

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)	中央区市民部地域振興課(205-3221)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市旭山公園通地区センター	所在地	札幌市中央区南9条西18丁目1-32
開設時期	平成15年3月15日	延床面積	1325.87㎡
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	多目的ホール(300人収容)、集会室(2室)、和室(2室)、実習室(1室)、図書室、駐車場		
2 指定管理者			
名称	札幌市旭山公園通地区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>▼旭山公園通地区センターは、施設の管理運営という視点だけではなく、地域住民の方々が自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション、講演会、研修会、サークル活動などを通じて相互交流を深め、喜びの感動を分かち合える施設となるように以下の諸点を基本理念としています。(1)旭山公園通地区センターは、幅広い年齢層や多種多様なニーズに対応した事業を展開し、地域の方々が集い楽しめる多彩な事業を企画します。また、これらの事業を通して形成された自主グループの支援や地域リーダーの育成を目指す場とします。(2)旭山公園通地区センターは、高齢者や障がい者、子ども、外国人など誰にでも明るく丁寧な対応＝ユニバーサルサービスを心がけ、利用者が満足できる運営を目指します。(3)旭山公園通地区センターは、「利用者はおお客様」という気持ちと、自分自身が受けたらうれしいと思うサービスを提供するという意識を恒常的にもって運営いたします。</p>	<p>常に管理運営の基本を踏まえながら、円滑な業務遂行を目指した。利用者アンケートでも、高評価をいただいている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">業務・財務検査において、一部の要求水準を満たしていなかったことから、指導を行った結果、改善を確認した。なお、未達成事項については、今後の管理運営において同様の事例が発生しないよう指導することとしたい。</td> </tr> </tbody> </table>				A	B	C	D	業務・財務検査において、一部の要求水準を満たしていなかったことから、指導を行った結果、改善を確認した。なお、未達成事項については、今後の管理運営において同様の事例が発生しないよう指導することとしたい。			
	A		B	C	D									
業務・財務検査において、一部の要求水準を満たしていなかったことから、指導を行った結果、改善を確認した。なお、未達成事項については、今後の管理運営において同様の事例が発生しないよう指導することとしたい。														
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼貸室業務の基本は、利用の公平性を維持することである。受付方法をはじめ、市から提示されているマニュアルに基づく運用の徹底を図った。特に重複の際、抽選の前に事前調整に努めた。</p> <p>▼無料開放事業では、利用者間で時間調整を行うなど、互いに譲りあって公平な利用に結びつくよう指導した。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼電気、ガス、水道の使用については、従前から職員一丸となって意識改革し節約に努めてきた。</p> <p>▼エアコンや暖房をこまめに調整するよう利用者に声掛けを行うなど、節電の周知に積極的に取り組んだ。</p> <p>▼各室に冷房時の標準設定温度を掲示して、利用者に協力をお願いしている。</p> <p>▼廃油回収ボックスを設置。市民の協力を得て、食用油の回収に協力した。</p> <p>▼物品の購入に際しては、グリーンマーク及びエコ商品を優先して購入した。</p> <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> <p>▼運営委員会の下に事務局を設置。仕様書に基づいて、統括責任者(館長)、館長職務代理者、図書館司書等必要な職員を配置している。</p> <p>▼業務分担、指揮命令系統、緊急連絡網を規定し、周知している。</p> <p>▼人材育成のため、計画に基づき職員研修を実施する予定であったが、予定どおり実施することができなかった。その後、札幌市の指導に基づき、3月24日に市民サービスや接客技術の向上を目的として職員研修を実施した。研修では職員全員(7名)が参加し、教材ビデオを視聴後、配布した資料を基に意見交換を行った。</p>	<p>これまでの反省を踏まえ、次年度は、多様な研修を実施するとともに、利用者へのサービスアップを目指し、職員間の情報共有を徹底し、職員の資質向上に全力を挙げたい。</p>													

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼どうすれば利用者のリピーターを増やすことができるかを考慮し、利用しやすい環境整備が必要である旨を事務局全員で確認、その具体化に鋭意努力している。
▼気軽に公平に利用していただくためには、種々の約束事が必要であり、利用者の理解と協力を得るのに努力している。▼運営委員会や運営協議会の議事録及びアンケート調査の集計結果を全職員に周知し、情報の共有化を図っている。

▽ 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)

▼以下の11種の業務について、札幌市の承認を得て、第三者に委託して実施した。各業務とも、仕様書に基づき、着実な履行がなされた。なお、業務執行に係わって、責任者と緊密な連絡体制をとり、必要に応じて指導、指示を行っている。①清掃②警備③エレベーター保全④自動ドア保全⑤消防設備保全⑥自家用電気工作物保安管理⑦舞台装置保全⑧ガスヒートポンプ保全⑨建築基準法定期点検⑩外構緑地管理⑪除排雪
▼夜間、日曜・祝日の利用受付及び案内業務を札幌市の承認を得て、公益社団法人札幌市シルバー人材センターへ業務委託し、契約書とおりの履行がなされた。

第三者委託は、適正に業務遂行された。

▽ 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	協議・報告内容
第1回 6月29日	・平成27年度事業報告・平成27年度決算報告・平成28年度事業計画・平成28年度予算・今後の運営協議会の進め方について協議を行った。
第2回 9月26日	・平成28年度管理運営業務の実施状況・市民サービスや管理水準の向上に向けた取り組みについて
第3回 12月19日	・平成28年度管理運営業務の実施状況・市民サービスや管理水準の向上に向けた取り組みについて
第4回 3月23日	・平成28年度管理運営業務の実施状況・市民サービスや管理水準の向上に向けた取り組みについて
<協議会メンバー> 中央区市民部地域振興課長(札幌市)・旭山公園通地区センター運営委員会会長、旭山公園通地区センター運営委員会総務部長(指定管理者、主催者)・サークル代表(2名、あすなろ及びコールハミング)・西地区連合町内会会長、南円山地区連合町内会会長(住民組織)・旭山公園通地区センター館長	

運営協議会は、仕様書に基づき4回開催した。先ず、当センターの現状を認識いただいたうえで、仕様書に定める項目について協議し、施設の管理運営に資する意見をいただいた。

▼運営協議会の審議内容については、協議会終了後1か月間施設内で掲示し、センター利用者に周知している。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼現金出納簿をはじめ、必要な帳簿を備え、収入・支出決定書等所定の帳票を使用して、正確な現金・預金管理を実施している。
▼資金管理については、札幌市による年2回の財務検査を経ている。また、税理士による外部会計監査を導入している。

札幌市や外部会計監査により、資金管理等は適正であるとの評価を受けた。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応については、マニュアルを作成し、職員と情報共有しながら対応可能なものは速やかに解決している。</p> <p>▼貸室や備品に関する要望については、可能な限り迅速な修理や改善を行った。</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>▼日々の日報記入をはじめ、業務に関する記録を整備保管している。</p> <p>▼当センター主催講座の終了時にアンケート調査を実施しており、満足度等を把握するとともに、運営協議会にアンケート内容を報告している。</p> <p>▼2月に利用者アンケート調査を行った。アンケート結果は、集計後、掲示板へ掲出し、併せて運営協議会及び中央区へ報告した。</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>▼年度当初に、時間外労働・休日労働に関する協定届(36協定)を労働基準監督署へ届け出た。</p> <p>▼労働基準監督署による行政指導を受けなかった。</p> <p>▼職員の勤務時間は、1週40時間、1日8時間を遵守した。</p> <p>▼パート職員に対し、最低賃金764円を上回る776円の時給を支給した。</p> <p>▼職員に対し、時間外労働を行った場合、法定割合の割増賃金を支給した。</p> <p>▼すべての職員を労災保険及び雇用保険に加入させた。</p> <p>▼1年に1回、定期健康診断を受診させている。</p> <p>▼図書パート1名を事務職正規職員に転換した。</p>	<p>法令で規定された最低基準を上回る環境を整備し、適正に対処している。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると思われる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると思われる。			
A	B	C	D								
仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると思われる。											
<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> <p>▼利用者の安全確保のため、職員による開館前の日常点検及び貸室利用後の再点検を必ず行い、設備・備品の確認、清掃、忘れ物の点検を徹底した。</p> <p>▼冬期間には、歩道、非常口の除雪や雪庇の張り出しによる安全確認を実施、併せて滑り止め砂まきを励行した。</p> <p>▼拾得物については、事務室受付で展示をして、来館者が拾得物を認識できるよう努めた。また、金品は警察へ届け出ている。</p> <p>▼緊急連絡網は、職員及び委託職員を含めたものを定めている。</p> <p>▼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傷害保険に加入している。</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>▼清掃、警備、除排雪、施設・設備の保守点検については第三者に委託し、仕様書の水準を満たした。</p> <p>▼緑地管理については、時期に合わせ、春の清掃、夏の剪定、樹木の冬囲い等を行った。薬剤散布も冬期間を除き、実施した。</p>	<p>利用者が安全、快適に利用できるよう日常管理を徹底した。併せて、設備保守業者や清掃業者と緊密な連携を取りつつ維持管理を行った。</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">仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると思われる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると思われる。			
A	B	C	D								
仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると思われる。											

(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 防災</p> <p>▼消防計画に基づき、施設内巡回や避難通路確保、誘導灯点検、非常口等の除雪を行った。</p> <p>▼10月に、自衛消防訓練を実施、併せて消防署から「初期対応の心得」に関し、講話をいただいた。</p>									
	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼パソコン講座他12講座、27回を開催。定員179名に対し、受講者178名で、平均受講率は99%と高い結果となった。受講者の理解度及び満足度については、それぞれ目標値の90%を上回った。(受講者アンケートによる。)</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>▼「チビッコサマーランド」及び「チビッコウインターランド」を幌西地区福祉のまち推進センターと共催して開催。運営チームの他に、クラーク記念国際高等学校の生徒もボランティアで参加し、サポートしていただいた。両ランドの総入場者は478人で、目標を上回った。</p> <p>▼ふれあいコンサートを開催。弦楽合奏団の他に、地域の幌西小学校合唱団と啓明中学校合唱部も参加していただいた。合唱力がハイレベルであり、地域に溶け込んだ一体感あふれる香り高い文化を感じさせた。来場者300人で、目標を上回った。</p> <p>▼ふれあい文化祭を開催。音楽、詩吟、気功体操等のサークルが日頃の活動成果を披露した。1階のロビーでは、文化系サークルによる作品展示を併せて行った。来場者270人。(目標150人)</p> <p>▽ 施設開放事業(無料)に関する業務</p> <p>▼4種目の無料開放を実施した。健康づくりや地域社会における人の輪づくりのきっかけとなっている事業である。卓球 47回 1,928人 バドミントン 46回 928人 ミニバレー 48回 936人 囲碁・将棋 50回 1,366人</p> <p>▼ファミリー自由開放(卓球、バドミントン)を2回実施。41人の利用者があった。</p> <p>▽ 図書業務</p> <p>▼図書室の開室日数 280日 蔵書数 33,581冊(3月末現在)、登録者数 3,615人(前年度3,648人)、貸出冊数 125,576冊(前年度132,140冊)であった。図書室の例月貸出冊数及び返却冊数は、それぞれ1万冊を超え、地区センター図書室の中でも屈指の扱い冊数であった。地域の読書に対する熱意と意欲が窺われるところである。</p> <p>▼図書室入り口前の掲示板に、新着本及び寄贈本に関する紹介情報をきめ細かく提供し、読書計画の参考にしている。</p> <p>▼緑丘小学校の2学年児童(132人)が生活科学習に係わって来館。図書業務の視察等を含め、校外学習のサポートを行った。</p>	<p>区民講座は、貸室の空き状況に左右される厳しい開催であったが、計画通り13講座を開催し、好評を得た。</p> <p>地域住民の交流事業を目的とした事業では、全体で目標値を上回り、好評であった。</p> <p>有料利用を優先しながら実施しており、施設の有効利用が図られた。</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"> <p>図書業務については、職員による本の返却処理漏れによる苦情申立てがあり、札幌市オンブズマンから通知があった。調査の結果、仕様書の要求水準を一部満たしていなかったことから、指導を行った結果、改善を確認した。</p> <p>施設開放事業について、実施方法に一部仕様を満たしていなかったことから、要求水準を満たすよう指導していく。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>図書業務については、職員による本の返却処理漏れによる苦情申立てがあり、札幌市オンブズマンから通知があった。調査の結果、仕様書の要求水準を一部満たしていなかったことから、指導を行った結果、改善を確認した。</p> <p>施設開放事業について、実施方法に一部仕様を満たしていなかったことから、要求水準を満たすよう指導していく。</p>		
A	B	C	D							
<p>図書業務については、職員による本の返却処理漏れによる苦情申立てがあり、札幌市オンブズマンから通知があった。調査の結果、仕様書の要求水準を一部満たしていなかったことから、指導を行った結果、改善を確認した。</p> <p>施設開放事業について、実施方法に一部仕様を満たしていなかったことから、要求水準を満たすよう指導していく。</p>										

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">多目的ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>939</td> <td>960</td> <td>988</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>28,674</td> <td>29,315</td> <td>31,847</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>80</td> <td>82</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,502</td> <td>1,519</td> <td>1,534</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>15,421</td> <td>15,500</td> <td>14,983</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>69</td> <td>70</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,675</td> <td>1,714</td> <td>1,751</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>16,276</td> <td>16,600</td> <td>16,276</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>78</td> <td>80</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>663</td> <td>675</td> <td>687</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>8,232</td> <td>8,300</td> <td>7,948</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>63</td> <td>63</td> <td>63</td> </tr> </tbody> </table>			H27実績	H28計画	H28実績	多目的ホール	件数(件)	939	960	988	人数(人)	28,674	29,315	31,847	稼働率(%)	80	82	85	和室	件数(件)	1,502	1,519	1,534	人数(人)	15,421	15,500	14,983	稼働率(%)	69	70	71	集会室	件数(件)	1,675	1,714	1,751	人数(人)	16,276	16,600	16,276	稼働率(%)	78	80	81	実習室	件数(件)	663	675	687	人数(人)	8,232	8,300	7,948	稼働率(%)	63	63	63	各部屋の稼働率は、前年度実績を上回った。リピーターの使用が目立つが、利用喚起も促して参りたい。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </table>	A	B	C	D
			H27実績	H28計画	H28実績																																																											
多目的ホール	件数(件)	939	960	988																																																												
	人数(人)	28,674	29,315	31,847																																																												
	稼働率(%)	80	82	85																																																												
和室	件数(件)	1,502	1,519	1,534																																																												
	人数(人)	15,421	15,500	14,983																																																												
	稼働率(%)	69	70	71																																																												
集会室	件数(件)	1,675	1,714	1,751																																																												
	人数(人)	16,276	16,600	16,276																																																												
	稼働率(%)	78	80	81																																																												
実習室	件数(件)	663	675	687																																																												
	人数(人)	8,232	8,300	7,948																																																												
	稼働率(%)	63	63	63																																																												
A	B	C	D																																																													
▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付14件 ▽ 利用促進の取組 ▼「地区センターだより」を3連合町内会へ回覧し、利用促進に努めた。 ▼こまめにホームページの更新に取り組み、貸室の空き状況を周知した。 ▼交流事業、無料開放事業及び町内会等の会議を通じて、参加者に対して更なる利用機会の増加に向けて呼びかけを行った。	仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると思われる。積極的な利用促進の取り組みの結果、利用者数が大幅な伸びていることは評価できる。																																																															
(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼講座や事業の実施に際しては、先ず、広報さっぽろに概要を掲載した。ポスターやチラシの配布は、まちづくりセンターへ協力依頼をしてPRに努めた。 ▼地区センターだよりを年5回発行して、センター事業の普及啓発に取り組んだ。 ▼ホームページの更新をこまめに行い、貸室利用状況等の把握に対応している。 ▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)	広報誌の発行やホームページの更新など計画的な実施ができた。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </table>	A	B	C	D																																																									
A	B	C	D																																																													
2 自主事業その他																																																																
▽ 自主事業 ▼該当事業なし ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼当館の維持管理業務に係る第三者委託及び物品の購入、修繕等は全て札幌市内企業に発注した。 ▼夜間、日曜及び祝日の案内業務等を公益社団法人札幌市シルバー人材センターを活用し、業務を委託した。 ▼経常的に使用する印刷物は、市内の社会福祉法人へ発注した。 ▼市内の社会福祉法人による自然食品と天然酵母パンの販売をサポートした。	市内企業等の活用は、計画通り実施できた。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </table>	A	B	C	D																																																										
A	B	C	D																																																													
		仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると思われる。																																																														

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

<p>実施方法</p>	<p>・実施期間 平成29年2月1日～15日 ・配布数 500 ・回収数 429 ・方法 貸室利用者及び図書室利用者に対し、アンケート用紙を配布して実施</p>
<p>結果概要</p>	<p>・総合的な満足度は目標80%に対し、100%だった。今後も、ユニバーサルサービスの更なる徹底を図って参りたい。 ・接客態度に関する満足度は目標80%に対し、100%だった。今後も、接遇の重要性について再認識し、利用者の目線に立った管理運営を心掛けることとしたい。 ・貸室事業は目標80%に対し、100%だった。リピーターの恒常的利用が顕著であったことが窺える。 ・図書事業は目標80%に対し、100%だった。今後も、地域の読書熱の高まりや教養志向に併せて対応したい。 ・清掃状況は目標80%に対し、100%だった。館内清掃は特に力を入れており、日々のメンテナンス徹底と利用者の協力が功を奏した。</p>
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【要望】 冬の2階が寒いです。 【対応】 階や室により寒暖差が異なりますので、今後留意します。</p> <p>【要望】 図書室、もっと遅くまでやってほしい。 【対応】 教育委員会へ要望します。</p> <p>【要望】 冬の駐車場の雪かきをお願いします。 【対応】 鋭意、取り組んで参ります。</p> <p>【要望】 冬期間の身障者駐車部分がけがロードヒーティングなのは、大きな段差ができて危険です。昨年12月に転んで、指を骨折しました。 【対応】 大きな段差が出来ぬよう留意いたします。※相手方から治療費を求める等の要望はない。</p>

各項目に関し、何れも仕様書の要求水準を超えている。今後も、利用者の視点に立ち、親切丁寧な対応を心掛け、利用しやすい地区センターを目指すこととしたい。アンケートで出された要望に関し、当センターの回答を利用者に掲示した。旭山公園通地区センター全体のサービスに対する満足度は100%であり、目標値を達成した。

A	B	C	D
仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると思われる。利用者アンケートの結果を踏まえ、今後のより良い施設運営に活かしていくことを期待する。			

【要望】

毎年、社交ダンスの区民講座が行われるのはおかし
い。サークルにすべきではないか。貸館はホールの全
面貸しは優先されても、半面と時間貸しは、同じ申し込
みにしてほしい。サークルが利用しやすく、時間帯で貸
館を調整してほしい。

【対応】

社交ダンスは、健康づくりと地域コミュニティの助長を
狙いとして、中央区民センターとタイアップして事業を
実施しているものです。ホールの半面と時間貸しは、
札幌幌市区民センター等使用承認取扱要領に基づき
事務処理をしています。時間帯で貸館を調整できるの
は、時間貸しの場合のみですので、ご理解ください。

【要望】

喫煙場所悪い。誰もが通る所に煙では困る。

【対応】

受動喫煙防止の観点から考慮します。

【要望】

床が臭い。雨の日は特に。

【対応】

空気の入替えをこまめに行って留意します。

【要望】

いたんだスリッパを交換してほしい。

【対応】

交換しました。

【要望】

ふれあい文化祭において、割り当て時間がもう少し
ただければと思います。

【対応】

検討します。

【要望】

ソフトバレーで使用している支柱の止め具部分の塗装
が落ちて、止め具が滑る。交換もしくは修理をお願い
したい。

【対応】

近日中に整備します。

【要望】

ホームページの貸室予約状況を毎日更新してほしいで
す。

【対応】

きめ細かく対応します。

【要望】

トイレのエアの再稼働かハンドタオルの常備があると
嬉しいです。

【対応】

検討します。

4 収支状況					A	B	C	D
▽ 収支 (千円)								
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)	利用料金収入の増額と経費の縮減に取り組み、計画通りの予算執行ができた。	適切に管理運営を行っていると認められる。			
収入	32,363	33,680	1,317					
指定管理業務収入	32,363	33,680	1,317					
指定管理費	21,390	21,390	0					
利用料金	10,426	11,923	1,497					
その他	547	367	▲ 180					
自主事業収入	0	0	0					
支出	32,267	32,194	▲ 73					
指定管理業務支出	32,267	32,194	▲ 73					
自主事業支出	0	0	0					
収入-支出	96	1,486	1,390					
自主事業による利益還元	0	0	0					
法人税等	0	0	0					
純利益	96	1,486	1,390					
【参考】				H28決算	内容			
指定管理業務による利益還元				0				
▽ 説明								
▼利用料金収入は、貸室の稼働率アップに鋭意取り組んだ結果、計画より1,497千円の増加となった。 ▼その他収入は、区民講座受講料、コピー収入であり、計画より180千円減収となった。 ▼収支は、差し引き1,390千円の増益となった。								

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持		適 不適
▼旭山公園通地区センター運営委員会は、自己の財産(土地、建物、有価証券等)を持たず、地区センターの管理運営のみを行う唯一の団体である。 ▼財政状況は、利用料金収入の増が顕著であり、純利益1,390千円を計上、安定した経営を行っている。		
▽ 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の排除の推進に関する条例への対応		適 不適
▼個人情報の保護については、条例の規定に基づき適切に対処している。 ▼行政手続条例及び暴力団の排除の推進に関する条例に係る調査や該当はなかった。 ▼札幌市オンブズマン条例に基づく調査案件があった。		

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>▼統括管理業務及び施設・設備の維持管理業務については、仕様書の要求水準を満たすことができた。</p> <p>▼事業の計画・実施業務については、区民講座、交流事業及び施設開放事業に関し、目標値を超えた。</p> <p>▼利用者の満足度に関し、アンケート結果から高い評価を得た。</p> <p>▼財政状況に関し、利用料金収入の増加により1,390千円の純利益を計上した。</p> <p>▼設備に関する課題(故障や老朽化)が引き続き発生している。早期発見に努めているが、中央区とも協議し、可能な範囲で措置を講じている。</p>	<p>▼施設や備品の良好な維持管理を目指します。</p> <p>▼利用料金の安定的な増収を図ります。</p> <p>▼築13年を経過し、施設や設備の老朽化が進行し、懸念が高まっている。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の管理運営や各種業務面は、一部の要求水準を満たしていなかったものの、全体としては、収支面など適切に実施されている。</p> <p>利用者の意見・要望を引き出すことに努め、利用したいと思える施設づくりに取り組んでいることは評価できる。</p>	<p>協定書に定められた事項は遺漏なく実施するとともに、施設の設置目的の実現及び利用促進に向けて、利用者のニーズを踏まえ、創意工夫しながら、適切な管理運営を行うことを期待します。</p>