

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)	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	3051.55㎡
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>▼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</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をし、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月毎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>○前年比で熱量100.2%・電気使用量97.8%となり、利用者の理解・協力いただき、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></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▼札幌市のウォームシェア取り組み事業として「歌声サロン」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。

開催日	内容	場所	参加人数
29. 5.23 24	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
29. 6.15	経理研修	中央区民センター	1
29. 7.12	図書職員の現場力養成研修	中央図書館	1
29. 8. 22	災害に備えて「机上訓練及び避難所体験」	南区民センター	2
29. 8.24	ホームページウェブアクセシビリティ研修	ちえりあ	1
29. 8.25	システム障害発生時のローカル貸出操作研修	南区民センター	4
29. 8.25 30. 2.23	図書担当者会議	豊平区民センター 白石区民センター	1 2
29.11.10	普通救命講習	南区民センター	1
29.11.22	メンタルヘルス研修	中央区民センター	2
29.12.15 30. 2.21	自衛消防訓練	南区役所	1 1
30.1.24	図書職員の実践力養成講座	アスティ45	1
30.1.26	防犯研修	中央区民センター	2
30. 2. 2	福祉研修	中央区民センター	1
30. 2. 7	スキルアップ研修 市民と届くチラシ術	ちえりあ	2
30. 2. 15	まちづくり研修	中央区民センター	1
30. 2. 28	(図書)職員のための読み聞かせ研修会	白石区複合庁舎	1

○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。

▽ 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、業務に必要とする知識・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13日 全体会議	○28年度区民講座・事業結果について ○28年度利用者アンケートの結果について ◎29年度区民講座・事業計画について ◎意見交換
第2回 9月28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 12月19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4回 1月30日 全体会議	◎29年度区民講座・事業の実施状況について ○区民ホールの天井耐震工事について ○指定管理(H30～)について ◎意見交換
第5回 3月7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5回開催し、うち2・3・5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
 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="1273 1630 1326 1666">A</td> <td data-bbox="1326 1630 1378 1666">B</td> <td data-bbox="1378 1630 1431 1666">C</td> <td data-bbox="1431 1630 1485 1666">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1273 1666 1485 1727">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かわし、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>▼ワーク・ライフ・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>▼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取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>▼12月15日、2月21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、使用期限も確認し交換している。</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非難所運営について、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ほか、「机上訓練及び避難所体験」に参加・協力した。</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・ポイラー・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って生じた余剰金を活用し、利用者から要望の多い備品の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って生じた余剰金を活用し、利用者から要望の多い備品の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って生じた余剰金を活用し、利用者から要望の多い備品の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							A	B	C	D																																																																																																																																																										
		講座名	回数	定員	受講人数	目標値の達成率(80%)			適切に実施されている。																																																																																																																																																												
						参加数%	理解度%	満足度%	要望の多かった講座を追加で開講したり、講座の開催時間を工夫によりサークルへ発展する等、魅力ある講座の企画・運営を実施している点や、区民ホールの改修に伴い、コンサートの実施時期を変更して行う等、柔軟な事業運営を行っている点は評価できる。																																																																																																																																																												
		▼みなみ区民講座として21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。																																																																																																																																																																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>定員</th> <th>受講人数</th> <th>参加数%</th> <th>理解度%</th> <th>満足度%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>パソコンはじめの一步 (Windows10)</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>125</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>はじめてのiPad 体験講座</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>125</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>美術への誘い ～身近にアートを楽しもう～</td> <td>1</td> <td>20</td> <td>47</td> <td>294</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>ご近所先生企画講座① 顔ヨガでハッピーフェイス</td> <td>5</td> <td>20</td> <td>11</td> <td>69</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>季節を感じる 自然散歩・春</td> <td>3</td> <td>15</td> <td>23</td> <td>192</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>はじめてのパークゴルフ</td> <td>4</td> <td>20</td> <td>27</td> <td>169</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>はじめてのスマホ体験</td> <td>2</td> <td>16</td> <td>16</td> <td>133</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>女性のための健康マージャン初級</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>16</td> <td>100</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>手打ちそば講座</td> <td>1</td> <td>20</td> <td>19</td> <td>119</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>ご近所先生企画講座② カラー書道でストレス解消</td> <td>5</td> <td>20</td> <td>16</td> <td>100</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>楽しく健康づくり 3B体操</td> <td>8</td> <td>20</td> <td>11</td> <td>69</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>夏休み 子ども将棋教室</td> <td>3</td> <td>20</td> <td>30</td> <td>188</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>ネイル &ハンドマッサージ</td> <td>2</td> <td>20</td> <td>15</td> <td>94</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>目からウロコのお江戸の話 其の二</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>13</td> <td>81</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>ひと筆がきの年賀状</td> <td>1</td> <td>20</td> <td>17</td> <td>106</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>普通救命講習会 心肺蘇生とAED</td> <td>1</td> <td>15</td> <td>11</td> <td>92</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>年末恒例 手打ちそば</td> <td>1</td> <td>20</td> <td>26</td> <td>163</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>札幌市出前講座 ノロウィルスとO-157</td> <td>1</td> <td>20</td> <td>17</td> <td>106</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>冬休み 子ども将棋教室</td> <td>3</td> <td>20</td> <td>31</td> <td>194</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>ささとおつまみ講座</td> <td>2</td> <td>15</td> <td>9</td> <td>75</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>道産小麦で作る パン講座</td> <td>2</td> <td>16</td> <td>16</td> <td>123</td> <td>125</td> <td>125</td> </tr> </tbody> </table>						講座名	回数	定員	受講人数	参加数%	理解度%	満足度%	パソコンはじめの一步 (Windows10)	6	20	20	125	125	125	はじめてのiPad 体験講座	6	20	20	125	125	125	美術への誘い ～身近にアートを楽しもう～	1	20	47	294	125	125	ご近所先生企画講座① 顔ヨガでハッピーフェイス	5	20	11	69	125	125	季節を感じる 自然散歩・春	3	15	23	192	125	125	はじめてのパークゴルフ	4	20	27	169	125	125	はじめてのスマホ体験	2	16	16	133	125	125	女性のための健康マージャン初級	6	20	16	100	125	125	手打ちそば講座	1	20	19	119	125	125	ご近所先生企画講座② カラー書道でストレス解消	5	20	16	100	125	125	楽しく健康づくり 3B体操	8	20	11	69	125	125	夏休み 子ども将棋教室	3	20	30	188	125	125	ネイル &ハンドマッサージ	2	20	15	94	125	125	目からウロコのお江戸の話 其の二	6	20	13	81	125	125	ひと筆がきの年賀状	1	20	17	106	125	125	普通救命講習会 心肺蘇生とAED	1	15	11	92	125	125	年末恒例 手打ちそば	1	20	26	163	125	125	札幌市出前講座 ノロウィルスとO-157	1	20	17	106	125	125	冬休み 子ども将棋教室	3	20	31	194	125	125	ささとおつまみ講座	2	15	9	75	125	125	道産小麦で作る パン講座	2	16	16	123	125	125	<p>○計画した講座はすべて実施することができた。区民のニーズに合ったことと、機会を逃さず、早め早めのPRに努めたことも良かった。</p> <p>○Windows10やiPad・スマホの使い方についての要望があったため、開講したが、定員を超える応募があった。操作や活用を学び生活や趣味に役立つと好評であった。</p> <p>○「女性のための健康マージャン」は、夜間講座として開催した。仕事を持つ方なども参加され、サークルとなり、脳トレと仲間づくりで和気あいあいと活動している。利用の促進も図られた。</p> <p>○「夏休み子ども将棋教室」では、話題もありたくさんの方の応募があった。子供たちは熱心で元気に将棋の上達を目指していた。子供たちの要望も多くあり、冬休みにも開講した。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>			
講座名	回数	定員	受講人数	参加数%	理解度%	満足度%																																																																																																																																																															
パソコンはじめの一步 (Windows10)	6	20	20	125	125	125																																																																																																																																																															
はじめてのiPad 体験講座	6	20	20	125	125	125																																																																																																																																																															
美術への誘い ～身近にアートを楽しもう～	1	20	47	294	125	125																																																																																																																																																															
ご近所先生企画講座① 顔ヨガでハッピーフェイス	5	20	11	69	125	125																																																																																																																																																															
季節を感じる 自然散歩・春	3	15	23	192	125	125																																																																																																																																																															
はじめてのパークゴルフ	4	20	27	169	125	125																																																																																																																																																															
はじめてのスマホ体験	2	16	16	133	125	125																																																																																																																																																															
女性のための健康マージャン初級	6	20	16	100	125	125																																																																																																																																																															
手打ちそば講座	1	20	19	119	125	125																																																																																																																																																															
ご近所先生企画講座② カラー書道でストレス解消	5	20	16	100	125	125																																																																																																																																																															
楽しく健康づくり 3B体操	8	20	11	69	125	125																																																																																																																																																															
夏休み 子ども将棋教室	3	20	30	188	125	125																																																																																																																																																															
ネイル &ハンドマッサージ	2	20	15	94	125	125																																																																																																																																																															
目からウロコのお江戸の話 其の二	6	20	13	81	125	125																																																																																																																																																															
ひと筆がきの年賀状	1	20	17	106	125	125																																																																																																																																																															
普通救命講習会 心肺蘇生とAED	1	15	11	92	125	125																																																																																																																																																															
年末恒例 手打ちそば	1	20	26	163	125	125																																																																																																																																																															
札幌市出前講座 ノロウィルスとO-157	1	20	17	106	125	125																																																																																																																																																															
冬休み 子ども将棋教室	3	20	31	194	125	125																																																																																																																																																															
ささとおつまみ講座	2	15	9	75	125	125																																																																																																																																																															
道産小麦で作る パン講座	2	16	16	123	125	125																																																																																																																																																															

▽ 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 179点 来場者数 1,277人		79.8
サークルステージ発表会	200	236	147.5
ダンスパーティ	50	74	185.0
さわやかサマーコンサート	200	345	215.6
Welcome Concert with Friends 2017	200	163	101.9
みなみ落語会	60	98	204.2
パソコン何でも相談会	30	28	116.7
南区在宅医療・介護に関するシンポジウム	200	92	57.5
南区民センター写真展 私のベストショット	出展者数 25	24	120.0
おとなの映画会	40	60	187.5
歌声サロン♪みなみ	50	65	162.5
古本交換会	45	97	269.4
楽しいおはなしの会(12回)	240	195	101.6

▼区民ホールの天井耐震工事の為、2つのコンサートを中止した。

▼事業は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。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

事業名	28年度		29年度	
	開催回数	利用人数	開催回数	利用人数
囲碁・将棋	101	3,629	100	2,982
ミニバレー	22	397	13	209
卓球	20	1,698	14	1,103

○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志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。

○例年12月に開催しているコンサートを、7月に内容も変え、実施した。盲導犬への理解を深めるコーナーや一般参加者が共に演奏するなど、多くの方に楽しんでいただけた。

○「みなみ落語会」は、定着し、生を落語を堪能していただいている。

○「楽しいおはなしの会」は、少しずつ参加者が増えている。読み聞かせの他、手遊びや折り紙のお土産もあり、小さな子供たちはとても楽しんでいる。お母さん方の交流も図られている。

○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。

▽ 図書業務

事業名	28年度実績	29年度実績	増減数
開館日数	340	340	0
蔵書数	30,414	30,488	74
登録者数 (新規登録者数)	6,277 (489)	6,009 (409)	△268 △(80)
貸出数	136,160	134,135	△2025
返却数	144,080	137,184	△6896
利用者人数	45,614	45,865	251

※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。

▼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。

▼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。

▼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。

▼10代の利用者が少ないため児童書コーナーの一角に「ヤングアダルト」の本を集めてコーナーを作り、若い利用客を増やす工夫を行なった。

▼「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しようという相乗効果が生まれたが、集められる本が古く状態の悪い物が増えてしまったので、やり方を見直したい。

▼「おとなの映画会」は、事前に入場券を配布したが、初日に配布終了となるなど反響が大きく、アンケート結果も概ね好評だった。図書室を利用したことのない参加者が4割にのぼり、図書室のPRになった。

▼「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。チラシの配布場所を増やした結果、参加者が増加した。

▽ 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。

○他のセンター図書室との平均と比較し、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。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D
		H28実績	H29計画	H29実績	適切に実施されている。			
	ホール	件数(件)	819	570	445	<p>○区民ホールの天井耐震工事の為、利用時期を早める利用者があり、平年の稼働率より増えた。</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>○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により利用率をあげていきたい。</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> <p>○利用者の利便性を高めることができた。</p>		
		人数(人)	56,144	33,000	31,719			
		稼働率(%)	71.6	52.0	63.7			
	会議室	件数(件)	3,220	3,200	3,040			
		人数(人)	34,448	34,000	33,847			
		稼働率(%)	76.0	76.5	71.4			
	実習室	件数(件)	1,651	1,700	1,631			
		人数(人)	22,434	28,000	31,728			
		稼働率(%)	52.0	50.5	49.9			
その他	件数(件)	2,440	2,400	2,381				
	人数(人)	28,645	30,000	25,614				
	稼働率(%)	76.0	74.5	74.6				
計	件数(件)	8,130	7,870	7,497				
	人数(人)	140,926	125,000	122,908				
	稼働率(%)	68.9	67.0	65.8				
<p>※28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増であった。</p>								
▽ 不承認 0件、取消し66件、減免 0件、還付 16件								
▽ 利用促進の取組								
<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>▼窓口利用方法と料金等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>								
▽ ロビーのコピーサービス								
<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>								

(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。</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、ウェブアクセシビリティの確保の方針を定め、さらに誰にでも閲覧しやすく、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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
2 自主事業その他											
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼自主事業はありません。</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>▼障害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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D					
A	B	C	D								

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	2月19日～3月5日に配布・回収 《貸室利用者》 350枚配布 回答 246枚 回収率70.3% 《図書室利用者》 250枚配布 回答 127枚 回収率50.8%																																																																																																																
結果概要	<p>《貸室利用者》</p> <p>①属性</p> <p>◆性別</p> <table border="1"> <tr> <th>男</th> <th>女</th> </tr> <tr> <td>28.4%</td> <td>71.6%</td> </tr> </table> <p>◆年齢</p> <table border="1"> <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>0.8%</td> <td>2.5%</td> <td>5.7%</td> <td>15.9%</td> <td>38.0%</td> <td>37.1%</td> </tr> </table> <p>◆職業</p> <table border="1"> <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>10.9%</td> <td>7.1%</td> <td>46.4%</td> <td>0%</td> <td>19.7%</td> <td>15.9%</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"> <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>71.4%</td> <td>14.1%</td> <td>9.7%</td> <td>4.8%</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"> <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>利用したことがない</th> </tr> <tr> <td>20.2%</td> <td>43.2%</td> <td>36.6%</td> </tr> </table> <p>④キャンセル制度を知っていますか</p> <table border="1"> <tr> <th>知っている</th> <th>知らない</th> </tr> <tr> <td>56.0%</td> <td>44.0%</td> </tr> </table> <p>⑤清掃状況はいかがですか</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">良い←</th> <th colspan="3">→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>38.9%</td> <td>31.6%</td> <td>25.8%</td> <td>3.3%</td> <td>0.4%</td> </tr> </table> <p>⑥施設や備品の管理は良好ですか</p> <table border="1"> <tr> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> <tr> <td>33.9%</td> <td>35.5%</td> <td>26.9%</td> <td>2.9%</td> <td>0.8%</td> </tr> </table> <p>⑦職員の接客はいかがですか</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">したい←</th> <th colspan="3">→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>47.2%</td> <td>37.3%</td> <td>14.2%</td> <td>0.9%</td> <td>0.4%</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"> <tr> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> <tr> <td>84.3%</td> <td>12.8%</td> <td>2.9%</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"> <tr> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> <tr> <td>86.4%</td> <td>10.3%</td> <td>3.3%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </table>					男	女	28.4%	71.6%	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	0.0%	0.8%	2.5%	5.7%	15.9%	38.0%	37.1%	会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他	10.9%	7.1%	46.4%	0%	19.7%	15.9%	サークル活動	会議・会合	自由開放	その他	71.4%	14.1%	9.7%	4.8%	利用したことがある	知っているが利用したことがない	利用したことがない	20.2%	43.2%	36.6%	知っている	知らない	56.0%	44.0%	良い←		→良くない			5	4	3	2	1	38.9%	31.6%	25.8%	3.3%	0.4%	5	4	3	2	1	33.9%	35.5%	26.9%	2.9%	0.8%	したい←		→したくない			5	4	3	2	1	47.2%	37.3%	14.2%	0.9%	0.4%	5	4	3	2	1	84.3%	12.8%	2.9%	0.0%	0.0%	5	4	3	2	1	86.4%	10.3%	3.3%	0.0%	0.0%
男	女																																																																																																																
28.4%	71.6%																																																																																																																
10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上																																																																																																											
0.0%	0.8%	2.5%	5.7%	15.9%	38.0%	37.1%																																																																																																											
会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他																																																																																																												
10.9%	7.1%	46.4%	0%	19.7%	15.9%																																																																																																												
サークル活動	会議・会合	自由開放	その他																																																																																																														
71.4%	14.1%	9.7%	4.8%																																																																																																														
利用したことがある	知っているが利用したことがない	利用したことがない																																																																																																															
20.2%	43.2%	36.6%																																																																																																															
知っている	知らない																																																																																																																
56.0%	44.0%																																																																																																																
良い←		→良くない																																																																																																															
5	4	3	2	1																																																																																																													
38.9%	31.6%	25.8%	3.3%	0.4%																																																																																																													
5	4	3	2	1																																																																																																													
33.9%	35.5%	26.9%	2.9%	0.8%																																																																																																													
したい←		→したくない																																																																																																															
5	4	3	2	1																																																																																																													
47.2%	37.3%	14.2%	0.9%	0.4%																																																																																																													
5	4	3	2	1																																																																																																													
84.3%	12.8%	2.9%	0.0%	0.0%																																																																																																													
5	4	3	2	1																																																																																																													
86.4%	10.3%	3.3%	0.0%	0.0%																																																																																																													

○今後も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たい。

○ご意見の中にはすでに利便性を高めるための制度としてあるもの、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。 要求水準を定めている項目については、全項目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。			

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【貸室利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1ヶ月分まとめて申し込めたら便利である。 ・サークル数が多く、抽選となる場合が常態化している。 <p>貸室を増やすか、サークル間の調整を検討してほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・抽選で外れて料理室の利用は遠慮したい。 ●間仕切りの部屋を利用する場合、音量を少し抑えてほしい。 <p>○間仕切りと窓側の隙間をボードで塞いでいるが、簡易的なため音楽は聞こえてしまう。</p> <p>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。</p> <p>【備品・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの蛇口のしまりが悪い ・水やお茶の無料サービスの機械を設置してほしい。 ・区民ホールのスリッパの数を数えての片付けが面倒。 ●暖房・冷房が各部屋で調整できるようになっていない。 <p>○暑い、寒いの声があった場合には、速やかにボイラーに連絡し対応している。</p> <p>【自由開放】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自由開放を増やしてほしい。 <p>【清掃】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掃除用具を備えてほしい。 ・ポットの中に飲み物が入っていたことがある。 ・テーブルや床に絵の具や食べこぼしで汚れている。 ・部屋全般に大変良い。 ・清掃員の方が熱心だ。 ●CD、カセットの再生機能が良くないので新しくしてほしい。 <p>○更新した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●机の板面が傷ついている。机の折りたたみが悪い。 <p>○机を更新した。</p> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親切に対応してくれている。 ・要望は出していないが利用者のことを考え、色々と改良している。 ・以前夜間、職員が終了時間前に入室し、対応したため退室が遅れたのに、時間を守るよう注意され、怒りと矛盾を感じた。 	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○暖房や冷房に関する意見・要望は窓口に多く寄せられている。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。</p> <p>○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。</p> <p>○職員の接客態度については、向上をめざしていきたい。</p>
-------------------------	--	---

結果概要

『図書室利用者』

①属性

◆性別

男	女
38.9%	61.1%

◆年齢

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
0.0%	0.8%	2.4%	13.4%	14.1%	26.8%	42.5%

◆職業

会社員	自営業	主婦	学生	無職	その他
11.2%	4.8%	40.8	0.0%	38.4%	4.8%

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
81.5%	5.3%	11.9%	1.3%

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
47.1%	25.2%	27.7%

- ・PC、スマホで行っているため。
- ・使い方がわからない。
- ・窓口の方が手早く親切に検索してくれるから。
- ・棚にある本を読む、今すぐ借りたいため。

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
44.4%	55.6%

- ・知らなかった
- ・操作が分からない
- ・面倒
- ・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%	38.6%	3.1%	9.4%	0.8%

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
9.5%	90.5%

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	どちらでもない	利用しない
78.7%	19.7%	0.8%	0.8%	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以上なので、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けた。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にしている。 ・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。めくる音が気になる。 <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"> ・本の種類を増やしてほしい。 ・汚れた本は処分し新しいものをたくさんいれてほしい。 ・子どもの本を充実してほしい。 ・予約がたくさん入っていて借りれない。 <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>【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。 ・ボランティア指導員を募り、PCの自由使用事業を行ってほしい。 		
-------------------------	--	--	--

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	36,703	36,558	△145
指定管理業務収入	36,703	36,558	1,695
指定管理費	21,401	22,972	1,571
利用料金	13,916	12,476	△1440
その他	1,386	1,110	△276
自主事業収入	0	0	0
支出	36,651	37,152	△501
指定管理業務支出	36,651	37,152	△501
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	52	△594	△646
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	△646	△646

【参考】	H29決算	内容
指定管理者による利益還元	1,370	下記のとおり

▽ 説明

- ▼区民ホールの天井耐震工事のため、利用料金は減となった。
- ▼区民講座は計画以上実施できたが、事業は工事のため中止し、興行収入が減となった。
- ▼経費節減を継続してきたことによる利益分から、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。

〈修繕〉

- ・会議室の床剥離
- ・基盤の目立て

〈備品購入〉

- ・会議用テーブル
重いため移動時に倒れてしまったり、板面に穴が開いていて使用に支障があったことから、2室分の机を更新した。
- ・和室の水屋が室内照明のみで手元が暗かったため、照明をつけた。

○区民ホールの天井耐震工事により、料金収入は減となり、指定管理費の補てんがあった。今後も利用促進の取り組みを積極的に行い、増収に努めたい。

A	B	C	D

収支決算は赤字であるが、区民ホールの耐震工事による影響や、施設修繕や備品の購入等、積極的に利益還元を行ったことによるもので、財政運営は適切なものと評価できる。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 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。			
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例及び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。 ▼情報公開条例第22条の2に基づく公開申出2件あり。 ▼オンブズマンの現地調査はなかった。 ▼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。 ・講座は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でも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。 ・利用者の要望をふまえ、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・運営の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。 ・ウェブアクセシビリティの確保のため、区民センターのウェブサイトの構築に取り組み、リニューアルを目指す。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<ul style="list-style-type: none">・全般的に施設の管理運営は、これまでの経験を活かした各種取組が行われ、ホールの天井改修工事による休室の対応や収支状況も含め、適切に実施されていると評価できる。・指定管理業務における利益還元は、大変評価できる。・利用者アンケートの様々な意見があるなか、改善に向けた対応を迅速に検討し、利用しやすい施設づくりに取り組んでいることが、利用者の高い満足度に繋がっているものと評価できる。	(改善を要する事項は特になし)