

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30年(2018年)4月1日～令和5年(2023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	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・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。 <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常時手動で操作し、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> <p>▼ 館内の見回りの際、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。</p>	<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、随時抽選を実施しているが、多い月には10件を超える抽選があった。抽選になりそうな予約に対しては、予め利用者には伝え、ご理解いただくとともに公平性に配慮して対応した。</p>								
		<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>基本方針に基づき、適正に運営されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D							

- ▼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
 - ・30年度の一般電気使用量は、75,954Kwhで、29年度を2868Kwh上回り、前年比104%となった。
 - ・ロードヒーティングは、11月から降雪があり、1月まではほぼ毎日入れていたが、2,3月は使用をできるだけ控えた結果、前年比87%に抑えた。
- ▼ガス使用量
 - ・30年度の一般ガス使用量は444㎡で、前年の462㎡を下回った。また、空調設備での使用量も、前年9635㎡に対し、9228㎡と407㎡削減できた。
 - ・空調に関しては、猛暑の8月は冷房、12月～2月は寒い日が多く暖房をフル稼働させた。

電力会社を変更し、電気代の削減を図った。

▽ 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	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	3

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。

- ▼14名体制でスタートし、11月には清掃が1名増え15名体制になった。また11月より館長が交替した。
- ▼清掃職員の高齢化に伴い、1日の清掃人員が2人体制で短時間のシフトも設けた。これにより、重複した時間にはより細かく美化に配慮できるようになった。
- ▼事務・経理・図書・清掃の研修は、適宜個別に行った。

15名体制ではあるが、2月中旬より1名が病気で休職中のため、全員でシフトをカバーして復職を待っている。

▽ 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。
- ▼各種研修等に積極的に参加し、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自家用電気工作物保安管理業務
 - ③エレベータ保全管理業務
 - ④自動ドア保全管理業務
 - 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30年6月21日(木) 18時30分～20時10分 ①平成29年度の事業報告 ②施設利用件数の推移について(平成21年度から29年度まで) ③意見交換(稼働率を上げるための施策について) ④今年度の協議会開催の日程について ⑤協議会新メンバーの紹介
第2回	平成30年11月26日(月) 18時30分～20時20分 ①平成30年度10月までの貸室利用状況等の報告 ②平成30年度10月までの事業等報告 ③今年度下期の事業計画について ④地区センター人事異動の報告 ⑤新協議委員の紹介 ⑥意見交換(災害の対策について他) ⑦次年度の開催について
<協議会メンバー> ・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・さとづか幼稚園 ・三世代サロンつなが～る ・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、積極的にご協力を頂いた。

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、貴重なご意見・アドバイスを頂いている。

特に、地震後の第2回の協議会では、各団体と被災時の機材等の情報を共有し、様々な対策について活発に意見交換ができた。

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、活発に意見交換を行った。

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、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

▼30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18通だった。

暖房機の修理前の期間に、用意した小型暖房機を貸し出して対応したり、備品利用の際の職員の細やかな対応に対するお礼のご意見が多数寄せられた。

ほかにも設備が充実しており、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ている。

▽ 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)

▼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、情報の共有を日々実施した。

▼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年間分を館内に設置、公開している。

▼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。

▼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。

30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。

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、速やかに改善した。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼施設で働く職員に対し、事務職員も清掃職員も同一時給とし、4月より815円から850円に改定した。更に勤務年数3年以上の職員は、時給865円に改定した。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼1年に1回、定期健康診断を実施した。 ▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼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>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> <p>働き方に関する研修等に参加して、労働に関する知識の習得に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">各法令を遵守し、適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	各法令を遵守し、適切に実施されている。																																																		
A	B	C	D																																																							
各法令を遵守し、適切に実施されている。																																																										
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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"> ▼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。 ▼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。 ▼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>▽ 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"> ▼前述の12件の業務委託に関しては外注委託している。 ▼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。 ▼30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>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼9月の地震の際、発生直後に職員が駆け付け安全を確かめて、通常通り開館し、夜間は、ランプの灯りの中、来館者の対応に当たった。また、避難所の情報などを掲示したほか、トイレや、水道水の提供を続け、2日目からは、給水袋の配布所として被災者の対応にあたった。 ▼自衛の消防訓練を11月と3月に実施した。 	<p>30年度は、社交ダンスのサークル中に倒れた女性を救急搬送してもらったが、命に別状はなく、他には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>高齢の母親と連絡がつかないことを心配して電話をかけてきた方のために、避難所に連絡を取ったり、最後には家まで行って安否を確認するなど、様々な対応に追われた。</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。必要に応じて保険に加入しており、要求水準を満たしている。																																																										
(4)事業の計画・実施業務	<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>30年度計画</th> <th>30年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>種目</td> <td>17</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>41</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>人員</td> <td>332</td> <td>486</td> </tr> </tbody> </table> <p>・個別事業内容</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO.</th> <th>講座名</th> <th>目標人数</th> <th>参加人数</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>サークル応援講座「みんなで書き初め」(全2回)</td> <td>8</td> <td>20</td> <td>250%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>サークル応援講座「初級韓国語講座」(全3回)</td> <td>8</td> <td>19</td> <td>238%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>福まち共催「高齢者のためのいきいき健康講座」全3回</td> <td>48</td> <td>107</td> <td>223%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>住民企画講座「知って安心!終活講座」全2回</td> <td>8</td> <td>14</td> <td>175%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>夏休み子ども工作講座「光る箱を作ろう」</td> <td>8</td> <td>13</td> <td>163%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>住民企画講座「四季の星座のお話と観察会」4回</td> <td>32</td> <td>48</td> <td>150%</td> </tr> </tbody> </table>		30年度計画	30年度実績	種目	17	17	回数	41	41	人員	332	486	NO.	講座名	目標人数	参加人数	達成率	1	サークル応援講座「みんなで書き初め」(全2回)	8	20	250%	2	サークル応援講座「初級韓国語講座」(全3回)	8	19	238%	3	福まち共催「高齢者のためのいきいき健康講座」全3回	48	107	223%	4	住民企画講座「知って安心!終活講座」全2回	8	14	175%	5	夏休み子ども工作講座「光る箱を作ろう」	8	13	163%	6	住民企画講座「四季の星座のお話と観察会」4回	32	48	150%	<p>30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。特に、「珈琲の淹れ方講座」では、10周年を記念した地元のお店2店のコラボ企画となり、大好評だった。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。適宜ニーズに合わせて実施されており、評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。適宜ニーズに合わせて実施されており、評価できる。			
	30年度計画	30年度実績																																																								
種目	17	17																																																								
回数	41	41																																																								
人員	332	486																																																								
NO.	講座名	目標人数	参加人数	達成率																																																						
1	サークル応援講座「みんなで書き初め」(全2回)	8	20	250%																																																						
2	サークル応援講座「初級韓国語講座」(全3回)	8	19	238%																																																						
3	福まち共催「高齢者のためのいきいき健康講座」全3回	48	107	223%																																																						
4	住民企画講座「知って安心!終活講座」全2回	8	14	175%																																																						
5	夏休み子ども工作講座「光る箱を作ろう」	8	13	163%																																																						
6	住民企画講座「四季の星座のお話と観察会」4回	32	48	150%																																																						
A	B	C	D																																																							
適切に実施されている。適宜ニーズに合わせて実施されており、評価できる。																																																										

7	サークル応援講座「はじめてのオカリナ講座」(全4回)	8	12	150%
8	「みんなの茶の間オープンカレッジ」月1回 全12回	96	128	133%
9	暮らしのセンスアップ講座「川柳講座」シニアスクール合同	12	16	133%
10	住民企画講座「おいしい珈琲の淹れ方講座」	16	20	125%
11	地域住民企画講座「蕎麦打ち講座」	8	10	125%
12	サークル応援講座「絵手紙講座」	8	9	113%
13	冬休み子ども工作講座「凧を作ってあげよう！」	12	13	108%
14	医療講座「認知症サポーター養成講座」	16	17	106%
15	暮らしのセンスアップ講座「わくわくみるく教室」	20	20	100%
16	住民企画講座「ガーデニング講座(春)」全2回	12	12	100%
17	暮らしのセンスアップ講座「手作りハーバリウム体験」	12	8	67%
合 計		332	486	146%

サークル応援講座は、4種類開催し、うち2つが新しいサークルとして活動を始めた。他の講座からも、現サークルへの入会があった。

30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。

また、シニアスクール生と一緒に受講する講座も開催し、シニアスクールをPR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

	30年度計画	30年度実績
種目	12	14
回数	18	20
人員	1,723	2,744

・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	63	158%
2	月面観察会	24	23	96%
3	10周年記念 夏の”超”つながるフェスタ	400	650	163%
4	10周年記念 さとみ屋上ビアガーデン	64	150	234%
5	10周年記念 「昭和のくらし絵画展」	64	154	241%
6	10周年記念「つながるコンサート」(全4回)	232	403	174%
7	10周年記念 冬の”超”つながるフェスタ	320	450	141%
8	胆振東部地震被災地のためのチャリティーコンサート	64	130	203%
9	囲碁交流大会 全3回	115	178	155%
10	10周年記念 桂三段 落語会&交流会	40	58	145%
11	ミニミニふれあい芸術祭	320	350	109%
12	里美シネマ 全2回	80	47	59%
13	アイヌ文化にふれる1日「ワークショップと音楽の広場」	58	57	98%
14	星空観察会	24	31	129%
合 計		1,845	2,744	148.7%

当初予定になかったイベントを2つ開催した。ひとつは、アイヌの団体とのつながりが出来て、1日交流会を実施した。

また、地震直後に地域の方からお申し出があり、急きょ音楽家が集まりチャリティーコンサートを開催し、清田区と厚真町に義援金を送った。

開館10周年を記念した交流を多数実施した。恒例のイベントも10周年を謳い、コンサートは全て無料とし、出演者や地域の皆さんと一緒に10周年をお祝した。

以前より要望のあった、屋上ビアガーデンを未来委員会と地域の団体の協力で開催した。小さなお子さん連れのご家族も多く参加され、地区センターならではのビアガーデンとなった。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)

・実施内容

	30年度計画	30年度実績
種目	5	5
回数	329	218
人員	2,504	2,447

・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	100	25	250	143	57.2%
2	卓球開放	51	40	600	565	94.2%
3	ミニバレー開放	51	41	492	377	76.6%
4	みんなの茶の間「手芸サロン」	92	77	462	589	127.5%
5	子育てサロン「かかろっく」	35	35	700	777	111.0%
6	学習開放	適度	—	—	—	—
7	屋上広場開放	適度	—	—	—	—
計		329	218	2,504	2,451	97.9%

日曜日に実施のふれあい開放は、貸室利用で中止が続き、昨年度の約6割の実施に留まった。

30年度は、「地域の憩いの場づくり事業」の趣旨に則り、高齢女性が集まる手芸と、就学前の子供と保護者が参加するサロンも開放事業に位置付け、地域住民の居場所として提供した。

(5)施設利用に関する業務	▽ 図書業務 図書業務(カウンター業務) ・利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H29実績</th> <th>H30実績</th> <th>対前年(率)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>297</td> <td>296</td> <td>99.7%</td> </tr> <tr> <td>蔵書数</td> <td>-</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>新規登録数</td> <td>8</td> <td>2</td> <td>25.0%</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>4,616</td> <td>4,418</td> <td>95.7%</td> </tr> <tr> <td>貸出数</td> <td>6,234</td> <td>6,058</td> <td>97.2%</td> </tr> <tr> <td>返却数</td> <td>8,819</td> <td>8,544</td> <td>96.9%</td> </tr> <tr> <td>相互貸借件数</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>レファレンス件数</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>・利用促進事業</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p>		H29実績	H30実績	対前年(率)	開館日数	297	296	99.7%	蔵書数	-	-		新規登録数	8	2	25.0%	利用者数	4,616	4,418	95.7%	貸出数	6,234	6,058	97.2%	返却数	8,819	8,544	96.9%	相互貸借件数	0	0	-	レファレンス件数	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、積極的に会話を持ち、貸室利用や各種事業等への参加を促した。																																																																																		
		H29実績	H30実績	対前年(率)																																																																																																																					
開館日数	297	296	99.7%																																																																																																																						
蔵書数	-	-																																																																																																																							
新規登録数	8	2	25.0%																																																																																																																						
利用者数	4,616	4,418	95.7%																																																																																																																						
貸出数	6,234	6,058	97.2%																																																																																																																						
返却数	8,819	8,544	96.9%																																																																																																																						
相互貸借件数	0	0	-																																																																																																																						
レファレンス件数	0	0	-																																																																																																																						
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">多目的室</td> <td>件数(件)</td> <td>705</td> <td>720</td> <td>757</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>20,407</td> <td>20,500</td> <td>18,440</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>60.3%</td> <td>61.0%</td> <td>67.2%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室1</td> <td>件数(件)</td> <td>657</td> <td>680</td> <td>624</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,518</td> <td>4,500</td> <td>4,187</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>62.0%</td> <td>62.0%</td> <td>58.6%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室2</td> <td>件数(件)</td> <td>858</td> <td>860</td> <td>847</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,925</td> <td>7,950</td> <td>8,177</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>80.5%</td> <td>80.0%</td> <td>79.6%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室1</td> <td>件数(件)</td> <td>650</td> <td>650</td> <td>682</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,323</td> <td>5,300</td> <td>5,621</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>61.4%</td> <td>61.0%</td> <td>64.1%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室2</td> <td>件数(件)</td> <td>584</td> <td>590</td> <td>594</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,473</td> <td>4,500</td> <td>4,674</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>55.1%</td> <td>56.0%</td> <td>56.6%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">視聴覚室</td> <td>件数(件)</td> <td>451</td> <td>465</td> <td>507</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,312</td> <td>7,500</td> <td>7,823</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>42.8%</td> <td>44.0%</td> <td>48.7%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">屋上多目的広場</td> <td>件数(件)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>3,905</td> <td>3,965</td> <td>4,011</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>49,958</td> <td>50,250</td> <td>48,922</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>60.3%</td> <td>60.6%</td> <td>62.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付10件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼区民講座からのサークル化を図り、定期利用の増加を目指した。</p> <p>▼利用条件緩和措置の周知(時間貸し・営利・飲酒等)を30年度も行った。</p> <p>▼広報さっぽろの他、地区センターニュースや「ふりっぱー」などに、積極的に掲載を依頼し、地区センターの認知度アップに努めた。</p> <p>▼フェイスブック・ツイッター・ブログなどでひんぱんに情報発信を行い、来館を促した。</p>			H29実績	H30計画	H30実績	多目的室	件数(件)	705	720	757	人数(人)	20,407	20,500	18,440	稼働率(%)	60.3%	61.0%	67.2%	集会室1	件数(件)	657	680	624	人数(人)	4,518	4,500	4,187	稼働率(%)	62.0%	62.0%	58.6%	集会室2	件数(件)	858	860	847	人数(人)	7,925	7,950	8,177	稼働率(%)	80.5%	80.0%	79.6%	実習室1	件数(件)	650	650	682	人数(人)	5,323	5,300	5,621	稼働率(%)	61.4%	61.0%	64.1%	実習室2	件数(件)	584	590	594	人数(人)	4,473	4,500	4,674	稼働率(%)	55.1%	56.0%	56.6%	視聴覚室	件数(件)	451	465	507	人数(人)	7,312	7,500	7,823	稼働率(%)	42.8%	44.0%	48.7%	屋上多目的広場	件数(件)	0	0	6	人数(人)	0	0	124	稼働率(%)	0	0	-	合計	件数(件)	3,905	3,965	4,011	人数(人)	49,958	50,250	48,922	稼働率(%)	60.3%	60.6%	62.5%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 利用促進の取り組みを積極的に行い、稼働率が伸びており、評価できる。 </td> </tr> </tbody> </table> <p>多目的室は、時間貸しを利用する団体や個人が増えたため、件数としては大幅に増加した。</p> <p>部屋の稼働率は、全体で2.2%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>	A	B	C	D	利用促進の取り組みを積極的に行い、稼働率が伸びており、評価できる。				
		H29実績	H30計画	H30実績																																																																																																																					
多目的室	件数(件)	705	720	757																																																																																																																					
	人数(人)	20,407	20,500	18,440																																																																																																																					
	稼働率(%)	60.3%	61.0%	67.2%																																																																																																																					
集会室1	件数(件)	657	680	624																																																																																																																					
	人数(人)	4,518	4,500	4,187																																																																																																																					
	稼働率(%)	62.0%	62.0%	58.6%																																																																																																																					
集会室2	件数(件)	858	860	847																																																																																																																					
	人数(人)	7,925	7,950	8,177																																																																																																																					
	稼働率(%)	80.5%	80.0%	79.6%																																																																																																																					
実習室1	件数(件)	650	650	682																																																																																																																					
	人数(人)	5,323	5,300	5,621																																																																																																																					
	稼働率(%)	61.4%	61.0%	64.1%																																																																																																																					
実習室2	件数(件)	584	590	594																																																																																																																					
	人数(人)	4,473	4,500	4,674																																																																																																																					
	稼働率(%)	55.1%	56.0%	56.6%																																																																																																																					
視聴覚室	件数(件)	451	465	507																																																																																																																					
	人数(人)	7,312	7,500	7,823																																																																																																																					
	稼働率(%)	42.8%	44.0%	48.7%																																																																																																																					
屋上多目的広場	件数(件)	0	0	6																																																																																																																					
	人数(人)	0	0	124																																																																																																																					
	稼働率(%)	0	0	-																																																																																																																					
合計	件数(件)	3,905	3,965	4,011																																																																																																																					
	人数(人)	49,958	50,250	48,922																																																																																																																					
	稼働率(%)	60.3%	60.6%	62.5%																																																																																																																					
A	B	C	D																																																																																																																						
利用促進の取り組みを積極的に行い、稼働率が伸びており、評価できる。																																																																																																																									

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼地区センターニュースの4月号は、開館10周年を記念、A3両面の特大号として広く配布した。 ▼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。 ▼事務所前に講座・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。 ▼フェイスブックやツイッターを随時発信、様々な世代や端末への対応強化を図った。 ▼10周年を大きく掲げ、今までつながりのなかったお店や団体等へも広報活動を行った。 ▼誰もが使いやすいホームページ作成のため、総務省が配布している「みんなのアクセシビリティ評価ツール:miChecker」を利用して、検証を実施し、問題ありの箇所を随時修正した。 <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>		<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">講座や事業内容を積極的にPRするなど、適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	講座や事業内容を積極的にPRするなど、適切に実施されている。			
A	B	C	D								
講座や事業内容を積極的にPRするなど、適切に実施されている。											

2 自主事業その他											
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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 <ul style="list-style-type: none"> ・収入 4～3月 市奨励金 14,800円 事業収入 7,440円 ・支出 31,164円 (イベント記念品ほか) <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"> ▼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。 <p>②福祉施設への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼近隣の高齢者施設や、近隣町内会老人会等からの依頼で、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。 	<p>年々、新聞・ダンボールの回収量が激減しているため、毎年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も協力した。</p>		<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">本市施策への協力、市内企業、福祉施設冷え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、福祉施設冷えの業務発注に配慮するなど、評価できる。			
A	B	C	D								
本市施策への協力、市内企業、福祉施設冷え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																																																			
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="199 1512 287 1624">実施方法</td> <td data-bbox="287 1512 1133 1624"> 実施期間:平成31年2月1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:420部 回収部数:375部 回収率:89% </td> </tr> <tr> <td data-bbox="199 1624 287 2072">結果概要</td> <td data-bbox="287 1624 1133 2072"> <p>性別</p> <table border="1"> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> <tr> <td>男性</td> <td>87</td> <td>23.2%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>274</td> <td>73.1%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>14</td> <td>3.7%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>375</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>年代</p> <table border="1"> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> <tr> <td>～20代</td> <td>35</td> <td>9.3%</td> </tr> <tr> <td>30～40代</td> <td>88</td> <td>23.5%</td> </tr> <tr> <td>50～60代</td> <td>135</td> <td>36.0%</td> </tr> <tr> <td>70代以上</td> <td>92</td> <td>24.5%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>25</td> <td>6.7%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>375</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	実施方法	実施期間:平成31年2月1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:420部 回収部数:375部 回収率:89%	結果概要	<p>性別</p> <table border="1"> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> <tr> <td>男性</td> <td>87</td> <td>23.2%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>274</td> <td>73.1%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>14</td> <td>3.7%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>375</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>年代</p> <table border="1"> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> <tr> <td>～20代</td> <td>35</td> <td>9.3%</td> </tr> <tr> <td>30～40代</td> <td>88</td> <td>23.5%</td> </tr> <tr> <td>50～60代</td> <td>135</td> <td>36.0%</td> </tr> <tr> <td>70代以上</td> <td>92</td> <td>24.5%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>25</td> <td>6.7%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>375</td> <td>100.0%</td> </tr> </table>		回答数	構成比	男性	87	23.2%	女性	274	73.1%	無回答	14	3.7%		375	100.0%		回答数	構成比	～20代	35	9.3%	30～40代	88	23.5%	50～60代	135	36.0%	70代以上	92	24.5%	無回答	25	6.7%		375	100.0%	<p>今年度も、20日間でたくさんのアンケートを回収した。</p> <p>頂いたご意見をまとめて職員との会議で共有、改善できるものから順に対処した。</p>		<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">アンケートの結果は、おおむね好意的な内容となっており、評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	アンケートの結果は、おおむね好意的な内容となっており、評価できる。			
実施方法	実施期間:平成31年2月1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:420部 回収部数:375部 回収率:89%																																																		
結果概要	<p>性別</p> <table border="1"> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> <tr> <td>男性</td> <td>87</td> <td>23.2%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>274</td> <td>73.1%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>14</td> <td>3.7%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>375</td> <td>100.0%</td> </tr> </table> <p>年代</p> <table border="1"> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> <tr> <td>～20代</td> <td>35</td> <td>9.3%</td> </tr> <tr> <td>30～40代</td> <td>88</td> <td>23.5%</td> </tr> <tr> <td>50～60代</td> <td>135</td> <td>36.0%</td> </tr> <tr> <td>70代以上</td> <td>92</td> <td>24.5%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>25</td> <td>6.7%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>375</td> <td>100.0%</td> </tr> </table>		回答数	構成比	男性	87	23.2%	女性	274	73.1%	無回答	14	3.7%		375	100.0%		回答数	構成比	～20代	35	9.3%	30～40代	88	23.5%	50～60代	135	36.0%	70代以上	92	24.5%	無回答	25	6.7%		375	100.0%														
	回答数	構成比																																																	
男性	87	23.2%																																																	
女性	274	73.1%																																																	
無回答	14	3.7%																																																	
	375	100.0%																																																	
	回答数	構成比																																																	
～20代	35	9.3%																																																	
30～40代	88	23.5%																																																	
50～60代	135	36.0%																																																	
70代以上	92	24.5%																																																	
無回答	25	6.7%																																																	
	375	100.0%																																																	
A	B	C	D																																																
アンケートの結果は、おおむね好意的な内容となっており、評価できる。																																																			

【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	229	61.1%
会議・研修・勉強会など	50	13.3%
講座・交流事業に参加	20	5.3%
無料開放	16	4.3%
フリースペース利用	6	1.6%
子育てサロンを利用(サロン含む)	17	4.5%
朝のラジオ体操会参加	4	1.1%
その他 無回答含む	33	8.8%
	375	100%

Q2 ご利用回数は？

	回答数	構成比
週1回	147	39.2%
月1回	55	14.7%
月2～3回	122	32.5%
その他	40	10.7%
無回答	11	2.9%
	375	100%

Q3 ご来館方法は？ (複数回答あり)

	回答数	構成比
徒歩	64	17.1%
公共交通機関	20	5.3%
自家用車	267	71.2%
その他	5	1.3%
無回答	19	5.1%
	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	57	15.2%
3	52	13.9%
2	123	32.8%
1	16	4.3%
0 高い	6	1.6%
無回答	121	32.3%
	375	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	127	33.9%
3	58	15.5%
2	90	24.0%
1	8	2.1%
0 利用しづらい	2	0.5%
無回答	90	24.0%
	375	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	126	33.6%
3	67	17.9%
2	86	22.9%
1	7	1.9%
0 使いにくい	4	1.1%
無回答	85	22.7%
	375	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	159	42.4%
3	97	25.9%
2	16	4.3%
1	16	4.3%
0 利用したくない	0	0.0%
無回答	87	23.2%
	375	100%

毎年、自家用車で
の来館が多く、30年度
も7割を超えた。近隣
の施設にご協力を頂
き対応しているが、
満車になることが多く
対応に苦慮してい
る。

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。

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	53	14.1%
知っているが利用したことはない	57	15.2%
知らない	187	49.9%
無回答	78	20.8%
	375	100%

時間貸しの利用者は年々微増しているが、特に夜間の時間帯の利用が増えている。空き室対策として今後も継続してPRしていきたい。

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	20	5.3%
知っているが利用したことはない	51	13.6%
知らない	221	58.9%
無回答	83	22.1%
	375	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をご存じでしたか？

	回答数	構成比
知っている	199	53.1%
知らない	140	37.3%
無回答	36	9.6%
	375	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	264	70.4%
受講したことがある	42	11.2%
無回答	69	18.4%
	375	100%

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	20	38.5%
3	14	26.9%
2 普通	15	28.8%
1	3	5.8%
0 不満	0	0.0%
(無回答 323)		
	52	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結果、終了後にサークルが立ち上がったたり、会員の増加がみられた。

Q13 地区センターで地域交流事業を実施していることをご存じでしたか？

	回答数	構成比
知っている	150	40.0%
知らない	174	46.4%
無回答	51	13.6%
	375	100%

年度を通して、開館10周年を大きく打ち出し、地域の皆さんと一緒に祝いムードを醸し出すよう、通常とは違う交流事業をたくさん開催した。

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	216	57.6%
参加したことがない	93	24.8%
無回答	66	17.6%
	375	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	44	50.0%
3	26	29.5%
2 普通	17	19.3%
1	1	1.1%
0 不満	0	0.0%
(無回答 287)		
	88	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	39	31.7%
館内チラシ	48	39.0%
地区センターニュース	14	11.4%
町内会の回覧	20	16.3%
ホームページ	2	1.6%
地域メディア/SNS	0	0.0%
(無回答)	252)	
	123	100%

【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	51	13.6%
ない	264	70.4%
無回答	60	16.0%
	375	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
数回のみ	27	38.6%
月1回	7	10.0%
月に2～3回	15	21.4%
その他	21	30.0%
(無回答)	375)	
	70	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	27	45.8%
3	12	20.3%
2 普通	16	27.1%
1	3	5.1%
0 使いにくい	1	1.7%
(無回答)	316)	
	59	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	42	68.9%
3	10	16.4%
2 普通	8	13.1%
1	1	1.6%
0 悪い	0	0.0%
(無回答)	314)	
	61	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	40	50.0%
3	19	23.8%
2	12	15.0%
1	9	11.3%
0 利用したくない	0	0.0%
(無回答)	295)	
	80	100.0%

今年度の図書の利用者は、4418名だった。毎年、貸出時間の延長希望の声があるが、今年も同じ要望があり、その旨図書の年間業務報告に記載している。地区センターとしては、利用者のことを考えてぜひ対応したい。

図書検索機の使い方の説明を求める高齢の方が増えてきた。その都度、理解していただけるように丁寧な対応を心掛けた。

【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	206	54.9%
3	84	22.4%
2	29	7.7%
1	5	1.3%
0 悪い	1	0.3%
無回答	50	13.3%
	375	100%

清掃スタッフに女性が多くなり、シフトを組んで細かなところまで館内美化に努めた。

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	183	48.8%
3	93	24.8%
2	40	10.7%
1	5	1.3%
0 悪い	1	0.3%
無回答	53	14.1%
	375	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	151	40.3%
知っているが利用したことはない	112	29.9%
知らない	58	15.5%
無回答	54	14.4%
	375	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	40	10.7%
知っているが利用したことはない	133	35.5%
知らない	142	37.9%
無回答	60	16.0%
	375	100%

BOXの認知度は少し高くなったが、利用者数は、昨年度とあまり変わらなかった。新聞の回収が減って、古雑誌や古本等が増えた。

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	39	12.0%
知っているが利用したことはない	117	38.5%
知らない	156	15.9%
無回答	63	33.7%
	375	100%

まちづくりセンターが休みの土日に、まちセンの業務や手続きのことを聞かれることもあり、空いている時間をお知らせしたり、わかることにはその都度対応した。

「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	30	49.2%
3	21	34.4%
2	9	14.8%
1	1	1.6%
0 悪い	0	0.0%
(無回答)	314	
	61	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	203	54.1%
3	68	18.1%
2	27	7.2%
1	0	0.0%
0 悪い	0	0.0%
無回答	77	20.5%
	375	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	201	53.6%
3	92	24.5%
2	10	2.7%
1	7	1.9%
0 利用したくない	0	0.0%
無回答	65	17.3%
	375	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	191	50.9%
3	85	22.7%
2 普通	28	7.5%
1	0	0.0%
0 悪い	0	0.0%
無回答	71	18.9%
	375	100%

30年度も、「ぜひ利用したい」「利用したい」という好評価をたくさんの方から頂いた。

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>

駐車が満車で困ることがあります。
 駐車が込み合う日(会社など)は台数制限などあればと思います。
 会社で部屋を借りている場合、駐車場に台数制限をかけて頂きたい。
 駐車場は除雪されていて良かった。
 囲碁交流についての要望は、いつでも自由にできる時間と場所がほしい。今後必要であるし、中高年が集う場所を考えてほしい。ぜひやるべきだ！
 卓球の利用をもっと増やしてほしい。初心者も気軽に使用できればいいと思います
 ホウキが使いづらい。
 調理実習室にコーヒーマーカーを設置してほしい。
 何時も卓球台の調整をしながら使用しています。何年も前よりお願いしていると思いますが、まだ直っていません。お願いできないのでしょうか。
 北洋銀行のATMがあると嬉しいです。
 もう少し図書の貸し出し時間が遅かったら助かるのですが、、6時くらいになりませんか？
 月曜日も図書カウンターを利用したい
 図書館があつたらいいなと思います。
 2週間前に予約しなければ利用できないことが度々あります。なかなか厳しいですね
 午前運動で利用していますが、時間を12時15分までにしていただけると、着替えが楽なので、終了時間を変えてください。
 長時間で考えた場合、貸室料金が高いかな。
 知人とテーブルでのんびり話す場として利用している。
 夜遅くまでやっているのいいと思います！
 私は麻雀をしています。明るいのがいいと思います。夏も冬も快適にできるので楽しいです。
 使いやすい施設なので利用したい団体も多いと思うので、フリースペースや大きめの部屋などを、区切って借りられたら助かると思います。

卓球開放などの無料開放を月4回から、5週目も実施とし利用の場を広げた。

図書館がない分、寄贈本の拡充を図ったり、雑誌類などを毎月購入して、自由に読んで頂けるようにした。

子育てスペースでの小学生による騒ぎ、障害者(さとみカフェの方)の休憩で、子供が遊びにくくなっています。
 とてもいい所です。
 他の地区センターも利用することがありますが、里塚さんは最高！！です。素敵です。いつもありがとうございます。
 これからも住民のためにいろいろとお願いします。
 スタッフの皆さんの笑顔が素敵です、気持ちよく利用させて頂いてます。
 いつもありがとうございます。
 いつも笑顔であいさつして下さいありがとうございます。
 職員の方がとてもいい！！
 あいさつも元気で良かった。
 たまに子供目線でももの捉え方をされない時があり残念ですが、概ね満足しています。
 いつも卓球でお世話になっております。施設の人が明るくて気持ちがいいです。
 コピー機の使い方が人により違う。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)
収入	28,709	29,146	437
指定管理業務収入	28,659	29,124	465
指定管理費	22,817	22,817	0
利用料金	4,977	5,447	470
その他	865	860	▲ 5
自主事業収入	50	22	▲ 28
支出	28,579	27,727	▲ 852
指定管理業務支出	28,579	27,727	▲ 852
自主事業支出			0
収入-支出	130	1,419	1,289
自主事業による利益還元	50	31	▲ 19
法人税等	80	80	0
純利益	0	1,308	1,308

【参考】	H30年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	122	下記のとおり

▽ 説明

- ◆利用料金収入はサークルが増えたことや、塾などで週2回以上の利用が増え288千円の増となった。
- ◆その他の収入も、昨年度より73千円の増となった。
- ◆指定管理業務支出の中では、毎年支出の大きかったガスヒートポンプの修繕を、区で大規模に実施してもらったため修繕費が前年より136千円の減となった。

以上のことから、指定管理業務からの利益還元について、30年度は、開館10周年記念で実施した4回のコンサートすべて入場無料とし、開催経費に使用した。また、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、ミニミニふれあい芸術祭の体験材料代や、絵画展経費、ラウンジ用雑誌購入などに充当した。

貸室利用が順調に増加し計画を上回った。特に多目的室の利用が時間貸し利用などで増加した。今後も利用者の利便性、あるいは区民講座からのサークル化を図り、貸室利用増加に努めていく。支出が抑えられた大きな要因はガスヒートポンプエアコンの修繕を区で実施して頂いたためである。さらに日々の業務の改善を会議等で常に共有している。

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、利益還元したことは、評価できる。

＜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>▼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ように連携して改善をはかっている。</p>		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>▼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。</p> <p>▼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。</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、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。</p>	<p>30年度は、区からの要請により、利用承認書の公開に対応した。</p>	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>・昨年度60%を超えた貸室の稼働率が、30年度は62%を超え、日によっては、抽選を実施する部屋も出てきた。午前午後とも満室になる日も増え、地域の方に地区センターの存在が広く認知されてきていると思われる。</p> <p>・貸室の利用以外にも、1階のフリースペースは、平日はカフェの利用で、ゆっくり過ごす方が多い。一方2階は、午前が高齢の方が、午後は囲碁を打つ方や、サークルを利用した方、夕方からは学生さん、と1日を通して利用者でにぎわっており、誰もが気軽に利用できる地域の居場所として定着してきている。</p> <p>・「地域住民企画講座」や「清田がつながるイベント」などを通して、参加される皆さんが、受動的な立場から、当事者として参画し地区センターで活躍してもらえるような事業を継続的に実施した。</p>	<p>◆30年度の開館10周年記念行事等でつながった地域の方や各団体等と、更に連携を取り、子供や高齢者が安心して生活のできる豊かなまちづくりを一緒に進めていく。また、新たな、つながりも積極的に広げていく。</p> <p>◆フェイスブックやツイッターの発信を強化し、双方向のコミュニケーションを拡充する。</p> <p>◆交流事業や住民企画講座などを通してのつながりをさらに強化し、発展させていく。</p> <p>◆高齢者の利用が着実に増えつつある中で、今後は、子供や父兄対象の企画や講座も積極的に増やし、将来の利用者として地区センターを身近に感じてもらう。</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、利用者のニーズに合わせた講座の実施、開放事業を積極的に行い、幅広い年齢層の利用率増加につなげている。また、趣向を凝らした地域交流行事を開催し、多くの参加者を集めている点は、高く評価できる。</p>	<p>これまでと同様に、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、利用者のニーズを把握した企画を展開し、また、効果的なPR活動を行うなどして、さらなる利用率の向上を期待する。</p>