

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> <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>	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。	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%; border: 2px solid black;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>業務・財務検査において、一部要求水準を満たしていない項目があったため、今後は適切な管理運営を徹底するよう求める。</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> <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、先ず、有料利用が優先するという大原則を遵守しつつ、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、従前からグリーンマーク及びエコ商品を優先して購入している。</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>▼研修計画に基づき、職員を対象にして必要な研修を行った。受付実務及び接客研修・防火管理研修などを実施し、自己啓発の一助としている。</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で把握し、喫緊の課題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、契約書どおりの履行がなされた。

▽ 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 7月6日	・平成28年度事業報告・平成28年度決算報告・平成29年度事業計画・平成29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27日	・平成29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27日	・平成29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26日	・平成29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。

第三者委託は、適正に業務遂行された。

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。

日曜・祝日の利用受付及び案内業務については、本来、第三者に委託する性質の業務ではなく、状況により一時的に許可したものである。今後は適切な委託に努めるよう求める。

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い、これに応えた。</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>職員に対する利用者の意見に対して、対応が遅れる事例があったことから、今後は迅速な対応を求める。</p> <p>利用者アンケートの結果等を真摯に受け止め、駐車場の混雑対策等、改善に向けてより積極的に対応することを求める。</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>▼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>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"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>職員の安全衛生において、一部要求水準を満たしていない項目があった。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<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>▼熱源機2台の故障が相次いだので、札幌市に依頼して、新規に2台購入していただいた。</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"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っている認められ、本市の要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<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「訓練に係る基本的な心得」に関し、講話をいただいた。</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>▼スマホ体験講座他13講座、27回を開催。定員218名に対し、受講者226名で、平均受講率は100%であった。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382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320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306人。(目標200人)</p> <p>▽ 施設開放事業(無料)に関する業務</p> <p>▼あくまでも、有料利用を優先しつつ、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 48回 1,749人 バドミントン 47回 1,019人 ミニバレー 44回 789人 囲碁・将棋 51回 1,188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。55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 279日 蔵書数 33,374冊(3月末現在)、登録者数 3,691人(前年度3,615人)、貸出冊数 156,659冊(前年度125,576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を誇り、業務量の膨大さを示している。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が、近年、益々高まりをみせているようである。</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もらっており、好評を得ている。</p> <p>▼緑丘小学校の2学年児童(149人)及び幌西小学校の2学年児童(178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、適正な実施が図られた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1228 347 1284 392">A</td> <td data-bbox="1284 347 1340 392">B</td> <td data-bbox="1340 347 1396 392">C</td> <td data-bbox="1396 347 1436 392">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1228 392 1436 1803"> <p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると認められ、本市の要求水準を満たしている。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると認められ、本市の要求水準を満たしている。</p>			
A	B	C	D								
<p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っていると認められ、本市の要求水準を満たしている。</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>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">多目的ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>988</td> <td>990</td> <td>1,005</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>31,847</td> <td>27,800</td> <td>28,194</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>85</td> <td>83</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,534</td> <td>1,500</td> <td>1,393</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>14,983</td> <td>15,000</td> <td>13,008</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>71</td> <td>72</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,751</td> <td>1,751</td> <td>1,755</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>17,301</td> <td>16,800</td> <td>17,399</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>81</td> <td>80</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>687</td> <td>680</td> <td>681</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,948</td> <td>7,800</td> <td>6,862</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>63</td> <td>63</td> <td>61</td> </tr> </tbody> </table>			H28実績	H29計画	H29実績	多目的ホール	件数(件)	988	990	1,005	人数(人)	31,847	27,800	28,194	稼働率(%)	85	83	78	和室	件数(件)	1,534	1,500	1,393	人数(人)	14,983	15,000	13,008	稼働率(%)	71	72	64	集会室	件数(件)	1,751	1,751	1,755	人数(人)	17,301	16,800	17,399	稼働率(%)	81	80	82	実習室	件数(件)	687	680	681	人数(人)	7,948	7,800	6,862	稼働率(%)	63	63	61	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。	A (B) C D
			H28実績	H29計画	H29実績																																																							
多目的ホール	件数(件)	988	990	1,005																																																								
	人数(人)	31,847	27,800	28,194																																																								
	稼働率(%)	85	83	78																																																								
和室	件数(件)	1,534	1,500	1,393																																																								
	人数(人)	14,983	15,000	13,008																																																								
	稼働率(%)	71	72	64																																																								
集会室	件数(件)	1,751	1,751	1,755																																																								
	人数(人)	17,301	16,800	17,399																																																								
	稼働率(%)	81	80	82																																																								
実習室	件数(件)	687	680	681																																																								
	人数(人)	7,948	7,800	6,862																																																								
	稼働率(%)	63	63	61																																																								
▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付12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、利用促進につなげた。 ▼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認められる。積極的な利用促進に取り組み、一定水準での稼働率を確保していることについては評価できる。																																																											
(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、貸室利用状況やイベント情報を提供し、サービスアップに努力している。 ▽ 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。	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。	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認められ、本市の要求水準を満たしている。																																																									

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果			A	(B)	C	D
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成30年2月1日～15日 ・配布数 500 ・回収数 421 ・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>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いたしたい。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。</p>	<p>仕様書に基づき、適切に管理運営を行っている認められ、本市の要求水準を満たしている。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。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・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いたしたい。 ・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処したい。 ・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。 					
利用者からの意見・要望とその対応	別紙のとおり					

4 収支状況				利用料金収入は鈍化したが、経費の縮減に取り組み、計画通りの予算執行ができた。	利用者への利益還元に伴い、単年度決算は赤字となっているが、剰余金の活用により計画的に利益還元を図っている姿勢は評価でき、適切に管理運営を行っていると認められる。
▽ 収支 (千円)					
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)		
収入	33,261	32,958	▲ 303		
指定管理業務収入	33,261	32,958	▲ 303		
指定管理費	21,390	21,390	0		
利用料金	11,500	11,228	▲ 272		
その他	371	340	▲ 31		
自主事業収入	0	0	0		
支出	33,103	35,262	2,159		
指定管理業務支出	33,103	35,262	2,159		
自主事業支出	0	0	0		
収入-支出	158	▲ 2,304	▲ 2,462		
自主事業による利益還元	0	0	0		
法人税等	0	0	0		
純利益	158	▲ 2,304	▲ 2,462		
【参考】		H29決算	内容		
指定管理業務による利益還元		2,590	下記のとおり		
▼指定管理業務による利益還元は、利用料金収入の増による剰余金を活用し、2,590千円を便所・廊下等の照明器具に係るLED化更新工事に充当した。					
▽ 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が、計画より272千円の減収となった。 ▼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31千円減収となった。 ▼収支は、差し引き2,462千円の差額が生じた。					

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼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、単年度決算は赤字。剰余金は、1,156千円となった。		<input checked="" type="radio"/> 適 <input type="radio"/> 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の排除の推進に関する条例への対応 ▼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。		<input checked="" type="radio"/> 適 <input type="radio"/> 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>▼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、利用料金収入がやや鈍化傾向にあるので、今後注視いたしたい。</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14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、全体としては各種業務面、収支面ともに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する。</p>

旭山公園通地区センター 指定管理者評価シート（別紙）

II 平成 29 年度管理業務等の検証

3 利用者の満足度

▽利用者アンケートの結果

利用者からの意見・要望とその対応

駐車場について（36 件）

- ・ 駐車場が少なくて不便。
- ・ 駐車場を適切に管理すべき。
- ・ 無料開放を利用しています。駐車場は以前より停められる数が少なくて不便になりました。
- ・ 駐車場利用が不便。もう少し、多く利用できるように拡大してほしい。
- ・ 駐車スペースが少ないので、車椅子利用の所も利用者がいなければ開放してほしいです。
- ・ 駐車場の制限をされると不便になります。今まで通りになりませんか。
- ・ 駐車場のスペースが少ない。
- ・ 駐車場がいつも一杯で不自由している。
- ・ 駐車場が狭い。排雪がされていない。冬期は館内全体が寒い。
- ・ 駐車場の管理を従前通りにしていただきたい。
- ・ 駐車場の利用について、狭いので、以前のように通路帯にも駐車させてほしい。
- ・ 駐車場が少ない。満車時、有料駐車は利用が大変。
- ・ 駐車場の利用方法が変更になり、利用者にとって非常に不便になった。今までの方式に戻してほしい。札幌市がどのような指導をしたのか知りたい。
- ・ 駐車場が狭く、満車状態が多い。従前どおり、受付にて移動手配願いたい。
- ・ 駐車場が足りないと思います。
- ・ 駐車場が少ない。
- ・ 駐車場をどうにかしてほしい。
- ・ 駐車場は各サークルで、台数決めると良い。

- ・ 駐車場の水はけが悪いです。
- ・ 駐車場がもう少し多いと助かります。
- ・ 駐車場をどうにかしてほしい。
- ・ 駐車場がほしいです
- ・ 公共交通がバスぐらいなので、駐車場を増やしてほしい。
- ・ 駐車場が少ない。
- ・ 駐車場を増やしてほしいです。
- ・ 駐車場を広くしてほしい。裏の空き地は、どうして使用できないのでしょうか。
- ・ 駐車場の使用方法について、改善してほしい。
- ・ 駐車スペースの規制について、不自由。長時間（3 時間以上）停めるのは不公平ではありませんか。
- ・ 駐車場の使用を再考してほしい。アイデアを募集するとか。
- ・ これだけ利用者が多いのに、駐車場（スペース）が足りない！
- ・ 駐車場の件。以前に戻るか再考を希望します。
- ・ 駐車スペース確保してほしい。
- ・ 駐車場が広ければ、もう少し参加者等増えると思います。前の有料駐車場で、優待券を出すなどいかがでしょうか。
- ・ 駐車場のスペースがもっとほしい。
- ・ 駐車場を多くしてほしい。
- ・ 駐車場の利用方法が2月から変わったが、ほんの少しの時間停めて図書を返す場合もある。完全に、通路駐車を禁止するなら、駐車場の利用時間の制限も実施してほしい。中央図書館は1時間半と聞いている。

【対応】

駐車場の増設は現時点では困難であり、縦列駐車も認めることができないことから、公共交通機関や近隣の有料駐車場利用の周知を徹底し、駐車場混雑解消のためのルールづくりなど、改善に向けた対策を運営委員会で協議する。

図書室について（3件）

- ・ 図書館がもう少し長くあいていたらうれしいです。
- ・ 図書室、もっと遅くまでやってほしい。
- ・ 図書のことですが、ハウツー物が少ないのでは。
- ・ 蔵書を充実させてほしい

【対応】

利用時間、本の種類について利用者の声があったことを教育委員会に伝える。
蔵書の充実については最優先に取り組んでいく。

清掃関係（8件）

- ・ 床下の臭いが少し気になります。
- ・ 集会室の机の上を水拭きしていただければと思います。
- ・ 絨毯のにおい気になるけど、仕方がないのでしょいかね。
- ・ トイレ、きれい。
- ・ 床（A・B室）のにおいが気になることがあります。消毒を…。
- ・ いつも清潔にしてもらっています。
- ・ いつも利用させていただいています。ありがとうございます。トイレも、きれいに清掃され、気持ちがいいです。
- ・ 芝が荒れています。出来れば、手入れしてほしい。和室の障子も張り替えてきれいになったので。

【対応】

利用者からいただいた意見を真摯に受け止め、清掃を徹底し、臭いや芝の状態について対策を検討する。

貸室利用関係(15件)

- ・ 月曜日の卓球開放、楽しくやらせていただいています。今後ともよろしくお願ひします。
- ・ これからも、月曜日の卓球サークルは続けてください。楽しみの一つになっ

ています。

- ・これからも、月曜日の卓球開放続けてほしい。楽しくやっています。
- ・カラオケ講座があったら。NHK 趣味の講座などありなどで。
- ・たくさんの住民が室を借りられるように、時間貸しを同一時期に申し込めるようにしてほしい。区民センター主催のダンス講習はサークルにしてはどうか。長すぎなのではないか。どうして、ダンスだけ何年も講習をするのか。
- ・火曜日のダンス、何年続くのでしょうか。期限付きにして変わっていただきたい。
- ・社交ダンスが何年も優遇されているのが不思議でなりません。
- ・優遇されているサークルがあるが、やっている趣旨は同じだと思うのに何故だかわからない。
- ・社交ダンスの曜日変更とか予定ありますか。変更希望。
- ・社交ダンスサークルは優先されている理由を知りたい。
- ・現状よりも、囲碁に便利な設備や部屋をお願いします。
- ・公益で利用する場合は、是非利用を高度に認めてほしい。
- ・空室があれば、あるいは特定の部屋で、ふらっと数人で来て楽しんでゆける室があればいいと思う
- ・区民講座を増やしてほしい。
- ・講座の種類を（新しいこと）増やしてほしい。

【対応】

利用者からいただいた意見を真摯に受け止め、講座の種類や回数、一定のサークル等に対して不公平感が生じないような対策を検討する

案内・アンケート結果表示関係（3件）

- ・アンケート結果報告願います。
- ・アンケート結果を知らせてほしい。
- ・利用状況を玄関などにボードで掲示してください。

【対応】

アンケート結果は掲示板に1か月間掲出しているが、掲示方法や期間の改善に向けて検討する。インターネットによる行事情報の提供も充実を図っていく。

その他（6件）

- ・ 毎度お世話になってます。
- ・ 今後もどうぞよろしく！
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ いつも丁寧に対応していただき、感謝しております。今後ともよろしくお願いたします。
- ・ いつもお世話になっております。ありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。