

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)	西区市民部地域振興課(641-6926)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市西区民センター	所在地	西区琴似2条7丁目1-21
開設時期	昭和49年10月19日	延床面積	2,831.49㎡
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、会議室(5室)、大会議室、集会室(4室)、料理実習室、視聴覚室		
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事となる。また、まちづくり活動の担い手の育成に寄与することも期待される。このようなことから、設置目的の実現のために、地縁による団体により設立された団体及び当該設立された団体を主な構成員とする団体並びに当センター等の管理運営に関わりを持つものと市長が認める地縁による団体の推薦を受けた団体により、現に良好な管理運営が行われている場合には、継続的に管理運営を行わせるために非公募としたもの。		
指定単位	施設数：1施設 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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民の生活文化、教養の向上、コミュニティ活動の助長を図り、福祉の増進に寄与することを目的とした区民センターの設置目的を実現するため、「まちづくりに興味を持つきっかけの場づくり」、「地域の人材教育」、「情報の発信・受信の拠点」、「親しまれる区民センター」の実現を目指すことを基本方針として運営している。 ・西区民センターは、行政機関の一部であるという認識に立ち、来所する市民への対応は親切丁寧を心掛け、区役所業務に関する軽易な問い合わせにも対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「札幌市区民センター条例」に基づき施設設置目的の実現に努力した。 ・札幌市の行政情報に関するチラシ、パンフレットなどを常に常備し、必要な市民に提供している。 	<table border="1" data-bbox="1161 291 1332 324"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>各方針に基づき適切に実施されている。</p>	A	B	C	D
	A	B	C	D			
	<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公の施設に求められている「公平」、「公正」、「公開」の原則を三つの重要条件に掲げ運営にあたっている。 ・日頃から職場内のミーティングで取り上げ、あらゆるケースを判断するうえで第一に考慮しなければならない基本であることを周知している。 ・特に、初めての利用者に対しては使用条件や料金など誤解を生じないよう充分に説明している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・貸室の利用に際しては、条例・規則に基づき、分け隔てのない平等な対応を徹底している。 ・使用条件の緩和を要求する利用者に対しては、丁寧に原則を説明するなどして平等の原則を維持した。 					
	<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌市環境マネジメントシステムに準じて室内適正温度を設定し、照明の間引き、小まめな消灯に努めているほか、水道、電気については館内にポスターを掲示し利用者にも節約を呼びかけている。 ・館内温度の設定、照明の小まめな消灯・レスペーパーの励行等、様々な角度からエネルギー削減策を講じた。 ・管理業務等に係る物品の購入にあたっては、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、ガイドライン指定品を優先的に購入している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・照明については、安全面に支障を来たさない程度に消灯、間引きを行うなど、節電に努めている。 					
<p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・組織の従事者確保については、規程に基づき必要数を配置している。 事務室 事務局長(1名) 事務局次長(1名) 担当(3名) 図書室 担当(4名) ・人材の育成についてはOJTを始め、経理、図書、接遇、企画等各分野についての研修会を開催し、職員のスキルアップに努めている。 ・経理事務研修(6/15)、メンタルヘルス研修(11/22)、防犯研修(1/26)、障がい福祉研修(2/2)、生涯学習関連施設職員研修(2/6) 	<ul style="list-style-type: none"> ・人材の確保については、定員を充たし運営しており、各種研修を通じて職員の資質向上を図っている。 						

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

・業務日誌を備え日々の特記事項を記録している他、区役所からの文書、メールについても出来るだけ供覧し、職員間の情報共有を図り業務運営に活かしている。
 ・館内の安全管理については、各室の点検を頻繁に行うことにより、利用者の未然の事故防止に繋げている。

▽ 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)

・夜間の受付業務を札幌市シルバー人材センターに委託しており、業務日誌、施設点検日報の提出を義務付けている。また、夜間の受付については引き継ぎ事項等があれば、ミーティングを行う時間を必ず確保し口頭で指示している。また連絡ノートによる情報の共有に努めている。

・夜間の受付業務については、職員と同レベルの業務を行っておりトラブルなく執行している。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 (7月7日)	<ul style="list-style-type: none"> ・委嘱状の伝達(役員改選に伴う) ・役員の選出 ・年間スケジュール及び協議・検討テーマについて ・平成28年度市民還元等について
第2回 (10月23日)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度運営協議会提案事業について ・平成29年度施設環境の整備について
第3回 (12月11日)	<ul style="list-style-type: none"> ・「3日間だけの ことに美術館」開催に係る監視業務について ・平成29年度施設環境の整備について
第4回 (2月9日)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度施設環境の整備について ・会議終了後、「3日間だけの ことに美術館」オープニング立会(その他) ・「3日間だけの ことに美術館」(会期2/9~11)の作品監視に午前・午後に分けて計7名の協議会委員が従事した。
<協議会メンバー> 琴似連合町内会副会長、二十四軒東連合町内会副会長、二十四軒連合町内会琴和会会長、西区老人クラブ連合会副会長、西区卓球サークル連絡会顧問、西区地域振興課課長、西区民センター運営委員会委員長、同副委員長。計8名	

協議会委員に区民センターの活動状況を報告し、施設環境の整備や講座・事業に関しての意見交換を行いながら、今後の施設運営について有意義な話し合いが出来た。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的な資金管理については、西区民センター運営委員会が行っているが、西区民センターが所属する法人全体の財務管理については、税理士事務所に一括委託し適正に処理している。また、経理担当職員の研修を開催する他、普段の業務上でも適宜指導、助言を受け適正を尽くしている。 ・現金の取り扱いを含め、会計管理に関しては法人として会計規程を定め、それに従い適正に処理を行っている。 <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要望・苦情については、常に誠実に対応するとともに文書で記録し、軽易なものについては速やかに対応し、特に重要と判断するものについては、区、運営委員会に報告しながら対応している。 ・要望・苦情の聴取は直接面談して伺う他、ロビーに設置した目安箱や毎年行うアンケート調査からも収集している。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートは一般・図書室で3月1日から7日の7日間実施した。300枚のアンケート用紙配布に対し、297枚の回答があった。 ・利用者アンケートとは別に、講座、事業の終了時にも必ずモニタリングのためのアンケートを取っており、今後の参考にするとともに自己評価の資料として活用している。 ・アンケート結果は一定期間カウンター付近に掲示している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・予算・決算の指導、助言、管理については、税理士事務所に依頼し適正に執行することが出来た。 <ul style="list-style-type: none"> ・H29年度は大きなトラブルはなく、職員の接遇上の苦情等も殆ど見られなかった。 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート、講座、事業参加者アンケート、ロビー設置の目安箱から多くの意見を収集し、改善の参考にすることができた。 									
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・法人として労働協定による定めを書面化し、労働基準監督署に提出した。 ・職員給与は最低賃金を上回っており、時間外労働についても法的割合を上回る金額を支給している。さらに給与、賞与とは別に一時金を支給した。 ・職員には年1回の健康診断を実施し健康の維持・促進を図った。 ・労働基準監督署からの行政指導等はなかった。 ・法人内で正規職員を新たに雇用する際、臨時職員から希望者を募り、内部登用試験を実施し、毎年、数名正規職員として採用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の勤務条件に関しては、法人としての財務状況を考慮しつつ、昨今の社会情勢を見ながら職員の待遇改善に取り組んでいる。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守し、適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守し、適切に実施されている。			
A	B	C	D								
法令を遵守し、適切に実施されている。											

<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"> ・利用者の安全確保については、仕様に適合した損害賠償保険に加入し、施設内事故、イベント参加者事故に対応する措置を取った。 ・高齢者の来館が多く、正面玄関まわりの整頓、通路の安全確保について細心の注意を払っている。 具体的には正面玄関付近の安全を確保するため、緊急車両以外の侵入は禁止しており、荷物、楽器類の搬入車両は特に注意を払っている。 ・廊下には不用意な物品の放置等がないよう絶えず注意を払っている。 ・冬期間は、日常的に除雪を行うほか、通路の安全を確保するための砂を定期的に散布した。 ・拾得物については、管理台帳を備え適正な管理に努めている。また金品については、速やかに最寄りの交番に届けている。 <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"> ・清掃、ボイラー保守等の委託業者と日頃から連絡や協力を密にし、施設の補修、維持メンテナンス等施設全体のレベル維持に積極的に努めている。 ・緑地管理については、随時草刈りを行い、歩道の花壇づくり、フラワーポットの設置など、施設周辺の美化に努めた。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練は、棟続きの保健センターと合同で地震発生による火災訓練を実施した。平成29年度は保健センターの企画・主導で行い通常の火災訓練に備えた避難訓練等を実施した。(3月19日) ・来館者の避難誘導を視野に入れた訓練を、運営委員会総会の開催に合わせて実施し、運営委員会の委員10名を加えた訓練とした。(3月27日) ・消防訓練は最低年2回を原則として実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の不具合及び主催講座・事業による事故、怪我の発生はなかった。 ・高齢者の利用、来館が多く玄関付近、通路、階段等に物を置かない、置かせないを徹底し、施設全体の安全確保を徹底することが出来た。 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保には万全の注意を払い、日常的に施設内の点検を行っており、利用者の目線からみた施設環境の整備を常に心がけている。 <ul style="list-style-type: none"> ・保健センターとの合同訓練を行った他、来館者(運営委員会委員)を加えての訓練も併せて行うことが出来た。 	<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>利用者の安全確保に努め、適切に実施されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じて16講座全53回の区民講座を開講した。 ・前半は「札幌の遺跡を知る、訪ねる」「夏の手打ちそば講座」「ゆかたの着付け」「シニアのためのスマホ講座」「小学生英会話」「ボランティアによる美術への誘い」「バレット講座」を開催。 ・後半は「うたごえ広場」「ストレッチ&簡単エアロビクス」「年越し手打ちそば」「冬休み親子でクッキング」「健康ボーリング講座」を開催。 ・自主講座以外で「ちえりあ」から4講座を受託し開催。 ・募集人員(定員)341人に対して、受講者は248人であり、募集人員に対しての受講者は73%であった。 ・受講終了後のアンケートでは大半の受講者が満足という結果であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定員割れの区民講座が多かったことから、今後は費用対効果の面から内容、時期、回数、受講料などを再検討し、市民ニーズに合ったものを行っていくこととした。 	<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。区民講座の受講者が定員に満たなかったことは残念だが、受講者の満足度が高かったことは評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

・年間を通じて9事業を開催した。
 ・前半は「桜・写真コンテスト。ロビーコンサート」を開催し、後半は「西区ファミリーコンサート」「西区民文化祭」「卓球開放事業交流大会」「北海道大学交響楽団演奏会」「西区新春囲碁大会」「3日間だけのことに美術館」「ダンディフォーコンサート」を開催した。
 ・参加見込み数(定員)2,678人に対して参加者は3,376人で、見込み数に対する参加者の割合は126.1%となった。
 ・参加者の満足度を示すアンケート調査の結果では90%以上であった。

・幅広い年齢層の利用を促すため北大交響楽団の演奏会を行ったが、予想以上の来場者数であった。(350名)

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

・開放事業として囲碁・将棋を毎週3日(火、木、日)、卓球を毎週木曜日に実施している。
 ・囲碁・将棋、卓球の開放事業を行っているが、開放事業をより発展させ、広くPRする事業として「新春囲碁大会」、「卓球開放事業交流大会」を開催している。

・囲碁将棋の利用が減少傾向にあり、指定管理制度のなかで開放事業そのものの意義、内容を考慮し、実施規模については検討していきたい。

▽ 図書業務

・区民センターの改修工事等のため利用が減少した前年度と比べると、29年度はその反動で貸出冊数は大幅に利用が増えたが、通常通り開室していた27年度と比べると相互貸借数以外は減少した。

・27年度と比べた利用減の要因としては、近隣の山の手図書館に利用者が流れたこと、蔵書数や新刊本が少ないなどの要因が考えられる。

	27年度	28年度	29年度	前年度比
貸出冊数	109,000	55,448	100,756	81.7%
返却冊数	108,667	60,147	97,603	62.3%
予約冊数	7,330	5,402	6,077	12.5%
利用者数	37,905	22,129	34,881	57.6%
新登録者数	454	188	348	85.1%
登録者数	5,111	4,743	4,574	△3.6%
レファレンス数	4,961	3,290	3,580	8.8%
相互貸借数	18	23	26	13.0%
蔵書冊数	28,960	28,504	29,230	2.5%

・図書室のPR事業として「おとなの映画会」(6/20)、「ぬいぐるみのおとまり会」(7/28～29)、「子ども映画会」(9/14)の企画を実施した。
 ・29年度から「文学賞と人」という特集掲示を新たに行い、毎月2～3名の文学賞受賞作家とその著書を紹介した。
 ・今まで20冊程度の展示しか利用できなかった絵本架を、2連3段の児童書架に入れ替えた。これまで収納スペースが無く、棚の上に並べていた乳幼児向け絵本を、子どもでも届く位置に安全に配架できるようになった。
 ・利用者からの寄贈本を積極的に受け入れたので、文庫・新書棚を大幅に拡張した。
 ・図書室だよりで、琴似・屯田関連図書を紹介するコラムを不定期で掲載した。

	<p>▽西区民センターに関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・西区民センター主催の講座・事業については広報さっぽろ、ホームページ、チラシの配布などを通じ幅広く周知を図った。 ・ホームページは札幌市の求める基準に準拠し、制作されており、随時新しい内容となっている。 ・その他市民生活に役立つと思われる情報・パンフレット・チラシ・ポスター等をロビー・館内展示パネルに掲出している。 ・西区民文化祭など特に広く周知したい情報については、近隣の連合町内会の回覧に付している。 ・区民センターを区役所と判断して来館するケースがことが多く、出来る限り役所の所管課を案内し、行政パンフレット類を予め用意し配布している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所業務については簡単な問い合わせ以外は、区役所担当部署を案内している。 ・ゴミ収集カレンダー、西区ガイド等地域住民に必要なパンフレット類を常備し、区民の土日祝日のニーズにも対応することができた。 																																																																																																																																																
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">第1会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>373</td> <td>918</td> <td>893</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,478</td> <td>12,672</td> <td>12,191</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>83</td> <td>85</td> <td>82.9</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">第2会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>296</td> <td>749</td> <td>724</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,807</td> <td>10,695</td> <td>10,017</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>66</td> <td>70</td> <td>68.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">第3会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>380</td> <td>939</td> <td>905</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,774</td> <td>7529</td> <td>6,919</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>85</td> <td>87</td> <td>84.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">第1集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>244</td> <td>648</td> <td>625</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,529</td> <td>9,109</td> <td>8,027</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>52</td> <td>59</td> <td>56.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">第2集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>340</td> <td>874</td> <td>795</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,784</td> <td>13,537</td> <td>10,095</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>75</td> <td>82</td> <td>74.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">第3集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>258</td> <td>674</td> <td>604</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,459</td> <td>9,348</td> <td>7,827</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>56</td> <td>63</td> <td>55.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">第4集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>333</td> <td>808</td> <td>700</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,514</td> <td>7,107</td> <td>5,947</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>72</td> <td>75</td> <td>64.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">第4会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>362</td> <td>875</td> <td>845</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,768</td> <td>12,869</td> <td>10,885</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>81</td> <td>82</td> <td>79.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">料理実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>101</td> <td>313</td> <td>266</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,612</td> <td>4,900</td> <td>3,592</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>22</td> <td>29</td> <td>24.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">大会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>240</td> <td>566</td> <td>540</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,805</td> <td>11,043</td> <td>9,812</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>54</td> <td>53</td> <td>50.7</td> </tr> </tbody> </table>			H28実績	H29計画	H29実績	第1会議室	件数(件)	373	918	893	人数(人)	4,478	12,672	12,191	稼働率(%)	83	85	82.9	第2会議室	件数(件)	296	749	724	人数(人)	3,807	10,695	10,017	稼働率(%)	66	70	68.1	第3会議室	件数(件)	380	939	905	人数(人)	2,774	7529	6,919	稼働率(%)	85	87	84.2	第1集会室	件数(件)	244	648	625	人数(人)	3,529	9,109	8,027	稼働率(%)	52	59	56.7	第2集会室	件数(件)	340	874	795	人数(人)	4,784	13,537	10,095	稼働率(%)	75	82	74.0	第3集会室	件数(件)	258	674	604	人数(人)	3,459	9,348	7,827	稼働率(%)	56	63	55.7	第4集会室	件数(件)	333	808	700	人数(人)	2,514	7,107	5,947	稼働率(%)	72	75	64.4	第4会議室	件数(件)	362	875	845	人数(人)	4,768	12,869	10,885	稼働率(%)	81	82	79.2	料理実習室	件数(件)	101	313	266	人数(人)	1,612	4,900	3,592	稼働率(%)	22	29	24.5	大会議室	件数(件)	240	566	540	人数(人)	4,805	11,043	9,812	稼働率(%)	54	53	50.7	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度は大規模改修により7か月間の休館があり、29年度は大幅な増加となった。 ・改修前の平成27年度と比べると、利用件数で4%減、利用者数で23%減という結果となった。 	<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。休館前の平成27年度と比べると若干利用率が減少しているが今後向上することを期待する。利益還元策として利用者の利便性向上のため、料理実習室の備品類を購入、更新したことは評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。休館前の平成27年度と比べると若干利用率が減少しているが今後向上することを期待する。利益還元策として利用者の利便性向上のため、料理実習室の備品類を購入、更新したことは評価できる。			
		H28実績	H29計画	H29実績																																																																																																																																														
第1会議室	件数(件)	373	918	893																																																																																																																																														
	人数(人)	4,478	12,672	12,191																																																																																																																																														
	稼働率(%)	83	85	82.9																																																																																																																																														
第2会議室	件数(件)	296	749	724																																																																																																																																														
	人数(人)	3,807	10,695	10,017																																																																																																																																														
	稼働率(%)	66	70	68.1																																																																																																																																														
第3会議室	件数(件)	380	939	905																																																																																																																																														
	人数(人)	2,774	7529	6,919																																																																																																																																														
	稼働率(%)	85	87	84.2																																																																																																																																														
第1集会室	件数(件)	244	648	625																																																																																																																																														
	人数(人)	3,529	9,109	8,027																																																																																																																																														
	稼働率(%)	52	59	56.7																																																																																																																																														
第2集会室	件数(件)	340	874	795																																																																																																																																														
	人数(人)	4,784	13,537	10,095																																																																																																																																														
	稼働率(%)	75	82	74.0																																																																																																																																														
第3集会室	件数(件)	258	674	604																																																																																																																																														
	人数(人)	3,459	9,348	7,827																																																																																																																																														
	稼働率(%)	56	63	55.7																																																																																																																																														
第4集会室	件数(件)	333	808	700																																																																																																																																														
	人数(人)	2,514	7,107	5,947																																																																																																																																														
	稼働率(%)	72	75	64.4																																																																																																																																														
第4会議室	件数(件)	362	875	845																																																																																																																																														
	人数(人)	4,768	12,869	10,885																																																																																																																																														
	稼働率(%)	81	82	79.2																																																																																																																																														
料理実習室	件数(件)	101	313	266																																																																																																																																														
	人数(人)	1,612	4,900	3,592																																																																																																																																														
	稼働率(%)	22	29	24.5																																																																																																																																														
大会議室	件数(件)	240	566	540																																																																																																																																														
	人数(人)	4,805	11,043	9,812																																																																																																																																														
	稼働率(%)	54	53	50.7																																																																																																																																														
A	B	C	D																																																																																																																																															
適切に実施されている。休館前の平成27年度と比べると若干利用率が減少しているが今後向上することを期待する。利益還元策として利用者の利便性向上のため、料理実習室の備品類を購入、更新したことは評価できる。																																																																																																																																																		

	<table border="1"> <tbody> <tr> <td rowspan="3">第5 会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>382</td> <td>888</td> <td>909</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,799</td> <td>12,902</td> <td>11,400</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>84</td> <td>83</td> <td>84.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">視聴覚室</td> <td>件数(件)</td> <td>285</td> <td>741</td> <td>788</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,760</td> <td>29,537</td> <td>18,631</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>64</td> <td>69</td> <td>74.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">区民 ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>235</td> <td>621</td> <td>627</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>21,040</td> <td>61,770</td> <td>34,906</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>48</td> <td>55</td> <td>57.0</td> </tr> </tbody> </table>	第5 会議室	件数(件)	382	888	909	人数(人)	4,799	12,902	11,400	稼働率(%)	84	83	84.6	視聴覚室	件数(件)	285	741	788	人数(人)	6,760	29,537	18,631	稼働率(%)	64	69	74.1	区民 ホール	件数(件)	235	621	627	人数(人)	21,040	61,770	34,906	稼働率(%)	48	55	57.0		
	第5 会議室		件数(件)	382	888	909																																				
			人数(人)	4,799	12,902	11,400																																				
		稼働率(%)	84	83	84.6																																					
	視聴覚室	件数(件)	285	741	788																																					
		人数(人)	6,760	29,537	18,631																																					
		稼働率(%)	64	69	74.1																																					
	区民 ホール	件数(件)	235	621	627																																					
		人数(人)	21,040	61,770	34,906																																					
		稼働率(%)	48	55	57.0																																					
	▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 8件																																									
	▽ 利用促進の取組																																									
<ul style="list-style-type: none"> ・講座・事業の開校式には必ず館長が赴き、施設や取り組みのPRを行うほか、サークル化を呼びかけリピーターとなるきっかけづくりを行っている。平成26年度から毎年講座のサークル化を積極的に進めている。 ・料理実習室は施設の古さのためか使用率が低迷していたが、サークルの使用後に職員直接清掃、チェックし、備品類の入れ替えなどに努め利用の促進を図っている。平成29年度は食器戸棚を入れ替え、古い調理器具も更新し利用者の利便性向上に努めた。 ・若年層に西区民センターの施設機能を知ってもらうため、これまで北海道大学、琴似中学校との連携を進めてきたが、西区民文化祭への山の手高等学校合唱部の参加とロビーコンサートを行った。 ・新規団体には継続した利用につながるよう丁寧な説明を心掛け、また、抽選に外れた団体には空いている部屋への誘導を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・リピーターを育てることの重要性に鑑み、講座や事業の参加者にサークル化を働きかけた。 																																									
(6)付随業務	▽ 広報業務	<ul style="list-style-type: none"> ・西区民センター便りを発行して西区民センターの講座・事業・取り組みを紹介している。 ・各種講座・事業における冒頭あいさつなどでは、目玉事業を紹介し参加を呼び掛けている。 ・広報さっぽろ及びHPで講座・事業の案内を掲載し周知を図った。 ・新たな試みとして区民センター利用者向けにロビーに広報用のモニター画面を設置し、講座やイベントのお知らせを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・若年層の利用増、団塊の世代の参加、新しい顧客開発等、区民センターの将来像を考慮した上での広報の在り方について研究・実践して行きたい。 	<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。広報用モニターを設置するなど、新しい取り組みを行ったことは評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。広報用モニターを設置するなど、新しい取り組みを行ったことは評価できる。																																	
A	B	C	D																																							
適切に実施されている。広報用モニターを設置するなど、新しい取り組みを行ったことは評価できる。																																										
	▽ 引継ぎ業務	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者期間の4年目につき、指定管理者の変更はなく引き継ぎ業務等は発生しなかった。 																																								
2 自主事業その他																																										
	▽ 自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ロビー内にコピー機を設置し、利用者の利便性を図るとともに運営委員会としての収入の一部としている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ロビーに設置している複写機は、西区役所、保健センターを含めて市民が使える唯一の複写機で、使用頻度も高い。全紙同一料金でサービスし、利用の際のアドバイス、メンテナンスにも留意している。 	<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。																																										

<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内の修繕・備品・消耗品の購入については以前より市内企業を中心に発注している。 ・ロビーにおける福祉作業所、NPO各種団体等の社会復帰を目的とした物販については、年間を通じて協力している。 ・札幌市母子寡婦福祉連合会が設置している自動販売機3台についても、収入には繋がらないが、利用者サービスの一環として両替、故障などには随時対応している。 ・近隣の事業者とも日常から交流し、平成29年度の区民センター周辺美化運動、写真展にも協力を依頼した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・西区内の企業を中心に修繕工事等を発注しており、迅速な対応の提供を受けている。 ・福祉団体等の活動については、公的施設として役割や責任を認識し、丁寧な対応に努めている。
--	---

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

		A	B	C	D
<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年3月1～7日までの7日間実施した。 ・アンケート用紙の配布枚数は300枚、回収枚数は297枚、回収率は99%だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合評価、職員対応、清掃状況、貸室、図書室に関するアンケート調査では、高い評価を得ることが出来た。 			
<p>結果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な施設サービスについての質問では、「是非利用したい」、「利用したい」、「どちらかと言えば利用したい」が97%だった。 ・職員の言葉づかいかや態度については、「4良い～0悪い」を指標としたところ、「1～4」は区民センター、図書室共に100%だった。 ・清掃状況では、「4良い～0悪い」を指標としたところ、「1～4」は区民センター、図書室共に100%だった。 ・貸室について、「4是非利用したい～0利用したくない」を指標としたところ「1～4」は99%だった。 ・図書室について、「4是非利用したい～0利用したくない」を指標としたところ「1～4」は98%だった。 ・「広報さっぽろ」での講座・事業の掲載終了に関して「知らない」と回答した割合が69%だった。 ・自由記載では、平成28年度に施設内の改修工事と備品の更新を行ったことから、設備関係の苦情、要望は少なかった。 ・「広報さっぽろ」による講座・事業の掲載が無くなることに関して、継続を希望する意見が多く寄せられた。 	<p>総合的評価、職員対応、清掃状況など、どれも高い評価を得ており、今後も維持できるように期待する。</p>			
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・H28年度に設備改修工事を行ったことから、施設面での要望は少なくなり、トイレや暖房が改善されたことに対して評価する意見もあった。 ・図書室に関して、座って読める場所が少ない、蔵書を増やしてほしいなどの意見がこれまでもあり検討してきたが、限られたスペースのなかでこれ以上増やすのは難しい状況である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレに関する苦情については、平成28年度の設備改修工事によりほとんど無くなった。 ・利用者からの意見・要望については、臨機応変に出来るだけその場で対応するようにしている。 			

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)				
収入	36,703	36,276	▲ 427	・収入については7か月の休館があった平成28年度に比べると貸室利用料は大幅に増えた。が、27度と較べると若干の減収となった。 ・老朽化していたり、利用者からの要望の多い備品及び消耗品については優先順位を考慮しながら、適宜更新するよう心がけている。 適切に実施されている。利益還元により、施設・設備面の充実を図り、利用者の利便性向上に取り組んでいることは高く評価できる。			
指定管理業務収入	36,703	36,276	▲ 427				
指定管理費	18,702	18,702	0				
利用料金	16,615	16,778	163				
その他	1,386	796	▲ 590				
自主事業収入			0				
支出	34,087	34,570	483				
指定管理業務支出	34,087	34,570	483				
自主事業支出			0				
収入-支出	2,616	1,706	▲ 910				
自主事業による利益還元	0	0	0				
法人税等	2,616	2,041	▲ 575				
純利益	0	▲ 335	▲ 335				
【参考】	H29決算	内容					
指定管理業務による利益還元	1,791	下記のとおり					
▽ 説明							
・講座参加者が予定よりも下回ったことにより、収入の「その他」項目のマイナス額が増となった。 ・指定管理業務による利益還元は主に利用料収入の増による剰余金を利用し、1,107,780円を備品購入、682,960円を各室の整備、修繕に使用した。							

＜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> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に、安定的経営を目指して北区を除く9区の区民センターを法人化した。併せて経営財政の安定を確保するため、本部に「経営安定化資金」を設けた。これは利用料金制度が導入されて以来、主たる収入源の利用料金収入(貸室使用料収入)の変動性、流動性に鑑み法人全体で備えようとする任意の基金で、9区民センターが出資している。 ・施設環境の整備・美化、講座のサークル化、既存のサークルの入会支援など、収入源である利用料金収入(貸室使用料収入)の増を見込んだ取り組みを日頃から行っている。 ・高齢化によるサークルの会員減少、解散が増加する中、経営の安定化を図るためには新しい顧客、取り分け若年層の確保が肝要であり、大学、高等学校等との連携プログラムに取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本部に設置した「経営安定化資金」に依存せず、日頃から西区民センター独自の取り組みとして、貸室、講座、事業収入の増加は勿論、事務費の節約、超過勤務等件費の節約による収入を確保し、安定経営を図っている。 	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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排除の推進に関する条例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多くのサークル、団体が活動しており、個人情報に係る問い合わせが非常に多い。個人情報保護の視点から、職員一同トラブルが発生しないように慎重に対処している。 ・オンブズマン条例に関する照会、調査等はなかった。 ・協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報管理については、日頃から職員間で一定の認識を共有しており公平・公正に対応することが出来た。 	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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
<p>1 経営の安定に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収入の柱である利用料金収入の安定化を図るため、既存のサークルの利用だけではなく、講座のサークル化を促し、行事などに参加する市民に対しても積極的に利用をPRしている。 	<p>1 講座・事業の広報の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「広報さっぽろ」西区版での講座・事業のお知らせ欄への掲載が無くなったことにより、主催事業の周知方法の見直しをせざるを得なくなった。 ・平成30年度は年間の講座と事業を月毎に網羅したチラシを作成し、区役所等関係施設や近隣の連合町内会(八軒、琴似、二十四軒、山の手)の回覧板を利用し周知を図ることとした。 ・また、ロビーに広報用のモニター画面を設置し、来館者向けに講座やイベント情報を画面上でタイムリーに情報提供している。
<p>2 利用者サービスの向上(市民還元)に関すること (総額1,790千円)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・29年度についても利用者からの要望の多い備品及び消耗品については適宜更新し、市民還元を実施している。 	<p>2 法人として定めた運営方針の具体的事業化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用に関しては「公平」「公正」「公開」の原則を継続し、利用者から常に信頼を得られるような取り扱いを継続していく。 ・地域の中心的なコミュニティ施設として、市民活動促進にあたっては、魅力ある講座や交流事業の企画・実施に取組み、ニーズの高いものや時代に合った内容を取り入れ、地域性も考慮しながら多くの参加者を呼び込める事業を行っていくこととする。

<p>3 運営協議会の機能充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度の発足以来、区民センターの運営に関して、利用者の立場から様々な意見や提言を事務局に対して述べてもらい、それらの意見を参考にして事業に取り入れてきた。今後もこの協議会の意見を貴重なものとして活用できるものは取り入れていくこととする。 	<p>3 町内会、学校、商店街など外部団体との連携事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域に親しまれる施設にしていくため、地域の人材を活かした事業や区内の専門性を有する機関・学校・商店街などと連携・協働した事業を行い、利用者拡大につなげていく。 <p>4 若年層の来館・利用の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の年齢構成としては平日の日中は高齢者や主婦層が多いことから、比較的若い層の利用を促すために、内容や時間帯などを考慮し、幅広い年齢層に利用してもらえるような講座や事業を企画していく。
<p>【所管局の評価】</p>	
<p style="text-align: center;">総合評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営については、これまでの経験を活かし、各種業務面、収支面ともほぼ計画通りに適切に実施されている。 ・若年層への働きかけとして近隣の学校と連携するなど、将来の利用者開拓につながるものと評価できる。 ・利益還元により利用者の利便性向上へ貢献するなど、利用サービス向上に取り組んでおり大変評価できる。 	<p style="text-align: center;">改善指導・指示事項</p> <p>改善指導・指示を要する事項等はない。今後も良好な管理運営を維持していただきたい。</p>