

## 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	札幌市もいわ地区センター	所在地	札幌市南区川沿8条2丁目4番15号
開設時期	平成8年4月20日	延床面積	1,285.55㎡
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・和室・(2室)・集会室(2室)・実習室・図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市もいわ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	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>指定管理業務使用における基本方針を実践するにあたり、「もいわ地区センター」の使命と3つの基本的運営方針「創る」「結ぶ」「守る」に基づき、利用者、地域、職員と共に以下の管理、運営に取り組んでいる。</p> <p>①幅広い地域活動団体の意見を反映する運営協議会の設置</p> <p>②「地域のまちづくり活動と連携・連動する運営」の原点への徹底</p> <p>③地域防災の拠点施設としての役割</p> <p>④「気配り・目配り・心配り」の3配り運動の実践</p> <p>⑤新たな交流とまちづくりの担い手が生まれる事業展開</p> <p>⑥障がい者も気軽に利用できる地区センターを目指すため、地域の福祉関係者の声を反映させる</p> <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> <p>①利用機会の公平性を確保するため利用申込み方法のルールを周知徹底。</p> <p>②利用者にとってより便利な利用申込みを提案する。</p> <p>③不平・不信感を招かないように公平性、透明性を確保していく。</p> <p>▼企画講座・地域交流事業</p> <p>①情報不足による利用機会の格差が生じないよう積極的な広報活動の実施。</p> <p>②受講機会の公平性確保のために弾力的な対応を心がける。</p> <p>③子育て世代も公平に受講できるように託児サービスを実施する</p> <p>▼施設開放事業</p> <p>貸室利用の優先によって無料開放を中止せざる得ない状況に対し、事前の中止告知の徹底などにより利用者の理解を得る努力を惜しまない。開放種目・開催日についても、定期的な見直しを実施し利用者のニーズに則した運営を実施する。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 電気、ガス、水道については、節約に努めた結果、どの項目も前年度を大きく下回る結果となった。電気料についても職員の小まめなチェックと利用者の協力により毎月、前年度を下回る使用量となっている。北ガスへの変更により契約金額の値引きも大きい。WC、給湯室のセンサー化で消し忘れがない。暖房料についても各部屋への温度計設置、事務所でタイマー管理により経費圧縮を心掛けている。</p> <p>▼ OA用紙等はグリーン購入ガイドライン指定品使用</p> <p>▼ リサイクルやゴミ分別の徹底により廃棄物の排出抑制に努め、地域の中学校で収集を中止したリングプルとペットボトルキャップについては回収に努め南区社会福祉協議会へ。また、ベルマークやインクカートリッジの回収も自主的に行っている。駐車場ではアイドリングストップを呼びかけている。</p>	<p>■町内会、老人会、商店街等、地域組織とコミュニケーションを積極的にはかり、交流事業や講座運営と一緒に取り組んでいる。</p> <p>■運営協議会での地域や利用者の声を運営に反映し、利用者還元、地域還元、改善策などに役立っている。</p> <p>■利用についての分かり易い資料作成、新規HP、窓口での対応などにより理解は得られている。</p> <p>■地区センター便りの配布設置を大幅に拡大し、更に細やかに多くの区民の目に触れるよう努力をした。</p> <p>またアンケートから地域のニーズを収集し幅広い世代への企画実施もできた。</p> <p>■参加率が低いもの、毎回同じ人達が私的に利用している内容の種目については廃止、回数削減を実施した。</p> <p>■節電に対しポスター掲示などにより温度設定を厳守。またLEDへの変更や北ガスへの契約変更により大幅に電気料を圧縮することができている。</p> <p>■水道料についてもセンサー付男子小便器への変更により使用量を大幅に削減できている。</p> <p>■除雪も職員が行うことによりガス料金についても経費圧縮を実施することが出来た。</p>	<p>A B C D</p> <p>適切に実施されている。</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)

▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。

職種	配置部署	職務	形態	人数
館長	事務室	統括・経理	常勤	1
副館長	事務室	事務・夜勤・講座	常勤	1
事務	事務室	事務・夜勤・講座	非常勤	5
司書	図書室	図書・講座	常勤	1
図書	図書室	図書・講座	非常勤	1
清掃	全館	清掃・講座	非常勤	2

▼当初の研修計画に基づき業務に必要とされる様々な職員研修を実施した。(防災、救命救急、障がい者対応、接客マナー、コミュニケーション、社会保険、健診など)職員が業務の幅を広げる為に自主的に参加する傾向により大いに運営の工夫に役立っている。なお、研修の理解度を測るため、検査を実施したところ、100%の理解度であった。来年度も引き続き人材育成の環境整備に前向きに取り

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼利用者対応に支障がないよう職員間の細かな情報共有とサービスの均質化を図るため業務日誌への記入、回覧を徹底し、朝礼、夕礼での確認を毎日行っている。

▼毎月1回の定例会議において課題改善に向けての意見交換を実施し、職員の意識向上、役割確認、サービス向上にむけての提案事項などを全員で再確認し業務マニュアルの更新など業務水準の維持向上を図っている。さらに業種間の研修により「見える化計画」を実施し整理整頓、マニュアル整備に常に取り組んでいる。

▽ 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)

▼以下の業務を第三者委託し、業務は適正に実施されている。

- ①機械警備②ボイラー保全業務③舞台装置点検④自動ドア保守点検⑤消防設備点検⑥自家用電気工作物保安管理⑦除排雪業務⑧建築基準法点検⑨定期清掃業務(一部)⑩土・日・祝夜間業務

■夜間スタッフの館内清掃のフォローなどの実施を引き続き行い、図書スタッフや窓口スタッフの業種を超えたフォローにより、利用者への説明や配慮が今まで以上に細やかな対応が出来る様になった。

■外部研修も含め、スムーズで正確な業務を行うための環境を整えた。また、福利厚生費での研修費補助なども実施し、より良い人材育成に取り組めた。

■情報共有をしっかりと行い、チェックリストによる明確な報告を毎日実施している。定例会議を実施し業種間の役割確認、業務向上を全員で図っている。

■委託業者については市内業者数社から見積もり合わせを的確に行い選定している。定期点検等は作業報告書をファイリングし情報の共有を図っている。点検業務についても支障なく業務を遂行できた。

▽ 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 (全体会議) 平成29年6月16日	・H28年度経営報告、アンケート及び事業実施報告
	・H29年度(4月～6月)事業報告、経営報告
	・H29年度企画講座報告
	・図書室での取り組みについて
	・地域振興課より連絡事項
第2回 (南区館長会議) 平成28年9月28日	・地域振興課より連絡事項
	・各施設運営の交流
	・その他情報交換
第3回 (南区館長会議) 平成29年12月19日	・地域振興課より連絡事項
	・各施設運営の交流
	・その他情報交換
第4回 (全体会議) 平成30年2月7日	・H29年度(4月～12月)事業報告、経営報告
	・図書室での取り組みについて
	・H30年度運営計画
第5回 (南区館長会議) 平成30年3月7日	・地域振興課より連絡事項
	・各施設運営の交流
	・その他情報交換

<協議会メンバー>

- ・地区センター運営委員会会長・副会長
- ・もいわ地区センター利用団体
- ・川沿中央第一町内会会長・副会長
- ・もいわ中央保育園園長
- ・藻岩児童会館館長
- ・図書室協議委員
- ・札幌市南区市民部地域振興課課長、係長、担当

■運営協議会は5回開催し、そのうち3回は「南区コミュニティ館長会議」として札幌市と実施した。全体会議は運営委員会会長、副会長、町内会、利用者、地域組織と実施し要望や意見を聞く良い機会となっている。経営報告や札幌市からの連絡事項により運営への理解と協力の重要な場となっている。

▼ 図書室協議会の開催状況は下表のとおり

図書室協議会	第1回:平成29年5月26日
図書室協議会	第2回:平成29年10月27日
図書室協議会	第3回:平成30年2月23日

<メンバー>	<内容>
運営委員会副会長	事業報告
運営委員会図書部長	事業予定
藻岩児童館 館長	テーマ展示
藻岩小学校開放図書司書	利用状況報告
藻岩北小学校開放図書司書	購入本
南の沢小学校開放図書司書	意見交換等
藻岩中学校司書	
利用者代表	
図書室職員・館長	

■平成26年度から新たな取組として発足、実施してきた。地域の開放図書室の司書さんとの交流は貴重な機会となっている。今後も地区センター図書室の方向性や指針について意見交換を実施し、協力して運営に反映していく。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、指定管理業務に関わる収支については独立した帳簿及び預金口座で管理を実施し、税理士による外部会計監査を導入している。

▼現金等の取扱いについては、現金取扱規定を整備しており、1日に金種表等で3度のチェック体制を実施している。

■資金及び現金の管理については、規定をもとに適切に運用している。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し、職員に周知を徹底し札幌市に対する要望は、当該マニュアルに基づき、札幌市関係部局にスムーズに引き継ぐ体制を整えている。</p> <p>▼館内に「利用者の声」ボックスを設置し、要望苦情があった場合は改善策を全員で協議し速やかな対応の実施を心がけている。</p> <p>▼日常会話の中から職員が得た要望についても日報記入、会議での議題提案などで速やかな対応を行っている。</p> <p>▼今年度は要望・苦情はなし</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>▼3月に実施した利用者アンケート結果は館内に閲覧用に掲示するとともに、運営協議会、運営委員会などで意見交換を常に行っている</p> <p>▼講座、交流事業の参加者に対し毎回アンケートを実施、満足度を図るとともに要望や意見を次回に反映させ、企画全体の質向上を図っている。</p> <p>▼日常業務についても事務、図書、清掃、夜勤スタッフによるチェック表や日報記入により業務、点検に関する記録を確実に見える化し、記録を基に円滑な運営に活かしている</p> <p>▼札幌市への報告、検査等への適切な対応と協力を行った。</p>	<p>■利用者からの要望については速やかに館長、職員間で共有し迅速な対応と処理を行っている。札幌市へも事案が有る場合には随時、書類により報告を行っている。</p> <p>■アンケート集計については満足度が引き続き高い結果となっている。講座、交流事業実施後も参加者の意見を十分に集約し次回の運営に反映を行っている。</p> <p>■日報、チェックリストを十分に活用し情報共有と報告業務を実施している。</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、最低賃金810円の時給を支給した。</p> <p>▼時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</p> <p>▼一斉休憩の適応除外に関する労使協定を結んだ</p> <p>▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、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た。</p> <p>▼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。</p> <p>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、健康保険に適切に加入させた。また、必要に応じて届け出等を行っている。</p> <p>▼全ての労働者を札幌市中小企業共済に加入させ退職金、福利厚生への体制を強化している。</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>▼指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。</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な、組織評価体制を整えた。</p> <p>▼休日を自由に取得できるような環境づくりを積極的に実施している。</p> <p>▼年に1度、個人面接を実施し働き方の細かな配慮を行えるようコミュニケーションを密にとっている。</p> <p>▼第三者委託により実施している業務について受託者に当該業務従事者の労働環境に関わる情報提供を求めた。</p>	<p>■法令厳守はもちろん、ワークライフバランスにも十分配慮した勤怠環境を整えている。</p> <p>■職員間のコミュニケーションも密にし働きやすい活気のある職場づくりに取り組んでいる。</p> <p>職員が仕事を前向きに楽しく働く、笑顔あふれる元気の良い対応は利用者さんからの評判も大変良い。</p> <p>■福利厚生にも配慮し「中小企業共済」へはパート職員も同様に加入し退職金や慶弔金、レクレーション割引利用などの環境は十分に整えている。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1267 1003 1334 1048">A</td> <td data-bbox="1334 1003 1401 1048">B</td> <td data-bbox="1401 1003 1474 1048">C</td> <td data-bbox="1474 1003 1541 1048">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1267 1048 1474 1872">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
<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・設備等の維持管理については、良好である。 特に経費節減等によって生じた余剰金を活用し、施設修繕や利用者から要望の多い備品の購入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>			
	<p>▼利用者の安全については、定期的に職員が状態をチェックし、チェックリストの作成を実施することで、適切に管理、確保している。 ▼拾得物取扱いについては、「忘れ物リスト」を作成しており、誰でも気軽に閲覧できるように努めた。  ▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。(人的補償、1人につき1億円、1事故につき4億円、漏水担保追加条項も特約として追加契約) 講座・交流事業中の事故、怪我に備えたレクリエーション保険にも加入して参加者の安全を担保している。</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>▼館内日常清掃、備品管理、修繕、駐車場管理は可能な限り職員が自ら対応し適切に実施し、仕様書の水準を達成した。なお、警備・各保守点検前述の通り第三者委託により実施した。  ▼敷地内の緑地管理についてはボランティアと職員で実施している。  ▼フロン抑制法に基づくエアコン点検については定期的に点検を実施し、リストで管理している。</p>	<p>■警備・各保守点検業務は委託業者と連携して実施している。</p>			
	<p>▽ 防災</p>				
	<p>▼防災計画を策定するとともに、2月と1月に「まちづくりセンター」と合同の防災訓練を実施した。  ▼地域避難所運営支援チームを設置し「防災グッズ」等を利益還元で購入している。</p>	<p>■毎年、地域組織と連携し「避難所」としての役割について職員全員が再確認する機会を実施している。今年度は北海道が作成した「DOはぐ」を連合町内会と協力して実施した。講師には作成に携わった北大の教授をお招きし、地域で防災の意識を共有できた。</p>			



(4)事業の計画・実施業務

▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務

	H29年度計画	H29年度実績
講座数	12	26
回数	59	74
受講者	120	607

講座名	回数	応募倍率	満足度の目標値達成率(※)
大人の学びなおし「手話講座」	1	0.8	125%
もいわピンコロ大学	5	0.9	125%
父の日企画「親子で陶芸」	1	1.0	125%
愛犬講座	2	0.8	125%
緑のある生活講座「寄せ植え」	2	0.6	125%
正しいラジオ講座	1	1.5	125%
初心者のギター講座	4	0.6	125%
図書企画「君だけの本づくり」	1	0.5	125%
パソコン講座「ワード」	6	0.6	125%
もいわ自由学校「夏・学習会」	3	0.6	125%
もいわ自由学校「石の面白実験室」	1	1.0	125%
もいわ自由学校「メカトロ教室」	1	2.1	125%
英語でヨガ講座	3	1.0	125%
点描画	3	0.6	125%
紅茶のおもてなし講座	1	0.8	125%
にしん漬け講座	1	1.3	125%
やさしい韓国語講座	5	1.1	125%
ヨムリエ読書術	1	0.8	125%
健康長寿の秘訣	1	1.9	125%
女性初心者のための健康麻雀	5	1.1	125%
クリスマスキャンドル作り	1	1.0	125%
パソコン講座「エクセル」	6	0.8	125%
もいわ自由学校「冬・学習会」	2	2.2	125%
もいわ自由学校「昔遊び教室」	2	1.2	125%
もいわ自由学校「作って食べよう、お昼ごはん」	1	1.3	125%
運動遊び塾	3	0.5	125%
ZUMBAでエクササイズ	1	1.1	125%
Bob先生の英会話講座	1	1.3	125%
小学生1日司書体験	2	1.0	125%
育ジイ講座「ナンづくり」	1	0.5	125%
防災講座「みんなでDOはぐ」	1	1.0	125%
国道230号の歴史をたどって	1	1.8	125%

※「満足度の目標値達成率」は、以下のように計算している。

	目標値(A)	実績(B)	目標値の達成率(B/A)
満足度	80%	100%	125%

■昨年休館だったこともあり今年度は予定を大きく上回る講座数となった。理解度や満足度は100%以上と好評だった。  
 ■定員に満たない講座も有ったが、講座から新しいサークルが9つ生まれ、地区センターで活動を開始している。  
 ■「高齢者、子ども、子育て中、50代」とニーズをしっかりと絞った内容の為、どの講座も満足度が大変高い結果となった。  
 ■職員全員が講座の企画、運営に関わることで地域との連携やニーズ、課題を知ることにも一役かっている。  
 ■東海大学、地域住民、藻南商店街等の地域組織のサポートが大変助かっている。  
 ■シニア男子、50代の参加により稼働率が低い夜間利用のサークルが増えている。

A	B	C	D

適切に実施されている。  
 区民講座は計画を上回る講座数、受講者数を確保し、満足度も高く、講座からサークルへの発展も多くみられている。  
 また図書室事業も貸出件数の大幅増や、他団体と連携し、意欲的な事業運営を行っていることが評価できる。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	H29年度計画	H29年度実績
講座数	12	14
回数	17	15
受講者	1,270	1,704

事業名	参加目標数	参加者数
もいわミッドサマーフェス	100	275
子ども向け人形劇	20	19
懐かしのシネマ上映会	20	23
第21回文化祭	200	551
健康づくり交流会	50	104
老人クラブ室内ゲーム大会	100	140
輪投げ大会	50	98
人形劇「あさっち」公演	50	86
社交ダンスパーティー	50	46
クリスマス会	30	61
もいわスマイルコンサート	100	110
子供向け映画会	30	43
懐かしのシネマ上映会	20	15
もいわ雑祭り会	30	133

▽ 施設開故事業に関する業務

事業名	回数	参加者数
卓球	81	1,781
バドミントン	72	200
無料自習室	7	12
ミニテニス	32	221
囲碁・将棋	80	366
ふまねっと	36	360
フロアボール	21	111

▼1月より中学生、高校生向けに1階和室の利用の無い場合のみ「無料自習室」を開放している。今後は広報方法などの検討が必要。

▽ 図書室に関する業務

	H28年実績	H29年実績
開室日	273	279
貸出数	37,970	77,970
寄贈本	593	879

▼月別テーマ展示の実施状況

- ①毎月10前後のテーマを設定し書棚を更新している
- ②季節に則した展示と装飾
- ③時候、ニュースに早めに対応

■計画以外にも追加実施として多くの事業を実施、利用者に好評を得て参加者も大幅に増えた。内容、種類も多岐にわたり世代間交流を生み出している。札幌市の「ウォームシェア事業」にも積極的に取り組むことが出来た。

■藻岩中学校吹奏楽部、東海大学吹奏楽部による「もいわスマイルコンサート」も多くの方々の参加があり根付いた事業となっている。

■老人クラブとの連携を進めたことで参加人数を大幅に増やすことができた。

■基本的には、交流事業は「無料」とし経費を地区センターで負担することにより地域貢献に繋げている。

■貸室利用優先により無料開故事業が中止になることを踏まえ、告知方法など十分に配慮をしているので利用者への理解は進んでいる。

■3人の職員が資格を取得し毎週土曜日、無料で「ふまねっと」や認知予防ゲームなどを実施。老人クラブや地域の高齢者、大学生がボランティアで参加する機会もあり、新しい交流の場所・健康増進の場となっている。

■魅力的な書棚つくりとディスプレイなどの演出を工夫した結果、貸出冊数を前年度より2千冊以上伸ばすことができた。また連休が続く等、利用者への利便性の配慮のため開室日を増やした。



▼HPと館内に新着案内を掲載

▼「図書室便り」を月1回発行

▼「お話し会」の開催状況

読み聞かせボランティア「ぐりとぐらの会」による定例会  
毎月第4土曜日 11時～11時30分

▼図書室企画講座

世界に1冊君だけの本作り:7月28日(3人)

ヨムリエによる面白い本の見つけ方:11月3日(16人)

クリスマスキャンドル作り:12月17日(16人)

1日司書体験:1月10、11日(4人)

1日司書体験:3月28、29日(4人)

▼図書室企画交流事業

もいわミッドサマーフェス:6月21日(275人)

クリスマス会:12月2日(61人)

▼その他

藻岩中学校職業体験、藻岩中学校図書委員会との交流。

司書資格を取得可能な札幌国際大学生との意見交換。

▼ 図書室協議会の開催状況は下表のとおり

図書室協議会 第1回:平成29年5月26日	
<メンバー> 運営委員会副会長 運営委員会図書部長 藻岩児童館 館長 藻岩小学校開放図書司書 藻岩北小学校開放図書司書 南の沢小学校開放図書司書 利用者代表 図書室職員・館長	<内容> 事業報告 事業予定 テーマ展示 利用状況報告 購入本 意見交換等

■図書運営協議会を独自に運営することで地域図書室との連携を十分に図っている

■小学生の「司書体験講座」を実施。中学校の職業体験受入れや中学生図書局員との交流を積極的に実施し、子ども達への魅力ある書棚づくりの取組みに役立っている。

■初めての企画として「夏至の日」に開室延長を実施し、普段利用できない「働くママやパパ」に向けたイベントを実施。多くの家族連れで賑わった。普段会議で協力してくれている図書協議会の委員の皆さんと一緒に企画をし、実施が出来たことは大きな成果と受け止めている。

■毎年、北翔大学の伏見ゼミの幼児教育科の学生達の手作りのゲームやハンドベルの演奏会などが実施され、保育園や児童館を始め、大人から子どもまで一緒に楽しめる楽しい会となっている。様々なシーンで学生の活動の場所を引き続き、提供していきたい。

(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
多目的ホール	件数(件)	510	759	1,214
	人数(人)	7,936	18,000	20,266
	稼働率(%)	98.6	90	94.3
和室A	件数(件)	249	425	623
	人数(人)	1,467	3,200	3,598
	稼働率(%)	56.7	50	59.4
和室B	件数(件)	238	352	627
	人数(人)	1,496	3,000	4,038
	稼働率(%)	55.7	50	59.4
集会室A	件数(件)	206	269	576
	人数(人)	2,639	3,600	6,481
	稼働率(%)	45.8	50	54.1
集会室B	件数(件)	228	495	579
	人数(人)	2,497	5,000	5,454
	稼働率(%)	51.8	50	55.1
実習室	件数(件)	160	470	415
	人数(人)	1,339	3,000	3,441
	稼働率(%)	37.4	35	39.7

※貸室利用率60.3% 有料利用率84.4%

▽ 不承認0件、取消し48件、減免0件、還付0件

▽ 利用促進の取組

- ▼地域のニーズを図り企画講座の内容を充実させ新規サークルの立上げを促している。
- ▼地区センター便りやHPの活用による情報発信を活発に行っている。
- ▼利用者への丁寧な説明と利用緩和措置などルール周知をに力を入れた。
- ▼分かり易い書類を独自に作成し、新しい利用者への対応を実施した。

■サークル利用も高齢化が進み利用回数の減少なども見られるため、今後は新しいアプローチの工夫を行うことが利用促進には不可欠だと考えられる。そのため講座からの新規サークル立上げや新しいニーズへの開拓など考慮して実践していきたい。

■エレベーター設置により「集会室A」が小さくなり、料金が割安になった影響で今まで稼働率が悪かった「集会室A」の稼働率が良くなった。老人クラブや新しい団体さんの利用が増え、既存のサークルさんとの抽選も多くなっている。丁寧な説明と誠実な対応で平等を担保していく必要性を感じている。

■地区センターの講座から新しい9つのサークルが誕生し、活動をしている。今まで利用が少なかった夜間での利用にもつながっています。

■個人での利用も増えている。特にホールでは子ども向けの「剣道」「空手」「バトン」練習のための利用がされる様になった。

A B C D

適切に実施されている。

(6) 付随業務

▽ 広報業務

- ▼HPをリニューアルし、より分かり易い表示内容、札幌市HPガイドラインに則した内容に近づけた。講座、事業の内容や開放事業の中止などもタイムリーに表示するようにし、最新情報の提供や空室状況も反映し申込みにも対応している。
- ▼地区センター便りを毎月発行し、2つの連町(藻岩・南沢)地区の約1000件、石山地区の約300件、老人クラブや近隣の施設や病院、銀行、マンション等へ回覧している。
- ▼地区センター便りに「QRコード」を表示。HPへ直接、接続できるように工夫している。
- ▼子供向けイベントや講座は近隣の小中学校へ家庭数でもチラシ配布をし、お隣の児童館や保育園などでも協力を頂いている。
- ▼館内には札幌市の施策に関わる情報掲示も行っている。
- ▼北海道新聞販売店が発行するミニコミ誌、10区などに各行事の告知を依頼している。

■地区センター便りを調剤薬局、金融機関など待合室がある場所にも積極的に配架を行っている。センター便りを見ての受講申し込みもアンケート記入から増加している。

■既存の団体さんにもHPの活用を働きかけている。講座情報や部屋の申込みを更に活用して貰いたい。FBでの新たな情報発信にも取り組んでいく予定。

A B C D

HPの大幅リニューアルは、札幌市HPガイドラインに則したウェブアクセシビリティに配慮した内容となっており、大変評価できる。

HPによる迅速なセンターの情報発信に努め、多くの人にHPを見てもらう工夫もなされている。

2 自主事業その他

▽ 自主事業

(実施なし)

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

- ▼第三者委託は札幌市内企業に発注した。
- ▼講座企画においては藻南商店街の加盟店で安価で講師をお願いしている。
- ▼交流事業において地域にある「社会福祉法人 藻岩この実会」へ製品の販売機会を提供している。また団体の評議委員も務めている。
- ▼地域の介護施設や福祉施設の運営委員会や評議委員会に参加し、情報の共有に努めている。
- ▼防災講座、交流事業への参加を広く呼び掛けお互いの情報について地域と共有している。

■福祉施設と地域住民、職員との交流促進や販路拡大に協力するために交流事業での販売を継続的に実施している。  
■福祉施設の商品の販売や清掃等でのスタッフの受入れについても来年度実施に向けて調整中。

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

実施方法	2月～3月 来館者200人に用紙配布して実施 回答者149人
結果概要	<p>①総合的な満足度は目標80%に対し99.3%だった。 ②接客態度に関する満足度は目標80%に対し100%だった。 ③館内清掃は目標80%に対し満足度は99.3%だった。 ④貸室の使い勝手についての満足度は100%だった。 ⑤講座、交流事業の満足度は目標80%に対し125%だった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋の使い勝手については100%が満足と答えている。</li> <li>・ネット予約や利用条件緩和については年々、認知度が高くなっている。</li> <li>・利用者の年代は60歳以上が83%と高齢化が進んでいる。</li> <li>・昼食時間、夕食時間、時間貸しについても認知の割合が高くなってきている。</li> <li>・職員の接客態度は昨年に引き続き100%の満足度となっている。</li> </ul>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①申込みを長期で出来る様にしてほしい。</li> <li>②利用料金を安くして欲しい。割引制度を設けてほしい。</li> <li>③ホールの床が滑ることがある。</li> <li>④公共施設なので営利利用はいかなものか</li> <li>⑤駐車場が満車で停められない時がある。</li> <li>⑥休館中他の施設を利用したが改めて対応の良さを実感した。</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約方法等のルール変更要望については運営協議会等を通じて「利用者の声」として伝えていく。</li> <li>・ホールの床が滑るとのご指摘には調査をし対策をこうじて行く予定。</li> </ul>

■図書室、部屋利用者、来館者等、様々な来館者へアンケート記入をお願いした。全項目で要求水準を大幅に超える満足度の結果となった。高齢化地域なので内容についても記入しやすい様に工夫しながら実施している。(回収率75%)  
■意見、要望については速やかな対応を心がけている。対応が難しい部分については館内掲示や運営協議会、地区センター便りなどで返答を行う予定。

A	B	C	D
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。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	31,168	32,192	1,024
指定管理業務収入	31,168	32,192	1,024
指定管理費	25,103	25,103	0
利用料金	5,065	5,741	676
その他	1,000	1,348	348
自主事業収入	0	0	0
支出	31,168	32,189	1,021
指定管理業務支出	31,168	32,189	1,021
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	3	3
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	3	3

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,217	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、集会室Aの利用率が高く推移したことにより計画より、1,024千円の増となった。
- ▼ その他収入とは、講座・交流事業・印刷サービスに係る収入であり、町内会や老人クラブからの印刷依頼のため、計画より348千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、利用者還元を実施したため1,021千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務による利益還元は、主に利用料金収入の増による余剰金を活用した。246千円を施設修繕の実施、971千円を備品購入・図書室用書籍購入等にあてた。
- ▼ 収支は差引き 3千円の差額が生じた。

■貸室収入、その他収入についても計画を上回る結果となった。それに伴い、「館内の備品」「図書室用雑誌」等、修繕や新しく備品の更新を行った。

■避難所として実際使用された事を踏まえ、自前で「防災用具」の購入を毎年継続して行っている。オムツや非常食、女性用品など細かい対応を実践している。今後も引き続き継続していく。

■図書利用者も増えていることから、高齢者地域でのニーズの高い「パークゴルフ」「病院ガイド」など毎年購入を行い新しい情報として、地域の皆さんに喜んで頂いている。

■ホールの利用が減少し、今後は収入の減少が考えられるが、経費圧縮など引き続き無駄をチェックする細やかな体制を維持していきたい。

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施設修繕及び備品・図書購入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。			
▼ 安定経営能力の維持 ▼当団体の財務状況等は新しい会を発足してから4年が経過し、毎年の収入増により選定時より安定している。	<table border="1" style="width: 100%;"> <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		
▼ 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 ▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼情報公開請求は無かった ▼オンブズマンからの調査依頼はなかった。 ▼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。	<table border="1" style="width: 100%;"> <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>■エレベーター設置工事のための7か月休館後の再稼働の年度で不安も有ったが、概ね計画を上回ることができた。収入についてはホール利用の減少は有ったが、集会室の稼働率が良くなったこと。印刷収入の上回りがあった。ホール利用の社交ダンスサークルの高齢化による活動停止が何組もあり、100%を超えていたホールの利用率も下がっています。単価の高いホール利用率の低下は利用料の減少に直結していくと苦慮している。</p> <p>■利用緩和について認知が進み、個人での利用や比較的空いている夜間帯での「時間貸し利用」が増えている。ホールについては子供向けの個人練習での利用、お正月休みにファミリーでの利用。ちょっとした会議などで基本時間が必要とない団体さんの利用が多い。</p> <p>■区民講座は「夜間」「50代」などニーズを絞り込んでの企画を行ったため、少人数ながらサークルとして新たな活動をしている団体が9つ増えた。募集定員を下回っても少人数で満足度が高ければ、サークルとしての活動への移行が実績として高くなっている。</p> <p>■無料開放の中止も何度かあったが「カレンダーの表示」「事前の確認のお願い」などの声掛けにより混乱はなかった。新しく中学生、高校生向けに「無料自習室」を開設。肌寒いロビーで勉強している学生の居場所づくりを実施してみた。特に問題も無くルールを守って利用されている。</p> <p>■老人クラブの協力が大きく、地区センター便りの配架や講座・交流事業への参加、お手伝いなど交流が進んでいる。</p> <p>■改修によりLED、センサー付きなど設備が更新され経費節減が出来ている。電気料や水道料は大幅に節減できていて助かっている。</p>	<p>■利用者の高齢化が進みホールの時間貸しへの変更が増えている。次の世代の利用促進を促すための講座企画を実施し新しい種目でのホール利用へ繋げていきたい。</p> <p>■福祉の観点から「認知症予防」「健康寿命を延ばす」等の事業を地域の組織と一緒に実施する「もいわピンコロ大学」。ママさん向け「子育て講座」。シニア世代向け「育ジイ講座」等、ニーズをしっかりと絞った内容の講座を実施することで地域ニーズを図りサークル活動へ繋げていきたい。</p> <p>■退職教員や大学生、高校生の力を借りて、地域の子ども達、学生への支援として「無料自習室」の場所を提供、新しい交流づくりを積極的に行っていきたい。</p> <p>■地域の開放図書、学校図書館と連携し、予約件数の多い書籍について、それぞれの蔵書情報の共有を図っていきたい。また閉鎖的になりがちな図書室に外からの風を入れるため、恵庭図書館への見学の実施や本に関わる様々な方々との交流を行い「図書室活用」を働きかえていきたい。</p> <p>「小学生向けの感想文講座」「ビブリオトーク」なども予定している。</p> <p>■地域にある社会福祉法人「藻岩この実会」さんの実習受け入れ施設となり清掃などの軽作業を通じて障がい者の方の自立へのお手伝いを行っていく予定。</p> <p>■ホームページをリニューアルしアクセシビリティを確保し札幌市のガイドラインに近づけていく。今まではPC対応のみだったが時代を鑑みてスマホにも対応できるデザイン構築を行っていく。SNSの活用も必須の現代、FBでの情報発信も積極的に行っていきたい。</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>