利益還元	2,150	下記のとおり					
▽ 説明	<p>▼利用料金は大きく増額となった。参議院議員選挙の期日前投票所となったことや、地区センターと体育館の休館により、サークル利用者が区民センターを代替活動場所として利用いただいたことが大きい。</p> <p>▼興行、区民講座ともに計画以上実施でき、特に区民講座は受講率も良く300千円の増となった。コピー収入が減となった。</p> <p>▼経費節減を継続してきたことと、利用料金の増額が見込めたことから、必要な備品購入や長年市民から要望のあった修繕などを行い、今後へ繋がるサービスアップを図った。</p> <p>〈修繕〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの洋式化 4か所 ・陶芸釜の蓋ワイヤー交換 <p>〈備品購入〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・TVディスプレイスタンド DVDを各室で視聴できるよう移動式TVディスプレイスタンドを購入。 ・パネルスクリーン(組み立て不要の移動式展示パネル) 高齢者や女性が多く、組み立てパネルが負担になっていた。利用頻度も多く、複数団体使用可にするため追加購入。 ・扇風機、サーキュレーター機器 熱中症予防として、冷暖房のない時期の補助や冷暖房の効果を生かすため。 ・防災用トランシーバ 防災用として、またコンサート等の事業の際にも会場整理や音響等職員進行連絡用として活用。 ・ワイヤレスマイク ・CDラジカセ ・バドミントンネット 						

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼当社の財務状況は、利用料金収入が上回り、経営の効率化を図ってきたことから、安定経営能力は向上している。 また、業務が実費弁償方式の確認を受けており、財政面は強化されている。		適 不適
▽ 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 ▼札幌市が定めている条例に則り、的確にすべての業務を遂行している。 ▼情報公開条例に基づく公開申出はなかった。 ▼オンブズマンの実地調査はなかった。 ▼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事業者を相手に契約を行わなかった。		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"> ・消耗品費・備品費以外は計画通りの予算執行であった。必要な修繕・備品購入等、利用者からの要望や利便性・快適性・安全性に配慮した結果、予算を上回ったが、剰余金で対応した。 ・講座や事業を計画以上に実施できた。サークルが結成され、地域住民の生涯学習や健康づくり、交流を推進した。また利用促進にも繋がった。 ・実施事業・講座や貸室の利用法・制度の改正、図書事業など、区民センターのお知らせを「センターだより」として5回発行した。区民センターを更に知っていただき、情報提供ができた。 ・施設の維持・管理面では、施設・設備・備品の劣化や故障等に対し、区役所担当課との連携のもと、適切に対応し良好に管理できた。 ・省エネ、節電、ウォームシェアなどに取り組み、利用者へも理解を深め協力を求めることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・貸室の積極的なPRや利用者の立場・内容に添った利用法の案内など丁寧な窓口対応を行い、休日・夜間講座の開催など、利用率アップに努めたい。 ・アンケート結果の分析やHPのアクセス状況、運営協議会やサークル会議など様々な機会を利用者ニーズを把握し、多くの方の参加いただける魅力ある講座や事業を実施したい。 ・区民センターの活用や区民センターの実施事業等への関心を深めるようPR方法を工夫していきたい。 ・利用者の要望を踏まえ、利便性向上を図るため、区役所担当課と連携し、設備・備品の点検・整備・改善に努めたい。また経費節減をし、予算の許す範囲で市民還元をしていきたい。 ・省エネ・節電・エコに努め、環境配慮の推進をこころがけたい。 ・区民から親しまれ、利用しやすい区民センターづくりのため、また職員の資質や意識の向上を図るため研修を継続して行う。 ・地域避難所として、真駒内まちづくりセンターと協力し、避難所開設や運営体制づくりを強化し、地域住民とともに防災力・実践力を高めるよう取り組みたい。 ・区民ホールの天井耐震改修工事が行われるので、貸室不可の案内・工事の状況等の情報提供や工事期間中の騒音等、利用者への誠意と配慮をもって対応したい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・全般的に施設の管理運営は、これまでの経験を活かし、各種の積極的な取組が行われており、適切に実施されていると評価できる。</p> <p>・特に、指定管理業務による利益還元については、大変評価できる。</p> <p>・利用者アンケートには様々な意見があるが、日頃の職員の丁寧な対応や利用しやすい、親しみやすい施設づくりに取り組んでいる結果が、利用者の高い満足度につながっているものと評価できる。</p>	<p>(改善を要する事項は特になし)</p>