

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 | 札幌市はちけん地区センター | 所在地 | 西区八軒6条西2丁目 |
| 開設時期 | 平成18年4月1日 | 延床面積 | 1,327.01㎡ |
| 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(3室)・図書室 | | |
| 2 指定管理者 | | | |
| 名称 | 特定非営利活動法人 ワーカーズコープ | | |
| 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>「はちけん地区センター」の指定管理を最初に受けた平成18年度、その管理運営に向けて当時のスタッフで時間をかけた話し合いを行い、以下の7つの基本方針を掲げた。この方針は、スタッフ全員に受け継がれており、28年度もこの方針に基づいた運営を実施して来た。</p> <p>①子どもの成長を支え合う為に ②高齢者の力を地域に発揮する為に ③団塊の世代の力を地域づくりに活かす為に ④障がい・世代を超え開かれた場になるように ⑤地域の課題に応えるように ⑥地域の担い手の要請・ネットワークづくりになるように ⑦地域住民の学習を支え、共に学ぶ場に</p> | <p>▼「はちけん」の管理運営に関わる基本方針は、この7点に集約されており、スタッフの入れ替えがあった際にも確認、この原則に従って講座や事業を立案している。</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。 | | | | | | | | | | | |
| <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼貸室業務 a.「使用承認取扱要領」の順守による運用を徹底 b.貸室のルールについて利用者に向けた繰り返しの説明 c.予約重複の場合、利用者による直接抽選を推奨 d.利用希望重複の場合、時間をずらす事で双方の希望が 適えられないか等、スタッフが間に入って調整。 ▼区民講座・交流事業 受講や参加申込に不公平が生じないように、広報誌の発行時期と申込受付日の関係を常に念頭に置いて企画。 ▼開放事業 「時間貸し利用制度」の発足を受け「はちけん」では「開放事業予定枠に前日までに有料利用の申込が入った場合は有料利用を優先する」との方針を決め、それを開放参加者に周知徹底するように努めて来た。 28年度もこの方針が更に浸透し、開放実施日の午前中に「実施の有無」を問い合わせる電話が確実に入り、参加者も無駄足を踏む事がなくなっている。 ▼図書室閲覧コーナー 閲覧コーナーで自習する人が居る事に対して他の利用者から不満が出た事に対応する為、1階アトリウム階段下のスペースに「自習コーナー」を設置、双方が満足行く形で運用している ▼アトリウムのフリースペース アトリウム内のフリースペースについては利用目的別にバス待ち用、談話用と自習コーナーを大きく分け、なるべく大勢の人に満足して貰えるように工夫。同じ人が長時間スペースを占有する事の無いように目配りしている。</p> <p>▼地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼節電対応 市の節電策に沿い「卓球・ハドミンソンの月1回削減措置を28年度も継続して実施 ▼ガス使用量の削減 ▼紙の使用量削減 裏紙の活用、コピー機能の活用で使用料削減に努力</p> | <p>▼貸室業務については「使用承認取扱要領」を遵守する事で公平性は確保されている。ただ管理者としてはそれに加えて丁寧で親切な説明が不可欠との認識で対応している。</p> <p>▼貸室の抽選、講座の受付等の業務は決められたルールに従って進めており、利用者からのクレームは無い。</p> <p>▼フリースペースでは目的の違う人達が共存するのでルールを無視する動きもある。スタッフは認識を共有した上で、その都度適切な対応に努めている。</p> <p>▼電気使用量は微増 ▼ガス使用量も微増</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）

【28年度の組織・人員配置】

| 職種 | 配置部署 | 職務 | 形態 | 数 |
|-----|------|-------|-----|---|
| 館長 | 事務室 | 事務・統括 | 常勤 | 1 |
| 副館長 | 事務室 | 事務・経理 | 常勤 | 1 |
| 事務 | 事務室 | 事務・夜勤 | 非常勤 | 4 |
| 司書 | 図書室 | 図書 | 常勤 | 1 |
| 図書 | 図書室 | 図書 | 非常勤 | 3 |
| 清掃 | | 清掃 | 非常勤 | 2 |

▼28年度2月に事務非常勤1名、3月末に図書非常勤1名の退職があった。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼1階階段下に設けている「自習コーナー」は人気で学生を中心に多くの利用者があるが、夏季は日が入って暑くなる為、28年度も「あさがお」でグリーンカーテンを作り、日当たり軽減と、外からの目隠しの両面で好評だった。

▽ 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）

【28年度の第三者委託業務】

- ①機械警備 ②自家用電気工作物保守点検
- ③エレベーター保守管理 ④自動ドア保守管理
- ⑤ボイラー設備保守管理 ⑥消防設備保守管理
- ⑦舞台装置吊り物保守管理 ⑧除排雪
- ⑨高所窓ガラス清掃

▽ 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 | 28年度第1四半期活動報告 その他、小学生の利用について (平成28年7月11日開催) |
| 第2回 | 28年度第2四半期活動報告 その他、指定管理者評価シートについて (平成28年10月18日開催) |
| 第3回 | 28年度第3四半期活動報告 その他、1月初めに出了た地区センター ニュースについて (平成29年1月23日開催) |
| 第4回 | 28年度第4四半期活動報告 29年活動予定 その他、利用者アンケートについて (平成29年3月21日開催) |

<協議会メンバー>

西区市民部地域振興課長
八軒連合町内会・八軒中央連合町内会
囲碁クラブメンバー・読み聞かせの会メンバー
八軒中央地区福祉のまち推進センター事務局長
センター館長 センター副館長

▼協定書に添って館長・副館長・図書司書を各1名配置。

▼協定書に添って、事務室の昼・夜とも常時2名体制を維持。図書も常時2名で対応。

▼清掃は前年度同様、2名体制で円滑に運営出来ている。

▼夜勤2名を採用・夜勤から図書に移動1名でスタッフ交代に伴う業務の停滞は無し。

▼自習コーナーは口コミで評判が伝わり、利用者が増えている。

▼外注先の選定は市内業者数社から相見積を取り、市の承認を得て決定。

▼仕様書に定められた作業内容・回数を遵守し、報告書類も適切に管理。

▼四半期毎の活動報告を中心に年4回開催。

▼活動報告に加え、その時々エピソードをテーマに、意見交換をしている。

▼地域や利用者の皆さんのニーズを知り、お互いに協力できる関係を築き上げるための場にしていきたい。

| | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|-------------------|--|--|--|
| | <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業務に関する収支については独立した帳簿・預金口座を作り管理 ・現金・有価証券・領収書等の管理は、定められた規定に則って管理を行なっている。 ・利用料金・講座受講料等の収入は翌日に専用の銀行口座に入金、またこれら収入については全額を月末にNPO法人の本部口座に送金しており、事務所内には必要最低限の現金だけを置く体制で運営している。 </div> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートで出された要望について可能なものは即対応(利用者アンケートの項目に記載) ・札幌市や西区に届いた苦情のメールがあった場合、原因の究明と今後の対応・返答に到るまで、正確に誠実に迅速に向き合う姿勢で対処してきた。 <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> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・日常業務では事務室・図書室とも日報を記載、夜勤者との引継ぎは、日報を元に情報を共有、問題点への対応を考える場を持っている。 ・事務(夜勤を含む)、図書、清掃が職種毎に月1回の話し合いを行ない、これとは別に全スタッフによる会議を月1回持つ事で、シフト勤務職場にありがちな情報格差の解消に努めている。 ・西区による実地検査での指摘事項に対して適宜対応。昨年指摘のあった①研修内容の共有②評価結果の館内掲示については、今年度①共有のためのファイルを作り、②評価結果は館内掲示した。今年度の指摘については即時対応した。 ・2月～3月に利用者アンケートを実施。 </div> | <p>▼実地検査(10/18)では、金庫の鍵や通帳の印鑑の適切な保管場所について指示があった。</p> <p>▼利用者アンケートの結果は後述。</p> | | | | | | | | | |
| <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"> ▼労働関係法については遵守し、必要な届けを提出 ▼必要に応じて就業規則変更届を提出 ▼施設で働くスタッフに対し、最低賃金786円(平成28年10月1日発行)を上回る800円以上の時給を支給した。 ▼28年度中、施設で働くスタッフの時間外労働、休日労働、深夜労働は無し。 ▼施設で働くスタッフは、1週40時間、1日8時間を順守した。 ▼全てのスタッフを労災保険に、条件を満たすスタッフを雇用保険に加入させた。 ▼スタッフの勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届出を行なった。 ▼新しいスタッフの雇入れ時には健康診断を実施。 ▼年に1階定期健康診断を実施。 ▼労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。 ▼指定管理者の申込時に提出したワークライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。 | <p>▼「36協定届」平成28年4月1日から1年間分提出—3/30</p> <p>▼28年11月～29年1月にスタッフの定期健康診断を実施。</p> | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">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>・施設、敷地内は事務・清掃スタッフが日常的に目を配り、利用者の安全を脅かす状況がないかを確認。 ・スタッフの連絡網については、人の入れ替わりや、転居、携帯の変更等があった場合には、速やかに更新。 ・外注業者の他、水漏れ対応、鍵対応などの緊急連絡先をリストアップして事務室内に用意。 ・保険はワーカーズコープ本体が「賠償責任保険」(人的補償・一人につき1億円、一事故につき4億円をカバー)に加入、また現金保管時、運搬時の事故をカバーするガード保険、更に施設が主催する事業の参加者事故に対応するリクレーション保険に加入。 ・施設の活動に参加してくれるボランティアの方については「ボランティア保険」に加入。</p> | <p>▼28年度、賠償責任保険を使う事例は無し。</p> <p>▼「ボランティア保険」にはサロン・ド・ハッチの運営、図書室でのおはなし会・グリーンボランティアの方々を登録。</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"> 利用者の安全確保に配慮し、適切に実施されている。 緑地管理にボランティアを活用する取組みは大いに評価できる。 </td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | 利用者の安全確保に配慮し、適切に実施されている。 緑地管理にボランティアを活用する取組みは大いに評価できる。 | | | |
|---|---|--|--|---|---|---|---|---|--|--|--|
| | A | B | C | D | | | | | | | |
| 利用者の安全確保に配慮し、適切に実施されている。 緑地管理にボランティアを活用する取組みは大いに評価できる。 | | | | | | | | | | | |
| <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>・機械警備・電気設備・自動扉・エレベーター・消防用設備・舞台吊り物・ボイラーの保守点検および、高所窓ガラス清掃、除排雪、建築物定期点検は外注。 ・他施設の場合、清掃業務を外注するケースが多いが、「はちけん」は清掃スタッフも一緒に仲間として働くシステムを採っている。 ・施設の設備・備品管理、駐車場管理はスタッフ全員が行っている。 ・敷地内の緑地管理も基本的にはスタッフが行うが、昨年度に立ち上がった敷地内の花壇整備を行なうサークルや、オープン当初から活動しているフラワーアレンジのサークルの方々が、敷地内の花壇の植栽やメンテナンスを行っている。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼28年度に参加した防災関係活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・7/20 スタッフによる消防訓練 ・2/17 西区防火管理者研修(担当者) | <p>▼各外注業務とも、仕様書に基づき必要な回数を実施、報告書も適切に管理している。</p> <p>▼ボランティアによる敷地内花壇整備の活動が年々活発化している。</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

| | 28年度計画 | 28年度実績 |
|------|--------|--------|
| 講座数 | 14 | 17 |
| 回数 | 27 | 26 |
| 受講生数 | 134 | 217 |

| 講座名 | | | |
|-----------------------|------|---------|--------|
| 定員 | 受講者数 | 成果指標 | 達成率 |
| 歴史オンチでも真田丸が見たい! | | | |
| 20 | 16 | 受講生の満足度 | 125.0% |
| 初めてのやさしいフラダンス | | | |
| 12 | 11 | 受講生の満足度 | 125.0% |
| 原ヒロコのウォーキング講座 | | | |
| 20 | 17 | 受講生の理解度 | 125.0% |
| 初めてのハーブ | | | |
| 12 | 8 | 受講生の満足度 | 125.0% |
| サンキャッチャーをつくろう | | | |
| 14 | 14 | 受講生の満足度 | 125.0% |
| えのぐとあそぼう | | | |
| 20 | 19 | 受講生の満足度 | 125.0% |
| エスパイトウの店長に教わるスープカレー講座 | | | |
| 16 | 17 | 受講生の満足度 | 125.0% |
| ベビーとママの講座 | | | |
| 13 | 12 | 受講生の満足度 | 100.0% |
| 私に似合うまゆげの整え方講座 | | | |
| 10 | 13 | 受講生の満足度 | 125.0% |
| 永井陽子の紙芝居講座 | | | |
| 20 | 24 | 受講生の満足度 | 125.0% |
| 色画用紙で動物を作ろう | | | |
| 20 | 3 | 受講生の満足度 | 125.0% |
| まちづくりセミナー「家族信託」を学ぼう | | | |
| 25 | 15 | 受講生の理解度 | 100.0% |
| はちけん はっぴー はろういん | | | |
| 20 | 6 | 受講生の満足度 | 125.0% |
| 北大散策ツアー | | | |
| 15 | 10 | 受講生の満足度 | 119.0% |
| 英語で遊ぼう!ベビー&ママ | | | |
| 10 | 10 | 受講生の理解度 | 113.0% |
| 飾り太巻き講座 | | | |
| 16 | 16 | 受講生の理解度 | 125.0% |
| さりげない普段のメイクアップ方法 | | | |
| 6 | 6 | 受講生の満足度 | 125.0% |

▼講座数は当初予定の14に対し17を実施。受講生の数も当初予定の1.5倍以上の結果となった。

▼元高校の歴史教師による、大河ドラマを楽しむ方法。
▼受講生を中心に、週1回のサークルが誕生。

▼受講生を中心に、月1回のサークルが誕生。

▼造形作家による、絵具を使った表現のワークショップ。
▼地元人気店の店長を講師にした、スタッフ念願の企画が実現。申込み開始日のうちに定員となった。受講者が大満足の講座で、続編を望む声多数。

▼認知度の低い「家族信託」の存在を知るうえで有意義

▼北大構内を無料ガイドの説明を受けて散策するツアー。
▼週1回のサークルに発展。

▼応用編の巻き方に意欲を見せる受講者多数。

| A | B | C | D |
|---|---|---|---|
| 適切に実施されている。区民講座について受講生数は計画を大幅に上回っており、満足度も総じて高く、評価できる。西区と共催の地域交流事業は高い企画力をもって地域住民に好評を博し評価できる。 | | | |

▽ 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 |
|------|--------|--------|
| 事業数 | 13 | 10 |
| 回数 | 29 | 24 |
| 参加者数 | 4,730 | 3,971 |

| 事業名 | | | |
|-------------------------|-------|------|--------|
| 参加見込み数 | 参加者数 | 成果指標 | 達成率 |
| 春のはあとフェスタ2016 | | | |
| 700 | 700 | 参加者数 | 100.0% |
| 全国訪問おはなし隊 | | | |
| 40 | 86 | 参加者数 | 286.7% |
| 子ども体験遊びリンピック | | | |
| 60 | 58 | 参加者数 | 96.7% |
| はちけん秋のはあとフェスタ | | | |
| 500 | 480 | 参加者数 | 96.7% |
| さっぽろサイエンス広場 | | | |
| 250 | 400 | 参加者数 | 160.0% |
| はちけんSing&Brass2016 | | | |
| 200 | 280 | 参加者数 | 140.0% |
| 餅つきと昔あそびの会 | | | |
| 350 | 400 | 参加者数 | 114.3% |
| 西区文化フェスタ2017 YHPによる「第九」 | | | |
| 320 | 333 | 参加者数 | 104.1% |
| サロン・ド・ハッチ(年11回) | | | |
| 1,000 | 1,085 | 参加者数 | 108.5% |
| はちけん・ほのぼのサロン(年5回) | | | |
| 120 | 149 | 参加者数 | 124.2% |

▼「はあとフェスタ」「子ども体験遊びリンピック」「餅つきと昔あそびの会」等は毎年恒例の行事として地域に定着。28年度も大勢の人を集めた。

▼イベントが認知されてきて、長蛇の列ができる大盛況。

▼うたの会と近隣小中学生の合唱や演奏のコラボ企画。

▼開館以来最大のイベントは西区との共催。「第九」(合唱付き)を身近な施設で聴けると地域住民の関心も高く、チケットは完売、「感激した」などの声多数。

▼サロン・ド・ハッチとほのぼのサロンは、長く続けてきたことで広く地域に認知され楽しみにしてもらっているイベント。これからも参加者に楽しんでもらえるよう、工夫を重ねていきたい。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

| | 28年度計画 | 28年度実績 |
|------|--------|--------|
| 種目数 | 4 | 4 |
| 実施枠数 | 308 | 213 |
| 総時間数 | 1,288 | 699.5 |
| 参加者数 | 4,200 | 3,837 |

| 卓球 | | | | | |
|--------|-------------------|----|-------|-----|--------|
| 参加者総数 | 1,642名(前年度比+91名) | | | | |
| 成果指標 | 参加者数 | | | | |
| 目標 | 1,600 | 実数 | 1,642 | 達成率 | 102.6% |
| バドミントン | | | | | |
| 参加者総数 | 75名(前年度比 -87名) | | | | |
| 成果指標 | 参加者数 | | | | |
| 目標 | 150 | 実数 | 75 | 達成率 | 50.0% |
| バレーボール | | | | | |
| 参加者総数 | 633名(前年度比 +460名) | | | | |
| 成果指標 | 参加者数 | | | | |
| 目標 | 200 | 実数 | 633 | 達成率 | 316.5% |
| 親子ふれあい | | | | | |
| 参加者総数 | 1,487名(前年度比 +23名) | | | | |
| 成果指標 | 参加者数 | | | | |
| 目標 | 1,300 | 実数 | 1,487 | 達成率 | 114.4% |

▽ 図書業務

・利用状況【開室日数・貸出冊数・レファレンス件数】

| | 28年度 | 27年度 | 増減 |
|----------|---------|---------|--------|
| 貸出冊数 | 101,917 | 108,748 | -6,831 |
| レファレンス件数 | 1709 | 1,887 | -178 |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・図書スタッフが企画、実施した講座 <ul style="list-style-type: none"> ・永井陽子の紙芝居講座 ・図書室での「おはなし会」開催状況 <ul style="list-style-type: none"> ・毎週土曜 午後2時～2時半 ・年間開催回数—49回 ・参加者総数 348名 ・八軒中学校職業体験の受け入れ(司書体験など) |
|--|

▽ 「ほのぼのサロン」での地域住民への交流支援業務

八軒中央連合町内会・福祉のまち推進センターとの共同事業で実施、毎月第1月曜日に「自習コーナー」のスペースを活用して「談話コーナー」「麻雀コーナー」を設けて楽しんで貰う企画。この場に福祉作業所がクッキー・パン等の販売を行なっている他、地域老人の見守りを担う企業の報告の場にもなっている。

▼前日までに有料利用が入れば中止—との方針で実施している為実施枠数・時間数は当初計画から減っている。

▼卓球の金曜「午後」と月曜「夜間」は定着し、利用者の人数も安定している。

▼バレーボールはこの1年、高校生と親子連れで賑わった。

▼午前を親子限定とした為、小さい子供が安心して遊べるようになった。

▼次年度は図書事業を増やし、利用促進に努める。

▼図書室の中で、毎月異なる「テーマ展示」を行っている。

▼おはなし会はおはなしぐるーぷハッチの他に、図書スタッフも交代で担当するようになった。

▼麻雀コーナーの麻雀卓は2台に落ち着き、談話コーナーでの手芸や塗り絵も好評だ。

| | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---------|--------|--------|-------|--|--------|---|---|---|
| (5)施設利用に関する業務 | ▽ 利用件数等 | | | | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。 3つの講座がサークル化したことは評価できる。</p> <p>▼7～2月、西区民センター工事に伴う休館の間、5つのサークルが当館を利用。</p> <p>▼休館していた施設再開後、1サークルが引き続き「はちけん」を利用。</p> <p>▼施設全体の利用率は76.4%。</p> <p>▼「はちけん」の利用増への貢献度が高い「時間貸し」「昼食・夕食時間帯利用」は28年度も堅実に増加し、特に防音設備のあるC室の時間貸しは楽器練習の需要が増えている。</p> <p>▼HP経由の貸室申込件数も着実に増えている。</p> <p>▼キャンセル制度への利用者の理解が進んで、逆にキャンセル件数が増えてきた印象がある。変更制度を利用するサークルも増えた。</p> | A | B | C | D |
| | A | B | C | D | | | | | |
| | | | H27実績 | H28計画 | | H28実績 | | | |
| | ホール | 件数(件) | 1,020 | 1,384 | | 991 | | | |
| | | 人数(人) | 29,666 | — | | 29,285 | | | |
| | | 稼働率(%) | 86.6 | — | | 84 | | | |
| | 集会室A | 件数(件) | 824 | 936 | | 818 | | | |
| | | 人数(人) | 6,430 | — | | 6,220 | | | |
| | | 稼働率(%) | 75.1 | — | | 72.3 | | | |
| | 集会室B | 件数(件) | 859 | 861 | | 871 | | | |
| | | 人数(人) | 5,218 | — | | 5,217 | | | |
| | | 稼働率(%) | 78.6 | — | | 78.3 | | | |
| | 集会室C | 件数(件) | 808 | 900 | | 807 | | | |
| | | 人数(人) | 4,985 | — | | 4,429 | | | |
| | | 稼働率(%) | 72.5 | — | | 71.4 | | | |
| ▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 0件 | | | | | | | | | |
| ▽ 利用促進の取組 | | | | | | | | | |
| ▼「フラダンス講座」「ハーブ講座」と「ベビー向け英語講座」がサークル化。 | | | | | | | | | |
| ▽時間貸し・昼食時間帯・夕食時間帯の利用状況 | | | | | | | | | |
| | 時間貸し | | 昼食 | 夕食 | | | | | |
| | 件数 | 時間数 | 件数 | 件数 | | | | | |
| 28年度 | 447 | 750 | 151 | 128 | | | | | |
| 27年度 | 367 | 599 | 128 | 136 | | | | | |
| ▽HPからの貸室利用申込状況 | | | | | | | | | |
| | 28年度 | 27年度 | 前年比 | | | | | | |
| 申込件数 | 200 | 189 | +11 | | | | | | |
| ▽キャンセルに伴う返金の件数と金額 | | | | | | | | | |
| | 件数 | | 金額 | | | | | | |
| 28年度 | 22 | | 13,010 | | | | | | |
| 27年度 | 9 | | 4,950 | | | | | | |

| <p>(6)付随業務</p> | <p>▽ 広報業務</p> <p>▼「はちけん地区センターニュース」</p> <p>①28年度は18回発行・八軒の二つの連合町内会の協力を得て、地域の12,000世帯に配布②センターニュースは毎号拡大版を作り館内にも掲示</p> <p>▼広報さっぽろ</p> <p>西区広聴係の協力を得て講座・交流事業等を広報</p> <p>▼コミュニティFM「三角山放送局」</p> <p>西区の番組枠を活用し、活動をPR</p> <p>▼地域のコミュニティ紙</p> <p>地域の道新販売所2店が発行するコミュニティ紙を活用</p> <p>▼地域のTV局を活用しての活動PR</p> <p>J-COMTVへの出演</p> <p>▼HP</p> <p>講座・交流事業の案内、開放事業カレンダー等を常に最新の状態で提供している。HP経由の貸室申込みも増加。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼引継ぎ業務は無し。</p> | <p>▼三角山放送局には28年度2回出演</p> <p>▼秋フェス(J-COM)</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">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。 | | | | | | | | | | | |
| <p>2 自主事業その他</p> | | | | | | | | | | | |
| <p>▽ 自主事業</p> <p>▼28年度、自主事業は行っていない。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> | <p>▼市内企業の活用</p> <p>・外注の10業務を全て市内企業に委託</p> <p>▼福祉施策への配慮</p> <p>①中央区の就労移行支援事業者「ぷらすハート28」からの清掃作業研修の受入を継続(5年目)。</p> <p>②新たに西区の生保受給者1名のボランティア就労を受け入れ。</p> <p>③北区の福祉作業所「いちよの会」による月1回の焼き立てパン販売に場所を提供 (サロン・ド・ハッチ開催日)</p> <p>④近隣の福祉作業所「あつぷ」に月1回開催の「ほのぼのサロン」にパン販売の機会を提供</p> <p>⑤春と秋開催の「はあとフェスタ」で複数の福祉作業所に製品販売の場を提供。</p> | <p>▼就労ボランティアの受け入れ(11~3月・31回)清掃業務</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">区が実施している生保受給者向けボランティア就労受入を行うなど、本市の福祉施策に寄与している。</td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | 区が実施している生保受給者向けボランティア就労受入を行うなど、本市の福祉施策に寄与している。 | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| 区が実施している生保受給者向けボランティア就労受入を行うなど、本市の福祉施策に寄与している。 | | | | | | | | | | | |

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法
 ▼実施期間: 2/14~3/12
 ▼貸し室(356配布・261回収)・図書室(200配布・118回収)
 (無回答・1枚に複数回答あり)

結果概要
 ▼利用者の性別

| | 貸し室 | 図書室 | 計 | 比率 |
|----|-----|-----|-----|-------|
| 男性 | 56 | 39 | 95 | 25.4% |
| 女性 | 197 | 82 | 279 | 74.6% |
| 計 | 253 | 121 | 374 | 100% |

▼利用者の年代

| | 貸し室 | 図書室 | 計 | 比率 |
|------|-----|-----|-----|--------|
| 20代 | 23 | 5 | 28 | 7.7% |
| 30代 | 20 | 14 | 34 | 9.3% |
| 40代 | 37 | 27 | 64 | 17.5% |
| 50代 | 30 | 8 | 38 | 10.4% |
| 60代 | 54 | 40 | 94 | 25.8% |
| 70代 | 54 | 24 | 78 | 21.4% |
| 80代~ | 22 | 7 | 29 | 7.9% |
| 計 | 240 | 125 | 365 | 100.0% |

▼来館手段

| | 貸し室 | 図書室 | 計 | 比率 |
|--------|-----|-----|-----|--------|
| 徒歩 | 86 | 78 | 164 | 51.7% |
| 車 | 77 | 37 | 114 | 36.0% |
| 公共交通機関 | 19 | 7 | 26 | 8.2% |
| その他 | 10 | 3 | 13 | 4.1% |
| 計 | 192 | 125 | 317 | 100.0% |

▼利用頻度

| | 貸し室 | 図書室 | 計 | 比率 |
|-----------|-----|-----|-----|--------|
| 週に数回 | 80 | 15 | 95 | 27.5% |
| 月に数回 | 107 | 89 | 196 | 56.6% |
| 年に数回 | 30 | 12 | 42 | 12.1% |
| ほとんど利用しない | 11 | 2 | 13 | 3.8% |
| 計 | 228 | 118 | 346 | 100.0% |

▼館内・室内の清掃状況

| | 貸し室 | 図書室 | 計 | 比率 |
|-------|-----|-----|-----|--------|
| とても良い | 106 | 68 | 174 | 50.0% |
| 良い | 107 | 42 | 149 | 42.8% |
| 普通 | 21 | 4 | 25 | 7.2% |
| 悪い | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| とても悪い | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 計 | 234 | 114 | 348 | 100.0% |

| A | B | C | D |
|-------------------------------------|---|---|---|
| 接遇や清掃状況など、高い評価を得ており、今後も維持できるよう期待する。 | | | |

▼女性の利用が7割5分。

▼50代~70代で6割近く。

▼居住地域一西区が7割・その7割強が八軒在住。

▼週1回のサークルに通う方の利用が6割近くを占める。

▼「とても良い・良い」の評価が9割を超えている。

▼スタッフの対応

| | 貸し室 | 図書室 | 計 | 比率 |
|-------|-----|-----|-----|--------|
| とても良い | 109 | 73 | 182 | 50.8% |
| 良い | 86 | 45 | 131 | 36.6% |
| 普通 | 40 | 5 | 45 | 12.6% |
| 悪い | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| とても悪い | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 計 | 235 | 123 | 358 | 100.0% |

▼再度の利用希望

| | 貸し室 | 図書室 | 計 | 比率 |
|---------------|-----|-----|-----|--------|
| ぜひ利用したい | 89 | 90 | 179 | 55.8% |
| 利用したい | 93 | 32 | 125 | 38.9% |
| どちらかと言えば利用したい | 8 | 1 | 9 | 2.8% |
| どちらでもない | 7 | 0 | 7 | 2.2% |
| 利用したくない | 1 | 0 | 1 | 0.3% |
| 計 | 198 | 123 | 321 | 100.0% |

▼「とても良い・良い」の評価が8割7分。

▼「ぜひ利用したい・利用したい」が9割5分。

▼利用者アンケートの結果については、地区センターニュースに掲載、地域に配布すると同時に館内への掲示も行った。記入いただいた要望は今後の検討事項にしていきたい。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

| 項目 | H28計画 | H28決算 | 差(決算-計画) |
|-------------|--------|--------|----------|
| 収入 | 32,208 | 32,196 | ▲ 12 |
| 指定管理業務収入 | 32,208 | 32,196 | ▲ 12 |
| 指定管理費 | 24,205 | 24,205 | 0 |
| 利用料金 | 7,300 | 7,170 | ▲ 130 |
| その他 | 703 | 821 | 118 |
| 自主事業収入 | 0 | 0 | 0 |
| 支出 | 30,608 | 30,583 | ▲ 25 |
| 指定管理業務支出 | 30,608 | 30,583 | ▲ 25 |
| 自主事業支出 | 0 | 0 | 0 |
| 収入-支出 | 1,600 | 1,613 | 13 |
| 自主事業による利益還元 | 0 | 0 | 0 |
| 法人税等 | 40 | 40 | 0 |
| 純利益 | 1,560 | 1,573 | 13 |

| 【参考】 | H28決算 | 内容 |
|---------------|-------|--------|
| 指定管理業務による利益還元 | 64 | 下記のとおり |

▽ 説明

- ・利用料金収入は、好調だった27年度を受けて7,300千円の計画のところ、決算は7,170千円に止まった。
- ・その他収入－交流事業収入は予定通り、受講料収入も回数の多い講座を実現できたことで好調につながった。
- ・支出についてはほぼ計画通り推移した。
- ・当館は自主事業を行っていないが、「指定管理業務による利益還元」として、2サークルに助成金を出している。(読み聞かせ・花壇整備のボランティアサークル)その他にも、別の花壇の整備やグリーンカーテン制作の実費・開放事業の備品費にあてている。

▼利用料金収入－27年度は7,758千円まで伸びたが、28年度は26年度の収入を上回るに止まった。

▼28年度の法人税についてはNPO全体の決算が未確定の為、仮の数字として前年度と同額を記載。

| A | B | C | D |
|---|---|---|---|
| 適切に実施されている。利用料収入は計画を下回ったが、利益還元によ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。 | | | |

| ＜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>▼「はちけん」単体で収支プラス</p> <p>▼ワーカーズポの全国本部経費、北海道本部経費として、定められた割合を拠出</p> <p>▼ワーカーズポは全国組織であり、単体で赤字の出る事業所があれば全体でカバーする方式。この為組織全体の経営能力は安定している。</p> | <p>▼近隣施設の臨時休館の影響が寄与して利用料収入が過去最高の775万円を突破した27年度を超えることは無理だったが、初めて700万円を突破した26年度を上回ることができた。</p> | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">不適</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>▼地区センターの管理運営に関する各種条例については、常にそれらを遵守する姿勢で臨んでいる。</p> | <p>▼27年度の情報公開請求以降、外部からの動きは無し。</p> | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">不適</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>▼利用料収入 ・28年度の利用料収入は7,170千円となり前年度比で651千円のマイナスとなったが、これは27年度が複数の近隣類似施設で改修工事等による臨時休館が相次ぎ、利用者が「はちけん」に流れて来たという「特需効果」によるところが大きかった。その意味で、28年度収入も高水準を保ったと言える。</p> <p>▼時間貸し ・「はちけん」は他の施設に比べて部屋数が少なく利用料収入の伸びは鈍くなっているが、その中において「時間貸し」利用の件数が26年度の341件、27年度の367件に対し28年度は447件へと順調に伸びて来ている。ホールの場合、半面利用の時間貸しが重なるケースも出始めている。</p> <p>▼キャンセル制度 ・28年度のキャンセルに伴う返金は22件、13千円で前年度の5千円からは2倍強に増えている。これは、「半額返金」の期間が伸びたことで、気楽にキャンセルする利用者が増えたことも一因かと思われる。</p> <p>▼運営協議会 ・四半期に1回の開催ペースを守って定期的に開催。施設運営にとって有意義な意見交換の場となっている。委員には、西区地域振興課課長・2連合町内会会長・福祉のまち推進センター事務局長・複数のサークルのメンバーの方々。地域振興課地域活動担当係長と担当者の方にも出席してもらって、皆さんそれぞれの立場からの御意見がとても貴重だと感じている。</p> <p>▼講座 ・当初計画した14に対して17講座を実施、これらの講座から3つのサークルが誕生し、施設利用者を増やす動きになっている。また、回数の多い講座を複数開いたことで受講料収入アップにもつながった。</p> <p>▼交流事業 ・実施した交流事業の数は当初計画を下回ったが、2月に「西区文化フェスタ」の一環として実施した「YHPによる第九」は「はちけん」オープン以来最大規模の演奏会。有料の催しだったがチケットは完売となり、演奏の質の高さ、聴衆からの評価も極めて高く、満足の行く内容となった。</p> | <p>▼貸室事業については29年度は「特需効果」の予定はなく実力が試されることになる。魅力ある講座を提供してサークル化につなげたり、利用者からの要望に細かく対応したり接遇スキルを向上させることで、利用者数の増加を図っていききたい。施設利用の決まりごとについてスタッフが一樣に把握するよう努めるのは言うまでもない。</p> <p>▼29年度も時間貸しやホールの半面貸しが増えると予想される。実際、家族や職場の仲間でもホール半面を使ってスポーツを楽しむケースが特に夜間枠で増加する中、トラブルにならないような気配りと決まりごとの周知に努めたい。</p> <p>▼キャンセルは増える傾向にあるが、スムーズな手続きができるよう、利用者への説明を正確にわかりやすくしていきたい。場合によっては変更制度を勧めるなど、他の制度も紹介していきたい。</p> <p>▼運営協議会は前年度同様、四半期に1度のペースでやっていく。毎回貴重なご意見をいただき、29年度の計画にも大いに参考になった。28年度の4回目に「大人に向けた知的な講座を」という要望に応じて、29年度は2つの「大人の勉強部屋」が実現する。</p> <p>▼現在計画している講座以外に、地域・利用者の声を聞きながら更に増やして行きたい。受講料収入を増やすことも大事だが、地域や利用者だけでなく社会や時代のニーズにも敏感になって計画していきたい。</p> <p>▼交流事業は、ほぼ年間の実施スケジュールが固まって来ているが、マンネリに陥らないように常に新機軸を求めて行く。特に周辺住民の皆さんの知的好奇心や芸術に(特に音楽)対する関心は高く、計画する上での参考にしていく。</p> |

| | |
|--|---|
| <p>▼開放事業 ・「開放事業予定枠に、前日夜までに有料利用の申込みが入れば有料利用を優先する」という「はちけん」の方針を継続しての実施。その結果、実施枠数は計画の「308」に対して実際に実施したのは「213」となったが、時間貸し有料利用(5日前からの申込み)の増加等が要因となっており、ほぼ予想通りの結果。当館の開放事業実施の考え方は利用者に浸透しており、実施枠が減る事への強い不満等は出されていない。</p> <p>▼福祉施策への取組み ・西区の生活保護受給者や福祉作業所通所者に対する就労ボランティア体験の場を提供、またサロン事業や「はあとフェスタ」での物販の機会を提供するなど、28年度も積極的な取り組みを行った。</p> <p>▼利用者アンケート ・28年度のアンケートでも「はちけん」に対して高い評価が与えられた。「今後も利用したい」との回答が98%近くに達している。</p> <p>▼オープンから丸11年を経て、施設のあちこちに老朽化が見られる。ホール天上の非常用照明・吊物のワイヤー・館内放送システムや防災盤のバッテリーなど業者から交換を勧められる箇所が増える一方である。数年前から西区に相談させていただいている駐車場の防護柵改修も、仮のチェーンが張られたままだ。経年劣化が大きな課題だ。</p> | <p>▼開放事業に関しては「利用者カード方式」「前日までに開放予定枠に有料利用が入れば、そちらを優先する」と言う「はちけん方式」を引き続き実施。その一方で、開放事業参加希望者に対する十分で丁寧な事前告知・説明に心がける。更には時間貸し増加に伴って極端に中止が増えないように、何か新しい方式を考えなければならない時期に来ているとも考えている。</p> <p>▼生活保護受給者の就労支援は28年度(11月～3月)31回を数えたが、29年度も積極的に受け入れていきたい。また複数の福祉作業所との関係が確立されているので、就労体験や物販についてもこれまで以上に協力していきたい。</p> <p>▼28年度から館長・副館長が交代した。前任者は引き続きスタッフとして残り、運営に大きな支障が出ない形で新体制に移行できたと考えている。29年度も気持ちを引き締め直して、次期指定管理公募に向けてスタッフ全員で取り組む所存です。</p> <p>▼改修、交換、修理の優先順位を決めて、随時西区に相談させていただきながら進めていきたい。まずは、4灯中1灯が球切れしているホール天上の非常用照明をすべてLEDライトに交換することを実行したい。</p> |
|--|---|

| 【所管局の評価】 | |
|---|--|
| 総合評価 | 改善指導・指示事項 |
| <p>・施設の管理運営業務については、適切に実施されている。</p> <p>・「サロン・ド・ハッチ」、春秋のフェスタ等の地域交流事業は恒例行事として地域に定着しており、幅広い年齢層の方の利用促進に寄与していることは、積極的に地域活性化を目指しているものと評価できる。</p> | <p>今後も利用者の満足度向上・利用促進につながるように様々な事業を企画するよう期待する。</p> <p>図書室の利用促進、利用料金の増収に向け、施設運営の充実に取り組んでほしい。</p> |