

## 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) | 西区市民部地域振興課(641-6926) |
|-----|-----------------|-----------|----------------------|

## I 基本情報

|         |   |      |           |
|---------|---|------|-----------|
| 1 施設の概要 |   |      |           |
| 名称      | 札幌市西野地区センター   | 所在地  | 西区西野4条2丁目 |
| 開設時期    | 平成4年5月17日   | 延床面積 | 1529.48㎡  |
| 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。<br>(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・娯楽室(4室)、実習室、図書室  |      |           |
| 2 指定管理者 |   |      |           |
| 名称      | 札幌市西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<br>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<br>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<br>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務<br>(3) 事業の計画及び実施に関する業務<br>(4) 施設の利用等に関する業務<br>(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<br>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

|               |                      | 実施状況   | 指定管理者<br>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<br>理業務 | ▽ 管理運営に係る基本方針の策定     | 心ふれあう豊かなまちづくりという理念のもと①地域情報が得られ発信する場として、②幅広い生涯学習の機会が得られる場として、③地域住民がふれあい、自主的な活動が促進される場として、コミュニティ施設の効用を高め、更なる地域への浸透を図ることを運営の基本方針と定めた。   | 地域住民の「生活文化の向上」と「コミュニティ活動の助長」という施設の設置目的を実現するべく、貸室や図書室運営における利用者へのサービスアップに努めた他、希望する区民に広報さっぽろやごみ収集カレンダーなどを随時備えて配付した。<br>また、区民講座、地域交流事業を実施するに当たって、指導者や講師等の開拓、生涯学習情報等創意と工夫を凝らした企画運営に努めた結果、施設利用の促進や参加者満足に繋がったと思慮する。 | A                  | B | C | D |
|               | ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 | 区民センター等使用承認取扱要領等を十分に理解し、遵守することにより、公平・公正の確保を図っている。<br>また、利用者には繰り返し丁寧な説明をするとともに、貸室、講座等で重複の申込みがあった場合は、館長立ち合いの上、抽選を実施し、公平、公正、公開の確保に努めている。  | 平等利用は、公共施設運営に際しての大原則である一方で、既存(定例)の利用者の不満感の助長という側面もある。<br>今後も、定例利用者には丁寧な説明や情報提供を行い、良好な関係を保持しながら利用率の向上につなげて行く。   | 各方針に基づき適切に実施されている。 |   |   |   |
|               | ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進   | 館内に電気・ガス・水道の節約に関する啓発ポスターを貼付するとともに、暖房(20度)冷房(28度・図書室のみ)の温度設定を徹底した。<br>また、節水、節電・ゴミ減量・リサイクル、アイドリングストップの励行など、利用者、来館者の協力を得ながら、組織全体で環境保全への取組を行った。<br>結果、水道・ガス暖房の使用料はやや増加したが、電気の使用料は減少した。 | 二酸化炭素の低減や、地球温暖化防止に向けた職員・利用者意識向上が進んでいると思われる。  |                    |   |   |   |

▽ 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)

地域の住民組織等を母体とした運営委員会の下に、実践組織としての事務局を設置し、事務局長以下12名の職員を雇用し、それぞれの職位に応じた事務分掌を定め、適正な事務執行と責任体制の確立を図っている。

特に使用承認事務については、閉館日を除き、日・祝日も含めて、8:45～21:00の間常時2名の職員を配置し、窓口のサービス向上を図っている。

人材育成については、当初の研修計画に基づき、職員研修を実施し、スキルアップに努めた。

職場内研修及び職場外研修を実施することにより、コミュニティ施設の指定管理者として、職員の意識改革が図られ、利用者サービスに繋がっていると配慮する。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

施設の管理水準の維持向上について、利用者の利便性を高めるため、夏期には、敷地内花畑などの草取り、駐輪場の整理、駐車場の区画線の整備、冬期には、通路等の除雪、滑り止め材の砂まきのほか、毎日敷地内及び周辺歩道・バス停のゴミ拾いなどの環境整備を実施している。

施設の老朽化に伴い、故障が発生したり、備品類の傷みが激しいため、随時修繕や備品類の補修・更新を行っている。

なお、軽微な修繕については、職員が自ら行った。

▽ 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)

主に設備の保守・点検業務に関して専門の機関・企業に再委託しているが、これらの業務に関して責任者や指揮・連絡系統を明確して必要に応じて指導や指示を行っている。

なお、業務の履行確認は、仕様書に基づく検査を行って適正化を期している。

全ての業務において、仕様に基づく適正な履行が行われた。

▽ 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<br>(7月27日) | ・第I四半期の業務報告<br>・アンケートの集計結果の概要<br>・今後の主な事業・行事等の説明<br>・管理運営上の意見交換                            |
| 第2回<br>(9月28日) | ・第2四半期の業務報告<br>・文化祭の開催<br>・今後の主な事業・行事等の説明<br>・ホールの無料開放の変更<br>・利用者等からの意見について<br>・管理運営上の意見交換 |
| 第3回<br>(1月18日) | ・第3四半期の業務報告<br>・今後の行事等の予定<br>・利用者等からの意見について<br>・管理運営上の意見交換                                 |

所定回数の会議を開催し、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行った。

平成29年度の運営に反映させていきたい。

|   |   |
|---|---|
| 第4回<br>(3月31日)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・第4四半期の業務報告</li> <li>・ホールの無料開放の変更</li> </ul> |
| <協議会メンバー>   |   |
| 住民組織等(西町連合町内会)、利用者代表(ダンスサークル「エンジェル」元代表、方円流煎茶道代表)、行政(札幌市西区地域振興課長)、指定管理者(西野地区センター運営委員会会長)、事務局 |   |

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

現金出納簿その他必要な帳簿を備え、収入・支出決定書等所定の帳票を用いて、翌日に銀行に入金処理する等正確かつ迅速な現金・預金管理事務に努めた。

また、会計ソフトを導入して、毎月総勘定元帳や会計残高試算表を出力して現・預金との精査照合を行うとともに、資金管理・経理執行全般について顧問税理士の検査を受け、正確かつ公正な財務事務処理を行っている。

なお、資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施している。

▽ 要望・苦情対応

ご意見箱を窓口に備え付け、毎日確認し、回答を館内に掲示し対応している。

その結果等を西区、運営委員会、運営協議会に随時報告している。

なお、制度的な問題への苦情要望については、札幌市と協議しており、指定管理者限りで対応できるものについては、速やかに、誠意を持って対応している。

▽ 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)

区民講座終了時及び年度末に利用者アンケートを実施し、結果を館内に掲示するとともに、事業報告や自己評価のデータ及び業務改善に役立てている。

また、札幌市の検査は、指定管理事務における定期的な自己チェックの機会でもあり、適正な事務処理の執行を心がけた。

顧問税理士より資金管理について点検・確認を得ており、全般的に適正な財務管理が行われたと思慮する。

利用率の向上に伴い、新規・既存定例利用者の双方から貸室受付に関する要望や、無料開放回数削減等に対する要望・苦情が増加する傾向にある。

このため、使用承認制度の公正な運用と親切丁寧な説明に心がけ、窓口業務の円滑化を図った。

今後も継続して実施し、利用者の声の把握や、業務改善に役立てていきたい。

|                      |   |   |                    |   |   |   |
|----------------------|---|---|--------------------|---|---|---|
| (2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 | ▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・施設で働くパート職員に対し、最低786円(平成28年10月1日発行)を上回る790円の時給を支給した。</li> <li>・平成25年8月に、職員就業規則、運用細則、育児・介護休業規則を制定し、労働基準監督署に届け出るとともに、労働基準法を始めとした関係法令の順守に努めた。</li> <li>・全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者に雇用保険・社会保険に加入させ、1年に1回の定期健康診断を実施した。</li> <li>・平成27年4月からパート職員にも通勤手当を支給するため、平成27年2月に就業規則の改正を行い、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>・平成28年4月から職員の雇用期間の終期に例外規定を設けるため、平成28年2月に就業規則の改正を行い、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>・平成28年6月に時間外労働・休日労働に関する協定届を労働基準監督署に届け出た。</li> </ul> | 職員の個人面談を実施し、職員の要望や意見、悩みや相談等を聞いて、業務の改善、職場環境の改善に役立てた。 | A                  | B | C | D |
|                      |   |   | 法令を順守し、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> <p>全職員が定期的に館内及び建物周辺を巡回して、ソフト・ハード面から危険個所の早期発見と事故防止に努めている。</p> <p>利用者には、高齢者が多いため、通路、玄関の安全確保に細心の注意を払った。</p> <p>また、損害賠償保険は仕様に適合したものに加入し、不測の事故に備えた。</p> <p>取得物の取り扱いについては、事務室内等に保管し、落とし主に返還している。現金については警察に届けている。</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>定期清掃、警備、自家用電気工作物、消防設備、エレベーター、ボイラー、舞台装置及び自動ドアの館内設備の保守業務には見積り合わせを基本とし、単年度又は複数年の契約により再委託を行った。</p> <p>清掃については、集会室のカーペットが少林寺拳法など裸足で行うスポーツで使用し、汚れ激しく健康体操などカーペットの上で寝て行う利用者から、苦情があったため、別途委託した。</p> <p>駐車場の除排雪業務についても、シーズン前に、見積り合わせにより、単年度契約により再委託を行ったが、10cm以下の降雪や早朝の降雪に関する除雪については、職員等が行った。</p> <p>その他、外構の草刈りや冬囲いは再委託を行ったが、建物周辺の草取りなどの植栽管理、駐車場の区画線のロープ張り業務は職員が行い、害虫発生防止や美観保持に努めた。</p> <p>結果、施設・設備等の維持管理は、適切に実施し仕様書の水準を達成した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>防火管理者・自衛消防組織の設置など防災計画を策定するとともに、6・11月に防災訓練を実施した。</p> <p>また、各種研修会にも参加するなど、所定の防火・防災の取り組みを行った。</p> <p>なお、26年度までの取り組みが評価され、西区防火管理者協議会から優良事業者(団体)として27年4月14日表彰された。</p> <p>29年2月には、手稲東小学校と連携して冬季火災における避難訓練を実施し、手稲東小学校の全校生徒約600名が西野地区センターへ緊急避難した。</p> | <p>期間中、事故もなく、安全な環境のもとで利用に供することができたと思慮する。</p> <p>専門的な管理業務スキルの活用により、良好な管理環境を確保することができた。</p> <p>また、職員が建物周辺の草刈りや除雪、軽微な修繕などを行い、環境美化に努めた。</p> <p>訓練後、消防設備点検業者から、火災報知器、非常放送設備などの操作、機器の説明を受け防災意識の涵養にも役立った。</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1233 143 1294 192">A</th> <th data-bbox="1294 143 1355 192">B</th> <th data-bbox="1355 143 1415 192">C</th> <th data-bbox="1415 143 1437 192">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1233 192 1437 2045"> <p>利用者が安心・安全に利用できるよう努めており、適切に実施されている。</p> </td> </tr> </tbody> </table> |   |   |   | A | B | C | D | <p>利用者が安心・安全に利用できるよう努めており、適切に実施されている。</p> |  |  |  |
|---|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
|   |  |  | A   | B | C | D |   |   |   |   |   |  |  |  |
| <p>利用者が安心・安全に利用できるよう努めており、適切に実施されている。</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  |       |        |       | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> | A     | B | C | D |
|   | A                    | B     | C      | D     |   |       |   |   |   |
|   | (1)計画と実績             |       |        |       |   |       |   |   |   |
|   | 区 分                  | H27実績 | H28計画  | H28実績 |   | 実績/計画 |   |   |   |
|   | 課目数                  | 13    | 14     | 14    |   | 1.00  |   |   |   |
|   | 回 数                  | 74    | 69     | 76    |   | 1.10  |   |   |   |
|   | 定員又は受講人数             | 277   | 238    | 258   |   | 1.08  |   |   |   |
|   | (2)主な講座の応募状況と受講者の満足度 |       |        |       |   |       |   |   |   |
|   | 講座名                  | 受講者数  | 満足度    |       |   |       |   |   |   |
|   |                      |       | 目標     | 実績    |   |       |   |   |   |
| ヨガ  | 38                   | 80    | 100    |       |   |       |   |   |   |
| 楽しい民謡   | 12                   | 80    | 100    |       |   |       |   |   |   |
| ウエーブストレッチエクササイズ   | 10                   | 80    | 100    |       |   |       |   |   |   |
| パンケーキ手作り  | 8                    | 80    | 100    |       |   |       |   |   |   |
| ファットバーニング 脂肪燃焼  | 32                   | 80    | 100    |       |   |       |   |   |   |
| かけっこ集中講座  | 20                   | 80    | 100    |       |   |       |   |   |   |
| その他(8講座)  | 138                  | 80    | 80~100 |       |   |       |   |   |   |
| ▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務  |                      |       |        |       |   |       |   |   |   |
| (1)計画と実績  |                      |       |        |       |   |       |   |   |   |
| 区 分   | H27実績                | H28計画 | H28実績  | 実績/計画 |   |       |   |   |   |
| 事業数   | 5                    | 5     | 5      | 1.00  |   |       |   |   |   |
| 回 数   | 5                    | 5     | 5      | 1.00  |   |       |   |   |   |
| 参加者数  | 604                  | 620   | 595    | 0.96  |   |       |   |   |   |
| (2)主な事業の参加状況・目標達成度  |                      |       |        |       |   |       |   |   |   |
| 講座名   | 参加者数                 |       |        |       |   |       |   |   |   |
|   | 目標                   | 実数    | 成率(%)  |       |   |       |   |   |   |
| 大人の映画会  | 40                   | 38    | 95.0%  |       |   |       |   |   |   |
| 第24回文化祭   | 400                  | 378   | 94.5%  |       |   |       |   |   |   |
| 新春書初め展示会  | 50                   | 57    | 114.0% |       |   |       |   |   |   |
| 第23回ハレホール大会   | 90                   | 86    | 95.6%  |       |   |       |   |   |   |
| 親子サロンクリスマス映画  | 40                   | 36    | 90.0%  |       |   |       |   |   |   |
| <p>区民講座は、各課目とも予想以上の参加者数及び利用者満足を得ることができたと考える。特に、ヨガ等健康志向を反映した体操系の科目は、受講者から人気を博した。また、民謡、ウエーブストレッチエクササイズは講座終了後、サークル化に移行した。</p> <p>地域交流事業のうち、28年度から実施した大人の映画会を始め、他の文化祭、新春書初め展示会等は総じて本来の目的は達成できたと考えている。また、地域の小学校が西野地区センターを見学した時には、サークル活動中の利用者と一緒に合唱したり、木彫りを体験したりして交流を深めている。</p> |                      |       |        |       |   |       |   |   |   |
| 適切に実施されている。区民講座について、受講者の満足度も総じて高く、評価できる。  |                      |       |        |       |   |       |   |   |   |

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

| 事業名      | H27実績 |       | H28実績 |       |
|----------|-------|-------|-------|-------|
|          | 開放日数  | 利用人員  | 開放日数  | 利用人員  |
| 囲碁・将棋    | 152   | 4,276 | 152   | 3,803 |
| 卓球       | 39    | 1,507 | 41    | 1,572 |
| バレーボール   | 37    | 625   | 29    | 531   |
| バドミントン   | 36    | 446   | 37    | 278   |
| ミニソフトボール | 73    | 1,882 | 70    | 1,595 |
| バスケットボール | 45    | 529   | 45    | 595   |
| ファミリーの日  | 35    | 912   | 37    | 1,351 |

有料ホールの利用者の増加から、開放日数は減少している。  
また、卓球、ファミリーは開放日が周知されたことで利用者が増加している。

▽ 図書業務

☆利用状況

| 区分       | H27実績    | H28実績    | 増減率  |
|----------|----------|----------|------|
| 開館日数     | 282日     | 281日     | 1.00 |
| 蔵書数      | 35,372冊  | 35,579冊  | 1.01 |
| 登録者数     | 4,527人   | 4,430人   | 0.98 |
| 貸出数      | 118,721冊 | 112,759冊 | 0.95 |
| 相互貸借件数   | 39件      | 39件      | 1.00 |
| レファレンス件数 | 1,309件   | 1,304件   | 1.00 |

大人貸出数は減少しているが、児童の貸出数は増加している。  
今後も、蔵書の充実や行事の企画を通じて更なる利用の促進を図っていく必要があると考えている。

☆利用促進事業

<室内展示等の企画実施>

- ・年間行事関連資料の展示(季節に関する資料等)・・・23件
  - ・話題資料の展示(スポーツ・文化関連・災害等)・・・15件
  - ・通年展示(青少年読書感想文全国課題図書・北海道指定図書・北海道青少年のための200冊・よい絵本)・・・4件
- <室内装飾>
- ・季節や年間行事に即して実施・・・8件
- <読み聞かせ・映画上映会>
- ・おはなし会・・・ 2回
  - ・映画上映会・・・ 2回

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

|        |        | H27実績  | H28計画  | H28実績  |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| ホール    | 件数(件)  | 917    | -      | 927    |
|        | 人数(人)  | 30,217 | 30,000 | 30,295 |
|        | 稼働率(%) | 83.6   | 84.0   | 85.1   |
| 集会室    | 件数(件)  | 1,338  | -      | 1,323  |
|        | 人数(人)  | 12,275 | 12,000 | 11,917 |
|        | 稼働率(%) | 62.8   | 62.0   | 61.9   |
| 娯楽室・和室 | 件数(件)  | 2,155  | -      | 2,078  |
|        | 人数(人)  | 16,485 | 17,000 | 16,592 |
|        | 稼働率(%) | 50.0   | 50.0   | 49.3   |
| 実習室    | 件数(件)  | 553    | -      | 541    |
|        | 人数(人)  | 4,181  | 4,000  | 3,649  |
|        | 稼働率(%) | 51.7   | 51.0   | 50.3   |

28年度全体では、27年度より、件数、人数、稼働率とも下回った。  
これは、ホールはスポーツ関係の利用者の増加から稼働率は、前年を上回ったが、集会室、娯楽室・和室、実習室は高齢化によるサークル会員数の減少に伴うサークル団体の減少及び単発で申し込んでいる団体の減少により、稼働率は減少した。

| A  | B | C | D |
|--|---|---|---|
| 適切に実施されている。稼働率が下がっている部屋については利用促進の取組みに期待する。 |   |   |   |



|           | <table border="1" data-bbox="387 152 978 282"> <tr> <td>全体</td> <td>件数(件)</td> <td>4,923</td> <td>-</td> <td>4,869</td> </tr> <tr> <td></td> <td>人数(人)</td> <td>63,158</td> <td>63,000</td> <td>62,453</td> </tr> <tr> <td></td> <td>稼働率(%)</td> <td>57.6</td> <td>58.0</td> <td>57.1</td> </tr> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 5件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座終了生へのサークル化の呼びかけやサークル会員への新規講座の受講奨励。</li> <li>・文化祭や地区センターだより、ホームページ等を通じて利用促進策を進めた。</li> </ul> | 全体  | 件数(件)  | 4,923  | - | 4,869 |   | 人数(人) | 63,158 | 63,000 | 62,453 |  | 稼働率(%) | 57.6 | 58.0 | 57.1 |  |  |
|-----------|---|---|--|--------|---|-------|---|-------|--------|--------|--------|--|--------|------|------|------|--|--|
| 全体        | 件数(件)   | 4,923   | -  | 4,869  |   |       |   |       |        |        |        |  |        |      |      |      |  |  |
|           | 人数(人)   | 63,158  | 63,000   | 62,453 |   |       |   |       |        |        |        |  |        |      |      |      |  |  |
|           | 稼働率(%)  | 57.6  | 58.0   | 57.1   |   |       |   |       |        |        |        |  |        |      |      |      |  |  |
| (6)付随業務   | <p>▽ 広報業務</p> <p>講座等の行事・事業については、広報さっぽろ区版及び、地区センターだよりに掲載し参加者を募った。</p> <p>また、ホームページを開設し、施設概要、貸室の利用状況、サークル、無料開放、講座等のお知らせ等を中心に案内している。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>  | <p>地区センターだよりは、町内会を通じて各家庭に回覧されており、広報さっぽろと並んで最も有効なPR手段である。</p> <p>なお、地元のミニコミ誌の取材や情報提供依頼に積極的に協力し、無料のPR媒体の一つとして有効に活用した。</p> | <table border="1" data-bbox="1233 607 1447 651"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>適切に実施されている。今後も様々な媒体を利用し広報業務を行うことを期待する。</p> | A      | B | C     | D |       |        |        |        |  |        |      |      |      |  |  |
| A         | B   | C   | D  |        |   |       |   |       |        |        |        |  |        |      |      |      |  |  |
| 2 自主事業その他 |   |   |  |        |   |       |   |       |        |        |        |  |        |      |      |      |  |  |
|           | <p>▽ 自主事業</p> <p>自販機2台を設置して、清涼飲料水の販売を行い、好評を得ている。</p> <p>収入額(平成28年度実績) 138千円。</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"> <li>・物品の調達及び管理業務の再委託は、特別のものを除き、市内に本店を置く企業に発注している。</li> <li>・さらに地域の個人事業主や中小事業者に必要な限り、小修繕や役務の提供を依頼した。</li> <li>・封筒及び使用承認申込書等の印刷物は、福祉印刷作業所に発注を行っている。</li> <li>・また、福祉関係のチラシを積極的に配架し、バックアップを行っている。</li> <li>・その他、母子寡婦連合会・聴力障害者協会が設置する自動販売機2台に係る苦情・故障・両替などの対応を行っている。</li> <li>・28年10月の西野地区センターの文化祭において、福祉施設の受注拡大に配慮して障害者施設等のパン等の販売に協力した。</li> </ul>       | <p>利用者の利便向上に貢献した。</p> <p>市内・地域内の事業者の受注機会の拡大に貢献した。</p>   | <table border="1" data-bbox="1233 1279 1447 1323"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</p>                          | A      | B | C     | D |       |        |        |        |  |        |      |      |      |  |  |
| A         | B   | C   | D  |        |   |       |   |       |        |        |        |  |        |      |      |      |  |  |

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          | 2月中旬から3月上旬にわたり来館者300人にアンケート用紙を配布し、247名から回答を得た。(回収率82%)  |   |   |   |   |
| 結果概要          | <p>【総合満足度】<br/>0～4の5段階評価で1以上の評価は、100%だった。(目標90%)</p> <p>【職員待遇】<br/>0～4の5段階評価で1以上の評価は、100%だった。(目標90%)</p> <p>【清掃状況】<br/>0～4の5段階評価で1以上の評価は、99.1%だった。(目標90%)</p> <p>【館内設備】<br/>0～4の5段階評価で1以上の評価は、100%だった。(目標90%)</p> <p>【利用目的】<br/>地区センターの利用目的については、『貸室』が190件、『図書室』が104件(複数回答可)で、全体の88%を占めた。</p> <p>【広報・PR】<br/>地区センターからのお知らせや案内は、何を見ているかの問いに、広報さっぽろが179件、地区センターだよりが57件で全体の79%を占める。(複数回答可)<br/>ホームページを見ている人は、14%に止まった。ほとんど見ない、全く見ない人は72%いる。</p> <p>【事業】<br/>講座の受講経験のある人は55%おり、機会をみて受講したい人は、32%いる。<br/>参加したことがある行事は、文化祭が124件と全体</p> <p>【無料開放】<br/>無料開放の実施回数は現状どおりの人は111人と全体の49%を占めた。<br/>今後どのようにすべきかの問いに74人(37%)の人が費用を負担すべきと回答し、64人(32%)の人が無料のままが良いと回答した。</p> <p>【禁煙】<br/>現状のと通りの館内禁煙を希望する人は、120件と全体の55%を占めた。</p> | <p>「西野地区センターへの総合満足度」の設問に対しては、5段階評価(0～4)のうち、2～4段階の人が99.6%、0～1段階の人が0.4%であった。<br/>今後ともすべての回答者が2段階以上になるように努力していきたい。</p> <p>職員の待遇は、2段階以上の評価は、98.3%と利用者から概ね良好な評価を得ていると考えるが、今後も窓口や電話における応対技術(待遇、業務意識の向上)を高めるべく職員の研修に努める。</p> <p>講座では、機会をみて受講したい人は、32%いるので、この方々の興味ある科目の設定などを考えていきたい。<br/>また、行事では、文化祭の他にたくさんの方が参加できる行事についても検討していきたい。</p> | <p>利用者から高い満足を得られており、評価できる。利用者からの意見を元に今後もサービス向上に努めるよう期待する。</p> |   |   |

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <p>利用者からの意見・要望とその対応</p> | <p><b>【講座関係】</b><br/>                 受講したい科目として「体操・ヨガ」などの健康増進に役立つものや、「パソコン・英会話」などの知力を使うものがあげられているが、概ね、これまで当センターで企画・実施したものがほとんどである。<br/>                 平成29年度では「ヨガ」や「太極拳」を実施するなど今後も利用者の声を反映していきたい。</p> <p><b>【行事関係】</b><br/>                 開催してほしい行事としては、映画会・音楽会などをあげられているが、これも概ねこれまで当センターで企画・実施してきたものがほとんどである。<br/>                 平成29年度では、「大人の映画会」を実施予定であり、今後も利用者の要望の実現に向け検討を進めていきたい。</p> <p><b>【施設管理関係】</b><br/>                 施設や設備についての改善意見としては、出入り口の除雪を望みます。トイレが汚い。駐車場が満杯で入れないことがあるなどの意見・要望があった。<br/>                 今後は、駐車場や施設の管理の徹底を行っていききたい。<br/>                 その他、囲碁将棋無料開放のため基会所が激減しているとの意見あり。</p> |
|-------------------------|--|

4 収支状況

| ▽ 収支 (千円)     |        |        |          |
|---------------|--------|--------|----------|
| 項目            | H28計画  | H28決算  | 差(決算-計画) |
| 収入            | 30,223 | 31,467 | 1,244    |
| 指定管理業務収入      | 30,123 | 31,329 | 1,206    |
| 指定管理費         | 22,013 | 22,013 | 0        |
| 利用料金          | 7,300  | 8,271  | 971      |
| その他           | 810    | 1,045  | 235      |
| 自主事業収入        | 100    | 138    | 38       |
| 支出            | 30,203 | 30,578 | 375      |
| 指定管理業務支出      | 30,123 | 30,502 | 379      |
| 自主事業支出        | 80     | 76     | ▲ 4      |
| 収入-支出         | 20     | 889    | 869      |
| 自主事業による利益還元   | 20     | 62     | 42       |
| 法人税等          | 0      | 0      | 0        |
| 純利益           | 0      | 827    | 827      |
| <b>【参考】</b>   | H28決算  | 内容     |          |
| 指定管理業務による利益還元 | 853    | 下記のとおり |          |

収入面では、利用料金・講座の増収、一方支出面では、水道光熱費などの経費節減の結果、収支差889千円の利益が出たが、利益還元策としてホールのテーブルなどの備品整備を実施し利用者満足に繋がった。

| A   | B | C | D |
|---|---|---|---|
| 適切に実施されている。光熱水費等の節約により支出を抑え備品整備を実施して利益還元し、利用者の利便性向上にも取り組んでいることは高く評価できる。 |   |   |   |

▽ 説明

|   |    |  |   |    |  |  |
|---|----|--|---|----|--|--|
| <p>【収入】<br/>                 利用料金収入は、ホール利用者の増加等により、計画比+971千円の増収になった。<br/>                 その他収入では、講座収入が受講者の増加等から計画より+235千円の増収となった。</p> <p>【支出】<br/>                 施設の修繕費の増加や除排雪の充実及び、利益還元の備品整備を実施した結果総体計画比379千円の支出増となった。</p> <p>【自主事業による利益還元】<br/>                 ホールの利用増加からテーブルを備品として整備した額である。</p> <p>【収支】<br/>                 差引き827千円の差額が生じ、翌年度に繰越した。</p> <p>【指定管理業務による利益還元】<br/>                 ホール会議用テーブル、AEDの購入、ワイヤレスアンプ等の備品整備を実施した。</p> |    |  |   |    |  |  |
| <p>&lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。</p>   |    |  |   |    |  |  |
| <p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>経費に占める人件費の比重が高い財務構造の中で、利用料金や講座収入を安定的かつ確実に確保しながら、利用者や地域住民の信頼と期待に応えていくための取り組みを継続することが経営の基本と捉える。</p> <p>そのためには、限られた人的資源としての事務局スタッフが経営意識を持ち、自らのスキルアップを図って指定管理者たるにふさわしい組織力(経営能力)の向上に反映させていく。</p>   |    | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">不適</td> </tr> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td style="height: 100px;"></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> <p>貸室の利用申込や講座等受講申込書を中心に、取得した個人情報の管理については、施設したキャビネットへの保管等各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>また、各サークルへの問い合わせにも慎重に対応した。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。情報公開請求もオンブズマンの申し立て事例もなかった。</p>  |    | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">不適</td> </tr> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td style="height: 100px;"></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>平成28年度は、総じて良好な管理運営及び事業実施ができたと思慮する。</p> <p>収入については、利用料金が、4年連続で前年度収入を上回り、初めて800万円台になるなど順調に推移した。</p> <p>講座も受講者のニーズに沿った講座を企画したことから、ヨガなど総体的に募集人数を上回った。</p> <p>サークル会員の高齢化によりサークルを解散し、貸室の利用を中止するサークルも散見されたが、講座終了後、民謡、ウエーブストレッチエクササイズが新たにサークル化に移行した。</p> <p>ホールの利用者の増加から、ホールの汚れや傷みが激しいため、換気口の清掃やワックス塗布回数が増、収納ステージの車輪交換、窓、ドアの修繕を実施した他、不足しているテーブルの追加購入を行いホールの再整備を行った。</p> | <p>西野地域のコミュニティ施設として、西野地区センターが接遇やサービスの向上を通じて、笑顔あふれる地域のふれあいの拠点となるように、次の項目を重点的に取り組んでいきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用は伸びているが、まだ平日に比べ利用の少ない日曜及び平日の夜間の利用促進を図り、貸室の利用率の向上を図る。</li> <li>・開館25周年の節目の年を迎え、記念イベントを実施し、知名度アップや利用の促進を図る。</li> <li>・地域住民の教養などの向上促進のため、受講者のニーズに沿った魅力ある講座を企画、実施し、講座の充実を目指す。</li> <li>・豊かな地域の人間関係づくりや健康増進に役立ち、だれもが気軽に参加できる文化・スポーツなどの地域交流事業を企画、実施する。</li> <li>・優良図書を選定、新刊のPR、おはなし会などの行事を通じて、地域の身近な図書室としての利用の促進を図る。</li> <li>・地区センターだよりを刊行するとともに、広報さっぽろや地域紙への記事提供などPRを強化し、地域への一層の周知を図る。</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>・施設の管理運營業務について、利用者のニーズに沿った講座を企画するなど着実に利用を促進し、適切に実施されている。</li> <li>・利用料の増収、経費削減等により得られた結果を利益還元につなげ、利用者の利便性向上に努めており、評価できる。</li> </ul> | <p>比較的利用の少ない曜日・時間の利用促進を図りつつ、今後も利用者の視点に立った管理運営を通して、コミュニティ活動の助長や、様々な事業を企画するなど施設運営の充実に取り組んでほしい。</p> |