

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)	北区市民部地域振興課(757-2407)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市屯田地区センター	所在地	札幌市北区屯田5条6丁目3-21
開設時期	昭和63年11月3日	延床面積	1353.11㎡
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	(1階) 体育室、娯楽室A・B、事務室、屯田まちづくりセンター、屯田郷土資料館 (2階) 集会室A・B、和室A・B、実習室		
2 指定管理者			
名称	札幌市屯田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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 管理運営の基本方針は地域の文化、スポーツ、コミュニティ活動の拠点の施設として、幼児から高齢者までの幅広い地域の方々が利用しやすく親しまれる運営を目指し、利用者の声を広く聴き、効率的で効果的な運営を行い、講座や講習会を通じて生涯学習のサークル活動を支援する。又利用収入を上げる為の努力や経費の削減を図り、安心して利用できる環境整備と安全対策の取組を徹底した。	全職員が一丸となり、まちづくり活動や福祉に貢献できた。又経費削減に取組み地域の皆様に還元する事が出来た。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> ■基本方針を適切に策定し、公正・公平な施設運営に取り組んでいると認められることから、要求水準を満たしている。	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼利用の公平・公正の確保

特定の個人やグループの利用を優先したり、便宜を図る等の差別をしたりしない運営を行い、貸室等申込みが多数な場合は事前調整が出来ない場合は抽選による方法を取り、公平性の確保を図っている。

▼情報の周知徹底

講座や諸行事の受付や期間に不公平が生じないように毎月地区内全戸に発行する「機関紙とんでん」に情報を掲載し周知を行っている。又HPにおいても随時情報を公開し広く公平に周知を行っている。

▼平等に開かれた運営

障害者やハンディを持つ方が一緒に活動する事を排除することはせず「開かれた公共の施設」で有る事を理解してもらい、利用するひとが固定化したり既得権が生じないように運営を行っている。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼札幌市廃棄物の減量及び処理に関する条例に基づき、事業系廃棄物減量計画及び処理実績報告書を提出する。二酸化炭素排出量の削減取組として、

①日中、窓際の照明を消し、未利用室の消灯及びエアコンのこまめな入り切りの徹底。②各部屋の室温調整器に「省エネ」、電気スイッチに「節電」。水回りに「節水」の各シールを貼り励行を利用者に呼び掛けを行う。③再生紙の利用に心がけ、ミスコピーの裏面を内部資料やメモ用紙等として再利用の励行に努めた。④ビン、缶、ペットボトルの分別回収を利用者へ呼びかけを行う。⑤廃油回収ボックスを設置し、市民の協力を得て食用油の回収に協力を行った。⑥物品の購入に関しては、グリーン購入ガイドライン指定物品を優先し、清掃に使用する洗剤等は、環境に配慮したものを使用している。水道光熱使用量は結果として、水道(前年比△7.7%)、ガス(△16.2%)、電気(△0.7%)と削減する事が出来た。

▽ 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)

▼職員は仕様書の通り必要な職員を11名体制で配置し順調に業務を遂行している。

▼業務分担、指揮命令系統、緊急連絡網を規定している。

▼職員研修は計画に基づき年4回実施し、内容は①事業報告と管理業務改善②利用者に対する接遇③関係法令・条例・規定等④防火・防災対策⑤環境への配慮、等を行った。

▼28年4月7日就業規則と36協定を労働基準監督署に届け受理されている。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼北区館長会議、利用者アンケート等の情報を運営協議会、職員研修にて情報を共有し、要望・提案について改善、見直しを行った。

▼施設利用者及び職員が備品等の出し入れ、移動に効率的で安全に出来るように工夫を行った。又備品等に関して利用者が使用時に事故等が起きないように年2回定期的に点検作業を実施している。

▼施設利用者の安全確保のために建築基準法定期点検で指摘されている改修工事を一部行った。

関係諸規定等に基づき、平等利用への取組を重点項目に掲げ、常に意識し業務の遂行に当たった。特に利用者とのコミュニケーションを深め「開かれた公共の施設」であることを理解してもらう対応を行い、苦情やトラブルも無く公平・平等は確保した。

利用率の増加に伴い成果を上げるのは年々難しい状況ではあるが、職員の努力と利用者の協力を得て環境負荷の低減に配慮した。又古紙を含め食用油の回収は住民サービスの向上と資源回収に協力することが出来た。

管理運営組織の確立の為に、仕様書に基づき、又関係法令に求められている事項についても適切に対応した。又内部研修に留めず必要と思われる外部研修にも積極的に受講した。

各種会議、研修、利用者の意見・要望を把握し、改善を図り効率性、安全性、利便性を高めるよう努力した。

■策定した方針や関係規程等に基づき、適正に取り組んでいると認められる。

■エネルギー使用量の節約、リサイクル等に積極的に取り組んでおり、要求水準を満たしている。

■管理運営業務を適切に行い得る組織が整備され、人材の育成にも取り組んでいることから、要求水準を達成している。

■職員間の情報共有や意識向上の取り組みが十分なされている。また、施設利用者の安全確保のため施設の補修にも積極的に取り組んでいる。

▽ 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)

▼仕様書に準じて保守点検等を実施し、日報・作業報告書で適正な管理をし施設利用者の安全を十分に確保した。
▼委託業者は①定期清掃②警備③エレベータ保全④自動ドア保全⑤消防設備保全⑥防火対象物点検⑦ボイラー保全⑧ガスヒートポンプ保全⑨受水槽清掃業務⑩外構緑地管理⑪除排雪業務⑫予約システム保全⑬電気工作物保全⑭空調機保全⑮舞台装置保全の15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。

施設の安全管理が最も大切であるとの認識で、委託業者と情報共有を図り、点検整備を行い仕様書に基づいた業務を遂行した。

■適正に管理されていると認められる。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 5月26日	▼平成27年度事業・収支報告 ▼平成28年度事業・収支計画 ▼管理運営水準の維持・向上について ▼利用者アンケート・館内LED化について
第2回 9月9日	▼平成28年4月～8月事業・収支報告 ▼平成28年度管理計画実施状況 ▼管理運営水準の維持・向上について
第3回 11月8日	▼屯田地区センター建物視察説明会
第4回 3月1日	▼平成28年4月～1月事業・収支報告 ▼平成28年度管理計画実施状況 ▼管理運営水準の維持・向上について ▼29年度主催行事について
<p><協議会メンバー></p> <p>* 市民部地域振興担当(札幌市) * 屯田まちづくりセンター所長 * 屯田地区センター運営委員会会長(屯田連合町内会会長) * 屯田連合町内会総務部長 * 屯田単位町内会代表 * 屯田地区民生児童委員協議会 * 屯田連合町内会女性部 * 屯田地区青少年育成委員会 * 屯田体育振興会 * 屯田地区健康づくり推進実践会 * 各種サークル代表</p>	

協定書に基づき年4回の協議会を開催した。当センターの状況を確認して頂いたうえで、運営・管理について意見・要望を頂き、適切な対応と取組が出来た。又第3回においては建築設備全般において老朽化等の為、都市局建築保全課・市民文化局区政課・北区地域振興課の担当者立会いのもと、協議会メンバーへ視察説明を行った。

■運営協議会が所定の回数開催されており、要求水準を達成している。

建物の老朽化に伴う問題は有るが、管理運営上の問題点等は無かった。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理は管理費用、利用料金、自主事業の資金、屯田郷土資料館に関する資金は区分経理し、札幌市による年2回の实地検査と税理士による外部会計監査を実施している。監査結果は、適切な処理がされており、良好とのことである。
▼現金は現金取扱要領規定で手順や運用を明確にし、毎日帳票、帳簿、通帳の監査、点検を行い確認している。

資金管理、現金管理は仕様書に求められている事項と实地検査での外部監査で適正であるとの評価を受けている。特に税理士からの指定も一切無かった。

■財務関係書類を検査した結果、適正に管理されていることから、要求水準を達成している。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応については、マニュアルを定め、職員と共に情報共有と迅速な対応を行っている。</p> <p>▼貸室や備品に対する要望について、裁量権の有るものは可能な限り速やかに修理、改善を行っている。</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>▼管理業務は日報・各種規定・経理関連・雇用関連等の記録や帳簿は日々業務毎整理、保管を行っている。</p> <p>▼札幌市に対する各種報告書は確実にしている。</p> <p>▼センター主催の講座・交流事業終了時に、アンケート調査を実施しており、満足度・要望・意見の結果をまとめ、職員と共に改善や見直しに役立たせている。又年1度利用者アンケートを実施し利用者満足度等を測定し、サービス向上に努めている。</p>	<p>要望は迅速な対応が出来る体制を構築し、個々に対応を行った。苦情は今年度は無かった。</p> <p>日常業務の記録等は業務別に整理保管し、各報告書は速やかに提出を実施した。アンケートの結果は、意見・要望は改善、見直しを図りサービス向上に努めた。</p>	<p>■適切に対応していると認められることから、要求水準を達成している。</p> <p>■アンケートの実施等により、適切にセルフモニタリングが実施されていると認められる。また、協定書に基づき、各種報告書類も適切に提出されており、要求水準を満たしている。</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>▼職員は仕様書の通り必要な職員を配置した。</p> <p>▼職員に対し最低賃金786円(平成28年10月1日発効)を上回る最低810円以上の時給を支給した。時間外労働を行った場合は法定割合の割増賃金を支給した。</p> <p>▼職員の勤務時間は一週40時間、一日8時間を遵守した。</p> <p>▼全ての職員を労災保険に、条件を満たす職員を社会保険、雇用保険に加入させている。</p> <p>▼1年に一度定期健康診断を受診させ、結果に基づき必要な措置を講じている。</p> <p>▼職員一人ひとりが市民サービスの向上、経費の削減に鋭意取り組めるような働き甲斐の有る労働環境を作るよう努力している。</p>	<p>職員の雇用は、労働関係法を遵守し、就業規則等を定め、職員の雇用環境安定を促している。又有給休暇の取得促進や職場環境の改善に要望・意見を受け入れ、従業員に配慮を行っている。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">■法令が遵守され、職員の良い雇用環境が確保されていると認められる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	■法令が遵守され、職員の良い雇用環境が確保されていると認められる。			
A	B	C	D								
■法令が遵守され、職員の良い雇用環境が確保されていると認められる。											
<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>▼職員には安全管理の心構えを徹底し、利用者が安心して利用出来るよう環境整備と安全対策の取組を行っている。設備、備品の破損、劣化が無いか巡回時点での実施と開館前の日常点検及び貸室利用後の再点検を徹底している。又年2回男性職員により全てのテーブル・椅子の総チェックを行っている。又利用者には使用方法等の説明書きを各室に掲示し安全の利用を促している。</p> <p>▼拾得物の取扱は規定に準じ保管を行っている。</p> <p>▼災害・緊急の対応については年数回研修を行い対処法を習得し、連絡体制図を作成し適切な対応を行うようにしている。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様書に適したものに加入している。</p>	<p>利用者の安全管理、市民サービス向上については仕様書において求められる事項を適切に実行した。拾得物の管理、賠償責任保険の加入も仕様書の通り実行した。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">■連絡体制が確立し、利用者等の安全確保が適切になされていることに加え、必要に応じて適切に保険に加入しており、要求水準を満たしている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	■連絡体制が確立し、利用者等の安全確保が適切になされていることに加え、必要に応じて適切に保険に加入しており、要求水準を満たしている。			
A	B	C	D								
■連絡体制が確立し、利用者等の安全確保が適切になされていることに加え、必要に応じて適切に保険に加入しており、要求水準を満たしている。											

	<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> <p>▼清掃業務に関して日常清掃は職員によるもので定期清掃は第三者委託である。利用者の満足度も高く、仕様書の水準の達成を常に心掛け実施している。</p> <p>▼警備・保守点検は第三者委託業者からの日報や点検報告書で指揮監督し、適切に実施している。</p> <p>▼修繕に関しては安全確保や利便性を考え札幌市の承認を得て改修や劣化箇所の修理を実施している。</p> <p>▼備品管理は定期的なメンテナンスを行って、経年劣化の修繕が必要なもの、利用者からの要望の有るものは札幌市と協議を行い適切に整備している。</p> <p>▼駐車場の日常管理は職員が行っており、付属物の破損等は札幌市に情報の提供を行っている。又駐車場利用上の注意事項の掲示板を設置し周知を行い、万が一の事故対応も速やかに関係機関への通報等及び初期対応を徹底するよう全職員の意思統一を図っている。</p> <p>▼緑地管理は美観の保持の為に剪定、冬囲い、草刈りは第三者へ委託し、仕様書に基づき管理を行っている。又花壇の整備は職員と一部の利用団体で行っている。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼消防計画に基づき8月と3月に利用者及び職員の安全確保の為に自衛消防訓練と火災現象の知識を学ぶ研修を実施した。又施設内巡回や避難通路確保、誘導灯点検、消火器の場所、消防署員指導による消火器の実地体験を実施し、冬期間は非常口等の除雪を実施した。</p>	<p>利用者が安全、快適に利用出来るよう、日常管理を徹底し、清掃業者、設備等保守業者等と連携を図り維持管理を行っている。又修繕・備品管理に関しては、利用者の安全管理や利便性の為、適切に対応しサービスの向上を図ることが出来た。又センターは地域住民の憩いの場と位置付けオブジェや花壇の整備にも力を入れている。</p> <p>仕様書の求めに適切に対応した。又実際に消火器の使い方訓練も行った。</p>	<p>■施設・設備・備品等の維持管理が適切になされており、要求水準を満たしている。</p> <p>■適切に取組が行われていると認められる。</p>
--	--	---	---

(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

▼講座は計画通り21講座を実施した。要望の多い健康関連の新しい企画や、物づくり等サークルの活動支援の講座の取組を次の通り行った。

区民講座	計画	実施	達成度
講座数	21	21	100%
回数	68	68	100%
受講者数	270人	281人	104%

講座名	回数	受講者	達成度	満足・理解度
初めてのフラダンス	8	3人	33%	100%
大正琴を弾いてみよう	4	4人	44%	100%
楽しいいきいき健康体操	8	24人	133%	100%
モーニングストレッチ	8	11人	122%	100%
タブレット教室	1	20人	111%	85%
女性の為の初めてのピアノ	5	3人	75%	100%
布ぞうり作り	2	20人	111%	100%
ガーデニングオブジェ	1	10人	111%	100%
普通救命講習	1	16人	70%	100%
子連de骨盤体操	6	8人	89%	100%
大人の折紙教室	1	14人	93%	100%
無添加キムチ作り	1	15人	107%	100%
Xmasリース作り	1	19人	106%	100%
新そばで手打ちそば	2	18人	100%	100%
パッチワークキルト	8	13人	72%	100%
基礎から学べるフラダンス	6	4人	44%	100%
年越しそば	1	11人	122%	100%
新春書初め	2	39人	217%	100%
大人の折紙雑祭り	1	8人	114%	100%
タブレット教室	1	21人	117%	100%
合計	68	281人	104%	99%

▽ 各事業計画に関する情報収集及び提供業務

▼各事業の告知等は、掲示板(ポスター掲示)・連合町内会が毎月発行し屯田地区全戸配布する「機関紙屯田」等に年12回掲載し、HP上でも告知を行った。

▼新規9講座の開催と、屯田地域各種団体事業に参加して情報収集を行い、他地区センターの情報交換にも参加することで行った。

区民講座は、貸室の状況で厳しい開催となったが、各講座は計画通りに開講する事が出来た。各講座終了時に受講者アンケートを行い、満足度・理解度を調査した結果は、平均99%と高い評価となり、又達成度に関しては低い講座も有ったが、平均で104%と目標値を上回る事が出来た。

各事業の情報収集・発信は計画通り行った。

A	B	C	D
<p>■当初計画どおり各種講座を開催し、いずれも要求水準を満たしている。</p>			

▽ 地域住民に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼地域住民活動事業
屯田地区の各行事への参加

行事名	主催者
春夏秋冬ウオーキング	健康づくり推進実践会
江南神社例大祭	屯田連合町内会
江南神社節分祭	江南神社総代会
子供会まつり	子供会育成連合会
ふれあい福祉週間	屯田社会福祉協議会
文化祭	文化振興会
健康フェア	健康づくり推進実践会
ふれあい交流餅つき大会	屯田社会福祉協議会
新年交礼会	屯田連合町内会
とんでん雪まつり	屯田雪まつり実行委員会
神輿渡行	神輿会 つくも會
屯田地区Cネット交流会	コミュニティネットワーク
北区子育て支援推進ネットワーク	北区保健福祉部

▼地域住民の交流等を目的とした行事に関する業務

事業名	計画	実施	達成率
地域交流	10	10	100%
回数	13	13	100%
参加人数	2,024人	3,768人	186%

実施事業名	計画	実施	達成率
花と緑のお楽しみ会(3回)	192人	216人	113%
サークル発表会	800人	1,777人	222%
北区ふれあいコンサート(2回)	384人	586人	153%
センター祭り	176人	630人	358%
女性の麻雀大会	48人	56人	117%
女子ミニバレー大会	38人	44人	116%
卓球大会	58人	72人	124%
Xmas親子お楽しみ会	200人	235人	118%
新春囲碁大会	48人	52人	108%
新春麻雀大会	80人	100人	125%
合計	2,024人	3,768人	186%

地域交流事業は計画に即して上記の通り実施した。計画の参加者は2,024人に対して来場者は3,768人と大きく目標を上回った。

地域住民等が主催する行事等へは積極的に参加し交流を深めた。

■地域行事への参加、地域住民との交流を積極的に行うことが今後の事業展開に活かされていくことを期待する。

今年度は10事業を計画し13回実施した。定期開催しているサークル発表会やふれあいコンサート、各種大会は地域に定着し住民から高評価を受けている。又地域住民が参加するセンター祭り・花と緑のお楽しみ会は天候に恵まれ大きく計画を上回り、地域の活力あるまちづくり活動に貢献できた。

■計画した以上の事業を開催し、目標を上回る参加者数を達成したことは評価できる。今後も様々な事業を企画・実施し、多くの方に来館していただけることを期待する。

▽ 施設無料開放事業に関する業務					無料開放事業は予定通り実施した。一部前年より下がった種目も有ったが、全体的には減少傾向に有る。	■要求水準を満たしている。								
種 目	実績	前年実績	前年比											
ミニバレー	1,353人	1,328人	102%											
バトミントン	1,627人	1,617人	101%											
卓 球	1,463人	1,536人	95%											
ソフトバレー	386人	405人	95%											
囲碁・将棋	3,981人	4,057人	98%											
子育てサロン	1,168人	1,192人	98%											
健歩教室	1,649人	1,816人	91%											
合 計	11,627人	11,951人	97%											
無料開放事業は7種目実施した。平均前年比は97%と若干減少したが、有料貸の増加により無料開放が減少した種目が多くなっている傾向に有る。														
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				総利用件数は5,248件と前年・計画共に上回った。総利用人数は104,020人と共に増加した。稼働率も前年・計画よりも若干ではあるが1ポイントアップの69%となった。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">■全体として計画を上回る利用件数を確保したことは評価できる。今後、さらに利用促進に向けて取り組んでいくことを期待する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	■全体として計画を上回る利用件数を確保したことは評価できる。今後、さらに利用促進に向けて取り組んでいくことを期待する。			
	A	B	C	D										
■全体として計画を上回る利用件数を確保したことは評価できる。今後、さらに利用促進に向けて取り組んでいくことを期待する。														
		H27実績	H28計画	H28実績										
体育室	件数(件)	977	980	973										
	人数(人)	47,878	48,000	46,412										
	稼働率(%)	83%	84%	87%										
集会室A	件数(件)	809	800	802										
	人数(人)	15,427	15,500	15,960										
	稼働率(%)	74%	75%	72%										
集会室B	件数(件)	820	850	877										
	人数(人)	11,290	11,500	12,182										
	稼働率(%)	73%	75%	80%										
自習室	件数(件)	545	550	548										
	人数(人)	7,792	8,000	8,556										
	稼働率(%)	51%	51%	51%										
和室A	件数(件)	361	360	344										
	人数(人)	3,187	3,200	3,193										
	稼働率(%)	34%	34%	32%										
和室B	件数(件)	538	550	518										
	人数(人)	5,249	5,300	5,444										
	稼働率(%)	48%	48%	46%										
娯楽室A	件数(件)	573	550	537										
	人数(人)	6,408	6,000	6,069										
	稼働率(%)	56%	55%	53%										
娯楽室B	件数(件)	585	600	649										
	人数(人)	6,175	6,200	6,204										
	稼働率(%)	56%	60%	62%										
合計	件数(件)	5,208	5,240	5,248										
	人数(人)	103,406	103,700	104,020										
	稼働率(%)	68%	68%	69%										
▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件														

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼地域のコミュニティ情報誌「機関紙屯田」の活用とHPの充実で各事業(コンサート・講座等)の情報を掲載し、地区センターの利用促進をアピールしている。</p> <p>▼講座後や無料開放利用者のサークル化を促進し、フラダンスと骨盤体操の講座からサークルへと展開した。</p>																																												
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼HPを毎週更新し、講座・交流事業・無料開放の案内、各サークル紹介等の情報を掲載し、館内の掲示板も有効に活用した。</p> <p>▼地区センターのPRと情報提供を屯田連合町内会が毎月発行するコミュニティ情報誌「機関紙屯田」やタウン誌「タウン・TOWN」に掲載した。</p> <p>▼施設内に管理運営業務評価シートや運営協議会の記録や情報も掲示した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回から継続指定の為、引継ぎ業務は無い。</p>	<p>利用促進の取組成果が利用率の増加に繋がった。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">■適切に取り組みが行われており、要求水準を満たしている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	■適切に取り組みが行われており、要求水準を満たしている。																																					
A	B	C	D																																										
■適切に取り組みが行われており、要求水準を満たしている。																																													
<p>2 自主事業その他</p>																																													
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼飲料自動販売機・古紙回収を実施している。飲料自動販売機売上 92,794円、古紙回収 99,510円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼当館の維持管理業務に係る第三者委託により実施している業務については全て札幌市内企業に発注を行っている。</p> <p>▼事務用消耗品、備品、修繕等は極力札幌市内企業に発注を行なうよう努めている。</p> <p>▼障害者授産施設の業者2社と毎月3回(自然食品のパン等)販売とイベント時におけるその他販売サポートを行った。</p>	<p>仕様書・協定書の通り実施した。</p> <p>仕様書・協定書の通り実施した。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">■適切に行われていると認められる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	■適切に行われていると認められる。				<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">■適切に行われていると認められる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	■適切に行われていると認められる。																													
A	B	C	D																																										
■適切に行われていると認められる。																																													
A	B	C	D																																										
■適切に行われていると認められる。																																													
<p>3 利用者の満足度</p>																																													
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>* 調査期間:平成29年3月1日～3月31日</td> </tr> <tr> <td></td> <td>* 調査対象:貸室利用者</td> </tr> <tr> <td></td> <td>* 調査人員:650人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>* 回答数 :627人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>* 回答率 :96.5%</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>1.性別</td> </tr> <tr> <td></td> <td>男性:22% 女性:78%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2.年齢</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(～20代 6%)(30～40代 17%)(50～60代 38%)(70以上 39%)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3.住まい</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(屯田 68%)(新琴似 9%)(その他 23%)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4.交通手段</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(自家用車 55%)(徒歩 33%)(その他12%)</td> </tr> </table>	実施方法	* 調査期間:平成29年3月1日～3月31日		* 調査対象:貸室利用者		* 調査人員:650人		* 回答数 :627人		* 回答率 :96.5%	結果概要	1.性別		男性:22% 女性:78%		2.年齢		(～20代 6%)(30～40代 17%)(50～60代 38%)(70以上 39%)		3.住まい		(屯田 68%)(新琴似 9%)(その他 23%)		4.交通手段		(自家用車 55%)(徒歩 33%)(その他12%)	<p>期間1ヶ月で調査を行ったが、回収率が96.5%と大半の解答を得る事が出来た。</p> <p>利用者アンケートの回答で頂いた要望や改善については、出来る事から取り組み、サービス向上に努めた。今後も利用者視点で、親切・丁寧に対応し、利用しやすいセンター作りを目指したい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。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	■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。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。				<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。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	■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。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	* 調査期間:平成29年3月1日～3月31日																																												
	* 調査対象:貸室利用者																																												
	* 調査人員:650人																																												
	* 回答数 :627人																																												
	* 回答率 :96.5%																																												
結果概要	1.性別																																												
	男性:22% 女性:78%																																												
	2.年齢																																												
	(～20代 6%)(30～40代 17%)(50～60代 38%)(70以上 39%)																																												
	3.住まい																																												
	(屯田 68%)(新琴似 9%)(その他 23%)																																												
	4.交通手段																																												
	(自家用車 55%)(徒歩 33%)(その他12%)																																												
A	B	C	D																																										
■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。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。																																													
A	B	C	D																																										
■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。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。																																													

	5.利用目的	
	(サークル活動 79%)(交流事業等 6%)(無料開放 5%)(その他 10%)	
	6.利用頻度	
	(週数回 34%)(月数回 49%)(年数回 10%)(不定期 7%)	
	7.自動販売機の利便性	
	(とても良い 16%)(良い 38%)(普通 45%)(あまり良くない 1%)満足度99%	
	8.ホームページの活用	
	(利用している 6%)(利用していない 94%)	
	9.交流事業について	
	(とても良い 30%)(良い 38%)(普通 31%)(あまり良くない 1%)満足度99%	
	10.講座・講習会について	
	(とても良い 18%)(良い 39%)(普通 42%)(あまり良くない 1%)満足度99%	
	11.職員の接客対応について	
	(とても良い 41%)(良い 41%)(普通 16%)(あまり良くない 2%)満足度98%	
	12.清掃について	
	(とても良い 33%)(良い 51%)(普通 16%)満足度100%	
	13.今後の利用について	
	(是非利用したい 55%)(利用したい 41%)(どちらかといえば利用したい 3%)(どちらでもない 1%)満足度99%	
利用者からの意見・要望とその対応	《運営方法について》	利用者からの意見・要望については真摯に受止め、当センターで解決出来る事は職員一丸となって速やかに対応し、及ばないものは札幌市と協議の上対応に努めたい。
	【意見①】キャンセル料が6日前まで半額は高い、10日位前で無料にして欲しい。	
	【意見②】体育室の利用料が高い	
	【意見③】人数が少ないのに利用料が高い	
	【意見④】毎回の予約はおかしいと思う	
	【意見⑤】継続して何年も利用している場合利用料を安くして欲しい	
	【意見⑥】本の在庫ではなく図書館としての機能が有れば良い	
	《対応》センターで解決できる問題では無く、公平取扱を前提とした全市共通基準である事の説明を行い、要望は利用者の意向として札幌市と協議する。	
	《無料開放について》	
	【意見】バトミントンの無料開放をもっと増やして欲しい	
《対応》既存の種目を調整して組んでいるので一部の種目だけを優遇することは出来ない旨をご理解して頂く。		

【意見】無料開放なのにコーチを付けている
《対応》無料開放の趣旨をご理解いただき、職員からも注意喚起を行うように努める。
【意見】麻雀も無料開放をして欲しい
《対応》既存の種目も有料貸等で減少傾向に有る事を理解して頂き、増やすことが出来ない旨をご理解して頂く。
《設備・備品について》
【意見】実習室の各テーブルに炊事場やガス設備を作してほしい
《対応》実習室は調理専用の部屋で無い事をご理解頂く。
【意見】和室利用の場合、テーブルの出し入れが大変
《対応》収納場所が押入れしか無いために物理的に難しい旨をご理解頂く。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)
収入	25,565	25,981	416
指定管理業務収入	25,415	25,789	374
指定管理費	15,653	15,653	0
利用料金	8,800	9,256	456
その他	962	880	▲ 82
自主事業収入	150	192	42
支出	25,410	25,065	▲ 345
指定管理業務支出	25,380	25,036	▲ 344
自主事業支出	30	29	▲ 1
収入-支出	155	916	761
自主事業による利益還元			0
法人税等			0
純利益	155	916	761

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	778	下記のとおり

▽ 説明

- ▼利用料収入は計画8,800千円に対して決算額9,256千円と456千円増加となりました。
- ▼自主事業収入は計画比で128%の増加となっておりますが、前年比は96%と若干減少しております。
- ▼支出の内利益還元は折たたみチェア218,592円、折りたたみテーブル179,280円、そば打ち備品52,766円、陶芸窯関連92,988円、コンロ43,200円、炊飯器28,080円、ミシン29,265円、対局時計16,670円麻雀牌ケース他10,670円音響設備等修理43,400円、2階給湯室修理63,740円の合計778,651円を利益還元を行った。
- ▼単年の決算は916,425円の利益となりました。

利用促進の取組で利用料金は計画よりも456千円増加する事が出来た。自主事業は特に古紙回収が年々減少傾向に有る為、計画を少なく見積っていたため増加しているが、前年と比較すると若干減少している。要因としては若い世代の新聞離れ及びホームセンター等によるポイント獲得システムがあげられる。建物の老朽化に伴う修理及び備品の劣化による買い替えが増加傾向に有るが職員と共にメンテナンス等を行い、又経費削減に力を入れ、利益還元をすることが出来た。

A	B	C	D
<p>■経費削減によって計画を上回る収支を達成し、生み出した利益で利用者への還元を行っていることは評価できる。</p>			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼単年度決算では(利益還元費用含む)黒字である。利益剰余金も蓄積されており、会計処理では安定した収入と経費の削減により経営基盤は安定している。	継続的・安定的な経営を維持出来る状態に有る。	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 ▼個人情報に関する資料(使用承認書・受講申込書・各種大会申込書)は鍵の掛かる書庫に保管し適正に管理している。 ▼情報公開請求は無かった。 ▼行政手続き条例・オンブズマン条例への対応の調査は無かった。 ▼暴力団排除推進条例の適用についての対応は無かった。 ▼暴力団の施設利用には条例で定める基本理念と排除にかかる紹介マニュアルに従い対応を行い、その際は市に指示を仰ぐようにする。 ▼第三者委託業務、物品の購入についても暴力団員や暴力関係者との取引はしていない。	個人情報保護管理には常に厳格に管理を行った。	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
(1) 指定管理者として仕様書や協定書の要求水準を確実に管理、遂行出来たと考える。 (2) 利用者の利便性を考え、利益還元と当初に計画していた各事業、講座、交流事業も充実し、運営上も問題は無かった。 (3) 情報の発信をHP、地域の情報誌に掲載し開けた施設として利用の促進に努力した。 (4) 「開かれた公共の施設」として公平・公正を常に図り、障害者やハンディを持つ方が一緒に活動する事を排除することはせず、利用者、地域住民一体となり事業を進め、年4回の運営協議会の開催と、利用者アンケート等の意見、要望を取入れ、親しみのある運営に努めた。	活力ある地域のまちづくり活動に貢献できるような効率的な管理運営を遂行する。 (1) 講座や交流事業は創意工夫をし利用者や地域住民の声を反映する。 (2) 施設の安全と利便性の向上(建物の老朽化に伴う劣化部分、備品の整備・補充)配管、外壁等自主管理の範囲を超えた課題が有る。 (3) 経費削減に向け水道光熱費やゴミの減量化等、職員一丸となり高い意識を持って取り組む。 (4) 職員のスキルアップ研修の充実を図る (5) 更に夜間の利用率アップへの取組を行う (6) 運営協議会の活用と意見ボックスの設置により利用者ニーズの把握と意見を反省する努力を惜しまない。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
適切かつ円滑な施設運営が行われている。利用料金収入額も高い水準を維持しており、利用促進に向けて継続してきた取り組みの成果が出ているものと評価できる。	引き続き円滑な施設運営を行っていただくとともに、今後も利用者のニーズを把握しながら様々な事業に取り組み、さらなる利用の増加を目指していくことを期待する。