

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	札幌市拓北・あいの里地区センター	所在地	札幌市北区あいの里1条6丁目1-1
開設時期	平成10年1月19日	延床面積	1,297.79㎡
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)図書室、多目的ホール、和室、実習室、(2階)集会室		
2 指定管理者			
名称	たくあいふれあいセンター(札幌市拓北・あいの里地区センター運営委員会、社会福祉法人札幌協働福祉会)		
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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼施設の管理運営の基本的方向性である利用率の向上及び地域住民による施設運営への積極的な参画を目指し、</p> <p>(1) 公の施設であることを常に念頭におき、特定の個人や団体に偏ることなく、公正・公平な利用に供すること</p> <p>(2) 施設の効用を最大限発揮し、地域住民の自主的な活動の促進に資すること</p> <p>(3) 住民のコミュニティ施設運営への参画、まちづくり人材の育成、まちづくり活動を積極的に助長、促進すること</p> <p>(4) サービス水準の維持向上に努めるとともに、安定的かつ継続的なサービスを提供すること</p> <p>(5) 利用者及び地域住民の声を常に把握し、施設の管理運営に反映すること</p> <p>(6) 最小の経費で最大の効果を上げるよう経費の効率化に努めることを基本方針としている。</p>	<p>・拓北・あいの里のまちおこしキャッチフレーズ『人と自然が会話する やさしさ響き合う街 拓北・あいの里』を理念に、基本方針を順守し、日々の運営にあたった。</p> <p>・利用者、運営委員会、運営協議会、地域諸団体のご意見に真摯に耳を傾け、公平・公正な市民サービスに努めた。</p> <p>・まちづくりセンターとの協力体制のもと、地域ネットワークづくりは着実に成果をあげ高い評価を受けている。</p> <p>・経費の見直し縮減に努めるとともに、貸室利用収入を伸ばし安定した経営を行うことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table>	A	B	C	D	<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と認められることから、要求水準を満たしている。</p>
	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>▼関係規定等を遵守し、特定の個人や団体への優遇をすることなく、公正・公平に運営することを方針として、下記の取組みを行った。</p> <p>(1) 貸室業務(申請、預かり、予約、預かり重複時の抽選)の公平性</p> <p>(2) 障がい者、高齢者、外国人の差別なく公平に利用できる環境づくり</p> <p>(3) 講座・行事・大会の告知と申し込みの公平性</p> <p>(4) 掲示板利用の公平性</p> <p>(5) ロビー・ギャラリーの一般開放</p>	<p>・平等利用についての説明を常に心がけており、早い段階から理解を得られ円滑な事務処理ができた。</p> <p>・当地域の特性として障がい者の利用が多く、公平な利用環境を整えており、貸室の利用率アップにつながっている。</p> <p>・サークルの掲示板を増設し、サークルの情報提供に努めた。</p>	<p>■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。</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、日常点検を小まめに行い節約に努めた。</p> <p>▼ごみ減量のための持ち帰り励行を徹底し、環境保全に努めた。</p> <p>▼缶、ペットボトルは地域福祉団体に提供、再利用されている。</p> <p>▼札幌市エコメンバーへ登録し、二ツ星を取得した。</p> <p>▼事務用品はグリーン購入ガイドライン指定商品を購入した。</p> <p>▼クールビズ、ウォームビズを実施し、二酸化炭素排出削減に努めた。</p> <p>▼ウォームシェア事業の推進のための各種行事を実施した。</p> <p>▼札幌市の節電運動に積極的に取り組んだ。</p>	<p>・年度当初から光熱水費の節約に取り組んだ結果、予算執行額を削減できた。</p> <p>・職員の省エネへの意識づけはもとより、利用者への理解を深めるため、節電励行の館内掲示、呼びかけなどを行っている。</p>	<p>■エネルギー等の節約、ごみ減量、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。</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)

▼札幌市拓北・あいの里地区センター運営委員会と札幌協働福祉会のコンソーシアム団体である指定管理者「たくあいふれあいセンター」の組織体制の職位、人員について再編を行い、8月から新体制で管理運営している。
 ▼運営委員会の指揮下に事務局を設置。統括責任者(館長)、館長代理、図書室司書等必要人員を配置し、業務分担、指揮命令系統、緊急連絡網を周知している。
 ▼年度当初に策定した職員研修計画を実施、その他業務に関連する外部研修にも積極的に参加した。

・運営組織の見直し、従事者の配置が円滑に進められ、適切な管理運営体制を執ることができた。
 ・地域で実施する福祉活動等への参加により、自己啓発にも努めた。

■管理運営業務を適切に行い得る組織が整備され、従事者が適切に確保・配置されており、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

▼職員全員が共通認識のもと利用者へサービス提供できるよう、業務交代時の連絡体制を口頭、日誌等で確認するとともに、情報・意見交換の場として会議等を設けている。

・館内外の安全確認を確保し、来館者が安心して快適に利用できるよう管理体制を維持できている。

■職員間の情報共有により管理水準の維持向上が図られている。

▽ 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)

▼警備、自動ドア、ボイラー、消防設備、電気保安、エレベーター保守、舞台設備、予約システム、設備点検は専門会社へ業務委託し、仕様書どおり業務遂行が行われた。
 ▼清掃・外溝緑地管理・除排雪の3業務は、協同事業者の札幌協働福祉会が担当した。

・第三者業務委託は適正に業務遂行された。特に札幌協働福祉会の担当した外溝緑地、除排雪は評価が高く、センター事業にも積極的に協力してくれた。

■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 28年6月22日	・平成27年度事業及び予算執行報告について ・平成28年度事業計画及び運営費収支予算について
第2回 28年9月7日	・第19回文化フェスタについて ・職員名簿および緊急連絡網の改定について
第3回 29年1月20日	・平成28年度事業執行状況について ・意見交換(次年度の事業内容等)
第4回 29年3月29日	・平成28年度事業実施状況及び事業執行状況について ・平成29年度事業計画及び運営収支予算について
<協議会メンバー> 10名 ・連合町内会副会長 ・北区地域振興課長 ・まちづくりセンター所長 ・あいの里東中学校校長 ・北区地域振興課地域活動担当係長 ・札幌協働福祉会「ワークセンター」施設長 ・拓北商工会会長 ・あいの里フォトクラブ代表 ・保護司会分区長 ・札幌協働福祉会「たくあいアクティビティ」施設長	

・運営協議会を年4回開催した。協議会委員10名で構成され、札幌市との連絡調整機能の場として、運営委員会と協同し、住民サービスの向上とセンターの適切な運営への提案をいただいた。

■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。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施し、たくあいふれあいセンターの監査役(地区センター運営委員会監査)と外部税理士による会計監査を導入している。
 ▼現金の管理については、「たくあいふれあいセンター現金取扱規定」を遵守し、適正な現金管理を行っている。

・札幌市の実地検査及び外部税理士より、資金管理、現金管理ともに適正に処理されているとの確認を受けている。

■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>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼センター窓口に意見箱を設置。直接の苦情・要望を含め、館長、職員が改善策を速やかに協議、検討し対応している。</p> <p>▼苦情の内容、要因、改善策は、職員全員に周知徹底して住民目線の運営と日常業務に活かしている。</p> <p>▼地区センターの域を超える問題については、札幌市の関係部署へ報告、協議し対応している。</p> <p>▼運営協議会においても、各委員の意見を尊重して運営に反映させています。</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>▼主要な事業実施の際には、スタッフ、参加者代表等との懇談会を設けて意見交換を行い、次回への改善策を図っている。</p> <p>▼運営協議会議事録を館内に掲示し、事業計画、協議会の意見、対応等を周知している。</p> <p>▼利用者アンケート結果や収集した意見・要望は、北区へ報告するとともに、可能なものから速やかに対応した。併せて地区センター利用者への報告も行った。</p>	<p>・利用者の声を真摯に受け止め、職員全員でサービス向上に努めている。</p> <p>・講座、行事、大会の実施結果の分析と参加者の意見を、次期事業計画に活かしている。</p> <p>・札幌市の定期実地検査は適正と評価されている。</p>	<p>■概ね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。ただし、開放事業の縮小については、利用者への十分かつ丁寧な説明を引き続き行うこと。</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>▼パート職員に対し、最低賃金786円(平成28年10月1日発効)を上回る時給(800円～870円)を支給した。</p> <p>▼全ての職員を労災保険に、条件を満たす職員を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実施した。</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を規定し、時間外労働・休日労働に関する書面(36協定)を労働基準監督署に届け出、承認を得た。</p> <p>▼ワークライフバランスの取り組みを適切に実施した。</p>	<p>・労働関係法令等を遵守し、世情に適應した雇用環境維持の向上に努めている。</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、職員の良好な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、職員の良好な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、職員の良好な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>▼日々こまめに館内を巡回・点検し、積雪期には駐車場、歩道、非常口の除雪励行など、利用者の安全確保を徹底した。</p> <p>▼子どもや青少年を犯罪から守るため、地区内3小学校の「子ども110番のいえ」の指定を受けている。</p> <p>▼災害時や緊急時の対応に備え、緊急連絡網を常備している。</p> <p>▼損害賠償保険等は規定どおり加入しているほか、スポーツ系の講座・大会には傷害保険に加入し、不測の事故に備えた。</p> <p>▼拾得物を保管・展示、金品類を警察へ届け出た。</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・外溝緑地管理・除排雪業務は、共同事業者の札幌協働福祉会が担当、仕様書基準を上回る作業成果だった。</p> <p>▼警備、ボイラー、エレベーター、電気等の保守・点検は第三者委託により実施、良好な状態を保っている。</p> <p>▼地区センターで対応可能な修繕は速やかに実施し、大規模な修繕は区と相談し対応した。</p> <p>▼駐車場は、来館者の多い行事の際に隣接地を借用し対応した。</p>	<p>・設備・器具類は日常的に安全確認し、故障、破損時には速やかに対応している。</p> <p>・犯罪防止のため、連町防犯部、まちづくりセンターと連携して防犯に心がけている。</p> <p>・第三者への委託は、仕様書の水準を満たしており、連絡体制も執れて適切な維持管理ができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </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> <tr> <td colspan="4">■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。</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。				■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。			
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。															
■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>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼消防用設備点検実施(8月・2月) ▼防火管理者研修受講(11月) ▼まちづくりセンターと連携し、特別避難場所としての装備品点検・確認 ▼地震についての自己啓発と関連資料を事務室に常備 ▼センター内に避難経路図を掲出 ▼AED講習会の実施。AEDの点検チェックを日常的に心掛けている。 	<p>・災害時の地域連携のため地域防災訓練に参加。ハザードマップも参考に、非常時に備えている。</p>	<p>■適切な取り組みが行われており、要求水準を満たしている。</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> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">講座名</th> <th style="width: 10%;">定員</th> <th style="width: 10%;">参加数</th> <th style="width: 10%;">参加率</th> <th style="width: 10%;">理解度</th> <th style="width: 10%;">満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>パークゴルフ初心者講習</td> <td>20</td> <td>25</td> <td>125%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>世界の銘醸地を知るワイン教室</td> <td>12</td> <td>15</td> <td>125%</td> <td>95%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>太極拳入門</td> <td>12</td> <td>11</td> <td>92%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>楽しい朗読</td> <td>12</td> <td>10</td> <td>83%</td> <td>90%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>マジックを楽しもう</td> <td>12</td> <td>7</td> <td>58%</td> <td>90%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>夏休み自然教室</td> <td>30</td> <td>43</td> <td>143%</td> <td>95%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>パソコン教室</td> <td>30</td> <td>30</td> <td>100%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>スマートフォン入門</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>100%</td> <td>90%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>冬囲い講座</td> <td>30</td> <td>14</td> <td>47%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>唄って元気！健康教室</td> <td>40</td> <td>14</td> <td>35%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>ハンドメイド講座</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>100%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>字手紙体験</td> <td>15</td> <td>20</td> <td>133%</td> <td>90%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>おもてなし料理教室</td> <td>15</td> <td>12</td> <td>80%</td> <td>95%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>AED救命講習</td> <td>20</td> <td>17</td> <td>85%</td> <td>90%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>	講座名	定員	参加数	参加率	理解度	満足度	パークゴルフ初心者講習	20	25	125%	95%	95%	世界の銘醸地を知るワイン教室	12	15	125%	95%	100%	太極拳入門	12	11	92%	95%	95%	楽しい朗読	12	10	83%	90%	95%	マジックを楽しもう	12	7	58%	90%	95%	夏休み自然教室	30	43	143%	95%	100%	パソコン教室	30	30	100%	95%	95%	スマートフォン入門	20	20	100%	90%	95%	冬囲い講座	30	14	47%	95%	95%	唄って元気！健康教室	40	14	35%	95%	95%	ハンドメイド講座	20	20	100%	95%	95%	字手紙体験	15	20	133%	90%	100%	おもてなし料理教室	15	12	80%	95%	100%	AED救命講習	20	17	85%	90%	95%	<p>・区民講座は、14講座を開講、定員288名に対し258名の参加があり、理解度、満足度とも目標値(80%)を上回り、すべて90%を超えた。 ・「マジックを楽しもう」は講座終了後、サークルとして発足。「夏休み自然教室」「ワイン教室」「パークゴルフ講習」「字手紙体験」は特に定員を超える申し込みがあったため、できる限り参加可能とした。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>■昨年度を上回る講座数を実施し、かつ講座受講者の理解度が高く、地域交流事業の参加者が多かったことは評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>■昨年度を上回る講座数を実施し、かつ講座受講者の理解度が高く、地域交流事業の参加者が多かったことは評価できる。</p>			
	講座名	定員	参加数	参加率	理解度	満足度																																																																																															
パークゴルフ初心者講習	20	25	125%	95%	95%																																																																																																
世界の銘醸地を知るワイン教室	12	15	125%	95%	100%																																																																																																
太極拳入門	12	11	92%	95%	95%																																																																																																
楽しい朗読	12	10	83%	90%	95%																																																																																																
マジックを楽しもう	12	7	58%	90%	95%																																																																																																
夏休み自然教室	30	43	143%	95%	100%																																																																																																
パソコン教室	30	30	100%	95%	95%																																																																																																
スマートフォン入門	20	20	100%	90%	95%																																																																																																
冬囲い講座	30	14	47%	95%	95%																																																																																																
唄って元気！健康教室	40	14	35%	95%	95%																																																																																																
ハンドメイド講座	20	20	100%	95%	95%																																																																																																
字手紙体験	15	20	133%	90%	100%																																																																																																
おもてなし料理教室	15	12	80%	95%	100%																																																																																																
AED救命講習	20	17	85%	90%	95%																																																																																																
A	B	C	D																																																																																																		
<p>■昨年度を上回る講座数を実施し、かつ講座受講者の理解度が高く、地域交流事業の参加者が多かったことは評価できる。</p>																																																																																																					

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

実施事業	参加者	目標数
スプリングコンサート(吹奏楽)	170	150
ミニバレー大会	48	56
あい～愛ウォーク(5.10.20.km)	125	120
老連カラオケ交流会	44	40
子どものための楽しい音楽会	120	100
夏休み子ども映画会	25	50
夏休みお楽しみ会	15	30
観劇・劇団風の子	126	100
親睦パークゴルフ大会	126	100
すこやか健康セミナー	44	40
文化フェスタ	2,163	2,000
あいの里ジャズナイト	92	120
たくあいキャンドルナイト	550	500
麻雀大会・冬の陣	115	100
インドア雪合戦	80	90
新春書初め大会	26	20
新春囲碁大会	20	32
新春百人一首大会	24	20
冬休みお楽しみ会	45	40
輪投げ大会	105	100
北の街写真展	530	500
麻雀大会・第2弾	141	100
春休み子ども映画会	23	40
音出しの会	200	150

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

▼一般開放

	実施日数	利用者数
囲碁・将棋	12	233
ミニバレー	10	100
バドミントン	20	225
卓球	14	210

▼地域住民の交流を図る開放

- ・多目的ホール:土曜日・日曜日/午前
- ・集会室A・B :金曜日・土曜日/夜間
- ・連合町内会、地区諸団体等の交流行事のために無料開放

室名	実施回数	利用者数
多目的ホール	0	0
集会室	0	0

・地域交流事業は、24事業に対し4,957名の参加があり、目標数(4,598名)を2%上回った。
 ・参加希望の多いことから、麻雀大会を年2回の開催とした。
 ・年間最大の地域交流事業である文化フェスタは、あらゆる年齢層に楽しんでもらえる内容を盛り込んだ。オープニングの吹奏楽演奏を、地域の吹奏楽団にお願いし盛大に行った。また、マジック同好会による奇術ショーを初めて実施し、大好評だった。また前年より参加しているあいの里東中学校の合唱は圧巻で観覧に来ていた地域住民の方々の心に印象付けた。
 ○札幌市のウォームシェア事業の一環として、「百人一首」「輪投げ大会」「新春書初め大会」「新春囲碁大会」「麻雀大会」を継続実施した。
 ○図書室担当のお楽しみ会は天候により参加者数が左右された。おはなし会づくぼんじょの活動も周知されリピーターも多い。
 ○冬のイベントとして今年から「たくあいキャンドルナイト」を始めたところ、殺風景な冬のこの地域に彩りを与えてくれたと大変好評であった。

■事業の参加者数が目標を上回っ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。

・開放事業については、有料利用の促進のため、昨年度より縮小した。開放事業の縮小については、引き続き理解を得られるように努めていく。

■要求水準を満たしている。ただし、開放事業の縮小については、利用者への十分かつ丁寧な説明を引き続き行うこと。

	<p>▽ 図書業務</p> <p>▼ 図書室の年間開室日数は280日、貸出冊数は103,826冊、3月末現在の蔵書数は39,559冊であった。</p> <p>▼ あいの里西小学校のボランティアの協力によるおたのしみ会(2回)、読み聞かせボランティア「ずくぼんじょ」によるおはなしの会(12回)を開催した。</p> <p>▼ 地区内の幼稚園、小学校から園児、児童が図書室見学、あいの里西小学校6年生が職業体験のため来館、校外学習の一翼を担った。</p>	<p>・貸出冊数の減少は冬期間の悪天候、電子図書の普及等による影響と思われるが、市内各地区図書室の中では常に上位であり、利用者からの評価を得ている。登録者数も6,415件とほかの図書室に比べ大幅に増加している。</p>	<p>■ 新規利用者の獲得に向けた取組を行っていることは評価できる。</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="335 537 1061 1388"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28年計画</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>823</td> <td>572</td> <td>923</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>25,247</td> <td>25,200</td> <td>25,388</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>71.3</td> <td>72.0</td> <td>74.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室A</td> <td>件数(件)</td> <td>665</td> <td>729</td> <td>706</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>8,109</td> <td>8,100</td> <td>7,942</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>62.8</td> <td>65.0</td> <td>66.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室B</td> <td>件数(件)</td> <td>829</td> <td>830</td> <td>846</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>10,887</td> <td>11,000</td> <td>9,683</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>76.4</td> <td>75.0</td> <td>78.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>536</td> <td>563</td> <td>550</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,108</td> <td>4,100</td> <td>4,217</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>50.5</td> <td>52.0</td> <td>52.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室A</td> <td>件数(件)</td> <td>705</td> <td>682</td> <td>734</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,700</td> <td>5,700</td> <td>6,045</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>66.2</td> <td>67.0</td> <td>67.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室B</td> <td>件数(件)</td> <td>607</td> <td>564</td> <td>648</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,406</td> <td>4,400</td> <td>5,029</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>56.8</td> <td>60.0</td> <td>60.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>4,165</td> <td>3,940</td> <td>4,407</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>58,457</td> <td>58,500</td> <td>58,304</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>64.9</td> <td>65.0</td> <td>67.5</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取り消し21件、還付3件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 館内での掲示や地区センター便りでの告知。札幌協働福祉会(共同事業者)への利用アプローチ。講座参加者の新規サークル化へのサポート。窓口での有料利用、時間貸し等のPRに努めた。</p>			H27実績	H28年計画	H28実績	多目的ホール	件数(件)	823	572	923	人数(人)	25,247	25,200	25,388	稼働率(%)	71.3	72.0	74.4	集会室A	件数(件)	665	729	706	人数(人)	8,109	8,100	7,942	稼働率(%)	62.8	65.0	66.3	集会室B	件数(件)	829	830	846	人数(人)	10,887	11,000	9,683	稼働率(%)	76.4	75.0	78.3	実習室	件数(件)	536	563	550	人数(人)	4,108	4,100	4,217	稼働率(%)	50.5	52.0	52.3	和室A	件数(件)	705	682	734	人数(人)	5,700	5,700	6,045	稼働率(%)	66.2	67.0	67.8	和室B	件数(件)	607	564	648	人数(人)	4,406	4,400	5,029	稼働率(%)	56.8	60.0	60.3	合計	件数(件)	4,165	3,940	4,407	人数(人)	58,457	58,500	58,304	稼働率(%)	64.9	65.0	67.5	<p>・貸室業務は、利用人員が58,304人(前年度対比99.7%)であったが、総利用件数は4,407件(前年度対比105.8%)となり、利用料金収入増に繋がった。</p> <p>・全室の稼働率は、67.5%(前年度対比2.6ポイントアップ)で、各室稼働率は着実に上がった。</p> <p>・特に多目的ホールの冬期利用団体の増加及び営利団体の利用件数が増加し、収入増の主要因となった。</p> <p>・今後も、日・祝日、夜間の時間帯の利用促進を図るとともに、時間貸し・昼食夕食時間・半面貸しなど利用方法等を地域住民の方に周知し利用に繋げ、安定経営を目指す。</p> <p>・特に、新規利用の問い合わせには丁寧に説明し、積極的な利用促進に向け取り組むことができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1292 515 1460 548"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>■ 全体として計画を上回る稼働率を達成したことは評価できる。今後さらなる利用促進に向けた取組に期待する。</p>	A	B	C	D
		H27実績	H28年計画	H28実績																																																																																																			
多目的ホール	件数(件)	823	572	923																																																																																																			
	人数(人)	25,247	25,200	25,388																																																																																																			
	稼働率(%)	71.3	72.0	74.4																																																																																																			
集会室A	件数(件)	665	729	706																																																																																																			
	人数(人)	8,109	8,100	7,942																																																																																																			
	稼働率(%)	62.8	65.0	66.3																																																																																																			
集会室B	件数(件)	829	830	846																																																																																																			
	人数(人)	10,887	11,000	9,683																																																																																																			
	稼働率(%)	76.4	75.0	78.3																																																																																																			
実習室	件数(件)	536	563	550																																																																																																			
	人数(人)	4,108	4,100	4,217																																																																																																			
	稼働率(%)	50.5	52.0	52.3																																																																																																			
和室A	件数(件)	705	682	734																																																																																																			
	人数(人)	5,700	5,700	6,045																																																																																																			
	稼働率(%)	66.2	67.0	67.8																																																																																																			
和室B	件数(件)	607	564	648																																																																																																			
	人数(人)	4,406	4,400	5,029																																																																																																			
	稼働率(%)	56.8	60.0	60.3																																																																																																			
合計	件数(件)	4,165	3,940	4,407																																																																																																			
	人数(人)	58,457	58,500	58,304																																																																																																			
	稼働率(%)	64.9	65.0	67.5																																																																																																			
A	B	C	D																																																																																																				
<p>(6) 付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 館内掲示板の利用 ▼ 窓口カウンターでの周知チラシ設置 ▼ ひまわり会館掲示板利用、JRでのポスター掲示 ▼ 広報さっぽろ北区版掲載 ▼ 地区センター便り発行 ▼ アイブライリー発行(図書便り) ▼ 連合町内会広報誌掲載 ▼ インターネットの活用 ▼ 地域コミュニティペーパー(新聞)への掲載 ▼ 札幌協働福祉会発行「たんぼぼ通信」への掲載</p>	<p>・職員が連町広報誌編集委員(2名)、福祉のまち広報誌編集員(1名)となっており、広報活動の重要な役割を担っている。回覧板は重要な広報手段であり、今後も活用していきたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1292 1668 1460 1702"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>■ 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>	A	B	C	D																																																																																																
A	B	C	D																																																																																																				

2 自主事業その他			A	B	C	D																				
<p>▽ 自主事業 古紙回収 80,710円、自動販売機(1台) 106,830円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 市内企業の活用 館内設備修理や大会・行事等の景品購入は、主に地域の業者に発注、また、古紙回収ボックスは市内企業に回収を依頼している。</p> <p>▼ 福祉施設への配慮 ○管理業務のうち清掃、除排雪、緑地管理は、札幌協働福祉会を通して地域の福祉関連会社へ第三者委託しており、多くの福祉施設ユーザーが館内外で働いている。 ○札幌協働福祉会には地区センター行事への協力と参加をお願いしている。 ○行事の弁当や運営委員会・協議会の懇親会に地元福祉施設を利用している。 ○北区介護予防センターの健康セミナーに協力している。</p>		<p>・修繕工事、物品購入にあたっては、市内、地域の企業の受注機会に配慮し、活用している。 ・多くの障がい者が、除草、冬囲い、除排雪業務に携わっており、札幌協働福祉会のユーザーの自立支援職業訓練に役立てており、業務委託が各福祉施設への支援の一助となっている。</p>	■	適切に行われていると認められる。																						
3 利用者の満足度			A	B	C	D																				
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>期間:2月1日～2月28日 対象:33サークル 配布:178名 回収率:90%</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">結果概要</td> <td>Q また、当センターを利用したいですか。 A ぜひ利用したい78%、利用したい20%、どちらかといえば利用したい2%</td> </tr> <tr> <td>Q 職員の言葉遣いや態度はいかがでしたか。 A とても良い73%、ふつう27%、悪い0%</td> </tr> <tr> <td>Q 施設の設備は良好に管理されていますか。 A 大変満足30%、満足52%、ふつう18%、悪い0%</td> </tr> <tr> <td>Q 館内の清掃状況はいかがですか。 A 大変満足63%、満足37%、ふつう0%、悪い0%</td> </tr> <tr> <td rowspan="10">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>Q また、図書室を利用したいですか。 A ぜひ利用したい40%、利用したい50%、どちらかといえば利用したい10%、どちらかといえば利用したくない0%</td> </tr> <tr> <td>[要望] トイレにエアタオルを付けて欲しい [回答] 相当経費がかかるのですぐに対応することは難しいが北区と相談する。</td> </tr> <tr> <td>[要望] 抽選が多いのでなんとかして欲しい。 [回答] 部屋数が限られているので抽選は免れず、了承願います。</td> </tr> <tr> <td>[要望] 大きい楽器を継続して置ける物入れはないか。 [回答] 限られたスペースしかないので対応できません。</td> </tr> <tr> <td>[要望] 図書室で子供や孫に読み聞かせているがいいのか。 利用者としては迷惑な感じがする。 [回答] 読み聞かせの声の大きさによっては注意します。</td> </tr> <tr> <td>[要望] 卓球の無料開放を増やしてほしい。 [回答] 有料優先をご理解頂き、可能な限り無料開放を行います。</td> </tr> <tr> <td>[要望] 和室・集会室の窓の調子が悪い。 [回答] 修繕要望を北区に提出しているので回答含めてお待ちしております。</td> </tr> <tr> <td>[要望] タバコの灰皿を撤去して欲しい。 [回答] タバコを吸う方・吸わない方と共存できるよう環境を整えて行く。</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>		実施方法	期間:2月1日～2月28日 対象:33サークル 配布:178名 回収率:90%	結果概要	Q また、当センターを利用したいですか。 A ぜひ利用したい78%、利用したい20%、どちらかといえば利用したい2%	Q 職員の言葉遣いや態度はいかがでしたか。 A とても良い73%、ふつう27%、悪い0%	Q 施設の設備は良好に管理されていますか。 A 大変満足30%、満足52%、ふつう18%、悪い0%	Q 館内の清掃状況はいかがですか。 A 大変満足63%、満足37%、ふつう0%、悪い0%	利用者からの意見・要望とその対応	Q また、図書室を利用したいですか。 A ぜひ利用したい40%、利用したい50%、どちらかといえば利用したい10%、どちらかといえば利用したくない0%	[要望] トイレにエアタオルを付けて欲しい [回答] 相当経費がかかるのですぐに対応することは難しいが北区と相談する。	[要望] 抽選が多いのでなんとかして欲しい。 [回答] 部屋数が限られているので抽選は免れず、了承願います。	[要望] 大きい楽器を継続して置ける物入れはないか。 [回答] 限られたスペースしかないので対応できません。	[要望] 図書室で子供や孫に読み聞かせているがいいのか。 利用者としては迷惑な感じがする。 [回答] 読み聞かせの声の大きさによっては注意します。	[要望] 卓球の無料開放を増やしてほしい。 [回答] 有料優先をご理解頂き、可能な限り無料開放を行います。	[要望] 和室・集会室の窓の調子が悪い。 [回答] 修繕要望を北区に提出しているので回答含めてお待ちしております。	[要望] タバコの灰皿を撤去して欲しい。 [回答] タバコを吸う方・吸わない方と共存できるよう環境を整えて行く。					<p>全体的に高い評価を得ていると認識しているが、甘んじることなく引き続き利用者が気持ちよく利用できるように職員一同サービス向上に努め、また一歩進んだ接客を意識し、利用者とのコミュニケーションを図りながら利用者のニーズを取り入れて利用に繋げるようにする。そのためにアンケートの集計期間や内容について見直しの必要性を感じている。 館内設備の備品は可能な限り利用者の要望にそうよう努めている。また、安定した経営を行い地域および住民に対しての利益還元、施設投資をしている。建築・設備等に係る修繕については当センターで対応できない高額な場合は北区に対し要望を出している。利用者のアンケート結果や日頃からのご意見・ご要望は可能な限り対応し利用者にとって快適な環境づくりに取り組んでいきたい。</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。		
実施方法	期間:2月1日～2月28日 対象:33サークル 配布:178名 回収率:90%																									
結果概要	Q また、当センターを利用したいですか。 A ぜひ利用したい78%、利用したい20%、どちらかといえば利用したい2%																									
	Q 職員の言葉遣いや態度はいかがでしたか。 A とても良い73%、ふつう27%、悪い0%																									
	Q 施設の設備は良好に管理されていますか。 A 大変満足30%、満足52%、ふつう18%、悪い0%																									
	Q 館内の清掃状況はいかがですか。 A 大変満足63%、満足37%、ふつう0%、悪い0%																									
利用者からの意見・要望とその対応	Q また、図書室を利用したいですか。 A ぜひ利用したい40%、利用したい50%、どちらかといえば利用したい10%、どちらかといえば利用したくない0%																									
	[要望] トイレにエアタオルを付けて欲しい [回答] 相当経費がかかるのですぐに対応することは難しいが北区と相談する。																									
	[要望] 抽選が多いのでなんとかして欲しい。 [回答] 部屋数が限られているので抽選は免れず、了承願います。																									
	[要望] 大きい楽器を継続して置ける物入れはないか。 [回答] 限られたスペースしかないので対応できません。																									
	[要望] 図書室で子供や孫に読み聞かせているがいいのか。 利用者としては迷惑な感じがする。 [回答] 読み聞かせの声の大きさによっては注意します。																									
	[要望] 卓球の無料開放を増やしてほしい。 [回答] 有料優先をご理解頂き、可能な限り無料開放を行います。																									
	[要望] 和室・集会室の窓の調子が悪い。 [回答] 修繕要望を北区に提出しているので回答含めてお待ちしております。																									
	[要望] タバコの灰皿を撤去して欲しい。 [回答] タバコを吸う方・吸わない方と共存できるよう環境を整えて行く。																									

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	計画	決算	差
収入	33,472	34,187	715
指定管理業務収入	33,272	34,000	728
指定管理費	24,815	24,815	0
利用料金	7,400	8,228	828
その他	1,057	957	▲ 100
自主事業収入	200	187	▲ 13
支出	33,290	33,501	211
指定管理業務支出	33,272	33,483	211
自主事業支出	18	18	0
収入-支出	182	686	504
自主事業による利益還元	182	169	▲ 13
法人税等	0	0	0
純利益	0	517	517

[参考]	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	830	下記のとおり

・利用料金収入が大幅に増加、経常支出についても節約に努めたところ、収支が計画より改善したことから、地域住民がセンターを快適に楽しく利用できるよう、館内の環境整備、備品購入等に830千円の利益還元を実施することができた。

A	B	C	D
■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。			

▽ 説明

- ▼利用料金収入は、計画額より11.1%（金額で828千円）増加し、前年度決算額より578千円の増収となった。全室とも利用率が前年度を上回ったほか、特にスポーツ系サークルの新規利用及びホール利用増が主な要因であり、重複申込みの際のきめ細かな調整の結果でもあった。
- ▼その他収入は、講座受講料及び印刷収入である。
- ▼自主事業収入は、古紙回収 81千円、自動販売機 106千円となり、計画額より13千円の減額となった。
- ▼指定管理業務による利益還元として、文化フェスタ費用の一部に196千円、図書室の図書購入366千円、ポータブルアンプ75千円、集会室スライドパネル修繕等193千円、合計830千円を支出した。
- ▼自主事業による利益還元は文化フェスタ費用の一部に169千円支出した。
- ▼事務消耗品、光熱水費の節約等により支出決算額が抑えられたこともあり、517千円の純利益となった。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼当センターの財務状況は、利用料収入が年々増加傾向にあり、収支バランスも内部と外部(税理士)でチェックがなされ、安定経営能力は継続して維持されている。

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

- ▼個人情報については、札幌市個人情報保護条例を遵守し、たくあいふれあいセンター個人情報取扱規定のとおり、適性に対応している。
- ▼情報公開請求が2件あったほか、請求者から追加で文章を公開して欲しいという依頼に対して、積極的に情報提供を行った。オンブズマンの実地調査はなかった。
- ▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。

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
<p>○指定管理者として平成26年度から施設の維持管理運営をしている中で、貸室事業においては各室の利用率を上げることができ最も高い使用料収入をあげることができた。区民講座・地域交流事業についても事業計画通り達成できた。</p> <p>○共同事業者である札幌協働福祉会が担当する冬期間の除排雪の委託業務は、迅速な対応により駐車場利用者から高い評価を得ることができた。</p> <p>○貸室事業での大幅な増収に加え、支出面ではガス料金・修繕費を大幅に節約することができ昨年度以上の当期利益をおさめた。</p> <p>○地域交流事業である文化フェスタは過去最高の来場者を迎え、また出演者も例年以上であり、利益還元することができた。</p> <p>○指定管理者として、連合町内会・社会福祉協議会等地域団体、地域行事への協力と貢献度は地域から高く評価されており、地域活動拠点として中心的な役割を果たしている。</p> <p>○利用者からの意見・要望に迅速かつ適切に対応し、職員全員で積極的なサービス提供に取り組んでいる。</p>	<p>○有料利用率を上げる 地区センターの利用方法等を地域住民に周知し時間貸し、多目的ホールの半面貸し、昼食・夕食時間の有効利用を進める。</p> <p>○地域の活性化のため役割を高める 地域住民のニーズに合った新講座を計画し、より多くの地域住民の方に参加して頂けるよう工夫・周知する。また地域の活性化のために連町・社協と三位一体となり、地域行事をサポートし地域活性化の一助となるように努める。地域交流の一助として地域で積極的に活動されている団体に出来る限り協力をする。</p> <p>○利用者へのサービス向上 利用者に対して窓口及び電話対応は勿論、その他の業務でも気配りを忘れず丁寧かつ優しく接客するよう心掛ける。また、職員間の情報および意見交換の場を多数設け、利用者の方に気持ちよく利用して頂けるよう館内外環境整備を行う。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>開放事業の縮小について、利用者への説明が不十分な事例があった。その他、多くの利益還元を行っていることや施設の利用率を高水準に保っていることは評価できる。</p>	<p>自己評価の重点取組事項に挙げられている「利用者へのサービス向上」を徹底しつつ、さらなる施設の稼働率向上を目指してほしい。</p>