

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) | 南区市民部地域振興課(582-4723) |
|-----|-----------------|-----------|----------------------|

I 基本情報

| | | | |
|---------|--|------|-------------------|
| 1 施設の概要 | | | |
| 名称 | 札幌市もいわ地区センター | 所在地 | 札幌市南区川沿8条2丁目4番15号 |
| 開設時期 | 平成8年4月20日 | 延床面積 | 1,285.55平方メートル |
| 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・和室・(2室)・集会室(2室)・実習室・図書室 | | |
| 2 指定管理者 | | | |
| 名称 | 札幌市もいわ地区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3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>指定管理業務使用における基本方針を実践するにあたり、「もいわ地区センター」の使命と3つの基本的運営方針「創る」「結ぶ」「守る」に基づき、利用者、地域、職員と共に以下の管理、運営に取り組んでいる。</p> <p>①幅広い地域活動団体の意見を反映する運営協議会の設置</p> <p>②「地域のまちづくり活動と連携・連動する運営」の原点への徹底</p> <p>③地域防災の拠点施設としての役割</p> <p>④「気配り・目配り・心配り」の3配り運動の実践</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼貸室利用</p> <p>①利用機会の公平性を確保するため利用申込み方法のルールを周知徹底。</p> <p>②利用者にとってより便利な利用申込みを提案する。</p> <p>③不平・不信感を招かないように公平性、透明性を確保していく。</p> <p>▼区民講座・交流等を目的とした事業</p> <p>①情報不足による利用機会の格差が生じないよう積極的な広報活動の実施。</p> <p>②受講機会の公平確保のために弾力的な対応を心がける。</p> <p>③子育て世代も公平に受講できるように希望者へは託児サービスを実施する。</p> <p>▼地域の憩いの場づくり施設活用事業</p> <p>まん延防止、休館などコロナ禍での実施が思うように出来なかった。用具の消毒や参加者の把握など、実施には対応しなければならぬ事柄も多くなった。事業の中止により有料利用に変えた団体さんもあり、今後の事業継続は回数、種目について十分な検討が必要だと思ふ。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 電気、ガス、水道については、節約に努めているが、換気の為の開閉が多く暖房費は増加傾向にある。電気料についても利用者の協力で小まめな節電を心がけているが、夏の暑さによるエアコン稼働率が高く、こちらも増加傾向がみられる。WC、給湯室のセンサー化で消し忘れがない。暖房料についても各部屋への温度計設置、事務所でタイマー管理により経費圧縮を心掛けているが、今後も経費圧縮を心がけていく。</p> <p>▼ OA用紙等はグリーン購入ガイドライン指定品使用</p> <p>▼リサイクルやゴミ分別の徹底により廃棄物の排出抑制に努め事業系廃棄物減量計画書・処理実績報告書を札幌市に提出している。またベルマークやインクカートリッジの回収も自主的に行い年に1度、収益金をベルマーク財団より寄付を実施している。、駐車場ではアイドリングストップを呼びかけている。</p> <p>▼ペーパーレスを心がけ、内部資料については裏紙を使用している。</p> | <p>■町内会、老人会、保育園等、地域組織とコミュニケーションを積極的にはかり、交流事業や講座運営と一緒に取り組んでいる。</p> <p>■運営協議会より地域や利用者の声を運営に反映し利用者還元、地域還元、改善策などに役立てた。</p> <p>■HPや窓口での対応により理解は得られている。コロナ、空き室、講座情報をHPで見ている方の増加は大変嬉しい。</p> <p>■コロナ感染拡大防止により延期や中止となった事業が多く早めの判断を心掛け、申込者、1人1人に誠実に対応を行い苦情等は無かった。</p> <p>■感染防止を十分に実施した上で出来る範囲で講座、交流事業を実施した。事前の十分な説明により運営はスムーズに進み、コロナ禍の中での運営にヒントを得た。将来の運営の指針となる。</p> <p>■節電に対しポスター掲示などにより温度設定を厳守。またLEDへの変更や北ガスへの契約変更により経費圧縮に引き続き努力していく。</p> <p>■水道料についてもセンサー付男子小便器への変更により使用量を大幅に削減できている。</p> <p>■除雪も職員が行うことによりロードヒーティングのガス料金についても経費圧縮を心がけている。</p> | <table border="1" data-bbox="1299 271 1513 313"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。窓口職員全員がユニバーサルマナー検定3級、2級を取得するなど、人材育成への積極的な取り組みは評価できる。地域で図書室協議会を組織し、活発に意見交換を実施する取り組みは評価できる。</p> | A | B | C | D |
| A | B | C | D | | | | |

▽ 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)

▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。

| 職種 | 配置部署 | 職務 | 形態 | 人数 |
|------|------|----------|-----|----|
| 館長 | 事務室 | 統括・経理 | 常勤 | 1 |
| (代理) | 事務室 | 事務・講座 | 常勤 | 1 |
| 事務 | 事務室 | 事務・夜勤・講座 | 非常勤 | 3 |
| 司書他 | 図書室 | 図書・講座 | 常勤 | 2 |
| 司書 | 図書室 | 図書・講座 | 非常勤 | 1 |
| 清掃 | 全館 | 清掃・講座 | 常勤 | 1 |
| 清掃 | 全館 | 清掃・講座 | 非常勤 | 1 |

▼人材育成、以下の研修等を計画、実施した。

| 開催日 | 研修名 | 概要 | 人数 |
|--------|------------|-----------------|----|
| 4/23 | 業務研修 | 業種ごと事例について検討・研修 | 10 |
| 6/14 | 接遇研修 | 接客対応について | 10 |
| 8/27 | 接遇・消防研修 | 非常放送等について | 10 |
| 8/27 | アクセシビリティ研修 | HP入力時、文字等の注意点 | 2 |
| 9月～11月 | 管理業務研修 | 諸規定集の再確認 | 5 |
| 12/24 | 業務研修・消防訓練 | 接遇、提案力について | 10 |
| 2/18 | ハラスメント研修 | ハラスメント・伝え方について | 10 |

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼利用者対応に支障がないよう職員間の細かな情報共有と、サービスの均質化を図るため業務日誌への記入、回覧を徹底し、朝夕礼での確認を毎日行っている。特に今年度はコロナ禍での情報の更新が多く職員の理解が重要な為、事務室内に分かりやすく箇条書きでの情報共有を図った(夜間勤務者への丁寧な説明も合わせて)

▼年数回実施する定例会議において課題改善に向けての意見交換を実施し、職員の意識向上、役割確認、サービス向上にむけての提案事項などを全員で再確認し業務マニュアルの更新など業務水準の維持向上を図っている。さらに業種間の研修により「見える化計画」を実施し、在庫管理、整理整頓、職員の意識改革に常に取り組んでいる。

▼新規利用者の問合せの増加により、より適切な「提案力」が職員に求められている。

▽ 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)

▼以下の業務を第三者委託し、業務は適正に実施されている。

- ①機械警備②ボイラー保全業務③舞台装置点検④自動ドア保守点検⑤消防設備点検⑥自家用電気工作物保安管理⑦除排雪業務⑧建築基準法点検⑨定期清掃業務(一部)⑩日・祝夜間業務

■夜間スタッフの館内清掃のフォローなどの実施を引き続き行い、図書スタッフや窓口スタッフの業種を超えたフォローにより、利用者への説明や配慮が今まで以上に細やかな対応が出来る様になった。

■他の職員に気兼ねなく休日申請を行うことができ有給消化率は100%となっている。

■当初の研修計画に基づき業務に必要なとされる最低限の職員研修を実施した。コロナ禍で日程調整が難しい為中止したり、外部研修も参加費補助を実施しているが今年度は難しい状況だった。

■窓口職員は全員、日本ユニバーサルマナー検定3級、2級を取得している。接遇は重要なファクターなので「正しい言葉遣い」利用者への「提案力」の強化に取り組んでいる。

■情報共有をしっかりと行いリストによる明確な報告を毎日実施している。定例会議を実施し業種間の役割確認、業務向上を図っている。誰がいつ来館しても同様の情報提供へのスキルアップの努力が必須事項。

■コロナ対策情報は必要な場所に資料を掲示。業務の優先順位を明確にし、最新情報を理解した上で、利用者への情報提供を実施している。

■委託業者については市内業者数社から見積もり合わせを的確に行い選定している。定期点検等は作業報告書をファイリングし情報の共有を図っている。点検業務についても支障なく業務を遂行できた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

| 開催回 | 協議・報告内容 |
|--|--|
| 第1回 (南区館長会議) 令和3年6月29日 | ・地域振興課より連絡事項 ・各施設運営の交流 ・その他情報交換 |
| 第2回 (南区館長会議) 令和3年10月29日 | ・地域振興課より連絡事項 ・各施設運営の交流 ・その他情報交換 |
| 第3回 (全体議会) 令和4年3月7日 | ・地域振興課より連絡事項 ・運営状況報告 ・今年度の計画 ・その他報告事項 ・コロナ感染対策への取り組み |
| 第4回 (南区館長会議) 令和4年3月9日 | ・地域振興課より連絡事項 ・各施設運営の交流 ・その他情報交換 |
| <p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター運営委員会会長 ・もいわ地区センター利用団体 ・川沿中央第一町内会会 ・藻岩地区町内会連合会会長 ・札幌市南区市民部地域振興課課長、係長、担当 ・札幌市もいわ地区センター館長 | |

▼ 図書室協議会の開催状況は下表のとおり

| | |
|--------|------------------|
| 図書室協議会 | 第1回: 令和3年5月(中止) |
| 図書室協議会 | 第2回: 令和3年10月(中止) |
| 図書室協議会 | 第3回: 令和4年3月25日 |

| <メンバー> | <内容> |
|--------------|--------|
| 運営委員会副会長 | 事業報告 |
| 運営委員会図書部長 | 事業予定 |
| 藻岩児童館 館長 | テーマ展示 |
| 藻岩小学校開放図書司書 | 利用状況報告 |
| 藻岩北小学校開放図書司書 | 購入本 |
| 南の沢小学校開放図書司書 | 意見交換等 |
| 藻岩中学校司書 | |
| 南沢中学校司書 | |
| 利用者代表 | |
| 図書室職員・館長 | |

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 資金管理に関わる収支については独立した帳簿及び預金口座で管理を実施し、税理士による外部会計監査を導入している。
- ▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱規定を整備しており、1日に金種表等で3度のチェック体制を実施している。

■ 運営協議会は4回開催し、そのうち3回は「南区コミュニティ館長会議」として札幌市と実施した。全体会議は運営委員会会長、副会長、町内会、利用者、地域組織と実施し要望や意見を聞く良い機会となっている。経営報告や札幌市からの連絡事項により運営への理解と協力の重要な場となっている。各組織の感染対策や利用者からの備品購入希望など直接伺った。

またアンケート集計から見えている課題の一つ、「新しい世代への提案」要望の有る「スキャン、FAX、プリント等」の新しいサービス提供について今後の利用促進計画をお話しし理解やアドバイスも得る事ができた。

■ コロナ禍で「マイナンバーカード登録会場」「ワクチン接種予約会場」などのサポート事業実施についてもお話をした。

■ 平成26年度から新たな取組として発足、実施してきた。が今年度は1回しか実施出来なかった。しかし地域の開放図書室の司書さんとの意見交換の中から見えている「地域の課題」「子供たちの興味や暮らしぶり」は貴重な情報源となっている。各学校での感染対策の事例や取り組み、今の子ども達の現状等について今後の図書室の取組みの参考になっている。

■ 資金及び現金の管理については、規定をもとに適切に運用している。

▽ 要望・苦情対応

- ▼要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し、職員に周知を徹底し札幌市に対する要望は、当該マニュアルに基づき、札幌市関係部にスムーズに引き継ぐ体制を整えている。
- ▼館内に「利用者の声」ボックスを設置し、要望苦情があった場合は改善策を全員で協議し速やかな対応の実施を心がけている。
- ▼日常会話の中から職員が得た要望についても日報記入、会議での議題提案などで速やかな対応を行っている。
- ▼苦情なし
- ▼4月駐車場でブレーキとアクセルの踏み間違い事故1件(外灯破損の件、南区庶務係へ引継ぎ)

▽ 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)

- ▼3月に実施した利用者アンケート結果は館内に閲覧用に掲示するとともに、運営協議会、運営委員会などで意見交換を常に行っている
- ▼講座、交流事業の参加者に対し毎回アンケートを実施、満足度を図るとともに要望や意見を次回に反映させ、企画全体の質向上を図っている。
- ▼今年度よりアンケート項目から「性別」を削除しジェンダーに配慮している。
- ▼日常業務についても事務、図書、清掃、夜勤スタッフによるチェック表や日報記入により業務、点検に関する記録を確実に可視化し、記録を基に円滑な運営に活かしている
- ▼札幌市への報告、検査等への適切な対応と協力を行った。

■利用者からの要望については速やかに館長、職員間で共有し迅速な対応と処理を行っている。札幌市へも事案が有る場合には随時、書類により報告を行っている。

■アンケート集計については満足度が引き続き毎年、高い結果となっている事は大変嬉しい。
 ■職員対応、清掃については毎年高い評価を貰っているが「人によって説明が違う」とのご指摘も今回は有り、コロナ禍での最新の情報、時間貸しやキャンセル料についての説明不足が無いように職員教育を徹底していきたい。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上

▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上

- ▼施設で働く職員に対し、最低賃金889円(令和3年10月1日)を上回る900円の時給を支給した。
- ▼時間外労働をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。
- ▼一斉休憩の適応除外に関する労使協定を結んだ
- ▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。
- ▼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、社会保険に加入させた。
- ▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、健康保険に適切に加入させた。また必要に応じて適切に届け出等を行っている。
- ▼職員全てを札幌市中小企業共済に加入させ退職金、福利厚生への体制を強化している。
- ▼1年に1度、職員全員に定期健康診断を実施した。
- ▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。
- ▼指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。
- ▼職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるような、組織評価体制、研修を実施している。
- ▼希望休日を取得できるような環境づくりと100%有給消化を積極的に実施している。
- ▼年に1度、希望者へは個人面接を実施し働き方の細かな配慮を行えるようコミュニケーションを密にとっている。
- ▼正規社員を新たに雇用する際、現在のパート社員から希望者を募る制度を実施している。
- ▼もいわ地区センターハラスメント防止等要綱を制定し対応を強化している。

■法令厳守はもちろん、ワークライフバランスにも十分配慮した勤怠環境を整えている。
 ■職員間のコミュニケーションも密にし働きやすい活気のある職場づくりに取り組んでいる。
 職員が前向きに楽しく仕事をする事により、笑顔あふれる元気の良い雰囲気は利用者さんからの評判も大変良い。
 ■福利厚生にも配慮し「中小企業共済」へはパート職員も同様に加入し退職金や慶弔金、レクリエーション割引利用などの環境は十分に整えている。
 ■希望日に必ず休日が取得できるような業種間のサポート体制を強化し、100%を実践している。
 ■労働基準監督署へ報告する事故は無かった。外構、高所作業についてはヘルメット着用を義務付けし職員の安全対策

| A | B | C | D |
|--|---|---|---|
| 適切に実施されている。休暇を自由に取得できる環境づくりを進め、有給消化100%を達成したことは、高く評価できる。 | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
| | <p>▼「機会均等推進責任者」「職業家庭両立推進者」「短時間雇用管理者」「労働安全衛生推進者」を北海道労働局に届け出ている。また社労士との契約により法改定の情報、働き方等については毎月チェックやアドバイスを受けて対応している。</p> | <p>には十分注意を行っている。</p> | | | | | | | | | |
| <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、定期的に職員が館内敷地内の状態をチェックし、チェックリストの作成を実施することで、適切に管理、確保している。転倒防止の措置をロッカー等全てに実施している</p> <p>▼拾得物取扱いについては、「取得物マニュアル」を作成し適切な対応ができるように努めた。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。(人的補償、1人につき1億円、1事故につき4億円、漏水担保追加条項も特約として追加契約) 講座・交流事業中の事故、怪我に備えたレクリエーション保険にも加入して参加者の安全を担保している。</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>▼館内日常清掃、備品管理、修繕、駐車場管理は可能な限り職員が自ら対応し適切に実施し、仕様書の水準を達成した。なお、警備・各保守点検前述の通り第三者委託により実施した。建物も25年が過ぎアチコチ細かく不具合が見られるが、定期的なメンテナンスを行う事でシッカリと管理を実施している。</p> <p>▼敷地内の緑地管理についてはボランティアと職員で実施し、花壇は毎年、来館者との交流ツールとして役立っている。</p> <p>▼フロン抑制法に基づくエアコン点検については定期的に点検を実施し、リストで管理している。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定すると共に8月と12月に防災訓練を実施した。</p> <p>▼毎年、連合町内会、町内会館を所有する町内会と「防災講座」を実施しているが今年は生憎と中止となった。</p> | <p>■緊急時の対応についてはマニュアル化されている</p> <p>■古くなった会議用テーブル、椅子などの備品チェック、転倒防止設備の安全確認、物入や押し入れ内の整理整頓は日々の業務や年に2回の大掃除で確認で実施している。高齢者の利用が多いため「軽いテーブル」「軽い椅子」和室にもキャスター付テーブルを新しく購入し大変喜ばれた。</p> <p>■警備・各保守点検業務は委託業者と連携して実施している。</p> <p>■館内数か所に手指消毒液を設置し感染防止に努めている。</p> <p>■毎年、地域組織と連携し「避難所」としての役割について職員全員が再確認する機会を実施しているが中止とした。来年、新たに企画して継続していきたい。</p> | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="1299 371 1362 416">A</td> <td data-bbox="1362 371 1426 416">B</td> <td data-bbox="1426 371 1490 416">C</td> <td data-bbox="1490 371 1525 416">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1299 416 1525 1704"> <p>適切に実施されている。特に利用者のニーズに合わせた備品の更新など、指定管理業務による利益還元に積極的に取り組んでいる点については高く評価できる。</p> </td> </tr> </table> | A | B | C | D | <p>適切に実施されている。特に利用者のニーズに合わせた備品の更新など、指定管理業務による利益還元に積極的に取り組んでいる点については高く評価できる。</p> | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| <p>適切に実施されている。特に利用者のニーズに合わせた備品の更新など、指定管理業務による利益還元に積極的に取り組んでいる点については高く評価できる。</p> | | | | | | | | | | | |

(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

| | 前年度実績 | R3年度計画 | R3年度実績 |
|-----|-------|--------|--------|
| 講座数 | 16 | 9 | 8 |
| 回数 | 18 | 41 | 11 |

| | 講座名 | 回数 | 募集人数 | 受講人数 | 実績(%) ※目標80% | | |
|----|--------------|----------|------|------|-----------------|------|------|
| | | | | | 参加率 | 理解度 | 満足度 |
| 1 | 知っておきたい日本の名城 | 1 | 6 | 4 | 66% | 100% | 100% |
| 2 | 子育て講座「ZUNBA」 | 1 | 20 | 13 | 65% | 100% | 100% |
| 3 | 実用ボールペン | 1 | 8 | 7 | 88% | 100% | 100% |
| 4 | 子育て講座「石鹸作り」 | 1 | 8 | 5 | 63% | 100% | 100% |
| 5 | アロマの除菌スプレー | 1 | 8 | 4 | 50% | 100% | 100% |
| 6 | 小学生司書体験 | 2 | 8 | 4 | 50% | 100% | 100% |
| 7 | ネット活用術 | 3 | 6 | 6 | 100% | 100% | 100% |
| 8 | 小学生向け作文のススメ | 1 | 5 | 2 | 40% | 100% | 100% |
| 9 | 図書検索機の使い方 | コロナの為、中止 | | | | | |
| 10 | 手編み講座 | コロナの為、中止 | | | | | |
| 11 | きのご講座 | コロナの為、中止 | | | | | |
| 12 | 超初心者向け卓球 | コロナの為、中止 | | | | | |
| 13 | もいわ自由学校 | コロナの為、中止 | | | | | |
| 14 | 部活動先生 | コロナの為、中止 | | | | | |
| 15 | もいわ街ゼミ | コロナの為、中止 | | | | | |
| 16 | アフタヌーンティー | コロナの為、中止 | | | | | |
| 17 | もいわピンコロ大学 | コロナの為、中止 | | | | | |
| 計 | | 11 | 69 | 45 | - | - | - |

■今年度も計画をたてたが多くの講座が休館や、まん延防止など、コロナ感染拡大により中止の措置となった。実施講座は理解度や満足度は100%以上と好評だった。

■「高齢者、子育て中」とニーズをシッカリと絞った内容の少人数実施としたが感染を心配される方も多く参加者は少なくなったが、少ない人数でシッカリ聞けたと、どの講座も満足度が大変高い結果となった。

■職員全員が地域住民のため、多くのご近所達人の情報を吸い上げてくれている。直接、個人の先生にお願いすることで受講料が安価で提供できている。

■感染対策を十分に実施しながら少人数でも実施ができた講座があったことは大変良かった。ボールペン講座などお喋りせずに出来るものも有り、来年への参考になった。

| A | B | C | D |
|--|---|---|---|
| 新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止した事業を除き、実施した事業については、適切に実施されている。 | | | |

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

| | 前年度実績 | R3年度計画 | R3年度実績 |
|-----|-------|--------|--------|
| 講座数 | 8 | 13 | 4 |
| 回数 | 6 | 63 | 9 |

| | 事業名 | 回数 | 目標人数 | 参加人数 | 参加率(%) ※目標 |
|----|-------------------|----------|------|------|---------------|
| 1 | ふまねっと | 6 | 60 | 60 | 100 |
| 2 | コロナ禍の今だから認知症予防研修会 | 1 | 50 | 18 | 36% |
| 3 | ボランティア活動研修会 | 1 | 50 | 6 | 12% |
| 4 | 老人クラブゲーム大会 | 1 | 60 | 94 | 156% |
| 5 | 夏至を愉しむ会 | コロナの為、中止 | | | |
| 6 | ひな祭りと十二単 | コロナの為、中止 | | | |
| 7 | クリスマス会 | コロナの為、中止 | | | |
| 8 | もいわスマイルコンサート | コロナの為、中止 | | | |
| 9 | 人形劇 へんしん隊 | コロナの為、中止 | | | |
| 10 | 文化祭 | コロナの為、中止 | | | |
| 11 | シネマもいわ | コロナの為、中止 | | | |
| 12 | 町内会輪投げ大会 | コロナの為、中止 | | | |
| 13 | ふれあいサロン交流会 | コロナの為、中止 | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | 計 | 9 | 220 | 178 | - |

■計画のほとんどが「密」になる可能性が高く中止を余儀なくされた。また多くの参加申込があった事業についても早めに延期、中止を決定したため混乱などは無く、皆さんにご理解を得ることが出来た。

■基本的には、交流事業は「無料」とし経費を地区センターで負担することにより地域貢献に繋げている。

■多くの方々が感染対策の意識が高まり、参加者が少人数になった事業もあった。

■少人数で、定員を設けた「ふまねっと」は休館やまん延防止の為、回数を減少して実施したが毎回定員となりキャンセル待ちも見受けられた。安心して感染対策をキチンとできる外出先を求めている事が見受けられる。

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

| | 前年度実績 | R3年度計画 | R3年度実績 |
|-----|-------|--------|--------|
| 事業数 | 6 | 5 | 6 |
| 回数 | 0 | 504 | 56 |

| | 事業名 | 回数 |
|---|--------|----|
| 1 | 卓球 | 6 |
| 2 | バドミントン | 6 |
| 3 | ミニテニス | 4 |
| 4 | 将棋・囲碁 | 6 |
| 5 | フロアボール | 0 |
| 6 | 無料自習室 | 34 |
| | 計 | 56 |

■休館、まん延防止期間などにより回数を大幅に縮小して実施した。建物の構造上、参加者の把握が難しいが「備品を事務所保管」とし必ず窓口へ寄って貰い、連絡先の記入や注意事項についてお伝えしながらの実施となった。大きな問題点も無く出来る範囲での開催とした。

■南区在住者限定としたが特に問題は無く理解を得ることが出来た。卓球は有料利用で仲間内での活動に切り替えた方々も見られた。

▽ 図書室に関する業務

| | 前年度実績 | 計画 | 実績 |
|-----------|--------|----|--------|
| 開館日数 | 254 | - | 205 |
| 貸出冊数 | 57,073 | - | 53,043 |
| 普及行事・展示回数 | 81 | 60 | 78 |

| | 行事・展示名 | 回数 |
|----|---------------|----|
| 1 | 4月展示 | 9 |
| 2 | 5月展示 | 3 |
| 3 | 7月展示 | 6 |
| 4 | 8月展示 | 8 |
| 5 | 9月展示 | 5 |
| 6 | 10月展示 | 10 |
| 7 | 11月展示 | 7 |
| 8 | 12月展示 | 5 |
| 9 | 1月展示 | 11 |
| 10 | 2月展示 | 7 |
| 11 | 3月展示 | 7 |
| 12 | 小学生1日司書体験 | 2 |
| 13 | 苦手克服・子供向け作文講座 | 1 |
| 14 | 検索機の使い方講座 | 中止 |
| 15 | 夏至を愉しむ会 | 中止 |
| | 計 | 81 |

▼月別テーマ展示の実施状況

- ①毎月10前後のテーマを設定し書棚を更新している
- ②季節に則した展示と装飾
- ③時候、ニュースに早めに対応

▼HPではQRコードから新刊リストが見れるようになっていて、来館しなくても情報を届けられるように対応した。また、入口にも新刊案内を掲示している。

▼「図書室便り」を月1回発行(新刊リストQRコード整備)

▼「お話し会」は1年間中止

(※読み聞かせボランティア「ぐりとぐらの会」による定例会
毎月第4土曜日 11時～11時30分)

■魅力的な書棚つくりとディスプレイなどの演出を工夫している。6月は地区センター閉館に伴い開室日が少なかった。また高齢者の利用が多い当センターではネット予約よりも棚から直接借りる利用者が多くいる。講座等で今後も「新しい生活スタイル」に則した図書室利用が出来るように働きかけていきたい。

■図書運営協議会を独自に運営することで地域図書室との連携を十分に図っている

■コロナ禍の生活では「読書」は気分転換になる要素の一つだと思う。ただ高齢者にとっては「ネット社会」のハードルは高い事を実感している。毎年講座を企画して「電子書籍」「ネット予約利用」など利用者の意識改革を進めるための工夫が必要と実感した。

■返却本を次亜塩素酸で消毒、一度手に取った本は棚に戻さずに用意した籠に返却、閲覧席の椅子の数を削減、消毒液の設置、カード受渡し用のトレイなど感染対策を強化している。

■寄贈本も大変多く寄せられている。文庫本、時代小説の充実は寄贈者のおかげと感謝している。寄贈本の書棚には新しい本が並び多様な蔵書を確保出来ている。

▼地域情報に特化した情報収集

地域で定期的に発行されている会報をファイルしている。南区に特化したイベント情報のチラシ、学生作成の地域情報フリーペーパーなどを特定の書棚で管理している。個人的に発行されている歴史書なども寄贈して頂き、地域の方に見て頂いている。

▼その他

地区センター部屋利用の「老人クラブ」来館者の為に、「シニア向け」の書棚を設置。「雑誌」や「懐かしい作家」「健康ハウツー本」などを選書したところ、多くの方々が利用されている人気の書棚となった。若い年代にも意外と好評を得ている。

赤ちゃん用絵本のそばに育児書の書棚を設置。絵本も「乗り物」「動物」などのジャンル分けをして、子どもが自分で選びやすく工夫している

▼閲覧席で勉強する学生の為にWi-Fiを完備、次年度から運用を開始する予定

▼ 図書室協議会の開催状況は下表のとおり

| | |
|---|---|
| 図書室協議会 | 第1回: 令和3年5月(中止) |
| 図書室協議会 | 第2回: 令和3年10月(中止) |
| 図書室協議会 | 第3回: 令和4年3月25日 |
| <メンバー> 運営委員会副会長 運営委員会図書部長 藻岩児童館 館長 藻岩小学校開放図書館司書 藻岩北小学校開放図書館司書 南沢小学校開放図書館司書 藻岩中学校開放図書館司書 南沢中学校開放図書館司書 利用者代表 図書室職員・館長 | <内容> 事業報告 事業予定 テーマ展示 利用状況報告 購入本 意見交換等 |

▼毎年、一斉点検時を利用して外部研修を実施しているが、今年度はコロナ感染拡大のため中止とした

■「日本の歴史」シリーズを利益還元で購入。大人から子供まで人気のシリーズとなっている。シリーズとしてボリュームがあると次も読みたくなり貸出冊数に貢献中。

■「提案力のある書棚づくり」を目標に「絵本選びに迷ったら」「3歳から」「4歳から」など具体的なアプローチを心がけている。

■貸出冊数にとらわれず「地域情報の集約」を柱に、書棚から本を選書し「提案力」のある図書室づくりを実施し、本好きの方々だけでは無く、週に1度サークル活動で来館される方々にも足を運んで貰える様に情報発信に力をいれている。

■世の中の変化に敏感に対応し、多様性の中で「もいわ地区センターの図書室」として地域に必要とされる場所であるために利用者との対話を大切にしている。

| (5)施設利用に関する業務 | | ▽ 利用件数等 | | | A | B | C | D |
|---|--------|---------|--------|-------|---|--|---|---|
| | | R2実績 | R3計画 | R3実績 | | | | |
| 多目的ホール | 件数(件) | 663 | 1,153 | 704 | <p>■サークル利用も高齢化が進み利用回数の減少なども見られる中、新しい若い世代の団体、個人利用の増加はHP閲覧数の増加によるもの。今後も将来に向けた種蒔きの投資を続けて行く必要性を実感している。</p> <p>■新型コロナウイルス感染拡大防止の為、5/4～7/11、8/2～9/30にかけて休館(開館日230日)、また、まん延防止期間も続き、利用自粛となり計画の数字を大きく下回った。</p> <p>■個人でのホール利用も増えている。コロナ禍で「家族」「友達同志」など少人数での利用が目についた。</p> | <p>計画を下回る稼働率となった原因は、新型コロナウイルス感染拡大の影響であり、施設利用に関する業務は適切に実施されている。計画値は下回っているものの、多目的ホールの稼働率が8割超の高水準となっている。個人利用等、コロナ禍で生まれた新たなニーズを、更なる稼働率向上に繋げる取り組みに期待する。</p> | | |
| | 人数(人) | 8,801 | 10,000 | 9,479 | | | | |
| | 稼働率(%) | 57.1% | 90.0% | 80.3% | | | | |
| 和室A | 件数(件) | 365 | 500 | 433 | | | | |
| | 人数(人) | 1,884 | 2,500 | 2,012 | | | | |
| | 稼働率(%) | 35.9% | 65.0% | 60.1% | | | | |
| 和室B | 件数(件) | 413 | 455 | 336 | | | | |
| | 人数(人) | 1,808 | 2,000 | 1,412 | | | | |
| | 稼働率(%) | 43.1% | 50.0% | 48.6% | | | | |
| 集会室A | 件数(件) | 399 | 397 | 420 | | | | |
| | 人数(人) | 3,195 | 4,000 | 3,402 | | | | |
| | 稼働率(%) | 41.6% | 65.0% | 62.4% | | | | |
| 集会室B | 件数(件) | 323 | 514 | 278 | | | | |
| | 人数(人) | 2,073 | 2,500 | 1,751 | | | | |
| | 稼働率(%) | 34.7% | 50.0% | 40.4% | | | | |
| 実習室 | 件数(件) | 293 | 515 | 246 | | | | |
| | 人数(人) | 1,626 | 1,800 | 1,474 | | | | |
| | 稼働率(%) | 31.8% | 50.0% | 35.7% | | | | |
| ▽ 不承認 0件、減免0件、還付0件 ※貸室利用率96.1% 有料利用率94.7% | | | | | | | | |
| ▽ 利用促進の取組 | | | | | | | | |
| <p>▼地区センター便りやHPの活用による情報発信を活発に行っている。アンケート集計では年々見て下さる方の増加が伺えて大変嬉しい</p> <p>▼Wi-Fiの整備を全室に設置し、PCケーブルやスマホ対応の音響設備、アイフォン交換機など、新しいサービス提供の設備を整えて若い利用者のニーズに応えている。</p> <p>▼利用者への丁寧な説明と利用緩和措置などルールのお知らせに力を入れた。</p> <p>▼職員研修を休館中に行い「提案力」の強化に努め、新しい利用者への対応を実施した。</p> | | | | | | | | |

| | | A | B | C | D |
|---------|----------------------------------|--|---|--|---|
| (6)付随業務 | ▽ 広報業務 | <p>▼HPを大きくリニューアルし、スマホにも対応している事がコロナ禍で大きな財産となっている。個人利用、新しい問合せは100%HPの検索で当館を知ったとの返答となっている。また備品情報、館内の写真など目に見える情報も大きい。既存の団体さんでもHPで部屋の空き情報をチェックしての電話申込の方が増えていることを踏まえ、今後は利用しやすい「部屋申し込み」の構築が必須と考えている。また印刷サービスも検索エンジンから「南区」で検索すると上位にヒットするため問合せが増加している。講座の申し込みもエリア外からHPを閲覧してのメール申込みも有り、フォーマットの整備を行った。「紙」「ネット」「ロコミ」の3本柱で多角的に広報活動を実施している。</p> <p>▼FBでの情報発信も引き続き実施、週替わりに職員が交代で地区センターの情報を発信している。タイムリーな情報提供に役立っている。</p> <p>▼地区センター便りを毎月発行し、2つの連町(藻岩・南沢・石山)地区の約1300件、老人クラブや近隣の施設や病院、銀行、マンション等へ回覧している。</p> <p>▼地区センター便りに「QRコード」を表示。HPや図書室新刊リストへ直接、接続できるように工夫している。</p> <p>▼館内には札幌市の施策に関わる情報掲示も行っている。</p> <p>▼北海道新聞販売店が発行するミニコミ誌、10区などに各行事の告知を依頼している。</p> | <p>■コロナ禍での新しい情報提供にはネット環境整備が必須事項と実感している。休館などの連絡を電話で行っても「仕事」や「営業の電話が多いので家電には出ない」等、連絡をする事にも多くの時間が必要となっている現実がある。HP発信やメールアドレスへの情報提供が増えてくると「同じ情報」「最新の情報」を全ての方々に短時間でお伝えすることが可能となる。</p> <p>コロナでの休館など、急を要する事案にも「HPを見たので知っている」という利用者が見受けられたことは収穫だと思う。またアンケート集計でも「地区センター情報」「コロナ情報」「イベント情報」をHPでチェックせれている方々の割合は増加している。今後もスマホ対応のHPを十分に活用して情報提供を続けていきたい。</p> | <p>適切に実施されている。特に、努力目標であるウェブアクセシビリティの向上に対する積極的な取り組みを実施し、ウェブアクセシビリティ方針及び取組確認評価表を公開していることは高く評価できる。また、ホームページのスマホ対応やSNSでの等、アナログ、デジタルを併用して多角的に広報活動を展開していることも評価できる。</p> | |
| | ▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし) | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|---|
| 2 自主事業その他 | | | | | | |
| ▽ 自主事業 (実施なし) | | | A | B | C | D |
| ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼第三者委託は札幌市内企業に発注した。 ▼地域の介護施設や福祉施設の運営委員会や評議委員会に参加し、情報の共有に努めている。 ▼防災講座、交流事業への参加を広く呼び掛けお互いの情報について地域と共有している。 | | ■福祉施設と地域住民、職員との交流促進や販路拡大に協力するために交流事業での販売を継続的に実施している。また「障がい者対応」など研修の講師もお願いして行く。 | 適切に実施されている。 | | | |
| 3 利用者の満足度 | | | | | | |
| ▽ 利用者アンケートの結果 | | | A | B | C | D |
| 実施方法 | 4月～3月 来館者126人に用紙配布して実施 回答者106人 講座参加者123人回答 | <p>■図書室、部屋利用者、来館者等、様々な来館者へアンケート記入をお願いした。全項目で要求水準を大幅に超える満足度の結果となった。内容を簡素化し高齢者にも記入しやすい様に工夫している。</p> <p>■意見、要望については速やかな対応を心がけている。対応が難しい部分については館内掲示や運営協議会、地区センター便りなどで返答を行う予定。</p> <p>■サークル利用者は定期的に来館されるが「図書室」への利用には結び付いていない事が読み取れた。本を読むことが好きでは無い人でも「雑誌」や「健康・薬」「写真集」「旅雑誌」などサークル利用者にも楽しめる様々なジャンルの書籍が有ることを知って欲しい。また図書室利用者は若い世代も多いので、その年代の方々に地区センターの講座や交流事業に参加をして貰い、地区センター来館者が多岐にわたり楽しめる仕組みを今後、構築していきたい。</p> | <p>利用者の満足度に係る要求水準を定めている項目について、全て目標値を10ポイント以上上回る数値となっており、高く評価できる。</p> | | | |
| 結果概要 | <p>①総合的な満足度は目標80%に対し100%だった。</p> <p>②接客態度に関する満足度は目標80%に対し100%だった。</p> <p>③館内清掃は目標80%に対し満足度は100%だった。</p> <p>④講座、交流事業の満足度は目標80%に対し125%だった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋清掃、接客態度については「1」-「5」段階評価でほとんどが「5」で満足と答えている。 ・ネット予約や利用条件緩和については年々、認知度が高くなり利用される方が増えている。 ・利用者の年代は60歳以上が多いが、50代以下と若干若返りもみられる様になっている ・時間貸しや個人利用についても認知の割合が高いがコロナ禍で更に増加、特にホールでの利用が増えている。 | | | | | |
| 利用者からの意見・要望とその対応 | <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が親切で対応が良い、いつも笑顔で声をかけてくれる ・館内の雰囲気が大変良く、清潔で明るい ・消毒もいきとどいていて、どの施設よりも職員の対応が良い ・色々な取組みが有り近所で参加できるのが嬉しい ・文化祭も大好きなのでコロナが終わったら楽しみにしている ・職員によって説明が異なり困った事がある ・WCにお湯がでると良い ・隣の部屋の音の問題は何とかならないか <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>アンケート結果については館内に掲示、地区センター便りでお伝えして理解を求めた。コロナ禍での休館や、お願い事が増えている中、快く協力をして頂けていることに感謝をし、改善できるところは速やかに改善し、指摘事項には職員教育を行い真摯に対応していきたい。</p> </div> | | | | | |

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

| 項目 | R3年計画 | R3年決算 | 差(決算-計画) |
|-------------|--------|--------|----------|
| 収入 | 34,984 | 35,528 | 544 |
| 指定管理業務収入 | 34,984 | 35,528 | 544 |
| 指定管理費 | 28,784 | 28,784 | 0 |
| 利用料金 | 5,300 | 4,216 | ▲ 1,084 |
| その他 | 900 | 2,528 | 1,628 |
| 自主事業収入 | 0 | | 0 |
| 支出 | 34,984 | 35,507 | 523 |
| 指定管理業務支出 | 34,984 | 35,507 | 523 |
| 自主事業支出 | 0 | 0 | 0 |
| 収入-支出 | 0 | 21 | 21 |
| 自主事業による利益還元 | 0 | 0 | 0 |
| 法人税等 | 0 | 0 | 0 |
| 純利益 | 0 | 21 | 21 |

| 【参考】 | R3年度決算 | 内容 |
|---------------|--------|--------|
| 指定管理業務による利益還元 | 2,963 | 下記のとおり |

▽ 説明

- ▼利用料金収入は新型コロナウイルス感染拡大により大幅な減収となった。
- ▼その他収入とは、講座・交流事業・印刷収入・コロナ補填金・預金利息の合計となっている。
- ▼コロナ禍で休館が続き減収となったが、今期は思い切って修繕や備品更新を行った。
- ▼指定管理業務による利益還元は昨年度のアンケートの声より備品購入やコロナ対策、ネット環境整備に使用した。
【図書室35千円、ネット環境整備972千円、備品購入874千円、修繕913千円、コロナ対応備品50千円、外構整備119千円】

■収入は減少となったが、活動が制限され支出も減少となった為「館内の改修」「備品購入」「コロナ対策費」等、修繕や新しく備品の更新を行った。

■図書利用者への還元についても、もいわ図書室独自で雑誌、絵本や歴史図鑑等を購入し利用者のニーズをカバーしている。

■コロナ対策として「飛沫防止パネル」「間仕切りパーティション」等を購入し講座実施に十分な感染対策を実施している。

■利用者への貸出し消毒セットなども用意し感染対策に協力をして貰う体制を整えている。ゴミ削減のためタオルを貸出。

■ロビーと図書室のエリアにもWi-Fi環境を整備。次年度には運用を開始予定。

■各部屋の換気の為のドアストッパー、停電対策の為のポータブル電源やソーラーパネル、高齢者の利用が多い和室にはフライトテーブルや座りやすい椅子など整備した

■点検で指摘があった舞台ワイヤーの交換や、和室の畳替え、樹木の選定など大きく費用を負担した。

| A | B | C | D |
|---|---|---|---|
| 指定管理業務による利益還元に積極的に取り組んでいる点について、高く評価できる。収支状況は安定している。 | | | |

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼当団体の財務状況等は新しい会を発足してから7年が経過し、毎年の利益積立により選定時より安定している。

▽ 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

- ▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。
- ▼情報公開請求は無かった
- ▼オンブズマンからの調査依頼はなかった。
- ▼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事業者を相手に契約を行わなかった。

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>■ ネット環境を利用して「ワクチン接種予約サポート」を行った。電話での問合せにも対応し、地域の方々へ日頃の恩返しが出来たと思う。今後も高齢化地域へのサポート事業は前向きに実施して行きたい。「マイナンバーカード作成会場」も2度実施し近隣の方々が足を運んでくれた。「家の近く」は今後も有効なキーワードとなると感じている。</p> <p>■ 収入についてはコロナ禍で休館等もあり目標数字には届かなかった。が個人利用や他館が使えない為、新しい利用者が増加。</p> <p>■ 利用緩和について認知が進み、個人利用や比較的空いている夜間帯での「時間貸し利用」が増えている。ホールについては子供向け種目や剣道練習会、家族のレク利用などHPを見ての利用が増加している。冬の間は親子で野球の練習など新しい利用が目立った。また、女性のお友達同志の麻雀利用が増えている。コロナ禍で少人数で利用している方々が何組も増えた。</p> <p>■ 区民講座は計画したものの、ほとんど実施できなかったが実施分については、少人数で感染対策を十分に実践し理解を得た。人数が少ない事は満足度も高く、高評価の結果が寄せられている。iPhone変換器を購入し講師のスマホをプロジェクターで拡大投影をし距離を保つ工夫を実施した。</p> <p>■ 卓球など人数が多くなる団体さんは自主的に「時間内の利用人数を少なくする為の時間差」で参加者をコントロールしてくれている。その分、追加の時間貸しの追加も増えた。</p> <p>■ 老人クラブの協力が大きく、地区センター便りの配架や講座・交流事業への参加が増えている事がアンケート調査でも表れている。また友達同士での参加も女性ならではの「ロコミ」のネットワークが情報ツールとして活発。交流事業の「ふまねっと」も人数制限を設けて予約制で実施中。</p> <p>■ 換気の為暖房費等の経費が昨年度より増加となった。</p> <p>■ 手指消毒液を館内に8カ所設置しアルコール液での消毒に協力を仰いでいる。利用者には消毒セットをお渡ししゴミ節減の為にタオルの貸出しを実施。マスク着用、北海道スタイル等についても声掛けや館内掲示により協力体制ができていますと実感している。</p> <p>■ 休館など事務手続きや利用者への連絡など急な業務に追われる事が多かったが大きな問題も無く職員1人1人が努力を惜しまずサポートし対応が十分にできた。キャンセル無料についての連絡などマニュアルやチェックシートを新しく作成し次の対応に活かすことが出来ている。</p> <p>■ 今後も続くであろう「感染防止対策」については、地区センターで設備を整え対策を講じて、利用者一人一人の協力が無ければ効力を発揮することが難しいと実感している。どのようにしたら「自分のこと」として理解して貰えるのか。利用者の協力を得る為に様々なツールを使い、職員の細やかな声掛けを実施し、コロナ禍の現状や感染予防情報を利用者だけではなく、地域全体に地区センター便り等を通じて発信している。</p> <p>■ 図書室、ロビーにもWi-Fi環境を整備した。それに伴い古くなったルーターの更新の為、新機種を購入した。安全に利用して貰う準備をし、運用方法を明確にしてスタートしたい。</p> <p>■ 札幌市立藻岩高校生の「南区探求MSP」授業に協力、地区センターで活動の場や情報の提供を実施した。今後も引き続き支援して行く予定。</p> | <p>■ 「個人利用」「時間貸し」などの利用方法の多様化が進んでいる。またコロナ禍でのルール変更や新規利用者などもあり、今迄のように「同じ曜日」「同じ時間帯」での対応では難しい事案も増加。利用者の希望を的確に把握し、希望に則した利用方法の提案が出来るよう。また利用者が不利益にならないような丁寧な説明が重要となってくる。「誰が、いつ来ても」同じサービスの提供ができるような質の高い職員対応を担保していきたい。その為には「同一労働、同一賃金」の環境作りを実施し職員の接遇研修にも力を入れていきたい。</p> <p>■ 若い世代の利用者が増えているが、まだまだ70歳代の利用者も多い地域のため「利用者1人1人の利便性を高める事」は必要不可欠。ネット社会に移行が進んでいる現状が見受けられるが、自分の都合の良いツールを選ぶ事が出来る環境整備が必須だと認識している。「電話」「FAX」「窓口」「ネット」どの媒体からも利用申し込みが出来る様に。広報も「地区センター便り」「HP」「広報さっぽろ」など幅広い情報ツールを用意して地域への情報発信に対応していきたい。</p> <p>■ 特に女性が多い職場環境のため「子育て」「介護」などへ対応した働き方についても細やかに提案し、前向きに仕事に取り組んでくれる意欲のある質の高い人材確保を心がけていきたい。</p> <p>■ 新しく「ワクチン予約サポート」「マイナンバーカード作成会場」などの行政のサポート会場の提供を行った事を踏まえ、「ネット難民」となりネットを使いこなせず不利益を生じている地域の高齢者のサポートを提供していく必要性を改めて実感。また高齢者だけではなく、働く母親が増え時間に余裕がない世代の人達が「家の近く」でサービスを受ける事ができる必要性も地域の現状から見受けられる。長く続いてきた「確定申告相談会場」もコロナ禍で中止となり、地区センターへも困った方々から多くの相談が寄せられた事を受け、今後は地区センターから新たに提案できる事柄を企画し提案していきたい。</p> <p>■ 区政50年の記念の年に図書室などで「企画展・記念展」を実施したい。一戸建て比率が高く長く住んでいる方々も多いため「地域の歴史」の情報収集にも引き続き力を入れていきたい。</p> <p>■ SDGsについても、地区センター便りで毎月地域へ情報発信し職員と地域の方々と研修会を実施し、一緒に学習して行く企画も勧めていきたい。</p> |

| 【所管局の評価】 | |
|---|------------------------|
| 総合評価 | 改善指導・指示事項 |
| <p>・事業について、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による中止により、計画どおりには実施できなかったものの、感染対策を取りながら区民講座を8講座実施したことは評価できる。また、利用者アンケートの結果が良好であることから、利用者のニーズに合った事業を展開していると認められる。</p> <p>・貸室が計画を下回る稼働率となった原因は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響によるものと認められる。Wi-fi環境利用や、スマートフォンのプロジェクター投影利用など、貸室における新しいニーズを積極的に取り入れ、環境整備を進めていることは評価できる。引き続き、多様なニーズに合わせた貸室提供への工夫、稼働率向上に繋げる取り組みに期待する。</p> <p>・「ワクチン予約サポート」「マイナンバーカード作成会場」など地域の方が「家の近く」で行政サービスのサポートを受けられる拠点を提供した点は評価できる。継続的な取り組みを期待する。</p> <p>・休暇を自由に取得できる職場環境づくりを進め、有給消化100%を達成したことは、高く評価できる。</p> <p>・昨年度に引き続き、指定管理業務による利益還元、ウェブアクセシビリティの向上に積極的に取り組んでいる点に</p> | <p>(改善を要する事項は特になし)</p> |