

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30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の理由: 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30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。 <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・料金・キャンセル制度など誤解を生じないように充分に説明し了解の上、申込みを受けている。 ・貸室に関しては、予約が競合した場合は抽選で決定し、落選した団体には他の空き室情報を提供し施設の有効利用を図っている。 <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ている。 ・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。 <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"> ・住民組織、利用団体関係者などで構成される西区民センター運営委員会を組織し、事務局職員については規程に基づき必要数を配置している。 ・統括責任者として事務局長(館長)1名、事務局次長(副館長)1名の他、常勤職員として事務室3名、図書室に司書資格を持つ職員4名の合計9名の職員体制としている。 ・人材の育成についてはOJTを始め、業務知識を深めるため経理、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。 	<p>・「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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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> <p>・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> <p>・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。</p>	<p>A B C D</p> <p>策定した方針に基づき適切に運営されており、業務においても、協定書等の要求水準を満たしている。</p>

・研修実績

	研修名	場所	参加人数
4/23	経理事務研修	中央区民センター	2名
7/4	救命講習会	ホテルヤマチ	1名
7/11	図書館員の広報企画研修	中央図書館	1名
10/2	防火管理技能講習会	消防学校	1名
11/14	図書館員の実践力強化研修	中央図書館	1名
11/28	AED救急救命研修	中央区民センター	2名
12/26	図書館司書によるサービス研修会	中央図書館	1名
1/23	図書館職員のための障がい者サービス研修	中央図書館	1名
2/19、20	生涯学習関連施設職員研修	ちえりあ	2名
3/13	フィードバック研修	中央図書館	1名
3/25、26	ホームページ研修	中央区民センター	2名

▽ 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、職員が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。

・職員の勤務がローテーション制で出勤日が不規則であるため、情報共有するためのツールとして業務日誌が役立っている。

▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

・夜間の受付業務を札幌市シルバー人材センターに第三者委託し、業務仕様書に基づき適正に執行されており、業務日誌、施設点検日報の提出を義務付けている。
 夜間の受付について引き継ぎ事項等があれば、シルバー職員に対し必ず直接口頭で指示している。
 また、必要事項を全てのシルバー職員に周知できるように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、シルバー職員も運営委員会の基本方針を理解しており、日々情報共有しながら業務を適性に行っている。

▽ 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 (4月19日) 西区内コミュニティ施設館長会議	・地域振興課からの連絡事項 ・各センターの運営状況 ・懸案事項等についての意見交換

・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、今後の施設運営について有意義な話し合いが出来た。

<p>第2回 (7月26日) 協議会定例会</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・区民センターの現状・課題についての意見交換 ・平成29年度市民還元等について
<p>第3回 (11月5日) 協議会定例会</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度上半期の事業報告 ・懸案事項について ・苦情対応について
<p>第4回 (2月4日) 協議会定例会</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度(4～12月)事業報告 ・アンケート結果について ・市民還元について ・懸案事項について
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会関係(琴似、二十四軒、二十四軒東各連町より各1名) ・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 	

・開放事業の実施時間変更など重要案件については、運営協議会委員からの意見も聞き承認を得たうえで決定している。

・館の運営に関し、貸室の利用状況・利用者アンケートの結果・懸案事項について報告し、各委員から意見を聴取し館の運営に反映させている。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

・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事務処理を行っている。

日常業務の中で不明な点等があれば税理士事務所から適宜指導、助言を受け適正な業務執行に努めている。

・会計管理に関しては法人として会計規程を定め、その規程に従っている。

また、現金の取り扱いは複数の職員がチェックする体制をとり、売上金等は速やかに金融機関に預け入れ、迅速な処理を行っている。

・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している。

▽ 要望・苦情対応

・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、区役所、運営委員会に報告しながら対応している。

・要望・苦情の聴取は申出人から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。

・苦情に至らないケースについても、改善可能な意見に対しては真摯に対応し利用者の利便性向上に努めている。

・苦情や意見があった場合は、時間をかけずに対応することにより大きなトラブル等に発展することは無かった。

	<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図書室分を含め3月4日から10日の7日間実施した。300枚のアンケート用紙配布に対し、300枚の回答があった。 アンケート結果を集約し、いただいた意見を参考に施設運営に役立てている。 ・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、館内に掲示している。 	<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の意見を収集し、館の運営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"> ・法人として労基法等にもとづき就業規則、給与規程等を定めて順守している。 ・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ている。 ・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。 ・職員には年1回の健康診断を実施し健康の維持・促進を図っている。 ・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、正規職員として採用している。 ・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法人として社労士に委託している。 ・職員の福利厚生と退職金制度の充実を図るため、札幌市中小企業共済センターに加入している。 	<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">関係法令を遵守しており、さらなる待遇改善に取り組んでいる姿勢が評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	関係法令を遵守しており、さらなる待遇改善に取り組んでいる姿勢が評価できる。			
A	B	C	D								
関係法令を遵守しており、さらなる待遇改善に取り組んでいる姿勢が評価できる。											
<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、イベント参加者の事故に対応する措置を取っている。 ・定期的に職員が館内を巡回し、事故防止の観点から不審物や不審者、危険物の有無、各室の点検などを行っている。 ・不測の事態が発生した場合に備え、区役所や最寄りの警察署など関係行政機関や警備会社と日頃から情報共有を行っている。 ・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。 	<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している。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">日常的な巡回点検を行い、利用者の事故防止や通路確保による市民サービスへの配慮を実施し、施設の安全確保を徹底している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	日常的な巡回点検を行い、利用者の事故防止や通路確保による市民サービスへの配慮を実施し、施設の安全確保を徹底している。			
A	B	C	D								
日常的な巡回点検を行い、利用者の事故防止や通路確保による市民サービスへの配慮を実施し、施設の安全確保を徹底している。											

▽ 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)

・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、施設内の備品などの軽易な補修、修繕については自前で行うようにしている。
 また、設備関係の故障や修繕が必要なものについては区役所と相談の上、対処している。
 ・貸室使用後や早朝に各室内や供用部分の清掃を行い、館内の清潔保持に努めている。
 ・緑地管理については、歩道の花壇づくり、玄関前に花苗プランターの設置など施設周辺の美化に努めている。

・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。

▽ 防災

・災害時の備えとして、職員が緊急時に消防設備等の取扱いや非常放送設備の使用が出来るよう定期的に確認している。また、火災発生を想定した避難訓練を保健センターと合同で実施している。
 ・AEDはいつでも使用できるよう、1階ロビー内の目立つ場所に設置しており、職員が使用できるように研修を行っている。
 ・年2回消防法に基づき、消防用設備の点検を行っている。

・保健センターとの合同訓練を行い火災発生時のシミュレーションを行い、職員の防災意識を高めることが出来た。

(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

講座名	回数	受講者/定員	充足率
うたごえ広場	6	29/30	97%
初心者のための英会話	6	21/20	105%
本格手打ちそば	1	24/24	100%
バレトン	6	11/20	55%
はじめての韓国語	5	21/20	105%
楽しいクッキング	2	5/18	28%
美術への誘い	1	20/20	100%
ことこの歴史散歩	1	12/18	67%
はじめてのハーバリウム	2	19/15	127%
年越し手打ちそば	1	24/24	100%
健康ポーリング	4	20/20	100%
野菜栽培(ご近所先生)	5	20/20	100%
メイクセラピー(ご近所先生)	5	12/20	60%
初心者のための太極拳(ご近所先生)	5	10/20	50%
合計	50	248/289	86%

・アンケート結果などから要望の多いものや前年度評判の良かった講座を中心に実施した結果、定員に対する受講率は86%と高い割合となった。(札幌市要求水準80%)

A	B	C	D
---	---	---	---

昨年よりも受講率(73%→86%)が向上し、要求水準を満たすことができていることは、評価できる。地域住民交流事業では、幅広い年齢層に対応した事業を実施しており、来場者数も要求水準を満たしている。開放事業は、有効活用の観点から時間縮減した事業があったが、事前周知が徹底されており、利用者への理解が得られるように努めていた。

▽ 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	実施日	参加数/定員	充足率
ダンディフォーコンサート	4/28	146/150	97%
本のお楽しみ袋	5/11	54/40	135%
リコーダー演奏会	7/27	62/150	41%
ぬいぐるみのおとまり会	7/27 ~28	12/12	100%
西区ファミリーコンサート	9/23	226/300	75%
おとなの映画会	10/4	80/80	100%
第42回西区文化祭	10/26 ~28	1,693/1500	113%
北海道大学交響楽団コンサート	12/8	251/200	126%
卓球開放事業交流大会	12/13	69/72	96%
西区新春囲碁大会	1/19	42/48	88%
合 計		2,635/2,552	103%

・毎年恒例事業、過去実施事業で要望の多いものに新規事業を合わせて10事業を実施した。内容も偏りの無いようジャンル分けして行い、年齢・性別問わず参加できるような事業を行った結果、多くの参加者に来場してもらうことが出来た。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

年度 事業名	H29年度		H30年度	
	回数	人数	回数	人数
卓球	99	4,858	90	3,880
囲碁・将棋	255	3,704	224	3,177

・囲碁将棋の利用が減少傾向にあり、施設の有効活用の観点から時間帯を変更した。

・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」については、夜間の利用者減により1月より火曜の時間帯を13~17時に短縮した。
・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。

・囲碁将棋開放事業の時間短縮に関しての苦情等の意見は無く、夜間の時間帯を有効に使用できた。

▽ 図書業務

H30年度は前年度に比べ、予約冊数(△9.8%)の減少が大きかったが、特集コーナーの設置と寄贈図書の積極的な受け入れにより、貸出冊数の減少は微減(△2.7%)にとどめることが出来た。

	28年度	29年度	30年度	前年度比
貸出冊数	55,448	100,756	98,027	-2.7%
返却冊数	60,147	97,603	96,513	-1.1%
予約冊数	5,402	6,077	5,483	-9.8%
利用者数	22,129	34,881	34,844	-0.1%
新登録者数	188	348	389	11.8%
登録者数	4743	4,574	4,484	-2.0%
レファレンス数	3,290	3,580	3,533	-1.3%
相互貸借数	23	26	21	-19.2%
蔵書冊数	28,504	29,230	29,848	2.1%

- ・図書室のPR事業として「本のお楽しみ袋」(5/11～15)、「ぬいぐるみのおとまり会」(7/27～28)、「おとなの映画会」(10/4)の企画を実施し利用の促進を図った。
- ・貸出の増加につなげるため、掲示板や室内のスペースを利用し、季節に合わせた図書の紹介など一般書・児童書ともに月替りで複数の企画展示を実施した。
- ・30年度は「ほんのはなし」という特集掲示を新たに行い、半月ごとにテーマを変え5～6冊づつの本を紹介した。
- ・児童書の空きスペースにイーゼルを置き、表紙が見えるようにした。
- ・経年劣化により、色あせていた窓の「図書室」の表示を新たに張り替えた。

・蔵書冊数については、スペースの関係上大幅な増加は見込めず、新刊の購入も限られている中、PR事業の実施や既存図書の紹介などの企画展示により利用者増を図ってきた結果、新規登録者は前年度よりも増加した。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H29実績	H30計画	H30実績
第1 会議室	件数(件)	893	900	866
	人数(人)	12,191	12,000	11,387
	稼働率(%)	82.9%	83.0%	81.4%
第2 会議室	件数(件)	724	720	719
	人数(人)	10,017	9,400	9,358
	稼働率(%)	68.1%	68.0%	68.2%
第3 会議室	件数(件)	905	900	917
	人数(人)	6,919	6,500	6,453
	稼働率(%)	84.2%	85.0%	84.4%
第1 集会室	件数(件)	625	600	603
	人数(人)	8,027	8,000	7,671
	稼働率(%)	56.7%	53.0%	53.6%

・H30年度は前年度に比べ、件数・人数ともに微増であった。午前・午後の区分に比べ、夜間の利用率は低かった。

A B C D

震災による休館があったが、昨年度よりも微増(57.0%→66.6%)しており、利用促進の取組みが効果を上げている。

第2 集会室	件数(件)	795	850	860
	人数(人)	10,095	9,500	9,696
	稼働率(%)	74.0%	80.0%	80.0%
第3 集会室	件数(件)	604	600	603
	人数(人)	7,827	7,500	7,198
	稼働率(%)	55.7%	55.0%	56.1%
第4 集会室	件数(件)	700	700	698
	人数(人)	5,947	6000	5,274
	稼働率(%)	64.4%	64.0%	63.5%
第4 会議室	件数(件)	845	850	851
	人数(人)	10,885	11,000	10,750
	稼働率(%)	79.2%	80.0%	79.8%
料理 実習室	件数(件)	266	260	266
	人数(人)	3,592	3,500	3,760
	稼働率(%)	24.5%	25.0%	25.6%
大会議室	件数(件)	540	550	556
	人数(人)	9,812	10,000	10,665
	稼働率(%)	50.7%	52.0%	53.1%
第5 会議室	件数(件)	909	920	951
	人数(人)	11,400	11,500	12,700
	稼働率(%)	84.6%	85.0%	88.6%
視聴覚室	件数(件)	788	800	787
	人数(人)	18,631	19,000	20,333
	稼働率(%)	74.1%	75.0%	74.3%
区民 ホール	件数(件)	627	600	609
	人数(人)	34,906	35,000	44,011
	稼働率(%)	57.0%	55.0%	56.8%
合計	件数(件)	9,221	9,250	9,286
	人数(人)	150,249	148,900	159,256
	稼働率(%)	65.5%	66.0%	66.6%

▽ 不承認、取消件数は無し。地震の影響による減免81件。還付12件。

▽ 利用促進の取組

- ・貸室利用に関しては、抽選ではずれた団体には、空いている部屋を紹介し利用につなげている。
- ・利用者アンケートの結果などで、要望の多い講座や事業を積極的に行い、新規利用者の取り込みを行っている。
- ・老朽化や古い規格の備品については、市民ニーズを満たすため予算の範囲内で新たに購入し、市民還元を行っている。また、貸出用モニターやプロジェクターなどの機器を揃え、各種勉強会や会議などにも対応できるようにしている。

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブアクセシビリティ取り組み確認を実施し、H30年4月に公開した。また、札幌市の定めるウェブアクセシビリティに適合するホームページをH31年度開始に向け、新たに作成した。 ・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、地デジ・スマホアプリなどを通じ幅広く周知を図った。チラシについては、年間行事予定表を作成し、まちづくりセンター(琴似・八軒・山の手)を通じて近隣の町内会に配布した。 ・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。 ・区民センターを区役所と判断して来館するケースが多く、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。 <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため引継業務なし)</p>	<p>・「広報さっぽろ」区版による講座・事業のお知らせが無くなり、その代替措置を行う必要が生じているが、「広報さっぽろ」のような周知は難しい状況である。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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>2 自主事業その他</p>													
<p>▽ 自主事業</p> <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。 <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、従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や障がい者施設が行う物販などに協力している。 ・夜間の案内管理業務は、(公・社)札幌市シルバー人材センターに委託している。 ・利用者サービスの一環として、札幌市母子寡婦福祉連合会が所管する自動販売機3台を設置している。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ロビーに設置しているコピー機は、西区役所、保健センター来庁者の利用も多く、使用頻度も高い。 ・市内企業等の活用や福祉団体の活動には積極的に協力している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ロビーに設置しているコピー機は、西区役所、保健センター来庁者の利用も多く、使用頻度も高い。 ・市内企業等の活用や福祉団体の活動には積極的に協力している。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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>3 利用者の満足度</p>													
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="215 1736 327 1948"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="327 1736 1002 1948"> <ul style="list-style-type: none"> ・平成31年3月4～10日までの7日間実施。 ・アンケート用紙の配布枚数は300枚、回収枚数は300枚、回収率は100%だった。 男性69名、女性227名、不明4名 計300名 </td> </tr> </table>	<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成31年3月4～10日までの7日間実施。 ・アンケート用紙の配布枚数は300枚、回収枚数は300枚、回収率は100%だった。 男性69名、女性227名、不明4名 計300名 	<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。 	<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。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">総合満足度や接遇は要求水準を満たしており、評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	総合満足度や接遇は要求水準を満たしており、評価できる。			
<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成31年3月4～10日までの7日間実施。 ・アンケート用紙の配布枚数は300枚、回収枚数は300枚、回収率は100%だった。 男性69名、女性227名、不明4名 計300名 												
A	B	C	D										
総合満足度や接遇は要求水準を満たしており、評価できる。													

<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81%だった。 ・職員の言葉づかいや態度については、「4良い～0悪い」を指標としたところ、「4良い」「3比較的良い」が87%、図書室は88%だった。 ・清掃状況では、「4良い～0悪い」を指標としたところ、「4良い」「3比較的良い」は87%だった。 ・貸室について、「ぜひ利用したい」「利用したい」が74%、図書室については「ぜひ利用したい」「利用したい」が64%だった。 ・区民センター事業の認知度について、文化祭は70%、開放事業は51%、図書室事業は20%が「知っている」との回答であった。 ・「区民センター事業を何で知ったか？」との問いに対しては、「広報さっぽろ」が最も多く、以下「チラシ・ポスター」「知人から聞いた」「札幌市からのお知らせ」「ホームページ」の順となり、「地デジ・アプリ」はゼロであった。 ・自由意見のうち主な意見・要望としては、備品の充実（集会室用鏡、机、椅子などの買換え）などの他、図書室の蔵書・新刊書の増加要望、開館時間の延長、などがあった。
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料理実習室の食器棚に何が入っているのか分からないのが不便。わかりやすく表示してほしい。 <p>(対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食器棚・調理棚に収納内容の写真を貼り、わかりやすく表示した。 <hr/> <p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料理実習室のご飯用茶碗とスープ用の器が足りないのので、追加して欲しい。 <p>(対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・速やかに不足分を購入し補充した。 <hr/> <p>(苦情)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・午後+40分の時間帯の利用時間内(17:30頃)に清掃業者から「掃除の時間なので部屋から出るように言われた」と窓口にて苦情。 <p>(対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃業者が利用時間を確認しないで清掃を行おうとしたことが原因であり、翌日、当該団体に事情を説明し謝罪の上、了承を得た。 <hr/> <p>(意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書室の柔軟剤のにおいが強く、頭痛がした。化学物質過敏症患者のためのセーフティゾーンを設置してほしい。 <p>(対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書室のスペースが限られており、申出者の要望するスペースを確保することが出来ないため、啓発用のポスターを図書室に掲示して一旦の対応とした。

・利用者からの意見・要望については、臨機応変に対応するようになっている。

・メール・投書による苦情・要望については対応結果を申出人に知らせている。

<その他>
 ・清掃に関する苦情要望(床・トイレの汚れ、ごみの片付け他)
 ・室内環境(温度設定、機械操作他)
 など貸室や庁舎管理に関する意見、要望についてはその都度、清掃・ボイラー職員とも連携しながら迅速に対応している。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)
収入	40,802	39,525	▲ 1,277
指定管理業務収入	40,802	39,525	▲ 1,277
指定管理費	21,520	21,520	0
利用料金	18,117	17,127	▲ 990
その他	1,165	878	▲ 287
自主事業収入	0	0	0
支出	40,750	37,006	▲ 3,744
指定管理業務支出	40,750	37,006	▲ 3,744
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	52	2,519	2,467
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	52	2,175	2,123
純利益	0	344	344

【参考】	H30決算	内容
指定管理業務による利益還元	3,692	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としては、老朽化した備品の買換えを中心に優先順位の高いものから順次更新した(3,692千円)。また、地震災害による2日間の休業分約18万円を減免扱いとした。
 (主な購入備品)
 ・会議室用机 1,892千円
 ・ピアノ 491千円
 ・貸出用モニター 295千円
 ・ワイヤレスアップ 278千円
 ・卓球台 167千円 他

・収入については指定管理費及び利用料金収入が前年度比増となったことから、懸案であった老朽化した備品の更新や利用者からの要望の多い物品類を購入し、市民還元に充てることができた。

A	B	C	D
利益還元により震災による休館での損害を補填費用、施設の修繕費用に充てることができる安定した収支状況は、評価できる。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ・当社は法人化以降、財務状況の安定化を図るため、職員体制の適正化や効率的な事務執行に努め、一定程度の剰余金も確保しており、財務状況は向上している。	/	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排除の推進に関する条例への対応 ・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。		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"> ・講座・事業の実施結果として、定員に対する充足率(講座86%、事業103%)及び参加者の満足度(講座98%、事業93%)の関してはいずれも市の要求水準を超えることが出来た。 ・貸室の利用率についても前年度(65.5%)を上回ることが出来(66.6%)、利用料金収入も前年度を超えることが出来た。 ・限られた予算のなかで、利用者の利便性向上のため、老朽化した備品の買換えを進めるとともに利用者からの要望の多い品目について市民還元として購入することが出来た。 	<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、市民への周知方法を工夫し参加者増につなげていきたい。 ・利用団体の構成メンバーの高齢化や減少によりサークル活動が停滞気味のため、講座からサークルへの移行や設備の充実による新規利用団体を増やしていくこととしたい。 ・各種アンケート調査の結果や運営協議会、利用者からの意見などをもとに、施設の設置目的に沿った魅力ある講座・事業を実施していく。
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
施設の管理運営や収支状況は安定して高い水準であることは、評価できる。 また、利益還元額も昨年度の2倍程度となっているところも高く評価できる。	改善指導・指示事項は特にない。利用者アンケートで図書室事業の認知度が低く、図書の貸出利用も減っているため、認知度を上げ、利用促進に努めてほしい。