

## 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	札幌市すみかわ地区センター	所在地	札幌市南区澄川4条4丁目4-40
開設時期	平成14年2月14日	延床面積	904.42㎡
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、会議室(2室)、和室、実習室		
2 指定管理者			
名称	札幌市すみか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	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		
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		

## 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			
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 地域コミュニティセンターとして「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」という理念のもと、「利用者側に立った接遇や対応」、「公平で確実な受付事務」「4年間を見通した管理運営」を経営の重点として管理運営にあたった。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 「利用者・利用団体が公平で公正な利用ができるようセンター条例や協定書に基づき運営にあたる」ことを基本方針とし、受け付け方法や団体の承認等については、提示されているマニュアルに沿った運用の徹底を図り業務を遂行した。</p> <p>▼ 講座や事業の情報については、広く等しく行き渡るよう、センターだよりを毎月発行し、ホームページにも掲載するとともに、広報さっぽろや新聞のイベントガイドも活用した。</p> <p>▼ 一般利用団体や開放利用者への周知文書を必要に応じて発行し、申込みやキャンセル制度、省エネや利用方法について周知し、公平で公正な利用についての取り組みを図った。</p>	<p>三つの重点を設定し、職員研修などを通して理解や業務遂行能力を高めることにより、利用者からも信頼され、全体としては順調な管理運営ができた。</p> <p>「利用申し込み」や「キャンセル制度」の事務手続きや使用時間など、どの利用者にも公平で公正な対応を行っており、「信頼できるセンター」としての評価をされた。</p> <p>センターの様々な情報は、センターだよりやホームページ、新聞のイベントガイドなどにより、広く等しく行き渡るように力を入れてきた。利用者へのアンケート結果からも情報伝達は、効果的に表れてきている。</p>	<p>A B C D</p> <p>適切に実施されている。</p>

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼ 電気デマンドモニターを導入し、職員に「電力の見える化」を実施しながら、こまめな照明の入り切りを心がけ、電力の削減に努めた。
- ▼ 札幌市が取組むクールビズ・ウォームシェアについて、取組啓発事業に参加し、協力した。
- ▼ 冬季暖房運転を基本的に「タイマー運転」に切り替え「省エネ」への挑戦を試みた。結果、効率的に暖房を入れることができた。
- ▼ 利用者には「省エネ」に対しての理解を促し、協力をお願いした。また、利用が終わった部屋は、職員がすぐに巡回し、電気や暖房の消し忘れなどをチェックした。
- ▼ 使用済み用紙の裏利用や新聞等は町内会の資源回収に協力し、使用済み物品でリサイクルマークのついた物品はリサイクル回収に出した。
- ▼ 事務用品や洗剤などはグリーンガイド製品の購入を心がげた。
- ▼ 市から依頼を受けたものも含め、環境に関するポスターなどは必ず掲示し、利用者への啓発を行った。

▽ 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)

- ▼ 管理運営の組織については、協定書に基づき組織と配置を行った。
- ▼ 日中の常勤職員3名と、夜間パート職員の5名体制により、業務分担の明確化や効率化を図り、業務遂行も円滑に行われた。また、業務の平準化や労働環境の改善を図った。
- ▼ 今年度もパート職員のほか、シルバー人材センターにも簡易業務の委託をし、業務分担の明確化や効率化を図る体制をつくった。
- ▼ 業務研修(個人・全体)を通し、資質の向上や協働意識の醸成を図った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ 受付業務や接客、施設管理について、研修を通して業務遂行の習熟を図った。
- ▼ 朝の打ち合わせや夜間パート職員への引き継ぎ、また、業務日誌による引き継ぎ、更に職員への周知文書(必要に応じ)により、確実な管理業務や受付事務を行い、水準の維持向上に努めた。
- ▼ 日常の点検・整備を確実にし、「安全衛生週間」を設けるなど、安全管理の徹底を図った。

▽ 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)

- ▼ 第三者委託は、下記業務を委託し、仕様書及び要求水準に基づき指導・監督を行い、立会いや検査を通して適正化を図っている。

- ・ 清掃業務
  - 監督 作業中に見回り確認
  - 履行確認 清掃計画、使用物品等の確認書提出  
清掃業務日誌、完了届の提出、立会い検査
- ・ 特別清掃業務
  - 監督 作業中に見回り確認
  - 履行確認 立会い検査
- ・ 警備業務
  - 監督 警備業務日誌の提出
  - 履行確認 機械保守・巡回記録の提出
- ・ 除排雪業務
  - 監督 除排雪指示、確認
  - 履行確認 除排雪の日報、月報、完了届の提出  
立会い検査
- ・ 消防設備保全業務
  - 監督 作業中に見回り確認
  - 履行確認 点検実施計画書の提出及び消防法による点検報告書と消防署報告書類

電気デマンドモニターの導入は有効であり、基本料金を1ランク下げることに成功し、電力の節減を維持している。職員に対し、昨年までに引き続き、「多目的ホールの水銀灯のつけるタイミングや一度に点灯する本数(分散点灯)等」の研修を行い実践した。

暖房のタイマー運転にも取り組み、貸室利用時に効果的な暖房が入り、利用者から「暖かい」と評価された。結果、「省エネ」にもつながり、今後も「省エネ」に関しての意識を利用者と共に高め実践していきたい。

平成29年度は、館長をはじめ職員の異動はなく、大きな業務分担の変更等もなかったため、業務の整理統合や各職員のスキルアップを目標に、業務にあたることができた。

業務に精通するための職員研修を重ねながら、職員資質の向上に努めると共に、休暇の取得がしやすくなるような働きかけを行い、労働環境改善を意識して運営にあたることができた。

平成29年度は、大きな事故やトラブルはなかった。

職員の資質向上へむけての研修は、「接客対応力の向上、業務力のスキルアップ、トラブル回避へむけての対応」等々について、全体及び個別に努力を重ね、隔月研修を行いながら運営にあたってきた。

第三者に対する委託業務等の契約は、札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領に準じている。

業務に対する管理・監督は、特に清掃業者と除排雪業者とは、直接、館長が懇談を行いながら適正な業務にあたらせた。

また、どの契約業者も、業務仕様書に沿った確実な業務をし、指導したり改善を図ってもらうことなく業務を完了した。

各種報告書や記録等についても遅滞なく提出されたことにより業務を円滑に行うことができた。

消防設備点検及び建築物設備点検業者については、館長が直接立ち会いや懇談を交えながら業務にあたらせた。

- ・ 自家用電気工作物保安管理業務
  - 監督 作業中に見回り確認
  - 履行確認 点検実施計画書の提出  
電気事業法等に基づく点検報告書提出
- ・ 自動ドア保全業務
  - 監督 作業中に見回り確認
  - 履行確認 点検実施計画書と報告書の提出
- ・ ガスヒートポンプ保全業務
  - 監督 作業中に見回り確認
  - 履行確認 点検実施計画書と報告書の提出
- ・ 舞台装置保全業務(吊物・収納ステージ)
  - 監督 作業中に見回り確認
  - 履行確認 現場確認
- ・ 建築設備点検業務
  - 監督 作業中に見回り確認
  - 履行確認 現場確認
- ・ 外溝緑地管理業務
  - 監督 作業中に見回り確認
  - 履行確認 立会い検査
- ・ 案内、受付業務委託
  - 監督 職員とともに就業
  - 履行確認 就業報告書の提出

▽ 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 6/27 (全体会)	①平成29年度すみかわ地区センターの運営について(方針・事業・予算等) ②文化祭や運営についての意見交流
第2回 9/28 (館長会)	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 12/19 (全体会)	①節電・省エネについて ②運営状況について ③文化祭の開催状況や利用者目線からの運営について意見交流
第4回 3/7 (館長会)	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
<協議会全体会メンバー> 運営委員会 会長、担当副会長 地域代表 前澄川連合会会長 利用者代表 女性3名 その他 地域振興課職員(課長・係長・担当) 運営委員会事務局員(3名)	

平成29年度の運営協議会は計4回開催し、そのうち1回目と3回目は全体会として、センターの管理運営全般に対し利用者代表から意見を頂戴し、より良いセンターづくりへの参考とし、振興課からは広い視野での示唆をいただいた。  
2回目と4回目は「南区コミュニティ施設館長会議」として札幌市と指定管理者のみで開催した。会議では、各センターの管理運営や課題などを交流することにより、南区全体の施設運営の統一性や連携が図られ大変参考になった。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 会計運営は「<実費弁償による事務処理の受託等>に該当する会計」として行っている。
- ▼ 資金管理は、平成29年度の収支計画書(市提出)に基づき、月ごとに会計帳簿・財務諸表・試算表等で確認している。また、当運営委員会監査により、中間監査や年度末の本監査を実施している。その結果を委員会や総会にて報告し承認を受けている。
- ▼ 日常の現金の取り扱いについては、当委員会現金取扱規程により、現金日計票及び小口現金出納帳に記載し現金の出入りを管理記録している。
- ▼ 現金は、取扱者と確認者により複数で行うこととしている。

財務について、当運営委員会監査及び札幌市の業務監査では指導事項はなく、適切に処理・管理することができている。  
また、平成29年度は指定管理4年の最終年度につき、南税務署にて今期の会計について、審査を受け会計運営が実費弁償会計と確認承認され、計画通りに運営が遂行できた。

<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 事業や講座の終了時や年度末に利用者を対象にしたアンケートを実施し、運営の参考にしてている。</li> <li>▼ 利用者や事業の参加者からの意見や要望については、その都度職員で検討し解決を図った。</li> <li>▼ 窓口での対話や開放時の見回りなど、利用者との交流を図りながら要望や意見を早目に察知し改善に努めた。</li> <li>▼ 直接窓口での苦情はなかったが、今後も利用者への声掛けと共に未然に防ぐ努力を重ねていきたい。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 協定書にある記録・帳票については全て整備し、必要に応じて報告・提出している。</li> <li>▼ 札幌市による検査や運営協議会等で指摘や要望のあった場合は、直ちに改善を図るようにした。</li> <li>▼ セルフモニタリングについては、利用者満足度アンケートを含め各業務についても実施し、館内に掲示し公開している。</li> <li>▼ 事業や札幌市が要求する報告等については、予定通り行うことができた。</li> <li>▼ 事業評価については、各事業が終わるごとに担当職員が報告書を作成し、職員全体で評価・反省し次に生かすようにしている。</li> </ul>	<p>利用者からいくつかの要望としての声はあったが、苦情にはなっていないことから、日頃から利用者を大切にしている気持ちや、改善を図ろうとする姿勢が評価されている結果と考える。</p> <p>今後も要望があった場合には、関係部局との連携をとり、早目に解決する姿勢を大切にしていきたい。また、職員の共通理解を図る機会や研修を通して、接客や対応能力の向上に努めていきたい。</p> <p>記録や帳簿、帳票の整備、札幌市への報告については、かなりきめ細やかに行っていると考える。</p> <p>また、今後も業務の効率化や、職員の意識の向上に向けた取り組みを進めていきたい。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 職員の採用や雇用については、関係法令や市からの要求水準に基づき、運営している。</li> <li>▼ 常勤、パート職員を問わず有給休暇の取得を奨励・推進し労働環境を整えるよう努めた。</li> <li>▼ 隔月の職員全体研修や個別研修などを通して受付業務等のレベルアップを図ったり、交流を通して仲間としての信頼関係を醸成するなど、雇用環境の向上を図った。</li> </ul>	<p>全職員が納得しての勤務のシフトとなるように、各職員の予定や年休取得希望等を配慮しての勤務及び雇用環境に努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">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"> <li>▼ 安全確保のため、職員による日常点検(朝と利用後)や定期点検を行っている。</li> <li>▼ 第三者委託業務による各点検で修繕等を指摘された設備等については直ちに対処している。</li> <li>▼ 利用者のケガや事故、体調不良等が起きた場合の緊急対応の仕方を職員研修で行っている。</li> <li>▼ 消防訓練の実施や救急法の研修を全職員が行い、緊急時に対応できるように努力している。</li> <li>▼ 市民サービスの根幹として、利用者・利用団体に公平で公正な利用ができるよう職員業務研修をするとともに、センター利用案内を「センターだより」「HP」等で随時発信している。</li> <li>▼ 事業や講座では、必ず連絡先や担当者を周知したり、職員連絡網や当運営委員会の役員連絡網、関係機関連絡先、センター委託業者一覧等を作成し、職員全員が適切に対応できる体制をとっている。</li> <li>▼ 保険の加入については、市の要求水準に沿った施設賠償責任保険、併せてマネー保険も加入している。</li> <li>▼ 講座や事業中で起きる万が一の事故のため、当センター主催のものに関しては保険に加入して実施している。</li> </ul>	<p>利用者の安全確保に関しては、日常的に情報交換や意思の疎通を行い、全職員で最重要課題として取り組むことができた。</p> <p>緊急時の対応に関しては、全職員が迅速に正確に丁寧に対応できるよう研修を重ねている。</p> <p>毎月手づくりで発行している「センターだより」が地域の情報源として浸透していることから、「コラム」を活用したり活動様子を写真掲載したりしながら、また市民サービスの状況や運営に関することなどにも触れるなどして、多岐にわたる情報紙として活用している。</p> <p>市の要求水準の施設賠償責任等のほか、毎事業・講座も保険対応をし安全対策をとっている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">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。										

▽ 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)

▼ 清掃業務

- ・ 日常清掃、定期清掃(年2回 5月・11月)
- ・ 特別清掃業務  
実習室レンジフード、調理台クリーニング  
各室空調フィルター及び排水管清掃(3月)

▼ 警備業務

- ・ 機械・巡回警備(毎日夜間1回)
- ・ 警備機械点検(毎月1回)

▼ 保守点検

- ・ 消防用設備等点検業務  
消火器具、自動火災報知設備等  
年2回(8月、2月)
- ・ 自家用電気工作物の保安管理業務  
受電設備及び構内電線路他 年次点検(5月)  
受電設備及び構内電線路他 月1回(各月下旬)
- ・ 自動ドア保守点検業務  
年4回(6、9、12、3月)
- ・ 舞台装置保全業務  
多目的ホール舞台装置吊物ステージ点検  
年に1回(8月)
- ・ ガスヒートポンプ(GHP)保守点検業務  
年1回(9月)の点検及び平成29年度は1万時間  
点検実施(累計3万時間稼働)

▼ 修繕

- ・ 修繕: 集会室Bドアストッパー
- ・ 修理: GHP中和器交換  
GHP室外機部品交換修理(4ヵ所)  
屋上防水補修工事  
消防設備 煙探感知器の取替工事
- ・ 建具などの簡単な修繕は、職員が館内点検時に行った。

□

▼ 備品の管理

- ・ 机等、軽微なものは職員が修理した。

▼ 駐車場の管理

- ・ 混雑する日や事業がある場合は、交通整理をし、安全確保と路上駐車はさせないようにした。  
また、駐輪場所に車を駐車する場合は、特に注意を払った。
- ・ 図書館利用者が利用する場合は、必ずセンターに声をかけてもらうよう要請した。
- ・ 冬期は駐車上に雪を堆積するため、駐車スペース確保と安全に除排雪に配慮した。

▼ 外溝緑地管理業務

- ・ 時期に合わせ花壇の整備を行った。  
(年2回 球根や花の植え替え・草刈)
- ・ 札幌市緑化普及の取組及びエネルギー消費量の低減取組「緑のカーテン」に参加(5月中旬～9月中旬)

▽ 防災

▼ 防災計画に基づき、消防計画の変更点などを消防署に提出、報告するとともに、危機管理に対応できるように研修や訓練を行った。

- ・ 消防計画に基づき消防訓練実施(9月・3月)
- ・ 職員外部研修として各自「救命講習会」への参加
- ・ パート職員やシルバー職員には、救急法やAED研修の実施
- ・ 緊急連絡網や関係者・関係団体名簿を作成配付

施設・設備等の維持管理を指定管理の4年を1サイクルとし、見直しをもって管理に努めている。

多目的ホールの床は傷、汚れが目立ってきているため、今年度から定期清掃において、ホール床の保全のため「樹脂ワックス」から「水性ウレタン塗料」へ変更した。施設の清掃状態は、利用者の評価に直結するため十分配慮していきたい。

館内・トイレの清掃等については、利用者から高い評価を得ている。

保守点検については、日常点検を確実にを行い安全管理に努めた。また、点検等で指摘された事項については、修理や取替を迅速に実施できた。

設備や備品の不備により安全が損なわれたり、利用者に迷惑が掛からないよう修理修繕を行った。

利用者が直接使うものについては、今後も使用前の点検・整備を細やかにしていきたい。

和室の椅子を軽量のものに取り替えたが、利用者から大変好評であり感謝された。

実習室の食器を一部買い替えたが、利用者からは好評である。

駐車スペースの確保に関する誘導をはじめ、職員による除雪など、利用と安全に配慮することに努めた。

利用者からも除排雪がこまめに行われ安全であること、また、植栽に関しても同様に評価されている。

四季折々の花壇の手入れ(冬季は除く)は、利用者から好評を得ている。

緊急時の対応マニュアルの作成や連絡一覧の作成、適切な訓練や研修を行うことにより、危機管理意識が保たれた。

小さな事故や出来事などでも館長への報告と共に職員間の情報共有を行った。

救急救命に対する職員のスキルアップを図った。

(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

	講座名	回数	受講者 計画 人	受講者 実数 人	達成率(%)			
					受講 者数	理解度	満足度	
1	女性のための健康体操 ～コアエクササイズ～	8	20	17	85	100	100	
2	若石(足もみ)健康法	5	20	17	85	100	100	
3	生活に役立つワード講座 ～基本編～	7	12	8	67	100	100	
4	シニアのためのPC講座 ～エクセルを楽しもう～	6	10	9	90	100	100	
5	女性のための健康体操 ～姿勢改善コアエクササイズ～	5	18	19	106	100	100	
6	唱歌・叙情歌を歌おう講座	7	20	12	60	100	100	
7	親子で楽しくクッキング	1	12	16	133	100	100	
8	住民企画講座 懐かしの歌を歌おう講座	4	18	23	128	100	100	
9	生活に役立つワード講座 ～活用編～	6	12	10	83	100	100	
10	シニアのためのPC講座Ⅱ ～エクセルを活用しよう～	6	10	6	60	100	100	
11	若石(足もみ)健康法講座 ～冬に向けての冷え対策～	3	20	12	60	100	100	
12	女性のための健康体操 ～代謝UPコアエクササイズ～	8	18	18	100	100	100	
13	住民企画講座 フラワーアレンジメント	1	12	13	108	100	100	
14	住民企画講座 冬野菜たっぷり料理講座	3	12	12	100	100	100	
15	地域まちづくり講座 災害に備えて	1	30	29	97	100	100	
計			71	244	221	90.8	100.0	100.0

※ 各講座の達成率目標値は受講者80%、理解度80%、満足度80%としている。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	事業名	参加者 計画	参加者 実数	達成率
1	シニアサロン事業	20	16	80%
2	夏休み子ども寺子屋	20	16	80%
3	北海道大学連合吹奏楽団 オータムコンサート	100	180	180%
4	秋の芸術展	700	937	134%
5	第16回 文化祭	500	568	114%
6	卓球お楽しみ交流会	24	24	100%
7	冬休み子ども寺子屋	30	34	113%
8	囲碁交流会	24	18	75%
9	ウオームシアター事業 みんなで映画をみよう!	80	77	96%
10	周年記念事業 ジャズコンサート	120	118	98%
計		1,618	1,988	107%

※ 各事業の達成率目標値は参加者計画の80%としている。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

	開放名	回数	利用者 予定数 人	利用者 実数 人	充足率 %
1	卓球開放	92	568	514	90.5
2	バドミントン開放	58	710	654	92.1
3	囲碁開放	98	1510	1,351	89.5
4	将棋開放	97	537	424	79.0
計		345	3,325	2,943	88.5
(前年度参考)		355	3,505	3,363	95.9

人数が集まらなく、やむを得ず中止とした講座があったが、好評だった「女性のための健康体操」と「若石(足もみ)健康法講座」の2講座を再度リクエスト実施することで補い、結果、計画を上回る15講座を実施することが出来た。  
初めて「親子クッキング講座」を企画したことで、若い世代の受講者が増えたことや、「フラワーアレンジメント講座」からは、新たにサークルが誕生したことが良かった。  
内容としては定期講座、まちづくり講座、住民企画講座をバランス良く実施できた。  
達成率においては、受講者数が未達成の講座もあったが、年間平均ではすべての項目で達成することができた。  
設置目的である地域住民の生涯学習の普及振興を図ることが十分できたと考える。

事業は、計画通り、10事業を実施した。  
参加者達成率においては高い事業が多く、年間平均では目標達成率を満たすことができた。  
また、以前より要望の多かった「ジャズコンサート」を周年記念事業として開催することができ、満足度も非常に高く、地域住民に喜ばれる良い演奏会であったと、企画・運営においても満足している。

施設開放事業は、空き室の活用、地域住民の交流や余暇の有効利用、健康増進に運動をする場の提供として役立つことができた。  
開放事業利用者の高齢化が進み利用が減ってきているが、バドミントン開放利用者が、貸室利用をするきっかけにもなり利用拡大としても効果があった。

A	B	C	D

適切に実施されている。  
区民講座は好評の講座を再実施する等工夫がみられるほか、全体の理解度、満足度も高い。  
交流事業も要望のあった事業を実施するなど、利用者のニーズに応えようと努めている。

(5)施設利用に関する業務		▽ 利用件数等				平成29年度は、利用団体の撤退が予想され、前年度維持を目標にしていたが、新規利用、講座からのサークル結成、南区内の公共施設の改修工事により当センターの利用があり急激な利用の低下はなかった。 また、講座からのサークル化もありよかった。 今後も、利用サークルの維持運営の相談を受けながら、新規利用の拡大をセンターだより等で促していきたい。	A	B	C	D					
		H28実績	H29計画	H29実績	適切に実施されている。										
(5)施設利用に関する業務	ホール	件数(件)	949	944	983										
		人数(人)	19,886	19,787	20,328										
		稼働率(%)	80.3	80	83.2										
	会議室	件数(件)	1,282	1,276	1,286										
		人数(人)	11,154	11,098	11,287										
		稼働率(%)	59.0	59	59.5										
	実習室等	件数(件)	347	345	360										
		人数(人)	3,133	3,117	3,093										
		稼働率(%)	33.1	33	34.3										
	その他(和室)	件数(件)	677	674	653										
		人数(人)	5,633	5,605	5,069										
		稼働率(%)	64.6	64	63.0										
	計	件数(件)	3,255	3,239	3,282										
		人数(人)	39,806	39,607	39,777										
		稼働率(%)	59.2	59.0	59.9										
▽ 不承認、取消し、減免、還付															
不承認 0 件 取消し 0 件															
減免 0 件															
キャンセル還付 3 件 (半額 3 件・全額 0 件)															
キャンセル徴収 17 件 (半額 4 件・全額 13 件)															
変更 28 件 (清算有 2 件・清算無 26 件)															
取り下げ 3 件															
▽ 利用促進の取組															
▼ センターの貸室利用状況や空き室情報を「利用一覧表」にし、館内の玄関に掲示、ホームページ等でも同様に随時知らせている。利用稼働率が上がるほど利用希望の競合がおきる可能性が高くなるため、確かな利用案内に努めた。															
▼ これまで同様、センターだよりやホームページ等で、貸室や講座・事業、利用サークルの紹介、イベントなどを掲載し利用促進に努めた。また、講座・事業は個別に配布用チラシを作り宣伝、併せて、センターだよりも商業施設に掲示依頼をした。															
▼ 利用の少ない貸室は、講座・事業で利用し、利用につながるように努めた。															
貸室や空き室状況などを一覧表にし掲示することで、問い合わせや相談にもすぐに対応でき、効率的に窓口業務を進めることができた。															
また、センターだよりやホームページ等で広報活動を行い、利用促進に努めたことにより、新規利用やサークルへの加入者があり成果が出ている。															
(6)付随業務		▽ 広報業務													
		▼ リーフレットを受付に常時配備													
		▼ 広報さっぽろ、STVデータ放送への講座・事業の掲載													
		▼ 「センターだより」を毎月発行し、館内配置のほか地域内に全戸回覧													
		▼ 講座・事業の個別チラシを作成し、館内配置・配布													
		▼ 新聞のイベントガイドなどに事業の掲載を依頼													
		▼ ホームページの運営 HPアドレス: <a href="http://www.sumikawa-chikuceneter.jp">http://www.sumikawa-chikuceneter.jp</a>													
		「広報さっぽろ」と共に「センターだより」が地域の情報源になっていることから、毎月発行するセンターだよりのメッセージも「読んでもらえる便り」となることを目指して発信している。また、写真なども取り入れ工夫した掲載をこれからも発信していきたい。													
		また、HPも、閲覧回数が増え、「空き室状況」「開放事業の変更・中止」を見て利用されているようであり、より充実したHPにしていきたい。													
		適切に実施されている。													

2 自主事業その他			A B C D																																																	
▽ 自主事業 ▼ 本業務を遂行するため自主事業は行っていない。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 市内企業等の活用については、地域、区内、市内の順に物品購入、修繕などを発注した。 ▼ 印刷物は障がい者就労継続支援事業団体に依頼している。 ▼ 前年度に引き続き、地域の障がい者支援団体が当センターを使い、自作の絵画展示をする際、センターだよりに鑑賞案内を掲載し、活動の支援をしている。		福祉施策への配慮として、福祉団体に業務を依頼したり、諸活動を支援していく姿勢は今後も続けていく。	適切に実施されている。																																																	
3 利用者の満足度			A B C D																																																	
▽ 利用者アンケートの結果			A B C D																																																	
実施方法	セルフモニタリング 回答者 計 1,246人 ・センター利用者(サークル、他) 実施期間 平成30年2月7~3月19日 実施人数 センター利用者 730名 内 回答者 596人 ・講座・事業アンケート 実施期間 講座・事業終了時 実施人数 講座受講者 221名 内 回答者 187人 事業参加者 1,988名 内 回答者 463人	全ての項目において高い評価を得たが、少数ながら評価の低い方がいることを受け止め、職員全員で結果を共有し、今後はさらに良い評価を得られる様、接遇、施設管理、講座・事業の企画運営に努めていきたいと考える。  広報媒体として「地区センターだより」が定着してきており、講座や事業についての情報発信源となっている。今後も更なる紙面の充実を求めていきたい。また、広報媒体として、掲示等を含め工夫していきたい。	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。																																																	
結果概要 セルフモニタリング 回答者1,246人																																																				
質問 \ 回答	<table border="1"> <thead> <tr> <th>満足</th> <th>← 良い</th> <th>← 悪い</th> </tr> <tr> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> <th>0</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合的満足度</td> <td>67.8%</td> <td>25.4%</td> <td>5.3%</td> <td>1.3%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>職員の接遇</td> <td>74.2%</td> <td>17.1%</td> <td>8.5%</td> <td>0.2%</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td>講座の満足度</td> <td>71.7%</td> <td>19.9%</td> <td>8.0%</td> <td>0.4%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>理解度</td> <td>76.4%</td> <td>16.0%</td> <td>7.6%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>事業の満足度</td> <td>64.3%</td> <td>27.2%</td> <td>8.2%</td> <td>0.0%</td> <td>0.3%</td> </tr> <tr> <td>貸室の満足度</td> <td>56.6%</td> <td>35.7%</td> <td>5.3%</td> <td>2.0%</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>館内の清掃</td> <td>76.6%</td> <td>16.6%</td> <td>6.3%</td> <td>0.3%</td> <td>0.1%</td> </tr> </tbody> </table>		満足	← 良い	← 悪い	4	3	2	1	0	総合的満足度	67.8%	25.4%	5.3%	1.3%	0.2%	職員の接遇	74.2%	17.1%	8.5%	0.2%	0.1%	講座の満足度	71.7%	19.9%	8.0%	0.4%	0.0%	理解度	76.4%	16.0%	7.6%	0.0%	0.0%	事業の満足度	64.3%	27.2%	8.2%	0.0%	0.3%	貸室の満足度	56.6%	35.7%	5.3%	2.0%	0.4%	館内の清掃	76.6%	16.6%	6.3%	0.3%	0.1%
満足	← 良い		← 悪い																																																	
4	3		2	1	0																																															
総合的満足度	67.8%		25.4%	5.3%	1.3%	0.2%																																														
職員の接遇	74.2%		17.1%	8.5%	0.2%	0.1%																																														
講座の満足度	71.7%		19.9%	8.0%	0.4%	0.0%																																														
理解度	76.4%		16.0%	7.6%	0.0%	0.0%																																														
事業の満足度	64.3%		27.2%	8.2%	0.0%	0.3%																																														
貸室の満足度	56.6%	35.7%	5.3%	2.0%	0.4%																																															
館内の清掃	76.6%	16.6%	6.3%	0.3%	0.1%																																															
情報を得た広報媒体の割合 講座																																																				
事業																																																				
※ センターだよりは町内回覧をしている																																																				
要求水準(札幌市指標) 総合的満足度、職員の接遇、講座の満足度、事業の満足度 貸室の満足度、館内の清掃、1以上が80%																																																				
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>総合的満足度</td> <td>良い(1)以上が</td> <td>99.8 %</td> </tr> <tr> <td>職員の接遇</td> <td>良い(1)以上が</td> <td>99.9 %</td> </tr> <tr> <td>講座の満足度</td> <td>良い(1)以上が</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>理解度</td> <td>良い(1)以上が</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>事業の満足度</td> <td>良い(1)以上が</td> <td>99.7 %</td> </tr> <tr> <td>貸室の満足度</td> <td>良い(1)以上が</td> <td>99.6 %</td> </tr> <tr> <td>館内の清掃</td> <td>良い(1)以上が</td> <td>99.9 %</td> </tr> </tbody> </table> いずれの項目も、要求水準の目標値以上の評価を頂いた。		総合的満足度	良い(1)以上が	99.8 %	職員の接遇	良い(1)以上が	99.9 %	講座の満足度	良い(1)以上が	100 %	理解度	良い(1)以上が	100 %	事業の満足度	良い(1)以上が	99.7 %	貸室の満足度	良い(1)以上が	99.6 %	館内の清掃	良い(1)以上が	99.9 %																														
総合的満足度	良い(1)以上が	99.8 %																																																		
職員の接遇	良い(1)以上が	99.9 %																																																		
講座の満足度	良い(1)以上が	100 %																																																		
理解度	良い(1)以上が	100 %																																																		
事業の満足度	良い(1)以上が	99.7 %																																																		
貸室の満足度	良い(1)以上が	99.6 %																																																		
館内の清掃	良い(1)以上が	99.9 %																																																		



<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>▼利用に関する制度や施設・設備に関する意見・要望</p> <p>【要望】「ヘッドマイク」があるといいのだが。</p> <p>【対応】主にホールにおけるエアロビクス系やダンス系の指導者用マイクとしての要望であったため、その必要性を認め用意した。</p> <p>【要望】インターネット(Wifi)が使える環境にして欲しい。</p> <p>【対応】利用者には必要な要望と受け止め、今後の検討課題とする。関係部局とも相談しながら、どのような形で整備していくことが良いのかを模索してみたい。</p> <p>【要望】和室利用の方や職員から老朽化した椅子についての新規購入希望の声がでる。</p> <p>【対応】和室に関しては、洋室へ変換しての利用も増えている現状から、軽いパイプ椅子が扱いやすいとの声が職員から上がっていたことから、軽量椅子に全て取り換えた。利用者からも好評である。</p>	<p>意見や要望があった場合には、内容や状況を把握検討し、センター内での適切な対応を行う。要望内容によっては関係部局との連携をとりながら対処していくことができた。</p> <p>今後も「利用者目線」を心がけ、利用者との日常会話の中から要望や要求を把握し、円満に対応した業務を遂行していきたい。</p>
-------------------------	--	--

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H29計画	H29決算	差
収入	21,085	21,436	351
指定管理業務収入	21,085	21,436	351
指定管理費	15,424	15,424	0
利用料金	5,000	5,299	299
その他	661	713	52
自主事業収入	0	0	0
支出	21,085	21,395	310
指定管理業務支出	21,085	21,395	310
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	41	41
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	41	41

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	286	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 指定管理業務収入
  - ・ 利用料金は、新規の利用及び他館のホール耐震工事休館による当館の利用により計画より299千円の増となった。
  - ・ その他の収入としての講座等の収入は、中止となった講座、定員を割った講座などがあったが、その代替え、補填として好評だった講座を追加し、52千円の増となった。
  - ・ 収入全体としては、計画より351千円上回った。
  
- ▼ 指定管理業務支出
  - ・ 業務支出の件数費、事業費はほぼ予定通りの執行となった。
  - ・ 管理費においては、光熱水費など前年度同様に省エネに励み、他の経費についても見直しを行いながら執行した。
  - 予算を若干下回るものもあり、予算の残額と収入の増収を利用し、市備品の入替え、補充を行った。
  - ・ 支出全体としては計画より310千円増となった。
  
- ▼ 指定管理業務による利益還元
  - ・ 収入益及び予算の残額を活用し、市備品の入替え、補充を行い286千円を支出した。
  - 市備品の入替え: 折りたたみ軽量椅子(和室)、スリッパ
  - 補充: 展示パネル・パイプ、実習室食器補充 他
  
- ▼ 結果、収支は差引き41千円の差額が生じ、純利益となった。
  
- ▼ 法人税等は、当会計が法人税基本通達15-1-28《実費弁償による事務処理の受託等》に該当していることから、平成26～29年度までの税金の申告が免除となっている。
- ※ 自主事業は、本業務遂行のため実施していない。

A	B	C	D

適切に実施されている。  
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に活用しており、評価できる。

収入は、利用料金、その他の収入がいずれも計画より上回り、安定した運営ができた。  
特に、その他の収入については予定収入を得ることにより、講座事業を充実することができた。  
次年度も、貸室、講座等の利用が上がるような工夫を更にしていきたい。

支出は、随時、経費の検討を行いながら執行し、今年度も利用者の協力を得ながら光熱水費の節減ができた。  
今後も、必要経費を見極め、先を見通しながら、運営していきたい。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 安定した経営をするために、今年度も「収入の確保」と「経費の縮減」「人材育成と労働環境の向上」を重視して運営にあたった。</li> <li>▼ 収入の確保としては、現状の維持と夜間利用の増加に努めた。</li> <li>▼ 講座等の運営も、受講者のニーズに合った講座内容を実施することや、より受講生の要望や能力に応じた講座になるように配慮することで、集客力を上げていく努力を行った。 また、講座からサークル結成を図るなど、生涯学習の一助とし、今後の利用にも繋げるようにした。</li> <li>▼ 経費の縮減については、光熱水費など省エネの励行を進めることはもとより、経費の見直しを図りながら進めた。</li> <li>▼ 人材育成と労働環境の向上については、窓口、講座、事業等の業務の理解を深め、接遇などの研修を通して確実な業務ができるよう職員の資質の向上に努めた。また、勤務体系や有給休暇の取得も配慮した。</li> <li>▼ これまで同様、余剰金が出た場合には、講座・事業、市の貸与備品の更新(購入)や施設・設備の改善(修繕等)に配分し、利用者や札幌市の利益に寄与していきたい。</li> </ul>		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"> <li>▼ 個人情報については札幌市個人情報保護条例の定めるところにより、適正に行っている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 貸室申請書、講座受講者名簿、事業参加者名簿、利用団体登録書、施設使用申告書等は一括管理し、施錠できる書庫で保管・管理している。</li> <li>・ マイナンバー制度が平成28年1月1日から実施され、マイナンバーの関係書類は重要機密として取り扱い、常時施錠保管としている。</li> <li>・ 文書の廃棄においても個人情報に十分留意し、シュレッダー処理パソコン、記憶媒体等からの削除を確実に実施している。</li> <li>・ 利用サークルの問い合わせ等については、基本的にはセンターが窓口となり、第三者からの問い合わせには、サークルの担当者本人の承諾を得てから連絡先等を伝えるを厳守している。</li> <li>・ パソコンは順次更新し、セキュリティソフトを 入れウイルス対策をしている。</li> </ul> </li> <li>以上、札幌市と同等の責務をもって、札幌市から利用者に関する個人情報の開示の要求等があった場合には、これに応じる。</li> <li>▼ 札幌市情報公開条例 情報公開の努力をし、札幌市から管理業務に関する文書等の提出の要求があった場合には、これに応じる。 情報公開請求件数 0件</li> <li>▼ 行政手続条例 使用承認等の行政処分は、同条例の定めに従い対応する。 事例 無</li> <li>▼ オンブズマン条例 オンブズマンが苦情等の調査のため必要があると認めたときに実施する質問、事情聴取、又は実地の調査について協力することに努める。 実地調査 無</li> <li>▼ 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例 条例の基本理念、施策を理解し、協定に関連する契約(第三者への委託、物品調達等)は、札幌市の物品・役務契約等事務取扱要領に基づき、役務契約に暴力団がかかわった場合の「契約の解除」を入れ対応している。 については、暴力団や暴力団関係事業者相手の契約はない。</li> </ul>		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>①業務計画の達成度について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営に関しては、全般にわたり計画的・安定的に運営することができた。</li> <li>・常勤職員3名と夜間パート職員の5名体制で、業務分担の明確化や効率化を図り業務遂行を円滑に行ってきた。</li> <li>・窓口の受付及び案内業務に関しては、直接のトラブルや苦情はなく順調な業務遂行ができた。各サークルの担当者が変わる時期に、予約の仕方での問い合わせや説明を要する事があった程度である。</li> <li>・講座については、年度当初の予定していた講座数を上回る15講座を実施した。</li> <li>・事業においては、計画通りに滞りなく実施することができた。また、市と連携したウォームシェア事業に関しては、実施期間中のホールでの湯茶の提供を含め、昨年度以上に強化した取り組みを行い利用者から好評のうちに終えることができた。</li> </ul> <p>②施設設備の維持管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理については、各職員が分担し「朝夕の点検」、「利用後の整理整頓・点検」、「安全衛生週間の設定」、また、「職員研修」時に合わせて館内の整理整頓や設備の点検を実施する等、年間を通して維持管理に努め、軽微な修理や交換等も職員が行い、大きなトラブルや事故もなく管理することができた。</li> <li>・施設設備の修理修繕は、屋上の防水シートや同じく屋上の空調機(エアコン)の修理や交換を行ったほか、必要な物品を購入等して適切な維持管理にあたった。</li> </ul> <p>③収支について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収入について、利用料金収入は多目的ホールの利用団体の撤退、また、区分利用から安価な時間貸しに変わる中、新規利用団体、講座からのサークル結成、南区内の公共施設の補修工事休館で一過性ではあるが当センターの利用があり、5,299千円と昨年度より若干増収した。利用団体の変遷は、団体縮小や高齢化による撤退などいろいろと要因はあるが、当センターを利用していただけるよう努めた。</li> <li>・支出は、経費を検討しながら、また、光熱水費の電気料金が上がる中でデマンド電力を注視し省エネに努め、予算内におさめることができた。</li> <li>・収支は、赤字なく増収分は利益還元として、市の備品の入替補充にも貢献できた。</li> <li>・当会計は、法人税基本通達15-1-28「実費弁償による事務処理の受託等」により、平成26～29年度までの法人税等の税金の申告が免除となっている。については、当4年間の会計について、南税務署にて審査を受け、当期の会計運営が実費弁償会計と確認され承認された。また、あわせて、次期平成30年度から34年度も、実費弁償会計の運営を認められた。</li> </ul> <p>④利用者の満足度について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セルフモニタリング調査及び各事業、講座のアンケートからセンターの利用満足度、事業・講座等の満足度、職員の接遇、館内の清掃状況で高い評価を得ている。</li> <li>・年度当初に掲げた経営のスローガン「地域に愛される地区センターの創造」のもと、「温かく細やかな対応」「原則は確実に対応は誠意をもって」「向上心をもっての業務推進」が職員によって実践された成果と感じている。今後も職員の共通意識として実践していきたい。</li> </ul>	<p>①について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安定的な管理運営ができるよう今後も有料利用の確保に努める。</li> <li>・苦情等が起きてからの適切な対応はもちろんであるが、未然に防ぐ「利用者目線」での業務点検を職員の共通理解のもと日常的に行っていく。</li> <li>・事業・講座などは、計画通りに実施できるように努める。PR活動に努め、参加者や受講者を確保する努力を図る。</li> <li>・無料開放事業については、住民の憩いの場として「施設活用事業」と名称を変更し、健康増進の場として継続実施していく。</li> </ul> <p>②について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・築17年、建物や設備の修理修繕や機器の交換時期となってきたため、日常的に設備点検を行い、安全な施設・設備の維持管理に努める。</li> <li>・利用者の安全にかかわることや、実習室の器具の衛生等については、日常点検の強化を図っていく。</li> <li>・施設の清掃や環境美化を心掛け、利用者が気持ちよく利用できる施設の管理運営に、職員一同で当たりたい。</li> </ul> <p>③について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度から34年度の利用収入目標額は年額5,572千円としている。これまで同様、現状を維持し、新規利用を増やすよう努め、収入確保に努力する。</li> <li>・支出に関しては、経費をさらに検討しながら、これまで同様に適切な運営を行っていく。光熱水費の省エネについても、今後も引き続き努力していく。</li> <li>・収支をみながら「住民還元」として文化事業・講座の充実や、設備や備品の改善を図っていききたい。</li> </ul> <p>④について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も「利用者目線を大切にしたい接遇や対応」を心がけ、研修及び共通理解を職員で行っていく。</li> <li>・利用者拡大や参加者増加へ向けて、昨年度以上に地域への情宣活動や広報活動に力を入れ、事業や講座をはじめとする当センターの活動をPRしていく。</li> <li>・利用者へのサービスの向上を図るための工夫を、センターだよりの充実や利用者サービス(受付早見表、利用状況一覧表、冬期間の利用時の事前暖房)の観点から行っていききたい。また、ホームページの充実やインターネット予約関連の検討を進めたい。</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>(改善を要する事項は特になし)</p>