

## 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30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>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。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。</p>		
指定単位	<p>施設数: 1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>		
業務の範囲	<p>(1) 統括管理業務</p> <p>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 事業の計画及び実施に関する業務</p> <p>(4) 施設の利用等に関する業務</p> <p>(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務</p>		
3 評価単位	<p>施設数: 1施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由:</p>		

## II 平成30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>▼地域住民のコミュニティ活動・生涯学習の普及振興等を目的とし、3つの基本方針を策定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民から親しまれる地区センターを目指す。利用者の立場に立った、親切丁寧なサービスを心掛け、また様々な講座や地域交流事業を開催することで、多くの地域住民が集うコミュニティ形成の場としての役割を果たす。</li> <li>・まちづくりの取組みを推進する。公の施設として貸室業務のみ取り組むのではなく、まちづくり活動に積極的に関わり、まちづくり活動を促進するよう努める。</li> <li>・地域の中心拠点としての役割を果たす。当館の情報はもちろん、地域のあらゆる情報を発信する拠点となる。</li> </ul> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼住民の福祉の増進を目的としたコミュニティ施設としての管理・運営には、公平・公正であることが重要と判断し、方針を策定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室業務は厳正なる抽選を行い、落選者には空き室情報をお知らせする。</li> <li>・講座申込に際し、仕事を持つ方が不利にならないように人気講座については抽選とする。</li> <li>・館内の掲示板についても、利用基準および優先を明確化し、基準にあったものを適正に掲示している。また掲示期間も明記し、公平性を保つ。</li> <li>・当施設は障がい者の利用が多く、障がい者・健常者がともに共存しながら、どちらも快適に利用できるよう配慮する。</li> </ul>	<p>窓口および電話応対等は利用者側の立場になって接客し、次の利用に繋がるよう心掛けた。</p> <p>講座や地域交流事業は内容を工夫し、様々な世代が参加できるように心掛けた。</p> <p>館内にある図書室でもカウンターにおけるサービス水準の向上および充実した蔵書により、居心地の良い図書室を実践できた。</p> <p>連合町内会・社会福祉協議会・民生児童委員会など地域団体と連携を図り、まちづくり活動に取り組んだ。</p> <p>情報発信はあらゆるツールを活かして、広く地域住民に周知されるようにした。</p> <p>貸室は抽選が多いが、必ず厳正な抽選を行い、必要に応じて公開抽選とした。また利用者にご不便がないよう空室状況をお知らせした。</p> <p>仕事等の都合で講座申込開始日に来られない方の為に人気講座については先着ではなく抽選とした。</p>	<table border="1" data-bbox="1238 315 1449 360"> <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>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼環境を常に意識し、消費電力に関わることを始めとして、業務内で職員一人ひとりが行う省エネの工夫により地球温暖化及び環境に配慮する。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・光熱水費の削減目標を掲げ、館内巡回の際にこまめに消灯・節水を心掛けた。</li><li>・冷暖房の設定温度を環境に配慮した温度に設定し、利用者にもご協力をお願いした。</li><li>・当館の事務消耗品や備品は環境ラベル付き、または環境に優しい製品、素材を再生した商品を購入した。</li></ul> <p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)</p> <p>▼拓北・あいの里運営委員会を組織し、館長以下14名の職員を雇用。それぞれの業務分担を明確化し、適正な事務執行と責任体制の確立を図っている。職員研修は研修計画以上の研修に参加した。従事者においては、若者世代の職員、子育て世代の主婦や、シニア世代の職員を雇用し、それぞれの経験を活かしたサービスを提供するなどし、活躍している。</p>	<p>掲示板に掲示出来ない場合は、書架をご利用頂いた。掲示板に掲示するサイズも出来るだけA3サイズでお願いし、スペースについても公平性を保った。</p> <p>玄関に車椅子を用意し、随時利用して頂けるように配慮した。また、文化フェスタ等の際には、車椅子席を設けて対応した。</p> <p>廃食油回収拠点施設として当館内に廃食油ボックスを設置し、廃食油の回収に協力している。</p> <p>敷地内のロードヒーティングを全面的に廃止し、職員が除雪を行い節約した。</p> <p>職員は冷暖房に頼り過ぎない服装で対応し、利用者にも設定温度を変更しないようご協力願った。</p> <p>両面コピー・使用済み用紙の裏面使用など職員一人一人が環境保全を意識して取組んだ。</p> <p>前年に引き続き、職員全員に対し、ワークライフバランスを重視した働き方を推進し労働環境を整えているので、職員が定着化した。また職員一人一人の仕事に対するモチベーションと責任意識が高まり、一層の市民サービスの向上を図ることが出来た。</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> <p>■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。</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼利用者とのコミュニケーションを大切に、利用者の声が運営組織に迅速に届くよう心掛けた。また、届いた利用者のニーズに柔軟かつスピーディーに対応することを心掛け、そのため情報共有については、正規職員同士はもちろん、管理職員も交えて定例ミーティングのほか、随時職員の打ち合わせを行い、業務改善や修繕等に対応した。

利用者とのコミュニケーションはもちろん、職員間においてもコミュニケーションを大切に、打ち合わせや業務日誌等で情報共有し、職員誰でもが情報を把握できている状態を心掛けた。

■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おり、要求水準を満たしている。

## ▽ 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。これらの業務に関する履行確認は仕様書によって行い、必要に応じて指示・指導を行い、適正を確保している。

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 7月20日	<報告事項> 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29年度会計監査報告 <協議事項> 平成30年度事業計画 平成30年度運営費収支予算について
第2回 9月18日	文化フェスタ開催について
第3回 2月28日	・施設全般について ・平成30年度運営費収支状況について ・地域団体との連携について
第4回 3月14日	平成30年度事業実施状況および予算執行状況について 平成31年度事業計画および運営費収支予算について
<協議会メンバー> 地域振興課長、まちづくりセンター所長、地域振興課地域活動担当係長、連町副会長、利用者団体代表、地区中学校長、保護司会分区長、地区福祉施設職員2名、地区町内会長 計9名	

協議会は所定回数開催し、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行った。

■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。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼各帳簿類の整備と取り扱いは適正に行うよう留意した。 ▼現金等は、複数の職員により管理・確認を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ご意見箱を活用し、要望や苦情があれば関係者に報告、職員間で情報共有を行い、迅速に解決するように対応している。</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>▼館内にご意見箱を設置し、利用者からの意見・要望の把握に努めている。 ▼講座終了後や年度末にアンケートを実施し、結果について集計し館内に掲示している。</p>	<p>中間決算および確定決算においては運営委員会監査委員が、適正に処理が行われているか監査している。</p> <p>苦情防止策を職員一人一人が利用者の立場になって考え、職員ミーティングの際に協議している。</p> <p>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>(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>▼施設で働く職員に対し、最低賃金835円(平成30年10月1日発効)以上の時給を支給した。 ▼全ての労働者に労災保険、また条件を満たす労働者には雇用保険に加入している。 ▼職員に時間外労働または休日労働をさせる場合は、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。 ▼管理職員に対し、深夜業をさせた際には法定割合以上の割増賃金を支払った。 ▼1年に1回、定期健康診断を実施した。 ▼厚生年金保険・健康保険に適切に加入している。 ▼職員一人一人が仕事にやりがいや充実感を感じながら、子育てや介護といった家庭との調和の促進に積極的に取り組んでいる。(ワークライフバランス) ▼職員の年度内に付与された有給休暇の取得率は90%超であった。 ▼公益財団法人札幌市中小企業共済センターが主催するさぼーとさっぽろ福利退職金共済制度に加入している。 ▼改正労働契約法に基づき、該当する期間を勤務する職員に対し無期転換雇用への転換の意思確認を行い、結果、無期労働契約へと転換した。</p>	<p>適正な取り扱いを行い、労働関係法を順守した。今後さらなる雇用環境の向上を目指していきたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 1276 1445 1321"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <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
A	B	C	D				

<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>▼ 仕様に適合した施設責任賠償保険に加入している。</p> <p>▼ スポーツ系の講座や大会等ごとに参加者を対象とした傷害保険に加入した。</p> <p>▼ 利用者の安全確保のため、施設内外適時巡回をしている。</p> <p>▼ 冬期間は、業務委託者に協力を依頼し、玄関前や歩道などの凍結箇所に滑り止め用砂をまくなど転倒事故防止に努めている。</p> <p>▼ 何かあった際、無事に避難が出来るかどうか、避難経路の確保も必ず点検する。</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>▼ 備品の更新は、利用者の要望、老朽化の度合いなどを考慮して、高額なものは北区と協議し適宜更新している。</p> <p>▼ 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をし安全に万全を期すよう努めた。また、可能な範囲で職員が修繕・改善・安全衛生保持に努めた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 防災計画を策定し、自衛消防訓練(消火・通報・避難誘導)を行った。訓練は、昼間の職員および夜間の職員も同時に行った。</p>	<p>館内巡回の際には施設ばかりではなく、備品による事故を防ぐために、備品の安全確認も行っている。</p> <p>要求水準に沿って実施できた。</p> <p>自衛消防訓練は、平成30年10月と平成31年3月の2回行い、10月には利用者含め55名、3月には44名の方が参加した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <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>■ 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> </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> <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>																																																																																								
	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>■ 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"> <thead> <tr> <th></th> <th>講座名</th> <th>定員</th> <th>参加人数</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>105</td><td>96</td></tr> <tr><td>2</td><td>懐メロ音楽会</td><td>25</td><td>22</td><td>90</td></tr> <tr><td>3</td><td>包丁の研ぎ方</td><td>12</td><td>12</td><td>94</td></tr> <tr><td>4</td><td>ハーバリウム講座</td><td>10</td><td>15</td><td>98</td></tr> <tr><td>5</td><td>ナイトヨガ</td><td>10</td><td>18</td><td>98</td></tr> <tr><td>6</td><td>スポーツ吹き矢</td><td>15</td><td>18</td><td>98</td></tr> <tr><td>7</td><td>ジュニア卓球</td><td>24</td><td>23</td><td>95</td></tr> <tr><td>8</td><td>ペーパークイリング</td><td>15</td><td>9</td><td>99</td></tr> <tr><td>9</td><td>中国語会話</td><td>15</td><td>8</td><td>98</td></tr> <tr><td>10</td><td>みるく教室</td><td>16</td><td>18</td><td>97</td></tr> <tr><td>11</td><td>サイエンス教室</td><td>40</td><td>30</td><td>95</td></tr> <tr><td>12</td><td>風呂敷活用術</td><td>15</td><td>16</td><td>98</td></tr> <tr><td>13</td><td>タブレット教室</td><td>20</td><td>60</td><td>95</td></tr> <tr><td>14</td><td>天然酵母パン</td><td>15</td><td>15</td><td>98</td></tr> <tr><td>15</td><td>跳び箱マット教室</td><td>30</td><td>32</td><td>98</td></tr> <tr><td>16</td><td>認知症予防講座</td><td>20</td><td>16</td><td>96</td></tr> </tbody> </table>		講座名	定員	参加人数	満足度(%)	1	かけっこ教室	30	105	96	2	懐メロ音楽会	25	22	90	3	包丁の研ぎ方	12	12	94	4	ハーバリウム講座	10	15	98	5	ナイトヨガ	10	18	98	6	スポーツ吹き矢	15	18	98	7	ジュニア卓球	24	23	95	8	ペーパークイリング	15	9	99	9	中国語会話	15	8	98	10	みるく教室	16	18	97	11	サイエンス教室	40	30	95	12	風呂敷活用術	15	16	98	13	タブレット教室	20	60	95	14	天然酵母パン	15	15	98	15	跳び箱マット教室	30	32	98	16	認知症予防講座	20	16	96	<p>講座のアンケート結果によると、参加者の満足度が高く良い結果を得ることが出来た。今回行われた講座のうちナイトヨガ・スポーツ吹き矢・ジュニアhiphopはサークル化し、現在も活動継続中である。今後も区民講座は地域住民のニーズに応えるよう実施していきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>■ 昨年度を上回る講座数を実施し、かつ講座受講者の満足度が概ね高かったことは評価できる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>■ 昨年度を上回る講座数を実施し、かつ講座受講者の満足度が概ね高かったことは評価できる。</p>			
	講座名	定員	参加人数	満足度(%)																																																																																												
1	かけっこ教室	30	105	96																																																																																												
2	懐メロ音楽会	25	22	90																																																																																												
3	包丁の研ぎ方	12	12	94																																																																																												
4	ハーバリウム講座	10	15	98																																																																																												
5	ナイトヨガ	10	18	98																																																																																												
6	スポーツ吹き矢	15	18	98																																																																																												
7	ジュニア卓球	24	23	95																																																																																												
8	ペーパークイリング	15	9	99																																																																																												
9	中国語会話	15	8	98																																																																																												
10	みるく教室	16	18	97																																																																																												
11	サイエンス教室	40	30	95																																																																																												
12	風呂敷活用術	15	16	98																																																																																												
13	タブレット教室	20	60	95																																																																																												
14	天然酵母パン	15	15	98																																																																																												
15	跳び箱マット教室	30	32	98																																																																																												
16	認知症予防講座	20	16	96																																																																																												
A	B	C	D																																																																																													
<p>■ 昨年度を上回る講座数を実施し、かつ講座受講者の満足度が概ね高かったことは評価できる。</p>																																																																																																

17	アロマケア	15	15	97
18	珈琲の淹れ方	10	6	96
19	おもてなし料理	15	15	90
20	ジュニアビップホップ	30	25	98
21	スマホ教室	50	36	92

## ▽ 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	120	110	91.7
2	カラオケ交流会	40	50	125.0
3	子どものための音楽会	100	45	45.0
4	すこやか健康セミナー	50	70	140.0
5	夏休みお楽しみ会	30	46	153.3
6	夏休み子ども映画会	30	23	76.7
7	夏休みたくあい学びの場	60	46	76.7
8	ミニバレー大会	48	44	91.7
9	観劇	150	170	113.3
10	文化フェスタ	1,500	1,844	122.9
11	あいあいハロウィン	300	323	107.7
12	麻雀大会①	140	118	84.3
13	冬休みたくあい学びの場	90	97	107.8
14	書初め大会	25	25	100.0
15	囲碁大会	32	24	75.0
16	麻雀大会②	140	100	71.4
17	インドア雪合戦	50	50	100.0
18	春休み子ども映画会	20	31	155.0

## ▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

事業名	回数	人数
囲碁・将棋	27	260
バドミントン	16	178
卓球	22	331

地域交流事業は、年齢層問わず多くの住民に利用して頂くことを目的とした事業を行った。一部、達成率が低い事業があるが、今後は見直しも含め、企画・広報の充実を図りたい。

子育て世代の利用の拡充を図るため、地域商工振興会と共催で「親子であいあいハロウィン」を初めて行った。地域の商工振興会加盟店にてポスター周知を行ったためか、初開催としては、参加人数が目標を上回り、大変好評であった。

有料利用が多いため、施設活用事業が中止になることが多かった。今後は、憩いの場づくり施設活用事業の内容について検討を行い、利用促進を図り、また満足度も高めるよう努めたい。

■事業の参加人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。

■要求水準を満たしている。

	<p>▽図書室業務</p> <p>▼図書室の年間開室日数は277日、貸出冊数は92,867冊、3月末現在の蔵書数は38,535冊であった。</p> <p>▼地域の小学校との連携の一環として、開放図書館便りの掲示や図書室主催のおたのしみ会(3回)に、あいの里西小学校のボランティアに協力していただき開催した。さらに、校外学習の一助として、図書室の見学、インターンシップの受け入れなどを行った。</p> <p>▼図書室の利用促進を図るため、「おはなしの会 ずくぼんじょ」による子ども向けのおはなし会(月1回)の開催や図書室便り「あいぶらりい」の発行(年6回)、毎月のテーマ展示等実施した。</p>	<p>年々貸出冊数は減少傾向にあるが、利用者数は増加しており、市内の各地区図書室で上位を保っている。特に小・中学生の利用が増加している。評価を得られるように、より一層工夫を凝らした図書室づくりを目指したい。</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>																																																																																																				
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="379 667 981 1630"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">多目的ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>953</td> <td>695</td> <td>862</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>24,883</td> <td>25,000</td> <td>27,217</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>73.7</td> <td>70.0</td> <td>72.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室A</td> <td>件数(件)</td> <td>725</td> <td>569</td> <td>731</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,757</td> <td>8,000</td> <td>8,047</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>68.3</td> <td>67.0</td> <td>68.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室B</td> <td>件数(件)</td> <td>844</td> <td>630</td> <td>838</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>9,999</td> <td>9,000</td> <td>9,868</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>78.6</td> <td>75.0</td> <td>78.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>533</td> <td>320</td> <td>549</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,586</td> <td>4,500</td> <td>4,940</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>52.7</td> <td>52.0</td> <td>52.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室A</td> <td>件数(件)</td> <td>700</td> <td>595</td> <td>719</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,544</td> <td>5,000</td> <td>5,415</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>65.6</td> <td>62.0</td> <td>63.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室B</td> <td>件数(件)</td> <td>609</td> <td>595</td> <td>684</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,131</td> <td>5,000</td> <td>5,077</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>58.4</td> <td>55.0</td> <td>63.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>4,364</td> <td>3,404</td> <td>4,383</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>57,900</td> <td>56,500</td> <td>60,564</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>66.2</td> <td>66.0</td> <td>66.9</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 36件、減免 0件、還付 3件</p>			H29実績	H30計画	H30実績	多目的ホール	件数(件)	953	695	862	人数(人)	24,883	25,000	27,217	稼働率(%)	73.7	70.0	72.7	集会室A	件数(件)	725	569	731	人数(人)	7,757	8,000	8,047	稼働率(%)	68.3	67.0	68.6	集会室B	件数(件)	844	630	838	人数(人)	9,999	9,000	9,868	稼働率(%)	78.6	75.0	78.2	実習室	件数(件)	533	320	549	人数(人)	4,586	4,500	4,940	稼働率(%)	52.7	52.0	52.4	和室A	件数(件)	700	595	719	人数(人)	5,544	5,000	5,415	稼働率(%)	65.6	62.0	63.0	和室B	件数(件)	609	595	684	人数(人)	5,131	5,000	5,077	稼働率(%)	58.4	55.0	63.0	合計	件数(件)	4,364	3,404	4,383	人数(人)	57,900	56,500	60,564	稼働率(%)	66.2	66.0	66.9	<p>利用件数・利用人数・稼働率は昨年度実績及び今年度計画を上回っており、既存のサークルの他、新規サークルや、営利団体も増えたことがその要因となっている。利用率が高く、抽選が多いので、空室をお知らせする等、利用者には不便がないよう心掛け、更なる利用に繋げたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 638 1436 667"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■全体として前年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
		H29実績	H30計画	H30実績																																																																																																			
多目的ホール	件数(件)	953	695	862																																																																																																			
	人数(人)	24,883	25,000	27,217																																																																																																			
	稼働率(%)	73.7	70.0	72.7																																																																																																			
集会室A	件数(件)	725	569	731																																																																																																			
	人数(人)	7,757	8,000	8,047																																																																																																			
	稼働率(%)	68.3	67.0	68.6																																																																																																			
集会室B	件数(件)	844	630	838																																																																																																			
	人数(人)	9,999	9,000	9,868																																																																																																			
	稼働率(%)	78.6	75.0	78.2																																																																																																			
実習室	件数(件)	533	320	549																																																																																																			
	人数(人)	4,586	4,500	4,940																																																																																																			
	稼働率(%)	52.7	52.0	52.4																																																																																																			
和室A	件数(件)	700	595	719																																																																																																			
	人数(人)	5,544	5,000	5,415																																																																																																			
	稼働率(%)	65.6	62.0	63.0																																																																																																			
和室B	件数(件)	609	595	684																																																																																																			
	人数(人)	5,131	5,000	5,077																																																																																																			
	稼働率(%)	58.4	55.0	63.0																																																																																																			
合計	件数(件)	4,364	3,404	4,383																																																																																																			
	人数(人)	57,900	56,500	60,564																																																																																																			
	稼働率(%)	66.2	66.0	66.9																																																																																																			
A	B	C	D																																																																																																				



	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼利用者のニーズに合った講座を積極的に企画し、新しい取り組みにもチャレンジした。(あいあいハロウィン)</p> <p>▼当館で行われる事業については、広報さっぽろのほか地域情報誌への掲載や、町内会への回覧・学校配付など対象者に合わせた周知方法で集客を図った。</p> <p>▼低料金で利用できる時間貸しの案内など、利用者の目線に立った接客を心掛けた。</p> <p>▼主催講座終了後、サークル化への呼びかけを行い、当館職員とサークル希望者との話し合いで問題点を解決し、サークル化の促進を図り、当館の利用に繋げた。</p>	<p>主催講座や地域交流事業は、幅広い年齢層の方々に当館を利用していただく為、目新しい内容のものも開催した。また、日々の接客においては利用者の目線に立った接客をし、利用者が不快に感じることなく、また利用してもらえよう心掛けた。</p>					
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼地区センター便りを年3回発行</p> <p>▼連町広報にて地区センターを紹介</p> <p>▼ホームページを活用した情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設概要(貸室等)</li> <li>・申込方法・利用料金</li> <li>・センター主催講座、事業の案内、地域の憩いの場づくり施設活用事業紹介</li> <li>・図書室紹介</li> </ul> <p>▼広報さっぽろ、地域のミニコミ誌などを活用し、情報を発信している。</p>	<p>地区センターだより等で情報提供するほか、事業の対象者に合わせて、町内会回覧や、小学校及び幼稚園などに配布して集客をはかり、利用促進に繋げた。館長が連町広報委員を務め、地区センターの地域交流事業やサークル紹介等を連町広報に掲載した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </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							
	<p>▽ 自主事業</p> <p>自動販売機収入 売上高 106千円</p> <p>古紙回収収入 売上高 81千円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼館内設備修理、大会および事業におけるの景品は地域業者に依頼している。</p> <p>▼外構緑地・除排雪の委託業務は地域にある知的障がい者福祉施設に委託している。</p>	<p>古紙回収ボックスは地域住民へ広く周知されており、地域住民の利便性は高まっているといえる。修繕については軽微な修理は職員が行うが、その他は地元業者に依頼している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■適切に行われていると認められる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

## 3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		A	B	C	D																																				
実施方法	<p>&lt;貸室利用者&gt; 主に当館を利用しているサークルの方対象にアンケート調査を行った。</p> <p>調査期間:平成31年3月12日～平成31年3月25日</p> <p>&lt;図書室利用者&gt; 札幌市中央図書館より配布されるアンケート用紙を使用し実施。</p> <p>調査期間:平成31年1月11日～平成31年1月31日</p>	<p>利用者から貸室業務・図書室業務ともに良好な評価を頂くことが出来た。今後も利用者とのコミュニケーションを大切にし、地域の方々に愛される施設となるよう誠意をもって施設運営に努める。</p> <p>職員は名札、服装、電話対応、来館者への対応は良好である。毎月行っている職員ミーティングでは挨拶や言葉使い、態度等が適切であるか再確認する。</p> <p>館内巡視の際、不具合箇所の有無、備品整理等を行い、不具合発生時には早急に対処している。</p> <p>本の調べもの相談や、貸出・返却業務は職員一同、平素より笑顔で心を込めて対応している結果が、このような高い評価につながった。これに慢心せず、より一層利用者に満足して頂けるように努めていく。また、新刊が少ない・新刊本の紹介があると良い、といった要望に対しては、今後も可能な限り対応していく。</p>																																							
結果概要	<p>▼施設・貸室利用等について</p> <p>Q1:施設の利用頻度</p> <table border="0"> <tr><td>週2回以上</td><td>12.5%</td></tr> <tr><td>週1回程度</td><td>45.8%</td></tr> <tr><td>月に2～3回</td><td>37.5%</td></tr> <tr><td>年に数回</td><td>2.0%</td></tr> </table> <p>Q2:事務局職員の対応(接客態度)</p> <table border="0"> <tr><td>大変良い</td><td>64.6%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>35.4%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> </table> <p>Q3:施設設備管理(清掃等)</p> <table border="0"> <tr><td>大変良い</td><td>37.5%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>60.4%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>2.1%</td></tr> </table> <p>Q4:施設利用に関するご意見・ご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも明るく笑顔で対応して下さい。</li> <li>・女性職員の対応で不快な思いをしたことがない。</li> <li>・なかなか部屋が取れない。</li> <li>・駐車場が混みあっている。</li> <li>・和室の畳を取り換えて欲しい。</li> </ul> <p>▼図書室業務について</p> <p>Q1:本の種類・数</p> <table border="0"> <tr><td>満足</td><td>19%</td></tr> <tr><td>どちらかと言えば満足</td><td>46%</td></tr> <tr><td>どちらかと言えば不満</td><td>31%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>4%</td></tr> </table> <p>Q2:本の探し方や調べものの相談</p> <table border="0"> <tr><td>満足</td><td>42%</td></tr> <tr><td>どちらかと言えば満足</td><td>27%</td></tr> <tr><td>どちらかと言えば不満</td><td>4%</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>27%</td></tr> </table>	週2回以上	12.5%	週1回程度	45.8%	月に2～3回	37.5%	年に数回	2.0%	大変良い	64.6%	普通	35.4%	悪い	0%	大変良い	37.5%	普通	60.4%	悪い	2.1%	満足	19%	どちらかと言えば満足	46%	どちらかと言えば不満	31%	不満	4%	満足	42%	どちらかと言えば満足	27%	どちらかと言えば不満	4%	わからない	27%	<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>			
週2回以上	12.5%																																								
週1回程度	45.8%																																								
月に2～3回	37.5%																																								
年に数回	2.0%																																								
大変良い	64.6%																																								
普通	35.4%																																								
悪い	0%																																								
大変良い	37.5%																																								
普通	60.4%																																								
悪い	2.1%																																								
満足	19%																																								
どちらかと言えば満足	46%																																								
どちらかと言えば不満	31%																																								
不満	4%																																								
満足	42%																																								
どちらかと言えば満足	27%																																								
どちらかと言えば不満	4%																																								
わからない	27%																																								

	<p>Q3:図書室内の設備(分類・表示等)</p> <p>満足 34%</p> <p>どちらかと言えば満足 50%</p> <p>どちらかと言えば不満 4%</p> <p>不満 4%</p> <p>わからない 8%</p> <p>Q4:図書室職員の対応</p> <p>満足 73%</p> <p>どちらかと言えば満足 27%</p> <p>どちらかと言えば不満 0%</p> <p>Q5:全体的な満足度</p> <p>満足 44%</p> <p>どちらかと言えば満足 52%</p> <p>どちらかと言えば不満 4%</p> <p>不満 0%</p> <p>Q6:施設利用に関するご意見・ご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の皆さんがいつも大変親切です。</li> <li>・新しく入った本・お薦め本の紹介がされていて良くなった</li> <li>・新刊をもっと入れて欲しい。</li> <li>・メイクや料理、雑誌系を増やしてほしい。</li> <li>・子供向けの本は、年齢別に分類して欲しい。</li> <li>・インターネットで購入希望を受け付けて欲しい。</li> <li>・電子書籍に人気本が少なすぎる。</li> </ul>		
利用者からの意見・要望とその対応	<p>▼貸室・講座関連</p> <p>&lt;要望①&gt; 卓球の無料開放を拡大して欲しい。</p> <p>⇒「地域の憩いの場づくり施設活用事業」の内容について、今後検討します。</p> <p>&lt;要望②&gt; 子供を連れて無料開放を利用しに行ったところ、部活のように必死人たちがいつも利用していて、利用しにくい。</p> <p>⇒「地域の憩いの場づくり施設活用事業」の内容について、今後検討します。</p> <p>&lt;要望③&gt; サークルで利用しているが、サークルメンバーが体調不良でキャンセルしたのに、キャンセル料金を請求されておかしいのではないか。</p> <p>⇒キャンセル制度(変更含む)についてご理解頂くようお願いしました。</p>	<p>当センターへの利用者の意見・要望については投書箱を館内に設置している。</p> <p>寄せられた投書に対しては、内容を担当職員が確認の上、館長が回答することとしている。</p> <p>「地域の憩いの場づくり施設活用事業」の内容について、基本原則の有料優先を利用者にご理解頂きつつ、今後検討する。</p>	

<要望④>  
 トイレの水道の蛇口をセンサーが付いたものに変えて頂きたい。(お年寄りや子どもでは最後まで閉められない)  
 ⇒次年度、要望を取り入れていただくよう札幌市に伝えます。

<要望⑤>  
 和室の畳を取り換えて欲しい。  
 ⇒次年度にて対応するよう検討します。

<要望⑥>  
 新しい講座を期待している。  
 ⇒次年度の講座計画に反映します。

講座については地域住民のニーズや流行を調査し、新しい講座を開講するよう心掛けている。

利用者の意見・要望については職員ミーティングにて解決への取組みを協議し、迅速に対応している。

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)
収入	35,563	36,544	981
指定管理業務収入	35,333	36,357	1,024
指定管理費	26,433	26,611	178
利用料金	8,000	8,744	744
その他	900	1,002	102
自主事業収入	230	187	-43
支出	35,351	33,386	-1,965
指定管理業務支出	35,333	33,368	-1,965
自主事業支出	18	18	0
収入-支出	212	3,158	2,946
自主事業による利益還元	212	169	-43
法人税等			0
純利益	0	2,989	2,989

【参考】	H30年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	621	蔵書564千円、館内修繕57千円

## ▽ 説明

- ▼指定管理費は北海道胆振東部地震による休館等の補填額105千円及び改修工事による多目的ホール休館の補填額73千円含む。
- ▼利用料金収入は積極的に利用を募り、計画より744千円の増加となった。
- ▼指定管理業務による利益還元として、図書購入に564千円、施設修繕に57千円、合計621千円を支出した。
- ▼自主事業による利益還元として、施設修繕の一部に169千円を支出した。
- ▼収支は2,989千円の利益となった。

今年度も多数主催講座を行った結果、3団体がサークル化した。また、利用率は昨年度とそれほど変わらないが、利用者単価が上がったため、決算収入が予算収入および昨年度収入を大幅に上回った。

支出については、大規模修繕を行ったので、修繕費は例年より抑えられた。利用者が不快と感じることの無い範囲で、光熱費等の削減に取り組み、計画を大幅に下回った。

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。			

＜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、昨年度に引き続き好転しており、利用料金収入等が計画した予算を上回るなど、安定的に経営できた。		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 ▼各条例の規定に則し、すべて適切に対応した。 ▼情報公開申出が3件あった。 ▼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。		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>●管理業務計画書、運営事業計画書に基づく管理運営の円滑な推進に努め、講座・地域交流事業・貸室・図書室業務は概ね計画通りに実施することが出来た。また、大規模修繕を行ったことで、施設の維持管理はこれまで以上に良好になった。</p> <p>●収支については、職員間において、経費節減・利用率向上を意識し努めたことで、今年度も良好な状態を保つことが出来た。</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への協力と貢献度は各団体より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担っている。</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。 ▶何人も差別されることなく、公平・公正な管理運営のもと全ての方が利用しやすい施設づくりに努める。</p> <p>●施設の効用の最大化 ▶地域住民の連携づくりやコミュニティ活動と生涯学習の手助けを積極的に行う。 ▶利用率向上のために、目新しい講座や事業を行い施設利用に繋げる。 ▶利用者の希望に添った新刊の購入や、テーマ展示・新着本の紹介等工夫を凝らし、図書室の利用者を増やす。</p> <p>●サービス水準の維持向上 ▶定例で行われている職員ミーティングにおいて、業務上課題を話し合い、対応職員によって格差が生じないようにし、施設サービス水準を確保する。 またミーティングや業務日誌等を利用し、職員間で、適切に各種情報の共有化を図り、利用者に不便のないよう心掛ける。</p> <p>●最小の経費で最大の効果を上げる管理運営 ▶職員一同、利用率の向上・経費節減の意識を持ち、得た利益については、積極的に地域還元を利用する。</p>

【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。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。	自己評価の重点取組事項に挙げられている「サービス水準の維持向上」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。