

## 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(896-2000)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

## 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㎡
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30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由:当センターが、地域社会に関係の深い団体によって継続的に管理運営されることにより、地域住民がまちづくり活動に直接参加する機会が作られ、地域住民自らがセンターの管理運営を通して把握された地域課題の解決に取り組むことによって、地域住民間の信頼関係が築かれ、地域社会における絆の強化につながる事となる。また、まちづくり活動の担い手の育成に寄与することも期待される。このようなことから、設置目的の実現のために、地縁による団体により設立された団体及び当該設立された団体を主な構成員とする団体並びに当センター等の管理運営に関わりを持つものと市長が認める地縁による団体の推薦を受けた団体により、現に良好な管理運営が行われている場合には、継続的に管理運営を行わせるために非公募としたもの。		
指定単位	施設数:1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	(1) 統括管理業務 (2) 施設・設備等の維持管理に関する業務 (3) 事業の計画及び実施に関する業務 (4) 施設の利用等に関する業務 (5) 前各号に掲げる業務に付随する業務		
3 評価単位	施設数:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和2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>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。</p> <p>①公平な利用を推進する。 如何なる利用者に対しても、札幌市区民センター条例の順守をお願いしている。</p> <p>②サービス水準の維持・向上 利用者、地域の方々に積極的に声をかけ、コミュニケーションを大切に取組んだ。 アンケートを実施し、利用者さんからの意見を聞く機会を増やした。</p> <p>③子どもの成長と子育てを地域で支え合う。 子育て支援ネットワーク会議、講演などにWEBで出席。</p> <p>④高齢者の力を地域に発揮するための居場所づくり 図書職員は、WEBで認知症サポーター養成講座を受講。認知症に対する理解と、よりレファレンスの技術向上に向け知識を高めた。</p> <p>⑤地域の担い手の育成、ネットワークづくり 学校及び地域行事へ積極的に参加し、意見交換ネットワークづくりに取組んだ。</p> <p>⑥障がい、世代を超え開かれた場所づくり 3世代交流かるた会など、子供からお年寄り、障害の有無に関係なく利用いただいている。 フロアカーリングなど、多世代で参加できる地域交流を実施している。 今年度は、感染予防対策の為ほとんどが中止となった。</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> <p>①未使用の部屋の照明・暖房等のオフの徹底</p> <p>②ブラインドの適切間使用による冷房負荷の軽減</p> <p>③空調の効率的運転の実施</p> <p>④空調設備・電気・ガス機器の点検、適切なメンテナンス</p> <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> <p>①効率的な印刷・コピーによる紙使用の削減</p> <p>②紙リサイクルの促進</p> <p>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。</p> <p>④リングブル・未使用の鉛筆・古切手・ベルマークの回収 古切手とベルマークは厚別通小PTAの方々に回収してもらっている。</p> <p>⑤ゴミ減量とゴミ分別の徹底による廃棄物の排出抑制</p> <p>▼ペットボトル、リングブルの回収箱を設置している事は地域住民・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。今年度は、社会福祉協議会で受取中止の為、ペットボトルの回収は中止とした。リングブルは厚別北中学校にお届けした。</p> <p>▼館内各所に節電のご協力とお願いのポスターを掲示し、貸室使用後冷暖の切替をこまめにした。</p> <p>▼OA用紙、文具事務用品、照明、トイレトペーパー等についてはグリーン購入ガイドライン指定用品を購入</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>▼新型コロナウイルス感染拡大という未経験の特殊な状況の中、厚別西地区センターの管理運営に関わる基本情報や特にコロナウイルス感染拡大防止策を職員全員が理解、徹底し、常に共有できるように努め運営を遂行してきた。未経験の中、職員も自ら今出来る事を考え、積極的に意見を出し、日々の業務に取り組んでくれた。利用者、地域の方に声をかけ、積極的にコミュニケーションをはかり、地域に根付いた場所となるように全員で取り組んだ。休館中も、備品の整理や館内の不備の点検等、利用者さんが安全に利用出来るよう務めた。</p> <p>▼節電に協力依頼の掲示、消し忘れに対する注意書きの掲示や声かけを積極的に行っていたので、利用者も消灯や冷暖房の消し忘れが減っている。退室後は、速やかに職員が点検を行い、消し忘れ等に素早く対応し無駄が出ないように心掛けた。休館中には館内の電気は消し、節電に務めた。洗剤は、より環境へやさしいものを購入するよう心掛けた。</p> <p>▼仕様書に定められた人員を配置し、仕様書に基づいた業務内容を遂行している。</p> <p>▼お互いの仕事を共有し、補助し合えるような体制づくりを心掛けた。職員も積極的に新しい事を覚える努力をし、また、一部の者だけに負担が偏らない</p>	<p>A B C D</p> <p>協定書に定めるとおり適正に実施されている。</p>																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>職種</th> <th>配置部署</th> <th>職務</th> <th>雇用形態</th> <th>数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館長</td> <td>事務室</td> <td>統括・事務</td> <td>常勤</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>副館長</td> <td>事務・図書</td> <td>事務・経理・図書</td> <td>常勤</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>事務・図書</td> <td>事務・図書・講座</td> <td>事務・図書・講座</td> <td>非常勤</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>図書司書</td> <td>図書・講座</td> <td>図書・講座</td> <td>非常勤</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	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・図書	事務・経理・図書	常勤	1	事務・図書	事務・図書・講座	事務・図書・講座	非常勤	6	図書司書	図書・講座	図書・講座	非常勤	1	
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・図書	事務・経理・図書	常勤	1																							
事務・図書	事務・図書・講座	事務・図書・講座	非常勤	6																							
図書司書	図書・講座	図書・講座	非常勤	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	3

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼仕様書に基づいた業務から離脱しないよう、その都度確認し地域振興課と連携をとりながら職員の配置基準を厳守した。
- ▼研修計画に基づいて職員研修を実施した。
  - ・6月 フロアカーリング研修
  - ・7月 消防訓練研修
  - ・9月 救命救急講習会
  - ・10月 図書(読み聞かせ研修)
  - ・11月～12月 感染対策基礎知識
  - ・1月 図書(認知症サポーター養成講座)
- ▼毎月1度、職員全員が集まり業務の話し合いをおこなっている。
- ▼朝礼、夕礼を毎日実施。その日の利用状況や翌日の確認など情報を共有できるようにしている。
- ▼新型コロナウイルスによる時間短縮や、人員の勤務時間等、職員の安全確保を中心に、仕様書に反する事なく配置などを考慮して実施した。

▽ 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)

- 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徐排雪業務
  - 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
  - ⑪予約システム運用業務
- ・仕様書に定められた作業内容・回数を遵守し、報告書等は保管している。

▽ 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15日(金) 書面審議	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度 事業報告</li> <li>・令和元年度 利用者アンケートについて</li> <li>・令和2年度 事業計画</li> <li>・その他</li> </ul> ※コロナウイルス感染拡大防止の為、開催を中止とし上記書面を配布・郵送にて報告
第2回 8月21日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度 4月～6月 事業報告</li> <li>・令和2年度 4月～6月 講座・地域交流事業報告</li> <li>・令和2年度 7月以降 講座・地域交流事業予定</li> <li>・その他意見交換</li> </ul>
第3回 11月6日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度 7月～10月 事業報告</li> <li>・令和2年度 7月～10月 講座・地域交流事業報告</li> <li>・令和2年度 11月以降 講座・地域交流事業予定</li> <li>・その他意見交換</li> </ul>
第4回 3月5日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度 7月～10月 事業報告</li> <li>・令和2年度 7月～10月 講座・地域交流事業報告</li> <li>・令和2年度 11月以降 講座・地域交流事業予定</li> <li>・その他意見交換</li> </ul>

よう配慮した。

- ▼各部署、仕事のスキルアップや業務の質の向上を目指し、様々な研修や会議に出来る限り参加するよう努めている。
- ▼月に1度の職員会議では、皆が積極的に意見を出し合いそれぞれの目線での気付きや、業務の簡素化、改善箇所などを話し合っている。
- 利用者にも職員にもより良い環境作りの為に一人一人が自覚と責任を持って業務にあたっている。その為普段から、利用者の声をよく拾う、様子を伺う、コミュニケーションを積極的に図るなど、視野を広く持つことを意識している。

- ▼適正な業務の実施、履行確認をおこなっている。
- ▼また、普段から職員も不備がないかを注意し、不備があればすぐ業者に連絡し速やかに対応するよう心掛けている。
- 経年劣化による不具合、故障も出たが都度修理を実施した。

- ▼コロナ感染予防の為、講座や行事、無料開放を状況に応じて自粛を行った。
- ▼感染対策の為、麻雀卓シールドを作成したり、各貸室入替時には共用部分の消毒を行った。全室、加湿器も設置し、貸室利用者、センターの相互協力にて感染対策を強化した。
- ▼メンバーの高齢化などで、活動ができなくなるサークルさんも増えてきている。メンバーが減り、先生への謝礼が支払えないという悩みも増えているが、広報掲載で参加者が増えたサークルも出てきた。

<p>&lt;協議会メンバー&gt; 厚別区地域振興課 3名、厚別西まちづくりセンター所長、厚別町内会連合会会長、厚別西厚信会第7区長、厚別区更生保護女性会会長、民生委員・児童委員、サークル所属、紙袋ランタン実行委員長、厚別西地区センター館長・及び副館長 12名</p>	<p>ソルモメリ。講座や体験会などを開催して、参加者が増えるようセンターも協力していきたい。</p>										
<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。 ▼指定管理業務に係わる収支については、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。 ▼現金等の管理も不適切な扱いとならぬよう職員にも指導を徹底し、適切な管理水準を満たすようにした。</p>	<p>▼今後も管理水準を常に念頭に置き、規定に基づき逸脱しないよう確認、指導を徹底していく。</p>										
<p>▽ 要望・苦情対応 ▼館内に意見箱を設置し、利用者の要望・苦情受付を書き込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あり、内容は必ず職員が目を通し、話し合い改善に向けている。 ▼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。 ▼窓口業務において、気軽に何でも相談できるよう普段から積極的に声掛けを行い、利用者との信頼関係を築き、実際に相談を受けた際には行政や民生委員などと連携し適切な対応を実施している。</p>	<p>▼日常から、利用者とのコミュニケーションは重視しており、声掛けなどを積極的に行い、職員に利用者の声が届きやすい関係性を築けるよう努めている。些細な事でも、気軽に相談できるよう窓口はつねに風通しをよくするよう心掛けている。</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) ▼日常業務に関しては、勤務した職員が日報を作成している。 ▼2月に利用者アンケートを実施し、その結果を職員全員で共有し、館内にも掲示。指定管理者自己評価にも反映している。 ▼利用者アンケートの要望については、回答を載せて対応を出来るものはすぐに実施している。 ▼講座・地域交流事業の際に参加者に対してアンケートを実施し、その中で参加者の満足度・要望・意見を集め、次の企画の参考にしている。 ▼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。 ▼各種規定、報告書・収支関係書類・経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。 ▼令和2年度に受けた検査 実施検査 12月17日、3月24日</p>	<p>▼セルフモニタリングの実施、実施後の対応について適切に実施できていると考える。 ▼各種定期報告書については、速やかに提出を心掛け実施した。</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 ▼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。 ▼雇入れ時に健康診断の提出を厳守している。 ▼1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼メンタルヘルス研修を受講し、職場もメンタルヘルス対策に取り組んでいる。</p>	<p>▼就業規則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">協定書に定めたとおり適正に実施されており、雇用環境の維持向上に努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定めたとおり適正に実施されており、雇用環境の維持向上に努めている。			
A	B	C	D								
協定書に定めたとおり適正に実施されており、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) ▼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チェックしている。 ▼拾得物扱いについては、台帳に日時・場・特徴などを記載し職員全員がわかるようにしており、いつ問い合わせがきても対応できるようサービス向上を務めた。また、引き取りが来ない拾得物については年に2回、館内に展示し、持ち主がみつかるよう努めている。 ▼損害賠償保険は、対人保障1人につき1億円、1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>▼施設内、敷地内を巡回し、ゴミ拾いや安全確認を励行した。 ▼危険と思われるものには、写真付きの注意事項などを貼り出す等、安全管理を徹底した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定めたとおり適正に実施されている。取り外しできる麻雀卓シールドを作成するなど工夫して感染予防対策に取り組んだ点や、利用者参加型防災自主訓練の実施は高く評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定めたとおり適正に実施されている。取り外しできる麻雀卓シールドを作成するなど工夫して感染予防対策に取り組んだ点や、利用者参加型防災自主訓練の実施は高く評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定めたとおり適正に実施されている。取り外しできる麻雀卓シールドを作成するなど工夫して感染予防対策に取り組んだ点や、利用者参加型防災自主訓練の実施は高く評価できる。											

▽ 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)

▼警備・保守点検、定期清掃などは第三者委託により実施。  
 ▼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対応している。  
 ▼第三者委託先の決定は、各業務とも3社から見積もりを取り委託先を決定。また、業務の履行状況は現場確認及び点検結果記録書の提出などで確認。単発の業務については業務状況を写真で記録し、報告書を作成し提出している。業務履行に関しては各社と契約書締結、契約書内で法令順守を明記している。  
 ▼備品については、日常点検、清掃を実施するとともに備品管理台帳に基づき年1回点検を行い、数量及び使用可能状態を確認し点検記録簿を作成している。不具合については速やかに補修を実施。

▼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防訓練・避難訓練を実施している。また夜間職員も基本訓練と警報機の取り扱いなどを学び、全員が対応できるようにしている。  
 ・7月10日～自主防災訓練実施(職員6名参加)  
 厚別消防署による査察後、部分訓練・クイズ形式での防火研修を行った。  
 ・1月26日 防火・避難訓練/救命救急(職員全員)  
 新人職員を中心に訓練を遠し、館内の多様な状況を把握する  
 ▼その他の防火訓練等にも積極的に参加している  
 10月11日 札幌防火管理者協会 防火管理セミナー(WEB)  
 12月6日 札幌防火管理者協会 教養セミナー(WEB)  
 ▼AEDはバッテリー充電状況、電極パッドの状態を毎日点検記録している。  
 ▼防災  
 緊急時対応について、マニュアルの周知徹底を行っている。

▼休館を利用し、センター内の備品管理の再チェックを実施した。日頃できない部分をより管理しやすいように不用品の廃棄などをして館内の整理整頓等を行った。  
 ▼厚西ジム使用器具等も破損などで利用者に危険が伴わないよう、破損箇所がないかどうか、日々職員が確認するよう努めている。

▼消化器の使用期限の確認や、非常口周辺の除雪など、安全確保を徹底した。  
 ▼消防訓練では、館内にいる利用者さん全員に参加してもらい避難ルートや職員の声掛けなどを実施した。  
 ▼沢山の利用者に参加してもらえるよう、避難訓練は毎回曜日を変え、違うサークルの方に参加してもらえるように配慮して計画をたてている。

(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

	令和2年度計画	令和2年度実施
種目	13	5
回数	69	7
受講生数	275	28

講座名	募集人数	参加人数	達成率%	理解度%	満足度%
水彩画講座	6	5	100%	125%	125%
包丁研ぎ講座	6	6	120%	125%	104%
らくらく予約講習会	7	6	100%	125%	125%
チーズセミナー	8	7	100%	125%	125%
しめ縄作り講座	6	4	80%	94%	125%

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	令和2年度計画	令和2年度実施
種目	19	12
回数	62	54
受講生数		791

事業名	参加見込み人数	参加実数	達成率%
「ぐるんば」お話し会	30	27	113%
ふまねっと	100	75	94%
フロアカーリング	112	47	52%
厚西ジム	90	66	92%
うたごえサロン	新型コロナウイルスの影響により中止		
親睦麻雀大会			
フリーマーケット			
男の筋トレ			
歯っぴいスマイル教室			
ご近所コンサート	50	55	137%
開運おみくじ	150	150	125%
お餅レンビ・チョコレートレンビ募集	30	19	79%
川柳募集大募集！「おうち時間」	15	16	133%
本の福袋	13	8	80%
おばけ図書室チャレンジ	32	28	107%
ランタンフェスティバル	100	100	125%
フォトサークルトルサ展示	150	200	166%

▼計画した半数以上の講座がコロナウイルス感染拡大の影響で自粛又は中止となってしまった。それでも合間を縫って計画、募集をかけた講座だけなんとか感染防止策を取りながら開催する事が出来た。

▼コロナウイルスの影響で中止になってしまった行事も多かったが、そんな中でも職員で案を出し合い、この状況でも出来る新たな行事も開催した。特に、人が集まらずに来館した方に楽しんでもらえるようロボットの展示を積極的に行った。アレンジレンビは好評で、サークル帰りに立ち止まって見ていく方が多かった。川柳もコロナがテーマのものが多く、皆さん共感しながら見ていた。また、サークルの展示も今後も予定しており、次年度もできる限り継続していきたい。

A B C D

協定書に定めるとおり適正に実施されている。

<区民講座>  
新型コロナウイルスにより一部の講座の中止を余儀なくされたが、受講者数達成率・理解度・満足度とも高い水準にある。今後も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。

<地域交流事業>  
新型コロナウイルスの影響により多くの事業が中止となったものの、人が集まらずにできる新たな事業を立案・実施したほか、地域に根付いた活動を企画していること、幅広い内容を展開することで多世代の参加が可能となっている点は特に評価できる。

▽地域の憩いの場づくり施設活用事業		
	令和2年度計画	令和2年度実施
種目	7	新型コロナウイルスの影響により中止
回数	336	
参加人数		

種目	回数	目標数	利用者	達成率
		人数	人数	
ファミリー開放 (バトミントン・卓球)	新型コロナウイルスの影響により中止			
バスケット				
囲碁・将棋				
ミニバレー				
バトミントン				
卓球				
自主学习				

▽図書業務

	元年度	令和2年度	増減
開室日数	249	254	5
貸出数	82,132	68,141	▲13,991
返却数	83,510	67,664	▲15,846
レファレンス件数	709	981	272

・月別テーマ展示の実施状況

月	テーマ	開催期間
4	・新型コロナについて ・短時間でできるメニュー ・英語のえほん	3/27～4/24
5	4/14～5/24まで休室の為展示中止	
6	・新型コロナに負けない心をいやす本 ・自宅で簡単体づくり ・夏の絵本	5/22～6/26
7	・新型コロナに負けない心をいやす本 ・自宅で簡単体づくり ・夏の絵本	6/26～7/24
8	・キャンプに行こう ・料理の基本&基本の料理 ・馳星周特集 ・かぞくのえほん	7/24～8/28
9	・ねこがはなせば ・お酒を愉しむ ・さかなの本 ・海外ファンタジー	8/28～9/25
10	・ウポポイ開業記念 アイヌの本 ・手作りエコバック ・作家/辻村深月・東野圭吾 ・魔女	9/25～10/23

▼無料開放は、再開を望む声が多かったのですが、不特定多数が来館する可能性があり利用者管理が徹底出来ない事、卓球台やバレーボールのポール、基石などの消毒は短時間では難しい事など様々な事を考慮し、厚別区他館とも情報共有し、現在の状況では再開は難しいと判断した。

▼今後も、厚別区他館とも情報を共有し、再開時期を検討していく予定です。

▼新しい司書の方が入った事により、レファレンス件数が一気に伸びた。コロナの影響だけではないが、貸出・返却共に停滞しているので展示やレファレンスで読書意欲の向上を目指した。

▼休館や、滞在時間の制限・閲覧制限など厳しい状況が続いたが、展示場所を増やしたり、棚を増やしたり、利用者さんの目線になって工夫を凝らした。また、11月には「おぼけ図書室チャレンジ」、1月には「本の福袋」など新たなイベントも試みた。読書ノートも今まで以上に推進し、利用者さんが面白いと思う本などを積極的に情報収集する事を心掛けている。

▼様々な展示の工夫をする中で、今まで使っていなかった場所での新たな展示を試みた。毎月、テーマの作者を決め、その作者の本

<開放事業>  
新型コロナウイルスの感染拡大防止のため実施なし

<図書業務>  
来館者、貸出冊数、新規登録者数が年々減少しているが、レファレンス件数の増加や、利用者の興味の拡大に繋がる新たなイベントの開催は評価できる。更なる創意工夫による企画及び積極的な広報活動に努めること。

11	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どうぶつのえほん</li> <li>・ジュニアの料理本</li> <li>・「札幌が」舞台に出てくる小説</li> <li>・漬物と干し野菜</li> <li>・霽井脩介コーナー</li> </ul>	10/23～11/27
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クリスマスの絵本</li> <li>・折り紙で遊ぼう</li> <li>・読むスポーツ</li> <li>・作家/浅田 次郎</li> <li>・おうちでクリスマス</li> </ul>	11/27～12/25
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名作童話</li> <li>・ふゆのえほん</li> <li>・恋愛小説</li> <li>・すてきなインテリア</li> </ul>	12/25～1/22
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オニのえほん</li> <li>・星を観よう！宇宙特集</li> <li>・ケンタロウ料理本特集</li> <li>・川柳</li> </ul>	1/22～2/26
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いろんな絵本</li> <li>・学校ってどんなところ？</li> <li>・楽しく、無理せず、節約生活！</li> <li>・作家/堂場 瞬一</li> </ul>	2/26～3/26

を展示するやり方ですが、思った以上に好評だった。「普段は手に取らないが読んで見たら意外と面白い」など直接感想を教えて下さる方もいた。職員も、平等なレファレンスを目標に全員が同じレベルで対応できるよう努力している。

▽ 区民講座に関する情報収集及び提供業務

▼講座終了時に参加者に対し、参加した講座の内容、何でこの講座を知ったか、講座の希望日時、次回希望する講座等のアンケートを実施し、今後の参考にしている。

▽ 地域交流事業に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼センター内にとどまらず、町内・介護予防センター・食の安全推進委員会などと連携し、活動の場を探している人、どういった活動をしたかなど情報交換や意見交換を積極的に行い、連携を取り、センターの地域交流事業として場所の提供や行事の企画など積極的に行っている。

▽ 図書に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼毎週水曜日、1時間ボランティアの方に来ていただき、書架整理や配架などの業務をしていただいている。また、現在はコロナウイルスの影響により中止となっているが「ぐるんぱの読み聞かせ会」には、地域にお住まいの方がボランティアで読み聞かせやエプロンシアター、手遊びなどで参加してくれている。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績
ホール	件数(件)	955	1,008	726
	人数(人)	22,059	24,000	12,134
	稼働率(%)	74.0	75.6	59.2
和室	件数(件)	1,020	963	725
	人数(人)	11,545	15,000	7,341
	稼働率(%)	48.6	40.6	40.2
	件数(件)	1,198	1,268	836
集会室	人数(人)	17,693	17,000	8,395
	稼働率(%)	55.4	59.7	44.0
実習室	件数(件)	484	411	270.0
	人数(人)	3,387	3,500	1,421
	稼働率(%)	45.4	37.6	27.2
計	件数(件)	3,657	3,204	2,557
	人数(人)	54,684	60,000	29,291
	稼働率(%)	54.6	45.6	42.5

▼無料開放の中止により、開放利用者が有料で定期的に利用してくれるようになった。また、個人での時間貸し等も増えている。

A	B	C	D
協定書に定めるとおり適正に実施されている。施設稼働率は目標数値を下回ったが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響によるところが大きく、指定管理者が相当努力しても達成は困難であったと認められる。ただし、特に和室や実習室の稼働率は従前から課題となっていることから、サークル結成に繋がる取組や幅広い世代の利用に向けた広報手段の検討など、利用促進に努めていただきたい。			



	<p>▽ 不承認 0件、取消し444件、減免0件、還付0件 (取り消し444件中432件はコロナ関連によるもの)</p> <p>▽ 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>▼センターだよりでの周知</li> <li>▼HPでの空き室情報提供</li> <li>▼来館者にサークル案内し、講座は縮小したチラシを手渡しして声をかけている。</li> </ul>														
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼厚別西センターだより～年12回発行 (コロナウイルスの影響により発行中止中)</li> <li>▼厚別西地区連合町内会の廻覧</li> <li>▼「広報さっぽろ」と冊子「札幌市からのお知らせ」ほか地域新聞「ふりっぱー」にて、講座・地域交流事業の案内を掲載</li> <li>▼地域のミニコミ誌(れじおん、とらいふる、まんまる新聞)に掲載してPR。</li> <li>▼ホームページにて講座・事業のお知らせ。施設開放事業の中止、実施時間の変更等、最新情報を随時更新。ウェブアクセシビリティへの取り組みとして、目の不自由な方への音声読み上げに支障がないよう、写真には補足説明を入れたり、曜日は省略しないで記載。また、文字の間にスペースを入れないように注意している。色弱の方も見やすいように色のコントラストにも注意し、見やすいような配色を心掛けている。 【来年度より新たなホームページへの移行準備中】</li> <li>▼ワーカーズコープ指定管理他館と協議を行いウェブアクセシビリティ対応を目的に相互協力を行いながらリニューアルに向けスタートした。</li> <li>▼製作はメーカーに依頼となり期間を要するが、次年度令和3年夏ごろにリニューアルオープンを目指している。</li> <li>▼インターネットシステムにて空き状況を確認する事ができる。</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、札幌市の施策に関わる情報の掲載</li> <li>▼玄関ホールとロビー及び2階に掲示板にて講座、地域交流事業、図書室のお知らせ、地域の活動や官公庁主催、共催、後援事業の、近隣スポーツ少年団の団員募集ポスター、近隣学校の学校祭等のお知らせポスターなどを掲示している。</li> <li>▼ロビーに、サークル活動及び営利事業教室等の掲示板を設置。音楽、文学、子ども関連、ボランティア、行政関係等コミュニティ活動及び生涯学習活動情報を掲出している。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</p>	<p>▼現在は、コロナウイルスの影響により休館や時間短縮等のお知らせが主になってしまっているが、迅速に告知出来るよう配慮している。センター前は勿論、厚別駅やバス停、北門信金前の掲示板など情報が更新された場合は速やかに貼り紙等も新しい情報が伝えられるよう職員で手分けをして掲示し直しを行っている。厚別駅だけは、掲示板の鍵が必要だが鍵を管理している厚信会が土日は不在の為、週明けになってしまいう事もあがるが早急に変えられるよう心掛けている。</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">協定書に定めるとおり適正に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">ウェブアクセシビリティへの対応は現在準備中とのことであるが、迅速に取り組まれるよう期待する。</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。				ウェブアクセシビリティへの対応は現在準備中とのことであるが、迅速に取り組まれるよう期待する。			
A	B	C	D												
協定書に定めるとおり適正に実施されている。															
ウェブアクセシビリティへの対応は現在準備中とのことであるが、迅速に取り組まれるよう期待する。															
2 自主事業その他															
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 古紙回収等自主事業 令和2年度 古紙回収収益 141,680円(古紙回収奨励金64,000円含む) 自動販売機 39,961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>▼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、エレベーター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か所より月3回のパン販売を実施し、交流事時も販売をお願いしている。</li> </ul>	<p>▼自粛時間が多かったため、自宅の大掃除等をされる方が多かったのかダンボールの回収は多めだった。</p> <p>▼パン販売は、だいぶ定着し、楽しみにしてくれている利用者さんや、わざわざパンだけ買いに来て下さる方もいるが、コロナの影響で販売中止となってしまう状況で不規則な開催となってしまった。</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">自主事業は適正に実施し、利益還元により利用者サービス向上に努めている。市内企業の活用その他、積極的に福祉団体を利用している点は評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	自主事業は適正に実施し、利益還元により利用者サービス向上に努めている。市内企業の活用その他、積極的に福祉団体を利用している点は評価できる。							
A	B	C	D												
自主事業は適正に実施し、利益還元により利用者サービス向上に努めている。市内企業の活用その他、積極的に福祉団体を利用している点は評価できる。															

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	▼実施期間 令和3年2月1日～3月6日 ▼設問数22 全対象者に対して同一質問で実施 ▼配布部数枚 300部 回収部数260枚 回収率86.7%
結果概要	・休憩室用の椅子の配置が不便(コロナ禍で仕方がないのかもしれないが) ・ゴミ箱がなく不便 ・2階音響設備にほこりがかぶっている ・トイレに手拭き設備がない。ペーパータオルが欲しい。 ・トイレがいつもきれいで良い。 ・洋式トイレが少ない。シャワートイレがいい。 ・ブラインドの上げ下げがしづらい。 ・移動式スクリーンがあると良い。 ・古いテーブルが開けにくい。 ・和室の襖の取り外しと取付が大変。戸を軽くして欲しい。 ・駐車場が狭い。無理に停めている車が危ない。出入り口を別にしてほしい。砂をまいてほしい。 ・無料開放を再開して欲しい。 ・ホームページがみづらい。 ・施設支援の手作りパンが安くて美味しい。また購入したい。 ・その時々話題の本をおいてほしい。 ・最新の本が入った時は、掲示してほしい。 ・児童書などたくさん面白い本があって欲しい。 ・図書室が開いていない日は、開室が待ち遠しい。 ・毎回、気持ちよく使わせてもらっている。 ・過去に、スタッフの方の不快な態度と言葉を感じた。とても残念。もっと笑顔があると良い。 ・消毒液があり、助かる。
利用者からの意見・要望とその対応	・駐車場のスペースにおきましては限られたスペースの為、ご迷惑をおかけしておりますが皆様のご理解・ご協力をお願いします。 ・休憩椅子の配置は皆様の安全を考慮し、感染予防対策仕様の為、ご理解とご協力をお願いいたします。 ・ゴミ箱は、衛生管理の問題上現在は撤去させていただいております。 ・トイレの洋式への変更は大掛かりな工事となるため検討させていただきます。 ・スクリーンは移動式がございまして使用時は事前に事務室の方でお申込みください。 ・トイレの備品につきましては、検討させていただきます。 ・無料開放につきましては、感染状況を見ながら再開時期を検討させていただきます。 ・古いテーブルは、なるべく新しいものと買い換えていけるよう今後も検討していきます。 ・和室の襖は、今後検討していきたいと思っております。 ・ホームページは皆様により分かりやすいご案内が出来るよう、現在改善に向け準備を進めております。 ・職員による不適切な対応がございました事を深くお詫び申し上げます。今後はそのような事が二度とないよう、職員教育も更に徹底し改善に努めて参ります。 ・ブラインドの不具合がございましたら、職員にお声がけください。 ・図書室の新刊につきましては、ホームページと図書だよりにてご案内させていただきます。 ・皆様に安心して気持ちよくご利用頂けますようご意見・ご要望はすべて参考にさせていただきます。

▼コロナ対策で、利用者さんも不便な点も多々あったと思うが大半の利用者さんは大変協力的に感染対策に協力してくれた。一部スタッフの対応や清掃状況についてのコメントもいただいております。状況がつかめないがコメントを真摯に受け止め改善につなげたい。

A	B	C	D
要求水準について、全ての項目で10ポイント以上上回る結果となっている。			

▼結果概要(各項目の満足度目標:80%)

▼積極(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	161	61.7%
②良い	76	29.1%
③普通	22	8.4%
④あまり良くない	2	0.8%
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	4	2.1%
②月数回	50	25.8%
③ほとんど利用しない	140	72.2%

▼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	113	43.5%
②良い	121	46.5%
③普通	16	6.2%
④あまり良くない	10	3.8%
⑤悪い	0	0.0%

▼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とても良い	68	56.2%
②良い	43	35.5%
③普通	10	8.3%
④あまり良くなかった	0	0.0%
⑤良くなかった	0	0.0%

▼交通手段(Q. センター利用の際の交通手段は何ですか?)

回 答	回答数	比率%
①自動車	154	53.8%
②公共交通機関	15	5.2%
③自転車	20	7.0%
④徒歩	94	32.9%
⑤その他	3	1.0%

▼清掃(Q. 館内の清掃状況についてお聞きます)

回 答	回答数	比率%
①とても良い	158	62.9%
②良い	67	26.7%
③普通	23	9.2%
④あまり良くない	2	0.8%
⑤悪い	1	0.4%

▼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	121	49.6%

②利用したい	93	38.1%
③どちらかといえば利用したい	20	8.2%
④どちらでもない	10	4.1%
⑤利用したくない	0	0.0%

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	34,127	34,518	391
指定管理業務収入	33,965	34,336	371
指定管理費	26,792	26,792	0
利用料金	6,230	6,218	▲ 12
その他	943	1,326	383
自主事業収入	162	182	20
支出	33,872	34,098	226
指定管理業務支出	33,872	34,098	226
自主事業支出			0
収入-支出	255	420	165
自主事業による利益還元	162	230	68
法人税等	50	36	▲ 14
純利益	43	153	110

## 【参考】

	R元年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	0	下記のとおり

## ▽ 説明

A B C D

安定した財政運営がなされている。

## &lt;確認項目&gt; ※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できるように連携しており改善も行なっている。

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

▼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通り適切に処理した。

▼情報公開について開示要求があった場合は速やかに応じると共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。

▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団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>▼コロナ禍の中、この1年何事に対処するにも模索をしてきた1年だった。</p> <p>【この地区センターから感染者を出さない】 対する感染防止策は惜しむことなくスタッフ全員で考え知恵を絞って実行してきた。</p> <p>▼利用者さんも非常に協力的に「これでどうでしょうか？」と共に検討し実行して頂いた事に感謝しております。やってみなければわからない事柄も多く、スタッフは今までの館内作業から手間を大幅に増やす除菌作業も各作業パートで、各々でよく考え実行に移して頂いたと捉えている。高齢者の利用も多い中、利用する側も、利用して頂く側も双方で協力しながらこのコロナ禍を進んできた。</p> <p>一例では当施設を継続利用いただいている麻雀のサークルは大小5つ有り、利用頻度も高く高齢の参加者もいる中で「何とか安全に対策を行いサークル活動を継続したい」とのご相談を頂きセンターではNet情報を参考に既存の麻雀卓に取り外しのできるシールドを使用卓数作成した。</p> <p>この事によりサークル活動を休止せず他の感染防止策と併用しながら貸室利用をしていただいております、利用料金にも貢献いただいております。</p> <p>これも手間や多少の製作費はかかりますし、できないできないもありますが、安心材料になり貸室をご利用いただく良い事例と考えております。</p> <p>これを見た他のサークルさんも自分たちで作りたいので教えて欲しいとの事でセンター内で自ら作成されました。</p> <p>▼人数を要する地域交流も殆どできない状況で問い合わせが有る度に残念な思いをした。</p> <p>講座も計画は多くの講座開催を計画していたが思う様に開催できなかった。</p> <p>延期という方法もあるが講師との調整がつかずとか感染者数の推移により参加者が集まらずと担当のスタッフも計画が突らず残念な思いをした。</p> <p>▼コロナ禍では「少人数」「人との距離」「マスク使用」と言う事で、思い通りの活動ができなかったサークルさんや、居場所を求めている方々、運動をしたい方々に対してそのような場を提供することができず非常に残念な思いです。</p>	<p>▼現状、緊急事態宣言下の休館措置の中で本資料を作成しており、総合評価にも記載しましたが、「この札幌厚別西地区センターからコロナ感染者を出さない」と言う事を念頭に置き利用者さんに安全にご利用いただく事を念頭に置きたいと考えます。1日も早く日常を取り戻した運営を行いたいのは山々で短期間での終息とは捉えづらいますが、時の状況を的確に捉え随時、地域振興課とも連絡、相談を行いながら三位一体となつてスタッフ全員で感染拡大防止を行なっていきたい。</p> <p>▼昨年度は殆ど開催する事ができなかった行事や講座は安全確保ができる状況で慎重に状況判断をしながら開催を検討したい。</p> <p>今後、サークルさんが戻ってきてくれるか、活動を再開してくれるかの不安材料はあるが、告知方法を考えて広く周知できるよう準備したい。</p> <p>▼施設としては老朽化による不具合も目立ち始めております。昨年の冬に起きた地下水道管の破裂による漏水でも地域振興課には素早い対処を頂き短期間で仮修繕まで行って頂いた事は大変有難く思っております。</p> <p>各設備の設置状況、各備品の状況把握は通常の見以上に管理の眼を持たなければならず、一部のスタッフだけではなく携わるスタッフ全員で情報共有、素早い対処、改善策を取りながら安定した施設運営を行なっていきたい。</p> <p>▼昨年度企画した「地域食堂」は協力を申し出て頂いた方々が沢山いたにも拘らず開催できず、残念な中止となってしまいました。</p> <p>「地域食堂」は一つの企画であります、可能であれば開催を検討したい。</p> <p>又、地域の交流や居場所づくり、年代を超えた交流がこのセンターを中心に輪が広がる拠点となるような企画立案、活動を行いたい。</p>
【所管局の評価】	
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により、多くの事業が中止となったが、常に利用者や地域の方の声に耳を傾けた丁寧な対応で信頼関係を築き、独自の地域連携事業に結びつけていること、利用者満足度も非常に高いことは高く評価できる。引き続きコロナ禍でも実施可能な事業の創意工夫を行い、地域に根差した取組を継続していただきたい。</p>	<p>施設稼働率向上に向け、施設利用の少ない世代のニーズ調査を行い、積極・効果的な広報手段を検討し、新規利用者の獲得に努めること。</p>