

## 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	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											
<p>(1) 統括管理業務</p>	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>地域のまちづくりのキャッチフレーズ「人と自然が会話する やさしさ響き合う街 拓北・あいの里」という理念のもと、設置目的である地域住民のコミュニティ活動・生涯学習の充実のため、様々な講座や事業を開催、また公の施設として貸室業務にとどまらず、地域の中心に位置する拠点という意識を持ち、活力あるまちづくり活動に積極的に関わり、支援・協力する姿勢を持つ。そのため、特定の個人や団体に偏ることなく公平・公正であることを基本とし、サービス水準を下げることなく経費の削減に取り組み、地域住民から親しまれる地区センターを目指していくことを基本方針として策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>設置目的を達成するためにも、利用に際し、公平・公正はもちろん、当館の透明性も確保することが重要である。そのため、区民センター等使用承認取扱要領などを十分に理解し、利用者にも丁寧に伝えるよう心掛けている。貸室業務および講座等に重複申込があった場合は、厳正に抽選を行い、必要に応じて公開し、公平・公正な取り扱いを徹底している。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>年度当初より水道光熱費の削減を目標にし、こまめな館内巡回行う事により冷暖房の温度設定を徹底、また敷地内のロードヒーティングを止め、手作業で除雪を行ったりと職員・関連業者・施設利用者の協力を得ながら積極的に環境保全の取組みを行った。また、施設利用者のごみの持ち帰りも定着し、職員については不要な書類の裏紙を使ったり、コピー用紙等文房具はリサイクル品を使ったり、アルミ缶等は福祉施設に提供し再利用するなど、リデュース・リユース・リサイクルを心掛け、環境保全に努めた。</p>	<p>職員一人一人が基本方針を遵守し日々の運営にあたった。中でも特に地域住民のコミュニティ活動の助長に力をいれ、講座や地域交流事業の内容を刷新したことで、当館を利用したことが無かった子育て世代や高齢者の方の利用促進となった。また経費削減に努め、その一方で図書室の蔵書を増やしたり、備品整備、館内清掃などを積極的に行い、利用者が利用しやすい環境を整えた。</p> <p>平等利用は公の施設においては大原則であると職員一同常に意識し、貸室業務に従事した。今後も特定の個人や団体に偏ることなく、説明及び情報提供を行い、一人でも多くの方が利用できるよう努める。</p> <p>今後も職員間はもちろん、業務委託している清掃業者と十分に連携を取りながら、施設全体はもとより地域における環境保全意識を高める一助になるよう努めたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 313 1442 353"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </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と認められることから、要求水準を満たしている。</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>■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>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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)

地域の住民組織等を母体とした運営委員会と社会福祉法人札幌協働福祉会とのコンソーシアム団体である「たくあいふれあいセンター」の下に実践組織として事務局を設置し、館長以下14名の職員を雇用し、それぞれの職位に応じた事務分掌を定め、適正な事務執行と責任体制の確立を図っている。職員研修は計画的および随時行うこととしており、特に重要な使用承認事務研修はOJTを含めて行った。個別分野については各分野に精通する館長がチェック・改善・見直しをし、業務の効率化を積極的に行っている。また、短時間勤務職員を雇用し、繁忙時間に利用者に対するサービスの低下がないよう適宜配置した。

職場内研修を積極的に行うことにより、短時間勤務職員の多能化を図り、業務上成果が上がった。また、仕事と家庭のバランスに配慮した柔軟な働き方を推進することで、職員の定着化・モチベーションの向上が見られた。

■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

ロビーに各種チラシのパンフレットスタンドを購入設置し、来館者がチラシを見やすいように環境整備を行った。また、地区センターからのお知らせはその都度発信するとともに、主催事業の案内や講座、図書室の人気本の紹介を行った。近隣のカラオケ店が閉店したので、当館集会室の音響装置でもカラオケを使用できるようにした。実習室のガスオーブンについて、設置後相当の期間が経過しているため、通常使用に支障が出ているとの指摘が職員からあり、1台を更新した。受付に感染症対策用の消毒液を置いた。

利用者が安心・安全に当館を利用できるように、利用者や諸団体の方々のご意見を真摯に受け止め、実行できるものについては、すぐに実行するよう努めた。館内の軽微な修繕は職員が行った。

■利用しやすくなるような環境整備を行うなど、管理水準の維持向上に向けた取り組みがなされている。

▽ 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)

主に設備の保守・点検業務に関して専門の機関や企業に委託しているが、これらの業務に関しての履行確認は仕様書によって行うが、必要に応じて指示・指導を行い、適正化を期している。

全ての業務において、仕様に基づく適正な履行が行われた。

■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 6月28日	平成28年度事業実施状況について 平成28年度予算執行状況について 平成28年度会計監査報告 平成29年度事業計画 平成29年度運営費収支予算
第2回 9月8日	第20回文化フェスタについて
第3回 1月31日	平成29年度事業実施状況について
第4回 3月26日	平成29年度事業実施状況について 平成29年度予算執行状況について 平成30年度事業計画について 平成30年度運営費収支予算について

所定回数の会議を開催し、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行った。平成30年度の運営に反映させていきたい。

■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>&lt;協議会メンバー 9名&gt;○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 ○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 ○地域住民 ○保護士会分区長 ○サークル代表者 ○札幌協働福祉会児童発達支援センター施設長</p>	<p>顧問税理士より資金管理について点検・確認を得ており、全般的に適正な財務管理がなされた。</p> <p>今後も継続して実施し、利用者の声の把握や業務改善に役立てていきたい。</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>■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>■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。</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>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>現金出納簿その他必要な帳簿を備え、収入・支出決定書等所定の帳票を用いて、翌日に入金処理する等正確かつ迅速な現預金管理に努めた。また会計ソフトを導入して合計残高試算表や総勘定元帳などを出力し現預金との照合を行うとともに、資金管理・経理全般について顧問税理士の検査を受け、正確かつ公正な財務処理を行っている。</p> <p>なお、資金管理については指定管理業務・自主事業ごとに区分経理を実施している。</p>		
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>ご意見箱を窓口に備え付け、毎日確認し、回答を館内に掲示し対応している。なお、制度的な問題への要望・苦情については北区と協議し、指定管理者で対応できるものについては、速やかに誠意をもって対応している。また、案件ごとに職員に周知している。</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>講座終了後や、年度末にアンケートを実施し、結果を数日間、館内に掲示するとともに、業務改善に役立てている。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○パート職員に対しては、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(820円～870円)を支給した。</li> <li>○すべての労働者を労災保険に、また条件を満たす職員に雇用保険を加入させている。</li> <li>○職員は、1週40時間・1日8時間を順守した。</li> <li>○職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>○正規職員を新たに雇用するにあたり、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用面接を行った。その結果、非正規職員1名を正規職員に転換した。</li> <li>○1年に1回、定期健康診断を実施した。希望があれば定期健康診断に含め、がん検診等も行った。</li> <li>○職員の勤務形態、家族状況等に応じて、厚生年金保険や健康保険に適切に加入させた。</li> <li>○育児や介護との両立に係るニーズの高まりから、勤務日数や勤務時間など柔軟に対応し、人材確保している。</li> <li>○全職員の年度内に付与された有給休暇の取得率が100%であった。</li> </ul>	<p>職員間のコミュニケーションを大切にし、気軽に職員の要望や意見等を話せる環境を目指した。 業務の見直し・職員の多能化を含む業務体制の整備を積極的に行った。 勤務年数15年以上の職員が2名、10年以上の職員は4名。年齢は80歳から35歳と幅広く就労している。それぞれがお互いを認め合うことで協調し、当施設の目標を明確化することで職員一様に就労意欲を持って勤めることが出来ている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> <p>■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> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>■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>			
A	B	C	D								
<p>■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>											
<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"> <li>○利用者の安全については、施設内はもとより敷地内も適時巡回してその確保に努めている。</li> <li>○拾得物の取扱いについては、取扱要領を定め、適切な処理に努めている。</li> <li>○損害賠償保険は、施設賠償責任保険・行事参加者傷害保険に加入し、万全にした。</li> <li>○まちづくりセンターと合築施設のため、電話や窓口受付などにおいて総合案内的役割を果たしており、業務案内や行事照会など平日のみではなく、土日祝日においても相当数あり、これら問い合わせに丁寧に対応し、市民サービスに努めている。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○施設の維持・管理については、日常の巡回、夜間の最終巡回により、故障の点検・備品の不具合等の確認と安全に万全を期した。また、可能な範囲で修理・改善・安全衛生保持に努めた。</li> <li>○施設管理に係る北区や、施設関連業務員、清掃業務員とも連携を図り、利用者に対するサービスの低下や管理運営に支障がないよう配慮した。</li> <li>○駐車場の除雪・排雪業務は再委託を行い実施したが、施設の玄関前及び敷地内通路の除雪については職員と近隣の福祉施設に除雪業務を依頼し福祉施設利用者とともに除雪をした。(就労支援)</li> </ul>	<p>設備・器具類は日常的に安全確認し、故障や破損には速やかに対応している。</p> <p>要求水準に沿って実施できた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> <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>▽ 防災</p> <p>防災計画を策定するとともに、自衛消防訓練を7月に実施した。参加人員は職員・利用者合わせて15名であった。</p>	<p>災害時の地域連携のため、地域防災訓練に参加し、ハザードマップも備えている。</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" data-bbox="383 425 973 1344"> <thead> <tr> <th></th> <th>講座名</th> <th>定員(人)</th> <th>参加数(人)</th> <th>満足度(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>かけっこ教室</td><td>30</td><td>30</td><td>100</td></tr> <tr><td>2</td><td>ウォーキングしながら筋活</td><td>20</td><td>10</td><td>63</td></tr> <tr><td>3</td><td>あへあほ体操</td><td>20</td><td>14</td><td>88</td></tr> <tr><td>4</td><td>七宝焼き教室</td><td>15</td><td>12</td><td>100</td></tr> <tr><td>5</td><td>少林寺拳法</td><td>20</td><td>18</td><td>90</td></tr> <tr><td>6</td><td>珈琲の淹れ方教室</td><td>15</td><td>20</td><td>100</td></tr> <tr><td>7</td><td>和みアート</td><td>15</td><td>10</td><td>85</td></tr> <tr><td>8</td><td>音読脳トレ教室</td><td>20</td><td>19</td><td>90</td></tr> <tr><td>9</td><td>基礎中国語</td><td>20</td><td>20</td><td>100</td></tr> <tr><td>10</td><td>こども実験・工作</td><td>40</td><td>38</td><td>95</td></tr> <tr><td>11</td><td>親子レジン教室</td><td>16</td><td>36</td><td>100</td></tr> <tr><td>12</td><td>唄って元気！音楽教室</td><td>30</td><td>31</td><td>100</td></tr> <tr><td>13</td><td>天然酵母パン作り</td><td>15</td><td>15</td><td>100</td></tr> <tr><td>14</td><td>エンディングノート</td><td>20</td><td>12</td><td>80</td></tr> <tr><td>15</td><td>カーリンコン</td><td>18</td><td>12</td><td>80</td></tr> <tr><td>16</td><td>マット跳び箱教室</td><td>60</td><td>58</td><td>95</td></tr> <tr><td>17</td><td>気持ちの伝わる文字</td><td>15</td><td>9</td><td>75</td></tr> <tr><td>18</td><td>タブレット教室</td><td>20</td><td>25</td><td>100</td></tr> <tr><td>19</td><td>おもてなし料理</td><td>15</td><td>12</td><td>100</td></tr> <tr><td>20</td><td>美味しい紅茶の淹れ方</td><td>15</td><td>15</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>		講座名	定員(人)	参加数(人)	満足度(%)	1	かけっこ教室	30	30	100	2	ウォーキングしながら筋活	20	10	63	3	あへあほ体操	20	14	88	4	七宝焼き教室	15	12	100	5	少林寺拳法	20	18	90	6	珈琲の淹れ方教室	15	20	100	7	和みアート	15	10	85	8	音読脳トレ教室	20	19	90	9	基礎中国語	20	20	100	10	こども実験・工作	40	38	95	11	親子レジン教室	16	36	100	12	唄って元気！音楽教室	30	31	100	13	天然酵母パン作り	15	15	100	14	エンディングノート	20	12	80	15	カーリンコン	18	12	80	16	マット跳び箱教室	60	58	95	17	気持ちの伝わる文字	15	9	75	18	タブレット教室	20	25	100	19	おもてなし料理	15	12	100	20	美味しい紅茶の淹れ方	15	15	100	<p>講座は20講座を開講し、参加者数416名と盛況であった。今年度開講された講座中2講座がサークル化し、現在も活動継続中である。講師は出来る限り地域に関わりのある方にお願ひし、地域でのお仲間作りやコミュニティ活動の一助となるよう配慮した。講座の際、アンケートを実施したところ、概ね満足度が高いとの評価であった。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 392 1436 436"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■昨年度を上回る講座数を実施し、かつ講座受講者の満足度が概ね高かったことは評価できる。</p>	A	B	C	D
	講座名	定員(人)	参加数(人)	満足度(%)																																																																																																												
1	かけっこ教室	30	30	100																																																																																																												
2	ウォーキングしながら筋活	20	10	63																																																																																																												
3	あへあほ体操	20	14	88																																																																																																												
4	七宝焼き教室	15	12	100																																																																																																												
5	少林寺拳法	20	18	90																																																																																																												
6	珈琲の淹れ方教室	15	20	100																																																																																																												
7	和みアート	15	10	85																																																																																																												
8	音読脳トレ教室	20	19	90																																																																																																												
9	基礎中国語	20	20	100																																																																																																												
10	こども実験・工作	40	38	95																																																																																																												
11	親子レジン教室	16	36	100																																																																																																												
12	唄って元気！音楽教室	30	31	100																																																																																																												
13	天然酵母パン作り	15	15	100																																																																																																												
14	エンディングノート	20	12	80																																																																																																												
15	カーリンコン	18	12	80																																																																																																												
16	マット跳び箱教室	60	58	95																																																																																																												
17	気持ちの伝わる文字	15	9	75																																																																																																												
18	タブレット教室	20	25	100																																																																																																												
19	おもてなし料理	15	12	100																																																																																																												
20	美味しい紅茶の淹れ方	15	15	100																																																																																																												
A	B	C	D																																																																																																													

## ▽ 地域住民の交流を目的とした事業に関する業務

	事業名	目標人数	参加人数	達成率
1	あいの里おはなし会	140	119	85%
2	サッポロインテイクウインズ定期演奏会	200	235	118%
3	夏休み子ども映画会	30	39	130%
4	夏休みお楽しみ会	30	31	103%
5	カラオケ交流会	50	63	126%
6	子どものための楽しい音楽会	70	84	120%
7	ミニバレー大会	48	41	85%
8	文化フェスタ	2,000	2,229	111%
9	あいの里ジャズナイト	100	100	100%
10	麻雀大会	280	272	97%
11	振り込め詐欺防止講習会	20	22	110%
12	新春書初め大会	30	29	97%
13	新春囲碁大会	20	29	145%
14	新春百人一首大会	20	21	105%
15	たくあい学びの場	75	37	49%
16	輪投げ大会	100	95	95%
17	春休み子ども映画会	20	29	145%
18	インドア雪合戦	50	47	94%
19	すこやか健康セミナー	50	106	212%
20	麻雀大会・第2弾	140	132	94%
21	たくあいキャンドルナイト	1,500	1,500	100%

地域交流事業は、21事業を行い参加者数が5,260人と昨年を大きく上回った。特に最大の地域交流事業である文化フェスタは、初日のこどもフェスタの年々来場者が増え、大盛況であった。また、二日目のステージ発表はサークル活動の日頃の成果を発表する場であり、サークル活動の活性化・地域住民の憩いの場の一助となった。また今年度、初めて行った「たくあい学びの場」は、小学生を対象とし近隣の大学生に勉強を教わるといった内容であったが、思っていた以上に好評で、小学生と大学生の交流にもなった。今年で2回目となる「たくあいキャンドルナイト」は昨年よりキャンドルの数も増やし、スケールアップした内容となり、当館を利用する人ばかりでなく、道行く人々も写真を撮ったりして冬のひとときを楽しんでいた。地域住民からは殺風景な冬に彩りを与えてくれたと、高い評価を頂いた。

■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。

## ▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

種目	実施日数	利用者数
囲碁・将棋	53	575
ミニバレー	9	19
パドミントン	24	283
卓球	16	264

時間貸し等の有料利用が増え、昨年に引き続き無料開放が中止となることが多く、その分利用者も減少している。ミニバレーについては、開放日に利用者が0人のことが多かった。今後は新しい利用者が来るよう開催日時や種目を検討しなければならないと考えている。

■要求水準を満たしている。



	<p>▽ 図書業務</p> <p>○図書室の年間開室日数は277日、貸出冊数は98,886冊、3月末現在の蔵書数は39,393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楽しみ会(2回)、読み聞かせボランティア「ずくぼんじょ」によるおはなし会(12回)を開催した。</p> <p>○地域内の園児・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の来館、校外学習の一助となった。</p>	<p>貸出冊数の減少は電子書籍の普及等による影響が大きいと思われるが、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。登録者数も多く、今年度は6,183名である。</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="383 604 981 1568"> <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>923</td> <td>950</td> <td>953</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>25,388</td> <td>25,600</td> <td>24,883</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>74.4</td> <td>69.5</td> <td>73.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室A</td> <td>件数(件)</td> <td>706</td> <td>600</td> <td>725</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,942</td> <td>8,000</td> <td>7,757</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>66.3</td> <td>67.0</td> <td>68.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室B</td> <td>件数(件)</td> <td>846</td> <td>850</td> <td>844</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>9,683</td> <td>9,700</td> <td>9,999</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>78.3</td> <td>76.5</td> <td>78.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>550</td> <td>570</td> <td>533</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,217</td> <td>4,300</td> <td>4,586</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>52.3</td> <td>52.5</td> <td>52.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室A</td> <td>件数(件)</td> <td>734</td> <td>750</td> <td>700</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,045</td> <td>6,050</td> <td>5,544</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>67.8</td> <td>68.0</td> <td>65.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室B</td> <td>件数(件)</td> <td>648</td> <td>750</td> <td>609</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,029</td> <td>5,100</td> <td>5,131</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>60.3</td> <td>60.5</td> <td>58.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>4,407</td> <td>4,470</td> <td>4,364</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>58,304</td> <td>58,750</td> <td>57,900</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>67.5</td> <td>68.0</td> <td>66.2</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し9件、減免 0件、還付 2件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>○講座案内のチラシを掲示・配架はもちろん、地域情報誌への掲載や、町内会回覧・学校配付など対象者に合わせた周知方法にて集客を図った。</p> <p>○講座修了生へのサークル化の呼びかけを積極的に行い、地区センターとして出来る限り協力をした。</p> <p>○貸室案内のしおりを使い、時間貸し等の推奨をしたり、当館にて活動されているサークル案内を用意し活動中のサークルの活性化を促した。</p>			H28実績	H29計画	H29実績	多目的ホール	件数(件)	923	950	953	人数(人)	25,388	25,600	24,883	稼働率(%)	74.4	69.5	73.7	集会室A	件数(件)	706	600	725	人数(人)	7,942	8,000	7,757	稼働率(%)	66.3	67.0	68.3	集会室B	件数(件)	846	850	844	人数(人)	9,683	9,700	9,999	稼働率(%)	78.3	76.5	78.6	実習室	件数(件)	550	570	533	人数(人)	4,217	4,300	4,586	稼働率(%)	52.3	52.5	52.7	和室A	件数(件)	734	750	700	人数(人)	6,045	6,050	5,544	稼働率(%)	67.8	68.0	65.6	和室B	件数(件)	648	750	609	人数(人)	5,029	5,100	5,131	稼働率(%)	60.3	60.5	58.4	合計	件数(件)	4,407	4,470	4,364	人数(人)	58,304	58,750	57,900	稼働率(%)	67.5	68.0	66.2	<p>前年度に比べると、利用件数・利用者数および稼働率、全てにおいて減少した。これは、利用希望者が増え貸室が抽選によるものが多くなり、営利目的利用団体が貸室が取れず別会場に移ってしまったり、既存のサークルが高齢化により毎週から隔週の利用に変更になったことなどが要因といえる。今後は貸室状況を利用者に明確化し、空室を有効活用することで当館利用者増につなげたい。</p> <p>問い合わせには親切丁寧に対応し、積極的な利用促進に向け取り組むことが出来た。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 571 1436 616"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■全体として稼働率は前年を下回ったが、高い水準を維持していることは評価できる。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
		H28実績	H29計画	H29実績																																																																																																			
多目的ホール	件数(件)	923	950	953																																																																																																			
	人数(人)	25,388	25,600	24,883																																																																																																			
	稼働率(%)	74.4	69.5	73.7																																																																																																			
集会室A	件数(件)	706	600	725																																																																																																			
	人数(人)	7,942	8,000	7,757																																																																																																			
	稼働率(%)	66.3	67.0	68.3																																																																																																			
集会室B	件数(件)	846	850	844																																																																																																			
	人数(人)	9,683	9,700	9,999																																																																																																			
	稼働率(%)	78.3	76.5	78.6																																																																																																			
実習室	件数(件)	550	570	533																																																																																																			
	人数(人)	4,217	4,300	4,586																																																																																																			
	稼働率(%)	52.3	52.5	52.7																																																																																																			
和室A	件数(件)	734	750	700																																																																																																			
	人数(人)	6,045	6,050	5,544																																																																																																			
	稼働率(%)	67.8	68.0	65.6																																																																																																			
和室B	件数(件)	648	750	609																																																																																																			
	人数(人)	5,029	5,100	5,131																																																																																																			
	稼働率(%)	60.3	60.5	58.4																																																																																																			
合計	件数(件)	4,407	4,470	4,364																																																																																																			
	人数(人)	58,304	58,750	57,900																																																																																																			
	稼働率(%)	67.5	68.0	66.2																																																																																																			
A	B	C	D																																																																																																				



(6)付随業務	▽ 広報業務 ○各種講座・地域交流事業・貸室利用方法などの情報をホームページに随時掲載し、広く十分な周知をしている。	地区センター便りは、町内会を通じて各家庭に回覧されており、有効なPR手段である。また地域情報誌の取材や情報提供依頼に積極的に協力し、無料のPR媒体の一つとして有効活用した。	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ■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												
A	B	C	D																
2 自主事業その他																			
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="177 571 1002 1193">                     ▽ 自主事業                      自販機収入 売上高 102千円                      古紙回収収入 売上高 88千円                      ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等                      ▼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、主に地域業者に発注している。                      ▼福祉施策への配慮                      ○清掃・除排雪・外溝緑地の委託業務は札幌協働福祉会を通して地域の福祉関連会社へ委託しており、多くの障がい者の就労支援となった。                      ○盲導犬育成協会募金箱の設置に協力している。                      ○職員による車椅子の方への介助等を積極的に行っている。                      ○文化フェスタ等のボランティアやスタッフのお弁当を地域の障がい者施設に発注した。                 </td> <td data-bbox="1002 571 1236 1193">                     古紙回収ボックスは地域住民への認知度も広がり、利用者も年々増え利便向上に貢献した。                      修繕においては軽微なものは職員が対応しているが、それ以外の修繕については地域業者に優先的に発注をお願いした。                      除排雪について、重機が入れない部分の除雪を福祉施設に発注し、障がい者の就労機会を増やした。                 </td> <td data-bbox="1236 571 1449 1193"> <table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>                 ■適切に行われていると認められる。             </td> </tr> </table>				▽ 自主事業 自販機収入 売上高 102千円 古紙回収収入 売上高 88千円 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼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、主に地域業者に発注している。 ▼福祉施策への配慮 ○清掃・除排雪・外溝緑地の委託業務は札幌協働福祉会を通して地域の福祉関連会社へ委託しており、多くの障がい者の就労支援となった。 ○盲導犬育成協会募金箱の設置に協力している。 ○職員による車椅子の方への介助等を積極的に行っている。 ○文化フェスタ等のボランティアやスタッフのお弁当を地域の障がい者施設に発注した。	古紙回収ボックスは地域住民への認知度も広がり、利用者も年々増え利便向上に貢献した。 修繕においては軽微なものは職員が対応しているが、それ以外の修繕については地域業者に優先的に発注をお願いした。 除排雪について、重機が入れない部分の除雪を福祉施設に発注し、障がい者の就労機会を増やした。	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ■適切に行われていると認められる。	A	B	C	D									
▽ 自主事業 自販機収入 売上高 102千円 古紙回収収入 売上高 88千円 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼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、主に地域業者に発注している。 ▼福祉施策への配慮 ○清掃・除排雪・外溝緑地の委託業務は札幌協働福祉会を通して地域の福祉関連会社へ委託しており、多くの障がい者の就労支援となった。 ○盲導犬育成協会募金箱の設置に協力している。 ○職員による車椅子の方への介助等を積極的に行っている。 ○文化フェスタ等のボランティアやスタッフのお弁当を地域の障がい者施設に発注した。	古紙回収ボックスは地域住民への認知度も広がり、利用者も年々増え利便向上に貢献した。 修繕においては軽微なものは職員が対応しているが、それ以外の修繕については地域業者に優先的に発注をお願いした。 除排雪について、重機が入れない部分の除雪を福祉施設に発注し、障がい者の就労機会を増やした。	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ■適切に行われていると認められる。	A	B	C	D													
A	B	C	D																
3 利用者の満足度																			
<table border="1"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="177 1232 1002 2067">                     ▽ 利用者アンケートの結果  <table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 1279 359 1552">                             実施方法                         </td> <td data-bbox="359 1279 1002 1552">                             期間:平成30年1月9日～1月31日                              主に当館を利用しているサークルの方を対象にアンケート用紙を配付し実施。                              &lt;貸室利用者&gt; 配布数 76団体 回答数 71団体 回答率93%                              &lt;図書室利用者&gt; 配布数 50人 回答数 35枚 回答率70%                         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1552 359 2067">                             結果概要                         </td> <td data-bbox="359 1552 1002 2067">                             ▼施設・貸室利用等について                              Q1:施設の利用頻度                              月に1回程度 17%                              月に2回程度 31%                              月に3回以上 48%                              2ヶ月に1回 1%                              1年に1～2回 3%                              Q2:職員の対応(接客態度)                              とても良い 60.0%                              良い 30.7%                              普通 7.8%                              悪い 1.5%                         </td> </tr> </table> </td> <td data-bbox="1002 1232 1236 2067">                     利用者から概ね良好な評価を得ていると考えるが、今後も引き続き利用者が気持ちよく利用できるよう、職員一人一人のスキルアップを図りサービス向上に努め、次の利用に繋げるように心掛ける。                      また、昨年度に引き続きさらなる安定経営を目指し、得た利益を地域住民に還元・施設投資等を積極的に行う。                      講座・事業の都度集計しているアンケートには、行われた講座や事業に対する満足度は高いものの、多数の受講者・参加者が新しい講座や催しを期待しているというご                 </td> <td data-bbox="1236 1232 1449 2067"> <table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>                 ■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>				▽ 利用者アンケートの結果 <table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 1279 359 1552">                             実施方法                         </td> <td data-bbox="359 1279 1002 1552">                             期間:平成30年1月9日～1月31日                              主に当館を利用しているサークルの方を対象にアンケート用紙を配付し実施。                              &lt;貸室利用者&gt; 配布数 76団体 回答数 71団体 回答率93%                              &lt;図書室利用者&gt; 配布数 50人 回答数 35枚 回答率70%                         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1552 359 2067">                             結果概要                         </td> <td data-bbox="359 1552 1002 2067">                             ▼施設・貸室利用等について                              Q1:施設の利用頻度                              月に1回程度 17%                              月に2回程度 31%                              月に3回以上 48%                              2ヶ月に1回 1%                              1年に1～2回 3%                              Q2:職員の対応(接客態度)                              とても良い 60.0%                              良い 30.7%                              普通 7.8%                              悪い 1.5%                         </td> </tr> </table>		実施方法	期間:平成30年1月9日～1月31日 主に当館を利用しているサークルの方を対象にアンケート用紙を配付し実施。 <貸室利用者> 配布数 76団体 回答数 71団体 回答率93% <図書室利用者> 配布数 50人 回答数 35枚 回答率70%	結果概要	▼施設・貸室利用等について Q1:施設の利用頻度 月に1回程度 17% 月に2回程度 31% 月に3回以上 48% 2ヶ月に1回 1% 1年に1～2回 3% Q2:職員の対応(接客態度) とても良い 60.0% 良い 30.7% 普通 7.8% 悪い 1.5%	利用者から概ね良好な評価を得ていると考えるが、今後も引き続き利用者が気持ちよく利用できるよう、職員一人一人のスキルアップを図りサービス向上に努め、次の利用に繋げるように心掛ける。 また、昨年度に引き続きさらなる安定経営を目指し、得た利益を地域住民に還元・施設投資等を積極的に行う。 講座・事業の都度集計しているアンケートには、行われた講座や事業に対する満足度は高いものの、多数の受講者・参加者が新しい講座や催しを期待しているというご	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ■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結果 <table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 1279 359 1552">                             実施方法                         </td> <td data-bbox="359 1279 1002 1552">                             期間:平成30年1月9日～1月31日                              主に当館を利用しているサークルの方を対象にアンケート用紙を配付し実施。                              &lt;貸室利用者&gt; 配布数 76団体 回答数 71団体 回答率93%                              &lt;図書室利用者&gt; 配布数 50人 回答数 35枚 回答率70%                         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1552 359 2067">                             結果概要                         </td> <td data-bbox="359 1552 1002 2067">                             ▼施設・貸室利用等について                              Q1:施設の利用頻度                              月に1回程度 17%                              月に2回程度 31%                              月に3回以上 48%                              2ヶ月に1回 1%                              1年に1～2回 3%                              Q2:職員の対応(接客態度)                              とても良い 60.0%                              良い 30.7%                              普通 7.8%                              悪い 1.5%                         </td> </tr> </table>		実施方法	期間:平成30年1月9日～1月31日 主に当館を利用しているサークルの方を対象にアンケート用紙を配付し実施。 <貸室利用者> 配布数 76団体 回答数 71団体 回答率93% <図書室利用者> 配布数 50人 回答数 35枚 回答率70%	結果概要	▼施設・貸室利用等について Q1:施設の利用頻度 月に1回程度 17% 月に2回程度 31% 月に3回以上 48% 2ヶ月に1回 1% 1年に1～2回 3% Q2:職員の対応(接客態度) とても良い 60.0% 良い 30.7% 普通 7.8% 悪い 1.5%	利用者から概ね良好な評価を得ていると考えるが、今後も引き続き利用者が気持ちよく利用できるよう、職員一人一人のスキルアップを図りサービス向上に努め、次の利用に繋げるように心掛ける。 また、昨年度に引き続きさらなる安定経営を目指し、得た利益を地域住民に還元・施設投資等を積極的に行う。 講座・事業の都度集計しているアンケートには、行われた講座や事業に対する満足度は高いものの、多数の受講者・参加者が新しい講座や催しを期待しているというご	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ■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								
実施方法	期間:平成30年1月9日～1月31日 主に当館を利用しているサークルの方を対象にアンケート用紙を配付し実施。 <貸室利用者> 配布数 76団体 回答数 71団体 回答率93% <図書室利用者> 配布数 50人 回答数 35枚 回答率70%																		
結果概要	▼施設・貸室利用等について Q1:施設の利用頻度 月に1回程度 17% 月に2回程度 31% 月に3回以上 48% 2ヶ月に1回 1% 1年に1～2回 3% Q2:職員の対応(接客態度) とても良い 60.0% 良い 30.7% 普通 7.8% 悪い 1.5%																		
A	B	C	D																

## Q3:施設設備管理(清掃等)

とても良い 40.8%

良い 42.2%

普通 15.5%

悪い 1.5%

## Q4:施設利用に関するご意見・ご要望

- ・職員の方がいつも親切に対応してくれる
- ・いつもきれいに掃除されていて気持ちよく利用できる。
- ・不備はないのでこのまま維持して欲しい。
- ・冬は利用する少し前に暖房を入れておいて欲しい。
- ・暖房が弱い。室内が寒い。
- ・和室の敷物がほつれている
- ・部屋の予約に苦労している。抽選になる場合が多い。
- ・ゴミ箱を置いて欲しい。
- ・全てのトイレにウォシュレットを付けて欲しい

## Q5:講座・地域交流事業に関するご意見・ご要望

- ・楽しい講座が多い。料金もお手頃であった。
- ・目新しい講座を希望する。(FXなどの投資セミナーなど)

## ▼図書室業務について

## Q1:本の種類・蔵書数

満足 20%

どちらかといえば満足 23%

どちらかといえば不満 46%

不満 11%

## Q2:接客態度

満足 79%

どちらかといえば満足 18%

どちらかといえば不満 3%

## Q3:行事の充実度

満足 15%

どちらかといえば満足 29%

どちらかといえば不満 6%

わからない 50%

## Q4:図書室に対するご意見・ご要望

- ・職員の丁寧な対応に満足しています。
- ・新しい本を入れて欲しい。新刊が少ない。
- ・他の図書館と本を定期的に入れ替えて欲しい。
- ・自習コーナーがあると嬉しい。
- ・祝日は開館して欲しい。
- ・個人情報を守ることを徹底した運営をお願いしたい。

意見・ご要望もあった。今後は当該地域の特色を活かした新講座・新事業を積極的に行っていきたいと考えている。

図書室においての蔵書や棚の形状等は中央図書館へ情報提供し、今後も改善を求めていく。

また、室内の温度が低い、といったご意見もあったが、図書室に通じるポイラー管の故障により寒い時期に暖房が停止してしまい、1か月以上ポータブル式暖房を使っていたという状況であったため利用者に大変ご迷惑をお掛けした。区に報告し、平成30年度にポイラーを更新することとなったので次回の冬期間までには解消される見込みである。

このように、図書室ばかりではなく当施設の室内へのご意見については、今後も修繕内容等を区と相談しながら迅速に対応していくよう努める。

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>▼貸室・講座関連</p> <p>【要望1】 貸室予約が他の団体と重複し、抽選となることがある。長く利用している(ほか、地域でボランティアをしている団体だから)優遇して欲しい。</p> <p>【対応】 どなたにも公平・公正な施設であることを丁寧に説明し、理解してもらうよう努めた。</p> <p>【要望2】 実習室のオープンレンジの更新をお願いしたい。</p> <p>【対応】 更新した。</p> <p>【要望3】 子供向けの講座を数多く開催して欲しい。</p> <p>【対応】 次年度の講座計画に反映する。</p> <p>【要望4】 屋外にある灰皿を撤去して欲しい。副流煙の問題に取り組んで欲しい。</p> <p>【対応】 利用者の中には愛煙家もいるので、館内にポスターを掲示するなどして理解を求めていたので時間は要したが、撤去する運びとなった。</p> <p>▼図書室関連</p> <p>【要望1】 新刊などの蔵書を充実して欲しい。</p> <p>【対応】 蔵書に関する意見は多く、積極的に新刊等を購入した。今後も引き続き蔵書を増やし地域住民に喜ばれる図書室にしたい。</p> <p>【要望2】 図書室に自習スペースが欲しい。</p> <p>【対応】 次年度より図書室にではなく、当施設内の空室状況をみて自習スペースを設けたいと考えている。</p>	<p>貸室業務および無料開放事業等一連の施設管理運営については、札幌市との協定書にある通り要求水準に沿って実施していく。</p>
-------------------------	--	--

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	34,089	34,016	▲ 73
指定管理業務収入	33,889	33,825	▲ 64
指定管理費	24,815	24,815	0
利用料金	8,200	7,857	▲ 343
その他	874	1,153	279
自主事業収入	200	191	▲ 9
支出	33,907	33,814	▲ 93
指定管理業務支出	33,889	33,796	▲ 93
自主事業支出	18	18	0
収入-支出	182	202	20
自主事業による利益還元	182	173	▲ 9
法人税等	0	0	0
純利益	0	29	29

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,202	下記のとおり

▽ 説明

- ▼利用料金収入は営利目的利用団体の撤退等で計画比343千円の減収となった。
- ▼講座数を増やしたことで、その他収入のうち講座等事業収入が増収し、計画を大きく上回る要因となった。
- ▼指定管理業務支出は、需用費(消耗品費・新聞図書費・雑費等)が計画を下回った。
- ▼指定管理による利益還元として、文化フェスタ費用の一部に570千円、図書購入に425千円、備品購入に22千円、施設修繕に185千円、合計1,202千円を支出した。
- ▼自主事業による利益還元として、文化フェスタ費用の一部に173千円を支出した。
- ▼収支は差引29,277円の差額が生じた。

例年10～12講座を行っていたが、今年は20を超える講座を開催し、その内容も今まで行ったことのない講座を開講したところ、受講生の集客がよく、講座等収入に結びついた。利用料金収入は当施設の利用を希望する団体が多く、抽選も多い状況であり、毎週利用していた営利団体が貸室の利用できず、当施設から撤退したことも要因の一つである。利用料金収入については減収となってしまったが、当施設全体で考えるとほぼ計画に近い状況だと言える。

支出については、水道光熱費等はロードヒーティングを使わず手作業で除雪するなど、利用者に対するサービスの質を落とさず、節約に努めた結果、ガスと水道料金は昨年以上に経費節減できた。

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>			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

経費に占める人件費の比重が高い財務構造ではあるが、利用料金や講座等収入を安定的かつ確実に確保しながら、利用者や地域住民の信頼と期待に応えて行くための取組みを継続するとともに、地域に愛される魅力ある地区センターであるよう心掛けた。そのためには限られた人的資源としての事務局スタッフそれぞれが経営意識を持ち、スキルアップを図ることおよび利用者の視点に立ったサービスの提供により安定した経営能力を維持することが出来たと考えている。

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>▼各条令の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>▼情報公開請求が7件あり、適切に対応した。</p> <p>▼協定に関する契約(第三者委託・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。</p>		<p style="text-align: center;"><b>適</b>   <b>不適</b></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>▼管理業務の計画書、運営事業計画書に基づく管理運営の円滑な推進に努めたところ、講座・地域交流事業・貸室・図書室業務を概ね計画通りに実施することが出来た。また、施設の維持管理面でも、区や委託業者等との連携のもと、ほぼ良好に実施することができた。</p> <p>▼収支については今年度も良好な状況を維持しており、日々の経費節減等に努めた結果、健全な管理運営であったと判断している。</p> <p>▼当施設最大の地域交流事業である「文化フェスタ」は第20回を迎え、周年行事ということもあり例年にも増して盛大に行ったところ、過去最高の来場者を記録した。当該地域にて広く地区センターをPRでき、その後の利用に繋げることが出来た。</p> <p>▼指定管理者として、連合町内会・社会福祉協議会ほか地域諸団体の行う地域行事への協力と貢献度は地域および地域諸団体から高く評価されており、地域活動の拠点として中心的な役割を果たしている。</p>	<p>▼公の施設であることを念頭に置き、市民の公平な利用に供するよう管理運営を行う。</p> <p>○地域住民の福祉の増進に努め、公平・公正な管理運営のもとで、障がい者も利用しやすい施設づくりに努める。</p> <p>○施設利用の公平・公正に関する考え方と対応は、札幌市区民センター条例等の方針に沿った貸室業務を実施する。施設活用事業については、子どもから高齢者まで幅広い世代の住民が平等に利用できるよう配慮する。</p> <p>▼施設の効用の最大化</p> <p>○地域住民の地域連携づくりとして、スポーツ・文化・福祉・健康・教育等のコミュニティ活動と生涯学習の手助けをする。</p> <p>○施設の利用を促進するため、利用率向上に関する取り組みを積極的に行う。</p> <p>○貸出冊数の向上や登録者数を伸ばし、図書室の利用を促進する。</p> <p>▼サービス水準の維持向上</p> <p>○職員一人一人のスキルとこれまでの経験を活かし、安定的かつ継続的なサービス、特に利用者視点・地域ニーズにより近づいたサービスを提供する。</p> <p>▼最小の経費で最大の効果をあげる管理運営</p> <p>○職員一同、収入増加及び経費節減への意識を持ち利益に繋げるよう努める。また得た利益については、地域の活性化につながる地域行事や、地域住民に対してこれまで以上に還元していく。</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。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「利用者視点・地域ニーズにより近づいたサービスの提供」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>