

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)	南区市民部地域振興課(582-4723)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市藤野地区センター	所在地	札幌市南区藤野2条7丁目2番1号
開設時期	平成元年4月1日	延床面積	1,524.30㎡
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(アリーナ)、集会室(2室)、和室、実習室、娯楽室(2室)、図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市藤野地区センター運営委員会		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由: 当センターが、地域社会に関係の深い団体によって継続的に管理運営されることにより、地域住民がまちづくり活動に直接参加する機会が作られ、地域住民自らがセンターの管理運営を通して把握された地域課題の解決に取り組むことにより、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28年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1)統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 住民の福祉増進という、公の施設としての目的を実現していくことを念頭に置いた「札幌市藤野地区センター管理運営の基本方針」を平成22年4月1日に策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 平成22年4月1日に策定した「札幌市藤野地区センター平等利用確保の方針」に基づき、施設の利用方法や利用者対応について平等性を保つべく、ミーティング等で啓発を繰り返し行い業務の執行にあたった。また、入退時の時間厳守を求める文書を掲示するとともに、必要に応じてサークル等に直接依頼した。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 札幌市からの節電要請に対し、夏季及び冬季において利用者への影響が少ない範囲で廊下や給湯室の照明の間引きなどの節電を実施したほか、昼時間や日差しの状況に応じた事務室の消灯など年間を通じて節電に努めた。更に、夜間閉館時にはポンプの作動を止めた。</p> <p>▼ 灯油については室内温度に応じた暖房の調整を行い、エントランスのロードヒーティングを可能な限り職員による除雪に切り替えるなど、利用者サービスの低下を招かないよう配慮しつつ省エネ対策に努めた。</p> <p>▼ 職員に対し、毎月エコオフィス行動表のチェックを実施し、環境配慮の意識に努めた。</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>▼ 平成28年度中、一部職員の配置替えを実施したが、研修及び引継を十分に行い業務に支障はなかった。地区センター内にあるまちづくりセンターとも連携して安定的な施設管理・運営を行うことができた。</p> <p>▼職員就業規則に基づいて休暇、健診など労働関係法令を遵守しつつ、職場環境の向上に努めた。</p> <p>▼ 平成28年度の職場内外での研修は、外部で研修する機会があれば積極的に参加するなど、接遇、AED取扱、環境保全、法令実務、経理の各項目について概ね計画どおり実施できた。また、館長が防災管理者研修を受講したほか、図書職員はPOP広告制作研修などを受講した。</p>	<p>・「管理運営の基本方針」は施設運営の方向を示す指標であり、職員全員がその認識を共有しながら平成28年度の業務を遂行できた。</p> <p>・使用承認や利用時間に関して条例等に基づいた管理運営を行い、平等利用方針に沿った業務を遂行できた。</p> <p>・省エネ、省資源など環境への配慮は、施設の目標として取り組んでおり、職員の環境意識を高めることができてきている。また、利用者にも呼びかけを行ってきたことで、光熱水費などの経費節減にもつながった。</p> <p>・石山～定山溪の代表で運営委員会を構成し、地域連携型運営を行った。</p> <p>・職員は持ち場を越えて仕事ができるようマルチスタッフ化を進め、柔軟に対応することができた。</p> <p>・職員研修は接遇、図書、法務実務、環境、AED取扱等幅広く実施し、知識や資質の向上に役立てた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 職員がローテーション勤務のため、日々の引継事項について休日や夜勤の職員交代時には、口頭やメモによる連絡を滞りなく行うことができた。

▼ 職員ミーティングを毎週実施して情報を共有するとともに、業務遂行をする上での注意点を周知するなど意識の向上に努めた。

▼ 利用者対応、平等利用等について業務チェックリストを作成し、各職員が毎月1回、それぞれの対応を振り返りながら自己評価を行っている。

▽ 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)

▼ 警備、定期清掃、受水槽清掃、エレベータ保守、自動ドア保守、消防設備点検、電気工作物保守、舞台装置保守、ボイラー保守、地下貯油槽点検、駐車場除雪について第三者による委託を行った。

▼ 除雪については駐車場内に溜まった雪山の状況を観察しながら、適宜排雪の指示を行い、隣地に流れ込まないように管理を行った。

▼ アリーナ利用者から床が滑るとの声があり、ケガ人が出ないように定期清掃のワックスがけを早めた。

▼ 建築基準法に基づく、3年ごとの「特殊建築物調査」も実施した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 7月7日(木)	1. 運営協議会の趣旨と協議の内容について 2. 管理運営上に係る主な規定等について 3. 藤野地区センターの27年度利用状況等について 4. 利用者アンケートの実施結果
第2回 9月12日 (月)	1. 地域振興課からの連絡等 2. 各施設運営の交流 3. その他情報交流
第3回 2月9日(木)	1. 講座事業について 2. 図書室事業について 3. 文化祭について 4. 平成28年度予算執行状況について
第4回 3月8日(水)	1. 地域振興課からの連絡等 2. 各施設運営の交流 3. その他情報交流

・組織内で常に情報を共有することで、各業務についての見直し、改善につなげることができた。

・業務チェックリストを通じて、各職員の管理意識の向上に役立った。

・第三者委託については競争原理を働かせることにより、節減に効果があった。

・委託業務の執行にあたっては、業者への指示、立会い、履行の確認を適宜行い、仕様書の水準を確保できた。

・運営協議会は、指定管理者である運営委員が住民組織の代表を多く包含しているため、委員以外の住民組織と利用団体等で構成し、会議では運営に関する幅広いテーマでの意見交換が行われた。なお、うち第2回と第4回は指定管理者と南区で意見・情報交換を行った。

・さまざまな立場から見方の異なる意見が交わされた。指定管理者が今後の運営を進める上で、貴重な会議となった。29年度以降の事業展開にぜひ生かしていきたいと考えている。

＜協議会メンバー＞

藤野地区民児協委員、藤野地区老人クラブ協議会総務部長、サークル代表、南区地域振興課長、同課地域活動担当係長、同課担当職員、藤野地区センター運営委員会会長、同委員会総務部長、同委員会事務局長

▼ 行政関係機関、教育機関、地域住民組織など、8つの形態別に関係機関、団体を分類した関係機関一覧表を27年度に続き、作成した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 資金、現金管理については、平成22年4月に現金等取扱規程を整備し、規程に基づき現金出納簿のほか、利用料出納簿、小口現金出納簿、預り金出納簿、後納利用料台帳でそれぞれ収入・支出の管理を行っている。また現金については事務室金庫において施錠管理しており、入金があった場合は翌日までに金融機関に預け入れを行った。

▼ 資金の管理運営の適正を保つため、税理士等による外部監査を導入し経理等の点検を行っている。

▽ 要望・苦情対応

▼ 要望・苦情対応については、処理報告書を整備し、職員間の情報共有を行うとともに、区の所管部に連絡することになっている。28年度は大きな苦情はなかった。

▼ アリーナの床が滑りやすいという声が寄せられたので、ケガ人が出ないように早期にワックスがけを行った。

▽ 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)

▼ 利用者アンケート結果については、グラフ等により集約、分析し館内に掲示した。

▼ 利用者アンケートのほか、講座事業については、開催の都度受講者アンケートを実施し、講座事業の理解度、満足度、講座科目の希望等の把握に役立てた。

▼ 平成28年度も、各スポーツ大会についてのアンケートを行い、29年度以降の行事開催への参考とした。

▼ 職員個々の自己評価として、業務チェックリストを作成し、毎月3段階評価で自己チェックを実施した。(「管理水準の維持向上に向けた取組」に記載のとおり)

▼ 事業報告については、定められた様式に従って毎月区の所管部に提出するとともに、札幌市の検査については平成28年12月及び平成29年3月に関係書類を揃えて区所管部の財務及び業務検査を受けた。

・文化祭などセンター主催行事の際の案内などに活用した。

・現金取扱規程に基づき適正管理に努めた。
・現金及び帳簿については、毎日複数の職員でチェックを行い、事故なく管理ができた。
・資金管理については内部監査を従来から行っているほか、税理士、住民組織による外部監査体制を整えたことで、専門性と透明性をより一層高めることができています。

・苦情処理については、処理簿を整備してそのつど記録し、区に報告するとともに、ミーティング時に職員間の情報共有化を図った。
・平成28年度は、トラブルとなるような苦情はなく、要望に対しては可能な限り対応した。

・28年度アンケートは文化祭関連項目を含む一般アンケートと講座受講者アンケート・各種大会アンケートを実施、479件の回答を得た。
・指定管理者として提案した主な取組項目については、年度毎にセルフチェックをしていることとしているが、28年度は概ね予定の取組を消化できたと考えている。
・事業報告などを各所管部に提出するとともに、南区の業務、財務検査に誠実に対応した。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用関係維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設で働くパート職員に対し、最低賃金764円(27年10月8日)、786円(28年10月1日)を上回る770~800円の時給を支給した。 ▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を遵守した。 ▼ 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た。 ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 	<p>・労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>・職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるよう、マルチシステムの労働環境を構築し、今後進めていく。</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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D								
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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用者の安全については、冬季に玄関通路の両側から落雪の危険があるため、雪庇を取り除くとともに適宜セーフティコーンを置いて安全を確保した。 ▼ 拾遺物については、貴重品、現金は直ちに警察に届け出ている。 ▼ 駐車場での通路駐車防止のため、駐車場や館内に駐車マナーを訴える紙を掲示している。 ▼ 損害賠償保険については、札幌市の仕様書に適合したものに加入している。 <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"> ▼ 第三者委託により行っている、警備、清掃、除雪や各種保守点検業務については、仕様書の水準を達成するよう実施した。 ▼ 館内の靴箱が老朽化したため、指定管理者で改修を行った。 ▼ 高齢の利用者が多いことから、出し入れの負担を軽減するために、昨年度に引き続き軽量テーブルの導入を図った。 ▼ アリーナ屋上の雨水排水口については、枯葉等によるゴミ詰まり防止のため、定期清掃以外にも適宜点検と清掃を行った。 ▼ 駐車場については、駐車スペースが狭いため、センター広報や館内貼紙を通じて、公共交通機関の利用や、駐車マナーを繰り返し呼びかけた。 	<p>・施設の維持管理の業務については、利用者全体に安全快適な施設を提供することが基本であると考えている。</p> <p>・施設全体に設備、備品の経年劣化が進んでいることから、優先順位を決めて補修等を行っているが、28年度は備品では、軽量テーブル、カラオケ機材、CDプレーヤー、ワイヤレスマイク、傘立てを新規購入。修繕ではアリーナブラインド修理、ステージ車輪交換を行った。</p> <p>・館内の日常清掃に関しては、利用者アンケートで良好との評価をいただいた。</p> <p>・駐車場の管理運営に関しても苦情はなく、公共交通機関の利用の呼びかけや駐車マナーの啓発が一定の効果あげている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">施設・設備等の維持管理については、大変良好である。特に経費節減等による余剰金を活用し、利用者からの要望の多い備品購入や修繕に取り組んでいる点については、大変評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	施設・設備等の維持管理については、大変良好である。特に経費節減等による余剰金を活用し、利用者からの要望の多い備品購入や修繕に取り組んでいる点については、大変評価できる。			
A	B	C	D								
施設・設備等の維持管理については、大変良好である。特に経費節減等による余剰金を活用し、利用者からの要望の多い備品購入や修繕に取り組んでいる点については、大変評価できる。											

	<p>▽ 防災</p> <p>▼ 平成22年4月に藤野地区センター防災計画を策定し、地区センター施設内に事務所があるまちづくりセンターや警備委託会社、警察、隣接施設を含む緊急事態発生時の情報伝達網を計画の中に組み込み、職員に周知するとともに、南区への届出を行った。</p> <p>▼ 平成28年7月と平成29年2月に自衛消防訓練を兼ねて防災訓練を実施した。とくに2月には積雪時に非常口から外に出た後の避難経路を想定し、大規模災害時の非難誘導に重点を置いた訓練を行った。</p> <p>▼ 平成29年2月に、防災意識を高めることを目的に防火管理実務講習会に館長が参加した。</p>	<p>・防災計画における職員の役割は、原則的に消防計画と同一にすることで混乱を避けるとともに、防火、消防訓練をまちづくりセンターとの共同で実施した。緊急対応は訓練を繰り返し身体で覚えることと、職員間の連携が重要な事から、今後も継続して緊急対応に備える取組を進めていきたいと考えている。</p>				
<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>▼ 平成28年度は第1回目のウクレレ講座に始まり、計13講座を実施した。募集定員は217人に対し、152人が参加、70%の受講率であった。春に実施した家庭菜園講座は受講希望者が多く、第2回目も急遽開催し大変好評だった。</p> <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務</p> <p>▼ 平成28年10月9日に定期利用サークル等によるステージ発表会を文化祭の一環として実施した。特別参加を含め19サークル・団体が参加し、約840人の来場者があった。</p> <p>▼ 平成28年10月15、16日の2日間にわたり定期利用サークル団体による作品展示発表会を文化祭の一環として実施した。合計19サークルが参加し、約330人の来場者があった。</p>	<p>・28年度の区民講座では、ウクレレ講座、韓国語講座など13講座を実施。特にこの2つは、受講者の方がサークルを立ち上げ活動している。市民講座企画では、「カラオケ講座」を実施した。</p> <p>・その反面、パソコン関連講座の受講希望者が少なく、中止したパソコン関連講座もあり、今後の講座企画の課題としたい。まちづくり関連では、食育に関する「親子料理教室」や地域住民を対象とした「AED救命講座」を実施した。全体としては70%の受講率となり、理解度、満足度に関しては100%の評価をいただいた。</p> <p>・地域住民の交流を目的とした事業は、全ての事業で好評であった。文化祭については、参加型、体験型とともに地域住民の交流に重点を置いたが、概ね達成できた。</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>	<p>D</p>
<p>適切に実施されている。</p>						

▼ 卓球大会をはじめとする5スポーツ大会を実施し、計155名の参加があった。各大会は、参加者による自主運営で開催し、参加者もセンター利用者を中心に南区各地域、区外からも幅広く参加があった。

▼ 小学校社会科授業の受け入れは、平成28年11月に藤野南小学校2年生35名の「地区センター見学」の受け入れを実施。図書室への質問、貸出券の作り方、本の借り方など学習した。また、実際に活動しているサークルの様子を見学し、利用者の方とのふれあいも楽しんだ。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

▼ 卓球をはじめ、6種目の各スポーツ、囲碁・将棋、学生への勉強スペースとして空き部屋を開放しており、年間672回、7,081人が利用した。

▽ 市民活動及び交流の支援業務

▼ 平成28年11月13日藤野地区福祉のまち推進センターが実施した「ふじの子育てサロンフェスタ」では、藤野地域のみならず、センター広報等で広域的にもPRして側面から支援・協力を積極的に行った。233人の来場者があった。

▽ 図書業務

▼ 子ども1日司書体験事業を5回実施し、9人の参加があった。

▼ テーマ展示は「地震にそなえよう」「春の園芸特集」等の計20回実施した。

▼ 映画会は11回実施し44人の参加があった。

▼ 読み聞かせの会は23回実施、48人の参加があった。

▼ 年2回のお楽しみ会は夏19人、冬34人の参加があった。

▼ クリスマス会は1回実施、69人の参加があった。

・利用者の相互交流を目的とした大会であるが、その運営にあたっては利用者の自主運営により実施しており、事業への利用者参画の取り組みとして定着している。

・見学会をきっかけに、子どもたちの図書室の利用や子供サークルの加入が増えてきている。

・開放事業は利用者サービスの一環として空き室を活用しているが、各種大会の運営委員は開放事業利用者が自主的に運営を行っており、この中からコミュニティの担い手となる人材を得ていくこともねらいとしている。

・他団体への支援・協力についても内容を精査し、積極的に実施していきたい。

・「読み聞かせ」、「お楽しみ会」事業は地域のボランティア団体と連携して実施した。親子での参加も多く図書室の利用促進に役立っていた。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D		
		H27実績	H28計画	H28実績	適切に実施されている。					
	ホール	件数(件)	866	866	931	<p>・ホールは他館が改修工事により休館したこともあって、スポーツサークルの利用が増え、前年度よりも65件上回った(4.8%増)。</p> <p>・他の貸室は増減があるものの、営利企業の利用が75件減少したことが、利用率を下げたと思われる。</p> <p>・一方、時間貸しが前年度よりも倍増した(104件から211件)ので、今後は利用の少ない夜間に個人が音楽の練習などで使用できることをPRして増やしていきたい。</p> <p>・利用促進のためのPRとして、センター広報の発行やホームページによる周知などを行ってきた結果、講座などの行事のほか、印刷サービスなどでもPR効果が得られた。</p> <p>・地区センターの大きなイベントである文化祭については、近隣地域へプログラムを全戸配布を実施しており、毎年大勢の観客が来場し、出演サークルからも評価を得られた。</p> <p>・地域住民を対象とした音楽会や講話を今後とも企画・開催していきたい。</p> <p>・コピーサービスは主にサークル、印刷サービスは地域住民組織の利用が多く、利用の定着化が図られている。</p>				
		人数(人)	22,471	22,471	21,952					
		稼働率(%)	80	80	85					
	会議室	人数(人)	13230	13230	11997					
		稼働率(%)	51	51	48.5					
	実習室等	件数(件)	528	528	545					
		人数(人)	4,168	4,168	4,457					
		稼働率(%)	51	51	52.3					
	その他	件数(件)	1470	1470	1421					
		人数(人)	7,235	7,235	7,215					
		稼働率(%)	47	47	44.6					
		▽ 不承認、取消し、減免、還付	不承認 0件 取消し 15件 減免 0件 還付 4件							
		▽ 利用促進の取組	<p>▼ センター広報の中で貸室の利用方法などの周知を図るとともに、利用サークルの紹介も積極的に言い、サークル支援に取り組んだ。</p> <p>▼ センターでの町内会や老人クラブ、学校行事の際に文化祭などセンター行事のPRちらしを配布してPRを行った。</p> <p>▼ 3か月先までの空き室情報を館内に掲示し、利用者への情報提供を行った。</p> <p>▼ ホームページによる空き室情報や、サークル情報、使用方法などの情報提供を行った。</p> <p>▼ 地元にある高校の校外展の開催にはセンター広報で情報提供を行った。</p>							
		▽ 印刷サービス	▼ 事務所に設置しているコピー機、印刷機を利用者の用に共し、印刷については職員の手で作業を行った。料金については、実費相当額を徴収している。							

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ センター広報は毎月発行しPRに努めた。 ▼ ホームページと館内掲示の両面からリアルタイムで空き情報の提供を行った。 ▼ 講座事業については、広報さっぽろ、センター広報でのPRのほか、講座ごとの募集案内を作成し館内各所に掲示した。 ▼ センター広報には、住民健康診査などの札幌市の施策にかかる情報も掲載した。 <p>▽ ウォームシェア事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 親子料理教室をウォームシェア事業の一環として実施した。 	<p>・センター広報は石山から定山溪までの地域に密着したPR効果を発揮している。一方広報さっぽろに掲載する講座の情報は南区内の広い地域からの募集につながっており、センター広報を補完。ホームページや館内掲示を含めて今後ともPRを工夫していく。</p> <p>・センターの催し物にウォームシェアの冠を付することにより、参加者に節電の意識を共有できた。</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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。											
A	B	C	D																
適切に実施されている。																			
<p>2 自主事業その他</p>																			
<p>▽ 自主事業</p> <p>館内にはこれまで2台(地元商工会と福祉団体が設営)の自販機があったが、札幌市の公有財産に関する規則が変更となり、商工会の自販機は27年度末で撤去となった。利用者の利便性を継続して図る観点から、28年度5月から自主事業による設置を始めた。販売手数料は8万8千円を予定していたが、12万円以上の額となった。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 第三者委託については、市内業者への委託を基本とし、とくに駐車場除雪については複数の近隣地元業者の中から見積りを徴収し選定した。 ▼ スポーツ用品や文房具等消耗品は可能な限り近隣地元業者から購入した。 ▼ 盲導犬協会への募金箱を継続して設置している。 ▼ 利用承認書類など印刷の外部発注は障害福祉での貢献度が高い北海道福祉印刷に発注した。 ▼ 文化祭行事の際に毎年近隣グループホームに案内している。 	<p>・当センター初めての事業であったが、利用者にも喜ばれ、順調な滑り出しとなった。</p> <p>・除雪委託や書籍、消耗品の購入などは、地元業者を活用することで効率的である場合が多く、業務上の連携もとりやすいと考えている。</p> <p>・掲示物の大きさや、玄関口の歩行上の障害の除去など、日常目につかない部分も含め、細かな配慮が施設としての利便性や事故防止につながるため、ミーティング等で福祉配慮への職員意識の定着を図っている。</p> <p>・文化祭では、高齢者福祉施設から車イスで複数の来場があった。</p> <p>・図書室には目の不自由な方や体の不自由な方も訪れることがあり、万が一に備えて職員が安全な場所まで誘導した。</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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。				<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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D																
適切に実施されている。																			
A	B	C	D																
適切に実施されている。																			

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

		A	B	C	D	
<p>実施方法</p>	<p>①一般アンケート(平成29年2月) 来館者100人に用紙を配布 回答者 98人</p> <p>②講座受講者アンケート(平成28年4月～29年1月) 受講者152人に用紙を配布 回答者123人</p> <p>③図書室利用者アンケート(平成28年11月) 来館者50人に用紙を配布 回答者28人</p> <p>④各種大会参加者アンケート 参加者155人に用紙を配布 回答者129人</p>	<p>・アンケートは毎年実施しており利用者の多様なニーズ把握に努めている。</p> <p>・平成29年2月に実施した利用者アンケートでは、サークル、会議、開放、図書利用者、計100名に実施し、98名の回答をいただいた。職員の対応、館内の清掃においては高い評価をいただいたが、その一方、貸室についての設問には、室内が寒いというご意見もあり、早めに暖房を入れ部屋を暖めるなどの対応を取るよう心がけた。</p>				<p>利用者の満足度は良好である。特に、要求水準を定めている項目については、全ての項目で要求水準を10ポイント以上超える数値となっており、大変評価できる。</p>
<p>結果概要</p>	<p>①一般アンケート主な結果 (平成29年2月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的満足度について (要求水準:普通以上 80%) 大変良い～普通 98% ・職員対応について (要求水準:普通以上 80%) 大変使良い～普通 99% ・貸室について (要求水準:普通以上 80%) 大変良い～普通 100% ・施設内の清掃事業について (要求水準:普通以上 80%) 大変良い～普通 100% <p>②講座受講者アンケート(平成28年4月～29年1月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各講座の受講者満足度は、100% ・各講座の受講者理解度は、100% <p>③図書室利用者アンケート(平成28年11月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用のし易さにつながる図書室の分類表示について 満足82%、分からない4%、不満11% ・図書室職員の利用者への対応については、満足が100%。 	<p>・講座受講者へのアンケートの実施は、開設講座の計画作成に役立った。満足度・理解度において高い評価をいただいた。さらに受講者の声を反映させながらより良いものを実施していきたい。また、アンケートにより、受講者の多くが、センター広報や、広報さつぽろで講座開設を知り申し込んでいることがわかったので、今後もセンター広報の充実に努めていきたい。</p> <p>・今後もアンケート結果で出た意見・要望は具体的な内容を分析し、可能な事項から検討し改善に努めていきたい。</p>				

	<p>・図書室の満足度について (要求水準:普通以上 80%)</p> <p>満足～どちらかと言えば満足 96%</p> <p>④各種大会参加者アンケート (平成28年10月～平成29年3月)</p> <p>・各種スポーツ大会の参加者129人から回答を得た結果、今後も参加したいとの回答が多く寄せられた。</p>		
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】 HPの無料開放に関して、ファミリー表示では何の種目なのかわかりづらい。</p> <p>【対応】 ファミリー(卓球)、ファミリー(バドミントン)のようにHPの表現を分かりやすいものに改めた。</p> <p>【意見】 ノンフィクションの本を多く置いて欲しい。</p> <p>【対応】 スペースや予算の都合上、なかなか購入できないのが現状です。他の図書館から取り寄せますので、カウンターまでお申し付けください。新刊であれば、購入希望紙にご記入の上、カウンターまでご相談下さい。</p>	<p>・アンケートやご意見箱、運営協議会等で把握した利用者意見、要望について、施設として有効な事柄については、経費、手法的に可能な限り実施してきました。</p> <p>・施設面や経費面で指定管理者の裁量を超える意見、要望については利用者の声として南区に伝えることとしてきました。</p> <p>・28年度のアンケート結果では、講座等の事業や、来客対応の面では、評価をいただけたと考えている。</p>	

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)	平成28年度決算の収支は赤字だが、指定管理期間を通しての財務運営を行っており、指定管理業務による利益還元として、利用者の利便性を高めるため、経費節減等により生じた余剰金を活用し、備品購入や施設修繕を積極的に実施しており大変評価できる。			
収入	29,734	29,871	137				
指定管理業務収入	29,646	29,749	103				
指定管理費	22,710	22,710	0				
利用料金	5,916	6,185	269				
その他	1,020	854	▲ 166				
自主事業収入	88	122	34				
支出	31,335	30,662	▲ 673				
指定管理業務収入	31,335	30,662	▲ 673				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	▲ 1,601	▲ 791	▲ 810				
自主事業による利益還元	0	0	0				
法人税等	0	0	0				
純利益	▲ 1,601	▲ 791	▲ 810				
【参考】	H28決算	内容					
指定管理業務による利益還元	1,507	下記のとおり					

<p>▽ 説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 収入面のうち、利用料収入については、計画より約27万円増、その他収入については、講座の中止が多く、計画より約16万円の減となった。 ▼ 指定管理業務支出は、アリーナのステージ車輪交換やブラインドの修繕で大きな支出となったが、計画どおり靴箱の修繕を実施し、支出も計画内にとどめた。 ▼ 指定管理業務による利益還元は、利用料金収入の増による余剰金を活用しながら計150万7千円を支出した。内訳は52万1千円を11件の備品の購入、98万6千円を23件の施設修繕に充てた。 ▼ 利益還元は、靴箱の修繕をはじめ、軽量テーブル、カラオケ器材、CDプレーヤーなどの購入に要した額である。 ▼ 28年度から実施した自主事業は、計画よりも収入が確保できた。 ▼ 収支は差引き81万円の差額が生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・講座収入は半減したが、貸室利用料金が伸びたことや、印刷サービスの増、また新たに自主事業の収入が加わったことで、トータルで収入面の増加につながった。 ・支出は引き続き、節約・効率化に努めてきたが、予定していた靴箱の修繕のほかに、緊急を要する修繕も発生し、修繕費は計画よりも膨らんだ。 			
<p><確認項目> ※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"> ▼ 当団体の財務状況については、施設が30年近く経過しているため設備や備品等の経年劣化が著しく、28年度も修繕や設備更新が発生した。 指定管理者の初年度から光熱水費や委託費、人件費などを極力節約、効率化を進めて支出の抑制に努めてきた。その結果、ある程度の収支残が見込まれ、修繕や設備・備品の更新にも対応が可能となっている。 	<p>・収支の変動要素に対応できるように、単年度ではなく指定管理期間全体を見据えた経営見通しを持ちながら運営している。さらに毎月々の収支管理と決算見込みの精度を高めつつ、前年度と比べ、施設整備・事業運営ともに、より積極的に行いつつ収支のバランスの調整は十分できたと考えている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 個人情報の取り扱いについては、個人情報保護条例にのっとり、適正な事務処理に努めた。また、28年度はトラブルなく適切な対応を行いオンブズマンなどの対応のほか、暴力団と思われる団体の利用もなかった。 	<p>・28年度は対応事例がとくに発生しなかったが、関係条例にそった取り扱いを業務執行上の基本としている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">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>・定期講座は16講座を予定していたが、定員に充たない講座があったことから13講座にとどまり、講座収入も前年収入の5割減となり残念である。</p> <p>・一方、有料の貸室利用状況については、前年度を3ポイント上回り、約27万円の増となった。</p> <p>・平成28年度から飲料の自動販売機設置の自主事業を始め、利用者の利便性を図るとともに、当初予算を上回る12万円の利益があった。</p> <p>・支出面では、計画していた靴箱の修繕は出来たが、アリーナでステージ車輪の交換とブラインドの修繕で大きな支出となった。また、備品購入では、軽量テーブル、カラオケ器材、CDプレーヤー、ワイヤレスマイク、傘立てなどを購入し、利用者に還元することができた。</p>	<p>①利用者ニーズに合った講座を開催していく。</p> <p>②センター広報を中心とした情報発信や体験教室などを実施し、サークルへの支援を行っていく。</p> <p>③気軽に参加できる地域まちづくり参加講座を開催し、ふだん利用の少ない地域住民の来館機会をつくっていく。</p> <p>④施設の老朽化が進んでいるが、今後ともできる範囲で施設環境を向上させ、利用者サービスを進めていきたい。</p> <p>⑤夜間利用促進のため、音楽など個人の趣味を目的に時間貸しの利用を増やしていく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・全般的に施設の管理運営は、これまでの経験を活かし、各種の積極的な取組が行われており、適切に実施されていると評価できる。</p> <p>・特に、指定管理業務による利益還元については、大変評価できる。</p> <p>・利用者アンケートには様々な意見があるが、日頃の職員の丁寧な対応や利用しやすい、親しみやすい施設づくりに取り組んでいる結果が、利用者の高い満足度につながっているものと評価できる。</p>	<p>(改善を要する事項は特になし)</p>