

## 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(896-2000)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

### 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、講習会等の開催、体育、各種野外活動等のレクリエーション活動の推進、その他の必要な事業を行うこと。 (2)一般の使用の供すること。		
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	<p>非公募</p> <p>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。</p>		
指定単位	<p>施設数:1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>		
業務の範囲	<p>(1) 統括管理業務</p> <p>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 事業の計画及び実施に関する業務</p> <p>(4) 施設の利用等に関する業務</p> <p>(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務</p>		
3 評価単位	<p>施設数:1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>		

## II 令和元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>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た。</p> <p>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。</p> <p>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。 アンケートを実施し、利用者さんからの意見を聞く機会を増やした。</p> <p>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加し子育てに関して意見交換を行った。</p> <p>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会の場となるよう、同世代の地域のボランティアさんと会話を楽しむ機会設けていた。 しかし参加する方が少なく12月で終了となった。今後代替えとなり、また多くの方が参加してもらえるような地域交流を企画していきたい。</p> <p>⑤ 地域の担い手の育成、ネットワークづくり 学校及び地域行事へ積極的に参加し、意見交換ネットワークづくりに取り組んだ。</p> <p>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。 フロアカーリングなど、多世代で参加できる地域交流を実施している。</p>	<p>▼ 職員の交代や新型コロナウイルスという特殊な状況もあったが、厚別西地区センターの管理運営に関わる基本情報を職員全員が理解し、共有できるように努め運営を遂行してきた。職員も自ら今出来る事を考え、積極的に意見を出し、日々の業務に取り組んでくれた。利用者、地域の方に声をかけ、積極的にコミュニケーションをはかり、地域に根付いた場所となるように全員で取り組んだ。</p>	A	B	C	D
	<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>情報を広く届け、全ての地域住民に利用の機会をつくる。</p> <p>▼ 貸室利用・「使用承認書取扱い要領」の順守による運用の徹底・利用者に対する丁寧な説明・預り予約の確定などに対する公平な抽選、説明連絡</p> <p>▼ 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掲示配付を積極的に実施・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。</p> <p>▼ 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。平等な利用となるよう、譲り合って利用する、団体での利用は遠慮いただく等のポスターを掲示し、利用に偏りが出ないように配慮している。囲碁開放についても和室Bを毎週土曜日開放し、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。ロビーが込み合った際には、自主学習の開放として、和室があいていた場合はそちらを利用してもらっている。</p> <p>▼ ロビーの利用地域の誰もが利用できる憩いの場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、子供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や期間限定でガーデンカフェを開催した。</p>	<p>▼ 貸室利用に関しては公平性を確保しながら丁寧にわかりやすく説明し、安全で有効に活用してもらえるような対応を心掛けた。</p> <p>▼ 地域住民へ講座や地域交流の開催などを幅広く周知し、変更があった場合にも速やかに情報が伝わるようポスターの貼替やHPの更新など、情報が確実に浸透するよう努力した。町内会館や、駅やバス亭など掲示出来る場所には素早い掲示を行った。</p>	<p>日ごろから利用者や地域の方に耳を傾けた丁寧な対応で信頼関係を着実に気づいている姿勢は評価できる。業務検査にて通帳と印鑑の保管を指導、その後速やかに改善されたことを確認済。引き続き適正な管理に努めていただきたい。</p>			

## ▽ 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事は地域住民・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。

▼館内各に節電のご協力とお願いのポスターを掲示し、貸室使用後冷暖の切替をこまめにした。

▼OA用紙、文具事務用品、照明、トイレ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用品を購

## ▽ 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・図書	事務・経理・図書	常勤	1
事務・図書	事務・図書・講座	事務・図書・講座	非常勤	6
図書司書	図書・講座	図書・講座	非常勤	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	3

▼無料開放は、利用の少ない時間や種目を見直し、運営協議会で新たな試みについて話し合った。中止等の連絡もその都度館内に貼り出し、速やかな周知を徹底した。

▼ロビーは小学生がカードゲームで利用したり、サークル終わりにお茶をしていたり、待ち合わせをしていたり多世代に使用していただいている。

▼節電に協力の掲示、消し忘れに対する注意書きの掲示や声かけを積極的に行っていたので、利用者も消灯や冷暖房の消し忘れが減っている。退室後は、速やかに職員が点検を行い、消し忘れ等に素早く対応し無駄が出ないように心掛けた。ボイラー劣化による水漏れが発生していた為、若干水道代があがっているが休館により使用量の減少があった。

▼仕様書に定められた人員を配置し、仕様書に基づいた業務内容を遂行している。

▼お互いの仕事を共有し、補助し合えるような体制づくりを心掛けた。職員も積極的に新しい事を覚える努力をし、また、一部の者だけに負担が偏らないよう配慮した。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼仕様書に基づいた業務から離脱しないよう、その都度確認し地域振興課と連携をとりながら職員の配置基準を厳守した。

▼研修計画に基づいて職員研修を実施した。

- ・7月 公共建造物シックハウス対策、警防連絡会議
- ・7月、11月 新人研修
- ・8月 リーダー研修
- ・10月 消費税対応勉強会/子育て支援ネットワーク意見交換会/防災研修会/厚生保護女性会ミニ集会
- ・11月 図書会/食育検討委員会
- ・12月 北海学園大学調査/警防情報連絡会議/危機管理研修
- ・1月 子育て支援ネットワーク後援会/防火管理実務講習会/メンタルヘルス
- ・2月 接遇マナー/環境マネジメントシステム

▼毎月1度、職員全員が集まり業務の話し合いをおこなっている。

▼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。

▼コロナウイルスによる時間短縮や、人員の勤務時間等、職員の安全確保を中心に、仕様書に反しない中での配置などを考慮して実施した。

▽ 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)

- 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
  - ⑪予約システム運用業務
- ・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 5月17日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度 事業報告</li> <li>・平成30年度利用者アンケート集計報告</li> <li>・令和元年度事業計画</li> <li>・その他意見交換</li> </ul>
第2回 7月19日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度 4月～6月 事業報告</li> <li>・令和元年度 4月～6月 講座・地域交流事業報告</li> <li>・令和元年度 7月以降 講座・地域交流事業予定</li> <li>・その他意見交換</li> </ul>
第3回 11月8日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度 7月～10月 事業報告</li> <li>・令和元年度 7月～10月 講座・地域交流事業報告</li> <li>・令和元年度 11月以降 講座・地域交流事業予定</li> <li>・その他意見交換</li> </ul>

▼各部署、仕事のスキルアップや業務の質の向上を目指し、様々な研修や会議に出来る限り参加するよう努めている。

▼月に1度の職員会議では、皆が積極的に意見を出し合いそれぞれの目線での気付きや、業務の簡素化、改善箇所などを話し合っている。利用者にも職員にもより良い環境作りの為に一人一人が自覚と責任を持って業務にあたっている。その為普段から、利用者の声をよく拾う、様子を伺う、コミュニケーションを積極的に図るなど、視野を広く持つことを意識している。

▼適正な業務の実施、履行確認をおこなっている。

▼また、普段から職員も不備がないかを注意し、不備があればすぐ業者に連絡し速やかに対応するよう心掛けている。

▼コロナ感染予防の為、3月は1か月間講座や行事、無料開放を自粛した。

▼無料開放の内容見直しなど地域の方の意見を参考にしながらセンター業務への理解を深めている。

▼メンバーの高齢化などで、活動ができなくなるサークルさんも増えてきている。メンバーが減り、先生への謝礼が支払えないという悩みも増えている。講座や体験会などを開催して、参加者が増えるようセンターも協力していきたい。

<p>第4回 3月6日(金) 中止</p>	<p>・令和元年度 7月～10月 事業報告 ・令和元年度 7月～10月 講座・地域交流事業報告 ・令和元年度 11月以降 講座・地域交流事業予定 ・その他意見交換 ※中止の為書面を配布・郵送にて報</p>	<p>たい。</p>
<p>&lt;協議会メンバー&gt; 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、紙袋ランタン実行委員長、厚別 西地区センター館長・及び副館長 12名</p>		<p>▼サークル代表の うち1名が、サー クル活動休止により 別の方へと3月から 変更となった。</p>
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p>		<p>▼業務検査の指摘 を受け、通帳・印鑑 の保管が一部不適 切だったため改善し た。今後、規定に基 づき逸脱しないよう 管理を徹底してい く。</p>
<p>▼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。 ▼指定管理業務に係わる収支については、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。 ▼現金等の管理は、業務検査の指摘により一部不 適切だった為改善した。改善報告書を提出し、職員 にも指導を徹底し、適切な管理水準を満たすように した。</p>		<p>▼日常から、利用 者とのコミュニケー ションは重視してお り、声掛けなどを積 極的に行い、職員 に利用者の声が届 きやすい関係性を 築けるよう努めてい る。些細な事でも、 気軽に相談できる よう窓口はつねに 風通しをよくするよ う心掛けている。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p>		<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>▼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おり、内容は必ず 職員が目を通し、話し合うようにしている。 ▼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。 ▼窓口業務において、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行い、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民 生委員などと連携し適切な対応を実施している。</p>		<p>▼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。</p>
<p>▼日常業務に関しては、勤務した職員が日報を作成 している。 ▼2月に利用者アンケートを実施し、その結果を職員 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 て対応を出来るものはすぐに実施している。 ▼講座・地域交流事業の際に参加者に対してアン ケートを実施し、その中で参加者の満足度・要望・意 見を集め、次の企画の参考にしていく。 ▼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・経理関係書類 等は定められた保管期間に従い保管している。 ▼令和元年度に受けた検査 実施検査 12月25日、3月30日</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼雇い入れ時に健康診断の提出を厳守している。</li> <li>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</li> <li>▼メンタルヘルス研修を受講し、職場もメンタルヘルス対策に取り組んでいる。</li> </ul>	<p>▼就業規則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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">協定書に定めるとおり適正に実施されている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定めるとおり適正に実施されている。							
A	B	C	D												
協定書に定めるとおり適正に実施されている。															
<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"> <li>▼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している。</li> <li>▼拾得物扱いについては、台帳に日時・場・特徴などを記載し職員全員がわかるようにしており、いつ問い合わせがきても対応できるようサービス向上を努めた。また、引き取りが来ない拾得物については年に2回、館内に展示し、持ち主がみつかるよう努めている。</li> <li>▼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「厚別西地区センター」として講座・事業参加者のレクリエーション保険に加入。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼警備・保守点検、定期清掃などは第三者委託により実施。</li> <li>▼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対応している。</li> <li>▼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。</li> <li>▼備品委については、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。</li> <li>▼敷地内や玄関のガーデニングを職員自らがを行い、利用者が気持ちよく入館できるよう心がけている。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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・避難訓練を実施している。また夜間職員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。</li> <li>12月5日～自主防災訓練実施(職員13名参加)</li> <li>3月はコロナの影響で中止になったため、防火・避難訓練マニュアルを職員全員が閲覧する事で代替とした。</li> <li>▼その他、地域の防火訓練等にも積極的に参加している</li> <li>7/12 第1回警防情報連絡会議</li> <li>8/21 防火管理セミナー</li> <li>10/26 厚別西厚信会 防災研修</li> <li>12/13 第2回警防情報連絡会議</li> <li>2/7 令和元年度防火管理実務講習会</li> <li>▼AEDはバッテリー充電状況を毎日点検記録している。</li> <li>▼防災 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。</li> </ul>	<p>▼施設内、敷地内を巡回し、ゴミ拾いや安全確認を励行した。</p> <p>▼危険と思われるものには、写真付きの注意事項などを貼り出す等、安全管理を徹底した。</p> <p>▼3月の休館中を利用し、備品管理を実施した。より管理しやすいために机や椅子に部屋ごとに色分けしたシールを貼ったり、不用品の廃棄などをして館内の備品等のチェックを行った。</p> <p>▼破損などで利用者に危険が伴わないよう、破損個所がないかどうか、日々職員が確認するよう努めている。</p> <p>▼消化器の使用期限の確認や、非常口周辺の除雪など、安全確保の為に徹底した。</p> <p>▼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施した。</p> <p>▼沢山の利用者に参加してもらえよう、避難訓練は毎回曜日を変え、違うサークルの方に参加してもらえように配慮して計画をたてている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">協定書に定めるとおり適正に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">協定の範囲を超える外構緑地管理(敷地や玄関のガーデニングによる利用者へのもてなし)や、利用者参加型防災自主訓練の実施は高く評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定めるとおり適正に実施されている。				協定の範囲を超える外構緑地管理(敷地や玄関のガーデニングによる利用者へのもてなし)や、利用者参加型防災自主訓練の実施は高く評価できる。			
A	B	C	D												
協定書に定めるとおり適正に実施されている。															
協定の範囲を超える外構緑地管理(敷地や玄関のガーデニングによる利用者へのもてなし)や、利用者参加型防災自主訓練の実施は高く評価できる。															

## (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

	令和元年度計画	令和元年度実施
種目	18	16
回数	35	30
受講生数	175	158

講座名	募集人数	参加人数	達成率%	理解度%	満足度%
DIY木製三段ディスプレイラック作り講座	18	11	61%	100%	100%
ペットボトルキャップブローチ作り講座	11	5	45%	100%	100%
レンジで簡単和菓子作り講座	11	12	109%	100%	100%
自家製堆肥の作り方教えます講座	11	12	109%	100%	100%
ハーバリウム仏花講座	11	6	55%	100%	100%
咲織講座	9	6	67%	100%	100%
科学工作教室ラジオ作り講座	7	8	114%	100%	100%
初心者マージャン講座	11	15	136%	100%	100%
カラークラフト講座	11	9	82%	100%	100%
レンジで簡単和菓子作り講座	11	13	118%	100%	100%
毛糸で作るクリスマスリース講座	9	8	89%	100%	100%
手打ちそば体験講座	11	23	209%	100%	100%
お好みの色で塗って遊べる！けん玉講座	9	15	167%	100%	100%
本場中国水餃子講座	9	9	100%	100%	100%
新春書初め講座	18	6	33%	100%	100%
やさしい代謝アップ体操講座	30	中止			

▼利用者の高齢化によりサークルも減っており、それに伴い講座の参加者も減退している。参加したいが、自分のサークルと時間がかぶっていて参加出来ないという声も多かったので、今後は日程なども含め検討していきたい。

▼その中でも、子供向け講座は人気だった。自由研究に苦勞している家庭も多いので、自由研究として使えるものは保護者の方もありがたいようだ。

▼現在センターで活動されているサークルさんから人数が減っているため講座を開催してほしいとの声が多いので次年度は「サークル応援枠」として、希望サークルを集い随時開催していく予定。第1弾となった「代謝アップ講座」が、活動自粛期間だったため中止になってしまったのでまた時期をずらしての開催を計画したい。

▼ここ数年、恒例となっている「そば打ち」は毎回定員が倍近くなるので次回からは最初から2部制で検討したい。

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

協定書に定めるとおり適正に実施されている。

＜区民講座・地域交流事業＞  
受講者数は減少しているものの、依然受講者数は多く、受講者数達成率・理解度・満足とも非常に高い水準にある。サークル活動に繋がる講座の実施も評価できる。地域交流事業の実施にあたっては、地域住民・団体と連携し、地域に根付いた活動を企画運営していること及び幅広い内容を展開することで多世代の参加が可能となっている点が特に評価できる。受講者数が少ない講座・事業については、区民のニーズを的確に捉え、内容を充実させることに期待する。

＜開放事業＞  
事業数を確保することでより多くの区民に門戸が開かれる。また、ファミリー向け事業や自習学習室設置により、若い世代の利用が期待できることが評価できる。

＜図書業務＞  
来館者、貸出冊数、新規登録者数が年々減少している。利用促進を図るため、創意工夫による企画及び積極的な広報活動に努めること。

## ▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	令和元年度計画	令和元年度実施
種目	27	27
回数	134	129
受講生数		3,275

事業名	参加見込み人数	参加実数	達成率%
「ぐるんぱ」お話し会	120	158	132%
ふまねっと	220	249	113%
お楽しみサロン	90	15	17%
フロアカーリング	128	76	59%
厚西ジム	123	110	89%
うたごえサロン	135	115	85%
ガーデンカフェ	50	47	94%
親睦麻雀大会	80	83	104%
フリーマーケット	54	54	100%
こども夏まつり	600	850	142%
タイムスリップコンサート	130	134	103%
ミニバレー大会	24	24	100%
卓球大会	36	36	100%
フォトサークル作品展示	100	150	150%
パッチワーク作品展示	100	180	180%
桂三段チャリティー落語	50	46	92%
懐かしのフォークソング	40	新型コロナウイルスの影響により中止	
健康フェスタ	40	25	63%
星空観望会	50	97	194%
文化祭	800	800	100%
ランタンフェスティバル	500	悪天候の為短縮	
三世代交流カルタ大会	100	110	110%
厚西食堂	30	新型コロナウイルスの影響により中止	
演芸大会	150	新型コロナウイルスの影響により中止	

▼うたごえサロン、ふまねっとは参加者が増加している。お楽しみサロンは参加者が少ない為内容を見直し、簡単体操を取り入れたり、脳トレなども組み込んでみたりと工夫してみたが人数は増えず、ボランティアさん達の負担も考慮し12月で開催を終了した。次に変わる、新しい地域交流を模索中だが、ひきこもりがちな独居老人がターゲットというのは難しいと実感した。

▼今回、初の試みとして地域食堂を計画していた。介護予防の方をはじめ食改の方、地域の方など沢山の方に賛同いただき、計画していただけに大変残念な思いだ。チラシを見たサークルの先生も、食事の準備中、あいた時間に大人も楽しめる英語で紙芝居の読み聞かせを提案してくれたり、折り紙サークルの方も折り紙を教えてくれたり、また地域の方は調理を手伝うと申し出てくれたり、本当に沢山の方が関わってくれる予定だったので、皆さんの安全が確保されたら是非いつか実現したいと思う。

▼ランタンフェスティバルは、6回目で初の悪天候だった。ギリギリまで実行委員会で検討し開催したがやはり雨が強くなってきて途中で開催中止にした。せっかく沢山の方に作っていただいたランタンが雨に濡れてしまって申し訳なかった。早めの判断も必要だった。



## ▽地域の憩いの場づくり施設活用事業

	令和元年度計画	令和元年度実施
種目	7	7
回数	336	261
参加人数		2,570

種目	回数	目標数	利用者	達成率
		人数	人数	
ファミリー開放 (バドミントン・卓球)	50	2,000	584	29%
バスケット	15	180	87	48%
囲碁・将棋	72	1,000	780	78%
ミニバレー	40	900	726	81%
バドミントン	20	80	25	31%
卓球	18	450	268	60%
自主学習	46	60	100	167%

## ▽図書業務

	30年度	元年度	増減
開室日数	278	250	▲ 28
貸出数	99,746	82,132	▲ 17,614
返却数	100,527	83,510	▲ 17,017
レファレンス件数	486	709	223

▼運営協議会でもたびたび話題になっており、バドミントン開放の利用が少ないので種目の見直しを図っている。囲碁は行事などで中止になる事も多いが安定した人数が利用してくれている。

▼混み合った場合に、平等に利用が出来るように注意書きのポスターを貼り出し、利用者同士がトラブルにならないよう配慮した。靴の掃き間違いにも、注意を促す貼り紙をした。もし、困った事が起きた場合は職員に声をかけるよう促している。

▼自主学習は、部屋が空いている限り場所がない時は職員の方から声掛けをし、部屋を使える旨を説明し利用してもらっている。

▼3月の閉室の影響もあるが、貸出・返却共に減少。レファレンスに関しては、職員に声をかけやすい雰囲気づくりなどを意識した。

## ・月別テーマ展示の実施状況

月	テーマ	開催期間
4	・大人になった今だからこそ楽しんでほしい「青春小説」 ・朝ごはん革命 ・うさぎ は おすき？	3/23～4/26
5	・鳥の声に耳をすます ・春の行楽シーズン ・春を見つけに外に出よう	4/27～5/23
6	・過去へ未来へタイムトラベル ・外国語を学ぶ	5/25～6/27
7	・上半期「文学賞受賞小説」 ・おつまみレシピ ・昆虫の絵本の特集	7/1～7/31
8	・2019 夏に関係する小説集 ・麺類のレシピ集 ・星空に関する絵本の特集	8/1～8/31
9	・警察の小説特集 ・野菜のレシピ集 ・汽車・電車に関する絵本	9/1～9/30
10	・食べ物エッセイ特集 ・和のしきたり、しょくじ、しつらえ ・日本のお話特集	10/1～10/31
11	・ミステリー大賞受賞作品 ・野菜料理特集 ・ゆきがふったら	11/1～11/30
12	・冬に読みたい小説 ・おせちとおもてなし料理 ・クリスマスの絵本	12/1～12/31
1	・月間ランキング ・身体の温まるレシピ本 ・千支ネズミの本	2/9～1/31
2	・月間ランキング ・好きな作家、作品利用者アンケート結果発表 ・ネコに関する絵本の特集	2/1～2/29
3	※ 休室	3/1～3/31

▼利用者の方が見やすいように一部の本の配置を移動したり、興味を持ってもらえるよう展示も利用者アンケートを実施したりした。利用者増加につながるよう職員同士話し合い、出来る事からどんどん積極的に取り組むようにしている。

▼ワーカーズコープの館同士が集まる図書会を半年に1度実施している。厚別西は図書職員全員が経験が浅い為、普段疑問に思っている事や、分からない事、展示や講座、イベントなどについても各館の様子を教えてもらい、参考にさせてもらっている。他に本に関わる講座や講習会があれば、職員が積極的に参加し、一人一人のスキルアップも目指していきたい。

▼今後も利用者の声を積極的に拾い、貸出冊数が増加するよう努力をしていく。新しい本を読みたい方が多いのでHP以外の周知方法(図書だよりの発行など)様々な角度からきりこんでいきたい。

▽ 区民講座に関する情報収集及び提供業務  
 ▼講座終了時に参加者に対し、参加した講座の内容、何でこの講座を知ったか、講座の希望日時、次回希望する講座等のアンケートを実施し、今後の参考にしている。

▽ 地域交流事業に関する市民の自主活動及び交流の支援業務  
 ▼センター内にとどまらず、町内・介護予防センター・食の安全推進委員会などと連携し、活動の場を探している人、どういう活動をしたいかなど情報交換や意見交換を積極的に行い、連携を取り、センターの地域交流事業として場所の提供や行事の企画など積極的に行っている。

▽ 図書に関する市民の自主活動及び交流の支援業務  
 ▼週に1度ボランティアの方が来ていて、本の整理やシール貼り、ハンコ押しなど1時間ほど作業をしていただいている。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
ホール	件数(件)	1,086	1,008	955
	人数(人)	25,178	24,000	22,059
	稼働率(%)	82.3	75.6	74.0
和室	件数(件)	1,281	963	1,020
	人数(人)	16,208	15,000	11,545
	稼働率(%)	60.3	40.6	48.6
集会室	件数(件)	1,353	1,268	1,198
	人数(人)	17,326	17,000	17,693
	稼働率(%)	62.4	59.7	55.4
実習室	件数(件)	487	411	484
	人数(人)	3,570	3,500	3,387
	稼働率(%)	44.6	37.6	45.4
計	件数(件)	4,207	3,204	3,657
	人数(人)	62,282	60,000	54,684
	稼働率(%)	60.3	45.6	54.6

▽ 不承認0件、取消し132件、減免0件、還付0件  
 ※取り消し132件中126件はコロナ関連によるもの

▽利用促進の取り組み

- ▼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)
- ▼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して声をかけている。

▼コロナウイルスの影響により、異例の事態となった。センターとしても利用者、職員の安全を第一に優先し、ロビーの使用禁止や講座等の自粛など早期の対応を心掛けた。その中で、実習室の稼働率が増えているのは、やはり数年前から検討していたエアコンの取り付けがやっと実現出来た事が大きい。高齢者の方の利用が多いため近年は北海道でも夏は猛暑日が多く熱中症が心配されるため良かったと思う。和室は麻雀での使用が多く、密集する為早期に強い自粛をお願いした。

▼新規の利用も増えてきている。平日の昼間はほぼ満室が多いので、曜日や時間をずらすなどして少しでも多くの方に利用案内ができるよう配慮している。

A	B	C	D
協定書に定めるとおり適正に実施されている。新型コロナウイルスの対応では、利用者ときめ細やかに対話し、利用者の視点に立って柔軟に対応したことは高く評価できる。一方、施設稼働率は減少傾向にあり、特に和室や実習室の稼働率が低いことから、サークル結成に繋がる取組や幅広い世代の利用に向けた広報手段の検討など、利用促進に努めていただきたい。			

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼厚別西センターだより～年12回発行 ▼厚別西地区連合町内会の回覧 ▼「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「ふりっぼー」にて、講座・地域交流事業の案内を掲載 ▼地域のミニコミ誌(れじおん、とらいふる、まんまる新聞)に掲載してPR。 ▼ホームページにて講座・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、目の不自由な方へ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に注意している。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、見やすいような配色を心掛けている。 ▼インターネットシステムにて空き状況を確認する事ができる。 ▼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階に掲示板にて講座、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、近隣スポーツ少年団の団員募集ポスター、近隣学校の学校祭等のお知らせポスターなどを掲示している。 ▼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。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。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>▼介護予防などと連携し、行事などを活動の中で宣伝してもらったり、介護予防のチラシをセンター窓口に置くなど協力体制でお互いの周知の幅を広げている。講座などに参加の際には、アンケートと一緒に他の講座の手配りチラシなども配布し参加を呼び掛けた。 ▼新しく厚別駅前に掲示板ができ、厚信会に鍵を借りればポスターを掲示できるようになった。駅はやはり人の目につくので、利用させてもらっている。利用者の中にも駅のポスターを見たという問い合わせもくるようになった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">           協定書に定めるとおり適正に実施されている。新たな広報手段を取り入れたことは評価できる。ホームページは様々な配慮がなされてはいるが、要求水準に定める努力規定に取り組むよう期待する。         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定めるとおり適正に実施されている。新たな広報手段を取り入れたことは評価できる。ホームページは様々な配慮がなされてはいるが、要求水準に定める努力規定に取り組むよう期待する。															
A	B	C	D																				
協定書に定めるとおり適正に実施されている。新たな広報手段を取り入れたことは評価できる。ホームページは様々な配慮がなされてはいるが、要求水準に定める努力規定に取り組むよう期待する。																							
<p>2 自主事業その他</p>																							
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 古紙回収等自主事業</p> <table border="1"> <tr> <td>令和元年度 古紙回収収益</td> <td>151,730</td> </tr> <tr> <td>自動販売機</td> <td>86,743</td> </tr> </table> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼夜間警備業務、電気設備点検、防災設備点検、空調設備、自動ドア点検、除排雪、エレベーター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、交流事時も販売をお願いしている。</p>	令和元年度 古紙回収収益	151,730	自動販売機	86,743	<p>▼回収ボックスの周知が広がっているため、利用も増えてきている。1週間に1度の回収では追いつかず、追加で来てもらう事もあった。 ▼パン販売もだいぶ定着し、利用者以外にもパンの購入の為に来方もいる。曜日が決まっているので、利用者さんと販売員さんも顔見知りになり、事前に予約を入れている事もあるようだ。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">           適正に実施し、利益還元により利用者サービス向上に努めている。市内企業の活用の他、積極的に福祉団体を利用している点は評価できる。         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適正に実施し、利益還元により利用者サービス向上に努めている。市内企業の活用の他、積極的に福祉団体を利用している点は評価できる。				<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>	A	B	C	D				
令和元年度 古紙回収収益	151,730																						
自動販売機	86,743																						
A	B	C	D																				
適正に実施し、利益還元により利用者サービス向上に努めている。市内企業の活用の他、積極的に福祉団体を利用している点は評価できる。																							
A	B	C	D																				

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 2月1日～2月29日 ▼設問数22 全対象者に対して同一質問で実施 ▼配布部数330枚 回収部数 310枚 回収率 93.9%
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの手を拭く紙(風)がほしい。</li> <li>・利用料金が他の施設に比べて高い。</li> <li>・昼の部は空気が少ないので、前半、後半に分けてほしい。</li> <li>・無料開放でウォーキングをしたい。(2)</li> <li>・ホールにコート掛けがほしい。</li> <li>・キャンセル出来ないので予約しにくい。</li> <li>・ポットの蓋が、外せる洗しやすい物にしてほしい。</li> <li>・駐車場が混みがちで、狭い(8)</li> <li>・貸室の予約が面倒です。簡単にしてほしい。</li> <li>・文化祭の時、音響機械がうたいづらい。</li> <li>・無料のWi-Fiがあればよい。</li> <li>・トイレが綺麗で気持ちが良いです。</li> <li>・講座に楽しく参加している。今後も多様な講座を開いてください。</li> <li>・清潔感があって、良い施設だと思う。</li> <li>・アイスの自販機があればよい。</li> <li>・とても利用しやすい。</li> <li>・皆さん親切にしてくれてありがたいです。</li> <li>・図書室は、ポスター・展示など工夫がしてあって良いと思う。</li> <li>・図書の本をもう少し増やしてほしい。</li> <li>・対応がいつも親切です(図書)</li> <li>・図書室の三角机で新聞を読む人が多い。専用席で読んでほしい。</li> <li>・月曜しか来館出来ない為、図書室は月曜日休日のため利用できない。</li> </ul>
利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室の料金、予約方法、時間割につきましては札幌市で統一されていますので、当センターで変更等はできませんのでご了承下さい。</li> <li>・トイレの備品につきましては、今後の参考とさせていただきます。</li> <li>・コート掛けは、置き場所などを考慮し検討させていただきます。</li> <li>・ポットは、少しずつ購入していきたいと思っております。</li> <li>・音響の不具合の件では、皆様にご迷惑おかけしております。早急に検討していきたいと思っております。</li> <li>・駐車場に関しましては限られたスペースしかなく皆様にご不便おかけしております。ご理解とご協力お願いいたします。</li> <li>・自動販売機はスペースが限られる為、現状となります。ご理解下さい。</li> <li>・図書室の休室に関しましては、中央図書館で定められた通りとなっております。ご了承ください。</li> <li>・図書室は、毎月20～30冊の本が新しく入っています。HPの新刊案内に一部のせてありますのでご覧ください。また、新しく寄贈いただいた本のコーナーもございますので是非ご利用いただければと思います。</li> <li>・新聞閲覧席は1席しか無い為、三角机で閲覧される方が居る場合もございますが、ご理解とご協力お願いいたします。</li> </ul>

▼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	174	57.6
②良い	99	32.8
③普通	28	9.3
④あまり良くない	0	0.0
⑤悪い	1	0.3

▼図書事業(Q. 図書室を日頃どの位利用になっていますか?)

▼今回のアンケートで見えてきたのが、図書利用の方は図書室だけをご利用される方が多く、サークルに来ている方も逆に図書を利用した事がない方が多い。どちらも利用していただく為に図書室内でも講座や地域交流の案内を積極的に行い、逆に講座などに来た方も図書室に寄って帰ってもらえるよう、双方の周知をもっと広げていく課題が出来た。

▼職員が入れ替わるにつれ、利用者さんの方が館内の事を知っているという事も増えてきた。お花のお世話の仕方を教えて下さったり、ロビーの座布団をご厚意で寄付していただいたり、温かい利用者の方が多いのですがそれに甘える事なく様々な意見に関しても真摯に受け止め、今後も丁寧な対応を心掛けていきたい。

▼アンケート結果は一階ロビーにある掲示板に貼り出した。

▼日々、丁寧な対応を心掛け、利用者の方とのコミュニケーションも積極的にとるよう心がけている。

A	B	C	D
要求水準について、全ての項目で10ポイント以上回る結果となっている。			

回 答	回答数	比率%
①週数回	14	6.6
②月数回	66	31.0
③ほとんど利用しない	133	62.4

▼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%
①とても良い	105	39.6
②良い	113	42.6
③普通	40	15.1
④あまり良くない	6	2.3
⑤悪い	1	0.4

▼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とても良い	105	57.1
②良い	64	34.8
③普通	13	7.1
④あまり良くなかった	1	0.5
⑤良くなかった	1	0.5

▼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	155	44.2
②公共交通機関	19	5.4
③自転車	34	9.7
④徒歩	139	39.6
⑤その他	4	1.1

▼清掃(Q. 館内の清掃状況についてお聞きます)

回 答	回答数	比率%
①とても良い	137	51.7
②良い	96	36.2
③普通	29	10.9
④あまり良くない	2	0.8
⑤悪い	1	0.4

▼サークル利用者の方は、図書の利用が少ないことが判明した。今後は、図書室も利用していただけるよう図書だよりの発行も検討していきたい。

▼清掃の方が、丁寧に掃除をしてくれているのでいつもきれいだと思う。今回、コロナが流行りだした頃に利用者の方から、コロナに関わらずトイレトイレットペーパーの三角折は不衛生だからやめてほしいとの指摘を受け、その旨トイレに掲示した。

▼なかなか、ニーズにあった講座を見つかる事ができていないが色々な目線から狭い分野に留まらず幅広い目線で内容を検討していく。

▼昨年アンケートと比べると、自動車の利用が減り、徒歩の方が増えている。曜日によっては混んではいるが、図書用の短時間用の駐車スペースの設置により効率もよくなり、依然と比べると混み具合も緩和されたように思える。

▼昨年に比べると数字が下がってしまった。清掃職員に関わらず職員全員で、気づいた部分はすぐにきれいにしよう心がけていきたい。

▼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	140	52.8
②利用したい	97	36.6
③どちらかといえば利用したい	21	7.9
④どちらでもない	7	2.6
⑤利用したくない	0	0.0

▼沢山の方に利用して頂けるよう、多世代が楽しめる様々な企画を考案し、気持ちよく利用できるよう館内はもちろん館外も見回りを増やし、安全で楽しく利用できるよう活動していく。

#### 4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	34,307	35,519	1,212
指定管理業務収入	34,127	35,281	1,154
指定管理費	26,477	26,477	0
利用料金	6,650	7,186	536
その他	1,000	1,618	618
自主事業収入	180	238	58
支出	34,077	35,276	1,199
指定管理業務支出	34,057	35,276	1,219
自主事業支出	20	0	▲ 20
収入-支出	230	243	13
利益還元	180	192	12
法人税等	50	21	▲ 29
純利益	0	1	1

【参考】	R1決算	内容
指定管理業務による利益還元	192	下記のとおり

▼指定管理業務による利益還元(192千円)

備品購入(冷風扇、掃除機、冷蔵庫等)の購入

▼自主事業による利益還元(222千円)

実習室へのエアコン設置等

A B C D  
安定した財政運営である。計画時よりも支出が増額となっているため、経費節減に努め利用者へ還元されることを期待する。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼特定非営利活動法人ワーカーズコープは、全国に拠点を持つ共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でき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、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

▼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。

▼情報公開にう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
<p>▼2年連続館長が入れ替わり、なかなか職員が定着しない。そのような状況で、講座や地域交流に対する余力がなく、行事に関しても内容を膨らませるのが厳しい状況だった。ここ数年講座も定員割れが多く、利用者のニーズにあった講座を模索中である。地域交流も例年通りのものしか実施出来ず、活発な活動が出来た1年ではなかった。</p> <p>▼お楽しみサロンは地域のこもりがちの方に、家から出てきてほしい、何気ない日常のお喋りをしてリラックスして楽しんでほしいというコンセプトだったが、なかなか参加者が増えなかった。内容の見直しをはかり、名前も「おしゃべりサロン」から「お楽しみサロン」に変更し、お喋り以外にも脳トレや簡単な体操なども取り入れ、介護予防の方にも一時的に参加してもらったり色々としたが参加者は増えなかった。毎月6～8名の方がボランティアに来てくれていたが参加者が0の月もあった。ボランティアさんとも話し合いを重ね、負担を考え昨年12月で終了した。今の厚別西地区のニーズにあった内容を検討し、多くの方が参加してくれるような交流事業を今後検討していく。</p> <p>▼数年前から検討していたエアコンが、やっと実習室につける事ができた。自粛期間があったにも関わらず、実習室は稼働がわずかだが増えている。エアコンの影響があると思わざるを得ない。高齢者の熱中症は年々増えており、安心して利用いただくためにも必要だった。和室には、まだエアコンがついておらず、また和室は麻雀での利用頻度が高いため人数も多く早急な対応が望まれる。今後の課題として、優先順位は高い。それにより、稼働も増えると予想できる。</p> <p>▼今回、残念ながら中止になってしまったが初めての「地域食堂」への取り組みは大変意味があった。予想を上回る反響があり、協力を申し出てくれる方も沢山いた。多世代が交流でき、みんなで食事を作り、楽しめるというビジョンが明確で利用者にも伝わりやすかったのだと思う。こういった新しい試みも臆する事なく、積極的に取り組んでいき利用者さんにもどんどん相談したり、提案してもらったり、センターを中心に様々な輪が広がるような拠点となるよう活動していきたい。活動の場がなく、元気を持って余している高齢者の方も沢山いると思うので、そういった方が活躍できる場所づくりに貢献していきたい。</p>	<p>▼新型コロナウイルスの影響で、異例の状況におかれている。現時点では、終息が見えず、ただただ不安が募る毎日を過ごしている。今はこの状況で出来る事を模索し、まずは何より利用者と職員の安全確保を最優先に慎重に状況を見守りつつ総合的に判断していく。</p> <p>▼3月から中止になった講座や行事は、安全が確保できるとなったら改めて開催できるよう検討していきたい。あまり休室が続くと、以前のようにサークルさん皆が戻って来てくれるかの不安もある。サークルが楽しみに生活されていた方は、気持ちが落ち込んでいないかが心配だ。休館延長の連絡などで、電話をかけた時に少しでも皆さんの様子が伺えると安心する。職員の健康を心配して下さる方も多くいるので大変ありがたく思う。休みが明けたら、元気に会いましょう！とお声掛けしてくれる利用者さんもいるので大変励みになる。</p> <p>▼このような状況で正直予定が立たないが、開館した際には、皆さんが安心して利用できるよう消毒の徹底や、換気を促すなど、自分達が出来る事をやっていきたい。今後の講座や地域交流については慎重に検討していく。文化祭はサークルさんからアンケートを取るなどして、開催の有無を決めていきたい。</p> <p>▼利用が少ない無料開放の内容見直しで、介護予防とのタイアップ企画で「歯っぴいスマイル体操」と、「男の筋トレ」も計画していた。今年度は難しいかもしれないが、今後の開催予定として計画には入れていきたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>常に利用者や地域の方の声に耳を傾けた丁寧な対応により信頼関係を築き、結果独自の地域連携事業に結びついていること、多世代が参加可能な事業の展開は高く評価できる。また、利用者満足度も非常に高く、引き続き地域に根差した取り組みを積極的に取り入れていただきたい。</p>	<p>・通帳と印鑑は引き続き適正に保管すること。</p> <p>・施設稼働率向上に向け、引き続きサークル結成に結び付く取組の他、施設利用の少ない世代のニーズ調査・広報手段を検討し、新規利用者の獲得に努めること。</p>