様式

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	札幌市厚別南地区センター	所在地	札幌市厚別区厚別南7丁目9-1
開設時期	平成6年12月	延床面積	1,793㎡
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・健康の増進に寄与する。		
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(大会議室)、集会室(2室)、和室(2室)、調理実習室、図書室、プレイルーム(健康器具設置)		

2　指定管理者	
名称	札幌市厚別南地区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りを持つものと市長が認める地縁による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：

様式

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 平成20年度の「コミュニティ施設のあり方と利用促進に関する意見書」の提言に沿った管理運営を行うとの理念のもと、以下の点を掲げた「厚別南地区センター管理運営方針」を策定した。（平成21年９月） １　地域に親しまれ、愛されるセンターを目指す ２　持続的な安定経営のための財政基盤の強化を目指す ３　地域団体との有機的な連携により利用の促進・活性化を目指す ４　豊かな生活支援のための魅力的な事業を展開する ５　施設運営の透明化に努める	施設の設置目的及び基本的方向を明確にし、質の高い市民サービスの提供、経費縮減による財務基盤の強化、施設運営の透明化を図るため、特に会報やホームページ、館内掲示等を通じ、施設運営に係る情報提供に努めている。	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、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 施設利用の公平・公正を確保するため、以下の点を掲げた「厚別南地区センターにおける平等利用を確保するための基本方針」を策定し（平成21年９月）、従事者及び利用者に対し、これを周知することにより利用の公平・公正が確保されている。 １　札幌市区民センター条例の誠実な遵守 ２　多様な利用層への配慮 ３　ライフワークの多様化への対応 ４　周知・PR手段の工夫による利用機会の拡充	地域住民が様々な利便を等しく享受できるよう適正に管理運営し、地域住民の福祉の増進に寄与することが指定管理者に課された最大の責務と認識しており、そのために基本方針を遵守した施設運営にあたっている。	▽(平等利用) 平等利用を確保するための基本方針を明確化し、周知することにより平等利用の確保を図っており、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 札幌市の環境方針に従い、省資源・省エネルギーの推進、廃棄物の削減、環境負荷の少ない製品の使用、環境問題に関する教育活動、委託業務における環境負荷の低減について、組織をあげて実践している。 職員に対して環境マネジメント研修を実施するとともに、利用者に対しても地球温暖化対策及び環境配慮について積極的に呼び掛けている。 具体的には暖房冷房の基準遵守、廃棄物の再利用、環境に負荷の少ない洗剤の使用と使用料の減少工夫、ゴミの持ち帰り、スキャナー保存による印刷物の減少、状況に応じた照明の減少、節電等を行っている。	利用者へ環境保全の協力を呼びかけ、電気、水道の節約、ごみの減量を行うほか、印刷の省略、印刷用紙の節約、エコ対応用紙の使用など、職員の環境配慮に対する意識が高まっている。	▽(環境配慮) 職員に対してだけでなく、利用者に対しても環境配慮についても呼びかけていることは評価できる。
	▽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） ▼業務分担、指揮命令系統、緊急連絡網等を定めた。 ▼職員就業規則を制定し（平成22年４月）、職員の労働条件および服務規律を定め、これに則った運用を行っている。 ▼時間休暇の取得実施。 ▼昨年度から雇用したパート職員の年休取得時の穴埋め及び日曜祝日の1人体制解消のための特別臨時職員雇用実施の結果、夜間、日中ともに完全2人体制が実現した。 ▼専門分野、管理運営上が必要な研修には積極的に参加させ、意識改革、知識、技術の習得により、市民サービスに繋げている。なお、全ての参加した研修について結果報告を提出させ、研修参加による成果が期待できた。	・管理運営体制の改善について話し合い実践を決定。今後も話し合いを継続。 ・職員を外部研修に参加させ、情報収集、技術習得等、業務のスキルアップに向け継続する。 ・従事者、管理者、地域住民の各立場を踏まえ、適正かつ円滑な管理運営に努めている。	▽(運営組織確立) 管理運営体制の改善に係る話し合い、臨時職員の雇用など、組織整備、雇用改善に取り組んでいることは評価できる。

	▽管理水準の維持向上に向けた取組 ▼事業を運営するにあたって困難事例が生じた場合は、札幌市区民センター条例に則り検証を行うとともに、状況や必要性に応じて関係部局への確認等を行うこととしている。 ▼札幌市の保健センターや他の指定管理者、民間企業をはじめ地域の町内会・団体・個人等と共催による事業運営を進めたところ、講座数は当初計画に比して増となった。 ▼プレイルームで週5日開催している「朝のラジオ体操」は、参加者は少ないながら健康づくりの日課として定着している。 ▼昨年ロビーに6名分の自習コーナーを設置したところ利用者が徐々に増えており、中高生の「居場所」として有効活用されている。 ▼無料開放の卓球は人気が高いが、サークル化しており、他の利用者が利用しづらい面の外、卓球台の出し入れの際に床を傷つけるなど、乱暴な使い方が目立つ。随時修繕処理を行っているが新たな損傷が絶えない状況のため、館として注意喚起を強化している。 ▼職員について、業務内容の理解や利用者への接遇、業務に係る関係規則等については遵守されており、また、組織内の情報共有やコミュニケーション通じ、業務の見直し・改善も日常的に取り組まれており、安定した職場風土が形成されている。接遇研修2名参加。 ▼職員について、講座やイベント、貸室の管理運営、図書業務のサービス等割り当てられた業務を円滑に遂行しており、親しまれる地区センターとして地域住民の高い評価を得ている。 ▼車両で来館する利用者が多いため駐車スペースが狭いことによる苦情・要望が絶えない状況にある。館内表示に加え利用者にはその都度理解・協力を求めている。 ▼大会議室、集会室の床修理、雨漏り（1階エレベーター付近その他貸室等）は、2020年の小学校統合時に一括修理の予定であるため、その間の維持管理は極力職員が行っている。 　例）貸室床の傷の修繕（ガムテープと透明テープ貼り）、雨漏りの原因となる屋上の水抜き・タオルバケツ対策、トイレ設備の調整、防音ドアのずれ、各種器具の故障・修理等。	利用者に対して、公平公正な対応を念頭に各種事業を実施しており、利用者の信頼度、満足度は高い。 卓球の無料開放について、誰もが広く利用できるよう表示物による注意喚起が一定の効果を上げた。卓球台の操作に関する講座を開くことも必要。 駐車場に関する要望は多く、トラブルを防ぐために広報等で周知を図っているが、抜本的な解消は困難な現状にある。また、小学校の統合に向けた駐車場割り振りにおいて、現在3台の利用者用駐車場に加え、自転車置き場の増設が必要。	▽（管理水準維持） 　組織内の情報共有により、日常的に業務の見直し・改善を適切に図っており、評価できる。苦情要望への対応や講座等の見直しなど、利用者のニーズに対して柔軟に対応するよう取り組んでおり、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） ▼清掃、警備会社については、第三者への委託としている。緊密な連携・監督のもと、仕様書に基づく適正な業務が執行されている。 再委託業務の受託者に対し、随時打合せを行い、的確に指示、検査、履行確認を行っている。清掃については目立った汚れが発生した場合、その都度対応している。 　なお、委託業者の選定・契約にあたっては、見積り合わせにより実施している。	業務は適正に行われている。特に清掃の状況は、利用者から高評価を得ている。初めて来館する外部講師等から、床の清掃状態をはじめ施設全体が衛生的であると評価が高い。	， ▽（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。

▽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 8月7日	・4～6月分の業務実績報告 ・アンケート調査報告 ・各施設の比較、課題 ・区からの連絡事項
第2回 12月6日	・7～10月分の業務実績報告 ・9月6日の災害時の状況と今後の対策 ・区からの連絡事項
第3回 2月20日	・第3四半期厚別南地区センター業務実績報告に関する意見交換及び要望聴取 ・文化祭アンケート結果報告 ・今後の事業予定について ・地域の憩いの場づくり施設活用事業について
第4回 2月26日	・4月～1月までの業務実績報告 ・区民講座、地域交流事業、地域の憩いの場づくり施設活用事業 ・区からの連絡事項
＜協議会メンバー＞青葉自治連合会会長、厚別南町内会連合会防犯防火部長（欠席）、利用者団体（ヨガサークル代表・オカリナサークル代表～当日欠席のため、後日意見聴取）、札幌市厚別区地域振興課長、地域活動担当係長、地域活動担当係、当地区センター運営委員会会長、館長、職員	

▼関係機関一覧表を作成し、協議会等の開催時には案内状を送付した。

平成22年度に運営協議会を設立。年4回開催している。
業務報告、文化祭等について報告するとともに、アンケートなどを基に様々な意見交換を行い、今後の管理運営の向上を目指している。
平成26年度から、札幌市と指定管理者が参加し、館長会議として年3回開催している。

指定管理者の業務にかかる重点課題についても報告し、協議している。協議内容については、施設内に掲示し、利用者に周知している。

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

▽財務（資金管理、現金の適正管理）

▼資金管理については、自主事業は行っていないため、指定管理業務の経理を税理士による外部会計監査を導入している。
▼現金等の取り扱いについては、「現金等取扱規程」（平成22年4月制定）を遵守し、適正に執行している。

左記のとおり、適性に管理、執行している。

▽(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

▼要望・苦情・困難事例についてはリストを作成し、要望の内容、対応の経緯と結果を記録した上、職員間で情報共有している。
▼要望・苦情対応については接遇マニュアルの周知のほか、顧客対応にあたり必要な知識等を職員間で共有し、苦情等の未然防止に努めた。
▼札幌市に対する要望意見は、当該マニュアルに基づき、札幌市の担当部局へ素早く報告することができた。

利用者に対して親切・丁寧に対応しており、利用者アンケートの結果では職員の接遇についての評価が高い。

▽(要望)
要望等についてリストの作成および職員間で情報共有されており、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）

▼30年度アンケート調査結果をセンター内ロビーに一定期間（今年度は1か月間）掲示した。
▼講座開催の度に行うアンケートにより、希望する講座やイベントの方向性を探り、業務の管理運営にに役立てた。
▼業務の記録・帳簿等を整備保管管理している。
▼要望意見を含めて利用者情報はデータベース化している。
▼事業報告、札幌市の検査について適正に対応している。

管理業務に関する帳簿等を整備し、事業等の報告についても適正に行っている。

▽(記録)
必要な帳簿等の管理、札幌市への報告等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 ▼職員の身分、服務については、労働基準法その他法法令等の定めることは就業規則及び同運用細則に詳細に規定され遵守している。 ▼職員ごとのシフトを定めた年間休暇予定表を作成し、計画的に休暇が取得できる環境づくりを進めている。 ▼昨年度検討した年休の1時間単位の取得について、運用を開始した。(2日間まで) ▼事務局常勤職員に対し、職務手当の支給を開始した。 ▼昨年度労働局に提出した高齢パート職員の無期転換ルールに対する特例申請は、最終的に不受理とされた。 ▼職員個々が意欲的に利用者サービスに取り組めるよう、業務改善に向けた自由な提案等を受け入れる環境づくりに努めた。 ▼ワークライフバランスの取り組みに対して日々職員の意見を聴取し、解決に向け積極的に対応した。休暇は職員間の調整・協力により十分とれる体制であり、時間外勤務はほぼなし。 ▼可能な限り全体ミーティングを行い、管理運営に係る情報共有に努めた。 ▼平成30年度以降、無期雇用転換ルールの申請対象となる職員に対し情報提供を行った。 ▼10月から常勤職員、臨時的任用職員の昇給を行った。また、賞与について支給割合を改正した。	・30年度のパート4名は全員70歳以上。うち、3名は65歳定年を超え、毎年特別雇用されてきたことにより、無期雇用申請の権利が発生。労働局へ高齢者雇用の特例申請を行った(2018年1月)が、当委員会の就業規則では定年を意味する「雇用の限度」は「定年」とみなされず不受理通知(2018年5月)。改めて就業規則に「定年」を設定し、再申請することとなった。 ・平成30年度、常勤職員3名、パート職員3名から無期雇用転換申請があり受理した。	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) ▼利用者の安全確保については、災害・不審者対応マニュアル及び緊急連絡網の整備、緊急時の避難経路の確保及び消防設備点検の励行などを通じ非常時に備えている。 ▼事務室内の火災受信機器、防災盤の使い方について職員研修を行っている。 ▼職員全員が危機管理意識を持ち、非常時における各自の役割分担を明確にしている。 ▼毎年行っているAED研修に職員が参加し、高齢利用者の非常時対応に備えている。 ▼電気暖房集中管理により、札幌市の環境配慮ルール内にて利用者への要望に対応している。 ▼講座に必要な道具・備品を必要に応じて購入し、老朽化が進む床の修繕、施設内環境チェックに努め、市民サービス向上と安全管理に努めた。 ▼利用者を対象として傷害保険に加入している。(当館の瑕疵によるもの) ▼学生等向けに施設内における「居場所づくり」の一環として、オープンスペースであるロビーに、自習コーナーを設けた。 ▼拾得物の処理については、台帳を作成し展示ケースにおける陳列を通じて落とし主探しに努めた(3か月保存)。 ▼学習教室やロビーを利用する小学生に対しては、あいさつや帰宅時間などの声かけを通じ、見守りと安全安心な状況が保たれるよう留意した。	左記のとおり、利用者の安全確保を第一に、施設の維持管理業務に当たった。	A B C D ▽(総括的事項) マニュアルの整備や研修への参加など、利用者の安全確保、市民サービスの向上へ向けて取り組んでおり、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） ▼自主的、外部機関による施設・設備の定期的な保守点検を適切に実施し仕様書の要求水準を達成した。清掃・警備業務については、第三者に委託により実施した。 ▼施設・設備について、経年劣化等により更新が必要な箇所も見受けられたが、来年度、全面改修が予定されていることから、高額な修繕は見合わせることとした。 ▼駐車場管理について、敷地内に札幌市が29年度から障がい者用駐車スペースを1台確保したため、障がい者からの苦情は減少した。加えて3台分の駐車スペース確保も利用価値が高いが、一般の駐車スペースが不足しているとの苦情は絶えない状況にある。 ▼駐車場の除雪業務については、区の契約により対応したが、早朝の降雪で数回職員が除雪処理を行った。 ▼トイレのエアータオル設置について、しばしば利用者から要望があるが、電力消費の節約を理由に現状の対応について理解を求めた。 ▼卓球やプレイルームなどの施設の器具の安全点検を励行した。特に卓球台は毎月ネジの緩みなど確認を徹底している。 ▼集会室や大会議室の床については、劣化や損傷状態のチェックに日々努め、適宜、職員がガムテープ等で補修に努めている。 ▼冬期間の避難経路となる玄関周りについては、職員が除雪を行い利用者の安全確保に努めている。 ▼中学生以下の子供が保護者同伴でない場合、声掛け等を行い滞在時間管理を徹底した。 ▼ロビーにAEDを設置している。	・定期的な自主点検の実施や行政受託業者との密接な連携に努めることで円滑な維持管理が図られており、仕様書の水準どおり適切に実施した。 ・限られた小学校敷地内において、駐車場の確保は最も重要な課題となっている。 ・来年度、上野幌小と青葉小との統合に伴い、さらに困難度は増すが、学校関係者等との協議を通じて円滑な運営に努めたい。	▽(維持管理) 日常点検・定期点検を適切に行っており、施設の修繕や除雪業務など、利用者の円滑な活動の確保のため積極的に取り組んでおり要求水準を満たしている。
	▽防災 ▼防災計画を策定するとともに、8月、2月に自衛消防訓練を行った。 ▼防火対象物点検報告特例認定申請が認められ、2017年（平成29年）8月17日から3年間、防火管理の定期的点検義務が免除された。 ▼消防署の指導に従い、機械室の中の不要物を全て排除し安全管理に努めた。 ▼消防署の指示に従い、集会室、大会議室のドアを防火扉として機能するよう動作環境を変更した。 ▼防災点検に係る専門業者から、災害時の避難シャッターの使用方法について研修し対応に備えている。	研修参加、自衛消防訓練によって、職員及び利用者の防災意識の醸成に効果があった。	▽(防災) 防災計画を定め、消防訓練、研修等を実施しており、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

▼スマホ講座等、38講座を74回実施し、受講者413人(計画565人)であった。この内、地域住民企画講座の要望が2講座あり(回数6)を実施し、1講座はサークル結成された。合計で2講座がサークル結成となり、センター利用増 につながった。

	H29実績	H30計画	H30実績	達成率
講座数	38	35	38	108.6%
実施回数	91	85	74	87.1%
受講者数	438	565	413	73.1%

・当初計画より3講座多く実施した。

講座名	回数	募集	受講者	参加率	理解度	満足度
①北海道での野菜づくり	2	30	29	97%	96%	100%
②ハーバリウム母の日ギフト	1	20	8	40%	100%	100%
③ハーモニカ体験講習	1	5	5	100%	100%	100%
④パーソナルカラー診断	1	10	7	70%	100%	100%
⑤布ぞうり作り	1	15	6	40%	83%	100%
⑥ポーセラーツ体験講習	1	8	5	63%	100%	100%
⑦腸活講座	2	20	8	40%	100%	100%
⑧匠のスープカレー	1	18	18	100%	100%	100%
⑨ヨーグルトのひみつ	1	25	19	76%	100%	100%
⑩カラーセラピー講座	1	18	7	39%	100%	100%
⑪はじめてのエクセル	6	20	9	45%	100%	100%
⑫ゆかたの着付け体験講習	1	12	10	83%	88%	100%
⑬ママのリフレッシュエクササイズ	6	15	14	93%	100%	100%
⑭お手軽燻製作り	1	18	13	72%	100%	100%
⑮自分の顔に合うメイクレッスン	2	12	6	50%	100%	100%
⑯はじめてのフラダンス	4	20	5	25%	100%	100%
⑰はじめてのスマホ	2	14	14	100%	79%	100%
⑱体幹トレーニング体験講習	1	10	15	150%	100%	100%
⑲砥石を使った包丁の研ぎ方	1	10	10	100%	100%	100%
⑳秋の味覚でスイーツ作り	1	18	10	56%	100%	100%
㉑トレーニングマシンの使い方	1	8	8	100%	100%	100%
㉒おいしいコーヒーの淹れ方	1	15	18	120%	100%	100%
㉓女性のための護身術	1	15	7	47%	80%	100%
㉔笑いは万能薬笑いヨガ	4	15	8	53%	79%	100%
㉕がま口講座	1	15	13	87%	100%	100%
㉖使いこなそうスマホ講座	3	16	13	81%	79%	100%
㉗レジン×琉球ガラスで雑貨作り	1	10	8	80%	100%	100%
㉘味噌作り	1	18	10	56%	100%	100%
㉙手打ちそば	1	12	8	67%	100%	100%
㉚物と紙の整理実践の第一歩	2	16	16	100%	100%	100%
㉛クリスマスリース	1	15	14	93%	100%	100%
㉜美文字サークル体験講習	1	10	12	120%	100%	100%
㉝砥石を使った包丁の研ぎ方	1	10	10	100%	100%	100%

講座数は計画を上回り、前年度同様過去最大であった。参加率は各講座によって差があった。

※30年度、パソコン講座は、1回実施。単発講座の回数を増やす事で受講者数は横ばいとなった。

応募が多く人気の講座は追加で行う事でニーズにこたえるよう努め、年度内に計画以外で実施し好評を得る事ができた。

高齢者からの希望が多いスマホ関連講座は、昨年度に比べ講座数を増やしたところ満足度は上昇したが、他の講座と比して理解度の率が低い。次年度は理解度が高まるよう工夫した講座を検討したい。

若い世代の参加を促すため、初めて子育て中の母親向け講座や女性向け護身術の講座を開催したところ定員は満たさなかったが好評であった。次年度も引き続き若い世代が参加しやすい講座を検討し、利用者増に繋げたい。

今後も住民のニーズを把握した講演会・講座・展示・イベントなどを行う。

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いる。講座によって参加率にばらつきがあることから、区民のニーズを的確に捉え、受講者が増加するような企画や講座の充実を期待する。

㉞お母さんが着せる袴の着付け	3	12	8	67%	80%	100%
㉟防災に役立つ片付け術	5	15	4	27%	100%	100%
㊱脳トレ・ボイトレ講座	5	15	15	100%	100%	100%
㊲使いこなそうスマホ	3	16	9	56%	89%	100%
㊳はじめてのスマホ	2	14	14	100%	83%	100%
小計	74	565	413	73%		

▽地域住民の交流等を目的とした事業

文化祭等25事業41回実施。
参加者総数2,963人、「主な内訳：文化祭672人（目標450人）、寄席ステージ70人（目標50人）、コンサドーレパネル展750人（目標300人）、健康フェア114人（目標110人）、新春書道展139人（目標100人）、子ども映画会＆マジックショー91人（目標20人）等」

	H29実績	H30計画	H30実績	達成率
事業数	25	20	25	125.0%
実施回数	40	36	41	113.9%
参加者数	3,065	1,595	2,963	185.8%

・当初計画より4事業（回数6）多く実施した。

事業名	回数	募集	参加者	来場者率
①囲碁大会	1	30	17	57%
②健康増進のための体力測定	1	20	12	60%
③健康フェア体内年齢測定会	2	110	114	104%
④札幌市出前講座「札幌市の文化芸術」	1	20	18	90%
⑤子ども将棋教室	8	40	39	98%
⑥夏の子ども工作会	1	15	20	133%
⑦頭と体を使った転倒予防運動	1	20	15	75%
⑧コンサドーレ応援企画写真展示	1	300	750	250%
⑨相続と贈与について講演会	1	20	28	140%
⑩文化祭	1	450	672	149%
⑪年忘れ！寄席ステージ	1	50	70	140%
⑫厚別南まちづくり陽だまりウォーキング協力	1	70	84	120%
⑬継続しやすい転倒予防体操	1	20	9	45%
⑭冬の子ども工作会	1	15	18	120%
⑮しおりをつくろう！	1	10	5	50%
⑯新春書道展	1	100	139	139%
⑰子ども映画会＆マジックショー	1	20	91	455%
⑱施設見学	1	47	47	100%
⑲おはなし会	5	75	44	59%
⑳図書室見学授業	5	196	196	100%
㉑大人のぬりえ体験	1	15	8	53%
㉒図書室クイズスタンプラリー	1	150	431	287%
㉓新年ミニゲーム大会	1	10	11	110%
㉔図書室お仕事体験	1	5	5	100%
㉕映画会絵本特別展示	1	100	120	120%
小計	41	1,908	2,963	155%

実施回数は計画を上回った。来場者率も目標を上回る事業が多かった。

新たな事業で、寄席ステージは予想をかなり上回る参加者及び応募者で大盛況であった。

前年度から開催の健康フェアは応募が多く、年度内に計画以外で追加実施し好評を得る事ができた。今年度2回行なったが、いずれも応募が大幅に多く非常に高いニーズの事業であった。

地域住民のニーズ把握に努め、好評を得るイベントや行事などを行う材料を探すよう努める。

地区センターの特別イベント、コンサドーレ応援企画、文化祭等のステージなどの開催に合わせて図書室で関連本の展示を行った。

▽（地域交流）
地域住民の交流・利用促進として、来場者率が高い事業が多数あり評価できる。
来場者率の低い事業については、地域住民と連携しながら参加者が増加するようニーズの把握やPR等に努めること。

▽地域の憩いの場づくり施設活用事業（無料）に関する業務

卓球・囲碁将棋・プレイルーム(健康器具)の無料開放を実施。
・卓　　球：年間200日、4,281人利用(29年度：3,974人)
・囲碁将棋：年間199日、2,713人利用(29年度：3,129人)
・プレイルーム：年間358日、2,592人利用(29年度：2,589人)
（ラジオ体操：内768人利用）
・自習スペース：年間358日、430人利用(30年度から実施)

*プレイルームに27年度に設置したランニングマシンが人気の為、新たに1台設置し2台にした。
28・29・30年と健康器具の使い方の講座等を行いPRに努めている。

卓球は前年度を上回る利用者数であった。プレイルームはほぼ変わりなくラジオ体操も順調に毎回参加者があり、定着している。囲碁将棋は高齢者の交流の場となっている。

▽(施設開放事業)
憩いの場を創出し、空き室等の有効活用するために、新たに自習スペースを企画し、若年層の利用促進につなげている取り組みは評価できる。

▽図書室業務

30年度実績
・来館者数　21,579人（29年度：22,061人）
・貸出冊数　67,784冊（29年度：68,816冊）
・新規登録　211人（29年度：253人）
・その他　　スタンプラリー：1回　431人（29年度：1回　322人）
おはなし会：5回　44人（29年度：5回　62人）
テーマ展示：84回（29年度：81回）
特別企画：10回　345人（29年度：8回　344人）
※図書室見学授業を含む。

図書室見学授業を3校受け入れた結果、新規登録の件数が増加した。
テーマ展示の回数は増。
スタンプラリーは大人気であった。来館者数、貸出冊数は、ほぼ昨年並み。

▽(図書室業務)
来館者数、貸出冊数、新規登録人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。

(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
大会議室	件数(件)	648	648	624
	人数(人)	13,409	13,409	13,387
	稼働率(%)	60.8%	60.8%	58.4%
集会室	件数(件)	782	782	823
	人数(人)	7,200	7,200	7,525
	稼働率(%)	36.9%	36.9%	38.2%
和　室	件数(件)	800	800	849
	人数(人)	9,225	9,225	8,969
	稼働率(%)	39.7%	39.7%	41.3%
実習室他	件数(件)	1,406	1,406	1,435
	人数(人)	11,127	11,127	11,410
	稼働率(%)	66.2%	66.2%	67.5%
合　計	件数(件)	3,636	3,636	3,731
	人数(人)	40,961	40,961	41,291
	稼働率(%)	49.5%	49.5%	50.3%

▽不承認0件、 取消し31件、 減免0件、 還付16件

▽利用促進の取組

▼小学校との複合施設で4階にあり、地区センターの存在が地域に周知されていないため抜本的な利用促進に取組んだ。多種多様な講座、地域交流事業を開催し、連合町内会、各町内会を訪問したり、地域や施設にチラシを回覧、配布した。

全室平均すると29年度に比べ0.8ポイント増加し、年間平均50%を超えることができた。利用者数は約300人増となった。

他施設と比較して稼働率が低いのは、夜間終了時間に公共交通機関が利用できないこと、駐車場が狭いことなどとの関連が考えられる。事業内容・PRの工夫をすることにより、更なる稼働率の上昇に努める。

A　B　C　D

▽(利用件数等)
昨年度に比べ全体の稼働率・利用者数が増加しており評価できる。引き続き、貸室の目標利用率を超えるよう、積極的な広報活動、事業内容の工夫等を行い、利用促進に努めること。

(6)付随業務	▽広報業務 ▼広報紙(地区ｾﾝﾀｰだより)及びチラシを、地域町内会等に回覧するとともに各施設に配布し広報PRを行っている。 ▼区民講座・地域交流事業については、広報さっぽろ区内版に一部掲載するほか、札幌市からのお知らせ、地デジ、アプリiさっぽろ、タウン誌ふりっぱー、新聞、地区センター掲示板のポスターやチラシ、ホームページ上などで周知している。また地域の学校や幼稚園等へチラシを配布している。 ▼空室情報はホームページ上で毎日更新している。 ホームページは、平成30年度に見やすさと利便性向上に向けリニューアルを行った。 ▼なお、情報の取得媒体の状況は、平成30年度アンケート結果から 次のとおりである。 ・地区センター講座の情報媒体は、これまでは半数近くが広報さっぽろだったが、平成30年度から地区センターの行事・イベントの掲載が廃止となった。 町内会回覧(地区センターだより等)41.5%、札幌市からのお知らせ22.6%、地区センター来館時17.6%、家族・知人から9.6%、、その他6.9%、HP1.9% ・地域交流事業の情報取得媒体は、町内会回覧(地区センターだより等)32.8%、地区センター来館時30.4%、家族・知人から17.6%、札幌市からのお知らせ12.8%、その他4.8%、HP1.6% ▼その他、ロビー等には掲示板及び配架コーナーを設け、官公庁の主催・共催・後援事業、住民のコミュニティ活動及び生涯学習の推進を目的とする団体が発行するチラシ等を配架している。 ▽引継ぎ業務(前回から継続指定のため引継業務なし)	小学校、児童会館、来館者にもチラシを配布するなど、効果的な広報を行った。 フリーペーパーやマスコミからの取材に積極的に対応した。 ホームページ閲覧者の少ないことが課題である。	A B C D ▽(広報業務) 広報さっぽろへの掲載が変更となったが、広報紙等の配布や地域町内への回覧など積極的に取り組んでおり、また、ホームページのウェブアクセシビリティへの対応を完了し、リニューアルを行い、利用促進に努めたことは評価できる。ホームページ閲覧者が増えるよう更なるホームページの充実を期待する。

2 自主事業その他

▽自主事業 ▼実施せず ▽市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼HP改修・ウェブアクセシビリティ対応作業を厚別区内の業者に発注した。 ▼清掃の第三者委託は市内企業に発注した。 ▼文化祭行事でのパン販売は市内の障がい者の団体に発注した。		A B C D ▽(企業活用) 市内企業および福祉施設を活用している。

3　利用者の満足度

▽利用者アンケートの結果

実施方法	利用者アンケートは2月1日～28日の1か月間、サークル利用者に協力を求めて実施。図書室、ロビーにはフリーの来館者に対して自由に記載できるよう用紙を配架。結果、回答数は114人であった。※講座・地域交流事業に関するアンケートは、結果を集計
結果概要	回答者の8割以上が60、70代。女性8割。主婦と無職で8割強。厚別南、上野幌の住人が47%、青葉14%。 ･総合的な満足度は、100% ・職員の接遇態度の満足度は、100% ・地区センター講座の満足度は、100% ・地区センター講座の理解度は、96% ・地域交流事業の満足度は、100% ・無料開放事業の満足度は、99% ・貸室事業 「今後も利用したい」が多く　100% ・図書室事業 「今後も利用したい」が多く　99% ・館内の清掃状況 「良い」が多く 100%
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】駐車場が狭い、整備してほしいとの意見が毎年多い。 【対応】施設設置者の札幌市に伝え厚別区が検討。

＊10月の文化祭アンケートで118件回答があり、文化祭項目別の回答については、各項目満足度は高かった。

左記のとおり、すべての項目について高い評価を得た。しかし、当施設の最大の課題である「狭い駐車場」に対する要望が最も多く、その対応は極めて難しい状況にある。
接遇態度は高い評価となっており、今後もより一層向上に努める。
文化祭のアンケートでは、サークル作品展示、サークルステージ発表、ゲストステージ等の満足度は98%以上と高い評価であった。
その他の事業も99%と高い満足度である。
講座を受講した多くの方の満足度も100%の評価であった。

A	B	C	D

▽（利用者アンケート）
すべての項目につい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。
利用者からの要望については引き続き丁寧な説明および対応に努めること。

4 収支状況

▽収支 （千円）

項目	H30計画	H30決算	差（決算−計画）
収入	31,520	31,176	▲ 344
指定管理業務収入	31,520	31,176	▲ 344
指定管理費	26,159	26,159	0
利用料金	2,780	2,663	▲ 117
その他	2,581	2,354	▲ 227
自主事業収入	0	0	0
支出	31,520	27,792	▲ 3,728
指定管理業務支出	31,520	27,792	▲ 3,728
自主事業支出	0	0	0
収入−支出	0	3,384	3,384
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	3,384	3,384

【参考】	H30決算	内容
指定管理業務による利益還元	392	下記のとおり

▽説明

・利用料金は広報 PR等の利用促進等努力したが計画に比べ117千円減となった。
・講座収入は昨年549千円に比べると488千円と61千円減となった。
・修繕に関しては、次年度の改修工事を見越して大がかりな修繕は行わなかった。
・指定管理業務による利益還元は備品等392千円に充当した。
・収支は差引き3,384千円が生じ、昨年1,752千円を上回った。

広報PR、魅力ある事業、関係機関との連携を展開し、利用料金増に努めた結果前年度と比べると106千円の増となった。
また、内部努力による経費節減に努め、要望の多い備品購入等を実施した。

A B C D

▽(収支)
収入は、計画額より減少しているが、昨年度実績と比較して利用料金は増加した。支出は、計画額より減少しており、純利益は昨年度より増加している。
今後、改修工事との調整をはかりながら、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

▼当団体の財務状況等は、貸室料金収入、講座料金収入を併せ、平成30年度の繰越額は338万円であり、安定経営能力は選定時より向上している。

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

▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。
▼協定に関する契約（第三者への委託、物品調達等）について、暴力団員や暴力団関係者を相手に契約を行わなかった。

適 不適

各条例の規定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
▼貸室の利用率は昨年度比7室のうち、3室は上昇、4室減少したが、率としては全体で0.8ポイント上昇、利用者としては約330人のプラスとなった。 ▼講座開催数38項目となり、他の施設の中では上位になっている。人気講座の継続とともに、新規講座を取り入れ、満足度はほぼ100%となり多数の参加者となった。積極的なサークル化を促すため、次年度以降も創意工夫に努める。 ▼体験講座により、現存サークルに毎回数人ずつ参加者を増やした。 ▼昨年度試行的に実施したロビーにおける小中高向けの自習スペースは好評のため、今年度から常設コーナーとした。 ▼ランニングマシン、ミーティングチェア、パンフレットスタンド、書庫等の備品を購入。来年度の改修工事を見込み、高額な修繕は見合わせることとした。 ▼労務管理面では、雇用環境の向上のためパート職員の増員や職務手当の支給、1時間単位の休暇取得制度などを運用。職員の無期労働契換ルールについて受入を行った。 ▼新規イベントでは、寄席芸・落語ステージを初めて有料で実施したところ、定員を大幅に超える参加者を得て大盛況であった。 ▼「コンサドーレ応援企画」として、ロビーにて北海道コンサドーレ写真展を開催し、館内の賑わいづくりに繋げることができた。 ▼健康フェアは保健センターとの連携による相乗効果により、定員を超える参加者となった。 ▼講座や展示を行う際、図書室コーナーでもこれに因んだ関連本を置くなどして事業効果を高める取り組みを行った。	◇広報活動の強化（講座やイベントチラシの配布拡大、対面PRの強化、フリーペーパーの活用、マスコミへの取材対応）。 ◇サークル化に繋がる講座の実施。 ◇地域や行政、民間等とのタイアップ事業の検討（事務・事業の効率化、集客増）。 ◇貸室の利用実績を前年度比5ポイントアップを目指す。 ◇高齢者、子育て世代等の居場所づくりに繋がる新企画の検討。 ◇自主事業の模索とボランティアの活用策の検討。 ◇図書室の利用者増及び大人向け企画の実施。 ◇備品の見直しと充実。 ◇施設・設備の定期点検・修繕による事故の未然防止と利用者の安全確保。 ◇狭隘なスペースから生じる駐車場のトラブル軽減と、抜本的な方策の検討。 ◇従事者の労働環境整理（雇用、報酬、定年等）。 ◇従事者の服務規律の遵守、明るく楽しい職場づくり。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
地域や様々な団体と連携した事業を多数実施しており、利用率の向上を達成している。また、地域の憩いの場づくり施設活用事業として、ロビーに自習学習スペースを常設し、若い世代の利用促進につなげている。利用者からの総合満足度、講座満足度共に高く、評価できる。 地域の憩いの場づくり施設活用事業の利用者数が非常に多いことから、今後ともサークル化や講座の受講につながる効果的な取組みを検討していただきたい。	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。