

**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)	西区市民部地域振興課(641-6926)
-----	-----------------	-----------	----------------------

**I 基本情報**

<b>1 施設の概要</b>			
名称	札幌市西区民センター	所在地	西区琴似2条7丁目1-21
開設時期	昭和49年10月19日	延床面積	2,831.49㎡
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			
<b>2 指定管理者</b>			
名称	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	<p>非公募</p> <p>非公募の場合、その理由：当センターが、地域社会に関係の深い団体によって継続的に管理運営されることにより、地域住民がまちづくり活動に直接参加する機会が作られ、地域住民自らがセンターの管理運営を通して把握された地域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。</p>		
指定単位	<p>施設数：1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由：</p>		
業務の範囲	<p>(1) 統括管理業務</p> <p>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 事業の計画及び実施に関する業務</p> <p>(4) 施設の利用等に関する業務</p> <p>(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務</p>		
3 評価単位	<p>施設数：1施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由：</p>		

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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、福祉の増進に寄与することを目的とした区民センターの設置目的を実現するため、「まちづくりに興味を持つきっかけの場づくり」、「地域の人材教育」、「情報の発信・受信の拠点」、「親しまれる区民センター」の実現を目指すことを基本方針として運営している。</li> <li>・西区民センターは、西区役所の一部であるという認識に立ち、区役所業務に関する問い合わせ、行政資料配布、市民の集団検診、選挙業務などにも積極的且つ親切な対応を心掛け実践している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公の施設設置目的の実現に努力した。</li> <li>・多くの区民が西区役所として来館し、戸籍、税、福祉、保健に関する簡単な質問には応じ、所管の部局を積極的に案内した。</li> <li>・広報さつぽろ、西区ガイド、ゴミ収集カレンダー等は積極的に常備し、土、日の来館者要望に対応した。</li> </ul>	A B C D			
	<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公の施設に求められている「公平」、「公正」、「公開」の原則を三つの重要条件に掲げ運営にあたっている。</li> <li>・日頃から職場内のミーティングで取り上げ、あらゆるケースを判断するうえで第一に考慮しなければならない基本であることを周知している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室条件、鍵の渡し時間等においては、常連の利用者も新規の利用者も分け隔てのない平等な対応を徹底した。</li> <li>・他施設の取り扱い例を持ち出し、使用条件の緩和を要求する利用者が多々いるが、丁寧に原則を説明するなどして平等の原則を維持した。</li> </ul>	各方針に基づき適切に実施されている。			
	<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・室内適正温度を設定し、照明の間引き、小まめな消灯に努めているほか、水道、電気については館内にポスターを掲示し節約を啓発している。</li> <li>・複写用紙は可能な限り裏紙を再利用している。</li> <li>・職員のエレベータの使用は極力控えるよう申し合わせている。</li> <li>・環境保全計画の提出義務は平成22年度をもって終了したが、平成22年度のエネルギー低減推移は、対19年度で6%の減。平成22年度では、21年度比較で水道(0.3%)、電気(18.4%)、ガス冷暖房(18.4%)を達成し、一定の評価を得た。以降もこのレベルを維持する運営に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・照明については、しばしば苦情もあるが、安全面に支障を来たさない程度に理解を得ながら消灯、間引きを行った。</li> <li>・特にロビー、事務室については状況に応じて節減を徹底した。</li> <li>・館内温度の設定、照明の小まめな消灯、エレベータの利用制限、レスペーパーの励行等、様々な角度からエネルギー削減策を講じた。</li> </ul>				

▽ 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)

・組織の従事者確保については、規程に基づき配属している。  
 事務室 事務局長(1名) 事務局次長(1名) 担当(3名) 図書室 担当(4名)  
 ・人材の育成についてはOJTを始め、経理、図書、接遇、企画等各分野についての研修会を開催し、職員のスキルアップに努めている。

・人材の確保については、定員を充たし運営することが出来た。  
 ・人材育成のための研修を様々な分野で実施した。  
 ・経理事務研修 6/16  
 ・民間・企業研修(市民対応研修) 11/25  
 ・環境保全研修 8/25  
 ・生涯学習関連施設職員研修 2/8,17

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

・7カ月間にわたって休館し、大規模な施設改修工事及びアスベストの除去工事が行われた。築後42年が経過し、施設全体の老朽化、備品類の故障、欠損が目立つ中、半年を超える大規模工事は、多くの市民に施設の全面的リニューアルへの期待を膨らませる結果となった。  
 ・工事内容は冷暖房、水廻りに関する施設改修及びアスベストの除去工事であり、トイレ改修を除くと、一般利用者の眼には改修成果が殆ど見えない状態であった。  
 ・このため、利用者の期待に少しでも応え、更に5年10年の使用に耐えるべく、西区民センター運営委員会として全館の壁、カーテン、椅子等備品類の洗い出しを行い、この機会に整備すべきとの判断を下し、市民還元として実施した。  
 ・市民還元として改修工事、購入備品等は次の通り  
 ・全館廊下壁紙張替(1～3階) 622,835円  
 ・会議室、集会室等壁紙張替 389,147円  
 ・会議室、集会室カーテン掛替 684,172円  
 ・会議室スタッキングチェア(190脚)、台車(7台) 1,030,104円  
 ・料理実習室備品整備、清掃 179,249円  
 ・受付カウンター、掲示板取り付け 193,320円  
 ・バレーバー、スタンド 272,592円  
 ・貨物用台車 182,736円  
 ・図書室閲覧テーブルマット交換、子供用椅子(4脚) 89,618円  
 ・カーペット交換 54,324円  
 ・雨傘水取り器 96,498円

・7カ月休館改修後の利用者の期待に応えるべく全館(1～3階)の廊下、諸室の壁紙張替を西区民センター予算を財源として行った。その結果、「とてもきれいになった、トイレも快適」との高い評価を受けることが出来た。  
 ・前述の内装工事に併せ、5年～10年後を見据えた備品の買い替え、整備を全面的に行うことが出来た。  
 ・アスベストの除去工事が追加されたため、工事期間が1カ月遅れ、再オープンまでの間隙を縫ったの整備だったが、利用者に支障を来たすこともなく極めて順調に進めることが出来た。

▽ 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)

・夜間の受付業務を札幌市シルバー人材センターに委託しており、業務日誌、施設点検日報の提出を義務付けている。また、夜間の受付についての引き継ぎ事項等があれば、ミーティングを行う時間を必ず確保し口頭で指示している。また連絡ノートによる情報の共有に努めている。

・公共施設としての運営意識を共有し、常に公平・公正かつ親切な対応に努めることが出来た。

▽ 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 (7月7日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委嘱状の伝達、役員の選出</li> <li>・運営協議会の活動報告</li> </ul>
第2回 (9月5日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・27年度開催の西区民フォーラム成果の活用について</li> <li>・施設環境の整備について</li> <li>・施設整備工事の進捗状況について</li> </ul>
第3回 (2月8日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フォーラムの成果を反映した運営計画について (桜写真コンテスト、地域学校、商店街との連携事業等)</li> <li>・施設環境整備について</li> <li>・平成29年度の協議会テーマについて</li> <li>・設備改修工事、アスベスト除去工事の進捗状況について</li> </ul>
第4回 (月日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改修工事で7か月間にわたり休館したため、管理業務等仕様書の定めにより3か月の1回以上の3回を開催し、第4回は割愛しました。</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>琴似連合町内会副会長、二十四軒東連合町内会副会長、二十四軒連合町内会琴和会会長、西区老人クラブ連合会副会長、西区卓球サークル連絡会顧問、西区地域振興課課長、西区民センター運営委員会委員長、同副委員長。計8名</p>	

・平成22年度の協議会発足以来、年間テーマを決めて開催し、平成28年度も「施設環境の改善」をテーマに意見交換した。その結果、西区民センターの予算を充て全館の廊下、諸室の壁紙張替、老朽化備品の買い替え等を実施し、市民還元を実現することが出来た。

・平成27年度に開催した「西区民フォーラム」の成果(キーワード)を生かすための意見交換を行った。その結果、まちづくり、コミュニティ活動の増進を盛り込んだ講座、事業を企画し、運営そのものにも反映させることとなった。

・琴似小学校開講140周年に因み、嘗ての生徒通用門に生徒により植えられた西区民センター前の桜(樹齢70年)をテーマとする写真コンテストの計画が練られ、郷土愛を育む事業が誕生した。その他地域の商店、学校との連携事業を企画する機運が高まった。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

・資金管理については、基本的に西区民センターが行っているが、西区民センターが所属する法人全体の財務管理については、公認会計士事務所に一括委託し適正に処理している。また、経理担当職員の研修を開催する他、普段の業務上でも適宜指導、助言を受け適正を尽くしている。

・予算・決算の指導、助言、管理については、公認会計士事務所に依頼し適正に執行することが出来た。

・経理上の疑問点については、日頃から公認会計士事務所の指導、助言を受け適正に処理できた。また、経理研修の講師を依頼するなど職員のスキルアップも図ることが出来た。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・要望・苦情については、常に最善を尽くし対応している。特に重要と判断するものについては、区、運営委員会に報告しながら対応している。</li> <li>・要望、苦情については、直接面談して伺う他、ロビーに設置した目安箱や毎年行うアンケート調査からも収集している。</li> <li>・要望、苦情の内容は、年々複雑化する傾向があり、職員の接遇スキルの向上を図ることは勿論、情報の共有、状況の詳細メモを取るなどを習慣化し、110番通報も含めて、対処している。</li> <li>・特に悪質な苦情は、繰り返され継続化する傾向があり、対応する職員の精神的負荷を避けるための職場環境づくり(相談、連絡網の活用、意見交換、情報共有等)を日頃から心掛けている。</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>・利用者アンケートは一般・図書室で3月13日から19日の7日間実施した。450枚のアンケート用紙配布に対し、393枚の回答があり、回収率は87.3%だった。</li> <li>・利用者アンケートとは別に、講座、事業の終了時にも必ずモニタリングのためのアンケートを取っており、自己評価の資料として活用している。</li> <li>・利用者アンケートは一定期間カウンター付近に掲示している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望、苦情の中で毎年目立つのは施設の老朽化に関するもので、接遇上の苦情等は殆ど見られなかった。</li> <li>・特に要望・苦情の多いトイレ関係については、一部区民センターが工夫改善して一定の評価を得たが、平成29年度の施設改修工事を経て苦情、要望が一掃された。</li> <li>・7カ月にわたる工事期間は、諸室の利用を始め喫煙室の閉鎖、図書室の閉室等が余儀なくされ、利用者から多くの苦情、要望が寄せられたが、丁寧な説明を重ね理解を求める工夫をした。</li> </ul> <p>・モニタリングによる評価の意義に鑑み、利用者アンケート、講座、事業参加者アンケートを行った他、ロビー設置の目安箱からも意見を収集し、改善の参考にすることができた。</p>									
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働協定による定めを書面化し、労働基準監督署に提出した。</li> <li>・職員給与は最低賃金を上回って支給し、時間外労働についても法的割合を上回る金額を支給した。</li> <li>・職員には給与、賞与とは別に一時金を支給した。</li> <li>・職員には年1回の健康診断を実施し健康の維持・促進を図った。</li> <li>・労働基準監督署の行政指導等はなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給与については、規程に基づき遅滞なく支給することが出来た。</li> <li>・年末には給与、賞与とは別に一時金を支給し、職員の仕事に対する意欲の増進を図ることができた。</li> <li>・年次休暇については、業務に支障が出ない範囲で計画的に取得するよう奨励した。</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を順守し、適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を順守し、適切に実施されている。			
A	B	C	D								
法令を順守し、適切に実施されている。											

(3) 施設・設備等の維持管理業務

		A B C D
<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全確保については、損害賠償保険に加入し、施設内事故、イベント参加者事故に対応する措置を取った。</li> <li>・高齢者の来館が多く、正面玄関まわりの整頓、通路の安全確保について細心の注意を払っている。具体的には正面玄関付近の安全を確保するため、緊急車両以外の侵入は禁止しており、荷物、楽器類の搬入車両は特に注意を払っている。</li> <li>・廊下には不用意な物品の放置等がないよう絶えず注意を払っている。</li> <li>・冬期間は、日常的に除雪を行うほか、通路の安全を確保するための砂を定期的に散布している。</li> <li>・拾得物については、管理台帳を備え適正な管理に努めている。また金品については、速やかに最寄りの交番に届けている。</li> <li>・特に平成29年度は7カ月に及ぶ工事のため休館したが、区民センター受付と図書室の1部業務は通常通り行った。図書室への来館者は、多い日で80名に上り、来館者の動線の安全確保に最大の注意を払った。資材の放置、粉じんに対する養生など、利用者の視点から常時施工業者に呼びかけた。</li> <li>・館内には多種多様な工事業種が入るため、事務室前にA3版の詳細記入様式を常時張り出し、退館時の施錠責任者の把握や、工事内容の最新情報を共有した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の不具合による事故、怪我の発生はなかった。</li> <li>・主催事業等参加者の事故、怪我の発生もなかった。</li> <li>・高齢者の利用、来館が多く玄関付近、通路、階段等に物を置かない、置かせないを徹底し、施設全体の安全確保を徹底することが出来た。</li> <li>・スズメバチの活動が活発で、駆除装置を設置してハチによる事故防止に努めた。</li> <li>・事務室や図書室受付を移転しないままでの改修工事のため、資材放置、危険物、粉じん汚染養生等に最大の注意を払った。</li> <li>・事務室前に工事期間中の情報コーナーを設置し、工事に係る全ての情報を共有することが出来た。</li> <li>・定例会議では毎回、整理整頓、養生の徹底、安全確保を呼びかけた。その結果、工事期間中の一般来館者の事故、職員の事故、工事関係者の事故を未然に防ぐことが出来た。</li> </ul>	<p>利用者の安全確保に努め、適切に実施されている。利益還元策として椅子などの備品を購入、更新したことは評価できる。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・7カ月の設備改修工事の対象外となった廊下、諸室の壁紙張替、カーテンの掛替等を全館規模で行った。財源は西区民センター予算を充て、再オープンに対する利用者の期待に応えた。</li> <li>・会議室用椅子の老朽化が著しく、190脚、台車7台を購入更新した。</li> <li>・料理実習室の古い備品、調理器具、洗濯機を新しく更新し、専門業者による清掃を行った。</li> <li>・図書室の子ども用閲覧椅子、閲覧テーブルマット等を更新した。</li> <li>・館内案内スタンド、雨傘水取器、貨物用台車等を購入し、利用者の利便性を向上した。</li> <li>・ジャズダンスやバレエなど、若年層の利用促進策を講ずるため、平成27年度のホール壁面大型鏡の導入に続き、区民センターとしては異例のバレエバーを導入した。</li> <li>・清掃、ボイラー保守等の委託業者と日頃から連絡や協力を密にし、施設の補修、維持メンテナンス等施設全体のレベル維持に積極的に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・7か月間の改修工事では市民の目につく廊下、諸室のリニューアルは対象外だったため、今後5～10年の使用に耐えるよう全館規模で西区民センター予算を財源としてリニューアルし、好評を得ることが出来た。</li> <li>・平成26年度から取り組んだ老朽化備品について、昨年度に引き続き平成29年度も行い、利用者の利便性を大きく更新することが出来た。</li> </ul>	

	<p>・駐車場は区役所の管理下にあるが、接触事故対策、苦情対策には積極的に関わるようにしている。</p> <p>・緑地管理については、随時草刈りを行い、歩道の花壇づくりと維持、正面玄関のガーデンチェア、フラワーポットの設置など、施設周辺の美化に職員総ぐるみで努めているが、平成28年度は5カ月間のみの開館だったため、規模を縮小して行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>・消防訓練は、棟続きの保健センターと合同で地震発生による火災訓練を実施した。平成28年度は保健センターの企画・主導で行い通常の火災訓練に備えた避難訓練等を実施した。(3月21日)</p> <p>・来館者の避難誘導を視野に入れた訓練を、運営委員会総会の開催に合わせて実施し、運営委員会の委員10名を加えた訓練とした。(3月21日)</p> <p>・消防訓練は最低年2回を原則として実施している。</p>	<p>・利用者の目線からみた施設環境の整備は、地域に親しまれる施設として常に心がけるべき事柄であり、更に有料施設としての内容充実を図るべく、今後も改革に取り組みたい。</p> <p>・保健センターとの合同訓練を行うことが出来た。</p> <p>・来館者(運営委員会委員)を加えての訓練も併せて行うことが出来た。</p> <p>・非常時における備えとして日頃の訓練頻度を増やすことがスキルアップに繋がっており、今後も開催回数・質の向上を目指したい。</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> <p>・5カ月間の開館(通常年の4割開館)だったが、年間を通じて11講座(前年比4割減)26回を開催した。(平成27年度は19講座全68回)</p> <p>・前半は「使える日常英会話」、「フィットネス+バレエ+ヨガ」、「夏の手打ちそば講座」、「あんしんな高齢期の暮らし～住まいの種類と介護保険～」、後半は「自然散策コース1」、「美術散歩」、「自然散策コース2」、「自然散策コース3」、「美文字」、「小学生英会話1」、「小学生英会話2」を開催した。</p> <p>・募集人数(定員)198人に対して応募者は237人。受講者は215人だった。</p> <p>・募集人数(定員)に対して応募者は119.7%、受講者は108.6%だった。</p> <p>・講座受講者数は平成25年度305人、平成26年度312人、平成27年度371人。平成28年度は、対H27年度では7カ月休館の影響から58.2%に減じる結果となった。</p> <p>・受講者の満足度を示すアンケートでは100%であった。</p>	<p>・5カ月間の開館だったが、仕様書の要求水準を上回る講座数を達成することが出来た。</p> <p>・休館中は、施設以外の屋外での講座を開催するなど、区民センター離れを防ぐよう工夫した。</p> <p>・カラー版の年間カレンダー、総合チラシを作成し、館内の他近隣連合町内会にも回覧、配布するなど、4～6月の間に集中的にPRした。これは今後の休館時のPR手法として生かすことを考えたものである。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。開館期間が短かったにもかかわらず、要求水準を上回る講座数を達成できたこと、屋外での講座を企画するなど工夫したことは高く評価できる。また、休館後を見据えた事業の実施やPRの手法については大変な工夫が見られ、高く評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。開館期間が短かったにもかかわらず、要求水準を上回る講座数を達成できたこと、屋外での講座を企画するなど工夫したことは高く評価できる。また、休館後を見据えた事業の実施やPRの手法については大変な工夫が見られ、高く評価できる。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。開館期間が短かったにもかかわらず、要求水準を上回る講座数を達成できたこと、屋外での講座を企画するなど工夫したことは高く評価できる。また、休館後を見据えた事業の実施やPRの手法については大変な工夫が見られ、高く評価できる。											

・5カ月間の開館(通常年の4割開館)だったが、年間を通じて7事業(前年比36.4%減)を企画した。しかしアスベストの除去工事のため開館1カ月遅れたため3事業を中止することとなった。

・前半は「めいぐるみのおとまり会」、「おとなの映画会」を開催した。

・後半の「新春寄席」、「新春囲碁大会」、「子どもの映画会」は工事期間延長のため中止となったが、「北大交響楽団・室内楽コンサート」、「ダンディーフォーコンサート」は開催した。

・事業全体の参加見込み数(定員)308人に対して、参加者は349人で、参加者率は113.3%だった。

・参加者人数は平成25年度2,962人、平成26年度3,260人、平成27年度3,341人で、平成28年度は対平成27年度では、11.10%に減じる結果となった。これは、7カ月休館の影響から文化祭などの大型事業を行えなかったためである。

・参加者の満足度を示すアンケート調査の結果では100%であった。

・前年の7割に相当する事業を企画したが、アスベスト除去工事が追加されたため、3事業を中止せざるを得なかった。

・休館による区民センター離れを防ぐため、集客力のある事業を企画して定員を上回る参加者を得ることが出来た。

・カラー版の年間カレンダー、総合チラシを作成し、館内の他近隣連合町内会にも回覧周知するなど、4～6月の間に集中的にPRした。これは今後の休館中のPR方法として生かすことを意識したものである。

・若年層の利用促進策として、北海道大学の学生交響楽団と連携し、地域の持つ魅力を披露し、コミュニティ施設の重要な機能として、若者と地域の人々との出会いの場を創出することが出来た。



## ▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

- ・囲碁・将棋の施設開放は毎週3日間(火、木、日)実施している。
- ・卓球の施設開放は毎週木曜日に実施している。
- ・囲碁・将棋、卓球の開放事業を行っているが、開放事業をより発展させ、広くPRする事業として「新春囲碁大会」、「卓球開放事業交流大会」を開催している。

・有料施設利用者の増加に伴い、平成22年度から開放事業規模縮小に努めた。その結果、利用者から強力な反対運動を招く結果となったが、粘り強い話し合いを続け、施設利用の時間数を20%程度短縮した。

・一方、最近では高齢化の反映か囲碁将棋の利用が減少傾向にあり、開催規模等何らかの見直しが必要と感じている。

・囲碁・将棋・卓球の自由開放は、区民センター発足当初から開始され、歴史は長い。近年は公的施設の「居場所づくり」「ウォームシェア」等が叫ばれる中、何故囲碁・将棋と卓球なのかという問い合わせも市民から寄せられる。施設開放事業については、指定管理者の判断にゆだねる方法もあるが、開放事業そのものの意義、内容を、コミュニティ施設の将来的役割、枠組みの中で検討する必要があると感じている。

▽ 図書業務

・28年度は7か月の図書室休室となったため、他館からの取り寄せ、返本等一部のみの営業だったことから、図書室の利用実績全般に減少があった。一方、休室期間を最大限に利用して、普段着手できない書架の見出しリメイク、閲覧テーブルの整備、受付カウンターの新設、カーテンの買い替え、壁紙の張り替えなど図書室全般の見直しを図り、利用者のアメニティを高める工夫をした。  
 ・特に登録者が減少したのは、休室の他の要因として平成26年度の電算更新によるもので、3年以上の利用なき登録者の削除処理によるものと考えている。

	26年度	27年度	28年度	前年度比
貸出冊数	106,556	109,000	55,448	△49,1%
返却冊数	107,753	108,667	60,147	△44,7%
予約冊数	7,848	7,330	5,402	△26,3%
利用者数	37,472	37,905	22,129	△41,6%
新登録者数	438	454	188	△58,6%
登録者数	5,209	5,111	4,743	△7,2%
レファレンス数	6,437	4,961	3,290	△33,7%
相互貸借数	8	18	23	27,8%
蔵書冊数	29,095	28,960	28,504	△1,6%

・7月から長期の工事に入るため、図書室のPR事業として「おとなの映画会(6/14)」、「ぬいぐるみのおとまり会(5/27,28)の開催時期を繰り上げて開催した。  
 ・書架に埋もれている本を積極的に紹介し、貸出に繋げることを目的として月替わりの企画を実施しPRに努めた。  
 ・図書室の長期休室を利用し、平年では着手することが出来ない書架見出しの更新、本の配置替え、絵本コーナーの分類分け等を全室規模で行った。

▽西区民センターに関する情報収集及び提供業務

・7か月間の休館を控え、カラー版の特製年度カレンダーを作成し、全サークルに配布した。カレンダーには施設利用終了、開始の詳細及び講座、事業の開催日程を掲載した。カレンダーには前年度に開催した区民センターフォーラム写真展入賞4作品を掲載した。  
 ・講座・事業のPR期間は休館前の4～6月に限定されるため、年間スケジュールをカラー版で作成した。カラー版は好評で、近隣連合町内会、商店、来館者等に広く配布した。

・長期の休館を視野に入れ、図書室事業として人気の「おとなの映画会」、「ぬいぐるみのおとまりかい」を開催時期を繰り上げて開催し、定員を上回る集客を達成し、図書室、図書のPRに努めた。

・貸出件数の増に繋げることを目的とし、季節に因んだ企画を毎月に行い貸出冊数の増を図った。  
 ・室内内装のリニューアル、書架見出しリメイク、書籍の配置換え等、休室中にしかできない図書室全体の見直しを図ることが出来た。

・長期の休館に備え、区民センター離れを防ぐための工夫を年度カレンダー、年間講座・事業チラシを作製するなどして工夫した。  
 ・区民センター及び行政、コンサート、講演会などの市民活動情報を収集し、広く提供することが出来た。

- ・西区民センター便りを年2回発行し、区民センターの情報を発信している。
- ・行政パンフレットを始め、市内コンサートチラシ、公演情報などを情報コーナーに収集し、提供している。
- ・その他市民生活に役立つと思われる情報・パンフレット・チラシ・ポスター等を収集し、ロビー、廊下展示パネルに掲出している。
- ・区民センターを区役所と判断して来館するケースが多く、出来る限り役所の所管課を案内し、行政のパンフレット類を予め用意し配布している。

- ・まちづくりに繋がる事業等については、近隣の商店、ショールームの協力を得て情報の発信に努めた。
- ・職員も区役所の各セクションの担当業務を習得し、各種問い合わせに対応することが出来た。
- ・ゴミ収集カレンダー、西区ガイド等を窓口に備蓄し、区民の土日祝日のニーズにも対応することができた。

#### ▽ 西区民センターに関する市民の自主活動及び交流の支援業務

- ・西区民センター敷地に嘗て琴似小学校があり、平成28年度に開校70周年を迎えることから、連携のイベントとして運動会の応援団を組織した。運動会当日には、区民センター職員及びサークル活動のメンバーにより、全校生徒のマスゲームを区民センター屋上及びグラウンドに面した各部屋から応援した。学校及び保護者から、地域づくりに貢献する活動として評価された。
- ・西区民センターに面した歩道に花々を植え、美しい道づくりを行った。
- ・西区民センター脇の歩道植栽の水遣りの水確保のために、近隣住民に配慮して夏期に利用できる大型水槽を確保し、提供した。

- ・琴似小学校運動会の応援活動は、地域コミュニティ意識の醸成するものとして、学校及び保護者から、好評を得ることが出来た。
- ・多くの情報を網羅したカレンダーを広く配布したため、7カ月の休館を巡る手続き上の問い合わせ、トラブル等は殆どなかった。

#### ▽ 西区民センターに関する相談業務

- ・相談窓口は特に設けてはいないが、運営から派生する市民の相談には丁寧に対応している。内容は、駐車場で発生する事故、盗難、サークル活動など多岐にわたっている。

- ・本来業務から派生する業務であり、公的施設として市民に広く公平・平等に応えるよう努めている。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H27実績	H28計画	H28実績
第1会議室	件数(件)	918	771	373
	人数(人)	12,672	15,000	4,478
	稼働率(%)	85	80	83
第2会議室	件数(件)	749	639	296
	人数(人)	10,695	12,000	3,807
	稼働率(%)	70	70	66
第3会議室	件数(件)	939	705	380
	人数(人)	7,529	7,000	2,774
	稼働率(%)	87	80	85
第1集会室	件数(件)	648	495	244
	人数(人)	9,109	7,000	3,529
	稼働率(%)	59	55	53
第2集会室	件数(件)	874	460	340
	人数(人)	13,537	11,000	4,784
	稼働率(%)	82	70	77
第3集会室	件数(件)	674	555	258
	人数(人)	9,348	9,000	3,459
	稼働率(%)	63	55	58
第4集会室	件数(件)	808	633	333
	人数(人)	7,107	6,500	2,514
	稼働率(%)	75	68	73
第4会議室	件数(件)	875	756	362
	人数(人)	12,869	10,000	4,768
	稼働率(%)	82	70	81
料理実習室	件数(件)	313	220	101
	人数(人)	4,900	4,500	1,612
	稼働率(%)	29	31	23
大会議室	件数(件)	566	220	240
	人数(人)	11,043	7,500	4,805
	稼働率(%)	53	50	54
第5会議室	件数(件)	888	774	382
	人数(人)	12,902	11,000	4,799
	稼働率(%)	83	79	84
視聴覚室	件数(件)	741	694	285
	人数(人)	29,537	20,000	6,760
	稼働率(%)	69	65	64
区民ホール	件数(件)	621	501	235
	人数(人)	61,770	50,000	21,040
	稼働率(%)	55	50	51

・7カ月間の休館があったため、施設利用件数は大幅に減少することとなった。  
 ・利用件数ベースで平成28年度の開館月を平成27年度実績と比較すると、4～6月に関しては、2.98%増。2～3月では14.5%の減であった。これは休館中に他施設に振り替えたサークルが戻ってこないケース、更には最近の傾向として顕著な高齢化に伴うサークルの活動中止等が考えられるが、利用の減少傾向に注視しながら、一層の利用率アップに向けて努力をしたいと考えている。  
 ・築43年を迎え施設の老朽化は否めないが、今回の改修工事を契機に、立地の優位性を生かし、利用者が使いやすい施設運営に努め利用率の増を目指したい。

A	B	C	D
適切に実施されている。休館に伴い減少した利用率が次年度回復するよう期待する。			

▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 4件

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座・事業の開校式には必ず館長が赴き、施設や取り組みのPRを行うほか、サークル化を呼びかけリピーターとなるきっかけづくりを行っている。平成26年度から毎年講座のサークル化を積極的に進めている。平成27年度は2サークルが誕生。平成28年度は開館月数が短くサークルの誕生はなかったが、利用促進方法の一つとして継続していく。</li> <li>・料理実習室は施設の古さの影響からか使用率が低迷していたが、サークルの使用後に職員による清掃、チェックを行うことにより利用の促進を図っている。また冷蔵庫、洗濯機等の備品を始め、各種調理器具の更新、内装のリニューアル、専門業者による清掃を行い更に利用促進を図ることとした。</li> <li>・バレエ、ジャズダンス、その他の舞踊等、若年層の利用促進を図るため、区民ホールの壁に大型の鏡を設置したが、平成28年度はクラシックバレエ等に用いられるバレエバーを導入した。</li> <li>・若年層に西区民センターの施設機能を知ってもらうため、これまで北海道大学、琴似中学校との連携を進めてきたが、平成29年度の事業を見据え、新たに山の手高等学校、龍谷高等学校との連携をすすめた。</li> <li>・新規利用者、抽選に外れたサークル等については、丁寧な説明を施し利用の促進に努めている。</li> <li>・平成28年度の半年休館の影響を勘案し、利用者が混乱しないよう親切丁寧な対応策として年度カレンダーを来館者サークルに配布した。</li> <li>・平成28年度の全講座・事業を網羅したカラーパンフレットを来館者、サークル、近隣連合町内会に配布、回覧した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リピーターを育てることの重要性に鑑み、講座や事業の参加者に絶えずサークル化を働きかけた。</li> <li>・休館前後における使用申請の複雑さを解消するため、詳細年度カレンダーを作成し、来館者、各サークルに配布した結果、問い合わせや苦情等がほとんどなかった。またカレンダーには、類似施設の一覧を網羅し、高い評価を得ることが出来た。</li> <li>・7カ月の休館を前に、28年度の全講座・事業を網羅したカラーパンフレットを作成し、来館者、サークル、近隣連合町内会に配布、回覧用し、定員を上回る参加者を得ることが出来た。</li> <li>・利用促進を図るため、大がかりな廊下、諸室の内装リニューアルを行った。また新しい利用喚起を期待してクラシックバレエ用の機材も導入した。</li> <li>・休館中を利用して、平成29年度に実施する連携事業のための協議打合せを北大、山の手高等学校、龍谷高等学校、琴似小学校と行った。</li> </ul>									
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年2回の西区民センター便りを発行して西区民センターの講座・事業・取り組みを紹介している。</li> <li>・各種講座・事業における冒頭あいさつなどでは、目玉事業を紹介し参加を呼び掛けている。</li> <li>・広報さっぽろに講座・事業の案内を掲載しており、最も効果的な広報媒体として有効利用している。</li> <li>・7カ月間の休館を控え、カラー版の特製年度カレンダーを作成し、全サークルに配布した。カレンダーには施設利用終了、開始の詳細日程及び講座、事業の開催日程を掲載した。また、カレンダーには西区民センター区民センターフォーラム写真展の入賞4作品をカラーで掲載した。</li> <li>・講座・事業のPR期間は休館前の4～6月に限定されるため、年間スケジュールをカラー版で作成した。カラー版は好評で、近隣連合町内会、商店、来館者に広く配布した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・7カ月の休館を契機に、新たな広報の手法として特製カレンダーの配布、年間講座・事業のチラシの配布を試みた。その結果、定員数を上回る参加を達成することが出来た。また休館に関する利用者からの手続き上の苦情はなく、問い合わせ等も殆どなかった。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。今後、様々な媒体を利用した広報業務を行うことを期待する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。今後、様々な媒体を利用した広報業務を行うことを期待する。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。今後、様々な媒体を利用した広報業務を行うことを期待する。											

	<p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者期間の3年目につき、指定管理者の変更はなく引き継ぎ業務等は発生しなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・若年層の利用増、団塊世代の参加、新しい顧客開発等、今後の施設運営の在りとともに広報について研究、実践して行きたい。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者の変更はなく、引き継ぎ業務は発生しなかった。</li> </ul>		

2 自主事業その他

<p>▽ 自主事業</p>		<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D							
適切に実施されている。										
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビー内にコピー機を設置し、コーラスや書道などのサークル活動、マンション組合総会資料作成など広く利用されている。</li> <li>・7カ月間の休館により平成28年度は減収し利用料金実績86千円だった。(27年度224千円、26年度268千円、25年度258千円)</li> </ul> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度の壁紙張替工事、ガラス修繕工事、備品購入、チラシの外注印刷等については、西区内の企業を中心に発注した。</li> <li>・ロビーにおける福祉作業所、NPO各種団体等の社会復帰を目的とした物販については、年間を通じて協力している。</li> <li>・札幌市母子寡婦福祉連合会が設置している自動販売機3台についても、収入には繋がらないが、利用者サービスの一環として両替、故障などには随時対応している。</li> <li>・近隣の店舗、ショールーム、ヘアサロンとも日常から交流し、平成29年度の区民センター周辺美化運動、写真展等の連携に備えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビーに設置している複写機は、西区役所、保健センターを含めて市民が使える唯一の複写機で、常に有効利用されている。全サイズ同一料金で提供しており、高齢者など利用の際のアドバイス、メンテナンスにも留意している。</li> <li>・西区内の企業を中心に修繕工事等を発注しており、迅速な対応の提供を受けている。</li> <li>・福祉団体等の活動については、公的施設としての役割、責任を認識し、丁寧な対応に努めている。</li> </ul>									

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>		<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">総合的評価、職員対応、清掃状況など、どれも高い評価を得ており、今後も維持できるよう期待する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	総合的評価、職員対応、清掃状況など、どれも高い評価を得ており、今後も維持できるよう期待する。			
A	B	C	D							
総合的評価、職員対応、清掃状況など、どれも高い評価を得ており、今後も維持できるよう期待する。										
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="193 1554 373 1778"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="373 1554 991 1778"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年3月13日から同3月19日までの7日間実施した。</li> <li>・アンケート用紙の配布枚数は450枚、回収枚数は393枚、回収率は87%だった。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="193 1778 373 1986"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="373 1778 991 1986"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な施設サービスについての質問では、「是非利用したい」、「利用したい」、「どちらかと言えば利用したい」が99%だった。</li> <li>・職員の言葉づかいや態度については、「4良い～0悪い」を指標としたところ、「1～4」は区民センター、図書室共に100%だった。</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年3月13日から同3月19日までの7日間実施した。</li> <li>・アンケート用紙の配布枚数は450枚、回収枚数は393枚、回収率は87%だった。</li> </ul>	<p>結果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な施設サービスについての質問では、「是非利用したい」、「利用したい」、「どちらかと言えば利用したい」が99%だった。</li> <li>・職員の言葉づかいや態度については、「4良い～0悪い」を指標としたところ、「1～4」は区民センター、図書室共に100%だった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートを7日間開催したところ、回収率は87%と高く、区民センターの運営に寄せる関心の高さを確認した。</li> <li>・7カ月の休館後、トイレの改修、市民還元として区民センターが行った全館規模の壁紙張替、備品買い替え等を経て、アンケートの</li> </ul>					
<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年3月13日から同3月19日までの7日間実施した。</li> <li>・アンケート用紙の配布枚数は450枚、回収枚数は393枚、回収率は87%だった。</li> </ul>									
<p>結果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な施設サービスについての質問では、「是非利用したい」、「利用したい」、「どちらかと言えば利用したい」が99%だった。</li> <li>・職員の言葉づかいや態度については、「4良い～0悪い」を指標としたところ、「1～4」は区民センター、図書室共に100%だった。</li> </ul>									

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃状況では、「4良い～0悪い」を指標としたところ、「1～4」は区民センターが98%、図書室が100%だった。</li> <li>・貸室について、「4是非利用したい～0利用したくない」を指標としたところ「1～4」は99%だった。</li> <li>・図書室について、「4是非利用したい～0利用したくない」を指標としたところ「1～4」は100%だった。</li> <li>・自由記載では、トイレに関する苦情、要望がこれまで最も多かったが、改修工事の結果高い評価を得た。</li> <li>・図書室については、広さ、蔵書の古さ、少なさについての改善要望が多く見られた。</li> </ul>	<p>回答内容が好転した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的評価、職員対応、清掃状況、貸室、図書室に関するアンケート結果では、98%～100%の評価を得ることが出来た。</li> <li>・図書室については、中央図書館直営の地区図書館と比較すると規模的に小さいため、閲覧スペースの狭さ、蔵書数の少なさ、古さ等々への指摘、要望が毎年寄せられるが、一定の条件下で運営せざるを得ないと考えている。</li> <li>・利用増、貸出増につながる企画、閲覧テーブル、壁紙の張り替え、受付カウンターの改修など西区民センターとして可能な改善策を図った。</li> </ul>
利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休館に係る要望・苦情が多かった。とりわけ強かったのは図書室で行っていた新聞閲覧を、休館中も可能にしてほしいという要望だった。</li> <li>・施設全体の工事であるため、安全確保の視点から新聞閲覧を行わない理由を丁寧に説明したが情報公開請求に進展する様相だった。</li> <li>・中央図書館、区役所と、今一度その可能性について検討を加えたが、スペース的にも安全面でも不可能と判断した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受動喫煙については、前年の排煙設備工事を施して以来、完全分煙を実現したため、苦情は皆無となった。</li> <li>・利用者からの意見・要望については、極力その場に対応し、将来的に実現できるもの、できかねるものに分けて誠意をもっての対応に努めている。</li> </ul>

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)
収入	36,703	34,185	▲ 2,518
指定管理業務収入	36,703	34,185	▲ 2,518
指定管理費	18,702	26,616	7,914
利用料金	16,615	7,085	▲ 9,530
その他	1,386	484	▲ 902
自主事業収入			0
支出	34,087	32,125	▲ 1,962
指定管理業務支出	34,087	32,125	▲ 1,962
自主事業支出			0
収入-支出	2,616	2,060	▲ 556
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	2,616	1,930	▲ 686
純利益	0	130	130

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	3,795	下記のとおり

▽ 説明

・全館廊下壁紙張替(1～3階)	622,835円
・会議室、集会室等壁紙張替	389,147円
・会議室、集会室カーテン掛替	684,172円
・会議室スタッキングチェア(190脚)、台車(7台)	1,030,104円
・料理実習室備品整備、清掃	179,249円
・受付カウンター、掲示板取り付け	193,320円
・バレーバー、スタンド	272,592円
・貨物用台車	182,736円
・図書室閲覧テーブルマット交換、子供用椅子(4脚)	89,618円
・カーペット交換	54,324円
・雨傘水取り器	96,498円
合計	3,794,595円

・施設改修、アスベスト除去工事により7カ月の休館があったが、利用受付カレンダー、年間講座・事業チラシを作成し丁寧なPRを行い、再オープン後の利用者の確保に努めた。

・5カ月間の開館だったが、講座・事業の開催内容、回数を極端に落とさなかった。また休館中も施設外での事業を積極的に開催し、西区民センター離れを防いだ。

・再オープン後は予想を上回る利用の回復があり、休館中の市指定管理費補填もあり、平成27年度実績を上回る市民還元を行うことができた。

・7カ月の改修工事は利用者にとっては全館リニューアルのイメージが先行した。工事から除外された全館廊下、諸室の内装工事を始め、老朽化した備品の大幅な買い替えなどを通して利用者の期待に応え、十分な評価を得ることが出来た。

・バレー、ジャズダンスなど若年層の利用喚起策として、区民ホール大型鏡を設置したのに加え、平成28年度は本格的なバレーバー(スタンド付)を導入した。

A	B	C	D
適切に実施されている。利益還元により、施設・設備面の充実を図り、利用者の利便性向上に取り組んでいることは高く評価できる。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

・平成22年度に、安定的経営を目指して北区を除く9区の区民センターを法人化した。併せて経営財政の安定を確保するため、本部に「経営安定化資金」を設けた。これは利用料金収入(貸室使用料収入)の変動性、流動性に鑑み法人全体で備えようとする任意の基金で、9区民センターが出資している。

・本部に設置した「経営安定化資金」に依存せず、日頃から西区民センター独自の取り組みとして、貸室、講座、事業収入の増加は勿論、事務費の節約、

適	不適



<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設環境の整備・美化、講座のサークル化、既存のサークルの入会支援など、収入源である利用料金収入(貸室使用料収入)の増を目指した取り組みを日頃から行っている。</li> <li>・高齢化によるサークルの会員減少、解散が増加する中、経営の安定化を図るためには新しい顧客、取り分け若年層の確保が肝要であり、大学、高等学校等との連携プログラムに取り組んでいる。</li> </ul>	<p>超過勤務等人件費の節約による収入を確保し、安定経営を図っている。</p>			
<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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多くのサークル、団体が活動しており、個人情報に係る問い合わせが非常に多い。個人情報保護の観点から、職員一同トラブルが発生しないように慎重に対処している。</li> <li>・オンブズマン条例に関する照会、調査等はなかった。</li> <li>・暴力団の排除に関する問い合わせ、調査はなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報管理については、日頃から職員間で一定の認識を共有しており公平・公正に対応することが出来た。</li> <li>・オンブズマン条例、暴力団の排除に関する条例についても、職員間で一定の認識を共有すべく努めていきたい。</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	不適			

### 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 経営の安定に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設改修及びアスベスト除去工事のため7カ月間休館した。再オープン後の一時的な利用低下は避けられないとしても、西区民センター離れを最少限度にいとめるべく様々な工夫をした。</li> <li>・開館5カ月間の利用料金収入の確保に努め、支出では休館期間の職員の雇い止め、超過勤務を控えるなどの人件費、消耗品費等の節約により支出を極力控え、安定的経営を目指した。</li> <li>・職員の接遇態度の一層の向上に努め、休館前後の来館者には休館中の受付け態勢、類似施設の紹介など丁寧な対応に努めた。</li> <li>・休館中も講座を野外で行うなど、西区民センターの活動を休まない工夫を凝らし、安定した講座・事業の運営を達成した。</li> <li>・安定的な経営を通して、平成28年度も前年の規模を上回る市民還元を行うことが出来た。</li> </ul>	<p>1 施設改修工事に伴う休館後の利用率の回復</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・7カ月間の休館前は対前年度比では利用件数ベースで2.9%増だったが、休館後の2～3月では14.5%の減だった。これは他館のケースと同様と考えるが、新年度を迎えた4～5月を見ても依然前年度実績と比較しても、8.2%の減である。高齢化による活動中止のサークルも見受けられるが、いずれにしてもこれまでの利用率を確保することが最大の課題だと考え、早期に実現したい。</li> <li>・そのためには、利用者に対する窓口の職員一人一人の接遇、声掛けが肝要と思われ、親切で丁寧な対応を心掛けたい。</li> </ul>

2 利用者サービスの向上(市民還元)に関すること  
(総額3,795千円)

- ・当期利益を財源として前年実績を上回る施設改修、備品の入れ替えを行った。
- ・平成28年度の休館は冷暖房、水回りの設備改修工事に限定されたものだったが、利用者の多くには全面的な改修工事のイメージを持たれた。このことから、真新しくなった再オープンを待ち望む利用者の期待に応え、また5～10年後の使用にも耐えるよう、改修工事から除かれていた全館廊下、諸室等の内装改修を行った。
- ・竣工後の2週間を駆使し、綿密な計画を立て再オープンに間に合わせた。アンケート調査にもあるとおり、利用者からは高い評価を得ることが出来た。
- ・上記改修工事に併せて、新しい利用者層を見込んだ備品類、老朽化して危険な椅子等の買い替えも行った。

【施設改修・備品購入】

- ・市民還元として改修工事、購入備品等は次のとおり

・全館廊下壁紙張替(1～3階)	622,835円
・会議室、集会室等壁紙張替	389,147円
・会議室、集会室カーテン掛替	684,172円
・会議室スタッキングチェア(190脚)、台車(7台)	1,030,104円
・料理実習室備品整備、清掃	179,249円
・受付カウンター、掲示板取り付け	193,320円
・バレーパー、スタンド	272,592円
・貨物用台車	182,736円
・図書室閲覧テーブルマット交換、子供用椅子(4脚)	89,618円
・カーペット交換	54,324円
・雨傘水取り器	96,498円

2 講座・事業の企画内容及び広報の見直し

- ・休館後の利用者・参加者数の喚起策として年間分の講座・事業パンフレット(カラー版)を作成し、近隣の3連合町内会の回覧を始め、類似コミュニティ施設、大通り情報ステーション、近隣商店、ショールームなど通常年の枠を超えた広報を展開する。
- ・「区民センター・桜写真コンテスト」の開催など、これまでなかった視点からの、まちづくり、郷土愛の醸成に資する事業を企画・実施する。
- ・コミュニティ活動、まちづくり活動の視点から大学、高等学校、小学校、札幌市彫刻美術館、ひいては石狩市施設との広域的な連携プログラムを推進する。
- ・近隣の商店、ショールームと連携し、西区民センター横の通りを花で満たすなどして地域の美化事業を実施する。

3 法人として定めた運営方針の具体的事業化

- ・平成29年度の指定管理者応募に向けて、法人全体の運営テーマ、活動方針を定めた。これは区民センターの事務局長からなるプロジェクトチームにより検討したもので、西区民センターが取りまとめ役を務めた。
- ・この運営テーマ、活動方針は全区民センターにおいて平成29年度から実践することとし、次期指定管理者申し込みに備えようとするものである。
- ・運営のテーマを「多世代が集い活動する施設運営」とし、活動方針を「若い世代の利用促進」、「サークル活動の支援」、「コミュニティ活動、まちづくり活動に資する」とした。
- ・このテーマ、方針を軸に、平成26年度に開催した「西区民センターフォーラム」の成果を更に反映させ、平成29年度以降の講座・事業を実施し、運営にあたることとする。

## 3 運営協議会の機能充実

・平成22度の発足以来、テーマを設け、「提言書」、「提案書」を西区役所、西区民センター運営委員会に提出し、完全分煙工事、施設の改修、備品の拡充等、施設環境の改善が図られた。また毎年協議会提案事業を企画・提案・実施し「震災講演会」、「西区民フォーラム」等、まちづくりの視点を盛り込んだ事業を行っている。

・平成28年度は5カ月の閉館であったことから、市の施設改修工事を補完する利用者目線に立ったリニューアルについて、集中的に意見交換し、西区民センターとして行うべき工事のガイドラインを作成し、運営委員会に提案。実現に至った。

・琴似屯田兵入植140周年記念事業の協賛事業として運営協議会の企画・提案により開催した「西区民フォーラム」の成果を放置せず、平成29年度からの講座・事業・運営に生かすことを運営委員会に提案した。

・西区民センター運営協議会は、休館のあった平成28年度も3回開催し、「施設環境の改善」をテーマとして意見交換した他、区民センターの担うべき役割について、地域から提言する外部機関として、今後も充実を図りたい。

## 4 施設改修、アスベスト除去工事の施行スケジュール調整

・7カ月にわたる工事だったが、区民センター、図書室、交通安全、札子連等事務室を移転しないままの施工だった。そのため工事の進捗状況にあわせて各々1回の館内移転を行った。各事務室は休館中も営業したため市民が毎日来館し、最大の課題は来館者動線の安全確保と執務環境の安全を保つことだった。

・来館者の立場から安全面に配慮し、工事区間と来館者の動線区間を明確に分離するため、工事監督者と随時調整し、徹底した。

・天井切断等から発生する粉じんの養生が不完全で、呼吸系の不調を訴える職員が出始め、養生の徹底を強く訴えた。工事区間が変わる度に養生の見直し徹底を市の担当課にも訴え、職員の健康管理に配慮した。これは竣工時まで続き、事務室を移転させないままでの工事施工の難しさを経験した。

・来館者の動線内での資材の放置に対する警告、保健センターからの職員の侵入(トイレ使用や喫煙のため)も多く、常時点検、パトロールし、注意を促すこととなった。

・工事の進捗状況を把握し、来館者の安全を確保するため、西区民センターが主管して事務室前に掲示コーナーを設けた。これは毎日の工事予定、特記事項がつぶさにわかるもので、退館時の施錠ミス等を防ぐためにも大変役に立った。工事監督、施工業者、事務室各団体が情報を共有する場として竣工時まで継続させた。

・7カ月間にわたる工事の期間、来館者、工事従事者、職員にけが等の発生はなかった。

## 4 学校、美術館、資料館、近隣商店、ショーウィンドとの連携事業の実施

・コミュニティ活動、まちづくり活動の一環として、また若い世代の利用促進策として、広く学校と連携した事業を企画し実施する。

北海道大学交響楽団連携事業、山の手高等学校合唱部連携事業、龍谷高等学校美術部連携事業、琴似小学校連携事業、石狩市資料館連携事業、(株)新宮商工連携事業ほか

・地域と連携を図ることにより、西区民センターの機能・役割をPRし、新たな事業を創出し、ひいてはコミュニティ活動、まちづくり活動に資する。

## 5 若年層の来館・利用の促進

・利用者の高齢化が進む中で、5年、10年後の利用世代の構成を考えると、若年層の利用を促進することは重要である。平成29年度も引き続き若年層の利用促進を図りたい。

## 6 運営協議会の更なる充実

・運営協議会は平成22年度の発足以来年間テーマを設定し、具体的な成果を上げてきた。平成29年度においても具体的なテーマを設け、活動していきたい。発足以来継続してきた「施設環境の整備」については、一定の成果を上げたため、今後は事業などソフトを中心に、より積極的な活動を展開し協議会組織の更なる充実を図りたい。

<p>5 設備改修工事に伴う7カ月間休館の円滑な対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの利用者にとって休館中の代替え施設の確保は大きな課題であり、近隣の施設に事前の協力要請を行うなど事前策を積極的に講じた。</li> <li>・休館を控え、使用申し込みに係る最終締め切り日、再受付日の情報を可能な限り分かりやすく説明した。</li> <li>・再開館後の利用率がスムーズに復活するよう、利用者に対する説明は丁寧な努めた。</li> <li>・以上を鑑み、利用者を対象とした「休館に備えた合同説明会」を4月15日に開催し、125名の出席があった。説明会では質疑応答の場を設け、配付資料としては、類似施設一覧、最終申込日や再受付日を分かりやすく記載した資料、カラー刷りカレンダーを配布し、万全を期した。</li> </ul> <p>6 講座・事業に係る年間スケジュールの早期PR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長期休館を控え、チラシ等による講座・事業のPR期間は4月～6月、2～3月と非常に短いため、年間スケジュールパンフレットのカラー版を作成し、特に上四半期に集中して広くPRした。</li> <li>・配付先は、近隣3連合町内会の回覧を始め、類似コミュニティ施設、大通り情報ステーション、新聞とじ込み、近隣商店、ショールームなど通常年の枠を超えた広報を展開した。</li> <li>・長期休館に鑑み、休館中も施設外での魅力的な講座を企画し、また丁寧なPR手法を積極的に展開して受講者・参加者の確保、繋ぎ止めに努めた。</li> </ul> <p>7 西区民センターの所属する法人の運営方針を定めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これは西区民センターがとりまとめ役を務めたもので、法人全体の運営方針を定め、平成29年度から実践し、来る次期指定管理者申し込みに備えようとするものである。</li> <li>・テーマを「多世代が集い活動する施設運営」とし、活動方針を「若い世代の利用促進」、「サークル活動の支援」、「コミュニティ活動、まちづくり活動に資する」とした。</li> </ul>	
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理運営については、これまでの経験を活かし、各種業務面、収支面ともに適切に実施されている。</li> <li>・短い開館期間内においても区民講座を開催し、また利益還元により多岐に渡って利用者の利便性向上へ貢献するなど、さまざまな視点から利用サービス向上に取り組んでおり大変評価できる。</li> </ul>	<p>今後、幅広い年代に利用される施設になるよう、更なる利用促進に向け、利用者ニーズを踏まえた工夫をしながら、良好な管理運営を維持していただきたい。</p>