

## 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)	白石区市民部地域振興課(861-2422)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市菊水元町地区センター	所在地	札幌市白石区菊水元町5条2丁目4番20号
開設時期	平成12年2月16日	延床面積	1,249.30㎡
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	多目的ホール、集会室、実習室、和室、図書室、事務室。		
2 指定管理者			
名称	札幌市菊水元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>当運営委員会は、菊水元町地区センターの管理運営に当たり、「地域住民の、地域住民による、地域住民のための、コミュニティづくり」を目標として、次の3点を定めている。</p> <p>1. 施設の管理運営に当たっては、利用者の視点に立って、地域に根ざしたきめ細かなサービスの提供を目指す。</p> <p>2. 日々の管理運営に当たっては、来館者に常に平等・公平に接し、来てよかったと満足感に満ち溢れる接遇を目指す。</p> <p>3. 何かがある、出会える、発見できる、自己実現を満たすことのできる、地域における存在感のあるコミュニティ施設を目指す。</p>	<p>当地区センターの開設目的である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べく、運営委員会において基本方針を策定している。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> </table>				A	B	C	D
	A	B	C	D						
	<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>管理運営の基本方針第2で「日々の管理運営に当たっては、来館者に常に平等・公平に接し、来てよかったと満足感に満ち溢れる接遇を目指す。」と定め日々実践している。</p> <p>平成30年2月のアンケートでは、再度利用したいとの割合が98.3%で、職員の接客対応がとても良い・良いの割合が78.6%であり、「来てよかったと満足感に満ち溢れる接遇」の結果であると考えている。</p>	<p>アンケート結果にも表れているように、日々職員全員が管理運営基本方針を理解して、業務にあたっており、要求水準は満たしている。</p>	<p>協定書に定められているとおり、適切に実施されており、要求水準を満たしている。利用者の利便性向上を目的とした備品の購入・設置や設備改善を行うなど、きめ細かいサービスの提供に努めている姿勢は評価できる。また、敷地内禁煙については一定の周知期間を設け、利用者に理解を求めことから大きな混乱なく実施することができている。</p>							
	<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>事務室、集会室の窓側の照明やロビーの照明は、間引いており、トイレ等の照明も利用がないときは消灯している。冷暖房についても、外気温に応じてこまめに設定を変更した。</p> <p>給湯室の貯湯式の高温給湯器2台は継続して停止している。利用者がお茶等でお湯が必要な時は、事務室で電気ケトル等を貸し出し、節電に努めている。また、事務処理に関しては、印刷やコピーは両面印刷を常とし、環境に配慮した運営を行っている。</p>	<p>地球温暖化等及び北海道電力の電力供給を考慮して、できる限りの節電対策を行っており、当該項目については適切に対応している。</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>運営委員会の下に、事務局を置き、運営責任者としての事務局長、常勤の事務職員(2名)及び図書職員(2名)、パート職員(日勤3名)、パート職員(夜勤3名)を採用している。また、このほかに緊急時等に臨時職員を採用できることとしている。</p> <p>なお、札幌東労働基準監督署に就業規則届を提出している。</p>	<p>運営委員会の下に事務局を置き、管理運営体制を確立している。</p>									

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

ロビーと多目的ホールの掲示板において、掲示物を留めている画鋲が脱落する事例が多かったため、掲示板の上にステンレス板を貼り、マグネットで掲示物を張り付けることができる仕様に改めた。

また、多目的ホールの無料開放については、有料貸付がある場合は中止のお知らせをその都度掲示していたが、中止か否かのお知らせを分かりやすくするため、日程表付ホワイトボードを設置し、2～4週間先の無料開放の案内を行っている。

料理講習会が好評のため、IH炊飯器を更新し、さらにパン作りのための発酵器を購入した。

貸室の受付に関して、来客については従来の使用承認申込書の様式を記入し易く改め、内部事務については、レジを導入し集計事務等の改善を行っている。

8月の運営協議会において子どもの受動喫煙防止のため敷地内禁煙を提案したところ了解が得られたため、周知期間を置いて今年1月から敷地内禁煙としている。

▽ 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、建築基準法定期(建築・設備)点検業務、外構緑地管理業務(草刈)、除排雪業務を第三者に委託した。委託業務については、その都度履行確認を行い、すべての委託業務が適切に行われていた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回協議会 9月14日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度4～8月事業報告</li> <li>・平成29年9月以降の講座等の概要</li> <li>・平成29年度4～8月収支状況及び決算見込み</li> <li>・次期指定管理者への申込みについて</li> <li>・札幌市暴力団の排除の推進に関する条例について</li> <li>・無料開放について</li> <li>・その他運営向上に関する協議</li> </ul>
第2回協議会 3月14日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度10～3月事業報告</li> <li>・平成29年度の決算見込み</li> <li>・アンケート結果について</li> <li>・新年度の開放事業について</li> <li>・その他</li> </ul>

地域住民の、地域住民による、地域住民のための、コミュニケーションづくりのために提供できる設備等を改善し、地域住民が使いやすい施設となるよう努力している。

委託業務については、的確な監督と履行確認を行っており、問題なく終了している。

年2回の運営協議会を開催し、管理業務の状況及び収支報告を行った。  
管理運営水準の維持・向上に向け、有意義な協議を行うことができ、その内容は平成30年度に反映されている。  
また、区地域振興課主催の館長会議に参加して情報交換を行った。

<p>第1回 区・館長会議 7月4日</p>	<p>&lt;区からの情報提供&gt;          ・指定管理者の平成30年度一斉更新スケジュールについて          ・仕様書の変更点(予定)について          ・高木の剪定について          ・広報さっぽろのリニューアルについて          備品購入(予算)について          &lt;議題&gt;          ・各センターの利用状況及び利用率向上の取り組みについて          ・まつり(文化祭)について          ・その他</p>
<p>第2回 区・館長会議 11月24日</p>	<p>&lt;区からの情報提供&gt;          ・指定管理者の更新について          ・ウェブアクセシビリティについて          ・広報さっぽろのリニューアルについて          備品購入(予算)について          &lt;議題&gt;          ・各センターの利用状況及び利用率向上の取り組みについて          ・その他</p>
<p>第3回 区・館長会議 2月16日</p>	<p>&lt;取組事例視察&gt;          ・菊水元町地区センター受付・財務関係業務等について          &lt;議題&gt;          ・各センターの利用状況及び利用率向上の取り組みについて          ・その他          &lt;区からの情報提供&gt;          ・指定管理者の指定に係る協定締結について          ・業務財務検査(後期)の実施について          ・広報さっぽろのリニューアルについて</p>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;          白石区地域振興課長、同地域活動担当係長、菊の里まちづくりネットワーク協議会総務副部長、菊の里地区交通安全実践会会長、菊の里地区交通安全母の会会長、日本赤十字奉仕団菊の里分団長、菊の里地区青少年育成委員会会長、運営委員会会長、同副会長(2名)、同総務部長</p>	

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>現金等取扱規程を定めており、毎日の利用料金は翌金融機関営業日に、館長の決裁を得て、金融機関に入金して管理している。また、毎月月締めでの帳簿と現金の確認も行っており、資金、現金の管理は適正に行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>利用者からの苦情等に関する取扱いを定めている。また、館内に「ご意見箱」を設置している。窓口等での苦情には速やかに対応しているが、平成29年度には特段の苦情はなかった。また、日頃から要望等については、可能なものは対応するように努力している。</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>会館の利用者数等は毎日記録して適正に管理し、利用状況として毎月報告している。</p> <p>2月に実施したアンケートでは、243名から回答があった。当地区センターを今後も利用したい人の割合は98.3%であり、職員の接客対応については、78.6%の方が良い以上の回答であった。また、館の清掃についても83.9%の方が良い以上の回答を寄せている。</p> <p>また、アンケートにおいて、健康体操講習会の要望が複数あったため、新年度において実施する講習会に反映させた。</p>	<p>現金等取扱規程に則り、適正に管理している。</p> <p>苦情には速やかに対応することとしている。要望についても、可能なものは対応することとしている。</p> <p>日々の記録は適正に取得し、管理・報告している。</p> <p>アンケートについても、年度末を目途に毎年実施し、要望等で可能なものは、翌年度の事業に反映することとしている。</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>平成27年2月に札幌市菊水元町地区センター運営委員会会則施行細則を改正し、平成27年4月1日から契約職員の正職員化を図っている。また、同施行細則から、労働条件等を分離し、別途札幌市菊水元町地区センター運営委員会就業規則を策定している。</p> <p>会則、会則施行細則及び就業規則は、札幌東労働基準監督署に提出しており、労働関係法令を遵守している。</p> <p>常勤職員には健康保険(協会けんぽ)や厚生年金保険に適正に加入させ、健康診断も実施している。また、「さぼ一とさっぼろ」にも加入している。</p>	<p>労働関係法令等については、遵守しており、雇用環境の向上にも努力している。</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">各種法令を順守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしていると評価できると評価できる。今後も継続した取り組みを実施していただきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	各種法令を順守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしていると評価できると評価できる。今後も継続した取り組みを実施していただきたい。			
A	B	C	D								
各種法令を順守し、適正な運営を行っており、要求水準を満たしていると評価できると評価できる。今後も継続した取り組みを実施していただきたい。											

<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>緊急時の連絡網を作成しており、近隣の病院や関係業者に速やかに連絡ができる体制を整えている。また、運動等の講座や行事の際には、不測の事故に備えて行事保険に加入している。さらに、施設の不備等による万が一の事故に備えて賠償責任保険にも加入している。</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>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、建築基準法定期(建築・設備)点検業務、外構緑地管理業務(草刈)、除排雪業務は、第三者委託により実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>防災計画書、菊水元町地区センター消防訓練実施要領及び自衛消防訓練計画を作成している。消防訓練を9月22日と1月26日に実施した。</p>	<p>緊急時の連絡体制は完備している。また、行事保険や賠償責任保険に入っており、不測の事態への備えはできている。</p> <p>施設・設備の維持管理については、第三者委託により適正に維持管理している。</p> <p>消防署と連携を図り、消防訓練を2回実施した。</p>	A	B	C	D
			<p>利用者の安全確保に努め適正に実施されており、要求水準を達成している。</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> <p>新規事業として地域の将棋名人を講師にして「子ども将棋道場」、2020年に子どものプログラミング教育が始まることを先取りして「親子講座初めての電子工作とプログラミング」、「シニアのためのスマホ講座」、アンケートで要望が多かったストレッチ系の「ペルヴィックストレッチ講習会」、「タブレット体験講座」、「テラリウム講習会」、「豆から豆腐作り講習会」を開催したほか、「料理講習会」、子どもを対象とした「夏休み・冬休み科学工作・実験教室」、人気のある「パン作り講習会」、「そば打ち講習会」、女性限定の「マージャン講習会」、「契約のひと知識講演会」、「チーズセミナー」等を開催した。</p> <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する情報収集及び提供業務</p> <p>地域住民の交流等を目的とした事業については、日々の業務での要望等の聴き取りや年度末に行うアンケート等で情報を収集している。</p> <p>具体的に実施している事業については、次のとおりである。</p> <p>「子育てサロン」に共催し、12回開催した。親子でいっしょに参加できる「読み聞かせの会」も12回実施した。</p> <p>また、囲碁交流会、麻雀交流会及び将棋交流会を実施し、子供を対象として夏休みと冬休みに映画会を開催した。</p> <p>スポーツ交流会としては、菊の里卓球交流会、菊の里テニボン交流会、菊の里ミニバレー交流会を行った。なお、交流会の対象者は原則地域内の居住者としている。</p> <p>このほか11月3日の文化の日に、「文化祭」を開催したほか、地区センターで飲酒が可能であるとの利用PRを兼ねた「愛DEバラビヤガーデン」、「ほろ酔いコンサート&amp;ダンス」及び「ギターとワインのタベ」を開催した。</p> <p>図書室で、子どもを対象に冬休み期間中に「冬休みクイズに挑戦」という事業を実施した。</p> <p>また、菊の里連合町内会の事業である「菊の里フロアカーリング大会」に協賛した。</p> <p>▽施設開放事業(無料)に関する業務</p> <p>卓球、ミニバレー、バドミントン、バレーボール、テニボン、囲碁・将棋の種目で一般開放事業を行ったほか、地域居住者に限定した卓球及びミニバレーの開放事業も行った。</p> <p>また、集会室の空き時間を活用して土・日曜日の夜間の時間帯にカラオケ又はミニシアターとしての開放も実施した。夏休みには同じく集会室の日曜の午後の時間帯をカラオケ又はミニシアターとして、親子開放を実施した。</p>	<p>新規事業については、子ども対象の事業に力を入れた。新規事業の結果を生かして次年度の事業に反映する。</p> <p>毎年、アンケートの要望や住民のニーズを拾い上げ、新しい講習会等を検討することとしている。</p> <p>スポーツ交流会に改めてからは、当地区センターの開放事業参加者等の地域住民が参加しやすくなっている。</p> <p>囲碁交流会は、参加者の段位を考慮しながら対局数を同じにし、参加者全員が最後まで楽しめるよう工夫している。</p> <p>新たに将棋交流会を囲碁交流会と同様の工夫を行い実施した。</p> <p>地域住民の交流事業の中には、菊の里町内会連合会や菊の里地区福祉のまち推進センターの事業に共催・協賛している事業もあり、地域と連携を図るよう努めている。</p> <p>各無料開放事業は、当地区に定着している。特に卓球とミニバレーは、地域住民の人気の高い。</p> <p>なお、無料開放の時間に定期的に有料で使用したいとの申し出があった場合は、当該開放事業については、新年度において曜日の変更や開放回数を減らす等の措置で対応している。</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"> <p>子どもを対象とした新規事業や利用者からの要望に基づいた新規事業を開催するなど、アンケート結果を検証し、新たな取組みに反映していることは評価でき、要求水準を達成している。</p> <p>引き続き、地域住民が参加しやすい事業の実現に積極的に取り組んでいただきたい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>子どもを対象とした新規事業や利用者からの要望に基づいた新規事業を開催するなど、アンケート結果を検証し、新たな取組みに反映していることは評価でき、要求水準を達成している。</p> <p>引き続き、地域住民が参加しやすい事業の実現に積極的に取り組んでいただきたい。</p>			
	A	B	C	D							
<p>子どもを対象とした新規事業や利用者からの要望に基づいた新規事業を開催するなど、アンケート結果を検証し、新たな取組みに反映していることは評価でき、要求水準を達成している。</p> <p>引き続き、地域住民が参加しやすい事業の実現に積極的に取り組んでいただきたい。</p>											

## ▽ 図書業務

図書室での地域住民に関する事業としては、貸出・返却等のカウンター業務のほかに返本・予約本の処理体験を内容とする「一日司書体験」、「ブックカバー掛け講習会」、小学生を対象とした「冬休みクイズに挑戦」を行った。

図書室での事業については、参加人数自体は少ないものの、充実した事業であると自負している。

なお、小学生対象の「クイズに挑戦」には103名の子供が参加した。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D	
			H28実績	H29計画	H29実績				
	多目的ホール	件数(件)	976	1,000	1,009	<p>実績の対前年比で、多目的ホールは、件数と稼働率が増加しているが人数が減少している。</p> <p>集会室については、AB共に件数、人数及び稼働率が減少している。</p> <p>実習室については、件数と稼働率は減少しているが、人数は増えている。</p> <p>和室は、件数、人数及び稼働率が増えている。</p> <p>集会室の数値の減少は、平成28年度に頻繁に利用があったダンスサークル(利用していた施設の改修中に当地区センターを利用していた。改修終了後の利用はない。)の利用がなくなったことが原因と思慮される。</p> <p>和室については、マージャンサークルが増えたこと、ストレッチ系のサークルの利用及び日曜日の無料開放の実施により数値の増加があったものと思慮する。</p> <p>規制緩和の1時間貸しは周知されてきているが、飲酒会合については、まだ利用が少ない。今後もPRを継続していく。</p> <p>新たな利用形態に関しては、まだ地域住民の認知度が低いため、地区センターたよりやホームページでPRを強化する。</p>			
		人数(人)	16,033	16,000	15,476				
		稼働率(%)	75.8	75.0	80.0				
	集会室A	件数(件)	573	580	468				
		人数(人)	5,401	5,400	4,675				
		稼働率(%)	41.7	42.0	35.6				
	集会室B	件数(件)	543	550	458				
		人数(人)	3,885	3,900	3,315				
		稼働率(%)	38.0	38.0	31.8				
	実習室	件数(件)	285	290	276				
		人数(人)	1,950	2,000	2,082				
		稼働率(%)	24.0	24.0	23.4				
	和室	件数(件)	401	400	439				
		人数(人)	4,471	4,500	4,644				
		稼働率(%)	39.8	40.0	44.3				
	計	件数(件)	2,778	2,820	2,650				
		人数(人)	31,740	31,800	30,192				
		稼働率(%)	43.9	44.0	43.0				
	▽ 不承認 0 件、 取消し 0 件、 減免 0 件、 還付 0 件								
	▽ 利用促進の取組								
	<p>規制緩和に伴う夜間の飲酒会合が可能になったことのPRのため、平成29年度も当地区センター主催で「愛DEバラビヤガーデン」、「ほろ酔いコンサート」及び「ギターとワインの夕べ」を開催し、運営委員や地域代表者等を通じて規制緩和の周知に努めた。</p> <p>また、集会室の夜間の利用促進を図り新たな利用形態を周知するため、土・日曜日の夜間の時間帯に集会室Aをカラオケ又はミニシアターとして無料開放する事業を行った。</p>								

(6)付随業務	▽ 広報業務 毎月、地区センターたよりを1,000部発行し、菊水元町連合町内会区域を含む菊の里連合町内会区域及び北郷地区に単位町内会を通じて回覧しているほか館内に、行事案内や講座の募集ポスターを掲示して各種講座等のPRに努めている。なお、平成26年度から地区センターたよりを2色刷りにして見やすい紙面に変更している。 札幌市菊水元町地区センターのホームページでも、地区センター主催の行事のお知らせや、地区センターを利用しているサークルの紹介等を行い、さらには「地区センターたより」もホームページに掲載し、情報発信の充実に努めている。  ▽ 引継ぎ業務 なし	2月に実施したアンケートでは、地区センター主催の行事について、「地区センターたより」をみて知っているという回答が多かったため、今後も内容の充実を図るとともに、情報満載のホームページの周知を図り、「地区センターたより」と「ホームページ」で情報発信を強化していく。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">                             適正に実施されており、要求水準を満たしている。今後も効果的なPR方法の検討を継続しつつ、積極的な広報活動に努めていただきたい。                         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適正に実施されており、要求水準を満たしている。今後も効果的なPR方法の検討を継続しつつ、積極的な広報活動に努めていただきたい。			
	A	B	C	D							
適正に実施されており、要求水準を満たしている。今後も効果的なPR方法の検討を継続しつつ、積極的な広報活動に努めていただきたい。											
2 自主事業その他											
▽ 自主事業 なし  ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	当地区センターの第三者委託は市内企業へ発注することを原則としている。 また、グループホームからの要望により作品のロビーへの展示も行った。	外注は、市内企業を第一に考えている。また、地域の福祉施設の作品展示依頼にはできる限り対応している。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">                             適正に実施されていると評価できる。                         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適正に実施されていると評価できる。			
A	B	C	D								
適正に実施されていると評価できる。											

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	2月1日～14日の期間、当地区センターの利用者にアンケートを配布して実施した。(243人分を回収)
結果概要	<p>① 来館の目的を聞いた問いでは、ホールを借りてのスポーツ活動等が16.5%、部屋を借りてのサークル活動が38%、図書室利用が26.8%、無料開放事業が18.3%であった。</p> <p>② 再度当地区センターを利用したいかとの問いには、ぜひ利用したいが67.9%、利用したいが27.4%、どちらかといえば利用したいが3%であった。</p> <p>③ 職員の接客対応を聞いた問いでは、とても良いが48.1%、良いが30.5%、普通が21%、やや悪いが0.4%であった。</p> <p>④ 館内の清掃を聞いた回答では、とても良いが45.5%、良いが38.4%、普通が13.3%、やや悪いが2.4%、悪いが0.4%であった。</p> <p>⑤ 貸室の利用者へのアンケートで、また貸室をご利用いただけますかとの問いには、ぜひ利用したいが35.7%、利用したいが42.1%、どちらかといえば利用したいが10.7%、どちらでもないが10.7%、利用したくないが0.8%であった。</p> <p>⑥ 図書室利用者へのアンケートで、また菊水元町地区センターの図書室をご利用いただけますかとの問いには、ぜひ利用したいが53.8%、利用したいが32.7%、どちらかといえば利用したいが7.7%、どちらでもないが5.8%、利用したくないが0%であった。</p> <p>⑦ 地区センターの講座を受講した方への設問で満足度については、5が46.5%、4が23.3%、3が29.1%、2が1.2%であった。理解度については、5が41%、4が29.5%、3が28.2%、2が1.3%であった。</p> <p>⑧ 受講した講座は何で知ったかという設問では、広報さっぽろが29.4%、地区センターたよりが42.2%、知人からが19.6%であった。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>&lt;主な希望する講習会や事業&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フォークダンス</li> <li>・健康体操</li> <li>・着物、袴の着付け</li> <li>・書道、英会話</li> <li>・フラダンス</li> <li>・子どものテニス教室</li> <li>・外国語</li> <li>・ヨガ他</li> </ul> <p>◎ヨガ講習会を新年度事業として実施する。 ◎希望する講習会等の内容には、既にサークル等で活動しているものもあるため、サークル活動等のPRも積極的に行っていく。</p> <p>&lt;主な意見&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・無料開放を増やす。</li> <li>・無料開放の種目に関する各種要望</li> <li>・図書室の本が古くて汚れている。</li> <li>・キャスター付き鏡が欲しい。</li> <li>・駐車可能台数が少ない。</li> <li>・図書室へのお礼他</li> </ul> <p>◎集会室A・Bにキャスター付き鏡を設置した。 ◎無料開放事業に関して様々な要望があるが、基本的に有料貸付を優先にして取り扱っており、個々の要望に応えることは困難である。</p>

アンケートについては、来館者に対しては、来館者に対して行っており、良好な結果が出ている。利用者からの意見や要望については、できるものについて、新年度の事業に活かすことを基本としている。また、健康体操等の要望が複数あり、ヨガの講座を新年度に行うこととしている。講座の満足度と理解度については、5と4の割合を高めるべく改善していきたい。

A	B	C	D
概ね高評価を得ており、適正な管理運営が行われていることから要求水準を満たしていると評価できる。			
アンケート結果を十分に検討し、積極的に新たな事業を展開しており、引き続き利用者ニーズの把握とその対応に努めていきたい。			

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	31,252	31,211	▲ 41
指定管理業務収入	31,252	31,211	▲ 41
指定管理費	27,186	27,186	0
利用料金	3,750	3,694	▲ 56
その他	316	331	15
自主事業収入	0	0	0
支出	31,252	31,129	▲ 123
指定管理業務支出	31,252	31,129	▲ 123
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	82	82
自主事業による利益還元			0
法人税等	0	0	0
純利益	0	82	82

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	301	下記のとおり

## ▽ 説明

## &lt;平成29年度決算説明&gt;

利用料金に関しては、予算より56千円下回っている。これは、サークルメンバーの高齢化等のサークルの事情による活動の停止や利用回数の減少が利用料金の減少に繋がっていると思われる。

また、支出に関しては、節約に努めた結果予算を123千円下回っている。

今年度も、決算見込み段階での節約による余剰金を、下記の利益還元に充てた。

## &lt;指定管理業務による利益還元の内容&gt;

掲示板の改修(3か所):99千円  
 無料開放案内掲示板の設置:17千円  
 身長・体重計購入:28千円  
 解説用将棋教授セット:20千円  
 実習室用IH炊飯器2台:42千円  
 実習室用パン発酵器2台:73千円  
 キャスター付きスタンドミラー2台:22千円

利用料金が計画より若干少なくなっているが、集会室等におけるサークル活動の減少に起因しているものと推測される。  
 今後は、講習会参加者をサークル活動に誘導する努力をし、サークル活動の増加を図りたい。

法人税等は、札幌東税務署長から実費弁償による事務処理の受託等の確認を受けているため、非課税の取扱いを受けている。

事業費の節約分を、利用者に気持ちよく当地区センターを利用してもらうための備品消耗品の更新や新規購入に充てており、今後も同様の考え方で継続していく。

A	B	C	D
利用料金収入が計画を下回っているものの、経費削減に努めたことで利用者への利益還元を行うことができていると評価できると評価できる。今後は、講座受講者へのPR等によりサークル活動の増加を図るなど、引き続き改善に向けた取り組みに努めていただきたい。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。						
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>ここ数年の傾向であるが、サークルメンバーの高齢化により、サークルの参加人数が減り、サークル活動を停止したグループが複数でてきている。このため、サークル活動に係る利用料金に影響が出ている状況ではあるが、当運営委員会の財政状況等は、有料貸付を優先することを原則とする無料開放事業の柔軟な取扱い(特に多目的ホールでの無料開放中止による有料貸付の料金収入が財政状況に好影響を与えている。)や経常費用を極力抑える努力により、良好な状況が継続している。</p>	<p>利用者の高齢化が進んでおり、恒常的な利用者が減少している状況であるが、新たな利用者の開拓等を行い安定経営を維持したい。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%;">適</td> <td style="width: 50%;">不適</td> </tr> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td style="height: 100px;"></td> </tr> </table>	適	不適		
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>個人情報の取り扱いには細心の注意を払っている。また、公開すべき情報はホームページで出来る限り提供している。</p> <p>当地区センターの入口に利用案内を掲示しているが、その中に暴力団やその構成員には利用を断る旨記載している。また年度末に締結した第三者に対する委託業務契約書の中に、暴力団等に関する契約解除条項を新たに設けている。</p> <p>なお、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が適用されるような事案はなかった。</p>	<p>個人情報の取扱いには細心の注意を払っており、また、ホームページでの情報提供を積極的に行っている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%;">適</td> <td style="width: 50%;">不適</td> </tr> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td style="height: 100px;"></td> </tr> </table>	適	不適		
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>地区センターの維持管理に関しては、法令等を遵守して的確に行っており、資金や現金の管理についても適正に行っている。</p> <p>区民講座に関する学習機会の提供(講座)や地域住民の交流等を目的とした事業については、地域の方から支持されて行っている。</p> <p>菊の里連合町内会の支援を得て行っている菊の里卓球交流会、菊の里テニポン交流会及び菊の里ミニバレー交流会については、従前の大会と比較して、地区センターの管理運営の目標である「地域住民の、地域住民による、地域住民のための、コミュニティーづくり」により貢献した事業となっている。</p> <p>また同じく地域住民のコミュニティーづくりを目的として、参加者の段位を考慮し、参加者が平等に愉しく対局できるよう工夫した囲碁交流会や女性に人気の健康マージャンを介した交流会も実施した。さらに、囲碁交流会と同様の工夫をこらした将棋交流会も新たにしている。</p> <p>今年度も、子どもを介してその保護者に当地区センターをPRする目的で、子どもを対象にした講座等も複数(子ども将棋道場、親子講座初めての電子工作とプログラミング、夏休み・冬休み映画会、夏休み冬休み科学工作・実験教室、図書室クイズに挑戦)開催した。</p> <p>また、施設開放事業(無料)や図書室もよく利用されており、地域住民にとってなくてはならないものとなっている。</p> <p>以上のことから、地域住民のコミュニティー活動の助長及び生涯学習の普及振興を図るとい地区センターの設置目的に沿う管理運営を行っており、地区センターの運営に求められる要求水準を満たしていると自負している。</p>	<p>通常の利用者の多くが高齢者であるため、平成30年度においても、普段利用が少ない子育て世代の利用促進と当地区センターのPRも兼ねて、子どもとその保護者をターゲットにして、継続事業を含む次の事業を重点事業として行う。</p> <p>①子どもプログラミング入門講座 ②夏休みこども映画会 ③夏休み工作会 ④本を読んでスタンプをためよう! ⑤こどもクイズ大会(図書室で実施) ⑥冬休みこども映画会 ⑦冬休み科学工作教室 ⑧夏休み親子開放(集会室A)</p> <p>その他に、人気の料理教室を始めとする従前の事業を継続実施するほか、土・日曜日の夜間の利用がほとんどないことから、貸室の利用促進PRと新たな利用者の開拓を目的として、土・日曜日の夜間の時間帯に集会室Aを、ミニシアター又はカラオケルームとして利用できる無料開放を継続実施する。</p> <p>2月のアンケートによると、当地区センターの事業について、まったく知らないという利用者が相当数いたため、事業実施に関するPRについては、工夫を施しながら力を入れて行っていきたいと考えている。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者アンケート等により地域住民のニーズをくみ取るとともに、積極的に事業の見直しを行い、要望等の実現に取り組む姿勢は評価できる。</p> <p>また、地域住民のコミュニティーづくりを推進すべく事業内容を工夫しており、今後も多くの地域住民の利用につながる取組みを継続していただきたい。</p>	