

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㎡
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 令和元年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1)統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>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>▼企画講座・地域交流事業</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受講機会の公平性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託児サービスを実施する</p> <p>▼施設開放事業</p> <p>貸室利用の優先によって無料開放を中止せざるを得ない状況に対し、事前の中止告知の徹底などに利用者の理解を得る努力を惜しまない。開放種目・開催日についても、定期的な見直しを実施し利用者のニーズに則した運営を実施。</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、節約に努めた結果、どの項目も前年度を大きく下回る結果となった。電気料についても利用者の協力により予算額を下回る結果となっている。</p> <p>また、北ガスへの変更により契約金額の値引きも大きい。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、事務所でのタイマー管理により経費圧縮を心掛けている。</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、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>■町内会、老人会、商店街等、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>■運営協議会での地域や利用者の声を運営に反映し、利用者還元、地域還元、改善策などに役立っている。</p> <p>■利用についての分かり易い資料作成、HPや窓口での対応により理解は得られている。</p> <p>■地区センター便りの配布設置を大幅に拡大し更に細やかに多くの区民の目に触れるよう努力をした。またアンケートから地域のニーズを収集し幅広い世代への企画実施もできた。</p> <p>■高齢者だけでなく学生達にも足を運んで貰えるよう「無料自習室」を空部屋で実施。テスト勉強や受験に役立ててもらっている。</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変更により大幅に電気料を圧縮することができている。</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実施することが出来た。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1272 264 1324 302">A</td> <td data-bbox="1324 264 1377 302">B</td> <td data-bbox="1377 264 1430 302">C</td> <td data-bbox="1430 264 1471 302">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1272 302 1471 1910">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。											

▽ 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
事務	事務室	事務・夜勤・講座	常勤 非常勤	5
司書	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 非常勤	2

▼当初の研修計画に基づき業務に必要とされる様々な職員研修を実施した。(防災、救命救急、障がい者対応、接客マナー、コミュニケーション、社会保険、健診など)職員が業務の幅を広げる為に自主的に参加する傾向により大いに運営の工夫に役立っている。

▼窓口職員は全て日本ユニバーサルマナー協会主催のユニバーサルマナー検定3級を取得し、福祉目線での接客対応が出来るようにしている。

▽ 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、朝礼、夕礼での確認を毎日行っている。

▼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」を実施し整理整頓、職員の意識改革に常に取り組んでいる。

▽ 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、どの業種でも他の業種への対応が出来る様になった。そのため利用者への細かな対応が出来るようになっている。

■外部研修も含め、スムーズで正確な業務を行うための環境を整えた。また、福利厚生費での研修費補助なども実施し、より良い人材育成に取り組めた。

■情報共有をしっかりと行い、チェック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、業務向上を全員で図っている。

■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) 令和元年6月24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 (全体会議) 令和元年9月3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
第3回 (南区館長会議) 令和元年10月23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4回 (南区館長会議) 令和2年3月13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

<協議会メンバー>

- ・地区センター運営委員会会長・副会長
- ・もいわ地区センター利用団体
- ・川沿中央第一町内会会
- ・藻岩老人クラブ連合会理事
- ・もいわ中央保育園園長
- ・藻岩児童会館館長
- ・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他職員

▼ 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: 令和元年5月24日
図書室協議会	第2回: 令和元年10月25日
図書室協議会	第3回: 令和2年2月28日(中止)

<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司書
- 藻岩北小学校開放図書司書
- 南の沢小学校開放図書司書
- 藻岩中学校司書
- 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

▽ 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。

■ 平成26年度から新たな取組として発足、実施してきた。地域の開放図書室の司書さんとの交流は貴重な機会となっている。今後も地区センター図書室の方向性や指針について意見交換を実施し、協力して運営に反映している。

■ 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。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼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、札幌市関係部局にスムーズに引き継ぐ体制を整えている。</p> <p>▼館内に「利用者の声」ボックスを設置し、要望苦情が有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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼今年度は要望・苦情はなし</p> <p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼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</p> <p>▼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。</p> <p>▼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見える化し、記録を基に円滑な運営に活かしている</p> <p>▼札幌市への報告、検査等への適切な対応と協力を行った。</p>	<p>■利用者からの要望については速やかに館長、職員間で共有し敏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。</p> <p>■アンケート集計については満足度が引き続き高い結果となっている。講座、交流事業実施後も参加者の意見を十分に集約し次回の運営に反映を行っている。</p> <p>■日報、チェックリストを十分に活用し情報共有と報告業務を実施している。</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>▼施設で働く職員に対し、最低賃金861円(令和元年10月1日)を上回る865円の時給を支給した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼一斉休憩の適応除外に関する労使協定を結んだ</p> <p>▼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。</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、社会保険に加入させた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼全ての労働者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。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。</p> <p>▼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、組織評価体制を整えた。</p> <p>▼休日を自由に取得できるような環境づくりと有給消化を積極的に実施している。</p> <p>▼年に1度、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。</p> <p>▼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。今年度は新たに2名が月給者となっている。</p>	<p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>職員が仕事を前向きに楽しく仕事をする、笑顔あふれる元気の良い対応は利用者さんからの評判も大変良い。</p> <p>■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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </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。											
<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。</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)</p>	<p>■令和年度は利用者の依頼で救急車を要請した事案が1件、地区センター前の路上で停車中の車の運転手への救急車要請の2件が発生している。</p> <p>チェックリストを作成し敷地内を定期的に巡回し安全確認を常に行っている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </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。											

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。

▽ 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)

▼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。警備・各保守点検前述の通り第三者委託により実施した。
▼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ている。

▼フロン抑制法に基づくエアコン点検については3か月に一度、定期的に点検を実施し、リストで管理している。

▽ 防災

▼消防計画を策定するとともに、8月と12月に「まちづくりセンター」と合同の消防訓練を実施した。
▼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、中止となった。

■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。

■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。今年は札幌市防災協会から講師をお招きして各単町の役員の方々と「防災講座」の実施を予定していたが休館となり実施できなかった。来年、新たに企画して継続していきたい。

(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

	R元年度計画	R元年度実績
講座数	6	16
回数	21	30
受講者	140	177

講座名	回数	参加人数	サークル化
お洒落なコサージュ作り講座	1	7	
こども英語支援教室	3	10	
プチ起業チャレンジ講座	3	3	
手作りプレスレット講座	1	6	
ピンコロ大学	4	48	
南区のキノコ講座	1	7	
無理なく健康ダイエット講座	2	8	
手作りカーディガン講座	1	7	
カラー診断&メイク術講座	1	6	
電子書籍を借りてみよう講座	1	5	
ZUMBAでフィットネス講座	1	21	
切り絵講座	1	4	
部活動先生	2	21	
男のバンド講座	3	12	○
作文のススメ講座	1	2	
小学生1日司書体験講座	2	4	
ふくろうを編もう	2	6	
検索機を使い方講座	新型コロナウイルスのため中止		
防災講座			
ピンコロ大学(脳トレ・落語)			
AED普通救命講座			

■今年度は計画を上回る事が出来たが2月末～3月まで予定していた講座が中止となってしまった。理解度や満足度は100%以上と好評だった。
■定員に満たない講座も有ったが、講座から新しいサークルが1つ生まれ、地区センターで活動を開始している。
■「高齢者、子ども、子育て中」とニーズをしっかりと絞った内容の為、どの講座も満足度が大変高い結果となった。
■職員全員が講座の企画、運営に関わることで地域との連携やニーズ、課題を知ることにも一役かっている。
■東海大学、藻岩高校、地域住民、地域組織等のご近所先生のサポートが大変助かっている。
■子供向け英会話やプログラミングなど新しい内容のニーズが出てきている。

A	B	C	D

適切に実施されている。
区民講座は計画を上回る講座数、受講者数を確保しており、講座から新しいサークルが生まれたことは評価できる。
交流事業については、計画以外に追加で事業を実施したり、参加者も目標を上回っている点は評価できる。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	R元年度計画	R元年度実績
講座数	12	15
回数	15	46
受講者	1,260	2,488

事業名	参加目標数	参加者数
もいわ夏至まつり	80	341
昭和VS平成	20	22
もいわスマイルコンサート	200	356
懐かしのシネマ上映会	30	50
もいわ地区センター文化祭	200	760
子ども祭り「人形劇」	40	47
健康づくりふれあい交流会	100	114
老人クラブ連合会ゲーム大会	100	131
町内対抗輪投げ大会	50	100
クリスマス会	50	121
子ども映画会	30	9
シニア運動会	40	43
3世代運動会	60	60
ふまねっと	300	334
もいわひな祭り会	新型コロナのため中止	

■計画以外にも追加実施として多くの事業を実施、利用者に好評を得て参加者も大幅に増えた。内容、種類も多岐にわたり世代間交流を生み出している。無料開放参加者と児童館の子ども達。老人クラブと保育園の子ども達など、組織と組織を繋ぐお手伝いを積極的に続けていきたいと思っています。

■藻岩中学校吹奏楽部、東海大学吹奏楽部による「もいわスマイルコンサート」も多くの方々の参加があり根付いた事業となっている。

■老人クラブとの連携を進めたことで参加人数を大幅に増やすことができた。

■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がっている。

■文化祭では売上金の一部をチャリティーとして様々な団体へ寄付している。今年度は釧路の「猛禽類医学研究所」へ1万円を寄付した。

▽ 施設開故事業に関する業務

事業名	回数	時間	参加者数
卓球	97	395	1,183
バドミントン	86	333	131
無料自習室	239	717	59
ミニテニス	33	99	268
囲碁・将棋	74	296	384
フロアボール	18	54	106

▼2年前より中学生、高校生向けに1階和室の利用の無い場合のみ「無料自習室」を開放している。試験時期など利用者が増えている。

■貸室利用優先により無料開故事業が中止になることを踏まえ、告知方法など十分に配慮をしているので利用者への理解は進んでいる。

■無料開放参加者が積極的に地区センター主催の講座や交流事業に参加していることがアンケートからも読み取れる。

▽ 図書室に関する業務

	H29年実績	H30年実績	R元年実績
開室日	279	281	250
貸出数	77,970	71,186	62,530
寄贈本	879	1,003	734

■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。アンケート記入でも大変好評。新型コロナウイルスにより通年より大幅に開室日が減り、貸出冊数にも大きく影響している。

▼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と館内に新着案内を掲載

▼「図書室便り」を月1回発行

▼「お話し会」の開催状況

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

▼図書室企画講座

電子書籍案内:11月3日(5人)

作文のススメ:1月9日(2人)

1日司書体験講座:1月15、16日(4人)

検索機の使い方講座:3月23日(中止)

1日司書体験:3月25、26日(中止)

▼図書室企画交流事業

もいわ夏至祭り:6月22日(341人)

クリスマス会:12月21日(121人)

▼その他

藻岩中学校職業体験、藻岩中学校図書委員会との交流。
司書資格を取得可能な札幌国際大学生との意見交換。

▼ 図書室協議会の開催状況は下表のとおり

◎5月24日、10月25日、2月28日(中止)(年3回)

『図書室協議会』

<p>＜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司書 藻岩北小学校開放図書司書 南の沢小学校開放図書司書 利用者代表 図書室職員・館長</p>	<p>＜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</p>
--	--

▼一斉点検の休室を利用し「札幌市図書・情報館」への研修を実施した。閉鎖的になりがちな図書室業務に新たな発見が多くあり、多くの事を学ぶ良い機会となった。本の掲示方法やポップの利用、書棚づくりに大きく役立っている。今後は「知の拠点」として地域情報の発信に力を入れていきたい。

■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

■中学校の職業体験受入れや中学生図書局員との交流を積極的に実施し、子ども達への魅力ある書棚づくりの取組みに役立っている。

■「夏至の日」に開室延長を実施し、普段利用できない「働くママやパパ」に向けたイベントを実施。普段会議で協力してくれている図書協議会の委員の皆さんと一緒に企画をし、実施が出来たことは大きな成果と受け止めている。

■北翔大学の伏見ゼミの幼児教育科の学生達の手作りのゲームなどで毎年、楽しみにしている親子連れもいて恒例行事となつている。

■初めて電子書籍講座を実施。1人ではチャレンジできない高齢の方が参加された。一緒にやってみることで札幌市の新しい取り組みにも参加して貰えるような手助けをしていきたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30実績	R元計画	R元実績
多目的ホール	件数(件)	1,141	1,199	954
	人数(人)	19,144	1,900	17,403
	稼働率(%)	90.1	90	76.7
和室A	件数(件)	826	500	775
	人数(人)	4,083	4,000	3,342
	稼働率(%)	76.0	76	71.0
和室B	件数(件)	629	455	615
	人数(人)	4,287	4,300	3,954
	稼働率(%)	59.0	60	56.1
集会室A	件数(件)	656	397	551
	人数(人)	7,182	7,200	6,174
	稼働率(%)	61.1	62	52.2
集会室B	件数(件)	606	513	466
	人数(人)	5,533	5,600	4,143
	稼働率(%)	56.0	56	44.0
実習室	件数(件)	509	515	470
	人数(人)	4,222	4,300	3,577
	稼働率(%)	48.1	48	43.7

▽ 不承認0件、取消し0件、減免8件、還付0件 ※貸室利用率57.30% 有料利用率81.4%

▽ 利用促進の取組

- ▼地域のニーズを図り企画講座の内容を充実させ新規サークルの立上げを促している。
- ▼地区センター便りやHP、FBでの活用による情報発信を活発に行っている。
- ▼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。
- ▼分かり易い書類を独自に作成し、新しい利用者への対応を実施した。

■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ため、今後は新しいアプローチの工夫を行うことが利用促進には不可欠だと考えられる。そのため講座からの新規サークル立上げや新しいニーズへの開拓などを考慮して実践していきたい。
 ■新型コロナウイルス感染拡大防止の為、2月23日～3月末まで利用自粛をお願いすることとなり計画の数字を大きく下回った。
 ■地区センターの講座から新しい「おやじバンドサークル」が誕生し活動をしている。今まで利用が少なかったシニア男性の利用にもつながっています。
 ■個人での利用も増えている。特にホールでは子ども向けの「剣道」「体操」「バトン」の練習や大人の「バトミントン」などの利用がみられる様になった。

A	B	C	D
適切に実施されている。			

(6)付随業務

▽ 広報業務

- ▼HPを大きくリニューアルし、スマホにも対応できるようにした。また、ホームページのアクセシビリティの向上にも努めている。もいわ地区センター公式ホームページ ウェブアクセシビリティ方針を定め、2018年3月31日適合レベル「JISX8341-3:2016の適合レベルAAに準拠」していることを確認している。またアカウントを分かり易いものに変更した。検索件数が増え、検索するとトップに出てくる様になり、より多くに方々にアクセスして貰えるようになった事は未来への投資となっている。新型コロナウイルス感染でHPの必要性を再確認した。連絡が難しい図書室利用者へも今後広く告知し利用して貰いたい。
- ▼FBも新たに開設し、週替わりに職員が交代で地区センターの情報発信を実施している。タイムリーな情報発信に役立っている。
- ▼地区センター便りを毎月発行し、2つの連町(藻岩・南沢)地区の約1000件、石山地区の約300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。
- ▼地区センター便りに「2次元バーコード」を表示。HPへ直接、接続できるように工夫している。
- ▼子供向けイベントや講座は近隣の小中学校へ家庭数でもチラシ配布をし、お隣の児童館や保育園などでも協力を頂いている。
- ▼館内には札幌市の施策に関わる情報掲示も行っている。
- ▼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。

■既存の団体さんにもHPの活用を働きかけている。講座情報や部屋の申込みを更に活用して貰いたい。FBでの新たな情報発信にも取り組み週替わりに職員が地区センター情報の発信を行っている。
 ■HPを新しくしたことにより、より若い世代からや遠方からの問い合わせが増加している。FBでの情報発信を今後も実施し、新しい年代へのアプローチのツールとして活用していきたい。
 ■2018年3月31日適合レベル「JISX8341-3:2016の適合レベルAAに準拠」していることを確認、視覚障がい者ソフトへの対応のため添付写真にも文字情報の入力を実施している。

A	B	C	D
適切に実施されている。			

	▽ 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) ▽ 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。 ▼ 交流事業において地域にある「社会福祉法人 藻岩この実会」へ製品の販売機会を提供している。また団体の評議委員も務めている。 ▼ 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。 ■障がい者の商品を月に一度販売し利用者への施設情報にも協力している。	A B C D 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 <table border="1" data-bbox="268 676 1018 1621"> <tr> <td data-bbox="268 676 363 801">実施方法</td> <td data-bbox="363 676 1018 801">2月～3月 来館者173人に用紙配布して実施 回答者149人</td> </tr> <tr> <td data-bbox="268 801 363 1191">結果概要</td> <td data-bbox="363 801 1018 1191"> ①総合的な満足度は目標80%に対し100%だった。 ②接客態度に関する満足度は目標80%に対し100%だった。 ③館内清掃は目標80%に対し満足度は100%だった。 ④講座、交流事業の満足度は目標80%に対し125%だった。 ・部屋の使い勝手については100%が満足と答えている。 ・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70%と高齢化が進んでいるが50代以下が42%と増えている ・時間貸しや個人利用についても認知の割合が高くなってきている。 ・職員の接客態度は昨年を引き続き100%の満足度となっている。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="268 1191 363 1621">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="363 1191 1018 1621"> 【意見】 ①和室のテーブルの出し入れが大変。 ②集会室に掃除機が欲しい。 ③WCの清掃がきれい。職員もいつも笑顔で温かく満足。感謝しています。 ④予約を取りやすくしてほしい。 ⑤文化祭や館内の飾り付けが明るく楽しい。 ⑥冬にたまに部屋が寒い時があるので暖房を強めにしてほしい。 ・アンケート結果については館内に掲示し、温度や利用ルールについての要望には理解を求めた。 </td> </tr> </table>	実施方法	2月～3月 来館者173人に用紙配布して実施 回答者149人	結果概要	①総合的な満足度は目標80%に対し100%だった。 ②接客態度に関する満足度は目標80%に対し100%だった。 ③館内清掃は目標80%に対し満足度は100%だった。 ④講座、交流事業の満足度は目標80%に対し125%だった。 ・部屋の使い勝手については100%が満足と答えている。 ・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70%と高齢化が進んでいるが50代以下が42%と増えている ・時間貸しや個人利用についても認知の割合が高くなってきている。 ・職員の接客態度は昨年を引き続き100%の満足度となっている。	利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 ①和室のテーブルの出し入れが大変。 ②集会室に掃除機が欲しい。 ③WCの清掃がきれい。職員もいつも笑顔で温かく満足。感謝しています。 ④予約を取りやすくしてほしい。 ⑤文化祭や館内の飾り付けが明るく楽しい。 ⑥冬にたまに部屋が寒い時があるので暖房を強めにしてほしい。 ・アンケート結果については館内に掲示し、温度や利用ルールについての要望には理解を求めた。	■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。高齢化地域なので内容についても記入しやすい様に工夫しながら実施している。(回収率86%) ■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。 ■無料開放、サークル利用者が地区センターの講座や交流事業に参加してくれる事が多くなっているのがアンケート結果より把握できた。今後は図書室来館者を地区センター利用者へ。地区センター利用者を図書室への流れを作っていきたい。	A B C D 利用者の満足度は良好である。要求水準を定めている全ての項目において、水準を10ポイント以上超える数値となっており、大変評価できる。
実施方法	2月～3月 来館者173人に用紙配布して実施 回答者149人								
結果概要	①総合的な満足度は目標80%に対し100%だった。 ②接客態度に関する満足度は目標80%に対し100%だった。 ③館内清掃は目標80%に対し満足度は100%だった。 ④講座、交流事業の満足度は目標80%に対し125%だった。 ・部屋の使い勝手については100%が満足と答えている。 ・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70%と高齢化が進んでいるが50代以下が42%と増えている ・時間貸しや個人利用についても認知の割合が高くなってきている。 ・職員の接客態度は昨年を引き続き100%の満足度となっている。								
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 ①和室のテーブルの出し入れが大変。 ②集会室に掃除機が欲しい。 ③WCの清掃がきれい。職員もいつも笑顔で温かく満足。感謝しています。 ④予約を取りやすくしてほしい。 ⑤文化祭や館内の飾り付けが明るく楽しい。 ⑥冬にたまに部屋が寒い時があるので暖房を強めにしてほしい。 ・アンケート結果については館内に掲示し、温度や利用ルールについての要望には理解を求めた。								

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R元年計画	R元年決算	差(決算-計画)
収入	35,648	34,939	▲ 709
指定管理業務収入	35,648	34,939	▲ 709
指定管理費	28,448	28,448	0
利用料金	5,800	5,320	▲ 480
その他	1,400	1,171	▲ 229
自主事業収入	0	0	0
支出	35,648	33,340	▲ 2,308
指定管理業務支出	35,648	33,340	▲ 2,308
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	1,599	1,599
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	1,599	1,599

【参考】	R2年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	593	下記のとおり

■収入は減少しているが経費の圧縮努力により「館内の備品」「図書室用雑誌」等、修繕や備品の更新を行った。
 ■避難所として実際使用された事を踏まえ、自前で「防災用具」の購入を毎年継続して行っている。今年度は食器棚の落下防止金具設置、ヘルメット購入を行った。今後も引き続き継続していく。
 ■図書利用者への還元についても、もいわ図書室独自で札幌市の情報雑誌を購入し利用者のニーズをカバーしている。
 ■ホールの利用が減少し、今後も収入の減少が考えられるが、経費圧縮など引き続き無駄をチェックする細やかな体制を維持していきたい。また、今まで利用されて来なかった方々へのアプローチのため、HPなどへの経費も将来への投資経費として捻出していきたい。

A	B	C	D

適切に実施されている。
 指定管理業務における利益還元については、経費削減による余剰金を、利便性向上のための施設修繕及び備品・図書購入に活用しており、評価できる。

▽ 説明

- ▼利用料金収入は「ホール利用の減少」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・印刷サービスに係る収入である。交流事業は利益還元のため参加費は無料としている。講座事業収入も減額傾向に有るため今後は内容をさらに吟味し回数を重ねる講座実施を検討したい。
- ▼新型コロナウイルス発生による活動自粛により3月に予定していた、多くの活動を中止せざるえなかった事が経費減少に数字として大きく表れ利益が増えた。
- ▼指定管理業務による利益還元は経費圧縮による余剰金を昨年度アンケートの声より備品購入で実施。117千円を施設修繕の実施、259千円を備品購入・交流事業、図書室用書籍購入に68千円、寄付金に10千円、職員の福祉サービス資格研修に39千円、地域組織への部屋無料提供に100千円とした。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

- ▽ 安定経営能力の維持
 - ▼当団体の財務状況等は新しい会を発足してから6年が経過し選定時より経営内容は安定している。
- ▽ 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

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>■収入についてはここ数年のホール利用の社交ダンスサークルの高齢化による活動停止が続き、単価の高いホール利用率の低下により目標値を大きく下回った。ホール以外の部屋は抽選になることも多く以前よりも稼働率は増加している。ホール利用促進に向けて新しい種目の提案も今後は必須項目としての重要課題と位置付ける。</p> <p>■利用緩和について認知が進み、個人での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の個人練習や家族での利用など、HPを見ての利用が増加している。ちょっとした会議などで基本時間が必要とない団体さんの利用も増加傾向がみえる。</p> <p>■区民講座は「手作り」「シニア男子」などニーズを絞り込んだ企画を行ったため、少人数ながらサークルとして新たな活動が増えた。募集定員を下回っても少人数で満足度が高ければ、サークルとしての活動への移行が実績として高くなっている。</p> <p>■無料開放の中止も何度かあったが「カレンダーの表示」「事前の確認のお願い」などの声掛けにより混乱はなかった。中学生、高校生向けに「無料自習室」もロコミで広がり中学生から大学生まで幅広い年代の利用となっている。テスト期間や受験シーズンなどの利用が多いが、気軽に足を運んで貰える環境作りとしての窓は常に開けておきたい。特に問題も無くルールを守って利用されている。</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、お手伝いなど交流が進んでいる。</p> <p>■改修によりLED、センサー付きなど設備が更新され経費節減が出来ている。電気料や水道料は大幅に節減できている。</p> <p>■日本ユニバーサル協会認定のユニバーサル検定3級を館長を含む窓口スタッフが研修で取得し「相手の立場」にたつ接遇を心がけていることが高評価につながっていると実感している。</p> <p>■新しくオープンした図書・情報館への研修を実施。貸出しだけではなく本を「知・情報」として捉える中での書棚作りに学ぶことが多かった。</p>	<p>■利用者の高齢化が進みホールの時間貸しへの変更が増えている。次の世代の利用促進を促すための講座企画を実施し新しい種目でのホール利用へ繋げていきたい。</p> <p>■福祉の観点から「認知症予防」「健康寿命を延ばす」等の事業を地域の組織と一緒に実施する「もいわピンコロ大学」を柱とし、ママさん向け「子育て講座」。シニア世代向け「オヤジ向け講座」等、ニーズをしっかりと絞った内容の講座を実施することで地域生活の質向上への活動促進に繋げていきたい。</p> <p>■退職教員や大学生、高校生の力を借りて、地域の子ども達、学生への支援としての場所を提供、英語授業が始まった小学生に向けての支援にも力を注ぎ、地域の組織間の橋渡しを実践していきたい。</p> <p>■地域の開放図書、学校図書館と連携し、予約件数の多い書籍について、それぞれの蔵書情報の共有を図っていきたい。また閉鎖的になりがちな図書室に外からの風を入れるため、本に関わる様々な方々との交流を行い「図書室活用」をはたらきかけていきたい。</p> <p>今まで「本好き」のみの図書室利用から、無料開放の卓球利用者が「膝」や「腰」の不調などの時に「情報」としての図書室利用への利用促進に向けた工夫をして行きたい。</p> <p>■「図書室利用者」「サークル利用者」「無料開放利用者」と利用の種類が違っても、地区センターの講座やイベントへ参加して貰うことで、「地域情報を知ること」「友達を増やすこと」で生活の質を高めること「居場所をつくること」へのサポートを勧めて行きたい。</p> <p>■地域にある社会福祉法人「藻岩この実会」さんとの交流も継続していきたい。</p> <p>■ホームページのアクセシビリティを確保し札幌市のガイドラインに近づけていく。HPやSNSの活用も必須の現代、FBでの情報発信も継続して実施し、地区センターのファンを増やしていきたい。</p> <p>また地区センターの最新情報の発信のツールとして、連絡が難しい図書室利用者、無料開放利用者の方々へ休館情報や開館時間変更等を取得して貰う為、HPへのアクセスの促進を強化して行きたい。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・全般的に施設の管理運営は、これまでの経験を活かした各種取組が行われ、適切に実施されていると評価できる。</p> <p>・ホームページやフェイスブックの活用など、広報業務の工夫により、これまで利用がなかった若い世代や家族での利用が増えてきていることは大変評価できる。</p> <p>・指定管理業務における利益還元は、利用者の利便性や安全性の確保等の観点から大変評価できる。</p> <p>・利用者からのご意見やご要望への迅速な対応は、利用者の高い満足度に繋がっているものと評価できる。</p>	<p>(改善を要する事項は特になし)</p>