

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

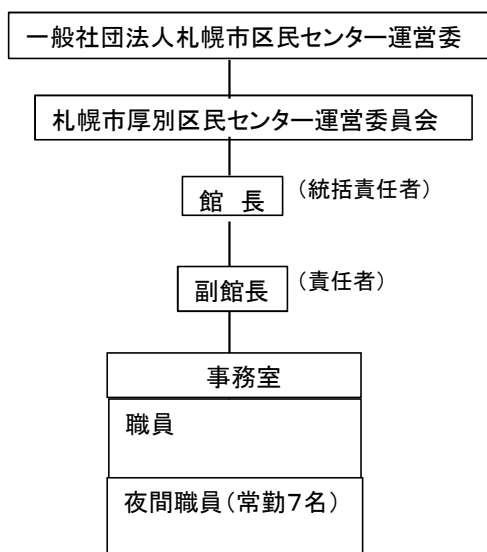
1 施設の概要			
名称	札幌市厚別区民センター	所在地	札幌市厚別区厚別中央1条5丁目
開設時期	昭和62年1月	延床面積	2,618㎡
目的	地域住民のコミュニティ活動の助長及び生涯学習の普及振興を図り、もって地域住民の福祉の増進に寄与する。		
事業概要	(1) 各種講習会、講演会等の開催、体育、各種野外活動等のレクリエーション活動の推進、その他必要な事業を行うこと。 (2) 一般の使用に供すること。		
主要施設	ホール、会議室(3室)、和室(3室)、視聴覚室、調理実習室		
2 指定管理者			
名称	一般社団法人 札幌市区民センター運営委員会		
指定期間	平成30年4月1日～令和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 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>▼区民センターは、地域住民の生活文化・教養の向上、コミュニティ活動の助長を図り、地域住民の福祉の増進に寄与することを目的に設置されている。この設置目的の理念に基づき「貸室」などの管理運営にとどまらず潤いや活力のある地域づくりを担うコミュニティ施設として「まちづくり」に積極的に関わるとともに、支援・協力をこれまでも増して一層躍進する。</p> <p>1、まちづくりに興味を持つきっかけになる場の提供</p> <p>2、地域の人材発掘、育成</p> <p>3、情報発信・受信の拠点</p> <p>4、区民から親しまれる区民センターを目指す</p> <p>▽ 平等に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼公の施設の運営・管理にあたっては公平・公正・公開の三大方針を重要な柱と考えている。</p> <p>1. 「公平」は、管理基準を明確にし、それぞれの業務において公平性が反映されるよう手順を決めている。</p> <p>2. 「公正」は、組織及び職員個人が基本的に身に着けなければならないものと考え、運営委員長を中心に事務局を統括する館長は、組織が常に公正であるか確認する。職員研修やミーティングを通じて意識と実行を図った。</p> <p>3. 「公開」貸室・ロビー貸しは、その過程が重要であり公開抽選により決定をし、当選者には電話、口頭でのお知らせ、また外れた場合は空室状況を案内し、活動が滞らないよう努めている。</p> <p>具体化する取組としては、本部計画による職員研修の実施、業務別や待遇、職位別など多岐にわたる研修で職員の向上を目指す。事務分掌を作成、責任者、副責任者を明示し役割の確認、実行する。</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、できる限りグリーン購入ガイドライン指定品の励行に努めた。また市内の企業に依頼をしている。</p> <p>▼施設利用者に対し飲食後の大量ゴミの持ち帰りに協力をお願いし、100%ご協力いただいている。段ボール、新聞紙などの古紙は、区役所側の古紙回収ボックスの案内を行っている。ゴミの分別については、詳しく分別方法を表示している。</p> <p>▼節電、節水については、職員が率先して行い、館内には利用者にもわかりやすい表示をしている。</p> <p>▼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、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ている。</p> <p>▼区民センター玄関内に廃食用油ボックスを設置し、廃油の回収に協力し、廃食用油回収拠点施設となっている。</p> <p>▼環境マネジメントシステムに関する研修は、札幌市主催のものに参加している。</p>	<p>4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>○運営委員会委員長を中心に、運営委員、職員が一体となり区民センターの基本方針に基づき適切な管理運営に努めた。令和2年1月より新型コロナウイルス感染者が北海道でも発症し令和2年2月24日から3月末までは新型コロナウイルスの影響により貸室の全面禁止もあり一部実施のできない講座や事業もあったが札幌市の指導通りに感染予防対策の実施を行い、利用者や職員の健康と安全を維持することができた。</p> <p>○施設の管理者として、市民への「公平・公正」な対応は、基本中の基本であり、常にこのことを意識して取り組んでいる。この抽選方法で、利用者にも広く周知されており、良好な信頼関係が築かれている。特に預かり時には、第3希望まで伝えてもらうことで、タイムラグがなく、利用者も安心して抽選結果を待つことができている。今後とも「公平・公正・公開」の三大方針を継続的に維持することを推進していく。</p> <p>○用品の購入は、指定品目を選定するように努め、環境に配慮した用品の使用を徹底した。</p> <p>○大量ゴミの持ち帰りは、利用者の協力により100%に達している。</p> <p>○消灯については、利用のない箇所は積極的に行い、また利用者の協力を得ながら節電に努めた。今後も環境配慮の推進に積極的に協力したい。</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。貸室申込抽選に漏れた人への丁寧な配慮による平等利用の確保や、職員間の積極的な情報共有、きめ細やかな施設・備品点検による管理水準の維持向上への取組は評価できる。</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。貸室申込抽選に漏れた人への丁寧な配慮による平等利用の確保や、職員間の積極的な情報共有、きめ細やかな施設・備品点検による管理水準の維持向上への取組は評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定めるとおり適正に実施されている。貸室申込抽選に漏れた人への丁寧な配慮による平等利用の確保や、職員間の積極的な情報共有、きめ細やかな施設・備品点検による管理水準の維持向上への取組は評価できる。											

▽管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

▼組織体制及び責任者の配置



▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統を決めている。

▼年間の研修計画を立て職員研修を実施し、知識習得と自己啓発のほか、適宜必要に応じて行っている。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。

▼当法人全体の業務運営及び運営財源、経営戦略を検討するプロジェクトを設置し、管理水準の維持向上を図っている。平成30年度に立ち上げたホームページ改修・改良プロジェクトは、ホームページを平成31年度に構築した後も研修や検討を続け向上を図っている。

▼人材育成

▼業務研修 ①31.4.25 経理研修(1名) ②元.5.22 厚別区自衛消防訓練(1名) ③元.6.10 ホームページ研修(1名) ④元.6.21 ホームページ研修(1名) ⑤元.11.12. パワーアップ研修(1名) ⑥元.11.19 パワーアップ研修(1名)

▼特別研修 ①元.7.12 AED研修(1名) ②元.9.6 AED研修(1名) ③元.9.5 AED研修(2名) ④元.10.3. AED研修(2名)

▼派遣研修 ①2.2.12 コミュニケーションスタイル研修(1名) ②2.2.20 コミュニケーションスタイル研修(1名)

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼職員ミーティングは、毎月1回行うほか、毎日の業務日誌で情報共有を行った。また疑問、改善点があった場合、その場で話し合い解決するよう努めている。特に職員がシフト勤務であることから文書で残したり、夜間案内業務職員にも同じ情報、周知ができるように業務日誌や連絡ノートのほか、新たに回覧メモ用紙を作成し、報告、質問などに回答、結果を記載し、双方確認できるようにした。

▼常日頃から、備品や消耗品、配布物等を整理整頓を心がけ、2月からは、手指用の消毒液を設置したほか、貸し出し品に消毒液も加えた。また備品を消毒してから収納、貸し出しをするように新型コロナウイルス対策に努めた。

▼調理実習室は、1年前に点検表のスタイルを変えたことによりきれいに利用できているほか、衛生面からも部屋の空き時間に、用具の消毒や清掃を行った。

▼備品の古いものは、故障やケガにつながることもあるので、できる限り要望に応えるようラジカセ、視聴覚室のダブルデッキ、プロジェクター、机などを新規購入した。

▼消火器は、更新月日を一覧にしており、令和元年度は2本更新。近隣ビルの火災もあったことから、消防点検は、特に詳細に行った。

○一般社団法人として、館長以下の責任ある体制を構築し、運営委員会組織体制を確立している。

○事務分掌、年間事業計画書、月間職員予定表、研修計画、連絡系統網等を作成し、どの職員がどの時期に何をするのか一目でわかるようにすることで、お互いに協力できるようにしている。

○プロジェクトチームは、各区民センターの館長が複数参加しているが、次長も参加するプロジェクトがあり様々な考えや意見を取り入れている。

○研修計画に基づき、研修を行った。日中の常勤職員のほか、夜間案内業務従事者も区民センター職員と同じであり、研修に参加しサービスの向上に努めた。
○ちえりあの派遣研修は、職員間のコミュニケーションを学ぶ内容であり、個人を知ることが職場環境の向上にもつながる研修であった。

○業務日誌で情報共有を行うことは、もちろん、市や区からの情報メールは、ホームページを再構築したときに、共有アドレスを取得し、誰でもその情報を引き出せるようにした。また業務日誌では、伝えきれないことや回答がほしいことは回覧メモ用紙を作成し、常勤職員と夜間業務職員全員が読むことができるようにし、双方の情報が共有できた。
○消防設備点検表、各室点検表、調理室備品点検表など何種類かを点検期間の頻度を変えて行った。

<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>▼公益社団法人「札幌市シルバー人材センター」委託するにあたっては、業務仕様書に則り委託者を決めている。委託業務の履行にあたっては、市民サービスの向上及び安全管理に配慮するとともに、相互の情報共有化を行っている。</p> <p>また区民センター職員と夜間委託職員全員の連絡網を作成し、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>▼新型コロナウイルスの感染拡大防止にあたっては、夜間業務職員にも、体調管理、検温、手洗い、消毒、マスクの着用を指示し、マスクは業務に不可欠なため区民センターで用意をした。</p>		<p>○再委託にあたっては、施設の適切な維持管理と安全管理が必要であることから、委託先担当者との連携や連絡を密に行い、情報の共有化を図り業務仕様書に沿った業務を行った。</p> <p>○業務日誌は、毎日確認のため職員全員で回覧をし、要望、報告を共有した。</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> <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 令和元年6月17日</td> <td>・平成30年度事業報告について ・令和元年度事業計画について</td> </tr> <tr> <td>第2回 令和2年3月10日</td> <td>・令和元年度事業報告について ・令和2年度事業予定について ※新型コロナウイルス感染予防のため中止</td> </tr> </tbody> </table> <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>▼協議会の内容を記録し、毎回札幌市に報告した。</p> <p>▼協議会議事録を2ヶ月間程度掲示した。</p>			開催回	協議・報告内容	第1回 令和元年6月17日	・平成30年度事業報告について ・令和元年度事業計画について	第2回 令和2年3月10日	・令和元年度事業報告について ・令和2年度事業予定について ※新型コロナウイルス感染予防のため中止
開催回	協議・報告内容							
第1回 令和元年6月17日	・平成30年度事業報告について ・令和元年度事業計画について							
第2回 令和2年3月10日	・令和元年度事業報告について ・令和2年度事業予定について ※新型コロナウイルス感染予防のため中止							
<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 令和元年8月21日</td> <td>・各館の業務実績報告について(4月～6月) ・平成30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 令和元年12月11日</td> <td>・各館の業務実績報告について(7月～10月) ・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 令和2年3月3日</td> <td>・各館の業務実績報告について(11月～1月) ・各指定管理者の課題について ・市からの連絡事項 ※新型コロナウイルス感染予防のため中止</td> </tr> </tbody> </table> <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>		第1回 令和元年8月21日	・各館の業務実績報告について(4月～6月) ・平成30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 令和元年12月11日	・各館の業務実績報告について(7月～10月) ・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 令和2年3月3日	・各館の業務実績報告について(11月～1月) ・各指定管理者の課題について ・市からの連絡事項 ※新型コロナウイルス感染予防のため中止	<p>○施設館長会議では、地域振興課と区内にある地区センター2館と地域振興課からの協議・報告などのほか、各センターの現状や課題等について情報交換し、施設の管理、運営に活かしている。</p> <p>○お互いの施設で会議開催をすることで、施設の現状や工夫等を実際に見ることができ、参考にさせてもらっている。</p>
第1回 令和元年8月21日	・各館の業務実績報告について(4月～6月) ・平成30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 令和元年12月11日	・各館の業務実績報告について(7月～10月) ・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 令和2年3月3日	・各館の業務実績報告について(11月～1月) ・各指定管理者の課題について ・市からの連絡事項 ※新型コロナウイルス感染予防のため中止							
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理は、指定管理業務及び札幌市からの委託業務について、税理士事務所に委託し監査、点検、指導を受け適正な事務処理を行っている。</p> <p>▼現金等の管理は、当法人の会計規程に基づき、複数職員により正確に現金の管理・確認事務を遂行している。</p> <p>▼特に現金の流れについては、手順やチェック体制を明確にし、パソコン処理をすることで透明性、迅速性を持たせ適正な執行に万全を期している。</p> <p>▼現金、切手、収入印紙等の金券と銀行の通帳は、二重ロックのかかる金庫に常時保管している。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼施設の状況から、多岐に渡る問合せや意見が寄せられるが、日頃から出来る限りの情報収集を行い迅速な対応を心掛けている。</p> <p>▼区民センター以外の事案については、ただちに関係部署に報告をしている。</p> <p>▼要望・苦情は、窓口、ご意見箱、メール等で寄せられているが、既定の書式に記載し、必ず全員に報告、札幌市には、コピーを渡し情報共有をし、常に適切な対応ができるよう取り扱っている。</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>○現金の取り扱い扱いは、規定通りチェック体制を確立しているため事故もなく厳格に取り扱った。</p> <p>○要望・苦情は、供覧する業務日誌、連絡ノートにも記入を行い、職員や夜間案内職員とも情報共有を行って速やかに対応するように努めた。また、貴重なご意見は、日々の業務に活かせるよう、適宜職員ミーティングを行った。</p> <p>○市との調整・協議が必要な事項については、報告・相談を行い迅速な対応を心掛けた。</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>▽記録</p> <p>▼事務室、夜間業務それぞれの業務内容に合わせた「業務日誌」に日々のことを記録し、要望、意見、事故の有無、施設維持管理、備品状況などについて一元管理している。また、館長、副館長までの報告体制を確立し、必要な処理と情報の共有をしている。（連絡網の整備）</p> <p>▼共有サーバーでデータ保管を行い、各文書保管ファイルを整備・整理し、誰でもいつでも確認し引き出せるようにしている。</p> <p>▽セルフモニタリング</p> <p>▼講座、交流事業の実施時には、参加者にアンケートを行い、理解度、満足度、要望などを取りまとめ、その結果を元に次回の参考にしている。</p> <p>▼年1回、利用者アンケートを実施。貸室利用者、開放利用者、来館者等にお渡し、その結果については、館内に2ヶ月程度掲示し周知した。</p> <p>▽事業報告、札幌市の検査等</p> <p>▼事業報告については、市に定められた様式に基づき、毎月報告をしている。また、札幌市が要求する報告書等について滞りなく報告をした。</p> <p>▼札幌市の業務検査を年2回受け、適切に対処している。</p>	<p>○モニタリングやアンケートの実施は、事業の成果や今後につながる貴重な意見と受け止め、参加者や利用者のニーズに即したサービスの充実、向上に努めた。</p> <p>○業務検査に指摘事項は特になかった。今後とも適正な事務処理に努めたい。</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、給与規程等労働条件を定め遵守し、雇用環境の維持向上を図るよう取り組んでいる。</p> <p>▼時間外労働又は休日労働に関する書面による労使協定（36協定）届を所管の労働基準監督署に届けている。</p> <p>▼育児・介護休暇規定整備を図り、平成31年4月1日から施行をした。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼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た。</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関しては、適切に実施した。</p> <p>▼臨時職員を除き契約社員を無期転換制度によりH31.4.1施行から正職員化した。</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。令和元年度は、2名非正規職員から正規職員に登用した。（札幌市区民センター運営委員会の事務局職員。図書業務職員）</p>	<p>○制度や労働内容、福利厚生については、それぞれの専門の外部機関に相談・指導を受け、職員の処遇改善に取り組んでいる。</p> <p>○労働関係法令を遵守し職員就業規則等を定め、適切に実施し、労働環境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">協定書に定められているとおり適正に実施、雇用環境の維持向上に努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施、雇用環境の維持向上に努めている。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり適正に実施、雇用環境の維持向上に努めている。											
<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> <p>▼勤務時間内は、職員の定期巡回のほか、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>▼不測の事態が発生した場合に備え、区役所や最寄りの警察署等関係行政機関等と日頃から、情報・相談を行っている。</p> <p>▼取得物の取り扱いは、貴重品、現金等はただちに警察へ届出を行い、他の物は、「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。</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、毎月保険会社に報告をしている。</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、日常の巡回・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。また、可能な範囲で、修理、改善、衛生保持に努めた。</p>	<p>○定期巡回を行い、高齢者の利用が多い施設であるため、玄関付近、通路、階段等に危険がないか施設の安全確保を徹底して行っている。</p> <p>○冬期の砂まきは、土木センターが用意している砂袋を利用するほか、区から依頼されているペットボトル入りの砂を玄関前に配置し、利用者も当職員も帰り道撤くことで、安全に歩けるように配慮した。</p> <p>○財布や携帯電話、通帳などは、ただちに警察へ届け出を行ったが、その後の問合せがある時のために、取得物管理簿に経緯を記録し職員間で共有を行っている。</p> <p>○保険を必要とする事故は少なく、安全が確保されている。</p> <p>○巡回結果は、業務日誌などに記載し、修理等の必要性のあるものは、速やかに実行した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり適正に実施されている。特に、経費削減等によって生じた余剰金を活用し、安全利用及び施設利用の向上につながる施設修繕や備品購入に取り組んでいる点は大変評価できる。また、新型コロナウイルスの対応では、他区の区民センター等と積極的に情報交換を行い、適切な予防対策を実施した点は評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施されている。特に、経費削減等によって生じた余剰金を活用し、安全利用及び施設利用の向上につながる施設修繕や備品購入に取り組んでいる点は大変評価できる。また、新型コロナウイルスの対応では、他区の区民センター等と積極的に情報交換を行い、適切な予防対策を実施した点は評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり適正に実施されている。特に、経費削減等によって生じた余剰金を活用し、安全利用及び施設利用の向上につながる施設修繕や備品購入に取り組んでいる点は大変評価できる。また、新型コロナウイルスの対応では、他区の区民センター等と積極的に情報交換を行い、適切な予防対策を実施した点は評価できる。											

<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た。 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、常に部品を用意し即時に対応できるようにしている。調理室の備品は、定期的に清掃、漂白等を実施し、衛生面からも維持に努めた。 ▼駐車場、駐輪場の管理は、区役所敷地内にあるため、管理は基本的には区役所となっているが、区民センターも適宜巡回し、清掃、自転車の整理等を行った。相談、報告等は、区役所に速やかに行った。</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。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。 ▼厚別区の危機管理マニュアルを常備し、厚別区からは当区民センターの施設管理者役割について対応マニュアルを整備してもらっている。 ▼AED機器は、いつでも誰でも使用できるように案内表示をし、正面玄関から見えるわかりやすいロビーに設置している。 ▼事故などを未然に防ぐ対策(巡回、声かけ)の実施をしている。 ▼消防計画は、当センターは、厚別区共同庁舎であるため、厚別区から提出をしている。防火管理者の変更については、速やかに届け出を行っている。</p>	<p>○各備品の台帳を作成し、備品管理をすることで更新時期の把握を行っている。 ○保守点検は、チェックリストを作成し、職員及び夜間案内職員と連絡を取り、行っている。 ○建物、駐車場、駐輪場の管理は随時状況を見ながら、状況を把握し区役所と協議しながら適正な管理に努めた。</p> <p>○区民センター内は3団体が入っているが各団体の役割を明確にし整備している。当センター事務局局長は、防火管理者資格を取得し、防火管理者として消火器具や室内外の点検を消防署の様式により、点検をし防災に努めている。 ○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。 ○AEDの操作研修には、職員および夜間業務職員が毎年参加している。</p>																																																																																																																																																																													
<p>(4)事業の計画・実施業務</p> <p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <table border="1" data-bbox="255 828 997 996"> <thead> <tr> <th colspan="2">事業</th> <th>計画</th> <th>実施</th> <th>達成率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">区民講座</td> <td>講座数</td> <td>18</td> <td>17</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>40</td> <td>37</td> <td>92.5</td> </tr> <tr> <td>募集人数</td> <td>267</td> <td>209</td> <td>78.3</td> </tr> <tr> <td colspan="2">地域住民の交流等事業数</td> <td>17</td> <td>17</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="255 1030 997 1848"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>実施回数</th> <th>募集/参加</th> <th>参加達成率</th> <th>理解度達成率(%)</th> <th>満足度達成率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>暮らしに花を！フレームアート&香るハーバリウム</td><td>2</td><td>12/9</td><td>90</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>はじめてのフラダンス</td><td>4</td><td>15/5</td><td>42</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>はじめての韓国語</td><td>6</td><td>15/10</td><td>83</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>スンバ</td><td>4</td><td>15/13</td><td>108</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>ちょっと上手くなるカラオケ講座</td><td>6</td><td>15/10</td><td>83</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>自彊術で全身運動</td><td>4</td><td>15/9</td><td>75</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>はじめての飾り巻き寿司</td><td>1</td><td>12/7</td><td>70</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>見る・魅る現代アート</td><td>1</td><td>15/10</td><td>83</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>夏休み子ども料理教室</td><td>1</td><td>12/8</td><td>80</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>美術への誘い</td><td>1</td><td>20/19</td><td>119</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>震災に備えて</td><td>1</td><td>20/11</td><td>69</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>はじめてみよう！植物画</td><td>1</td><td>10/14</td><td>175</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>特殊詐欺セミナー</td><td>1</td><td>15/14</td><td>117</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>なるほど！カカオチョコレートセミナー</td><td>1</td><td>20/20</td><td>125</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>プロに教わろう！包丁砥ぎのコツ</td><td>1</td><td>12/16</td><td>160</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>はじめての飾り巻き寿司</td><td>1</td><td>12/14</td><td>140</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>手打ちそば入門</td><td>1</td><td>20/20</td><td>125</td><td>125</td><td>125</td></tr> <tr><td>簡単！美味しい手作りおつまみ</td><td>1</td><td>12/0</td><td colspan="3">新型コロナウイルスのため中止</td></tr> <tr><td>計</td><td>37</td><td>267/209</td><td>111</td><td>125</td><td>125</td></tr> </tbody> </table> <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務</p> <table border="1" data-bbox="255 1926 997 2139"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>回数</th> <th>定員</th> <th>受講者数</th> <th>達成率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>心ゆさぶる江差追分&津軽三味線</td><td>1</td><td>200</td><td>285</td><td>178.1</td></tr> <tr><td>戦争体験を正しく伝える特撰隊</td><td>1</td><td>20</td><td>35</td><td>218.8</td></tr> <tr><td>「新さっぽろ音楽の日」(区と共催)</td><td>1</td><td>5000</td><td>3703</td><td>92.6</td></tr> <tr><td>医療講演会「明るい老後のための豆知識高齢者施設のあれこれ</td><td>1</td><td>20</td><td>30</td><td>187.5</td></tr> </tbody> </table>	事業		計画	実施	達成率(%)	区民講座	講座数	18	17	85	回数	40	37	92.5	募集人数	267	209	78.3	地域住民の交流等事業数		17	17	100	講座名	実施回数	募集/参加	参加達成率	理解度達成率(%)	満足度達成率(%)	暮らしに花を！フレームアート&香るハーバリウム	2	12/9	90	125	125	はじめてのフラダンス	4	15/5	42	125	125	はじめての韓国語	6	15/10	83	125	125	スンバ	4	15/13	108	125	125	ちょっと上手くなるカラオケ講座	6	15/10	83	125	125	自彊術で全身運動	4	15/9	75	125	125	はじめての飾り巻き寿司	1	12/7	70	125	125	見る・魅る現代アート	1	15/10	83	125	125	夏休み子ども料理教室	1	12/8	80	125	125	美術への誘い	1	20/19	119	125	125	震災に備えて	1	20/11	69	125	125	はじめてみよう！植物画	1	10/14	175	125	125	特殊詐欺セミナー	1	15/14	117	125	125	なるほど！カカオチョコレートセミナー	1	20/20	125	125	125	プロに教わろう！包丁砥ぎのコツ	1	12/16	160	125	125	はじめての飾り巻き寿司	1	12/14	140	125	125	手打ちそば入門	1	20/20	125	125	125	簡単！美味しい手作りおつまみ	1	12/0	新型コロナウイルスのため中止			計	37	267/209	111	125	125	事業名	回数	定員	受講者数	達成率(%)	心ゆさぶる江差追分&津軽三味線	1	200	285	178.1	戦争体験を正しく伝える特撰隊	1	20	35	218.8	「新さっぽろ音楽の日」(区と共催)	1	5000	3703	92.6	医療講演会「明るい老後のための豆知識高齢者施設のあれこれ	1	20	30	187.5	<p>○2月から新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、すでに参加者が確定していた講座を中止した結果、18講座予定のうち1講座実施できなかった。実施した講座で参加率が100%を超えた講座が17講座中、8講座あり平均で111%であった。満足度はすべての講座で目標値の達成率が125%であった(札幌市要求水準80%)。今後も質の高いものや気軽に参加できるような講座企画に努めたい。</p> <p>地域交流事業は、ほとんどの事業で定員を超える参加があり、理解度、満足度とともに高評価を得ている。新型コロナウイルスの感染拡大防止のために2つ事業を中止したが令和2年度に延期した。</p>	<table border="1" data-bbox="1292 795 1500 840"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>協定書に定めるとおり適正に実施されている。</p> <p><区民講座> 新型コロナウイルスによる事業を除けば、受講者数は定員の80%を超えている。また、理解度、満足度も高い水準となっており、サークル化につなげる講座実施も評価できる。一方、昨年度と比較して受講者数が半減していること及び受講者数達成率を満たしていない講座数が増えたことについては、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。</p> <p><地域交流・開放事業> スポーツイベントを新たに実施し若い世代の利用を創出したことは評価できる。空き室が多くはないので単純には言えないが、現在の地域交流事業・開放事業は参加する年代にやや偏りがあるため、利用の減少しているホールの活用や、若い世代・子育て世代が参加しやすい地域交流事業・開放事業の増加、若い世代等に向けた広報手段の検討等によって、幅広い世代の新規施設利用に繋げることを期待する。</p>	A	B	C	D
事業		計画	実施	達成率(%)																																																																																																																																																																										
区民講座	講座数	18	17	85																																																																																																																																																																										
	回数	40	37	92.5																																																																																																																																																																										
	募集人数	267	209	78.3																																																																																																																																																																										
地域住民の交流等事業数		17	17	100																																																																																																																																																																										
講座名	実施回数	募集/参加	参加達成率	理解度達成率(%)	満足度達成率(%)																																																																																																																																																																									
暮らしに花を！フレームアート&香るハーバリウム	2	12/9	90	125	125																																																																																																																																																																									
はじめてのフラダンス	4	15/5	42	125	125																																																																																																																																																																									
はじめての韓国語	6	15/10	83	125	125																																																																																																																																																																									
スンバ	4	15/13	108	125	125																																																																																																																																																																									
ちょっと上手くなるカラオケ講座	6	15/10	83	125	125																																																																																																																																																																									
自彊術で全身運動	4	15/9	75	125	125																																																																																																																																																																									
はじめての飾り巻き寿司	1	12/7	70	125	125																																																																																																																																																																									
見る・魅る現代アート	1	15/10	83	125	125																																																																																																																																																																									
夏休み子ども料理教室	1	12/8	80	125	125																																																																																																																																																																									
美術への誘い	1	20/19	119	125	125																																																																																																																																																																									
震災に備えて	1	20/11	69	125	125																																																																																																																																																																									
はじめてみよう！植物画	1	10/14	175	125	125																																																																																																																																																																									
特殊詐欺セミナー	1	15/14	117	125	125																																																																																																																																																																									
なるほど！カカオチョコレートセミナー	1	20/20	125	125	125																																																																																																																																																																									
プロに教わろう！包丁砥ぎのコツ	1	12/16	160	125	125																																																																																																																																																																									
はじめての飾り巻き寿司	1	12/14	140	125	125																																																																																																																																																																									
手打ちそば入門	1	20/20	125	125	125																																																																																																																																																																									
簡単！美味しい手作りおつまみ	1	12/0	新型コロナウイルスのため中止																																																																																																																																																																											
計	37	267/209	111	125	125																																																																																																																																																																									
事業名	回数	定員	受講者数	達成率(%)																																																																																																																																																																										
心ゆさぶる江差追分&津軽三味線	1	200	285	178.1																																																																																																																																																																										
戦争体験を正しく伝える特撰隊	1	20	35	218.8																																																																																																																																																																										
「新さっぽろ音楽の日」(区と共催)	1	5000	3703	92.6																																																																																																																																																																										
医療講演会「明るい老後のための豆知識高齢者施設のあれこれ	1	20	30	187.5																																																																																																																																																																										
A	B	C	D																																																																																																																																																																											

スポカルSP2019in新さっぽろ	1	300	500	208.3
サマーコンサート	1	200	233	145.6
厚別区民センター文化祭	5日	1500	1418	118.2
厚別区防災講演会(区と共催)	1	200	250	156.3
クリスマス・ジャズコンサート	1	200	278	173.8
新春あつべつ落語会	1	200	120	75.0
医療講演会「腰椎圧迫骨折」ってわかりますか?	1	15	16	133.3
東日本大震災復興支援吹奏楽コンサート	1	180	新型コロナウイルスのため中止	
医療講演会「高血圧と上手く付き合う」	1	15	新型コロナウイルスのため中止	
サークルによるロビー作品展示会(植物画)	1	150	168	140.0
サークルによるロビー作品展示会(美術・工)	1	100	95	116.8
おもちゃQキュー病院	44	修理件数	471	124.9
厚別点訳サークルすずらん	21	点訳数	5,276ページ	199.8
▼地域住民の学習機会の提供 区民講座は、計画していた18回のうち17回実施。受講者209人(計画267人)新型コロナウイルスの感染拡大防止のため1講座中止した。				
▼地域住民の交流等を目的とした事業 ①コンサート等の事業は、計画していた17回のうち15回実施、参加者7,131人(計画8,300人)新型コロナウイルスの感染拡大防止のため2事業を中止した。 ②おもちゃQキュー病院の修理件数は、471件(計画477件)、点訳サークルすずらんの点訳数は、5,276ページ(計画3,300ページ)となり達成率は、100%を大きく超えた。				
▽ 地域の憩いの場づくり施設活用(無料)に関する業務				
事業名		回数	人数	
囲碁・将棋開放		28	1,582	
▼「囲碁・将棋開放」(日・祝日)を実施し、囲碁・将棋は1,582人の利用者であった。和室Aでの優等貸室利用が多く、囲碁・将棋開放の開催が減少傾向にあったので、区と相談し、令和2年1月よりロビーへと場所を変えて開催した。これにより月4～5回の開放日を確保できる見通しがたち、要望であった椅子に座りながら、囲碁・将棋ができるようになった。				
▽ 図書業務				
▼非該当				

当センターでは、音楽系の事業は非常に人気が高い。今回は、利用者である津軽三味線のサークルの方に「江差追分&津軽三味線」の出演をしてもらったが、チケットは短期間で完売、出演者への評価が非常に高かった。ジャズコンサートは定番の事業で、今回は厚別区在住の方が構成メンバーである利用サークルに出演してもらい、こちらもチケット完売。来年度のジャズコンサートにも出演してもらうことになった。

施設開放事業については、和室Aの有料利用者が増加し、開放日が減少傾向にあったので、区と開催できる場所を相談し、また囲碁サークルの意見等も聞き、要望を取り入れてロビーで開催することになった。開催後は、今まで見かけなかった親子が参加していたり、区民センター利用者の方から、どこでやっているか一目でわかるので、入りやすいと意見をいただいた。今後も多くの方に参加してもらえるよう改善していきたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等		H30実績	H31・R元計画	H31・R元実績
ホール	件数(件)	494	610	550
	人数(人)	35,385	37,000	36,077
	稼働率(%)	56.8	58.1	50.4
会議室	件数(件)	2142	2,649	2549
	人数(人)	26,621	30,000	29,150
	稼働率(%)	84.3	86.2	79.7
実習室等	件数(件)	1,200	1,404	1,412
	人数(人)	19,548	22,000	21,718
	稼働率(%)	71.1	68.6	66.7
その他	件数(件)	1,828	2,095	2,073
	人数(人)	36,237	38,000	36,850
	稼働率(%)	70.6	67.0	63.9
計	件数(件)	5,664	6,758	6,584
	人数(人)	117,791	127,000	123,795
	稼働率(%)	73.8	73.4	68.3

○令和元年度の利用率は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため2月から3月にかけてキャンセルが多く、そのため例年75%ある利用率が68%台となった。1月までは、例年を上回る利用率と利用料金であった。ただ区民ホールを利用しているサークルの利用が減少していることは課題となっている。
○夜間の利用者は、毎年増加し、当区民センターの利用率を支えている。また、年明けからは、ヨガや書道、語学というジャンルの利用者が増えてきている。ヨガは、全国的にブームの活動であると報道もあったことから当区民センターにもその傾向が見られた。

A	B	C	D
協定書に定めるとおり適正に実施されている。施設稼働率は新型コロナウイルスの影響もありやや減少したが、目標数値を達成しており、全事業に占める貸室の割合が高いことは評価できる。引き続きホールの稼働率向上に努めること。			

▽不承認0件、取消し288件(うち還付52件、新型コロナウイルス関連徴収なし取消し236件) 減免0件

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼預かり時に第三希望まで伺うことは浸透しているが、メール申込の方にも連絡し、メールの備考欄に記入するよう積極的に働きかけ、メール利用の方も第三希望まで記入する方が増加。</p> <p>▼利用者要望に基づいた対応を充実(修繕、備品購入等)音楽機器の進化により、ホール音響にスマートフォンやタブレットを接続できるように造作したことを周知。</p> <p>▼時間貸し、ホール半面貸しのPR</p> <p>▼ホームページをリニューアルし、さらに詳しい貸室案内を掲載</p> <p>▼窓口に一年間の貸室申込早見表のほか、料金表や館内パンフレットを配架。</p>	<p>○平成30年度から利用者の方が抽選に当選しても、外れても電話連絡をする方法が浸透し、こちらから電話連絡をしたときに、次の抽選を申し込むため、忘れ防止になり喜ばれた。</p> <p>○利用促進の手段として、サークルの方のチラシ作成及びプリントをし、配架するサービスは、ほとんどのサークルが希望し、チラシ配架棚のスペースを広げるほどになった。</p> <p>○電話や窓口にて、初めて利用する方には、札幌市のコミュニティ施設登録を勧めており、登録をすることで電話申込や当日払いができることのメリットがあり、100%に近い登録率であった。</p>													
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>ウェブアクセシビリティを確保し対応した区民センターホームページを再構築し、平成31年4月1日より公開した。</p> <p>▼ホームページの特徴</p> <ol style="list-style-type: none"> ①トップページを大きくし最新情報の掲載 ②文字の大小と変更可能 ③サイト内検索可能 ④サークルは、活動分野、活動日、活動時間で検索可能 ⑤貸室、施設概要は、見たいところへジャンプする機能 <p>▼ホームページを随時更新し、講座や事業の開催など最新情報を提供した。</p> <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、施設利用法や講座・事業の予定を掲載するほか、開催した報告も掲載した。</p> <p>▼ふりっばー、地域のミニコミ誌などのほか、大通情報センターに情報提供しウェブ上で検索できるほか、大通情報センターのリーフレットに掲載依頼し、常に最新情報を発信できるようにした。</p> <p>▼館内の掲示板には、A2サイズのポスターで講座・事業を周知し、3ヶ所ある専用掲示板の下にチラシを配架。玄関エントランスに区民センターチラシ専用のケースを置いて常に配架した。</p> <p>▼掲示板及び配架コーナーは、仕様書の水準を達成し、①コミュニティ活動及び生涯学習活動を目的とする利用者団体の当該施設に関する事業、②その他営利等を目的とする利用者団体の当該施設に関する事業、③官公庁の主催・共催・後援事業、④その他地域住民のコミュニティ活動及び生涯学習活動を目的とする事業の4スペースに分けて配架した。</p>	<p>○今後とも、ホームページによる情報発信に努め、館内チラシやポスターなど地道に広報活動に取り組みむほか、大通情報センターなどの広く周知できる場所を活用し、総合的に利用率の向上につなげたい。</p> <p>○ふりっばーや地域のミニコミ誌による申込み者が多く、今後もさらに活用を行ってきたい。</p> <p>○利用規則の定め、業務仕様書において求められている事項を適切に実施した。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">ウェブアクセシビリティを導入したわかりやすいホームページにリニューアルしたことは評価できる。1年に1回、「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表」を公開するよう努めること。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	ウェブアクセシビリティを導入したわかりやすいホームページにリニューアルしたことは評価できる。1年に1回、「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表」を公開するよう努めること。							
A	B	C	D												
ウェブアクセシビリティを導入したわかりやすいホームページにリニューアルしたことは評価できる。1年に1回、「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表」を公開するよう努めること。															
<p>2 自主事業その他</p>															
<p>▽ 自主事業 該当なし。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼夜間案内業務及び行事等の実施に係る業務は、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た。</p> <p>▼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区民センターもサポートし、札幌市の福祉施策に協力した。</p> <p>▼厚別区社会福祉協議会への協力として当協会のボランティア活動団体への支援をした。盲導犬協会の募金箱を設置し福祉関係の募金に協力した。</p> <p>▼事務用品、備品、保険契約、講座、事業は積極的に地元企業を活用した。</p>		<p>○施設の設置も趣旨に考慮し、仕様書に求められている事項を適切に実施した。市内企業等の活用や福祉施策については、継続して実施している。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">市内企業の活用及び福祉団体への配慮を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	市内企業の活用及び福祉団体への配慮を行っている。							
A	B	C	D												
市内企業の活用及び福祉団体への配慮を行っている。															
<p>3 利用者満足度</p>															
	<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 1601 411 1765"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="411 1601 1002 1765"> <p>①令和2年2月3日～2月28日までの26日間、来館者へアンケート用紙を配布し実施。</p> <p>②650枚配布、466人から回答を得た。(回収率71.7%) なお、アンケート結果は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため開館後に掲示予定。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1765 411 2130"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="411 1765 1002 2130"> <p>(1)利用者の性別は女性が65%、男性が34%となり男性の割合が毎年増加。年代は、60歳～70歳代以上の利用者が合計で64%となり昨年度と同等。</p> <p>(2)利用目的は、サークル活動がトップで68%。昨年度は73%。2番目の会議23%、昨年15%であったので会議が増加傾向。</p> <p>①総合的な評価は、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の合計で、94%での評価が得られた。</p> <p>②接遇の評価は、目標80%に対し、とても良い～普通までが、92%と例年通りの評価が得られた。</p> <p>③貸室の評価は、無回答5%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、93%で3%増。利用したくないは0%。</p> <p>④館内清掃の評価は、無回答6%を除くと目標80%に対し、とても良い～普通までが、98%であった。悪いは0%。</p> </td> </tr> </table>	<p>実施方法</p>	<p>①令和2年2月3日～2月28日までの26日間、来館者へアンケート用紙を配布し実施。</p> <p>②650枚配布、466人から回答を得た。(回収率71.7%) なお、アンケート結果は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため開館後に掲示予定。</p>	<p>結果概要</p>	<p>(1)利用者の性別は女性が65%、男性が34%となり男性の割合が毎年増加。年代は、60歳～70歳代以上の利用者が合計で64%となり昨年度と同等。</p> <p>(2)利用目的は、サークル活動がトップで68%。昨年度は73%。2番目の会議23%、昨年15%であったので会議が増加傾向。</p> <p>①総合的な評価は、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の合計で、94%での評価が得られた。</p> <p>②接遇の評価は、目標80%に対し、とても良い～普通までが、92%と例年通りの評価が得られた。</p> <p>③貸室の評価は、無回答5%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、93%で3%増。利用したくないは0%。</p> <p>④館内清掃の評価は、無回答6%を除くと目標80%に対し、とても良い～普通までが、98%であった。悪いは0%。</p>	<p>○調査結果は、貸室、清掃、接遇、総合は仕様書の満足度水準80%を満たしている結果であった。</p> <p>○回収率が昨年度と同じ配布枚数で57.1%から71.7%となり、アンケートに多くの方に協力をいただいた。</p> <p>○アンケート結果をロビーに2ヶ月程度掲示。</p> <p>○高い評価をいただいているので、今後もこの水準を保つために、研修や日頃のミーティングと重ね、努力を続けたい。</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、全ての項目で10ポイント以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、全ての項目で10ポイント以上回る結果となっている。			
<p>実施方法</p>	<p>①令和2年2月3日～2月28日までの26日間、来館者へアンケート用紙を配布し実施。</p> <p>②650枚配布、466人から回答を得た。(回収率71.7%) なお、アンケート結果は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため開館後に掲示予定。</p>														
<p>結果概要</p>	<p>(1)利用者の性別は女性が65%、男性が34%となり男性の割合が毎年増加。年代は、60歳～70歳代以上の利用者が合計で64%となり昨年度と同等。</p> <p>(2)利用目的は、サークル活動がトップで68%。昨年度は73%。2番目の会議23%、昨年15%であったので会議が増加傾向。</p> <p>①総合的な評価は、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の合計で、94%での評価が得られた。</p> <p>②接遇の評価は、目標80%に対し、とても良い～普通までが、92%と例年通りの評価が得られた。</p> <p>③貸室の評価は、無回答5%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、93%で3%増。利用したくないは0%。</p> <p>④館内清掃の評価は、無回答6%を除くと目標80%に対し、とても良い～普通までが、98%であった。悪いは0%。</p>														
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。															

利用者からの意見・要望とその対応

一部抜粋
 [要望]貸室時間を午前・午後・夜間だけではなく、2時間程度または時間単位にしてほしい。
 (回答)時間貸しは5日前からお申込みいただけますので、ご利用ください。
 [要望]タバコが吸える場所がわかりにくい。
 (回答)平成31年度1月より札幌市の敷地内は、喫煙禁止となりました。近隣商業施設などの喫煙コーナーをご利用ください。
 [要望]調理室の備品を更新してほしい。
 (回答)安価な備品については、使用頻度、状態を更新しております。鍋と電動泡だて器は新規購入しました。高額なものについては、札幌市と随時相談をしていきたいと思っております。
 [要望]貸しロッカーを設置してほしい。
 (回答)厚別区民センターは、多くの方が色々な利用目的で部屋を利用しており、公平性の観点から活動に使用する用品は、ご持参いただいております。また利用者の皆様の物を預かるスペースもございませんので、ご理解ください。
 [意見]職員の方のあたたかい雰囲気が嬉しい。いつもありがとうございます
 (回答)ありがとうございます。今後も皆様が快適にご利用いただけるよう職員一同、より一層努力をまいります。

○利用者の意見・要望の中で、備品の更新などは、優先順位をつけて対応しているが、今後も可能な範囲で行っていききたい。
 ○当センターで、できないものは、市と協議しながら計画的に改善していきたい。
 ○職員の対応や施設の管理については、高評価をいただき、今後も100%に近付けるようサービス向上に努めたい。

4 収支状況

▽ 収支		(千円)		
項目	H31・R元年度計画	R元年度決算	差	
収入	25,608	26,577	969	
指定管理業務収入	25,608	26,577	969	
指定管理費	5,168	5,168	0	
利用料金	19,500	18,211	▲1,289	
その他	940	3,198	2,258	
自主事業収入	0	0	0	
支出	25,556	26,989	1,433	
指定管理業務支出	25,556	26,989	1,433	
自主事業支出	0	0	0	
収入-支出	52	▲412	▲464	
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	▲464	▲464	
【参考】		R2決算	内容	
指定管理業務による利益還元		3,402	下記のとおり	

新型コロナウイルスの感染拡大防止の影響があり、利用料金が減収とはなったが、決算では補填もあり計画を上回った。今後も利用促進の取り組みを積極的に進めたい。

A	B	C	D
新型コロナウイルスの影響により見込みより収入が減少したため赤字となったが、3000千円を超える多くの利益還元を実施し、利用者サービス向上に努めていることは大いに評価できる。			

▽ 説明

▼利用料収入は、当初計画より1,289千円の減収となった。新型コロナウイルスの感染拡大防止のため区民センターの自粛や休館があったことの影響である。計画より、決算額が増収なのは、札幌市より利用料金補填と区民センター本部より市民還元目的の繰入金があったためである。

▼その他の収入では、コンサート等の興行収入が240千円の予算のところを364千円と124千円増となった。受講料収入と賃貸収入は、予算通りの金額であった。

▼支出の1433千円増は老朽化した備品や設備が目立ってきたため更新、修理等を積極的に行った結果である。市民還元としての利益還元は今年度は3,402千円となった。

▼利用者への還元としては

- 購入品～会議用机55台、ホワイトボード、HDMIプロジェクター、電子ピアノ、簡易基盤21枚ほか
- 修理・修繕～視聴覚室建具修理、和室Aブラインド修理、区民ホール誘導レール新規設置、車いすクリーニング、ホール吊り看板金具更新ほか
- 清掃～調理実習室清掃ほか
- 事業～無料の医療講演会、食育セミナー、特殊詐欺セミナー、震災セミナーを主催して、市民還元事業を実施した。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持	適	不適
<p>▼当社法人は、平成21年に法人化以降、財務状況の安定化を図るため、職員体制の適正化や効率的な事務執行のため、本部を中心に統一的な処理や経営の合理化を図っている。</p> <p>▼利用料収入事業では、国税局から実務弁償の認定を受けるなど財政面は強化されており、安定的な経営ができる組織体制を構築している。</p>		<p>当年度は収支が赤字となったものの、選定時を上回る財政力をもっており、安定した経営が確保されている。</p>
▽ 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	適	不適
<p>▼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。個人情報の取り扱いの指導、監督、守秘義務の徹底している。</p> <p>▼情報公開条例第22条の2に基づく公開申出は、なかった。</p> <p>▼オンブズマン条例に関する調査、対応を要する事例はなかった。</p> <p>▼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。</p>		<p>各条例の規則に則り対応している。</p>

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>講座は、数年前より当施設を利用しているサークルの講師が講座の講師をする方法で実施し、講座終了後、サークル入会をするという形が定着してきた。初めてお願いした語学の講座は、サークル化し定期的にご利用することになり区民センターの利用に繋がっている。事業では、音楽系が好まれる地域性もあり民謡コンサートはチケットが完売し、出演者が地域住民であるジャズコンサートも盛況であったことをふまえ、地域に根差した事業を展開できた。</p> <p>また、ホームページをリニューアルしたことで、外部への情報発信がさらに効果的になり、当施設の利用促進を働きかけることができた。今後は、利用者アンケートにおける意見、要望など次年度への改善、見直しを行い、逐次運営に反映させていきたいと考えている。</p> <p>年度末にかけて新型コロナウイルスの感染拡大防止のために、市と密に相談、協力しながら施設の運営に努めてきたが、今後も安全、安心であり、そして設置目的である市民の生涯学習の拠点、まちづくりの拠点としての管理運営を進めていきたい。</p> <p>利用収入においては、計画より減少したものの、経費節減を行うなど支出を抑えることで経営の安定化を図り、その他の収入が増加となった結果、多くの利益還元を図ることができた。</p>	<p>①当センターを管理・運営する指定管理者として、これまでの経験を生かし、区民センターの果たす役割や地域との関りを再確認し「区民から親しまれる区民センター」づくりのため管理運営を行っていきたい。</p> <p>②年度末に新型コロナウイルスの感染拡大防止のため休館を経験したことにより、多くの方に利用していただいたことを再認識し、安全、安心な施設、そして利用者に優しいサービスを提供していきたい。</p> <p>③多くの方がホームページを見ていることがわかり、利用率の向上のために、アクセシビリティに準拠した、さらに利用しやすい再構築したホームページを活用し、情報の発信、貸室のPRをしていきたい。利用方法のPRの工夫や拡大などを考えながら周知することに邁進していきたい。</p> <p>④職員のスキルアップには研修を重ね、意識向上を図り、利用者の安全、安心な施設の運営を目標に職員が一人一人努力を続けていくことや職員が安心して仕事ができる雇用環境をつくることが、区民センターのサービスアップや対応力の向上に繋がるので、今後もより一層努めたい。</p>
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルスの影響で施設稼働率はやや減少したものの目標数値を達成している。新型コロナウイルスが日本で広まりつつあった時は、積極的に他区センターと情報交換を行い、自主的に感染予防対策に取り組んだ。利用者サービス向上による更なる利用を目指し、多くの利益還元による施設・設備の整備、わかりやすいホームページの作成、新たな地域交流事業の実施について高く評価できる。また、取組を受けて利用者満足度も高いものとなっている。</p> <p>引き続き、新型コロナウイルスの感染予防に努め、利用者視点の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>幅広い年代にわたる利用者の確保に向けて、減少しているホール利用や、若い世代・子育て世代が参加しやすい地域交流事業・開放事業の増加、若い世代等に向けた広報手段等を検討すること。</p>