

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)	手稲区市民部地域振興課(681-2445)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市手稲区民センター	所在地	札幌市手稲区前田1条11丁目
開設時期	平成元年11月6日	延床面積	3,112.22㎡
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(200人収容)、会議室(5室)、和室(2室)、視聴覚室、調理等実習室、駐車場		
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 <hr/> 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 <hr/> 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 <hr/> 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>手稲区民センターは、地域のコミュニティ施設の中核として、設置目的の実現は当然のことながら、単に施設の管理運営にとどまらず、潤いや活力ある地域づくりを担い、自らが「まちづくり」に関わっていくとともに、区民のまちづくり活動を支援・協力するため、①まちづくりに興味を持つきっかけになる場を提供すること、②地域の人材の発掘と活用・育成について専門性を有する機関と協働すること、③情報発信・受信の拠点となること、④区民から親しまれる施設を目指すことを基本とした管理運営の基本方針を定めている。また、手稲区役所を訪れる区民の問合せが区民センター窓口にも多く寄せられることから、⑤区庁舎案内業務の補完的役割を務めることを定めている。</p>	<p>①、②は、区民講座、地域交流事業の計画に取入れ、専門機関や各種団体と協議、協力もとで実施した。③、④、⑤は、ポスターやチラシをロビー等に掲示し、各種催し・行事に関するの情報提供を行うとともに、種々の問合せ等に対しても、「親切、丁寧な対応」を全職員が共通の意識を持ち業務執行にあたった。全体として、市の要求水準に沿う運営を行なえたと考えている。</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>・いずれも要求水準を満たしている。 ・貸室や事業実施において、公平・公正な対応に努めており、施設の平等利用を確保していることは評価できる。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							
<p>▽ 平等利用に係る方針等の作成と取組実施</p> <p>利用の公平・公正・公開について、①管理基準を明確にし、業務における公平性を反映する手順を定めること、②組織・個人が公正の理念を身に付けるため、運営委員長、館長が公平・公正の確保を常に確認すること、③管理運営の過程を公開することの3方針を定めている。具体的には、貸室の公開抽選による決定、講座、地域交流事業等の広報、周知活動の充実・参加者の拡充、施設開放事業の公正・公平の確保、ロビー・掲示板利用の適正運用、個人情報への厳正な管理、運営委員会・運営協議会への事業報告、意見・要望の聴取・対応に取り組んだ。その実現のため、館長は統括責任者として、組織としての確認、職員に対する意識付けを行い、公平・公正な対応に努めた。</p>	<p>貸室の決定や、事業実施にあたっては、苦情やトラブルもなく、公平・公正性は確保されていると考える。今後も施設の平等利用及び公平・公正な対応を、組織としての確認しつつ、職員への意識付けを継続していきたい。</p>										
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>手稲区民センター職員環境行動マニュアルに基づき、①電気・水道・紙・燃料使用量の節減、②廃棄物の削減・リサイクルの徹底、③冷暖房の効率的利用・省エネ ④環境に配慮した用品の使用 について日常的に行動するとともに、さっぽろエコメンバーのレベル2に更新登録し、職員の環境行動に対する意識の醸成を図った。また、廃食油回収ボックス及び小型家電回収ボックスが区役所玄関ロビーに設置されており、家庭からの廃食油等の回収に協力した。</p>	<p>環境保全行動マニュアルに基づく行動は、職員の意識の中に定着しており、日常的に環境負荷の低減や資源の有効利用に努めている。また、室温管理は、貸室利用者の理解・協力を得るとともに、防災センターと協力し、各室の利用状況に応じたきめ細かな室温管理を行い、温暖化対策、環境配慮行動に努めた。</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)

- ・手稲区民センター運営委員会を組織し管理運営を行っている。事務局には、統括的に責任を負う者として「館長」、館長職務を代理する者として「次長」、このほか常勤の職員3名を配置している。
- ・事務分掌、指揮命令系統、連絡系統等を定め実施している。
- ・年間計画に基づき、全体研修として業務研修(経理事務、統計事務)、サービスアップ研修、スキルアップ研修を実施した。

一般社団法人札幌市市民センター運営委員会として、市内9カ所の区民センター運営委員会を組織し、一体的な管理運営に当たっている。研修は、参加者の報告を職員に供覧、会議等で内容を確認、情報を共有し実務対応等に活用している。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ・情報の共有方法を明確化するため、事業日誌を作成、夜間勤務のシルバー人材センター職員への引継ぎ事項の徹底、シフト勤務のため全員が揃わない場合でも、連絡事項や指示が行きわたり、情報を共有できる体制を確立し実施している。
- ・業務の合間を活用し、市民サービスの徹底、効率的な事務執行、業務改善及び事故防止などについて話し合う時間をもち、相互理解に努めた。

事業日誌は、事後であっても必ず全員が目を通し、情報を共有し、事案に応じて、ミーティングの機会を設けるなど意思統一を図った。

▽ 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全面的に委託して行った。
- ・当該センターの新人職員に対しては、事前研修及び業務研修を実施している。また、業務日誌により区民センター職員からの注意事項の確認を行うなど、適正な業務遂行の実現に努めた。また、特に冷暖房スイッチの確認、部屋の現状復帰など当該職員に対し指導しを徹底している。

夜間案内業務の履行にあたっては、利用者の安全面の確保と市民サービスの向上に配慮した対応を行うよう指導監督に努め、要求水準を満たし実施できたと考える。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

・手稲区民センター運営協議会

開催回	協議・報告内容
第1回 (28.6.27)	①27年度収支決算及び講座・事業報告について②28年度収支予算及び事業計画について③27・28年度施設利用状況等について④利用者アンケート結果等について⑤その他意見交換(料理実習室の利用率を高める対策の1つとして「講座開講」の意見等)
第2回 (28.11.2)	①区民センター利用状況、利用料収入状況、②講座・事業計画執行状況、③手稲文化祭の開催結果、④ていぬグッズ販売状況、④その他・意見交換(貸室備品の更新・料理実習室清掃、囲碁自由開放への対応)等
第3回 (29.1.6)	[運営協議会メンバー]①区連合町内会連絡協議会、②手稲文化協会、③おとなが絵本を楽しむ会代表、④オカリナアンサンブルBis代表、⑤札幌市手稲区地域振興課長、⑥手稲区民センター運営委員会委員長、⑦同総務部長(計7名)、○オブザーバー: 手稲区地域活動担当係長、○事務局 区民センター運営委員会事務局長

今年度も、協議会委員の協力のもと、円滑に会議運営を進めることが出来た。また、様々な視点からの議論もあり、管理運営の参考に資するところが多い。第1回は全委員出席の会とし、第2回から第4回は、区地域振興課と区民センター事務局との会とした。今後も、管理・運営に関する適正な情報の提供、アドバイス、意見交換など会議内容の充実をより図ってきたい。

<p>第4回 (29.3.22)</p>	<p>①区民センター利用状況、利用料収入状況、②講座・事業計画執行状況、③28年度決算見込について、④29年度事業計画・収支予算計画について、④その他・意見交換(剰余金活用による貸室備品更新等について)等</p>	
<p>[運営協議会メンバー]①区連合町内会連絡協議会、②手稲文化協会、③おとなが絵本を楽しむ会代表、④オカリナアンサンブルBis代表、⑤札幌市手稲区地域振興課長、⑥手稲区民センター運営委員会委員長、⑦同総務部長(計7名)、○オブザーバー: 手稲区地域活動担当係長、○事務局 区民センター運営委員会事務局長</p>		
<p>・手稲文化祭実行委員会 手稲区民センター運営委員会と手稲文化協会との共催による手稲文化祭の開催は、平成28年で10回目を数えた。実行委員会のメンバーは、手稲区民センター運営委員(10人)、手稲文化協会会員(14人)、区民センター利用サークル代表(1人)で構成(計24人(1人重複))され、全実行委員の協力のもと、手稲文化祭を企画し開催した。実行委員会は、準備段階から終了報告・次年度開催に向けての課題検討を含め4回開催した。</p>		<p>実行委員協力のもと、円滑な開催準備、運営が図られている。28年度も、参加者・来場者合わせ3千人を超え、盛況であった。</p>
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) ・資金管理は、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、公認会計士による外部会計監査を導入している。 ・現金等の取扱いは、会計規程を整備し、複数職員による確認及び収納により厳正に管理している。</p>		<p>現金の保管・取り扱いは、職員及び夜間シルバーセンター職員とも厳正な扱いをするよう、日頃から注意を促し適正に行った。</p>
<p>▽要望・苦情対応 ・要望、苦情対応は、マニュアルを作成、職員に周知している。 ・要望等への対応は、館長を責任者とし、不在時は次長が情報を集約し、対応を行うこととしている。 今年度は、利用者アンケートの際に寄せられた意見、要望のほかは、特記すべき要望苦情はなかった。日常業務の中で利用者から寄せられる要望については、実施可能なものは即時に対応し、対応困難な事柄は、丁寧に理由を説明し理解を得ており、苦情にまで至るような事態は発生しなかった。従前から、日常的なリクエストへの対応、また、アンケートの意見要望を含め、要望や苦情の内容、対応経過については、必ず職員に周知し、情報の共有を図って組織全体の問題として解決にあたっている。 ・札幌市への報告 アンケートの意見要望を含め、苦情・要望の内容、その対応については、区民センター運営協議会において議題とし、委員に説明するとともに、早急に区役所に報告した。 (対応) 利用者アンケートにおける意見、要望への対応(後記)のとおり対応した。</p>		<p>要望、苦情を受けたときは、その内容を分析し、対応できる事項は速やかに実施するとともに、申出者には、丁寧な説明を行うことが第一と考えている。常にこのような対応を心がかることで、今までも、申し出された方から一定の理解をいただけていると考えている。区民センターへの意見や要望は今後の運営に生かしていきたい。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・記録 事業日誌(職員用、夜間案内業務担当用)を作成し、日々の状況を記録し、職員間の情報共有を図った。 ・利用者アンケート 平成29年2月18(水)~同27日(月)に実施、アンケート結果は、「区民センターからのお知らせ」掲示板に掲示した。また、運営協議会において内容を説明、結果を報告した。 ・事業報告 各種事業報告は、毎月担当課に結果を報告した。 ・区民講座アンケート 区民講座ごとにアンケートを実施しており、職員全体で内容等を共有するほか指定管理者自己評価及び事業計画等に反映させている。 	<p>業務に関する記録・帳簿等を整備・保管し要求水準に沿って実施できたと考える。講座、事業の終了後には、参加者アンケートを実施した。これらの結果を踏まえ、利用者サービスの向上につなげていきたい。</p>									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌市区民センター運営委員会職員・臨時職員就業規則で、勤務時間、休暇、健康診断、サービスなど労働条件を定めている。 ・労務管理に関する相談・指導は、社会保険労務士事務所に委託し、事務体制を整えている。 ・賃金、給与に関する事務処理については、正確性等が求められることから税理士事務所に委託し適正な処理を行っている。 ・区民センター運営委員会の職員は、毎年度雇用契約を締結し、継続雇用している。人材の定着、モチベーションの向上を図るためにも、今後も継続した雇用体制を確保していく。 ・また、運営委員長・事務局長は、常にワーク・ライフ・バランスを意識し、年次有給休暇の取得奨励とともに、働く女性の健康が保持され家庭などでの充実した時間、自己啓発や地域活動の参加のための時間が確保できるような体制の構築に努めている。 	<p>管理運営にあたり関連する関係法令を遵守し、就業規則など必要な規定を整備するとともに、職員が常に関係法規を閲覧できる体制を整えている。また、職員の雇用環境の維持向上を図ることをはじめ、健康で明るく安全な職場づくりの基本である職員間のコミュニケーションを図りながら業務を進めていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・適正に対応している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・適正に対応している。			
A	B	C	D								
・適正に対応している。											
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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"> ・利用者等の安全確保、市民サービス向上への配慮 貸室利用後の点検は必ず行い、設備・備品の確認、清掃、忘れ物の点検等は徹底して行った。設備・備品の補修については、少額・軽微なものについては、職員が修繕した。拾得物は、「忘れ物記録簿」により管理、落とし主が分かる場合には、速やかに連絡し返還した。 ・連絡体制の確保 防災センター職員、清掃作業職員及び警備職員と常に連携を取り、忘れ物の收受、館内の清掃情報、会議室内の温度調整等の省エネ・節電対策、施設内の照明等の器具取替え、軽微な修理、火災防止及び防犯、退館時の施錠確認に努めた。警備職員、防災センター職員とは緊密な連携を行った。 ・保険は、事業参加者を対象とした損害賠償保険、施設内事故等を対象にした施設損害賠償責任保険を年間契約により加入している。 <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"> ・備品管理 修繕や備品の更新については、財源の許す範囲で出来る限り実施した。28年度は、長年の懸案であった第5会議室の椅子、テーブル及び視聴覚室の椅子を更新したほか、貸出用電気機器(テレビ、ブルーレイデッキ等)、貸出用備品(折りたたみテーブル、ホワイトボード、モバイルスクリーン、ミラーボード等)を更新した。机や椅子のキャスターの取り換え等軽易な修理等については、職員が対応している。 	<p>施設の維持管理にあたっては、利用される方が気持ち良く、安心して使用していただくことが基本と考え、日頃から備品の点検や器具の清掃等を行なった。今後とも適正な維持管理に努めたい。</p> <p>施設建設から28年が経過し、施設・備品等の老朽化が進んでいる現状から、区役所と協議の上、財源の範囲内で出来る限り対応していきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・いずれも要求水準を満たしている。 ・修繕や備品の更新など、収益を積極的に利用者還元しており、評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・いずれも要求水準を満たしている。 ・修繕や備品の更新など、収益を積極的に利用者還元しており、評価できる。			
A	B	C	D								
・いずれも要求水準を満たしている。 ・修繕や備品の更新など、収益を積極的に利用者還元しており、評価できる。											

▽ 防災
・防災業務等
防災計画、事故対応を定め、非常時の事態に備えた。併せて、職員及び夜間案内業務職員への緊急時・事故対応マニュアルの再配布、区役所が実施した防災訓練の参加など、職員間の防災意識を高めた。

事業実施にあたっては、事故が起きないように防止策を、また起きた場合を想定した対応策を常に念頭に置いて、防災対策の向上に努力をしていきたい。

(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	人数	成果指標	達成率
みんなで楽しく歌いましょう	6	27	満足度	125%
はじめてパークゴルフ入門	4	10	満足度	125%
デジタル写真をパソコンで見よう	6	16	満足度	125%
気軽にできる！リンパ健康法	5	23	満足度	125%
ご近所先生企画講座 筆ペンde文字アート	5	20	満足度	125%
初級旅行英会話	6	27	満足度	125%
楽しく上達！カラオケ基礎講座 (午前コース・午後コース)	各4	17	満足度	125%
まちづくりを考える！「省エネ・節電を楽しむ暮らし方のヒント」	1	20	満足度	125%
エクセル初級講座 はじめの一歩	6	17	満足度	125%
ワード応用講座 お気に入りの写真が入った文書作成	6	12	満足度	125%
プロから学ぶ！美味しい珈琲の淹れ方	2	16	満足度	125%
ご近所先生企画講座 癒しのミュージックベル入門	5	10	満足度	125%
プロから学ぶ！美味しい紅茶の淹れ方	2	8	満足度	125%
初心者のための健康ボウリング	7	20	満足度	125%
計 14 講座	69	243	—	—

講座は計画事業を全て実施した。「みんなで楽しく歌いましょう」、「気軽にできる！リンパ健康法」、「初級旅行英会話」は、募集定員を上回る受講者を受け入れて実施した。7講座で受講者数が定員を下回ったが、受講者アンケートでは、すべての講座が好評で満足度が100%に達し、目標値(80%)を大幅に上回った。

A B C D

・計画通りに事業、講座を実施しており募集定員を上回る応募があったものは、定員を増やす等、柔軟に対応しており評価できる。

▽ 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	回数	人数	成果指標	達成率
手稲区民ダンスの集い	12	961	参加者数	145%
手稲山ウォーキング	1	140	参加者数	97%
アコースティックコンサートin手稲 ～心に届ける癒しの演奏会～	1	147	入場者数	115%
手稲文化祭	1	3,046	入場者数	152%
子ども会まつり 子ども会サミット(JL研修会)	1	396	参加者数	141%
北海道科学大学市民公開講座～ヒット商品の舞台裏～	1	21	参加者数	88%
医療講演会 大腿骨近位部骨折の治療～骨粗しょう症への対策とともに	1	27	参加者数	113%
手稲区民新春囲碁大会	1	44	参加者数	105%
親子ふれあい事業 ～ 親子映画会 ～	1	41	入場者数	171%
計 9 事業	20	4,823	—	—

計画した全事業を実施した。参加者数等が目標に届かなかった事業が2事業あったが、そのほかの事業では高い達成率をあげることができた。今後も区民により関心を持っていただき、より多くの方に参加していただける事業内容を検討していきたい。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

事業名	回数等	人数等	成果指標	達成率
囲碁・将棋自由開放	101回	3,686	利用者数	145%
区民ギャラリーていね自由開放	2団体	—	—	—

囲碁・将棋自由開放は、区内老人福祉センターの改修休館の影響により、前年度を大きく上回る参加者があり、盛況であった。

▽ 図書業務
なし。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H27実績	H28計画	H28実績
ホール	件数(件)	572	583	671
	人数(人)	40,642	41,455	46,475
	稼働率(%)	52.6	54.2	60.6
会議室 (第1～第5)	件数(件)	3,432	3,501	3,427
	人数(人)	49,032	50,013	55,647
	稼働率(%)	64.8	65.0	64.9
料理実習室	件数(件)	1,250	1,275	1,288
	人数(人)	19,328	19,715	20,022
視聴覚室	件数(件)	1,250	1,275	1,288
	稼働率(%)	59.3	59.2	61.3
和室 (2室)	件数(件)	1,538	1,569	1,578
	人数(人)	22,095	22,537	23,792
	稼働率(%)	71.2	72.8	72.3
合計	件数(件)	6,792	6,928	6,964
	人数(人)	131,097	133,719	145,936
	稼働率(%)	63.8	64.3	65.2

▽ 不承認 0 件、取消し 0 件、減免 0 件、還付 2 件

▽ 利用促進の取組

- ・平等利用
申込みが重複した際には抽選を行い、落選者には他の空室情報を必ず紹介して、サークル活動をサポートするとともに利用増に努めた。
- ・空室情報の提供
貸室状況一覧(4ヶ月分)を窓口に掲示し、電話での問合せ等に対しては、親切丁寧な説明・対応を心がけた。
- ・夜間貸室利用
センター掲示板及び申込記載台に「夜間利用の案内」のチラシを掲示して区民への利用促進に努めた。

貸室全体の利用率は、要求水準である62%の確保を基本に、1日1部屋の貸室増を目標に利用促進に努めた。H28年度は、区民ホールの稼働率が大幅に伸びたとともに、全体稼働率もH27を上回った。この要因の一つには、手稲区老人福祉センターの改修工事による利用回数の増が挙げられるが、近年の全体的な利用数の増加傾向が現れている。今後は、夜間・休日の利用増に向け努力していきたい。

貸室の決定は、苦情及びトラブルもなく、公平・公正性は確保されていると考える。今後も施設の平等利用及び公平・公正な対応を組織として相互確認しながら、職員に対し意識付けを継続していく。

A	B	C	D
・要求水準をみたしており、利用者数・稼働率ともに計画を上回っており評価できる。 ・空き室情報を提供するなど、利用率向上にむけた取り組みが積極的であることが評価できる。			

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PRチラシの配布 講座や事業は、広報さっぽろに掲載するとともに、チラシやポスターを作成し、館内、手稲駅「あいくる」掲示板への掲示、区内まちづくりセンター、地区センターへの配布依頼などPRIに努めた。 ・ホームページの活用と広報発行(2回) ホームページを活用して、区民センターの概要、貸室案内、講座や事業の実施案内等を行った。また、独自の広報誌を作成して、区民センターの講座・事業などを積極的にPRした。 ・ロビー及び手稲駅「あいくる」掲示板の各運営管理・使用承認要綱に基づき、市などの行政情報の提供、市民活動団体の広報ポスターなどを年間を通じて掲示した。 ・区民ギャラリーていねでは、廊下(1階・2階)の壁面を利用し、絵画などを展示し、区民の発表の場とした。 <p>▽ 物品の貸し出業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サークル、各団体等が1階ロビーを利用して活動紹介など展示を行う場合は、ポール・パネル等を貸出しその活動をサポートした。 <p>▽ コピーサービス、窓口案内業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サークル活動や来館者の便宜を図るため、職員が原稿を預かりコピーサービス(有料1枚10円)を行った。 ・区民センター窓口に数多く寄せられる区民の問合せに対し、可能な限り対応に努めた。 	<p>広報業務など情報発信・受信の拠点としての役割を果たすことについては、一定の成果をあげていると考えている。手稲区民センターは、区役所庁舎と一体の建物にあり、土・日も開館していることから、庁内部署の案内、サークル情報をはじめ、ごみの収集や各種相談など、市民の日常生活に関わる問合せが多数寄せられる。区の窓口のひとつであるとの意識を持ち、親切な案内と適切な情報が提供できるよう、今後も努めていく。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>いずれも要求水準を満たしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民ギャラリーていねについて、スペースの有効活用により利用者の発表の場を提供し、利用者サービスの向上に努めていることが評価できる。 ・区民センターと区役所は合築施設であることに加え、正面玄関入ってすぐに区民センター受付があるため、来庁者からの問い合わせが多いことが考えられるが、適切に案内できるよう準備していることが評価できる。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>いずれも要求水準を満たしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民ギャラリーていねについて、スペースの有効活用により利用者の発表の場を提供し、利用者サービスの向上に努めていることが評価できる。 ・区民センターと区役所は合築施設であることに加え、正面玄関入ってすぐに区民センター受付があるため、来庁者からの問い合わせが多いことが考えられるが、適切に案内できるよう準備していることが評価できる。 			
			A	B	C	D					
<p>いずれも要求水準を満たしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民ギャラリーていねについて、スペースの有効活用により利用者の発表の場を提供し、利用者サービスの向上に努めていることが評価できる。 ・区民センターと区役所は合築施設であることに加え、正面玄関入ってすぐに区民センター受付があるため、来庁者からの問い合わせが多いことが考えられるが、適切に案内できるよう準備していることが評価できる。 											

2 自主事業その他

<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ていね関連グッズの販売 区政20周年事業で作成された手稲区マスコットキャラクター「ていね」の関連グッズを、ていね活用委員会から依頼を受けて、平成21年11月から窓口販売している。今年度は、前年度と同程度の売り上げ額があった。今後も、販売を通して地域のまちづくり、郷土・ふるさと意識の醸成等に協力していきたい。 <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"> ・市内企業 高齢者の雇用確保に実績のある札幌市シルバー人材センターに、夜間館内案内業務を委託した。物品の購入に当たっては、市内の企業を基本に発注した。 ・福祉施策 印刷物の発注(領収書など)については、従前から社福北海道リハビリーなど福祉施設事業所等を活用している。 障がい者共同作業所及び授産施設(さくら館など)が、週1回ロビーで自然食品や手作りパンの展示販売等を行っており、販売に必要な長机・椅子等の物品を提供して事業を支援・協力した。 また、盲導犬育成募金の募金箱を設置して、区民の協力を呼びかけている。 	<p>自主事業の販売手数料は、区民センターの維持管理等の費用の一部として、市民還元を活用している。</p> <p>市内企業等の活用や福祉施策への配慮については継続して実施しており、今後も、公正・公平、平等の考えを基本に対応していく。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>平成22年度から手稲区マスコットキャラクター「ていね」の関連グッズ販売を積極的に取り組み、地域振興に寄与している。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>平成22年度から手稲区マスコットキャラクター「ていね」の関連グッズ販売を積極的に取り組み、地域振興に寄与している。</p>			
		A	B	C	D					
<p>平成22年度から手稲区マスコットキャラクター「ていね」の関連グッズ販売を積極的に取り組み、地域振興に寄与している。</p>										

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"> ・実施期間 :平成29年2月8日～2月27日 ・配布対象 :区民センター利用の198団体及び個人 ・配布数 564枚 ・調査項目 10項目 ・回答数: 385人(回収率68.2%) 				
<p>結果概要</p> <p>①利用目的: サークル活動66% 会議18% 講座・事業6% その他9% 無回答1%</p> <p>②利用頻度: 週1回23% 月1回23% 月2～3回32% 年数回13% 初めて3% その他5% 無回答1%</p> <p>③利用時間帯 :午前40% 午後40% 夜間14% 全日4% その他0% 無回答2%</p> <p>④区民センターの再利用の希望 ぜひ利用したい62% 利用したい30% どちらかと言えば利用したい4% どちらでもない1% 利用したくない0.3% 無回答3%</p> <p>⑤職員の言葉づかいや対応 大変良い71% 良い20% 普通5% すこし悪い0.3% 悪い0% 無回答4%</p> <p>⑥区民講座・事業参加したことはありますか はい50% いいえ42% 無回答8%</p> <p>・(⑥で「はい」と答えた方に)何で知りましたか 広報さっぽろ51% チラシ・ポスター18% 知人の紹介16% 回覧板9% ホームページ1% その他2% 無回答3%</p> <p>⑦講座・事業に参加への希望 ぜひ参加したい9% 参加したい24% 日程内容によっては参加したい44% 分からない11% 興味がない4% 無回答8%</p> <p>⑧参加したい講座や事業内容(数字は人数) [教養・趣味] 料理5、親子料理1、そば打ち2、稲苑大学1、音楽関係3、パソコン初級5、パソコン・エクセル中級2、インターネット1、オカリナ1、麻雀3、英会話初級2、同中級1、シア向けスマホ2、語学1、歴史2、手稲の歴史1、短歌1、手芸1、物作り1、ホイストレーニング1、メイク術1 [環境] 災害対策1、防災関係1 [体操・野外活動・健康] 運動2、健康講座9、健康体操3、女性向けのやさしい体操1、バレエストレッチ1、ヨガ2、ダンス初心者向け1 [医療・福祉] ボランティア1、医療関係2、病気について1、高齢者の肺炎について1、高額医療費1、介護保険1 [子育て] 子育て講座1 [その他] 発表会1、映画1、講演会4、落語1、音楽会・コンサート1、国際関係の中の日本1、経済関係1、確定申告1、明るく平和に生きるための生き方1、終活1、手稲山散策1</p> <p>⑨また貸室を利用していただけますか ぜひ利用したい50% 利用したい30% どちらかと言えば利用したい5% どちらでもない3%、利用したくない1% 無回答11%</p> <p>⑩利用者登録をしていますか 登録して活用している38% 登録しているが使っていない2% 知っているが登録していない17% 知らない30%、無回答13%</p>	<p>貸館の利用は、サークル活動での利用が中心ではあるが、会議・講座事業などにも利用され、多くの区民の方々に好評価を得ている。</p> <p>区民センター事業は、広報さっぽろ、自前のチラシやポスターで知るが7割近くを占めており、今後も区民に広く、早期に広報する方法を考えていきたい。</p> <p>職員の扱いは、毎年良い評価を得ているが、今後とも職場研修等を通じてきめ細かな区民サービスの向上に努めていきたい。</p> <p>また、参加したい区民講座や事業への要望は、多種多様なものが寄せられている。これまでも要望を勘案しながら、講座等を実施してきているが、今後もより多くの区民に参加していただける講座・事業を検討していきたい。</p>	<p>・要求水準を大きく上回っている。</p> <p>・意見、要望について迅速、丁寧に対応した結果、高い利用者満足度に繋がったと考えられ、評価できる。</p>		

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>〔意見・要望〕</p> <p>◎貸室利用に関する意見・要望等</p> <p>①区民ホール入室時のスリッパ履き替えの改善</p> <p>②はまなすに遮光用レースのカーテンの設置</p> <p>③料理実習室について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食器を1セット30人分へ増加 ・給水・給湯を混合栓に交換 ・定員を30人に増加 <p>④冷暖房の気候状況に合わせた適温管理</p> <p>⑤利用人数に合わせた安価で小さな部屋の増設、和室の増設、体操ができ、鏡のある部屋の増設</p> <p>⑥利用料金の値下げ</p> <p>⑦貸室利用申込の簡便化、長期継続的な申込・利用の制度化</p> <p>⑧囲碁・将棋自由開放の拡大</p> <p>⑨第5会議室の椅子・机更新を歓迎するご意見をいただいた。</p> <p>◎区民センター職員の対応、態度に関する意見・要望</p> <p>⑩親切、丁寧な態度・言葉遣いを心がけ、素早い行動をお願いしたい。</p> <p>⑪その他、職員対応や部屋の清掃などへの感謝を述べられたご意見をいただいた。</p> <p>◎貸室以外の施設・設備、職員対応に関する要望・意見</p> <p>⑫図書館の設置、⑬資料コーナーの拡張、⑭休憩スペースの拡張・増設、⑮作品展示場所の新設、⑯洋式便器の増設、⑰駐車場の待ち時間・駐車場職員の対応への改善要望</p> <p>〔対応〕</p> <p>①は、区民ホールは、床が板張り、観覧席がカーペット張りになっているため、施設保全のためにスリッパへの履き替えをお願いしていることに理解を求めた。②は、財政状況を勘案しながら、設置を検討する旨を回答した。③は、料理実習室の食器の数量は、定員数(20人)と同数を基本としていること、混合栓の設置は、設備更新時に検討すること、定員増は、限られた面積の中では困難なことについて理解を求めた。④は、区民センターの冷暖房設備は、区役所庁舎と一体であり、季節の変わり目にはご不便をおかけすることがあるが、極力気象状況に合った稼働に努めていることに理解を求めた。⑤は、現施設の限られた面積の中で、貸室の増設は大変難しいことに理解を求めた。なお、鏡については、平成29年3月に大型ミラーボード(180cm×120cm)2台をすずらんに設置をした。⑥、⑦は、要望内容を市民文化局区政課にお伝えすることを回答した。なお、貸室の預り申込日の早見表を作成し、希望者に配布することとしている。⑧は、自由開放は、利用のない空き部屋の提供を基本としており、開放日、利用時間は現状を基本と考えていることに理解を求めた。⑩は、今後も全職員が心がけるよう努めていきたい。⑫～⑮は、限られた面積の中で、新たな施設の設置・設備の増設、拡張は困難であること及びより利便性の高い空間利用に努めていくことについての理解を求めた。⑯、⑰の要望は、区役所へ伝える旨を回答した。</p>	<p>区民ホールのスリッパ履き替え改善、貸し部屋の増設・拡張など、施設の形態や限られた面積の中で実現困難なもの、利用申込の簡便化、利用方法の利便化など、制度全体の中での検討が必要なものについての要望は毎年あり、現状への理解をお願いする回答とした。その中でも、はまなすの遮光カーテン設置検討や大型ミラーボードの設置、貸室預り申込日早見表の作成など、可能な事柄については、財政状況などを勘案しながら実施または検討することとした。今後も区役所等と協議をしながら、少しでも利用者の要望に応えられるよう努めていきたい。</p>
-------------------------	---	--

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H28計画	H28決算	差
収入	23,270	24,681	1,411
指定管理業務収入	23,188	24,612	1,424
指定管理費	6,922	6,922	0
利用料金	15,141	16,498	1,357
その他	1,125	1,192	67
自主事業収入	82	69	△13
支出	21,865	23,245	1,380
指定管理業務支出	21,835	23,215	1,380
自主事業支出	30	30	0
収入-支出	1,405	1,436	31
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	1,405	1,238	△167
純利益	0	198	198

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	2,662	下記のとおり

▽ 説明

・利用料金収入は、計画額を1,357千円上回り、前年度決算額15,901千円より597千円の増となった。この要因は、区民ホールの利用率向上による収入増(27年度4,865千円→28年度5,619千円、754千円増)となったことである。
 ・その他収入は、計画額を上回ったが、前年度決算額1,361千円より169千円の減となった。この要因は、講座受講料収入が減(27年度919千円→28年度733千円、186千円減)となったことである。
 ・自主事業の「ていぬグッズ販売手数料収入」は、計画額を下回ったが、前年度決算額(67千円)を2千円上回った。
 ・支出は、臨時職員の雇用による人件費の抑制や経費節減に努めた。収入の増加と合わせたことにより、指定管理業務による利益還元を相当額を割り振ることが可能となったとともに、単年度収支も198千円の黒字決算とすることができた。

〔指定管理業務による利益還元内容〕

○各種備品等の更新 ・第5会議室 椅子(30)、テーブル(10) 693,540円 ・視聴覚室等椅子(60) 537,840円 ・他会議室補充用椅子(20)、テーブル(10) 449,064円 ・貸出用折りたたみテーブル(9) 408,240円 ・和室用座布団(100) 59,800円 ・貸出用電気機器(テレビ(1)、ブルーレイデッキ(2)、ラジカセ(3)、電子レンジ(1)等) 114,140円 ・貸出用備品等(ホワイトボード(2)、モバイルスクリーン(1)、案内版(2)、パンフレットスタンド(1)) 195,048円 ・大型ミラーボード(2) 204,768円

利用料金収入が伸びたことは、より多くの区民に利用していただいた結果であり、区民センターの設置目的に沿った結果となり、喜ばしいと考えている。また併せて、臨時職員の継続雇用、時間外業務の抑制などの人件費の節減や職員の節約意識の醸成により、支出節減を図ってきた結果及び収入増と相まって、利益還元による備品の更新が可能になり、利用者の利便向上にも寄与できたものと考えている。今後も、より利用していただけるよう努めるとともに、健全かつ効率的な財政運営を図っていきたい。

A	B	C	D
・積極的に指定管理業務による利益還元を行い、利用者サービスの向上に努めており、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 ・指定管理者の財務状況 手稲区民センター運営委員会の財務状況については、平成28年度には単年度剰余金として198,168円を計上し、累積剰余金額は、平成28年度末で、2,736,587円となり、安定した財務運営が維持されている。また、一般社団法人札幌市区民センター運営委員会として、9区民センターについて一体的な管理運営を行っており、経営能力においても、継続的、安定的に維持されているところである。		適	不適
▽ 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 個人情報の保護は、日頃から適正な管理について、職員の意識高揚を図るとともに、保存の必要がない情報についての使用後の裁断処理、記録媒体の施錠保管、外部持ち出しの厳禁を徹底している。また、職員には日頃からUSBメモリーやパソコンディスプレイ画面の管理の重要性などについて説明し、相互確認している。 また、業務執行にあたっては、各条例を念頭に置き、対応事例が生じたときには、指定管理者の所管部局及び一般社団法人札幌市区民センター運営委員会と速やかに協議をし、対応することとしている。		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
各事業については、ほぼ計画どおりに実施することができ、施設の利用率に関しても一定の目標に達したものと捉えている。 また、管理運営にあたっては、大きな問題や混乱などもなく、支障なく安定した運営ができたと考えている。 収支については、今年度も単年度収支を黒字にすることができ、今後の区民センターの健全な管理運営にある程度余裕をもって臨めるものと考えている。 利用者アンケートにおける区民センター職員の窓口等の対応については、毎年高い評価をいただいているが、今年度も、これに満足することなく、区役所と一体の建物にある区民センターであることを常に意識し、窓口に来られた方により満足してもらえるよう対応してきたところである。 また、従前から協力関係にある区内の各団体(手稲文化協会、子ども会育成連合会手稲区支部、手稲郷土史研究会、地元医療機関(手稲溪仁会)、教育機関(北海道科学大)など)と、今年度も連携した事業を展開しており、地域の一体性やつながり意識の醸成、高揚にも貢献できたものと考えている。	管理運営方針の励行と区民センターの果たすべき役割を再度認識して、「笑顔でお迎え」、「笑顔でご利用していただく」、「そして「笑顔で立ち寄っていただき」、皆さんが来館しやすく、親しまれる、地域の交流の場である区民センターを目指していきたい。 ・区民センター利用の推進 利用率が向上している状況にあるが、土・日曜日の休日の利用率が平日に比べ低いこと、また昼間に比べ夜間の利用率が低いことから、空き室情報の提供、貸室のPR、夜間・土日の講座及び事業の開催などで利用率のアップを図っていきたい。 ・魅力ある講座・事業の計画 今後も講座・事業の継続的な検証、見直しなどを行い、区民要望や社会情勢を的確に捉え、魅力ある企画を多くの方々に提供していきたい。 そのことにより、区民センターの健全な運営に不可欠な安定した利用料金収入を確保していきたい。
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
・全体としては、ほぼ当初計画どおりに運営されている。地域団体とも連携を保ちながら「市民サービスの向上」に努めており、評価できる。	・改善指導・指示を要する事項等は特になし。