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）	厚別区市民部地域振興課（895-2442）

Ⅰ　基本情報

1　施設の概要			
名称	札幌市厚別西地区センター	所在地	厚別区厚別西4条4丁目10-1
開設時期	平成5年11月	延床面積	1,346,57㎡
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（1室）、図書室（1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	▽管理運営に係る基本方針の策定 平等利用の方針を含め、地域利用者に親しまれる施設となることを目的に6つの基本方針を策定し、それぞれ次のとおり取り組んでいる。 ①公平な利用を推進する。 如何なる利用者に対しても、札幌市区民センター条例の順守をお願いしている。 ②サービス水準の維持・向上 利用者、地域の方々に積極的に声をかけ、コミュニケーションを大切に取り組んだ。 ③子どもの成長と子育てを地域で支え合う。 子育て支援ネットワーク会議、講演及び学校地域の行事に参画し子育てに関して意見交換を行った。 ④高齢者の力を地域に発揮するための居場所づくり 毎月第3火曜日に、家にこもりがちになっている高齢者の社交の場になるよう、同年代の地域のボランティアさんと会話を楽しむ機会を設けている。 ⑤地域の担い手の育成、ネットワークつくり 学校及び地域行事へ積極的に参画し、意見交換ネットワークつくりに取り組んだ。 ⑥障がい・世代を超え開かれた場所づくり。 3世代交流かるた会など、子供からお年寄り、障害の有無に関係なく利用いただいている。	▼「厚別西地区センター」の管理運営に関わる基本方針を職員全員が理解したうえで運営に携わり、業務を円滑に遂行できた。利用者、地域の方に積極的に声をかけｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝを大切に取り組むことができた。	A　B　C　D ▽(基本方針) 適切な管理運営を確保するため、管理運営方針を明確化し、施設の設置目的の実現、市民サービスの向上等を図っており、要求水準を満たしている。
	▽平等利用に係る方針等の策定と取組実績 情報を広く届け、全ての地域住民に利用の機会を作る。 ▼貸室利用 ・「使用承認取扱い要領」の遵守による運用の徹底 ・利用者に対する丁寧な説明 ・預かり予約の確定などに対する公平な抽選、説明連絡 ▼企画講座・交流事業 ・情報を知らせる手段としてセンターだよりを定期的に発行し町内会に回覧した。また、近隣施設等にも講座・各種事業のポスターの掲示・配布を積極的に実施し、受講受付や周知期間の点で不公平が生じないよう広報誌の発行期間の兼ね合いに充分配慮している。 ▼開放事業 ・広く地域の人に使ってもらう為に開放しているが、有料利用の原則を明確にし、折に触れて説明している。 ・利用状況に合わせた種目・日程の定期的見直しを実施している。囲碁開放についても和室Bを毎週土日開放し、地域のコミュニティづくりの場として生活していただいている。 ▼ロビーの利用 地域の誰もが利用できる憩いの場所として開放しており、コーヒーを飲みながらお喋りをしたり、子ども達が集まって勉強する場として広く活用されている。また、月1回地域の高齢者を対象にお楽しみサロンを開催している。	▼貸室利用に関しては、公平性を確保しながら丁寧に解りやすく説明し、対応できた。 ▼地域住民へ向けて広く周知することができ、情報が確実に浸透するようになった。 ▼隔週の無料開放が定着し、開放中止の時は素早くポスターにて知らせることで不満は聞かれない。 ▼地域住民が公平に利用できる場所として定着してきている。 ▼ロビーの使用者が多い時は、和室があいていれば自主学習部屋として和室を開放している。受験シーズンには多くの学生さんが利用していた。	▽(平等利用) 平等利用の確保に係る方針を策定し実施しており、要求水準を満たしている。

▽　地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼二酸化炭素排出量の削減
①未使用の部屋の照明・暖房等のオフの徹底
②ブラインドの適切間使用による冷暖房負荷の軽減
③空調の効率的運転の実施
④空調設備・電気・ガス機器の点検、適切なメンテナンス
⑤駐車場におけるアイドリングストップの呼びかけ
▼廃棄物の排出抑制
①効率的な印刷・コピーによる紙使用の削減
②紙リサイクルの促進
③合成洗剤の使用を止め、環境への負担の少ない成分の洗剤に切り替え。
④ペットボトルキャップ・リングプル・未使用の鉛筆・古切手の回収
⑤ゴミ減量とゴミ分別の徹底による廃棄物の排出抑制
▼ペットボトル、リングプルの回収箱を設置していることは、地域、利用者にも浸透し、回収したものは厚別区社会福祉協議会に届けている。
▼館内各所に節電のご協力とお願いのポスターを貼り、貸室使用後冷暖房の切替をこまめにした。
▼OA用紙、文具事務用品、照明、トイレットペーパー等についてはグリーン購入ガイドライン指定品を購入

▼左記取り組みと、職員の意識のおかげで、若干電気使用量が減った。昨年の地震による停電が続いた影響もあると思われるが、引き続き節電を意識していく。

▼ガス、水道ともに使用量が減っている。今まで職員が洗っていたマットなどを業者からのリースに変更した。今後も改善点を探りながら使用削減に努める。

▼職員の館内見回り回数を増やし、無駄な電気がついていないかなどの確認作業を意識的に行った。

▽(環境配慮)
環境に配慮し、前年度に比べ電気、ガス、水道の使用量が減少している。
職員だけではなく、利用者に対しても環境配慮についても呼びかけている点が評価できる。

▽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）

職種	配置部署	職務	雇用形態	数
館長	事務室	統括・事務	常勤	1
副館長	事務室	事務・経理・館長補佐	常勤	1
事務・図書	事務室・図書室	事務・図書・講座	非常勤	5
図書司書	図書室	図書・講座	常勤	1
夜間事務	事務室	事務・講座	非常勤	5
清掃	全館	清掃・講座	非常勤	2

・管理運営を行うため、館長・副館長を配置し、日曜・祝日、夜間についてもスタッフの配慮基準を厳守した。
・スタッフは自分の担当職以外の仕事も協力し合える体制をとっている。
・研修計画に基づいて職員研修を実施している。
5月21日図書研修
6月28日札幌市図書研修
7月30日総務経理研修
7月26日救命講習会
9月12日メンタルヘルス対策研修
12月17日総務経理研修
2月25日安全衛生、リーダー研修。
・毎月一度、全員が集まり業務の確認と改善、利用者のサービス向上に向けた話し合いを行っている。
・朝礼、夕礼を毎日実施。その日の利用状況や翌日の確認など情報を共有できるようにしている。
・日報として毎日引き継ぎ文書を記入。全スタッフが同じ情報を共有できるようにしている。

▼仕様書に定められた人員配置をしている。

▼他部署の業務もお互いに理解しあい、協力できる体制づくりを心掛けた。

▽(運営組織確立)
責任者の配置・指揮命令等、仕様書に沿って行われている。
研修については、要求水準に掲げられている内容を含むよう努めること。

▽第三者に対する委託業務等の管理
①機械警備業務
②自家用電気工作物保守管理
③自動ドア保守管理
④ボイラー設備保守管理
⑤消防設備保守管理
⑥舞台装置保守管理
⑦除排雪業務
⑧一部定期清掃
⑨エレベーター保守管理
⑩緑地管理業務

・仕様書に定められた作業内容・回数を遵守し、報告書等は保管している。

▽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 4月26日 （木）	・平成29年度　事業報告 ・平成29年度利用者アンケート集計報告 ・平成30年度事業計画 ・その他意見交換
第2回 7月13日 （金）	・平成30年度4月～6月　事業報告 ・平成30年度4月～6月　講座・地域交流事業報告 ・平成30年度7月以降　講座・地域交流事業予定 ・その他意見交換
第3回 11月16日 （金）	・平成30年度7月～10月　事業報告 ・平成30年度7月～10月　講座・地域交流事業報告 ・平成30年度11月以降　講座・地域交流事業予定 ・その他意見交換
第4回 3月1日（金）	・平成30年度11月～1月事業報告 ・平成30年度11月～1月講座・地域交流事業報告 ・生成30年度3月～講座・地域交流事業予定 ・その他意見交換
＜協議会メンバー＞ 厚別区地域振興課　3名　厚別西まちづくりセンター所長、厚別西町内会連合会会長、厚別西厚信会第7区長、厚別区更生保護女性会会長、民生委員・児童委員、サークル所属、紙袋ランターン実行委員長、厚別西地区センター館長及び副館長　　12名	

協議内容については、施設内掲示板に2ヶ月間掲示している。

▽財務（資金管理、現金の適正管理）

▼NPO法人ワーカーズコープ北海道事業本部で、指定管理を受けた札幌市のコミュニティ施設の経理処理方法を統一している。
▼指定管理業務に係る収支については、独立した帳簿及び預金口座で管理している。
▼NPO本部経理部員による内部監査及び公認会計士による外部監査を実施している。
▼現金等の管理については定められた現金取扱規定により適正に管理している。

▼適正な業務の実施、履行確認を行っている。

▼30年度4回開催し、活動報告を中心に毎回センターへの業務への理解を深めている。

▼資金及び現金管理については取り扱い規定に基づき実施し、問題は起きていない。

▽(業務委託)
第三者委託業務については、適正に行われおり、要求水準を満たしている。

▽（連絡調整）
協定書及び仕様書に基づき、適正に協議会等を実施しており、要求水準を満たしている。

▽(財務)
資金管理は適正に行われており、要求水準を満たしている。

		▽要望・苦情対応 ▼館内に意見箱を設置し、利用者の要望・苦情受付を書き込んでもらう体制をとっている。 ▼「利用者の声」用紙には、回答を希望するか、否かについて意思表示できるようにしてあり、内容は必ず全スタッフが目を通し、話し合うようにしている。 ▼利用者からの要望、苦情があった場合は、担当者や館長が迅速に対応し適切な処理をしている。 ▼必要に応じ札幌市に報告、相談し、指示を仰ぐようにしている。 ▼窓口において、気軽に何でも相談できるよう普段から積極的に声掛けをおこない、利用者と職員の信頼関係を築き、実際に相談を受けた際には行政や地域の民生委員などと連携し適切な対応を実施している。	▼利用者からの要望・苦情に対し適切に対応できていると考える。 ▼普段から積極的にコミュニケーションをとることで、利用者の声をひろえるように心がけた。 ▼何か相談を受けた場合は、職員同士で情報を共有し、適切に回答出来るよう努めている。	▽(要望) 要望等について迅速に対応しており、職員間での情報共有および札幌市への報告等されており、要求水準を満たしている。
		▽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） ▼日常業務については、勤務したスタッフによる日報を作成している。 ▼2月に利用者アンケートを実施、その集計結果をスタッフ全員で共有し、館内にも掲示、指定管理者自己評価にも反映している。 ▼利用者アンケートの要望については回答を載せて対応できるものはすぐ実施している。 ▼講座・地域交流事業の際に参加者に対しアンケート実施、その中で参加者の満足度・要望・意見等を集め、次の企画の参考としている。 ▼札幌市に対する報告書の提出は定められた形を遵守して実施した。 ▼各種規定・報告書・収支関係書類・経理処理関係書類等は定められた保管期間に従い保管している。 ▼平成30年度に受けた検査 実施検査～12月25日、3月27日 業務監査・財務監査	▼セルフモニタリングの実施、実施後の対応について、適切に実施できていると考える。 ▼各種定期報告書については、速やかに提出を心掛け実施した。	▽(記録) アンケートや意見箱でのセルフモニタリングの実施および周知を行っている。必要な書類等の管理、札幌市への報告書類の提出も適正に行われている。
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上		▽労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 ▼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に加入させている。 ▼雇入れ時に、健康診断結果の提出を厳守している。 ▼1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼メンタルヘルス研修を受講し、職場のメンタルヘルス対策に取り組んでいる。	▼就業規則等を遵守するとともに、職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に取り組めるような労働環境が整えられている。	A B C D ▽(労働関係) 労働関係法令を遵守し、要求水準を満たしている。

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽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） ▼利用者の安全については、館内・館外周辺に利用者の安全を脅かす状況がないかをチェックすることにより確保している。 ▼拾得物扱いについては、台帳に日時場所・特徴など記入し スタッフ全員がわかるようにしており、サービス向上を務めた。 また、年2回展示してお知らせしている。 ▼損害賠償保険は、対人保障1人につき1億円、1事故につき4億円のコースに加入。また「厚別区西地区センター」として講座・事業参加者のレクレーション保険に加入。	▼昼夜問わず施設内、敷地内を定期的に点検し、安全確認を励行した。	A B C D ▽(総括的事項) 職員による定期点検を行い、利用者の安全確保に努めており、要求水準を満たしている。
	▽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） ▼警備、保守点検、定期清掃などは第三者委託により実施。 ▼日常の館内清掃及び建物周囲の整備、備品管理、修繕箇所は、可能な限り職員対応している。 ▼第三者委託先の決定は、各業務とも3社から見積もりを取り委託先を決定。また、業務の履行状況は現場確認及び点検結果記録書の提出などで確認。単発の業務については業務状況を写真で記録し、報告書を作成提出している。業務履行に関しては各社と契約書締結、契約書内で法令順守を明記している。 備品については、日常点検、清掃を実施するとともに備品管理台帳に基づき年1回点検を行い、数量及び使用可能状態を確認し点検記録簿を作成している。不具合については速やかに補修を実施。	▼日常備品管理、館内清掃、駐車場管理、建物周囲の緑地管理については適切に実施し、仕様書の水準を達成していると考える。	▽(維持管理) 日常的に館内清掃及び保守点検を行っている。 外構緑地管理について、実施記録が作成されていなかったが、助言により要求水準を満たした維持及び管理を実施している。
	▽防災 ▼年2回、自主防災訓練として、利用者にも参加してもらい消防訓練・避難訓練をしている。また、夜間スタッフも基本訓練と警報機の取り扱いなどを学び、全員が対応できるようにしている。 12月25日～自主防災訓練実施 3月12日～自主防災訓練実施 ▼上記のほか厚別区防災訓練等にも参加している。 6月24日～厚別西地区防災講演会（副館長） 8月30日～防火管理ｾﾐﾅｰ（館長） 10月25日～防火管理技能講習会（館長） 11月5日～防火管理セミナー（館長） 2月12日～防火管理者実務講習会（館長） ▼AEDはバッテリー充電状況を毎日点検記録している。 ▼防災 消防計画を策定し、12月、3月に通報・避難訓練を実施した。 緊急時対応について、マニュアルの周知徹底を行っている。	▼消火器の使用期限の確認や、非常口周辺の除雪など、安全確保の為徹底した。 ▼消防訓練では、利用者さん全員に参加してもらい避難ルートや職員の声掛けなどを実践した。	▽(防災) 防災計画を定め、消防訓練、講習等へ参加しており、要求水準を満たしている。 AEDのバッテリー状況の確認および非常口周辺の除雪など、細かく防災について取り組んでいることは評価する。

(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

	30年度計画	30年度実績
種　目	18	19
回　数	29	28
受講生数	290	222

講座名	募集人数	参加人数	達成率%	理解度%	満足度%
和菓子講座	12	15	136	100	100
家庭菜園の基礎知識講座	30	14	52	100	100
バリスタから学ぶコーヒー講座	10	16	178	100	100
こぎんさし講座	12	26	236	100	100
絵本に出てくるお菓子を作ろう	10	9	100	100	100
ガラスドームに入った仏花	15	12	86	100	100
ペン字の味方「美文字」講座	10	9	100	100	100
第二弾バリスタコーヒー講座	12	9	82	100	100
マフィン講座	12	11	100	100	100
水彩画講座	10	16	178	100	100
ぬいぐるみお泊り会	10	7	78	100	100
DIYﾌﾟﾗﾝﾀｰ作り講座	17	17	94	100	100
麻雀で楽しく脳トレ初心者講座	16	9	64	100	100
クリスマスリース講座	10	6	67	100	100
紙コップシフォンケーキ講座	12	7	64	100	100
デコパージュ講座	12	7	64	100	100
手作り化粧品講座	12	13	118	100	100
レンジで簡単和菓子作り講座	12	9	82	100	100
祭り飾り寿司講座	10	10	111	100	100
小　計	244	222			

▼今年度は職員の入れ替わりがあったが、新しい職員も積極的に講座に取り組んだ。1つの講座がサークルへとつながり、年末には作品展を開いた。麻雀人気が著しく、講座からサークルに加入した方もいた。ぬいぐるみお泊り会では、幼稚園の子が参加するなど多世代にわたる参加があった。

▼コーヒー講座はとても人気が高く、定員の為参加できない方が出たので、急遽第2弾が開催された。ご夫婦でカフェを営んでいる方が講師として来てくれてとても暖かい雰囲気の講座だった。奥様出産の為、しばらくは来れないが落ち着いたらまた是非と言ってくれているのでまた次回を企画したい。

▼ここ最近、センターで1番人気が麻雀で、麻雀のサークルは4つ活動しているが、どこも定員の為新規で加入できずにいた。初心者だけど覚えたいと希望する利用者さんの要望に応えて開催されたのが麻雀脳トレ講座。講師をしてくれた方のサークルに参加した方もいた。頭も手先も使うので、認知予防としてとても人気があるようだ。

A　B　C　D

▽(区民講座)
実施回数及び受講者数が昨年度実績と比較して減少しているが、どの講座も理解度・満足度は高い結果となっており、当初の計画通り講座を実施している。
受講者数が定員割れしているものが散見されるため、引き続き市民のニーズの把握に努め、内容の充実を図ること。

▽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
種　　目	21	20
回　　数	125	132
参加人数		4,596

事業名	参加見込人数	参加実数	達成率%
「ぐるんぱ」お話会	120	217	180
ふまねっと	240	284	118
お楽しみサロン	120	62	52
フロアカーリング	105	76	72
厚西ジム	150	307	205
うたごえサロン	75	177	236
親睦麻雀大会	80	99	124
フリーマーケット	57	40	70
こども夏まつり	500	900	180
タイムスリップコンサート	140	137	98
癒しのリコーダーコンサート	30	14	47
ミニバレー大会	30	36	120
卓球大会	40	36	90
水彩画展示会	100	100	100
ランターンフォトコンテスト展示	70	100	143
文化祭	800	1200	150
三世代交流カルタ大会	100	117	117
あつべつ西ランターンフェスティバル	500	500	100
フォークソングライヴ	30	44	147
演芸大会	150	150	100
小　計	3437	4596	

▼地域交流事業は、うたごえサロンの参加人数が着々と増えている。ふまねっとの参加者も安定している。ランターンフェスティバルは第５回の節目を迎え、過去最高枚数のランターンが集まりアンケート調査でも今までで1番良かったとの評価が多かった。各事業ともボランティアの方の活躍が多く、地域との関りを深める機会にもなっている。

▼タイムスリップコンサートはファンが定着しつつあり、区外から来る方も多い。

▼水彩画のロビー展示を見た方が、新たにサークルに加入したと、水彩画サークルさんから喜びの声をいただいた。

▼麻雀大会は、定員より多い参加者が集まった。最高齢は93歳の女性で、入賞までしていた。麻雀は認知予防にとても人気なので、それを証明しているかのように高齢の方も沢山参加している。終わったと同時に、次回を楽しみにしている声が寄せられるので、恒例行事の一つとなり定着している。

▽(地域交流)
地域住民の交流を目的として、多数の事業が参加見込人数を超えており評価できる。
今後も地域住民と連携しながら様々な事業を実施することを期待する。

▽地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

	30年度計画	30年度実績
種　　目	6	6
回　　数	336	243
参加人数		3,211

種目	回数	目標数	利用者	達成率
		人数	人数	%
ファミリー開放（ﾊﾞﾄﾐﾝﾄﾝ・卓球）	61	2,400	1,124	46.8
ファミリーバスケット	17	240	131	49.1
囲碁・将棋	75	1,200	793	66.1
ミニバレー	46	960	777	80.1
バトミントン	21	120	48	40.0
卓球	23	600	338	56.0
自主学習	22		28	

▼地域憩いの場作り施設活用事業については、定着してきてはいるものの、有料利用の増加による中止も増え、利用者には中止の張り紙をして、早めの告知をして理解していただいている。
新たに、ロビーで学習している学生のために、和室が開いている場合に限り使用してもらっている。

▽(施設開放事業)
若い世代の利用促進につながる新たな事業を実施しており評価できる。
今後も施設の状況に応じて、積極的に行うこと。

▽図書業務

	29年度	30年度	増減
開室日数	278	278	0
貸出数	102,920	99,746	−3,174
返却数	102,874	100,527	−2,347
レファレンス件数	586	486	−100

月別テーマ展示の実施状況

月	テーマ	開催期間
4	「どんな色が好き？」小説特集 「春の不調はアロマとハーブで解消！」健康特集 「丸山動物園ホッキョクグマ館オープン！クマの本集めました」絵本特集	4/1～30
5	「旅行シーズン到来」旅本特集 「あつい日のひんやり・さっぱりレシピ」料理本特集 「いっしょに作ろう絵本の料理」絵本特集＆作りたい料理投票	5/1～31
6	「時代小説が熱い！」小説特集 「いろいろな野菜料理」料理本特集 「やさいのおはなし、くだもののものがたり」絵本特集	6/1～30

▼図書室では、毎月テーマを決めて、掲示版にてお勧めの本を紹介している。掲示箇所は三か所あり、一般書（小説など）、児童書、趣味（料理本等）のジャンルに分けてそれぞれ掲示している。また、毎月の人気予約ランキング、貸出ランキングも掲示している。その他、芥川賞などの受賞作品などはその都度掲示して紹介している。

▽(図書室業務)
貸出冊数が昨年度よりやや減少している。市民のニーズを把握し、創意工夫による普及行事の企画実施に努めること。

7	「一文字タイトルの小説」特集 「ナチュラルクリーニング」特集 「星空・宇宙の絵本」特集	7/1～31
8	「山に因んだ小説」特集 「おつまみレシピ」特集 「さっぱり麺レシピ」特集 「お化けの絵本」特集	8/1～31
9	「食事がテーマの小説」特集 「作り置き・保存食のレシピ」特集 「絵本と一緒にチャレンジ」特集	9/1～9/30
10	「2018上半期文学賞受賞作」特集 「秋を感じる絵本」特集 「あったか手作り冬小物」特集	10/1～10/31
11	「センター試験現代文の出典小説」特集 「電車の絵本」特集 「自分で漬ける漬物レシピ」特集	11/1～11/30
12	「ｸﾘｽﾏｽに読みたい小説」特集 「ごちそう料理」特集 「クリスマスの絵本」特集	12/1～12/28
1	「大河ドラマいだてん」特集 「ダイエットに効果的な料理本」特集 「鬼の絵本」特集	1/4～1/31
2	「2月22日はネコの日」特集 「ダイエットに効果的な料理本」特集 「鬼の絵本」特集	2/1～2/28
3	「十人十色の卒業・旅立ち」一般向け 「電子レンジと炊飯器さえあれば」一般向け 「春の本・花の本」児童向け	3/1～3/31

(5)施設利用に関する業務

▽利用件数等

		H29実績	H30計画	H30実績
ホール	件数(件)	1,044	850	1086
	人数(人)	25,181	15,000	25,178
	稼働率(%)	79.8	78.0	82.3
集会室	件数(件)	1,405	1,200	1,353
	人数(人)	19,922	20,000	17,326
	稼働率(%)	65.1	55.0	62.4
実習室	件数(件)	507	380	487
	人数(人)	3,627	3,300	3,570
	稼働率(%)	46.4	36.0	44.6
和室	件数(件)	1,245	1,000	1,281
	人数(人)	13,214	12,000	16,208
	稼働率(%)	58.1	48.0	60.3
計	件数(件)	4,201	3,430	4,207
	人数(人)	61,944	50,300	62,282
	稼働率(%)	62.1	53.0	62.2

▽不承認 0件、 取消し29件、 減免 0件、 還付0 件
＊取消しの29件は、すべて北海道胆振東部地震発生による取消。

▽利用促進の取組
・貸室利用に繋がる講座の企画
・利用条件緩和措置の周知（時間貸し利用）
・地区センターだよりでの周知
・HPでの空き室情報提供
・来館者にサークル案内し、講座は縮小したチラシを手渡して声をかけている。

▼30年度はホールの利用が増えたが、実習室の利用が減った。夏は暑すぎるとの声が多く、利用が減る。エアコンの導入を検討している。同様に和室も夏は利用が減り、集会室の抽選が増えるので夏場の冷房問題を解決すれば利用も増えると考えられる。

▼冬は、サッカーや野球が外で出来ない為、ホールの使用が増えている。

▼また、時間貸し利用者も増えているので、1日で多くのサークルさんが共有できている。

A	B	C	D

▽(利用件数等)
昨年度と比較して、稼働率等が増加しており評価できる。
今後は利用の少ない部屋や時間帯の利用促進に努めること。

(6)付随業務	▽広報業務 ▼厚別西地区センターだより～年12回発行 ▼厚別西地区連合町内会の廻覧 ▼「広報さっぽろ」と冊子「札幌市からのお知らせ」ほか地域新聞「ふりっぱー」講座、地域交流事業の案内を掲載している。 ▼ミニコミ誌 地域のミニコミ誌（れじおん、とらいふる、まんまる新聞等）に掲載してPR。 ▼ホームページ 講座・事業のお知らせ、施設開放事業の中止・実施時間の変更等、最新情報を随時更新。 ウェブアクセシビリティへの取り組みとして、目の不自由な方の音声読み上げに支障がないよう、写真には補足説明を入れたり、曜日は省略しないで記載。また、文字の間にスペースを入れないよう注意している。色弱の方も見やすいように色のコントラストにも注意して、見やすいように配色をしている。 インターネットシステムにて空き状況を確認することが出来る。 ▼館内掲示 センターだより、サークル紹介、各講座案内ポスター札幌市の施策に関わる情報の掲載 ▼玄関ホールとロビー及び2階に掲示板を設置。講座、地域交流事業、図書室のお知らせ、地域の活動や官公庁主催・共催・後援事業のお知らせ等を掲示している。 ▼ロビーに、サークル活動及び営利事業教室等の掲示板を設置。活動紹介やメンバー募集など各サークルが工夫を凝らしたPRを行っている。 1階ロビーに配架コーナーを設置。音楽・文学・こども関連・ボランティア・行政関係等コミュニティ活動及び生涯学習活動情報を掲出している。	▼講座・地域交流など各方面に告知を行い、地域の掲示版などにもポスターを貼り出し、センター窓口では積極的にお知らせの声かけをし、手配りチラシを配布するよう努めた。 ▼センターだよりはA3からA4にサイズを変更した事によって、1か月毎の内容に限定し、講座や地域交流の予定がわかりやすくなるよう改善した。	A B C D ▽(広報業務) ウェブアクセシビリティへの対応を完了し、センターだよりの改善や手配りチラシなど、利用促進に努めたことは評価できる。紙媒体以外にもホームページの充実なども併せて利用者促進に努めること。
2 自主事業その他				
	▽自主事業 ▼古紙回収等自主事業 30年度 古紙回収収益 119,615円 自動販売機 74,275円 ▽市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼夜間警備業務、電気設備点検、防災設備点検、空調設備、児童ドア点検、徐排雪、ｴﾚﾍﾞｰﾀ保守点検の第三者委託は市内企業に委託している。 ▼地域の福祉施設3か所より月3回のパン販売を実施し、交流事業時も販売をお願いしている。	▼古紙回収の業者を変える事によって、収益が大幅に増えた。利用数も増えている。 ▼人で不足により1か所来れなくなってしまったが、厚別区生活支援推進員の紹介により5月から来てもらえる事になった。	A B C D ▽（自主事業） 収益の大幅な増加に連動して、利用者還元の増加を期待する。 ▽(企業活用) 積極的に福祉施設を利用しており、評価できる。

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 ~~3月1日~~2月1日～2月28日 ▼設問数22 全対象者に対して同一設問で実施 ▼配布部数 350枚 回収部数 324枚 回収率 92.6%
結果概要	▼駐車スペースが少ないので増やして欲しい。 ▼手芸関連の本が古くなっているので、新しくしてほしい。 ▼和式トイレを洋式にして欲しい。ウオシュレットにして欲しい。 ▼夏場、絨毯の臭いがきつい。 ▼春夏、花壇が綺麗に整備してあり気持ちが良い。 ▼丁寧な対応で、利用しやすいです。 ▼様々な企画、講座を今後も期待しています。 ▼予約システムの空き室検索が使いづらい。（余分なステップがある） ▼図書室のテーブルを増やして欲しい。
利用者からの意見・要望とその対応	▼古い本については、皆様のご要望にできるだけ添えるように新しいものを検討の上、揃えていきたいと思います。 ▼夏場の絨毯は、定期的にカーペット清掃をしておりますが、換気なども気をつけます。 ▼トイレの洋式への変更、ウォシュレットへの変更は大掛かりな工事になるため検討中です。 ▼駐車場の確保につきましては限られたスペースの為、ご迷惑をおかけしておりますが皆様のご理解とご協力をお願いいたします。 ▼お褒めの言葉もいただき今後もより、利用者の皆様に使いやすいセンターを目指します。

▼今年も沢山の方に協力していただき、多数の回答をいただいた。毎年多くの要望がある駐車場に関しては、短時間停める方の専用スペースを設ける事によって図書室を主に利用する短時間利用者の方々にご利用いただいた。その他にいただいたご意見・要望に関しましても真摯に受け止め、職員全員で対処を検討していき利用者へ速やかに返答出来るよう実施した。

▼アンケート結果一覧はロビー正面の掲示版に貼り出した。

▼結果概要（各項目の満足度目標：80%）

▼接客（Q. 職員の言葉づかいや接客対応はいかがですか？）

回答	回答数	比率%
①とても良い	213	68.3%
②良い	72	23.1%
③普通	27	8.7%
④あまり良くない	0	0.0%
⑤悪い	0	0.0%

▼職員が入れ替わり、不慣れな事も多々あり事務処理もお待たせしてしまう事があっても、利用者さんは温かく見守ってくれている。職員も早く、利用者さんの顔を覚え信頼関係を築いていきたい。日々、丁寧な対応を心掛けている。

▼図書事業（Q. 図書室を日頃どの位利用になっていますか？）

回答	回答数	比率%
①週数回	13	4.6%
②月数回	95	33.5%
③ほとんど利用しない	176	62.0%

▼センター利用者さんが主にアンケートを書いてくれているので、図書利用が少なく感じるが図書のみを利用されている方も少なくはない。

A	B	C	D

▽（利用者アンケート）
各項目にて高い評価を得ており、目標数値を大きく上回っていることは高く評価できる。
引き続き、利用者の立場にたった対応に努めること。

▼貸室事業（Q. 集会室・和室・ホール・図書室・ロビー・トイレなどの備品や設備等の管理状態はいかがですか？）

回　　答	回答数	比率%
とても良い	128	44.3%
良い	121	41.9%
普通	37	12.8%
あまり良くない	2	0.7%
悪い	1	0.3%

▼洋式トイレが少なく、利用が1か所に集中するので便座の破損や洋式トイレのﾄﾞｱの不具合などがおきている。高齢者は膝が悪かったりで和式の使用が困難だったりするので洋式を希望する声が多い。

▼区民講座（Q.受講した講座はいかがでしたか？）

回　　答	回答数	比率%
①とても良かった	141	63.8%
②良い	65	29.4%
③普通	15	6.8%
④あまり良くなかった	0	0,0%
⑤良くなかった	0	0,0%

▼今年は人数が集まらず中止になった講座もあったので、ニーズにあった講座内容を検討していかなくてはならない。

▼交通手段（Q.センター利用の際の交通手段は何ですか？）

回　　答	回答数	比率%
①自動車	187	50.7%
②公共交通機関	28	7.6%
③自転車	33	8.9%
④徒歩	114	30.9%
⑤その他	7	1.9%

▼近隣利用者の方は、徒歩で来てくれるがやはり車が半数をしめるので駐車場に関する要望はアンケートの意見の半数をしめている。

▼清掃（Q. 館内の清掃状況についてお聞きします。）

回　　答	回答数	比率%
とても良い	173	61.1%
良い	91	32.2%
普通	18	6.4%
あまり良くない	1	0.4%
悪い	0	0.0%

▼館内は綺麗という声をいただく事が多い。土足厳禁だと勘違いして玄関で靴を脱いでしまう方がいるほど。

▼総合満足度（Qまた、厚別西地区センターをご利用したいと思いますか

回　　答	回答数	比率%
①ぜひ利用したい	174	60.0%
②利用したい	87	30.0%
③どちらかといえば利用したい	18	6.2%
④どちらでもない	11	3.8%
⑤悪い	0	0.0%

▼多世代が交流できる地域の拠点として、今後も足を運びたくなるような場所として活用してもらえるように日々活動していく。

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	33,811	35,345	1,534
指定管理業務収入	33,661	35,141	1,480
指定管理費	26,161	26,161	0
利用料金	6,500	7,639	1,139
その他	1,000	1,341	341
自主事業収入	150	204	54
支出	33,631	35,128	1,497
指定管理業務支出	33,611	35,128	1,517
自主事業支出	20	0	▲ 20
収入−支出	180	217	37
自主事業による利益還元	130	137	7
法人税等	50	80	30
純利益	0	0	0

【参考】	H30年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	207	下記のとおり

▼利用料金収入は、ホール利用増加等貸室利用が増えたため計画より1,139千円増となった。
▼その他収入とは、講座・地域交流事業・コピーサービスによる収入で 計画より341千円増となった。
▼自主事業収入は、計画より54千円の増となった。回収単価の良い業者に変更したのが増の要因である。
▼自主事業による利益還元は、計画より7千円の増となった。
▼自主事業による利益還元として、軽量折りたたみ椅子10脚、CDラジカセ2台、バレーボール用アンテナ、サイドベルト購入に充てた。
▼指定管理業務による利益還元は、主に利用料金収入の増により、備品購入103千円、203千円を施設修繕に充てた。利用者からの要望に応え、集会室ブラインド6か所をすべて交換した。
▼昨年度、和室畳をすべて交換するなど、懸案であった物品購入がほぼ落ち着いたため今年度は利益還元額が少くなった。次年度はさらなる利益還元に努める。

▼ホールの半面利用を含めサークルさんに職員から積極的に声掛けなどを行い利用促進を図った事で利用料金収入増に繋がった。
自主事業では古紙回収の積極的な周知と回収業者の内容を比較検討を行った結果、収入増に繋がった。

A B C D

▽(収支)
昨年度に比して利用者還元の額が減少しているが、財政運営も適切なものであり、引き続き適正な財政運営と更なる利用者還元を期待する。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。

▽安定経営能力の維持

▼特定日営利活動法人ワーカーズコープは、全国に拠点を持つ協同経営の組織であるため、単独の事業所・現場の経営だけではなく、相互に安定経営を維持出来るように連携して改善をはかっている。

適 不適

適正に執行されており、安定した経営が確保されている。

▽個人情報保護条例、情報公開条例、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

個人情報について市の条例及び法人の個人情報保護法規定通り適切に処理した。
▼情報公開について開示があった場合は速やかに応じるとともに、行政手続き条例及びオンブズマン条例についても条例に従い適切に対応処理する。
▼協定に関する契約（第三者への委託、物品調達等）について、暴力団員や暴力関係事業者を相手に契約を行わなかった。

適 不適

各条例の規則に則り対応している。

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
▼今年度は、館長・副館長が交代し、事務所・図書室共に新しい職員に入れ替わり日常業務・講座・地域交流などすべてにおいて手間取る事が多々あった。しかしその都度、職員同士で話し合い協力しながらひとつずつ丁寧に業務をこなしていった。利用者さんとも一から信頼関係を築きあげている段階であり、誠意を持って丁寧に対応するよう日々心掛けている。講座などは手探り状態だが、積極的に色々な案が出され、担当職員以外の職員も協力して多くの利用者さんに参加してもらえるよう働きかけている。 ▼ふまねっと、ランターン、文化祭、庭の手入れなど多くのボランティアの方々に支えられている事を強く感じる1年だった。職員よりも長くセンターに通っている利用者さんが多いため、わからない事はどんどん利用者さんに声をかけて聞くなどして、コミュニケーションをより沢山図るように心掛けた。 ▼昼間の厚西ジムはだいぶ定着しメンバーも固定してきたことから、参加者同士が仲良くなり、体を動かした後に皆で談笑を楽しんだり連絡先を交換したり、最高齢の93歳のおじいちゃんが来ない時には連絡をして安否確認をするなど、センターの事業を通して地域の人と人との繋がりが生まれているのがみえた。 ▼平日の貸室は、満室が増えたが、サークルさん同士がお互い重ならないように調整するなどして、なんとか稼働している。ホールの利用が増えた事が利用料増に繋がっている。 ▼うたごえサロンは一時、参加者が少なく頭を悩ませた時期もあったが、徐々に人数が増えていき固定しつつある。伴奏者の女性の人柄もあり、とても和気藹々とした雰囲気で行われており、皆さんの和みの時間となっている。	▼30年度は手探り状態で進めていたが、今年度は1年の計画をしっかり立ててそれを実行するべく取り組んでいく。 ▼職員同士の連携を大切にし、新たな取り組みにも積極的に挑んでいきたい。利用者さんが楽しめるような企画をどんどん考案し、また利用者さんの声も参考にしながら、今求められている事はなにかを見極めていく。 ▼利用が増えたサークルもあるが、人数不足により利用がなくなるサークルもあるので、その空いた部分をどう活用していくかを考える。厚西ジムは午前中の利用は定着したが、夜間利用はほぼなかった。ジムに代わる新たな事業を今年は考案し、実施したい。限られた設備の中で何が出来るか？何が需要があるのか？を、検討していく。 ▼30年度は実施出来なかったガーデンカフェを復活させ、6月～10月の各月1回で計画している。前年度までの反省を生かし、内容を見直しながらまた楽しんでもらえるよう実施したい。 ▼毎年の課題にあがるが、夜間の貸室利用が少ない。そこをどう活用したら良いかを、改めて検討する。講座や地域交流などで活用するという事も含め考えていきたい。 ▼今年は、こども祭りなどに今まで以上に学生ボランティアさんにも多く参加してもらいたい。若い世代の新しい発想や、エネルギーに助けてもらいながらセンターの活性化を図る事を目的とする。例年変わらず居心地の良い場所でもありたいが、目新しい事業で新たな利用者さんが来れる場所にもなっていきたい。 ▼月1度開催のお楽しみサロンは、平均参加者が0～2名と低迷している。ボランティアさんが多く関わってくれているので、見直しにも慎重さが必要だが、内容などに関して要検討事案である。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
日ごろから、利用者や地域の方の声に耳を傾けた丁寧な対応を行い、独自の地域連携事業を実施し、多世代にわたる地域の一体感向上に貢献している。さらに、地域の憩いの場づくり施設活用事業として、空き室を自習学習部屋として開放するなど、若い世代の利用促進につながる取組みを実施している。利用者からの総合満足度は非常に高く、利用率も向上しており、高く評価できる。	参加率の低い講座については、見直しや改善を行うとともに、施設利用の少ない世代のニーズを調査し、新規利用者が参加できるような事業の企画及び積極的な広報に努めること。 また、施設の維持管理業務については、引続き必要な業務及び報告を適正に行うこと。