

指定管理者評価シート

事業名	地区センター運営管理業務	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 等		
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、社会地域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29年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
<p>(1) 統括管理業務</p>	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 下記の6項目を柱とした基本方針を策定している。</p> <p>(1) 市民の福祉増進に努める。</p> <p>(2) 施設の効用を最大限に発揮する。</p> <p>(3) まちづくり人材育成やまちづくり活動の助長を推進していく。</p> <p>(4) サービス水準の維持向上に努め、継続的なサービスの提供を行う。</p> <p>(5) 利用者の声を常に把握し、管理運営に反映させる。</p> <p>(6) 最少の経費で最大の効果を挙げていく。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 「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。</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。清掃に使用する洗剤は環境に配慮したものを使用し、用品もグリーン購入ガイドに従ったものを使用した。</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>▼ 地域住民による運営委員会の下に事務局を設置。統括責任者(館長)、職務代理人(副館長)、図書司書など必要な職員を配置している。</p> <p>▼ 平成29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。このうち館長が防火管理者研修を受講したほか、事務職員は経理研修を、図書職員は中央図書館主催の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29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いる。また、利用者にも呼びかけを行ってきた。ただ原油の値上げにより、光熱水費は前年度より増加した。</p> <p>・適切な管理運営を行うため、必要な組織整備や従事者の確保や配置をして円滑な運営ができた。</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"> <tr> <td data-bbox="1198 286 1230 320">A</td> <td data-bbox="1230 286 1262 320">B</td> <td data-bbox="1262 286 1294 320">C</td> <td data-bbox="1294 286 1326 320">D</td> </tr> </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、口頭や業務日誌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水分の少ない方法で早めた。

▽ 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(金)	1. 運営協議会の趣旨と協議の内容について 2. 平成28年度の利用状況について 3. 平成29年度の行事予定 4. 利用者アンケートの実施結果
第2回 9月28日(木)	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 11月30日(木)	1. 玄関通路上部のガラスについて 2. 講座事業について 3. 図書室事業について 4. 文化祭について
第4回 3月7日(木)	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
<協議会メンバー> 藤野地区民児協委員、町内会総務部長、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前年度に続き、作成した。

・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会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。特に懸案となっている通路のガラスの取扱いについて、利用者の立場からの意見も出された。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。30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。

・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。

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼ 資金、現金管理については、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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 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。29年度は大きな苦情はなかった。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 玄関で靴を着脱する際に手すりが欲しいとの声があり、2カ所に手すりを設置した。</p> <p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼ 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ほか、南区と運営協議会に報告した。</p> <p>▼ 平成29年度も、各スポーツ大会についてのアンケートを行い、30年度以降の行事開催への参考とした。</p> <p>▼ 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)</p> <p>▼ 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。</p>	<p>・現金取扱規程に基づき適正管理に努めた。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・平成29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。</p> <p>・29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312件の回答を得た。</p> <p>・指定管理者として提案した主な取り組み項目については、毎年ごとにセルフチェックをしていくこととしているが、29年度は概ね予定の取組を消化できたと考えている。</p> <p>・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、財務検査には誠実に対応した。</p>
---	---

<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810円(29年10月1日)を上回る815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。 ▼ 時間外勤務や休日勤務をさせる場合は、労働基準監督署に提出している36協定に基づいた。 ▼ ライフ・ワークバランスの推進に適切に実施した。 	<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、マルチシステム的な労働環境を構築し、今後も進めていく。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>適切に実施されている。</p>
A	B	C	D					
<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、冬季に玄関通路のガラス屋根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。 ▼ 職員全体の連絡網を整備している。 ▼ 損害補償保険については、札幌市の仕様書に適合したものに加入するとともに、各種スポーツ大会や講座にも保険をかけた。 <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。 ▼ 靴の脱着がしやすいよう、玄関2カ所に手すりを設置した。 ▼ 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。 ▼ 雪の重みで通路のガラスにヒビが入ったため、ガラスを修繕するとともに、重さを緩和するためのコンパネを施した。 ▼ 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>・施設の維持管理のに関する業務については、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、29年度は備品では、軽量テーブル、展示用パネルを新規購入。修繕では通路ガラス、玄関手すりの設置、駐車場車止めの修理を行った。</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> </table>	A	B	C	D	<p>施設・設備等の維持管理については、良好である。</p> <p>特に経費節減等によって生じた余剰金を活用し、利用者から要望の多い備品の購入や利用者の安全に配慮した修繕に積極的に取り組んでいる点については、大変評価できる。</p>
A	B	C	D					

	<p>▽ 防災</p> <p>▼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>▼7月と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、大規模災害時の避難誘導に重点を置いた訓練を行った。</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。</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29年度は第1回目のかけっこ講座に始まり、計11講座を実施した。募集定員は170人に対し、107人が参加、63%の受講率であった。今年度初めて企画・開講した「シニアのためのスマホ講座」は、受講希望者が大変多く、キャンセル待ち、締め切り後の問合せも多数あったため、第2回目として、同じ内容の講座を3月に開講した。こちらも申込が多数あり、大変好評であった。</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29年10月8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17サークル・団体が参加し、約460人の来場者があった。</p> <p>▼平成29年10月14日、15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18サークルが参加し、約300人の来場者があった。</p>	<p>・29年度の区民講座では、かけっこ講座、シニアのためのスマホ講座など11講座を実施。29年度はその他にノルディックウォーキング講座、キムチ作り講座など地区センターとして初めての講座も多数あった。また、サークルの講師の初講座を依頼した講座もあり、その後、講座の出席者がサークルに加入する等、サークルの活性化へつながった。</p> <p>・特に今年度初めて実施した「シニアのためのスマホ講座」は、申込、その後の問合せ等が多数あり、第2回目も同様に大変好評であった。来年度も3回のスマホ講座を企画しているが、受講者の方の意見を参考に、レベルに合わせた内容を一部見直す予定である。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63%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、全ての事業が好評であった。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>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1200 488 1241 517">A</td> <td data-bbox="1241 488 1283 517">B</td> <td data-bbox="1283 488 1324 517">C</td> <td data-bbox="1324 488 1366 517">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1200 524 1366 577">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。											

▼ 卓球大会をはじめとする4スポーツ大会を実施し、計128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。昨年度まで実施していたゲートボール大会は、今年度より中止となった。利用人数の減少により、中止の申し入れがあったためである。

▼ 平成29年度は、藤ヶ丘幼稚園・保育園、藤野小学校2年生の地区センター見学の受入れを実施した。8月に藤ヶ丘幼稚園・保育園の園児、先生22名の図書館の見学。10月に小学校社会科授業の受入れとして、藤野小学校2年生、先生33名の「地区センター見学」の受入れを実施。今まで地区センターを利用したことのない園児・児童にも地区センターを身近に感じてもらえることができるきっかけとなった。

▽ 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658回、6,883人が利用した。

▽ 市民活動及び交流の支援業務

▼ 平成29年11月26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。

▽ 図書業務

▼ 子ども1日司書体験事業を5回実施し、10人の参加があった。

▼ テーマ展示は「冬のオリンピック」「家庭菜園」等の計34回実施した。

▼ 映画会は11回実施し、38人の参加があった。

▼ 読み聞かせの会は23回実施、42人の参加があった。

▼ 年2回のお楽しみ会は夏21人、冬11人の参加があった。

▼ クリスマス会は1回実施、50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てた。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				・利用計画は前年度実績を目指した。このうちホール、集会室、和室に関しては計画通りとなったが、実習室と娯楽室の利用が低下して全体の利用率が下がった。 ・前年度下がった営利利用が持ち直したが、大幅に伸びていた娯楽室の時間貸しが著しく低下した。今後とも時間貸しをPRして増やしていきたい。	A	B	C	D	
						適切に実施されている。				
			H28実績	H29計画		H29実績				
	ホール	件数(件)	931	931		922				
		人数(人)	21952	21952		22193				
		稼働率(%)	85	85		84				
	集会室A	件数(件)	412	412		443				
		人数(人)	4574	4574		4659				
		稼働率(%)	40	40		42				
	集会室B	件数(件)	611	611		605				
		人数(人)	7423	7423		7079				
		稼働率(%)	57	57		57				
	実習室	件数(件)	545	545		498				
		人数(人)	4457	4457		4129				
		稼働率(%)	52	52		48				
	和室	件数(件)	446	446		453				
		人数(人)	2861	2861		2807				
		稼働率(%)	43	43		43				
	娯楽室A	件数(件)	456	456		373				
		人数(人)	2004	2004		1593				
稼働率(%)		40	40	35						
娯楽室B	件数(件)	519	519	453						
	人数(人)	2350	2350	2059						
	稼働率(%)	51	51	43						
合計	件数(件)	3920	3920	3747						
	人数(人)	45621	45621	44519						
	稼働率(%)	53	53	50						
▽ 不承認、取消し、減免、還付 不承認 0件 取消し 3件 減免 0件 還付 2件										
▽ 利用促進の取組										
▼ 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行い、サークル支援に取り組んだ。										
▼ 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。										
▼ 3カ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。										
▼ 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。										
▼ 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。										
					・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。 ・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の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。 ・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>▽ 印刷サービス</p> <p>▼ 事務所に設置しているコピー機、印刷機を利用者の用に供し、印刷については込み合う時期には予約受付を行っている。料金については、実費相当額を徴収している。</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>				
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ センター広報は毎月発行しPRに努めた。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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>	<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応募につながっており、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>	A	B	C	D
2 自主事業その他						
	<p>▽ 自主事業</p> <p>飲料水自動販売機2台のうち、1台を自主事業として設置している。29年度の販売手数料は、119千円とほぼ計画通りとなった。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 盲導犬協会への募金箱を継続して設置している。</p> <p>▼ 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札幌福祉印刷に発注した。</p> <p>▼ 文化祭行事の際に毎年近隣のグループホームに案内を出している。</p>	<p>・行政財産使用許可により、自動販売機を設置し、利用者へ便宜を図ることができた。</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>・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>	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	
実施方法	<p>①一般アンケート(平成30年2月) 来館者100人に用紙を配布 回答者 91人</p> <p>②講座受講者アンケート(平成29年4月～30年3月) 受講者 99人に用紙を配布 回答者97人</p> <p>③図書室利用者アンケート(平成29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128人に用紙を配布 回答者88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30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、91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。その他の皆様のご意見として、アリーナの使用方法への提案やトイレのタオル設置の希望等があり、今後のセンター運営に役立てたい。</p>	<p>利用者の満足度は良好である。 要求水準を定めている全ての項目において、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>			
結果概要	<p>①一般アンケート主な結果 (平成30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 100% ・職員対応について (要求水準:普通以上 80%) 大変良い～普通 100% ・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 98% 悪い 2% <p>②講座受講者アンケート(平成29年4月～30年3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>・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、広報さっぽろで講座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>③図書室利用者アンケート(平成29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91%、分からない9%、不満0% ・図書室職員の利用者への対応については、満足が100% ・図書室の満足度について (要求水準:どちらかといえば満足以上 80%) 満足~どちらかと言えば満足 100% <p>④各種大会参加者アンケート (平成29年10月~平成30年3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種スポーツ大会の参加者128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>	<p>【意見】</p> <p>館内に手の消毒液を置いて欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>館内数力所に配置していたが、子どもたちがいたずら目的で使うため一時的に撤去していたもの。再配置して大変喜ばれた。</p> <p>【意見】</p> <p>買い物帰りに立ち寄るので、文庫本を増やして欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>所蔵スペースに限界があるため、古すぎる単行本を文庫本に切り替えるなど、新しい文庫本の所蔵を増やす努力をしている。市全体の寄贈や、当図書室に持ち込まれる寄贈本を中心に、随時切替作業を行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、要望については、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た。29年度は大きな意見・要望はなかった。 ・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た。 ・29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。 	

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	31,446	31,388	▲ 58
指定管理業務収入	31,344	31,268	▲ 76
指定管理費	22,710	22,710	0
利用料金	5,800	5,942	142
その他	2,834	2,616	▲ 218
自主事業収入	102	120	18
支出	30,842	30,438	▲ 404
指定管理業務支出	30,842	30,438	▲ 404
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	604	950	346
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	604	950	346

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,142	下記のとおり

▽ 説明

▼ 収入面のうち、利用料収入については、計画より約14万円増、その他収入については、印刷収入の減や講座の中止が多く、計画より約21万円の減となった。

▼ 指定管理業務支出は、雪による通路のガラス修繕が予定外の大きな支出となったが、他費目の支出を軽減することで計画よりも減少させることができた。

▼ 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約114万円支出した。内訳は32万4千円を備品の購入、81万8千円を施設修繕に充てた。

▼ 利益還元は、玄関に2カ所の手すりを設置したのをはじめ、駐車場の車止め修理、アリーナ非常口修理、下水道排水管の清掃、展示用パネル、マイクスタンド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。

・その他の講座と印刷収入は減少したが、利用料金収入が計画よりも増加した。

・指定管理期間を通しての財務運営を行い、利用者の利便性や安全面を確保する利益還元を実施することができた。

A	B	C	D
収支状況は良好である。特に指定管理業務における利益還元については、経費節減による余剰金を、利便性向上のための備品購入や、安全面確保のための修繕等に積極的に活用しており、大変評価できる。			

＜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>▼ 3期目となる現在の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>	<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>	適	不適
<p>▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例及び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>▼ 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。</p> <p>▼ 情報公開請求はなかった</p> <p>▼ 行政手続条例・オンブズマン条例への対応調査はなかった。</p> <p>▼ 暴力団排除推進条例の適用についての対応はなかった。</p>	<p>・29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>	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>・利用料収入は、2サークル利用中止により、娯楽室の利用が減少したものの、アリーナと集会室の利用収入により計画よりも増加した。</p> <p>・定期講座の実施は11講座にとどまり、収入減となった。</p> <p>・利用者接客関係は円滑になされ、大きな要望、苦情はなかった。利用者の何気ない「手すりがあればいいのにねえ」の一言から、玄関手すりの設置が実現し、大勢の方から感謝の言葉をいただいた。</p> <p>・通路ガラスの修繕や非常口ドアの改修、排水管の清掃など、安全面、快適性の向上に取り組んだ。</p> <p>・指定管理者として、仕様書や協定書の要求水準を確実に管理、遂行できたと考える。</p>	<p>①開館30周年を記念する事業を展開する。</p> <p>②開講する講座数が減少しているため、「ちえりあ」との連携を図るほか、地域住民ニーズに合った講座を開催していく。</p> <p>③夜間利用促進のため、個人の趣味を目的とした時間貸しの利用を増やしていく。</p> <p>④施設環境面では、できるだけ改善して利便性や快適性を高めていく。</p> <p>⑤地域の憩いの場づくり施設活用事業では、地域住民の健康増進の場を確保するとともに、新たに子育てサロンの場として活用できるよう検討していく。</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た各種取組が行われ、適切に実施されていると評価できる。</p> <p>・指定管理業務における利益還元は、利用者の利便性や安全性の確保等の観点から、大変評価できる。</p> <p>・利用者アンケートの様々な意見があるなか、改善に向けた対応を迅速に検討し、利用しやすい施設づくりに取り組んでいることが、利用者の高い満足度に繋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>