

## 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	札幌市西区西野4条2丁目
開設時期	平成4年5月17日	延床面積	1,529.48㎡
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。 (2) 一般の使用に供すること。		
主要施設	ホール、集会室(2室)、和室(2室)、娯楽室(2室)、実習室、図書室、駐車場		
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 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>「笑顔があふれ心ふれあう豊かなまちづくりという理念のもと</p> <p>①地域文化の情報が得られ、発進する場として</p> <p>②はばひろい生涯学習の機会が得られる場として</p> <p>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</p> <p>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」との基本方針を策定した。</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。</p> <p>また、利用者に対しては、施設使用申込み等に係る規則、手続き等について十分かつわかりやすい説明を行うとともに、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。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>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。</p> <p>また、節水、節電、ごみ減量・リサイクル推進、駐車場等での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り組みを行った。</p> <p>しかし、施設利用件数の増等から、電気・ガス・水道料は昨年に比べ増加した。</p>	<p>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、広報さっぽろやごみ収集カレンダーなどを常時備えて、希望する区民に随時配付した。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>今後も、定例利用者には十分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。</p> <p>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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>各方針に基づき適切に実施されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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名の職員を雇用している。職員については、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、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。

また、職員の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職員としての意識改革が図られ、利用者サービスに繋がっていると思慮する。

▽ 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、利用者に安全かつ気持ちよく利用してもらえよう、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、凍結路面滑り止めの砂まきのほか、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毎日実施している。

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は、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 (7月27日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第1四半期の業務報告</li> <li>・アンケートの集計結果の概要</li> <li>・今後の主な事業・行事等の説明</li> <li>・利用者からの意見・要望について</li> <li>・管理運営上の意見交換</li> </ul>
第2回 (9月22日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第2四半期の業務報告</li> <li>・文化祭の開催</li> <li>・今後の主な事業・行事等の説明</li> <li>・ホールの無料開放の変更</li> <li>・管理運営上の意見交換</li> </ul>
第3回 (1月19日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第3四半期の業務報告</li> <li>・今後の行事等の予定</li> <li>・利用者等からの意見について</li> <li>・西区文化フェスタについて</li> <li>・管理運営上の意見交換</li> </ul>

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30年度の運営に反映させていきたい。

第4回 (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> <li>・利用者等からの意見について</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>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</p>	

▽ 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、正確かつ迅速な現金・預金管理事務に努めた。

なお、利用料は翌日に銀行に入金処理している。

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金・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、顧問税理士の指導・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。

資金管理については、顧問税理士による点検・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。

▽ 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。

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

このため、使用承認等について、公正な運用と親切丁寧な説明を心がけ、窓口業務の円滑化を図った。

▽ 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っている。

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。

今後も継続して実施し、利用者の声の把握や、業務改善に役立っていきたい。

(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 <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設で働くパート職員に対し、最低810円(平成29年10月1日発効)を上回る820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29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> <li>・平成29年8月、育児・介護休業法改正(H29.1.1)に伴い、育児・介護休業規則及び就業規則を改正し、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>・平成30年1月、労働契約法改正等に伴い、就業規則の雇用期間等について改正を行い、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
			法令を遵守し、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>▽ 総合的事項(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。 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。 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。 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。 清掃については、定期清掃のほか、汚れの激しい集会室のカーペット清掃や、滑って危険との苦情があったホール床のワックス掛けを追加委託した。 また、ホールについては利用者からかび臭いとの苦情があったことから、窓カビの特別清掃を行った。 駐車場等の除排雪業務については、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。 10cm以下の降雪や早朝の降雪に対しては、職員等が除雪を行った。 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。 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>6・9月に防災訓練を実施した。 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。 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日表彰されている。</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>専門的な管理業務技術の活用により、良好な管理環境を確保することができた。 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、防災知識が深まるとともに、防災に対する意識も高まった。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="width: 20px;">A</td> <td style="width: 20px; background-color: #f08080;">B</td> <td style="width: 20px;">C</td> <td style="width: 20px;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
	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

(1)計画と実績

区 分	H28実績	H29計画	H29実績	実績/計画
課目数	14	14	13	0.93
回 数	76	79	80	1.01
定員又は受講人数	258	264	260	0.98

(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
ヨガ入門	42	80	100
女性のための健康麻雀	16	80	85
はじめての子供柔道教室	20	80	100
はじめての太極拳	11	80	100
ファットバーニング 脂肪燃焼	22	80	100
かけっこ集中講座	20	80	100
その他(7講座)	129	80	97~100

▽ 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	H28実績	H29計画	H29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	595	730	764	1.05

(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	達成率(%)
大人の映画会	20	24	120.0%
第25回文化祭	500	543	108.6%
新春書初め展示会	50	76	152.0%
第24回ハレホール大会	90	81	90.0%
親子サロンクリスマス映画	40	40	100.0%

区民講座は、1課目少なくなったが、参加者数及び利用者満足については計画通り達成できたと考える。  
 ヨガ等の健康志向を反映した体操系課目は、受講者から人気を博した。  
 また、女性のための健康麻雀、プライベートヨガは講座終了後、サークル化に移行した。

地域交流事業については、28年度から実施した大人の映画会を始めとして、総じて本来の目的は達成できたと考えている。  
 また、第25回文化祭では西野地区センター開設25周年を記念して、西野中学校リコーダー部・手稲東中学校合唱部などが出演し「ふれあいコンサート」を行った。

A	B	C	D
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。			
また、講座からのサークル化により利用者確保に努めていることは評価できる。			

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

事業名	H28実績		H29実績	
	開放日数	利用人員	開放日数	利用人員
囲碁・将棋	152	3,803	150	3,514
卓球	41	1,572	46	1,919
バレーボール	29	531	37	664
バドミントン	37	278	36	362
ミニソフトバレー	70	1,595	67	1,548
バスケットボール	45	595	41	658
ファミリーの日	37	1,351	37	1,327

ホール等の有料利用は増加しているが、開放日数については昨年度実績を確保できている。  
なお、卓球利用者が激増している。

▽ 図書業務

(1) 利用状況

区分	H28実績	H29実績	増減率
開館日数	281日	280日	0.99
蔵書数	35,579冊	35,796冊	1.01
登録者数	4,430人	4,282人	0.97
貸出数	112,759冊	109,598冊	0.97
相互貸借件数	39件	65件	1.67
レファレンス件数	1,304件	1,104件	0.85

貸出数は一般・児童とも減少している。  
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。

(2) 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)・・・20件
  - ・話題資料の展示(スポーツ・文化関連・災害等)・・・13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

		H28実績	H29計画	H29実績
ホール	件数(件)	927	-	943
	人数(人)	30,295	30,000	31,168
	稼働率(%)	85.1	84.0	86.9
集会室	件数(件)	1,323	-	1,401
	人数(人)	11,917	12,000	11,933
	稼働率(%)	61.9	62.0	65.4
娯楽室 和室	件数(件)	2,078	-	2,015
	人数(人)	16,592	17,000	16,291
	稼働率(%)	49.3	50.0	47.9

29年度全体では、28年度より、件数、人数、稼働率とも上回った。  
しかし、高齢化に伴う会員数の減少により、年々サークル団体が少なくなってきたこと、娯楽室・和室の稼働率は減少した。

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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">実習室</td> <td style="text-align: center;">件数(件)</td> <td style="text-align: center;">541</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">585</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">人数(人)</td> <td style="text-align: center;">3,649</td> <td style="text-align: center;">4,000</td> <td style="text-align: center;">3,753</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">稼働率(%)</td> <td style="text-align: center;">50.3</td> <td style="text-align: center;">51.0</td> <td style="text-align: center;">55.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">全 体</td> <td style="text-align: center;">件数(件)</td> <td style="text-align: center;">4,869</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">4,944</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">人数(人)</td> <td style="text-align: center;">12,453</td> <td style="text-align: center;">63,000</td> <td style="text-align: center;">63,145</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">稼働率(%)</td> <td style="text-align: center;">57.1</td> <td style="text-align: center;">58.0</td> <td style="text-align: center;">58.1</td> </tr> </table> <p>▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免0 件、 還付 4件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座受講者等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>	実習室	件数(件)	541	-	585	人数(人)	3,649	4,000	3,753	稼働率(%)	50.3	51.0	55.4	全 体	件数(件)	4,869	-	4,944	人数(人)	12,453	63,000	63,145	稼働率(%)	57.1	58.0	58.1		
実習室	件数(件)		541	-	585																								
	人数(人)		3,649	4,000	3,753																								
	稼働率(%)	50.3	51.0	55.4																									
全 体	件数(件)	4,869	-	4,944																									
	人数(人)	12,453	63,000	63,145																									
	稼働率(%)	57.1	58.0	58.1																									
(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、ホームページでは、施設概要、貸室予約状況、サークル、図書室、無料開放、講座等について紹介している。</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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </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																										
<b>2 自主事業その他</b>																													
	<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29年度実績) 141千円。</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、札幌福祉印刷(社会福祉法人共友会)に発注している。</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>・29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・クッキー、石鹸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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </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、237名から回答を得た。(回収率79%)	<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99.1%、0～1段階の人が0.9%であった。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>職員の接遇は、2段階以上の評価は、98.7%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対応技術(接遇、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、31%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。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>			
結果概要	<p>【総合満足度】 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>【職員接遇】 0～4の5段階評価で1以上の評価は99.6%だった。(目標90%)</p> <p>【清掃状況】 0～4の5段階評価で1以上の評価は98.2%だった。(目標90%)</p> <p>【館内設備】 0～4の5段階評価で1以上の評価は99.6%だった。(目標90%)</p> <p>【利用目的】 地区センターの利用目的については、『貸室』が183件、『図書室』が97件(複数回答可)で、全体の90%を占めた。</p> <p>【広報・PR】 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162件、地区センターだよりが52件で全体の77%を占める。(複数回答可) ホームページを見ている人は、18%に止まった。ほとんど見ない、全く見ない人は63%いる。</p> <p>【事業】 講座の受講経験のある人は53%おり、機会をみて受講したい人は、31%いる。 参加したことがある行事は、文化祭が109件と全体の67%を占めた。</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【講座関係】 受講したい科目として「ヨガ・太極拳」などの健康増進に役立つものや、「料理・パッチワーク・英会話」などの知識習得を目的とした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。 平成30年度では「ヨガ」や「アイヌ文様刺繍」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>【行事関係】 開催してほしい行事としては、親子クッキング・講演会・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。 平成30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>【施設管理関係】 施設や設備についての改善意見としては、館内・絨毯等の臭い改善、トイレの洋式化、冷房設置、使用申込手続の簡略化、予約方法、全面禁煙などの意見・要望があった。 今後は、利用者の意見をもとに、施設建物・駐車場等の環境改善を計画的に行っていきたい。</p>				

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	30,526	31,925	1,399
指定管理業務収入	30,406	31,783	1,377
指定管理費	22,013	22,013	0
利用料金	7,500	8,701	1,201
その他	893	1,069	176
自主事業収入	120	142	22
支出	30,486	31,463	977
指定管理業務支出	30,406	31,387	981
自主事業支出	80	76	▲ 4
収入-支出	40	462	422
自主事業による利益還元	40	66	26
法人税等			0
純利益	0	396	396

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	739	下記のとおり

## ▽ 説明

## 【収入】

利用料金収入は、ホール利用者の増加等により計画比 1,201千円の増収になった。

その他収入では、受講者増加による講座収入の増もあり計画より 176千円の増収となった。

## 【支出】

施設の修繕費の増加及び利益還元の備品整備を実施した結果総体計画比 1,047千円の支出増となった。

## 【自主事業による利益還元】

自主事業収入の増によりホワイトボードを備品として整備した額である。

## 【収支】

差引き396千円の差額が生じ、翌年度に繰越した。

## 【指定管理業務による利益還元】

ホワイトボード、卓球台、電気湯沸器等の備品整備を実施した。

収入面では、利用料金・講座収入の増収、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462千円の利益が出た。利益還元策としてホワイトボード、卓球台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。			

＜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>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>当センターでは、限られた人的資源としての事務局スタッフが、常に経営意識を持ち、自らスキルアップを図りながら業務に当たっており、ここ数年利用料金収入等も安定し、収入に見合った支出を心掛けることにより、余剰額を翌年度に繰り越すなど安定経営能力は年々向上している。</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> <tr> <td colspan="2" 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、施錠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、個人情報の慎重な対応を徹底した。</p> <p>情報公開請求は無かった。 オンブズマンの調査は無かった。 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。</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> <tr> <td colspan="2" 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29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、5年連続で前年度収入を上回り、昨年に引き続き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>講座終了後、女性のための健康麻雀、プライベートヨガ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、ホールの汚れや床の傷みが激しいため、窓・換気口の清掃やワックス塗布回数を増やすとともに、臭い等の対策としてホールの換気を図る為、窓の開閉装置を修繕した。</p> <p>また、利用者の安全確保のため老朽化した卓球台を新しいものと交換するなど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>・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>・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>・優良図書の選定、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、札幌市のイベント情報冊子への記事提供などPRを強化し、地域への一層の周知を図る。</li> <li>・開設後26年経過しており、老朽化による修繕やバリアフリー対策が必要な個所が多々あることから、利用者の安全を図る為、施設改善等について検討する。</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しサークル化につなげるなど、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>改善指導・指示を要する事項等は特になし。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良好な施設管理を継続していただきたい。</p>