

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(895-2400)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

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 札幌市市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り、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29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>▼ 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する。</p> <p>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</p> <p>利用者の目線に立った親切丁寧な接客を心がけるようにし、窓口での応対はもちろん、電話でも聞きやすく、わかりやすい説明を心がける。</p> <p>2、まちづくりの視点に立った取り組みを推進する</p> <p>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、厚別区のまちづくりに寄与する。</p> <p>3、情報発信・受信の拠点としての役割を果たす</p> <p>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、サークル案内も希望者用に作成し、周知をしている。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。</p>	<p>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。</p> <p>①利用者の立場になり、きちんと向き合える職員の接遇態度に差がないよう接客に取り組んだ。接遇向上に関しては、適宜研修を行うほか、定期的なミーティングを実施し日々お互いにコミュニケーションを図りながら利用者の声を受け止め運営することができた。</p> <p>②「広報さつぽろ」の広報のみでは、参加者の増加にはつながらないためミニコミ誌や区内の情報新聞に掲載を依頼した。市や区と連携した事業を展開し、さらに区のまちづくりに参加。講座や事業には、地域の人材を活用することで、まちづくりの担い手の一助ができた。</p> <p>③地区センターと3館館長会議で情報交換を行うほか、昨年同様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情報を得られるように協力を引き続き実施した。区民センターを利用するサークルの募集チラシを窓口横の一番見えやすいところに配架したところ、チラシを何度も補充するほど、サークルへの興味や入会への促進につながっており、サークルの方からも効果を評価していただいた。また、サークルではない利用者が区民センターを利用する際には、宣伝用チラシ、ポスターを持っていくように積極的に声かけを行い、利用促進につなげた。</p>	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>▼住民の福祉の増進や生涯学習の拠点としての目的に設置されている公の施設としての管理・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。 「公正、公平、公開」の三大方針を策定、職員の意識の徹底化を図っている。</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い、活動をサポートする。 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、公平・公正な運用を行う。 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>○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、外れた場合は空室情報の提供を行い、利用者を決定した。曜日によっては、どの部屋も抽選で外れることもあるため、他の曜日の空き室情報提供や、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。 ○ロビーは毎月抽選になるため、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。 ○障がいのある方や歩行困難な方用には、正面玄関入口に車椅子3台を配置しているほか、コンサートなどのイベント時には、車椅子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、職員心がけと意識づけを継続していきたい。</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>▼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。 ▼施設利用者に対し、大量ゴミの持ち帰りに協力をいただいております。段ボールなどは、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きちんと掲示しているほか、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表示をしている。 ▼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した。 ▼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。また、札幌市のエコスタイル期間に合わせて、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た。 ▼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。</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>▼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。 ▼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。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。</p> <p>▼業務研修 ①29.6.15 経理研修（1名） ②29.6.22 シックハウス対策指針等に関する説明会（1名） ③29.7.28 文化イベントにおける著作権（2名） ④29.8.24 ウェブ・アクセシビリティ（2名） ⑤29.11.22 メンタルヘルス研修（1名） ⑥30.1.16 ウェブ・アクセシビリティ（1名） ⑦30.1.26 女性のための防犯研修（1名） ⑧30.2.15 まちづくり研修（1名） ▼特別研修 ①29.5.10～5.11 甲種防火管理者講習（1名） ②29.5.25 厚別区消防訓練（2名） ③29.11.8 厚別区消防訓練（1名） ▼派遣研修 ①30.2.6 「あなたのチラシは大丈夫？市民に届くチラシ術」</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼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に確認。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、職員間の情報の共有化を図っている。日々、備品や保管文書、配布物等を整理整頓することで、物の無駄と時間の無駄を少なくする。 さらに、職員ミーティングを月1回開催し、相互の業務や情報共有をする。 ▼昨年度改善した点検表と各室の点検表に分け、より細やかに貸室の点検を実施したほか、月ごとに担当者を決め責任を持って行うようにした。消防点検も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た。</p>	<p>○日頃から省エネ、節電を心がけ、職員の環境に対する意識を高めているのは、もちろん、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専用の入れ物を用意している。 ○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った。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、電話をし即時回収をお願いした。</p> <p>○適切な施設運営と市民サービスの向上を図るため、実務の経理研修のほか、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。参加した職員からの参加報告や情報・資料の提供により、お互いに共有することで業務に生かされた。</p> <p>○シフト制の勤務の職場では業務日誌は、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。職員のミーティングは、月1度必ず行っているが、そのほかにも適宜行い、各自、予定や取り組みを周知できるように共有ファイルに保存し、利用者の要望や意見に対応できるものは、対応するなど、組織の円滑な運営や利用者サービスの向上に努めることができた。</p>	<p>▽（環境配慮） 施設利用者に協力を求め様々な環境配慮の取り組みを積極的に実施している。また冷暖房に関しては施設の制約があるなかで利用者に迷惑をかけるまいよう配慮しながら省エネに取り組んでいる。</p> <p>▽（組織確立） 適切に配置して管理運営業務を適切に行う組織を整備し、維持している。また職員に対して業務上必要な研修を実施し、スキルアップと共有を図ることで人材育成に取り組んでいる。</p> <p>▽（管理水準維持） 職員間での情報共有を徹底している。また業務の見直しを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。業務仕様書に基づき、業務は適正に遂行されている。また業務引継ぎ、確認を適切に行い、日誌と詳しく記載した連絡ノートの併用で対応している。また職員連絡網を作成し、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。</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、日誌に経過を記載してもらった。問題、質問など記載があった場合は、連絡ノートに詳細を記入してもらい、事務局で検討し、解決をした結果をノートに記入し、委託業務職員及び事務局職員へ周知し、共有した。</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>						
<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>○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、利用者でもあることから区民センターの利用方法での疑問や実際区民センターでの受付は、どうしているのか等を資料で配布し、さらに理解を深めてもらえるように説明した。</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、開催方法や内容も要求水準を満たしている。</p>						
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="276 465 464 555">開催回</th> <th data-bbox="464 465 970 555">協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="276 555 464 728"> <p>第1回 平成29年6月16日</p> </td> <td data-bbox="464 555 970 728"> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度事業計画について ・区民センターの利用方法について </td> </tr> <tr> <td data-bbox="276 728 464 936"> <p>第2回 平成30年3月26日</p> </td> <td data-bbox="464 728 970 936"> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度事業概要報告 ・平成29年度利用者アンケート結果について ・平成30年度休館のお知らせについて </td> </tr> </tbody> </table>	開催回	協議・報告内容	<p>第1回 平成29年6月16日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度事業計画について ・区民センターの利用方法について 	<p>第2回 平成30年3月26日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度事業概要報告 ・平成29年度利用者アンケート結果について ・平成30年度休館のお知らせについて 	<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、利用者でもあることから区民センターの利用方法での疑問や実際区民センターでの受付は、どうしているのか等を資料で配布し、さらに理解を深めてもらえるように説明した。</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、開催方法や内容も要求水準を満たしている。</p>
開催回	協議・報告内容							
<p>第1回 平成29年6月16日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度事業計画について ・区民センターの利用方法について 							
<p>第2回 平成30年3月26日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度事業概要報告 ・平成29年度利用者アンケート結果について ・平成30年度休館のお知らせについて 							
<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、サークルハビネス代表、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 data-bbox="276 981 464 1077"> <p>第1回 平成29年7月7日</p> </td> <td data-bbox="464 981 970 1077"> <ul style="list-style-type: none"> ・各館の利用状況について ・平成28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 data-bbox="276 1077 464 1211"> <p>第2回 平成29年12月5日</p> </td> <td data-bbox="464 1077 970 1211"> <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 data-bbox="276 1211 464 1346"> <p>第3回 平成30年2月27日</p> </td> <td data-bbox="464 1211 970 1346"> <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>	<p>第1回 平成29年7月7日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各館の利用状況について ・平成28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 	<p>第2回 平成29年12月5日</p>	<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 	<p>第3回 平成30年2月27日</p>	<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>○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、事業などに関する各施設の特徴やアイデアを聞くことができ、各館お互いに反映できた。また、3館が広報活動や事業を協力をしあうことで、厚別区のまちづくりの一端をになうこともできると理解を深める場となっている。</p> <p>○各館のチラシや料金表を継続的に置くことで、利用者へ便宜を図ることができた。</p>	
<p>第1回 平成29年7月7日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各館の利用状況について ・平成28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 							
<p>第2回 平成29年12月5日</p>	<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 							
<p>第3回 平成30年2月27日</p>	<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、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</p>								
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼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をし毎月点検、指導を受け適正な事務処理を行っている。</p> <p>▼現金等管理は、会計規程により取扱いを定め、複数の職員により現金の管理・確認を行っている。</p> <p>▼経理担当職員は、毎年経理研修を行っている。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を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応は、窓口横に意見箱を設け、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。</p>	<p>○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。</p> <p>○札幌市の監査を定期的に受け、指導・助言により適正な処理を行うことができた。</p> <p>○「苦情・意見・故障対応カード」に寄せられた意見については、供覧のほか業務日誌、連絡ノートにも記入を行い、職員や夜間委託シルバー人材センター職員とも情報共有を行っており、迅速に対応するよう努めた。今後また、札幌市の調整が必要な事項については、関係課に適宜報告相談を行った。</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) 苦情対応について適切に処理しており、要求基準を満たしている。また委託業者との連携においても情報共有する取り組みがなされている。</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>▼平成29年度は1月～2月にかけて「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。寄せられたら運営や接遇、設備等貴重な意見は、区民センターとしての対応をアンケート結果と共に3月上旬～5月末まで、館内掲示板2ヶ所に掲示した。</p> <p>▼受付窓口に見解を聞き、利用者からの意見、要望の把握に努めている。速やかに改善できる点は改善し、検討を要するものは、札幌市の関係係に報告、相談をし、回答や説明を行っている。</p> <p>▼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。</p> <p>▼お問い合わせメールは、職員全員のパソコンに届くようにしているため、速やかに適切に回答をし、その結果も職員全員で共有している。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</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た。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、改善に努めた。また市との相談、調整が必要なものは、報告をしている。アンケートには、多くの利用者に記入していただきたいので、アンケート用鉛筆を付け回収率をあげている。</p>	<p>▽ (モニタリング等) アンケートや意見箱でのセルフモニタリングを実施し、検証と改善を適切に実施しており、要求基準を満たしている。また市の検査や事業報告も適切に実施している。</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>▼時間外労働または休日労働に関する36協定届を労働基準監督署に届けている。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施。</p> <p>▼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。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</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、適切に実施した。</p> <p>▼平成29年度の就業規則の一部改正を行った。(H29.7.1施行)</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。平成29年度は、5名非正規職員から正規職員に登用した。(札幌市市区民センター運営委員会の図書館職員)</p>	<p>○就業規則等遵守し、職員が常に確認ができるように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、いつでも確認ができるようにしている。</p> <p>○退職金の支給について、共済掛金の額を見直し、昨年度より2倍の掛金にした。</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。非正規職員の正職員への登用など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。非正規職員の正職員への登用など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。非正規職員の正職員への登用など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。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。</p> <p>▼取得物の取り扱い、貴重品、現金等はただちに警察へ届出を行い、他の物、「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。</p> <p>▼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。</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。</p> <p>▼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。</p> <p>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。</p> <p>▼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。</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年2回参加。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決めている。</p> <p>▼AED機器は、常にいつでも使用できるように点検し、わかりやすいロビーに設置している。</p>	<p>○保険を必要とする事故はなく、安全が確保されている。</p> <p>○日常業務では職員が各室の定期点検と備品の確認、点検を常に実施し利用者サービスを心掛けてた。衛生面では、給湯室の茶碗の漂白、調理実習室シンクの漂白、備品の洗浄などを適宜行い、清潔なふきん、スポンジの貸出しを行っている。会議室を利用する団体には、机を常にきれいに使えるよう紙おしぼりを渡し喜ばれた。年1回、清掃業者に依頼し、調理室の徹底清掃を行った。</p> <p>○区民センター内の団体の連絡体制を整備しており、変更時には、厚別消防署に届け出を行っている。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。</p> <p>○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。</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) 施設利用者等の安全確保を優先したサービスの提供に努めていることについて要求基準を満たしている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▽ (維持管理) 備品の維持及び管理を適切に実施している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▽ (総括事項) 施設利用者等の安全確保を優先したサービスの提供に努めていることについて要求基準を満たしている。				▽ (維持管理) 備品の維持及び管理を適切に実施している。			
A	B	C	D												
▽ (総括事項) 施設利用者等の安全確保を優先したサービスの提供に努めていることについて要求基準を満たしている。															
▽ (維持管理) 備品の維持及び管理を適切に実施している。															

(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	18	19	106
	回数	60	54	90
	募集人数	322	530	165
	受講者数	258	412	160
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(%)
いきいき脳活ウォーキング	5	20	13	100
100均グッズを使ってフラワーアレンジ	4	10	4	100
整理収納。お掃除でキレイに暮らそう	4	20	12	100
はじめての社交ダンス	6	20	8	100
ご近所先生「初心者のためのデジカメ講座」	5	20	21	100
座ったままでできるコアトレーニング	6	20	15	100
笑顔いっぱい♪さあ歌おう	5	20	25	100
はじめてのデジカメ	5	15	14	100
家庭でも美味しくコーヒーマスター講座	4	20	4	100
手打ちそば入門	1	20	9	100
はじめてみよう！植物画	1	10	15	100
初級者さんの子ども将棋教室	1	20	17	100
美術への誘い	1	20	16	100
札幌駅・北大エリア散策	1	15	15	100
なるほど！カカオ・チョコレートセミナー	1	20	24	100
厚別区防災講演会	1	200	150	100
プロに教わろう！包丁とぎのコツ	1	20	20	100
親子で作ろう♪可愛い2WAYリース	1	20	8	100
初級者さんの子ども将棋教室	1	20	22	100
計	54	530	412	

▽ 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(%)
サマーコンサート	1	200	220	137.5
ロコモティブシンドロームを知って予防しよう！	1	20	23	143.8
女性に多い尿トラブル	1	20	20	125
あつべつふれあいコンサート(区と共催)	1	300	243	101.3
厚別区民文化祭	5日		1584	132
浮腫軽減のためのマッサージ	1	20	26	162.5
ジャズコンサート	1	200	248	155
親子クッキング	1	30	30	125
あつまれ！あつべつっ子！	1	200	160	100
新春あつべつ落語会	1	150	124	77.5
あつべつ区民音楽祭(区と共催)	1	300	271	112.9
津軽三味線コンサート「曙光・春一番」うたで綴る民謡の旅	1	200	231	144.4
おもちゃQキュー病院	46	409	修理件数	174.7
厚別点訳サークルすずらん	41	525	5,030ページ	144

▼講演会、コンサート等14事業(計画9事業)で計画より多く実施した。
 コンサートと事業は、有料4件・無料5件、厚別区と共催2件の合計11回を実施。高評価を得た。昨年初めて実施した新春落語会は、冬の定番にしたいと実施し、好評だった。医療講演会は、3回実施したが、どのテーマも人気であった。長年活動をしている、おもちゃQキュー病院のボランティア活動と点訳サークルすずらんの点訳ボランティアも例年同様実施した。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務		
事業名	回数	人数
囲碁・将棋開放	63	6,916
おもちゃ図書館	22	366

▼「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6,916人の利用者(前年度8,613人)であり、和室Aの有料貸室の増加に伴い、囲碁・将棋開放の日数が少なかった。おもちゃ図書館は、366人の利用者(前年度247人)から48%増加した。

○当初の計画以上に講座と事業を実施できた。講座により参加者人数はバラつきがあったが満足度は非常に高い。講座のアンケート結果は、続けて行いたい等の意見が多くあり、既存のサークルへの働きかけを行った。具体的に達成率や満足度が高く、今後も、区民の要望や感心の高いものを実施できるように情報収集に努めたい。

○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。実際、講座終了後はサークルに入会する受講者が毎回いた。○募集定員を上回る応募者がある講座などは、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。

地域交流事業は、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、札幌市内や近郊の都市からも参加しており、アクセスが良い立地条件から大きな成果が得られた。

厚別区民センターで人気のあるジャズコンサートは、短時間で完売するなど定着していると思われるが、新春落語も2回目となり評判が良く、落語だけではない日本的な芸能である紙切りや獅子舞もあり楽しんでもらった。サークルの方とプロの方が出演してくれた津軽三味線と民謡のコンサートは、迫力があり、評判が良くジャンルを問わず厚別区民の音楽への関心の高さを感じた。

母子が一緒に遊ぶ「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の支援ボランティア活動である。障がいのない子もい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、開催日数が減少し利用者数も同様と考えられる。

A	B	C	D
▽(区民講座) 講座数、募集人数、受講者数が計画を上回り、各講座とも満足度も高い。しかし個々の講座をみると募集者数の半分ほどに留まるものもある。引き続き利用者のニーズの把握に努め、内容の充実を求める。			

▽(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。ニーズを捉えた事業には区民の文化教養を向上させるものであり、地域からも好評である。

	▼ 図書業務 ▼ 非該当																																																																								
(5) 施設利用に関する業務	▼ 利用件数等 <table border="1" data-bbox="284 215 927 775"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>725</td> <td>650</td> <td>704</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>45,062</td> <td>45,000</td> <td>46,168</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>65.8</td> <td>60.4</td> <td>63.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>2,622</td> <td>2,650</td> <td>2,755</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>31,772</td> <td>32,000</td> <td>32,339</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室等</td> <td>件数(件)</td> <td>1,482</td> <td>1,500</td> <td>1,511</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>24,480</td> <td>23,000</td> <td>24,167</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>69.4</td> <td>69.6</td> <td>70.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">その他</td> <td>件数(件)</td> <td>2,257</td> <td>2,200</td> <td>2,330</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>46,654</td> <td>45,000</td> <td>46,715</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>69.4</td> <td>68.1</td> <td>71.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">計</td> <td>件数(件)</td> <td>7,086</td> <td>7,000</td> <td>7,300</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>147,968</td> <td>145,000</td> <td>149,389</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>73.1</td> <td>72.2</td> <td>75.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼ 不承認0件、取消し83件(うち還付8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「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、さらに使用可能な部屋を積極的に情報提供を行った。初めての申込者には、部屋の利用方法や備品の利用有無等について、詳しく説明するほか、便利な札幌市コミュニティ施設予約システム利用者登録を勧め、今後の利用につながるように行っている。</p> <p>▼ 窓口に一年間の申込早見表のほか、料金表や館内パンフレットを常備し持ち帰り出来るようにしている。サークル案内は、希望者に配布し、窓口近くのパンフレット棚にサークルチラシを配架することで、利用者がサークルに参加しやすいようにしている。当区民センターを利用する一般の方にも、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ている。</p>			H28実績	H29計画	H29実績	ホール	件数(件)	725	650	704	人数(人)	45,062	45,000	46,168	稼働率(%)	65.8	60.4	63.4	会議室	件数(件)	2,622	2,650	2,755	人数(人)	31,772	32,000	32,339	実習室等	件数(件)	1,482	1,500	1,511	人数(人)	24,480	23,000	24,167	稼働率(%)	69.4	69.6	70.1	その他	件数(件)	2,257	2,200	2,330	人数(人)	46,654	45,000	46,715	稼働率(%)	69.4	68.1	71.8	計	件数(件)	7,086	7,000	7,300	人数(人)	147,968	145,000	149,389	稼働率(%)	73.1	72.2	75.0	<p>● 区民ホールを利用しているサークルが高齢化により、会員数が減少し会議室に変更しホールの利用より、会議室の利用が増加。全体の利用率は、昨年より多くなっている。</p> <p>● 夜間の利用者が目に見えて増加し、利用のリポートをしているが、備品を充実させたり、時間貸しやアクセスの良い面の説明が確実に浸透してきていると思う。引き続き利用促進につながるよう努力を続けていきたい。</p> <p>昨年同様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ところ、サークルの人数が増えていると報告があったので、今後も続けていく予定である。アクセスが良い、商業施設が近いなどの好条件もあり夜間利用は、年々増加している。引き続き利用方法の丁寧な説明やPRにより利用率をあげていきたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1251 188 1450 215"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </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。また課題となっている夜間利用率についても増加しており、今後の利用促進の取り組みに期待する。</p>	A	B	C	D
		H28実績	H29計画	H29実績																																																																					
ホール	件数(件)	725	650	704																																																																					
	人数(人)	45,062	45,000	46,168																																																																					
	稼働率(%)	65.8	60.4	63.4																																																																					
会議室	件数(件)	2,622	2,650	2,755																																																																					
	人数(人)	31,772	32,000	32,339																																																																					
実習室等	件数(件)	1,482	1,500	1,511																																																																					
	人数(人)	24,480	23,000	24,167																																																																					
	稼働率(%)	69.4	69.6	70.1																																																																					
その他	件数(件)	2,257	2,200	2,330																																																																					
	人数(人)	46,654	45,000	46,715																																																																					
	稼働率(%)	69.4	68.1	71.8																																																																					
計	件数(件)	7,086	7,000	7,300																																																																					
	人数(人)	147,968	145,000	149,389																																																																					
	稼働率(%)	73.1	72.2	75.0																																																																					
A	B	C	D																																																																						
(6) 付随業務	▼ 広報業務 <p>▼ 「区民センターだより」を年3回発行(春・夏・秋冬)</p> <p>区民センターだよりには、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。</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)、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 工事等の案内など利用者に最新情報を提供 <p>▼ 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、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のと、リピート者が多い。</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。</p> <p>▼ 「運営協議会会議報告」「利用者アンケート集計結果」を館内に掲示した。</p>	<p>○ 区民センターだよりやホームページの他、事業開催時に参加者に対し、次回のチラシを渡している。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広報・PR活動を行っているが、今後は予算を付け、積極的に広告宣伝を実施していく予定である。また、ホームページをリニューアルし、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変更するため、検討中である。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、利用者の増加につなげていきたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1251 1189 1450 1216"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </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。今後ホームページのリニューアルにより更なる宣伝効果が期待される。</p>	A	B	C	D																																																																		
A	B	C	D																																																																						
2 自主事業その他	▼ 自主事業 該当なし。	高年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継続的に委託。市内福祉団体の1階ロビー展示での販売に協力。文化祭時にも販売をお願いしている。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。	<table border="1" data-bbox="1251 1765 1450 1792"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>▼ (企業活用)</p> <p>継続的な福祉団体との連携について評価する。</p>	A	B	C	D																																																																		
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	結果概要		A B C D
	<p>①平成30年1月22日～2月14日までの24日間、来館者へアンケート用紙を配布し実施。 ②650枚配布、368人から回答を得た。(回収率56.6%) なお、アンケート結果は、館内掲示板に3月5日～5月6日まで掲示。</p> <p>(1)利用目的は、全体の71%がサークル活動、会議が18%となり昨年とほぼ、変わらない数字であった。 (2)利用者の73%が女性で例年と同程度。60歳～70歳代の利用者が、60%であり、40代～50代が25%と伸びてきている。やはり夜間利用者の増加により、年代も変化してきているようである。 ①総合的な評価は、無回答の8%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、90%、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、92%、あまり良くないは2%、悪いは0%であった。 ③貸室の評価は、無回答8%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、91%、利用したくないは0%であった。 ④館内清掃の評価は、無回答2%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60%、利用したい30%、どちらかと言えば利用したい5%、どちらでもない1%、利用したくない0%であった。</p>	<p>○概ね全体的に目標の80%を超える一定の評価をいただいたが、より利用しやすい区民センターを目指し、接客態度やサービスの向上に努めたい。 ○アンケートに要望が書かれているので、実施できるものや丁寧な説明が必要なものを職員で共有し、実現に努めた。常に利用者の立場になって考えながら引き続きおこなっていききたい。</p>	<p>▽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。今後も要望に応える取り組みを期待する。</p>
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>[要望]予約日が2ヶ月前ではなく、もっと早く受付してほしい。 (回答)受付期間はホールが使用日の3ヶ月前、その他の貸室が2ヶ月前と定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]調理実習室を利用していますが、水栓がブラブラしていて使いづらく固定できるものがあれば、助かります。 (回答)平成30年度に調理実習室の改修を予定しており、水道栓については、更新できるようにお願いしております。 [要望]洋式トイレをもっと増やしてほしい。 (回答)平成30年度の改修の際に、様式トイレの数を増設する予定であります。 [要望]喫煙コーナーをなくすか、煙が漏れないようにできるとよいですね。 (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、札幌市にお伝えいたします。 [要望]夜の時間帯に利用させていただいておりますが、気持ち良く利用させていただいております。 (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、より一層努力をしております。</p>	<p>○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は、平成30年度に区民センターの改修工事予定があることから、毎年要望にある洋式トイレの増設などは、利用者に喜ばれると考えられる。</p>	

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H29計画	H29決算	差
収入	23,450	24,526	1,076
指定管理業務収入	23,450	24,526	1,076
指定管理費	3,401	3,401	0
利用料金	18,662	19,985	1,323
その他	1,387	1,141	▲246
自主事業収入	0	0	0
支出	23,398	24,236	838
指定管理業務支出	23,398	24,236	838
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	52	290	238
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	238	238
【参考】		H29決算	内容
指定管理業務による利益還元		1,015	下記のとおり

○利用料金等の収入は、前年度実績を上回り、今後も利用促進に積極的に努めたい。特に夜間の利用が年々増加し、定着する団体も見受けられることから、今後も丁寧な接客、サービスアップを心がけたい。

▽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。

▽ 説明

▼利用料収入は、平成29年度の当初計画より1,323千円の増加となった。夜間利用者の安定的な利用が定着したと考えられる。
 簡易な修理、清掃ほか備品更新を行った。
 ○購入品～ラジカセ、マイク、オイルヒーター、会議室用椅子、会議室用机、和室用マット等
 ○修理・修繕～ピアノ調律、ブラインド修理、テーブルキャスター修理、ドアの鍵穴修理等
 ○清掃～調理実習室清掃、和室座布団クリーニング等
 また、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、利用料金増及び経費節減に努めてきた剰余金で市民還元を実施した経費は、1,015千円であった。
 ▼以上の結果、単年度純利益は、最終的には238千円の黒字であった。

○平成29年度は、増加した収入で、利用者が使用する机、椅子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マットやカーベットの購入し、応えることができた。さらに主催するコンサートの無料事業や医療講演会、食育セミナーを行い、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。

<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、利用料収入が引続き夜間利用等の増加や時間貸して昨年を上回り、さらに経営の効率化を図ってきたことから安定経営能力は向上している。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講座は、計画より多く実施し、参加する機会を増やすことができた。現在利用しているサークルの講師を講座の講師として依頼することがサークルの存続や新規サークルとなり区民センター利用に繋がるので、これからも続けていきたいと思う。地域住民の生涯学習のきっかけづくりや健康づくりの一端を担うことができたと思われる。</p> <p>②施設の維持管理面では、安定した利用料金収入から市民還元として、備品の購入や修理、修繕、座布団の洗濯など衛生面においても、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。</p> <p>③収支計画では、利用料金が昨年よりかなり上回り、良好な経営状態であった。その分を市民還元できたものと思われるし、利用率も昨年度の73.1%から75.0%へと1.9%上昇したので健全で公正な管理運営が実施できた。</p>	<p>①平成30年度から34年度の5年間、当センターを管理・運営する指定管理者として、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、利用率をさらにアップしていきたい。</p> <p>②アンケート結果の分析や利用者の要望、運営協議会の意見・要望を参考にしたり、自分たちで情報収集を行いニーズ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>③利用者の視点や立場になったサービスを常に心がけ、研修やミーティングなど学ぶ機会を設け、職員のスキルアップを図ることは、もちろん職員同士のコミュニケーションを密にして、公平、公正、公開であることを常に意識できるように向上を図っていきたい。</p> <p>④区民センターの活用や区民センターでの実施事業等への関心を深めてもらうことや利用しているサークルが継続して活動できるようにPR方法の工夫や拡大などを考え周知する努力を続けていきたい。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>懸案であった夜間利用率の改善に伴い、利用者の年齢層に多様化が見られることは良い方向といえ、更なる利用促進に努めること。また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。講座については受講者数が定員の半数に満たないものもあることから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。</p>	<p>昨年度実施した区民講座において、受講者数が応募人数の半分にも満たない講座があり、更なる改善を期待する。</p>