

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

1 施設の概要			
名称	札幌市苗穂・本町地区センター	所在地	札幌市東区本町2条7丁目2-10
開設時期	平成11年2月15日	延床面積	1,309,313㎡
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	ホール、集会室、実習室、和室		
2 指定管理者			
名称	札幌市苗穂・本町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	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											
<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>札幌市から平成26年度を初年度とする4年間、札幌市苗穂・本町地区センターの運営にあたり指定管理者として設置目的である地域住民(札幌市民)のコミュニティ活動の助長・生涯学習の普及並びに地域住民の福祉増進に寄与することを基本理念とし、次の基本方針を策定した。</p> <p>(1)地域に暮らす乳幼児から高齢者まで誰もがともに参加し利用できる地区センターとして</p> <p>①子育て支援事業の実施 ②地域福祉事業の推進</p> <p>③関係諸団体の活動拠点として施設の有効活用を図る。</p> <p>(2)講座・文化祭・コンサートなど、世代を超えて生涯学習としての教養・文化・芸術にふれる機会の提供と、学ぶことの楽しさと感動できる事業を提供できる地区センターとして関係事業を実施する。</p> <p>(3)地域は老若男女を問わず多くの個人と企業と団体等によって構成されている。</p> <p>苗穂・本町地区センター運営委員会が利用者をはじめ地域で働き暮らす方々の声を受け止め、地域のまちおこし事業の拠点として運営する。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>公の施設としての地区センターの利用については、「特定の利用者・団体に偏ることなく、利用者の誰もが公平・平等に利用できること」を確保するため、次の方針等を策定し適正な運用に努めた。</p> <p>1. 基本施策</p> <p>(1)関係法令の遵守</p> <p>(2)広報活動の充実</p> <p>(3)適切な地区センター施設の保守管理</p> <p>2. 基本施策に基づく取り組みについて</p> <p>(1)区民センター条例等・関係法令の遵守</p> <p>①利用者に対し平等、公平な関係法令の運用を図るため、所属職員に対し随時関係事務研修会と他地区センターでの取扱等について、館長、担当者から口頭または回覧文書で取扱等について周知の徹底と適正な運用を図った。</p> <p>②改正法令の取扱等については、その都度センターロビー、各室に関係ポスターを掲示し利用者に対し周知の徹底を図ることができた。</p> <p>③利用申込者に対する平等・公平な取扱について</p> <p>地区センター利用について、事前予約・預かり制度取扱の平等・公平化に努めた。</p> <p>利用日時・室利用について、利用者が複数者と重なった場合、第三者により抽選を行い利用者を決定し平等・公平な取組を確保した。</p>	<p>基本方針の策定については、地域住民を構成員とする運営委員会の総意により運営方針を定め各事業を進めた。事業の実施にあたって、運営委員会・運営委員会事務局と協議し、基本方針に基づき各事業を実施し、当初の目的を概ね達成することができた。</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">協定書に定めているとおり適正に実施されている。平等・公平な取り扱いについては、施設予約に限らず、講座受付やチラシの配架等についても徹底することにより、利用者との信頼関係を構築している姿勢は評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定めているとおり適正に実施されている。平等・公平な取り扱いについては、施設予約に限らず、講座受付やチラシの配架等についても徹底することにより、利用者との信頼関係を構築している姿勢は評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定めているとおり適正に実施されている。平等・公平な取り扱いについては、施設予約に限らず、講座受付やチラシの配架等についても徹底することにより、利用者との信頼関係を構築している姿勢は評価できる。											

(2) 広報活動の充実

①地区センター主催事業等について、だれもが平等に参加できるよう、広報活動事業を充実させ利用の機会を公平に享受できるように努めた。

②実施事業(各種講座の開講、事業等)の周知方法について

(ア)「地区センターだより」の個別配布・町内回覧・館内掲示等により随時情報の提供を行った。

「地区センターだより」が地域住民の情報紙として利用されるよう各事業案内の他、構成を工夫した。

(イ)ホームページを作成し、実施事業について配信した。

(ウ)フェイスブックの作成、配信、各種事業の実施状況をリアルタイムで発信した。

③講座等受講申込方法の公平化と利便性の確保について

(ア)受講希望者で平日仕事に従事されている方々には時間帯により来館受講申し込みが困難な場合もあることから、受講の機会を均等に享受できるように電話申し込みの導入及び定員を超える申し込みがあった場合、基本的には先着順となるが、可能な限り講師の理解をいただいで受講者枠の拡大等に努めた。

④受講料等所要経費の収納事務取扱の規制緩和について

日・祝日・夜間も関係業務に対応することにより、利用者に対する利便性の確保に努めることができた。

以上の取組を行い公平・平等利用の確保に努めた。

⑤チラシ・ポスター等の配架基準の策定

チラシ・ポスター等について、配架基準を定め配架、利用者に対する平等な取扱に努めた。

以上の取組の結果、利用者に対する公平・平等な施設の取扱いにより、安全で適切な地区センターの運営ができたものとする。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

(1)電気・ガス・上下水道の使用について、節約に努めた。

(2)暖房用ガスについては、職員によるエアコンフィルターの清掃等による暖房機器の機能維持と利用者に対し室温の過度な温度設定の防止等協力依頼のステッカーの掲示や電気の不要カ所の消灯及び間引き照明により節約することができた。

(3)サニタリー用洗剤について、環境に配慮しグリーン購入ガイドライン指定品の使用に努めてきた。

また、日常清掃に使用する洗剤について、業務委託業者に成分表の提出を義務付け環境に配慮した洗剤を使用していることを確認した。

(4)平成28年度札幌市が企画実施した「ウォームシェア」運動に参加し、関係ポスターの掲示及び次の取組を行った。

①1階ロビーでの無料お茶コーナーの開設。

期間中約1,000人の方々の利用があった。

②懐かしの名作映画会を2回開催し、延べ62名の参加があった。

この他「ウォームシェア」運動として「開館記念コンサート」等の地域交流事業を実施した。

(5)札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。

職員が率先してエネルギーの省力化による環境負荷軽減のため、冷暖房機の稼働開始時期・設定温度の管理、ゴミ排出量の軽減等に努めてきた。

▽ 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)

(1) 常勤職員としての統括責任者「館長」及び職務代理者「副館長」並びに一般事務職員、図書館司書を配置、この他パート職員を配置し関係業務を行った。
 (2) 職員の業務分担(事務分掌)・指揮命令系統・連絡系統を定め、緊急時対応が迅速に行えるよう連絡網を整備している。

(3) 業務水準の維持向上と適切な利用者に対するサービスの提供を図るため、当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。

(4) パート職員の研修は、館長他担当職員から案内業務、使用承認、利用料金収納事務等の関係法令の取扱研修を実施、利用者からの苦情・不適切な事務処理等も一切なく、研修内容について十分に理解された結果であると考えている。

(5) 常勤職員・パート職員の労働環境の維持向上を図るため、就業規則を定め労働基準監督署の承認を受け(平成22年5月31日承認済)適正に関係業務を行っているほか、労働安全衛生法に定める「総括安全衛生推進者」を配置し職場環境の維持向上に努めることができた。

(6) パート職員の労働時間の平準化のため、特定のパートに業務が偏ることのないよう勤務シフト作成に配慮してきた。

(7) リフレッシュ休暇の付与

当地区センターに勤務する常勤職員は雇用人数も4人と少なく業務内容も多岐にわたっており、法定の年次有給休暇を行使することがなかなか困難な状況であるが、常勤職員が利用者への良好な接遇と適切な業務を行うため、職員自ら心身ともに健全であるべきとの考えから、職員全員が少なくともリフレッシュ休暇5日間について、必ず使用することとしている。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

管理水準の維持向上について、随時職員からの提言を受け、新規事業の計画を含め既存事業を見直し、以下の改善等について提案を受け取り組んできた。

(1) 広報関係の充実について

新たな視点から従前の「地区センターだより」の紙面構成を見直し、より親しみやすい「地区センターだより」となるよう紙面構成の充実を図った。

▽ 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)

(1) 苗穂・本町地区センター施設の保守・管理の適正化により、利用者に快適・安全な施設利用を提供するため札幌市の承認を得て次の業務について第三者に対し業務の委託を行った。

地区センター施設の適正な管理・運営を確保するため、関係業務について札幌市の承認を得て第三者に關係業務を委託した。

委託業務名	委託業務内容
1 清掃業務	地区センターの清掃業務
2 機械警備業務	夜間・休館日の警備業務
3 ボイラ保全業務	冷暖房ボイラの保全業務
4 自動ドア保全業務	自動ドアの保守点検業務
5 エレベーター保守点検	エレベーター保守点検業務
6 舞台装置保全業務	ステージ・吊り具等 舞台装置点検
7 自家用電気工作物 保安管理業務	館内照明器具等 電気設備点検業務
8 消防設備保全業務	消火器・非常放送設備等点検業務
9 芝生管理業務	芝生草刈り施肥等の保守管理業務
10 除排雪業務	除・排雪業務
11 建築基準法点検業務	建築物及び建築設備の点検業務
以上11業務	

(2)各業務の履行に当たっては事業終了後点検による異常の有無等を確認することとしている。

(3)委託業務の全てについて業務の遅延・未執行業務及び改善命令等による業務の手直しも無く委託契約仕様書に基づき適正に関係業務は履行された。

(4)請求書受理後、契約条項に基づき所要経費を定められた所定の期間内に支出事務を終了している。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

(1)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 28年7月12日	1. 地区センターからの報告事項(地区センター館長報告) (1)27年度地区センター事業運営基本方針について (2)苗穂・本町地区センター利用状況、地区センターの現状について (3)各種実施済事業について 2. 地区センター利用に係る課題について
第2回 28年9月27日	1. 地区センターからの報告事項 (1)地区センターの利用状況について (2)区民講座・地域交流事業、その他各種事業計画の執行状況について (3)当地区センター運営委員会の財政状況について

運営協議会については、今年度は2回実施し、当地区センターの利用状況を初め、懸案事項について協議し、運営の改善等、適正な業務の執行を確保することができた。また、東区地域振興課と4館連絡会議を実施し、情報を共有している。

4館連絡会議 28年6月13日 東区民センター	東区地域振興課・4館連絡会議を実施し、課題の検討及び情報交換を行った。
4館連絡会議 28年9月2日 栄地区センター	東区地域振興課・4館連絡会議を実施し、課題の検討及び情報交換を行った。
4館連絡会議 28年11月24日 ふしこ地区センター	東区地域振興課・4館連絡会議を実施し、課題の検討及び情報交換を行った。
4館連絡会議 29年3月10日 苗穂・本町地区センター	東区地域振興課・4館連絡会議を実施し、課題の検討及び情報交換を行った。
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌市東区地域振興課長 ・札幌市東区地域活動担当係長・同担当者 ・小学校・中学校各校長・地域保育園園長 ・各種団体役員・地域団体代表 ・指定管理者(運営委員会会長、副会長) ・地区センター館長、副館長 	

関係者一覧を作成し運営協議会開催にあたっては、案内状を送付した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- (1) 資金管理については、指定管理業務自主事業毎の区分経理を実施しており、運営委員会の内部監査と併せ税理士による外部会計監査を実施している。
- (2) 現金等の取扱いについては、現金等取扱規定を整備し日々の現金取扱いについて適正に取扱っている。
- さらに、日々の入金について「入金一覧表」を作成し、担当者(副館長)による現金の確認と館長の決裁を行っている。

▽ 要望・苦情対応

- (1) 要望については、直接館長が対応することとしている。
- (2) 利用者からの苦情対応については、苦情内容について様式を定め取扱いについて職員に周知の徹底を図っている。
- 28年度利用者からの苦情は一件もなかった。

	<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>(1)アンケートは、原則各事業終了後実施することとしている。 (2)アンケート調査結果については、職員に回覧し情報の共有を図っている。 (3)アンケート調査結果については、担当講師にも開示し、受講者の意見を担当者と共有し講座企画に役立てている。</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"> ・当地区センターで働く図書室・事務担当・夜間等勤務パート職員に対し、労働基準法で定めた1時間単価の最低賃金を上回る賃金を支給している。 ・最低賃金引き上げに伴う改正については直ちに時給額を改正し支給することとしている。 ・時間外労働について、所定の割増賃金を支払った。 ・雇用職員(常勤職員・パート職員)の雇用条件について就業規則を定め、労働基準監督署に届け出済である。 ・常勤職員にあつては、関係法令に基づき所定の社会保険、労働保険に加入させた。 <p>すべての雇用職員は労災保険に加入済。 ・常勤職員・事務パート職員・図書室パート職員は、1年に1回定期健康診断を実施した。 ・指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組を適切に実施した。</p>		<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <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> </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・設備等の維持管理に関する業務</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>利用者の安全確保について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会主催事業開催時、非常口等の案内を事前に説明、緊急時の対応に努めた。 ・災害発生時に対処するため、職員・運営委員会の連絡網を整備した。 ・AEDの設置 <p>利用者の緊急時対応として事務室内にAEDを設置。事務室入口・ホール(体育室)に設置カ所を案内表示している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防設備点検業務に併せ職員の非常放送設備使用手順確認と避難訓練の実施。 簡易消火器の設置場所の確認及び操作手順を確認。 <p>パート職員による夜間・日・祝日の安全確保について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出勤時・退館時各室の施錠、火気等の確認、地震等事故発生時利用者の避難指示の徹底により利用者の安全を確保することとしている。館内での人身事故等の事故発生時の対応方法を確立。 ・救急車の出動要請と併せ、事故発生日時・原因・対応内容等担当者に報告書の提出を義務づけている。また、状況により直ちに館長に報告し指示を受ける体制を確保。 	<p>地区センターの利用にあたって利用者に対し安全の確保を図ることは、指定管理者の責務と考えている。</p> <p>施設の維持管理は、それぞれの業務について仕様書の水準を達成し、利用者に良好な環境を提供できたものとする。備品については年1回点検し、不具合による使用不能な物品の確認、廃棄、更新等を実施し適切な備品の利用を実施している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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> </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>市民サービス向上への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無料開放事業について利用可能日4日前から開放日をパネル板に掲示。利用者に周知している。 ・コピーの有料サービスの提供を行っている。 ・損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、駐車場除排雪、緑地管理等)</p> <p>施設・設備等について適正かつ安全な環境を利用者に提供するため、関係業務について第三者委託により実施し、仕様書の水準を達成した。</p> <p>備品管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用備品について適切に管理するため、毎年度備品台帳と照合し、合わせて不具合な備品についてのチェックを実施し、修繕、廃棄処分、更新等を行った。 <p>駐車場について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター駐車場は限られたスペースしかなく、利用日、利用時間帯によって混雑する状況にあるが、状況により職員が案内整理を行い駐車場での事故はなかった。 ・文化祭・夕涼み会等の開催時は、近隣の小学校に依頼し駐車場を確保。利用者に対する利便性の確保に努めた。 ・冬期間における駐車場の安全確保を図るため、開館時間前には除雪が完了するよう作業を行うとともに、駐車場の安全確保を図ることにより、結果、駐車場での事故等は一切なかった。 <p>▽ 防災</p> <p>防災計画を策定するとともに、9月26日及び3月10日に防災訓練を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練のほか、多数の方々が集まる行事開催に当たっては、事前に非常口の案内等避難指示について口頭で説明を実施。 ・消防設備点検時に、職員も放送設備についての操作方法等を確認。 	<p>駐車場の利用は一切の事故も無く適切に運用できた。イベント時には、学校の協力により利用者に不便を生じさせることはなかった。</p>																			
<p>(4)事業の計画及び実施に関する業</p>	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <p>(1)28年度区民講座は34講座を開講した。</p> <table border="1" data-bbox="379 1624 981 1803"> <thead> <tr> <th>開講講座数 (延べ開講数)</th> <th>実施回数 (延べ回数)</th> <th>延べ時間</th> <th>募集人数 (人)</th> <th>受講者数 (人)</th> <th>受講率 (%)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>34講座</td> <td>96</td> <td>156</td> <td>472</td> <td>380</td> <td>78</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>受講者少数のため、2講座中止</p> <p>今年度は、昨年の20講座を大幅に上まった。</p>	開講講座数 (延べ開講数)	実施回数 (延べ回数)	延べ時間	募集人数 (人)	受講者数 (人)	受講率 (%)	備考	34講座	96	156	472	380	78		<p>28年度区民講座は延べ34講座を開講し、講座数、受講者数、開講時間とも前年に比し増加した。指定管理者応募時の計画を上回って実施することができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 1500 1436 1534"> <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。昨年度を大幅に上回る講座数及び受講者数に加え、受講者のニーズを把握して内容の充実に努める姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D
開講講座数 (延べ開講数)	実施回数 (延べ回数)	延べ時間	募集人数 (人)	受講者数 (人)	受講率 (%)	備考															
34講座	96	156	472	380	78																
A	B	C	D																		

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

(1) 定例事業

事業名	実施回数	計	平均参加者数
	参加者数		
おはなし会	実施回数	11	6.7
	参加者数	74	
歌声サロン	実施回数	32	33.5
	参加者数	1,071	
ちびっこひろば	実施回数	17	48.2
	参加者数	820	
計	実施回数	60	32.8
	参加者数	1,965	

事業名	実施回数	参加者数
夕涼み会	1	1,303
落語会	1	57
大人の映画会	2	62
開館記念コンサート	1	195
計	5	1,617

事業名	実施回数	募集人数	参加者数	参加率 (%)
1 若石式足もみ健康法	12	240	144	60
2 親睦ミニソフトバレー大会	1	31	31	100
3 親睦卓球大会	1	40	40	100
計	14	311	215	69.1

開放事業名	項目	計 (回・人)	実施回数1回平均利用者数(人)
	親子の日	実施回数	68
利用者数		1275	
バドミントン	実施回数	37	5.0
	利用者数	186	
卓球	実施回数	19	7.1
	利用者数	134	
ミニ・ソフトバレー	実施回数	28	8.6
	利用者数	240	
自習室の開放	実施回数	778	2.5
	利用者数	1,968	
計	実施回数	930	4.1
	利用者数	3,803	
無料開放事業平均利用者数(人)		4.1	

講座内容については、アンケート調査結果を反映したカリキュラムとなるよう担当講師と事前に調整を行い、受講者の目線で各講座を提供することができた。その他地域交流事業として乳幼児から高齢者までを対象とした定例講座等多くの事業を提供することができた。そのほか乳幼児・小学校低学年を対象とした、絵本の読み聞かせを実施した。

地区センターの有効利用と地域コミュニティ活動等を促進するため、無料開放事業を実施した。

親子の日・バドミントン・卓球・ミニソフトバレー・自習室について無料開放を実施。
利用者数は3,803人と、前年を741人上回った。

受験生に対する自習室の無料開放事業については2階ロビーに自習コーナーとして常設した。
受験生をはじめ資格取得のため、学生以外の社会人の利用もあり好評であった。

▽図書室業務

- (1)仕様書に基づく事業実施と要求水準である個々の事業を実施した。
- (2)「絵本の読み聞かせ」
・ボランティアの皆さんの協力により述べ11回実施し、延べ74人の参加があった。
- (3)図書室利用者に対しアンケート調査を実施、その意見を図書室の運営に活用した。

(5)施設の利用等に関する業務

▽ 利用件数等

		H27実績	H28計画	H28実績
体育室	件数(件)	793	576	811
	人数(人)	17,762	16,700	17,405
	稼働率(%)	64.2	53.3	64.7
集会室	件数(件)	1,073	790	1,071
	人数(人)	10,846	10,200	11,184
	稼働率(%)	51.4	36.6	50.8
実習室	件数(件)	469	418	456
	人数(人)	3,309	3,300	3,021
	稼働率(%)	44.6	38.7	43.6
和室	件数(件)	1,167	577	1,256
	人数(人)	6,687	5,600	6,935
	稼働率(%)	51.1	26.7	56.9
計	件数(件)	3,502	2,361	3,594
	人数(人)	38,604	35,800	38,545
	稼働率(%)	52.3	36.4	53.9

▽不承認0件、取消0件、減免0件、還付11件 42,100円

▽ 利用促進の取組

- ▼各事業の実施について、事前にロビーに案内ポスターの掲示と町内会に回覧で事業案内を行った。
開講講座については、ミニチラシを作成、来館者が自由に持ち帰りできるよう工夫した。
- ▼サークル会員の加入増とサークル活動の活性化を図るため、各サークル別に活動内容について基本となるポスターを事務局が作成し提供した。
- ▼各種事業の実施について、ミニコミ紙の協力を得て事業内容を掲載し参加の増を図った。

・利用件数、利用率(稼働率)貸室使用料は当初の計画と27年度実績を上回ることができた。
・全室について時間貸しが導入されたことにより、従前に比し夜間利用も微増の状況にある。
ホール利用についてはその傾向が強くなっている。
・利用者数については、前年とほぼ同数となっている。

・文化祭における作品展示会は、サークル会員以外の地域の方々にも出展の機会提供と地域中学校の参加協力を得て開催し、地区センター事業のPRにも努めた。
利用促進の取組については概ね目的を達成できたものとする。

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。昨年度大幅に伸びた利用者数を維持しており、引き続き利用促進にあたり、その広報等に努めている姿勢は評価できる。			

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼フェイスブックを導入しリアルタイムな情報の発信を行った結果、他区居住者からの室利用照会が多くなった。</p> <p>▼「地区センターだより」を年4回定期発行、関係町内会の協力で、約6,000部を戸別配布、町内回覧を実施。地区センター事業について地域の方々に各種事業について情報を提供した。</p> <p>▼区内 地区(区民)センター(3か所)、まちづくりセンター(2か所)に配布協力を依頼した。</p> <p>▼定期発行とは別に文化祭・講座開講案内等臨時号を作成、随時町内回覧により地域住民に案内した。</p> <p>▼地域ミニコミ紙に地区センター事業について関係記事の無料掲載の協力があつた。</p> <p>▼施設内にチラシの配架コーナー及び掲示板を設置しているがスペースが狭小なことから、札幌市等官公庁の主催・後援事業・地域に必要とする事業を優先し配架の利便性に配慮した。</p> <p>▼図書新刊本を図書室入口に案内掲示し、図書利用者の利便性に配慮した。</p> <p>▼サークル案内ポスターを1階通路掲示板に掲示し、新規サークル会員の募集案内を兼ね各サークルの紹介を行った。</p> <p>▼お茶の無料サービスコーナーを開設、多くの来館者の利用があり、好評であつた。</p>	<p>地区センターがより多くの方々から利用いただくため、広報業務は重要な役割を担っていることから、運営委員会では様々な工夫を行ってきた。</p> <p>地域の方々の理解と協力により利用率の増となり、効果的に関係業務を達成することができたものとする。</p> <p>また、広報媒体としてフェイスブックの開設などリアルタイムな情報提供にもチャレンジし広報活動の充実に努めることができた。</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。従前から利用者に親しまれている広報誌からフェイスブックに至るまで、あらゆる媒体を駆使した広報活動は、幅広く利用者を拡大する効果が期待でき評価できる。 </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。従前から利用者に親しまれている広報誌からフェイスブックに至るまで、あらゆる媒体を駆使した広報活動は、幅広く利用者を拡大する効果が期待でき評価できる。											
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。従前から利用者に親しまれている広報誌からフェイスブックに至るまで、あらゆる媒体を駆使した広報活動は、幅広く利用者を拡大する効果が期待でき評価できる。																			
<p>2 自主事業その他</p>																			
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼自動販売機売上事業</p> <p>28年度 予算額220千円 決算額229千円と9千円の増となった。</p> <p>▼カラオケ機器の有料貸出事業</p> <p>28年度 予算額30千円 決算額43千円と13千円の増となった。</p> <p>自主事業の収支については、本事業と明確に区分し経理処理した。支出に係る経費は、自動販売機設置箇所について行政財産目的外使用に係ることから72千円の使用料を札幌市に支払った。</p> <p>▽その他の事業</p> <p>(1)地域子育て支援事業として「夕涼み会」事業を実施 地域の皆さんから物品の提供を受けて、フリーマーケット、屋台、バザー、ゲームコーナーを実施。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>・当地区センターで実施する事業と同時開催で各福祉施設に対し各施設で制作している物品販売について無償で場所の提供について協力してきた。</p> <p>また、地域中学校の特殊学級の制作する物品についても、職員が販売に協力し実施してきた。</p> <p>東日本大震災で被害に遭われた方々への見舞金等として、企業・個人の協力をいただいてカレンダー販売会を開催し、浄財の全額を寄付した。今年度で6回目となる。</p> <p>「夕涼み会」では地域福祉団体の参加により、地域住民との交流を図ることができた。バザー売上金の全額は、当団体の収益金としている。</p>	<p>28年度札幌市の承認を受け自主事業としての自動販売機売上手数料については、9千円の増、カラオケ利用料は予算額を上回る収入を確保することができた。</p> <p>その他収益事業についても、センター利用者に配慮しサービスの提供ができたものとする。</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。				<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。																			
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。																			

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<p>・講座・講演会・その他事業 実施期間:各事業終了後</p> <p>・サークル利用者・一般利用者に調査用紙配布 実施期間:28年4月~29年3月</p> <p>・受講者・各種事業参加者にアンケート調査用紙を配布実施</p>
結果概要	<p>結果概要 総合的な満足度</p> <p>1 講座について総合的な満足度についてみると、満足以上の目標率90%以上に対し、講座受講者337人に対し96%の受講者の方々から高い評価を得た。</p> <p>2 その他講座(地域交流事業)については、100%の方々から高い評価を得ることができた。</p> <p>3 貸室・図書室・施設開放事業について職員の接遇等について調査した結果、90%の方々から高い評価を得た。</p> <p>4 貸室・図書室・施設開放事業について室内の清掃事業について満足度を見ると、100%の方々から高い評価を得ることができた。</p> <p>5 利用時間・利用料金については、特段改善等の意見はなかった。</p> <p>コンサートについては、年2回実施(ほのぼのコンサート、開館記念コンサート)しているが、多くの方々から毎年度実施の強い要望があり、好評を博している。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>・ほのぼのコンサート、開館記念コンサートについて継続開催の要望が強く運営委員会として29年度も開催する予定である。</p> <p>各種大会について継続実施の要望があり、従前同様実施を予定している。</p>

区民講座、地域交流講座その他事業についても、90%以上の参加者から満足との高い評価を得た。また、内容についても多くの参加者から支持され、質・量ともに参加者が納得する事業を提供できたものと考えられる。

A	B	C	D
<p>要求水準について、すべての項目で要求水準を10ポイント以上超えており、期待以上の結果となっている。また、利用者のニーズに応え、質の高い事業を実施していることは大いに評価できる。</p>			

4 収支状況

▽ 収支

項目	(千円)		
	H28計画	H28決算	差
収入	33,424	34,932	1,508
指定管理業務収入	33,204	34,703	1,499
指定管理費	27,708	27,708	0
利用料金	4,231	5,241	1,010
その他	1,265	1,754	489
自主事業収入	220	229	9
支出	33,163	40,145	6,982
指定管理業務支出	33,071	40,073	7,002
自主事業支出	92	72	▲ 20
収入-支出	261	▲ 5,213	▲ 5,474
自主事業による利益還元	70	151	81
法人税等	150	70	▲ 80
純利益	41	▲ 5,434	▲ 5,475

収支については▲5,434千円の赤字であったが、開館から18年が経過しているため、利用者の利便性向上のため、積極的な利益還元による改修工事を行った。決算額は赤字であるが、昨年度までの余剰金を充当しており、収支状況については問題なく、利用者からは好評を得ており、利用者の視点に立った改修ができたものと考えている。

A	B	C	D
<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。余剰金の充当による積極的な利益還元は、利用者の利便性向上に大きく寄与しており評価できる。</p>			

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	3,369	下記のとおり

▽ 説明

1. 収入について

- ▼利用料金収入は、当初計画より1,010千円の増となった。
前年度と同様に講座・地域交流事業を通し、センター周知や積極的な利用方法を周知した結果と思われる。
- ▼その他収入は主として講座受講料・教材費、地域交流事業として実施した「歌声サロン」の参加料であり、参加人数の増により489千円の収入増となった。
- ▼自主事業に係る収入は、自販機販売手数料229千円収入、カラオケ収入43千円となり250千円に対し22千円の増となった。
- ▼この結果収入計画に対し、1,508千円の増となった。

2. 支出について

- ▼法人税・地方税については本年度支出が多かったため70千円の納付額となった。
- ▼自主事業利益還元・指定管理業務利益還元として、利用者の利便性を向上させる改修をすることができた。

利益還元について

・自主事業の利益還元 ウオシュレット1台交換	99千円
・実習室水栓交換牡丹・梅ほか移植前庭整備	52千円
計	151千円
・トイレ改修工事一式(1階・2階)	2,293千円
・電話機交換	518千円
・自動ドア修繕	259千円
・体育室ワイヤー交換	299千円

利益還元は 計 3,369千円となった。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼当団体の財務状況は、指定管理者制度導入時より微増ですが、毎年度貸室利用・利用者数の増等により安定的な室利用料金等を確保する一方、この原資を基に各事業を展開し利用者のニーズに対応した運営を行うことができた。

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

▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。
▼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関係事業者を相手に契約は一切行っていない。

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>当初計画の講座事業をはじめ各事業について、企画の見直しを含め新規事業の実施等利用者のニーズを積極的に取り入れ運営することができた。</p> <p>財務的にも収支とも安定した運営を行うことができたものと考えている。</p> <p>各事業についても参加者の90%以上の方々から高い評価を得たものと考えている。</p>	<p>29年度は28年度同様事業の実施にあたり随時事業内容の見直しと充実を図り利用者に良質な事業の提供を行うこととする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域各団体・企業に対するセンター利用案内の取組（地区センターの有効利用の活性化） ・他地区センターと共同事業実施にむけての検討と新規事業の実施 ・札幌市との協議により、運営委員会経費負担により施設の補修・備品の更新事業の実施

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>昨年度を大幅に上回る講座数の増加に加え、それを周知する広報活動にも積極的に取り組むことにより、更なる利用者の拡大に努めていることは評価できる。</p> <p>また、アンケート結果から利用者ニーズを把握して、内容の充実にも努めている姿勢も評価できる。</p> <p>さらに、利用者の利便性向上のため、積極的に利益還元する判断をした姿勢は、大いに評価できる。</p>	<p>施設の利用に関して、将来的には更に伸びる余地も考えられるため、今後も創意工夫により利用率の向上に努めていただきたい。</p>