

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)	清田区市民部地域振興課(889-2400)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	里塚・美しが丘地区センター	所在地	札幌市清田区里塚2条5丁目1-1
開設時期	平成20年4月1日	延床面積	1,302.91㎡
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	1階：多目的室、子育てサロン、まちづくりサロン 2階：視聴覚室、集会室1・2、実習室1・2、ラウンジ		
2 指定管理者			
名称	NPO法人ワーカーズコープ		
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こととなる。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	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>地区センターのテーマを『つながる』と掲げ、地域住民が主体者となり活動できるようにコーディネート力を磨き、場所のあたたかさ人と人とのつながりの豊かさを大切に、『何かないかと立ち寄りたくなる地区センター』を目指し、全員が『大きな声で挨拶をする』、『声かけをする』を心掛けて運営している。</p> <p>また、以下の4つの基本方針を掲げ、運営している。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 思いやりの心を大切に、あたたかさ人と人とのつながりを豊かにする。 2. 地域の課題や区民のニーズに即した事業を企画し、まちづくりを進める。 3. ボランティアや地域の担い手を養成し、区民の主体的な地域活動を支援する。 4. 個人とグループ、そして地域をつなぐネットワークを構築する。 <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 貸室利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「使用承認取り扱い要領」の遵守による運用の徹底 ・利用者に対する丁寧な説明 ・預かり確定などに対する、公平な抽選、説明、連絡 <p>▼ 企画講座・交流事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講受付や周知期間などで、不公平が生じないように広報紙の発行時期・館内広報など、十分に配慮する。 ・地区センターでは基本的には、先着順で受付を行っている。 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ ロードヒーティングは手動で操作し、夜間は天気予報を確認して設定、日中も、できるだけ細めに入切をするよう心がけ節約に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">基本方針に基づき、適正に管理されている。また、企画講座・交流事業などは、適宜ニーズに合わせ見直しており、評価できる。</td> </tr> </table> <p>来館者には常に意識して声掛けを実行し、積極的に事務所から出てコミュニケーションが取れるように心がけている。また、左記に掲げた4つの基本方針を常に意識して行動している。</p> <p>貸室利用が年々増えてきており、曜日・時間帯によっては抽選も実施している。その際は利用者に確実に連絡し、公平性に配慮して実施した。</p> <p>区民講座・交流事業などの企画は地域の特性を活かし、ニーズに合ったものを企画するようにしており、必要に応じて見直しもしている。</p>	A	B	C	D	基本方針に基づき、適正に管理されている。また、企画講座・交流事業などは、適宜ニーズに合わせ見直しており、評価できる。			
A	B	C	D							
基本方針に基づき、適正に管理されている。また、企画講座・交流事業などは、適宜ニーズに合わせ見直しており、評価できる。										

- ▼日常の館内見回りで、ラウンジにいる利用者に声をかけ、照明や暖房が適切かを判断し適宜節約した。
- ▼効率的な印刷や、印刷物の再利用を心掛け、コピー紙の削減を図った。また、枚数の多い資料等は、輪転機で印刷することとし、インク代の削減を図った。
- ▼ペットボトルのキャップやリングブル・古切手等の回収やインクカートリッジの回収を実施、ごみ分別の徹底も行い、廃棄物の排出抑制を図った。
- ▼札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。
- ▼未使用室の照明や冷暖房等の管理徹底と空調の効率的運転により、二酸化炭素排出量の削減を図った。
- ▼電気使用量
 - ・28年度の一般電気使用量は、69,576Kwhで、27年度の68,238Kwhを1,338Kwh上回り、前年比101.9%となった。
 - ・ロードヒーティングは、初冬から2月まで降雪量が多く、前年比118%となった。
- ▼ガス使用量
 - ・28年度の一般ガス使用量は、493㎡で、前年の371㎡を大幅に上回った。また、空調設備での使用量も、前年9094㎡に対し、975㎡と107%増となった。
 - ・空調に関しては、春先に寒い日が続いたり、9月の残暑が厳しかったりと、天候により冷暖房がフル稼働する月があり、その月には前年の2倍～3倍の光熱費がかかった。

▽ 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)

【組織・人員配置】

職種	配置部署	職務	雇用形態	数
館長	事務室	統括	常勤	1
副館長	事務室	事務・経理・館長補佐	常勤	1
事務(120h以上)	事務室	事務・図書	非常勤	1
事務(100h以下)	事務室	事務・図書	非常勤	6
清掃	全館	清掃	非常勤	2

- ▼4月に職員の入れ替わりがあり、5月からは12名体制となった。11月に以前より体調不良のため、欠勤が増えていた障がい者の清掃職員の体調がいよいよ悪化し、短時間稼働なども提案し、職員全員でフォローしていたが残念ながら退職となり、新たに12月より清掃職員を採用した。3月には、夜勤中心の職員が退職、65歳以上の高齢者2名を採用し、新年度は13名体制でのスタートとなった。
- ▼事務・経理・図書・清掃の研修を適宜行い、運営方針及び、業務内容等の研修も行った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼利用者への対応の統一(公平性)を図るために、業務会議や団会議を実施し、話し合いを通して確認し、情報の共有を行った。また、市やその他各方面からの情報なども、会議や朝礼・終礼などで確認し、議事録や日報などに記載、共有した。
- ▼通常業務で使用している様式でも、職員全員がより正確に業務を遂行できるよう改善・見直しを図ったり、マニュアルを作成した。
- ▼各種研修等を実施し、日常業務遂行上の知識・技術の向上に努めた。

▽ 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)

▼第3者委託の業務は以下の通り

- ①警備業務
- ②家用電気工作物保安管理業務
- ③エレベーター安全管理業務
- ④自動ドア安全管理業務
- ⑤ガスヒートポンプ保全業務
- ⑥消防設備保全業務
- ⑦除排雪業務
- ⑧定期清掃業務(定期清掃・高所窓・床ワックス)
- ⑨喫茶業務
- ⑩排煙オペレーター装置保守業務
- ⑪建築基準法定期点検業務
- ⑫札幌市地区センター予約システム運用業務

省エネ・エコロジーを駆使した当館の設備を職員がしっかり理解し、こまめな操作により出来る所は、節電・省エネに積極的に取り組んだ。

協定書に準じて人員配置をしている。

3・6協定を締結し労基署に提出済。

外注委託に当たっては市内業者を優先し、市の了承を得て決定した。

仕様書にある作業回数を遵守し、作業には必ず職員が立ち会い、説明を受け確認した。

▽ 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	平成28年6月13日(月) 18時30分～20時30分 ①平成27年度事業及び利用者アンケート結果報告 ②平成27年3月及び28年4～5月の事業等報告 ③平成28年度の事業計画 ④施設利用件数の推移について(平成21年度から27年度まで) ⑤意見交換(地区センターのPR方法についてなど) ⑥今年度の協議会開催の日程について
第2回	平成28年10月27日(木) 18時40分～20時20分 ①平成28年度上期事業等報告 ②下期の事業計画説明 ③意見交換(さとみ文庫・駐車場の確保についてなど)
第3回	平成29年3月17日(金) 18時30分～20時30分 ①平成28年度下期事業報告 ②平成29年度計画 ③平成28年度利用者アンケート結果報告 ④意見交換(シニアスクールについて・10周年記念についてなど) ⑤次年度の協議会開催予定について
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・未来委員会 ・里美ふれあいクラブ ・里塚・美しが丘地区町内会連合会 ・里塚・美しが丘地区福祉のまち推進センター ・里美少年消防クラブ・さとつか幼稚園 ・NPO法人地域生活きたのセンターぱお ・札幌医療生活協同組合 札幌南青洲病院 ・札幌市清田区市民部地域振興課 ・里塚・美しが丘まちづくりセンター ・里塚・美しが丘地区センター指定管理者(NPO法人ワーカーズコープ) 	

協議委員の方には、各種事業の運営や動員などに、日頃より積極的にご協力頂いた。

毎回意見交換では、地区センターの現状や抱える問題について活発に議論いただき、貴重なご意見・アドバイスを頂いている。

28年度最後の協議会で、次年度は年2回の実施が決まった。

協議会の内容が形骸化しないように、毎回指定管理者側で次第・資料を用意し、それについて意見交換を行うようにした。

また、各種事業の報告は、スライドや、動画なども活用してよりわかりやすい報告を心掛けた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼指定管理費についてはNPO法人ワーカーズコープ本部が受取り、各現場(地区センター)は、資金依頼により、必要経費の送金を受けて運営している。

▼本部は公認会計士による外部検査を導入している。

▼利用料金は事務スタッフ全員で慎重に取り扱った。(日勤、夜勤)

▼自主事業は別会計とし厳正に管理した。

▼日勤から夜勤、夜勤から翌日の日勤へ、その日に発生した料金等に関する引継は確実にを行い、2重3重にチェックし、正確に処理する様心掛けた。

▼現金の管理は毎日複数名で実施し、週に一度のペースで館長・経理担当者でチェックし、最終的に月末にも確認した。

▼利用料金収入・講座の受講料収入がある場合は、必ず領収書を発行した。また、出来る限り翌日に銀行に入金するようにし、事務所には、必要な現金以外は極力置かないように心掛けた。

NPO法人ワーカーズコープが指定管理業務を行っている札幌市内のコミュニティ施設で共通の経理処理方法を採用、帳票類も使いやすいものに統一しており、スムーズに処理を行っている。

事故防止等の為、極力銀行引落としていた。

▽ 要望・苦情対応

▼28年度中に『利用者の声』(自由記載の方式の投書用紙)で、寄せられた投書14通の中に、前年度の要望を受けて改善した備品に関するお礼のコメントがいくつかあった。

また、貸室が寒いなど空調に関するご意見も複数あった。

それ以外は、概ねお礼の言葉が多かった。

利用者からの要望・苦情を受ける体制として、子育てスペース横に投書箱と投書用紙を置いている。

又、貸室利用者には鍵と一緒に投書用紙「利用者の声」を渡している。

	<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> <p>▼ 日常業務については、事務室勤務(事務所業務・図書カウンター業務・清掃業務等)のスタッフが日報を作成、その日報をもとに日勤担当者及び、清掃担当者で、朝礼を開き情報等の共有を図った。また、夕方は、夜勤担当者の出勤に合わせて、日勤担当者及び夜勤担当者で終礼を実施し、引き継ぎを確実にを行い、情報の共有を日々実施した。</p> <p>▼ 今年度も、年度末に利用者アンケートを実施、その結果をまとめ、スタッフ全員で共有し、指定管理者自己評価シートにも反映させた。また、地区センターニュースにも一部掲載したほか、全項目を掲載している評価シートの過去3年間分を館内に置き、広く公開している。</p> <p>▼ 講座・交流事業の際にアンケート調査を実施し、その中で参加者の満足度・理解度・要望・意見等を聞き、次の事業の参考にした。</p> <p>▼ 札幌市に対する、報告類の提出は定められた形を遵守し、速やかに実施することを心掛けた。</p>	<p>28年度に実施した利用者アンケートの集計結果は本報告書に記載しているが、接客や施設管理等については、概ね好評価が得られた。</p> <p>22年度から実施されている実地検査については適切に対応し、指摘事項については、速やかな改善を心掛けた。</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>▼ 施設で働く職員に対し、事務職員も清掃職員も同一時給の800円を支給している。</p> <p>▼ 施設で働く職員に時間外労働又は休日労働をさせる場合は、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出ることとしている。</p> <p>▼ 職員全員が労災保険に加入し、条件を満たす者は雇用保険にも加入した。</p> <p>▼ 職員の勤務形態や、家族状況等に応じて年金保険や医療保険に適切に加入した。また必要に応じて適切に届出等を行った。</p> <p>▼ 1年に1回、定期健康診断を実施した。</p> <p>▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼ 多様な働き方・生き方の選択を可能にするためワークライフバランスの取組を推進した。</p>	<p>就業規則を定め、それらを常時職員が閲覧できる環境を整えている。法令順守はもちろん、職員間のコミュニケーションを密にし、風通しのよい働きやすい職場づくりをしている。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">各種法令を順守し、適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	各種法令を順守し、適切に実施されている。															
A	B	C	D																				
各種法令を順守し、適切に実施されている。																							
<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> <p>▼ 施設内については、事務・清掃スタッフが適宜状態をチェックし、環境整備を行った。また、利用者の安全を損なうことのないよう、こまめに見回った。施設外周についても、事務・清掃スタッフと夜間スタッフが同様に見回りを実施した。</p> <p>▼ 連絡体制は、日常業務遂行上必要な連絡簿(外注委託業者等)を作成し、適宜迅速な連絡が取れる体制を敷いている。またスタッフ間での連絡体制(緊急連絡網)も確立している。</p> <p>▼ 保険は、NPO法人ワーカーズコープとして「賠償責任保険」(人的保障一人につき1億円・一事故につき4億円をカバー)に札幌の全施設(7箇所)がまとめて加入している。また、交流事業等は、随時イベント保険に加入している。</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>▼ 前述の12件の業務委託に関しては外注委託している。</p> <p>▼ 日常の備品管理・館内清掃・駐車場管理・建物周囲の管理はスタッフが担当した。</p> <p>▼ 28年度も、定期清掃の一部(床ワックス掛け)を障がい者の就労体験の場とし、B型の事業所へ業務を委託した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 28年10月、普通救命講習会を開催し、職員5名を含む地域の方総勢14名が参加した。</p> <p>▼ 自衛の消防訓練を3月に実施した。また、9月の町連秋祭りの際に、防災活動についてレクチャーを受けた。</p>	<p>28年度、利用者の安全に関わるような事態は発生していない。</p> <p>外注業務については市の求める仕様書に則り契約書を結び作業に当たった。</p> <p>作業には館長や保守点検担当者が立ち会い、説明を受け作業の報告書を保管している。</p> <p>職員はいざという時に動けるように、隔年で繰り返し参加するようにしている。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に管理されている。必要に応じて適切に保険に加入しており、要求水準を満たしている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に管理されている。必要に応じて適切に保険に加入しており、要求水準を満たしている。															
A	B	C	D																				
適切に管理されている。必要に応じて適切に保険に加入しており、要求水準を満たしている。																							
<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>・実施概要</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>28年度計画</th> <th>28年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>種目</td> <td>22</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>49</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>人員</td> <td>344</td> <td>409</td> </tr> </tbody> </table>		28年度計画	28年度実績	種目	22	21	回数	49	50	人員	344	409		<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に処理されている。事業の達成率が、高い数値を示している点が評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に処理されている。事業の達成率が、高い数値を示している点が評価できる。			
	28年度計画	28年度実績																					
種目	22	21																					
回数	49	50																					
人員	344	409																					
A	B	C	D																				
適切に処理されている。事業の達成率が、高い数値を示している点が評価できる。																							

・個別事業内容

NO.	講座名	目標人数	参加人数	達成率
1	夏休み子ども工作講座「プルハッカーを作る」	8	21	262.5%
2	健康講座「正しいラジオ体操講座」	16	34	212.5%
3	暮らしのセンスアップ講座「お片付け講座」全2回	8	15	187.5%
4	「ゼロから始めるマージャン講座」(全8回)	6.4	12	187.5%
5	サークル応援講座「みんなで書き初め」(2回)	9.6	17	177.1%
6	「救急救命講座」	8	14	175.0%
7	冬休み子ども工作講座「万華鏡を作る」	8	14	175.0%
8	住民企画講座「ガーデニング講座(春)」全2回	12	17	141.7%
9	「絵手紙講座」	8	10	125.0%
10	医療講座「認知症サポーター養成講座」	16	19	118.8%
11	住民企画講座「ガーデニング講座(秋)」全2回	8	9	112.5%
12	「天体写真講座」	8	9	112.5%
13	福まち共催「高齢者のためのいきいき健康講座」全2回	48	54	112.5%
14	みんなでクッキング「本格タイ料理を作る」	16	17	106.3%
15	「みんなの茶の間オープンカレッジ」月1回 全12回	96	100	104.2%
16	暮らしのセンスアップ講座「配色の基礎を学ぶ」	8	8	100.0%
17	医療講座「耳鼻咽喉科の先生による医療講座」	16	13	81.3%
18	サークル応援講座「ゴスペルを楽しく歌おう！」(全4回)	8	6	75.0%
19	住民企画講座「初心者のための天文講座」全3回	8	5	62.5%
20	健康講座「ふまねっと運動」	12	7	58.3%
21	サークル応援講座「楽しくHIPHOPを踊ろう」(全2回)	16	8	50.0%
中止	区民センターとの連携講座「芸術の森陶芸体験」			
合 計		344	409	118.9%

28年度も、地域の方が企画し、当事者として実施する「住民企画講座」を開催した。

「正しいラジオ体操講座」を清田中央地区のラジオ体操会の協力を得て初めて開催した。翌月より平日の毎朝「さとみラジオ体操会」を開始。里美町連体育部の共催も得て、地域住民の交流や健康維持のため、現在も継続している。

「マージャン」が高齢者を中心に人気なこともあり変更して講座を開催。既存のサークルへの入会を促した。

今年度も「サークル応援講座」を開催。参加者は少なかったが、サークルへの入会があり貸室の継続利用につながった。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

・実施内容

	28年度計画	28年度実績
種目	14	14
回数	23	23
人員	1,638	2,254

全国的に開催が増えている「子ども食堂」を2回開催。孤食の時代だが「みんなで食べるとおいしい」という体験を上げた。

・個別事業内容

NO	事業名	目標人数	参加人数	達成率
1	スノーキャンドルフェスタ	20	59	295.0%
2	子ども食堂 全2回	40	80	200.0%
3	つながるコンサート 全3回	120	265	220.8%
4	天体観察会 全2回	64	105	164.1%
5	里美マージャン交流会	16	28	175.0%
6	夏のつながるフェスタ	400	650	162.5%
7	囲碁交流大会 全4回	158.4	224	141.4%
8	フリーマーケット 全2回	16	22	137.5%
9	冬のつながるフェスタ	320	400	125.0%
10	スポーツフェア「さとみ卓球大会」	19.2	19	99.0%
11	落語 & 交流会	32	29	90.6%
12	ミニミニふれあい芸術祭	320	270	84.4%
13	よりみちよっちゃんとうたごえ広場	32	41	128.1%
14	里美シネマ 全2回	80	62	77.5%
合 計		1,638	2,254	137.6%

「卓球大会」を初めて実施した。思いのほか参加者は少なかったが、終わってから次年度も！という声がたくさん上がり、地域の方が企画運営する事業として開催する方向で話が進んでいる。

夏・冬のおまつり「つながるフェスタ」では、28年度もたくさんのボランティアにご協力を頂き、多くの参加者や来場者でにぎわった。特に冬は「ゆきだるまんプロジェクト」に協力し、着ぐるみも来て地域の子供達に人気だった。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

施設開放事業

・実施内容

	28年度計画	28年度実績
種目	3	3
回数	192	126
人員	1,258	1,406

・個別事業内容

NO	種目	予定回数	実施回数	目標者数	利用者数	達成率
1	ふれあい開放	96	37	370	199	53.8%
2	卓球開放	48	45	360	826	229.4%
3	ミニバレー開放	48	44	528	381	72.2%
4	学習開放	適度	—	—	—	—
5	屋上広場開放	適度	—	—	—	—
計		192	126	1,258	1,406	111.8%

日曜日に実施したふれあい開放は、貸室が入り、中止になることが多かった。

28年度も卓球開放は子供から高齢者まで、多くの方にご利用頂き地域住民の交流の場となった。また、卓球大会も初めて開催した

▽ 図書業務

図書業務(カウンター業務)

・利用状況

	H27実績	H28実績	対前年(率)
開館日数	297	298	100.3%
蔵書数	—	—	—
新規登録数	8	3	37.5%
利用者数	4,106	3,964	96.5%
貸出数	5,825	5,380	92.4%
返却数	8,561	8,043	93.9%
相互貸借件数	0	0	—
レファレンス件数	7	2	28.6%

職員の入れ替えがあり、図書業務に支障をきたさないよう、個別に研修を行った。

新規の登録者が少なかったが、SAPICAへの変更や、再交付など様々な作業を確実に行った。

また、図書利用者とも、積極的に会話を持ち、講座や交流事業等への参加を促した。

・利用促進事業

▼中央図書館からの宣材物の配架は、利用者の目に留まりやすい場所に掲示した。

▼毎月発刊の「地区センターニュース」に図書カウンターからのお知らせを掲載して、利用を促した。

▼子育てスペースで「ごまちゃんサロン」「カンガルーポッケ」などの子育てサロン開催時に「絵本の読み聞かせ」を実施している。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H27実績	H28計画	H28実績
多目的室	件数(件)	737	750	737
	人数(人)	22,954	21,500	21,803
	稼働率(%)	62.4%	62.5%	62.1%
集会室1	件数(件)	651	610	698
	人数(人)	3,913	3,860	4,595
	稼働率(%)	59.0%	55.0%	64.6%
集会室2	件数(件)	814	760	820
	人数(人)	7,029	6,150	7,461
	稼働率(%)	74.7%	70.0%	76.2%
実習室1	件数(件)	615	575	663
	人数(人)	5,227	4,350	5,617
	稼働率(%)	57.3%	54.0%	61.6%
実習室2	件数(件)	552	510	572
	人数(人)	3,791	4,500	3,952
	稼働率(%)	51.6%	51.5%	53.5%
視聴覚室	件数(件)	426	465	379
	人数(人)	7,195	8,245	6,760
	稼働率(%)	39.1%	41.0%	35.6%

集会室・実習室のどちらも、稼働率がアップした。特に集会室2は、76.2%と高稼働率となった。

視聴覚室は、ご予約の際、お勧めするものの、他の部屋に比べて、金額が高いため、なかなか稼働率のアップにつなげていないが、29年度も、引き続き、工夫して利用につなげていきたい。

A	B	C	D
---	---	---	---

利用促進の取り組みを積極的にを行い、稼働率がアップしており、評価できる。

屋上 多目的広場	件数(件)	0	0	0
	人数(人)	0	0	0
	稼働率(%)	0	0	0
合計	件数(件)	3,389	3,670	3,869
	人数(人)	50,109	48,605	50,188
	稼働率(%)	57.3%	55.7%	58.9%

部屋の稼働率は、全体としては、1.6%伸びた。

営利用が、前年度より39件増えた。

ホームページを見て問合せくるケースが増えてきた。

▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付3件

▽ 利用促進の取組

- ▼区民講座からのサークル化を促し、定期利用の増加を目指した。
- ▼利用条件緩和措置の周知(時間貸し・営利・飲酒等)を28年度も行った。
- ▼広報さっぽろの他、地区センターニュースやホームページなどでも貸室利用をPRした。
- ▼視聴覚室の利用アップのために、常時職員会議等で話し合ったり、運営協議会でも協力を求めた。

(6)付随業務

▽ 広報業務

- ▼地区センターニュースを毎月発行。センターの運営状況、区民講座や交流事業・開放事業を詳細に記載し里塚・美しが丘地区及び平岡地区の町内回覧にて広報活動を継続している。
- ▼ホームページにて地区センター情報を提供している。
- ▼毎月の行事予定をカレンダーにして受付で配布している。
- ▼インターネットシステムによる貸室予約をH20年6月より継続実施している。
- ▼事務所に講座・交流事業等のチラシを置くブースを新設して、来館した方に分かりやすいようにしている。
- ▼子供対象の事業を開催の場合は、近隣の小学校へチラシを配架して参加を促している。

▽ 引継ぎ業務

(前回から継続指定のため、引継業務なし)

A	B	C	D
講座や事業内容を積極的にPRするなど、適切に行われている。			

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼平成23年4月から札幌市と委託契約を結び、古紙回収ボックスの管理を引き続き行った。

・古紙回収実績

・収入 4~3月
市奨励金 34,400円
事業収入 20,160円

・支出 31,531円
(バトミントンセット)

	予算	実績	残
28年度地域還元	50,000		50,000
ジャンボバトミントンセット		1,382	48,618
卓球開放用ネット		5,379	43,239
〃		8,169	35,070
ラケット用荷物入れかご		8,640	26,430
練習室用 両手鍋4個		7,961	18,469
合計		31,531	18,469

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

①市内企業等の活用

▼夜間警備業務、除排雪業務、電気設備点検、防火設備点検、空調設備点検等は、市内および区内の業者へ委託した。

②福祉施設への配慮

▼1階喫茶コーナーには、区内の福祉施設(NPO法人ばお)に就労訓練の場として提供した。

▼定期清掃(床ワックス掛け)を、B型の施設と業務委託契約を結び、今年度も実施した。

▼近隣の高齢者施設等の依頼で、備品等の貸出しを行った。

▼地域交流事業「つながるフェスタ」では近隣の福祉作業所に声をかけ、福祉バザーを開催した。

前年度よりも、新聞紙の量が減りダンボール・雑誌が増えた。新聞紙の単価が大きいため、収入は若干すくなくっている。

業務委託は全て市内または区内の業者とした。近隣地域作業所との連携から障害者就労支援に協力した。

A	B	C	D
本市施策への協力、市内企業、福祉施設への業務発注に配慮するなど、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
 実施期間：平成29年2月6日～2月21日
 来館者を対象に手渡しで配布して実施
 印刷部数：420部 回収部数：416部 回収率：99%

結果概要

性別

	回答数	構成比
男性	116	27.9%
女性	282	67.8%
無回答	18	4.3%
	416	100.0%

年代

	回答数	構成比
小学生	16	3.8%
中学生	22	5.3%
高校生	1	0.2%
学生	1	0.2%
10～20代	7	1.7%
30～40代	118	28.4%
50～60代	152	36.5%
70代以上	88	21.2%
無回答	11	2.7%
	416	100.0%

【A:ご利用 貸室について】

Q1 ご利用目的は何ですか？ (複数回答あり)

	回答数	構成比
サークル利用	231	49.8%
会議・研修・勉強会など	102	22.0%
講座・交流事業に参加	24	5.2%
無料開放	35	7.5%
フリースペース利用	14	3.0%
子育てサロンを利用(サロン含む)	17	3.7%
その他 無回答含む	41	8.8%
	464	100%

Q2 ご利用回数は？

	回答数	構成比
週1回	165	38.0%
月1回	106	22.4%
月2～3回	97	24.7%
その他	37	13.0%
無回答	11	1.9%
	416	100%

Q3 ご来館方法は？ (複数回答あり)

	回答数	構成比
徒歩	82	19.0%
公共交通機関	20	5.6%
自家用車	245	71.5%
その他	7	0.9%
無回答	21	3.0%
	375	100%

Q4 主に利用される貸室の料金はいかがでしょうか？

	回答数	構成比
4 安い	81	19.5%
3	69	16.6%
2	123	29.5%
1	19	4.6%
0 高い	13	3.1%
無回答	111	26.7%
	416	100%

昨年度は実施期間が1ヵ月だったが、今年度は、少し早く配布し始めた結果、15日間で416部という大量のアンケートを回収できた。

データや頂いたご意見をしっかり分析し、改善できるものから迅速に対処していきたい。

毎年、サークル利用者以外にも配布を心掛けていたが、28年度は192名(前年は143名)にアンケートを記入して頂いた。

毎年、自家用車で来館が多いが、28年度はとうとう7割(前年67%)を超えた。近隣の施設等にご協力を頂いているが、なかなか駐車場の確保が難しくなっている。

A B C D
 アンケート結果は、概ね好意的な内容となっており、評価できる。結果を解析し今後のよりよい施設運営に活かしていくことを期待する。

Q5 貸室のご利用時間はいかがですか？ □

	回答数	構成比
4 利用しやすい	172	41.3%
3	71	17.1%
2	81	19.5%
1	3	0.7%
0 利用しづらい	0	0.0%
無回答	89	21.4%
	416	100%

Q6 貸室の備品や設備などはいかがですか？

	回答数	構成比
4 使いやすい	146	35.1%
3	90	21.6%
2	82	19.7%
1	8	1.9%
0 使いにくい	1	0.3%
無回答	89	21.4%
	416	100.0%

Q7 また貸室をご利用いただけますか？

	回答数	構成比
4 利用したい	182	43.8%
3	111	26.7%
2	31	7.5%
1	12	2.9%
0 利用したくない	0	0.0%
無回答	80	19.1%
	416	100%

Q8 利用日の5日前時点で空いている部屋に限り、1時間からの「時間貸し」が利用できることをご存じですか？

	回答数	構成比
利用したことがある	51	12.3%
知っているが利用したことはない	68	16.3%
知らない	231	55.5%
無回答	66	15.9%
	416	100%

Q9 夜間帯に限って、飲酒目的での利用ができることをご存じですか？

	回答数	構成比
利用したことがある	26	6.3%
知っているが利用したことはない	72	17.3%
知らない	252	60.6%
無回答	66	15.9%
	416	100%

【B: 区民講座 交流事業について】

Q10 地区センターで主催する「区民講座」を実施していることはご存じでしたか？

	回答数	構成比
知っている	215	51.7%
知らない	163	39.2%
無回答	38	9.1%
	416	100%

Q11 区民講座を受講されたことはありますか？

	回答数	構成比
受講したことはない	294	70.7%
受講したことがある	56	13.5%
無回答	66	15.9%
	416	100%

プロジェクターや自立スクリーン、DVDプレーヤーの貸出し希望者の中には、接続が出来ない利用者も多く、随時職員が対応した。

時間貸しは、1度利用した方がリピーターになるケースが多いがまだまだ浸透していないので、空き室対策として今後も継続して利用をPRしていきたい。特に利用率の低い視聴覚室は積極的に勧めていきたい。

Q12 受講された区民講座の内容はいかがでしたか？

	回答数	構成比
4 満足	31	7.5%
3	23	5.5%
2 普通	13	3.1%
1	2	0.5%
0 不満	0	0.0%
無回答	347	83.4%
	416	100%

地域の皆さんとの日頃の会話等を通じて、講座に対するご意見ご要望を聞き、ニーズに合わせて内容を変更して実施した。

Q13 地区センターで地域交流事業を実施していることはご存じでしたか？

	回答数	構成比
知っている	175	42.2%
知らない	193	46.5%
無回答	47	11.3%
	415	100%

Q14 これらの地域交流事業に参加されたことがありますか？

	回答数	構成比
参加したことがある	264	63.5%
参加したことがない	76	18.3%
無回答	76	18.3%
	416	100%

Q15 参加された交流事業の内容はいかがでしたか？

	回答数	構成比
4 満足	32	7.7%
3	36	8.7%
2 普通	24	5.8%
1	1	0.2%
0 不満	0	0.0%
無回答	323	77.6%
	416	100%

Q16 参加した交流事業を何でお知りになりましたか？(複数回答あり)

	回答数	構成比
広報さっぽろ	42	8.9%
館内チラシ	43	9.1%
地区センターニュース	28	5.9%
町内会の回覧	31	6.6%
ホームページ	4	0.8%
その他	14	3.0%
無回答	310	65.7%
	472	100%

28年度も、館内チラシの掲示や配架を徹底し、更に見やすくするなど改善した結果、館内チラシでの参加者が43名(26年度10名、27年度29名)とアップした。

【C: 図書カウンターについて】

Q17 図書カウンターを利用されたことがありますか？

	回答数	構成比
ある	65	15.6%
ない	294	70.7%
無回答	57	13.7%
	416	100%

Q18 図書カウンターや図書検索機の利用回数は？

	回答数	構成比
週1回	31	7.5%
月1回	13	3.1%
月に2~3回	11	2.7%
その他	13	3.1%
無回答	348	83.6%
	416	100%

Q19 図書カウンターや図書検索機の使い勝手はいかがででしょうか？

	回答数	構成比
4 使いやすい	21	5.0%
3	19	4.6%
2 普通	22	5.3%
1	2	0.5%
0 使いにくい	4	1.0%
無回答	348	83.7%
	416	100%

Q20 図書に関する職員の接客態度はいかがででしょうか？

	回答数	構成比
4 良い	31	7.5%
3	23	5.5%
2 普通	15	3.6%
1	0	0.0%
0 悪い	3	0.7%
無回答	344	82.7%
	416	100%

回答数が少ないものの、回答頂いた方には概ね高評価を頂いた。引き続き、図書に関する接客については日々研鑽に努めたい。

Q21 また図書カウンターをご利用いただけますか？

	回答数	構成比
4 利用したい	40	9.6%
3	28	6.7%
2	10	2.4%
1	17	4.1%
0 利用したくない	2	0.5%
無回答	319	76.7%
	416	100.0%

【D:清掃・館内の施設・職員について】

Q22 1F・2Fフリースペース、トイレほか、館内全般の清掃状態はいかがででしょうか？

	回答数	構成比
4 良い	268	64.4%
3	84	20.2%
2	33	7.9%
1	1	0.2%
0 悪い	1	0.2%
無回答	29	7.1%
	416	100%

清掃スタッフに女性2名が加わったことにより、今までとは違った目線で館内美化に努めた。経過年数に比べて、館内の状態が非常に良いとお褒めの言葉を頂くことが多い。

Q23 貸室内、1・2Fのフリースペースやトイレほか、館内全般の備品管理や設備等の管理はいかがででしょうか？

	回答数	構成比
4 良い	236	56.7%
3	95	22.8%
2	39	9.4%
1	3	0.7%
0 悪い	0	0.0%
無回答	43	10.3%
	416	100%

Q24 当地区センターで障がい者就労体験(カフェサトミ)を実施していることをご存じですか？

	回答数	構成比
利用したことがある	183	44.0%
知っているが利用したことはない	136	32.7%
知らない	63	15.1%
無回答	34	8.2%
	416	100%

障がい者が就労しているカフェを利用したことがある、または知っている人が、319人と大幅に増えた(26年度79人、27年度102人)。

Q25 当地区センターに古紙回収BOXが設置されているのをご存知ですか？

	回答数	構成比
利用したことがある	49	11.8%
知っているが利用したことはない	157	37.7%
知らない	174	41.8%
無回答	36	8.7%
	416	100%

回収BOXを知っている人が49.5%となり、少しずつ浸透してきた。1度利用された方には、リピーターになって頂けるよう、丁寧に対応していきたい。

Q26 館内にある「まちづくりセンター」を利用したことがありますか？

	回答数	構成比
利用したことがある	50	12.0%
知っているが利用したことはない	160	38.5%
知らない	66	15.9%
無回答	140	33.7%
	416	100%

「利用したことがある」と答えた方

Q27 職員の言葉づかいや態度・受付業務はいかがでしょう？

	回答数	構成比
4 良い	39	54.9%
3	16	22.5%
2	15	21.1%
1	1	1.4%
0 悪い	0	0.0%
無回答	0	0.0%
	71	100%

Q28 地区センター職員の言葉づかいや態度・受付業務はいかがでしょう？

	回答数	構成比
4 良い	262	63.0%
3	75	18.0%
2	34	8.2%
1	2	0.5%
0 悪い	1	0.2%
無回答	42	10.1%
	416	100%

【E:総合評価】

Q29 また里塚・美しが丘地区センターを利用したいと思いますか？

	回答数	構成比
4 利用したい	240	57.7%
3	111	26.7%
2	23	5.5%
1	6	1.4%
0 利用したくない	0	0.0%
無回答	36	8.7%
	416	100%

28年度も、8割を超える方から、「ぜひ利用したい」「利用したい」という好評価を頂いた。

Q30 里塚・美しが丘地区センター全体の評価(満足度)はいかがでしょう？

	回答数	構成比
4 良い	243	58.4%
3	103	24.8%
2 普通	24	5.8%
1	1	0.2%
0 悪い	0	0.0%
無回答	45	10.8%
	416	100%

「良い」とお答え頂いた方が、5.1%伸びた。利用者の声を少しでも多く聞き、より満足して頂けるような運営を心掛けたい。

利用者からの意見・要望とその対応	<p><アンケート調査でのその他意見> ペットボトルを忘れたので翌日電話して、翌週に来館した時、ペットボトルを保管してくれていた。ありがとうございます。 職員の言葉遣いや態度がとても良い。 職員の言葉遣いや態度が常に感じよい。 いつも気持ちよく迎えていただきありがとうございます。 皆さん、いつも笑顔であいさつして頂いて、とても気持ちがいいです。 いつも感謝しています。 意見として、無料開放利用者で、氏名の記入をしていない方がいます。注意を。利用しやすいと思います。 色々、イベントが有るので楽しみにしています。 いつもありがとうございます。 バドミントンのネット、和室、ゲームセンターがほしい！ 習字教室など、日本の文化のことは、和室など床に座るような部屋をつかってほしいです。できたら畳も。 ポストがあったらいいです。 手作りのフェスタがあると良いのでは？バザーとは違い若い人の作品発表の場になるのでは？ 2階で走り回っているちびっ子がたまにるので、改善出来たらいいと思います。もっと情報を知りたいです。できれば町内会報にのせてほしいです。 曜日によって駐車するのに苦労する時がある。 エアコンの使い方がわからない。使用予定がある部屋に先にいれておいてくれるとありがたいです。 冬は寒い。冬期間、9時から利用の時、大変寒いので、暖めておいてほしい。 室温がなかなか定まらず午前中はいつも寒い。 1階にあるカフェも利用してみたいです。 ばおさんでコーヒーがぬるかったです。 ばおさんでコーヒーがぬるい時あり残念。 休日しか来た事が無いので、ぜひ平日に来て、カフェさとみを利用したいです。 図書返却BOXをおいてほしい。 図書検索機、いくらか前のリニューアルの前より使いづらい。入力欄からいちいち、あいうえお表に飛ぶのも使いづらいし、検索した後のリストもいちいちクリックしないと貸出可なかわからないのも不便。 良い。 ミュージックベルサークルです。いつも大変お世話になっています。トーンチャイムやハンドベルをやりたい方が増えてうれしいです。講座などありましたら、よろしくお願いします。子供のミュージックベル講座とか、親子一緒にとか。 パソコンの音出ないんですけど…。出してほしい。 もっと大会などを増やしてほしいです。さらに地区センターを利用したくなるので。 毎回(月1度)気持ちよく使用しています。備品等をお願いしても、準備を済ませていただいております。</p>	郵便ポストの設置は、地域住民や運営協議会でも望む声以前より出ており、昨年調べた結果、近隣のポストとの兼ね合いから設置は難しいことがわかり、周辺のポストを知らせるMapを作って対応しているが、今年度もポストの設置を望む声が複数寄せられた。 毎年、暖房に関するご意見が多く、業者に改善策を求め暖房機器を一部修理した。
------------------	---	---

4 収支状況

(千円)				
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)	A B C D
収入	27,102	27,534	432	利用料金収入増、経費削減の取り組みなどにより、計画を上回る収支を達成し、利用者に還元したことは、評価できる。
指定管理業務収入	27,052	27,479	427	
指定管理費	21,360	21,360	0	
利用料金	4,540	4,978	438	
その他	1,013	1,141	128	
自主事業収入	50	55	5	
支出	26,192	27,247	1,055	
指定管理業務支出	26,192	27,247	1,055	
自主事業支出			0	
収入-支出	910	287	▲ 623	
自主事業による利益還元	50	32	▲ 18	
法人税等	80	40	▲ 40	
純利益	780	215	▲ 565	

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	101	下記のとおり

▽ 説明

- ◆利用料金収入は定期的なサークルの利用が若干増、また、営利目的(2割増)の利用も定期的にあり438千円の増となった。
- ◆その他の収入では、交流事業などで昨年度より参加人数の増により128千円の増となる。
- ◆自主事業収入は、昨年からの古紙回収ボックスを日中も施錠することにしたが、利用者や地域の皆さんに協力もあり苦情もなく、計画より5千円の増となった。
- ◆指定管理業務支出の中では、ガスヒートポンプの修理等、修理修繕も経年劣化等もあり増え1055千円増となった。
- ◆指定管理業務の利益還元について、今年度はワイヤレスマイク、卓球大会費用(参加費無料)、囲碁大会20回記念品、ラウンジ用雑誌購入などを利益還元とした。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持		適 不適
▼特定非営利活動法人ワーカーズコープは全国に拠点を持つ協同経営の組織であり、単独の事業所・現場の経営だけでなく、相互に安定経営を維持出来るように連携して改善をはかっている。		
▼使用承認書・団体登録書・受講申込書・自由開放参加登録書等の個人情報のファイル等はロッカーに施錠して保管。		適 不適
▼情報公開についてはNPO法人ワーカーズコープが定める規定に則って、要求があれば対応出来る体制にある。		
▼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事業者を相手に契約を行わなかった。		

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>・貸室の利用は昨年度より200件近く増加している事と、稼働率は微増であるが利用料金が発生する貸室としての利用が増えている。</p> <p>・アンケートの中でも満足度が高い事が示されているが、回答件数も短期間で400件余り協力いただいた。</p> <p>・貸室の他、2階ラウンジを中心に、地域住民の交流の場として週2回囲碁や手芸を楽しむ人も増えている。小、中、高生と子供たちの利用もとても多いが、学習する学生の隣で囲碁や将棋をする高齢者もいたり、多世代の空間が地域の縁側的な役割も担っているのでは思う。今年は、「子ども食堂」をやってみて、多世代で集い、語りあいながら食べる事の大切さも感じ、人と人がつながる空間づくりを継続しておこなっていききたいと思う。</p> <p>・窓口での対応では、利用者の声を十分に傾聴し回答を求められた際には出来るだけ早くお答えするように職員全員が心掛けているため、利用者からの苦情もなく運営できた。</p>	<p>◆地区センターの周知(利用に関してなど)をさらに広げる。ホームページなどの広報媒体の強化(更新の頻度を上げる)。</p> <p>◆交流事業や住民企画講座など利用者や地域の人たちが主体的な活動になるようなきっかけづくりを増やしていく。(シニアスクールとの協力も)</p> <p>◆講座などを通して利用につながるよう、サークル活動へのサポートにつとめる。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>設置目的に見合った適切な運営がされている。地域住民との連携や、利用者ニーズに合わせた講座の展開などを積極的に行い、利用率のアップに繋げている。また、趣向を凝らした地域交流行事を多く開催し、多くの参加者を集めている点は地域に根差した運営として、高く評価できる。</p>	<p>施設管理を徹底するとともに、地域の人につながるための交流拠点として、利用者のニーズを把握した企画の展開、効果的なPR活動を行うなど、さらなる利用率向上に期待する。</p>