

## 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	札幌市厚別西地区センター	所在地	厚別区厚別西4条4丁目10-1
開設時期	平成5年11月	延床面積	1,346.57 m <sup>2</sup>
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、集会室(2室)、和室(2室)、実習室(1室)、図書室(1室)		
2 指定管理者			
名称	特定非営利活動法人ワーカーズコープ		
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こととなる。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 平等利用の方針を含め、地域利用者に親しまれる施設となることを目的に6つの基本方針を策定した。 ① 公平な利用を推進する。 ② サービス水準の維持・向上 ③ 子どもの成長と子育てを地域で支え合う。 ④ 高齢者の力を地域に発揮するための居場所づくり ⑤ 地域の担い手の育成、ネットワークづくり ⑥ 障がい・世代を超え開かれた場所づくり	▼「厚別西地区センター」の管理運営に関わる基本方針を職員全員が理解した上で運営に携わり、業務を円滑に遂行できた。利用者、地域の方達に積極的に声をかけコミュニケーションを大切に取組むことができた。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">                     ▼(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。                 </td> </tr> </table>	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。			
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>▽平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>情報を広く届け、全ての地域住民に利用の機会を作る。</p> <p>▼貸室利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「使用承認取扱い要領」の遵守による運用の徹底</li> <li>・利用者に対する丁寧な説明</li> <li>・預り予約の確定などに対する公平な抽選、説明連絡</li> </ul> <p>▼企画講座・交流事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報を知らせる手段としてセンターだよりを定期的に発行し町内会に回覧した。また、近隣施設等にも講座・各種事業のポスターの掲示、配布を積極的に実施</li> <li>・受講受付や周知期間の点で不公平が生じないよう広報誌の発行機関の兼合いに十分配慮している。</li> </ul> <p>▼開放事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広く地域の方に使ってもらう為に開放しているが、有料利用の原則を明確にし、折に触れて説明している。</li> <li>・利用状況に合わせた種目・日程の定期的見直しを実施している。なお、ホールについては25年度より第2・4週を無料開放としている。</li> </ul> <p>▼ロビーの利用</p> <p>地域の誰もが利用できる憩いの場所として開放しており、コーヒーを飲みながらおしゃべりをしたり、子どもたちが集まって勉強する場として広く活用されている。また、月1回、地域の高齢者を対象にお楽しみサロンを開催している。</p> <p>▽地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼二酸化炭素排出量の削減</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①未使用室の照明オフの徹底</li> <li>②ブラインドの適切間使用による冷暖房負荷の軽減</li> <li>③空調の効率的運転の実施</li> <li>④空調設備・電気・ガス機器の点検、適切なメンテナンス</li> </ol> <p>⑤駐車場におけるアイドリングストップの呼びかけ</p> <p>▼廃棄物の排出抑制</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①効率的な印刷・コピーによる紙使用の削減</li> <li>②紙リサイクルの促進</li> <li>③合成洗剤の使用を止め、環境への負担の少ない成分の洗剤に切り替え</li> <li>④ペットボトルのキャップ・リングプル・未使用の鉛筆・古切手の回収</li> <li>⑤ゴミ減量とゴミ分別の徹底による廃棄物の排出抑制</li> </ol> <p>▼ペットボトル、リングプルの回収箱を設置することも地域、利用者にも浸透し、回収したものは、厚別区社会福祉協議会に届けている。</p> <p>▼館内各所に節電のご協力とお願いのポスターを貼り、貸室使用后冷暖房の切替をこまめにした。</p> <p>▼OA用紙、文具事務用品、照明、トイレトーパー等についてはグリーン購入ガイドライン指定品を購入</p>	<p>▼貸室利用に関しては、公平性を確保しながら丁寧に解りやすく説明し対応できた。</p> <p>▼地域住民へ向けて広く周知することができ、情報が確実に浸透するようになった。</p> <p>▼隔週の無料開放も定着し、開放中止の時は素早くポスターにて知らせることで不満は聞かれな</p> <p>い。</p> <p>▼地域住民が公平に利用できる場所として定着してきている。</p> <p>▼ガス使用料は貸室利用率の増加により27年度より1.946㎡増えているものの、電気料は2.141kmh減、水道料は54㎡減となった。今後も継続的な使用削減に努めていく。</p> <p>▼廃棄物の排出抑制についても、左記取組みによる一定の成果が見られている。</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>▽（環境配慮） 様々な取り組みを行っており、環境保全に配慮している。</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) 【組織人員配置】					▼協定書に準じて人員配置をしている。	▼(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。
職種	配置部署	職務	雇用形態	数		
館長	事務室	統括・事務	常勤	1		
副館長	事務室	事務・経理・館長補佐	常勤	1		
事務・図書	事務室・図書室	事務・図書・講座	非常勤	4		
図書司書	図書室	図書・講座	常勤	1		
夜間事務	事務室	事務・講座	非常勤	5		
清掃	全館	清掃・講座	非常勤	2		
・管理運営を適切に行うため、館長・副館長を配置し、日曜・祝日・夜間についてもスタッフの配慮基準を厳守した。 ▼管理水準の維持向上に向けた取組 ▼利用者対応の統一を図るため月1回の全体会議の中で課題、情報を確認し、会議議事録、日報などにも記載し共有する。 ▼事務・図書・清掃スタッフによる日報の記入と朝礼と夜間スタッフとの夕礼による情報共有。 ▼施設運営に役立つ各種講習研修への積極的な参加 ・職員マナー研修～5名(11/25・12/11中央区民センター・はちけん地区センター) ・図書研修～4名(5/16・新新地区センター)5名(7/22・厚別西地区センター)3名(11/28・はちけん地区センター) ・新人研修(3ヵ月)～3名(5/29・厚別西地区センター) ・経理研修～4名(5/29、3/17・事業本部) ・消防防火訓練～11名(12/2・厚別西地区センター) ▼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) ▼厚別西地区センターの第三者委託業務は以下の通り。 ①機械警備業務 ②自家用電気工作物保守管理 ③自動ドア保守管理 ④ボイラー設備保守管理 ⑤消防設備保守管理 ⑥舞台装置保守管理 ⑦除排雪業務 ⑧一部定期清掃 ⑨エレベーター保守管理 ⑩緑地管理業務 ▼外注委託に関しては、市内業者を優先し弊社から見積もりを取った上で選定し、市の承認を得ている。 ▼仕様書に定められた作業内容・回数を遵守し報告書等は管理している。					▼左記取組みにより職員間の情報共有が行えていると考える。 ▼内部研修に積極的に参加したことでスキルアップが図られ業務に活かすことができた。 ▼適正な業務の実施、履行確認を行っている。	▼(管理水準維持)職員間での情報共有を徹底し、業務の見直しに対して積極的に取り組んでいる。研修については要求水準に掲げられている内容を含むよう努めること。 ▼(業務委託)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。

▽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 5月20日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年度 事業報告</li> <li>・平成28年度 事業計画</li> <li>・利用者アンケート集計報告</li> <li>・その他意見交換</li> </ul>
第2回 8月26日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度 4月～8月度事業報告</li> <li>・平成28年度 9月度以降事業計画</li> <li>・サークル会議報告(文化祭に向けて)</li> <li>・文化祭終了報告</li> <li>・その他意見交換</li> </ul>
第3回 11月18日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度 9月～10月度事業報告</li> <li>・平成28年度 11月度以降事業計画</li> <li>・その他意見交換</li> </ul>
第4回 2月17日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度 事業事業報告</li> <li>・平成28年度 講座・地域交流事業報告</li> <li>・平成28年度 修理・備品購入等の報告</li> <li>・その他意見交換</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;                      厚別区地域振興課3名 厚別西厚信会第7区長                      厚別西厚信会第6区長 民生委員児童委員協議会会長                      民生委員・児童委員 サークル所属 2名                      厚別西地区センター館長及び副館長 以上11名</p>	

▽財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼NPO法人ワーカーズコープ北海道事業本部で、指定管理を受けた札幌市のコミュニティ施設の経理処理方法を統一している。
- ▼指定管理業務に掛かる収支については、独立した帳簿及び預金口座で管理している。
- ▼NPO本部経理部員による内部監査及び公認会計士による外部監査を実施している。
- ▼現金等の管理については定められた現金取扱規定により適正に管理している。

▽要望・苦情対応

- ▼館内に意見箱を設置し、利用者の要望・苦情受付を書きこんでもらう体制をとっている。
- ▼「利用者の声」用紙には、回答を希望するか、否かについて意思表示できるようにしており、内容は必ず全スタッフが目を通し、話合うようにしている。
- ▼利用者からの要望、苦情があった場合は、担当者や館長が迅速に対応し適切な処理をしている。
- ▼必要に応じ札幌市に報告、相談し、指示を仰ぐようにしている。

▼28年度4回開催し、活動報告を中心に毎回センターの業務への理解を深めている。

▽(連絡調整) 協定書及び仕様書に基づき適切に設置し、要求水準を満たしている。協議会では各委員が発言しやすい環境づくりをしており、活発に議論が交わされている。利用者ニーズに応えようとする努力が見られ、高く評価する。

▼資金及び現金管理については取扱い規定に基づき実施している。監査指摘事項については、処理方法を見直した。

▽(財務) 業務検査及び監査により、伝票の作成漏れ及び職員の立替払の精算遅延を確認したが、指導に基づき改善している。

▼利用者からの要望、苦情に対し適切に対応できていると考える。

▽ (要望苦情・記録等) 利用者ニーズに対応するための工夫がみられる。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。今後は研修等を積極的に活用し、職員個々の対応力向上を期待する。

	<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>▼日常業務については、勤務したスタッフによる日報を作成している。</p> <p>▼2月に利用者アンケートを実施、その集計結果をスタッフ全員で共有し、館内にも掲示、指定管理者自己評価にも反映している。</p> <p>▼利用者アンケートの要望については回答を載せて対応できるものはすぐ実施している。</p> <p>▼講座・地域交流事業の際に参加者に対しアンケート実施、その中で参加者の満足度・要望・意見等を集め、次の企画の参考としている。</p> <p>▼札幌市に対する報告書の提出は定められた形を遵守して実施した。</p> <p>▼各種規定・報告書・収支関係書類・経理処理関係書類等は定められた保管期間に従い保管している。</p> <p>▼平成28年度に札幌市より受けた検査 実施検査～12月27日・2月1日・3月28日 業務検査・財務検査</p>	<p>▼セルフモニタリングの実施及び実施後の対応について、適切に実施できていると考える。</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>▼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ている。</p> <p>▼雇入れ時に、健康診断結果の提出を厳守している。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼4/1 賃金控除に関する協定書提出</p>	<p>▼就業規則等を遵守するとともに、職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に取り組めるような労働環境が整えられている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">労働関係法令を遵守し、運営している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	労働関係法令を遵守し、運営している。							
A	B	C	D												
労働関係法令を遵守し、運営している。															
<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>▼利用者の安全については、館内、館外周辺に利用者の安全を脅かす状況がないかをスタッフがチェックすることにより確保している。</p> <p>▼拾得取扱いについては、台帳に日時場所・特徴など記入しスタッフ全員がわかるようにしており、サービス向上に努めた。また、年2回展示して再度お知らせをしている。</p> <p>▼損害賠償保険は、対人補償1人につき1億円、一事故につき4億円のコースに加入。また、「厚別西地区センター」として講座・事業参加者のレクリエーション保険に加入。</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>▼警備、保守点検、定期清掃は第三者委託により実施。</p> <p>日常の館内清掃及び建物周囲の整備、備品管理、修繕箇所は、可能な限り職員が対応している。</p>	<p>▼昼夜問わず施設内、敷地内を定期的に点検してし、安全確認を励行した。</p> <p>▼日常の備品管理、館内清掃、駐車場管理、建物周囲の緑地管理については適切に実施し、仕様書の水準を達成していると考えられる。</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) 今年度、センター受付に設置していた募金箱の盗難事案が発生し、設置方法の改善や見回りの強化等、迅速に対応している。従前以上の館内及び周辺的安全確認の徹底を期待する。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▽(維持管理) 以前から駐車場の狭さが課題となっているため、引き続き車両の監視や誘導の徹底に努めること。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▽(総括事項) 今年度、センター受付に設置していた募金箱の盗難事案が発生し、設置方法の改善や見回りの強化等、迅速に対応している。従前以上の館内及び周辺的安全確認の徹底を期待する。				▽(維持管理) 以前から駐車場の狭さが課題となっているため、引き続き車両の監視や誘導の徹底に努めること。			
A	B	C	D												
▽(総括事項) 今年度、センター受付に設置していた募金箱の盗難事案が発生し、設置方法の改善や見回りの強化等、迅速に対応している。従前以上の館内及び周辺的安全確認の徹底を期待する。															
▽(維持管理) 以前から駐車場の狭さが課題となっているため、引き続き車両の監視や誘導の徹底に努めること。															

▽防災

- ▼ 11月5日～普通救命講習(AED研修)
- 12月2日～自主防災訓練実施
- 3月24日～自主防災訓練実施

- ▼上記のほか札幌市・厚別区・防災訓練等にも参加している。
- 11月26日～厚別区役所主催～館長・副館長参加
- 2月17日～厚別区防火管理者協議会出席

▼年2回、自主防災訓練として利用者にも参加してもらい消火訓練・避難訓練を実施している。  
夜間スタッフも基本訓練と警報機の取り扱いなどを学び、普通救命講習の中でAED研修は全員受講した。

▽(防災)  
防災計画を策定し、防災訓練を適切に行っている。

(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

	28年度計画	28年度実績
種 目	15	25
回 数	54	40
受講生数	258	332

講座名	募集人数	参加人数	達成率%	理解度%	満足度%
みそづくり	12	19	160	100	100
祭り飾り寿司	12	8	66	100	100
ゆる体操体験	10	6	60	100	100
切り絵	15	10	66	100	100
ペン字の味方「美文字」	10	11	92	100	100
春からはじめよう夜のヨーガ	10	6	60	100	100
ガーデニンググッズを作ろう	20	25	125	100	100
スカーフの巻き方・結び方	10	15	150	100	100
はじめてのグルテコ・ネックレス作り	10	17	170	100	100
木育講座	20	12	60	100	100
男の料理 燻製づくり	12	6	50	100	100
家庭でできる本格スープカレー	10	23	230	100	100
型染め講座	10	12	120	100	100
笑いヨガ①	20	16	80	100	100
望遠鏡工作会	20	13	65	100	100
陶芸講座	10	9	90	100	100
野菜ソムリエによる料理	12	12	100	100	100
中国語講座	10	6	60	100	100
お正月用アレンジフラワー	10	10	100	100	100
冬休み木工講座	10	10	100	100	100
手作りキャンドル	15	12	80	100	100
紙袋ランタン作り	12	10	83	100	100
笑いヨガ②	20	15	75	100	100
パーソナルカラー講座	12	19	158	100	100
普通救命講座 I	30	30	100	100	100
小 計	342	332			

▼28年度は27講座行い、職員全員でニーズにあった企画を考えた中で理解度、満足度がすべて100%を達成することができた。  
また、新しく6サークルが誕生したことも貸室利用に繋がった。

A	B	C	D
▽(区民講座) 講座数、受講者数は計画を大きく上回り、満足度はどの講座も非常に高い。ただし、受講者数は前年度から下がっており、講座によっては受講者数が定員割れしているものも散見される。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。			

▽地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	28年度計画	28年度実績
種 目	12	29
回 数	24	69
参加・来場人数		4,557

事業名	来場見込 人数	参加・来場者 実数	達成率 %
親睦麻雀大会①	40	43	105
親睦麻雀大会②	40	40	100
スプリングコンサート	50	67	134
教育懇談会こんなことには負けない	10	7	70
春のフリーマーケット	300	300	100
ミニバレー大会	32	28	80
阿部寛切り絵作品展	100	100	100
卓球大会	40	43	102
サマーコンサート声楽・ピアノ	50	48	96
こども夏まつり	400	500	116
タイムスリップコンサート	70	85	152
七夕の短冊を飾ろう	150	150	100
秋のフリーマーケット	300	300	100
星空観望会	50	70	140
文化祭	800	1,000	125
大人のための朗読会	10	10	100
ふれあい健康フェスタ	40	51	102
みんなでハロウィン飾り	100	100	100
三世代かるた大会	100	120	119
あつべつ西紙袋 ランタンフェスティバル	500	500	100
演芸大会	250	300	120
フロアーカーリング体験	110	73	67
王レミファーム うたごえサロン	45	23	80
お楽しみサロン	10	77	142
カラオケサロン	27	26	97
ガーデンカフェ	110	88	102
ふまねっと	180	216	120
ぐるんぱお話し会	80	74	93
集まれ！ ボランティア	20	18	90
千代吉雄 水彩画展	100	100	100
小 計	4,114	4,557	108

▽施設開放事業(無料)に関する業務

	28年度計画	28年度実績
種 目	6	6
回 数	350	266
参加人数		3,493

種目	回数	目標者	利用者	達成率 %
		人数	人数	
ファミリー開放 (バドミントン・卓球)	67	2,400	1,482	61.7
ファミリーバスケット	20	240	118	49.1
囲碁・将棋	88	1,200	632	51.8
ミニバレー	46	960	812	84.6
バドミントン	22	240	97	42.9
卓球	23	600	352	58.6

▼地域交流事業は、フロアカーリングが定着し、新たに企画した季節限定のガーデンカフェは利用者の方々に楽しんでもらうことができた。

▽(地域交流)地域住民と連携しながら様々な事業を実施している。

▼隔週の無料開放は定着しているが、有料利用の増加による中止も増え、利用者には貼り紙をして早めに告知し、理解をもらっている。

▽(施設開放事業)利用者との調整を図り、空室の有効活用に取り組んでいる。

## ▽ 図書業務

	27年度	28年度	増減
開室日数	281	276	-5
貸出数	120,926	112,633	-8,293
返却数	122,273	113,310	-8,963
レファレンス件数	1,632	679	-953

## ・月別テーマ展示の実施状況

月	テーマ	開催期間
4月	「2016年本屋大賞候補作品」特集	4/1～30
	「春のおはなし」絵本特集	4/1～30
	「春からはじめる習い事」特集	4/1～30
5月	「本屋大賞歴代受賞作」	5/1～31
	「えんそく・うんどうかい」絵本	5/1～32
	「園芸の季節がやってきた」絵本	5/1～33
6月	「これから映画になる小説2016～2017」特集	6/1～30
	「がたんごとん 列車に乗ってしゅっぱつ」絵本特集	6/1～30
	「つるつるしこしこ 麺バラエティレシピ」特集	6/1～30
7月	芥川賞・直木賞～2016上半期候補作」特集	7/1～31
	「やまへ、うみへ～夏を楽しもう！」絵本特集	7/1～31
	「夏の暮らし～衣・食・住」特集	7/1～31
8月	「夏こそ！大作を読んでみませんか？(外国作品編)」特集	8/1～31
	「おばけのえほん」特集	8/1～31
	「カレーレシピ」特集	8/1～31
9月	「晴耕雨読のおすすめ本」特集	9/1～30
	「お月さま・お星さま」絵本特集	9/1～30
	「おつまみレシピ」特集	9/1～30
10月	「海外ミステリー」特集	10/1～31
	「昔話・民話」絵本特集	10/1～31
	「あったかごはん～鍋・煮込み」特集	10/1～31
11月	「時代・歴史小説のおすすめ」特集	11/1～30
	「トイレ・トレーニング(うんち・おしっこ・おなら)」絵本特集	11/1～30
	「漬け物レシピ」特集	11/1～12月28
12月	「大人が読んでも面白い絵本」特集	12/1～28
	「12月はしよつとごちそう」絵本特集	12/1～28
1月	「ミステリー小説」特集	1/4～31
	「冬のあったか料理レシピ」特集	1/4～31
	「大好き食べ物絵本」特集	1/4～31
2月	「本屋大賞候補作品紹介」特集	2/1～29
	「バレンタイン&ホワイトデーお菓子レシピ」特集	2/1～29
	「いろいろどうぶつえほん」特集	2/1～29
3月	「いろいろな図鑑紹介」特集	3/1～31
	「豪快！簡単！男の料理レシピ」特集	3/1～31
	「いもようこ絵本特集」	3/1～31

## ・おはなし会

『ぐるんぱ』おはなし会 8月から毎月第1月曜日10:30～11:30開催  
開催回数…8回  
参加者数…73人

## ・大人のための朗読会

10月24日…参加者数10人

## ・その他

図書室利用体験の実施  
厚別通小学校2年生 65名 7月8日

## ▽ (図書業務)

おはなし会や小学生向けの体験会の実施等、利用促進に向けた工夫が見られる。

▼普段手に取らない本にも出会って貰えるよう、一般書・児童書ともに、特集を組んで展示している。

▼毎月、担当者を代え、違う視点の特集になるように心がけている。

(5) 施設利用に関する業務	▼ 利用件数等 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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>764</td> <td>850</td> <td>830</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>19,542</td> <td>15,000</td> <td>19,354</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>61.6</td> <td>78.0</td> <td>65.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,389</td> <td>1,200</td> <td>1,378</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>21,267</td> <td>20,000</td> <td>19,924</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>64.2</td> <td>55.0</td> <td>63.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>493</td> <td>380</td> <td>496</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,668</td> <td>3,300</td> <td>3,343</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>44.9</td> <td>36.0</td> <td>46.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,110</td> <td>1,000</td> <td>1,173</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>11,075</td> <td>12,000</td> <td>12,504</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>52.4</td> <td>48.0</td> <td>54.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">計</td> <td>件数(件)</td> <td>3,756</td> <td>3,430</td> <td>3,877</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>55,552</td> <td>50,300</td> <td>55,125</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>56.6</td> <td>53.0</td> <td>57.9</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、 ▼ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室利用に繋がる講座の企画</li> <li>・利用条件緩和措置の周知(時間貸し利用)</li> <li>a. 地区センターだよりでの周知</li> <li>b. HPでの空き室情報提供</li> <li>c. 来館者にサークルを案内し、講座は縮小したチラシを手渡して声をかけている</li> </ul>			H27実績	H28計画	H28実績	ホール	件数(件)	764	850	830	人数(人)	19,542	15,000	19,354	稼働率(%)	61.6	78.0	65.4	集会室	件数(件)	1,389	1,200	1,378	人数(人)	21,267	20,000	19,924	稼働率(%)	64.2	55.0	63.5	実習室	件数(件)	493	380	496	人数(人)	3,668	3,300	3,343	稼働率(%)	44.9	36.0	46.2	和室	件数(件)	1,110	1,000	1,173	人数(人)	11,075	12,000	12,504	稼働率(%)	52.4	48.0	54.4	計	件数(件)	3,756	3,430	3,877	人数(人)	55,552	50,300	55,125	稼働率(%)	56.6	53.0	57.9	▼28年度は講座から6サークルが新たに登録し、稼働件数が121件昨年より増になり平日は、ほぼ満室状況が多くなっているが、一方で夜間利用が低く、今後の課題として夜間利用推進の企画を考えていく必要がある。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </table> ▼(利用件数・利用促進) 利用率向上に向けた工夫をしており、講座からサークルに発展する件数が多い。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、利用促進を行うこと。今後の取り組みに期待する。	A	B	C	D
			H27実績	H28計画	H28実績																																																																								
ホール	件数(件)	764	850	830																																																																									
	人数(人)	19,542	15,000	19,354																																																																									
	稼働率(%)	61.6	78.0	65.4																																																																									
集会室	件数(件)	1,389	1,200	1,378																																																																									
	人数(人)	21,267	20,000	19,924																																																																									
	稼働率(%)	64.2	55.0	63.5																																																																									
実習室	件数(件)	493	380	496																																																																									
	人数(人)	3,668	3,300	3,343																																																																									
	稼働率(%)	44.9	36.0	46.2																																																																									
和室	件数(件)	1,110	1,000	1,173																																																																									
	人数(人)	11,075	12,000	12,504																																																																									
	稼働率(%)	52.4	48.0	54.4																																																																									
計	件数(件)	3,756	3,430	3,877																																																																									
	人数(人)	55,552	50,300	55,125																																																																									
	稼働率(%)	56.6	53.0	57.9																																																																									
A	B	C	D																																																																										
(6) 付随業務	▼ 広報業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・厚別西地区センターだより～年6回発行 厚別西地区連合町内会に回覧</li> <li>・広報さっぽろ 毎月、講座・地域交流事業の告知記事掲載。</li> <li>・ミニコミ誌 地域のミニコミ誌に行事等を掲載してPR。</li> <li>・ホームページ 講座・事業のお知らせ、開放事業の中止・実施時間の変更等、最新情報を随時更新。 インターネットシステムにて空き室状況を確認することができる。</li> <li>・館内掲示 センターだより、サークル紹介、各講座案内ポスター 札幌市の施策に係る情報の掲載。</li> </ul>	▼講座・地域交流事業など各方面に告知を行っているホームページも常に新しい情報を載せることで周知することができた。  ▼インターネットでの空き室予約の件数は少ないため、団体登録の際は案内し、利用を促している。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </table> ▼活発にPR活動に励み、利用促進に取り組んでいる。	A	B	C	D																																																																						
A	B	C	D																																																																										
2 自主事業その他																																																																													
▼ 自主事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>▼古紙回収自主事業 28年度 古紙回収収益 93,434円      自動販売機 79,193円</li> </ul> ▼ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間警備業務、電気設備点検、防災設備点検、空調設備、自動ドア点検、除排雪、エレベータ保守点検の第三者委託は市内企業に委託している。</li> <li>・地域の福祉施設3カ所より月3回パンの販売を実施し、交流事業時にも販売をお願いしている。</li> </ul>	▼古紙回収BOXは、毎回センターだより、館内ポスター等でも周知した。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </table> ▼(自主事業その他) 自主事業の収益を利用者還元しており、高く評価する。	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	実施期間 2月10日～3月10日 設問数 21 全対象者に対して同一設問で実施 配布部数 350枚 回収部数 289枚 回収率 83%
利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駐車場が狭いので何とか考えてほしい。(複数) 敷地の都合上拡張は難しいので、公共交通の利用や乗合せでの協力をお願いしている。</li> <li>・ 洋式トイレを増やしてほしい。(複数) 洋式トイレを設置できるか検討していきたい。</li> <li>・ 畳の劣化が激しく衣服につく。 和室の畳は平成27年3月に張替えをしているが今後検討していきたい。</li> <li>・ 雑誌の取り揃え再検討求む。男性誌が少ない。 取り揃えに関しては、今後参考させていきたい。</li> <li>・ 図書の貸出期間延長が、電話でできると嬉しいです。 システム上、電話での延長は不可能だが、インターネットでは可能であることを伝えている。</li> </ul>

▼結果概要(各項目の満足度目標:80%)

接客(Q. 職員の言葉づかいや接客対応はいかがですか?)

回 答	回答数	比率%
①とても良い	208	73.2
②良い	71	25.0
③普通	5	1.8
④あまり良くない	0	0.0
⑤悪い	0	0.0

図書事業(Q. 図書室を日頃どの位利用になっていますか?)

回 答	回答数	比率%
①週数回	11	4.2
②月数回	90	34.7
③ほとんど利用しない	158	61.0

貸室事業(Q. 集会室・和室・ホール・図書室・ロビー・トイレなどの備品や設備等の管理状態はいかがですか?)

回 答	回答数	比率%
①とても良い	126	46.7
②良い	116	43.0
③普通	26	9.6
④あまり良くない	1	0.4
⑤悪い	1	0.4

区民講座(Q. 受講した講座はいかがでしたか?)

回 答	回答数	比率%
①とても良かった	111	55.5
②良い	74	37.0
③普通	14	7.0
④あまり良くなかった	1	0.5
⑤良くなかった	0	0.0

Q. 受講した講座は何でお知りになりましたか?

回 答	回答数	比率%
①広報さっぽろ	59	21.7
②ミニコミ誌	9	3.3
③町内会の回覧	28	10.3
④センター窓口	108	39.7
⑤ホームページ	7	2.6
⑥その他	61	22.4

▼今年度も沢山のの方に協力していただき、回収率は80%を上回った。駐車場に関しては限られたスペースの中で協力と理解をしていただくよう説明を行った。意見・要望についてはスタッフ全員で情報共有し取り組むことができた。

A	B	C	D
▽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。			

▼利用者アンケートの集計結果は、館内に掲示した。

地域交流目的事業(Q.交流事業として行っている文化祭・フリーマーケット・コンサート等はいかがでしたか?)

回 答	回答数	比率%
①とても良かった	82	42.3
②良い	90	46.4
③普通	21	10.8
④あまり良くなかった	1	0.5
⑤良くなかった	0	0.0

清掃(Q.館内の清掃状況についてお聞きします。)

回 答	回答数	比率%
①とても良い	174	62.6
②良い	90	32.4
③普通	12	4.3
④あまり良くない	0	0.0
⑤悪い	2	0.7

総合満足度(Q.また、厚別西地区センターをご利用したいと思いますか)

回 答	回答数	比率%
①ぜひ利用したい	165	59.1
②利用したい	89	31.9
③どちらかといえば利用したい	16	5.7
④どちらでもない	9	3.2
⑤悪い	0	0.0

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H28計画	H28決算	差
収入	32,396	33,636	1,240
指定管理業務収入	32,246	33,464	1,218
指定管理費	25,546	25,546	0
利用料金	5,750	6,663	913
その他	950	1,255	305
自主事業収入	150	172	22
支出	32,233	33,266	1,033
指定管理業務支出	32,233	33,266	1,033
自主事業支出			0
収入-支出	163	370	207
利益還元	83	172	89
法人税等	80	80	0
純利益	0	118	118

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	340	下記のとおり

▽ 説明

- ▼利用料金収入は、貸室利用の増と講座のサークル化により計画より913千円増となった。
- ▼その他の収入は、講座・地域交流事業・コピーサービスによる収入で、計画より305千円増となった。
- ▼自主事業収入は、自動販売機1台と古紙回収による収入で、計画より22千円増となった。
- ▼自主事業による利益還元としてフロアカーリング道具一式、会議用机に全額充てた。
- ▼指定管理業務による利益還元は、主に利用料金収入の増により211千円を備品購入に、129千円を施設修繕に充てた。利用者からの要望に応え、手すりの設置等を行った。

▼講座終了後のサークル化を進め、貸室の利用拡大に繋がったことなどで、大幅な利用料金収入増につながった。また、自主事業の収入増についても、古紙回収の積極的な周知を行った結果である。

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は前年から321千円増額している。利用者の要望に応え、備品購入や施設修繕に充てており、評価する。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼特定非営利活動法人ワーカーズコープは、全国に拠点を持つ協同経営の組織であるため、単独の事業所・現場の経営だけではなく、相互に安定経営を維持出来るように連携して改善をはかっている。	適	不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例及び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。 ▼個人情報について市の条例及び法人の個人情報保護法規定則り適切に処理した。 ▼情報公開について開示請求があった場合は速やかに応じるとともに、行政手続き条例及びオンブズマン条例についても条例に従い適切に対応処理する。	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>▼日中はほぼ満室になることが多く、利用収入は昨年を上回ることができた。講座からサークルに移行できたことや、既存のサークルと重ならない様に講座内容を工夫したことが大きな要因だと考える。</p> <p>▼マンネリ化しない事業の実施を目指し新たに企画した「ガーデンカフェ」は、手作りのケーキと中庭の花を楽しめると参加者から好評であった。地域の方々の協力を得ながら、利用者同士や職員との交流も深まり、地域交流事業の目的は達成できたと考える。</p> <p>▼利益還元は備品の購入や修繕に充てた。利用者の要望に応え和室に手摺を設置したところ、利用者から「すごく助かる」と喜びの声が上がった。また、ロビーの椅子を明るい色に変えたことで、憩いの場として長く滞在する利用者が増え、より使いやすい環境に整備することができたように感じる。</p> <p>▼あつべつ西紙袋ランターンフェスティバルは、実行委員を中心に地域のボランティアをはじめ各団体の協力のもと実施し、今年で3回目を迎えた。参加人数は年々増え、地域の行事として根付いてきたと実感している。たくさんの地域住民からの協力を受け、一緒にイベントを作り上げたことで、地域との連帯感がより強くなったように感じる。</p>	<p>▼貸室については次年度も夜間利用の開拓を図るべく、利用者の声に耳を傾け、より多くの人に足を運んでもらえるような講座等を企画したい。</p> <p>▼子ども・シニア・子育て中のママを対象とした事業を大きな3つの柱として掲げ地域交流事業を充実させる。長く継続できる行事を実施し、ひとつの大きな絆で繋がっていきように広げていきたい。</p> <p>▼フロアカーリング事業について、センター利用者の他、学校や施設等にも周知して広く参加できるように広報活動に力を入れる。世代を超え、誰もが楽しめる事業になることを目指す。</p> <p>▼あつべつ西紙袋ランターンフェスティバルをまちづくりの一環として今後も各関係団体と協力しながら継続していきたい。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>運営協議会について、毎回利用者団体や地元町内会など全ての構成員で開催している。利用者や地域の声に耳を傾け、様々な発想から新たな事業を展開していく姿勢を高く評価する。地域交流及び連携が活発に行われ、行事やイベントは地域に根付いてきている。</p>	<p>利用者数は年々増加し、経営は安定している。財務処理に関する指摘事項については処理方法の見直しにより改善されており、運営は概ね適正に行われている。</p>