

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(011-822-2427)
-----	-----------------	-----------	---------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市東月寒地区センター	所在地	札幌市豊平区月寒東3条18丁目5番1号
開設時期	平成12年6月1日	延床面積	1,273.90㎡
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室)、和室(2室)、実習室、図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市東月寒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。		
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							
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 札幌市の公の施設であることを常に年頭におき地域住民の福祉の増進、施設利用者の公平な利用に供する住民主体の管理運営方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 「利用者の公平・公正の利用」に供するという基本方針に基づき、貸室の預かり重複申込者の決定に当たっては、公平・公正の立場で抽選を厳正に行い決定している。</p> <p>▼ 抽選に外れた貸室申込者には、他の空室の状況を伝え利用促進に努めている。</p> <p>▼ 貸室有料利用の優先により、無料開放を中止せざるを得ない状況となった場合、事前の中止告知の徹底などにより、利用者の理解を得ている。</p> <p>▼ 常に職員の接遇の向上を目指し業務の励行に努めた結果、97% (4→80%、3=18%) がどちらかと言えば満足の結果で、昨年度に続き高い評価を得ることができた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 札幌市環境マネジメントシステムを通じて、地球温暖化対策及び環境配慮に努めている。</p> <p>▼ 館内に「電気」、「ガス」、「水道」の節約に関するポスターを掲示するとともに必要に応じ「冷暖房や照明灯電源のON・OFF」を心がけ節約に努めた。</p> <p>▼ 予算の執行状況を見ながら、照明灯の「LED」化を一部実施し節電の効果を得ることができた。</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>▼ 運営委員会の指揮下に、統括責任者の館長を中心とした指揮命令系統、緊急連絡網を全職員に周知し、事務分掌に定めた担当業務の適正な遂行を図った。</p> <p>▼ 職員の不測の退職により一時期人手不足を余儀なくされたが、正職員、パート職員の時間外勤務、シフト変更により、利用者に影響を与えず乗り切ることができた。</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)</p> <p>▼ 設備の保守、点検業務に関しては、専門機関・企業に委託しているが、これらの業務に関しては、責任者と密接な連絡体制をとり、必要に応じて指導や指示を行っている。</p> <p>なお、何れの業務も履行確認の結果適正に遂行された。</p> <p>▼ 除雪については、駐車場内に溜まった雪山の状況を観察しながら、適宜排雪の指示を行い、駐車スペースの確保及び隣地に流れこまないように管理を行った。</p>	<p>・地域住民の活動拠点となる施設であることを踏まえ、「笑顔、親切」な対応を基本として管理運営に努めている。</p> <p>・平等利用の意識を常に持ち業務を遂行しており、利用者からのクレームは無い。</p> <p>・アンケート調査により、「事務室」及び「図書室」とも職員との接遇に高い評価を得た。</p> <p>・節減の成果は、利用者の協力と職員の普段の節約意識の向上により効果を上げることができたもの。</p> <p>・照明灯の「LED」化及び「ロードヒーティング」のこまめなON・OFFにより節約に努めた結果、12月の寒波・大雪があつたにも関わらず「光熱水費」を前年度以下に抑えることができた。</p> <p>・「光熱水費」の使用量では、12月の異常気象によるロードヒーティング運転の影響が大きかった「ガス使用量」(対前年比で18.2%増)を除き、前年度並みに抑えることができた。</p> <p>・第三者に委託した業務は適正に遂行され、良好な成果を得た。特に、「清掃業務」は、アンケート調査でも高い評価を得ている。</p>	<table border="1" data-bbox="1182 275 1417 309"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </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。アンケート調査の結果、接遇や清掃業務で高い評価を得ているところを評価する。</p> <p>光熱水費について、利用者にも呼びかけをする等職員と利用者が協力し合い、節約意識の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				

▽ 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 (5月13日)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度事業報告 ・平成27年度決算報告 ・平成28年度事業計画 ・平成28年度予算 ・情報、意見交換
第2回 (8月19日)	<ul style="list-style-type: none"> ・各種事業の執行状況(4月～7月) ・予算執行状況(7月末) ・光熱水費の比較 ・施設利用状況(4月～7月) ・平成27年度事業評価 ・第30回「ふれあい夏まつり」(実施計画) ・情報、意見交換
第3回 (11月11日)	<ul style="list-style-type: none"> ・各種事業の執行状況(4月～10月) ・予算執行状況(10月末) ・光熱水費の比較 ・施設利用状況(4月～10月) ・図書室利用者アンケート結果 ・情報、意見交換
第4回 (2月17日)	<ul style="list-style-type: none"> ・各種事業の執行状況(4月～1月) ・予算執行状況(1月末) ・光熱水費の比較 ・施設利用状況(4月～1月) ・セルフモニタリング(アンケート)結果 ・情報、意見交換
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・東月寒地区町内会連合会会長 ・東月寒中学校校長 ・しらかば台小学校PTA会長 ・東月寒まちづくり協議会(童夢)事務局長 ・スポーツ少年団代表幹事 ・豊平区市民部地域振興課長 ・東月寒地区センター運営委員会会長 ・東月寒地区センター館長 <p><オブザーバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・豊平区市民部地域振興課地域活動担当係長 ・豊平区市民部地域振興課地域活動担当係(職員) 	

・各講座や事業等実施状況や地域の情報等についての意見交換を行っている。
各委員からは、この会議を通じ、地域の動きが判り、色々情報交換もでき、有意義であるので、今後も継続して欲しいとの要望がある。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 現金出納簿その他必要な帳簿を備え、収入・支出決定書等、所定の帳票を用いて正確かつ迅速な現金・預金管理を行っている。
なお、経理処理については「会計ソフト」に入力後、必要な帳票を出力して精査確認している。
また、会計処理については、定期的に税理士に指導監査を依頼している。

・日々の経理については、「現金取扱規程」に基づき、適正に行っている。
・「運営委員会」の「会計部長」が定期的に日々の経理処理、出力した帳票、帳簿及び預金通帳等の確認点検を行っている。
・定期的な税理士の指導監査、年次での「運営委員会」の「監査役」による監査を受けている。

▽ 要望・苦情対応

▼ 窓口「意見箱」を設置し、利用者からの要望、苦情等を投函できるようにしているが、直接地区センターに出された苦情はなかった。
▼ 利用者や事業の参加者からの苦情や要望については、その都度職員間で協議、検討し区に報告するとともに、運営委員会に内容を報告している。

・苦情については、迅速に対応することとし、要望については可能なものは対応することとしている。

	<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"> ▼ 「業務日誌」、「警備日誌」、「清掃日誌」については、記録を確実にし、日々チェックしている。 ▼ 講座事業については、事業の最終回(日)に「アンケート」による満足度調査を行い、今後の企画に反映させるように努めている。 ▼ 「図書室」の「アンケート」及び「セルフモニタリング」の集計結果については、「運営委員会」及び「運営協議会」に報告するとともにロビーに1ヶ月間掲示している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・講座事業のアンケート集計結果については、講師に伝え、今後の企画に生かしている。 ・札幌市等に対する各種の定期報告及び調査事項については、速やかな報告を心がけている。 									
<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"> ▼ 施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届けている。 ▼ 施設で働く職員は、常勤職員については1日7時間45分、週38時間45分(休憩時間を除く)を遵守している。 ▼ 全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させている。 ▼ 労働基準監督署からの行政指導、改善の指摘はなかった。 ▼ 職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取組めるよう、業務に支障のない範囲で年休の消化を進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法令等を遵守し、雇用環境の向上に努めている。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>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>(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"> ▼ 利用者の安全確保については、日頃から全職員が共通の認識をもち、館内外をこまめに巡回して施設の安全確認を行っている。 ▼ 緊急時に備え「緊急災害時の対応マニュアル」、「緊急連絡網」を作成し、全職員に配布している。 ▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入している。 また、各種講座、地域事業にあっては必要に応じ傷害保険に加入し、不測の事故に備えている。 ▼ 「AED」を備え、使用方法の研修を行っている。 <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"> ▼ 清掃、警備、エレベーター、自動ドア、ボイラー、電気工作物、消防設備、舞台装置保全等の保守管理業務については協定書の仕様書に基づき、第三者委託により適切に実施している。 ▼ 保守管理業務で指摘された事項については、速やかに修理等に対応した。 ▼ 緊急を要する小規模な修繕については、地域内の業者に依頼している。 ▼ 区所管の備品について受入・破棄した場合は区に報告し、備品台帳への登載、備品シール貼付を行い、適正に管理している。 ▼ 駐車場が満車の際は、近くの「まちづくりセンター」及び「とんつき憩いの広場」の駐車場を相互利用し、利用者のサービス向上に努めている。 ▼ ホール利用の団体で参加者多数の場合は、「駐車場整理員」の配置をお願いしている。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 消防計画に基づき、施設内巡回と年2回(9月、3月)消防設備保守業者の協力を得て自衛消防訓練を実施した。 ▼ 防火管理者研修会には、可能な限り出席し、研修資料を職員に回覧し防災意識を高めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に良好な施設環境で利用してもらうため、施設内外及び備品の点検を徹底し、施設維持管理に努めた。 ・混雑時には、近接する東月寒まちづくりセンターと協調して駐車場相互利用を行っており、地区センターの利用者にも好評である。 ・年2回の「自衛消防訓練」時に、消防設備保守業者から「防災盤」の取扱い説明を受けるとともに、「緊急災害時の対応マニュアル」を「防災盤」近くに掲示している。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>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。 施設の修繕等速やかに対応し、また駐車場の相互利用を行うなど利用者のサービス向上に努めているところを評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されているものと評価する。 施設の修繕等速やかに対応し、また駐車場の相互利用を行うなど利用者のサービス向上に努めているところを評価する。			
A	B	C	D								
適切に実施されているものと評価する。 施設の修繕等速やかに対応し、また駐車場の相互利用を行うなど利用者のサービス向上に努めているところを評価する。											

(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

・実施 14講座(当初計画:17講座)

	講座名	回数	定員	受講申込者	延べ受講者	満足度
1	ヒップホップ(4月～3月)	48	20	12	559	100%
2	第1回英語であそぼう	10	10	10	97	100%
3	夏休み親子クッキング	1	16	17	17	94%
4	夏休み親子クッキング	1	16	16	16	94%
5	冬休み親子クッキング	1	16	26	16	100%
6	第1回パソコン(ワード基礎)	6	10	12	66	100%
7	第2回パソコン(エクセル基礎)	6	10	12	60	95%
8	第3回パソコン(ワード応用)	6	10	8	46	100%
9	第4回パソコン(エクセル応用)	6	10	7	35	95%
10	第5回パソコン(ワード上級)	6	10	5	25	100%
11	第6回パソコン(ワード年賀状作成)	6	10	6	27	100%
12	第7回パソコン(ワード・エクセル)	6	10	7	42	100%
13	第1回年越し手打ちそば	1	10	11	11	100%
14	第2回年越し手打ちそば	1	10	12	12	100%
合計		105	168	161	1,029	

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

- ▼「文化祭」 来場者 1,104人 (目標: 1,000人)
- ▼「ふれあい夏まつり」: 町内会連合会と共催事業
来場者 650人 (目標: 800人)
- ▼ ふれあい「れっつgoエアロ」(町内会連合会「女性部」と共催
(6月～3月まで、月2回、計20回実施: 延べ参加者: 184人)
主婦の参加者増を図るため、女性部役員の協力を受け、託児を行った。
- ▼「ちびっこ広場」(親子わくわくピクス)
1～3歳の乳幼児と保護者を対象とした体育系事業を、月1回、計12回実施した。(参加者: 561人、259家族)
- ▼ 地区センターの建物の周囲に植花を、日赤、老人クラブ等のボランティア31名の協力を得て、インパチェンス、マリーゴールド等700鉢を植花した。

▽ 施設解放事業(無料)に関する業務

▼ 利用実績

事業名	回数	H28参加者
ミニソフトバレー	51	736
バドミントン	38	300
ミニテニス	50	838
卓球	90	1,456
あそびの広場	11	27
グラウンドゴルフ(11月～4月)	13	266
囲碁将棋	93	1,447
計	346	5,070

・「ミニソフトバレー」、「卓球」及び「囲碁将棋」の3種の開放事業については、各サークルの協力を得て、地区センター主催により年1回大会を実施し、参加者間の交流を図っており、参加者から評価を得ている。

・各講座の最終日に「アンケート」調査を行い、満足度や意見等を聞き、次回以降の参考にしている。
・第2回と第3回「英語で遊ぼう」が応募者数が少なく開講できなかった。
・「夏休み」及び「冬休み」親子クッキングは好評で、申し込み受付初日で定員に達する人気であった。

A B C D
適切に実施されているものと評価する。
区民講座に関しては当初計画よりも少ない開催となったが、アンケート調査から、地域住民のニーズをとらえた講座を実施し、高い満足度を得ているところを評価する。
また、建物周囲に植花を行ったり、図書室壁面に季節の装飾をするなど、施設環境の向上を図っているところを評価する。

・「文化祭」では、子どもの遊びコーナーを充実させたことにより、集客効果が上がった。
・「ふれあい夏まつり」はあいにくの荒天のため、来場者が目標を下回った。
・「ちびっこ広場」に引き続き、図書事業「絵本の読み聞かせ」を行ったため、相乗効果で参加者が大きく増えた。

・開放中止の場合は、事前掲示やホームページにて周知しており、有料利用優先に対する理解は得られている。
・毎月第2日曜日を「あそびの広場」(自由な利用)として、「ホール」を無料開放しているが、利用者が減少しているため、PRIに努めていきたい。

	<p>▽ 図書業務</p> <p>▼ 利用実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>H27実績</th> <th>H28実績</th> <th>増 減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開室日数</td> <td>281</td> <td>280</td> <td>▲ 1</td> </tr> <tr> <td>蔵書数</td> <td>34,441</td> <td>34,779</td> <td>338</td> </tr> <tr> <td>登録者数</td> <td>2,969</td> <td>2,850</td> <td>▲ 119</td> </tr> <tr> <td>貸出数</td> <td>75,638</td> <td>69,576</td> <td>▲ 6,062</td> </tr> <tr> <td>相互貸借件数</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>レファレンス数</td> <td>2,531</td> <td>1,641</td> <td>▲ 890</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼ 「図書室便り」は、隔月で発行しており、表面は開室スケジュール、催し案内等、裏面には新しく入った「児童書」及び「一般書」の紹介をしている。</p> <p>▼ 図書事業の一環として、月1回(第3木曜日)に「読み聞かせ」ボランティアサークルの協力を得て、絵本や紙芝居の読み聞かせを実施している(平成28年2月から)。</p> <p>▼ 図書室内に月々設定したのテーマに沿った作品コーナー、直木賞、本屋大賞等の受賞作品コーナーを設け、情報提供を行っている。</p> <p>▼ 図書室壁面に、毎月季節の装飾を施し、潤いのある環境に心がけている。</p> <p>▼ 札幌市図書館蔵書システムの活用を呼びかけ、利用者の増に努めている。</p>	区 分	H27実績	H28実績	増 減	開室日数	281	280	▲ 1	蔵書数	34,441	34,779	338	登録者数	2,969	2,850	▲ 119	貸出数	75,638	69,576	▲ 6,062	相互貸借件数	4	5	1	レファレンス数	2,531	1,641	▲ 890	<p>・登録者数、貸出数等が減少したが、H28.12月の大雪による来室者の落込み、貸出の主力である高齢者、児童の減少による影響と考えている。</p> <p>・「わくわくピクス」(親子で行うリズム体操)終了後、「手作り布絵本」、「手作り大型絵本」を使用した「読み聞かせ」を行っているが、参加者に大変好評であり、両行事の相乗効果で図書行事への参加者も増加している。</p>																																																			
区 分	H27実績	H28実績	増 減																																																																														
開室日数	281	280	▲ 1																																																																														
蔵書数	34,441	34,779	338																																																																														
登録者数	2,969	2,850	▲ 119																																																																														
貸出数	75,638	69,576	▲ 6,062																																																																														
相互貸借件数	4	5	1																																																																														
レファレンス数	2,531	1,641	▲ 890																																																																														
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <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">ホール室</td> <td>件数(件)</td> <td>810</td> <td>820</td> <td>860</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>20,512</td> <td>20,200</td> <td>21,269</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>65.4</td> <td>65.3</td> <td>68.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,158</td> <td>1,150</td> <td>1,109</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>12,334</td> <td>11,000</td> <td>11,577</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>53.3</td> <td>48.5</td> <td>51.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和 室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,175</td> <td>1,100</td> <td>1,159</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>8,359</td> <td>7,580</td> <td>7,976</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>55.0</td> <td>52.5</td> <td>55.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実 習 室</td> <td>件数(件)</td> <td>651</td> <td>590</td> <td>622</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,936</td> <td>5,400</td> <td>5,629</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>61.6</td> <td>56.0</td> <td>59.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合 計</td> <td>件数(件)</td> <td>3,794</td> <td>3,660</td> <td>3,750</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>47,141</td> <td>44,180</td> <td>46,451</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>57.3</td> <td>55.6</td> <td>56.7</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し15件、減免0件、還付12件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 申込が重複した場合は、他室の空き状況を伝え、利用促進に努めた。</p> <p>▼ 「ホームページ」及び「地区センターだより」により、積極的に貸室利用のPRを行っている。</p> <p>▼ 町内会等の会議及び事業の機会を利用し、利用を呼びかけた。</p>			H27実績	H28計画	H28実績	ホール室	件数(件)	810	820	860	人数(人)	20,512	20,200	21,269	稼働率(%)	65.4	65.3	68.7	集会室	件数(件)	1,158	1,150	1,109	人数(人)	12,334	11,000	11,577	稼働率(%)	53.3	48.5	51.0	和 室	件数(件)	1,175	1,100	1,159	人数(人)	8,359	7,580	7,976	稼働率(%)	55.0	52.5	55.3	実 習 室	件数(件)	651	590	622	人数(人)	5,936	5,400	5,629	稼働率(%)	61.6	56.0	59.0	合 計	件数(件)	3,794	3,660	3,750	人数(人)	47,141	44,180	46,451	稼働率(%)	57.3	55.6	56.7	<p>・全体の年間稼働率は、56.7%と昨年度に比し、0.6ポイント減となったが、ホールの稼働については件数、人数とも大きく増えた。これは、スポーツ系のサークルが時間貸しによる利用が増えたことが大きな要因と考えている。</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">適切に実施されているものと評価する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されているものと評価する。			
		H27実績	H28計画	H28実績																																																																													
ホール室	件数(件)	810	820	860																																																																													
	人数(人)	20,512	20,200	21,269																																																																													
	稼働率(%)	65.4	65.3	68.7																																																																													
集会室	件数(件)	1,158	1,150	1,109																																																																													
	人数(人)	12,334	11,000	11,577																																																																													
	稼働率(%)	53.3	48.5	51.0																																																																													
和 室	件数(件)	1,175	1,100	1,159																																																																													
	人数(人)	8,359	7,580	7,976																																																																													
	稼働率(%)	55.0	52.5	55.3																																																																													
実 習 室	件数(件)	651	590	622																																																																													
	人数(人)	5,936	5,400	5,629																																																																													
	稼働率(%)	61.6	56.0	59.0																																																																													
合 計	件数(件)	3,794	3,660	3,750																																																																													
	人数(人)	47,141	44,180	46,451																																																																													
	稼働率(%)	57.3	55.6	56.7																																																																													
A	B	C	D																																																																														
適切に実施されているものと評価する。																																																																																	
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ こまめに「ホームページ」の更新を行っており、今後とも内容の充実を図っていく。</p> <p>▼ 「町内会」や「まちづくり協議会」(童夢)、地域内の各団体に貸室利用のPRを行っている。</p> <p>▼ 地区センター主催の各種講座、地域交流事業及び開放事業の各種大会の開催案内等については、町内会回覧の他、地域内の小学校の児童を通じ、各家庭にチラシを配布してPRした。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引き継ぎ業務なし。)</p>	<p>・児童と保護者を対象とした講座や事業のPRについては、地域内の小学校に依頼し、児童を通じ各家庭にチラシ配布を行い、一定の効果が見られた。</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">適切に実施されているものと評価する。ホームページ等による広報活動のみならず町内会や地域内の各団体へのPRなど、利用促進に努めているところを評価する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されているものと評価する。ホームページ等による広報活動のみならず町内会や地域内の各団体へのPRなど、利用促進に努めているところを評価する。																																																																									
A	B	C	D																																																																														
適切に実施されているものと評価する。ホームページ等による広報活動のみならず町内会や地域内の各団体へのPRなど、利用促進に努めているところを評価する。																																																																																	

2 自主事業その他		A	B	C	D
▽ 自主事業 該当なし		適切に実施されているものと評価する。			
▽ 市内企業等の活用、福祉施設への配慮等 ▼ 日常事務、事業で使用する消耗品等については、市内企業から購入している。 ▼ 小規模修繕については、地域内の企業に発注している。 ▼ 樹木剪定、冬囲い、除草については「シルバー人材センター」に委託し、高齢者の雇用に配慮している。 ▼ 福祉関係では、福祉団体(母子寡婦連合会)の清涼飲料水の自動販売機設置に協力している。(3台)					
▽ 利用者アンケートの結果		A	B	C	D
実施方法 ・実施期間：平成29年2月13日(月)～2月19日(日) ・対象者：館内貸室利用者、図書室利用者 ・アンケート回答者：433名 ・質問項目：7問 ※中央図書館からの依頼により、平成28年9月1日(木)～9月3日(土)に、「図書室利用者アンケート」を別途実施。(図書室の来室者55名) ・質問項目：13問 ・集計結果は中央図書館に報告済み	・左記のとおり、総合、接遇、清掃状況については、高評価(特に清掃については評価が高い)を得た。 ・また、講座事業及び地域交流事業についても高い満足度が得られた。 今後はさらにより評価が得られるよう、施設維持・管理、講座等の企画・運営に努めていきたい。				
結果概要 問1 総合 また、東月寒地区センターをご利用したいと思いますか。	・ぜひ利用したい 288 (66%) ・利用したい 124 (29%) ・どちらかと言えば利用したい 8 (2%) ・どちらでもない 10 (2%) ・利用したくない 0 (0%) ・未記入 3 (1%) 計 433 (100%)				
問2 接遇(受付を含む) 職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか。	良 4 344 (79%) い 3 77 (18%) ↓ 2 10 (2%) ↓ 1 0 (0%) 悪い 0 0 (0%) 未記入 2 (0%) 計 433 (100%)				
問3 清掃状況 館内の清掃状況はいかがでしたか。	良 4 356 (82%) い 3 63 (15%) ↓ 2 11 (2%) ↓ 1 0 (0%) 悪い 0 0 (0%) 未記入 3 (1%) 計 433 (100%)				

問4 講座事業(ヒップホップ、パソコン、親子クッキング、手打ちそば、韓国語、英語、運動系、その他)

ア 受講した講座はいかがでしたか。

<満足度>

満	4	148	(34%)
足	3	52	(12%)
↓	2	4	(1%)
↓	1	0	(0%)
不	0	0	(0%)
満	未記入	229	(53%)
	計	433	(100%)

<理解度>

理解	4	122	(28%)
きた	3	58	(14%)
↓	2	5	(1%)
↓	1	0	(0%)
理	0	0	(0%)
か	未記入	248	(57%)
解	計	433	(100%)
つ			
で			
き			
な			

イ 受講した講座は何でお知りになりましたか。

・広報さっぽろ	33	(8%)
・町内会の回覧	25	(6%)
・知人からの紹介	73	(17%)
・ホームページ	3	(1%)
・チラシ	14	(3%)
・その他	49	(11%)
・未記入	236	(54%)
	計	433 (100%)

問5 地域交流目的事業

(ちびっこ広場、れっつgoエアロ、夏まつり、文化祭、囲碁大会、卓球大会、ミニバレー大会、その他)

ア 参加した事業は、いかがでしたか。

<満足度>

満	4	112	(25%)
足	3	86	(20%)
↓	2	13	(3%)
↓	1	1	(1%)
↓	0	1	(1%)
不	未記入	220	(50%)
満	計	433	(100%)

イ 参加した事業は、何でお知りになりましたか。

・広報さっぽろ	35	(8%)
・町内会の回覧	56	(13%)
・知人からの紹介	55	(12%)
・ホームページ	2	(1%)
・チラシ	7	(2%)
・その他	39	(9%)
・未記入	239	(55%)
計	433	(100%)

問6 また貸室をご利用いただけますか。

・ぜひ利用したい	159	(36%)
・利用したい	85	(20%)
・どちらかと言えば利用したい	22	(5%)
・どちらでもない	32	(7%)
・利用したくない	1	(1%)
・未記入	134	(31%)
計	433	(100%)

問7 図書事業

また、東月寒地区センター「図書室」をご利用いただけますか。

・ぜひ利用したい	214	(49%)
・利用したい	89	(21%)
・どちらかと言えば利用したい	35	(8%)
・どちらでもない	19	(4%)
・利用したくない	0	(1%)
・未記入	76	(17%)
計	433	(100%)

利用者
からの
意見・要
望とそ
の対応

・窓口に「意見箱」を設置し、利用者からの要望、苦情等を投函できるようにしているが、H28年度は特に意見・苦情はなかった。
・夏、図書室空調機の不具合が発生したが、緊急で修繕を実施しとことにより、大きな混乱を避ける事ができた。

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)				
収入	34,431	34,617	186				・ホールの稼働率(特に時間単位の営利利用)が向上したため、計画を上回る「利用料金収入」を確保することができた。 ・支出においては、年度途中で冷暖房機修繕、エレベータUPSバッテリー交換等、故障に伴う予定外の修繕が発生したが、備品購入時期の調整、消耗品、光熱水費の節約努力等により、計画支出額を2,006千円減らすことができた。 今後とも一層の利用率向上、支出の節約に努めていきたい。
指定管理業務収入	34,431	34,617	186				
指定管理費	27,490	27,490	0				
利用料金	5,750	6,074	324				
その他	1,191	1,053	▲ 138				
自主事業収入	0	0	0				
支出	36,191	34,185	▲ 2,006				
指定管理業務支出	36,191	34,185	▲ 2,006				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	▲ 1,760	432	2,192				
自主事業による利益還元	0	0	0				
法人税等	130	70	▲ 60				
純利益	▲ 1,890	362	2,252				
【参考】							
		H28決算	内容				
指定管理業務による利益還元		911	下記のとおり				
▽ 説明							
▼ 貸室稼働率は、対前年度比0.6ポイント減となったが、有料でのホールの稼働率が向上(特に時間単位利用が増加)したため、利用料金収入の決算額は当初予算を上回った。 ▼ 単年度収支では、362千円の純利益を生むことができた(H29年度に繰越)。 ▼ 指定管理業務による利益還元は、主に備品購入時期の調整、消耗品、光熱水費の節約努力等による余剰金を活用し、冷暖房機修繕、エレベータUPSバッテリー交換を実施したものである。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。			適	不適
▽ 安定経営能力の維持	▼「運動系」及び「文化系」のサークル数も定着し、稼働率も上昇傾向にある。 ▼ 前年度までの剰余金を充当し、照明器具の「LED」化を一部実施した。その結果、「光熱水費」を節約できたと考えている。次年度以降についても、予算の執行状況を見極めながら「LED」化を進めていきたい。 ▼ 経費の縮減については、「光熱水費」など省エネの励行を引き続き行い、効率的な執行に努めたい。			
▽ 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	▼ 札幌市の条例や規定に則り、適切に対応した。 ▼ 情報公開条例、オンブズマン条例に基づく公開請求等はなかった。 ▼ 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。			

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>・ロコミ等により、地域内で営利、営業目的で使用する団体の利用が増加傾向にあり、利用料収入増の要因となっている。</p> <p>・細やかな調整により、団体、個人で、ホールの時間単位での利用が増えており、稼働率向上、利用料収入増につながっている。</p> <p>・利用料金収入は、当初予算以上確保できた。一方歳出については、当年度の歳入を充当して、一部照明器具の「LED化」、故障に伴う緊急の冷暖房機修繕、エレベータUPSバッテリー交換等、館内設備修繕を行うことができた。</p> <p>・光熱水費については、例年のない12月の寒波・大雪にもかかわらず、室内温度、ロードヒーティングの小まめな調整により、使用量の増加を抑え、金額ベースで昨年度より65千円減らすことができた。</p> <p>・当初計画の講座事業をはじめ各事業については、利用者のニーズを積極的に取り入れ企画の見直し等を行い参加者(受講者)の増を図ることができた。</p> <p>・各講座事業の最終日に「アンケート」調査を行った結果、満足度が高く、一定の評価を得ていると考えている。</p>	<p>・今年度同様、各種講座及び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。</p> <p>・利用者の少ない曜日、時間区分に、新たな利用者の掘り起しに努めるとともに、競合するスケジュール調整を細やかにを行う。</p> <p>・光熱水費をはじめ、経費の節約に引き続き努める。</p> <p>・設備の老朽化により修繕費の増加が予想されるが、喫緊の事案に対して昨年度までの剰余金充当、市の修繕事業を活用し、利用者の安全を第一に、より一層のサービスの向上に努める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>適切な運営がされていると評価する。</p> <p>職員の待遇や清掃業務について高評価を得ているところや、利益還元で修繕を行うなど、利用者に良好な環境で利用してもらうために日々努めているところを評価する。</p> <p>また、照明器具のLED化の実施やロードヒーティング等の小まめな調整により光熱水費を削減するなど、光熱水費の削減に努めているところを評価する。</p>	<p>今後も事業内容の見直しや充実を図り、利用件数及び利用者の増加に努めていただきたい。</p> <p>利益還元や市の修繕事業により、利用者の安全確保・サービス向上に努めていただきたい。</p>