

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	札幌市手稲コミュニティセンター	所在地	札幌市手稲区手稲本町3条1丁目3番41号
開設時期	昭和60年10月19日	延床面積	1879.43㎡
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(400人収容)、会議室(3室)、和室、視聴覚室、調理等実習室、図書室、駐車場		
2 指定管理者			
名称	札幌市手稲コミュニティセンター運営委員会		
指定期間	2018年4月1日～2023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> <p>▼「利用の公平・公正の確保」及び「施設の効用の最大化」を基本方針とし具体的な取り組みを定めている。</p> <p>▼施設的良好な環境を作る取り組みでは、以下を実施し着実にサービス向上の効果を上げている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老朽化した施設の修繕(設備関係、体育室、外溝等) ・会議室のリフォーム ・体育用具や調理用具等の備品購入と更新 ・花壇の整備 ・照明のLED化 <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼施設利用に当たり公平・公正な利用を確保するため、①全ての利用者に対して公平・公正に対応すること、②不当な差別的扱いをしないこと、③信条、性別、社会的身分、年齢等により合理的な理由なく利用の制限等の差別的取扱いをしないこと等について職員に周知徹底を図った。</p> <p>▼区民センター条例等の規則を理解し遵守するため、職員に研修を実施した。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼館内の節電や冷暖房の温度調整等の取組を継続して実施した。さらに、照明器具のLED化を昨年に続き実施した(運営委員会予算)。</p> <p>▼ロードヒーティングに関しては、除雪を適時実施したことで、使用を控えることができ、ヒーティングに係る電気使用量が削減した。</p> <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>▼電気使用量</td> <td>前年比</td> <td>11.8%減</td> </tr> <tr> <td>▼ガス使用量</td> <td>前年比</td> <td>7%減</td> </tr> <tr> <td>▼水道使用量</td> <td>前年比</td> <td>5.4%減</td> </tr> </table> <p>▼コピー・印刷・事務用品</p> <ul style="list-style-type: none"> ・用品等の購入はグリーン購入ガイドライン指定品を購入した。 ・事務所内ネットワークを活用しレスペーパー化を図るとともに、印刷物は裏紙を使用する等、紙使用量の削減に努めた。 <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>▼組織図、事務分担規定を定め、業務分担とその補助者、指揮命令系統を明確にした。</p> <p>▼職員研修計画に策定し、職員研修を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内部研修を行い、業務内容、接遇、必要法令等の研修を実施した。 ・外部での研修では、防火・防災、救命、スキルアップの研修に職員が受講した。 <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼スタッフ会議を定期的開催し、施設の運営等に係る課題解決について協議するとともに、情報の共有化を図った。</p> <p>また、利用者の快適性向上を図るため、職員の接遇については、基本的な考え方や行動について周知徹底を図った。</p>	▼電気使用量	前年比	11.8%減	▼ガス使用量	前年比	7%減	▼水道使用量	前年比	5.4%減	<p>▼管理運営方針を基本として、適正かつ有効な管理を行うことができた。</p> <p>▼利用者の立場に立ち快適な施設的环境づくりを行うことができた。</p> <p>▼職員に対しては、日頃のミーティング等を活用し、平等利用についての理解を深めた。</p> <p>▼照明LED化及び電気、ガス、水道の節約により使用料を削減することができた。</p> <p>▼降雪時には、速やかに除雪を実施したことで、利用者への安全確保だけでなく、ヒーティング使用を抑え、電気使用量を削減できた。</p> <p>▼研修を通じて、専門知識や職員相互の理解が深まり、職員間の連携強化や業務改善等に繋がった。</p> <p>▼接遇に関しては全職員がより理解を深め、基本的な行動ができるようになり、アンケート結果でも高い評価を受けた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">・いずれも要求水準を満たしている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・いずれも要求水準を満たしている。			
▼電気使用量	前年比	11.8%減																		
▼ガス使用量	前年比	7%減																		
▼水道使用量	前年比	5.4%減																		
A	B	C	D																	
・いずれも要求水準を満たしている。																				

▽ 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)

①警備②GHP(冷暖房)③舞台装置④電気工作物⑤清掃⑥ボイラー⑦受水槽⑧エレベーター⑨自動ドア⑩消防設備⑪外溝緑地⑫除排雪⑬空調機⑭建築設備の14業務について札幌市の承認を得て業務委託を行った。各業務受託者は契約内容をよく熟知し業務を遂行したため、適性な業務遂行となった。また、各業務の作業前後の確認は職員が必ず行っている。

▼委託業務は全て、仕様書の要求水準を満たした。

▽ 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(木)	・平成29年度サービス向上の取り組み結果 ・平成30年度事業計画 ・その他(広報等)
第2回 10月25日(木)	・文化祭の実施結果 ・貸室の利用状況 ・体育室改修工事 ・その他(障がい者トイレの故障)
第3回 12月20日(木)	・貸室の利用状況 ・図書室の利用状況 ・体育室休館による利用収入減 ・その他(体育室の床塗装他)
第4回 3月6日(水)	・平成30年度決算見込み ・アンケート結果 ・図書室の新たな取り組み
<協議会メンバー> ・運営協議会会長 ・手稲区地域振興課長 ・運営委員会副会長 ・施設利用のサークル代表者(2団体) ・青少年育成委員会副会長、運営委員会事務局長	

▼協定書のとおり、年4回実施した。

▼サービス向上等の取り組みについて、各委員から参考となる意見をいただき、今後の施設運営に生かすことができた。

・運営協議会の結果内容については、施設内に1ヶ月間閲覧した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 収入管理等の会計事務については、定期的に顧問税理士による外部会計検査を実施しており、適正な管理を行っている。

▼定期的に外部監査を受け、適正な資金管理を行うことができた。

▼ 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した。

▼現金等の取扱いについては、現金取扱規定に基づき適正に処理した。

▽ 要望・苦情対応

▼ 要望・苦情対応については、「利用者等の要望・苦情処理委員会規程」を策定し、委員会及び事務局において解決を図ることとしている。

▼要望・苦情については、内容を正確に把握し、速やかに適正な対応を取った。

▼ 利用者からの要望については、細かな事でもその内容を検討し、必要な事項については速やかに対応した。

	<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> <p>▼ アンケート調査は、施設全般、図書室、開放事業について実施した。その結果は、分析等を実施し運営委員会及び運委協議会に報告した。</p> <p>▼アンケートにおける要望については、老朽化した備品を更新(体育用具他)するなど積極的に改善を図った。</p>	<p>▼アンケートによる要望等については、迅速かつ適正に対応した。このことで、サービス向上に繋がった。</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> <p>▼パート職員には、最低賃金を上回る時給を支給した。</p> <p>▼常勤職員の給与水準(給与、手当等)を改定した。</p> <p>▼職員の休暇は、有給休暇や特別休暇(結婚等)の他に、リフレッシュ休暇や時間休暇を設け、就業環境の改善を図った。</p> <p>▼施設で働く職員に労災保険の加入と条件を満たす職員を対象に雇用保険に加入している。</p> <p>▼施設で働く職員に一年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)による定めをし、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼ワークライフバランスの取組を適正に実施した(休暇取得の奨励により休暇取得日数は前年より向上し</p>	<p>▼労働関係法令の基準を確実に遵守するとともに、職員の労働環境の維持向上を図った。</p> <p>▼給与見直し及び休暇の奨励は、ワークライフバランスの推進に有効となった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・適正に対応している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・適正に対応している。							
A	B	C	D												
・適正に対応している。															
<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>▼職員は、朝、昼、夜のほか、適宜館内を巡回し、設備等の破損確認、冬季の歩行通路の安全確認などを行い、不具合等については速やかに改善等を実施した。</p> <p>▼設備関係の外部業者連絡先、職員の緊急連絡網を作り緊急時等の連絡体制を整備している。</p> <p>▼施設内にAEDを配備している。また、常備薬などは常に点検し、不足分を補充している。</p> <p>▼損害賠償保険は、仕様書に適合したものに加入したほか、講座や交流事業についても行事損害保険に加入した。</p> <p>▼拾得物については、所有者の判明調査を行い、その後、忘れ物棚(鍵付)に展示し来館者へお知らせしている。</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>▼清掃、警備、除排雪、施設・設備の保守点検等については、専門的な知識や能力及び技術等が必要なため第三者に委託した。確実に業務が履行されていることを確認している。</p> <p>▼建物屋上の雨水管の詰まり防止のため、清掃を春と秋に行った。</p> <p>▼降雪時は、非常口や出入り口の除雪を実施し、利用者の安全を確保した(職員により実施)。</p>	<p>▼利用者の安全確保や市民サービス向上には十分配慮した。</p> <p>▼AEDの配備と、救命研修の受講により、緊急時に備えることができた。</p> <p>▼拾得物は利用者の目に留まりやすいロビーに配置し、問合せ等に的確に対応することが出来た。</p> <p>▼委託業者に全て任せただけでなく、随時、確認と点検を実施し施設の維持管理の向上を図った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・いずれも要求水準を満たしている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・施設・設備の維持管理について、第三者委託するほか、職員できめ細かく対応していることは、利用者満足度の向上に寄与するものと考えられ、評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・いずれも要求水準を満たしている。				・施設・設備の維持管理について、第三者委託するほか、職員できめ細かく対応していることは、利用者満足度の向上に寄与するものと考えられ、評価できる。			
A	B	C	D												
・いずれも要求水準を満たしている。															
・施設・設備の維持管理について、第三者委託するほか、職員できめ細かく対応していることは、利用者満足度の向上に寄与するものと考えられ、評価できる。															

	<p>▼ 花壇の花植えや緑地の除草は、日頃から職員が積極的に実施しており良好な施設の環境整備に努めた。</p> <p>▼料理実習室の衛生管理及び利便性向上では、一斉清掃及び食器・器具類の更新を実施した。</p> <p>▼修繕が必要な設備については、必要に応じ札幌市と協議したうえ、迅速に対応した。 (内容) ・体育室の排煙窓修理(6か所) ・外溝(擁壁、フェンス等)の修繕(2か所) ・第3会議室の改修 ・料理室のガスレンジの入れ替え ・体育用具(卓球台)の入れ替え ・音響関係の更新(アンプ、スピーカー、マイク等) ・その他</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼消防計画に従って定期的に施設内を巡回し、避難通路の確保、誘導灯の点検、消火器等の点検等を行った。</p> <p>▼ 消防署による消防査察を定期的を受け、「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>▼消防法による消防用設備等の点検を年2回実施した。</p>	<p>▼玄関横にある花壇は、施設の良好な景観に役立ち、来館者に好評であった。</p> <p>▼料理室の器具等は毎年、更新を図っているため、利用者から高い評価を受けた。</p> <p>▼修繕費用が高額(10万円以上)なケースにおいても、迅速な対応が必要であることから、指定管理者が費用負担し、利用者への不便・負担等を軽減した。</p> <p>▼消防計画に基づき、施設の巡回と自衛消防訓練を適正に実施し、緊急時に備えることが出来た。</p>																																				
<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> <p>▼ 区民講座を13講座延べ33回実施し、受講者は延べ252人であった。(計画542人)</p> <p>▼新たな講座 12講座を新たに実施した。特に料理講座は4名の講師に依頼し、内容を充実して実施した。</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>▼ 6行事を延46回実施し、参加人数は、全体で5,799人であった。(計画3,707人)</p> <p>▽ 施設開放事業(無料)に関する業務</p> <p>▼ 卓球、バトミントン、囲碁・将棋、ミニバレー、ゲートボールなど6種目に加え新たに自習室の無料開放事業を実施した。</p> <table border="1" data-bbox="419 1597 970 2074"> <thead> <tr> <th>種 目</th> <th>回数</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>卓 球</td> <td>35</td> <td>851</td> </tr> <tr> <td>バトミントン</td> <td>8</td> <td>164</td> </tr> <tr> <td>囲碁・将棋</td> <td>97</td> <td>1,644</td> </tr> <tr> <td>ミニバレー</td> <td>28</td> <td>323</td> </tr> <tr> <td>ゲートボール</td> <td>16</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>ママさんバレー</td> <td>11</td> <td>149</td> </tr> <tr> <td>自習室</td> <td>21</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>268</td> <td>3,245</td> </tr> </tbody> </table>	種 目	回数	人数	卓 球	35	851	バトミントン	8	164	囲碁・将棋	97	1,644	ミニバレー	28	323	ゲートボール	16	100	ママさんバレー	11	149	自習室	21	14	計	268	3,245	<p>▼1講座当たりの受講者数が予定より少なかった。このことは施設の立地条件、高齢化の進展、PR方法等による影響が考えられるが、地域ニーズ等も併せて今後検討していく。</p> <p>▼幅広い年齢を対象とした交流事業を行った結果、多くの区民が参加し、事業の目的を達成した。</p> <p>▼今年度は新たに、期間を限定して自習室を開放した。今後もPRを行い継続する予定である。また施設の有効利用を図るとともに、公正・公平な事業の実施ができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1200 1025 1382 1070"> <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>・ほぼ計画通りに講座、地域交流事業が実施されている。</p> <p>・区民講座について、講座数は前年度(10講座)に比して増加しているものの、受講者数が対計画比で減少傾向にあるため、今後も地域特性等を考慮のうえ、積極的に学習機会の提供に努めることを期待する。</p>	A	B	C	D				
種 目	回数	人数																																				
卓 球	35	851																																				
バトミントン	8	164																																				
囲碁・将棋	97	1,644																																				
ミニバレー	28	323																																				
ゲートボール	16	100																																				
ママさんバレー	11	149																																				
自習室	21	14																																				
計	268	3,245																																				
A	B	C	D																																			

	<p>▽ 図書業務</p> <p>▼ 蔵書数は18,367冊(3月末現在)、登録者数は554人(前年度は557人)、貸出冊数は20,241冊(前年度は19,237冊)であった。</p> <p>▼ 図書の選定については、生涯学習の観点等から、多様な作家の良書を揃えることを目標とした。また、図書の購入数についても前年度比15%増やした。</p> <p>▼ 新刊情報については、ホームページ及び図書広報紙により広く周知した。</p> <p>▼ 図書室内に「新刊案内」「特集コーナー」を設け、利用促進を図った。</p> <p>▼ 新たに「リサイクル文庫」を設け、家庭にある図書の有効活用及び図書室の利用促進を図った。</p>	<p>▼ 広報の充実と書籍購入数を増やしたことにより、貸出冊数は前年より向上した。</p> <p>▼ 新たに「リサイクル文庫」を始め、資源の有効活用とゴミ減量を図るとともに、図書室の利用促進にも繋げた。</p>																																																																																																																																																																										
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="416 568 970 1998"> <thead> <tr> <th colspan="2">部屋種別</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>773</td> <td>773</td> <td>736</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>20,389</td> <td>20,389</td> <td>19,608</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>70</td> <td>70</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室こぶし</td> <td>件数(件)</td> <td>658</td> <td>658</td> <td>648</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,503</td> <td>4,503</td> <td>4,096</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>61</td> <td>61</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室しらかば</td> <td>件数(件)</td> <td>525</td> <td>525</td> <td>475</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,324</td> <td>5,324</td> <td>4,284</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>51</td> <td>51</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">多目的ルーム(児童室)</td> <td>件数(件)</td> <td>336</td> <td>336</td> <td>422</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,431</td> <td>2,431</td> <td>2,738</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>31</td> <td>31</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">料理実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>123</td> <td>123</td> <td>148</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>901</td> <td>901</td> <td>993</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室がるがわ</td> <td>件数(件)</td> <td>591</td> <td>591</td> <td>585</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,227</td> <td>2,227</td> <td>2,282</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>55</td> <td>55</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室ていね</td> <td>件数(件)</td> <td>563</td> <td>563</td> <td>591</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,851</td> <td>1,851</td> <td>1,963</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>53</td> <td>53</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">第1会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>530</td> <td>530</td> <td>484</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,482</td> <td>5,482</td> <td>4,871</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>49</td> <td>49</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">第2会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>429</td> <td>429</td> <td>364</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,330</td> <td>4,330</td> <td>3,665</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>40</td> <td>40</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">第3会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>619</td> <td>619</td> <td>542</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,025</td> <td>3,025</td> <td>2,836</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>58</td> <td>58</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">視聴覚室</td> <td>件数(件)</td> <td>762</td> <td>762</td> <td>799</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,747</td> <td>7,747</td> <td>7,508</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>67</td> <td>67</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">計</td> <td>件数(件)</td> <td>5,909</td> <td>5,909</td> <td>5,794</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>58,210</td> <td>58,210</td> <td>54,844</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>49.7</td> <td>49.7</td> <td>48.4</td> </tr> </tbody> </table>	部屋種別		H29実績	H30計画	H30実績	ホール	件数(件)	773	773	736	人数(人)	20,389	20,389	19,608	稼働率(%)	70	70	67	和室こぶし	件数(件)	658	658	648	人数(人)	4,503	4,503	4,096	稼働率(%)	61	61	59	和室しらかば	件数(件)	525	525	475	人数(人)	5,324	5,324	4,284	稼働率(%)	51	51	46	多目的ルーム(児童室)	件数(件)	336	336	422	人数(人)	2,431	2,431	2,738	稼働率(%)	31	31	39	料理実習室	件数(件)	123	123	148	人数(人)	901	901	993	稼働率(%)	12	12	14	和室がるがわ	件数(件)	591	591	585	人数(人)	2,227	2,227	2,282	稼働率(%)	55	55	53	和室ていね	件数(件)	563	563	591	人数(人)	1,851	1,851	1,963	稼働率(%)	53	53	55	第1会議室	件数(件)	530	530	484	人数(人)	5,482	5,482	4,871	稼働率(%)	49	49	45	第2会議室	件数(件)	429	429	364	人数(人)	4,330	4,330	3,665	稼働率(%)	40	40	34	第3会議室	件数(件)	619	619	542	人数(人)	3,025	3,025	2,836	稼働率(%)	58	58	50	視聴覚室	件数(件)	762	762	799	人数(人)	7,747	7,747	7,508	稼働率(%)	67	67	70	計	件数(件)	5,909	5,909	5,794	人数(人)	58,210	58,210	54,844	稼働率(%)	49.7	49.7	48.4	<p>▼ 利用促進の取り組みを積極的に行った。多目的ルームや料理実習室は、利用が伸びているが、全体ではやや減少となった。高齢化の進展等の影響も考えられるが、地域特性やニーズ等を検討し今後も利用促進を図っていく。</p>	<table border="1" data-bbox="1198 533 1380 568"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>・利用状況の分析に基づき、適切に設備の改修や、リサイクル文庫の開始といった取り組みを実施した結果、ほぼ前年と同水準を維持していることは評価できる。</p> <p>・昨年度改称した「多目的ルーム(旧児童室)」についても、稼働率が上昇傾向にあり、こうした工夫に引き続き取り組むことを期待する。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・利用状況の分析に基づき、適切に設備の改修や、リサイクル文庫の開始といった取り組みを実施した結果、ほぼ前年と同水準を維持していることは評価できる。</p> <p>・昨年度改称した「多目的ルーム(旧児童室)」についても、稼働率が上昇傾向にあり、こうした工夫に引き続き取り組むことを期待する。</p>			
部屋種別		H29実績	H30計画	H30実績																																																																																																																																																																								
ホール	件数(件)	773	773	736																																																																																																																																																																								
	人数(人)	20,389	20,389	19,608																																																																																																																																																																								
	稼働率(%)	70	70	67																																																																																																																																																																								
和室こぶし	件数(件)	658	658	648																																																																																																																																																																								
	人数(人)	4,503	4,503	4,096																																																																																																																																																																								
	稼働率(%)	61	61	59																																																																																																																																																																								
和室しらかば	件数(件)	525	525	475																																																																																																																																																																								
	人数(人)	5,324	5,324	4,284																																																																																																																																																																								
	稼働率(%)	51	51	46																																																																																																																																																																								
多目的ルーム(児童室)	件数(件)	336	336	422																																																																																																																																																																								
	人数(人)	2,431	2,431	2,738																																																																																																																																																																								
	稼働率(%)	31	31	39																																																																																																																																																																								
料理実習室	件数(件)	123	123	148																																																																																																																																																																								
	人数(人)	901	901	993																																																																																																																																																																								
	稼働率(%)	12	12	14																																																																																																																																																																								
和室がるがわ	件数(件)	591	591	585																																																																																																																																																																								
	人数(人)	2,227	2,227	2,282																																																																																																																																																																								
	稼働率(%)	55	55	53																																																																																																																																																																								
和室ていね	件数(件)	563	563	591																																																																																																																																																																								
	人数(人)	1,851	1,851	1,963																																																																																																																																																																								
	稼働率(%)	53	53	55																																																																																																																																																																								
第1会議室	件数(件)	530	530	484																																																																																																																																																																								
	人数(人)	5,482	5,482	4,871																																																																																																																																																																								
	稼働率(%)	49	49	45																																																																																																																																																																								
第2会議室	件数(件)	429	429	364																																																																																																																																																																								
	人数(人)	4,330	4,330	3,665																																																																																																																																																																								
	稼働率(%)	40	40	34																																																																																																																																																																								
第3会議室	件数(件)	619	619	542																																																																																																																																																																								
	人数(人)	3,025	3,025	2,836																																																																																																																																																																								
	稼働率(%)	58	58	50																																																																																																																																																																								
視聴覚室	件数(件)	762	762	799																																																																																																																																																																								
	人数(人)	7,747	7,747	7,508																																																																																																																																																																								
	稼働率(%)	67	67	70																																																																																																																																																																								
計	件数(件)	5,909	5,909	5,794																																																																																																																																																																								
	人数(人)	58,210	58,210	54,844																																																																																																																																																																								
	稼働率(%)	49.7	49.7	48.4																																																																																																																																																																								
A	B	C	D																																																																																																																																																																									
<p>・利用状況の分析に基づき、適切に設備の改修や、リサイクル文庫の開始といった取り組みを実施した結果、ほぼ前年と同水準を維持していることは評価できる。</p> <p>・昨年度改称した「多目的ルーム(旧児童室)」についても、稼働率が上昇傾向にあり、こうした工夫に引き続き取り組むことを期待する。</p>																																																																																																																																																																												

	<p>▼ 稼働率については、全体で48.4%と昨年度(他館閉鎖による影響で稼働率が伸びた)より1.3%さがった。しかし、平成28年度比では1.6%の伸びである。</p> <p>▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件</p> <p>▼ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件であった。</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 体育用具や料理器具の更新を行った。</p> <p>▼ 必要な施設の修繕及び部屋の改修を実施した。</p> <p>▼ 図書室利用促進のため、書籍購入を増やした。また、新たに「リサイクル文庫」を開始した。</p> <p>▼ 講座については、12講座を新たに始めた。</p>	<p>▼利用者からの要望は可能な限り迅速に対応したことや、新たな取り組み(講座等)を行うことで、利用促進を図った。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 当センターの区民講座等の事業を掲載した広報紙を年4回発行し、区内全ての町内会に回覧した。また、札幌市広報(札幌市からのお知らせ)や、フリーペーパー(フリッパー)の活用その他、区内コミュニティ施設、JR手稲駅等にポスターを掲示した。</p> <p>▼図書広報紙(新刊案内)を毎月発行し、近隣町内会への回覧及び図書室利用者へは直接配付した。</p>	<p>・ホームページや広報紙等だけでなく、フリーペーパーへの情報提供や町内会回覧など、広報の拡大を図った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・要求水準を満たしている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・要求水準を満たしている。			
A	B	C	D								
・要求水準を満たしている。											
2 自主事業その他											
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 自主事業は、特にありません。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 施設の維持管理業務の第三者委託と物品の購入、及び修繕等は、全て市内業者に発注した。</p> <p>▼ 施設使用承認書、領収書等の印刷物は、障がい者授産施設に発注した。</p>	<p>▼市内業者や障がい者授産施設への配慮を継続して実施した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">・要求水準を満たしている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	・要求水準を満たしている。			
A	B	C	D								
・要求水準を満たしている。											

3 利用者の満足度		A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果					
実施方法	<p>・実施期間は、</p> <p>①一般アンケート～平成31年2月19日～28日（10日間）。回答者126名</p> <p>②開放事業アンケート～平成31年2月19日～28日（10日間）。回答者34名</p>				
結果概要	<p>【一般アンケート】</p> <p>①今後も利用したいか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用したい 92% ・その他 8% <p>②職員の態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い 94% ・普通 5% <p>③また貸室を利用したいか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用したい 97% ・その他 3% <p>④清掃状態</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い 97% ・普通 3% <p>【開放事業アンケート】</p> <p>①今後も利用したいか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用したい 100% <p>②職員の態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い 94% ・普通 6% <p>③参加した事業は良かったか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良かった 98% ・普通 2% <p>④清掃状態</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い 94% ・普通 6% 	<p>▼アンケート結果は、管理運営等に関する設問に関して、高い評価を受けた。この結果に慢心することなく、今後もさらにサービス向上に努めることとする。</p>		<p>・アンケートによる満足度は高く、要求水準を上回っている。</p> <p>・引き続き、利用者満足度の維持・向上を期待したい。</p>	
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>体育室の床が滑る（3件）</p> <p>【対応】</p> <p>床の塗装はワックスを使用しているが、2019年度からウレタン樹脂塗装を実施する予定。</p>	<p>▼要望については、老朽化した備品等は、事故の懸念もあるため、速やかに対応した。</p>			
	<p>【意見】</p> <p>体育用具を新しくしてほしい（4件）</p> <p>【対応】</p> <p>体育用具のうち、卓球台・ネット、バドミントンネットを更新した。バドミントン支柱等は、2019年度に更新を予定。</p>	<p>▼体育室（ホール）の床については、予算及び施工期間について2019年度に検討する。</p>			
	<p>【意見】</p> <p>アンプ、マイクの調子が悪い（3件）</p> <p>【対応】</p> <p>視聴覚室のアンプ、スピーカー、貸室のマイクを更新した。</p>				
4 収支状況					

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	H30計画	H30決算	差				
収入	37,668	38,451	783	▼施設の利用促進に努めた結果、利用料金収入は計画を上回る利益を上げることができた。 ▼設備や備品等が古く不具合が多いことから、利益還元を積極的に実施した。このことで、設備等が充実し、より使いやすい施設となった。			
指定管理業務収入	37,668	38,451	783				
指定管理費	29,172	29,172	0				
利用料金	7,648	8,475	827				
その他	848	494	▲ 354				
法人税還付	0	310	310				
自主事業収入	0	0	0				
支出	37,668	37,723	55				
指定管理業務支出	37,668	37,723	55				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	0	728	728				
自主事業による利益還元	0	0	0				
法人税等	0	70	70				
純利益	0	658	658				
【参考】		H30決算	内容				
指定管理業務による利益還元		3,418	下記のとおり				
▽ 説明							
▼ 利用料金収入は、会議室の利用増により計画より 827千円の増となった。 ▼ 利益還元として、老朽化した施設の修繕及び備品等の更新を実施した。財源は利用料金収入及び経常費の節約等により算出した。 ▼ 利益還元の内容は、備品費(1,908千円)、修繕費(1,167千円)、図書購入(342千円)である。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持		適 不適
▼ 当団体の財務状況は、利用料金収入が伸びていること(前年比2.2%増)や、経費節減効果(電気料等)により支出を削減できていることから、安定した経営を維持することが可能である。また、急な支出にも対応できるように十分な予備費を蓄えている。		
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条、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		適 不適
▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼ 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の実地調査は、無かった。		

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>▼良好な施設環境づくり(利便性・快適性向上)については、収益を利用者へ還元する取り組みの一環として、利用者の立場にたち重点的に実施し、成果を上げている。</p> <p>▼利用者アンケートでは、施設の管理運営等に関して高い評価を受けた。</p> <p>▼利用率は、平成23年度から増加傾向にあり、当センターを核とした地域コミュニティ活動は着実に広がっている。</p>	<p>▼良好な施設環境づくりの継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全ての利用者に対して、利用しやすい快適な施設であることを目指し、利用者の視点から良好な施設環境づくりを実施する。 ・また、利用者への安全性に十分配慮することから、老朽化した備品等については、日頃から点検等を行い対処する。 <p>▼地域のコミュニティ、生涯学習等の活動を支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交流事業や開放事業等を通じて、地域コミュニティ活動を積極的に支援する。 ・地域ニーズを踏まえた講座の開催や図書室の活用により、生涯学習活動を支援する。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>当初計画どおりに運営されており、財政的な健全化、安定化が図られている。アンケート結果から利用者満足度が非常に高く、利用率も計画以上となっており評価できる。</p>	<p>改善指導・指示を要する事項等は特になし。</p>