

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)	豊平区市民部地域振興課(822-2427)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市西岡福住地区センター	所在地	札幌市豊平区西岡4条9丁目1-17
開設時期	昭和62年3月20日	延床面積	1353.03㎡
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(2)、和室(2)、娯楽室(2)、実習室		
2 指定管理者			
名称	札幌市西岡福住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って、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				
I 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 お客様第一主義という理念のもと「利用者の立場に立って公平・公正を期す」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 「利用者の立場に立って公平・公正を期す」という方針を策定し、日常の対応にあたった結果、「利用者アンケート」の各項目において「是非利用したい」「利用したい」及び「とても良い」「良い」の回答が昨年に引き続き平均95%以上と高い評価をいただいた。これは方針がお客様に受け入れられ、満足されていることの現れと思われる。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 光熱水使用量は職員一丸となって節約に努めたが、電気+2.4%、ガス+1.5%、水道▲10.8%の実績。 原因としては、ホール利用率の上昇が照明利用増加による電気使用量と冬期間の暖房使用増加によるガス使用量増加になったものと思われる。 事務用品購入にあたっては、グリーンマーク及びエコ商品を優先して購入した。</p> <p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従業員の確保・配置、人材育成) 10名体制(正職員2名、パート職員8名)も定着し、順調に業務を遂行出来ている。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 管理水準に則り、各種対策を策定し「周知事項」として全員で共有し「報・連・相」で引き続き取り組んできたが、ホールの夜間利用が著しく増加したため光熱水量は前年に比べ増加した。 ・電気～ホールの夜間利用増加のため前年比+2.4% ・ガス～ホール利用増加(特に冬期間の暖房費が増加)のため対前年比+1.5% ・上下水道～対前年比▲10.8%</p> <p>▽ 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・除排雪等の業務を第三者に委託しており順調に遂行されている。特に、清掃については、利用者アンケートで高い評価を得ており、清掃担当者のモチベーションが高まる結果となっている。</p>	<p>基本方針に基づき適正に運営できている。</p> <p>基本方針に基づき適正に取り組んだ結果、引き続き非常に高い評価を得ている。</p> <p>利用構造の変化及び天候に左右されるため、成果を上げることが年々困難な状況になっている。</p> <p>様々な課題、意見があるなか、順調に業務を運営できている。</p> <p>利用増加に伴い管理水準を維持することが年々困難な状況になってきているが、工夫を凝らしながら努力している。</p> <p>施設設備の老朽化に伴い、維持管理に苦労しているが工夫を凝らしながら努力している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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 (H29.6.7)	<ul style="list-style-type: none"> ・運営協議委員の一部変更 ・平成28年度事業のまとめ及平成29年度事業活動計画 ・利用状況(4・5月分) ・講座事業事業収支及びアンケート結果 ・特殊建築物等検査結果
第2回 (H29.8.29)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用状況(4～7月) ・講座実施状況及びアンケート結果 ・指定管理者評価結果 ・その他(夏祭り結果、健康セミナー開催予定について)
第3回 (H29.11.22)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用状況(4～10月) ・講座実施状況及びアンケート結果 ・「健康セミナー」結果 ・「文化祭」結果 ・指定管理者候補としての選定について ・市有施設のアスベスト剥落についての分析報告
第4回 (30.3.14)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用状況(4～2月) ・収支状況(4～2月・予算消化率) ・「お年玉」プレゼント実施状況 ・利用者アンケート結果 ・新春囲碁大会の結果 ・無料開放(H30年4月～5月予定)
<p><協議会メンバー></p> <p>西岡町連副会長、福住町連副会長、西岡地区福まち副センター長、福住地区福まちセンター長、サークル代表(2)、豊平区役所地域振興課長、西岡福住地区センター運営委員会会長</p>	

区役所との協力の結果、年4回開催できた。開催内容については今後、充実していくこととする。

▽ 財務（資金管理、現金の適正管理）

- ・資金管理については、税理士事務所による会計指導を導入している。
- ・現金等の扱いについては「現金取扱要領」に則り適正に実施している。

資金管理、現金の適正な管理に努めた結果、事故もなく順調に運営できた。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常のお客様対応の中で、随時、要望・意見等をヒアリングし、対応可能なものは速やかに解決している。 また、職員が気付いた設備の不備等についても解決している。 ・年1回(2月)利用者アンケートを実施、結果に基づき利用者還元施策及び安全施策を実施している。 <p>[購入した物品]</p> <table border="0"> <tr> <td>スタッキングチェア(148)・台車(7)</td> <td>891千円</td> </tr> <tr> <td>便座・フラッシュバルブ</td> <td>173千円</td> </tr> <tr> <td>トイレ単水栓</td> <td>38千円</td> </tr> </table> <p>[修理]</p> <table border="0"> <tr> <td>非常灯交換</td> <td>28千円</td> </tr> <tr> <td>トイレパーテーション修理</td> <td>12千円</td> </tr> <tr> <td>GHP点検</td> <td>12千円</td> </tr> <tr> <td>温水器交換工事</td> <td>48千円</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>26千円</td> </tr> </table> <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"> ・利用者アンケート結果については約1ヶ月間、センターとしての考え方及び意見を記載し全室に掲示した。 ・例月の事業報告については、期日を厳守している。 	スタッキングチェア(148)・台車(7)	891千円	便座・フラッシュバルブ	173千円	トイレ単水栓	38千円	非常灯交換	28千円	トイレパーテーション修理	12千円	GHP点検	12千円	温水器交換工事	48千円	その他	26千円	<p>適正に対応した結果、お客様から高評価を頂いております。</p> <p>安全対策についても適正に対応し、高評価を頂いております。</p> <p>適正に対応している。</p>	
スタッキングチェア(148)・台車(7)	891千円																		
便座・フラッシュバルブ	173千円																		
トイレ単水栓	38千円																		
非常灯交換	28千円																		
トイレパーテーション修理	12千円																		
GHP点検	12千円																		
温水器交換工事	48千円																		
その他	26千円																		
<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"> ・労働関係法令で定められた「就業規則」「時間外・休日労働に関する届け出」を労働基準監督署へ必要の都度、提出するなど法令の遵守に努めている。 ・正職員に対しては、基本給を据え置きとしているが賞与(夏・冬・期末)を割増支給し、雇用環境の向上に努めている。 ・パート職員に対しても、職員同様に一時金(年3回)を支払い、又時間給についても810円に変更し雇用環境の向上に貢献している 	<p>法令で定められた最低基準を維持・左記一時金の支給により環境を整備し適正に対応している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。</p> <p>パート職員に対しても一時金を給付するなど、職員の雇用環境向上に努めているところを評価する。</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>▽ 総合的事項(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"> ・利用者の安全については常日頃から職員全員が意識をもって確保に努めている。 ・「ボランティアごみ袋」の扱いも年々利用者が増え市民サービスの向上に寄与している。 ・賠償責任保険の他に、昨年に引き続き店舗総合保険に継続加入している。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・各種維持管理業務については引き続き第三者に委託し、適切に実施している。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防火管理者研修会に機会ある毎に参加、研修内容を全職員に伝達、防災意識の向上を図っている。 ・消火器操作訓練を9月30日に開催、10名が参加した。 ・仕事納め(12月28日)に全員参加(清掃担当者含む)で防火訓練を実施した。【毎年実施】 ・全室の防火マークを写真撮影し、職員全員が情報を共有できるようにした。 	<p>お客様からの意見・要望については謙虚に受止め実現できるものから取り組んでいる。ボランティアごみ袋の取扱いに関しては「地区センターだより」に都度掲載しており、浸透度が深まってきた。</p> <p>適正に対処している。</p> <p>適正に対処している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。全員参加の防火訓練の実施や、防災に関する事項の情報共有など、積極的に防災意識の向上を図っているところを評価する。</p>	A	B	C	D																																																
A	B	C	D																																																				
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・実施 11講座 ・受講者 120人(募集人員 156人) <table border="1"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>定員</th> <th>受講者</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>初めてのウクレレ</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>健身操</td> <td>10</td> <td>7</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>大人の習字</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>終活(生前整理)</td> <td>20</td> <td>13</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ゆかた着付け</td> <td>20</td> <td>10</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>終活(エンディングノート)</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>夏休みパステル和アート</td> <td>12</td> <td>11</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ミルク料理</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>終活(葬儀とお墓)</td> <td>20</td> <td>7</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>初めてのベリーダンス</td> <td>10</td> <td>5</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>中国料理(黒酢酢豚と五目あんかけ焼きそば)</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	講座名	定員	受講者	満足度	初めてのウクレレ	10	10	100%	健身操	10	7	100%	大人の習字	10	11	—	終活(生前整理)	20	13	100%	ゆかた着付け	20	10	100%	終活(エンディングノート)	20	21	100%	夏休みパステル和アート	12	11	100%	ミルク料理	12	13	100%	終活(葬儀とお墓)	20	7	100%	初めてのベリーダンス	10	5	100%	中国料理(黒酢酢豚と五目あんかけ焼きそば)	12	12	100%	<p>講座数は要求水準の10講座を上回る11講座を開催。受講者は定員を下回ったが各講座の満足度は高かった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されているものと評価する。定員を下回った講座もあるが、各講座の満足度において、高評価を得ているところを評価する。施設開放事業については、利用者の声を聞きながら、種目変更等を検討していただきたい。</p>	A	B	C	D
講座名	定員	受講者	満足度																																																				
初めてのウクレレ	10	10	100%																																																				
健身操	10	7	100%																																																				
大人の習字	10	11	—																																																				
終活(生前整理)	20	13	100%																																																				
ゆかた着付け	20	10	100%																																																				
終活(エンディングノート)	20	21	100%																																																				
夏休みパステル和アート	12	11	100%																																																				
ミルク料理	12	13	100%																																																				
終活(葬儀とお墓)	20	7	100%																																																				
初めてのベリーダンス	10	5	100%																																																				
中国料理(黒酢酢豚と五目あんかけ焼きそば)	12	12	100%																																																				
A	B	C	D																																																				

	<p>▽ 定例行事に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>◎主催事業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>健康セミナー</td> <td>300</td> <td>376</td> <td>125%</td> </tr> <tr> <td>文化祭</td> <td>1,000</td> <td>1,330</td> <td>133%</td> </tr> <tr> <td>囲碁大会</td> <td>48</td> <td>30</td> <td>62%</td> </tr> </tbody> </table> <p>◎共済事業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>にしおか夏祭り</td> <td>2,500</td> <td>3,000</td> <td>120%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 施設開放事業(無料)に関する業務</p> <p>・3種目の無料開放を実施</p> <p>【卓球】 38回 520(回/平均 13.6人)</p> <p>【囲碁将棋】 50回 106(回/平均 2.1人)</p> <p>【ゲートボール】 15回 133人(回/平均 8.8人)</p>		目標	実績	達成率	健康セミナー	300	376	125%	文化祭	1,000	1,330	133%	囲碁大会	48	30	62%		目標	実績	達成率	にしおか夏祭り	2,500	3,000	120%	<p>・主催事業 文化祭、健康セミナーとともに地域の定例行事として定着してきている。実施内容も毎年見直しを行い実施してきた結果、目的は達成できた。囲碁大会は年々参加者が減少傾向にある。</p> <p>・共催事業 好天にも恵まれビンゴゲームなど例年同様好評で集客増に貢献した。</p> <p>・囲碁将棋は利用者の減少傾向が続いている。 ・冬季はホール貸室増のため中止が増えている。 ・一般的に見直しの時期に来ている。</p>																																																																				
	目標	実績	達成率																																																																																											
健康セミナー	300	376	125%																																																																																											
文化祭	1,000	1,330	133%																																																																																											
囲碁大会	48	30	62%																																																																																											
	目標	実績	達成率																																																																																											
にしおか夏祭り	2,500	3,000	120%																																																																																											
<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">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>972</td> <td>927</td> <td>1,052</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>26,487</td> <td>22,000</td> <td>29,876</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>81.2</td> <td>77.2</td> <td>83.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">娯楽室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,390</td> <td>996</td> <td>1,421</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>8,474</td> <td>8,000</td> <td>8,679</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>64.2</td> <td>46.0</td> <td>67.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,164</td> <td>1,132</td> <td>1,107</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>16,220</td> <td>17,000</td> <td>15,899</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>52.8</td> <td>51.3</td> <td>50.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,225</td> <td>1,133</td> <td>1,171</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,277</td> <td>7,000</td> <td>5,821</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>57.8</td> <td>53.4</td> <td>56.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>450</td> <td>475</td> <td>452</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,968</td> <td>4,000</td> <td>4,189</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>40.0</td> <td>42.2</td> <td>40.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>5,201</td> <td>4,663</td> <td>5,203</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>61,426</td> <td>58,000</td> <td>64,464</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>58.9</td> <td>52.8</td> <td>58.1</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し0件、減免0件、還付0件</p>			H28実績	H29計画	H29実績	ホール	件数(件)	972	927	1,052	人数(人)	26,487	22,000	29,876	稼働率(%)	81.2	77.2	83.4	娯楽室	件数(件)	1,390	996	1,421	人数(人)	8,474	8,000	8,679	稼働率(%)	64.2	46.0	67.4	集会室	件数(件)	1,164	1,132	1,107	人数(人)	16,220	17,000	15,899	稼働率(%)	52.8	51.3	50.6	和室	件数(件)	1,225	1,133	1,171	人数(人)	6,277	7,000	5,821	稼働率(%)	57.8	53.4	56.5	実習室	件数(件)	450	475	452	人数(人)	3,968	4,000	4,189	稼働率(%)	40.0	42.2	40.4	合計	件数(件)	5,201	4,663	5,203	人数(人)	61,426	58,000	64,464	稼働率(%)	58.9	52.8	58.1	<p>・利用率要求水準56%を上回る58.1%を達成したが、昨年実績を若干下回った。 ・ホールの稼働率は計画より6.2%上回り増加傾向にある。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されているものと評価する。 ホールの稼働率について、昨年を上回り年々上昇傾向なところを評価する。</p>	A	B	C	D				
		H28実績	H29計画	H29実績																																																																																										
ホール	件数(件)	972	927	1,052																																																																																										
	人数(人)	26,487	22,000	29,876																																																																																										
	稼働率(%)	81.2	77.2	83.4																																																																																										
娯楽室	件数(件)	1,390	996	1,421																																																																																										
	人数(人)	8,474	8,000	8,679																																																																																										
	稼働率(%)	64.2	46.0	67.4																																																																																										
集会室	件数(件)	1,164	1,132	1,107																																																																																										
	人数(人)	16,220	17,000	15,899																																																																																										
	稼働率(%)	52.8	51.3	50.6																																																																																										
和室	件数(件)	1,225	1,133	1,171																																																																																										
	人数(人)	6,277	7,000	5,821																																																																																										
	稼働率(%)	57.8	53.4	56.5																																																																																										
実習室	件数(件)	450	475	452																																																																																										
	人数(人)	3,968	4,000	4,189																																																																																										
	稼働率(%)	40.0	42.2	40.4																																																																																										
合計	件数(件)	5,201	4,663	5,203																																																																																										
	人数(人)	61,426	58,000	64,464																																																																																										
	稼働率(%)	58.9	52.8	58.1																																																																																										
A	B	C	D																																																																																											

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規利用サークル、団体の増加に伴い希望通りの貸室を提供できない状態が引き続き発生している。 ・申込みが重複した場合は、出来るだけ希望に沿うように他の部屋、曜日・時間を案内するなど調整を図りながら、利用促進に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「西岡福住地区センターだより」「ホームページ」及びロコミで時間貸し及びスポット利用が増大した。 ・ホールの利用が大幅に増え、貸室収入増に貢献している。 ・サークル数は減少傾向にある。 											
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「西岡福住地区センターだより」を原則として毎月発行、全町内会に配布している。更に年に1回センターの利用状況を記事として掲載、地域住民に周知を図っている。 ・ホームページについては都度、更新しており今後も内容の充実を図っていく。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし 	<p>計画通り実施できた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されているものと評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されているものと評価する。					
A	B	C	D										
適切に実施されているものと評価する。													
<p>2 自主事業その他</p>													
	<p>▽ 自主事業</p> <p>該当なし</p> <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"> ・豊平母子寡婦連合会の自動販売機(2台)を継続設置 ・文化祭において就労継続支援B型事業所「シフォン亭ほやほや」によるシフォンケーキの販売機会を提供している。 	<p>就労継続支援B型事業所を継続して実施するなど良く対応できた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されているものと評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されているものと評価する。					
A	B	C	D										
適切に実施されているものと評価する。													

▽ 利用者アンケートの結果		・要求水準である「総合」「接遇」「貸室」「清掃」で満足度80%を大きく超える95.8%の満足度を得ることができた。 ・お客様からの意見要望については可能な限り対応している。	A	B	C	D																																																								
実施方法	・実施期間：H30年2月12日～2月18日（7日間） ・期間中の利用者を対象に実施 ・回答数 230枚		適切に実施されているものと評価する。 利用者の満足度において、要求水準を10ポイント以上超える高い評価を得ている。 今後も引き続き高評価を得られるよう運営していただきたい。																																																											
結果概要	・全質問項目の「是非利用したい」「利用したい」及び「とても良い」「良い」の回答が95.8%と昨年度に引き続き高い評価を得ている。 ・今年も「利用したくない」「悪い」はゼロだった。 ・利用者の満足度については、「総合満足度」では97.8%、「接遇」97.0%、「貸室事業」95.7%、「清掃状況」93.9%と全項目で90%以上の満足度を得ている。																																																													
利用者からの意見・要望とその対応	・予約の変更、キャンセルに関する不満が多く寄せられているが、対応に当たっては丁寧な説明を行い、理解を得るよう努力している。 ・設備の老朽化に伴い故障が増加しているが、修繕費の有効活用を図りながら、設備更改に努めている。																																																													
4 収支状況																																																														
▽ 収支 (千円)		・今年も貸室収入は計画を大きく上回ることができた。 ・各種設備の老朽化及び経年劣化に伴い故障等が頻発しているが工夫を凝らしながら乗り切っている。 ・利用者への還元として今年も約122万円の費用をかけて備品の購入、修理を実現できた。	A	B	C	D																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>H29計画</th> <th>H29決算</th> <th>差(決算-計画)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>22,632</td> <td>24,307</td> <td>1,675</td> </tr> <tr> <td> 指定管理業務収入</td> <td>22,632</td> <td>24,307</td> <td>1,675</td> </tr> <tr> <td> 指定管理費</td> <td>12,862</td> <td>12,862</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>8,000</td> <td>9,770</td> <td>1,770</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>1,770</td> <td>1,675</td> <td>▲ 95</td> </tr> <tr> <td> 自主事業収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>21,632</td> <td>23,462</td> <td>1,830</td> </tr> <tr> <td> 指定管理業務支出</td> <td>21,632</td> <td>23,462</td> <td>1,830</td> </tr> <tr> <td> 自主事業支出</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収入-支出</td> <td>1,000</td> <td>845</td> <td>▲ 155</td> </tr> <tr> <td>自主事業による利益還元</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>法人税等</td> <td>1,000</td> <td>845</td> <td>▲ 155</td> </tr> <tr> <td>純利益</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>			項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)	収入	22,632	24,307	1,675	指定管理業務収入	22,632	24,307	1,675	指定管理費	12,862	12,862	0	利用料金	8,000	9,770	1,770	その他	1,770	1,675	▲ 95	自主事業収入	0	0	0	支出	21,632	23,462	1,830	指定管理業務支出	21,632	23,462	1,830	自主事業支出			0	収入-支出	1,000	845	▲ 155	自主事業による利益還元	0	0	0	法人税等	1,000	845	▲ 155	純利益	0	0	0	利用料金収入が計画を上回っているところを評価する。 また、100万円を超える利益還元を行い、施設の利用環境の向上を図っているところを評価する。			
項目	H29計画		H29決算	差(決算-計画)																																																										
収入	22,632		24,307	1,675																																																										
指定管理業務収入	22,632		24,307	1,675																																																										
指定管理費	12,862		12,862	0																																																										
利用料金	8,000		9,770	1,770																																																										
その他	1,770		1,675	▲ 95																																																										
自主事業収入	0		0	0																																																										
支出	21,632		23,462	1,830																																																										
指定管理業務支出	21,632	23,462	1,830																																																											
自主事業支出			0																																																											
収入-支出	1,000	845	▲ 155																																																											
自主事業による利益還元	0	0	0																																																											
法人税等	1,000	845	▲ 155																																																											
純利益	0	0	0																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>【参考】</th> <th>H29決算</th> <th>内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理業務による利益還元</td> <td>1,228</td> <td>下記のとおり</td> </tr> </tbody> </table>		【参考】	H29決算	内容	指定管理業務による利益還元	1,228	下記のとおり																																																							
【参考】	H29決算	内容																																																												
指定管理業務による利益還元	1,228	下記のとおり																																																												
▽ 説明																																																														
[収入] ・「利用料金」は計画を167万円上回ることができた。 ・昨年より利用率は若干下回ったもののホール利用の増加及び時間貸等の利用が定着化したことが増収に結び付いた。																																																														
[支出] ・実績は計画を若干上回ったが設備の老朽化・経年劣化に伴って「トイレパーテーションの修理」「温水器交換工事」等を実施した。 ・利益還元として引き続き「お年玉プレゼント」の実施「パイプイス」を「スタッキングチェア(148脚)」に買い替え「便座の買い替え」等を運営委員会経費で支出し、利用環境の改善を図った。																																																														

＜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> <ul style="list-style-type: none"> ・当運営委員会の財務状況はニーズに沿った貸室を提案してきた結果、収入面では貸室収入が増加、又支出面では費用の適正化を図った結果、全体的に順調に推移している。 ・利用者還元策として、1月の利用者へのお年玉(入浴剤)プレゼント、経年劣化による設備の故障に伴う修繕を積極的に実施した結果、前年に引き続き利用者の満足度において高い評価を得ることができた。 	<p>・安定した経営を続けている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護に関する取扱」に基づき、適正に取り扱っている。 ・協定に関する契約(第三者への委託、物品購入等)については暴力団員及び暴力団関係事業者を相手に契約はしていない 	<p>・適正に対処している。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</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>【概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画は計画通り達成できた。 ・利用料収入は事業計画を大きく上回り、経営の安定化に寄与できた。 ・今年も昨年に引き続き繰越金のできたので、今後も設備・建物の老朽化に伴う故障個所の修繕等を実施し、現状の事業運営形態を維持しつつ更なる利用者の満足度向上を目指していきたい。 ・設備に関する課題(故障・老朽化)が引き続き発生している。しかし、センターとして手を打てるところは打っており、独自で取り組める範囲のものについては積極的に取り組み、お客様からも高い評価を頂いた。 ・利用率は若干減少傾向にある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備の老朽化に伴う不良個所の増加が一層懸念されるが、引き続きお客様のニーズを汲み取りサービス向上に努めていく。 ・夜間、日曜日の利用率向上に努力する。 ・平成30年6月よりエレベーター設置工事がおこなわれるが、施設・設備の老朽化に伴う不良個所を少しでも多く改善させ、工事完成後お客様に以前より利用しやすい(利用しなくなるような)センターにしサービス向上に努めていく。上記に合わせて夜間・日曜日の利用向上に結び付けていく。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者アンケートの満足度において、利用者から例年非常に高い評価を受けており、利用者からの信頼も厚いセンターである。</p>	<p>平成30年度にはエレベーター設置工事が予定されており、工事終了後には利便性の向上が期待される。引き続き、改善・工夫をしながら利用者から信頼されるセンター運営に努めていただきたい。</p>