

## 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	札幌市手稲コミュニティセンター	所在地	札幌市手稲区手稲本町3条1丁目3番41号
開設時期	昭和60年10月19日	延床面積	1879.43㎡
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(400人収容)、会議室(3室)、和室、視聴覚室、調理等実習室、図書室、駐車場		
2 指定管理者			
名称	札幌市手稲コミュニティセンター運営委員会		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由: 当センターが、地域社会に関係の深い団体によって継続的に管理運営されることにより、地域住民がまちづくり活動に直接参加する機会が作られ、地域住民自らがセンターの管理運営を通して把握された地域課題の解決に取り組むことによって、地域住民間の信頼関係が築かれ、地域社会における絆の強化につながる事となる。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	▼ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 「施設の利用増進」を基本理念のもと、「利用しやすく、気持ちの良い施設利用環境の形成」など基本方針を策定している。 ▼ 良好な施設環境形成のため以下を実施した。 ・花壇の整備 ・施設内に案内板を設置 ・館内BGMの放送 ・備品の更新など	▼ 施設の良好な環境形成を積極的に行い、利用者へのサービス向上となった。	A	B	C	D
			・いずれも要求水準を満たしている。			

## ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

施設利用に当たり公平・公正な利用を確保するため、①全ての利用者に対して公平・公正に対応すること、②不当な差別的扱いをしないこと、③信条、性別、社会的身分、年齢等により合理的な理由なく利用の制限等の差別的取扱いをしないことに努めた。  
▼取組としては、区民センター条例等の規則を遵守するため、職員に対して、周知徹底を図った。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼館内の節電(利用がない室等)や冷暖房の温度調整等の取組を継続して実施した。

▼照明器具については、使用頻度の高い部屋(事務室、図書室等)の器具を運営委員会の予算によりLEDに交換し、導入後の電気使用料は4.3%削減となった。

▼ロードヒーティングに関しては、除雪を適時実施したことで、使用を控えることができ、ヒーティングに係る電気使用量は前年度 50%の削減となった。

▼コピー・印刷・事務用品

・用品等の購入はグリーン購入ガイドライン指定品を購入した。

・コピー等の紙使用に関しては、事務所内ネットワークを構築し、使用料の削減に努めた。

## ▽ 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)

▼組織図、事務分担規定を定め、業務分担とその補助者、指揮命令系統を明確にした。

・当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼スタッフ会議を定期的開催し、施設の運営等に係る課題解決について協議した。施設の利便性・快適性の向上を図ることでは、多くの提案があり、29年度中にほぼ実施することができた。

改善した主な内容は以下の通り。

・ロビー(BGM、案内サインの設置)

・貸室(改修と備品等の更新)

・「施設のしおり」リニューアル

・図書室(書籍購入数の増、広報紙発行)

・ホームページのリニューアル等

## ▽ 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)

・警備業務等の14業務について札幌市の承認を得て業務委託を行った。各業務受託者は契約内容をよく熟知し業務を遂行したため、適性な業務遂行となった。

▼日頃のミーティング等を適宜行うことで、職員の理解を深め、適正な対応に努めることができた。

▼収益の一部を利用者へ還元する趣旨から、照明のLED化を行い、着実に電気使用量削減効果があった。

▼降雪時の際は、速やかに除雪を実施し、利用者への安全確保と図るとともに、電気使用量削減の効果があった。

▼各職員相互の理解が深まることで、職員間の連携強化や積極的な業務改善等に繋がった。

▼職員提案による課題解決の取り組みは、実現できた項目が多く、このことで、職員の事務意欲向上にも効果があった。

▼作業前後の確認を確実にし、結果、いずれの業務も仕様書の要求水準に達した。

## ▽ 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	協議・報告内容
第1回 7月21日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成28年度事業実施状況について</li> <li>平成29年度事業計画について</li> <li>開放事業について</li> <li>広報について</li> <li>その他(要望等について)</li> </ul>
第2回 11月8日(水)	<ul style="list-style-type: none"> <li>貸室の利用状況</li> <li>部屋(児童室)の改修計画について</li> <li>施設の修繕について(アプローチタイル)</li> <li>その他(事務局等に関して)</li> </ul>
第3回 1月11日(木)	<ul style="list-style-type: none"> <li>児童室の改修(名称変更等)</li> <li>ホームページのリニューアル</li> <li>町内会広報の拡大について</li> </ul>
第4回 3月15日(木)	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成29年度決算見込み</li> <li>就業規則の改定について</li> <li>施設維持管理業務に関する点検報告(建築基準法他)</li> </ul>
<協議会メンバー> ・運営協議会会長 ・手稲区地域振興課長 ・運営委員会副会長 ・施設利用のサークル代表者(2団体) ・青少年育成委員会副会長	

・運営協議会の結果内容については、施設内に1ヶ月間閲覧した。

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 収入管理等の会計事務について顧問税理士による外部会計検査を実施しており、適正な管理が行われているとの検査結果であった。
- ▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱規程に基づき適正に処理した。

## ▽ 要望・苦情対応

▼ 要望・苦情対応については、「利用者等の要望・苦情処理委員会規程」を策定し、委員会及び事務局において解決を図ることとしている。

▼ 要望・苦情等については、ミーティング及び内部研修により、内容と対応等について、確実に周知徹底を図っている。

▼ 大きな問題となる苦情はなかった。

## ▽ 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)

▼ アンケート調査は、施設全般、図書室について実施した。その結果は、分析等を実施し当委員会や運委協議会に報告した。

▼ アンケートにおける要望、意見等については、可能な限り業務改善等に反映した。

▼ 委員の変更により、新たな意見や要望を確認することができ、施設の管理運営上有益であった。

▼ 要望があった修繕及び備品の購入等については、要求通り実施した。

▼ 部屋の改修計画では、委員からの助言等があり、円滑に実施することができた。

▼ 外部監査を受けており、適正な資金管理を行うことができた。

▼ 要望・苦情等については迅速かつ適正に対応した。

▼ アンケートによる要望等については、迅速かつ適正に対応し、サービス向上に繋がった。

<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"> <li>▼パート職員には、最低賃金810円を上回る830～850円の時給を支給した。</li> <li>▼常勤職員の給与水準(給与、手当等)を改定した。</li> <li>▼職員の労働条件(有給休暇等の拡大)の見直しを行った。</li> <li>▼施設で働く職員に労災保険の加入と条件を満たす職員を対象に雇用保険に加入している。</li> <li>▼施設で働く職員に一年に1回定期健康診断を実施した。</li> <li>▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)による定めをし、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>▼ワークライフバランスの取組を適正に実施した(休暇取得の奨励等)。</li> </ul>	<p>▼労働関係法令の基準を確実に遵守するとともに、職員の労働環境の維持向上に努めた。</p> <p>▼給与及び休暇の見直しは、ワークライフバランスの推進に有効であった。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </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。															
<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"> <li>▼職員は、朝、昼、夜のほか、適宜館内を巡回し、設備等の破損確認、冬季の歩行通路の安全確認などを行い、不具合等については速やかに改善等を実施した。</li> <li>▼設備関係の外部業者連絡先、職員の緊急連絡網を作り緊急時等の連絡体制を整備している。</li> <li>▼施設内にAEDを配備している。また、常備薬などは常に点検し、不足分を補充している。</li> <li>▼損害賠償保険は、仕様書に適合したものに加入したほか、講座や交流事業についても行事損害保険に加入した。</li> <li>▼拾得物については、所有者の判明調査を行い、その後、忘れ物棚(鍵付)に展示し来館者へお知らせしている。</li> </ul> <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"> <li>▼清掃、警備、除排雪、施設・設備の保守点検等については、専門的な知識や能力及び技術等が必要なため第三者に委託した。確実に業務が履行されていることを確認している。</li> <li>▼建物屋上の雨水管の詰まり防止のため、清掃を春と秋に行った(職員により実施)。</li> <li>▼降雪時は、非常口や出入り口の除雪を実施し、利用者の安全を確保した(職員により実施)。</li> <li>▼花壇の花植えや緑地の除草(職員により実施)。</li> <li>▼調理実習室の衛生管理及び利便性向上では、一斉清掃及び食器・機器類の更新、設備点検を実施した。</li> </ul>	<p>▼利用者の安全確保や市民サービス向上には十分配慮している。</p> <p>▼拾得物は利用者の目に留まりやすいロビーに配置し、問合せ等に的確に対応することが出来た。</p> <p>▼委託業者に全て任せただけでなく、随時確認と点検を実施し維持管理の向上を図っている。</p> <p>▼利用者から好評でありサービス向上に繋がった。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">・いずれも要求水準を満たしている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・施設・設備の維持管理について、第三者委託するほか、職員できめ細かく対応していることは、利用者満足度の向上に寄与するものと考えられ、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。				・施設・設備の維持管理について、第三者委託するほか、職員できめ細かく対応していることは、利用者満足度の向上に寄与するものと考えられ、評価できる。			
A	B	C	D												
・いずれも要求水準を満たしている。															
・施設・設備の維持管理について、第三者委託するほか、職員できめ細かく対応していることは、利用者満足度の向上に寄与するものと考えられ、評価できる。															

	<p>▼修繕が必要な設備については、必要に応じ札幌市と協議したうえ、迅速に対応した。 (内容) ・体育室の排煙窓修理(7か所) ・GHP(冷暖房室外機)の修繕(2台) ・第3会議室ブラインドの修繕(2か所) ・ガスレンジ故障による入れ替え ・体育室照明リモコン修繕 ・その他(雨漏り、網戸、ドアノブ、自動ドア等の修繕)</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 消防点検委託業者により年2回点検を実施した。 ▼消防計画により自衛消防訓練を年2回(春、秋)実施した。 ▼AEDバッテリーを更新(大人用、子供用)。</p>	<p>▼修繕費用が高額(10万円以上)なケースでは、札幌市と協議したが、迅速に対応する必要から、指定管理者が費用負担し、利用者への不便・負担等を軽減した。</p> <p>▼適正に訓練し緊急時に備えることが出来た。</p>																																																					
<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> <p>▼ 区民講座を10講座延33回実施し、受講者は474人(計画532人)。</p> <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務</p> <p>▼ 6行事を延50回実施し、参加人数は、全体で6,488人。</p> <p>▽ 施設開放事業(無料)に関する業務</p> <p>▼ 卓球、バトミントン、囲碁・将棋、ミニバレー、ゲートボールなど6種目の無料開放事業を実施した。</p> <table border="1" data-bbox="383 1429 981 2076"> <thead> <tr> <th rowspan="2">種 目</th> <th colspan="2">平成29年度</th> <th colspan="2">平成28年度</th> </tr> <tr> <th>回数</th> <th>利用人数</th> <th>回数</th> <th>利用人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>卓 球</td> <td>45</td> <td>1,198</td> <td>53</td> <td>1,491</td> </tr> <tr> <td>バトミントン</td> <td>8</td> <td>61</td> <td>4</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>囲碁・将棋</td> <td>129</td> <td>2,487</td> <td>92</td> <td>2,006</td> </tr> <tr> <td>ミニバレー</td> <td>39</td> <td>360</td> <td>42</td> <td>353</td> </tr> <tr> <td>ゲートボール</td> <td>16</td> <td>104</td> <td>31</td> <td>108</td> </tr> <tr> <td>ママさんバレー</td> <td>20</td> <td>115</td> <td>21</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>257</td> <td>4,325</td> <td>243</td> <td>4,104</td> </tr> </tbody> </table>	種 目	平成29年度		平成28年度		回数	利用人数	回数	利用人数	卓 球	45	1,198	53	1,491	バトミントン	8	61	4	44	囲碁・将棋	129	2,487	92	2,006	ミニバレー	39	360	42	353	ゲートボール	16	104	31	108	ママさんバレー	20	115	21	102	計	257	4,325	243	4,104	<p>▼講座は、講師都合等により4講座が中止となったが、代わりに、料理に関する講座を4回開催した。</p> <p>▼講座の企画では、地域ニーズや生涯学習の観点などから、随時、見直しが必要であり今後に生かしたい。</p> <p>・今後とも、地域特性を考慮して事業を進めるとともに、より地域への貢献度の高い事業を行う。</p> <p>▼無料開放事業は、回数、利用人数ともに前年を上回った。今後も利用の公平性を確保しつつ、施設の有効利用に努めたい。</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"> <p>・ほぼ計画通りに講座、地域交流事業が実施されている。</p> <p>・区民講座について、講座数は前年度(7講座)に比して増加しているものの、受講者数が対計画比で減少傾向にあるため、今後も地域特性等を考慮のうえ、積極的に学習機会の提供に努めることを期待する。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・ほぼ計画通りに講座、地域交流事業が実施されている。</p> <p>・区民講座について、講座数は前年度(7講座)に比して増加しているものの、受講者数が対計画比で減少傾向にあるため、今後も地域特性等を考慮のうえ、積極的に学習機会の提供に努めることを期待する。</p>			
種 目	平成29年度		平成28年度																																																				
	回数	利用人数	回数	利用人数																																																			
卓 球	45	1,198	53	1,491																																																			
バトミントン	8	61	4	44																																																			
囲碁・将棋	129	2,487	92	2,006																																																			
ミニバレー	39	360	42	353																																																			
ゲートボール	16	104	31	108																																																			
ママさんバレー	20	115	21	102																																																			
計	257	4,325	243	4,104																																																			
A	B	C	D																																																				
<p>・ほぼ計画通りに講座、地域交流事業が実施されている。</p> <p>・区民講座について、講座数は前年度(7講座)に比して増加しているものの、受講者数が対計画比で減少傾向にあるため、今後も地域特性等を考慮のうえ、積極的に学習機会の提供に努めることを期待する。</p>																																																							

	<p>▽ 図書業務</p> <p>▼ 蔵書数は18,230冊(3月末現在)、登録者数は557人(前年度は558人)、貸出冊数は19,237冊(前年度は20,384冊)であった。</p> <p>▼ 図書の選定については、生涯学習の観点等から、多様な作家の良書を揃えることを目標とした。また、図書の購入数についても前年度比45%増やした。</p> <p>▼新刊情報については、新たにホームページ及び図書広報紙により広く周知した。</p> <p>▼図書室内に「新刊案内」「特集コーナー」を設け、利用促進を図っている。</p>	<p>▼平成29年度後半からの広報充実及び書籍購入数を増やしたことにより、利用率の向上に効果が出始めている。</p>																																																																																																																																																													
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="383 604 981 2080"> <thead> <tr> <th colspan="2">部屋種別</th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>712</td> <td>712</td> <td>773</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>19,867</td> <td>19,867</td> <td>20,389</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>64</td> <td>64</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室こぶし</td> <td>件数(件)</td> <td>684</td> <td>684</td> <td>658</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,966</td> <td>4,966</td> <td>4,503</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>63</td> <td>63</td> <td>61</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室しらかば</td> <td>件数(件)</td> <td>464</td> <td>464</td> <td>525</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,990</td> <td>4,990</td> <td>5,324</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>46</td> <td>46</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">多目的ルーム(児童室)</td> <td>件数(件)</td> <td>372</td> <td>372</td> <td>336</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,123</td> <td>3,123</td> <td>2,431</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>32</td> <td>32</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">料理実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>77</td> <td>77</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>574</td> <td>574</td> <td>901</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室がるがわ</td> <td>件数(件)</td> <td>520</td> <td>520</td> <td>591</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,548</td> <td>1,548</td> <td>2,227</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>49</td> <td>49</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室ていね</td> <td>件数(件)</td> <td>550</td> <td>550</td> <td>563</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,896</td> <td>1,896</td> <td>1,851</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>51</td> <td>51</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">第1会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>527</td> <td>527</td> <td>530</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,444</td> <td>5,444</td> <td>5,482</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>48</td> <td>48</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">第2会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>394</td> <td>394</td> <td>429</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,217</td> <td>4,217</td> <td>4,330</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>37</td> <td>37</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">第3会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>544</td> <td>544</td> <td>619</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,810</td> <td>2,810</td> <td>3,025</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>51</td> <td>51</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">視聴覚室</td> <td>件数(件)</td> <td>764</td> <td>764</td> <td>762</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,562</td> <td>7,562</td> <td>7,747</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>67</td> <td>67</td> <td>67</td> </tr> </tbody> </table>	部屋種別		H28実績	H29計画	H29実績	ホール	件数(件)	712	712	773	人数(人)	19,867	19,867	20,389	稼働率(%)	64	64	70	和室こぶし	件数(件)	684	684	658	人数(人)	4,966	4,966	4,503	稼働率(%)	63	63	61	和室しらかば	件数(件)	464	464	525	人数(人)	4,990	4,990	5,324	稼働率(%)	46	46	51	多目的ルーム(児童室)	件数(件)	372	372	336	人数(人)	3,123	3,123	2,431	稼働率(%)	32	32	31	料理実習室	件数(件)	77	77	123	人数(人)	574	574	901	稼働率(%)	7	7	12	和室がるがわ	件数(件)	520	520	591	人数(人)	1,548	1,548	2,227	稼働率(%)	49	49	55	和室ていね	件数(件)	550	550	563	人数(人)	1,896	1,896	1,851	稼働率(%)	51	51	53	第1会議室	件数(件)	527	527	530	人数(人)	5,444	5,444	5,482	稼働率(%)	48	48	49	第2会議室	件数(件)	394	394	429	人数(人)	4,217	4,217	4,330	稼働率(%)	37	37	40	第3会議室	件数(件)	544	544	619	人数(人)	2,810	2,810	3,025	稼働率(%)	51	51	58	視聴覚室	件数(件)	764	764	762	人数(人)	7,562	7,562	7,747	稼働率(%)	67	67	67	<p>▼全体では、件数、人数、稼働率の全てが前年より伸びており、利用促進の取組が効果を上げている。</p> <p>▼利用率の低い児童室を改修し(平成30年3月)、設備を充実し名称も「多目的ルーム」に改称した。平成30年度の稼働率向上に繋げたい。</p> <p>▼料理実習室は、設備を充実したこともあり、稼働率が伸びている。今後もさらに使いやすい施設としていきたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 571 1444 616"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">           ・利用率に基づいた適切な設備の改修等、様々な取り組みの結果、利用率の向上につながったと考えられ、評価できる。            ・料理実習室については、対前年度比で稼働率が上昇しており、引き続き利用のきっかけ作りに取り組むことを期待したい。         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	・利用率に基づいた適切な設備の改修等、様々な取り組みの結果、利用率の向上につながったと考えられ、評価できる。 ・料理実習室については、対前年度比で稼働率が上昇しており、引き続き利用のきっかけ作りに取り組むことを期待したい。			
部屋種別		H28実績	H29計画	H29実績																																																																																																																																																											
ホール	件数(件)	712	712	773																																																																																																																																																											
	人数(人)	19,867	19,867	20,389																																																																																																																																																											
	稼働率(%)	64	64	70																																																																																																																																																											
和室こぶし	件数(件)	684	684	658																																																																																																																																																											
	人数(人)	4,966	4,966	4,503																																																																																																																																																											
	稼働率(%)	63	63	61																																																																																																																																																											
和室しらかば	件数(件)	464	464	525																																																																																																																																																											
	人数(人)	4,990	4,990	5,324																																																																																																																																																											
	稼働率(%)	46	46	51																																																																																																																																																											
多目的ルーム(児童室)	件数(件)	372	372	336																																																																																																																																																											
	人数(人)	3,123	3,123	2,431																																																																																																																																																											
	稼働率(%)	32	32	31																																																																																																																																																											
料理実習室	件数(件)	77	77	123																																																																																																																																																											
	人数(人)	574	574	901																																																																																																																																																											
	稼働率(%)	7	7	12																																																																																																																																																											
和室がるがわ	件数(件)	520	520	591																																																																																																																																																											
	人数(人)	1,548	1,548	2,227																																																																																																																																																											
	稼働率(%)	49	49	55																																																																																																																																																											
和室ていね	件数(件)	550	550	563																																																																																																																																																											
	人数(人)	1,896	1,896	1,851																																																																																																																																																											
	稼働率(%)	51	51	53																																																																																																																																																											
第1会議室	件数(件)	527	527	530																																																																																																																																																											
	人数(人)	5,444	5,444	5,482																																																																																																																																																											
	稼働率(%)	48	48	49																																																																																																																																																											
第2会議室	件数(件)	394	394	429																																																																																																																																																											
	人数(人)	4,217	4,217	4,330																																																																																																																																																											
	稼働率(%)	37	37	40																																																																																																																																																											
第3会議室	件数(件)	544	544	619																																																																																																																																																											
	人数(人)	2,810	2,810	3,025																																																																																																																																																											
	稼働率(%)	51	51	58																																																																																																																																																											
視聴覚室	件数(件)	764	764	762																																																																																																																																																											
	人数(人)	7,562	7,562	7,747																																																																																																																																																											
	稼働率(%)	67	67	67																																																																																																																																																											
A	B	C	D																																																																																																																																																												
・利用率に基づいた適切な設備の改修等、様々な取り組みの結果、利用率の向上につながったと考えられ、評価できる。 ・料理実習室については、対前年度比で稼働率が上昇しており、引き続き利用のきっかけ作りに取り組むことを期待したい。																																																																																																																																																															

	<table border="1" data-bbox="383 152 981 280"> <tr> <td rowspan="3">計</td> <td>件数(件)</td> <td>5,608</td> <td>5,608</td> <td>5,909</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>56,997</td> <td>56,997</td> <td>58,210</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>47</td> <td>47</td> <td>50</td> </tr> </table> <p>▼ 稼働率については、全体で49.7%と計画値の46.8%を2.9ポイント上回った。</p> <p>▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件</p> <p>▼ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件であった。</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 備品等更新による設備を充実した。</p> <p>▼ 児童室については、名称を含め、改修を実施した。</p> <p>▼ 広報を拡大した(HPリニューアル、図書広報等)。</p> <p>▼ 快適な施設的环境づくりを実施した。</p>	計	件数(件)	5,608	5,608	5,909	人数(人)	56,997	56,997	58,210	稼働率(%)	47	47	50		
計	件数(件)		5,608	5,608	5,909											
	人数(人)		56,997	56,997	58,210											
	稼働率(%)	47	47	50												
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 当センターの区民講座等の事業を掲載した広報紙を年4回発行し、区内全ての町内会に回覧している。併せて毎月の札幌市「広報さっぽろ」にも掲載している。ポスターは区内コミュニティ施設、JR手稲駅等に掲示した。</p> <p>▼ ホームページをリニューアルし情報量を増やした(講座、図書新刊案内、開放事業等)。</p> <p>▼ 図書広報紙(新刊案内)を毎月発行し、図書室利用者へ直接配付した。</p>	<p>・ホームページの情報量を増やしたことや図書広報紙を新たに発行するなど、広報の充実を図った。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 728 1441 761"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・要求水準を満たしている。</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、特にありません。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 施設の維持管理業務の第三者委託と物品の購入、及び修繕等は、全て市内業者に発注した。</p> <p>▼ 施設使用承認書、領収書等の印刷物は、障がい者授産施設に発注した。</p>	<p>▼ 市内業者や障がい者授産施設への配慮を継続して実施した。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 1176 1441 1209"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・要求水準を満たしている。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間は、</li> <li>①図書室アンケート～平成29年11月20日～12月2日(13日間)、回答者59名</li> <li>②一般アンケート～3月19日～3月27日。回答者106名</li> </ul>
結果概要	<p>【図書アンケート】</p> <p>①利用回数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月に2～3回 66%、週に1回 19%、その他15%</li> </ul> <p>②施設について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)過ごしやすさ 満足90%、その他10%</li> <li>(2)清潔感 満足93%、その他7%</li> <li>(3)案内表示 満足93% その他7%</li> </ul> <p>③置いてほしい本(以下順位)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)読み物(日本)、(2)料理・暮らし、(3)読み物(外国)、芸術・スポーツ</li> </ul> <p>④利用している雑誌(以下順位)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)婦人公論、(2)文芸春秋、(3)サライ、暮らしの手帳</li> </ul> <p>⑤ご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本を増やしてほしい</li> <li>・古い本は処分してもいいのでは</li> <li>・本が探し難い</li> <li>・新刊数が少ない 他</li> </ul> <p>【一般アンケート】</p> <p>①またセンターを利用したいか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用したい 97% ・その他3%</li> </ul> <p>②職員の言葉遣い等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・良い 96% ・その他4%</li> </ul> <p>③また貸室を利用したいか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用したい 91% ・その他9%</li> </ul> <p>④清掃状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・良い 98% ・その他2%</li> </ul> <p>⑤要望等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・冬が寒いので暖かくしてほしい(5件)</li> <li>・交通が不便</li> <li>・トイレにハンドドライヤーが欲しい 他</li> </ul>

▼アンケート結果は、管理運営に関して9割以上が高い評価を受けている。この結果に慢心することなく、今後もさらにサービス向上に努めることとする。

▼要望については、実現可能な内容のものは、平成29年度内に対応済です。

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

・アンケートによる満足度は高く、要求水準を上回っている。

・引き続き、利用者満足度の維持・向上を期待したい。

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	H29計画	H29決算	差
収入	33,636	39,238	5,602
指定管理業務収入	33,636	39,238	5,602
指定管理費	26,192	26,192	0
利用料金	6,821	8,290	1,469
その他	623	539	▲ 84
繰越金	0	4,217	4,217
自主事業収入	0	0	0
支出	33,636	39,168	5,532
指定管理業務支出	33,636	39,168	5,532
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	70	70
利益還元	0	0	0
法人税等	0	70	70
純利益	0	0	0

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

・収入支出ともに、ほぼ予算どおり執行されている。

・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。

	H29決算	内容
【参考】		
指定管理業務による利益還元	4,688	下記のとおり

  

<p>▽ 説明</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 利用料金収入は、会議室の利用増により計画より1,469千円の増となった。</li> <li>▼ 指定管理業務支出は、計画より5,532千円多く支出した。</li> <li>▼ 利益還元として、老朽化した施設の修繕及び備品等の更新を実施した。財源は29年度の収益及び28年度までの繰越金を充てた。</li> <li>▼ 利益還元の内容は、備品費(1,982千円)、修繕費(2,498千円)、図書購入(208千円)である。</li> </ul>	<p>▼ 設備や備品等が古く不具合が多いことから、利益還元を積極的に実施した。このことで、設備等が充実し、より使いやすい施設となった。</p>
---	---

<p>&lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。</p>				
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 当団体の財務状況は、利用料金収入が伸びていること、経費節減効果(電気料等)により支出を削減できていることから、安定した経営を維持することが可能である。また、急な支出にも対応できるように十分な予備費を蓄えている。</li> </ul>		<table border="1" style="width: 100%;"> <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、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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</li> <li>▼ 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の実地調査は、無かった。</li> </ul>		<table border="1" style="width: 100%;"> <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
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 良好な施設環境づくり(利便性・快適性向上)については、収益を利用者へ還元する取り組みの一環として、利用者の立場にたち重点的に実施し、成果を上げている。</li> <li>▼ 利用者アンケートでは、施設の管理運営等に関して高い評価を受けた。</li> <li>▼ 利用率は、平成23年度から毎年増加傾向にあり(29年度は前年比2.9%増)、当センターを核とした地域コミュニティ活動は着実に広がっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設の良好な環境づくりは、今後も、利用者の視点に立ち、ソフト、ハード面から実施する。</li> <li>▼ 講座等の事業は、地域ニーズや生涯学習の観点から企画、検討を行い、また幅広い世代が参加できるように配慮する。</li> <li>▼ 広報については、ホームページ及び広報誌を充実していくことや、他の広報手段についても効果的な実施方法を検討する。</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
当初計画どおりに運営されており、財政的な健全化、安定化が図られている。アンケート結果から利用者満足度が非常に高く、利用率も計画以上となっており評価できる。	改善指導・指示を要する事項等は特になし。