

## 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30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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 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、「地域に愛されるセンターの創造」をスローガンに、三つの重点を策定し、全職員で管理運営にあたっている。	職員研修などを通して理解や業務遂行能力を高める努力をし、利用者からも信頼される管理運営ができた。	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 適切に実施されている。	A	B	C	D
A	B	C	D				

## ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

- ▼ 「札幌市区民センター条例」及び「条例施行規則」や「使用基準」「職員マニュアル」等々に沿った運営にあたり、スムーズな運用と業務を遂行した。
- ▼ 講座や事業の情報が広く等しく行き渡るよう、毎月発行のセンターだよりを地域回覧及び公共機関に掲示すると共に、ホームページ・広報さっぽろ・新聞イベントガイド等も活用してPR活動に力を入れた。
- ▼ 「施設活用事業(無料開放)」については、4種類(囲碁・将棋・卓球・バドミントン)を毎週設定し、連続して中止にならないように実施した。
- ▼ 館内ロビーや掲示板の有効活用を心がけ、地域住民の「休憩の場や作品ギャラリー」としても活用した。

## ▽ 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活用(職員に「電力の見える化」)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、啓発に努めながら実践した。
- ▼ 冬季暖房運転「タイマー運転」に切り替え「省エネ」への挑戦を試み、結果効率的に暖房調整ができた。
- ▼ 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けた。
- ▼ 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、使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名体制により組織と業務分担を行った。
- ▼ 他にシルバー人材センターから1名の派遣職員を加え、業務分担の明確化や効率化を図る体制をつくった。
- ▼ 研修計画に基づき職員研修を通年で実施し、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、研修ごとに事例を通して学習した。
- ▼ 朝の職員同士の打ち合わせや夜間パート職員との引き継ぎ等を、毎日きめ細かく行った。
- ▼ 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。

職員研修を重ねながら、スムーズな運営ができた。  
センターのPR活動に力を入れ、結果昨年度は過去最高利用者数を記録した。  
施設活用事業の利用者は、「囲碁」と「バドミントン」において特に多く、毎回のよう満員を記録し、利用者に満足感を与えた。  
年間来館者総数が過去最高を記録し、「地域に愛されるセンター」の創造に向かっている。

電気デマンドモニターの導入は有効であり、基本料金を維持しながら消費電力の節減を継続することができた。  
冬期間の暖房のタイマー運転も継続して取り組み、「ホール利用者」に効果的な暖房を省エネと共に供給することができた。  
経費節減への細かい積み重ねを職員で共有できた。

平成30年度は、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。  
職員研修の機会を定期的にもち資質の向上に努めた。

職員研修は、具体的な事例をあげながら学び合い、結果利用者から高い評価(モニタリング結果)を維持している。

▽ 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)

▼ 第三者委託は札幌市に届け出をした下記業務である、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行い、業務の管理は仕様書及び要求水準に基づき指導・監督、立会いや検査を通して適正を確保している。

- ・ 清掃業務
- ・ 特別清掃業務
- ・ 警備業務
- ・ 除排雪業務
- ・ 消防設備保全業務
- ・ 自家用電気工作物保安管理業務
- ・ 自動ドア保全業務
- ・ ガスヒートポンプ保全業務
- ・ 舞台装置保全業務(吊物・収納ステージ)
- ・ 建築設備点検業務
- ・ 案内、受付業務及び内外営繕業務委託

▽ 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 7/23 (全体会)	①平成30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 9/27 (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 12/18 (全体会)	①苦情(夏季の臭気)対応について 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 12/18 (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5回 3/13 (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
<p>&lt;協議会全体会メンバー&gt;</p> <p>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 3サークル代表            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)</p>	

▽ 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30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。

業務に対する管理・監督は、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、各種報告書や記録等についても遅滞なく提出され、業務を円滑に完了した。

平成30年度の運営協議会は計5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・4・5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。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 要望や苦情に関しては、職員研修の度に対応マニュアルを確認している。</li> <li>▼ 基本的に対応職員の誠意ある言動が初期対応となるが、その後は館長が窓口となるようにした。</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>▼ 利用者・事業・講座参加者別にセルフモニタリングを実施し、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> <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、利用者指摘・要望のあった場合は、直ちに改善を図るよう努めた。</li> </ul>	<p>利用者からの要望等に関しては、誠意をもって対応してきた。夏季の部屋臭気苦情については、できる範囲の対応をもって解決した。</p> <p>記録や帳簿、帳票の整備、札幌市への報告については、きめ細やかに行っている。</p> <p>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>													
(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"> <li>▼ 指定管理者の申請時に提案した収支計画書に記載の通り、昨年度で月額3万円程度、事務職員の月給をアップし支給した。</li> <li>▼ パート職員の時給は、最低賃金835円(平成30年10月1日発行)を上回る、845円を支給している。</li> <li>▼ 夜間パート職員が時間外労働及び深夜労働をした場合は、それぞれ法廷割合以上の割り増し賃金を支払っている。</li> <li>▼ 労使協定(36協定)を労働基準監督署に届け出ている。行政指導は一度も受けなかった。</li> <li>▼ セクハラ・パワハラ防止策について、雇用契約書に明記した。</li> <li>▼ 常勤・パート職員共に有給休暇の取得を奨励し、全員が5日以上有効に取得活用した。</li> <li>▼ 隔月の職員全体研修や個別研修などを通して、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>勤務のシフト作成にあたっては、各職員の予定や年休取得希望等を配慮して計画を立てている。</p> <p>定期的に職員との懇談機会をもち、職場環境における思い等を聞きながら職員環境改善に努めることができた。</p> <p>職場の雰囲気はとても良い。</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。															
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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た。</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>▼ 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> </ul>	<p>利用者の安全確保に関して、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、迅速に正確に丁寧に行えるよう研修を重ねている。</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良好である。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">特に経費削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の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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	施設・設備等の維持管理については良好である。				特に経費削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の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。			
A	B	C	D												
施設・設備等の維持管理については良好である。															
特に経費削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の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。															

- ▼ 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。
- ▼ 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。

▽ 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(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
- ▼ 修繕
  - ガス漏れ探知機、非常用照明、誘導灯、煙感知器交換
  - 実習室給気モーターダンパー交換
  - 音響ケーブル交換、和室ロールマット交換
  - 集会室パネルカーペット一部交換
  - 郵便受交換
  - 照明三脚修理
  - ・ 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。
  - ・ 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
  - ・ 時期に合わせて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)

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。

施設・設備等の維持管理を指定管理の5年を1サイクルとし、見直しをもって管理に努めている。

保守点検については、日常点検を確実にし安全管理に努めた。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、必要に応じて適切に修理修繕を行った。

職員による駐車誘導や冬期間の除雪など、利用と安全に配慮することに努めた。

手入れがこまめにできるよう、シルバー人材センターの業務委託を活用した。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。

## ▽ 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。

- ・ 消防訓練の実施(9月・3月)
- ・ 職員全員が救急法や心肺蘇生法・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
- ・ 南消防署澄川出張所との連携

緊急時の対応マニュアルや連絡一覧の更新作成。適切な訓練や研修の実施。

職員間の伝達及び情報共有とともに救急救命などのスキルアップを図った。

## (4)事業の計画・実施業務

## ▽ 市民に関する学習機会の提供業務

## ▼ 区民講座に関する業務の実施

	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	22	110	100	100
2	住民企画講座 楽しいパステルアート	3	10	9	90	100	100
3	初めての韓国語講座	6	12	12	100	100	100
4	住民企画講座 やさしいオカリナ講座	5	10	3	30	100	100
5	住民企画講座 俳句入門講座	5	12	14	117	100	100
6	パソコン初心者のための ワード講座 ～基本編～	6	10	6	60	100	100
7	ヨガ健康体操講座	6	18	14	78	100	100
8	若石(足もみ)健康法講座 ～体の疲れを足もみで解消しよう～	3	20	18	90	100	100
9	パソコン初心者のための ワード講座 ～活用編～	6	10	9	90	100	100
10	女性のための健康体操 ～姿勢改善コアエクササイズ～	6	20	20	100	100	100
11	親子で楽しくクッキング	1	12	13	108	100	100
12	パソコンエクセル講座 ～基本編～	6	10	10	100	100	100
13	ヨガ健康体操講座Ⅱ ～体の調子を整える～	6	18	19	106	100	100
14	若石(足もみ)健康法講座 ～呼吸器の機能を高めよう～	3	20	12	60	100	100
15	パソコンエクセル講座 ～活用編～	6	10	11	110	100	100
16	女性のための健康体操 ～代謝UPコアエクササイズ～	6	20	25	125	100	100
17	ヨガ健康体操講座Ⅲ ～春に向け体の調子を整える～	6	18	12	67	100	100
18	地域まちづくり講座 災害に備えて	4	30	24	80	100	100
計		92	280	253	90.0	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。

A B C D

適切に実施されている。  
区民講座はアンケート開催の要望があったものを追加実施する等工夫がみられるほか、全体の理解度や満足度も高い。  
交流事業についても計画を上回って実施したことは評価できる。

「楽しいパステルアート」や「初めての韓国語講座」からは、新たにサークルが誕生し貸室利用が増えた。受講者が少なく開催の判断に迷う講座があったが、講師と相談の上開催した結果、サークルへの加入につながり会員が増えたことは良かった。

「女性のための健康体操」と「若石(足もみ)健康法講座」については、アンケート開催の要望が実施後強かったため、再度開講した結果、計画を上回る18講座を実施することとなった。

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。

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にできたと考える。

## ▼地域住民の交流等を目的とした事業の開催

	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	12	60%
2	夏休み子ども寺子屋	20	29	145%
3	シニアサロン事業Ⅱ	20	17	85%
4	秋の芸術展	700	652	93%
5	第17回 文化祭	500	605	121%
6	卓球交流会	24	20	83%
7	シニアサロン事業Ⅲ	20	20	100%
8	Xmasマジックショー	120	209	174%
9	冬休み子ども寺子屋	30	30	100%
10	囲碁交流会	24	26	108%
11	周年記念事業 ウインターコンサート	100	150	150%
12	ウォームシェア事業 みんなで映画をみよう!	80	67	84%
計		1,658	1,837	109%

※ 各事業の達成率目標値は参加者計画の80%としている。

## ▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業

	活動	回数	利用者 実数
1	卓球	28	327
3	バドミントン	28	279
2	ファミリー卓球	18	97
4	ファミリーバドミントン	18	226
5	囲碁	97	1,461
6	将棋	86	416
計		275	2,806

事業は、計画より3事業多い12事業実施した。

シニア世代の生活サポート事業として「シニアサロン事業」を3シリーズ開催し、相続や介護、運動や健康面、娯楽等、今後の生活に役立つ幅広い内容を提供できた。

初めて実施した「Xmasマジックショー」は、子供から老人まで幅広く多くの方が集まり、満足度も非常に高く大盛況だった。

「ウインターコンサート」も参加者達成率や満足度が高く、地域住民に喜ばれる事業を複数実施することができた。

地域の憩いの場づくり施設活用事業として、昨年までの開放事業を一部「ファミリー」にネーミングを変更し継続した。そのことで、家族での利用者も増え、より多くの世代の地域住民に憩いの場を提供できた。

## (5)施設利用に関する業務

## ▽ 利用件数等

		H29実績	H30計画	30実績
ホール	件数(件)	983	909	1,054
	人数(人)	20,328	21,008	21,687
	稼働率(%)	83.2	82.9	83.5
会議室	件数(件)	1,286	1,324	1,349
	人数(人)	11,287	11,980	12,256
	稼働率(%)	59.5	62.0	62.5
実習室等	件数(件)	360	366	378
	人数(人)	3,093	3,260	3,352
	稼働率(%)	34.3	35.0	35.8
その他(和室)	件数(件)	653	670	664
	人数(人)	5,069	6,131	5,622
	稼働率(%)	63.0	63.6	64.1
計	件数(件)	3,282	3,269	3,445
	人数(人)	39,777	42,379	42,917
	稼働率(%)	59.9	61.1	61.7

## ▽ 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	31 件	(半額 7 件・全額 24 件)	
		※全額還付は地震によるもの	
キャンセル徴収	21 件	(半額 2 件・全額 19 件)	
変更	31 件	(清算有 0 件・清算無 31 件)	
取り下げ	5 件		

指定管理第4期(H30～R4)の5年間は、H29年度以上の利用目標を立てた。

一般利用の促進と講座終了後のサークル化に力を入れ、1団体の誘致と2団体の結成があった。

また、市内の公共施設の耐震改修工事により、当センターの利用が増え、計画を上回る利用となった。

今後も、利用促進を進めていきたい。

A B C D

適切に実施されている。

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ センターの貸室利用状況や空き室情報を館内に掲示、ホームページ等でも知らせている。</li> <li>▼ センターだよりやホームページ等で、講座・事業、利用サークルの紹介し利用促進に努めた。また、講座・事業は個別に配付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した。</li> <li>▼ 利用の少ない貸室は、講座・事業で利用し、其の後の利用につながるように努めた。</li> </ul>	<p>貸室や空き室状況などを一覧表にし掲示することで、効率的に窓口業務を進めることができた。</p> <p>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。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ リーフレットを受付に常時配備。</li> <li>▼ 広報さっぽろ、STVデータ放送への講座・事業の掲載。</li> <li>▼ 「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、地域内で広報物を掲示してくれる商業施設等に依頼。</li> <li>▼ 講座・事業の個別チラシを作成し、館内配置・配布</li> <li>▼ 新聞のイベントガイドなどに事業の掲載を依頼</li> <li>▼ ホームページの運営 ウェブアクセシビリティについて研修会に参加し、アクセシビリティ評価ツールを利用し、見やすいホームページ作りに努力をしている。 HPアドレス : <a href="http://www.sumikawa-chikuceneter.jp">http://www.sumikawa-chikuceneter.jp</a></li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p>	<p>「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、「読んでもらえる便り」となることを目指して毎月発信している。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。</p> <p>また、ホームページも閲覧回数が増えてきており、今後も誰もが利用しやすいホームページを構築していきたい。</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。											
<b>2 自主事業その他</b>											
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 本業務を遂行するため自主事業は行っていない。</li> </ul> <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"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>	<p>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。</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。											



3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

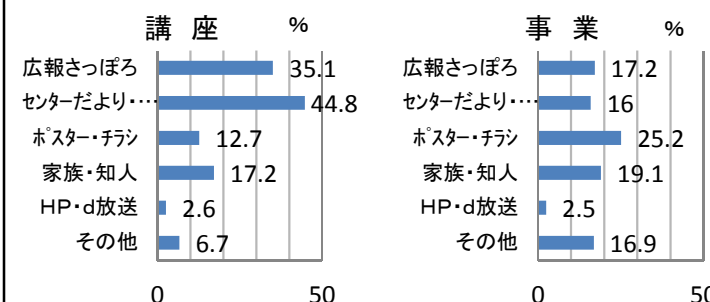
実施方法	セルフモニタリング 回答者 計 1,230人 ・センター利用者(サークル、他) 実施期間 平成31年2月6~3月30日 実施人数 センター利用者 806名 内 回答者657人 ・講座・事業アンケート 実施期間 講座・事業終了時 実施人数 講座受講者 253名 内 回答者 203人 事業参加者 1,837名 内 回答者 370人

結果概要

セルフモニタリング 回答者1,230人

質問	回答				
	満足 4	← 3	← 2	← 1	悪い 0
総合的満足度	60.1%	28.1%	7.9%	3.9%	0.0%
職員の接遇	72.4%	18.3%	8.8%	0.4%	0.1%
講座の満足度	69.0%	21.6%	7.8%	1.5%	0.0%
理解度	42.6%	36.4%	18.2%	2.7%	0.0%
事業の満足度	68.6%	22.2%	9.1%	0.2%	0.0%
貸室の満足度	57.5%	34.2%	4.7%	3.6%	0.0%
館内の清掃	74.6%	17.7%	7.6%	0.2%	0.0%

情報を得た広報媒体の割合



総合的満足度	良い(1)以上が	100 %
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	100 %
貸室の満足度	良い(1)以上が	100 %
館内の清掃	良い(1)以上が	100 %

利用者からの意見・要望とその対応	<p>▼利用に関する制度や施設・設備に関する意見・要望</p> <p>【苦言】「集会室が汗臭い」清掃が悪い！</p> <p>【対応】 夏季の暑い時期に利用する「空手」の団体使用後が特に臭うことが判明。汗の始末や換気に関して、団体代表と懇談し協力を要請。センターとしても朝晩の換気強化と消臭剤の設置。結果、臭いが改善され利用者に評価され、ことなく夏季を終える。継続して今も換気に気を使っている。</p>
------------------	--

全ての項目において高い評価を得たが、今後もさらに良い評価を得られる様、職員全員で接遇、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。

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。			

広報媒体として「地区センターだより」が定着し、講座や事業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行きたい。

## 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	23,411	23,848	437
指定管理業務収入	23,411	23,848	437
指定管理費	17,050	17,050	0
利用料金	5,572	5,893	321
その他	789	905	116
自主事業収入	0	0	0
支出	23,341	23,520	179
指定管理業務支出	23,341	23,520	179
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	70	328	258
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	70	328	258

【参考】	H30年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	585	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321千円の増となった。
- ・ その他の収入としての講座等の収入は、講座・事業がいつも計画通りに進み、さらに好評な講座は参加者のリクエストで追加実施をし、結果116千円の増となった。
- ・ 収入全体としては、計画より437千円上回った。

## ▼ 指定管理業務支出

- ・ 業務支出の人件費、事業費はほぼ予定通りの執行となり、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。
- ・ 修繕は、10万円以上の修繕も緊急性があるものは札幌市に連絡をし、積極的に取り組んだ。
- ・ 支出は支出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、利用者からの要望の備品を購入した。
- ・ 支出全体としては計画より179千円増となった。

## ▼ 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、10万円以上の修繕及び市備品の入替えを行い585千円を支出した。
- 10万円以上の修繕: 実習室給気モーターダンパー交換工事  
                          消防設備誘導灯交換工事
- 市備品の入替え: 卓球台1台、机4台、椅子4脚
- ・ 上記、利益還元のほか、利用者からの要望の備品を購入
- 要望の備品: マイクヘッドユニット、コンテナと台車

- ▼ 結果、収支は差引き328千円の差額が生じ、純利益となった。

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、利便性向上のための施設修繕及び、備品購入に積極的に活用しており、大いに評価できる。			

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。  
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、また、センターの建物設備等維持管理も修繕費の予算を見ながら積極的に行うことができた。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。

ゆとりある収入確保ができた分、利益還元も充実することができた。

＜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>▼ 当センターの財務状況は、「収入の確保」と「経費節減」の両面から年々安定し向上している。</li> <li>▼ 今年度は特に近隣施設(西岡福住地区センター他)の閉館期間があり、利用者・団体が増加したこともあり、過去最高の利用料金収入を得ている。</li> <li>▼ 講座等運営も、受講者のニーズに合った講座内容を吟味し実施することにより、集客力を上げることができた。</li> <li>▼ 経費削減に向けての努力は継続して行っており、光熱水費など省エネの励行を進めることにより経費の削減を進めることができた。</li> <li>▼ 人材育成と労働環境の向上については、業務に関する研修によるスキルアップはもとより、働きやすい職場環境づくりを目指し、有給休暇の積極的取得や良好な人間関係の構築に努めた。</li> <li>▼ 余剰金については、必要物品の購入や施設設備の改善(修繕等)に使い、利用者や札幌市の利益に寄与することができている。</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ィ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 1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 以上、要請があれば速やかに状況を把握し、必要な協力を努め、その指示に従う。</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>・ 年度当初に計画していた、業務についてはすべて実施することができた。運営に関しても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・効率化を図り業務遂行を行ってきた。</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18講座を実施した。</li> <li>・ 事業においては、計画していた1事業が北海道胆振東部地震の影響で中止としたが、新たに「Xmasマジックショー」を開催したり冬期間に中止事業を実施するなどの工夫を行った。結果、事業全体を通して例年以上に多くの参加者が得られ好評のうちに開催することができた。</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>・ 館長を中心に全職員が、「朝夕の点検」、「利用後の整理整頓・点検」等を日常的に行い、安全管理に気を配り管理業務を行っている。</li> <li>・ 施設設備の修理修繕に関しては、換気(吸気)設備のモーターダンパー取替や非常用照明・誘導灯、ガス漏れ感知器や音響ケーブルの交換等、必要な修理修繕を行った。</li> </ul> <p>③収支について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 収入について、利用料金収入は新規利用団体、講座終了後のサークル結成、市内の公共施設の耐震工事等で一過性ではあるが当センターの利用があり、5,893千円と目標予算を上回る結果となった。近年、利用サークルは団体の縮小や高齢化による撤退などいろいろな状況があるが、当センターを利用していただけよう努めた</li> <li>また、講座については、受講者のニーズの一致があり、リクエスト開催もあり増収した。</li> <li>・ 支出は、経費を検討しながら、また、センター建物設備などの不具合・故障などが起きないように注視し、修理修繕は迅速に対応した。</li> <li>・ 収支は、赤字なく増収分は利益還元として、修繕や市の備品の入替にも貢献できた。</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」「向上心をもつて」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</li> </ul>	<p>①について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務計画を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>・ 施設活用事業(無料開放事業)については、健康増進・地域のコミュニケーション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18年、建物や設備の修理修繕や機器や部品の交換時期となってきているものもあるため、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、特に日常点検の中で注意を払っていく。</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使用できる施設の管理運営を行っていく。</li> </ul> <p>③について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用料金は一過性の利用に影響されることなく、定着した利用団体を増やせるよう、利用の促進を図りたい。</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>・ 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>・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。</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>	(改善を要する事項は特になし)