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	札幌市厚別区民センター	所在地	札幌市厚別区厚別中央1条5丁目
開設時期	昭和62年1月	延床面積	2,618㎡
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、会議室（3室）、和室（3室）、視聴覚室、調理実習室		
2　指定管理者			
名称	一般社団法人　札幌市区民センター運営委員会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5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 ▼区民センターの設置目的を実現するために「公の施設」として「貸室」にとどまらず地域コミュニティ施設として「まちづくり」に積極的に関わり、支援・協力をするという基本方針を策定した。 1、区民から親しまれ利用しやすい区民センターを目指す 利用者の立場になり、わかりやすく親切丁寧な接客を心がけるようにし、窓口ではもちろん、電話の場合も落ち着いて、わかりやすく聞きやすい応対を心がける。 2、まちづくりの視点に立った取り組みを推進する 区のまちづくりに沿った事業と連携した区民講座等の実施、あつべつ区民協議会の一員として区民の視点に立ち、求められていることは何かを考え厚別区のまちづくりに寄与する。	3つの基本方針は、ほぼ計画どおり実施することができた。 ○利用者の立場になることを常に念頭に置き、どのような場面でも職員の接遇態度に差がないよう接客に臨んできた。接遇向上に関しては、区民センター全体の研修を行うほか、適宜研修を実施し定期的な職員ミーティングをすることで日々の問題点や接客態度など、職員同士がコミュニケーションを図って利用者の声を受け止め運営することができた。	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ており、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。

		3、情報発信・受信の拠点としての役割を果たす 　区民や利用者には、サークルの活動状況や各種事業の情報をチラシやポスター、ホームページ等で提供するほかミニコミ誌に掲載依頼し、またサークル情報も希望者用に作成。希望があったサークルのチラシは印刷し周知をするほか、窓口においても情報収集している内容は、説明を行っている。 また区内の地区センターとも協力しお互いの講座や事業の情報発信をしている。	○区と連携した防災関係の事業を実施し、多数の区民の参加があった。また当初の計画より追加実施した札幌国際芸術祭実行委員会との共催講座は、好評により今後も継続し,更に座学以外に札幌の芸術作品を現地で解説を受けながら見て歩く事業へと進んだことは、札幌市のまちづくりに触れる機会が増えることになる。また、あつべつ区民協議会に参加することで、他の参加団体と交流もでき、厚別区のまちづくりについて協議、検討を行った。 ○「広報さっぽろ」の広報以外にミニコミ誌や区内の情報新聞に掲載を依頼したほか、新たに大通情報ステーションに掲載依頼をすることで全市に情報発信ができ、併せてチラシの配架もお願いをした。結果、厚別区以外の参加者も増えた。 ○地区センターとの3館館長会議では情報交換を行うほか、お互いの講座や事業のチラシを配架することで区民の方がどの館でも情報を得られるように協力している。またお互いの事業、講座の講師を活用することで地域の人材をさらに活用できるように心がけている。また、サークル以外の利用者が区民センターを利用する際には、宣伝用チラシ、ポスターを持ってくるように積極的に声かけを行い、配架と掲示を行うことで利用促進につなげた。	

		▽平等に係る方針等の策定と取組実績 ▼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目的に設置されてる施設としての管理・運営は、その利用にあたり公平・公正・公開の三大方針を重要な柱と考えている。 次の6つの方針を策定、職員の意識の徹底化を図った。 1　貸室・ロビー貸しは、公開抽選による決定を厳正化し、当選者には決定のお知らせをし、落選者には空室情報の提供を行い、活動が滞らないようにサポートする。 2　講座受講決定にあたっては、定員を超える申し込みがあった場合、公開抽選を実施する。また、区民が公平に情報を得られるように、公的機関との連携やホームページ、ミニコミ誌、フリーペーパー等で広く周知している。 3　掲示板利用の基準を順守し、区民が生涯学習の目的達成や有益な情報を得るための選択肢の一つとして、公平・公正な運用を行う。 4　障がいのある方や小さなお子様を連れている利用者等の施設利用に配慮し、玄関に車いすとベビーカーを備え、貸出を行っている。また、コンサートや講座等の開催時は車いす使用者のスペースを設ける。 5　事務分掌を作成し、責任者、副責任者を明示し、役割の確認、実行をする。また、事務のマニュアルを備え、毎年見直しながら利用者に公平なサービスを心掛けている。 6　本部計画による職員研修を実施し、管理業務にあたる職員が公の施設であることの自覚と立場をいろいろな角度から学ぶ機会を設ける。	○平等利用の取組みとして貸室は、公平な抽選による決定を行い、当選した場合は、利用する貸室をお知らせし信頼感を持っていただき、外れた場合は空室情報の提供を行い活動に支障がないように利用者を決定した。どの部屋も抽選で外れた場合は、他の曜日の空室情報提供や、時間の変更などを提案し少しでも改善できるようにした。 ○ロビーは毎月抽選なので公開抽選で公平に行った。また、利用者に働きかけ、半面ずつ利用するなどの便宜を図った。 ○講座は、定員を超える場合は抽選としているが、今年度は抽選をせず、講師の了解を得て定員数を増やし、申込者全員に受講してもらった。 情報を得られるような取組として、ミニコミ誌やフリーペーパーに追加して大通情報ステーションの活用、コンサートに参加された方には、プログラムの一面に次回の事業のお知らせを掲載することで、最新の情報を周知できた。 ○障がいのある方や歩行困難な方用に正面玄関に車いす2台を配置し、エレベーターまで車いすを押してご案内したり、外のタクシー乗り場までお連れするなど単に貸すだけではなく、介助も行った。コンサート等のイベント時は、車いす席の配置場所の確保を行った。今後もどの利用者にも平等に接するように、職員の心がけと意識づけを継続していきたい。	▽(平等利用) 平等利用の確保のための基本方針を明確化し実施しており、要求水準を満たしている。 貸室予約や講座受講の落選者については様々な提案を行っており、また、障がいのある方への丁寧な対応は評価できる。

	▽地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼事務用品等は、グリーン購入ガイドライン指定品の励行に努めている。また市内の企業に依頼をしている。 ▼施設利用者に対し、飲食後の大量ゴミの持ち帰りに協力をお願いし、ご理解いただいている。段ボール、新聞紙などは、区役所側の古紙回収ボックスの案内をしている。ゴミの分別については、調理実習室、給湯室に仕分け方法を細かく記載し掲示しているほか、窓口で問合せがあった時は詳しく説明し、ゴミ袋の持参のない方へはゴミ袋の提供もしている。また施設内のゴミ入れを透明にすることで、中に入っているものがわかり、分別しやすいようにしている。 ▼電気、水道については、職員が率先して節約に努め不要箇所のこまめな消灯を行い、トイレや給湯室には利用者にも節約を呼びかけるわかりやすい表示を掲示している。 ▼レスペーパーや裏紙の使用、リサイクル用品の使用によりゴミを減量するように努めている。 ▼冷暖房の使用時期には、省エネを職員に呼びかけて気温や湿度をこまめに設備委託会社に確認して温度管理を行っている。ブラインドやカーテンの開閉、廊下やホールの排煙窓を開け閉めすることで風通しをよくするなどの工夫を行っている。また、札幌市のエコスタイル期間に合わせ、ポスターの館内掲示を行い、職員もエコスタイルを実施している。 ▼区民センター玄関内に廃食油ボックスを設置し、廃油の回収に協力し、廃食油回収拠点施設となっている。 ▼環境マネジメントに関する研修は、札幌市主催のものに参加している。	○ゴミ入れの透明化は、今回は給湯室のものを替えることで給湯室の生ゴミの混入がなくなり、リサイクルしやすくなった。利用者の飲食後のゴミの持ち帰りは100％達成しており、理解と協力を得られた。 ○日頃から省エネ、節電を心がけ、昼休みや職員の退社後は、事務室の照明を最低限の点灯にするなど実施しているほか、同じように節電・節水を利用者や事務局を置く団体に働きかけ、協力を得て環境保持に努めた。事務室内にも、リサイクルできるものの専用ボックスを設置し、紙やトナー、カートリッジケースの回収を実施している。トイレは改修工事により自動洗浄の便器、手洗いの水栓も自動出止になったので、水を出したままの利用はなくなった。 ○冷・暖房は、部屋毎の温度調節ができないことから、毎日、機械設備管理会社と打合せをし、温度管理や空調の出力管理を行い、冷暖房の機械が稼働していない時期は、窓を開ける、閉めるなど換気にも気を付けている。最近は、市民のエコ意識の向上により廃食油の回収が増加し1週間に1回は回収業者に定期的に来てもらっているほか、満杯になった時は即時回収の電話をし、常にスペースが空いているようにした。	▽(環境配慮) 環境に配慮した様々な取り組みを行っており、要求水準を満たしている。 ごみ入れの透明化や、職員だけでなく施設利用者にゴミの持ち帰り・分別を求めるなどの取り組みは、環境配慮に努めており評価できる。
	▽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） ▼地域住民・団体等で構成される厚別区民センター運営委員会を組織し、管理・運営を行っている。総括責任者として事務局長（館長）を配置し、代理者として事務局次長（副館長）を配置、常勤事務職員３名とし管理運営を行っている。 ▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統を決めている。 ▼年間の研修計画を立て職員研修を実施し、知識習得と自己啓発のほか、適宜必要に応じて行っている。その他、業務関連のある研修には、情報収集をし積極的に参加している。 ▼業務研修　①30.4.23　経理研修（１名）　②30.6.28　シックハウス対策指針等に関する研修（１名）　③30.11.16　メンタルヘルス研修（１名）　④30.11.28　防火・防災研修（3名） ▼特別研修　①30.5.15　厚別区自衛消防訓練（１名）　②30.11.6　厚別区消防訓練（1名） ▼派遣研修　①31.2.19　接客態度・クレームを未然に防ぐ基本対応研修（２名）	○施設運営の適切化や市民サービスの向上を図るため、実務の経理研修、スキルアップのため外部講師による各種業務研修や民間研修に積極的に参加した。また、特別研修として厚別区の消防訓練に年２回参加することで、AEDの使用方法の再確認ができ、参加した職員からの報告書や情報・資料の提供により、共有することができ業務に生かされた。 ○ちえりあの派遣研修は毎年参加しているが、「接客態度・クレームを未然に防ぐ」の研修は、実務に沿った内容で参加職員から非常に良かったと報告があったので、今後も同様の研修を続けたい。	▽(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。外部講師による研修や民間研修への参加など人材育成を図っており、要求水準を満たしている。

▽管理水準の維持向上に向けた取組

▼窓口での要望や課題、問題点などは、札幌市の条例や仕様書、事務マニュアルを常備し、常に確認ができる。職員がシフト勤務であることから職員間の連絡事項や館長、副館長指示が伝わるように、業務日誌のほか、適宜文書を回覧。夜間案内業務職員にも同様であり、業務日誌と連絡ノートを備え日中と夜間で差がないように職員間の情報の共有化を図っている。常日頃から、備品や消耗品、配布物等を整理整頓を心がけ、物の無駄と時間の無駄を少なくする努力をしている。
さらに、職員ミーテイングを月1回開催し、相互の業務や情報共有を図っている。

○シフト制の勤務の職場のため、業務日誌は重要であり、常に情報共有を行い、役割を果たすことができた。業務日誌では伝えきれないことについては、月１回の職員の打合せ時に説明するほか、打合せを適宜行うことで共有した。各自の意見や取り組みを報告できる職場であることが大事であり、お互いに問題意識を高くもつことができている。

▽(管理水準維持)
職員間の情報の共有化を図り、各職員が必要な情報を把握しており、要求水準を満たしている。

▼毎年点検表を見直し、各室の点検表をより細やかに点検の実施している。特に調理実習室は、包丁ケースの鍵やガスの元栓などを利用者の方にもセルフチェックをしてもらう表をお渡しし、危険を少しでも回避できるようにしている。利用後は、夜間に詳細に点検するほか、月ごとに担当者を決め責任を持って行うようにしている。消防点検は札幌市の様式を利用し月２回は点検を行うことにした。その都度、気づいたことは、必要に応じて改善するほか、札幌市にも相談し適宜指導を受けている。
▼AED機器の収納は、正面玄関から見える位置に配置し、緊急時に利用しやすいようにしている。

▼ウェブアクセシビリティ取組確認を実施。平成31年４月１日にホームページを改定し公開予定。

○点検は定期的に行うが、それだけにこだわらず、日々窓口や貸室、ロビーなどを目視、点検することで気づくことができ、早め早めに対処ができた。

▽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）

▼夜間の窓口案内業務等については、「札幌市シルバー人材センター」へ第三者委託をしている。札幌市シルバー人材センターに委託をすることで、市の政策である高齢者雇用促進に寄与。
シルバー人材センター職員の勤務体制管理は、札幌市シルバー人材センターにあるため、日々は業務仕様書に基づき指導助言し、夜間業務は適正に遂行されている。また日中の職員との業務引継ぎ、確認を適切に行い、当日の出勤職員には口頭で説明するとともに、毎日業務日誌に記載するほか、詳しく記載した連絡ノートの併用で対応している。シフト制であり、毎日２名の職員が窓口及び施設点検を行っている。
また区民センター職員と夜間委託職員全員の連絡網を作成し、夜間緊急時には、電話にて相談、報告ができるようにしている。

（業務委託）
○平成30年度は、厚別区民センターの改修工事のため８月、９月の2ヶ月間夜間業務委託はお休みをしたが、普段は日中にできないような机のストッパーや椅子のパーツ等の修理点検及び備品の移動などをシルバー人材センター職員に依頼した。開館中は業務引継ぎを適切に行い、業務の履行確認を行い、日誌やメモ等に経過を記載し職員間で共有した。日中と夜間のサービスや応対に差がないよう、問題、質問などがある場合は速やかに報告、相談するようにしていることと、改善点、注意点などは口頭及び連絡ノートに詳細を記入し、夜間業務の職員にも共有を行った。また意見箱に入っている意見も全員回覧を行い、区民センターの利用者の声を共有した。

▽(業務委託)
第三者委託業務については、必要な報告・指導・助言を適正に行われており、要求水準を満たしている。

▽札幌市及び関係機関との連絡調整（運営協議会等の開催）
①運営協議会の開催

開催回	協議・報告内容
第1回 平成30年6月22日	・平成30年度事業計画について ・区民センター改修工事について ・協議会会議報告書の掲示（30.6.27～7.30）
第2回 平成31年3月25日	・平成30年度事業概要報告 ・平成30年度利用者アンケート結果について ・協議会会議報告書の掲示（31.3.28～31.4.30）

＜協議会メンバー＞

厚別東町内会連合会会長、踊るクラブ代表、ヨガサークルひまわり役員、歌謡サークルサタデー代表、サークルハピネス代表、おもちゃQキュー病院会長、厚別区地域振興課長、地域振興課地域活動担当係長、厚別区民センター運営委員会委員長・副委員長・事務局長　計11名

○管理業務仕様書に基づき、管理運営や利用状況の協議、利用者アンケートの報告を毎年行っており、アンケートでの要望や苦情の対応について説明を補足している。また、運営協議会の委員は、利用者でもあり平成30年度の改修工事で休館になるためご迷惑をおかけすることをご理解いただき、他の利用者への周知などで協力をしてもらえた。

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

②厚別区コミュニティ施設館長会議の開催		○施設館長会議では、開催時期に応じた議題及び報告事項を協議し、利用状況や講座、事業などに関する特徴やアイディア、講師情報を共有でき、各館お互いの講座や事業に反映できた。また、3館が広報活動で協力をすることで市民サービスの向上ができ、利便性も高くなっている。地道なことであるがまちづくりの一端を担うことができた。 ○年数回とはいえ、お互いの施設で会議を行うことで、備品を見せてもらったり、ポスター掲示やチラシの配架の工夫などを実際に見ることができ、管理している自分の施設にも応用できるなど勉強になった。	
第1回 平成30年8月7日	・各館の業務実績報告について（4月～6月） ・平成29年度利用者アンケート結果の概要 ・各指定管理者の課題及び情報交換 ・市からの連絡事項		
第2回 平成30年12月6日	・各館の業務実績報告について（7月～10月） ・各指定管理者の課題及び情報交換 ・市からの連絡事項		
第3回 平成31年2月26日	・各館の業務実績報告について（11月～1月） ・各指定管理者の課題について ・市からの連絡事項		
＜厚別区コミュニティ施設館長会議メンバー＞ 地域振興課長、地域活動担当係長、地域活動担当係担当職員、区民センター館長、厚別南地区センター館長、厚別西地区センター館長			
▽財務（資金管理、現金の適正管理） ▼資金管理は、利用料金・講座受講料・チケット代、コピー代など帳簿毎に区別しており、税理士事務所に委託し毎月点検、指導を受け適正な事務処理を行っている。 ▼現金取扱に関する管理体制については、出納責任者と出納担当者を委員長が任命し、それ以外のものは、金銭の出納を行なわないよう指導をしている。担当職員は、毎年年度初めに税理士事務所の職員による経理研修を受けており、経理処理及び管理については、館長会議、副館長会議においても都度確認・指導を行っている。 ▼現金取扱事務は、一般社団法人札幌市区民センター運営委員会会計規定を定め、資金の取扱い、収入と支出、予算、決算、契約等について会計業務のすべてに適用している。		○会計規程を遵守し、税理士事務所の点検・指導により、会計事務を適正に行うことができた。 ○札幌市の監査を定期的に受け、問題がないことや指導・助言により更に適正な処理を行うことができた。指摘事項はなかった。	▽(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 ▼要望・苦情対応は、窓口横に「お客様の声」の箱を設け、毎日有無を確認している。また電話や窓口での要望、苦情、故障は「苦情・意見・故障対応カード」の様式を定め、ただちにカードに記載している。対応・改善できるものは、速やかに対応し、理解していただくように努めている。内容により札幌市の関係部局への報告、職員及び夜間案内委託職員へ情報共有を行い迅速に解決を図るように対応している。		○「苦情・意見箱」に寄せられたものは、供覧する業務日誌、連絡ノートにも記入を行い、職員や夜間委託職員とも情報共有を行っており、迅速に対応するように努めた。また、他の団体宛ての意見なども入っているので、速やかに当該団体へ渡し、貴重な意見が遅延することなく伝わるようにしている。今後も札幌市との調整・協議が必要な事項については、関係課に適宜報告相談を行い利用者の声が貴重な意見として反映されるよう努めている。	▽(要望) 要望等について職員間で情報共有されており、必要に応じて札幌市にも迅速に報告しており、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） ▼平成30年度は2月4日～2月24日にかけて「利用者アンケート」を貸室利用者、開放事業利用者、来館者に実施。寄せられた運営や接遇、設備等への貴重な意見は、区民センターとしての対応をアンケート結果と共に3月下旬～5月上旬まで、窓口横に配架と館内掲示板1ヶ所に掲示した。 ▼受付窓口に意見箱を設置し、利用者からの意見、要望の把握に努めている。毎日意見箱を確認し速やかに改善できる点は改善し、検討を要するものは、札幌市の関係課に報告、相談をし、回答や説明を行っている。 ▼実施する区民講座や事業についてアンケートを実施、満足度や要望、意見を今後の企画に参考とし、札幌市に報告している。 ▼お問い合わせメールは、職員全員のパソコンの共有アドレスで受信ができるので、毎日確認し速やかに回答、適切な処理をし、その結果も職員全員で共有している。 ▼札幌市の業務検査を年2回受け、正確に処理し誠実に対応を行った。 ▼札幌市が要求する報告書等について滞りなく報告をした。 ・事業日誌 ・管理業務に関する諸規定 ・文書管理簿 ・各年度の事業計画書及び事業報告書 ・収支予算及び収支決算に関する書類 ・金銭の出納に関する帳簿 ・物品の受払に関する帳簿（備品台帳、管理物品使用不適格品報告書兼引 ▼札幌市等の検査等への対応 年2回の業務検査が行われた。 第1回目　30年12月21日（金）第2回目　31年3月22日（金）	○講座や事業のアンケートの結果や年1度のアンケート調査にて、利用者の方の要望、意見を知ることで改善することが見えてくるので、要望に沿うように利用者サービスに努めた。施設の構造や設備の問題等は、関係機関との調整が必要であるので報告相談を行った。また、ただちに実行できるものは、修理や改善に努めた。アンケート結果の総合評価である「ぜひ利用したい」と「利用したい」を合わせて93%という結果は、休館だったことを考えても励みになった。平成29年度は、92%、平成28年度は89%であり、2年間で5%増なので、これからも努力をしたい。 ○業務検査に指摘事項は特になかった。	▽(記録) 必要な書類等の管理・報告を行っており要求水準を満たしている。 総合評価については年々増加しており、今後も引き続き利用者サービス等の向上を期待したい。
	(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 ▼札幌市区民センター運営委員会職員就業規則により労働関係法令を遵守し、雇用環境の維持向上を図るよう取り組んでいる。 ▼時間外労働又は休日労働に関する36協定届を所管の労働基準監督署に届けている。 ▼育児・介護休暇規定整備を図り、平成31年4月1日から施行を予定している。 ▼1年に1回定期健康診断を実施。 ▼職員の福利厚生と退職金制度の充実を図るため、札幌市中小企業共済センターに加入している。 ▼最低賃金の改定　810円　→　835円（平成30年10月1日より） ▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼指定管理者の申し込み時に提出したワーク・ライフ・バランスの取り組みについては、適切に実施した。 ▼平成30年度の就業規則の一部改正（無期転換雇用に関して）を行い、臨時職員を除き契約社員を無期転換制度により正職員化する。(H31.4.1施行) ▼正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した。平成30年度は、1名非正規職員から正規職員に登用した。（札幌市区民センター運営委員会の事務局職員）	○就業規則等遵守し、文書をファイルし書棚に完備しているものと、パソコンの共有ファイルにデータを入れている。常用のファイルは改正、追加があるごとに整理し整備することで、常に最新状況が確認ができるようになっている。 ○無期雇用転換手続きについて、職員に説明を行い5年以上雇用の職員は平成30年度11月に無期雇用転換の申込書類の提出を受けており、新年度より無期転換雇用への準備を行った。	A　B　C　D ▽(労働関係) 労働関係法令を遵守し、雇用環境の維持向上に努めており、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） ▼勤務時間内は、職員の定期巡回のほか、維持管理委託業者と連携を図り、相互の情報交換を行い、夜間は夜間案内業務に従事する職員の巡回などで利用者の安全を確保している。冬期は、玄関前・歩道の凍結箇所に滑り止め用砂をまいたり除雪をするなど転倒事故防止に努めている。 ▼拾得物の取り扱いは、貴重品、現金等はただちに警察へ届出を行い、他の物は、「取得物預かり綴り」に記載し、3ヶ月間保管している。窓口横のガラスケースに拾得物を整理して置き、一目で落とし主にわかるようサービス向上につとめている。連絡先のあるものは連絡を行い、引取りをお願いしている。 ▼保険については、賠償責任保険、傷害保険は、仕様書に適合する保険に加入している。	○定期巡回時に気づいたことで、備品が違う場所に移動されていたり、はみ出ることで危険を伴うものなどは、その場で改善、対応をした。実施したことは、業務日誌に記載することで職員間で共有。時間を要するものは、関係団体に連絡、報告を行った。 ○冬期の砂まきは、玄関前にある砂入れの袋入りの物を利用しているが、その他に土木センターが用意をしているペットボトル入りの砂を玄関前に配置し、利用者も当職員も帰り道撒くことで、安全に歩けるように配慮した。 ○財布や携帯電話、通帳などは、ただちに警察へ届け出を行ったが、その後の問合せがある時のために、拾得物管理簿に経緯を記録し職員間で共有を行っている。 ○保険を必要とする事故はなく、安全が確保されている。	A　B　C　D ▽(総括的事項) 職員や業者による定期巡回を行うなど、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、緑地管理等） ▼施設の維持及び管理は、日常の点検、夜間の最終点検により、故障や不具合等の保守点検を行い安全に利用できるように万全を期した。利用者の申し出などには、ただちに確認し対応している。 ▼館内の備品の更新は、出来る範囲で修理、改善し、老朽化の度合い、緊急性などを区役所と協議し適宜更新している。 また、職員が定期的に各室の点検をしており、貸出用机・椅子のキャスター等の軽易なものは、常に部品を用意し即時に対応できるようにしている。 ▼定期清掃に入っていない部分や調理実習室の食器棚、引出し、食器は職員が清掃、除菌を実施している。	○日常業務では、職員が各室の定期点検と備品の確認、点検を常に実施し、椅子部品の交換などの簡単な修理は職員で行った。休館をしていた8月と9月は利用者がいなかったことで、全室の机と椅子を点検、修理を実施した。 ○衛生面では、給湯室の茶碗の漂白、調理実習室シンクと器具の漂白と洗浄をするほか、月１回は当番者が調理実習室の調理器具の全点検を行い、洗浄、器具の整理整頓を行い元通りの状態に保った。調理をする方には、窓口から清潔なスポンジ、炊飯器、グリルの網等をきれいな状態で貸すことで衛生面の向上を図っている。会議室を利用する団体には、紙おしぼりを渡し机を拭いたり、汚した床等を拭けるので喜ばれた。年１回、清掃業者に依頼し、調理室のシンク、床の徹底清掃を行った。 ○８月の工事で喫煙室が撤去されたため、エントランスや駐輪場に吸い殻を捨てられることが多くなったが、区からの張り紙とのぼりを立てているほかに、区民センター内外の壁に敷地内禁煙を表示し、こまめに吸い殻の撤去を行った。	▽(維持管理) 日常点検、必要な備品の更新および修繕を適切に行っており、要求水準を満たしている。 月1度、衛生面の全点検を行うなど細やかな安全管理に努めていることは評価する。
	▽防災 ▼厚別区共同庁舎自衛消防計画の消防訓練に年２回参加（30.5.15と30.11.6）し、自衛消防計画に沿ってセンター内に事務局を置く団体と避難経路や災害時の役割分担を決めている。 ▼AED機器は、いつでも誰でも使用できるように案内表示をし、正面玄関から見えるわかりやすいロビーに設置している。 ▼消防計画は、厚別消防署へ提出している。防火管理に関する申出書、消防計画、共同選任に係る協議事項、自衛消防隊の編成及び火災発生時の任務などを取決め、提出している。 ▼事故が万が一発生した場合は、関係機関の連絡先（病院、関係連絡先など）を作成し、また、事故報告書に記入し関係機関に報告している。 ▼災害の被害を最小限にするために、平成30年度の改修工事時に、新たに室内への水の流入を防ぐ、防水板を設置している。 ▼厚別区の災害対応マニュアルを区民センターにも常備。日頃から目を通し、いざという時に各自の役割で行動できるようにしている。 ▼休館日及び大規模災害の対応体制として、職員間の連絡網の完備及び帰宅困難者発生時等の場合は、区の担当係長から連絡が来るように取り決めをしている。 ▼防火管理者は、厚別区民センター事務局長が資格を取得している。	○区民センター内の3団体の連絡体制を整備しており、責任者の変更時には厚別消防署に届け出を行っている。各団体の役割を明確にしているほか、当センター事務局長は代々防火管理者資格を取得し、防火管理者として火器使用室の点検及び喫煙室の火の始末を消防署の様式により、日々確認、点検をし防災に努めている。 ○厚別区共同庁舎自衛消防訓練には、常に参加し、職員の防災意識の向上に努めている。 ○AEDの操作研修には、職員およびパート職員の参加を毎年実施している。	▽(防災) 消防計画を定め消防訓練を実施するほか、災害対応マニュアルを常備し確認するなど、要求水準を満たしている。

(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

事　業		計 画	実 施	達成率(%)
区民講座	講座数	20	18	90
	回数	52	42	80.1
	募集人数	495	475	94.9
	受講者数	396	450	113.6
地域住民の交流等事業数		14	14	100
施設開放事業数		2	2	100

講　座　名	実施回数	募集人数	受講者数	満足度(%)
美文字講座	4	15	20	125
はじめてのポーセラーツ	2	12	6	125
みんなで楽しく健康づくり3B体操	4	15	7	125
気持ちよく朗らかに歌おう！	4	20	22	125
はじめての飾り巻き寿司	1	12	16	125
はじめてみよう！植物画	1	10	18	125
はじめての飾り巻き寿司	1	12	16	125
美術への誘い	1	20	25	125
楽しく健活、ヨーグルトのひみつ	1	20	27	125
厚別区防災講演会	1	200	180	125
プロに教わろう！包丁とぎのコツ	2	32	19	125
整理収納とお掃除でキレイに暮らそう	2	20	18	125
手打ちそば入門講座	1	20	18	125
自宅でもできる！肩こり改善体操	4	20	7	125
はじめよう！ヴォイストレーニング	4	20	22	125
はじめてのフランス語	8	15	13	100
はじめての飾り巻き寿司	1	12	16	125
計	42	475	450	

○休館が2ヶ月半があったこともあり講座の周知に苦労をしたが、概ね参加率は達成し定員を超えての申込者数がある講座もあった。満足度は非常に高く、アンケートでは評価が高いものが多かった。講座終了後は、当センターで活動しているサークルへ参加できるように講座中にサークルの紹介を行った結果、入会した参加者がいた。またフランス語講座は、終了後新規のフランス語サークルを立ち上げ活動を続けており、講座を開催した良い結果につながった。今後も、区民の要望や関心の高いものや気軽に参加できるような講座企画に努めたい。

○各講座の講師は、地域の人材活用のため厚別区内在住者に依頼したほか、既存の当センターのサークル講師に依頼することでサークルへ移行しやすいように工夫した。7講座中、6講座がサークルの講師であり、実際、講座終了後はどのサークルも1名、またはそれ以上入会した。
○募集定員を上回る応募者がある講座などは講師と相談し、定員や回数を増やす対応を行った。定期講座、特別講座ともに、多くの方に学ぶ機会と参加する機会があるように考慮していきたい。

▽地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

事　業　名	回数	定員	受講者数	達成率(%)
医療講演会「大腸がんを知ろう！」	1	20	10	62.5
医療講演会「肩こり・腰痛と姿勢の関係」	1	20	20	125.0
医療講演会「家庭でできる傷の手当」	1	20	18	112.5
厚別区民センター文化祭	4日		1672	139.3
クリスマスゴスペルコンサート	1	200	167	104.4
現代アートを鑑賞しよう！①	1	20	14	58.3
現代アートを鑑賞しよう！②	1	20	12	50.0
おもちゃ図書館クリスマス会	1	40	39	121.9
新春あつべつ落語会	1	200	166	103.8
ビッグバンド・ジャズコンサート	1	200	232	145.0
医療講演会「膝痛予防へ3つの秘訣」	1	20	24	150.0
あつべつ区民音楽祭（区と共催）	1	300	287	119.6
おもちゃQキュー病院	46		修理件数	520
厚別点訳サークルすずらん	41		2,948ページ	144

▼講座、コンサート等の事業は、予定していたうちの90%を開催した。休館が2ヶ月半あり、実施できる期間は少なかったが例年通り実施した。
▼コンサートと事業は、有料3件・無料8件、厚別区と共催1件の合計12回を例年と同じく実施。子ども会との共催が不可能になった分をおもちゃ図書館との共催でクリスマス会を実施したが、活動団体が解散することになり最初で最後の共催となった。
▼おもちゃQキュー病院のボランティア活動は、今年度修理件数が1万個に達し、新聞社の取材を受けていた。点訳すずらんの活動は、休館中はお休みをしていたが年間を通して例年並みに点訳書を作成した。

○地域交流事業の中でも医療講演会は毎回色々なテーマで実施しているが、毎回定員を超える申込みがあり実施計画通りに事業を行った。地域住民はもとより、札幌市内や近郊の江別市、北広島市などからも参加しており、副都心のアクセスが良い立地条件から大きな成果が得られた。現代アートを鑑賞しよう！は、札幌市との共催で今回初めての実施であったが、手ごたえがあり来年度も実施することになった。

○当センターでは、音楽系の事業は常に参加が多く、特に人気のあるジャズコンサートは、短期間で完売し、出演者への評価も高かった。ゴスペルコンサートは隔年おきに開催し、聴いたことがないという新規の方も多い。新春落語は、昨今の落語ブームもあり参加者も定着化し日本の伝統文化である獅子舞、紙切りはプロの技を披露しているので、安定した人気があった。おもちゃ病院は、おもちゃの修理ボランティアが何度かマスコミ取材を受けていることもあり、北海道内の都市はもちろんのこと、神奈川県など道外の人からの修理も受け付けて、大変喜ばれている。点字サークルは、「広報さっぽろ」の点訳をしており、毎月区民センターの窓口に点訳をした広報誌を配架することで、福祉のサービスを担ってくれている。

A	B	C	D

▽(区民講座)
講座数と実施回数は計画より減少しているが、受講者数は大幅に増加している。どの講座も満足度は高い結果となっているが、募集人数に比べて受講者数が少ない講座については、区民のニーズを的確に捉え、内容の充実を期待する。

▽(地域交流)
2か月間の休館がありながら、予定していた事業の90%を開催したことは評価する。幅広い地域住民が参加できるよう、ニーズの把握やPR等に努め、来場者目標数の80%以上の来場者数を得るよう努めること。

▽地域の憩いの場づくり施設活用事業（無料）に関する業務

事　業　名	回数	人数
囲碁・将棋開放	28	2,394
おもちゃ図書館	17	225

▼「囲碁・将棋開放」（日・祝日）と「おもちゃ図書館」（第1・3火曜日）の2事業を実施し、囲碁・将棋は2,394人の利用者(前年度6,916人)であり、和室Aの有料貸室は、日曜日のイベントなどの利用で毎年着実に増加しているため囲碁・将棋開放の日数は減少した。おもちゃ図書館は、225人の利用者（前年度366人）となった。

▽図書業務

▼非該当

母子が一緒に遊ぶ「おもちゃ図書館」は、おもちゃを通じ子どもの発達援助活動の支援ボランティア活動である。障がいのない子もある子も一緒に参加できる貴重な時間となっている。
施設開放事業については、区民センターの利用率が上っているので、開催日数が減少し利用者数も同様と考えられる。なお、おもちゃ図書館はボランティアの高齢化により平成31年３月末日で解散した。今後は、区民センター事業のボランティアをしていただけることになっている。2つの施設開放事業は、2ヶ月半の休館の影響もあり例年より開催日は減少した。

▽(施設開放事業)
地域の憩いの場を創出するため、空き室事業などを、施設の状況に応じて実施すること。

(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)	704	610	494
	人数(人)	46,168	40,000	35,385
	稼働率(%)	63.4	58.1	56.8
会議室	件数(件)	2,755	2,464	2,142
	人数(人)	32,339	30,000	26,621
	稼働率(%)	85.4	84.4	84.3
実習室等	件数(件)	1,511	1,374	1,200
	人数(人)	24,167	22,000	19,548
	稼働率(%)	70.1	67.9	71.1
その他	件数(件)	2,330	1,879	1,828
	人数(人)	46,715	40,000	36,237
	稼働率(%)	71.8	67.0	70.6
計	件数(件)	7,300	6,327	5,664
	人数(人)	149,389	132,000	117,791
	稼働率(%)	75.0	69.4	73.8

▽不承認0 件、取消し270件（うち還付14件、工事延長による取消し185件）減免0 件

▽利用促進の取組

▼預かり申し込み時に「第3希望」まで申し出てもらい、「第1希望」が抽選で外れた場合は「第2」「第3」希望で対応し、電話でやり取りをするよりも早く確定するようにしている。さらに平成30年度からは、外れた場合のみ電話連絡を行っていたが、当選者にも、どの貸室になったか抽選後に電話をした。また、申請書預かり証（控）を渡し、希望日、抽選日、支払期限がわかるように記入し利用者に活用していただいている。

▼窓口や電話で初めての利用希望をする方には、部屋の利用方法や備品の種類、有無等について、詳しく説明するほか、札幌市コミュニティ施設予約システム利用者登録を1回でも利用するのであれば便利であることをお知らせし、登録を勧めている。

▼窓口に一年間の貸室申込早見表のほか、料金表や館内パンフレットを配架。いつでも持ち帰りができるようになっている。全体のサークル案内は、希望者に配布できるように最新版を作成し、希望者に配布を行っている。また窓口近くのパンフレット棚には、個別のサークルチラシを配架し、サークル内容がより詳しくわかりやすいものを置くことでサークルに参加しやすいようにしている。また申込者の方が当区民センターの貸室を利用し、音楽会や講演会などの事業等を周知できるポスターやチラシの作成を積極的に勧め、そのチラシは配架場所を決めており区民や市民の方にもわかりやすいようにしている。

○当施設の休館が2ヶ月間という予想で計画をしたが、実際は2ヶ月半となり稼働率が心配であったが例年並みとなった。ただ区民ホールを利用しているサークルは確実に減少しており課題となっている。稼働率だけでいえば、夜間利用と時間貸しは毎年増加しているので、率はあまり変わらない。
○夜間の利用者は、曜日によっては定着をしているので、夜間利用で9室が満室の日もあった。これからも引き続き利用促進につながるように詳しい説明やPR努力を続けていきたい。

○利用者は、第３希望まで申込み時に伝えることで、第１希望が外れても希望の中で決定されることが多く、電話でやり取りをするより早く確定でき喜ばれている。また、平成30年度からは、それまで抽選で外れた場合のみ電話で連絡をしていたが、当選したすべての申込者に電話連絡をし、どこの貸室になったのかお知らせすることで安心だという声や次回の申込をその時点で伺うことで申込み忘れがない、電話をかける手間が省けると非常に反応が良かった。
○地震の影響で工事期間が2週間延長し、予約済みの185件の利用者には利用できないことを説明、理解をしていただき、日程の変更もしくは、利用料金支払済みは還付で対応した。

○札幌市のコミュニティ施設登録を勧めると、ほとんどの方が登録を行い、窓口や電話は説明だけ聞いても、後日登録された方は、申込をしてくることが多いので積極的にこれからも登録を促していきたい。

○貸室を利用している方がチラシの配架、ポスターの掲示ができることを知らない場合が多いので、勧めると喜ばれている。これからも積極的に周知し次回の利用につなげたい。

A　B　C　D

▽(利用件数等)
休館があった中、昨年度並みの利用率を保てたことは評価できる。
区民ホール利用減については、地域住民のホール利用のニーズを調査してPR活動を行う、魅力的な講座の企画、事業内容の工夫を行いサークル化に繋げるなど、利用促進に努めること。

▽（利用促進）
貸室の当選者に連絡をすることで利用者に安心してもらい次の利用促進に繋げるなど、利用者目線の取り組みとして評価できる。
引き続き、サービスの維持向上に努めること。

	(6)付随業務	▽広報業務 ▼「区民センターだより」を年3回発行（春・夏・秋冬） 区民センターだよりには、施設利用法や講座・事業の予定を掲載しているほか、実施した事業の報告をしている。 ▼ホームページを活用した情報提供 ①施設概要（貸室等）、アクセス ②申込方法・利用料金 ③センター主催講座、事業の案内・無料開放事業紹介 ④サークル紹介 ⑤工事や休館の案内など利用者に最新情報を提供 ⑥喫煙室廃止と平成31年1月からの敷地内全面禁煙の周知 ▼広報さっぽろ、地域のミニコミ誌、フリーペーパーなどを活用し、常に最新情報を発信できるようにしている。 ▼館内の掲示板には、A2サイズのポスターで講座・事業を周知。玄関エントランスに区民センターチラシ専用のケースを新設。 ▼コンサートや講座開催時には、次の事業や講座のチラシを参加者にプログラムと共に配布するか、プログラムの裏表紙に掲載して周知をした。 ▼初めて利用される方や団体も、一般に広く周知したいときは、ポスター掲示やチラシの配架が優先的にできることをお知らせし、ポスター・チラシの作成基準を周知している。 ▼「運営協議会会議報告」「利用者アンケート集計結果」を2ヶ月間、館内掲示板に掲示している。 ▼掲示スペースについては、札幌市の要求水準に従い、①コミュニティ活動及び生涯学習活動を目的とする利用者団体の当該施設に関する事業 ②その他営利利用等を目的とする利用者団体の当該施設に関する事業③官公庁の主催・共催・後援事業④地域住民のコミュニティ活動及び生涯学習活動を目的とする事業の4つのスペースを設け、①～④の順に従い優先している。掲示物及び配架物の内容等について、施設と一切関知していない旨を明示している。	○区民センターだよりやホームページの他、地元のミニコミ誌及びフリーペーパー誌には情報を提供しているほか、広告宣伝費を平成30年度より計上し、ミニコミ誌に有料広告を掲載した。 ○ホームページは、ウェブアクセシビリティに準拠し、音声読み上げの機能やスマートフォンやタブレットなどでも見やすい、わかりやすいものにリニューアルする準備を行った。当センターの交通の利便性や利用方法の周知、参加したいと思える事業を広報し、利用促進に繋げ、広く活用されるように作成を行った。（公開は平成31年4月1日） ○コンサートに配布するプログラムの裏面に次回のコンサート案内を掲載するとともに、チケット発売をコンサート開催日より前にすることで、チケット購入が帰りがけにできるように便宜を図った。	A	B	C	D ▽(広報業務) 平成30年度から、広告宣伝費を計上し広報の充実を図っており、また、ホームページのリニューアルを行って、利用促進に繋げる取り組みを行うとともに、ウェブアクセシビリティ準拠への対応も完了した点は評価できる。 引き続き、各広報媒体の充実を図り、利用者の立場に立った効果的な広報を期待する。

2 自主事業その他

	▽自主事業 該当なし。 ▽市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼夜間の区民センター案内業務及び行事等の実施に係る業務は、高齢者を対象に地域社会で仕事を提供する組織である公益社団法人札幌市シルバー人材センターに業務委託している。 ▼当センターロビーで、市内福祉団体が障がい者の販売訓練や障がい者が制作した物品の展示即売会を実施しており、札幌市の福祉施策に協力している。 ▼当センター入口に、インターフォンを設置し、障がい者からの呼び出しに対応できるようにし、車いす2台を設置している。 ▼受付カウンターに盲導犬協会の募金箱を設置し福祉関係の募金に協力している。 ▼事務用品、備品は市内の企業に発注している。	○高年齢者雇用安定法によるシルバー人材センターへ夜間の案内業務等を継続的に委託している。 ○市内福祉団体による1階ロビーでの就労支援・訓練のための販売に協力をし、平成30年度は新規団体が増加し、常にロビーが使用されている状況になった。窓口には盲導犬協会の募金箱設置協力など、今後とも札幌市の福祉施策の取組みに継続して協力していきたい。 ○事務用品の購入、貸室内の修理、清掃などには、市内企業に発注を行った。	A	B	C	D ▽(企業活用) 市内企業の活用および福祉施設への配慮を行っている。

3 利用者の満足度

▽利用者アンケートの結果

			A	B	C	D
実施方法	①平成31年2月4日～2月24日までの21日間、来館者へアンケート用紙を配布し実施。 ②650枚配布、371人から回答を得た。(回収率57.1%) なお、アンケート結果は、館内掲示板に2月28日～4月30日まで掲示。	○昨年度と同様に、全体的に目標の80%を超える一定の評価をいただいたのは励みになっている。ただ甘んじることなく、1名でも悪いという評価がある項目については、0になるように努めたい。 ○年代別の結果では、60代以上が昨年度より4%の増加、年齢が高い方の利用が多いことは、元気な方が増えていて良いと思う一方、施設の安全面や利用方法に配慮をしていきたい。 ○アンケートの要望は、可能な内容は早め早めに実行をし、時間のかかるものや札幌市と協議が必要なものは丁寧な説明をし理解をしていただいた。アンケート結果は、職員で共有し常に念頭に置き、前向きな意見を出しあったり利用者立場で考えて実施している。		▽(利用者アンケート) 総合的に高い評価を得ており、目標数値を上回っていることは高く評価できる。 利用者からの要望についても迅速に対応しており、引き続き利用者の立場にたった対応に努めること。		
結果概要	(1)利用者の性別は女性が68%、昨年度は73%であったので男性が若干増えていた。年代は、60歳～70歳代以上の利用者が合計で64%となり昨年度の60%より4%増。 (2)利用目的は、毎回サークル活動がトップで73%。2番目に多い会議で15%なので、区民センター設置の目的である、地域住民の生涯学習の核となる施設であり、まちづくりの拠点となっている。 ①総合的な評価は、無回答が2%、目標80%に対し、ぜひ利用したい～どちらかと言えば利用したいの合計で、96%、利用したくないは0%であった。 ②接遇の評価は、無回答6%を除くと目標80%に対し、とても良い～普通までが、93%、あまり良くないは2%、悪いは0%であり、例年と概ね同じであった。 ③貸室の評価は、無回答5%を除くと目標80%に対し、是非利用したい～どちらかと言えば利用したいまでが、93%で3%増。利用したくないは0%。 ④館内清掃の評価は、無回答6%を除くと目標80%に対し、とても良い～普通までが、98%であった。悪いは0%。 ⑤総合評価は、無回答2%を除くと目標80%に対し、ぜひ利用したい～どちらかと言えば利用したいまでの合計99%、どちらでもない1%、利用したくない0%であった。				
利用者からの意見・要望とその対応	一部抜粋 [要望]ホールの半分利用や貸室の時間貸しをしてほしい。 (回答)ホールの半面使用は、使用日の1ヶ月前から、時間貸しは5日前からお申込みいただけます。 [要望]少人数用の小さい部屋がもう一部屋あると良い。 (回答)現状では、増室や改造は困難な状況にありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 [要望]駐車場を広くしてほしい。区役所の駐車場を使用させてほしい。 (回答)現在の施設立地では、駐車場の確保が難しい状況であります。可能な限り公共交通機関をご利用いただきますようお願いいたします。 [要望]前に利用したサークルがテーブルを汚していることがある。 (回答)清掃には注意しておりますが、汚れている時は窓口へご連絡ください。利用後に拭きたい場合も、窓口から拭くものをお渡しいたします。 [要望]いつも丁寧に対応して頂き、気持ちよく使わせて頂いております。ありがとうございます。 (回答)ありがとうございます。皆様のご利用にあたって、今後とも各室で快適にご利用いただけるよう職員一同、より一層努力をしてまいります。	○当センター利用者の意見・要望で軽微な事案である修繕や備品の更新(ラジカセ、マイクスタンド等)は、その都度迅速に行った。そのほか、休館中にしかできないものは平成30年度の改修工事に合わせて区に報告、相談をし、カーペットの張替えやおむつコーナーの新設などを実施した。 ○以前何度も要望されていたトイレの洋式化と調理実習室の水栓の混合栓の希望は、改修工事で実施できたので良かったという声があった。 ○アンケートにも常に記入されていたり、週に2回は意見が寄せられていた喫煙室からの臭いについては、8月の改修工事中に撤去されたため、10月の開館時からは、良かったという声があり長年のアンケート要望に応えられた。				

4 収支状況

▽収支 （千円）

項目	H30年度計画	H30年度決算	差
収入	25,281	24,910	▲371
指定管理業務収入	25,281	24,910	▲371
指定管理費	7,600	8,227	627
利用料金	16,467	15,444	▲1,024
その他	1,214	1,240	26
自主事業収入	0	0	0
支出	25,229	24,463	▲766
指定管理業務支出	25,229	24,463	▲766
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	52	447	395
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	52	52	0
純利益	0	395	395

【参考】	H30決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,694	下記のとおり

▽説明

▼利用料収入は、平成30年度の当初計画より1,024千円の減収となった。北海道東部地震で工事に影響が出たため休館が延長になったことが考えられるが、工事も終わったことで利用者は戻ってきており、夜間利用者の安定的な利用もあるため来年度に期待をしたい。
▼指定管理費の627千円の増収は、工事期間の延長により指定管理費補填の追加分である。
▼支出の766千円の減額は、夜間案内職員を休館中は休みにしたことや収入に見合った支出を行ったので予算より少なくなったと思われる。
▼利用者への還元としては、修理・修繕のほか備品更新
○購入品～ラジカセ、マイクスタンド、会議室用机、電子ピアノ、ホワイトボード、立看板ほか
○修理・修繕～ピアノ調律、テーブルキャスター修理、畳表替え、和室C壁紙・床材張替え、おむつ交換コーナー壁紙張替え、包丁砥ぎ代ほか
○清掃～調理実習室清掃、トイレ備品購入ほか
事業としては、区と共催の無料のコンサートや医療講演会、食育セミナーを主催して、市民還元事業を実施した。
▼今年度、経費節減に努めてきた剰余金と指定管理費の補填により市民還元を実施した経費は、1,694千円であった。
▼以上の結果、単年度純利益は、最終的には395千円の黒字となり安定した経営に問題はない。

○利用料金等の収入は、2ヶ月半の改修工事の影響もあり予算よりかなり少なかった。休館ということである程度予想はしていたが、来年度は以前の水準になるよう利用促進に積極的に努めたい。また、指定管理費の増額は、改修工事の延長により休館分を補填されたので、例年以上の市民還元も実施できた。
○ホールの利用が少なくなったことは否めないが、ホールの半面貸しや時間貸しの利用は増えているので、利用できることの周知をさらに行いたい。また夜間利用の増加傾向は変わらず毎週利用している団体も増えている。これからも、さらに利用者の立場で接客、サービスアップを心がけたい。

○平成30年度は、利用者が使用する机、マイクスタンド、ゴミ箱、調理器具等を購入することができた。利用者からの強い要望であった畳替えやカーペットの張替え等には応えることができた。さらに主催する医療講演会、食育セミナーのほか、区と共催の無料コンサートを行い、広く地域住民のコミニュティ活動や生涯学習活動に還元できたと考えている。 昨年度より市民還元を多く行ったが今後も収支状況をみながら、利用者アンケートや要望に応えられるよう必要な備品購入や事業の開催を行い、利用者サービスに努めたい。

A	B	C	D

▽(収支)
積極的に前年より多くの利益還元を行い、利用者サービスの向上に努めており評価できる。
財政運営も適切である。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。

▽安定経営能力の維持

▼当センターの財務状況は、工事のため休館であり昨年度と金額面では比較はできないが、稼働率で言えば引続き夜間利用等の増加や時間貸しが伸びており、新年度も努力を続けていきたい。利用料金が例年より減額であっても経営の効率化は、図っているので安定経営能力は持続しており、市民還元は、昨年度より60万円多く実施できた。また、実費弁償方式の確認を受けており、財政面は強化されている。

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、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

▼札幌市が定めている条例の規定に則り、的確にすべての業務を遂行している。

▼情報公開条例第22条の2に基づく公開申出は、なかった。

▼オンブズマンへの対応を要する事例はなかった。

▼協定に関する契約について、暴力団や暴力関係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
①講座開講数は、計画の90%の達成率であったが、厚別区民センターを利用しているサークルの講師が講座の講師をするということで、講座終了後サークル入会へと繋がり、サークルの存続が安定し喜ばれている。また新規サークルとなるような地域の講師に依頼した結果、サークル結成となり当区民センターを利用していただいている。地域の住民が講師となり、地域住民が受講者となることで、生涯学習が活発化し、地域社会への関心もより深まり、まちづくりの一端を担うことができたと思われる。 ②施設の維持管理面では、改修工事の時期だからこそできる市民還元として、床材の張替え、壁紙の張替え等を実施したほか、例年以上の備品購入や修理などで還元できたと思われる。また、区役所担当課との連携のもと、適切に対応し管理できたので、保険を利用するようなことはもとより、事故もなかった。 ③収支計画では、利用料金が昨年より、休館で減少すると予想していたが、工事延長によりさらに少なくなった。稼働率は、全体平均では昨年度の75.0%から73.8%へと1.2%下がったが、実習室等は、昨年より稼働率が上がっているので、ホールの減少が稼働率低下の原因の一つと考えられる。今後もホールはもとより、他の貸室の利用促進のために、PRやサービス向上に努めていきたい。その他の管理運営は、健全で公正な管理運営が実施できた。	①当センターを管理・運営する指定管理者として、今年度の状況や稼働率をふまえ、利用アップにつながるアイディアや知恵を出し合い、職員間で情報共有、さらには他の同様施設の情報収集などを常に行い、設置目的に沿うような活動ができるような区民センターを目指し、努力を重ねていきたい。 ②利用者の学んでみたいこと、知りたいこと等のニーズを把握することは当然ながら、最新の主流であるものや役に立つものを調査し、情報収集をすることで区民センターの事業や講座に取り入れて計画、実施できるように努めたい。そして、公平、公正に活動できるように、利用方法のPRの工夫や拡大などを考えながら周知することに取り組み続けていきたい。 ③研修やミーティングなどで職員のスキルアップを図りつつ、それを実践し生かせるような職員である努力を一人一人がすることと、職員同士のコミュニケーションを活発にできる職場環境をつくることが、区民センターのサービスアップや対応力の向上に繋がるので、これからも努力をしていきたい。また、仕事をする職員の待遇や雇用環境維持向上のためにも、本部を中心に国や市の法令に遵守し要求に沿った改善を行っていくように努めたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
大規模改修による休館期間があったが、利用率は高水準を維持するとともに、前年より多くの利用者還元を実施している。利用者からの総合評価も年々上昇しており高く評価できる。 今後とも、利用者の立場に立った講座の実施や広報の工夫などにより、さらなる利用促進に取り組んでいただきたい。	幅広い年代にわたる利用者の確保に向けて、減少している、ホール利用や地域の憩いの場づくり施設活用事業の増加を目指した取組みを検討すること。