

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)	
-----	-----------------	-----------	--

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市はちけん地区センター	所在地	西区八軒6条西2丁目
開設時期	平成18年4月1日	延床面積	1327.01㎡
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(3室)・図書室		
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 <hr/> 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 <hr/> 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 <hr/> 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和4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>「はちけん地区センター」の指定管理を最初に受けた平成18年度、その管理運営に向けて当時のスタッフで時間をかけた話し合いを行い、以下の7つの基本方針を掲げた。この方針は、スタッフ全員に受け継がれており、令和3年度もこの方針に基づいた運営を実施して来た。</p> <p>①子どもの成長を支え合う為に ②高齢者の力を地域に発揮する為に ③団塊の世代の力を地域づくりに活かす為に ④障がい・世代を超え開かれた場になるように ⑤地域の課題に応えるように ⑥地域の担い手の要請・ネットワークづくりになるように ⑦地域住民の学習を支え、共に学ぶ場に</p>	<p>▼「はちけん」の管理運営に関わる基本方針は、この7点に集約されている。スタッフの入れ替えの際にも確認、この原則に従って講座や事業を立案している。開館から16年が経過し③団塊の世代と②高齢者は同意語になりつつある為、近年は高齢者に係る事業に力を入れている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>要求水準が満たされており、適切に管理・運営されている。</p>	A	B	C	D
	A	B	C	D			
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼貸室業務 ①「使用承認取扱要領」の順守による運用を徹底 ②貸室のルールについて利用者に向けた繰り返しの説明 ③予約重複の場合、利用者による直接抽選を推奨 ④利用希望重複の場合、時間をずらす事で双方の希望が適えられないか等、スタッフが間に入って調整。</p> <p>▼区民講座・交流事業 受講や参加申込に不公平が生じないように、講座内容を知らせる媒体の発行時期と申込受付日の関係を常に念頭に置いて企画。</p> <p>▼施設活用事業 令和4年度に行った施設活用事業のうち、大人数の参加があったのは「リフレッシュ運動教室」だけだった。募集に際しては、申し込み日まで余裕を持った告知(館内ポスターや地区センターニュース)をして、参加希望者に周知徹底を図った上で申し込み開始をした。</p> <p>▼図書室閲覧コーナー 図書室の閲覧コーナーでは、新聞の閲覧に関して「読みたいのに、他の利用者が長時間独占して読めない」とのクレームが出た為、室内に「長時間利用の遠慮を求める掲示を出して対応している。</p> <p>▼アトリウムのフリースペース コロナ禍に於いてアトリウム内のフリースペースは密にならない為の利用制限がされていた。ベンチ等の数も減らしているが、バス待ち用のスペースの確保と、休憩などでベンチを利用したい方についても場所を提供している。階段下の自習コーナーは、利用制限に合わせて定員を半分にして運用していた。</p>	<p>▼貸室業務については「使用承認取扱要領」を遵守する事で公平性は確保。管理者としては、その上で丁寧で親切な説明が不可欠との認識で対応している。</p> <p>▼貸室の抽選、講座の受付等の業務は決められたルールに従って進めており、利用者からのクレームは無い。</p> <p>▼新聞閲覧を巡るトラブルはときおり発生する。苦情を言う人物は大体決まっているので、互いの利用時間をずらすような誘導を行っている。</p> <p>▼フリースペースでは目的の違う人達が共存するのでルールを無視する動きもある。スタッフは認識を共有した上で、その都度適切な対応に努めている。</p>						

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼節電対応

コロナ禍に於いて常時換気のために窓を開けていることから、集会室エアコンの稼働が増えて電気使用量が増加。できる節電として施設内の不要な照明の消灯に努めた。

▼紙の使用量削減

裏紙の活用、コピー機能の活用で使用料削減に努力。図書業務日報は、全ページ裏紙を利用している。コピー用紙・カラーペーパーはFSCマーク・PEFCマークのものを購入して使用。

▼コロナ禍の影響で、一般(廃棄)ごみが減少する一方古紙回収と飲料容器の回収が進んで、前年度は再利用率が86%を超えていたが、コロナによる規制が徐々に解除になるにつれ、利用者の増加と共に一般(廃棄)ごみが増加し、再利用率が72.59%に減少。

▽ 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)

【令和4年度の組織・人員配置】

職種	配置部署	職務	形態	数
館長	事務室	事務・統括	常勤	1
副館長	事務室	事務・経理	常勤	1
事務	事務室	事務・夜勤	非常勤	6
司書	図書室	図書	常勤	1
図書	図書室	図書	非常勤	3
清掃		清掃	非常勤	4

(令和5年3月末時点)

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼1階・階段下の「自習コーナー」側の窓(外側)への植栽による「緑のカーテン」(日除け効果)を引き続き実施。例年、札幌市建設局みどりの推進部みどりの管理課に申請して送ってもらった種をプランターに蒔くところから行っている。

▼建築設備点検において指摘されていた、アトリウム大窓サッシの劣化したコーキングは、早急に補修した。

▼電気料金の節約を目的に2018年から新電力の供給を受けていたが、世界的な燃料高騰により金額の見直し(単位料金2.5倍)になり、契約解除の上、12月～3月北電ネットワークの最終保障電気供給を受けた。R5年度からは北電と契約。

▼協定書に添って館長・副館長・図書司書を各1名配置。

▼協定書に添って、事務室の昼・夜とも常時2名体制を維持。図書も常時2名で対応。

▼清掃は4名のスタッフが日常清掃を交代で担当、定期清掃は全員で仕様書に基づいて実施している。

▼令和4年度はシカクマメ・朝顔・インゲンを植えた。

▽ 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)

【令和4年度の第三者委託業務】

- ①機械警備 ②自家用電気工作物保守点検
- ③エレベーター保守管理 ④自動ドア保守管理
- ⑤ボイラー設備保守管理 ⑥消防設備保守管理
- ⑦舞台装置吊り物保守管理 ⑧建築基準法定期点検
- ⑨高所窓ガラス清掃・図書室カーペット・屋上ドレイン清掃
- ⑩除排雪

▽ 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 (令和4年 7/15)	令和3年度活動報告・令和3年度第1四半期活動報告・令和3年度第2四半期活動予定・その他=4年度運営協議会の開催日程5年度からの指定管理者選定実施について。 (会場:はちけん地区センター会議室)
第2回 (令和4年 10/20)	第2四半期活動報告・第3四半期予定・その他 令和3年度指定管理者評価シートの内容について・令和5~9年度の指定管理者に継続して選出・市による監査実施・新型コロナウイルス感染防止のための取扱い基準の変更等。 (会場:西区館長会議の場)
第3回 (令和5年 1/19)	第3四半期活動報告・第4四半期の活動予定説明・その他=4年度利用者アンケート実施要領について、電気・ガス料金の高騰状況について。 (会場:西区館長会議の場)
第4回 (令和5年 3/17)	第4四半期の活動報告・令和4年度利用者アンケートのまとめ報告・令和5年度の活動予定説明。 (会場:はちけん地区センター会議室)

<協議会委員>

西区市民部地域振興課長
 八軒連合町内会・八軒中央連合町内会会長
 囲碁クラブメンバー・読み聞かせの会メンバー
 八軒中央地区福祉のまち推進センター事務局長
 八軒連合町内会民生・児童委員
 センター館長・センター副館長

▼外注先の選定は市内業者数社から相見積りを取り、市の承認を得て決定。

▼仕様書に定められた作業内容・回数を遵守し、報告書類も適切に管理。

▼地域や利用者の施設に対する要望を探り、お互いに協力できる関係を築き上げるための場とすると同時に、施設の活動のPRの場としても活用している。

▼第2・3回の資料は各委員に後日配布。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

・指定管理業務に関する収支については独立した帳簿・預金口座を作り管理。
・現金・有価証券・領収書等の管理は、定められた規定に則って管理を行なっている。
・利用料金・講座受講料等の収入は翌日に専用の銀行口座に入金、またこれら収入は月毎の全額を翌月始めにNPO法人の本部口座に送金しており、事務所内には必要最低限の現金だけを置く体制で運営している。
・現金等の取扱いについては、現金取扱規定を整備して各帳簿の表紙の裏に貼り、常に確認できるようにしている。

▼経理・財務担当者は毎月開かれるNPO法人による経理担当者会議に参加、相互に伝票等のチェックを行い、処理方法を統一している。

▼利用料金入金分金種表一覧は、日に2回作成し、それぞれダブルチェックを行っている。

▽ 要望・苦情対応

・利用者アンケートで出された要望について可能なモノは即対応(利用者アンケートの項目に記載)
・札幌市や西区に届いた苦情があった場合、原因の究明と今後の対応・返答に到るまで、正確に誠実に迅速に向き合う姿勢で対処してきた。
・利用者の要望を日常的に聞くため、「利用者の声」回収箱を設置している。

▼利用者アンケートの結果は後述。

▼R4年度については特段の「声」は寄せられなかった。

▽ 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)

・日常業務では事務室・図書室とも日報を記載、夜勤者との引継ぎは、日報を元に情報を共有、問題点への対応を考える場を持っている。
・事務(夜勤を含む)、図書、清掃が職種毎に月1回の話し合いを行ない、これとは別に全スタッフによる会議を月1回持つ事で、シフト勤務職場にありがちな情報格差の解消に努めている。
・西区による実地検査に対応。
・R4年度の利用者アンケート、例年2-3月に行っていたものを12月に実施。
・R4年9/1~12/19まで、ワーカーズコープに対して札幌市による指定管理者監査が行われた。10/7当館での監査があり、一部注意はあったものの、指摘事項はなかった。

▼2月17日に西区による実地検査が実施された。口頭指導されたのは①使用承認書への押印漏れ(1件)②出勤簿への年度表記の追加の二点。いずれも即時対応した。

▼札幌市監査での一部注意事項については、北海道事業本部と7施設で互いに共有のうえ速やかに改善した。

			A	B	C	D
<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"> ▼労働関係法については遵守し、必要な届けを提出。 ▼最低賃金アップに伴い令和4年10月1日からは施設で働く非常勤スタッフの基本時給を920円に改定した。(①勤続年数3年未満:920円②3年以上:+15円③司書資格者:更に+10円)これに基づいた就業規則の届け出を札幌中央労働基準監督署に提出。 ▼全職員の有給休暇取得状況を可視化し、取得の進む環境にしている。年10日以上有給付与されている職員については、年5日以上取得義務を遵守。 ▼4年度中、施設で働くスタッフの時間外労働、休日労働、深夜労働は無し。 ▼施設で働くスタッフは、1週40時間、1日8時間を順守した。 ▼全てのスタッフを労災保険に、条件を満たすスタッフを雇用保険に加入させた。 ▼スタッフの勤務形態、家族状況等に応じて厚生年金保険、健康保険に適切に加入させた。また、変更があった場合は必要に応じて適切に届出を行なった。 ▼新しいスタッフの雇入れ時には健康診断を実施。 ▼スタッフ全員に年に1度健康診断を受けてもらい(令和4年5月~令和5年3月)、結果を把握。必要に応じて、産業医から指示をもらっている。 ▼労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。 ▼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。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼「36協定届」令和4年4月1日から1年間分提出(R4/3/31) ▼各自の有給休暇取得数・残数は、一人ひとりの有給一覧表を作成することで明確にする他、毎月の給与明細にも明記して、取りやすい環境を整えている。 ▼社会保険加入者の協会けんぽ健康診断の費用は事業所が負担、それ以外のパートスタッフの特定検診には1,500円を上限に補助。インフルエンザワクチン接種者にも、上限1,500円の補助を行っている。 				<p>労働関係法令が遵守されており、法改正にも適時対応している。雇用環境の維持及び向上にも努めている。</p>

(3)施設・設備等の維持管理業務

▽ 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)

- ・施設、敷地内は事務・清掃スタッフが日常的に目を配り、利用者の安全を脅かす状況がないかをチェック。
- ・スタッフの連絡網については、人の入れ替わりや、転居、携帯の変更等があった場合には、速やかに更新。
- ・外注業者の他、水漏れ対応、鍵対応などの緊急連絡先をリストアップして事務室内に用意。
- ・加入している保険は、①ワークスコープ本体が「賠償責任保険」(人的補償・一人につき1億円、一事故につき4億円をカバー)に加入している。現金の取扱いに関わるいわゆる「マネー保険」も上乘せされている。②更に施設が主催する事業の参加者の事故に対応する「レクリエーション保険」に加入。③施設の活動に参加してくれるボランティアの方については社会福祉協議会の「ボランティア活動保険」に加入。

▽ 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)

- ・機械警備・電気設備・自動扉・エレベーター・消防設備・舞台吊り物・ボイラー・の保守点検および、高所窓ガラス清掃、図書室カーペット清掃、除排雪、建築物定期点検は第三者委託。
- ・他施設の場合、清掃業務を外注するケースが多いが、「はちけん」は清掃スタッフも一緒に仲間として働くシステムを採っている。
- ・施設の設備・備品管理、駐車場管理はできる限りスタッフ全員で行っている。
- ・敷地内の植栽管理は基本的にスタッフが担当。高い樹木の剪定は2~3年に1度専門の業者に依頼するが、花壇整備についてはスタッフの他、要所の部分では地域の愛好家が立ち上げたサークルが中心となったグリーンボランティアが花壇作りを行なっている。

▽ 防災

- ▼4年度に参加・実施した防災関係活動
- ・7/22 スタッフによる消防訓練 (参加者数-6)
- ・1/16スタッフによる消防訓練 (参加者数-3)
- ・毎月中旬に建物関係の定期自主検査を実施

- ▼4年度、賠償責任保険を使う事例は無し。
- ▼「レクリエーション保険」には必要に応じて講座やイベントの参加者を登録。
- ▼「ボランティア活動保険」には、おはなし会の読みきかせボランティア・花壇整備のグリーンボランティアや清掃ボランティア・地域ボランティアの方々を登録。

▼各業務とも、仕様書に基づき必要な回数を実施、報告書も適切に管理している。

▼5月、グリーンボランティアサークル「花コパン」の皆さんとのコラボ企画で、地域住民対象の交流事業「地域のみんなで花壇整備」を行った。

▼消防訓練は、業者による消防設備点検に合わせて年2回行っている。

A	B	C	D
地域ボランティア団体と協力しての花壇整備など、施設の維持管理を地域と連携しながら継続しており、高く評価できる。			

(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

	4年度年度計画	4年度実績
講座数	16	18
回数	26	20
受講生数	263	226

講座名			
定員	受講者数	成果指標	達成率
ゴムバンド体操教室①			
14	14	受講生の満足度	125%
やってみよう！楽しいフィンガーペイント			
30	29	受講生の満足度	121%
親子おりがみ教室			
6	4	受講生の満足度	125%
はじめてのつまみ細工①			
12	7	受講生の満足度	125%
市民健康教育講座「平均寿命より健康寿命」			
100	37	受講生の満足度	125%
ゴムバンド体操教室②			
14	10	受講生の満足度	125%
包丁研ぎ講座			
10	10	受講生の満足度	125%
初めてのベリーダンス教室			
10	10	受講生の満足度	125%
一日チア体験			
10	10	受講生の参加者数	165%
はじめてのつまみ細工②			
12	10	受講生の満足度	125%
はじめてのつまみ細工③			
12	4	受講生の満足度	125%
ホームベーカリーで作るお手軽肉まん			
8	9	受講生の満足度	125%
ぬいぐるみのおとまり会			
7	7	受講生の満足度	125%
冬休みゆび編み教室			
10	10	受講生の満足度	125%

▼前年度は新型コロナの影響で企画しながら8つの講座が中止を余儀なくされたが、R4年度は企画分を全て実施。

▼「親子おりがみ」のメイン講師はプライベートで折り紙講師資格をとった図書スタッフ。皆で練習を重ねて本番に臨み満足して貰った。

▼「健康教育講座」は西区健康子ども課・市医師会西支部との共催で実施。

▼「包丁研ぎ」は市リサイクルプラザとの共催で実施。

▼「ベリーダンス」は夜勤の新人スタッフによる初企画講座。新鮮な企画は参加者のニーズと重なり、直ぐに定員となった。

▼「お手軽肉まん」と「もちもちおやき」は図書スタッフが講師を務めた。

▼「ぬいぐるみのおとまり会」は新しい司書による当館初企画だが、大好評だった。

▼「ゆび編み」と「ミサンガ」は子ども対象の講座、「はちけん」スタッフが講師を担当。

A	B	C	D
適切に実施されている。ほぼ全ての事業で成果指標を達成しているほか各世代に向けた多様な取り組みを行っており、積極的な取り組みを高く評価できる。			

冬休みミサガ教室			
10	10	受講生の満足度	125%
もちもちおやき信州風			
8	8	受講生の満足度	125%
ウチダ先生と鬼のお面をつくろう			
18	9	受講生の満足度	125%
大人の勉強部屋「風景画って？」			
10	5	受講生の満足度	125%

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	4年度計画	4年度実績
事業数	6	12
回数	9	12

事業名			
参加見込み数	参加数	成果指標(80%)	達成率
みんなのひろば「がんばろうの桜」4/1-5/15			
200	238	参加目標の80%	148.8
みんなのひろば「鯉のぼりを飾ろう」4/26-5/15			
200	204	参加目標の80%	127.5
みんなのひろば「七夕に短冊」7/17-8/7			
200	275	参加目標の80%	171.9
みんなのひろば「クリスマス飾り」11/25-12/25			
100	150	参加目標の80%	187.5

事業名			
参加見込み数	参加数	成果指標(80%)	達成率
「サロン・ド・ハッチ・アコーディオンコンサート」10/14			
(西区区政50周年記念事業)			
130	101	来場目標の80%	121.4
「サロン・ド・ハッチ・フラダンスとウクレステージ」11/11			
130	118	来場目標の80%	142.2
「サロン・ド・ハッチ・オカリナコンサート」12/9			
100	104	来場目標の80%	125.0
「サロン・ド・ハッチ・アコーディオンコンサート」2/10			
130	92	来場目標の80%	110.6
「サロン・ド・ハッチ・アコーディオンコンサート」3/10			
130	101	来場目標の80%	121.4

▼ミサガ教室は、地域の母親のリクエストから企画した。

▼「フィンガーペイント」、「鬼のお面」、「大人の勉強部屋」の講師は当館ではお馴染みの造形作家で、子ども向け・大人向けの両方をこなしてくれる有難い存在。

▼前年度まったく出来なかった「サロン・ド・ハッチ」や「フェスタ」を新型コロナウイルス感染予防に十分配慮して形を変えて復活させた。

▼感染予防を意識して、人が集まる催しを避け、展示交流事業の「はちけんみんなのひろば」を年4回開催した。

▼「サロン・ド・ハッチ」で人気企画だった「うたの会」が新型コロナの関係で実施出来ない為、コンサート形式を中心に実施。プロのアコーディオン奏者や「はちけん」で活動するサークルに出演頂いて実施。

▼10月のコンサートは「西区区政50周年」の記念事業として企画した。

事業名 「地域のみんなで花壇整備」5/21			
参加見込み数	参加数	成果指標(80%)	達成率
10	11	参加者数	137.5

事業名 「西区文化フェスタ」9/19			
(西区区政50周年記念事業)			
参加見込み数	参加数	成果指標(80%)	達成率
150	93	来場目標の80%	96.9

事業名 「はちけん健康フェスタ」11/3			
参加見込み数	参加数	成果指標(80%)	達成率
150	154	来場目標の80%	160.4

▽ 施設活用事業(無料)に関する業務

	4年度計画	4年度実績
種目数	6	9
実施枠数	78	50
総時間数	198h + α	82.3h + α
参加者数		1,107 + α

リフレッシュ運動教室(春・秋 計24回)	
参加者総数	637名
総時間数	48

※「介護予防センター八軒」との共催。地域の高齢者向けの運動教室。4年度は春・秋の2コースを開催できた。

親子限定活用	
参加者総数	100名
総時間数	24

※8月から「月1回(第2日曜・午前・事前予約制・5組限定)」で再開したが、回を重ねるとリピーターも増え好評だった。

▼サークル「花コパン」が育てた苗を地域住民を募って敷地内の花壇に植えた。

▼西区文化フェスタ(西区との共催)では西区オーケストラのコンサートを開催した。

▼「秋のはあとフェスタ」に替えて健康にテーマを絞って企画。八軒地区の医療法人の協力を得て、健康講話・相談を実施。時間は午前中のみ、飲食販売は見合わせた。

▼不特定多数が参加する卓球・バドミントンは、新型コロナウイルス感染防止対策がしっかり取れないと判断し中止とした。

▼初回と最終回に運動機能の測定を行うが、多くの参加者の機能と骨密度のアップが確認されている。再参加希望者も多数。

▼「親子限定活用」は一日5組限定とし、一週間前からの予約を取る事で、密な空間を作らない事に配慮しつつ実施した。

おはなし会	
参加者総数	250名
総時間数	5.5

※「第3土曜・10時半～・A室+アトリウム」での開催スタイルが定着し、毎回20～30人の人が訪れてきている。

八軒北小2年生「まちが大すき、たんけんたい」	
参加者総数	70名
開催期間	6/9 午前

※3年ぶりに受け入れた小学生の施設見学、地域の公共施設の存在についてよく知って貰う為、質問時間等多めに確保して説明に努めた。

西区食生活改善推進活動パネル展示	
開催期間	5/16 ～ 5/23

※子ども料理教室等で共催の西区食改からメンバー募集の協力を依頼され、それに応えた形での展示。

盲導犬写真展	
開催期間	6/2 ～ 6/28

※北海道盲導犬協会とタイアップして盲導犬の活動を紹介するパネルを展示、同時に盲導犬活動への寄付金を募る「ミーナの募金箱」を設置した。

はちけん夢あかり 提灯づくり	
開催期間	7/23

※3年ぶりに開かれる八軒中央連町の「納涼まつり」を彩る提灯づくりにホールを提供、60個の提灯が完成した。

吊るし飾り・夏	
開催期間	7/13 ～ 8/31

※地元の布小物作家の方から提供された金魚をモチーフにした吊るし飾り40本を2階の渡り廊下から展示。

▼おはなし会は「はちけん」オープン平成18年から続いている。この活動を行っている「おはなしぐるーぷハッチ」に対し、R5年3月に「小さな親切」運動実行章が贈呈された。

▼子ども達に貸室の説明をする際、ホールや集会室を利用中の方々に事前の了解を得て、各サークルの活動を体験する協力をいただいた。

▼「写真展」の期間中に集まった募金額は11,181円。終了後も募金箱を受付カウンターに設置し定期的に協会への寄付を行っている。

▼琴似中央小、八軒北小の児童計30人、八軒中美術工芸部の生徒30人が集合。町内会の担当者からの説明を受けて提灯を制作。

▼同時開催した交流事業「七夕飾り」とも併せ効果的な演出となった。

MOA美術館札幌児童作品展	
開催期間	11/20 ~ 11/27

※MOA美術館主催2022全国児童作品展から札幌市西区の絵画と習字の優秀作品を展示した。

▽ 図書業務

・利用状況【貸出冊数・レファレンス件数】

	3年度	4年度	増減
貸出冊数	78,272	95,209	+16,937
レファレンス件数	2,405	2,331	-74

・図書スタッフの外部研修参加

- ①5/3 子どもを呼び込める学校図書館
- ②8/25 地域に寄り添う図書館
- ③11/17 DXで変わる図書館、変わらない図書館
- ④児童サービス

※①～④は中央図書館によるWeb研修

- ⑤6/6 子どもの読書活動推進
- ⑥11/7 札幌市立図書館の昔・今・未来

※⑤⑥はワーカーズコープ5館の図書スタッフによる自主研修。中央図書館から講師を迎えて実施した。

▼八軒中央連町会長からの依頼を受けて開催、優秀作に選ばれただけに作品の質は高く、鑑賞者の目を十分に満足させた。

▼この他に、北海道大学教育学部から依頼を受けて、社会教育主事養成の研修の場を6日間提供した。

▼3年度は新型コロナで2か月間閉室期間があったのに対し、4年度は閉室無し。

▼R4年度、中央図書館による研修はコロナの関係もありWebで行われた。スタッフは職場か自宅から参加。

▼ワーカーズコープが指定管理者となっている施設による図書スタッフ研修は、会場を持ち回りながら毎年実施し、情報交換に努めている。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績
ホール	件数(件)	806	1,250	1,228
	人数(人)	15,139		21,710
	稼働率(%)	91.3		94.6
集会室A	件数(件)	537	866	845
	人数(人)	2,647		4,830
	稼働率(%)	69.3		77.5
集会室B	件数(件)	545	875	843
	人数(人)	2,553		3,940
	稼働率(%)	71.1		77.7
集会室C	件数(件)	515	993	917
	人数(人)	1,954		3,552
	稼働率(%)	65.6		79.1

▼閉館措置がとられた前年度に対し、各部屋とも利用件数・利用人数とも大幅に増加した。

▼全体の利用率は82.3%(前年度は74.5%)利用率アップの要因は、西区体育館休館等の影響でホールの半面利用・時間貸し利用が増え、C室は簡易防音であることが周知されて楽器練習での利用が増えたことによる。

A	B	C	D
利用促進の取組みを継続しており、高い利用率を維持している。			

▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 0件

▽ 利用促進の取組

・集会室が3部屋と少ないため、利用希望が重なる場合が多い。他の部屋が空いている場合は、そちらへの振り替えを依頼する他、キャンセルの申し出があった場合は「変更措置」を勧める等して利用件数を確保するように努めている。

・申し込みの際使用目的を聞いて各室の特長(A室:ランケーブル使用可・B室:調理可能・C室:簡易防音)を説明し、時には利用する部屋を他団体と調整することもある。

・「市内地区センターの中で部屋数が最少」という条件下で需要が高まる「時間貸し」に対応し、要望があれば空き時間を設ける事なく利用して貰っている。部屋の入れ替えをスムーズに行う為、事前の利用者への説明と協力依頼を丁寧に行い、スタッフが手際よく動く事に対応、利用者からの不満は出されていない。

▽時間貸し・昼食時間帯・夕食時間帯の利用状況

	時間貸し		昼食	夕食
	件数	時間数	件数	件数
R2年度	432	732	110	56
R3年度	469	806	113	98
R4年度	874	1,559	182	120

▽HPからの貸室利用申込状況

	3年度	4年度	前年比
申込件数	226	374	+148

▽通常のキャンセルに伴う返金の件数と金額

	件数	金額
R2年度	30	10,360
R3年度	24	37,685
R4年度	32	30,075

▼時間貸し、昼食・夕食時間帯の利用は、ここ数年緩やかに増えて来たが、R4年度はいずれも急激に増加。特に音楽関係で利用のC室とバドミントンの利用が増えたホールでの増加が顕著。

▼一方で従来「午前」「午後」等の正規枠を使っていた人が料金の安い「時間貸し」に切り替える傾向も見られる。

▼3年度は前年比マイナスだったが4年度は前年比65.5%増と大幅にアップした。

▽キャンセル料不要措置関連の件数と金額

	件数	金額	備考
4月	2	14,650	※新型コロナ感染防止を理由に予約をキャンセルした場合のキャンセル料を不要とする取扱い期間 ・4/18 ~ 10/31
5月	3	2,550	
6月	1	850	
7月	1	700	
8月	9	15,400	
9月	4	3,250	
10月	0	0	
計	20	37,400	

(6)付随業務

▽ 広報業務

▼「はちけん地区センターニュース」

①八軒の二つの連合町内会 の協力を得て、地域の11,629世帯に回覧②センターニュースは毎号拡大版を作り館内にも掲示。

▼イベント冊子「札幌市からのお知らせー西区版」

西区地域振興課や広聴係の協力を得て講座・交流事業等を広報。

同じ内容を、地デジ・アプリを使って広報

▼地域新聞「ふりっぱー」

イベント冊子と同じ内容を、西区のイベント情報として、「札幌西区・手稲区版」に掲載。

▼道新コミュニティ紙への紹介記事掲載

地元新聞店のミニコミ誌「さとぶん通信」「まちコミュ310」や道新「さっぽろ10区」に、「はちけんみんなのひろば」などの取材を受けて掲載された。

▼HP、ウェブアクセシビリティの取り組み

6月、ウェブアクセシビリティ方針を定め、JIS検査の実施と評価結果をHP上に公開。取り組みポイント数は30点満点中21点を獲得した。HP更新作業に携わるスタッフの作業能力も徐々に向上し、順調な運用が続いている。

▽ 引継ぎ業務

▼引継ぎ業務は無し。

▼4年度はNo.213からNo.228までの16回発行。

▼11月には、「インターネットから取得した画像データの使用に伴うトラブル」についてのHP研修を行った。

A	B	C	D

適切に実施されており、地域広報誌等の活用にも積極的に取り組んでいる。

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼R4年度、自主事業は行っていない。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼市内企業の活用

外注の10業務を全て市内企業に委託。

▼福祉施策への配慮

・有償ボランティアとして5年目になるAさんには引き続き週1回の定期清掃業務・外回り整備等の他に、冬季に10cm以上の積雪があった日には外回りや屋上の除雪、更にはWAX掛け作業でも力を借りにている。

・札幌市の就労支援事業に協力する形で、R4年度7月からBさんの(週1回、11月下旬からは週2回)清掃業務研修を受け入れた。(本人の体調の問題で3月末で終了)。

▼Aさんは、今では欠かせない人材としてスタッフ同様に活躍してもらっている。

▼Bさんは就労への意欲を高めていたが、体調不良で研修を終える事になり、とても残念だ。

A	B	C	D
市内企業の利用に努めている。就労継続支援(B型作業所)の職員研修の受入れを継続しており、福祉施策の取組みにも努めている。			

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:12/1~12/28				
	▼配布数:800(窓口400・図書400)				
	▼回収数:561(窓口336・図書225)				
結果概要	▼利用者の性別				
	貸室	図書室	計	比率(%)	
	男性	72	87	159	28.3
	女性	252	135	387	69.0
	無回答	12	3	15	2.7
	計	336	225	561	100.0
	▼利用者の年代				
	貸室	図書室	計	比率(%)	
	~20代	36	10	46	8.2
	30代	13	19	32	5.7
	40代	36	41	77	13.7
	50代	35	31	66	11.8
	60代	71	51	122	21.7
	70代	113	63	176	31.4
	80代~	29	10	39	7.0
	無回答	3	0	3	0.5
	計	336	225	561	100.0

▼実施時期を従来の1-2月の厳冬期から12月に変更。回収率は前年の63%から70%に増えた。

▼男女の比率は、3:7でほぼ例年と同様。

▼50~70代の合計が62.7%で前年と同じ結果、やはり中高年の利用の多さが目立った。

A	B	C	D
各項目で利用者より高い評価を得ている。また、アンケート実施時期の再検討により、回収率の向上を実現したことが評価できる。			

▼利用者の居住地域

地域	貸室	図書室	計	比率(%)
八軒	149	185	334	61.7
西区内	62	12	74	13.7
他区	119	25	144	22.9
無回答	6	3	9	1.7
計	336	225	561	100.0

▼来館手段

	貸室	図書室	計	比率(%)
徒歩	128	159	287	45.1
自転車	35	47	82	12.9
公共交通	33	2	35	5.5
その他	135	66	201	31.6
無回答	25	7	32	5.0
計	356	281	637	100.0

▼利用頻度

	貸室	図書室	計	比率(%)
週に数回	106	40	146	26.0
月に数回	145	169	314	56.0
年に数回	47	13	60	10.7
初めて	26	1	27	4.8
無回答	12	2	14	2.5
計	336	225	561	100.0

▼スタッフの対応

	貸室	図書室	計	比率(%)
とても良い	197	175	372	66.3
良い	98	48	146	26.0
普通	35	2	37	6.6
悪い	1	0	1	0.2
とても悪い	0	0	0	0.0
無回答	5	0	5	0.9
計	336	225	561	100.0

▼利用者の居住区域、来館手段は、例年とほぼ同じで「はちけん」が地元密着型の施設である姿が浮き彫りになっている。

▼アンケートの実施時期が従来1～2月だったのを今回は12月に変更、その為「自転車利用」の回答が登場している。

▼貸室は回答者にサークル参加者が多い為、「週に数回」「月に数回」の合計の割合が75%。図書室の場合は本の貸し出し期間や近隣在住者の多さから「月に数回」の回答が75%を占めた。

▼「とても良い・良い」の評価は前年の91.9%からアップして92.3%。

▼再度の利用希望

	貸室	図書室	計	比率(%)
ぜひ利用したい	213	185	398	70.9
利用したい	102	40	142	25.3
どちらかと言えば利用したい	13	0	13	2.3
どちらでもない	4	0	4	0.7
利用したくない	1	0	1	0.2
無回答	3	0	3	0.5
計	336	225	561	100.0

▼「ぜひ利用したい・利用したい」の合計が前年の95.4%からアップして96.2%となった。

▼利用者アンケートの結果については、運営協議会の資料として添付した。また地区センターニュースに掲載し地域に回覧すると同時に、館内掲示を1ヶ月行った。

利用者からの意見・要望とその対応

▼利用者からの意見・要望とその対応

▼利用者アンケート図書室向けに出された以下の声に対しては、館内掲示で回答・対応を表明。

①毎週月曜を休みにして欲しくない。他の図書館とどう違うのか？

→札幌市として「地区センター図書室」については「月曜休み」と定めています。月曜に開いている区民センター図書室や中央図書館、区図書館をご利用下さい。

②赤外線の本を消毒する設備があれば良いと思うのですが？

→病院などにある紫外線滅菌装置は高価で設置は難しいです。「はちけん」では返却された図書をアルコールで拭く作業を行っています。

③本の返却ボックスを24時間対応に出来ないか？

→防犯の都合上、施設の開館時(午後9時まで)のみの使用となっています。

④CDなどを置いて欲しい。

→札幌市の条例によりCD等の視聴覚資料は「図書室」には置かずに「図書館」に置く事になっています。中央図書館・区図書館をご利用いただくか、予約して取り寄せる形でご利用下さい。

⑤自宅にある本を寄付出来ないか？

→本の寄贈は何時でも受け付けています。比較的新しく、状態の良い本をお願いします。(雑誌、全集、百科事典等は不可)。尚、寄贈された本は市内の他の図書施設に回る事もあります。

▼アンケートでは「1階事務室向け」「2階図書室向け」の各々に自由記載欄を設け、意見・質問・要望を書いて貰った。回答可能なモノについては地区センターニュースや館内掲示で左記のように回答している。

▼アンケート結果は、冊子にしてアトリウムで1か月間掲示。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	34,431	37,133	2,702
指定管理業務収入	34,431	37,133	2,702
指定管理費	26,715	26,715	0
利用料金	7,516	9,163	1,647
その他	200	1,255	1,055
自主事業収入	0	0	0
支出	34,381	36,340	1,959
指定管理業務支出	34,381	36,340	1,959
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	50	793	743
自主事業による利益還元			0
法人税等	50	50	0
純利益	0	743	743

【参考】	R4年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	392	下記のとおり

▽ 説明

- ・「読み聞かせ」と「花壇整備」のボランティアサークルへの助成金
- ・備品購入: B室ビルトインコンロ交換・冷蔵庫
- ・設備・備品修理: サッシ水切りコーキング補修・廊下収納庫シリンダー錠交換・AVラックキャスター交換・パソコン修理
- ・「サロン・ド・ハッチ」コンサート: アコーディオン奏者出演料

▼その他の収入内訳
講座収入・コピーサービス・古紙回収の他、
①キャンセル補填分
R4年1/27～R4年10/31分: 136,520円②
光熱費補填分:
905,152円。

▼利用料金収入は過去最高だったが、光熱費の高騰で支出が膨らんだ。札幌市からの補填があったことで、赤字決算には至らなかった。

▼法人税についてはNPO全体の決算が未確定の為、仮の数字50千円を記載。

A	B	C	D
利益還元をしつつ、黒字収支を達成している。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。				
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼ワークスコープは全国組織であり、単体で赤字の出る事業所があれば全体でカバーする方式。この為組織全体の経営能力は安定している。</p>		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	不適			
<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> <p>▼地区センターの管理運営に関する各種条例については、常にそれらを遵守する姿勢で臨んでいる。</p> <p>▼特に「暴力団排除推進条例」については、聞きなれない団体等の問い合わせや申し込みの際に、詳しく利用内容を聞いたりインターネット検索をするなど、出来る限りの情報収集に努め、暴力団の排除に積極的に取り組む。幸いそのような団体の接触は経験していないが、いざという時には条例にのっとり「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って必要な対応を行い、札幌市に相談・指示に従う事とする。</p>	<p>▼「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」は冊子にして備え、何かあった場合はすぐに読むことが出来るようにしている。</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>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>▼利用料収入＝ホール・C室の利用率上昇が、過去最高の収入を上げた主な要因となった。特にホール利用(半面・時間貸し含めて)の増加が利用料収入を押し上げた。西区体育館等他施設の休館が大きな理由と思われる。C室は個人や少人数で楽器練習する利用者が増えたことが、利用率アップにつながった。</p> <p>▼講座・交流事業＝両事業ともに計画を上回る数で実施することができた。計画を踏まえた上で利用者や地域住民の要望・ニーズにアンテナを張り新たに企画、今できる形で実施する…というのが「はちけん」の特徴ともいえる。全ての世代に向けて地区センターならではの発信を続けたR4年度だった。</p> <p>▼施設活用事業＝「地域の憩いの場づくり施設活用事業」として5年目の「リフレッシュ運動教室」はコロナ禍においても地域の高齢者に大人気の事業。人数を減らし感染防止をしながら、全12回を2クール行うことができた。いわゆる「無料開放」については、実施のハードルが低い「親子限定活用」を事前予約制で8月から実施した。サークルが行っていた「おはなし会」はR4年度4月より施設活用事業として毎月1回開催、アトリウムに楽しい声が響く事業になった。その他、活動報告のパネル展示や作品展示で他団体に発表の場を提供することで、施設の活用を行った。</p> <p>▼福祉施策への取組み＝札幌市就労支援体制事業からのTさん、5年目になる有償ボランティアMさんには主に清掃作業に就いてもらった。11/3開催の「健康フェスタ」では、B型作業所の皆さんが3年ぶりに参加。以前はイベントに欠かせない存在だったので、作業所販売ができたことは私たちにとても参加した地域住民にとっても嬉しい出来事だった。</p> <p>▼他団体との協力＝二つの連合町内会、地域の小中学校、福祉のまち推進センター、介護予防センター八軒、西区第1エリア生活支援推進員(第2層生活支援コーディネーター)などこれまでの協力体制の他に、八軒地区の医療法人ともつながることができて、「健康フェスタ」を開催することができた。特に地域の高齢者に向けた取組みをする上で協力体制が更に強固になったと感じている。</p>	<p>▼「コロナ禍だからこそその利用率・利用料収入の拡大」はR4年度で終了し、R5年5/8の5類移行によって縮小・中止してきた「交流事業」「施設活用事業」は通常の形での開催へと移行していく。引き続きコロナウィルス感染拡大防止に努める一方で、アフターコロナと呼ばれる段階においてできる事・気を付けることを見極めながら貸室業務を行っていきたい。</p> <p>▼参加型展示の交流事業「はちけんみんなのひろば」はコロナ禍に生まれたが、平常時においても来館者に楽しんでもらえる手段として今後も続けていきたい。人気の「うたの会」は5類移行に伴いR5年度5月から再開している。講座にしても交流事業にしても、様子を見ながら少しずつできる形に進化させていきたい。</p> <p>▼R5年度はいよいよ「いわゆる無料開放」の実施に取り組みなければ…と思っていた。5類移行を機に、第2日曜「親子限定」「親子・子ども」、第3金曜「卓球」、第4日曜「卓球・バドミントン」の実施日を固定して始めている。地区センターニュースやホームページ・チラシで周知を行い、現在進行中。</p> <p>▼「札幌市就労支援体験事業」就労体験の場としての受け入れ、B型作業所によるイベントでの物販など、これまでやって来たことを継続する。</p> <p>▼ 地域や高齢者に関する団体の定期通信やチラシなどは一つのパネルに集めて掲示。地域包括ケアの観点から各団体との協力体制を継続していく。また、八軒地区で様々な活動をしている人たちの活動紹介など、新たな団体とのつながりも模索していきたい。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>協定書等に定めている要求水準を満たしており、適切に管理・運営されている。事業参加者数、貸室利用率、スタッフの対応等アンケート結果などいずれも高水準である。また、地域との連携など従来の活動を重視し継続しているほか、常に新たな企画・事業も展開しており、多方面への積極的な取組みについて評価できる。</p>	