

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>▼管理運営の基本は地域の文化、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り組みを徹底した。</p>	全職員が一丸となって、まちづくり活動や福祉に貢献できた。又経費削減に取り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> <p>■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ことから、要求水準を満たしている。</p>	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

職員には利用者の信条・性別・身分・年齢による差別を行うことなく、平等な対応を徹底させ、特定の利用者を優遇したり、差別をしたりしない管理を徹底した。施設の使用受付・承認や講座受講の申込受付についても、重複や応募が募集枠を超えた場合は、抽選による方法を取り、公正性の確保を図った。

▼情報の周知徹底

講座や諸行事の情報の発信・受信で受付や期間に不公平が生じないように、屯田連合町内会が毎月地区内全戸を対象に発行する「機関紙とんでん」・市広報・センター内掲示板・リーフレット等を活用し、情報の周知を行っている。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

高齢者・障がい者やハンディを持つ方が一緒に活動すること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、利用する人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みとして、

①日中は窓際の照明を消し、未使用室消灯及びエアコンのこまめな入り切りの徹底を行った。②各部屋の室温調節器に「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った。③再生紙の利用に心掛け、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の呼び掛けを利用者に行った。⑤廃油回収ボックスを設置し、地域住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。結果として水道(前年比△11.9%)と削減することが出来たが、ガス(4.5%)、電気(6.4%)と利用率が向上している為に前年より増加してしまった。

▽ 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することが出来た。

▼業務分掌、指揮命令系統、緊急連絡網の規定をし遂行している。

▼職員研修は計画に基づき年4回実施した。内容は①業務報告と管理業務改善②利用者に対する接遇研修③業務上遵守すべき関係法令・条例・規則等の規定内容研修④防火・防災対策研修⑤環境への配慮に関する研修⑥その他スキルアップ研修等を行った。

▼29年4月4日就業規則と36協定を労働基準監督署に届け出受理されている。(雇用の限度を改定:全職員の限度を70歳から73歳に改定)

策定した方針や関係諸規定に基づき、平等利用への取り組みを重点事項に掲げ、職員全員が常に意識し業務の遂行に努めた。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心掛け、苦情やトラブルも無く、公平・公正は確保した。

■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。

全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ているが、利用者の増加に伴い成果を上げるのは難しい状況となっている。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。

■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。今年度から雇用の限度を改定し退職年齢を73歳迄とした。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。

■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。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼北区館長会議、他区の情報交換会、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・提案等について改善、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い、又使用時に事故が起きないように定期点検を年2回実施している。又老朽化が激しい折椅子は全て買い替えを実施した。女性の高齢者割合が高く1800幅会議テーブルが重たく事故に繋がる恐れが有る事から軽量テーブルに全て買い替えを行った。

▼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実施した。

▽ 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定期清掃業務②警備業務③エレベーター保全業務④自動ドア保全業務⑤ボイラー保全業務⑥消防設備保全業務⑦自家用電気工作物保安全管理業務⑧舞台装置保全業務⑨ガスヒートポンプ保全業務⑩建築基準法定期点検業務⑪外構緑地管理業務⑫除排雪業務⑬受水槽清掃業務⑭予約システム保全業務の14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。

▽ 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29日	▼平成28年度事業・管理計画・収支報告 ▼平成29年度事業・収支計画 ▼平成28年度アンケート結果報告 ▼管理運営水準の維持・向上について ▼地域振興課と協議委員との意見交換
第2回 10月13日	▼平成29年4月～9月事業・収支報告 ▼平成29年度管理計画実施報告 ▼管理運営水準の維持・向上について ▼地域振興課と協議委員との意見交換
第3回 1月25日	▼平成29年4月～12月事業・収支報告 ▼平成29年度管理計画実施報告 ▼陶芸室の利用について ▼地域振興課と協議委員との意見交換
第4回 3月23日	▼平成29年4月～2月事業・収支報告 ▼平成29年度管理計画実施報告書 ▼大規模改修・陶芸室について ▼地域振興課と協議委員との意見交換

各種会議、研修、利用者の意見・要望を把握し、職員間の情報共有や意識向上の取組をし、効率性、安全性、利便性を高めるよう努力した。

■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。

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。

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、適切な対応と取り組みが出来た。又第3回以降は上記のほか大規模改修に向けての意見交換もなされた。

■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。

	<p><協議会メンバー></p> <p>* 札幌市北区市民部地域振興課担当 * 屯田まちづくりセンター所長 * 札幌市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 * 屯田単位町内会会長 * 屯田地区民生児童委員協議会(屯田地区交通安全実践会会長) * 屯田連合町内会女性部副部長 * 屯田地区青少年育成委員会会長 * 屯田体育振興会会長 * 屯田地区健康づくり推進実践会幹事 * 各種サークル代表</p> <p>建物の老朽化に伴う大規模改修及び陶芸室の維持についての問題は有るが、管理運営上の問題は無かった。</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理は管理費用、利用料金、自主事業資金と屯田郷土資料館に関する資金は明確に区分経理を行い、札幌市による年2回の実地検査と税理士による外部会計監査を実施し、監査結果は双方特段の問題は無く、適切な処理がされており、良好とのことである。</p> <p>▼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、証憑書類、帳簿、通帳の監査・点検を行い確認している。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼日常の利用者様との対応の中で(ご意見箱設置済み)随時、要望・意見等をヒアリングし、又職員が気付いた不備等に関しても裁量権のあるものは可能な限り迅速に修理、改善を行っている。</p> <p>▼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>▽ 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に整理、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測定を行っている。その結果、職員と共に改善や見直しに役立たせている。又年1回の利用者アンケートを実施し利用者満足度を測定し、結果を館内に掲示しサービス向上に努めている。</p>	<p>資金管理、現金管理は仕様書に求められている事項と実地検査での外部監査で適切であるとの評価を受けている。特に税理士からの指摘も一切無かった。</p> <p>意見や要望は迅速な対応が出来る体制を構築し、個々の対応を行った。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、各種報告書は速やかに提出を行った。又利用者アンケートの結果をもとに、意見・要望は出来る限り改善、見直しを図りサービス向上に取り組んだ。</p>	<p>■財務関係書類を検査した結果、適正に管理され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>■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人員を配置した。</p> <p>▼職員に対し北海道の最低賃金810円(平成29年10月1日発効)を上回る時給(840円~890円)を支給した。又時間外労働・休日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>▼労働条件の明確化、職場秩序の維持を目的として就業規則、36協定を年度初めに労働基準監督署に届け出、承認を得ている。</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> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </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>▼全ての職員を労働保険に、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1回の定期健康診断を受診させ、受診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にワークライフバランスを考慮し、働き甲斐の有る労働環境を作るよう努力している。</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> <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り組みを行っている。</p> <p>▼積雪期には開館前に出入口、駐車場、歩道、非常口の除雪及び砂撒きを励行し、利用者の安全確保を徹底した。</p> <p>▼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回職員により全てのテーブル・スタッキングチェアの総チェックを行っている。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(AED・心肺蘇生法)し、職員全員が認知症サポーター養成講座を受けオレンジリングを取得している。又緊急時に備え連絡体制図を常備し適切な対応を行うようにしている。</p> <p>▼損害賠償保険は規定通り加入しているほか、スポーツ系の大会・講座には損害保険に都度加入し、不測の事態に備えている。</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>▼清掃業務に関して日常清掃は職員が行い、定期清掃は第三者委託である。利用者の満足度も高く、仕様書の基準を上回るように常に心掛け実施している。</p> <p>▼警備、自動ドア・エレベーター・電気等の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、センターで対応可能なものは速やかに実施し、大規模な修繕は札幌市と相談し対応を行った。</p> <p>▼備品管理は定期的なメンテナンスを行って、経年劣化の修理が必要なもの及び利用者からの要望の有るものは札幌市と協議し適切に整備を行っている。しかし修理等の対応が難しい物は購入し対応を行った。</p> <p>▼駐車場の日常管理は職員が行っており、フェンス等の付属物の破損等は札幌市に報告を行うようにしている。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に全職員の意思統一を図っている。</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。又拾得物の管理、賠償保険の加入も仕様書の通り実行した。緊急時の連絡体制を含め職員には研修等で必要な知識を得る機会を与えている。</p> <p>利用者が安全、快適に利用できるように日常管理を徹底し第三者委託している清掃業者、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。今年度は老朽化の激しい折椅子、テーブルを購入し安全確保に努めた。又センターは地域の憩いの場と位置付け、花壇の整備にも力を入れている。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1241 465 1300 510">A</td> <td data-bbox="1300 465 1359 510">B</td> <td data-bbox="1359 465 1418 510">C</td> <td data-bbox="1418 465 1449 510">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1241 510 1449 2072"> <p>■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> <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> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>■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> <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>			
A	B	C	D								
<p>■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> <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>▼外構緑地管理は美観の保持の為に剪定、冬囲い、草刈を第三者へ委託し、仕様書に基づき管理を行っている。又センター周りの花壇の整備は職員と一部の利用者で行っている。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼消防用設備点検は7月と1月に第三者へ委託し実施している。</p> <p>▼消防計画に基づき12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(夜間体制含む)と火災現象の知識を学ぶ職員研修を実施した。又全職員が施設内の避難通路が確実に確保されているか、誘導灯の点検、消火器の場所の確認等を行い、消防署員指導による消火器の実地体験を実施した。冬期間は非常口等の除雪も日々確認し実施している。</p>	<p>仕様書の求めに適切に対応した。特に夜間の少人数による訓練も行い、実際に消火器の使い方の実体験も実施した。</p>	<p>■適切に取組が行われていると認められる。</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>▼講座は計画通り25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。</p> <table border="1" data-bbox="376 824 986 999"> <thead> <tr> <th>区民講座</th> <th>計画</th> <th>実施</th> <th>達成度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講座数</td> <td>25</td> <td>25</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>84</td> <td>84</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>受講者数</td> <td>292</td> <td>298</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="376 1039 986 2076"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>受講者数</th> <th>達成度</th> <th>満足・理解度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>親子で初めてのリトミック</td><td>1</td><td>2人</td><td>33%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>丹田エクササイズ</td><td>8</td><td>12人</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>大正琴を弾いてみよう</td><td>4</td><td>6人</td><td>75%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>基礎から学べるフラ</td><td>6</td><td>3人</td><td>38%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>健康セミナー(脱水症)</td><td>1</td><td>40人</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>ガーデニングオブジェ</td><td>1</td><td>11人</td><td>138%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>子連れで骨盤体操</td><td>5</td><td>15人</td><td>150%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>布ぞうり講習会</td><td>2</td><td>9人</td><td>75%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>茶道・名月点</td><td>6</td><td>6人</td><td>75%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>初めてのフラダンス</td><td>6</td><td>7人</td><td>88%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>シニア向けスマホ</td><td>1</td><td>20人</td><td>125%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>初級韓国語講座</td><td>5</td><td>10人</td><td>125%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>初めての陶芸</td><td>5</td><td>2人</td><td>13%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>キムチ作り</td><td>1</td><td>15人</td><td>125%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>新そばで手打ちそば</td><td>1</td><td>8人</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>子連れで骨盤体操</td><td>5</td><td>14人</td><td>140%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>クリスマス・リース作り</td><td>1</td><td>10人</td><td>83%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>年越しそば第1弾</td><td>1</td><td>10人</td><td>125%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>ゆるゆるストレッチ</td><td>5</td><td>1人</td><td>8%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>モーニングストレッチ</td><td>8</td><td>8人</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>年越しそば第2弾</td><td>1</td><td>10人</td><td>125%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>新春書初め</td><td>2</td><td>39人</td><td>244%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>初心者手作り味噌</td><td>2</td><td>14人</td><td>117%</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>	区民講座	計画	実施	達成度	講座数	25	25	100%	回数	84	84	100%	受講者数	292	298	102%	講座名	回数	受講者数	達成度	満足・理解度	親子で初めてのリトミック	1	2人	33%	100%	丹田エクササイズ	8	12人	100%	100%	大正琴を弾いてみよう	4	6人	75%	100%	基礎から学べるフラ	6	3人	38%	100%	健康セミナー(脱水症)	1	40人	100%	100%	ガーデニングオブジェ	1	11人	138%	100%	子連れで骨盤体操	5	15人	150%	100%	布ぞうり講習会	2	9人	75%	100%	茶道・名月点	6	6人	75%	100%	初めてのフラダンス	6	7人	88%	100%	シニア向けスマホ	1	20人	125%	100%	初級韓国語講座	5	10人	125%	100%	初めての陶芸	5	2人	13%	100%	キムチ作り	1	15人	125%	100%	新そばで手打ちそば	1	8人	100%	100%	子連れで骨盤体操	5	14人	140%	100%	クリスマス・リース作り	1	10人	83%	100%	年越しそば第1弾	1	10人	125%	100%	ゆるゆるストレッチ	5	1人	8%	100%	モーニングストレッチ	8	8人	100%	100%	年越しそば第2弾	1	10人	125%	100%	新春書初め	2	39人	244%	100%	初心者手作り味噌	2	14人	117%	100%	<p>本年度の区民講座は、貸室の状況で厳しい開催となりましたが、計画通り25の講座を実施することが出来た。各講座終了毎に受講者アンケートを行い、満足度・理解度を測定した結果は参加者全員が100%の評価となった。又達成度に関しては低い講座も有ったが、平均で102%と計画値を上回る事が出来た。</p>	<table border="1" data-bbox="1257 667 1449 712"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <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>	A	B	C	D
区民講座	計画	実施	達成度																																																																																																																																												
講座数	25	25	100%																																																																																																																																												
回数	84	84	100%																																																																																																																																												
受講者数	292	298	102%																																																																																																																																												
講座名	回数	受講者数	達成度	満足・理解度																																																																																																																																											
親子で初めてのリトミック	1	2人	33%	100%																																																																																																																																											
丹田エクササイズ	8	12人	100%	100%																																																																																																																																											
大正琴を弾いてみよう	4	6人	75%	100%																																																																																																																																											
基礎から学べるフラ	6	3人	38%	100%																																																																																																																																											
健康セミナー(脱水症)	1	40人	100%	100%																																																																																																																																											
ガーデニングオブジェ	1	11人	138%	100%																																																																																																																																											
子連れで骨盤体操	5	15人	150%	100%																																																																																																																																											
布ぞうり講習会	2	9人	75%	100%																																																																																																																																											
茶道・名月点	6	6人	75%	100%																																																																																																																																											
初めてのフラダンス	6	7人	88%	100%																																																																																																																																											
シニア向けスマホ	1	20人	125%	100%																																																																																																																																											
初級韓国語講座	5	10人	125%	100%																																																																																																																																											
初めての陶芸	5	2人	13%	100%																																																																																																																																											
キムチ作り	1	15人	125%	100%																																																																																																																																											
新そばで手打ちそば	1	8人	100%	100%																																																																																																																																											
子連れで骨盤体操	5	14人	140%	100%																																																																																																																																											
クリスマス・リース作り	1	10人	83%	100%																																																																																																																																											
年越しそば第1弾	1	10人	125%	100%																																																																																																																																											
ゆるゆるストレッチ	5	1人	8%	100%																																																																																																																																											
モーニングストレッチ	8	8人	100%	100%																																																																																																																																											
年越しそば第2弾	1	10人	125%	100%																																																																																																																																											
新春書初め	2	39人	244%	100%																																																																																																																																											
初心者手作り味噌	2	14人	117%	100%																																																																																																																																											
A	B	C	D																																																																																																																																												

子連れで骨盤体操	5	7人	70%	100%
シニア向け タブレット	1	19人	119%	100%
合計	84	298人	102%	100%

▽ 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)・屯田連合町内会が毎月発行し屯田地区全戸に配布する「機関紙とんでん」等に年12回掲載し、HP上でも告知を行った。

▼屯田地域各団体の事業に参加して情報収集を行った。

▽ 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状況

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
屯田子供会まつり	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
とんでん夏まつり	屯田連合町内会
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	屯田雪祭り実行委員会
神輿渡行	神輿会 つくも会
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
交流数	10	10	100%
回数	13	13	100%
参加人数	2,184人	3,475人	159%

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	260人	130%
サークル発表会	800人	1,422人	178%
北区ふれあいコンサート(2回)	384人	599人	156%
センター祭り	336人	620人	185%
女性の麻雀大会	48人	56人	117%
女子ミニバレー大会	38人	32人	84%
卓球大会	58人	72人	124%
Xmas親子お楽しみ会	200人	282人	141%

各事業の情報収集・発信は計画通り行った。

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。今後の事業展開に活かされるものと期待している。

■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。

行っているサークル発表会、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。

新春囲碁大会	48人	32人	67%
新春麻雀大会	80人	100人	125%
合 計	2,184人	3,475人	159%

地域交流事業は計画に即して上記の通り実施した。
計画人数は2,184人に対して来場者は3,475人と大きく
目標を上回った。

▽施設開放事業(無料)に関する事業

種目	回数	実績	前年実績	前年比
ミニバレー	88	1,352人	1,353人	100%
バトミントン	116	1,015人	1,627人	62%
卓 球	60	1,345人	1,463人	92%
ソフトバレー	32	401人	386人	104%
囲碁・将棋	169	3,809人	3,981人	96%
子育てサロン	12	1,197人	1,168人	102%
健歩教室	37	1,622人	1,649人	98%
合 計	514	10,741人	11,627人	92%

施設開放事業は7種目実施した。平均前年比92%と
減少したが、有料貸し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。

無料開放事業は予
定通り7種目実施し
た。5種目が前年よ
り下回したが、年々減
少傾向に有る。

■要求水準を満
たしている。

(5)施設利用
に関する業
務

▽ 利用件数等

		H28実績	H29計画	H29実績
体育室	件数(件)	973	988	1,009
	人数(人)	46,412	46,700	47,055
	稼働率(%)	87%	87%	88%
集会室A	件数(件)	802	897	792
	人数(人)	15,960	16,000	16,954
	稼働率(%)	72%	72%	70%
集会室B	件数(件)	877	850	834
	人数(人)	12,182	12,200	12,228
	稼働率(%)	80%	80%	76%
実習室	件数(件)	548	539	569
	人数(人)	8,556	8,600	8,452
	稼働率(%)	51%	50%	53%
和室A	件数(件)	344	428	296
	人数(人)	3,193	3,000	2,811
	稼働率(%)	32%	30%	28%
和室B	件数(件)	518	672	516
	人数(人)	5,444	5,500	5,111
	稼働率(%)	46%	46%	46%
娯楽室A	件数(件)	537	337	545
	人数(人)	6,069	6,100	5,524
	稼働率(%)	53%	53%	53%

総利用件数は前年
と全く同じ5,248件と
なり、総利用者数は
前年より1,480人増
加の105,500人と大
幅に増加した。稼働
率は前年・計画通り
維持する事が出来
た。

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。			

	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">娯楽室B</td> <td>件数(件)</td> <td>649</td> <td>567</td> <td>687</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,204</td> <td>6,300</td> <td>7,365</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>62%</td> <td>62%</td> <td>66%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>5,248</td> <td>5,278</td> <td>5,248</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>104,020</td> <td>104,400</td> <td>105,500</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>69%</td> <td>69%</td> <td>69%</td> </tr> </table>	娯楽室B	件数(件)	649	567	687	人数(人)	6,204	6,300	7,365	稼働率(%)	62%	62%	66%	合計	件数(件)	5,248	5,278	5,248	人数(人)	104,020	104,400	105,500	稼働率(%)	69%	69%	69%			
	娯楽室B		件数(件)	649	567	687																								
			人数(人)	6,204	6,300	7,365																								
		稼働率(%)	62%	62%	66%																									
	合計	件数(件)	5,248	5,278	5,248																									
		人数(人)	104,020	104,400	105,500																									
稼働率(%)		69%	69%	69%																										
<p>▽ 不承認 0件、 取消し 7件、 減免 0件、 還付 0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 屯田連合町内会が屯田地区全戸に毎月発行しているコミュニティ情報誌「機関紙とんでん」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へのサークル化を促進し、韓国語の講座からサークルへと展開した。</p>	<p>利用促進の取り組み成果が利用率の維持に繋がり、講座からサークル化に展開した事業も有った。</p>																													
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ HPを毎週リニューアルし、講座・交流事業・無料開放等の案内、各サークル紹介等の情報を掲載し、又開放事業の中止等もタイムリーに表示し、最新情報の提供や空室状況も反映させている。</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「機関紙とんでん」やタウン誌「タウン・TOWN(平成30年1月を最後に廃刊)」に掲載を行っている。</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の掲示も行っている。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>継続指定の為、引継ぎ業務は無い。</p>	<p>広報誌の発行やHPの更新など計画的な実施が出来た。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </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。																														
2 自主事業その他																														
<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 101,598円、古紙回収 98,948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>▼ 事務用消耗品費、備品等購入と修繕等は、極力札幌市内企業に発注を行うよう努めている。</p> <p>▼ 障がい者授産施設の業者2社と毎月3回(自然食品のパン等)の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> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </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。																														

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	* 実施方法:貸室利用者へアンケート用紙を配布
	* 調査期間:平成30年3月1日～3月31日
	* 調査対象:貸室利用者
	* 調査人員:524人
	* 回答数: 371人
	* 回答率: 70.8%
結果概要	1. 性別 男性:20% 女性:80%
	2. 年齢 (～20代:2%)(30～40代:5%)(50～60代:39%) (70歳以上:54%)
	3. 住まい (屯田:75%)(新琴似:11%)(その他:14%)
	4. 交通手段 (自家用車:49%)(徒歩:26%)(自電車:19%) (その他:6%)
	5. 利用目的 (サークル活動:84%)(地域交流事業:2%) (無料開放:3%)(その他:11%)
	6. 利用頻度 (週数回:38%)(月数回:53%)(年数回:3%) (不定期:6%)
	7. 自動販売機の利便性 (とても良い:9%)(良い:40%)(普通:51%) 満足度:100%
	8. ホームページの活用 (利用している:3%)(利用していない:97%)
	9. 交流事業について (とても良い:26%)(良い:42%)(普通:30%) (あまり良くない:2%)満足度:98%
	10. 講座・講習について (とても良い:12%)(良い:47%)(普通:40%) (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:42%)(良い:46%)(普通:12%) 満足度100%
	12. 清掃について (とても良い:29%)(良い:53%)(普通:16%)(悪い: 2%)満足度:98%
	13. 今後の利用について (是非利用したい:51%)(利用したい:44%)(どちらか といえば利用したい:2%)(どちらでもない:3%)満足 度:97%

期間1ヶ月で調査を行い、回答率は70.8%と多くの回答を得る事が出来た。

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。

A	B	C	D
<p>■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。</p>			

利用者からの意見・要望とその対応	《運営方法について》
	【意見①】利用料金を見直し、利用しやすくしてほしい
	【意見②】体育室の全面使用料が高いので安くしてほしい
	《対応》センターで解決できる問題では無く、全市共通基準である事の説明を行い理解を得る。
	《無料開放について》
	【意見】突然でも一部の部屋を無料開放してほしい
	《対応》貸室のルールを説明し納得頂く
	【意見】麻雀の無料開放が有ると良い
	《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の理解を得る
	【意見】囲碁の無料開放を増やしてほしい
	《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の理解を得る
	《音響について》
【意見】体育室や集会室で音響設備で調子が悪い物が有る	
《対応》極力購入の方向で進めている	

利用者からの意見・要望については真摯に受け止め、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。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	26,171	26,383	212
指定管理業務収入	26,011	26,183	172
指定管理費	15,751	15,751	0
利用料金	9,300	9,400	100
その他	960	1,032	72
自主事業収入	160	200	40
支出	25,746	27,672	1,926
指定管理業務支出	25,595	27,646	2,051
自主事業支出	151	26	▲ 125
収入-支出	425	▲ 1,289	▲ 1,714
自主事業による利益還元			0
法人税等			0
純利益	425	▲ 1,289	▲ 1,714

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	2,564	下記のとおり

利用促進の取り組みで利用料金は計画より100千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、計画自体を少なく見積もっていたため増加しているが、前年とほぼ同額で推移している。今年度は備品の劣化が著しく特に各部屋のパイプ椅子の危険性を考慮し、全脚買い替えを行った。又高齢者が収納場所からの出し入れが大変な1800幅の会議用テーブルを軽量の物に買い替えを行った。これらは今迄の剰余金を資金とした。又その他の備品関係は職員と共にメンテナンス等を行い、その他経費の削減に力を入れ利益還元2,564千円を行った。

A	B	C	D
<p>■経費削減等によって生み出した利益で利用者への大幅な還元を行っていることは評価できる。</p>			

<p>▽ 説明</p> <p>▼利用料収入は計画9,300千円に対して決算額9,400千円と100千円増加となった。</p> <p>▼自主事業収入は計画比で125%の増加になっていますが、前年比では104%と若干の増加となった。</p> <p>▼支出のうち利益還元は：掃除機23,500円：陶芸窯板54,000円：大型スクリーン130,900円：靴のままスリッパ21,220円：パンフレットスタンド13,932円：AEDパット31,481円：体育室プレーヤー129,600円：軽量テーブル583,200円：折椅子120脚1,209,600円：折りたたみ麻雀卓10台168,150円：陶芸窯修理45,360円：電子ピアノ修理22,788円：レコーダー修理26,136円：ピアノ調律30,480円：体育室扉修理73,440円、以上合計2,563,787円の利益還元を行った。</p> <p>▼単年の決算は△1,289,317円の赤字となり、次期繰越剰余金は1,264,680円となった。</p>				
<p><確認項目> ※評価項目ではありません。</p>				
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼単年度決算では大きく利益還元を行った為に赤字決算となったが、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。</p>	<p>継続的・安定的な経営を維持出来る状態に有る。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">適</td> <td>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</p> <p>▼個人情報に関する書類(使用承認書・受講申込書・各種大会申込書)は施錠が出来る書庫に保管し適正に管理している。</p> <p>▼情報公開請求は無かった。</p> <p>▼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。</p> <p>▼暴力団排除推進条例の適用についての対応は無かった。</p> <p>▼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照会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している。</p> <p>▼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。</p>	<p>個人情報保護管理には常に厳格に管理を行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">適</td> <td>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
<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 情報の発信として地域住民に平等な利用の機会を開き、利用の公平・公正を図り、HP、地域情報誌等を活用し、地区センターが行う行事・講座等の情報を広く周知してきた。</p> <p>(4) 「開かれた公共の施設」として、障がい者や高齢者が一緒に活動すること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回の運営委員会の開催と、利用者アンケート等の意見、要望を取り入れ、親しみの有る運営に努めた。</p>	<p>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。</p> <p>(1) 講座や交流事業は創意工夫をし利用者や地域住民のニーズを反映する。</p> <p>(2) 経費削減に向け光熱水費やゴミの減量化等、全職員一丸となって高い意識を持って取り組んでいく。</p> <p>(3) 施設の安全と利便性の向上の為、備品の補充・整備等は極力利益還元を行う。(外壁・電気設備・配管は31年度の大規模改修で計画されている)</p> <p>(4) 職員の能力、資質向上の内部・外部研修の充実を図る。</p> <p>(5) 夜間帯の利用率向上への取り組みを行う。</p> <p>(6) 運営協議会の活用と意見ボックス・利用者アンケートにより利用者ニーズの把握と意見を反映する努力を惜しまない。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>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。</p>	<p>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。</p>