

## 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)	東区市民部地域振興課(741-2429)
-----	-----------------	-----------	----------------------

### I 基本情報

<b>1 施設の概要</b>			
名称	札幌市ふしこ地区センター	所在地	東区伏古11条3丁目1-15
開設時期	平成2年4月1日	延床面積	1,532.56㎡
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	体育室、集会室(2室)、和室(4室)、実習室、図書室		
<b>2 指定管理者</b>			
名称	ふしこ地区センター運営委員会		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	<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。</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>ふしこ地区センターの管理運営にあたっては、札幌市の公の施設を念頭に置き市民の福祉の増進に努めるという理念のもと、運営委員会、協議会を通して地域住民の声を把握しコミュニティ活動の参画支援をするとともに、安定的、継続的なサービス水準の維持向上に努めるとの方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>信条、性別、社会的身分、年令、宗教、人種などによる差別をせず、公平・公正を大前提とする基本方針を職員に研修等で周知徹底して共通理解を深めた上で、利用者に貸室や講座の受付方法などを丁寧に伝える等の取組を行った結果、平等利用について浸透定着させることができた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ ふしこ地区センター環境方針を定め、周知徹底を図った。</p> <p>▼ 光熱水費の節約に努めた。冷暖房工事により設備の更新が行われ、効率的な利用となった。また、重油単価の低減により光熱水費について予算の16%の節減となった。</p> <p>▼ 事務局会議で節約の方策を検討することで、職員の意識を向上させた。</p> <p>▼ 太陽光発電設備は電力料金の補てんとなりエネルギーの節約になっている。また、停電時には、30分程度の自立運転が可能であり、非常時対応ができるようになっている。</p> <p>▼ ウォームシェアとして、行政相談座談会、お手軽体力測定を実施した。</p> <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>▼ 職員の事務分掌により、指揮命令系統、連絡系統が確立されている。また、必要な従事者の確保を行い労働環境、健康管理に努めた。</p> <p>▼ 新たな職員(夜間パート職員)1名を採用した。その際、業務に支障を生じさせないように研修を実施した。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼ 毎月、常勤職員による事務局会議及び職員研修を実施し、業務の改善に当たった。結果を夜間パート職員にも共有し、職員全員が同じ対応を行うよう配慮した。</p>	<p>地域住民の声に、懇切丁寧に対応することで、各種事業の定着化、活発化が図れた。</p> <p>平等利用については利用者の理解を得て基本方針どおりに適切に実施することができた。</p> <p>節減は利用者の協力と職員の節約意識により実現できた。</p> <p>お手軽体力測定は、保健センター職員、介護予防センター職員の協力により、多数の参加があり好評を博した。</p> <p>全職員が利用者と同じ対応を行うことができた。</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">協定書に定められているとおり適正に実施されている。全職員が情報を共有し、利用者に対して一定の水準のサービスを提供している姿勢は評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施されている。全職員が情報を共有し、利用者に対して一定の水準のサービスを提供している姿勢は評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり適正に実施されている。全職員が情報を共有し、利用者に対して一定の水準のサービスを提供している姿勢は評価できる。											

▽ 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)

清掃業務、警備業務、エレベータ保全業務、自動ドア保全業務、ボイラー保全業務、消防設備保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保守点検業務、地下貯油槽定期点検業務、貯水槽清掃業務、除排雪業務、施設及び設備の運転・保守・管理・点検業務について、第三者に委託した。

仕様書に基づき業務計画書及び完了報告書を提出させ、業務の実施確認として、委託した業務が適正に行われたかどうかの履行確認検査を実施した。

業務の監督、責任者を明確にして指揮命令系統が確立されている。また、契約が適正に履行されているか、適切に確認した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

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 5月27日	運営協議会 ・27年度業務事業報告 ・28年度事業計画 ・施設、図書利用状況 ・管理運営上の問題点、改善点
第2回 6月13日	東区地域振興担当4館連絡会議 ・地域振興課からの連絡事項 ・各センターからの情報意見交換
第3回 9月2日	東区地域振興担当4館連絡会議 ・地域振興課からの連絡事項 ・各センターからの情報意見交換
第4回 11月24日	東区地域振興担当4館連絡会議 ・地域振興課からの連絡事項 ・各センターからの情報意見交換
第5回 3月10日	東区地域振興担当4館連絡会議 ・地域振興課からの連絡事項 ・各センターからの情報意見交換
<協議会メンバー>	
伏古本町連合町内会会長、札幌地区自治連合協議会会長、東区スポーツ推進委員会会長、札幌連合町内会女性部部长、伏古本町地区青少年育成委員会会長、丘珠連合町内会福祉部長、北栄町内会会長、若竹町内会会長、北栄西町内会会長、伏古第2団地町内会会長、伏古本町地区老人クラブ連絡協議会会長、札幌市東区地域振興課長、札幌市ふしこ地区センター館長	

仕様書のとおり、協議会委員を札幌市、指定管理者、地元町内会等で構成し、管理業務報告、管理運営向上に向けた協議が積極的に行われた。結果は札幌市に報告した。

▽ 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、自主事業の経理を区分するとともに、第三者による会計監査を実施した。

▼ 現金等の取扱については、現金取扱規程を整備しており、適正に管理されているか館長が毎日点検を行った。

▼ コピー料金、電話使用料金は使用記録簿を作成し適正に記載したうえ、現金との照合を行い、金庫に保管した。

資金管理については毎月館長が、帳簿、通帳、帳票を突合し、適切に処理されていることを確認した。現金の取扱は現金取扱規程に則り会計ソフトの導入、定期的な税理士による検査を行ったので適正な取り扱いが実現できた。

	<p>▼会計ソフトにより、元帳、帳票を入出力し、精査確認を行った。会計処理は定期的に税理士に依頼した。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ アドバイスカードにより利用者の苦情要望を受けているが、28年度は該当がなかった。</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>▼ 要望、意見については、館内に「お客様の声箱(アドバイスカード)」を設置した。</p> <p>▼ 講座などの各種アンケート結果、運営協議会の結果については、札幌市に報告するとともに館内に掲示し、周知を図った。</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>▼ 平成28年度時間外労働・休日労働に関する協定届けを札幌東労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼ 労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させている。</p> <p>▼ パート職員に対し最低賃金を下回ることなく適切な時給を支給した。</p> <p>▼ 1年に1回の定期健康診断を実施した。</p> <p>▼ 労働関係法令に則り、ふしこ地区センター就業規則を定め、法令の遵守を徹底した。</p>	<p>労働関係法令に基づき適正な手続き届出を行い、労働環境の向上に努めた。</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">協定書に定められているとおり適正に実施されている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施されている。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり適正に実施されている。											
<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>▼ 利用者の安全については、毎日の館内外の見回りと月1回の防火防災安全自主点検を全職員で行い、危険箇所の発見とその改善をすることで確保された。</p> <p>▼ 拾得物の扱いについては原則警察に届出を行う。喫緊に本人に返還する場合は、保管記録簿に本人のサインを求め、確実に返却されたことを記録した。</p> <p>▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</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>▼ 清掃業務、警備業務、エレベーター保全業務、自動ドア保全業務、ボイラー保全業務、消防設備保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、地下貯油槽定期点検業務、貯水槽清掃業務、除排雪業務、施設点検業務については、委託業務契約書に基づき適正に履行された。</p> <p>▼ 設備の修繕は、軽微なものは職員が対応し改善した。</p>	<p>施設内外の管理は職員を中心に適切に実施され、利用者の安全が確保された。</p> <p>施設、設備、備品管理には十分な点検を行った結果、改善点は即対応し良好な状態を保つことができた。第三者委託業務は事前の打ち合わせを密に行い、適切に実施した。</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">協定書に定められているとおり適正に実施されている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施されている。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり適正に実施されている。											

	<p>▼ 外構緑地、駐車場の管理は職員で行った。芝刈りや雑草抜き、花壇の整備、庭木の剪定、冬囲いは、状況を見ながら適切に行った。</p> <p>▼ 敷地内の庭木を、造園業者に依頼して剪定した。</p> <p>▼ 花壇の整備は、地域老人会の協力を得て良好な環境維持ができた。</p> <p>▼ 備品は、数量と状況を確認し適切に管理を行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 防災計画を作成し、5月と11月に自衛消防訓練を行った。合計40人の利用者が参加して、円滑に実施した。また、消防署に対する非常通報訓練も同時に実施した。</p>	<p>倒木、落雪等の安全対策となった。</p> <p>利用者のご理解と御協力を得て円滑な訓練となった。</p>																																																																									
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼ 14講座15件を開講し、284人の参加があった。募集定員の96%となっている。</p> <p>▼ まちづくりに関する講座として「生ゴミ堆肥化セミナー」を開講し、ゴミの減量化につながる取組を行った。</p> <p>▼ 各講座の受講者にアンケートを実施し、満足度については全ての講座で好評であった。</p> <p>28年度 開催講座一覧</p> <table border="1" data-bbox="384 1234 979 1973"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>募集</th> <th>受講者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>パソコンははじめの一步</td><td>6</td><td>20</td><td>17</td></tr> <tr><td>プランターで野菜作り講座</td><td>1</td><td>15</td><td>15</td></tr> <tr><td>片付け入門講座</td><td>2</td><td>15</td><td>15</td></tr> <tr><td>ワード基礎講座</td><td>8</td><td>20</td><td>20</td></tr> <tr><td>手作り豆腐講座</td><td>1</td><td>14</td><td>14</td></tr> <tr><td>スマホ・タブレット講座</td><td>3</td><td>12</td><td>12</td></tr> <tr><td>スマホ・タブレット講座</td><td>3</td><td>20</td><td>20</td></tr> <tr><td>遺言・相続と相続税の話</td><td>1</td><td>24</td><td>24</td></tr> <tr><td>女性マーじゃん教室</td><td>8</td><td>28</td><td>28</td></tr> <tr><td>笑いヨガ講座</td><td>6</td><td>20</td><td>17</td></tr> <tr><td>お手軽運動講習会</td><td>15</td><td>50</td><td>41</td></tr> <tr><td>テラリウム入門講座</td><td>3</td><td>15</td><td>9</td></tr> <tr><td>パソコン年賀状講座</td><td>6</td><td>20</td><td>20</td></tr> <tr><td>生ゴミ堆肥化セミナー</td><td>1</td><td>15</td><td>15</td></tr> <tr><td>LED工作教室</td><td>1</td><td>20</td><td>17</td></tr> <tr><td>合計</td><td>65</td><td>308</td><td>284</td></tr> </tbody> </table>	講座名	回数	募集	受講者	パソコンははじめの一步	6	20	17	プランターで野菜作り講座	1	15	15	片付け入門講座	2	15	15	ワード基礎講座	8	20	20	手作り豆腐講座	1	14	14	スマホ・タブレット講座	3	12	12	スマホ・タブレット講座	3	20	20	遺言・相続と相続税の話	1	24	24	女性マーじゃん教室	8	28	28	笑いヨガ講座	6	20	17	お手軽運動講習会	15	50	41	テラリウム入門講座	3	15	9	パソコン年賀状講座	6	20	20	生ゴミ堆肥化セミナー	1	15	15	LED工作教室	1	20	17	合計	65	308	284	<p>満足度、理解度ともに達成率は100%であった。</p> <p>無料講座を3講座開講し、どの講座も好評であった。</p> <p>3つの講座がサークル化となり、当センターで活動している。</p>	<table border="1" data-bbox="1238 808 1450 846"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>協定書に定められているとおり適正に実施されている。サークル化に結び付いた講座が3件あり、貸室の利用率向上に努める姿勢は評価できる。2か月間の休館に係わらず、図書の貸し出し冊数を高い水準で維持していることは評価できる。</p>	A	B	C	D
講座名	回数	募集	受講者																																																																								
パソコンははじめの一步	6	20	17																																																																								
プランターで野菜作り講座	1	15	15																																																																								
片付け入門講座	2	15	15																																																																								
ワード基礎講座	8	20	20																																																																								
手作り豆腐講座	1	14	14																																																																								
スマホ・タブレット講座	3	12	12																																																																								
スマホ・タブレット講座	3	20	20																																																																								
遺言・相続と相続税の話	1	24	24																																																																								
女性マーじゃん教室	8	28	28																																																																								
笑いヨガ講座	6	20	17																																																																								
お手軽運動講習会	15	50	41																																																																								
テラリウム入門講座	3	15	9																																																																								
パソコン年賀状講座	6	20	20																																																																								
生ゴミ堆肥化セミナー	1	15	15																																																																								
LED工作教室	1	20	17																																																																								
合計	65	308	284																																																																								
A	B	C	D																																																																								

## ▽ 各事業に関する情報収集及び提供業務

▼ 講座の実施状況の写真をその都度館内に展示するとともに、その他各事業についての内容を広報(展示、配布)し周知徹底を図った。

▼ ホールの掲示板を、サークルの作品展示に開放することで来館者への関心を高めることができた。

▼ 図書室前の掲示板に全新着図書の紹介を行い、図書室内に新着図書専用の棚を設け利用者の購読意欲を促すよう働きかけた。

▼ 予約の多い本を検索し「全館予約本ベスト100リスト」を作成し、定期的に更新して情報提供を行った。

▼ 図書室内の掲示板に、新聞読書欄を掲示して情報提供を行った。

## ▽ 各事業に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

## ▼ 文化祭

10月28日～30日の3日間開催した。展示発表は15サークルで154人の方が806点の作品を発表し、537名の参加があった。舞台発表には18サークル181人が出演し、528人の参加を得て盛会裡に終了した。

展示部門、舞台部門合計1,065名の多数の参加を得て活発な地域交流が図られた。

## ▼ ほのぼのコンサート

11月5日(土)元札幌交響楽団コンサートマスターほか4名による演奏会を開催した。質の高い演奏の中で、曲目、楽器の特性を分かり易く説明するなど気楽にクラシック音楽を堪能した様子であった。

## ▼ ふしこふれあい喫茶

地域町内会とふしこ地区センター共催で、毎月第4月曜日午後開催した。内容は、手芸、合唱、ゲーム、歓談と多彩で、地域の高齢者の方々を中心に毎回60名ほどの参加があり盛会裡に開催された。

地域交流事業として地元町内会と連携して開催している「ふしこふれあい喫茶」は、毎回多数の参加を得ており、交流を深める場として貢献した。

## ▼ クリスマスのつどい

毎週水曜日実施の絵本の読み聞かせの会の特別イベントとして、「クリスマスつどい」を12月10日(土)に実施し、親子、祖父母を交えて多数の参加者があり、家族の交流も深めることができた。

幼児、児童を対象の「読み聞かせの会」ボランティアの皆さんの協力を得て毎年実施しており、小さい頃から絵本に親しむための最適の場として設けられており、活発な活動がなされている。

## ▼ 各種大会

囲碁、インディアカ、バドミントン、バウンドテニス、卓球大会を開催し、142人の参加を得た。特に卓球大会は66人

の参加があり盛大となった。地域住民の交流を大いに深めることができた。

▼ クリスマスチャリティー

伏古本町社会福祉協議会とふしこ地区センターの共催で、12月17日(土)午後1時30分から午後8時30分までの間体育室で開催された。地域の町内会の方々による運営で、512人の方々が参加して盛大に行われた。平成26年度から子どもクリスマス会を新たに開催しており、老若男女全ての世代の方々の協賛を得ている。被災者の応援のみならず、地域の多くの方々が集う大きなイベントとして位置付けられ、地域住民の交流を深めることができた。

歳末助け合い運動の一環として地区センター近郊10町内会及び地域社会福祉協議会、ふしこ地区センター共催で、「クリスマスチャリティー」を開催した。地域住民が多数参加し、みんなで支えあう地域活動に大いに貢献できた。

▼ 施設開放事業(無料)

施設開放事業の実施状況は以下のとおり

種目	実施日	実施回数	利用者数
バドミントン	土曜・午後・夜間	39	2,189
剣道	火曜夜間	39	1,301
卓球	日曜午後夜間	41	2,607
囲碁将棋	木土午後・日午前午後	88	2,345
バスケットボール	日曜午前	39	461
ジュニア新体操	水曜夜間	39	582
計		285	9,485

ほぼ予定どおり実施することができた。

▼ 図書室

	H27年度実績	H28年度実績	増減率
開室日数	282日	281日	99.6%
蔵書冊数	45,194冊	45,338冊	100.3%
登録者数	6,292人	5,872人	93.3%
貸出冊数	141,437冊	111,681冊	79.0%

貸出冊数の減少は2か月間工事のため休館したことによる。予約の促進やテーマ展示を頻繁に積極的に行い、利用者増に努めた。

<利用状況>

▼ 毎月地域の小中学校に「図書室カレンダー」を送付し、利用の促進を図った。

▼ ふしこ絵本の会「どんぐり」による絵本の読み聞かせの会を毎週水曜日実施している。28年度は37回開催し、延べ326人の参加があった。

▼ 季節の風物や行事にあった本を毎月7～8項目程度テーマ展示している。

▼ 図書室絵本コーナー壁面に、毎月季節の装飾を施し、潤いのある環境を設定した。

▽ 各事業に関する相談業務

読み聞かせボランティアグループの協力があるため、充実した楽しい絵本の読み聞かせ会が維持できた。

	<p>▼ 文化祭実施に向けて、7月から9月まで毎月1回打合せ会を開催し、円滑な運営を実現するため各サークルからの相談、要望等を聴取し活用した。</p> <p>▼ 各種大会、クリスマスチャリティ、ふれあい喫茶について、それぞれ事前の打ち合わせ会を開催し、円滑な運営のための相談要望を聴取し活用した。</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="379 454 981 1153"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">体育室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,021</td> <td>840</td> <td>842</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>34,825</td> <td>26,250</td> <td>29,402</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>92.0%</td> <td>93.0%</td> <td>93.0%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,454</td> <td>1,125</td> <td>1,195</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>18,457</td> <td>14,200</td> <td>14,892</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>68.5%</td> <td>65.0%</td> <td>69.6%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>643</td> <td>500</td> <td>538</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,240</td> <td>4,400</td> <td>4,727</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>60.0%</td> <td>55.0%</td> <td>62.0%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,128</td> <td>840</td> <td>926</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,551</td> <td>4,800</td> <td>5,095</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>53.8%</td> <td>50.0%</td> <td>54.4%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">娯楽室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,434</td> <td>1,100</td> <td>1,197</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>12,320</td> <td>9,600</td> <td>10,441</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>68.8%</td> <td>59.0%</td> <td>70.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 9件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 文化祭やほのぼのコンサートなど不特定多数の方が集まる場で、講座やサークル案内、部屋の利用を呼びかけた。また、期日前投票所での多数の来館者に対し看板表示などをして広報に努めた。</p> <p>▼ ホールに開催講座のポスターを掲示したり、受講風景(写真)を掲示し参加の呼びかけを行った。</p>			H27実績	H28計画	H28実績	体育室	件数(件)	1,021	840	842	人数(人)	34,825	26,250	29,402	稼働率(%)	92.0%	93.0%	93.0%	集会室	件数(件)	1,454	1,125	1,195	人数(人)	18,457	14,200	14,892	稼働率(%)	68.5%	65.0%	69.6%	実習室	件数(件)	643	500	538	人数(人)	5,240	4,400	4,727	稼働率(%)	60.0%	55.0%	62.0%	和室	件数(件)	1,128	840	926	人数(人)	6,551	4,800	5,095	稼働率(%)	53.8%	50.0%	54.4%	娯楽室	件数(件)	1,434	1,100	1,197	人数(人)	12,320	9,600	10,441	稼働率(%)	68.8%	59.0%	70.9%	<p>施設利用率はほぼ計画を達成した。今後も気軽に快適に利用できるように心掛け、更なる利用率アップを図りたい。</p> <p>利用の促進について、種々案内、掲示で取り組んでおり目的は達成できた。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 421 1441 454"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>協定書に定められているとおり適正に実施されている。利用促進の取組により、計画を超えた利用率となっていることは評価できる。</p>	A	B	C	D
		H27実績	H28計画	H28実績																																																																									
体育室	件数(件)	1,021	840	842																																																																									
	人数(人)	34,825	26,250	29,402																																																																									
	稼働率(%)	92.0%	93.0%	93.0%																																																																									
集会室	件数(件)	1,454	1,125	1,195																																																																									
	人数(人)	18,457	14,200	14,892																																																																									
	稼働率(%)	68.5%	65.0%	69.6%																																																																									
実習室	件数(件)	643	500	538																																																																									
	人数(人)	5,240	4,400	4,727																																																																									
	稼働率(%)	60.0%	55.0%	62.0%																																																																									
和室	件数(件)	1,128	840	926																																																																									
	人数(人)	6,551	4,800	5,095																																																																									
	稼働率(%)	53.8%	50.0%	54.4%																																																																									
娯楽室	件数(件)	1,434	1,100	1,197																																																																									
	人数(人)	12,320	9,600	10,441																																																																									
	稼働率(%)	68.8%	59.0%	70.9%																																																																									
A	B	C	D																																																																										
<p>(6) 付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ ホームページを作成している。随時更新を行い閲覧数を増やすなど今後も充実に努めることとする。</p> <p>▼ 広報誌は1度に約23,000部の配布を行っている。伏古本町連合町内会、丘珠連合町内会、札幌地区自治連絡協議会、元町連合町内会に依頼し、各戸配布及び回覧での周知を行い利用を促した。</p>	<p>地区センター便りは4連合町内会に依頼して各戸配布、回覧し利用者増加に大きく貢献した。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 1507 1441 1541"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>協定書に定められているとおり適正に実施されている。</p>	A	B	C	D																																																																						
A	B	C	D																																																																										



	<p>▼ 広報誌の他、各種講座や行事案内は、館内にポスターやチラシを配置したほか、他地区センターやまちづくりセンターに配架を依頼した。</p> <p>▼ 地域の新聞販売店(北海道新聞)の広報誌にも、行事や講座の案内の掲載を依頼した。</p> <p>▼ 札幌市の事業、後援に係る関連団体のポスター、チラシを、館内に掲示、配架した。</p>													
<p>2 自主事業その他</p>														
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 飲料水自動販売機を2台設置している。 28年度の飲料水販売手数料金は、122千円とほぼ計画額どおりとなった。</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 物品購入や修繕、清掃などの第三者への業務委託は全て市内の企業に発注している。</p> <p>▼ 福祉施策への配慮 印刷物の発注は、全て札幌市内の身体障害者の福祉工場を利用している。</p>	<p>行政財産使用許可により、自動販売機2台を設置し、利用者により便宜を図ることができた。</p> <p>市内企業の活用、福祉政策には十分配慮している。</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">協定書に定められているとおり適正に実施されている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施されている。							
A	B	C	D											
協定書に定められているとおり適正に実施されている。														
<p>3 利用者の満足度</p>														
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 1061 359 1496"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="359 1061 979 1496"> <p>アンケート対象者と実施日・実施人数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設利用者 28年2月1日～10日に利用した69団体</li> <li>▼ 図書室利用者 28年2月1日～10日の利用者100人</li> <li>▼ 開放事業利用者 28年2月1日～10日の利用者56人 (囲碁、バドミントン、卓球、ジュニア新体操、剣道、バスケットボール利用者)</li> <li>▼ 講座受講者 28年度の受講者284人のうち回答者257人</li> <li>▼ ほのぼのコンサート 28年11月5日の参加者155人のうち回答者97人</li> </ul> <p>回答者合計 579人</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1496 359 1998"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="359 1496 979 1998"> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度はいずれも100%であった。</li> <li>▼ 職員の接客対応はいずれも80%以上であり好評であった。</li> <li>▼ 開催講座の満足度は、15講座すべてで満足度100%の回答を得ている。</li> <li>▼ センター内外の清掃状態についてもいずれも満足度100%の回答を得た。</li> <li>▼ 施設設備の管理状況概ね良いとの回答であった。</li> <li>▼ 貸室申込方法については、一度に1月分との簡略化の意見もあったが、満足度は100%であった。</li> <li>▼ 使用料金支払い方法や金額については、満足度100%であった。</li> <li>▼ 図書室の利用についてリピーターが90%を超えていた。</li> <li>▼ 図書室の使い勝手の満足度は100%であった。</li> <li>▼ 図書室の清掃、接客、利用したいとの希望は満足度は100%であった。</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p>実施方法</p>	<p>アンケート対象者と実施日・実施人数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設利用者 28年2月1日～10日に利用した69団体</li> <li>▼ 図書室利用者 28年2月1日～10日の利用者100人</li> <li>▼ 開放事業利用者 28年2月1日～10日の利用者56人 (囲碁、バドミントン、卓球、ジュニア新体操、剣道、バスケットボール利用者)</li> <li>▼ 講座受講者 28年度の受講者284人のうち回答者257人</li> <li>▼ ほのぼのコンサート 28年11月5日の参加者155人のうち回答者97人</li> </ul> <p>回答者合計 579人</p>	<p>結果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度はいずれも100%であった。</li> <li>▼ 職員の接客対応はいずれも80%以上であり好評であった。</li> <li>▼ 開催講座の満足度は、15講座すべてで満足度100%の回答を得ている。</li> <li>▼ センター内外の清掃状態についてもいずれも満足度100%の回答を得た。</li> <li>▼ 施設設備の管理状況概ね良いとの回答であった。</li> <li>▼ 貸室申込方法については、一度に1月分との簡略化の意見もあったが、満足度は100%であった。</li> <li>▼ 使用料金支払い方法や金額については、満足度100%であった。</li> <li>▼ 図書室の利用についてリピーターが90%を超えていた。</li> <li>▼ 図書室の使い勝手の満足度は100%であった。</li> <li>▼ 図書室の清掃、接客、利用したいとの希望は満足度は100%であった。</li> </ul>	<p>職員の接客対応、講座受講者、施設開放事業利用者、図書室利用者の満足度、清掃に対する満足度達成率はいずれも80%以上であった。</p> <p>アンケートで出された要望に対して、当館の回答を利用者に掲示した。</p> <p>ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度は100%であり、目標値を達成した。</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">協定書に定められているとおり適正に実施されている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施されている。			
<p>実施方法</p>	<p>アンケート対象者と実施日・実施人数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設利用者 28年2月1日～10日に利用した69団体</li> <li>▼ 図書室利用者 28年2月1日～10日の利用者100人</li> <li>▼ 開放事業利用者 28年2月1日～10日の利用者56人 (囲碁、バドミントン、卓球、ジュニア新体操、剣道、バスケットボール利用者)</li> <li>▼ 講座受講者 28年度の受講者284人のうち回答者257人</li> <li>▼ ほのぼのコンサート 28年11月5日の参加者155人のうち回答者97人</li> </ul> <p>回答者合計 579人</p>													
<p>結果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ふしこ地区センター全体のサービスに対する満足度はいずれも100%であった。</li> <li>▼ 職員の接客対応はいずれも80%以上であり好評であった。</li> <li>▼ 開催講座の満足度は、15講座すべてで満足度100%の回答を得ている。</li> <li>▼ センター内外の清掃状態についてもいずれも満足度100%の回答を得た。</li> <li>▼ 施設設備の管理状況概ね良いとの回答であった。</li> <li>▼ 貸室申込方法については、一度に1月分との簡略化の意見もあったが、満足度は100%であった。</li> <li>▼ 使用料金支払い方法や金額については、満足度100%であった。</li> <li>▼ 図書室の利用についてリピーターが90%を超えていた。</li> <li>▼ 図書室の使い勝手の満足度は100%であった。</li> <li>▼ 図書室の清掃、接客、利用したいとの希望は満足度は100%であった。</li> </ul>													
A	B	C	D											
協定書に定められているとおり適正に実施されている。														

利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 有料利用者に駐車場の使用を優先させてほしい。 【対応】 駐車場は利用者を区別していないので、順次利用するよう説明表示した。
	【意見】 図書室で飲み物を摂りたい。 【対応】 書籍汚損の恐れがあるので禁止している旨説明表示を行った。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)			
項目	H28計画	H28決算	差
収入	29,680	30,880	1,200
指定管理業務収入	29,548	30,758	1,210
指定管理費	23,088	23,699	611
利用料金	6,100	6,474	374
その他	360	585	225
自主事業収入	132	122	▲ 10
支出	29,680	30,414	734
指定管理業務支出	29,644	30,378	734
自主事業支出	36	36	0
収入-支出	0	466	466
自主事業による利益還元	0	122	122
法人税等	0	0	0
純利益	0	344	344

全体を通して極めて健全な収支状況と評価している。

A	B	C	D
協定書に定められているとおり適正に実施されている。利用促進に努め、利用料金の増収により積極的に利用者還元を図っていることは大いに評価できる。			

参考	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,025	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 指定管理費増は、休館期間中の利用料金減収額の補填がなされたため。
- ▼ 利用料金増は休館による利用者離れが予想より少なかったため。
- ▼ 自主事業による利益還元122千円は、卓球台の購入費として使用した。
- ▼ 指定管理業務による利益還元策として実習室折りたたみ机、椅子購入費などに充てた。(1,025 千円)
- ▼ 自主事業支出は、行政財産使用料36千円のみで、計画どおりであった。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼ 当地区センターの財務状況等は、貸室利用収入が安定しており経営能力は維持されている。		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 ▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼ 職員個人のパソコン及び媒体の持ち込み持ち出しを禁止している。また、個人情報(マイナンバー等)関係書類の保存方法は施錠できるロッカーに保存し万全を期した。加えてパソコンにパスワードを設定し、情報漏えい対策を徹底した。 ▼ 個人情報に記載されているメモ等は、使用后速やかにシュレッダー処理を行った。  ▼ 暴力団の施設利用はなかったが、必要な場合は「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って対応をするとともに、東区に連絡の上指示を仰ぐこととしている。		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>▼平成28年度は概ね計画通りの運営となった。</p> <p>▼施設の維持管理は仕様書の要求水準をほぼ満たすこととなった。</p> <p>▼施設利用状況は計画額を若干上回る結果となり高水準を維持することができた。</p> <p>▼アンケート結果についても満足度は達成されており、清掃状況、職員の対応など高評価を得た。</p> <p>▼財政状況は安定しており、光熱水費の縮減により、1,025千円の利用者還元を行った上、344千円の純利益を計上した。</p>	<p>▼情報の発信 広報さっぽろ、地区センター便り等広報に積極的に取り組み効果的PRを行う。</p> <p>▼安定した管理運営 利用率の向上、経費の徹底削減を図って安定した管理運営を目指す。</p> <p>▼利用者の声を反映 利用者アンケート等を通して利用者の声を把握し、事業運営に反映させる。</p> <p>▼サービス向上 利用者に親切で丁寧な対応を心がけ、また公平を旨として接客することで心地よく楽しく利用できる環境作りを目指す。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者に対して一定水準のサービスを提供することにより、安定した施設利用率に結び付けていると認められる。利用者ニーズに合った内容の講座を行うことによるサークル化、また、積極的な利益還元などは、大いに評価できる。</p>	<p>時代に合った利用者ニーズを的確に把握するとともに、今後も高い受講率及び施設利用率を維持していただきたい。</p>