

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30年(2018年)4月1日～令和5年(2023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30年度管理業務などの検証

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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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>▽ 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、有料利用が最優先するという大原則を利用者に徹底した。利用が輻輳した場合には、特に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依頼し、併せて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。受付実務及び接遇研修などを実施し、自己啓発の一助としている。</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></td> <td style="text-align: center;">(B)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>策定した基本方針をもとに適切に管理運営を行っていると思われる。アンケートを活用して利用者ニーズの把握に努めるとともに、収集した情報を業務に反映させる姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D		(B)		
A	B	C	D								
	(B)										

▽ 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最優先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。

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25日	・平成29年度事業報告・平成29年度決算報告・平成30年度事業計画・平成30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19日	・平成30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26日	・平成30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30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

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。

<協議会メンバー>

札幌市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、あすなる及びコールハミング)・西連合町内会会長、幌西地区連合町内会会長(住民組織)・札幌市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、協議会終了後に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。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼現金等の取り扱いについては、現金等取扱規程に基づき、適正な管理が行われているか館長による日々の点検を実施した。 ▼コピー料金は使用記録簿を作成、利用ごとに記載し、現金照合を経て、金庫に保管した。 ▼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。 <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼要望・苦情対応については、速やかな対応を第一義とし、職員と情報共有を図りながら、解決に努力している。 ▼内容により中央区と協議、軽易なものは館長判断で速やかに対応している。 ▼貸室や備品に関する要望中、対応可能なものは、速やかに処理している。 <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"> ▼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。 ▼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。 ▼2月に利用者アンケート調査を実施した。アンケート結果は、集計後、掲示板へ掲出し、利用者にアンケート情報を提供した。また、併せて運営協議会及び中央区へ報告した。 	<p>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>	
<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"> ▼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。 ▼労働基準監督署による行政指導を受けなかった。 ▼職員の勤務時間は、1週40時間、1日8時間を遵守した。 ▼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。 ▼すべての職員を労災保険及び雇用保険に加入させた。 ▼1年に1回、定期健康診断を受診させている。 	<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>	<p>A (B) C D 関係法令を遵守し、雇用環境の維持に取り組んでいる。</p>
<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。 ▼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。 ▼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ている。また、金品は警察へ届け出ている。 ▼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。 ▼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>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>	<p>A (B) C D 仕様書に基づき、適切に管理運営を行っており、要求水準を満たしている。</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>▼当センターは建築後15年が経過し、特に設備面等で不具合が生じることが目立ってきている。不具合、故障等が発生した場合には中央区役所と連携を密にし、修繕を実施している。</p> <p>▼緊急の場合や軽微な修理・修繕は先ず、館長が対応し、利用者の安全確保に留意した。</p> <p>▼暖房減圧弁の交換及びガスヒートポンプの修繕が必要なので、札幌市に依頼して実施していただいた。</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、夏の剪定及び除草、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>▽ 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、併せて胆振東部地震の経験から、改めて「地震に係る基本的な心得」に関し、館長から講話があった。</p> <p>▼毎月実施している職員研修の中で、防災知識の涵養のため、札幌市消防局発行の防災だよりをテキストとして使用している。</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、25回を開催。定員227名に対し、受講者247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>▼「ちびっこサマーランド」及び「ちびっこウィンターランド」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、札幌こども専門学校の学生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467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。また、二胡奏者による二胡演奏も併せて行われた。合唱は道内有数のハイレベルな水準を誇るものであり、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262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356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 43回 1,381人 バドミントン 46回 775人 ミニバレー 39回 653人 囲碁・将棋 22回 418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。24人の利用者があった。</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14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="1220 958 1276 996">A</td> <td data-bbox="1276 958 1332 996">B</td> <td data-bbox="1332 958 1388 996">C</td> <td data-bbox="1388 958 1428 996">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1220 996 1428 1971">仕様書に基づき、適切に管理運営を行っており、要求水準を満たしている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	仕様書に基づき、適切に管理運営を行っており、要求水準を満たしている。			
A	B	C	D								
仕様書に基づき、適切に管理運営を行っており、要求水準を満たしている。											

	<p>▽ 図書業務</p> <p>▼図書室の開室日数 280日 蔵書数 32,423冊(3月末現在)、登録者数 3,639人(前年度3,691人)、貸出冊数 125,754冊(前年度156,659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状況にある。</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(160人)及び幌西小学校の2学年児童(168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>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="363 712 959 1279"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">多目的ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>1,005</td> <td>1,020</td> <td>1,025</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>28,194</td> <td>29,000</td> <td>29,118</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>78</td> <td>79</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,393</td> <td>1,427</td> <td>1,435</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>13,008</td> <td>12,487</td> <td>12,356</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>64</td> <td>66</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,755</td> <td>1,667</td> <td>1,643</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>17,399</td> <td>16,600</td> <td>16,498</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>82</td> <td>79</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>681</td> <td>650</td> <td>629</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,862</td> <td>7,000</td> <td>6,810</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>61</td> <td>60</td> <td>59</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付2件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼「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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼交流事業、無料開放事業及び町内会等の会議や集会を通じて、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。</p>			H29実績	H30計画	H30実績	多目的ホール	件数(件)	1,005	1,020	1,025	人数(人)	28,194	29,000	29,118	稼働率(%)	78	79	80	和室	件数(件)	1,393	1,427	1,435	人数(人)	13,008	12,487	12,356	稼働率(%)	64	66	67	集会室	件数(件)	1,755	1,667	1,643	人数(人)	17,399	16,600	16,498	稼働率(%)	82	79	77	実習室	件数(件)	681	650	629	人数(人)	6,862	7,000	6,810	稼働率(%)	61	60	59	<p>各部屋の稼働率はあまり伸長していない。リピーターの使用が目立つが、今後は、更なる利用喚起も促して参りたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1230 678 1428 712"> <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と思われる。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。</p>	A	(B)	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績																																																												
多目的ホール	件数(件)	1,005	1,020	1,025																																																												
	人数(人)	28,194	29,000	29,118																																																												
	稼働率(%)	78	79	80																																																												
和室	件数(件)	1,393	1,427	1,435																																																												
	人数(人)	13,008	12,487	12,356																																																												
	稼働率(%)	64	66	67																																																												
集会室	件数(件)	1,755	1,667	1,643																																																												
	人数(人)	17,399	16,600	16,498																																																												
	稼働率(%)	82	79	77																																																												
実習室	件数(件)	681	650	629																																																												
	人数(人)	6,862	7,000	6,810																																																												
	稼働率(%)	61	60	59																																																												
A	(B)	C	D																																																													
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ取り組み確認を実施し、平成30年4月1日に公開した。</p> <p>▼講座や事業の実施に際しては、先ず、広報さっぽろ、札幌市イベント情報に概要を掲載した。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。</p> <p>▼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や情報発信に取り組んだ。</p> <p>▼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。</p>	<p>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。</p>	<table border="1" data-bbox="1230 1637 1428 1671"> <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と思われる。努力目標であるウェブアクセシビリティの対応に取り組む姿勢は大いに評価できる。引き続き利用者に寄り添ったセンターの運営に努めていただきたい。</p>	(A)	B	C	D																																																									
(A)	B	C	D																																																													

	▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)															
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"> <tr> <td data-bbox="1228 280 1276 313">A</td> <td data-bbox="1276 280 1324 313">B</td> <td data-bbox="1324 280 1372 313">C</td> <td data-bbox="1372 280 1420 313">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1228 313 1420 638"> 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。 </td> </tr> </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認められ、本市の要求水準を満たしている。									
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 <table border="1"> <tr> <td data-bbox="231 739 335 918">実施方法</td> <td data-bbox="335 739 973 918"> ・実施期間 平成31年1月7日～21日 ・配布数 357 ・回収数 312 ・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 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="231 918 335 1388">結果概要</td> <td data-bbox="335 918 973 1388"> ・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。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="231 1388 335 1971">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="335 1388 973 1971"> 【意見】駐車台数が少ない。 【対応】駐車台数を増やすことはできません。公共交通機関を利用してご来館くださるようお願いいたします。 【意見】無料開放日を増やしてほしい。 【対応】あくまで、有料利用を優先しており、これ以上開放日を増やすことはできません。 【意見】カーペットの匂いが気になる。 【対応】定期清掃での清掃強化及び日々の清掃・換気励行に努めます。 【意見】ホールの時間貸しも1か月前から可能にしてください。サークル活動の室使用申し込みの簡素化を望みます。 【対応】札幌市区民センター条例、札幌市区民センター条例施行規則及び札幌市区民センター等使用承認取扱要領等に基づき事務手続きを進めておりますので、ご理解ください。 【意見】冬、駐車場から道路に出る際、見通しが悪く、危険です。 【対応】駐車場の除排雪は、特に留意して実施しておりますが、今後は良好な見通しを確保するよう注意・指 </td> </tr> </table>	実施方法	・実施期間 平成31年1月7日～21日 ・配布数 357 ・回収数 312 ・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	結果概要	・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	【意見】駐車台数が少ない。 【対応】駐車台数を増やすことはできません。公共交通機関を利用してご来館くださるようお願いいたします。 【意見】無料開放日を増やしてほしい。 【対応】あくまで、有料利用を優先しており、これ以上開放日を増やすことはできません。 【意見】カーペットの匂いが気になる。 【対応】定期清掃での清掃強化及び日々の清掃・換気励行に努めます。 【意見】ホールの時間貸しも1か月前から可能にしてください。サークル活動の室使用申し込みの簡素化を望みます。 【対応】札幌市区民センター条例、札幌市区民センター条例施行規則及び札幌市区民センター等使用承認取扱要領等に基づき事務手続きを進めておりますので、ご理解ください。 【意見】冬、駐車場から道路に出る際、見通しが悪く、危険です。 【対応】駐車場の除排雪は、特に留意して実施しておりますが、今後は良好な見通しを確保するよう注意・指	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。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。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1228 705 1276 739">A</td> <td data-bbox="1276 705 1324 739">B</td> <td data-bbox="1324 705 1372 739">C</td> <td data-bbox="1372 705 1420 739">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1228 739 1420 1960"> 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。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。 </td> </tr> </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。			
実施方法	・実施期間 平成31年1月7日～21日 ・配布数 357 ・回収数 312 ・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															
結果概要	・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	【意見】駐車台数が少ない。 【対応】駐車台数を増やすことはできません。公共交通機関を利用してご来館くださるようお願いいたします。 【意見】無料開放日を増やしてほしい。 【対応】あくまで、有料利用を優先しており、これ以上開放日を増やすことはできません。 【意見】カーペットの匂いが気になる。 【対応】定期清掃での清掃強化及び日々の清掃・換気励行に努めます。 【意見】ホールの時間貸しも1か月前から可能にしてください。サークル活動の室使用申し込みの簡素化を望みます。 【対応】札幌市区民センター条例、札幌市区民センター条例施行規則及び札幌市区民センター等使用承認取扱要領等に基づき事務手続きを進めておりますので、ご理解ください。 【意見】冬、駐車場から道路に出る際、見通しが悪く、危険です。 【対応】駐車場の除排雪は、特に留意して実施しておりますが、今後は良好な見通しを確保するよう注意・指															
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。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。																

導をいたします。
 【意見】旅行ガイド本が古い。
 【対応】順次更新するよう努力します。
 【意見】教室申し込みが重なった場合、お互いの話し合いの場を設けてほしい。
 【対応】既に、話し合いの場は設けておりますので、申し出くださるようお願いいたします。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)
収入	35,613	35,458	▲ 155
指定管理業務収入	35,613	35,458	▲ 155
指定管理費	24,000	24,000	0
利用料金	11,250	11,104	▲ 146
その他	363	354	▲ 9
自主事業収入	0	0	0
支出	34,905	34,071	▲ 834
指定管理業務支出	34,905	34,071	▲ 834
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	708	1,387	679
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	708	1,387	679

【参考】	H30決算	内容
指定管理業務による利益還元	142	下記のとおり

▼指定管理業務による利益還元は、平成30年9月6日の胆振東部地震による利用料金収入の減をそのまま充当したものの。

▽ 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146千円の減収となった。
- ▼その他収入は、区民講座受講料、コピー収入であり、ほぼ見込み通りとなった。
- ▼収支は、差し引き679千円の差額が生じた。

利用料金収入は見込み通り。経費の縮減を念頭に置き、計画通りの予算執行ができた。

① A B C D

適切に管理運営を行っていると思われる。胆振東部地震によって発生した貸室のキャンセル料を利用者への利益還元という形で補填したことは大いに評価できる。
 引き続き安定的なセンターの運営に努めていただきたい。

<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、利用料金収入が安定しており、加えて、経費の削減に努めており、安定経営の基盤が整っている。

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の排除の推進に関する条例への対応

適 不適

<p>▼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。</p> <p>▼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。</p>		
--	--	--

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、利用料金収入の増に向け、検討を重ねたい。</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15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>施設の利用率・利用料金収入は一定水準を維持している。また、利用者の意見・要望を調査し取り入れたり、広報を積極的に行うことによって、利用したいと思える施設づくりに取り組んでいることが評価できる。</p>	<p>利用率の維持向上のため、講座や事業の運営、広報活動を通じてさらなる利用率の増加に努めていただきたい。また、引き続き利用者ニーズの把握に努め、創意工夫しながら、幅広い年齢層に利用される施設になるよう期待します。</p>