

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)	手稲区市民部地域振興課(681-2445)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市星置地区センター	所在地	札幌市手稲区星置2条3丁目14-1
開設時期	平成8年4月27日	延床面積	1,269.36㎡
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(250人収容)、会議室(2室)、和室(2室)、調理等実習室、図書室、駐車場		
2 指定管理者			
名称	札幌市星置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>星置地区センターの設置目的とその効用を最大限発揮するため「星置地区センター管理運営基本方針」を策定している。</p> <p>内容は、</p> <p>①利用の公平・公正の確保 ②施設の効用発揮と利用促進 ③地域に根ざした運営 ④安心できる施設管理</p> <p>であり、それぞれの目標に対する取組内容を細かく具体的に明示している。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>基本方針の「利用の公平・公正の確保」について、具体的な取組内容に沿って館内1階と2階ロビーの見やすい場所に掲示し、利用者にも協力を依頼している。</p> <p>職員に対しては、日常業務及び内部研修で①掲示物の大きさや色調②備品・用具類の配置や通路の安全③貸室・図書業務④講座・交流事業・施設開放事業等について、年代や性別、障がいのある方など幅広い層に、公平・公正の確保を徹底するよう指導している。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 夏・冬の節電時に、館内に節電の周知及びお願い文を掲示し、利用者にも協力をお願いしている。</p> <p>また、館内の設備を再点検するとともに、エアコン・暖房をこまめに調整するよう利用者に声掛けを行うなど、積極的に取り組んでいる。</p> <p>▼ 「さっぽろエコメンバー」登録。(平成20年から)</p> <p>▼ 物品の購入に際しては、グリーン購入ガイドライン指定品を優先している。</p> <p>▼ 職場内ミーティング(始業時から、午前9時まで)を活用し札幌市の環境マネジメントシステムの取組を紹介するとともに、職員の家庭でも積極的に地球温暖化対策に取り組むよう指導している。</p> <p>▼ 札幌市環境マネジメントシステムにのっとり、各種帳票を提出した。</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>▼ 運営委員会の下に事務局を設置、仕様書のとおり統括責任者(館長)、館長職務代理者、図書館司書等必要な職員を配置している。</p> <p>▼ 業務分担、指揮命令系統、緊急連絡網を定めている。</p> <p>▼ 職員研修計画を策定し、次のとおり研修を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 内部研修は全職員が揃う月の第4金曜日に実施、内容は、主に接遇、業務、他館の情報、札幌市の動き、地域の情報等。 	<p>施設の設置目的を実現するための基本方針を明確化し、館内に掲示することで、施設運営の透明性を確保している。</p> <p>取組項目の明確化と利用者に対する周知、職員の取組を適切に行うことで、平等利用の確保を徹底している。</p> <p>電気、ガス、水道について、積極的な節約に取り組んでおり、今後も、管理の徹底によりさらなる節約を図っていく。</p> <p>組織の整備、職員の確保・配置・育成、雇用環境等について、仕様書の要求水準を全て満たしている。</p> <p>職員の研修について、ほぼ計画どおりに実施している。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>・要求水準を満たしている。 ・職員が利用者の立場に立って、業務改善に積極的に取り組んでおり、評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

火曜日～金曜日の午前8時45分～9時までを職場内ミーティング時間とし、必要な情報の共有と業務の見直しや改善についての提案の場としている。
 今年は、文化祭の展示用に体育室にピクチャーレールを設置し利用者から好評を得ている。

職員が利用者の立場に立って、より積極的に業務改善に取り組んでいる。

▽ 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)

①清掃②警備③消防設備保全④自動ドア保守⑤ボイラ保全⑥自家用電気工作物保安管理⑦税務申告⑧建築物及び設備点検⑨舞台点検⑩除排雪の業務を、札幌市の承認を得て第三者に委託して行った。
 各業務とも、仕様書に基づき確実な履行の督励を行った結果、いずれも適正、誠実に遂行された。

いずれの業務も、仕様書の要求水準に達した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 6月21日	・平成28年度管理運営業務の実施計画及び5月末までの実施状況について ・市民サービスや管理水準の向上に向けた取組について
第2回 10月18日	・管理運営業務の実施状況について ・市民サービスや管理水準の向上に向けた取組について
第3回 12月7日	・管理運営業務の実施状況について ・市民サービスや管理水準の向上に向けた取組について
第4回 3月10日	・管理運営業務の実施状況について ・市民サービスや管理水準の向上に向けた取組について

運営協議会は、仕様書に基づき4回開催した。仕様書に定める項目について協議し、施設の管理運営に資することができた。
 関係機関・団体とは、良好な協力体制が維持できている。

<協議会メンバー>

- ・手稲区地域振興課長(札幌市)
 - ・運営委員会会長、総務部長(指定管理者、主催者)
 - ・利用団体3名(体育系2名、文化系1名)
 - ・地区民生委員協議会1名(住民組織)
- 以上7名

▼ 運営協議会の内容については、1か月間施設内に掲示した。

▼ それぞれの関係機関・団体等と良好な関係を構築し、必要に応じて連絡調整、協力依頼、行事案内等を行った。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 資金管理については、税理士による外部会計検査を導入しており、本年度は3月に検査を実施した。
 検査結果は、適正に資金管理がされており、健全経営とのことだった。

資金管理は外部検査の結果において、適正との評価を受けた。

▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱規程に基づき適正に処理するとともに、現金の入出後には預金通帳に館長の確認印を押印するなど、厳格に行った。

現金等の取扱いについては、現金取扱規程を整備して事故、不祥事を未然に防ぐ仕組みを構築し適正に行った。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 要望・苦情については、事務局内の責任体制を確立するとともに、重大なものについては「利用者等の要望・苦情処理委員会規程」を設け、委員会の責任において問題の解決を図ることとしている。 ▼ 要望・苦情については、些細なことでもその都度又は朝のミーティング、内部研修において、職員全員がその内容と処理方法、その後の状況を共有することにより、接遇の改善につなげている。 ▼ 利用者からの要望を受け、平成27年3月から新聞チラシの供覧を行っている。 <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"> ▼ 「あなたの声の箱」をロビーに設置している。寄せられた意見・要望は職員全員が共有し、その処理結果とあわせて記録・保存している。 ▼ 利用者アンケートの結果は、意見・要望等の処理状況を含めて館内に掲示した。 ▼ 地域モニターを設置(5名)し、運営に対する評価、意見・要望等を測定した。 ▼ 協定書に基づき、札幌市に報告すべき事業報告等については、遅滞なく行った。 ▼ 9月と2月に実施された札幌市による運営及び財務に関する検査では、特に指摘事項はなかった。 	<p>要望、苦情に対しては、内容を正確に把握し、その場で謝罪、改善すべき点は直ちに誠意をもって行うなど、誠実で素早い対応を心掛けた。</p> <p>利用者アンケートと地域モニターの実施及び「あなたの声の箱」の設置により、地域住民や利用者の声を募り施設運営に反映させている。</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"> ▼ 職員の雇用は労働契約法等関係法令等を順守し、一年契約ではなく職員は65歳を、パート職員は70歳を限度とした定年制を導入している。 ▼ 職員と時間外労働及び休日労働に関する協定を締結し、所管官庁に届け出るとともに、時間外労働を行った場合は、法定割合を順守した割増賃金を支給するなど、法令を順守している。 ▼ 職員の労働時間は、週40時間、一日8時間を順守するとともに、文化祭等の特殊な行事の際は、法令に定める割増賃金を支払っている。 ▼ 職員の休暇は、結婚、生理、忌引等20種類の有給の特別休暇及び年次有給休暇の他、毎年6日間のリフレッシュ休暇や一時間単位の時間休暇を設け、就業環境の充実を図っており、28年度の年休取得率は93%、リフレッシュ休暇は100%と高い取得率となっている。なお、館長を除く職員の年休取得率は100%だった。 ▼ マイナンバー制度の開始に伴い、「札幌市星置地区センター特定個人情報等の取扱規定」を策定し、制度の厳格な運用を図っている。 ▼ 年に一回定期健康診断を受けさせている。 ▼ 第三者委託により実施している業務について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関わる情報提供を求めた。 ▼ 職員個々が市民サービスの向上等意欲的に職務に取り組めるよう、館長自ら職員に積極的に声掛けを行い、開放的な雰囲気づくりに努めている。また、子育て中の職員が複数いることから、休暇の調整など職員間で協力して業務をサポートする体制を作り上げている。 	<p>職員の雇用は、労働関係法を順守するとともに、明るい施設運営は職員の安定した雇用環境が基本と考え、ワーク・ライフ・バランスの向上に努めている。</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"> <ul style="list-style-type: none"> ・要求水準を満たしている。 ・年休、リフレッシュ休暇が高い取得率になっていることや、子育て中の職員を積極的にサポートするなど、ワーク・ライフ・バランスの向上に努めており、評価できる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<ul style="list-style-type: none"> ・要求水準を満たしている。 ・年休、リフレッシュ休暇が高い取得率になっていることや、子育て中の職員を積極的にサポートするなど、ワーク・ライフ・バランスの向上に努めており、評価できる。 			
A	B	C	D								
<ul style="list-style-type: none"> ・要求水準を満たしている。 ・年休、リフレッシュ休暇が高い取得率になっていることや、子育て中の職員を積極的にサポートするなど、ワーク・ライフ・バランスの向上に努めており、評価できる。 											

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用者への安全については、職員が常に館内を巡回し <ul style="list-style-type: none"> ・施設内の破損箇所 ・通路・ロビー等の障害物 ・掲示物の不安定・落下の恐れ ・冬期間の屋上雪庇の張出し ・路面凍結・滑り易さ等をチェックし、不備や不具合な点は直ちに処置した。 ▼ 市民サービス向上の一環として、職員が事前に、サークルが使用する机、ピアノ、音響機器、姿見など重量のあるもの等を部屋に運び入れている。また、図書室では、閲覧スペースが狭く利用者に不自由をかけていることから、空いている貸室を活用して「図書室閲覧コーナー」として開放している。さらに、図書室閉室日(毎週月、第4金、祝日)には、閲覧用新聞をロビーに掲出している。そのほか、冬期間は地域住民の厚意で、滑り止め用ペットボトル入り砂を玄関に配置している。 ▼ 職員、関係機関・団体、関係業者を網羅した緊急時の連絡網を整備して、不時の事態に備えている。 ▼ 施設内にAED(札幌市が措置)を配備、また、常備薬等は常に内容を点検し、不足分を補充している。 ▼ 救急救命講習会には、ローテーションを組んで全員が受講しており、昨年度は2名の職員が受講した。 ▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入したほか、講座、交流事業について傷害保険に加入している。 ▼ 拾得物については、ロビーに忘れ物ボックスを設置しているほか、利用サークル等が判明している場合は代表者に連絡するなど、サービス向上に努めている。 ▼ 施設内のまちづくりセンターが行う住民組織用印刷機・コピー機の管理等行政サービスの一環を、閉庁時間(夜間と土・日・祝日)に代行している。 	<p>施設の管理運営にあたって、利用者や近隣住民、歩行者、職員の安全が確保された。保険の加入と緊急時の連絡体制の確立も仕様書のとおりで、事故なく経過することができた。</p> <p>市民サービスの向上についても、内部研修を通じて職員の意識を高め、効果を上げた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>・いずれも要求水準を満たしている。</p> <p>・設備の修繕や備品の更新、職員による清掃、花壇の制作、食器等の磨き洗いなどを自主的・積極的にしており、きめ細やかな施設管理は評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・いずれも要求水準を満たしている。</p> <p>・設備の修繕や備品の更新、職員による清掃、花壇の制作、食器等の磨き洗いなどを自主的・積極的にしており、きめ細やかな施設管理は評価できる。</p>			
	A	B	C	D							
<p>・いずれも要求水準を満たしている。</p> <p>・設備の修繕や備品の更新、職員による清掃、花壇の制作、食器等の磨き洗いなどを自主的・積極的にしており、きめ細やかな施設管理は評価できる。</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 清掃、警備、除排雪、施設・設備の保守点検等については第三者に委託し、確実な履行の督促により仕様書の水準を満たした。また、清掃については、委託先の清掃員が退館した後の、ロビー、トイレ、給湯室等共用部分の汚れの除去を、随時職員が行った。さらに、体育室については清掃員の業務とは別に、職員が交代で昼・夕にフロアーのモップがけを行っている。 ▼ 建物の屋上は、夏は砂泥が吹付け秋は落葉で雨水管が詰まり雨水が溜るため、清掃業者による定期清掃に加えて、随時、職員が清掃と砂泥除去を行った。 ▼ 緑地管理については、春の清掃の他に樹木の剪定や草刈り、冬に向けての樹木の冬囲いを行った。 ▼ 駐車場側面に、職員の手で花壇を制作し、花の植栽を行った。(5月) ▼ 職員の手で、研修室(調理実習室)の食器類、什器、調理台の一斉磨き洗い(12月)を行った。 	<p>第三者への委託業務は、確実な履行の督促と検査により、仕様書の要求水準と合致した。</p> <p>その他、職員の手で施設の良好な維持管理に努めた結果、利用者及び地域住民から高い評価を受けた。</p>										

	<p>▼ 設備・備品の管理については、常に施設内を巡回し、利用者の声を聞くとともに、些細な破損や不具合等も放置せずに直ちに処置することに努めた。 また、以下の修繕等を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集会室スピーカー修理 ・エンデバー網戸修理 ・誘導灯他フラッシュ用予備電池交換 ・一階男子トイレ修理 ・エンデバー窓サッシ修理 ・体育室ピクチャーレール取り付け ・屋外灯不点修繕 ・研修室及び事務室サーモヘッド交換 ・一階給湯室電気湯沸器修理 <p>▽ 防災</p> <p>▼ 防災マニュアルをはじめ、危険物対応、傷病人対応等関係マニュアルを全職員に配布してイメージ訓練を行い、非常時に適切な行動がとれるよう万全を期している。</p> <p>▼ 消防計画にしたがって常に施設内を巡回し、避難通路の確保、誘導等の点検・不良品交換、非常口・非常階段の除雪等を行った。</p> <p>▼ 手稲消防署の消防査察を定期的に受けており、良好な管理認定を受け、「防火対象物点検報告特例認定通知書」の交付を受けている。</p> <p>▼ 11月と3月に、まちづくりセンターと合同で自衛消防訓練を実施した。</p>	<p>消防計画に基づき、施設内の巡回と自衛消防訓練を計画どおりに実施した。各種マニュアルを職員が習得することにより、不時の事態に備えている。</p>									
(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> <p>▼ 区民講座は30講座86回受講者403人だった。科目数、回数ともに仕様者の要求水準を上回った。受講者の理解度、満足度については、実施した各講座とともに、それぞれ目標値の80%を上回った。(受講者アンケート、聞き取り調査による。)</p> <p>▼ 区民の健康づくり講演会を実施した。 「高血圧の診断と治療」～怖くない高血圧症とのつき合い方～参加者25人 講演会では、参加者から熱心な質問が多く寄せられるなど、参考になったとの感想が寄せられた。</p> <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務</p> <p>▼ ダンスの集い、文化祭、子ども映画会、親睦囲碁大会等6事業を延べ20回実施した。 参加者数は、全体で1,821人で、昨年実績を413人下回った。</p> <p>▼ 星置地区福祉のまち推進センターとの共催で、救急救命講習会、ちびっ子運動会、もちつき大会等6事業を実施した。 参加者数は、全事業あわせて779人だった。</p> <p>▼ 星置地区活性化推進委員会との共催で</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「手稲鉱山跡ウォークツアー」参加者55人 ・「星置写真展」応募数99点 ・「ぐんぺ大会」参加者240人を実施した。 <p>なお、館長がアドバイザーに就任し中心的役割を担っている。</p>	<p>区民講座の内容は、施設の設置目的に照らし、適切なものであり受講者からも好評だった。</p> <p>地域住民の交流等を目的とした事業では、昨年実績を大きく上回るなど、参加者から好評を得られた。</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"> ・計画通りに実施されており、いずれも要求水準を満たしている。 ・関係団体との共催事業にも積極的に取り組んでおり評価できる。 ・施設開放事業は有料使用優先のため、中止となっている場合もあるが、利用者への滞りの無い情報提供に努め、混乱無く運営できていることは評価できる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	・計画通りに実施されており、いずれも要求水準を満たしている。 ・関係団体との共催事業にも積極的に取り組んでおり評価できる。 ・施設開放事業は有料使用優先のため、中止となっている場合もあるが、利用者への滞りの無い情報提供に努め、混乱無く運営できていることは評価できる。			
A	B	C	D								
・計画通りに実施されており、いずれも要求水準を満たしている。 ・関係団体との共催事業にも積極的に取り組んでおり評価できる。 ・施設開放事業は有料使用優先のため、中止となっている場合もあるが、利用者への滞りの無い情報提供に努め、混乱無く運営でき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

▼ 卓球、ファミリー卓球、バドミントン等8種目の無料開放事業を実施した。

種目、回数、利用人数は以下のとおり。

種目	回数	人数
卓球	44	1,041
ファミリー卓球	88	2,046
バドミントン	20	140
ファミリーバドミントン	49	679
ミニテニス	65	1,032
バレーボール	46	1,032
囲碁・将棋	367	2,754
図書室閲覧コーナー	11	15
計	690	8,739

▼ 今年度の開放回数は前年度と比べて18回の増だった。

▼ 目立つ場所に「有料使用が優先される」旨の掲示をしている。有料利用のために開放が中止となる場合は、2週間前から玄関及び会場に掲示するとともにホームページに掲載し利用者への周知の徹底を図った。

▼ ゴールデンウィーク、お盆期間、年末年始は有料の利用が少ないため、空き室(和室、体育室)を活用して囲碁・将棋、ファミリー卓球などの特別開放を行い、利用者から喜ばれた。

▽ 図書業務

▼ 蔵書数26,741冊(3月末現在)、登録者数3,765人、貸出冊数59,260冊(前年度64,119冊)だった。

▼ 利用促進事業として、こども映画会(3回)、親子司書体験(1回)、楽しい工作(2回)を実施した。

▼ 「新書コーナー」をはじめ、「今、話題の本」「作家特集」「おすすめ文庫」など、タイムリーに本の展示を行った。

▼ 利用者へのサービスの一環として、

- ① 図書室カレンダーの作成・配布
- ② 空いている貸室を活用した「閲覧コーナー」を開放
- ③ 閉室日の閲覧用新聞のロビー配置
- ④ 四季折々の伝統行事・風物等の装飾を行った。

▼ 利用者からの要望を受け、平成27年3月から新聞チラシの供覧を行っている。

▼ 地域の小学校等から社会学習の受け入れを行った。(5回90人)

施設の無料開放事業は、一部利用者の占有使用等は認められず、公平・公正に実施できた。

(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)	763	763	813
	人数(人)	16,702	16,702	19,924
	稼働率(%)	70.2	70.2	71.6
集会室	件数(件)	1,478	1,478	1,495
	人数(人)	15,193	15,193	15,161
	稼働率(%)	68.7	68.7	69.6
研修室	件数(件)	614	614	610
	人数(人)	6,425	6,425	6,426
	稼働率(%)	57.9	57.9	57.4
和室	件数(件)	1,453	1,453	1,498
	人数(人)	10,297	10,297	10,328
	稼働率(%)	69.4	69.4	71.4

▼ 利用率は、全体で68.5%と前年の67.4%を1.1ポイント上回った。

▼ 受付業務は、施設の利用案内、問い合わせへの対応、利用前後のセッティング、接遇面等全てで仕様書の要求水準を満たすことができた。
コピーサービスは6,922件だった。

▼ 使用承認等の業務では、公平・公正の徹底と、条例、規則等に基づく承認・不承認の適正な決定が遂行できた。

特に、営利目的、飲酒目的、宗教団体等に対する取扱いは、丁寧な説明により苦情やトラブルはなかった。利用料金の徴収事務についても、適正に実施した。

▼ 27年1月からのキャンセル制度の変更にあたっては、各部屋及び1階、2階の見やすい場所に周知文を掲示したほか、利用サークルの方々に個別に説明し、十分なご理解をいただき、トラブル等もなかった。

▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付10件・還付については、講師の都合やサークルの中止によるものだった。

▽ 利用促進の取組

▼ 地区センター広報紙やホームページ等で、貸室の数、広さ、用途、空き状況、料金、申込方法等を具体的に紹介するPRを行った。

▼ 区民講座や交流事業、無料開放事業等を通じて、参加者に広く利用を呼びかけた。

▼ 利用の申込みが重複する場合は、双方の話し合いでどちらかに他の部屋を利用してもらうなど、空き室の積極的な活用に努めた。

▼ 研修室(料理実習室)の大型テーブルを搬出して、ダンスサークルや歌のサークルの利用に供するなど、空き室を柔軟に活用した。

▼ 区民講座を通じて、サークルへの参加者が増えた。

各部屋の稼働率は左表のとおりである。時間帯別に見ると 午前73.2%、午後75.5%、夜間56.8%と夜間の稼働率が低いことから、今後とも、稼働率アップに向けて、更なるPRや新規利用者の確保の取り組みを行っていく。

A	B	C	D
・要求水準を満たしている。 ・要求水準以上の利用率を維持していることは評価できる。 ・今後も様々なPR等を通じて、利用率の維持、向上に努めることを期待したい。			

多様な機会を利用しての取組により、少しずつ成果が上がっているが、依然として夜間の利用促進に向けての取組が課題となった。

(6)付随業務	▽ 広報業務	<p>広報紙の発行、ホームページの更新など、計画どおりに実施できた。</p>	A	B	C	D												
	<p>▼ 地区センター広報紙を12回発行したほか、区民講座、交流事業のポスター・チラシを作成。広報紙とチラシは、施設内配置のほか町内回覧し、区内コミュニティ施設にも配置した。ポスターは施設内とJR星置駅など地域の集客場所、区内コミュニティ施設に掲示した。</p> <p>▼ 地区内の町内会連合会の会報と地元新聞販売店のミニコミ誌(いずれも毎月1回戸別配布)に、区民講座、交流事業等の記事を掲載していただいた。</p> <p>▼ 平成28年度のホームページのアクセス数は5,440件だった。(昨年のアクセス数 4,828件)なお、累計のアクセス数は23,012件となっている。</p> <p>▼ 区民からの要望を受け、27年3月からホームページに無料開放の中止のお知らせを掲載している。</p> <p>▼ 区民講座、交流事業等で実施した広報による利用者の割合は、以下のとおりだった。</p> <table border="0"> <tr><td>広報さっぽろ</td><td>48.6%</td></tr> <tr><td>町内会の回覧</td><td>23.6%</td></tr> <tr><td>新聞の折込チラシ</td><td>1.4%</td></tr> <tr><td>ポスター</td><td>14.9%</td></tr> <tr><td>ホームページ</td><td>1.4%</td></tr> <tr><td>知人からの紹介</td><td>7.4%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>2.7%</td></tr> </table>		広報さっぽろ	48.6%	町内会の回覧	23.6%	新聞の折込チラシ	1.4%	ポスター	14.9%	ホームページ	1.4%	知人からの紹介	7.4%	その他	2.7%	<p>・要求水準を満たしている。</p> <p>・様々な媒体を利用し、積極的に広報業務を行っており評価できる。</p>	
広報さっぽろ	48.6%																	
町内会の回覧	23.6%																	
新聞の折込チラシ	1.4%																	
ポスター	14.9%																	
ホームページ	1.4%																	
知人からの紹介	7.4%																	
その他	2.7%																	

2 自主事業その他

▽ 自主事業	<p>▼ 古紙回収拠点事業 札幌市環境局の要請で、平成23年3月から受入れを開始している。平成28年度の事業収入は、古紙買取業者への売却代金と札幌市からの奨励金を合せて96千円を計上した。</p> <p>▼ ていぬ関連グッズ販売事業 札幌市の承認を得て、平成25年4月から「ていぬ関連グッズ販売事業」を開始し、利用者からも好評を得ている。平成28年度の販売手数料収入は、5千円だった。</p> <p>▼ 自主事業全体の収支は、前年度繰越金及び事業収入等を合わせ、136千円を計上し、この内、14千円を自主事業の運営に費やしたほかは、地域の主体的なまちづくり団体である「星置活性化推進委員会」及び「星置地区福祉のまち推進センター」との共催事業に70千円を支出することで、地域住民や利用者への還元を行い、51千円を次年度に繰り越した。</p>	<p>古紙回収ボックスの設置は、ごみ減量及びリサイクルの促進に寄与し、ていぬ関連グッズ販売は利用者からも好評を得ており、手稲区の地域活性化に寄与することができた。自主事業で得た収入は、必要経費を除いて地域住民や利用者へ還元した。</p>	A	B	C	D
			<p>・「古紙回収ボックスの設置」や「ていぬ関連グッズの販売事業」により、地域住民の環境保全と地域活性化に寄与している。</p> <p>・自主事業収入から地域住民や利用者への還元を行っていることは特に評価できる。</p> <p>・関連施設によるネットワークも構築し情報交換を行うなど適正に実施している。</p>			
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	<p>▼ 施設の維持管理業務の第三者委託と物品の購入、修繕等は、概ね市内企業に発注した。</p> <p>▼ 文化祭においてロビーで、区内の福祉施設等によるパンや小物類の販売を行った。</p> <p>▼ 毎月、ロビーにおいて、区内の福祉施設による自然食品(パン、クッキー等)の販売を行った。</p>	<p>市内企業等の活用は、計画どおりに実施できた。また、福祉のまちづくり推進センターとの連携など十分な取組をおこなっている。</p>				
▽ 指定管理者と協働する運営チームの設置等	<p>▼ 「星置地区センター託児サポーター」を設置している。なお、今年度は託児の申し込みはなかった。</p> <p>▼ 文化祭実行委員会は、運営委員会事業部が主体となって文化祭の企画から運営に至るまでを担当した。</p>					
▽ 星置地区コミュニティ施設ネットワークの構築	<p>▼ 星置地区センター、星置会館、夢トピアコスモプラザ、金山会館、稲穂会館5館によるネットワークを構築し地域の中での共栄を図るための施設間の協力と、利用拡大に向けての情報交換を行っている。</p> <p>今年度は、平成29年1月24日に会館連絡会議を実施した。</p>					

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	2月1日～2月15日 各部屋と図書室、ロビーにアンケート用紙と筆記用具を配置、利用者に無記名で記入してもらい回収箱に入れてもらった。 回答者40人
結果概要	<p>【主な設問内容と評価】</p> <p>○ また、星置地区センターをご利用したいと思いますか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ぜひ利用したい 79% ・利用したい 16% ・どちらかといえば利用したい 5% ・どちらでもない 0% ・利用したくない 0% <p>○ 職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか。</p> <p>良い</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 76% 3 8% 2 8% 1 5% 0 3% <p>悪い</p> <p>○ 貸室ご利用の方。また、貸室をご利用いただけますか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ぜひ利用したい 71% ・利用したい 18% ・どちらかといえば利用したい 4% ・どちらでもない 7% ・利用したくない 0% <p>○ お部屋の備品用具に満足していますか。</p> <p>良い</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 52% 3 34% 2 14% 1 0% 0 0% <p>悪い</p> <p>○ 施設・設備の管理状況はいかがですか。</p> <p>良い</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 53% 3 30% 2 14% 1 0% 0 2% <p>悪い</p> <p>○ 館内の清掃状況はいかがでしょう。</p> <p>良い</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 45% 3 39% 2 13% 1 0% 0 3% <p>悪い</p> <p>○ 図書室ご利用の方にお聞きます。また、図書室をご利用いただけますか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ぜひ利用したい 61% ・利用したい 11% ・どちらかといえば利用したい 11% ・どちらでもない 11% ・利用したくない 6%

A	B	C	D
・要求水準を大きく上っており、アンケート各項目において、利用者から高い満足度を得ている。 ・利用者からの意見、要望を元に利用者サービスの向上に努めていることは評価できる。			

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【意見・要望等】</p> <p>[意見] 掃除が雑になりました。時々ゴミがたくさん落ちている。〈集会室／サークル活動〉</p> <p>[対応] 気を付けて清掃を行うとともに、サークル終了後に職員が見回り清掃を行うこととした。</p> <p>[意見] 夏場のカビくさいにおいが気になります。〈集会室／サークル活動〉</p> <p>[対応] 夏場には、カーペットのクリーニングの実施回数を増やすこととした。</p> <p>○[意見] 図書室の対応にホスピタリティがないと思う。もう少し心のこもった対応を。〈図書室〉</p> <p>[対応] 館長から職員に対し、接遇について注意を行い、利用者への心のこもった対応を行うこととした。</p>
-------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H28計画	H28決算	差
収入	31,476	33,082	1,606
指定管理業務収入	31,354	32,980	1,626
指定管理費	25,076	25,076	0
利用料金	5,268	6,845	1,577
その他	1,010	1,059	49
自主事業収入	122	102	▲ 20
支出	31,476	32,467	991
指定管理業務支出	31,354	32,383	1,029
自主事業支出	122	84	▲ 38
収入-支出	0	615	615
自主事業による利益還元	0	70	70
法人税等	0	0	0
純利益	0	545	545

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	836	下記のとおり

利用料金及びその他の収入の増による利益を、地域住民や利用者に還元するなど、年間を通して健全な経営を維持、達成することができた。

A	B	C	D
・収入支出ともに、ほぼ予算どおり執行されている。 ・積極的に指定管理業務による利益還元を行い、利用者サービスの向上に努めており、評価できる。			

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、貸室の稼働率アップに取り組んだ結果、計画より1,577千円の増となった。
- ▼ その他収入は、区民講座受講料、交流事業参加料、コピー収入であり、計画より49千円の増となった。
- ▼ 以上から指定管理業務収入は、計画より1,626千円の増となった。
- ▼ 自主事業収入は、古紙回収及びいぬ関連グッズ販売で102千円となった。
- ▼ 自主事業による利益還元は、主体的なまちづくり団体である「星置活性化推進委員会」及び「星置地区福祉のまち推進センター」への共催事業費の70千円である。
- ▼ 指定管理業務による利益還元は、利用料金収入増による剰余金を活用し、
 - ・備品購入は、パソコン2台の購入で355千円
 - ・施設修繕は、体育室ピクチャーレール取り付け・窓フィルム貼付等で481千円を実施した。
- ▼ 収支は、差引き545千円の差額が生じた。

<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"> ▼ 当運営委員会は自己の財産(土地、建物、有価証券等)を所有せず、地区センターの管理運営を唯一とする団体である。 ▼ 財政状況等は、利用料金やその他収入の増による利益を地域住民や利用者に還元し、その上で純利益545千円を計上した。 		<p>適 不適</p>
<p>▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例及び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"> ▼ 個人情報保護及び情報公開については、札幌市条例の規定に準じて「個人情報保護マニュアル」「情報公開マニュアル」を策定し、適切に対応している。 ▼ 行政手続及びオンブズマンへの対応については、各条例の規定に則り適切に行っている。 ▼ 委託及び物品調達等について、暴力団員や暴力関係事業者との契約は行っていない。 		<p>適 不適</p>

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>指定管理者3期目として、選定時の提案に対して一部の事業に変更等があった他は、概ね計画どおりに遂行できた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 統括管理業務及び施設・設備の維持管理業務については、仕様書の要求水準を満たすことができた。 ▼ 事業の計画・実施業務では、区民講座、交流事業、施設開放事業ともに実施した殆どの事業で目標値を超えた。 ▼ 施設利用に関する業務では、稼働率で当初の計画を1.1%上回った。今後とも夜間の稼働率アップが課題となる。 ▼ 利用者の満足度では、アンケートの結果からも高い評価を得ることができた。 ▼ 財政状況等は、利用料金収入やその他収入の増による利益を地域住民や利用者に還元することができ、その上で545千円の純利益を計上した。 ▼ 選定時に提案した「市民の主体的な地域づくりの支援」の関連事業では、星置地区福祉のまち推進センターとの共催事業のほかに星置地区活性化推進委員会との共催事業を実施するなど、計画目標を達成することができた。 ▼ 自主事業は、25年度から「ていぬ関連グッズ販売事業」を行っており、利用者から好評を得ている。 ▼ 自主事業は、札幌市と協定を締結した古紙回収ボックスの管理運営で、利益を地域住民や施設利用者に還元した。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ 新たな3期目の指定管理にあたり、さらに利用率を高めるため、夜間の利用に向けてのPRの強化や新規利用者の開拓などに、積極的に取り組んでいく。 ▼ 事業の実施にあたっては、地域住民のニーズを的確に捉え、時代に即した魅力的なプログラムを提供するとともに、参加し易い時期・時間帯、参加料等についても十分に検討する。 ▼ 市民の主体的な地域づくりの支援を効果的に実施するために、地域住民組織の活動拠点である「まちづくりセンター」と、より緊密な連携と協力体制を確立する。 ▼ 手稲区のマスコットキャラクター「ていぬ」の更なるPRを図る。 ▼ 6月から実施される大規模改修工事による休館に向けて、十分な周知を図るとともに、仮事務所への移転及び改修後の開館準備をスムーズに行う。
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>指定管理期間中、常に財政状況は安定的で利用者還元もされている。また、利用者からの満足度も高い状態が続いており、評価できる。引き続き、基本方針のもと設置目的を最大限発揮できるよう努めることを期待したい。</p>	<p>改善指導・指示を要する事項等は特になし。</p>