

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、地域社会に深い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>札幌市の公の施設であることを念頭に、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ため、住民主体の管理運営のもと、運営委員会、運営協議会などを通じ地域の声を把握し、また地域のコミュニティ組織との連携を図ることにより、効率化、安定的かつ継続的な施設運営に努める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</p> <p>▼ 「利用者の公平・公正の利用」に供するという、区民センター等使用承認取扱要領等の趣旨に則り、特定の個人や団体を優先したり、便宜を図る等の差別・優遇しない運営を行った。</p> <p>▼ 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、抽選に外れた貸室申込者には、他の空室の状況、日時の変更等の相談を丁寧に行っている。</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>基本方針に基づき適性に運営ができています。</p> <p>関係諸規定に基づき、常に公平・平等の意識を持って業務を遂行しており、利用者から信頼を得ることができました。なお、この件にかかる利用者からの苦情は無かったです。</p>	<p>A B C D</p> <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>地球温暖化対策及び環境配慮の推進について、目覚まし成果はないものの、継続的に取り組んでいるところを評価する。</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>▼ 札幌市廃棄物の減量及び処理に関する条例に基づき、事業系廃棄物減量計画及び処理実績報告書を提出した。</p> <p>二酸化炭素排出量の削減取組として、</p> <p>① 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>② 各部屋の室温調整器に「省エネ」、電気スイッチに「節電」などのポップを貼り励行を利用者に呼び掛けを行った。</p> <p>③ 紙資源の節約のため、プリンタ利用では両面印字を心がけ、ミスコピー等で裏面を利用できる場合には内部資料やメモ用紙等として再利用するなど、こまめな対応を行った。</p> <p>④ ビン、缶、ペットボトルの分別回収を利用者へ呼びかけを行った。</p> <p>⑤ 廃油回収ボックスを設置し、市民の協力を得て食用油の回収に協力を行った。</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>地域住民組織のメンバーで構成される運営委員会の下に、実務組織としての事務局を設置、事務局長(=館長)を含め12名(常勤職員4名、夜間休日パート5名、図書パート3名)を雇用し、業務分担の明確化、効率化、責任体制の確立を図っている。</p> <p>特に使用承認事務(受付、貸室料収納、相談)については、年末年始の休館日を除き、全期間の9時～21時の間、常時2人の職員を配置して実施し、窓口サービスの向上を図った。</p> <p>業務研修(個人・グループ)を通じ、資質の向上や共同意識の醸成を図った。</p>	<p>継続的に取組んできており、目覚ましい成果をあげるのは年々難しい状況ではあるが、職員の努力と利用者の協力により、一定の環境負荷低減効果をあげることができた。</p> <p>一時パート職員に欠員が発生したが、仕様書要求基準に沿った運営組織、責任体制を維持するとともに、地域との情報共有、連携を行うことができた。</p>	

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

運営委員会、運営協議会、豊平区館長会議、利用者アンケート、研修等の情報は、議事録、報告等を通じて組織内で共有し、共通の認識にたつて業務の改善、見直しを行うことで、管理水準の維持・向上に努めている。

また、日々が発生する利用者要望や課題については、口頭だけではなく、業務日誌、メモ等の文書して引継ぎ、共有することとしている。

職員それぞれが、積極的に情報発信を心がけており、情報共有により問題点の把握、対処をスムーズに実行することができた。

▽ 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)

▼仕様書に準じて施設の管理運用に係る保守点検業務等を再委託して実施し、日報・作業報告書で適正な管理を行い、安全・快適な施設利用を確保できた。

▼①定期清掃、②警備、③エレベータ保全、④自動ドア保全、⑤消防設備保全、⑥防火対象物点検、⑦ボイラー保全、⑧自家用電気工作物保全⑨舞台装置保全⑩建築基準法定期点検、⑪除排雪業務、⑫外構緑地管理の13業務について、札幌市の承認を得て第三者に再委託して実施した。

・札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領に準じて契約・執行管理を行った。
・再委託業務は適正に遂行され、良好な成果を得た。

▽ 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 (5月19日)	・平成28年度事業報告 ・平成28年度決算報告 ・平成29年度事業計画 ・平成29年度予算 ・情報/意見交換
第2回 (8月18日)	・各種事業の執行状況(4月～7月) ・予算執行状況(7月末) ・施設利用状況(4月～7月) ・平成28年度事業評価 ・第31回「ふれあい夏まつり」(実施計画) ・情報/意見交換
第3回 (11月17日)	・各種事業の執行状況(4月～10月) ・予算執行状況(10月末) ・施設利用状況(4月～10月) ・光熱水費の比較 ・図書室利用者アンケート結果 ・情報/意見交換
第4回 (2月16日)	・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

・協定書に基づき年4回の運営協議会を開催した。
・各講座や事業の実施状況、施設の利用状況、地域の情報等についての意見交換を行った。
各委員から、当センターへの意見・要望をいただき、当センターの管理運営の向上に生かすことができた。さらに、各団体間での情報交換を通じ、地域の状況・課題を共有することで、東月寒地区全体の地域振興の一助となることができた。

<協議会メンバー>

- ・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
- ・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

<オブザーバー>

- ・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)

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼ 資金管理は、平成29年度の収支計画書に基づき、月ごとに会計帳簿等で確認している。</p> <p>▼ 日々の経理処理については「会計ソフト」を導入し、データ入力後、必要な帳票を出力して精査確認している。</p> <p>▼ 現金は現金取扱要領規定で手順や運用を明確にし、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、毎日正確かつ迅速な現金・預金管理を行っている。なお、現金の取扱いは、取扱者と確認者により複数で行うこととしている。</p> <p>▼ 運営委員会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。</p> <p>▼ 定期的な税理士の指導監査、年次で運営委員会監査役による監査を実施し、結果を運営委員会総会にて報告し承認を受けている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 窓口での対話や開放時の見回りなど、利用者との交流を図りながら要望や意見を早目に察知し改善に努めた。職員で対応可能なものは速やかに解決を図っている。また、利用者の指摘はないが、職員が気が付いた設備の不備等についても解決を図っている。</p> <p>▼ 事業や講座の終了時に利用者を対象にしたアンケートを実施し、事業運営の参考にしている。</p> <p>▼ 予算化が必要なもの等、職員だけでは解決が難しい事柄は、検討のうえ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。</p> <p>▼ 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の実施設計をしている。</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>▼ 協定書にある記録・帳票については全て整備し、必要に応じて記録・報告・提出している。事業や札幌市から要望された報告等については、予定通り行うことができた。</p> <p>▼ 札幌市による検査や運営協議会等で指摘や要望のあった場合は、直ちに改善を図るようにした。</p> <p>▼ セルフモニタリングについては、利用者満足度アンケートを含め各業務についても実施し、館内に掲示し公開した。</p>	<p>資金管理、現金の適正管理に努めた結果、事故もなく順調に運営できた。</p> <p>また、当運営委員会監査及び札幌市の会計検査では指導事項はなく、適切に処理・管理することができている。</p> <p>▼ 苦情については、迅速に適切対応をすることとしている。</p> <p>▼ 要望については、実現可能なものは早期に実施できるよう、関係部局との連携をとり、迅速な対応を心がけている。</p> <p>▼ 利用者からいくつかの要望の声はあったが苦情はなかった。</p> <p>また、職員の共通理解を図る機会や研修を通して、接客や対応能力の向上に努めていきたい。</p> <p>日常業務の記録等は業務別に整理保管し、各報告書は速やかに提出を実施した。</p> <p>アンケートの結果は、意見・要望は改善、見直しを図りサービス向上に努めた。</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>▼ 職員の採用や雇用については、関係法令や市からの要求水準に基づき、運営している。</p> <p>▼ 常勤、パート職員を問わず有給休暇の取得を奨励・推進し労働環境を整えるよう努めた。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 1年に一度定期健康診断を受診させ、結果に基づき必要な措置を講じている。</p> <p>▼ 労働基準監督署の行政指導、改善の指摘はなかった。</p> <p>▼ 職員一人ひとりが市民サービスの向上、経費の削減に鋭意取り組めるような働き甲斐の有る労働環境を作るよう努力している。</p>	<p>労働関係法令等に基づき、適正な手続き・届出を行い、労働環境の向上に努めた。</p> <p>職員の個人面談を実施、職員の要望、意見、相談等を聞き、職場環境の改善に役立てている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 巡回等により、設備、備品の破損、劣化が見つかったときは、安全面を最優先にして修理、修繕を逐次行っている。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 「AED」を備え、使用方法の研修を行っている。</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、警備、エレベーター、自動ドア、ボイラー、電気工作物保安、消防設備保全、防火対象物点検、舞台装置保全、建築基準法定期点検、外構緑地管理、空調機点検、除排雪の保守管理業務については協定書の仕様書に基づき、第三者への再委託により適切に実施している。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 修繕に関しては、安全確保や利便性を考え、札幌市の承認を得て改修や劣化箇所の修理を行っている。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p>	<p>利用者の安全管理、市民サービスの向上については、職員を中心に仕様書において求められている事項を適切に実行した。</p> <p>第三者委託は事前に打合せを密に行い適切に実施した。それ以外の維持管理業務についても、トラブルなく実施できた。</p> <p>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。</p>	<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。駐車場の相互利用や、駐車場整理員を配置するなど、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。駐車場の相互利用や、駐車場整理員を配置するなど、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。駐車場の相互利用や、駐車場整理員を配置するなど、利用者のサービス向上に努めているところを評価する。																																																																																																													
<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>・実施 12講座(当初計画:13講座)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>定員</th> <th>受講申込者</th> <th>延べ受講者</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>ヒップホップ(4月～3月)</td> <td>48</td> <td>20</td> <td>14</td> <td>500</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>英語であそぼう</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>93</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>夏休み親子クッキング</td> <td>1</td> <td>16</td> <td>16</td> <td>16</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>冬休み親子クッキング</td> <td>1</td> <td>16</td> <td>14</td> <td>12</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>第2回パソコン(エクセル応用 数式作成)</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>5</td> <td>22</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>第3回パソコン(PC基礎)</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>7</td> <td>30</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>第4回パソコン(エクセル計算式)</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>6</td> <td>32</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>第5回パソコン(ワード写真・画像活用)</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>5</td> <td>29</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>第6回パソコン(ワードで年賀状)</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>2</td> <td>12</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>第7回パソコン(初めてのワード・ネット体験)</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>4</td> <td>22</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>第1回年越し手打ちそば</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>第2回年越し手打ちそば</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>合計</td> <td>98</td> <td>142</td> <td>91</td> <td>776</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>・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。どの講座もほとんど好評であった。</p> <p>・第1回「パソコン講座(エクセル応用編)」が応募者数が少なく開講できなかった。</p> <p>・定員に対して参加者数が少ない講座については、講座内容、開催時期、時間帯、開催規模等の見直しを行い、参加率を向上させていきたい。</p>		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	14	500	100%	2	英語であそぼう	10	10	10	93	100%	3	夏休み親子クッキング	1	16	16	16	100%	4	冬休み親子クッキング	1	16	14	12	100%	5	第2回パソコン(エクセル応用 数式作成)	6	10	5	22	100%	6	第3回パソコン(PC基礎)	6	10	7	30	85%	7	第4回パソコン(エクセル計算式)	6	10	6	32	100%	8	第5回パソコン(ワード写真・画像活用)	6	10	5	29	100%	9	第6回パソコン(ワードで年賀状)	6	10	2	12	100%	10	第7回パソコン(初めてのワード・ネット体験)	6	10	4	22	100%	11	第1回年越し手打ちそば	1	10	3	3	100%	12	第2回年越し手打ちそば	1	10	5	5	100%		合計	98	142	91	776		<p>全ての講座において満足が高く、利用者のニーズをとらえた講座を実施しているところを評価する。申込者が少なかった講座や、開講できなかった講座については見直し、検討を行い、よりよい講座になることを期待している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">全ての講座において満足が高く、利用者のニーズをとらえた講座を実施しているところを評価する。申込者が少なかった講座や、開講できなかった講座については見直し、検討を行い、よりよい講座になることを期待している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	全ての講座において満足が高く、利用者のニーズをとらえた講座を実施しているところを評価する。申込者が少なかった講座や、開講できなかった講座については見直し、検討を行い、よりよい講座になることを期待している。			
	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	14	500	100%																																																																																																							
2	英語であそぼう	10	10	10	93	100%																																																																																																							
3	夏休み親子クッキング	1	16	16	16	100%																																																																																																							
4	冬休み親子クッキング	1	16	14	12	100%																																																																																																							
5	第2回パソコン(エクセル応用 数式作成)	6	10	5	22	100%																																																																																																							
6	第3回パソコン(PC基礎)	6	10	7	30	85%																																																																																																							
7	第4回パソコン(エクセル計算式)	6	10	6	32	100%																																																																																																							
8	第5回パソコン(ワード写真・画像活用)	6	10	5	29	100%																																																																																																							
9	第6回パソコン(ワードで年賀状)	6	10	2	12	100%																																																																																																							
10	第7回パソコン(初めてのワード・ネット体験)	6	10	4	22	100%																																																																																																							
11	第1回年越し手打ちそば	1	10	3	3	100%																																																																																																							
12	第2回年越し手打ちそば	1	10	5	5	100%																																																																																																							
	合計	98	142	91	776																																																																																																								
A	B	C	D																																																																																																										
全ての講座において満足が高く、利用者のニーズをとらえた講座を実施しているところを評価する。申込者が少なかった講座や、開講できなかった講座については見直し、検討を行い、よりよい講座になることを期待している。																																																																																																													

▽ 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 1,178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 750人（目標：800人）
- ▼「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：389人、190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。

・「文化祭」「夏まつり」は地域の定例行事として定着している。
・実施内容は毎年見直しており、平成29年度の文化祭では、新たに日本伝統芸能の演者を集めて発表し好評を得た。子どもの遊びコーナーを充実させたことあいまつて、集客効果が上がった。
・「ちびっこ広場」に引き続き、図書事業「絵本の読み聞かせ」を行っており、セットとして大変好評であった。

▽ 施設解放事業(無料)に関する業務

▼ 利用実績

事業名	回数	H29参加者
ミニソフトバレー	50	797
バドミントン	43	407
ミニテニス	50	815
卓球	88	1,322
あそびの広場	11	28
グラウンドゴルフ(11月～4月)	10	216
囲碁将棋	99	1,371
計	351	4,956

・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。
・ほぼ予定どおり実施することができた。参加者数は増加傾向ではないものの、ほぼ横ばいであった。

・「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。

▽ 図書業務

▼ 利用実績

区分	H28実績	H29実績	増減
開室日数	280	281	1
蔵書数	34,779	34,870	91
登録者数	2,850	2,707	▲ 143
貸出数	69,576	65,824	▲ 3,752
相互貸借件数	5	11	6
レファレンス数	1,641	1,561	▲ 80

・登録者数、貸出数等が減少したが、蔵書の充実や図書室企画を通じて更なる利用の促進を図っていく必要があると考えている。

- ▼ 「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。
- ▼ 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)。
- ▼ 図書室内に月々設定したテーマに沿った作品コーナーを設け、情報提供を行っている。
- ▼ 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。
- ▼ 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。

・「わくわくピクス」(親子で行うリズム体操)終了後に、「手作り布絵本」、「手作り大型絵本」等を使用している。「読み聞かせ」を行っている。両行事の相乗効果により、大変好評である。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				・全体の利用件数、年間稼働率は昨年度と比べわずかに増加したが、ほぼ同等となった。件数が減り、稼働率が上がるのは、時間貸しに比べ区分貸しが増加したためと考えている。今後も気軽に快適に利用できるよう心がけ、さらなる利用率の向上を図りたい。	A	B	C	D																																																																	
	<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">ホール室</td> <td>件数(件)</td> <td>860</td> <td>850</td> <td>854</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>21,269</td> <td>19,100</td> <td>20,093</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>69</td> <td>66.0</td> <td>70.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,109</td> <td>1,100</td> <td>1,054</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>11,577</td> <td>11,300</td> <td>11,908</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>51.0</td> <td>55.0</td> <td>61.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,159</td> <td>1,160</td> <td>1,215</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,976</td> <td>7,900</td> <td>8,289</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>55.3</td> <td>55.0</td> <td>54.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>622</td> <td>620</td> <td>649</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,629</td> <td>5,700</td> <td>6,066</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>59.0</td> <td>56.0</td> <td>59.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>3,750</td> <td>3,730</td> <td>3,772</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>46,451</td> <td>44,000</td> <td>46,356</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>56.7</td> <td>56.0</td> <td>56.8</td> </tr> </tbody> </table>			H28実績		H29計画	H29実績	ホール室	件数(件)	860	850	854	人数(人)	21,269	19,100	20,093	稼働率(%)	69	66.0	70.3	集会室	件数(件)	1,109	1,100	1,054	人数(人)	11,577	11,300	11,908	稼働率(%)	51.0	55.0	61.1	和室	件数(件)	1,159	1,160	1,215	人数(人)	7,976	7,900	8,289	稼働率(%)	55.3	55.0	54.2	実習室	件数(件)	622	620	649	人数(人)	5,629	5,700	6,066	稼働率(%)	59.0	56.0	59.0	合計	件数(件)	3,750	3,730	3,772	人数(人)	46,451	44,000	46,356	稼働率(%)	56.7	56.0	56.8		
		H28実績	H29計画	H29実績																																																																						
ホール室	件数(件)	860	850	854																																																																						
	人数(人)	21,269	19,100	20,093																																																																						
	稼働率(%)	69	66.0	70.3																																																																						
集会室	件数(件)	1,109	1,100	1,054																																																																						
	人数(人)	11,577	11,300	11,908																																																																						
	稼働率(%)	51.0	55.0	61.1																																																																						
和室	件数(件)	1,159	1,160	1,215																																																																						
	人数(人)	7,976	7,900	8,289																																																																						
	稼働率(%)	55.3	55.0	54.2																																																																						
実習室	件数(件)	622	620	649																																																																						
	人数(人)	5,629	5,700	6,066																																																																						
	稼働率(%)	59.0	56.0	59.0																																																																						
合計	件数(件)	3,750	3,730	3,772																																																																						
	人数(人)	46,451	44,000	46,356																																																																						
	稼働率(%)	56.7	56.0	56.8																																																																						
	▽ 不承認 0件、取消し0件、減免0件 ▽ キャンセル 4件（還付3件） ▽ 変更 23件（還付4件、追徴3件） ▽ 利用促進の取組 ▼ 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。 ▼ 継続的な利用につなげるため、新たに活動を始めるサークル等の相談に積極的にのりこむことで、長期利用者の獲得に努めた。 ▼ 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。																																																																									
(6)付随業務	▽ 広報業務	▼ ホームページを作成している。こまめに更新を行っており、今後とも充実に努めていく。 ▼ 広報さっぽろ(豊平区版)への講座・事業の掲載 ▼ 講座・事業・各種大会、図書だよりについて個別チラシを作成し、行事内容により町内会回覧、館内での配架、地域内の小中学校の児童・生徒を通じて各家庭に配布を行った。また、大きな行事についてはポスターを作成し館内に掲示した。 ▼ 札幌市主催または後援行事に係る行事のポスター、チラシを館内に掲示、配架した。	行事・催事を知った媒体は、町内会を通じたチラシ回覧が約3割と最も有効なPR媒体ある。また、これに広報さっぽろ、館内チラシを加えると、全体の2/3を占めている(利用者アンケート結果)。																																																																							
	▽ 引継ぎ業務	前回から継続して指定を受けているため、引継ぎ業務はなかった。																																																																								
2 自主事業その他																																																																										
	▽ 自主事業	自主事業は実施していない。																																																																								
	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	▼ 日常事務、事業で使用消耗品等については、可能な限り市内企業から購入している。 ▼ 管理業務の委託にあたっては、市内事業者から選定しており、封筒、利用申込書及びパンフレットなどの印刷物は市内印刷業者に発注している。 ▼ 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)	市内・地域内の事業者の受注機会拡大に一定の貢献ができた。																																																																							

3 利用者の満足度		▽ 利用者アンケートの結果			
		A	B	C	D
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間：平成30年2月15日(木)～2月21日(水) ・対象者：館内貸室利用者、図書室利用者にアンケート用紙を配布 ・アンケート回答者：351名 ・質問項目：17問 				
結果概要	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用頻度 毎週以上=55.4%、2週に1回=31.8%、月1回=7.6%と94.8%が該当 2 交通手段 自家用車=52.6%、徒歩=42.2%と95%を占める 3 施設の使いやすさ 99.7%以上が普通以上 4 部屋数・サイズ 99.4%以上が普通以上 5 駐車場の広さ 93.1%以上が普通以上 6 使える曜日、時間帯 98.1%以上が普通以上 7 職員の対応 99.1%以上が普通以上 8 利用料 96.5%以上が普通以上 9 貸室の総合評価 99.7%以上が普通以上 10 清掃状況 100%が普通以上 11 図書室評価 99.7%以上が普通以上 12 地区センター総合評価 100%が普通以上 13 講座・サークル満足度 100%が普通以上 14 講座・サークル理解度 100%が大体以上の理解 15 講座・サークルを知った情報媒体 広報=21.1%、回覧=24.4%、知人=25.6%。館内チラシ=17.3%、HP=7.8% 16 地域交流の満足度 98.3%が普通以上 17 地域交流事業を知った情報媒体 広報=17.3%、回覧=33.1%、知人=13.5%。館内チラシ=20.3%、HP=2.3% 	<p>利用頻度は、95%が月1回以上と高く、自家用車と徒歩がほとんどとなっている。特に圏内が40%を越え高頻度の来館となっている。</p> <p>No.3～9が貸室事業評価で、総合的には99.7%が普通以上の評価で、駐車場の広さ(24台可)に7%が不満傾向があったが、近隣に相互受入れの施設があるので周知に工夫をしたい。清掃、図書室は普通以上の評価がほぼ100%で、地区センター総合では普通以上の評価が100%となり、札幌市の要求水準を全て達成できた。</p> <p>講座・サークルについては、満足度、理解度とも100%、地域交流事業については98.3%が普通以上の評価であった。なお、利用した情報媒体では、広報、回覧、知人、館内チラシが多いが、講座サークルでは知人経由が、地域交流では回覧のウエイトが大きい特徴があった。</p> <p>これらを認識して、よい施設運営に繋がりたい。</p>	<p>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。</p> <p>今後も利用者からの意見・要望に耳を傾け、引き続き高評価を得られるよう運営していただきたい。</p>		
利用者からの意見・要望とその対応	<p>開放利用簿への年齢記載廃止</p> <p>過去実施した講座の再開</p> <p>センターまでの経路の除雪徹底</p> <p>図書室内での迷惑行為(おしゃべり)肅正</p> <p>図書室閉館日の新聞購読希望</p> <p>センター運営への謝辞等があった。</p>	<p>利用者からのご意見・ご要望については、内容や状況を把握のうえ、地区センターで解決可能な事柄については、対処、関係部局との連携等を行った。</p> <p>今後も利用者目線を心がけるとともに、アンケート調査のみではなく、経常のセンター運営の中で利用者のニーズを把握し、円滑な施設運用につなげていきたい。</p>			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	34,530	34,657	127
指定管理業務収入	34,530	34,657	127
指定管理費	27,490	27,490	0
利用料金	6,000	6,254	254
その他	1,040	913	▲ 127
自主事業収入	0	0	0
支出	35,620	33,447	▲ 2,173
指定管理業務支出	35,620	33,447	▲ 2,173
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	▲ 1,090	1,210	2,300
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	100	87	▲ 13
純利益	-1,190	1,123	2,313

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	587	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 利用料収入は計画6,000千円に対して決算額6,254千円と254千円増加となった。また、講座収入は、講座の中止や参加が低調な講座があり、127千円マイナスとなったが、収入総体では127千円の増加となった。
- ▼ 支出の内利益還元の内訳は、トイレ温水便座交換、81千円、電気冷暖房室内機修繕243千円、温水暖房設備修繕156千円、ガス漏れ警報機交換32千円である。
- ▼ 単年の決算は1,123千円の純利益となった。

・収入は、利用料金増、講座減の相殺により、合計で若干の黒字となり安定した運営ができた。次年度に向け、貸室、講座等の利用が上がるような工夫をしていきたい。

・支出は、随時、経費の見直しを行いながら執行した。年度末に温水暖房設備の故障が発覚し、執行を抑えるため予定していた修繕等を翌年度に先送りしたことから、予算より純利益が大きくなった。H30年度にこれらの修繕等を実施する予定であるが、今後も必要経費を見極め、先を見通しながら、運営していきたい。

・今年度は、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ることができた。

A	B	C	D

故障等が頻発した中でも、安定した運営を行えているところを評価する。施設の老朽化が進む中で、今後も故障等が予想されるが、利益還元や市の修繕事業により、利用者の安全確保やサービス向上に努めていきたい。

＜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>当委員会の財務状況は、安定した収入と支出削減により、H29年度も余剰金を増やすなど、経営基盤は安定している。</p> <p>経費の削減としては、光熱水費などの省エネの励行、経費の見直しを図りながら進めたが、光熱水費については、暖房温水の漏水事故により好結果は得られなかった。</p> <p>講座等の運営については、受講者が想定より少なく、収支が芳しくなかったことから、新年度では講座内容、開催時間帯、開催回数などを見直し、集客力の向上を図りたい。</p> <p>H29年度にあげた余剰金はこれまで同様、講座、事業、市の貸与物品の更新や施設・設備の改善（修繕、LED化等）に配分し、利用者や札幌市の利益に貢献していきたい。</p> <p>なお、支出に占める人件費比重が高い構造の中で、利用料、講座収入を安定的かつ確実に確保するためには、利用者や地域住民との信頼関係を丹念に構築・維持していくことが肝要と考えており、今後とも職員の経営意識の向上に努めていきたい。</p>	<p>継続的、安定的な経営を維持できる状態にある。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>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> <p>▼ 札幌市の条例や規定に則り、適切に対応した。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 暴力団排除推進条例の適用についての対応はなかった。</p> <p>▼ 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行っていない。</p>	<p>各条例の適用を適切に行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>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>管理運営は、指定管理者として仕様書・協定書の要求水準を確実に実施できた。</p> <p>計画事業は、参加者が低調な講座もあったが、ほぼ計画どおりに実施できた。</p> <p>施設の維持管理に関しては、施設の老朽化に伴う不具合、故障、事故が全年度に引続き発生したが、職員による応急的・臨時的な対応により、施設利用を継続することができた。</p> <p>施設利用、収支は計画以上の結果を得ることができ、経営は安定している。</p> <p>利用者アンケート調査等で、事業・講座等の満足度、職員の対応、館内の清掃状況を含め高い評価をうけることができた。</p>	<p>利用者に対し、親切で丁寧な対応で公平な対応を心がけるとともに、地域住民の活動拠点として利用しやすい環境を提供するため、以下の項目を重点的に取組んでいきたい。</p> <p>▼ 経営の安定</p> <p>引続き運営に係る経費の圧縮に努めるとともに、貸室利用率の向上（特に比較的利用が低調な夜間）を図り、安定した管理運営を目指す。</p> <p>なお、平成29年度に参加が振るわなかった講座・事業については、利用者ニーズを分析し、内容、開催時期、時間帯の見直しを図ることで参加率の向上を図る。</p> <p>▼ 施設管理</p> <p>施設の老朽化に伴い不具合・故障等の増加が懸念されるが、日常の設備点検を強化し早期発見、迅速な対応に努めるとともに、自主管理の範囲を超える課題の対応に備え、関係（保守委託先や市役所等）との情報共有、連携の強化を図り、施設の安定した稼働に努める。</p> <p>▼ 情報発信</p> <p>運営委員会（年11回）、運営協議会（年4回）などを通じ、地域や関係団体向け積極的に情報発信を行うとともに、利用者ニーズの把握、サービス向上に努める。</p> <p>また、従来からの市広報、回覧板による行事・講座の広報に加えて、ミニコミ誌への情報提供を行い、発信力強化を図る。</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>設備の故障等が発生した際も、職員の応急的・臨時的な対応により施設利用を継続することができたのは、利用者への信頼にも繋がったのではないかと思う。</p> <p>また、職員の接遇や清掃業務について、高い評価を受けており、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>平成29年度に不調だった講座や事業については、見直し・検討を行い平成30年度に生かしていただきたい。</p> <p>施設の老朽化に伴い、今後も設備の不具合や故障等が予想されるため、関係部署との連携・情報共有を行い、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>