

**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(899-2400)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

**I 基本情報**

<b>1 施設の概要</b>			
名称	札幌市里塚・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		
<b>2 指定管理者</b>			
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	所管局の評価			
<b>1 業務の要求水準達成度</b>					
(1) 統括管理業務	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 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。 また、以下の4つの基本方針を掲げ、運営している。 1. 思いやりの心を大切に、あたたかさ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。	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。	A B C D 基本方針に基づき、適正に運営されている。		
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼ 貸室利用 ・「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 ▼ 企画講座・交流事業 ・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・ホームページでの告知などに配慮した。 ・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。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 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。				

▼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、コピー用紙の削減を図った。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、近隣の小学校や社協の回収事業に協力した。また、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  
 ・29年度の一般電気使用量は、73,086Kwhで、28年度を3,510Kwh上回り、前年比105%となった。

・ロードヒーティングは、11月に大雪が降ったほか、3月も大雪でロードヒーティングを入れたため、前年比139%となった。

▼ガス使用量  
 ・28年度の一般ガス使用量は462㎡で、前年の493㎡を下回った。また、空調設備での使用量も、前年9752㎡に対し、9635㎡と117㎡削減できた。

・空調に関しては、猛暑のため7～8月は冷房を、秋～冬は寒い日が多く暖房をフル稼働させた。

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。

次年度は電気料金削減のため、電力会社の変更を予定している。

▽ 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	2
事務(100h以下)	事務室	事務・図書	非常勤	8
清掃	全館	清掃	非常勤	2

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。

▼13名体制でスタートし、12月で100h勤務の日勤者が1名退職、3月にも日勤1名の退職が決まっていたため、1～2月で2名の日勤者を採用した。

▼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、マニュアルを改正した。

▼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家用電気工作物安全管理業務
- ③エレベータ安全管理業務
- 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

外注委託に当たっては市内業者を優先し、市の了承のもと決定した。

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29年10月19日(木) 18時30分～20時20分 ①平成29年度上期事業報告 ②施設利用件数の推移について(平成21年度から28年度まで) ③意見交換(地区センターのPR方法についてなど) ④今年度の協議会開催の日程について
第2回	平成30年3月23日(金) 18時30分～20時20分 ①平成29年度10月～2月の事業等報告 ②平成29年度利用者アンケート結果報告 ③平成30年度の事業計画説明 ④シニアスクール・地区センターニュース紹介 ⑤意見交換(開館当初の経緯、)
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・未来委員会</li> <li>・里美ふれあいクラブ</li> <li>・里塚・美しが丘地区町内会連合会</li> <li>・里塚・美しが丘地区福祉のまち推進センター</li> <li>・里美少年消防クラブ・さとづか幼稚園</li> <li>・NPO法人地域生活きたのセンターばお</li> <li>・札幌南徳洲会病院</li> <li>・札幌市清田区市民部地域振興課</li> <li>・里塚・美しが丘まちづくりセンター</li> <li>・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)</li> </ul>	

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。

29年度最後の協議会で、次年度は時期を変えて年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、極力銀行引落としにしている。

▽ 要望・苦情対応

- ▼29年度中に『利用者の声』(自由記載の方式の投書用紙)で、寄せられた投書は19通だった。前年度の要望を受けて改善したことに関するお礼のコメントがいくつかあった。
- 毎年貸室が寒いとのご意見を頂くため、予め貸室を暖めるなど工夫したところ、お礼のご意見が寄せられた。
- それ以外は、職員の対応に対するお礼や、概ね快適に利用しているなどの感想が多かった。

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ほか、貸室利用時には鍵と一緒に記入用紙を渡ししている。

貸室の寒さ対策には、利用前に予め暖房を入れるなど対策を施しているが、補助の暖房器を貸出すこともあり、GHP自体の大幅な修理も検討している。

	<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、引き継ぎを確実にし、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5年間分を館内に設置、公開している。</p> <p>▼ 講座開催の際にはアンケート調査を必ず実施し、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>29年度に実施した利用者アンケートの集計結果では、接客や施設管理等については、概ね高評価が得られた。</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円を支給していたが、10月1日より一律815円に改定した。</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>▼ 29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>▼ 29年8月、清田消防署の協力を得て、町連・近隣の児童館2館と「子ども防災体験会」を実施し、児童の防災意識を高めた。</p> <p>▼ 自衛の消防訓練を3月に実施した。</p>	<p>29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>	<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>29年度計画</th> <th>29年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>種目</td> <td>21</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>47</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>人員</td> <td>362</td> <td>402</td> </tr> </tbody> </table>		29年度計画	29年度実績	種目	21	18	回数	47	44	人員	362	402		<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。また、企画講座・交流事業などは、適宜ニーズに合わせて見直しており、評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に処理されている。また、企画講座・交流事業などは、適宜ニーズに合わせて見直しており、評価できる。			
	29年度計画	29年度実績																					
種目	21	18																					
回数	47	44																					
人員	362	402																					
A	B	C	D																				
適切に処理されている。また、企画講座・交流事業などは、適宜ニーズに合わせて見直しており、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「電池フェッカーとホバークラフトを作る」	8	22	275%
2	健康講座「正しいラジオ体操講座」	16	28	175%
3	みんなでクッキング「おいしいピザを作ろう講座」	12	21	175%
4	冬休み子ども工作講座「電池フェッカーとカクタ人形を作る」	8	13	163%
5	「みんなの茶の間オープンカレッジ」月1回 全12回	96	142	148%
6	暮らしのセンスアップ講座「手作りみそを作ろう」	8	11	138%
7	住民企画講座「ガーデニング講座(春)」全2回	8	10	125%
8	みんなでクッキング「おうちde蕎麦つくり講座」	8	10	125%
9	「絵手紙講座」	8	9	113%
10	住民企画講座「ガーデニング講座(秋)」全2回	8	9	113%
11	福まち共催「高齢者のためのいきいき健康講座」全3回	72	73	101%
12	サークル応援講座「みんなで書き初め」	8	7	88%
13	「ゼロから始めるマージャン講座」(全8回)	10	8	80%
14	住民企画講座「神話で辿る季節の星座」3回	24	17	71%
15	医療講座「認知症サポーター養成講座」	16	10	63%
16	暮らしのセンスアップ講座「お掃除編」	8	5	63%
17	サークル応援講座「はじめようあこがれのフラダンス」(全3回)	8	3	38%
18	医療講座「知って得するお薬の話」	12	4	33%
中止	住民企画講座「神話で辿る季節の星座」1回	8		
中止	区民センターとの共催講座	8		
中止	「救急救命講座」	8		
合 計		362	402	111%

29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。

希望の多かった「マージャン講座」と「絵手紙講座」は終了後サークルになった。

29年度も福まちや包括支援センター、札幌市天文同好会など、関係団体との共催で講座を開催した。

▽ 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

	29年度計画	29年度実績
種目	15	15
回数	22	22
人員	1,697	2,118

全国的に開催が増えている「子ども食堂」を29年度も2回開催。孤食の時代だが「みんなで食べるとおいしい」という体験を拡げた。

・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	40	73	183%
2	月面観察会	24	41	171%
3	夏のつながるフェスタ	400	600	150%
4	さとみ子ども食堂 全2回	48	69	144%
5	つながるコンサート 全3回	180	258	143%
6	夏休み子ども防災体験	40	57	143%
7	冬のつながるフェスタ	320	450	141%
8	フリーマーケット 全2回	10	14	140%
9	囲碁交流大会 全3回	115	159	138%
10	桂三段 落語公演会	40	41	103%
11	ミニミニふれあい芸術祭	320	250	78%
12	里美シネマ 全2回	80	61	76%
13	よりみちよっちゃんとうたう「うたごえ広場」	32	22	69%
14	スポーツフェア「さとみ卓球大会」	24	15	63%
15	天体観察会	24	8	33%
合 計		1,697	2,118	124.8%

「卓球大会」を28年度に引き続き開催した。卓球開放を利用しての方3名が企画から運営まで担ってくれた。人数は少なかったが、アットホームな交流の場となった。

清田消防署里塚出張所の協力で、近隣の児童会館2館と町連と共催して、子供向けの防災イベントを実施した。初の試みだったが、夏休み中ということもあり、全員放水や防災無線などを体験して防災意識の向上を図った。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

施設開放事業

・実施内容

	29年度計画	29年度実績
種目	3	3
回数	192	130
人員	1,296	1,512

・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	42	420	249	59.3%
2	卓球開放	48	45	360	851	236.4%
3	ミニバレー開放	48	43	516	412	79.8%
4	学習開放	適度	—	—	—	—
5	屋上広場開放	適度	—	—	—	—
計		192	130	1,296	1,512	116.7%

日曜日に実施予定のふれあい開放は、貸室が入り、中止になることが多かった。卓球の利用者が大幅に伸びた。

29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、利用者が当事者となり「卓球交流会」を開催した。

▽ 図書業務

図書業務(カウンター業務)

・利用状況

	H28実績	H29実績	対前年(率)
開館日数	298	297	99.7%
蔵書数	—	—	—
新規登録数	3	8	266.7%
利用者数	3,964	4,616	116.4%
貸出数	5,380	6,234	115.9%
返却数	8,043	8,819	109.6%
相互貸借件数	0	0	—
レファレンス件数	2	0	0.0%

新規登録や、SAPICAへの変更、図書カードの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、積極的に会話をもち、貸室利用や各種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。

▼毎月発行の「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

		H28実績	H29計画	H29実績
多目的室	件数(件)	737	750	705
	人数(人)	21,803	21,500	20,407
	稼働率(%)	62.1%	62.5%	60.3%
集会室1	件数(件)	698	680	657
	人数(人)	4,595	4,420	4,518
	稼働率(%)	64.6%	55.0%	62.0%
集会室2	件数(件)	820	760	858
	人数(人)	7,461	6,150	7,925
	稼働率(%)	76.2%	70.0%	80.5%
実習室1	件数(件)	663	575	650
	人数(人)	5,617	4,350	5,323
	稼働率(%)	61.6%	54.0%	61.4%
実習室2	件数(件)	572	510	584
	人数(人)	3,952	4,500	4,473
	稼働率(%)	53.5%	51.5%	55.1%
視聴覚室	件数(件)	379	465	451
	人数(人)	6,760	8,245	7,312
	稼働率(%)	35.6%	41.0%	42.8%

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。			

集会室2の利用が大幅に伸び、80.5%と高稼働率となった。そのため、集会室1+2の同時に2部屋利用が出来なくなり、視聴覚室を利用するケースが出てきた。

企業の視聴覚室利用や、パソコン教室の定期利用などで、視聴覚室の稼働率が伸びた。

	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">屋上 多目的広場</td> <td>件数(件)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>3,869</td> <td>3,670</td> <td>3,905</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>50,188</td> <td>48,605</td> <td>49,958</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>58.9%</td> <td>55.7%</td> <td>60.3%</td> </tr> </table> <p>▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付15件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼利用条件緩和措置の周知(時間貸し・営利・飲酒等)を29年度も行った。</li> <li>▼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やSNSなどでも貸室利用をPRした。</li> <li>▼視聴覚室の利用アップのために、特に新規利用者には、実際に部屋を見て頂いたり、防音効果や備品の説明を十分に行い利用を促した。</li> </ul>	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)	3,869	3,670	3,905	人数(人)	50,188	48,605	49,958	稼働率(%)	58.9%	55.7%	60.3%	<p>部屋の稼働率は、全体で1.4%伸びた。</p> <p>ホームページを見て問合せってくるケースが増えてきた。</p>															
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)	3,869	3,670	3,905																																							
	人数(人)	50,188	48,605	49,958																																							
	稼働率(%)	58.9%	55.7%	60.3%																																							
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼ホームページにて地区センター情報を提供している。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼フェイスブックやツイッターを開設、様々な世代や端末への対応強化を図った。</li> </ul> <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>ホームページを見ての問い合わせが多くなっている。 様々な年齢層に周知出来たので利用増加にもつながっている</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。特に、SNSを利用するなど、新たな手法に取り組んでいる点が高く評価できる。</td> </tr> </table>	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。特に、SNSを利用するなど、新たな手法に取り組んでいる点が高く評価できる。																																			
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。特に、SNSを利用するなど、新たな手法に取り組んでいる点が高く評価できる。																																											
2 自主事業その他																																											
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>・古紙回収実績 <table border="1"> <tr> <td colspan="4">【平成29(2017)年度】</td> </tr> <tr> <td></td> <td>予算</td> <td>実績</td> <td>残</td> </tr> <tr> <td>29年度地域還元</td> <td>50,000</td> <td></td> <td>50,000</td> </tr> <tr> <td>ラウンジ用扇風機 4台</td> <td></td> <td>25,527</td> <td>24,473</td> </tr> <tr> <td>CDラジカセ 1台</td> <td></td> <td>8,250</td> <td>16,223</td> </tr> <tr> <td>〃</td> <td></td> <td>8,200</td> <td>8,023</td> </tr> <tr> <td>子育てサロン用おもちゃ</td> <td></td> <td>9,500</td> <td>▲1,477</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td>51,477</td> <td>▲1,477</td> </tr> </table> </li> </ul> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>①市内企業等の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。また、突発的な水道関連の修繕も区内の業者に依頼した。</li> </ul> <p>②福祉施設への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼近隣の高齢者施設等からの依頼で、備品等の貸出しを行った。</li> <li>▼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。</li> </ul>	【平成29(2017)年度】					予算	実績	残	29年度地域還元	50,000		50,000	ラウンジ用扇風機 4台		25,527	24,473	CDラジカセ 1台		8,250	16,223	〃		8,200	8,023	子育てサロン用おもちゃ		9,500	▲1,477	合計		51,477	▲1,477	<p>前年度よりも、新聞・ダンボールとも回収量が減り、雑誌は多かった。毎年少しずつ収入は少なくなっている。</p> <p>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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </table>	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。			
【平成29(2017)年度】																																											
	予算	実績	残																																								
29年度地域還元	50,000		50,000																																								
ラウンジ用扇風機 4台		25,527	24,473																																								
CDラジカセ 1台		8,250	16,223																																								
〃		8,200	8,023																																								
子育てサロン用おもちゃ		9,500	▲1,477																																								
合計		51,477	▲1,477																																								
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30年2月5日～2月20日  
 来館者を対象に手渡しで配布して実施  
 印刷部数：450部 回収部数：447部 回収率：99%

今年度も、15日間で大量のアンケートを回収できた。

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。

結果概要

性別

	回答数	構成比
男性	130	29.1%
女性	288	64.4%
無回答	29	6.5%
	447	100.0%

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

年代

	回答数	構成比
～20代	54	12.1%
30～40代	107	23.9%
50～60代	141	31.5%
70代以上	122	27.3%
無回答	23	5.1%
	447	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	227	50.8%
会議・研修・勉強会など	93	20.8%
講座・交流事業に参加	42	9.4%
無料開放	29	6.5%
フリースペース利用	15	3.4%
子育てサロンを利用(サロン含む)	17	3.8%
朝のラジオ体操会参加	6	1.3%
その他 無回答含む	18	4.0%
	447	100%

Q2 ご利用回数は？

	回答数	構成比
週1回	155	34.7%
月1回	96	21.5%
月2～3回	111	24.8%
その他	74	16.6%
無回答	11	2.5%
	447	100%

Q3 ご来館方法は？ (複数回答あり)

	回答数	構成比
徒歩	71	15.9%
公共交通機関	30	6.7%
自家用車	335	74.9%
その他	4	0.9%
無回答	7	1.6%
	447	100%

毎年、自家用車で来館が多く、29年度も7割を超えた。近隣の施設等にご協力を頂き対応しているが、特に冬場は駐車場の確保が難しくなってきた。

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	76	17.0%
3	66	14.8%
2	139	31.1%
1	19	4.3%
0 高い	15	3.4%
無回答	132	29.5%
	447	100%



**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	176	39.4%
3	76	17.0%
2	91	20.4%
1	4	0.9%
0 利用しづらい	0	0.0%
無回答	100	22.4%
	447	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	154	34.5%
3	87	19.5%
2	96	21.5%
1	11	2.5%
0 使いにくい	2	0.4%
無回答	97	21.7%
	447	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	184	41.2%
3	129	28.9%
2	22	4.9%
1	21	4.7%
0 利用したくない	1	0.2%
無回答	90	20.1%
	447	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	43	9.6%
知っているが利用したことはない	68	15.2%
知らない	263	58.8%
無回答	73	16.3%
	447	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	11	2.5%
知っているが利用したことはない	68	15.2%
知らない	294	65.8%
無回答	74	16.6%
	447	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	230	51.5%
知らない	184	41.2%
無回答	33	7.4%
	447	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	330	73.8%
受講したことがある	52	11.6%
無回答	65	14.5%
	447	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。また、事前に接続等のチェックに来ることも多く、その都度対応した。

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。

**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	45.6%
3	27	39.7%
2 普通	10	14.7%
1	0	0.0%
0 不満	0	0.0%
(無回答)	379	
	68	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	204	45.6%
知らない	199	44.5%
無回答	44	9.8%
	447	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	248	55.5%
参加したことがない	129	28.9%
無回答	70	15.7%
	447	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	47	33.8%
3	56	40.3%
2 普通	33	23.7%
1	1	0.7%
0 不満	2	1.4%
(無回答)	308	
	139	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	68	32.4%
館内チラシ	72	34.3%
地区センターニュース	25	11.9%
町内会の回覧	42	20.0%
ホームページ	3	1.4%
地域メディア	0	0.0%
(無回答)	232	
	210	100%

29年度も、館内チラシの掲示や配架を徹底した結果、館内チラシでの参加者が72名(27年度29名、28年度43名)と大幅にアップした。

**【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	59	13.2%
ない	341	76.3%
無回答	47	10.5%
	447	100%

図書の利用者が増え、前年比116%増(28年度3,964人)となった。また、取扱い冊数も前年比112%増(28年度13,423冊)だった。

**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
数回のみ	29	38.2%
月1回	14	18.4%
月に2~3回	9	11.8%
その他	24	31.6%
(無回答)	371	
	76	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しょう？

	回答数	構成比
4 使いやすい	26	42.6%
3	13	21.3%
2 普通	21	34.4%
1	1	1.6%
0 使いにくい	0	0.0%
(無回答)	386	
	61	100%

## Q20 図書に関する職員の接客態度はいかがでしょう？

	回答数	構成比
4 良い	38	56.7%
3	12	17.9%
2 普通	15	22.4%
1	2	3.0%
0 悪い	0	0.0%
(無回答)	380	
	67	100%

## 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	41	41.0%
3	27	27.0%
2	11	11.0%
1	19	19.0%
0 利用したくない	2	2.0%
(無回答)	347	
	100	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しょう？

	回答数	構成比
4 良い	275	61.5%
3	87	19.5%
2	34	7.6%
1	4	0.9%
0 悪い	0	0.0%
無回答	47	10.5%
	447	100%

清掃スタッフ3名がシフトを組んで日々、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しょう？

	回答数	構成比
4 良い	236	52.8%
3	110	24.6%
2	46	10.3%
1	4	0.9%
0 悪い	0	0.0%
無回答	51	11.4%
	447	100%

## Q24 当地区センターで障がい者就労体験(カフェさとみ)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	176	39.4%
知っているが利用したことはない	112	25.1%
知らない	112	25.1%
無回答	47	10.5%
	447	100%

**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	36	8.1%
知っているが利用したことはない	152	34.0%
知らない	204	45.6%
無回答	55	12.3%
	447	100%

**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	41	12.0%
知っているが利用したことはない	147	38.5%
知らない	201	15.9%
無回答	58	33.7%
	447	100%

**「利用したことがある」と答えた方**

**Q27 職員の言葉づかいかいや態度・受付業務はいかがでしょう？**

	回答数	構成比
4 良い	45	55.6%
3	14	17.3%
2	19	23.5%
1	1	1.2%
0 悪い	2	2.5%
(無回答)	366	
	81	100%

**Q28 地区センター職員の言葉づかいかいや態度・受付業務はいかがでしょう？**

	回答数	構成比
4 良い	246	55.0%
3	75	16.8%
2	43	9.6%
1	1	0.2%
0 悪い	1	0.2%
無回答	81	18.1%
	447	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せんか？**

	回答数	構成比
4 利用したい	237	53.0%
3	134	30.0%
2	19	4.3%
1	2	0.4%
0 利用したくない	1	0.2%
無回答	54	12.1%
	447	100%

**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	236	52.8%
3	116	26.0%
2 普通	36	8.1%
1	0	0.0%
0 悪い	0	0.0%
無回答	59	13.2%
	447	100%

29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。

概ね高評価を頂いているが、更に満足して頂けるように利用者の視点に立ち、運営を心掛けたい。

利用者からの意見・要望とその対応

＜アンケート調査でのその他意見＞

駐車場がいつばいの時がある。もっと止めやすくしてもらいたい。  
 駐車場の整備。  
 駐車場が少なくて止められない時があった。  
 もう少し駐車スペースがあったらさらに利用しやすいと思います。  
 駐車場がいつばいの時(平日)の、案内をして貰えると助かる。別の場所の告知。知らない人も多いようです。  
 「カフェさとみ」は素晴らしいです！ちょくちょく利用しております。  
 さとみカフェのお料理はとっても美味しいです。  
 勉強もしやすくとても良いと思っています。  
 勉強のための自習室を開放してほしい。  
 1部屋の温度管理。  
 公共施設の割に使用料金が高いと思います。年齢の高い人達が費用を出し合って利用していますが、もう少し低いと回数が増やせるかと思えます。  
 包丁が切れない  
 郵便ポストをぜひおいてほしい。  
 アンケートが多い気がします。  
 ホテルがなかなか成長しない。ドジョウを3～4ひき入れておくのと良い。  
 古紙BOXに気軽にすてられるようにしてほしい。  
 高いです。  
 祝日も図書カウンターが使えるように願いたい。  
 居心地が良いのでとても気に入っています。  
 ベスト!!  
 乳幼児をつれて、夜間空手の小学生を見守っています。安心してちびっ子を連れてこられるのがとても良いと気に入っています！！ス  
 いつも素敵な対応をしてくださり感謝しています。  
 皆様、親切で良かった。  
 職員さんが優しい方ばかりなので気持ち良く利用できています。  
 窓口の対応は、いつもご親切でいねいでとても感じが良いです。  
 いつも感じの良い職員さんの対応で気持ち良く利用させて頂いております。有難うございます。  
 腰が低く子供の目線にも立って、対応してくれている。清掃もいき届いていて素敵です。こちらでも利用させていただいている身ですが、何かお手伝いできればなと思っております。  
 明るく挨拶してくれるし、機材や備品の対応にも素早く、丁寧にやってもらってとてもありがたいです！！ありがとうございます！！

交流事業などで多数の来場者が予想される時は、近隣の駐車場を借りるなどして対応した。

2階ラウンジで自習する学生が多い時は、「学習開放」でラウンジ前の視聴覚室を利用してもらうなど、快適な学習環境を提供した。

ご意見を頂き、すぐ、すべての包丁を研いでもらった。今後は館内備品の整備を心掛けたい。

4 収支状況

▽ 収支

		(千円)		
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)	
収入	26,752	27,366	614	
指定管理業務収入	26,702	27,306	604	
指定管理費	21,360	21,360	0	
利用料金	4,506	5,159	653	
その他	836	787	▲ 49	
自主事業収入	50	60	10	
支出	26,264	26,670	406	
指定管理業務支出	26,264	26,670	406	
自主事業支出			0	
収入-支出	488	696	208	
自主事業による利益還元	50	51	1	
法人税等	80	80	0	
純利益	358	565	207	

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	67	下記のとおり

A	B	C	D
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。			

<p>▽ 説明</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆利用料金収入は毎週必ず利用するサークルが増えたことや、中には2回以上の利用もあり181千円の増となった。</li> <li>◆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114千円の増となる。</li> <li>◆自主事業収入は、古紙が集まらず回収をしない月もあり、計画より18千円の減となった。</li> <li>◆指定管理業務支出の中では、ガスヒートポンプの修理修繕、賃金改定(最低賃金の関係)など支出が増えている。特に冷暖房などほぼ毎日稼働するものに関しては経年劣化等あり。消耗品等の経費節減もし、経費116千円増にとどまっている。</li> <li>◆指定管理業務の利益還元について、今年度はガーデニングの整備費、無料健康講座や三里塚小学校児童による雪像作成時の飲物代、無料コンサートの経費、ラウンジ用雑誌購入などを利益還元とした。</li> </ul>	
---	--

<p>&lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。</p>				
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> </ul>		<table border="1"> <tr> <td style="border: none;">適</td> <td style="border: none;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	不適			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼使用承認書・団体登録書・受講申込書・無料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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> </ul>		<table border="1"> <tr> <td style="border: none;">適</td> <td style="border: none;">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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室の稼働率が60%を超えた。満室になる日も増えている事から、10年の間で認知度がかなりあがってきていると感じている。又、有料での利用件数も前年比80件増。</li> <li>・アンケートの中でも満足度が高い事が示されている。前年に引き続き回収率も良く、ほぼ100%に近い。定期的利用のサークルだけではなく、ラウンジ等の利用者からも協力を頂ける数が増えている。</li> <li>・ラウンジの等のフリーな空間の利用が多くなっている、特に中高生、学生が試験前などに自習場所として利用(中高生)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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆開館10周年を利用者・地域の方・いつもお世話になっているボランティアの方々・今までつながってきた各団体等々への感謝の1年とし、更に地域とつながるための様々な事業を行い、また、還元も図る。</li> <li>◆地区センターの周知(利用に関してなど)をさらに広げる。従来のホームページに加えてフェイスブック・ツイッターなど広報媒体も強化する。また、更新の頻度も上げる。</li> <li>◆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。(シニアスクール生や卒業生とも更なる協力体制を図る)</li> <li>◆サークルの立ち上げや会員増につながるような講座を企画実施し、サークル活動へのサポートにつとめる。</li> </ul>

【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や開放事業などを積極的に行い、幅広い年齢層の利用率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、地域の人がつながるための交流拠点として、これまで同様、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>