

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)	豊平区市民部地域振興課(011-822-2427)
-----	-----------------	-----------	---------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市東月寒地区センター	所在地	札幌市豊平区月寒東3条18丁目5番1号
開設時期	平成12年6月1日	延床面積	1,273.90㎡
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(2室)、和室(2室)、実習室、図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市東月寒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	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>札幌市の公の施設であることを念頭に、地域住民の福祉の増進、施設利用者の公平な利用に供するため、住民主体の管理運営のもと、運営委員会、運営協議会などを通じ地域の声を把握し、また地域のコミュニティ組織との連携を図ることにより、効率化、安定的かつ継続的な施設運営に努めるとの方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 「利用者の公平・公正の利用」に供するという、区民センター条例、区民センター等使用承認取扱要領等の趣旨に則り、特定の個人や団体を優先したり、便宜を図る等の差別・優遇しない運営を行った。</p> <p>▼ 貸室の預かり重複申込者の決定に当たっては、公平・公正の立場で厳正に抽選を行って決定し、抽選に外れた貸室申込者には、他の空室の状況、日時の変更等の相談を丁寧に行っている。</p> <p>▼ 施設開放事業では、貸室有料利用の優先のため開放を中止せざるを得ない状況となった場合には、最低2週間前の中止告知の徹底などにより、利用者の理解を得ている。</p> <p>▼ 講座や事業情報の公平な周知のため、事業ごとに町内回覧、センター内配架を行うとともに、広報さっぽろ、イベント情報冊子、センターホームページのほか、ミニコミ誌への掲載を積極的に進めている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 札幌市環境マネジメントシステムを通じて、地球温暖化対策及び環境配慮に努めている。</p> <p>▼ 二酸化炭素排出量の削減取組</p> <p>① 館内に「電気」、「ガス」、「水道」の節約に関するポスターを掲示し啓発に努めた。</p> <p>② こまめにエアコン、ボイラー、暖房設備や照明のON・OFFを心がけ節約に努めた。</p> <p>③ 各部屋の室温調整器に「省エネ」、電気スイッチに「節電」などのポップを貼り励行を利用者に呼び掛けを行った。</p> <p>▼ 廃棄物の排出抑制の取組</p> <p>① 紙資源の節約のため、プリンタ利用では両面印字を心がけ、ミスコピー等で裏面を利用できる場合には内部資料やメモ用紙等として再利用するなど、こまめな対応を行った。</p> <p>② ビン、缶、ペットボトルの分別回収を利用者へ呼びかけを行った。</p> <p>③ 廃油回収ボックスを設置し、市民の協力を得て食用油の回収に協力を行った。</p>	<p>基本方針に基づき適性に運営ができている。</p> <p>関係諸規定に基づき、常に公平・平等の意識を持って業務を遂行しており、利用者から信頼を得ることができた。</p> <p>広報活動では、メインの媒体である町内回覧、館内チラシ、知人経由に加えて、ミニコミ誌への掲載により区、地域を越えた広域からの参加も見られた。</p> <p>継続的に取組んできており、目覚ましい成果をあげるのは年々難しい状況ではあるが、職員の努力と利用者の協力により、一定の環境負荷低減効果をあげることができた。</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>節電対策などの地球温暖化対策及び環境配慮の推進について、積極的に取り組んでいることから、仕様書に定められているとおり、適切に実施されているものと評価する。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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)

地域住民組織のメンバーで構成される運営委員会の下に、実務組織としての事務局を設置、事務局長(=館長)を含め12名(常勤職員4名、夜間休日パート5名、図書パート3名)を雇用し、業務分担の明確化、効率化、責任体制の確立を図っている。

特に使用承認事務(受付、貸室料収納、相談)については、年末年始の休館日を除き、全期間の9時~21時の間、講座申込については午前9時~20時の間、常時2人の職員を配置して実施し、窓口サービスの向上を図った。

業務研修(個人・グループ)を通じ、資質の向上や共同

一時パート職員に欠員が発生したが、職員の休日・時間外勤務により対応することにより、仕様書要求基準に沿った運営組織、責任体制を維持するとともに、地域との情報共有、連携を行うことができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

運営委員会、運営協議会、豊平区館長会議、利用者アンケート、研修等の情報は、議事録、報告等通じて組織内で共有し、共通の認識にたつて業務の改善、見直しを行うことで、管理水準の維持・向上に努めている。

また、日々が発生する利用者要望や課題については、口頭だけではなく、業務日誌、メモ等の文書を作成して引継ぎ、共有することとしている。

職員それぞれが、積極的に情報発信を心がけており、情報共有により問題点の把握、対処をスムーズに実行することができた。

▽ 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)

▼仕様書に基づいて施設の管理運用に係る保守点検業務等を再委託して実施し、立会・日報・作業報告書等で適正な管理を行い、安全・快適な施設利用を確保できた。

▼①定期清掃、②警備、③エレベータ保全、④自動ドア保全、⑤消防設備保全、⑥防火対象物点検、⑦ボイラー保全、⑧自家用電気工作物保全⑨舞台装置保全⑩建築基準法定期点検、⑪除排雪業務、⑫外構緑地管理の13業務について、札幌市の承認を得て第三者に再委託して実施した。

・札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領に準じて契約・執行管理を行った。

・再委託業務は適正に遂行され、良好な成果を得た。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

運営協議会

開催回	協議・報告内容
第1回 (5月18日)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度事業報告 ・平成29年度決算報告 ・平成30年度事業計画 ・平成30年度予算 ・情報/意見交換
第2回 8月17日)	<ul style="list-style-type: none"> ・各種事業の執行状況(4月～7月) ・予算執行状況(7月末) ・施設利用状況(4月～7月) ・平成29年度事業評価 ・第32回「ふれあい夏まつり」(実施計画) ・情報/意見交換
第3回 (11月16日)	<ul style="list-style-type: none"> ・各種事業の執行状況(4月～10月) ・予算執行状況(10月末) ・施設利用状況(4月～10月) ・光熱水費の実績 ・利益還元(LED化推進)について ・情報/意見交換
第4回 (2月15日)	<ul style="list-style-type: none"> ・各種事業の執行状況(4月～1月) ・予算執行状況(1月末) ・光熱水費の実績 ・施設利用状況(4月～1月) ・修繕・還元事業報告 ・情報、意見交換
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・東月寒地区町内会連合会会長 ・東月寒中学校校長 ・しらかば台小学校PTA会長 ・東月寒まちづくり協議会(童夢)事務局長 ・豊平区市民部地域振興課長 ・東月寒地区センター運営委員会会長 ・東月寒地区センター館長 <p><オブザーバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・豊平区市民部地域振興課地域活動担当係長 ・豊平区市民部地域振興課地域活動担当係(職員) 	

豊平区館長会議

第1回 (9月26日)	<ul style="list-style-type: none"> ・各センターの運営状況報告、情報交換、市からの連絡事項通達等
第2回 (3月9日)	<ul style="list-style-type: none"> ・各センターの運営状況報告、情報交換、市からの連絡事項通達等

・協定書に基づき年4回の運営協議会を開催した。

・同協議会では、各講座や事業の実施状況、施設の利用状況、地域の情報等についての意見交換を行った。

各委員から、当センターへの意見・要望をいただき、当センターの管理運営の向上に生かすことができた。さらに、各団体間での情報交換を通じ、地域の状況・課題を共有することで、東月寒地区全体の地域振興の一助となることができた。

・豊平区民センター、西岡福住地区センター、東月寒地区センターの館長会議を開催し、各センターの運営状況、課題等について情報共有することで、サービス向上を図ることができた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 資金管理は、平成30年度の収支計画書に基づき、月ごとに会計帳簿等で確認している。
- ▼ 日々の経理処理については「会計ソフト」を導入し、データ入力後、必要な帳票を出力し、複数の職員で2重に精査・確認している。
- ▼ 現金は現金取扱要領規定で手順や運用を明確にし、現金出納簿その他必要な帳簿を備え、収入・支出決定書等、所定の帳票を用い、毎日正確かつ迅速な現金・預金管理を行っている。なお、現金の取扱いは、取扱者と確認者により複数で行うこととしている。
- ▼ 運営委員会会計部長が定期的に日々の経理処理、出力した帳票、帳簿及び預金通帳等の確認点検を行っている。
- ▼ 月例で税理士の指導・助言を受けるとともに、年次で区役所による財務実地検査を受け、適正な取扱いを確保している。併せて、運営委員会監査役による監査を実施し、結果を運営委員会総会にて報告し承認を受けてい

資金管理、現金の適正管理に努めた結果、事故もなく順調に運営できた。
また、当運営委員会監査及び札幌市の会計検査では指導事項はなく、適切に処理・管理することができている。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 窓口での対話や開放時の見回りなど、利用者との交流を図りながら要望や意見を早目に察知し改善に努めた。また、館内に意見箱を常設するとともに、年1回(2月)に利用者アンケートを実施し、利用者の要望・意見を受け付ける機会を設けている。
- ▼ 要望・苦情があった場合、速やかに内容を職員間で共有するとともに、職員で対応可能なものは解決を図っている。また、職員が気が付いた設備の不備等については、利用者の指摘の有無に関わらず適宜解決を図っている。
- ▼ 事業や講座の終了時に利用者を対象にしたアンケートを実施し、事業運営の参考にしている。
- ▼ 予算化が必要なもの等、職員だけでは解決が難しい事柄は、検討のうえ区に報告するとともに、運営委員会に内容を報告している。

▼ 苦情については、迅速に適切対応をすることとしている。
▼ 要望については、実現可能なものは早期に実施できるよう、関係部局との連携をとり、迅速な対応を心がけている。
▼ 利用者からいくつかの要望の声はあったが苦情はなかった。
また、職員の共通理解を図る機会や研修を通して、接客や対応能力の向上に努めていきたい。

▽ 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)

- ▼ 協定書にある記録・帳票については全て整備し、必要に応じて記録・報告・提出している。事業や札幌市から要望された報告等については、予定通り行うことができた。
- ▼ 札幌市による検査や運営協議会等で指摘や要望のあった事柄については、直ちに改善を図っている。
- ▼ セルフモニタリングについては、利用者満足度アンケートを含め各業務についても実施し、館内に掲示し公開した。

日常業務の記録等は業務別に整理保管し、各報告書は速やかに提出を実施した。
アンケートの結果は、意見・要望は改善、見直しを図りサービス向上に努めている。

<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"> ▼職員の採用や雇用については、関係法令や市からの要求水準に基づき、運営している。 ▼常勤、パート職員を問わず有給休暇の取得を奨励・推進し労働環境を整えるよう努めている。 ▼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)により必要な定めをし、労働基準監督署に届けている。 ▼全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険、厚生年金、社会保険に加入させている。 ▼無期雇用契約に移行可能となった労働者に制度・手続きの周知を積極的に行っている。 ▼1年に一度定期健康診断を受診させ、結果に基づき必要な措置を講じている。 ▼労働基準監督署の行政指導、改善の指摘はなかった。 ▼職員一人ひとりが市民サービスの向上、経費の削減に鋭意取組めるような働き甲斐の有る労働環境を作るよう努力している。 	<p>労働関係法令を遵守、必要に応じ社会保険労務士のアドバイスを受けるなど、適正な手続き・届出を行ない、労働環境の向上に努めた。</p> <p>職員の個人面談を実施、職員の要望、意見、相談等を聞き、職場環境の改善に役立てている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">適切に実施されているものと評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されているものと評価する。			
A	B	C	D								
適切に実施されているものと評価する。											
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用者の安全確保については、日頃から全職員が共通の認識をもち、館内外をこまめに巡回して施設の安全確認を行っている。 ▼ 巡回等により、設備、備品の破損、劣化が見つかったときは、安全面を最優先にして保護、修理、修繕を速やかに行っている。 ▼ 緊急時に備え「緊急災害時の対応マニュアル」、「緊急連絡網」を作成し、全職員に配布している。 ▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入している。また、各種講座、地域事業にあっては必要に応じ傷害保険に加入し、不測の事故に備えている。 ▼ 「AED」を備え、使用方法の研修を行っている。 ▼ 拾得物については、身の回り品の経緯な忘れ物は1階ロビーにショーケースを設置し、拾得日時・場所を記したメモとともに一定期間掲示、また、現金等貴重な物件については、事務所内で厳重に保管し、遺失者が見つからない場合は、東月寒交番に届け出ている。 	<p>利用者の安全管理、市民サービスの向上については、職員を中心に仕様書において求められている事項を適切に実行した。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">駐車場の相互利用や、駐車場整理員の配置を依頼するなど、利用者へのサービス向上と利用者間の公平性の確保に努めており、適切に実施されているものと評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	駐車場の相互利用や、駐車場整理員の配置を依頼するなど、利用者へのサービス向上と利用者間の公平性の確保に努めており、適切に実施されているものと評価する。			
A	B	C	D								
駐車場の相互利用や、駐車場整理員の配置を依頼するなど、利用者へのサービス向上と利用者間の公平性の確保に努めており、適切に実施されているものと評価する。											

▽ 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)

▼ 清掃、警備、エレベーター、自動ドア、ボイラー、電気工作物保安、消防設備保全、防火対象物点検、舞台装置保全、建築基準法定期点検、外構緑地管理、空調機点検、除排雪の保守管理業務については協定書の仕様書に基づき、第三者への再委託により適切に実施している。

▼ 保守管理業務で指摘された事項については、緊急性、予算等を配慮のうえ、関係との調整を図り、可能な限り速やかに修理等を行い対応した。

▼ 修繕に関しては、安全確保、緊急性や利用者の利便性を勘案のうえ、必要なものについては、札幌市の承認を得て改修や劣化箇所の修理を運営委員会の負担で行っている(地域還元)。

▼ 区所管の備品について受入・破棄した場合は区に報告し、備品台帳への登載、備品シール貼付を行い、適正に管理している。なお、H12年度の開設時に導入され老朽化が進んだ備品については、予算状況に応じて運営委員会の負担で更新(地域還元)し、快適な利用の維持に心がけている。

▼ 駐車場が満車の際は、近くの札幌市の「まちづくりセンター」及び町内会連合会の「とんつき憩いの広場」駐車場を相互利用することで、利用者のサービス向上に努めている。

▼ ホール利用等で参加者多数の場合は、利用者に「駐車場整理員」の配置をお願いしている。

施設の維持管理については、利用者サービスを前提として、計画的に実施するとともに、臨時に点検・整備が必要なものについては、豊平区役所と連携をとって適正・迅速に実施した。

第三者委託は事前に打合せを密に行い適切に実施した。

それ以外の維持管理業務についても、トラブルなく実施できた。

なお、運営委員会の負担で行った会議用椅子の更新は、大変に好評である。

▽ 防災

▼ 東月寒地区センター消防計画を整備し、災害等に備えている。

▼ 同計画に基づき、日々の巡回点検、毎月設備等の自主点検を実施、また年2回(9月、3月)消防設備保守業者の協力を得て自衛消防訓練を実施した。

▼ 防火管理者研修会には、可能な限り出席し、研修資料を職員に回覧し防災意識を高めている。

自衛消防訓練を継続的に行うとともに、「緊急災害時の対応マニュアル」作成し「防災盤」近くに掲示し、機に応じて反復し即応体制の維持に心がけている。

(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業務

・実施 12講座

	講座名	回数	定員	受講申込者	延べ受講者	満足度
1	ヒップホップ(4月～3月)	48	20	8	347	100%
2	第1回パソコン講座(初めてのワード&エクセル)	6	10	8	43	100%
3	第2回パソコン講座(図形や計算式を使ってみよう)	6	10	9	49	100%
4	第3回パソコン夜間講座(便利な操作と案内文作成)	6	10	7	38	80%
5	第4回パソコン講座(コマンドを使ってパンフ作成)	6	10	2	12	100%
6	第5回パソコン夜間講座(仕事で使える数式・関数)	6	10	9	48	100%
7	第6回パソコン講座(はがき作成と宛名印刷)	6	10	5	30	100%
8	第7回パソコン夜間講座(仕事に役立つワード&エクセル)	6	10	4	24	100%
9	夏休み「親子クッキング」	1	20	8	8	100%
10	冬休み「親子クッキング」	1	20	10	10	100%
11	「年越し手打ちそば」講座	1	10	13	13	100%
12	タブレット・スマホ講座	3	20	12	35	82%
合計		96	160	95	657	

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

▼「文化祭」10月第3週の土日に、地区センター利用サークルの成果発表等を行う文化祭を開催した。参加団体は、作品展示7団体、ステージ発表17団体の合計24団体。また、地域の小中学校3校のスクールバンド演奏、日本伝統芸能の実演などを併せて行った。来場者は1,250人と盛会で地域交流、文化発信、地区センターPRができた。

▼「ふれあい夏まつり」:町内会連合会と共催事業として8月第3土曜日に開催した。参加団体は町内会連合会、地域の小中学校、更衣通安全母の会、福祉のまち推進センターなどで、団体間および地域住民との交流、地区センターPRを図ることができた。来場者 830人

▼「ちびっこ広場」(親子わくわくボックス) 3歳までの乳幼児と保護者を対象とした体育系事業を、月1回、計11回実施した。(参加者:320人、153家族)

▼地区センターの建物の周囲に、日赤、老人クラブ等のボランティア35名の協力を得て、植花(インパチェンス、マリーゴールド等500鉢)を行った。

▼「ミニソフトバレー」「卓球」及び「囲碁」の3種目について、地区センター主催により年1回大会を開催し、開放事業の利用者を中心にした大会参加者間の交流を図った。参加人数は3種目合計で126人。どの大会も楽しく、真剣な試合となり、参加者から好評であった。

・各講座の最終日に「アンケート」調査を行い、満足度や意見等を聞き、次回以降の参考にしている。どの講座もほとんどの受講者に好評であった。
 ・講座の受講受付時間を9:00～20:00までとし、夜間申込の利便を図っている。
 ・定員に対して参加者が少ない講座については、講座内容、開催時期、時間帯、開催規模等の見直しを行い、参加率を向上させていきたい。

・「文化祭」「夏まつり」は地域の定例行事として定着しており、地域の方々の交流が進むとともに、地区センターを知っていただく大きな機会となっている。
 ・実施内容は毎年見直しており、文化祭では、平成29年度から新たに日本伝統芸能の演者を集めて発表し好評を得た。子どもの遊びコーナーを充実させたこととあいまって、集客効果が上がった。

A	B	C	D
区民講座については、要求水準の10講座を上回る12講座の企画、開催をしており、いずれの講座も満足度は高いことから、適切に実施されているものと評価する。 受講者数が定員に達していない講座が多いことから、講座内容等の更なる見直しや別の講座への変更を検討していただき、より利用者のニーズをとらえた講座を実施いただくことを期待している。			

▽ 施設解放事業(無料)に関する業務

▼ 利用実績

事業名	回数	H30参加者
ミニソフトバレー	48	627
バドミントン	39	244
ミニテニス	50	839
卓球	82	1,320
あそびの広場	11	34
グラウンドゴルフ(11月～4月)	10	221
囲碁将棋	94	1,357
計	334	4,642

・施設開放は空室の有効活用を前提としているため、有料貸室が発生した場合実施しないこととなるが、2週間の告知期間を設定しており、同期間内では有料の利用申込があっても開放事業を優先している。

▽ 図書業務

▼ 利用実績

区分	H29実績	H30実績	増減
開室日数	281	253	▲ 28
蔵書数	34,870	34,892	22
登録者数	2,707	2,657	▲ 50
貸出数	65,824	53,227	▲ 12,597
相互貸借件数	11	8	▲ 3
レファレンス数	1,561	1,236	▲ 325

▼「図書室便り」は、隔月で発行しており、表面は開室スケジュール、催し案内等、裏面には新しく入った「児童書」及び「一般書」の紹介をしている。
 ▼ 図書事業の一環として、月1回(第3木曜日)に「読み聞かせ」ボランティアサークルの協力を得て、絵本や紙芝居の読み聞かせを実施している。
 ▼ 図書室内に月々設定したのテーマに沿った作品コーナーを設け、情報提供を行っている。
 ▼ 図書室壁面に、毎月季節の装飾を施し、潤いのある環境に心がけている。
 ▼ 札幌市図書館蔵書システムの活用を呼びかけ、利用者の増に努めている。
 ▼ H30年度に図書室の照明器具をLED化し、読書環境の向上を図った。

・ほぼ予定どおり実施することができた。参加者数は増加傾向ではないものの、ほぼ横ばいであった。
 ・開放中止の場合は、会場に事前掲示、ホームページにて周知しており、有料利用優先に対する理解をいただいております、利用者の混乱は発生していない。

・貸出数等が減少したが、蔵書の充実や図書室企画を通じて更なる利用の促進を図って行きたい。

・「わくわくビクス」(親子で行うリズム体操)終了後に、「手作り布絵本」、「手作り大型絵本」等を使用している。「読み聞かせ」を行っている。両行事の相乗効果により、大変好評である。

(5)施設利用 に関する業務	▽ 利用件数等				<p>昨年度と比較して、利用実績は件数では和室を除き全ての部屋で増加した。また、利用人数では全室で増加している。これは、近隣の体育館、コミュニティ施設が工事のため休止していたことから、規模の大きな団体が当センターを利用したためと考察している。これら施設の再開に伴い利用状況は落ち着くものと思われるが、絶好の当センターPRになったと考えており、今後の利用向上を期待している。</p> <p>公平性を保ちつつ、個々にきめ細やかな対応を行うことで培った信用をベースとして利用の促進を図っていきたい。</p>	A	B	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績		各部屋ともおおむね目標利用率の56%を超えており、適切に実施されているものと評価する。			
	ホール室	件数(件)	854	880			896		
		人数(人)	20,093	20,900			24,012		
		稼働率(%)	70	72.0			73.0		
	集 会 室	件数(件)	1,054	1,100			1,194		
		人数(人)	11,908	12,400			13,089		
		稼働率(%)	48.5	50.5			54.7		
	和 室	件数(件)	1,215	1,260			1,210		
		人数(人)	8,289	8,600			8,669		
稼働率(%)		56.3	58.6	56.5					
実 習 室	件数(件)	649	650	655					
	人数(人)	6,066	6,300	6,066					
	稼働率(%)	61.2	61.4	62.0					
合 計	件数(件)	3,772	3,890	3,955					
	人数(人)	46,356	48,200	51,836					
	稼働率(%)	56.8	58.6	59.6					
	▽ 不承認 0件、 取消し7件、 減免0件								
	▽ キャンセル 7件 (還付4件)								
	▽ 変更 64件 (還付3件、追徴22件)								
	▽ 利用促進の取組								
	▼ 申込が重複した場合は、他室や前後日の空き状況等を伝え、利用促進に努めた。								
	▼ 継続的な利用につなげるため、新たに活動を始めるサークル等の相談に積極的にのりこむことで、長期利用者の獲得に努めた。								
	▼ 町内会等の会議及び事業の機会を利用し、利用を呼びかけた。								
(6)付随業務	▽ 広報業務				<p>行事・催事を知った媒体は、紙媒体である町内回覧チラシ、館内チラシ合わせて5割近くともっとも多く、次が知人経由で約2.5割、広報さっぽろが2割となっている(H30年度セルフモニタリング結果。媒体判明分のみの集計)。また、H30年度から広報さっぽろで地区センター行事、講座の開催スペースが減ったことから、チラシのデザイン等の工夫、ミニコミ誌の利用など効果的な広報を心がけた。</p>	A	B	C	D
	▼ ホームページを作成、こまめに更新を行っており、今後とも充実に向けていく。また、当センターのウェブアクセシビリティ方針を策定し、誰もが便利で快適に利用することができるホームページを目指して運営・維持を行っている。					地区センター主催事業の個別チラシ配布や民間の生活情報誌への情報提供など、広報に工夫をしており、適切に実施されているものと評価する。			
	▼ 広報さっぽろ(豊平区版)、札幌市からのお知らせ(イベント情報誌)への講座・事業の掲載								
	▼ 地区センター主催事業(各種講座・文化祭・各種大会・図書だより等)について個別チラシを作成し、事業内容に合わせて町内会回覧、館内での配架、地域内の小中学校の児童・生徒を通じた各家庭への配布を行った。また、大きな行事についてはポスターを作成し、関連施設・館内に掲示した。								
	▼ 各戸配布を行っている民間の生活情報誌に行事の情報を提供、記事掲載を通じて広域的で多面的な広報を心掛けた。								
	▼ 行政機関の広報・チラシ、主に札幌市主催または後援行事に係る行事のポスター、チラシなどを館内に掲示、配架した。これらの情報は提供期間の管理を適宜行い、地域の広報拠点としての一翼を果たしている。								

	<p>▽ 引継ぎ業務 前回から継続して指定を受けているため、引継ぎ業務はなかった。</p>									
2 自主事業その他										
<p>▽ 自主事業 自主事業は実施していない。</p> <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"> ▼ 日常事務、事業で使用する消耗品等については、可能な限り市内企業から購入している。 ▼ 管理業務の委託にあたっては、市内事業者から選定しており、封筒、利用申込書及びパンフレットなどの印刷物は市内印刷業者に発注している。 ▼ 小規模修繕については、地域内の企業に発注している。 ▼ 樹木剪定、冬囲い、除草については「シルバー人材センター」に委託し、高齢者の雇用に配慮している。 ▼ 福祉関係では、福祉団体(在宅福祉サービス協会、福祉事業団、社会福祉協議会)の清涼飲料水の自動販売機設置に協力している。 ▼ 盲導犬募金、学校ペットボトルキャップ集め(発展途上国の子ども向けワクチン代寄付)への協力を行っている。 	<p>市内・地域内の事業者の受注機会拡大等に一定の貢献ができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: yellow;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> 市内企業等の活用や福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価する。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	市内企業等の活用や福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価する。			
A	B	C	D							
市内企業等の活用や福祉施策への配慮等がなされており、適切に実施されているものと評価する。										

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間:平成31年2月14日(木)～2月22日(水) ・対象者:館内貸室利用者、図書室利用者にアンケート用紙を配布 ・アンケート回答者:300名 ・質問項目:17問
結果概要	<p>1 利用頻度 毎週以上=55.6%、2週に1回=20.1%、月1回=9.2%と85%が定常的な利用がある</p> <p>2 交通手段 自家用車=54.5%が最も多く、徒歩=40.7%と合わせると95%を占める</p> <p>3 施設の使いやすさ 99%が普通以上</p> <p>4 部屋数・サイズ 98.3%が普通以上</p> <p>5 駐車場の広さ 92.2%が普通以上。他の項目に比べると満足度がやや低い。</p> <p>6 使える曜日、時間帯 97.5%が普通以上</p> <p>7 職員の対応 98.6%が普通以上</p> <p>8 利用料 94.7%が普通以上</p> <p>9 貸室の総合評価 98.8%が普通以上</p> <p>10 清掃状況 98.3%が普通以上</p> <p>11 図書室評価 79.8%が好感度が高く、どちらでもないを含めると95.3%が評価</p> <p>13 講座・サークル満足度 98.9%が普通以上</p> <p>14 講座・サークル理解度 93.1%が大体以上の理解</p> <p>15 講座・サークルを知った情報媒体 広報=21.1%、回覧=24.4%、知人=25.6%。館内チラシ=17.3%、HP=7.8%</p> <p>16 地域交流の満足度 98.3%が普通以上</p> <p>17 地域交流事業を知った情報媒体 広報=15.53%、回覧=16.4%、知人=29.35%。館内チラシ=14.7%、HP=5.2%の5媒体で全体の81%、その他を除けば97.9%を占めている。また5媒体中では、口コミ、回覧が最も多い。</p>

利用頻度は、85%が月1回以上で昨年度より10%下がったが、近隣体育館等の休止に伴い一時的な自家用車利用が増えたものの。

No.3～9が貸室事業評価で、総合的には98.8%が普通以上の評価をいただいた。駐車場の広さ(24台可)に7.8%が不満傾向があったが、近隣に相互受入れの施設があるので周知に工夫をしたい。清掃は98.3%と高評価。図書室は95.3%、地区センター全体では100%のポジティブな評価をいただき、札幌市の要求水準を全て達成できた。

講座・サークルについては、満足度99%、理解度は93.1%と高かった。地域交流事業については98.3%が普通以上の評価であった。なお、利用した情報媒体では、広報、回覧、知人、館内チラシが多いが、講座サークルでは知人経由の口コミ(34%)が、地域交流では回覧(38%)のウエイトが大きい特徴があった。

これらを認識して、よい施設運営に繋げたい。

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

おおむね好意的な評価を得ていることから、適切に実施されているものと評価する。

今後も、利用者により満足していただけるように講座等の企画や周知方法の改善を継続していただきたい。

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>ア 和室(2室)の間は合体して利用できるよう「ふすま」で隔てているが、音が漏れるため、防音性の高い仕切りへの変更</p> <p>イ 時間待ち等で利用できる、靴を脱いでくつろげるフリースペースの設置</p> <p>ウ 姿見(鏡)の数、鏡のある部屋を増して</p> <p>エ 室内鏡の写りが悪い個所(汚れに見える)の改善</p> <p>オ ホールが滑りやすいため改善</p> <p>カ センター運営への謝辞等 があった。</p> <p><対応></p> <p>ア 和室は2部屋合わせて利用のため、付外しが可能で軽量な「ふすま」を用いており、材質を変えても遮音性には限界がある。ついては音で競合が予想される場合、事前に利用者に知らせ自重をお願いするよう配慮したい。</p> <p>イ 新たなコーナーに対応できる場所の余裕がなくご要望のスペースの設置は難しい。なお、ロビー・既存のプレールームの環境向上に心がけていきたい。</p> <p>ウ 貸室には様々な利用形態があり、収納スペースの制限もあることから、現状が限界と考えている。利用予定がある都度、可動式の姿見の利用調整を行いたい。</p> <p>エ 調査のところ、壁面設置型鏡の老朽化による(汚れではなく)曇りであったが、壁と一体となっており即応が難しい。利用者の意向として豊平区役所に伝達したい。</p> <p>オ 滑る原因はダンス等によるホール床面塗装の摩耗カス、風による屋外から砂等が原因と憶測している。ついては、利用後のモップかけ励行、清掃の徹底に努めたい。</p>	<p>利用者からのご意見・ご要望については、内容や状況を把握のうえ、地区センターで解決可能な事柄については、対処、関係部局との連携等を行った。</p> <p>今後も利用者目線を心がけるとともに、アンケート調査のみではなく、経常のセンター運営の中で利用者のニーズを把握し、円滑な施設運用につなげていきたい。</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	36,348	36,731	383
指定管理業務収入	36,348	36,731	383
指定管理費	28,624	28,624	0
利用料金	6,500	7,302	802
その他	1,224	805	▲ 419
自主事業収入	0	0	0
支出	36,132	36,503	371
指定管理業務支出	36,132	36,503	371
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	216	228	12
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	150	120	▲ 30
純利益	66	108	42

【参考】	H30年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	3,870	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 利用料収入は計画6,500千円に対して決算額7,302千円と802千円増加となった。また、講座収入は、講座の中止や申込が低調な講座があり、373千円マイナスとなったが、収入総体では383千円の増加となった。
- ▼ 支出のうち利益還元の主な内訳は、修繕＝トイレ温水便座交換79千円、ボイラー修繕99千円、暖房設備修繕270千円、設備改善＝照明LED化982千円、備品更新＝展示パネル741千円、会議用・事務用椅子1,281千円のほか、不用物品の廃棄等の経費である。
- ▼ 単年度の決算は108千円の純利益となった。

・収入は、近隣体育館等の休止に伴い予想以上の利用料金増となった。その他収入では講座の新設・廃止もあったが、合計で383千円の黒字となり安定した運営に資することができた。次年度は近隣施設の休止等の外部要因が乏しいため支出の引締めとともに、貸室、講座等の利用向上による収入増に向け工夫をしていきたい。

・支出は、経費の見直しを行いながら執行し、設備、事務機器の更新・改修を極力抑えることで、設備修繕や備品更新等の地域還元を行うことができた。

・施設・備品の老朽化に伴い突発的な支出が発生する懸念があるため、一定の内部保留を意識しつつ、単年度の支出においては必要経費を見極め、先を見通しながら運営していきたい。

A	B	C	D
利用料金収入が計画を上回っているところを評価できる。			
さらに、今までの剰余金を活用して、350万円を超える利益還元を行い、施設の利用環境の向上に取り組んでいるところも高く評価できる。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

当委員会の財務状況は、安定した収入と支出節約により、H30年度も内部保留を切り崩すこともなく、経営基盤は安定している。

経費の削減としては、光熱水などの省エネの励行、極力の経費の見直しを図りながら進めた。

講座等の運営については、一昨年度の反省から講座内容、開催時期、時間帯、開催回数などの見直しを行った結果、収支を改善することができた。

これらにより、H30年度にあげた余剰金はこれまで同様、老朽化した市からの貸与物品(展示パネル、椅子等)の更新や施設・設備の改善(修繕、LED化等)に配分し、利用者や札幌市の利益に貢献できた。

なお、支出に占める人件費比重が高い構造の中で、利用料、講座収入を安定的かつ確実に確保するためには、利用者や地域住民との信頼関係を丹念に構築・維持していくことが肝要と考えており、今後とも職員の経営意識の向上に努めていきたい。

管理運営に係る知識、技能、経験を着実に蓄積するとともに、財政面でも堅実な財務運営を維持している。

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>▼ 情報公開条例に基づく公開請求等はなかった。なお、条例上公開可能な情報に限っては、条例手続きによらずとも積極的に提供を行っている。</p> <p>▼ 暴力団排除推進条例に則り、協定に係る契約（第三者への委託、物品調達等）は、暴力団や暴力団関係事業者との契約は行っていない。</p> <p>▼ 行政手続き条例、オンブズマン条例、その他札幌市の条例や規定、法令等に則り、適切に対応した。</p>	<p>各条例等の適用を適切に行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>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>管理運営は、指定管理者として仕様書・協定書の要求水準を確実に実施し、安定した運営を行うことができた。</p> <p>講座、地域交流事業等は、社会情勢や利用者要望から内容の見直し、新規企画を加える等、ほぼ想定どおりの実績を確保できた。</p> <p>貸室業務については、校正・公平な取扱いを第一に、利用丁寧に相談、案内を行うことで利用者からの評価、施設利用をいただくことができた。</p> <p>施設の維持管理に関しては、施設の老朽化に伴う不具合、故障、事故が前年度に引続き発生したが、当センターの負担による緊急修繕（地域還元）、職員による応急的・臨時的な対応等により、安定した施設利用を継続することができた。</p> <p>セルフモニターアンケート、講座ごとのアンケートでは、センター運営、講座の内容等に対して、概ね高い評価をいただいた。また、いただいた意見・要望については、改善の参考として活用できた。</p> <p>施設利用、収支は近隣の体育館、コミュニティ施設の休止による一時的な利用・収入もあったが、計画的な支出により、修繕実施、什器更新などの地域還元を行うなど、想定以上の結果を得ることができ、経営は安定している。</p>	<p>利用者に対し、親切で丁寧な対応で公平な対応を心がけるとともに、地域住民の活動拠点として利用しやすい環境を提供するため、以下の項目を重点的に取組んでいきたい。</p> <p>▼ 経営の安定</p> <p>引続き運営に係る支出の圧縮に努めるとともに、貸室利用率の向上（特に比較的利用が低調な夜間）を図り、安定した管理運営を目指す。</p> <p>なお、講座・事業については、利用者ニーズを分析し、内容、開催時期、時間帯の見直しを図ることで参加率の向上を図りたい。</p> <p>▼ 施設管理</p> <p>施設の老朽化に伴い不具合・故障等の増加が懸念されるが、日常の設備点検を強化し早期発見、迅速な対応に努めるとともに、自主管理の範囲を超える課題の対応に備え、関係（保守委託先や市役所等）との情報共有、連携の強化を図り、施設の安定した稼働に努める。</p> <p>▼ 情報発信</p> <p>運営委員会（年11回）、運営協議会（年4回）、地区センター主催事業などを通じ、地域や関係団体に向け積極的に情報発信を行うとともに、利用者ニーズの把握、サービス向上に努める。</p> <p>また、市広報、市イベント情報紙、町内会回覧、チラシ配架、ミニコミ誌への情報提供、ホームページ等を効果的に組合せた広報を行うことで、発信力の強化を図る。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>適切に運営されているものと評価する。</p> <p>老朽化の進む施設の維持管理や経費の節減に積極的に努め、また、利益還元による施設の利用環境の改善を進めており、利用者に施設を継続して利用してもらえるよう工夫を凝らしていると考える。</p>	<p>通常の運営に加えて、令和2年度に保全改修工事による長期間の貸室休館が予定されていることから、利用者への周知などの準備を計画的に進めていただき、今後も利用者の信頼に答えられるセンターとして運営を続けていただきたい。</p>