

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	札幌市太平百合が原地区センター	所在地	札幌市北区太平12条2丁目1-17
開設時期	平成16年2月19日	延床面積	1387.20㎡
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・集会室・図書室 (2階)和室・実習室		
2 指定管理者			
名称	特定非営利活動法人 太平百合が原ブリッジ		
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。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>基本方針の理念として冒頭に「施設の管理運営に当たっては、関係法令等を遵守するとともに、札幌市の公の施設であることを常に認識し、福祉の増進に努め、市民が公平かつ安全、快適に施設を利用できるよう、以下の方針を定める。」と規定し、全体で10箇条に亘る基本方針を策定した。また、その全文については、当法人の総会議案書や運営協議会等において明示するとともに、施設の管理運営及び事業推進の指針としている。</p>	<p>当基本方針に基づき、各年度の事業計画を作成しており、各事業の水準維持、目標の設定等に役立てた。</p>	<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
A	B	C	D				

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼ 平等利用に係る方針の策定

平等利用に関しては、以下3箇条の方針を策定して施設の管理運営に取り組んだ。

① 施設の設置目的「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、地域住民の福祉の増進に寄与することに加え、住民の自主的な活動を促進すること」を十分理解し、全ての利用者に対して公正中立に対応すること。

② 地方自治法第244条第3項「不当な差別的取扱いの禁止」の規定「住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない」を遵守し、施設利用の公平・公正さを堅持すること。

③ 施設の利用に当っては、信条、性別、社会的な身分、年齢等により、合理的な理由なく利用を制限し或いは使用料を減免する等の不当な差別的取扱いを排除すること。

▼ 主な取り組みとしては、無料開放の平等性を確保するため、種目ごとに開放回数の均衡を図った。また、募集人数を大幅に上回ると予想される講座については、複数回開講して受講機会の平等を考慮した。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ 電気、水道の使用箇所には、「節電」「節水」等のステッカーを貼り、利用者に節約を促し、不要時の消灯、電灯の間引き等を徹底した。

▼ コピー用紙使用削減のため、毎日の使用枚数を記録し、職員の節約意識を高めている。また、コピー用紙の裏面再利用、古新聞や使用済みのパンフレット等の古紙回収を実施した。

▽ 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)

▼ 組織図、事務分掌規定等により、各職員の業務分担とその補助者、指揮命令系統等を定めている。

▼ 職員が割り当てられた業務を理解し、その実施に支障が生じないよう、業務上必要とされる集合研修及び日々の指導教育を実施し、外部研修にも積極的に参加させた。

▼ 職員の再雇用時には、当法人理事長及び副理事長による講話(業務への責任、心構え、利用者への待遇等)を実施した。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

業務に関する情報は、事務連絡票により周知し、毎月定期的に事務、図書、施設管理の各担当別に会議を実施し、翌月の勤務計画の報告、意見情報交換、業務の改善等について打ち合わせを行った。その結果、予約事務の効率化、開放事業の見直し、接遇の向上等に成果があった。

策定した方針に基づき取り組んだ結果、利用者からの苦情等は無かった。

■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。

光熱水費やペーパー類の削減に努力し、環境への配慮の促進を図った。

■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。

各職員の業務遂行能力は年々上昇し、業務に対する積極性も上昇している。

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

職員間の情報共有状況が良好であり、各種会議での意見、提案等を業務に反映することができた。

■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)

清掃、警備、エレベータ保安、自動ドア保安、消防設備保安、防火対象物点検、自家用電気工作物保安管理、ガスヒートポンプ保安、舞台装置保安、予約システム保守運用、除排雪について、第三者委託を行い、仕様書に基づき、監督・履行確認を実施した結果、いずれも適正に履行されていることを確認した。

業務の不履行や不適格等もなく、要求水準を達成できた。

■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)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 6月1日	・前年度の事業報告、新年度の事業計画等 ・市からの情報提供 ・意見情報交換
第2回 10月30日	・施設利用状況及び各事業の報告 ・市からの情報提供 ・意見情報交換
第3回 1月16日	・施設利用状況及び各事業の報告 ・指定管理者の選定結果及び体育室改修工事について
第4回 3月6日	・決算見込み及び次期指定管理について ・意見情報交換

運営協議会は、予定どおり年4回開催することができた。協議会の意見情報等を施設の管理運営に反映していきたい。

■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。

<協議会メンバー>

連合町内会会長、青少年育成委員会会長、福祉の会会長、押し花サークル「遊花」代表、囲碁同好会会長、太平百合が原大学同窓会会長、北区地域振興課長、まちづくりセンター所長、北区地域活動担当係長、同担当事務職員、指定管理者理事長、副理事長、館長、副館長

▼ 連合町内会発行の地域各種団体役員名簿を利用し、イベント開催等の際には案内状を送付した。

▽ 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ており、独立した帳簿及び預金口座により管理している。また、当法人「監事」2名により半期ごとに厳密な会計監査を実施し、財務管理体制に万全を期している。

今年度の監査では、特に指摘事項はなく、現金の取り扱いについても特に問題なく適正に処理できた。

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

▼ 現金の取り扱いについては、毎月末に複数人によるチェック体制を採るとともに、現金と照合した金種票を作成し、館長が確認決裁をしている。保管についても手提げ金庫、耐火金庫による二重保管とし、その鍵の所持は、館長・経理担当者の2名のみとし、それぞれの机に施錠して保管している。また、万一に備え、現金保管保険に加入している。

▽ 要望・苦情対応

▼ 要望・苦情については、報告及び対応の迅速化を徹底し、その顛末は日報に記載し、職員に回覧し周知を図った。

意見・要望の対応について迅速かつ的確に行うことができた。

■適切に対応していることから、要求水準を達成している。

	<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ アンケート調査は、施設及び事業全般のほか、図書室関係についても実施した。その結果については、集計、分析等を行うとともに、当法人通常総会・理事会・運営協議会、内部打ち合わせ等で報告し、意見等を徴取した。 ▼ また、独自の調査として「太平百合が原大学」の受講者に対してアンケート調査を実施した。調査では、満足度や希望科目等の意見を問い、次年度での講座実施計画に反映している。 ▼ アンケートにおける要望、意見等については、案件に応じて、理事会や職員会議に諮り、対応を協議し、可能な限り業務の改善に役立っている。 	<p>各種アンケート調査結果は、各項目とも目標の満足度90%以上を達成することができた。</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設で働くパート職員に対し、最低賃金810円(29年10月1日発効)を下回らない時給を支給した。 ▼ 施設で働く職員は、1週40時間以内、1日8時間以内を遵守した。 ▼ 施設で働く職員に時間外労働・休日労働及び深夜労働をさせる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届けた。 ▼ 全ての雇用者を労災保険に、条件を満たす雇用者には雇用保険に加入させている。 ▼ 1年に1回雇用者全員に健康診断を実施している。 ▼ 雇用者(パートを除く)を厚生年金保険、健康保険に加入させている。 ▼ 雇用者(パートを除く)を札幌市中小企業共済に加入させ、福利厚生を充実させている。 	<p>労働関係法令の基準を遵守するとともに、職員の労働環境の維持向上につとめた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用者への安全確保については、施設内の案内・誘導表示板により周知している。 ▼ 地域住民や利用者へのサービスとして、地域各種団体への印刷機の無料貸し出し、コピーサービス、備品(パソコン、プロジェクター、ヨガマット、パトミン・卓球用具など)の貸出、コーヒー等の飲み物サービス、自動販売機の設置(3台)を行った。 ▼ 緊急時における職員の役割分担を明確化し、各関係機関の連絡先、職員間の連絡網の徹底を図った。 ▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入し、現金保管・輸送保険、レクレーション保険、行事での飲食物保険にも加入した。 	<p>緊急時の連絡網を常時職員に携帯させ、就業時での災害対応においては、職員の役割分担を事務所内に掲示し、利用者の安全確保に備えた。施設・設備等の維持管理業務については、計画どおり実施することができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <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>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<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、警備、エレベータ、自動ドア、消防設備、防火対象物点検、自家用電気工作物、舞台装置、ガスヒートポンプ、除排雪、予約システムについては、第三者委託により実施した。また、軽微な修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理については指定管理者が自ら実施した。いずれも仕様書の水準を満たすことができた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 防災計画を策定するとともに、29年度は、7月と12月の2回、防災訓練を実施した。</p>		<p>■施設・設備・備品等の維持管理が適切になされており、要求水準を満たしている。</p> <p>■適切に取組が行われていると認められる。</p>																																																																												
<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="383 683 981 952"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>講座数</th> <th>受講者</th> <th>計画人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>パソコン各種</td> <td>12</td> <td>101</td> <td>122</td> </tr> <tr> <td>太平百合が原大学</td> <td>1</td> <td>88</td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>陶芸</td> <td>3</td> <td>53</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>フットパス</td> <td>4</td> <td>62</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>手打ちそば</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務</p> <table border="1" data-bbox="383 1019 981 1713"> <thead> <tr> <th>実施事業</th> <th>参加者</th> <th>計画人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>アトリウム展示会 8回/年</td> <td>12,269</td> <td>11,500</td> </tr> <tr> <td>フリーマーケット 2回/年</td> <td>640</td> <td>600</td> </tr> <tr> <td>スプリングリリーコンサート</td> <td>252</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>パークゴルフ大会</td> <td>108</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>夏祭り子どもゲーム大会</td> <td>72</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>卓球大会</td> <td>72</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>敬老演芸の集い</td> <td>90</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>文化フェスタ(2日間)</td> <td>950</td> <td>1,000</td> </tr> <tr> <td>ミニバレー大会</td> <td>40</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>ふれあいもちネバ大会</td> <td>120</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>囲碁大会</td> <td>34</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>みんなのクリスマス(人形劇等)</td> <td>130</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>健康体操</td> <td>24</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>バトミントン大会</td> <td>11</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>麻雀大会</td> <td>120</td> <td>120</td> </tr> </tbody> </table>	講座名	講座数	受講者	計画人数	パソコン各種	12	101	122	太平百合が原大学	1	88	88	陶芸	3	53	60	フットパス	4	62	80	手打ちそば	1	11	10	実施事業	参加者	計画人数	アトリウム展示会 8回/年	12,269	11,500	フリーマーケット 2回/年	640	600	スプリングリリーコンサート	252	150	パークゴルフ大会	108	150	夏祭り子どもゲーム大会	72	75	卓球大会	72	72	敬老演芸の集い	90	100	文化フェスタ(2日間)	950	1,000	ミニバレー大会	40	40	ふれあいもちネバ大会	120	100	囲碁大会	34	40	みんなのクリスマス(人形劇等)	130	100	健康体操	24	50	バトミントン大会	11	12	麻雀大会	120	120	<p>講座事業は、計画どおり実施することができ、計画人数もほぼ達成できた。</p> <p>交流事業は、昨年度の開催時期等見直し等の結果、計画どおり実施することができ、参加人数もほぼ計画どおりの人数を得ることができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 649 1436 683"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■適切に行われており、要求水準を満たしている。</p> <p>■当初計画どおり事業を開催し、多くの参加者を集めており、要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D
講座名	講座数	受講者	計画人数																																																																												
パソコン各種	12	101	122																																																																												
太平百合が原大学	1	88	88																																																																												
陶芸	3	53	60																																																																												
フットパス	4	62	80																																																																												
手打ちそば	1	11	10																																																																												
実施事業	参加者	計画人数																																																																													
アトリウム展示会 8回/年	12,269	11,500																																																																													
フリーマーケット 2回/年	640	600																																																																													
スプリングリリーコンサート	252	150																																																																													
パークゴルフ大会	108	150																																																																													
夏祭り子どもゲーム大会	72	75																																																																													
卓球大会	72	72																																																																													
敬老演芸の集い	90	100																																																																													
文化フェスタ(2日間)	950	1,000																																																																													
ミニバレー大会	40	40																																																																													
ふれあいもちネバ大会	120	100																																																																													
囲碁大会	34	40																																																																													
みんなのクリスマス(人形劇等)	130	100																																																																													
健康体操	24	50																																																																													
バトミントン大会	11	12																																																																													
麻雀大会	120	120																																																																													
A	B	C	D																																																																												

	<p>▽ 施設開放事業(無料)に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 囲碁・将棋、年164回、卓球、年113回、ミニバレー、年115回、バドミントン、年96回、ゲートボール(11～4月)24回の無料開放を実施し、有料利用への促進を図った。 ▼ 開放予定日については、掲示板、チラシ、ホームページにより周知した。 ▼ 放課後、センターに集まる子どもたちに、アトリウムや体育室を開放し、子どもたちの下校後の安心・安全確保に努めた。体育室の利用者は、年間549人であった。 <p>▽ 図書業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 図書貸出数は、80,923冊で前年比7%の減、利用者数では、年間31,147人で、前年比7%の減となった。 ▼ 毎月第2金曜日に「古本交換市」を開催し、利用者は年間349人で前年の354人と比してほぼ同数であった。 ▼ 毎月第1・3金曜日に、ボランティアの協力を得て、読み聞かせ「ドリームランド」を開催し、親子合わせて年間403人の参加があった。 ▼ 地区社協との共催で、子育て支援「るんるんサロン」を年2回(6・12月)開催し、計230人の参加があった。 ▼ 太平小学校からの社会学習(2年生72人)を受け入れ、施設内見学、図書貸し出し体験、サークル体験を実施した。 ▼ 夏休み、冬休みに「こども司書体験会」を実施し、計5人の参加があった。 <p>▽ その他業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 太平百合が原地区まちづくり協議会が推進する「花とみどりのまちづくり事業」に協賛し、コンサートにおいて鉢花を抽選で、花苗を来場者全員にプレゼント。また、センター正面にフラワーポット(約20台)を設置し、花とみどりが豊かな街並みの形成に協力した。 ▼ 北警察署から送付される地域犯罪発生ポイントのアトリウムの犯罪情報掲示板(防犯協会と共同設置)への表示や、犯罪情報のポスター掲示等、防犯啓発に努めた。 	<p>開放回数は前年より8%増えたこともあり、利用者人数も24%増となった。囲碁・将棋、卓球は固定的な利用者が多く、今後も利用の公平性を考慮しつつ、できる限り実施し、地域交流の場としていきたい。</p> <p>図書貸出数・利用者数とも前年より減少し、毎年の減少傾向に歯止めはかからないが、今後も図書室利用の促進に取り組んでいきたい。</p> <p>自主事業の収益により実施した。</p>	<p>■要求水準を満たしている。</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"> <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">体育室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,092</td> <td>1,000</td> <td>1,087</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>22,576</td> <td>23,000</td> <td>21,903</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>87.5</td> <td>85.0</td> <td>90.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,643</td> <td>1,600</td> <td>1,725</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>13,003</td> <td>12,000</td> <td>13,406</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>72.3</td> <td>70.0</td> <td>72.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>561</td> <td>500</td> <td>497</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,643</td> <td>5,400</td> <td>5,460</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>46.6</td> <td>45.0</td> <td>42.7</td> </tr> </tbody> </table>			H28実績	H29計画	H29実績	体育室	件数(件)	1,092	1,000	1,087	人数(人)	22,576	23,000	21,903	稼働率(%)	87.5	85.0	90.4	集会室	件数(件)	1,643	1,600	1,725	人数(人)	13,003	12,000	13,406	稼働率(%)	72.3	70.0	72.7	実習室	件数(件)	561	500	497	人数(人)	5,643	5,400	5,460	稼働率(%)	46.6	45.0	42.7	<p>稼働率は前年と同程度であったが、稼働率の低い部屋については利用促進の取組を更に進めていきたい。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>■稼働率は概ね前年を上回っており、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。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>■稼働率は概ね前年を上回っており、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。</p>			
		H28実績	H29計画	H29実績																																																			
体育室	件数(件)	1,092	1,000	1,087																																																			
	人数(人)	22,576	23,000	21,903																																																			
	稼働率(%)	87.5	85.0	90.4																																																			
集会室	件数(件)	1,643	1,600	1,725																																																			
	人数(人)	13,003	12,000	13,406																																																			
	稼働率(%)	72.3	70.0	72.7																																																			
実習室	件数(件)	561	500	497																																																			
	人数(人)	5,643	5,400	5,460																																																			
	稼働率(%)	46.6	45.0	42.7																																																			
A	B	C	D																																																				
<p>■稼働率は概ね前年を上回っており、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。</p>																																																							

	<table border="1"> <tr> <td>和室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,380</td> <td>1,300</td> <td>1,397</td> </tr> <tr> <td></td> <td>人数(人)</td> <td>10,768</td> <td>11,000</td> <td>11,673</td> </tr> <tr> <td></td> <td>稼働率(%)</td> <td>63.0</td> <td>63.0</td> <td>64.1</td> </tr> </table>	和室	件数(件)	1,380	1,300	1,397		人数(人)	10,768	11,000	11,673		稼働率(%)	63.0	63.0	64.1		
和室	件数(件)	1,380	1,300	1,397														
	人数(人)	10,768	11,000	11,673														
	稼働率(%)	63.0	63.0	64.1														
(6)付随業務	<p>▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設の情報を分かり易く提供するため、窓口案内、ホームページ、チラシ・ポスターなどによる広報活動を推し進めた。 ▼ アトリウム(ロビー)は、冬でも陽が入り暖かく、丸テーブルと椅子を3セット、長椅子とテーブルを設置し、誰もが気軽にくつろいで自由に話ができる交流の場として利用できるよう開放した。 ▼利用促進への「きっかけづくり」となるよう施設開放事業を可能な限り実施した。 	<p>広報は、各種事業を推進するうえで最も重要な媒体であり、今後も見直しやレベルアップを図っていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 自動販売機事業 売上高 265千円 ▼ 備品等の貸出事業 売上高 51千円 利用者 274人 ▼ コーヒー等売上事業 売上高174千円 利用者 1724人 <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 第三者委託業務は、地元企業又は市内に本社・支社がある企業に発注した。 ▼ コンサートやフリーマーケット、文化フェスタ等の交流事業において、障がい者授産施設に売場を提供し、授産製品を販売した。 	<p>自主事業の売上は、前年をやや下回ったが、引き続き、収益の利用者等還元と、市内企業等の活用、福祉施設の事業参加を推進したい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>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																		
	<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>平成29年4月～30年3月 講座受講者、イベント参加者等に用紙を任意配布し実施 回答者 90人</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <p>※満足度(普通以上)の目標値を90%以上に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、大変満足・満足80%、普通19% ・接客態度は、とても良い・良い87%、普通13% ・利用方法は、大変便利・便利64%、普通32% ・設備・備品は、大変便利・便利69%、普通30% ・清掃状況は、とても良い・良い86%、普通14% ・講座満足度は、大変満足・満足89%、普通11% ・講座理解度は、よく理解・理解96%、普通4% ・交流満足度は、大変満足67%・満足30% ・無料開放満足度は、大変満足・満足83%、普通17% </td> </tr> </table>	実施方法	平成29年4月～30年3月 講座受講者、イベント参加者等に用紙を任意配布し実施 回答者 90人	結果概要	<p>※満足度(普通以上)の目標値を90%以上に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、大変満足・満足80%、普通19% ・接客態度は、とても良い・良い87%、普通13% ・利用方法は、大変便利・便利64%、普通32% ・設備・備品は、大変便利・便利69%、普通30% ・清掃状況は、とても良い・良い86%、普通14% ・講座満足度は、大変満足・満足89%、普通11% ・講座理解度は、よく理解・理解96%、普通4% ・交流満足度は、大変満足67%・満足30% ・無料開放満足度は、大変満足・満足83%、普通17% 	<p>アンケート調査結果については、項目ごとに満足度の目標値90%を超えることができ、利用者からの意見・要望についても概ね対応することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <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>	A	B	C	D							
実施方法	平成29年4月～30年3月 講座受講者、イベント参加者等に用紙を任意配布し実施 回答者 90人																	
結果概要	<p>※満足度(普通以上)の目標値を90%以上に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、大変満足・満足80%、普通19% ・接客態度は、とても良い・良い87%、普通13% ・利用方法は、大変便利・便利64%、普通32% ・設備・備品は、大変便利・便利69%、普通30% ・清掃状況は、とても良い・良い86%、普通14% ・講座満足度は、大変満足・満足89%、普通11% ・講座理解度は、よく理解・理解96%、普通4% ・交流満足度は、大変満足67%・満足30% ・無料開放満足度は、大変満足・満足83%、普通17% 																	
A	B	C	D															

利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 陶芸サークルで利用している陶芸窯(電気炉)の熱線が経年劣化によりたびたび断線し使用できなくなるため恒久的な修繕をしてほしい。
	【対応】 修繕費が10万円を超えるものについては市が行うと協定書に謳ってあるが、年度末と重なり予算的にも措置されておらず、緊急を要することから、指定管理業務による利益還元として修繕費用248千円を負担し修繕した。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	35,870	35,833	▲ 37
指定管理業務収入	35,350	35,343	▲ 7
指定管理費	26,107	26,107	0
利用料金	6,850	6,826	▲ 24
その他	2,393	2,410	17
自主事業収入	520	490	▲ 30
支出	35,494	35,166	▲ 328
指定管理業務支出	35,350	35,041	▲ 309
自主事業支出	144	125	▲ 19
収入-支出	376	667	291
自主事業による利益還元	376	366	▲ 10
法人税等	0	0	0
純利益	0	301	301

収入は前年度とほぼ同額を確保でき、支出は、広告宣伝費、消耗品費、備品費等が減額執行となったことから、緊急な修繕費に充てることができた。

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

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	248	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、計画より24千円の減となった。
- ▼ その他の収入とは、主に講座及び交流事業等での収入であるが、雑収入である電話切替に伴う初期費用の返還により、計画より17千円の増となった。
- ▼ 自主事業収入は、コーヒー等の売上、備品等の貸出が減ったため、計画より30千円の減となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、消耗品費、備品費等の経費減のため、計画より309千円の減となった。
- ▼ 自主事業による利益還元は、収入減のため計画より10千円の減となった。
- ▼ 自主事業による利益還元は、緑化事業等に使用した額である。
- ▼ 指定管理業務による利益還元は、前年度とほぼ同程度の利用料金収入を確保できたこと、備品、消耗品費の支出減による余剰金を活用し、248千円を緊急を要した施設備品である陶芸窯(電気炉)の修繕に充てた。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼ 当法人の財務状況等は利用率の向上及び自主事業の推進、経費削減等に取り込んだことにより、経営は安定している。		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 ▼ 各条例に該当する事案はなかった。 ▼ 情報公開請求、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
貸室事業は、利用件数は前年度に続き同程度と安定し、年間収入も同程度と安定している。その他、講座、交流、開放事業も計画どおり実施することができ、生涯学習講座「太平百合が原大学」は定員(88名)を上回る応募があり、地域の生涯学習の場として受け入れられている。今後も、各事業のレベルアップを図るとともに、利用者、地域等への利益還元を推進していきたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・各事業のレベルアップ ・広報さっぽろ北区版にセンターの講座・行事等が掲載されなくなったことによる地域住民に対する広報の対策・強化 ・地域各種団体及びサークル等との連携 ・水道光熱費等の管理経費削減

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