

## 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 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)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 地域に親しまれ、愛されるセンターを目指す</li> <li>2 持続的な安定経営のための財政基盤の強化を目指す</li> <li>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</li> <li>4 豊かな生活支援のための魅力的な事業を展開する</li> <li>5 施設運営の透明化に努める</li> </ol>	<p>・施設の設置目的及び管理運営の基本方針を職員全員が踏まえ、質の高い市民サービスの提供、施設運営の透明化に努めた。特に、事業運営については、会報やホームページ、館内掲示等を通じて積極的に情報提供を行った。</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>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 札幌市区民センター条例の誠実な遵守</li> <li>2 多様な利用層への配慮</li> <li>3 ライフワークの多様化への対応</li> <li>4 周知・PR手段の工夫による利用機会の拡充</li> </ol>	<p>・様々な世代や各層の地域住民が等しくサービスを享受し、その福祉の増進に寄与できるよう、貸室・講座・図書等何れの業務についても、公平・公正の確保を重点として対応した。</p>	<p>協定書に定めるとおり適正に実施されている。</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。</p>	<p>・地球温暖化対策及び環境配慮について、職員全員が常に意識を持ち、利用者の協力も得ながら、電気・ガス、水道の節約、ゴミの減量のほか、印刷用紙の節約、エコ対応用紙の使用などに取り組んだ。</p>					
	<p>▽ 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)</p> <p>▼4月に統括責任者の交代があった。                      ▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。また、統括責任者が札幌市との協議等を一元的に対応した。                      ▼ミーティングを通じて、各自の業務分担や指揮命令系統を確認し、安定した管理運営体制の維持に努めた。                      ▼当初の年間研修計画に基づき職員研修を実施し、受講後は結果報告書の提出を求めた。</p>	<p>・定例ミーティング等を通じ、緊急時の業務分担や連絡体制について意思統一を図っている。</p>					

▼労働関係法の改正等による新制度の導入に適合するため、雇用期間及び雇用限度(定年)の延長、並びに年次有給休暇の有効活用のため同休暇の時間単位付与について、職員就業規則に明文の規定を追加した。(令和元年4月)  
 ▼パート職員の年次休暇取得時の補充及び日・祝日の1人体制解消のため、平成30年度導入した特別臨時職員を継続雇用し、宿日直業務の2人体制を確立することができた。  
 ▼コミュニケーションを通じた職場の活性化を図るため、ミーティングの定例化に努めた。

・職員全体のモチベーションやスキル向上のため、有益な研修成果は受講者以外の職員も共有している。  
 ・令和2年2月下旬以降年度内は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部未実施の研修があった。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼地域に親しまれ一層の利用促進を図るため、定例ミーティング等を通じ、日常的に業務の見直し・改善に取り組んでいる。  
 ▼利用者に対し迅速かつ公平に対応すべく組織内の情報共有に努め、貸室業務・講座実施、図書室業務等に対応している。  
 ▼駐車場が狭隘なため苦情・要望が少なくないが、館内表示に加え、特に、開放事業利用者(卓球・囲碁将棋)に対してマイカー自粛への協力を要請したことで、駐車場の混雑緩和に一定の効果があった。  
 ▼令和2年4月以降の改修工事に伴う休館及び仮事務所移転について、定例サークルの代表者には文書通知を、一般来館者には館内周知を行うなど、利用者層に柔軟に対応したことで円滑に移行することができた。  
 ▼新型コロナウイルスの感染拡大防止による業務縮小や休館について、チラシ、ホームページ等により適切に周知を図った。

・利用者に対し公平・公正な対応を念頭に業務に従事しており、アンケート結果では利用者の信頼度、満足度は高い。  
 ・新型コロナウイルスの感染拡大防止による休館時は、事前アナウンスを徹底し利用者間で大きな混乱は見られなかった。

▽ 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)

▼清掃及び警備業務は第三者に対し委託実施し、緊密な連携・監督のもと、仕様書に基づき適正に業務が執行されている。  
 受託者と必要に応じ随時打合せを行い、検査・履行確認を的確に実施している。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た。

・業務仕様書に沿って適正に業務が確保された。特に清掃に関して、施設全体が衛生的であるとの評価が利用者アンケートに見られた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 8月21日	【札幌市・指定管理者(館長会議)】 ・4～6月分の業務実績報告 ・アンケート調査報告 ・各施設の課題等の情報共有 ・厚別区からの連絡事項
第2回 12月11日	【札幌市・指定管理者(館長会議)】 ・7～10月分の業務実績報告 ・厚別区からの連絡事項
第3回 2月21日	【運営協議会】 ・業務実績報告及び意見交換等 ・文化祭等のアンケート結果報告 ・地域の憩いの場づくり施設活用事業について ・その他、改修工事、物品・庁舎管理、新型コロナウイルス感染拡大防止対応等について

・平成22年度に運営協議会を設立。年4回の開催としている。会議では業務報告や利用者アンケートなどを議題に意見交換を実施している他、指定管理者業務にかかる重点課題について協議している。協議結果については、施設内に掲示し、広く利用者に周知している。

	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">第4回</td> <td>【札幌市・指定管理者(館長会議)】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため会議開催を中止(書面審議) ・11月～1月分の業務実績報告</td> </tr> <tr> <td colspan="2">                 &lt;運営協議会メンバー&gt;厚別南町内会連合会、青葉自治連合会、利用者団体(2)、札幌市厚別区地域振興課(3)、当地区センター運営委員会(4)             </td> </tr> </table> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼資金管理については、税理士に委託し会計処理の確認、監査、点検を行っている。</li> <li>▼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。</li> </ul> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼要望、苦情等の事例については、個人情報取り扱いに留意して案件毎に内容及び対応の経緯・結果をデータベース化し、職員間で情報共有している。</li> <li>▼遭遇マニュアルを周知・徹底するほか、利用者対応にあたり必要な情報は職員間で共有し、苦情等の未然防止にも努めている。</li> <li>▼札幌市に対する要望・意見は、必要に応じ札幌市の関係部に報告した。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼業務の実施に関する記録・帳簿等を整備し、保管・管理している。</li> <li>▼利用者アンケートを実施し、調査結果は地区センター内ロビーに一定期間掲示した。</li> <li>▼利用者アンケート及び講座開催毎に行うアンケート調査では、利用者の満足度等を測定する他、要望を踏まえて講座やイベントの方向性を探り、業務の管理運営に役立てた。</li> <li>▼札幌市の各種検査・監査について、誠実に対応した。</li> </ul>	第4回	【札幌市・指定管理者(館長会議)】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため会議開催を中止(書面審議) ・11月～1月分の業務実績報告	<運営協議会メンバー>厚別南町内会連合会、青葉自治連合会、利用者団体(2)、札幌市厚別区地域振興課(3)、当地区センター運営委員会(4)		<p>・業務の遂行に当たっては、関係する地元町内会や団体、組織と連絡調整を行い、良好な関係の維持に努めた。</p> <p>・左記のとおり、適性に管理、執行している。</p> <p>・利用者に対して親切・丁寧な対応に努めており、利用者アンケートの結果で職員の接客態度に対する評価は高い。</p> <p>・管理業務に関する帳簿等を整備し、札幌市が要求する各種報告書類を適正に提出している。</p>	
第4回	【札幌市・指定管理者(館長会議)】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため会議開催を中止(書面審議) ・11月～1月分の業務実績報告						
<運営協議会メンバー>厚別南町内会連合会、青葉自治連合会、利用者団体(2)、札幌市厚別区地域振興課(3)、当地区センター運営委員会(4)							
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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>▼職員の身分及び服務に関する事項は、労働基準法その他法令の定めにより、就業規則及び同運用規則等に規定され遵守している。</li> <li>▼健康診断を実施し、職員の健康管理に留意している。</li> <li>▼平成30年度に開始した年休の1時間単位の取得について、就業規則上明文の規定が無かったため、変更を行った。</li> <li>▼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。</li> <li>▼職員個々が意欲的に利用者サービスに取り組めるよう、ミーティングを定例化することで、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。</li> <li>▼ワークライフバランスの取り組みとして、職員の意見聴取に努めるなど職場環境の改善に向け対応した。また、休暇は職員間の調整・協力により確保できる体制にあり、時間外勤務はほぼ無い。</li> <li>▼令和元年に無期雇用転換ルールの対象となる職員(1名)の申し出を受理した。</li> <li>▼パート職員と個別に面談を行い、勤務状況等について要望・意見を聴取した他、施設の改修工事に伴い、令和2年4月から10月末までの休館時の勤務体制及び休業補償について通知した。</li> </ul>	<p>・労働関係法令を遵守し、職員の雇用関係の維持に努めた。</p> <p>・年間休暇予定表のもと、休暇は職員間の調整・協力により確保できる体制が整っている。</p> <p>・一昨年度、高齢パート職員の無期転換ルールに対する特例申請が労働局で最終的に不受理とされたため、今年度労働局に再申請の協議を行ったが無期雇用が確定との回答を得た。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>協定書に定めるとおり適正に実施されており、雇用環境の維持向上に努めている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(3)施設・設備等の維持管理に関する業務	▽ 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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務仕様書に基づき、利用者の安全確保を第一に、適切な管理を行った。</li> <li>・新型コロナウイルスの感染拡大防止にあたっては、初期段階から館内表示等による利用者向けの注意喚起や、消毒用アルコールを各貸室に迅速に配置するなど、職員が一体となって感染防止に努めた。</li> </ul>	A B C D
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼利用者の安全確保について、緊急連絡網の整備、火災発生時・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。</li> <li>▼事務室内の火災受信機器、防災盤の使い方について職員に周知している。</li> <li>▼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の明確化に努めている。</li> <li>▼電気暖房集中管理により、札幌市の環境配慮のルール内で利用者への要望に対応している。</li> <li>▼講座・事業に必要な道具・備品を必要に応じて購入した外、利用者還元として、備品等(卓球台、テーブル、畳張替え等)を更新した。</li> <li>▼小中高向けに施設内における「居場所づくり」の一環として、ロビーに自習コーナーを設け、多くの利用に供されている。</li> <li>▼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、安全・安心な状況が保たれるよう見守りに留意した。</li> <li>▼拾得物については、台帳を備え展示ケースにおける陳列を通じて落とし主探しに努めている(3か月保存)。</li> <li>▼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)</li> <li>▼新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、当初から利用者に対しては手指の消毒の協力を依頼し、また、施設側ではドアノブの消毒及び各室の換気等、予防措置を講じた。</li> </ul>		<p>協定書に定めるとおり適正に実施されている。特に、駐車場が狭く利用者からの要望が多い事項ではあるが、関係者や利用者と調整に努め、円滑に運営されていることは評価できる。</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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設・設備について、職員による自主点検・目視を定期的を実施し、事故等の未然防止に努めた。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校敷地内の駐車場の利用調整は、学校関係者との密接な調整のもと、トラブルの未然防止に努めることができた。また、同敷地内の除雪についても、円滑に実施することが出来た。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼清掃・警備業務については第三者委託により実施し、日常的な連絡調整を通じて、施設の快適な環境維持、不足の事故の未然防止に努め、要求水準通り適切に対応した。</li> <li>▼利用者の安全確保を最優先に、施設の自主点検に努めたほか、札幌市の所管部局による定期的な保守点検に適切に対応し、仕様書の水準通り適切に実施した。</li> <li>▼施設・設備について、集会室や大会議室の床をはじめ経年劣化等により修繕・更新が必要な箇所が見受けられたが、令和2年度に全面改修が行われることから、修繕等は必要最小限とした。</li> <li>▼利用者の利用に支障が生じることのないよう、卓球台やプレイルームの健康器具を始め、各種備品の安全点検を励行した。特に、卓球台はネジの緩み等の不具合が無いか確認を徹底した。</li> <li>▼駐車場について、札幌市の施工により、小学校敷地内に駐車スペースが拡大したが(計10台分:内、障がい者用1台)、依然として絶対数が不足していることから、引き続き、館内表示を通じて公共交通機関の利用について、利用者に協力を依頼した。</li> <li>▼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、障がい者用スペースの確保のため、数回職員が処理を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校敷地内の駐車場の利用調整は、学校関係者との密接な調整のもと、トラブルの未然防止に努めることができた。また、同敷地内の除雪についても、円滑に実施することが出来た。</li> <li>・自衛消防訓練、AEDの日常点検等を通じて、職員及び利用者の防災意識の喚起に効果があった。</li> </ul>	
▽ 防災業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼消防計画に従って、8月22日、3月25日に自衛消防訓練を行った。</li> <li>▼AED(自動体外式除細動器)の日常点検及びパット、バッテリー等、必要な消耗品の更新を行った。</li> <li>▼防災盤の更新に合わせ、非常時の対応手順や操作方法について、マニュアル等を通じて職員に対し周知を行った。</li> <li>▼甲種防火管理再講習受講(2/25館長)</li> </ul>		

(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

▼英会話講座等、38講座(新型コロナウイルスの影響により⑳飾り巻き寿司、㉑はかまの着付け、2講座、回数4回中止)を68回実施し、受講者407人(計画581人)であった。この内、地域住民企画講座の要望で2講座(回数6)実施し、2講座ともサークル結成された。合計で4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。また様々なサークル活動の雰囲気や楽しさなどを実感してもらうために毎年3～5回サークルと協力し合い体験講習を実施し、サークル活動が活性化するよう努めた。

	H30実績	R1計画	R1実績	達成率
講座数	38	35	38	108.6%
実施回数	74	79	68	86.1%
受講者数	413	581	407	70.1%

・当初計画より5講座多く実施予定であったが、新型コロナウイルスの影響により2講座中止となった。予定通りの実施であれば講座数40、実施回数72、受講者424 達成率講座数114.3%、実施回数91.1%、受講者数73.0%

講座名	回数	募集	受講者	参加率	理解度	満足度
①ハーバリウム母の日ギフト	1	20	6	30%	96%	100%
②北海道での野菜づくり	2	30	35	117%	93%	100%
③小学生かけっこ教室	2	15	15	100%	100%	100%
④オカリナサークル体験講習	1	15	3	20%	100%	100%
⑤トースターで出来るおうちパン	3	15	15	100%	100%	100%
⑥匠のスープカレー	1	18	18	100%	100%	100%
⑦さき織り体験講習	1	10	4	40%	100%	100%
⑧砥石を使った包丁の研ぎ方	1	10	10	100%	90%	100%
⑨パーソナルカラー診断	1	10	10	100%	100%	100%
⑩3B体操サークル体験講習	1	10	3	30%	100%	100%
⑪手縫いで簡単がま口作り	1	12	12	100%	100%	100%
⑫ヨーグルトのひみつ	1	25	25	100%	100%	100%
⑬女性のための護身術	1	15	7	47%	100%	100%
⑭バランスボール体操	5	20	7	35%	100%	100%
⑮ゆかたの着付けサークル体験講習	1	12	3	25%	88%	100%
⑯シニアのためのスマホ活用①	2	6	4	67%	100%	100%
⑰シニアのためのスマホ活用②	2	6	5	83%	40%	80%
⑱お手軽自家製燻製作り	1	18	18	100%	100%	100%
⑲ヘッドリンパマッサージ	2	20	20	100%	100%	100%
⑳はじめての英会話	8	20	18	90%	100%	100%
㉑トレーニングマシンの使い方①	1	8	7	88%	100%	100%
㉒トレーニングマシンの使い方②	1	8	5	63%	100%	100%
㉓美術への誘い	1	20	13	65%	100%	100%
㉔かんたん発酵料理	2	18	9	50%	100%	100%
㉕野菜料理	1	18	9	50%	100%	100%

・講座数は計画を上回り、前年度に並び過去最大であった。サークルの体験講習の参加率が低水準であったが、サークルへの加入率は高く、サークル活動の活性化に効果があった。

・新型コロナウイルスの影響で、急遽中止となった講座が2講座あった。

・気軽に受講しやすい単発講座を設ける事で、初来館者やリピーターも増え、センターを知る機会として良いPRへと繋げる事が出来た。

・地域の企業である「雪印種苗(株)」協力のもと開催の園芸講座は例年大盛況であり、今後は野菜づくり以外の園芸講座も検討していきたい。

・小学生向けのかげっこ教室の応募が多く、児童や保護者からも好評であった。令和2年度からの統合で下の小学校の児童が増える事もあり、今後も積極的に児童向けの事業も検討していきたい。

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

・希望が多いスマホ講座は、少人数制で開催したが高齢者向けとあって100%の理解度となる事が難しかった。

・若い世代や社会人向けに土曜日の講座を開講したが、受講者は

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>&lt;区民講座&gt; 理解度・満足度とも高い水準となっている。サークル体験講座を積極的に取り入れ、貸室利用率向上に取り組んでいることは評価できる。受講者数達成率について目標数値以下の講座が過半数となっているため、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。</p>			
<p>&lt;地域交流事業&gt; 多様な事業を実施しており、特に地域住民・団体との連携事業や子ども向け事業の充実など、多世代にわたる利用促進への取組は大いに評価できる。一部来場者の少ない事業については、ニーズの把握や広報に努めること。</p>			
<p>&lt;開放事業&gt; 日時を固定せず自由に参加できる事業を2つ実施していること、そのうち1つは若い世代の利用に繋がる取り組みであることは評価できる。</p>			
<p>&lt;図書室&gt; 来館者数、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</p>			

②⑥砥石を使った包丁の研ぎ方(再開講)	1	10	10	100%	100%	100%
②⑦ノルディックウォーキング	4	15	6	40%	100%	100%
②⑧おいしいコーヒーの淹れ方	1	15	11	73%	100%	100%
②⑨はじめての伝筆	4	15	4	27%	100%	100%
③⑩味噌作り	1	18	14	78%	100%	100%
③⑪お干菓子作り	1	18	18	100%	100%	100%
③⑫手打ちそば	1	12	6	50%	100%	100%
③⑬はじめての消しゴムはんこ	1	12	12	100%	100%	100%
③⑭リンバストレッチサークル体験講習	1	20	17	85%	100%	100%
③⑮紙の片付けファイリング	2	16	5	31%	100%	100%
③⑯クリスマスリース	1	15	8	53%	100%	100%
③⑰写真から描く水彩画	3	10	11	110%	100%	100%
③⑱あみぐるみ講座	3	12	4	33%	100%	100%
③⑲飾り巻き寿司(中止)						
④⑰はかまの着付け(中止)						
小計	68	567	407	72%		

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業

文化祭等20事業(新型コロナウイルスにより⑤健康サポートフェア、⑧札幌芸術祭紹介パネル展、⑯映画会&マジックショー、⑳上映作品展示、4事業中止)

参加者総数2,233人、「主な内訳:文化祭638人(目標450人)、寄席ステージ48人(目標50人)、浮世絵切り絵パネル展575人(目標300人)、小学校交流集会協力126人(目標126人)、新春書道展136人(目標100人)、クイズスタンプラリー290人(目標200人)等」

	H30実績	R1計画	R1実績	達成率
事業数	25	22	20	91.0%
実施回数	41	34	33	97.1%
参加者数	2,963	1,995	2,233	111.9%

・当初計画より事業を2つ多く実施予定だったが、新型コロナウイルスの影響により、4事業が中止となった。

予定通りの実施であれば事業数24、実施回数37、受講者およそ2793人、達成率講座数109.1%、実施回数108.8%、受講者数140.0%

事業名	回数	募集	参加者	来場者率
①健康増進のための体力測定	1	20	16	80%
②介護転倒予防冬に向けてできること	1	20	17	85%
③上野幌小・青葉小交流集会協力	1	126	126	100%
④囲碁大会	1	30	19	63%
⑤健康サポートフェア体内年齢測定会(中止)				
⑥札幌市出前講座「食品ロスを減らすために」	1	20	15	75%
⑦将来、住み慣れた家をどうするか講演会	1	20	24	120%
⑧札幌国際芸術祭2020紹介パネル展(中止)				
⑨厚別南まちづくり陽だまりウォーキング協力	1	70	47	67%
⑩文化祭	1	450	638	142%

・来場者率は目標を上回る事業が多かった。新型コロナウイルスの影響で、急遽中止となった事業が4項目あった。

・前年度実績と比較して事業数、実施回数が減った主な要因は、新型コロナウイルスの影響以外では、近隣小学校からの見学授業や施設見学の減少。

・厚別区保健センターや、地域の町内会連合会の協力のもと3年目となるニーズの高い事業、「健康フェア」は今年度も大幅に応募数を超えたが、新型コロナウイルスの影響により中止とした。

・寄席ステージは予想通りの参加者で大盛況であった。

⑪年忘れ！寄席ステージ	1	50	48	96%
⑫子ども将棋教室	8	40	34	85%
⑬夏の子ども工作会	1	15	11	73%
⑭冬の子ども工作会	1	12	4	33%
⑮新春書道展	1	100	136	136%
⑯子ども映画会&マジックショー(中止)	/	/	/	/
⑰図書室お仕事体験	1	5	5	100%
⑱冬休みこどもクイズスタンプラリー	1	200	290	145%
⑲大人の切り絵体験	1	8	7	88%
⑳浮世絵切り絵パネル展	1	300	575	192%
㉑夏休みミニゲーム大会	1	10	6	60%
㉒おはなし会	5	75	68	91%
㉓図書室見学授業	3	147	147	100%
㉔映画会上映作品特別展示(中止)	/	/	/	/
小計	33	1,718	2,233	130%

▽ 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)・自習スペースの無料開放を実施。

- ・卓球：年間172日、3,617人利用(30年度：4,281人)
- ・囲碁将棋：年間180日、2,175人利用(30年度：2,713人)
- ・プレイルーム：年間312日、3,840人利用(30年度：2,592人)  
(ラジオ体操：内702人利用)
- ・自習スペース：年間320日、651人利用(30年度：430人)

※新型コロナウイルスにより全事業2/27～3/31中止

\*プレイルームへ30年度に新たに人気のあるランニングマシンを1台増やし2台にしたこともあり、引き続き31年度も健康器具の使い方の講座等を行いPRに努めている。

▽ 図書室業務

元年度実績

- ・来館者数 18,221人(30年度：21,579人)
- ・貸出冊数 56,449冊(30年度：67,784冊)
- ・新規登録 211人(30年度：211人)
- ・その他  
図書室見学授業：3校  
スタンプラリー：1回 290人(30年度：1回 431人)  
おはなし会：5回 68人(30年度：5回 44人)  
テーマ展示：66回(30年度：84回)  
特別企画：浮世絵切り絵パネル展 575人(30年度：345人)

・年々参加者が減少傾向にあった高齢者向けの健康増進の体力測定、介護転倒予防については、近隣の特別養護老人施設の新スタッフの方々の協力を得て内容等の見直しを行い実施したところ、参加者に好評で来場者率も、昨年度平均60%台から今年度は83%へと増加した。今後も検討していきたい。

・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そう努める。

・地区センターの講座開催(美術への誘い)に合わせて図書室でも浮世絵切り絵パネル展示を行った。

・新型コロナウイルスの影響により2/27～3/31を中止としたため卓球と囲碁将棋は前年度を下回ったが、プレイルームと自習スペースの利用者数は大きく上回った。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。

・小学校の図書室見学授業を3校受け入れ、新規登録件数も増加した。  
テーマ展示の回数減は、利用者の要望で展示期間を延長した他、臨時休館の影響を受けたことによる。  
・スタンプラリーは日数を短縮して実施したが大人気であった。来館者数、貸出冊数とも新型コロナウイルスの影響もあり、昨年度より減少した。



(5)施設利用に関する業務

		H30実績	R1計画	R1実績
大会議室	件数(件)	624	624	580
	人数(人)	13,387	13,387	11,961
	稼働率(%)	58.4%	58.4%	54.8%
集会室A	件数(件)	360	360	369
	人数(人)	3,020	3,020	3,014
	稼働率(%)	33.9%	33.9%	34.6%
集会室B	件数(件)	463	463	422
	人数(人)	4,505	4,505	4,055
	稼働率(%)	42.5%	42.5%	39.3%
和室A	件数(件)	363	363	381
	人数(人)	3,128	3,128	2,640
	稼働率(%)	35.9%	35.9%	37.3%
和室B	件数(件)	486	486	447
	人数(人)	5,841	5,841	4,669
	稼働率(%)	46.7%	46.7%	42.1%
実習室	件数(件)	360	360	398
	人数(人)	3,769	3,769	4,000
	稼働率(%)	34.9%	34.9%	38.8%
プレイルーム	件数(件)	1,075	1,075	965
	人数(人)	7,641	7,641	7,923
	稼働率(%)	100.0%	100.0%	100.0%
合計	件数(件)	3,731	3,731	3,562
	人数(人)	41,291	41,291	38,262
	稼働率(%)	50.3%	50.3%	48.9%

▽ 不承認0件、取消し104件、減免0件、還付104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。また、次年度小学校が統合され児童数が増えることから企業等へのPRも積極的に行った。

・全室平均すると30年度に比べ1.4ポイント減少した。新型コロナウイルスの影響により2月・3月の利用が減少した為であるが、4月～1月までの利用の平均は52.9%と前年度を上回っている。同様に利用者数も4月～1月までだと約1,200人増となっている。

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影響で施設稼働率は昨年度比減となったが、1月までは昨年度比増であった。施設稼働率の水準は高くはないものの、設備の環境改善や積極的な広報、サークルへの支援により、着実に改善しつつあることは評価できる。ただし、開放事業の割合が高く、貸室のみの稼働率は低水準にあるため、引き続きサークル結成に繋がる取組を積極的に実施するとともに、利用者ニーズの把握に努め、若い世代へ向けた広報手段を検討することを期待する。			

(6)付随業務

▽ 広報業務

▼ 広報紙(地区センターだより(年6回発行)及びチラシを、地域町内会等に回覧するとともに各施設へ配布し広報PRを行っている。地区センターだよりには、ホームページへ直接繋げるようにQRコードを掲載した。また、1年間センターだより内に厚別区誕生30周年を記念としたマスコットキャラクターのデザインを掲載し盛り上げるよう努めた。  
▼ 区民講座・地域交流事業については、センターだより以外に札幌市からのお知らせ、地デジ、アプリさっぽろ、タウン誌ふりっぱー、新聞(さっぽろ10区、道新ミニコミ紙れじおん)、札幌市生涯学習センター発行の情報誌(大人の学び場MAP)、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子ども向けの事業についてはチラシを配布している。

・小学校、児童会館に町内会へチラシを配布するなど、効果的な広報を行った。また来館数が多いイベントや講座時にもチラシを配布しPRを行った。  
・フリーペーパーやマスコミへの掲載依頼を積極的に行った。

A	B	C	D
町内会や地域企業への訪問等積極的な広報の実施、わかりやすいホームページの運用は評価できる。特にウェブアクセシビリティを導入し、総務省作成ガイドラインに基づき定期的に試験・取組確認を実施し公表している点は大いに評価できる。今後は、若い世代に向けた広報手段の検討を期待する。			

	<p>▼空室情報はホームページ上で毎日更新している。</p> <p>▼ホームページは毎年、ウェブアクセシビリティの確保に努めており、令和2年2月に試験及び同取組み確認と評価を行った。</p> <p>▼なお、情報の取得媒体の状況は、令和元年度アンケート結果から次のとおりである。(無回答11.2%)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・町内会回覧(地区センターだより等)43.8%、札幌市からのお知らせ19.5%、ふりっぱー6.5%、HP5.9%、その他13%</li> <li>・地区センターHPについて(無回答7.4%)</li> <li>見たことがない37.8%、ほとんど見ない31.1%、時々見る18.5%、よく見る5.2%</li> <li>・地デジのデータ放送による市政情報について(無回答5.2%)</li> <li>知らない58.5%、知っている36.3%</li> <li>地デジを知っていると回答した方の利用頻度(無回答20.4%)</li> <li>利用した事がない71.4%、利用した事がある6.1%、利用したが不便である2.0%</li> </ul> <p>▼その他、ロビー等には掲示板及び配架コーナーを増やし、官公庁の主催・共催・後援事業ならびに各種団体、企業の発行するチラシ等を配架している。</p> <p>▽ 引継ぎ業務(前回から継続指定のため引継ぎ業務なし)</p>	<p>・ホームページ閲覧については、利用者へ口頭でのホームページのPR、QRコードなどを掲載して紹介するなど、毎年少しずつ閲覧者数は増加しているが、一層の拡大が課題である。今後も引き続きホームページの内容充実やPRの強化に取り組みたい。</p>	
--	---	--	--

2 自主事業その他

<p>▽ 自主事業</p> <p>▼実施せず</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼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。</p> <p>▼清掃の第三者委託は市内企業に発注した。</p> <p>▼文化祭行事でのパン販売は市内の福祉団体に発注した。</p> <p>▼古くなった観葉植物を整理し、地域の企業に植物のレンタルを依頼した。</p>		<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">市内企業及び福祉団体を活用している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	市内企業及び福祉団体を活用している。			
A	B	C	D							
市内企業及び福祉団体を活用している。										

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>		<p>・左記のとおり、すべての項目について高い評価を得た。例年多い「狭い駐車場」に対する意見は、若干スペースの拡大を行ったため今年度は件数が減少した。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">要求水準について、利用者アンケートでは全ての項目で10ポイント以上上回る結果となっている。区民講座の満足度は1つを除き10ポイント以上上回る結果となっている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	要求水準について、利用者アンケートでは全ての項目で10ポイント以上上回る結果となっている。区民講座の満足度は1つを除き10ポイント以上上回る結果となっている。			
A	B	C	D								
要求水準について、利用者アンケートでは全ての項目で10ポイント以上上回る結果となっている。区民講座の満足度は1つを除き10ポイント以上上回る結果となっている。											
<p>実施方法</p>	<p>利用者アンケートは2月1日～29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135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</p>										
<p>結果概要</p>	<p>回答者の8割以上が60、70代。女性7割。主婦と無職で8割強。厚別南、上野幌の住人が同率で47%、青葉10%。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度は、99%</li> <li>・職員の接遇態度の満足度は、99%</li> <li>・地区センター講座の満足度は、99%</li> <li>・地区センター講座の理解度は、98%</li> <li>・地域交流事業の満足度は、99%</li> <li>・無料開放事業の満足度は、93%</li> <li>・貸室事業「今後も利用したい」が多く 99%</li> <li>・図書室事業「今後も利用したい」が多く 100%</li> <li>・館内の清掃状況「良い」が多く 100%</li> </ul>										

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】駐車場が狭い、遠い等の意見が毎年多数あったが、今年度は数件で、中には駐車スペースが拡大され良かったとの意見もあった。</p> <p>【対応】施設設置者の札幌市に報告。</p> <p>【意見】無料開放(卓球)事業について、特定の人達が占領している/初めて利用する際に入りにくい雰囲気である/前から来ている人の態度が良くない等の意見が複数あった。</p> <p>【対応】無料開放事業の趣旨に沿って、誰もが自由に利用できるよう、館内表示等も含めて利用者に注意喚起を図った。</p>
------------------	--

\* 10月の文化祭アンケートで100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。

・総合的な満足度、接遇態度はほぼ100%近くの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、サークルステージ発表、ゲストステージ等の満足度は97%以上と高い評価であった。

その他の講座や地域交流事業もほぼ100%近くの高い評価であった。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R1計画	R1決算	差(決算-計画)
収入	33,484	33,442	▲ 42
指定管理業務収入	33,484	33,442	▲ 42
指定管理費	26,434	26,434	0
利用料金	2,850	3,100	250
その他	4,200	3,908	▲ 292
自主事業収入	0	0	0
支出	33,484	29,765	▲ 3,719
指定管理業務支出	33,484	29,765	▲ 3,719
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	3,677	3,677
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	3,677	3,677

【参考】	R1決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,202	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結果、計画に比べ250千円増となった。
- ・講座収入は昨年488千円に比べると新型コロナウイルスの影響により2講座実施することができなかったこともあり、433千円と55千円減となった。
- ・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卓球台入替え、貸室用机購入、和室畳表替え等1,202千円に充当した。
- ・収支は差引き3,677千円が生じ、昨年3,384千円を上回った。

・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437千円の増となった。

・また、内部努力による経費節減に努め、要望の多い修繕・備品購入等を実施した。

A	B	C	D
経費節減に努め、生じた余剰金を活用し、1,200千円以上の施設改修や利用者からの要望の多い備品購入に積極的に取り組んでいる点は大変評価できる。			

＜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
<p>▼平成30年度から50%を超え上昇傾向にあった利用率について、元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う自粛により、最終的な利用率は前年度比で1.4ポイントダウンの48.9%だったが、4月から1月までの稼働率を見ると52.9%と、前年度を上回っている状況である(同様に利用者数も1,200人増)。</p> <p>▼区民講座について、新型コロナウイルスの影響で2講座中止となったが、講座開催数は過去最大だった前年度に並び38項目となった。また、参加者の満足度もほぼ100%と高い評価を得た。</p> <p>▼講座や展示を実施する際、関連本を配架するなど、図書室コーナーと連動することで、全体の事業効果を高めることが出来た。</p> <p>▼毎年恒例の文化祭、寄席芸・落語ステージは元年度も大盛況となった。</p> <p>▼ロビーにおける小中高向け常設の自習スペースは、今年度過去最高の利用人員を記録するなど、小中高の“居場所”として定着し好評である。</p> <p>▼「札幌国際芸術祭2020紹介パネル展」は新型コロナウイルス感染拡大防止のため実施を見送ったが、今後に向け札幌市との関係構築の面で成果を得た。</p> <p>▼令和2年度の改修工事のため、老朽化した施設・設備の高額な更新・修繕は見合わせたが、貸室用機の補充、畳表替え、案内板の修繕等を行い、可能な限り利用者還元を図った。</p> <p>▼職員の勤務条件に関し、既に運用を開始していた時間単位の休暇取得等について、明文規定を就業規則の変更を以て整備した。</p>	<p>◇2年度は、4月より改修工事のため貸室・講座等は休止、図書室は仮事務所における臨時カウンターとなるため、利用者向け案内・周知を徹底し丁寧な対応に努めたい。</p> <p>◇全市的な取扱方針や対策等に則り、新型コロナウイルスをはじめ各種感染防止対策を徹底し、利用者・職員双方にとって安心・安全な施設環境に取組みながら、利用率の向上に取り組む。</p> <p>◇札幌市、企業・団体等と連携し、より魅力的な事業を展開する。</p> <p>◇人気講座の継続とともに新規講座を導入し、講座終了後のサークル化を積極的に促す。</p> <p>◇ホームページや地デジ等、各種媒体を通じた広報・PRの強化を一層図っていく。</p> <p>◇図書室の利用者増と大人向け企画を充実する。</p> <p>◇新札幌わかば小学校開校による児童数増に伴い、図書室をはじめ子供向け講座や交流事業に積極的に取り組む。</p> <p>◇改修工事後の施設・設備の適切な利用について、利用者へ周知し協力を求めていく。</p> <p>◇狭隘なスペースから生じる駐車場のトラブル軽減のため、特に、開放事業利用者の自家用車の自粛を求めていく。</p> <p>◇業務知識研修や接遇研修を実施し、職員の意識向上とスキルアップを図り、円滑な事業運営に繋げたい。</p> <p>◇雇用環境の充実を図る(職員体制の整備、就業規則の拡充等)。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>地域住民・団体と連携した事業を多数実施しており、地域に根付いた活動を実施している。特に、小学校との連携、子ども向け事業の充実、自習学習設置など多世代にわたる利用促進にかかる取り組みが評価できる。その他、積極的な広報活動、利益還元による施設・備品の整備など、利用向上に向けた姿勢は高く評価でき、利用者満足度も高い。</p> <p>一方、改善しつつあるものの、依然施設稼働率が課題であるため、利用者の視点に立った事業企画実施や広報の工夫等により、さらなる利用促進に取り組んでいただきたい。</p>	<p>・参加率の低い区民講座・地域交流事業については、内容の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・広報手段を検討し、新規利用者の獲得に努めること。</p>