

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)	厚別区市民部地域振興課(895-2400)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市厚別南地区センター	所在地	札幌市厚別区厚別南7丁目9-1
開設時期	平成6年12月	延床面積	1,793㎡
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・健康の増進に寄与する。		
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(大会議室)、集会室(2室)、和室(2室)、調理実習室、図書室、ブレイルーム(健康器具設置)		
2 指定管理者			
名称	札幌市厚別南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りを持つものと市長が認める地縁による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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 平成20年度の「コミュニティ施設のあり方と利用促進に関する意見書」の提言に沿った管理運営を行うとの理念のもと、「厚別南地区センター管理運営方針」を策定した。(平成21年9月)	施設の設置目的及び基本的方向を明確にし、市民サービスの向上、経費縮減による財政基盤の強化、さらに施設運営の透明化を図る内容となっている。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▽(基本方針)施設の設置目的を実現するとともに、基本方針を明確化しており、要求水準を満たしている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▽(基本方針)施設の設置目的を実現するとともに、基本方針を明確化しており、要求水準を満たしている。			
A	B	C	D								
▽(基本方針)施設の設置目的を実現するとともに、基本方針を明確化しており、要求水準を満たしている。											

<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「厚別南地区センターにおける平等利用を確保するための基本方針を策定し(平成21年9月)、従事者及び利用者に対し、これを周知することにより利用の公平・公正が確保されている。</p> <p>その結果、他施設と比較した利用者からの信頼度が増している。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>札幌市の環境方針に従い、省資源・省エネルギーの推進、廃棄物の削減、環境負荷の少ない製品の使用、環境問題に関する教育活動、委託業務における環境負荷の低減について、組織をあげて実践している。</p> <p>職員に対し、環境マネジメント研修を実施するとともに、利用者にも積極的に呼び掛けている。</p> <p>具体的には暖房冷房の基準遵守、廃棄物の再利用、環境に負荷の少ない洗剤の使用と使用料の減少工夫、ゴミの持ち帰り、スキャナー保存による印刷物の減少、状況に応じた照明の減少、節電等を行っている。</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>▼4月に統括責任者の交代があった。</p> <p>▼業務分担、指揮命令系統、緊急連絡網等を定めた。</p> <p>▼職員就業規則を制定し(平成22年4月)、職員の労働条件および勤務規律を定め、これに則った運用を行っている。</p> <p>▼時間休暇取得を可能とするための現状調査として職員の意見を聞き取るなどにより、新年度から二日間を限度として取得開始を決定した。</p> <p>▼パート職員の2名勤務体制を徹底するため、臨時職員を新たに雇用し、休暇取得部分のみを埋める体制とし、新年度から実施することを決定した。</p> <p>▼専門分野、管理運営上が必要な研修には積極的に参加させ、意識改革、知識、技術の習得により、市民サービスに繋げている。なお、全ての参加した研修について結果報告を提出させ、研修参加による成果が期待できた。</p>	<p>地域住民が様々な利便を等しく享受できるように適性に管理運営し、地域住民の福祉の増進に寄与することが指定管理者としての最大の責務であると認識しており、そのために基本方針を遵守した施設運営にあたっている。</p> <p>利用者へ環境保全の協力を呼びかけ、電気、水道の節約、ごみの減量を行うほか、印刷の省略、印刷用紙の節約、エコ対応用紙の使用など、職員の環境配慮に対する意識が高まっている。</p> <p>・管理運営体制の改善を話し合い、実践が決定。今後も話し合いを継続。</p> <p>・職員を外部研修に参加させ、情報収集、技術習得等、業務に役立つことを期待し、継続する。</p> <p>・従事者、管理者、地域住民の各立場を考え、適正かつ積極的な管理運営を考えている。</p>	<p>▽(平等利用) 平等利用を確保するための方針及び取組項目を明確化している。</p> <p>▽(環境配慮) 組織内部だけでなく、利用者への呼びかけによって協力を求めており、環境保全に取り組んでいる。</p> <p>▽(組織確立) 館長が交代し、新体制となったが、これまで適正に運営している。また時間休暇取得の導入、臨時職員の雇用など職員の待遇改善に取り組んでいることは評価できる。</p>
---	---	--

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼貸室利用や講座開催についての困難事例が起きた場合、その都度職員間で検証を行い、考え方を擦り合わせ、公平性を保つことで利用者の信頼を得ている。

▼区の保健センターや中央図書館、市の担当部局、民間との連携による講座やイベントを進めたことにより、広報範囲が広がり、参加者も増えた。

▼職員からの提案により、朝週5回、ラジオ体操を開催したところ、固定メンバーの他、数名の参加がある。

▼夏と秋には利用者から切れ間なく生花の提供があり、職員の手で廊下やロビー毎日新鮮な状態で観られるよう管理した。

▼ロビーに6人程度の自習スペースとして、テーブル椅子を設置したところ、小中高校生の利用があった。高校生は夜間の利用もしている。

▼無料開放の卓球や囲碁将棋の利用の仕方について、違法駐車や利用者同士のもめごとについて対応した。

▼職員のサービス意識が高く、少人数でも風紀が崩れない雰囲気がある。また、相互に助け合っており、誠実な勤務ぶりで雰囲気が良いことは利用者に伝わっている。

▼職員に向上心があることから、日常生活の中から常にヒントを見出し、講座やイベント、貸室の管理運営、図書業務のサービスに繋げ、形にした

▼体育振興会、地区センター、図書室の利用者等で駐車場の置き場所に困り、処理対応することが多い。駐車問題は深刻であり、小学校統合に向け建物利用が増えるため、重要課題である。

▽ 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、警備会社については、第三者への委託としている。緊密な連携・監督のもと仕様書に基づく適正な業務が執行されている。

再委託業務の受託者に対し、随時打合せを行い、的確に指示、検査、履行確認を行っている。清掃については目立った汚れが発生した場合、その都度対応している。

講座、イベント、図書室利用の対応は、正確、迅速、丁寧、公平を念頭に行っており、利用者満足度は高い。

駐車場に関する要望は多く、トラブルを防ぐために広報でのPRを行ったり、利用者と話ず機会があれば事情を話し、理解を求めている。

利用者の新規掘り起しと居場所づくりのために、講座の内容や時間帯を工夫している。また、徒歩や自転車での来館を進める方法を検討中。

業務は適正に行われている。特に清掃の状況は、利用者から高評価を得ている。初めて来館する講師達から評価が床の清掃や全体が衛生的でゴミが無いなど評価が高い。

▽(管理水準維持)
ミーティングにより情報共有を行い、管理水準を維持・向上させるべく各業務について見直ししながら取り組んでいる。

▽(業務委託)
業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認について要求水準を満たしている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整（運営協議会等の開催）

開催回	協議・報告内容
第1回 8月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・4～6月分の業務実績報告 ・アンケート調査報告 ・講座のPR方法の工夫、協力 ・区からの連絡事項（次期指定管理者募集）
第2回 12月5日	<ul style="list-style-type: none"> ・7～10月分の業務実績報告 ・各指定管理者の課題
第3回 2月14日	<ul style="list-style-type: none"> ・第3四半期厚別南地区センター業務実績報告 に関する意見交換及要望徴取 ・文化祭アンケート結果報告及び課題 ・新規イベント（日本茶カフェ&寄席）報告
第4回 2月27日	<ul style="list-style-type: none"> ・11月～1月までの業務実績報告 ・各指定管理者の課題及び連絡 区民センター改修のお知らせと協力依頼 ・区からの連絡事項
<p><協議会メンバー>青葉自治連合会会長、厚別南町内会連合会防犯防火部長、利用者団体（ヨガサークル代表・オカリナサークル代表）、札幌市厚別区地域振興課長、地域活動担当係長、地域活動担当係、当地区センター運営委員会会長、館長、職員</p>	

▽関係機関一覧表を作成し、協議会等の開催時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、自主事業は行っていないため、指定管理業務の経理を税理士による外部会計監査を導入している。

▼現金等の取り扱いについては、「現金等取扱規程」（平成22年4月制定）を遵守し、適正に執行している。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情・困難事例についてはリストを作成し、要望の内容、対応の経緯と結果を記録、職員間で情報共有している。

▼要望苦情対応については接遇マニュアルによる周知、対応するにあたり必要な知識や情報を共有し、苦情を未然に防ぐよう努めた。

▼札幌市に対する要望意見は、当該マニュアルに基づき、札幌市の担当部局へ素早く報告することができた。

▽ 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）

▼29年度アンケート調査結果をセンター内ロビーに一定期間（今年度は3か月間）掲示した。

▼講座開催のつど行うアンケートにより、希望する講座やイベントの方向性を探り、業務の管理運営に役立てた。

▼業務の記録・帳簿等を整備保管管理している。

▼要望意見を含めて利用者情報はデータベース化している。

▼事業報告、札幌市の検査について適正に対応している。

平成22年度に運営協議会を設立、年4回開催している。業務報告、文化祭等について報告するとともに、アンケートなどを基に様々な意見交換を行い、今後の管理運営の向上を目指している。平成26年度から、札幌市と指定管理者が参加し、館長会議として年3回開催している。

指定管理者の業務にかかる重点課題についても報告し、協議している。協議内容については、施設内に掲示し、利用者にお知らせしている。

左記のとおり、適正に管理、執行している。

迅速に誠意をもって対応しており、利用者アンケートの結果では職員の接遇についての評価が高い。

管理業務に関する帳簿等を整備し、事業等の報告についても適正に行っている。

▽（連絡調整）協定書及び仕様書に基づき適切に設置し、要求水準を満たしている。

▽（財務）業務検査により、適正に処理されていることを確認している。

▽（要望苦情・記録等）要望や苦情に対して迅速に対応しており、要求水準を満たしている。

<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"> ▼職員の身分、服務については、労働基準法その他法令等の定めることは就業規則及び同運用細則に詳細に規定され遵守している。 ▼職員ごとのシフトを年間休暇予定表を作成し、計画的な休みを取れる環境づくりをしている。 ▼新年度から年休を1時間単位の取得を可能とする基盤づくりをした。 ▼事務局常勤職員に対し、職務手当を設置した。 ▼高齢パート職員の無期転換ルール申請に対する特例申請を労働局へ提出した。(第1回目) ▼パート職員の休暇取得時対策として、部分的勤務が可能な職員を雇用し、一人勤務体制を無くするための対策を考え、4月から実現することになった。 ▼職員が意欲的に利用者サービスに取り組めるよう環境づくりに努めた。 ▼ワークライフバランスの取り組みに対して日々職員の意見を聴取し、解決に向け積極的に対応した。休暇は職員間で調整協力により十分とれる体制であり、時間外勤務はほぼなし。 ▼可能な限り全体ミーティングを行い、情報共有をした。 ▼職員全員1年契約雇用の非正規職員であるが、30年度からの無期雇用転換ルールの申請対象者について情報提供した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員からの意見・要望を聴取し、時間休暇は2日限度で了承。 ・昇給について職員からの意見・経緯状況確認及び地区センター職員の給料状況を調査。事務局職員4名に職務手当を設けた。 ・30年度のパート4名は全員70歳以上となり、3名が定年の65歳を超えて毎年特別雇用されてきたことで無期雇用申請が可能となるため、労働局へ特例申請を行ったが、規則の「雇用の限度」は「定年」ではないとされ、不受理。改めて「定年」を設定し再申請する。 ・常勤職員3名が無期雇用転換申請。 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">労働関係法令を遵守し、運営している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	労働関係法令を遵守し、運営している。			
A	B	C	D								
労働関係法令を遵守し、運営している。											
<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼利用者への安全確保については、災害、不審者対応マニュアル、緊急連絡網の整備、避難経路及び消防設備点検を励行し、非常時に備えた利用者の安全を確保している。 ▼事務室内の火災受信機器、防災盤の使い方について職員研修を行っている。 ▼職員全員が危機管理意識を持ち、非常時における各自の役割分担を明確にしている。 ▼毎年行っているAED研修に職員が参加し、高齢利用者の非常時対応に備えている。 ▼電気暖房集中管理により、札幌市の環境配慮ルール内にて利用者への要望に対応している。 ▼講座に必要な道具、備品を必要に応じて購入し、傷みが激しい会議用テーブルの買い替えや、貸室等のドア、床、物入れ室のレール故障など危険な環境チェック、修繕をし、サービス向上と安全に努めた。 ▼利用者のための傷害保険に加入している。(当館の瑕疵によるもの) ▼居場所づくりのための場を増やし、周知した。 ▼拾得物取扱台帳を作成、展示ケース、事務室内保管により忘れ物の管理をし、サービス向上に努めている。 ▼ロビーで小学生たちが遊んでいた場合は、危険な状況を注意し、帰宅時間を促すなど安全安心な状況を保つよう意識している。 	<p>左記のとおり、利用者の安全管理を第一に優先し、適切に管理した。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">▽(総括事項) 関係法令を遵守し、利用者の安全確保に努めている。市に報告すべき事由が発生した場合は適切に対応している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▽(総括事項) 関係法令を遵守し、利用者の安全確保に努めている。市に報告すべき事由が発生した場合は適切に対応している。			
A	B	C	D								
▽(総括事項) 関係法令を遵守し、利用者の安全確保に努めている。市に報告すべき事由が発生した場合は適切に対応している。											

<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>▼自主的、外部機関による施設・設備の定期的な保守点検を適切に実施、仕様書の要求水準を達成した。清掃・警備業務については、第三者に委託により実施。</p> <p>▼集会室Aのドア修理、大会議室の収納扉のレール、トイレなどの修理について、札幌市の承認を得た後、修繕を行った。</p> <p>▼駐車場の管理については、敷地内に札幌市が29年度から障がい者用駐車場1台のスペースを確保したため、障がい者からの苦情は少なくなった。加えて3台分の駐車スペース確保も利用価値が高い。</p> <p>▼駐車場の除雪業務については、区の契約により実施、朝方数回降った雪は職員が除雪した。</p> <p>▼トイレの手を乾かす機器が無いことについて利用者から要望があるが、電力消費を節約のためと説明し、対応している。</p> <p>▼1階機械室に古くから木材やパネル、掃除用具、大量のイベント用器具などを全て廃棄し、その後も燃焼物を置かないよう管理を徹底した。</p> <p>▼備品台帳を備え、管理している。不足品があれば極力購入するなどして利用者が使いやすいよう揃えている。節約し、利用者のために購入するものを徐々に揃えた。今年度は長テーブルを揃えた。▼卓球やプレイルームなどの施設の器具の安全点検を励行、特に卓球台は毎月ネジの緩みなどを確認、安全管理を徹底している。</p> <p>▼床の修理部分のチェックをし、職員が剥がれたガムテープを貼り替えている。</p> <p>▼冬期間の避難経路となる敷地内をロードヒーティングと玄関周りの除雪をし利用者の安全確保に努めている。</p> <p>▼中学生以下の子供が保護者同伴でない場合の滞在時間管理を徹底した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定するとともに、8月、2月自衛消防訓練を行った。</p> <p>▼防火対象物点検報告特例認定申請が認められ、2017年(平成29年)8月17日から3年間、防火管理の定期的点検義務が免除された。</p> <p>▼消防署の指導に従い、機械室の中の不要物を全て排除、安全管理に努めた。</p> <p>▼消防署の指示に従い、集会室、大会議室のドアを防火扉としての役割を果たすように動作環境を変更した。</p> <p>▼防災点検の業者から、機会あるごとに災害時の避難シャッターの使い方やしくみを学び、対応に備えている。</p>	<p>・定期的な自主点検の実施や行政受託業者との密接な連携に努めることで円滑な維持管理が図られており、仕様書の水準どおり適切に実施した。</p> <p>・駐車場問題は最も困難な処理対応である。</p> <p>・敷地内駐車場の歩道の縁石を削り、出入りしやすくする法的処理が必要。</p> <p>研修参加、自衛消防訓練によって、職員及び利用者の防災意識の喚起に効果があった。</p> <p>消防法に則り常に安全を意識。</p>	<p>▽(維持管理) 適切に管理されている。利益還元による施設・備品の修繕を適切に行い、利用者の要望に応じている取り組みに高く評価する。</p> <p>▽(防災) 防災計画を策定し、防災訓練を適切に行っている。</p>
--	---	---

(4)事業の計画・実施業務

▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務

▼パソコン講座等、38講座を91回実施し、受講者438人(計画570人)であった。この内、地域住民企画講座の要望が1講座あり(回数6)を実施しサークル結成された。合計で3講座がサークル結成となり、センター利用増につながった。

	H28実績	H29計画	H29実績	達成率
講座数	37	35	38	108.6%
実施回数	81	92	91	98.9%
受講者数	437	570	438	76.8%

・当初計画より3講座多く実施した。

講座名	回数	募集	受講者	参加率	理解度	満足度
①北海道での野菜づくり	2	30	35	146%	114%	121%
②ブリザードフラワーで作る母の日アレンジ	1	18	11	61%	100%	100%
③パーソナルカラー診断①	1	10	9	90%	100%	100%
④パーソナルカラー診断②	1	10	10	100%	100%	100%
⑤布ぞうり	1	15	13	87%	58%	84%
⑥水彩画体験講習	1	10	4	40%	100%	100%
⑦ヨガ体験講習	1	15	13	87%	100%	100%
⑧パステル画体験講習	1	12	6	50%	100%	100%
⑨エイジングケアでリフトアップ	2	20	5	25%	100%	100%
⑩初心者向けスマホ・タブレット苦手克服	3	15	15	100%	93%	100%
⑪お手軽燻製作り	1	18	18	100%	100%	100%
⑫膝腰痛み改善体操(地域住民企画)	6	12	12	100%	100%	100%
⑬ハーモニカ初級	6	15	5	33%	100%	100%
⑭はじめてみようライン入門	1	15	9	60%	50%	100%
⑮ゆかたの着付け体験講習	1	12	12	100%	60%	91%
⑯リンパストレッチ体操体験講習	1	20	23	115%	95%	95%
⑰ブリザとアートフラワーで作る仏花	1	20	14	70%	100%	100%
⑱パソコン表と写真を使った記録帳作成	6	20	11	55%	100%	100%
⑲救命講習～AEDの使い方など	1	20	13	65%	100%	100%
⑳デジカメ・スマホカメラの上手な撮影法	2	20	6	30%	100%	100%
㉑初めての韓国語	8	20	5	25%	80%	100%
㉒道産小麦でパン作り	1	18	18	100%	100%	100%
㉓トレーニングマシンの使い方	1	8	6	75%	100%	100%
㉔自分の顔に合うメイクレッスン	2	12	12	100%	100%	100%
㉕パソコン写真加工(応用編)	6	20	9	45%	86%	100%
㉖おいしいコーヒーの淹れ方	1	20	9	45%	100%	100%
㉗ノルディックウォーキング	4	20	8	40%	100%	100%
㉘歌って笑って心も体も元気！懐メロ体操	6	20	4	20%	100%	100%
㉙シニアのためのスマートフォン	2	16	16	100%	100%	94%
㉚味噌作り	1	18	18	100%	100%	100%
㉛若石式足もみ健康法	3	20	5	25%	100%	100%
㉜パソコン写真入りオリジナル年賀状	6	20	4	20%	87%	100%
㉝日本茶講座	3	12	7	58%	100%	100%
㉞リバウンドしないお片付け術	2	16	16	100%	100%	100%
㉟お干菓子作り	1	20	20	100%	100%	100%
㊱手打ちそば	1	12	12	100%	100%	100%
㊲カラークラフトで作るしめ飾り	1	15	9	60%	100%	100%
㊳シニアのためのスマートフォン	2	16	16	100%	94%	100%
小計	91	630	438	70%		

講座数・実施回数受講者数全て昨年度を上回り、過去最大であった。参加率は各講座によって格差があった。

パソコン講座の受講者が年々減少することに伴い、講座収入も減った。
※30年度、パソコン講座は、様子を見て2講座に減らす予定。

単発講座の回数を増やす事で受講者数は増えた。

高齢者からの希望多いスマホ関連講座は、一度の開催では理解度・満足度の率が低いため、次年度は複数回に分けた開催を企画する。また若い世代向けに夜の講座の検討し、利用増に繋げたい。

今後も住民のニーズを把握した講演会・講座・展示・イベントなどを行う。

▽(区民講座)
講座数・受講者数について昨年実績上回っており、どの講座においても理解度及び満足度が高い結果となった。しかし講座により参加率に大きなばらつきが見られることから、更なる利用者のニーズを捉えた企画を打ち出し、講座を充実させることを期待する。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業

文化祭等25事業40回実施。
参加者総数3,065人、「主な内訳：文化祭652人(目標450人)、日本茶カフェ&寄席127人(目標50人)、コンサドーレパネル展740人(目標320人)、地域のイベント写真展300人(目標250人)、健康フェア50人(目標50人)、新春書道展144人(目標30人)、子ども映画会&マジックショー82人(目標20人)等」

	H28実績	H29計画	H29実績	達成率
事業数	26	21	25	119.0%
実施回数	40	34	40	117.6%
参加者数	4856	3259	3065	94.0%

・当初計画より4事業(回数6)多く実施した。

事業名	回数	募集	受講者	来場者率
①囲碁大会	2	60	47	78%
②健康増進のための体力測定	1	20	12	60%
③地域のイベント写真展	1	250	300	120%
④豊かな老後を送るための講演会	1	20	19	95%
⑤子ども将棋教室	8	40	48	120%
⑥夏の子ども工作会	1	15	16	107%
⑦頭と体を使った転倒予防運動	1	20	10	50%
⑧コンサドーレ応援企画ミニ展示	1	320	740	231%
⑨札幌市出前講座省エネ・節電を楽しむ暮らし方	1	20	19	95%
⑩文化祭	1	450	652	145%
⑪日本茶カフェ&寄席	1	50	127	254%
⑫健康サポートフェア体内年齢測定会	1	50	50	100%
⑬転倒予防と認知症予防運動	1	20	10	50%
⑭冬の子ども工作会	1	15	15	100%
⑮子ども書道教室	1	15	15	100%
⑯新春書道展	1	30	144	480%
⑰子ども映画会&マジックショー	1	20	82	410%
⑱施設見学	1	31	31	100%
⑲おはなし会	5	75	62	83%
⑳図書室見学授業	4	179	179	100%
㉑大人の切り絵	1	8	9	113%
㉒図書室クイズスタンプラリー	1	150	322	215%
㉓新年ミニゲーム大会	1	10	10	100%
㉔図書室お仕事体験	1	5	6	120%
㉕ねこごかな・ジャッキー特別展示	1	100	140	140%
小計	40	1,973	3,065	155%

▽ 施設開故事業(無料)に関する業務

卓球・囲碁将棋・プレイルーム(健康器具)の無料開放を実施。

- ・卓球：年間197日、3,974人利用(28年度：3,702人)
- ・囲碁将棋：年間195日、3,129人利用(28年度：2,961人)
- ・プレイルーム：年間358日、2,589人利用(28年度：1,611人)
(ラジオ体操11/1より実施：内401人利用)
- ・自習スペース：年間46日、10人利用(30年2月14日からテスト実施)
- *プレイルームに27年度ランニングマシンを設置し、28・29年と健康器具の使い方の講座等を行いPRに努めている。

実施回数は計画を上回った。来場者率も目標を上回る事業が多かった。

新たな事業で、カフェ&寄席や健康フェアは予想をかなり上回る参加者及び応募者で大盛況であった。

地域住民のニーズ把握に努め、常に役に立つ講座、楽しい講座などを行う材料を探すよう努める。

地区センターの特別イベント、コンサドーレ応援企画、文化祭等のステージなどの開催に合わせて図書室で関連本の展示を行った。

▽(地域交流)
地域住民と連携しながら様々な事業を実施している。特にセンターのイベントに図書室が関連展示で連携するなど、地域住民の興味を引くような事業を展開している。

卓球、プレイルームともに前年度を上回る利用者数であった。ラジオ体操も毎回参加者があり、定着しつつある。囲碁将棋は高齢者の利用が多く、老人福祉センターが改修工事で閉館した期間は利用者が増えた。

▽(施設開故事業)
今後とも空室の有効活用による貸室の利用促進に取り組むこと。

	<p>▽ 図書室業務</p> <p>29年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者数 22,061人(28年度:22,042人) ・貸出冊数 68,816冊(28年度:68,677冊) ・新規登録 253人(28年度:227人) ・その他 スタンプラリー:1回 322人(28年度:1回 212人) <p>おはなし会:5回 62人(28年度:5回 74人) テーマ展示:81回(28年度:68回) 特別企画:8回 344人(28年度:7回 327人) ※図書室見学授業を含む。</p>	<p>図書室見学授業を4校受け入れた結果、新規登録の件数が増加した。テーマ展示の回数は増。スタンプラリーは大人気。来館者数、貸出冊数変わらず。高齢者向けのおはなし会(朗読会)など、大人向けの事業は利用者からの希望がある。図書室特徴を生かし、講座と連携した展示を増やすことも検討。</p>	<p>▽ (図書業務)</p> <p>おはなし会や小学生向けの体験会等様々な取組を実施しており、図書室の新規登録者は増加している。利用促進の取組の成果が表れている。</p>																																																																										
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="363 656 997 1323"> <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">大会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>639</td> <td>639</td> <td>648</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>12,593</td> <td>12,593</td> <td>13,409</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>59.3%</td> <td>59.3%</td> <td>60.8%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>811</td> <td>811</td> <td>782</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,666</td> <td>7,666</td> <td>7,200</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>38.4%</td> <td>38.4%</td> <td>36.9%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>825</td> <td>825</td> <td>800</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>9,001</td> <td>9,001</td> <td>9,225</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>40.6%</td> <td>40.6%</td> <td>39.7%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室他</td> <td>件数(件)</td> <td>1,392</td> <td>1,392</td> <td>1,406</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,713</td> <td>7,713</td> <td>11,127</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>65.6%</td> <td>65.6%</td> <td>66.2%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>3,667</td> <td>3,667</td> <td>3,636</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>36,973</td> <td>36,973</td> <td>40,961</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>49.8%</td> <td>49.8%</td> <td>49.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し26件、減免0件、還付4件</p>			H28実績	H29計画	H29実績	大会議室	件数(件)	639	639	648	人数(人)	12,593	12,593	13,409	稼働率(%)	59.3%	59.3%	60.8%	集会室	件数(件)	811	811	782	人数(人)	7,666	7,666	7,200	稼働率(%)	38.4%	38.4%	36.9%	和室	件数(件)	825	825	800	人数(人)	9,001	9,001	9,225	稼働率(%)	40.6%	40.6%	39.7%	実習室他	件数(件)	1,392	1,392	1,406	人数(人)	7,713	7,713	11,127	稼働率(%)	65.6%	65.6%	66.2%	合計	件数(件)	3,667	3,667	3,636	人数(人)	36,973	36,973	40,961	稼働率(%)	49.8%	49.8%	49.5%	<p>全室平均すると28年度に比べ0.3ポイント減少。ほぼ50%を維持しており、利用者では約4000人増となった。</p> <p>他施設と比較して稼働率が低いのは、夜間終了時間に公共交通機関が利用できないこと、駐車場が狭いことなどとの関連が考えられる。事業内容の更なる工夫をすることにより、稼働率の上昇に努める。</p>	<table border="1" data-bbox="1268 629 1441 656"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>▽ (利用件数・利用促進)</p> <p>施設の立地環境等から他コミュニティ施設に比べると稼働率は低い数値となっているが、今年度は昨年の数値とほぼ同水準で推移している。また実数で利用者が大幅に増えていることから、これまでの利用促進の取り組みには一定の成果があると認められる。今後とも積極的な広報活動や、講座のサークル化等による利用促進への取組に期待する。</p>	A	B	C	D
		H28実績	H29計画	H29実績																																																																									
大会議室	件数(件)	639	639	648																																																																									
	人数(人)	12,593	12,593	13,409																																																																									
	稼働率(%)	59.3%	59.3%	60.8%																																																																									
集会室	件数(件)	811	811	782																																																																									
	人数(人)	7,666	7,666	7,200																																																																									
	稼働率(%)	38.4%	38.4%	36.9%																																																																									
和室	件数(件)	825	825	800																																																																									
	人数(人)	9,001	9,001	9,225																																																																									
	稼働率(%)	40.6%	40.6%	39.7%																																																																									
実習室他	件数(件)	1,392	1,392	1,406																																																																									
	人数(人)	7,713	7,713	11,127																																																																									
	稼働率(%)	65.6%	65.6%	66.2%																																																																									
合計	件数(件)	3,667	3,667	3,636																																																																									
	人数(人)	36,973	36,973	40,961																																																																									
	稼働率(%)	49.8%	49.8%	49.5%																																																																									
A	B	C	D																																																																										

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 小学校との複合施設で4階にあり、地区センターの存在が地域に周知されていないため抜本的な利用促進に取組んだ。多種多様な講座、地域交流事業を開催し、連合町内会、各町内会を訪問したり、地域や施設にチラシを回覧、配布した。</p>																
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 広報紙(地区センターだより)、チラシを、地域町内会等に回覧するとともに各施設に配布し、広報PRしている。</p> <p>▼ 区民講座・地域交流事業については、広報さっぽろ区内版に掲載し、地区センター掲示板のポスター、チラシ、ホームページ上や新聞社等へ掲載依頼を送り、周知している。</p> <p>▼ 空室情報はホームページ上で毎日更新している。</p> <p>▼ なお、情報の取得媒体の状況は、29年度アンケート結果から次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター講座の情報媒体は、広報さっぽろ42.7%、町内会回覧(地区センターだより等)34.2%、地区センターに来て11.5%、家族・知人から5.8%、HP3.1%、その他2.7% ・地域交流事業の情報取得媒体は、町内会回覧(地区センターだより等)33.3%、地区センターに来て31.8%、家族・知人から13.4%、広報さっぽろ11.5%、その他10% <p>▽ 引継ぎ業務(前回から継続指定のため引継業務なし)</p>	<p>小学校、児童会館、来館者にもチラシを配布するなど、効果的な広報を行った。フリーペーパーやマスコミからの取材に積極的に対応した。</p> <p>ホームページ閲覧者の少ないことが課題である。HPのリニューアルを検討、実施中である。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">▽積極的に広報活動に取り組み、利用促進に励んでいる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▽積極的に広報活動に取り組み、利用促進に励んでいる。									
A	B	C	D														
▽積極的に広報活動に取り組み、利用促進に励んでいる。																	
2 自主事業その他																	
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 実施せず</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ HP改修・ウェブアクセシビリティ対応作業を厚別区内の業者に発注した。</p> <p>▼ 清掃の第三者委託は市内企業に発注した。</p> <p>▼ 文化祭行事でのパン販売は市内の障がい者の団体に発注した。</p>		<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">▽(企業活用)市内企業や福祉施設を活用している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▽(企業活用)市内企業や福祉施設を活用している。									
A	B	C	D														
▽(企業活用)市内企業や福祉施設を活用している。																	
	<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="244 1305 343 1384">実施方法</td> <td data-bbox="343 1305 1018 1384">利用者アンケートは2～3月にかけて、利用者に協力を求めて実施し、回答数は143人であった。※講座・地域交流事業に関するアンケートは、開催随時のアンケート結果を集計</td> </tr> <tr> <td data-bbox="244 1384 343 1731">結果概要</td> <td data-bbox="343 1384 1018 1731"> <p>回答者の約8割が60、70代で、厚別南、青葉町、上野幌の近隣住民が約7割であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、100% ・職員の接遇態度の満足度は、100% ・地区センター講座の満足度は、99% ・地区センター講座の理解度は、95% ・地域交流事業の満足度は、99% ・無料開放事業の満足度は、100% ・貸室事業「今後も利用したい」が多く 100% ・図書室事業「今後も利用したい」が多く 100% ・館内の清掃状況「良い」が多く 100% </td> </tr> <tr> <td data-bbox="244 1731 343 1888">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="343 1731 1018 1888">【意見】駐車場が狭い、整備してほしいとの意見が毎年多い。 【対応】施設設置者の札幌市に伝え厚別区が検討。</td> </tr> </table> <p>* 10月の文化祭アンケートで106件回答があり、文化祭見学の満足度は高かった。</p>	実施方法	利用者アンケートは2～3月にかけて、利用者に協力を求めて実施し、回答数は143人であった。※講座・地域交流事業に関するアンケートは、開催随時のアンケート結果を集計	結果概要	<p>回答者の約8割が60、70代で、厚別南、青葉町、上野幌の近隣住民が約7割であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、100% ・職員の接遇態度の満足度は、100% ・地区センター講座の満足度は、99% ・地区センター講座の理解度は、95% ・地域交流事業の満足度は、99% ・無料開放事業の満足度は、100% ・貸室事業「今後も利用したい」が多く 100% ・図書室事業「今後も利用したい」が多く 100% ・館内の清掃状況「良い」が多く 100% 	利用者からの意見・要望とその対応	【意見】駐車場が狭い、整備してほしいとの意見が毎年多い。 【対応】施設設置者の札幌市に伝え厚別区が検討。	<p>左記のとおり、すべての項目について高い評価を得た。しかし、当施設の最大の課題である「狭い駐車場」に対する要望が最も多く、その対応が極めて難しい。接遇態度は高い評価となっており、今後もより一層、接遇の向上に努める。文化祭のアンケートでは、サークル作品展、サークルステージ発表、ゲストステージ等の満足度は97～100%と高い評価であった。他の事業も87～100%と高い満足度である。講座を受講した多くの方の満足度も100%に近い評価であった。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">▽(利用者の満足度)全体の満足度は良好で、要求水準を満たしている。今後とも利用者目線に立った運営の実施を期待する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▽(利用者の満足度)全体の満足度は良好で、要求水準を満たしている。今後とも利用者目線に立った運営の実施を期待する。			
実施方法	利用者アンケートは2～3月にかけて、利用者に協力を求めて実施し、回答数は143人であった。※講座・地域交流事業に関するアンケートは、開催随時のアンケート結果を集計																
結果概要	<p>回答者の約8割が60、70代で、厚別南、青葉町、上野幌の近隣住民が約7割であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、100% ・職員の接遇態度の満足度は、100% ・地区センター講座の満足度は、99% ・地区センター講座の理解度は、95% ・地域交流事業の満足度は、99% ・無料開放事業の満足度は、100% ・貸室事業「今後も利用したい」が多く 100% ・図書室事業「今後も利用したい」が多く 100% ・館内の清掃状況「良い」が多く 100% 																
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】駐車場が狭い、整備してほしいとの意見が毎年多い。 【対応】施設設置者の札幌市に伝え厚別区が検討。																
A	B	C	D														
▽(利用者の満足度)全体の満足度は良好で、要求水準を満たしている。今後とも利用者目線に立った運営の実施を期待する。																	

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	28,413	27,952	▲ 461
指定管理業務収入	28,413	27,952	▲ 461
指定管理費	22,873	22,873	0
利用料金	2,700	2,558	▲ 142
その他	2,840	2,521	▲ 319
自主事業収入	0	0	0
支出	28,413	26,200	▲ 2,213
指定管理業務支出	28,413	26,200	▲ 2,213
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	1,752	1,752
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	1,752	1,752

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	391	下記のとおり

▽ 説明

- ・利用料金は広報PR等の利用促進等努力したが計画に比べ142千円減となった。
- ・講座収入が昨年538千円に比べると549千円と10千円増である。
- ・昨年度の繰越金(1,884千円)を活用し、大会議室収納庫扉、トイレ、集会室Aドア等の修繕に充当した。
- ・指定管理業務による利益還元は備品391千円に充当した。
- ・収支は差引き1,752千円が生じ、昨年(1,884千円)を下回った。

広報PR、魅力ある事業、関係機関との連携を展開し、利用料金増に努めたが、前年度とほぼ同額であった。

また、内部努力による経費節減に努め、快適な利用環境を整えるための設備修繕や、要望の多い備品購入等を実施した。

A	B	C	D
▽講座数の増加等により収入は前年比684千円増加したが、純利益は前年比132千円減額、利益還元も461千円減額した。前年度の繰越金(純利益)から大規模な修繕を実施するなど利用者の要望に応える取り組みに努めていることを評価し、今度の拡充を期待する。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▼ 安定経営能力の維持 ▼当団体の財務状況等は、貸室料金収入、講座料金収入を併せ、平成29年度の繰越額は150万円であり、安定経営能力は選定時より向上している。		適 不適 適正に執行されており、安定した経営が確保されている。
▼ 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、暴力団員や暴力団関係者を相手に契約を行わなかった。		適 不適 各条例の規定に則り対応している。

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
▼貸室の利用率は昨年度比7室のうち、5室は上昇、2室減少。率としては全体で0.3ポイント下降、利用者としては約4000人のプラスとなった。 ▼講座開催数38項目となり、他の施設の中では上位になっている。人気講座の継続とともに、新規講座を取り入れ、満足度はほぼ100%となり多数の参加者となった。サークル化した講座が少ないため、次年度からの工夫が必要。 ▼体験講座により、現存サークルに毎回数人ずつ参加者を増やした。 ▼ロビーに小中高が使用できる自習スペースを試験的に設置し、好評だった。継続決定。 ▼会議用テーブル12台購入。ドアやトイレ等の不具合部分等多数の修繕を行った。 ▼労務管理面では、管理を良好なものにするための職員雇用、手当の設置、1時間単位の休暇取得制度などを検討、決定。職員の無期労働契換ルールについて受入準備を行った。 ▼新規イベントでは、木型職人のお干菓子講座と日本茶ソムリエのコラボ講座に引き続き、実演販売とともに地元落語家たちの寄席を行い、新たな利用者層による賑わいを生んだ。 ▼中央図書館との連携によるコンソードレ展示により、展示資源を多くの市民が目にする機会を作った。 ▼健康フェアは保健センターとの連携により、定員の3倍の参加者となった。 ▼講座や展示の際に図書室が関連本を置くことで連携をした。	◇広報力アップ。講座やイベントのチラシ配布先枚数増加、対面PR、マスコミ取材対応、フリーペーパーの活用等。 ◇サークルに繋げる講座の実施。 ◇従事者の労働環境整理。雇用、報酬、定年等。 ◇貸室の利用状況を前年度比5ポイントアップを目指す。 ◇備品の見直しと充実。 ◇自主事業の模索とボランティアの活用を考える。 ◇学校統合に向けての準備と対策。 ◇図書室の利用者増及び大人向け企画の実施。 ◇ウェブアクセシビリティに対応したHPの改修による利用者サービスアップ。 ◇高齢者、子育て世代等の居場所づくり。 ◇地域や行政、民間等との連携により共同事業とし準備経費や会場、広報面の効率化を図り、多くの参加者を集める。決定：区政課展示、厚別保健センター、コンソードレ等 ◇施設の綿密な点検と修繕により、利用者の安全を確保する。 ◇図書室の業務充実 ◇駐車場等のトラブル軽減に努める。 ◇従事者の服務規律の遵守と明るく楽しく働く職場にすること。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
駐車場が狭いことや施設の認知度が低いことから、貸室の稼働率は他施設に比べ高くないが、積極的なPR活動や魅力的な講座展開、利用者に対する接遇等のため改善が評価されていることは評価する。収支は例年黒字となっており、経営状況は安定している。	立地等のハンデはあるが、今後は施設稼働率を向上させる更なる取り組みに期待する。