

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。区民センターの機能を補完し、地域における住民の自主的な活動を促進する。		
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30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>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。</p>		
指定単位	<p>施設数: 1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>		
業務の範囲	<p>(1) 統括管理業務</p> <p>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 事業の計画及び実施に関する業務</p> <p>(4) 施設の利用等に関する業務</p> <p>(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務</p>		
3 評価単位			
	<p>施設数: 1施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由:</p>		

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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌市の公の施設であることを念頭に置き、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>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <ol style="list-style-type: none"> ①札幌市区民センター条例、規則、取扱要領等の関係法令の遵守、運用の徹底を図り、利用者には丁寧な説明を行い利用の公平・公正の確保に努めている。 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。 ③地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)ではホールや和室を利用した多くの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>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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>▽ 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> <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会の指揮の下に事務局を設置し管理運営を行っている。 統括責任者の事務局長(館長)を中心とした指揮命令系統を明確にし、職員事務分掌に定めた担当業務の適正な遂行を行った。 ・緊急時対応が迅速に行えるように連絡網を作成し職員全員に周知している。 ・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。 外部研修にも機会あるごとに参加している。 <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、口頭その他、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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努めてきた。 ・平等利用の意識を常に持ち業務を遂行している。 ・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。 ・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。 ・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置き、日々の業務に取り組んでいる。 ・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。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1238 320 1278 342">A</th> <th data-bbox="1278 320 1318 342">B</th> <th data-bbox="1318 320 1358 342">C</th> <th data-bbox="1358 320 1398 342">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1238 353 1436 521">策定した方針に基づき適切に運営されており、業務においても、協定書等の要求水準を満たしていた。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	策定した方針に基づき適切に運営されており、業務においても、協定書等の要求水準を満たしていた。			
A	B	C	D								
策定した方針に基づき適切に運営されており、業務においても、協定書等の要求水準を満たしていた。											

▽ 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)

開催回	協議・報告内容
第1回 (6月12日)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度事業報告について ・平成30年度運営方針・重点目標事業計画について ・利用者アンケートの結果について ・報告事項その他について意見交換
第2回 (9月18日)	<ul style="list-style-type: none"> ・貸室使用料及び利用率について ・図書室利用状況について ・30年度の事業の実施状況について ・施設の整備について ・第24回文化祭について ・29年度図書室統計について ・報告事項その他について意見交換
第3回 (12月11日)	<ul style="list-style-type: none"> ・貸室使用料及び利用率について ・図書室利用状況について ・30年度の事業の実施状況について ・施設の整備について ・第24回文化祭実施結果について ・報告事項その他について意見交換
第4回 (3月12日)	<ul style="list-style-type: none"> ・貸室使用料及び利用率について ・図書室利用状況について ・30年度の事業の実施状況について ・施設の整備について ・平成31年度区民講座について ・報告事項その他について意見交換
<p><協議会メンバー></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3か月ごとに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。
令和元年度の事業・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"> ・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。 ・内容により西区と協議、軽易なものは館長判断として、速やかに誠意をもって対応している。 ・経緯、結果は運営委員会、運営協議会に報告している。 ・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。 ・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。 <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"> ・年度末に実施している利用者アンケートの結果は館内に掲示している。 ・区民講座受講者には終了時アンケートを実施している。 ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 <ul style="list-style-type: none"> ・適正に対応している。 					
(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"> ・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。 ・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。 ・パート職員に対し最低賃金を上回る適切な時給を支給した。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>関係法令を遵守し、雇用環境の維持向上にも努めていた。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
(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"> ・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。 ・取得物は利用者に見えるように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。 ・損害賠償保険は仕様書に適合したものに加入している。 ・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。 <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"> ・施設が25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、区役所と連絡とり速やかに対応、修繕を行っている。 ・館全体に係る事案は併設の西消防署担当係と連携し対応している。 ・緊急を要することや軽微な修理・改善は館長が対応し、利用者の安全確保に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内での事故、けがはなかった。 ・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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>施設・設備等が適切に維持管理されており、いずれも要求水準を満たしていた。また、地域の小学校と連携し防災訓練したことは、地域連携の強化につながり、評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5月と11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。 ・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。 ・10月には隣接の発寒小学校が災害時に当センターへ避難する想定で全校生徒の避難訓練を協力して行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・適正に対処している。 ・救急救命講習は職員全員が受講済み。 																																																																																																																									
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <table border="1" data-bbox="391 448 975 618"> <thead> <tr> <th></th> <th>30年度計画</th> <th>30年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講座数</td> <td>20</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>78</td> <td>94</td> </tr> <tr> <td>受講者数</td> <td>390</td> <td>433</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="391 660 975 2013"> <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>らくらく健康体操</td> <td>8</td> <td>30</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>リラックス・ヨガ</td> <td>8</td> <td>23</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>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>トップをめざせ！かけっこ講座3～6年生</td> <td>2</td> <td>26</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ママヨガ</td> <td>3</td> <td>12</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>簡単ゆるゆる体操</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>うたごえひろば</td> <td>1</td> <td>17</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>カルトナージュ&リボン刺繍の小物入れ</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>すぐに役立つ！肩こり・腰痛講座</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>らくらく健康体操2</td> <td>8</td> <td>27</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ビューティーヨガ</td> <td>8</td> <td>27</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>簡単ゆるゆる体操2</td> <td>5</td> <td>13</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>人生締めくりにかかる費用</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>60%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>リラックス・ヨガ2</td> <td>8</td> <td>30</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>カラダは食べ物からできている</td> <td>1</td> <td>8</td> <td>100%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>らくらく健康体操3</td> <td>8</td> <td>29</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ママヨガ2</td> <td>3</td> <td>11</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>簡単セルフマッサージ～ヘッド・腕編～</td> <td>2</td> <td>12</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ヨーグルトの秘密</td> <td>1</td> <td>7</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		30年度計画	30年度実績	講座数	20	23	回数	78	94	受講者数	390	433	講座名	回数	受講者数	理解度	満足度	らくらく健康体操	8	30	100%	100%	リラックス・ヨガ	8	23	100%	100%	トップをめざせ！かけっこ講座1・2年生	2	30	100%	100%	トップをめざせ！かけっこ講座3～6年生	2	26	100%	100%	ママヨガ	3	12	100%	100%	簡単ゆるゆる体操	5	10	100%	100%	うたごえひろば	1	17	100%	100%	カルトナージュ&リボン刺繍の小物入れ	1	10	100%	100%	すぐに役立つ！肩こり・腰痛講座	1	10	100%	100%	らくらく健康体操2	8	27	100%	100%	ビューティーヨガ	8	27	100%	100%	簡単ゆるゆる体操2	5	13	100%	100%	人生締めくりにかかる費用	1	11	60%	80%	リラックス・ヨガ2	8	30	100%	100%	カラダは食べ物からできている	1	8	100%	90%	らくらく健康体操3	8	29	100%	100%	ママヨガ2	3	11	100%	100%	簡単セルフマッサージ～ヘッド・腕編～	2	12	100%	100%	ヨーグルトの秘密	1	7	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・健康、料理、音楽系とあらゆる分野で開催した。ヨガ等の健康志向の講座や小学生を対象としたかけっこ講座は参加者が多かった。 ・1歳未満の赤ちゃんを受講するママヨガは、なかなか運動する機会のないお母さんのための講座で、子供を預けるところがなく一緒に参加できるのがよいと大変人気があり好評であった。 ・今後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。 	<table border="1" data-bbox="1230 405 1436 448"> <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>各事業が適切に実施されていた。区民講座は、どの講座も満足度が高く、評価できる。図書の貸出数が減っており、PRなどを積極的に行い、利用促進に努めてほしい。</p>	A	B	C	D				
	30年度計画	30年度実績																																																																																																																									
講座数	20	23																																																																																																																									
回数	78	94																																																																																																																									
受講者数	390	433																																																																																																																									
講座名	回数	受講者数	理解度	満足度																																																																																																																							
らくらく健康体操	8	30	100%	100%																																																																																																																							
リラックス・ヨガ	8	23	100%	100%																																																																																																																							
トップをめざせ！かけっこ講座1・2年生	2	30	100%	100%																																																																																																																							
トップをめざせ！かけっこ講座3～6年生	2	26	100%	100%																																																																																																																							
ママヨガ	3	12	100%	100%																																																																																																																							
簡単ゆるゆる体操	5	10	100%	100%																																																																																																																							
うたごえひろば	1	17	100%	100%																																																																																																																							
カルトナージュ&リボン刺繍の小物入れ	1	10	100%	100%																																																																																																																							
すぐに役立つ！肩こり・腰痛講座	1	10	100%	100%																																																																																																																							
らくらく健康体操2	8	27	100%	100%																																																																																																																							
ビューティーヨガ	8	27	100%	100%																																																																																																																							
簡単ゆるゆる体操2	5	13	100%	100%																																																																																																																							
人生締めくりにかかる費用	1	11	60%	80%																																																																																																																							
リラックス・ヨガ2	8	30	100%	100%																																																																																																																							
カラダは食べ物からできている	1	8	100%	90%																																																																																																																							
らくらく健康体操3	8	29	100%	100%																																																																																																																							
ママヨガ2	3	11	100%	100%																																																																																																																							
簡単セルフマッサージ～ヘッド・腕編～	2	12	100%	100%																																																																																																																							
ヨーグルトの秘密	1	7	100%	100%																																																																																																																							
A	B	C	D																																																																																																																								

キャンドルホルダーとカクテルグラス	1	9	100%	100%
うたごえひろば2	1	19	100%	100%
らくらく健康体操4	8	34	100%	100%
リラックスヨガ3	8	28	100%	100%

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	30年度計画	30年度実績
講座数	6	6
回数	29	29
受講者数	2,161	1,951

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	24	1,741	1,334	77%
懐かしのメロディー文化祭バージョン	1	30	40	133%
文化祭	1	300	450	150%
バドミントン大会	1	25	27	108%
新春書初め展示会	1	50	86	172%
ゲートボール大会	1	15	14	93%

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(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	99	650	1,289
バドミントン	80	249	812
バレーボール	46	138	773
卓球	53	195	2,021
ミニテニス	35	105	319
ミニバレーボール	49	273	1,067
ファミリー卓球・バドミントン	27	108	392
ゲートボール	44	176	365

▽ 図書業務

	①H29実績	②H30実績	②-①
開室日数	279	280	1
蔵書冊数	34,017	34,046	29
登録者数	4,722	4,624	-98
貸出冊数	110,635	105,159	-5,476
レファレンス数	1,978	1,998	20

・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。

・文化祭は作品展、舞台発表の他お茶席コーナーも多くの方に来ていただき地域交流が図られた。
初日の懐かしのメロディーはギター伴奏に合わせ懐メロを参加者全員で歌うイベントで盛り上がった。

・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。

・今後も蔵書の充実やイベントの企画実施、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。

	<ul style="list-style-type: none"> ・時季に沿ったテーマ展示を毎月実施した。 (7月 夏休み自由研究特集、8月 夏と怖い話、10月 秋、12月 クリスマス、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。 																																																																												
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="391 533 976 1211"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>937</td> <td>930</td> <td>963</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>28,942</td> <td>28,000</td> <td>24,557</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>83.5</td> <td>83.0</td> <td>85.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">洋室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,379</td> <td>1,300</td> <td>1,443</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>12,519</td> <td>12,000</td> <td>11,770</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>64.9</td> <td>65.0</td> <td>67.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,033</td> <td>1,000</td> <td>1,059</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,764</td> <td>7,000</td> <td>7,378</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>49.9</td> <td>50.0</td> <td>51.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>482</td> <td>480</td> <td>474</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,304</td> <td>4,300</td> <td>4,099</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>46.9</td> <td>47.0</td> <td>45.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">全体</td> <td>件数(件)</td> <td>3,831</td> <td>3,710</td> <td>3,939</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>52,529</td> <td>51,300</td> <td>47,804</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>60.0</td> <td>60.0</td> <td>61.4</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付13 件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・利用日が重複した場合、空いている部屋を利用願うよう依頼した。 ・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。 			H29実績	H30計画	H30実績	ホール	件数(件)	937	930	963	人数(人)	28,942	28,000	24,557	稼働率(%)	83.5	83.0	85.8	洋室	件数(件)	1,379	1,300	1,443	人数(人)	12,519	12,000	11,770	稼働率(%)	64.9	65.0	67.3	和室	件数(件)	1,033	1,000	1,059	人数(人)	6,764	7,000	7,378	稼働率(%)	49.9	50.0	51.3	実習室	件数(件)	482	480	474	人数(人)	4,304	4,300	4,099	稼働率(%)	46.9	47.0	45.6	全体	件数(件)	3,831	3,710	3,939	人数(人)	52,529	51,300	47,804	稼働率(%)	60.0	60.0	61.4	<p>・30年度全体では前年度よりも利用人数は減少したが、利用件数は増加し全体稼働率は61.4%と前年度より1.4%増加した。</p> <p>・高齢化や会員減少によるサークル団体の活動中止もあるが、新たなサークルも増え利用件数、稼働率も若干ではあるが増加した。今後もあらゆる媒体を使い利用の促進を図っていく。</p>	<table border="1" data-bbox="1238 499 1439 533"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されていた。稼働率は、前年から微増しており、利用促進の取組み効果が見られ評価できる。今後も、あらたな利用促進の取組みを実施するなど、稼働率の向上に努めてほしい。</p>	A	B	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績																																																																									
ホール	件数(件)	937	930	963																																																																									
	人数(人)	28,942	28,000	24,557																																																																									
	稼働率(%)	83.5	83.0	85.8																																																																									
洋室	件数(件)	1,379	1,300	1,443																																																																									
	人数(人)	12,519	12,000	11,770																																																																									
	稼働率(%)	64.9	65.0	67.3																																																																									
和室	件数(件)	1,033	1,000	1,059																																																																									
	人数(人)	6,764	7,000	7,378																																																																									
	稼働率(%)	49.9	50.0	51.3																																																																									
実習室	件数(件)	482	480	474																																																																									
	人数(人)	4,304	4,300	4,099																																																																									
	稼働率(%)	46.9	47.0	45.6																																																																									
全体	件数(件)	3,831	3,710	3,939																																																																									
	人数(人)	52,529	51,300	47,804																																																																									
	稼働率(%)	60.0	60.0	61.4																																																																									
A	B	C	D																																																																										
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、平成30年4月30日に公開した。ウェブサイト可能な限り多くのお客様にご利用いただけるよう、ウェブアクセシビリティの向上に努めておりレベルAA準拠に対応することを目標に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイトのお知らせ・イベント情報は、できる限りアクセシビリティに準拠、配慮した作成を行った。 	<table border="1" data-bbox="1238 1648 1439 1682"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されていた。</p>	A	B	C	D																																																																						
A	B	C	D																																																																										

	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで施設のPR、区民講座や施設活用事業の無料開放の案内、活動サークル、貸室の利用状況、図書室新刊等を紹介している。 ・「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。 ・地域のコミュニティ誌を活用し区民講座・行事等の案内を掲載。 ・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。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前回から継続指定のため、引継業務なし。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査では区民講座等の情報収集は館内掲示のポスター、友人からの紹介、地区センターだより、札幌市からのお知らせの順であった。 ・今後もあらゆる媒体を有効に活用していきたい。 															
2 自主事業その他																	
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は実施していない。 <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"> ・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。 ・物品の調達は、地場企業支援のためにも調達に難しい物を除き市内中小企業事業者より購入した。 ・運営委員会で行う修繕は可能な限り地元発寒地区の業者に依頼した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市内、地域内の事業者への発注を中心としている。 ・今後も継続して取り組んでいきたい。 		<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>適切に実施されている。とくに地元の業者への修繕依頼は、地元の活性化・連携強化へ繋がる取組みであり評価できる。</p>	A	B	C	D										
A	B	C	D														
3 利用者の満足度																	
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>実施方法</th> <th>結果概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="260 1171 363 1294"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="363 1171 997 1294"> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成31年3月4日～3月24日まで ・来館者にアンケート用紙を配布し414名から回答を得た。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="260 1294 363 2056"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="363 1294 997 2056"> <p>※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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度は目標80%に対し100%だった。 ・職員の接客(受付を含む)に対する満足度は目標80%に対し99.5%だった。 ・貸室事業に対する満足度は目標80%に対し99.5%だった。 ・図書室事業に対する満足度は目標80%に対し99.6%だった。 ・館内清掃については目標80%に対し満足度は100%だった。 ・受講した区民講座の満足度は目標80%に対し100%だった。 ・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館内ポスターが27.4%、友人からの紹介25.6%、地区センターだより18.8%、札幌市からの </td> </tr> </tbody> </table>	実施方法	結果概要	<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成31年3月4日～3月24日まで ・来館者にアンケート用紙を配布し414名から回答を得た。 	<p>結果概要</p>	<p>※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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度は目標80%に対し100%だった。 ・職員の接客(受付を含む)に対する満足度は目標80%に対し99.5%だった。 ・貸室事業に対する満足度は目標80%に対し99.5%だった。 ・図書室事業に対する満足度は目標80%に対し99.6%だった。 ・館内清掃については目標80%に対し満足度は100%だった。 ・受講した区民講座の満足度は目標80%に対し100%だった。 ・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館内ポスターが27.4%、友人からの紹介25.6%、地区センターだより18.8%、札幌市からの 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・交通手段は徒歩と自転車50.0%と前年同様に近隣地域の方の利用が多いことが窺える。 	<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>利用者アンケートの調査結果は、要求水準を大きく超える高評価であり、今後も維持に努めてほしい。</p>	A	B	C	D					
実施方法	結果概要																
<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成31年3月4日～3月24日まで ・来館者にアンケート用紙を配布し414名から回答を得た。 																
<p>結果概要</p>	<p>※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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度は目標80%に対し100%だった。 ・職員の接客(受付を含む)に対する満足度は目標80%に対し99.5%だった。 ・貸室事業に対する満足度は目標80%に対し99.5%だった。 ・図書室事業に対する満足度は目標80%に対し99.6%だった。 ・館内清掃については目標80%に対し満足度は100%だった。 ・受講した区民講座の満足度は目標80%に対し100%だった。 ・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館内ポスターが27.4%、友人からの紹介25.6%、地区センターだより18.8%、札幌市からの 																
A	B	C	D														

	<p>お知らせ11.1%、地デジ、アプリ9.4%、その他が7.7%であった。</p> <p>・地区センターを利用する場合の主な交通手段は徒歩が38.1%、自家用車が36.5%、公共交通機関が12.4%、自転車が11.9%、その他1.1%だった。</p> <p>徒歩、自転車で50%と近隣の方の利用が多いことが窺える。</p>		
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【 要望 】</p> <p>・区民講座について 区民講座の内容周知がわかりにくいと思います。館内にも張り出す等知らせてください。</p> <p>【 対応 】</p> <p>・講座案内ポスターは開講日の2か月ほど前から館内1階、3階の掲示板「地区センターからのお知らせ」にて内容等のご案内をしております。</p> <p>また、1階ロビーにはイベント情報をまとめた「札幌市からのお知らせ」冊子を配架し、他にはSTV TVの地デジデータ放送、スマホアプリ「I(アイ)さっぽろ」、生活情報誌「ふりっぱー」等でもご案内しております。</p> <p>各分野の講座を開講しておりますので、ぜひご参加お願いいたします。</p> <p>【 要望 】</p> <p>・図書室事業について もっと新刊を揃えてほしい。雑誌も文庫本も。</p> <p>【 対応 】</p> <p>・札幌市からの書籍購入費の他、運営委員会も各分野の書籍購入を行い充実を図っております。</p> <p>ご希望の書籍がございましたら、市内に所蔵があると「予約」で取り寄せることができますのでご相談ください。</p> <p>【 意見 】</p> <p>・通い始めてから、この数年のうちに毎年提起してきた要望は、ほぼ達成されたようなので今の処はなしです。今後も精進要望します。</p> <p>【 対応 】</p> <p>・要望等は札幌市や運営委員会で可能な限り対応し利用に際しご不便をおかけしないように改善を図っております。</p> <p>駐車場スペースなど改善が難しいものもありますが、今後ご意見、ご要望については全て検討して参ります。</p>		

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	26,225	26,679	454
指定管理業務収入	26,225	26,679	454
指定管理費	19,225	19,225	0
利用料金	6,100	6,029	▲ 71
その他	900	1,425	525
自主事業収入	0	0	0
支出	25,750	24,203	▲ 1,547
指定管理業務支出	25,750	24,203	▲ 1,547
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	475	2,476	2,001
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	475	2,476	2,001

【参考】	H30年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	502	下記のとおり

▽ 説明

【収入】

- ・収入は計画に対し454千円増、率で101.7%の達成率であった。
- ・利用料金収入は計画を若干下回った。
- ・その他収入では計画より開講講座を増やしたことで、受講者が募集人員を上回ったため計画比525千円の増加となった。

【支出】

- ・支出は計画に対し1,547千円の減少であった。
- ・消耗品等の節減に加え利益還元予定だった備品の購入を次年度に持ち越したため。

【指定管理業務による利益還元】

- ・利用者から要望があった備品購入を含め施設、設備等の充実を図った。
- ・冷蔵庫、和室用イス、図書新刊の購入、松の剪定等を行った。

・収入面では利用料金は計画を若干下回ったが講座収入が計画より大幅に増え、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
計画を上回る純利益であることは、評価できる。とくに消耗品等の節減により支出を抑えたことがこの結果につながった。今後もコスト意識を持ち不要な支出を抑えることに努めてほしい。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ・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。 ・開館から25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。		適 不適
▽ 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 ・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ている。 ・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。 ・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。		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
・平成30度は利用料金収入が計画を若干下回ったが、講座収入は大幅に増加し、区民講座、地域交流事業、施設活用事業、図書業務を含め概ね良好な管理運営及び事業実施ができた。 ・区民講座は育児で運動機会の少ないお母さんと1歳未満の赤ちゃんの二人一組で参加の「ママヨガ」や小学生を対象とした運動会を目前とした「かけっこ講座」も好評を得た。 地域の方の健康講座(ヨガ等)へのニーズが高く、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幅広い年齢層を対象としたあらゆる分野の講座を企画開講していきたい。 講師を地域で活動している方をお願いする取り組みは、これからも続けていく。 ・地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)は区民講座、有料利用により中止もあったが総体的に実施でき利用されたと考えている。 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、地域の利用者がある限り引き続き行っていく。 ・アンケート結果では、目標に対する満足度は達成されており、総合満足度、館内清掃状況などで高い評価を得た。 ・24時間勤務体制の西消防署との複合施設ではあるが、連携しながら館内施設の修繕整備、光熱費の縮減に努めた。	・地区センターだより、館内掲示、区民講座、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、地域へ一層の周知と利用を図っていく。 ・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。 ・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。 ・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。 ・利用者アンケートでいただいた貴重なご意見を今後の業務運営に反映し生かしていく。 ・施設は平成6年5月の開設から25年が経過し、設備、備品に老朽化が見られ、利用者の意見も取り入れながら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。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
昨年に引き続き、利用者アンケートの評価が高く、地域・利用者に愛されているセンターであると判断でき、方針どおりの運営を継続していることは、高く評価できる。	改善指導・指示事項は特にないが、無料開放事業において、文化系・スポーツ系のみではなく、フリー系【ロビーを含めた空きスペース全体を利用】の事業の実施を検討してほしい。