

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26年4月1日～平成30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28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 ▼ 地域住民のコミュニティ活動助長と生涯学習の普及振興を目的とし、3つの基本方針を策定した。 1区民から親しまれる区民センターを目指す 利用者の目線に立った親切丁寧な接客に心がけるようおもてなしのところで取り組んでいる。 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やあつべつ区民協議会の一員として、区民の視点に立ち、厚別区のまちづくりに寄与する。 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区民センターだよりやホームページ、ポスターなどで提供し、青年層向けのイベントにはSNSなどを利用し周知をした。また地区センターやまちづくりセンターとは、連携した情報の発信・受信を行っている。	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。 ①さっぽろシティプロモート戦略の笑顔になれるまちのロゴを名札に入れ、利用者目線にたった接客に取り組んでいる。接遇に関しては、外部企業の講師を招いてマナーアップ研修を行い職員の意識向上につながっている。 ②「まちづくり参加」講座を計画し「広報さっぽろ」の広報だけでは、参加者が固定化するため、ミニコミ誌や区内の情報新聞に掲載を依頼するほか、運営委員会の委員にもチラシを送付し関係団体への周知などの協力を依頼している。 ③地区センターと3館館長会議で情報交換を行うほか、お互いの講座や事業のチラシを置き区民の方がどの館でも得られるように協力をするようにした。また、区民センターを利用するサークルのチラシを窓口横に配架し、より詳しい内容を知ることが出来ることで、サークル入会への促進につながっている。	A	B	C	D
			▼(基本方針) 施設の設置目的に則した基本方針を策定し実施している。			

<p>▽平等に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼住民の福祉の増進を目的に設置される公の施設としての管理・運営には、その利用にあたり公平・公正の確立が重要と判断し、次の4つの方針を策定した。</p> <p>1貸室・ロビー貸しは、公開抽選による決定を厳正化し、落選者へ空室情報の提供を行う。</p> <p>2講座受講決定にあたって、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。</p> <p>3掲示板利用の基準を順守し、公平・公正な運用を行う。</p> <p>4障がい者等の施設利用に配慮し、玄関に車いすを備え、貸出を行い、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。</p> <p>なお、障がい者差別解消のため平成27年度から行ってきた区民講座の申し込みは、従来の電話・窓口申し込みとFAXと電子メールによる申し込みを加えて実施している。</p>	<p>貸室は、連日抽選になっており、公平な抽選による決定を行い、外れた場合は空室情報の提供を行って決定している。曜日によっては、同一サークルが毎回抽選となり外れることもあるため、希望通りになるのが望ましいが困難である。空室情報提供や、曜日の変更などを提案し、少しでも改善できるようにしている。</p> <p>ロビーは毎月抽選になることが多く、公開抽選で公平に対処しても、はずれた場合は不満が多い。最近では、毎年恒例で利用している団体のほか新規の利用者も多く、希望日に利用できることが少ないようになったが、他の月日に変更できないかなどの働きかけを行っている。</p> <p>障がいのある方や歩行困難な方用に、正面玄関入口に車椅子2台を配置し、コンサート会場等での車椅子席の配置場所の確保を行っているが、あらかじめ希望される場合と直接来場する場合があり、事業時の会場対応を柔軟にしていきたい。</p>	<p>▽（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。</p>
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼不用電燈の消灯、節水、両面コピー、使用済用紙の裏面使用、グリーン物品使用等の励行に努めている。</p> <p>▼給湯室、トイレに節水を呼びかける表示を行っている。</p> <p>▼札幌市の取り組みに合わせ節電に努め、節電中である旨の表示を行い、利用者への協力を呼びかけている。消し忘れについては、巡回中に消灯。</p> <p>▼冷暖房の使用時期に、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。冷房が入る前の暑い日には、利用者に対し窓を開けて温度調節を行うようお願いしている。</p> <p>▼区民センター内に廃食用油ボックスを設置し、廃油の回収に協力しており、廃食用油回収拠点施設となっている。</p>	<p>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ている。</p> <p>また、冷・暖房は、部屋毎の温度調節ができないことから、毎日、機械管理会社と打合せをし、温度管理や空調の出力管理を行った。廃食用油の回収が増加し1週間に1回、回収業者に定期的に來てもらっている。</p>	<p>▽（環境配慮） 利用者や委託業者等に協力を求め様々な視点から環境保全に取り組んでいる。冷暖房については業者と連携し、利用者の負担とならないよう配慮しながら行っている。</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>▼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）を配置している。</p> <p>▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統を決めている。</p> <p>▼当初の研修計画により職員研修を実施し、知識習得と自己啓発を図っている。</p> <p>5月新人職員研修、5月自衛消防訓練、6月経理研修、8月環境保全研修、9月甲種防火管理者研修、11月接客マナー&電話対応研修、11月マイナンバー取扱研修、2月生涯学習施設職員研修</p>	<p>適切な施設運営と市民サービスの向上を図るため、実務の経理研修、マイナンバー制度研修会を実施したほか、民間企業講師による接客研修に参加するなど組織運営の円滑化と一人一人のスキルアップを目指した。また、仕事で役立つエクセル研修には、職員全員が日にちを変えて参加するなど積極的に取り組み、今後も多種多様な研修に対応したい。</p>	<p>▽（組織確立） 適切に配置している。管理運営業務を適切に行い得る組織を整備し、維持している。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼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、業務日誌の連絡や夜間案内業務職員との連絡ノートを備え、職員間の情報の共有を図っている。</p> <p>なお、職員会議を月1回開催するなど情報共有に努めている。</p> <p>▼各室点検表を職員の声から見直し、特に汚れやすいことや洗剤などの消耗品の補充など調理実習室に特化した点検表と各室の点検表に分け、より細やかに点検できるようにした。</p>	<p>今後も職員間の情報共有に努めるため、職員会議のほか、パソコンのサーバーに職員の手元や取り組みを周知できるように共有ファイルを作り、随時更新を行うなど組織の円滑な運営や利用者サービスの向上に努めている。</p>	<p>▽（管理水準維持） 職員間での情報共有を徹底している。また、業務の見直しに対して積極的に取り組んでいる。</p>

<p>▽ 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)</p> <p>▼夜間の窓口案内業務等を札幌市シルバー人材センターへ委託している。なお、業務引き継ぎ時間を設定し適切に行い、日誌と詳しく記載したノートの併用で対応している。</p> <p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <p>①運営協議会の開催</p>	<p>(業務委託)</p> <p>業務引き継ぎを適切に行うことで業務の履行確認を行い、日誌などに経過を記載してもらっている。問題、質問など記載があった場合、解決をした結果をさらに日誌に記入し、委託業務職員へ周知している。</p>	<p>▽ (業務委託)</p> <p>業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認について要求水準を満たしている。</p>						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回 平成28年3月29日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 平成27年度事業概要報告 平成27年度利用者アンケート結果について 運営協議会委員の増員について </td> </tr> <tr> <td>第2回 平成28年6月13日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 平成28年度事業計画について 運営協議会委員の選出について(利用者側の増員) 区民センターの運営及び施設について </td> </tr> </tbody> </table>	開催回	協議・報告内容	第1回 平成28年3月29日	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度事業概要報告 平成27年度利用者アンケート結果について 運営協議会委員の増員について 	第2回 平成28年6月13日	<ul style="list-style-type: none"> 平成28年度事業計画について 運営協議会委員の選出について(利用者側の増員) 区民センターの運営及び施設について 	<p>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行い、委員意見を反映した取り組みとなるように努めている。また、平成28年度より運営協議会委員を利用者側より3名増員したことにより、利用者側の意見や要望を更に多く取り込めるようにした。</p>	<p>▽ (連絡調整)</p> <p>協定書及び仕様書に基づき適切に設置し、開催方法及び内容についても要求水準を満たしている。また、より多くの利用者の意見を取り入れるべく委員を増員した点について評価する。</p>
開催回	協議・報告内容							
第1回 平成28年3月29日	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度事業概要報告 平成27年度利用者アンケート結果について 運営協議会委員の増員について 							
第2回 平成28年6月13日	<ul style="list-style-type: none"> 平成28年度事業計画について 運営協議会委員の選出について(利用者側の増員) 区民センターの運営及び施設について 							
<p><協議会メンバー></p> <p>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</p>								
<p>②厚別区コミュニティ施設館長会議の開催</p>								
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>第1回 平成28年8月10日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 各館の利用状況について 平成27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 </td> </tr> <tr> <td>第2回 平成28年11月9日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 各館の利用状況について 各指定管理者の課題及び情報交換 市からの連絡事項 </td> </tr> <tr> <td>第3回 平成29年2月23日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 各館の利用状況について 各指定管理者の課題について 市からの連絡事項 </td> </tr> </tbody> </table>	第1回 平成28年8月10日	<ul style="list-style-type: none"> 各館の利用状況について 平成27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28年11月9日	<ul style="list-style-type: none"> 各館の利用状況について 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29年2月23日	<ul style="list-style-type: none"> 各館の利用状況について 各指定管理者の課題について 市からの連絡事項 	<p>館長会議は、施設の状況などの情報交換、市と協議する場合でもあり、各館の活動や悩みなどを聞くことができ、相談もできる。また市の情報を聞けるため有意義な場として必要である。</p>	
第1回 平成28年8月10日	<ul style="list-style-type: none"> 各館の利用状況について 平成27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28年11月9日	<ul style="list-style-type: none"> 各館の利用状況について 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29年2月23日	<ul style="list-style-type: none"> 各館の利用状況について 各指定管理者の課題について 市からの連絡事項 							
<p><厚別区コミュニティ施設館長会議メンバー></p> <p>地域振興課長、地域活動担当係長、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</p>								
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理は、税理士事務所の指導を受け、適正な事務処理を行っている。</p> <p>▼現金等は、会計規程により、複数の職員により現金の管理・確認を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応は、「苦情・意見・故障対応カード」の様式を定め、苦情・要望・故障があれば、ただちにカードに記載し、関係者への報告、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。</p>	<p>会計規程を遵守し、税理士事務所の指導により、会計事務を適正に処理した。</p> <p>業務日誌のほか連絡ノートを備え、シルバー人材センター職員とも情報共有を行っており、苦情・故障等に対し、迅速に対応できるようになっており、今後も正確な引き継ぎを行う。</p>	<p>▽ (財務)</p> <p>業務検査において適切に管理されていることを確認している。</p> <p>▽ (要望苦情・記録等)</p> <p>利用者のニーズに迅速に対応するための工夫がなされている。また、苦情については必要に応じて市へ報告しており、改善に努めている。</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>▼アンケート結果とアンケートの要望、意見に対する対応を3月上旬～5月末まで、館内掲示板に掲示している。</p> <p>▼受付窓口意見箱を設置し、利用者からの意見、要望の把握に努めている。</p> <p>なお、「苦情・意見・故障対応カード」の内容やその対応は、軽微な事案以外は区に報告している。館内での人身事故・盗難等は、事故報告書により区へ報告することとしている。</p> <p>▼毎月区民講座や事業についてアンケートを実施、報告している。講座や事業が終了後、報告書を作成し、月毎に事業結果を区に報告している。</p> <p>なお、講座や事業では参加者にアンケートを配布し、満足度調査や希望の講座などを行い次回の参考としている。</p> <p>▼札幌市等の検査等への対応 年2回の業務検査の実施、さらに札幌市監査事務局の財務検査が行われた。</p>	<p>講座や事業のアンケートの結果や窓口にて口頭での要望、お客様意見箱の意見書などをふまえ、利用者サービスに努めていきたい。特に講座や事業などのアンケートには、区民の受講してみたいことが記入されているので、事業計画の参考になっている。要望が窓口で申出があった場合は、ただちに実行できるものは、対応、改善に努めている。また市との相談が必要なものは、報告・相談の上勧めようとしている。</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> <p>▼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ており、雇用環境の維持向上を図るよう取り組んでいる。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼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、昨年度に引続き時間外勤務の縮減で適切に対応した。</p> <p>▼平成28年度の就業規則の一部改正を行った。</p> <p>▼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結果、厚別区民センターからは、非正規職員から1名を正規職員に転換した。</p>	<p>就業規則等遵守し、職員には、いつでも確認ができるように紙ベースのものと、PCの共有ファイルに入れて、確認できるように努めている。</p> <p>札幌市の時間外勤務手当の支給改正に準じ就業規則の一部改正を行い、適正に処理をするようにした。</p> <p>今後も正規職員を募集する際は、内部登用試験を実施していく。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">労働関係法令を遵守し、運営している。管理業務の計画書のとおり、職員の働きやすい環境づくりに取り組んでいる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	労働関係法令を遵守し、運営している。管理業務の計画書のとおり、職員の働きやすい環境づくりに取り組んでいる。			
A	B	C	D								
労働関係法令を遵守し、運営している。管理業務の計画書のとおり、職員の働きやすい環境づくりに取り組んでいる。											
<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> <p>▼勤務時間内は、職員の巡回のほか、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。</p> <p>冬季間は、センター内に事務局を置く団体にも協力を依頼し、玄関前・歩道の凍結箇所に滑り止め用砂をまくなど転倒事故防止に努めている。</p> <p>▼取得物取り扱い、金銭等は警察へ届出を行い、他の物は、「取得物預かり綴り」に記載し、6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。</p> <p>▼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。</p> <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> <p>▼施設管理は、日常の巡回と厚別区及び維持管理委託業者と情報交換を密にし、利用者の申し出などはただちに確認するなどして対応している。</p> <p>▼備品の更新は、老朽化の度合い、利用者のニーズを考慮し、区役所と協議し適宜更新している。</p> <p>なお、職員が定期的に各室の備品を点検しており、貸出用机・椅子のキャスター等の軽易なものは、事前に部品を購入し即時に対応できるようにしている。</p> <p>▼和室Aの扉、会議室Bドアクローザー、視聴覚室のスクリーン、和室Aのクロス貼りなどは、札幌市の承認後、修理・修繕を行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼厚別区共同庁舎自衛消防計画の消防訓練に参加し役割を再確認した。また、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再確認した。</p>	<p>日常業務で巡回を行い、職員が各室の施設の定期点検と備品の日常的な点検、そして利用者のアンケートや窓口などでの申出を聞き直ちに対応するなど、常に利用者サービスを心掛けている。衛生面では、給湯室の茶碗の漂白、備品の洗浄などを適宜行い、窓口からふきんの貸出しを行っている。年に1～2回清掃業者に依頼し、調理実習室、和室A、和室Cの床清掃、備品洗浄などを行っている。</p> <p>区民センター内の団体の連絡体制を整備しており、責任者の役割を明確にしているほか、防火管理者として、消火器の使用期限の確認、火器使用室の点検及び喫煙室の火の始末を日々確認するなど防災に努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▽ (総括事項) 利用者のニーズにこたえるべく、きめ細やかなサービスを提供するよう努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▽ (総括事項) 利用者のニーズにこたえるべく、きめ細やかなサービスを提供するよう努めている。			
A	B	C	D								
▽ (総括事項) 利用者のニーズにこたえるべく、きめ細やかなサービスを提供するよう努めている。											

(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	16	19	118	
	回数	60	59	98	
	募集人数	300	534	176	
	受講者数	240	425	177	
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(%)
終活のススメ		4	20	7	100
北海道小麦でおいしい楽しいばんづくり		4	12	14	100
はじめよう！ヴォイストレーニング		6	20	27	100
ストレッチで快適生活		4	15	12	100
ご近所先生「プラチナ世代の整理収納講座」		5	20	9	100
ご近所先生「はじめての多肉植物」		5	20	8	100
子ども将棋教室		1	20	16	100
トラベル英語		6	16	16	100
クラフトバンドでかごづくり		4	10	8	100
ちょっと上手くなるカラオケ講座		6	20	20	100
免疫力UP!初めての氣功		5	20	13	100
手打ちそば入門		1	20	23	100
片づけたい！親の家、自分の家		2	20	20	100
創成川イースト散策		1	15	15	100
美術への誘い		1	30	28	100
なるほど！カカオ・チョコレートセミナー		1	20	20	100
厚別区防災講演会		1	200	140	—
プリザーブドフラワーを使って簡単お正月飾り		1	16	9	100
親子で愉しくばんづくり講座		1	20	20	100
計		59	534	425	
▽ 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	受講者等	成果指標	達成率(%)
サマーコンサート		1	302	来場者数	189
腰と膝の痛みをやわらげる方法教えます！		1	24	参加者数	100
運動不足解消！スックリストレッチ&ヨガ		1	19	来場者数	119
いびきあまく見ていませんか？		1	19	参加者数	113
おこたえます。薬に関するよくある質問		1	11	来場者数	46
あつべつ区民音楽祭		1	220	来場者数	92
厚別区民センター文化祭		3日	1,799	来場者数	132
冬のジャズコンサート		1	233	来場者数	146
親子クッキング(手打ちうどんとスイーツづくり)		1	30	参加者数	125
あつまれ！あつべつっ子！		1	183	来場者数	115
あつべつふれあいコンサート		1	255	参加者数	128
新春あつべつ落語会		1	132	参加者数	83
スプリングゴスペルコンサート		1	212	参加者数	133
おもちゃQキュー病院		47	525	修理件数	376
厚別点訳サークルすずらん		41	434	4,712ページ	140
▼講演会、コンサート等14事業(計画14事業)を実施した。 コンサートと事業は、有料3件・無料1件、厚別区と共催2件の合計6回を実施し、高評価を得た。コンサートとは、趣きをかえ新春落語会を1回実施、これも次回につながる好感触だった。医療講演会は、3回実施した。他に、子どものおもちゃを修理するおもちゃQキュー病院のボランティア活動が行われた。点訳サークルすずらんの点訳話とも行われた。					

・講座のアンケート結果から、参加者の満足度・理解度とも高評価を得ることができた。講座や事業の開始時期や内容を見直したことが受講者の希望にマッチし参加率が向上した。申込み20分で満員になる講座もあり、全体的に達成率や満足度が高い講座になった。これからも、区民の関心やニーズをいろいろな角度から探って要望に応じていきたい。

・各講座の講師は、地域の事業のため、厚別区内在住者に依頼した他、既存のサークルの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。

・講座によっては募集定員を上回る応募者があり、受講できない方のため定員を増やす等の対応した。人気のある講座は、引き続き次年度以降にも実施し、たくさんの方に学ぶ機会を設けるように考慮していきたい。

地域交流事業は、厚別区の共催事業と、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、北広島市からの参加も多く、地域住民のコミュニティ活動を活発化するという目標と立地条件の良さから更に一歩進んだ成果が得られたと考えている。

厚別区民センターで恒例となりつつあるジャズコンサートは、短期間で完売するほどの人気があるが、3月に開催したゴスペルコンサートは、じわじわと売れ始め、最終的にはチケットが完売した。厚別区民の音楽への関心の高さをうかがえることができ、今後も音楽の事業に、はずみをつけていきたい。

新春落語会は、完売こそしなかったが、予想を上回る売れ行きで、落語だけでなく神楽や講談など、楽しめる内容であった。満足度がかなり高かったので、次年度の開催も検討している。

A	B	C	D
▽(区民講座)			
講座数は計画を上回った。満足度はどの講座も非常に高く、受講者数も前年度を大きく上回っている。ただし、講座によっては受講者数が定員の半数に満たないものも散見される。今後とも市民ニーズの把握に努め、内容の充実を図ること。			
▽(地域交流)			
地域交流事業として、様々な事業を実施している。長年継続しているおもちゃの修理事業については、子どもたちへ環境保全の意識を根付かせ、社会貢献活動につながる事業支援であり、地域からも好評である。			

	<p>▽ 施設開放事業(無料)に関する業務</p> <table border="1" data-bbox="280 145 802 235"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>囲碁・将棋開放</td> <td>63</td> <td>8,643</td> </tr> <tr> <td>おもちゃ図書館</td> <td>22</td> <td>247</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼「囲碁・将棋開放」(土・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8,643人の利用者(前年度7,170人)があり、前年度より20%利用者が増え、2年連続伸びている。</p> <p>▽ 図書業務 ▼非該当</p>	事業名	回数	人数	囲碁・将棋開放	63	8,643	おもちゃ図書館	22	247	<p>母子と一緒に遊ぶ「おもちゃ図書館」は、おもちゃを通じた子どもの発達援助活動で、障がいのない子もある子も参加し、好評を得ている。区民センター利用率が高くなるにつれ、2週間前の空室利用での開放事業が難しくなっており、日曜、祝日のみの開催となっている。</p>																																																																		
事業名	回数	人数																																																																											
囲碁・将棋開放	63	8,643																																																																											
おもちゃ図書館	22	247																																																																											
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="280 454 986 1019"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>677</td> <td>700</td> <td>725</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>46,129</td> <td>45,000</td> <td>45,062</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>63.4</td> <td>63.6</td> <td>65.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>2710</td> <td>2,600</td> <td>2,622</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>33,506</td> <td>32,000</td> <td>31,772</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>84.2</td> <td>81.3</td> <td>81.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室等</td> <td>件数(件)</td> <td>1,419</td> <td>1,500</td> <td>1,482</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>24,021</td> <td>24,500</td> <td>24,480</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>67.1</td> <td>70.4</td> <td>69.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">その他</td> <td>件数(件)</td> <td>2,213</td> <td>2,300</td> <td>2,257</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>43,812</td> <td>46,000</td> <td>46,654</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>68.9</td> <td>70.1</td> <td>69.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">計</td> <td>件数(件)</td> <td>7,019</td> <td>7,100</td> <td>7086</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>147,468</td> <td>147,500</td> <td>147,968</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>73.0</td> <td>73.3</td> <td>73.1</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽不承認0件、取消し86件(うち還付9件)、減免0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼預かり申し込み時に、申し込みが他団体と重複し落選することがあることから、申し込み時に「第3希望」まで聞き、「第1希望」が抽選で外れた場合、「第2」「第3」希望で対応している。それでも、当選できないことが多いので、各部屋の特徴を申込時にお知らせし、希望以外の部屋でも使えることを周知しているため、どこの部屋でも可能という申込み団体が多くなっている。</p> <p>▼初めて貸室を借りたい方や団体のために、札幌市コミュニティ施設予約システムのご案内及び館内パンフレット、申込み方法の書類を印刷し、説明後、持ち帰り出来るようにしている。貸室を見学したい場合、突然来館しても、貸室が見られない場合があるため、「貸室写真アルバム」及び調理実習室の備品写真を窓口に備えて貸室の写真確認を行うことで利用促進活動に繋げている。</p>			H27実績	H28計画	H28実績	ホール	件数(件)	677	700	725	人数(人)	46,129	45,000	45,062	稼働率(%)	63.4	63.6	65.8	会議室	件数(件)	2710	2,600	2,622	人数(人)	33,506	32,000	31,772	稼働率(%)	84.2	81.3	81.5	実習室等	件数(件)	1,419	1,500	1,482	人数(人)	24,021	24,500	24,480	稼働率(%)	67.1	70.4	69.4	その他	件数(件)	2,213	2,300	2,257	人数(人)	43,812	46,000	46,654	稼働率(%)	68.9	70.1	69.4	計	件数(件)	7,019	7,100	7086	人数(人)	147,468	147,500	147,968	稼働率(%)	73.0	73.3	73.1	<p>計画に比較して、利用実績は、利用人数が少し上回った部屋もあり、前年度と比較すると利用人数は、同水準であった。</p> <p>ホール・和室を中心に時間貸しがあり、利用率の低下を抑えている。時間貸し申し込み時期など利用方法が少しづつ利用者に浸透しているものと思われる。利用人数については、区民センター利用サークルの高齢化もあり、1団体当たりの利用人数は減少しているのは、否めないが、今後は、講座・事業などからサークルへ参加者が入会できるような工夫を行っていこう努力を続けたい。</p> <p>利用サークル団体の高齢化によりサークルの解散など年に1件ほどあるが、講座の講師をサークルの講師に依頼しサークルへの移行をしやすいようにしたり、若年層に人気のサークル活動に使いやすいセンターであることをSNSで周知するなどの効果はあった。また、夜間の時間貸しが浸透し、夜間の時間帯に空室が少ない日もあった。これからも利用しやすい方法を周知していきたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1262 427 1461 454"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> </table> <p>▽ (利用件数・利用促進)</p> <p>利用率向上に向けた工夫をしており、例年高い稼働率を確保している。以前から課題となっている夜間利用率については今後とも周知をすすめて、利用促進を行うこと。今後の取り組みに期待する。</p>	A	B	C	D
		H27実績	H28計画	H28実績																																																																									
ホール	件数(件)	677	700	725																																																																									
	人数(人)	46,129	45,000	45,062																																																																									
	稼働率(%)	63.4	63.6	65.8																																																																									
会議室	件数(件)	2710	2,600	2,622																																																																									
	人数(人)	33,506	32,000	31,772																																																																									
	稼働率(%)	84.2	81.3	81.5																																																																									
実習室等	件数(件)	1,419	1,500	1,482																																																																									
	人数(人)	24,021	24,500	24,480																																																																									
	稼働率(%)	67.1	70.4	69.4																																																																									
その他	件数(件)	2,213	2,300	2,257																																																																									
	人数(人)	43,812	46,000	46,654																																																																									
	稼働率(%)	68.9	70.1	69.4																																																																									
計	件数(件)	7,019	7,100	7086																																																																									
	人数(人)	147,468	147,500	147,968																																																																									
	稼働率(%)	73.0	73.3	73.1																																																																									
A	B	C	D																																																																										
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼「区民センターだより」を年3回発行(春・夏・秋冬)</p> <p>▼ホームページを活用した情報提供</p> <ol style="list-style-type: none"> ①施設概要(貸室等) 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 <p>▼広報さっぽろ、地域のミニコミ誌などを活用し、情報を発信できるように努めている。利用者アンケートでは、講座を利用した多くの方が、当センターの広報活動により参加したと回答している。</p> <p>▼館内の掲示板にA2サイズのポスターで講座・事業を周知。</p> <p>▼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配布。</p> <p>▼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できることをつけ、ポスター・チラシの作り方などをお知らせしている。</p>	<p>「区民センターだより」やホームページの他、事業開催時に次のチラシ配布を行っている。地元のミニコミ誌及び市内のフリーペーパー誌には積極的に情報を提供し広報・PR活動を行っている。今後も当センターの交通の利便性や特色ある事業などを引き続き広報し、利用促進に繋げ、利用者を確保していきたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1262 1442 1461 1469"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> </table> <p>▽活発にPR活動に励んでおり、利用促進に対する努力がみられる。</p>	A	B	C	D																																																																						
A	B	C	D																																																																										

2 自主事業その他				A	B	C	D
▼ 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、車イス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。		高齢者雇用安定法によるシルバー人材センターへの夜間の案内業務等を委託、市内福祉団体の1階ロビーでの展示販売、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に協力していきたい。		▼(企業活用)福祉団体との連携について評価する。			
3 利用者の満足度				A	B	C	D
▼ 利用者アンケートの結果							
実施方法 ①平成29年2月1日～20日までの20日間、来館者へアンケート用紙を配布し実施。 ②638枚配布、462人から回答を得た。(回収率72.4%) なお、アンケート結果は、館内掲示板に3月10日～5月31日まで掲示。	結果概要 (1)当センターの利用目的は、全体の70%がサークル活動、会議が17%となり会議が昨年より6%伸びているが講座・事業は例年通り固定の利用者が多いと考えられる。 (2)利用者の72%が女性で例年と同程度。60歳～70歳代の利用者が、72%を占めた。 ①総合的な評価は、無回答を除くと目標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が、99.3%であった。 ②接遇の評価は、無回答を除くと目標80%に対し、とても良い～普通までが、99.8%であった。 ③貸室事業の評価は、無回答を除くと目標80%に対し、是非利用したい～どちらでもないまでが、94.9%であった。 ④館内清掃の評価は、無回答を除くと目標80%に対し、とても良い～普通までが、96.8%であった。	利用者に心地よく利用していただき、今後も利用しやすい区民センターを目指し、親身な接客や丁寧な説明などを常に念頭に置き、サービス向上に努めるとともに、積極的に利用方法の説明などは行っていきたい。 前年度より回収率が69.8%から72.4%と上がり、データとしては、良い傾向となった。上がった理由として①アンケート用紙に筆記用具を付けた②提出を利用した帰りまでという声かけ③利用者のアンケートへの理解等が考えられる。 今回のアンケート結果の特徴としては、接遇の評価は、「とても良い」が前年度54%204人から59%272人と上がった。 館内清掃の評価は、「とても良い」が昨年度より4%上がった。5年前の14%から52%となり努力の結果が出ている。 今後も、努力を惜しむことなく利用者から高く評価され、より満足度が高くなるように努めたい。	▼様々な工夫をし、アンケート回収率を上げている。利用者の意見を積極的に取り入れる努力の結果、全体の満足度は良好である。				
利用者からの意見・要望とその対応	[要望]ホールの利用料金が高いので多少でも安くしてください。 (回答)貸室利用料金は、広さに応じて札幌市区民センター条例で決められておりますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。 [要望]喫煙室は、できれば屋外に設置または設置しない方向で考えていただきたい。 (回答)皆様の厚別区民センターでの受動喫煙対策に対するご意見は、札幌市にお伝えしています。 [要望]1階トイレが汚い。 (回答)清掃には注意をしておりますが、汚れている場合は、窓口へご連絡ください。清掃をいたします。 [要望]夜間利用をしていますが、受付の方の対応が親切で、気持ちが良いです。厚別区民センターは、あったかい人が多いと思います。 (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過ごしていただけるよう職員一同、より一層努力をまいります。 [要望]鏡がもう一つほしい。 (回答)鏡については、三面鏡を1つ用意して貸出しておりますので、事前に区民センター窓口へ申し出てご利用ください。	当センター利用者の意見・要望で軽微な事案以外は、区に報告し、協議をおこなって、利用者の利便性を考慮して、小規模修繕や一部備品(ラジカセ等)等の整備が当センターで可能と判断された場合は、その都度行った。 なお、建物や敷地に係る大規模な修繕、大量の備品購入等は、区で対応するように要望した。 当センターは、かなり施設の老朽化、劣化が目立ち、今後も規模の大小問わず施設の修理・修繕が多くなると見込まれる。					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H28計画	H28決算	差
収入	23,450	24,168	718
指定管理業務収入	23,450	24,168	718
指定管理費	3,401	3,401	0
利用料金	18,662	19,504	842
その他	1,387	1,264	▲123
自主事業収入	0	0	0
支出	23,398	23,896	498
指定管理業務支出	23,398	23,896	498
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	52	272	220
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	220	220
【参考】		H28決算	内容
指定管理業務による利益還元		815	下記のとおり

▽ 説明

- ▼利用料収入は、平成28年度の当初計画より718千円の増加となった。
利用料収入が計画より増加したことで、センターの運営上必要な簡易な修理、修繕と清掃ほか備品更新を行った。
- 購入品～ラジカセ、プロジェクター、カラオケ機器、炊飯器、譜面台、マイクヘッドなど
- 修理・修繕～視聴覚室スクリーン、和室A壁紙、区民ホールドアヒンジ、ピアノ調律
- 清掃～和室A・和室C絨毯、調理実習室床、ガスレンジなど
- また、当センターで有料コンサートを2回開催したほか、無料のサマーコンサートを主催して、市民還元事業を実施した。
- ▼利用料収入のうちから市民還元を実施した事業の経費は、センターで使用する備品・消耗品、センター備品の修繕及びコンサートの報償費等で815千円であった。
- ▼こうした事業を展開し、単年度純利益は、最終的には220千円の黒字であった。

当センターの利用料金等の収入は、前年度と比較すると、77千円の増となり、ホールや和室等の時間貸しが増加していることが考えられる。
なお、その他収入は、当初計画より減少、区民講座の受講料収入と飲食収入が原因と思われるが興行収入は、増加となった。今後、区民講座は、募集時期や内容を見直す予定である。

計画段階より増加した収入は、当センター利用者が使用する備品・消耗品等の購入、さらに当センター運営委員会が主催するコンサートの無料事業を行い、広く地域住民のコミュニ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当センターの収支状況を勘案しつつ、利用者確保を念頭に、利用者サービスに努めたい。

A	B	C	D
▽収入は前年と比べ向上しており、収支は黒字となった。指定管理業務による利益還元についても年々増額し、経営は安定している。			

<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、利用料収入等が時間貸し等の増加もあり、当初計画した予算を上回るなど、安定的に経営する能力が向上してきている。

適	不適
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、すべて適切に対応した。
- ▼情報公開条例第22条の2に基づく公開申出は、なかった。
- ▼オンブズマンの請求並びに暴力団の排除の推進に関する条例の事案はなかった。

適	不適
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>①当センターにおける区民講座は、昨年度の申込み時期の変更により参加者が減少したことをふまえ、前期区民講座は、5月募集、後期区民講座は9月募集と申込み時期を考慮したところ、講座数は計画通り実施できた。定員を上回る講座は、講師に確認し定員を増やし少しでも多くの参加者に受講できるように対応した。なお、地域交流事業も計画どおりの事業数を実施できた。</p> <p>②施設利用状況は、例年をやや上回る件数・利用率であった。各サークルの高齢化によるサークルの人数は減少したものの全体利用人数は、やや増であった。今年度は、近隣の同種の施設が改修により休業する予定であることから、貸室予約抽選が増えることが予想される。さらに公平な抽選や空室情報の提供を行い利用者に優しく、利用のしやすい施設を目指していきたい。</p> <p>③収支計画では、利用料金が計画した予算を上回った。平成27年度実績と比較すると受講料収入が下回っているが、当初計画より、受講料を安価にし参加しやすいように料金の見直しを図ったことも関係していると思われる。事業収入は、参加者が多いため少しずつではあるが上回っている。</p> <p>こうした収支の結果、当初の収支計画から支出に余裕が生じ、前年度より利用者が使用する備品の更新や修繕など利用者の利便性向上、及び市民還元にあてることができた。ただ、今後は収支計画については利用料金収入の安定的な推移を念頭におきつつ、講座や事業の収入増加ができるように職員で内容や受講料などの面で努力をしていきたいと考えている。</p> <p>④平成28年度は全体として、前年度より講座・事業の目的を達成し、なおかつ利用料金の増収もできたので、健全で公正な管理・運営が実施できたものと判断している。</p>	<p>①当センターを管理・運営する指定管理者として、引き続き地域住民のコミュニティ活動の助長と生涯学習の普及・振興のため、利用者に親しまれる区民センターを目指し、利用者の声や運営協議会の意見・要望を参考にするほか、情報収集など自分の出来ることを日々行い興味のある講座や区民が参加したいと思える事業を実施していきたい。</p> <p>②区民センターの管理・運営にあたっては、利用者の視点や立場になったサービスを常に心がけ、研修等を通じた職員のスキルアップを図ったり、職員同士のコミュニケーションを密にして、報告、相談をできるようにすることで、職員意識・資質の向上を図っていきたい。</p> <p>③継続的に利用しているサークルの会員が高齢になったことを理由として、解散していく状況が増え利用者数が減少傾向となっている。それをふまえて高齢者から若い年代層まで幅広く利用しやすい貸室であることを周知する努力を続けたい。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>常に利用者サービスの向上を考え、要望を取り入れようとする努力が貸室利用率の高さに表れている。経営は安定しており、利益還元によるイベントも好評である。さらなる発展を期待する。</p>	<p>講座によっては受講者数が定員の半数に満たないものもある。今後とも市民ニーズの把握に努め、内容の充実を図ること。また、利用者の高齢化が進む中で、以前から課題となっている夜間の利用率の低さについては今後とも利用促進を図ること。</p>