

## 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	札幌市はっさむ地区センター	所在地	西区発寒10条4丁目1-1
開設時期	平成6年5月23日	延床面積	1,263,50㎡
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、洋室(2室)、和室(2室)、実習室、図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市はっさむ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こととなる。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28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>地域における各種自主活動の支援と地域住民の交流の場づくりという目的のもと、幅広い分野へ学習機会の提供、利用者の満足度の向上、地域活動の拠点としてふれあいの場の提供を基本方針と定めた。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>①札幌市区民センター条例、規則、取扱要領等の関係法令を遵守し、利用の公平・公正の確保に努め業務を行っている。</p> <p>②貸室はサークル、町内会、一般企業等、幅広い団体から申し込みを受けており、申込日時が重複した時は厳正に抽選を行い決定している。</p> <p>③多くの施設開放事業と各種大会を開館以来実施しており、誰もが自由に参加・使用する機会となるように配慮している。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>・電気・ガス・水道の使用は併設している24時間体制の西消防署との連携を密にし節約に努めた。</p> <p>・占有部分については、各箇所に節約を依頼する文書を掲示し節電、節水、ゴミの持ち帰りを利用者にも呼びかけ一体となって環境保全に取り組んでいる。</p> <p>・事務用品はグリーン購入法適合商品、エコマーク商品を優先して購入している。</p> <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)</p> <p>・統括責任者の館長を中心とした指揮命令系統、緊急連絡網を職員全員に周知し、職務分掌に定めた担当業務の適正な遂行を行った。</p> <p>・人材育成については、職員研修の実施と日常業務の中で常にOJTを心がけ知識、接遇の向上を図っている。</p> <p>外部研修にも機会あるごとに参加した。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>・ローテーション勤務のため、情報の共有、業務内容の徹底、見直しなど業務全般に係る事項については、口頭の他、ノートを活用し全職員が迅速に対応できる体制づくりを行っている。</p>	<p>・地区センターは地域コミュニティの形成を図るための地域住民の活動拠点となる施設であることを踏まえ「笑顔、親切、安全」をモットーとして「我々は地域と利用者のためにある」という認識のもと管理運営につとめてきた。</p> <p>・平等利用の意識を常に持ち業務を遂行している。</p> <p>・利用者とのコミュニケーションを大切に適正に実施できた。</p> <p>・西消防署との複合施設であるが、ロビーの節電やホール半面利用時の半面消灯を利用者の協力を得ながら行っている。</p> <p>・事業を進める上での前提となるものと認識している。責任者の配置、必要な従事者の確保、法令の遵守等に努めるほか、利用者の施設に対する好感度は接遇にあることを念頭におき、日々の業務に取り組んでいる。</p> <p>・情報の共有化を図り利用者に迷惑をかけない体制づくりを行っている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">各方針に基づき適切に実施されている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	各方針に基づき適切に実施されている。			
A	B	C	D								
各方針に基づき適切に実施されている。											

▽ 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)

・第三者に対する委託業務は行っていない。

▽ 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 (6月28日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営協議会委員の改選について</li> <li>・平成27年度事業報告について</li> <li>・平成28年度運営方針・重点目標、事業計画について</li> <li>・利用者アンケートの結果について</li> <li>・報告事項その他についての意見交換</li> </ul>
第2回 (9月20日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室使用料及び利用率について</li> <li>・図書室利用状況について</li> <li>・28年度事業の実施状況について</li> <li>・施設の整備について</li> <li>・27年度図書室統計について</li> <li>・第22回文化祭について</li> <li>・報告事項その他について意見交換</li> </ul>
第3回 (12月6日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室使用料及び利用率について</li> <li>・図書室利用状況について</li> <li>・28年度事業の実施状況について</li> <li>・第22回文化祭の実施結果について</li> <li>・施設の整備について</li> <li>・報告事項その他について意見交換</li> </ul>
第4回 (3月14日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室使用料及び利用率について</li> <li>・図書室利用状況について</li> <li>・28年度事業の実施状況について</li> <li>・第22回文化祭の実施結果について</li> <li>・施設の整備について</li> <li>・29年度区民講座について</li> <li>・報告事項その他について意見交換</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>運営委員会会長、発寒中央体育振興会会長、利用者団体代表3名、行政(札幌市西区地域振興課課長)、事務局</p>	

・運営協議会は4回開催した。  
それぞれの報告事項に関して多くの運営上参考になる意見をいただいた。  
平成29年度の事業・業務に反映させていきたい。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ・日々の収入、支出は所定の帳票を用い正確・迅速に事務処理を行い、現金の適正管理に努めた。
- ・月次では、使用している会計ソフトのデータと現金出納簿、帳票、預金通帳との精査照合等を行い資金管理を行っている。
- ・財務全般については、顧問税理士の検査、アドバイスを受け適正な管理を行っている。

・館長が日々、月次ともに帳簿、帳票、預金通帳と照合し処理を確認しており、適正に管理、執行している。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱に記入した用紙を投入いただくか、直接の要望・苦情については対応調書に記入している。</li> <li>・内容により西区と協議、輕易の者は館長判断として速やかな対応を行っている。</li> <li>・貸室、備品に対する要望で対応可能なものは速やかに処理している。</li> <li>・決して独自の判断で処理せず、必ず館長へ報告し指示を受ける体制としている。</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>・利用者アンケートの結果は館内に掲示している。</li> <li>・区民講座参加者にアンケートを実施し、要望・意見については職員と協議し、改善や今後の企画の参考としている。</li> <li>・西区の実施検査による指摘改善事項はすぐに対応し全員に周知徹底を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務分担に関わらず全員が迅速に対応するようにしており、その意識は共有されている。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に対応している。</li> </ul>									
<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>・常勤職員、パート職員の労働条件や職場秩序の維持等を定めた就業規則のもと関係法令の遵守に努めている。</li> <li>・人事、勤務、服務規律や育児・介護休暇等を明確に定め雇用や職場環境の維持向上を図っている。</li> <li>・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提出している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションを大切に、今後も規律ある風通しの良い職場風土づくりと信頼関係の構築を図っていく。</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を順守し、適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を順守し、適切に実施されている。			
A	B	C	D								
法令を順守し、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>・1階に事務室、図書室、3階に貸室がある構造のため、利用者の安全確保にはとりわけ神経を使い、こまめに館内巡回を行い危険の排除、事故防止に努めている。</li> <li>・取得物は見えるように3ヵ月間受付窓口横で保管し落とし主に返還するようにしている。 現金の場合は速やかに交番に届けている。</li> <li>・損害賠償保険は仕様書に適合したものに加入している。</li> <li>・各種スポーツ大会は都度傷害保険に加入、不測の事故に備えた。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が20年経過し、設備等に不具合が目立つようになってきた。不具合、故障等が発生した時は、区役所と連絡とり修繕を行っている。</li> <li>・軽微な修理・改善は館長が対応し、利用者の安全確保に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内での事故、けがはなかった。</li> <li>・施設利用者の安全確保のため、事務室に施設設備及び防犯・防災関係機関の緊急連絡網を掲示し、誰もが対応できる体制にしている。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理上のトラブルが原因で利用に支障が生じることのないように施設・設備等を日々点検しており、破損や故障が発生した場合は速やかに対応している。</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">利用者の安全確保に努めており、適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	利用者の安全確保に努めており、適切に実施されている。			
A	B	C	D								
利用者の安全確保に努めており、適切に実施されている。											

	<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・12月に併設の西消防署職員に協力願い、消火、通報、避難誘導訓練を実施した。</li> <li>・防火管理者講習会に積極的に参加し、職員に伝達し防災意識の向上、共有化を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に対処している。</li> <li>・救急救命講習は職員全員が受講済み。</li> </ul>																																																																																																				
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>28年度計画</th> <th>28年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講座数</td> <td>22</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>58</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>受講者数</td> <td>413</td> <td>542</td> </tr> </tbody> </table>		28年度計画	28年度実績	講座数	22	26	回数	58	75	受講者数	413	542	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民講座は講座数、回数、受講者数すべてが計画を大幅に上回る結果となった。</li> <li>・健康、料理、音楽系とあらゆる分野で開催したが、ヨガ等の健康志向の講座他、小学生を対象としたかけっこ講座も人気があった。</li> <li>今後ともあらゆる媒体を使い地域の方のニーズを把握し多様な内容の講座を提供していきたい。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">区民講座について計画を上回る実施回数・受講者となり評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">また、受講者の理解度・満足度とも高く、評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。				区民講座について計画を上回る実施回数・受講者となり評価できる。				また、受講者の理解度・満足度とも高く、評価できる。																																																																										
		28年度計画	28年度実績																																																																																																			
講座数	22	26																																																																																																				
回数	58	75																																																																																																				
受講者数	413	542																																																																																																				
A	B	C	D																																																																																																			
適切に実施されている。																																																																																																						
区民講座について計画を上回る実施回数・受講者となり評価できる。																																																																																																						
また、受講者の理解度・満足度とも高く、評価できる。																																																																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>受講者数</th> <th>理解度</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>リラックス・ヨガ無料体験会</td> <td>1</td> <td>30</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>簡単カフェごはん</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>運動会目前トップをめざせ！かけっこ講座1・2年生</td> <td>2</td> <td>30</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>運動会目前トップをめざせ！かけっこ講座3～6年生</td> <td>2</td> <td>22</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ママヨガ</td> <td>3</td> <td>10</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>懐かしのメロディー</td> <td>1</td> <td>23</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>アップルケーキ</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>90%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>らくらく健康体操</td> <td>3</td> <td>22</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>骨盤と背骨</td> <td>4</td> <td>20</td> <td>100%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>リラックスヨガ</td> <td>8</td> <td>28</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ビューティーヨガ無料体験会</td> <td>1</td> <td>28</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>骨盤と背骨2</td> <td>3</td> <td>15</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ビューティーヨガ</td> <td>8</td> <td>30</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>懐かしのメロディー2</td> <td>1</td> <td>19</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ママヨガ2</td> <td>3</td> <td>10</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>らくらく健康体操2</td> <td>3</td> <td>12</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>パン格拉タン</td> <td>1</td> <td>8</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>らくらく健康体操3～ウエスト・二の腕シェイプアップ</td> <td>3</td> <td>23</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>懐かしのメロディー3</td> <td>1</td> <td>15</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	講座名	回数	受講者数	理解度	満足度	リラックス・ヨガ無料体験会	1	30	100%	100%	簡単カフェごはん	1	11	100%	100%	運動会目前トップをめざせ！かけっこ講座1・2年生	2	30	100%	100%	運動会目前トップをめざせ！かけっこ講座3～6年生	2	22	100%	100%	ママヨガ	3	10	100%	100%	懐かしのメロディー	1	23	100%	100%	アップルケーキ	1	11	90%	100%	らくらく健康体操	3	22	100%	100%	骨盤と背骨	4	20	100%	95%	リラックスヨガ	8	28	100%	100%	ビューティーヨガ無料体験会	1	28	100%	100%	骨盤と背骨2	3	15	100%	100%	ビューティーヨガ	8	30	100%	100%	懐かしのメロディー2	1	19	100%	100%	ママヨガ2	3	10	100%	100%	らくらく健康体操2	3	12	100%	100%	パン格拉タン	1	8	100%	100%	らくらく健康体操3～ウエスト・二の腕シェイプアップ	3	23	100%	100%	懐かしのメロディー3	1	15	100%	100%		
講座名	回数	受講者数	理解度	満足度																																																																																																		
リラックス・ヨガ無料体験会	1	30	100%	100%																																																																																																		
簡単カフェごはん	1	11	100%	100%																																																																																																		
運動会目前トップをめざせ！かけっこ講座1・2年生	2	30	100%	100%																																																																																																		
運動会目前トップをめざせ！かけっこ講座3～6年生	2	22	100%	100%																																																																																																		
ママヨガ	3	10	100%	100%																																																																																																		
懐かしのメロディー	1	23	100%	100%																																																																																																		
アップルケーキ	1	11	90%	100%																																																																																																		
らくらく健康体操	3	22	100%	100%																																																																																																		
骨盤と背骨	4	20	100%	95%																																																																																																		
リラックスヨガ	8	28	100%	100%																																																																																																		
ビューティーヨガ無料体験会	1	28	100%	100%																																																																																																		
骨盤と背骨2	3	15	100%	100%																																																																																																		
ビューティーヨガ	8	30	100%	100%																																																																																																		
懐かしのメロディー2	1	19	100%	100%																																																																																																		
ママヨガ2	3	10	100%	100%																																																																																																		
らくらく健康体操2	3	12	100%	100%																																																																																																		
パン格拉タン	1	8	100%	100%																																																																																																		
らくらく健康体操3～ウエスト・二の腕シェイプアップ	3	23	100%	100%																																																																																																		
懐かしのメロディー3	1	15	100%	100%																																																																																																		

簡単パーティー料理	1	12	100%	100%
アンチエイジングヨガ	8	30	100%	100%
らくらく健康体操無料体験会	1	29	100%	100%
らくらく健康体操4～背中スッキリシェイクアップ	3	23	100%	100%
らくらく健康体操無料体験会	1	33	100%	100%
らくらく健康体操5	3	24	100%	100%
身体ぽかぽかヨガ	8	24	101%	101%

## ▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	28年度計画	28年度実績
講座数	6	6
回数	30	32
受講者数	2,113	2,523

講座名	回数	参加者数		
		目標	実績	達成率
ふれあい子育てサロン	27	1,773	1,914	108%
懐かしのメロディー文化祭バージョン	1	24	50	208%
文化祭	1	240	430	179%
バドミントン大会	1	24	26	108%
新春書初め展示会	1	40	89	223%
ゲートボール大会	1	12	14	117%

## ▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

事業名	実施日数	総時間	利用者数
囲碁将棋	124	738	1,733
バドミントン	73	219	794
バレーボール	49	147	745
卓球	57	217	2912
ミニテニス	44	134	371
ミニバレーボール	44	268	738
ファミリー卓球・バドミントン	24	96	278
ゲートボール	44	176	446

・地域住民の交流事業は、総じて本来の目的は達成できたと考えている。

・「ふれあい子育てサロン」は地域主体の事業にホールを提供し後援協力を行っている。  
毎回広いホールで多くの親子が交流を図っている。

・文化祭初日に地域で活動している唄声サロン主宰者による自由参加の「懐かしのメロディー文化祭バージョン」を開催し好評を得た。

・無料開放事業は、種目によって利用者が少ないものもあるが、開放日数も確保でき適切な運営ができた。

・有料利用者により開放中止にする時は事前に掲示通知を行っており苦情等はなかった。

▽ 図書業務

	①H27実績	②H28実績	②-①
蔵書数	34,315	34,461	146
登録者数	4,748	4,780	32
貸出数	118,984	119,213	229
レファレンス数	1,131	1,311	180

・時季に沿ったテーマ展示を毎月実施した。  
 (7月 夏休み自由研究、9月 月と星、12月 クリスマス特集、2月 入園・入学準備特集など)  
 ・毎月1回ボランティアによる読み聞かせを行った。  
 ・こども1日司書体験の実施。  
 ・地域内中学校の「地域で行う職場体験」の生徒の受け入れを行った。  
 ・近隣小学校図書室と情報の交換と共有化を図り、日々の業務に生かしている。

・登録者数も順調に増えており、今後も蔵書の充実やイベントの実施、PRにより幅広い年齢層に対し利用促進を図っていきたい。

(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)	960	960	978
	人数(人)	30,249	30,000	29,634
	稼働率(%)	82.8	82.0	84.5
洋室	件数(件)	1,502	1,500	1,464
	人数(人)	13,422	13,000	13,163
	稼働率(%)	70.1	70.0	68.3
和室	件数(件)	1,145	1,100	1,111
	人数(人)	7,453	7,400	7,354
	稼働率(%)	54.5	54.0	53.4
実習室	件数(件)	524	500	499
	人数(人)	4,581	4,600	4,883
	稼働率(%)	49.9	50.0	48.1
全体	件数(件)	4,131	4,060	4,052
	人数(人)	55,705	55,000	55,034
	稼働率(%)	63.6	63.0	62.7

▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付3件

▽ 利用促進の取組

・区民講座や各種行事開会時に館長が参加者に利用の呼びかけやサークル化の働きを行った。  
 ・利用日時が重複した場合、空いている部屋を利用願うよう調整を行った。  
 ・地区センターだよりに利用の案内を掲載、またサークルの全体大会等にホール使用の呼びかけを行った。

・28年度の稼働率は全体で62.7%と前年度より0.9%減少した。ホールで件数、稼働率が前年より増加したが洋室、和室、実習室の各部屋は下回った。

・高齢化や会員減少によるサークル団体の活動の中止や、活動日数の減少により稼働率は減少したが、利用人数は計画を達成できた。

A	B	C	D
---	---	---	---

適切に実施されている。全体の稼働率・件数は微減しているが、今後の利用促進の取組みに期待する。

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページで施設のPR、区民講座や無料開放の案内、活動サークル、貸室の利用状況、図書室新刊本等を紹介。</li> <li>・「地区センターだより」を発寒、発寒北の各町内会に配布している。</li> <li>・「広報さっぽろ」や地域のミニコミ誌を活用し、区民講座・行事等の案内を掲載。</li> <li>・来館者向けに区民講座、行事案内、活動サークル紹介等を館内に掲示。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前回から継続指定のため、引継業務なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート調査では区民講座等の情報収集は知人からの紹介、広報さっぽろ、地区センターだより、館内掲示板の順であった。</li> <li>・今後も有効に活用していきたい。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	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。							
A	B	C	D												
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。															
2 自主事業その他															
▽ 自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業は実施していない。</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>・当センターで使用する印刷物は(パンフレット、使用承認申込書)は全て西区内の社会福祉法人に発注している。</li> <li>・物品の調達は、地場企業支援のためにも調達が難しい物を除き市内中小企業事業者より購入した。</li> <li>・運営委員会で言う修繕は可能な限り地元発寒地区の業者に依頼した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内、地域内の事業者への発注を中心としている。</li> <li>・今後も継続して取り組んでいきたい。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> </tbody> </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	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="260 1081 363 1216">実施方法</td> <td data-bbox="371 1081 1002 1216"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間 平成29年3月5日～3月26日</li> <li>・来館者にアンケート用紙を配布し420名から回答を得た。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="260 1216 363 2018">結果概要</td> <td data-bbox="371 1216 1002 2018"> <ul style="list-style-type: none"> <li>※設問は全て5段階評価(4ぜひ利用したい～0利用したくない、良い4～0悪い、満足4～0不満)で行った。</li> <li>・総合的な満足度は目標80%に対し99.5%だった。</li> <li>・職員の接客態度に対する満足度は目標80%に対し99.5%だった。</li> <li>・館内清掃については目標80%に対し満足度は99.8%だった。</li> <li>・受講した区民講座の満足度は目標80%に対し99.3%だった。</li> <li>・受講した区民講座は何でお知りになりましたかの問いには知人からの紹介が34.9%、広報さっぽろが24.3%、地区センターだよりが18.4%、館内掲示板が15.8%、その他が6.6%であった。</li> <li>・地区センターを利用する場合の主な交通手段は徒歩が46.1%、自家用車が31.2%、公共交通機関が11.6%、自転車が9.8%、その他1.3%だった。</li> </ul> </td> </tr> </table>	実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間 平成29年3月5日～3月26日</li> <li>・来館者にアンケート用紙を配布し420名から回答を得た。</li> </ul>	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>※設問は全て5段階評価(4ぜひ利用したい～0利用したくない、良い4～0悪い、満足4～0不満)で行った。</li> <li>・総合的な満足度は目標80%に対し99.5%だった。</li> <li>・職員の接客態度に対する満足度は目標80%に対し99.5%だった。</li> <li>・館内清掃については目標80%に対し満足度は99.8%だった。</li> <li>・受講した区民講座の満足度は目標80%に対し99.3%だった。</li> <li>・受講した区民講座は何でお知りになりましたかの問いには知人からの紹介が34.9%、広報さっぽろが24.3%、地区センターだよりが18.4%、館内掲示板が15.8%、その他が6.6%であった。</li> <li>・地区センターを利用する場合の主な交通手段は徒歩が46.1%、自家用車が31.2%、公共交通機関が11.6%、自転車が9.8%、その他1.3%だった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的に高い評価を得ており、今後も一層のサービス向上を目指していきたい。</li> <li>・交通手段は徒歩と自転車で55.9%と近隣地域の方の利用が多いことが窺える。</li> <li>・意見・要望については速やかな対応を心がけている。可能なものは速やかに対応し、及ばないものは区役所と協議し対応していきたい。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">総合的に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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	総合的に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。			
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間 平成29年3月5日～3月26日</li> <li>・来館者にアンケート用紙を配布し420名から回答を得た。</li> </ul>														
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>※設問は全て5段階評価(4ぜひ利用したい～0利用したくない、良い4～0悪い、満足4～0不満)で行った。</li> <li>・総合的な満足度は目標80%に対し99.5%だった。</li> <li>・職員の接客態度に対する満足度は目標80%に対し99.5%だった。</li> <li>・館内清掃については目標80%に対し満足度は99.8%だった。</li> <li>・受講した区民講座の満足度は目標80%に対し99.3%だった。</li> <li>・受講した区民講座は何でお知りになりましたかの問いには知人からの紹介が34.9%、広報さっぽろが24.3%、地区センターだよりが18.4%、館内掲示板が15.8%、その他が6.6%であった。</li> <li>・地区センターを利用する場合の主な交通手段は徒歩が46.1%、自家用車が31.2%、公共交通機関が11.6%、自転車が9.8%、その他1.3%だった。</li> </ul>														
A	B	C	D												
総合的に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。															



利用者からの意見・要望とその対応	・貸室関係
	【要望】
	・利用申込み手続きを簡素化、改良してほしい。
	【対応】
	・申込み方法は札幌市の条例、規則で定められており、丁寧に説明し理解を得るようにしていきたい。
	・施設関係
	【要望】
	・足腰が悪いので洋式トイレにしてほしい。
	・和式が多いので洋式トイレにしてほしい。
	【対応】
	・毎年要望が多く西区へ改善を要請していますが難しく、対応として和式トイレに立ち上がる時少しでも楽なように正面にソフト手摺を取付けました。
	【意見】
	・駐車場が狭く停めにくい、子供を乗り降りさせるのに隣の車が近く開けられない時がある。
	・駐車スペースがもっとあるといい。
	【対応】
	・駐車スペースは少なく限られているため、乗り合わせや公共交通機関の利用をお願いしていきたい。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)
収入	21,982	22,317	335
指定管理業務収入	21,982	22,317	335
指定管理費	15,302	15,302	0
利用料金	6,100	6,105	5
その他	580	910	330
自主事業収入	0	0	0
支出	21,898	22,290	392
指定管理業務支出	21,898	22,290	392
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	84	27	▲ 57
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	84	27	▲ 57

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,480	下記のとおり

・収入面では利用料金は計画通りであったが講座収入が増え、合計で計画を上回ることができた。

・支出面では経費の削減により今年度も利用者から要望あった備品を含め利益還元を行うことができた。

・今後とも経費削減と貸室の利用率を高めるべく利用促進を心掛け、生み出した財源を備品の購入、設備の充実などで利用者への還元に充てていきたい。

A	B	C	D
適切に実施されている。			
収入増・経費の削減から得られた利益をもって施設、設備面の充実を図り、利用者の利便性向上に取り組んでいることは評価できる。			

<p>▽ 説明</p> <p><b>【収入】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収入は計画に対し335千円増、率で101.5%の達成率であった。</li> <li>・利用料収入は計画に対し5千円の増加であった。</li> <li>・その他収入では計画より開講講座を増やしたことによる受講者増加等から計画比330千円の増加となった。</li> </ul> <p><b>【支出】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支出は計画に対し392千円の増加であった。</li> <li>・消耗品等の節約により利用者から要望のあった備品の取替えを行い施設、設備等の充実を図ったため支出増となった。</li> </ul> <p><b>【指定医管理業務による利益還元】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から要望があった備品の取替えを含め施設、設備等の充実を図った。</li> <li>・1・3階トイレのハンドドライヤー交換、和式立上り手摺の設置他1,188千円、洋室網戸交換40千円、ホール椅子用台車72千円他</li> </ul>		
---	--	--

<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当運営委員会の財務状況は安定した利用料、講座収入に加え経費の削減の実施により経営・運営は順調に推移しており、今後も経営意識の向上を図り安定経営の維持を図っていく。</li> <li>・開館から20年が過ぎ施設、設備の経年劣化が見られ、利用者からの要望も含め利益還元の一環として修繕、交換を積極的に実施して高い評価を得ている。</li> </ul>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%; padding: 2px;">適</th> <th style="width: 50%; padding: 2px;">不適</th> </tr> <tr> <td style="height: 60px;"></td> <td></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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護 貸室の使用承認申込書、講座受講申込書等の個人情報は鍵のかかるキャビネットに収納し適正に保管管理している。 問い合わせ等に対しても慎重に対応した。</li> <li>・情報公開請求、行政手続条例、オンブズマン条例の調査はなかった。</li> <li>・暴力団の排除の推進に関する条例に基づき、利することとならないよう注意し取り組んでいる。 物品調達等についても暴力団や暴力団関係事業所と契約はない。</li> </ul>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%; padding: 2px;">適</th> <th style="width: 50%; padding: 2px;">不適</th> </tr> <tr> <td style="height: 60px;"></td> <td></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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度は利用料収入は計画通りであったが、講座収入は上回り、全般的に良好な管理運営及び事業実施ができたと思っている。</li> <li>・貸室利用率は目標としていた66.0%に対し実績は62.7%と下回った。</li> <li>・ホールの利用率は前年より1.7%伸び、利用人数は横ばいであった。反面、各部屋は毎週利用していたサークルの高齢化による減少などがあり目標達成には至らなかった。</li> <li>・区民講座は申込者がいる限り開催しているが、今年度は募集人員の50%を下回った講座はなかった。</li> <li>・健康講座(ヨガ等)のニーズが高く、募集人員を上回った講座も多く、今後も利用者、受講者の意見を取り入れて各分野の講座を企画していきたい。</li> <li>地域で活動している方に講師をお願いする取り組みは、これからも続けていく。</li> <li>・無料開放事業は区民講座、有料利用により中止もあったが総体的に利用されたと考えている。</li> <li>屋外競技で冬期間のみ開放しているゲートボールは高齢化で利用者も減少しているが、地域の利用者がいる限り引き続き行っていく。</li> <li>・光熱費は24時間勤務体制の西消防署との複合施設ではあるが、連携しながら縮減に努めている。今後も環境への配慮と節約を心がけていきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターだより、広報さつぼろ、地域ミニコミ誌等のあらゆる媒体を使い事業活動をPRし、地域へ一層の周知を図り利用を図っていく。</li> <li>・利用者のニーズを把握した講座や地域交流事業の充実を図り、多くの方に利用いただけるようサービス向上に努めていく。</li> <li>・公共交通機関の利便性をPRし、新規利用者を取り込み、貸室の利用率の向上を目指していく。</li> <li>・図書業務は西区の中では貸出冊数、登録者数が多く、地域のたくさんの方に利用願っており、今後もあらゆる媒体を使い登録者、利用者の増加を図っていきたい。</li> <li>・施設は平成6年5月の開設から22年が経過し、設備、備品に老朽化が見られ、来年度も剰余金から利用者還元を行い施設の充実を行っていく。</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>・施設の管理運営業務について、適切に実施されている。</li> <li>・利益還元により施設、設備面の更新を行うことで、利用者の利便性向上を図っており、評価できる。</li> </ul>	<p>今後も利用者のニーズに沿った講座の実施や、地域交流事業の充実を図り、幅広い年齢層へ利用促進を働きかけるなど、より利用しやすい施設になるよう取り組んでほしい。</p>