

## 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)	北区市民部地域振興課(757-2407)
-----	-----------------	-----------	----------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市拓北・あいの里地区センター	所在地	札幌市北区あいの里1条6丁目1-1
開設時期	平成10年1月19日	延床面積	1,297.79㎡
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	(1階)多目的ホール・和室・実習室・図書室 (2階)集会室		
2 指定管理者			
名称	たくあいふれあいセンター(札幌市拓北・あいの里地区センター運営委員会、社会福祉法人札幌協働福祉会)		
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>地域住民のコミュニティ活動・生涯学習の普及振興等を目的とし、3つの基本方針を策定した。</p> <p>▼地域住民から親しまれる地区センターを目指します。</p> <p>利用者が気持ちよく利用できるよう、笑顔で挨拶し気軽に話しかけるなど、利用者に対する接客マナーを適切に行うことを職員一同心掛けた。</p> <p>また、色々な講座や地域交流事業を計画し、多くの地域住民の方に足を運んでもらい、地域住民間の交流を深める機会となるよう尽力した。</p> <p>▼まちづくりの取り組みを推進する。</p> <p>当センターの運営委員には拓北・あいの里連合町内会所属の委員がおり、福祉や環境美化・防犯・防災・スポーツ・文化活動に至るまで生活のあらゆる分野でまちづくり活動をされている。当センター職員も可能な限り協力し、また敷地内に交通安全旗の設置を行うなど当センターとしてまちづくり活動に協力できることは積極的に行った。</p>	<p>利用者アンケートでも接客マナーについては評価が高く、日頃のサービスの成果か、当センターの休館後「地区センターに来たかった」という嬉しいお声も数件頂いた。またコロナ禍で利用者と職員がお互いの無事を喜びあう場面もあり、このような関係は長い間に培った利用者と職員間の良好な関係を表していると思う。</p> <p>あいの里教育大駅前の美化清掃に協力し、地域住民に気持ちよく駅前を利用していただくよう尽力した。また、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、中止となったが、拓北・あいの里連合町内会主催の「歩こう会」の集合場所の提供や、交通安全旗等の保管場所の提供などを行った。拓北・あいの里連合町内会発行のまちづくり活動を報告する広報誌の広報委員に当センターの職員が一名参加しているなど、地域のまちづくりに一定の貢献ができた。</p>	A	B	C	D
			<p>■基本方針を適切に策定し、公正・公平な施設運営に取り組んでいると認められることから、要求水準を達成している。</p>			

▼地域の中心拠点としての役割を果たす

地域の拠点となる拓北・あいの里まちづくりセンターが併設されているので、情報共有するなど連携しながら、地域住民による交流及びまちづくり活動の場を提供し、市民の教養及び生活文化の向上並びに福祉の増進を図り、地域の活性化に寄与するために尽力した。

地域のニーズに的確に対応した取り組みということを意識して講座や地域交流事業を計画し、PRした。その結果、高齢者はもちろん、地域の大学生の貸室利用が増え、また講座への応募も子育て世代の主婦の受講者が増えた。

新型コロナウイルス感染拡大防止の為、一時は利用者が減少した時期もあったが、令和3年度後半は学生や子育て世代の利用が徐々に増え、活気ある地区センターに戻り、地域住民が気軽に集える地区センターとなった。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

住民の福祉の増進を目的としたコミュニティ施設としての管理・運営には公平公正であることが重要だとし、下記の方針を策定した。

▼札幌市の施策を理解し、公共性・公平性・公正性を常に意識し、業務遂行に努める。

職員によって判断や言動に差がないように、職員打合せにおいて事例を挙げて対応の確認をしている。

また、利用者それぞれの年齢や状況に合わせて、接客サービス等を提供し、全員が同じ結果になるように対応に注意した。

▼地域住民のニーズおよび環境変化、利用者の多様性に柔軟に対応し、誰もが利用しやすい地区センターを目指す。

新型コロナウイルス感染拡大防止の為、色々な環境が大きく変わり、住民のニーズも大きく変わったことを受け、地域住民が必要としていることを的確に判断し、講座や事業の運営の仕方でも大幅に変え、誰もが安心・安全に地区センターを利用できる環境ということに重点をおいた。

接客サービスに対する公平・公正の観点で意見等はなかった。

利用制限後は利用者数も増えた上に利用者の年齢層の幅も広がり、特にこれまで利用が少なかった若者や子育て世代の増加が顕著となった。

■策定した方針や関係規程等に基づき、適正に取り組んでいると認められる。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

省エネルギー・グリーン購入・3R・公共交通機関の利用促進など地区センターとして持続可能な環境配慮の取り組みを積極的に行った。

今年度は職員研修に「SDGs研修」を取り入れ、職員の環境配慮意識を高めた。職員は節電・節水に積極的に取り組み、またエネルギー使用量を把握し、前月や前年同月と比較することで省エネルギーの意識をさらに高めた。

グリーン購入はもちろん、保管する書類は全てファイルから外し、厚紙で簿冊作成して管理し、ファイルは再利用して長年に渡って使用したり、詰め換え用品を使用するなどして、不要なものは買わずゴミを減らす工夫をしている。

当センター利用者には、ご来館の際、公共交通機関の利用をお勧めし、または乗り合いでお越しいただくようお願いしている。自家用車の利用を控えていただくことで、二酸化炭素の排出を抑えることができる等、地球温暖化対策に取り組んでいる。

電気・ガス・水道については節約に努めたが、コロナ禍において換気をしながら暖房をいれたり、豪雪によりロードヒーティングをフル稼働したので電気およびガスの使用量については昨年度を上回った。

古紙回収ボックスを設置し、地域住民サービスの向上と資源回収事業への協力を行った。

廃食油回収ボックスを館内に設置し、回収に協力した。

## ▽ 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)

▼運営委員会下に事務局を設置している。  
仕様書に基づいて、館長、館長代理、図書司書等必要な職員を配置している。

▼業務分担を明確化し、適正な事務執行と責任体制の確立を図った。

▼正規職員はもちろん、パート職員の職務内容に幅を持たせるよう、今まで経験のなかった業務にも携わらせ、育成した。

▼職員研修は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため研修自体の中止や延期が相次ぎ参加できなかった研修も多数あった。人材育成は、職員間で業務を交換したことで各職員の業務の幅が広がり職員の育成に繋がった。

節電等に努めたものの、結果は思うように使用量を減少させることは出来なかったが、利用者にとって快適な環境を維持することが出来た。

研修で職員の知識を深めたので、今後さらに環境への配慮に留意したい。

従事者は仕様書通り適正に配置し、繁忙時には事務局職員と図書室職員がそれぞれ手助けし、業務に支障がないように心掛けた。

業務分担を明確にすることで、職員の業務進捗状況を把握することができ、業務も滞りなく進んだ。

職員研修はコロナ禍により計画していた対面研修が中止になることも多くあったが、リモート研修に参加し、人材育成が出来た。

■エネルギー使用量の節約や、資源リサイクル等に積極的に取り組んでおり、また、利用者への公共交通機関利用を推奨するなど、要求水準を達成している。

■管理運営業務を適切に行い得る組織が整備されているとともに、従事者が適切に確保・配置されており、要求水準を達成している。また、職員研修をリモート実施するなど、人材育成の取組が十分なされており、要求水準を達成している。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼利用者のニーズはご意見箱やアンケートにより把握し、改善に役立てた。

▼月に1度は必ず職員打合せを行い、また日々の細かな情報も業務日誌を利用し、職員間の情報共有を適切に行った。

▽ 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)

▼札幌市が認める第三者委託業務に関しては、仕様書通り実施した。保守点検後は業務完了報告書を提出してもらい、履行確認した。

<第三者委託業務>

- ・清掃業務
- ・警備業務
- ・エレベーター保全業務
- ・自動ドア保全業務
- ・消防設備保全業務
- ・外構緑地管理業務
- ・除排雪業務
- ・舞台装置保全業務
- ・ボイラー保全業務
- ・自家用電気工作物保安管理業務
- ・建築基準法定期点検業務
- ・予約システム保守運用業務

利用者からのご意見は大変参考になる内容のものが多く、迅速に対応し見直しや改善を行い最善の状況にした。

今年度もコロナ禍による利用制限等の重要な情報はもちろん、それ以外の情報でも随時職員間で情報共有し、職員間での認識に違いがないようにした。

また、館内備品等の不具合についても利用者の安全面を第一に考え、迅速に対応し、その経緯や結果も適正に職員間で共有した。

職員間の情報共有を徹底することで、利用者に公平な対応が出来た。

全ての業務において、仕様書に基づく適正な履行が行われた。

定期点検に加え、必要であれば第三者委託を行った業者が随時点検も行い、利用者の安心・安全を守り、市民サービスの向上に努めた。

■定例の職員会議を開催するなどにより、職員間の情報共有や意識向上の取組が十分なされており、要求水準を達成している。

■適正に管理されていると認められる。

## ▽ 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 (書面開催)	<p>&lt;報告事項&gt; 令和2年度事業実施状況について 令和2年度予算執行状況について 令和2年度会計監査報告</p> <p>&lt;協議事項&gt; 令和3年度事業計画について 令和3年度運営費収支予算について 令和3年度会長選出について</p>
第2回 令和3年 10月15日	<p>&lt;報告事項&gt; 令和3年度事業実施状況について 令和3年度予算執行状況について 令和3年度上期会計監査報告 令和3年度第1回運営協議会(書面開催)ご意見について</p>
第3回 (書面開催)	<p>&lt;報告事項&gt; 令和3年度事業実施状況について 令和3年度予算執行状況について</p>
第4回 (書面開催)	<p>&lt;報告事項&gt; 令和3年度事業実施状況について 令和3年度予算執行状況について</p> <p>&lt;協議事項&gt; 令和4年度事業計画について 令和4年度運営費収支予算について</p>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・拓北あいの里連合町内会副会長</li> <li>・北区市民部地域振興課長</li> <li>・拓北あいの里まちづくりセンター所長</li> <li>・北区市民部地域振興課地域活動担当係長</li> <li>・あいの里東中学校長</li> <li>・札幌協働福祉会常務理事</li> <li>・拓北パレス町内会長</li> <li>・拓北あいの里地区民生委員・児童委員協議会監事</li> <li>・地区子ども会育成連絡協議会長</li> <li>・ゆうゆうリフレッシュ体操教室代表</li> </ul>	

運営協議会は新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、一部書面開催となったが、所定回数開催した。運営協議会においては、施設管理運営水準の向上に向けて意見があった。地域住民がこれまで以上に当センターを利用していただくよう、北区役所地域振興課と事前協議して進めていく。

運営協議会委員は令和3年度に改選となり、任期は2年間。

■運営協議会が所定の回数開催され、必要な事項について協議がなされており、要求水準を達成している。

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

## ▼資金管理

- ・利用料金収入については、毎日独立した帳簿に記録し、翌日に本業務専用の預金口座に入金している。
- ・年に2度、運営委員監査による会計監査を行った。
- ・自主事業に関する収入は、自主事業専用預金口座に入金している。
- ・全ての収支については月末に総勘定元帳、合計残高試算表、現預金出納帳を出し、精査照合をした。

会計処理を一部改定して1年が経過したが、経理処理も滞りなく順調に行われた。また、科目をより細かく設定し直したことで、予算管理や年度報告の際、効率的に業務を遂行することができた。

■財務関係書類を検査した結果、資金や現金等の管理が適正に行われていると認められることから、要求水準を達成している。

	<p>▼現金の適正管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現金は経理担当者が毎日現金出納帳に記録し、現金残高を照合し、現金と現金出納帳を館長に提出し、照合確認を受けている。</li> <li>・預金口座は引き落とし金額がわかる取引は事前に経理担当者が記録し、引き落としが完了した際に、経理担当者が請求書等と照合し、預金出納帳に記録した後、預金口座通帳と預金出納帳を館長に提出し、照合確認を受けている。</li> <li>・会計ソフトを利用しており、経理担当者は月末に合計残高試算表と総勘定元帳を出力し、月次決算を行い、出力された帳簿を館長に提出し、精査照合をした。</li> </ul> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>館内に置かれたご意見箱や、アンケート調査によって寄せられた要望や苦情には迅速に対応し、内容によっては苦情処理委員会にて議題として解決策や対処方法を考えた。 また、寄せられたご意見や苦情は職員間で情報共有し対応・改善に努めた。</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>▼記録</p> <p>業務日誌や経理書類等は簿冊管理簿を作成し、整備・保管・保存年限等を管理している。</p> <p>▼セルフモニタリング</p> <p>令和4年3月に利用者アンケートを実施し、アンケート結果を掲示した。 アンケート調査の内容は仕様書に準じた内容で行った。</p> <p>▼事業等の報告</p> <p>年度報告書類、月度報告書類、事業計画の提出等、提出期限に応じて適宜提出した。</p>	<p>経費の支出に関しては、なるべく預金口座上で取引をし、小口現金は最低限必要な金額だけにし、現金による事故を防ぐよう心掛けた。 また、利用料金収入は預り金及びつり銭の金種表を記入して、現金取引に間違いがないように努め、その結果、金銭の授受に間違いはなかった。</p> <p>今年度ご意見箱に投函された要望は、図書室で自習要望や節電についてのものなどだった。 多目的ホールの半面利用が多くなり、利用者の要望から防球ネットを設置するなど、寄せられた要望等に真摯に対応した。</p> <p>簿冊管理簿を作成し、定期的に簿冊と照合することで、簿冊の移動先等が明らかになり、紛失を未然に防ぐことが出来た。</p> <p>職員の待遇等、アンケート調査の結果は大変参考になるものが多く、今後の管理運営において活かしていく。 評価については総じて満足度水準が高く職員の励みとなった。</p> <p>年度報告書類等に限らず、その他報告書は担当者と館長が内容を確認し、提出期限内に提出した。</p>	<p>■適切に対応していると認められることから、要求水準を達成している。</p> <p>■各記録を適切に取扱うとともに、アンケートの実施等による適切なセルフモニタリングの実施や、協定書に基づく各報告書類が適切に提出されているなど、要求水準を達成している。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼施設で働く職員に対し、北海道の最低賃金889円(令和3年10月1日発行)を上回る890円の時給を支給した。</li> <li>▼施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定通りの割増賃金を払った。</li> <li>▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働をさせる場合は、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。</li> <li>▼全ての職員を労災保険に、条件を満たす職員を雇用保険に加入させた。</li> <li>▼職員の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届出を行った。</li> <li>▼正職員は1年に1回定期健康診断を実施した。</li> <li>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</li> <li>▼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り組みに関して適切に実施した。</li> <li>▼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り組みを継続すると同時に、新たに地域の大学生を雇用して職員を増員し、就労に対する機動性や柔軟性が高め、職員のワークライフバランスの充実を図った。</li> <li>▼有給休暇の取得を積極的に推進し、職員全員付与された有給休暇は全て取得した。</li> </ul>	<p>事務局・図書室・日祝日夜間と3部門に分けてそれぞれの部門における従事者の配置および全体の配置を確認し、従事者の業務内容と照らし合わせ、業務に支障が起きない配置となっているかを確認した。</p> <p>また、日祝日夜間の職員に地域の大学生を採用し、職場内の活性化に繋がった。</p> <p>職員の働き甲斐や仕事の充実感、職場環境の良さが市民サービスの向上にもつながると考えている。</p> <p>職員間のコミュニケーションを図り、支え合い、風通しの良い職場環境を目指し、実践している。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>■関係法令が遵守され、また、職員の良好な雇用環境が確保されていると認められることから、要求水準を達成している。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼利用者等の安全確保、市民サービス向上への配慮</li> <li>利用者はもちろん、敷地内を通る歩行者や職員の安全を確保するため、冬期間は除排雪、通年では外灯を点灯し夜道を明るく照らすようにした。</li> <li>定期的に館内巡回を行い避難経路を点検するなど、利用者の安全確保に努めた。</li> <li>新型コロナウイルス感染拡大防止の為、館内の備品消毒は定期的に行った。利用者にも使用した備品の消毒に協力をお願いした。</li> <li>施設内外において不具合が発生し、利用者の安全が脅かされるような場合は、すぐに使用を中止し委託業者や修理業者を手配し対応した。</li> <li>利用者等の緊急時に備え、「119番通報」訓練を実施した。</li> <li>拾得物は一定期間、拾得物用のショーケースに展示し、適切に取り扱った。</li> </ul>	<p>冬期間は非常に積雪量が多く大変だったが、手作業とロードヒーティングを駆使して、除排雪に取り組んだ。その結果、敷地内での転倒事故はなく、地域住民や利用者から高い評価をいただいた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>■利用者等の安全確保が適切に行われ連絡体制が確立していることに加え、適切に損害賠償保険に加入しているなど、要求水準を達成している。また、新型コロナウイルス感染症対策も適切に行っていると認められる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

## ▼連絡体制の確保

職員間で、「誰の連絡を待っている。誰に連絡をした。」など相手先と内容について報告し合い、利用者等に迅速に用件を伝えられるよう情報共有することを習慣づけている。

## ▼損害賠償保険の加入

施設賠償責任保険に仕様書通り適切に加入した。

## ▽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)

## ▼清掃業務

日常清掃は午前中に委託業者職員が行い、貸室利用時間までには清掃を完了している。午後からは職員が随時清掃を行い、施設を快適な環境に保った。

年に2回行われる定期清掃も仕様書通り実施した。

札幌市環境事業公社に、廃棄物収集を依頼しており、なるべく事業ごみを減らすよう努めた。

事業所から出される廃棄用紙・段ボール等は資源回収業者に回収を依頼し、リサイクルした。

## ▼警備業務

防犯・防火対策に警備を委託業者に依頼しており、夜間においても職員と連絡を取り合い対処・確認した。

緊急事態等が発生した場合に備え、警備会社から職員への連絡網を整備している。

## ▼施設及び設備の運転・保守・管理・点検業務

施設及び設備を良好に維持管理するため館内外巡回・日常点検・定期点検を行った。

エレベータ、自動ドア、ボイラ、消防設備、自家用電気工作物、舞台装置については委託業者が定期的に保守点検業務を行った。

故障や破損等は利用者に支障が生じないよう速やかに初期対応を行い、状況に応じて業者に修理依頼をした。

- ・実習室水漏れ修理
- ・誘導灯不点工事
- ・和室窓鍵交換修理
- ・消防用設備改修誘導灯予備電池交換修理
- ・図書室照明器具取替工事(LED化)
- ・集会室非常用器具取替工事
- ・多目的ホールパネルヒーター漏水修理
- ・洗浄機能付き便座取替工事
- ・多目的ホール防球ネット設置工事

## ▼備品管理

備品は経年劣化が進んで使用に支障をきたす物は修繕または更新した。

業務に応じて、職員から利用者へ連絡する機会があるが、個人情報の取り扱いには十分に留意した。

損害賠償保険に加入したが、保険対象となる事故は起きなかった。

アンケート調査においても館内の清掃満足度は高く評価されている。

警備日報には細かく館内外の様子が記載されており、防犯・防火以外にも館内に忘れ物があった等、施設の秩序維持を守っている。

施設の老朽化も進んでいるので、故障や破損も増えたが、迅速に対応し、利用者への支障を最小限に抑えるよう心掛けた結果、利用者が安全・安心して利用できていると思われる。

経年劣化が進んでいた、多目的ホールの会議用テーブルを数台更新した。

■各維持管理が適切になされており、要求水準を達成している。

	<p>▼駐車場管理</p> <p>当センターは拓北・あいの里まちづくりセンターと図書室が併設されているので駐車場が混雑することがあるが、その際には職員が監視及び誘導をして駐車場内の事故を未然に防止するよう努めた。</p> <p>▼外構緑地管理・除排雪業務等</p> <p>敷地内の外構緑地管理は委託業者に剪定、除草、冬囲い等を依頼した。また、状況に応じて随時職員も対応し、美観保持、利用者の安全等に配慮した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>消防法に規定される自衛消防訓練を実施した。その際には、消火器の配置場所の確認、消火器を使用した消火訓練および通報訓練も行った。 AEDを事務所内に設置しており、パッドの更新を適切に行った。</p>	<p>駐車場は冬期間の除雪は開館前には済ませ、利用者の駐車に支障がないように努めた。令和3年度は駐車場での事故はなかった。</p> <p>令和3年度の大雪で重機での除排雪が済んだ後に振った雪の処理が追いつかず、利用者にご迷惑をお掛けした日があった。</p> <p>館内巡回の際、避難経路の確保、誘導灯点検、非常階段の除雪を行い、非常時に備えた。</p>	<p>■適切に取組が行われており、要求水準を達成している。</p>																																																																																																								
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <table border="1" data-bbox="383 907 981 2074"> <thead> <tr> <th></th> <th>講座名</th> <th>定員</th> <th>参加人数</th> <th>満足度(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>ペアレントトレーニング</td><td>6</td><td>中止</td><td>—</td></tr> <tr><td>2</td><td>レッツ脳トレ！パズル&amp;クイズ</td><td>10</td><td>中止</td><td>—</td></tr> <tr><td>3</td><td>子どもスポーツ体験会</td><td>20</td><td>中止</td><td>—</td></tr> <tr><td>4</td><td>パレトン体験会</td><td>10</td><td>中止</td><td>—</td></tr> <tr><td>5</td><td>初心者のためのパークゴルフ講座</td><td>12</td><td>中止</td><td>—</td></tr> <tr><td>6</td><td>私だけの手づくり万華鏡講座</td><td>10</td><td>中止</td><td>—</td></tr> <tr><td>7</td><td>始めよう！楽しいハーモニカ</td><td>10</td><td>中止</td><td>—</td></tr> <tr><td>8</td><td>男性のためのピラティス講座</td><td>10</td><td>中止</td><td>—</td></tr> <tr><td>9</td><td>ゼロから始める俳句</td><td>10</td><td>5</td><td>90</td></tr> <tr><td>10</td><td>ボディワーク～日常生活がラクになる脳トレ整体～</td><td>8</td><td>中止</td><td>—</td></tr> <tr><td>11</td><td>ZUMBA体験会</td><td>10</td><td>中止</td><td>—</td></tr> <tr><td>12</td><td>初めての切り絵</td><td>6</td><td>4</td><td>98</td></tr> <tr><td>13</td><td>キッズカンフー初級編</td><td>10</td><td>10</td><td>96</td></tr> <tr><td>14</td><td>なんだかほっこりかわいい筆文字</td><td>10</td><td>中止</td><td>—</td></tr> <tr><td>15</td><td>尺八を楽しもう</td><td>8</td><td>4</td><td>88</td></tr> <tr><td>16</td><td>使える英会話</td><td>10</td><td>中止</td><td>—</td></tr> <tr><td>17</td><td>自分でできるリンパケア</td><td>10</td><td>中止</td><td>—</td></tr> <tr><td>18</td><td>初めての消しゴムはんこ</td><td>10</td><td>10</td><td>98</td></tr> <tr><td>19</td><td>色と体の深～い関係カラーでアンチエイジング</td><td>10</td><td>10</td><td>84</td></tr> </tbody> </table>		講座名	定員	参加人数	満足度(%)	1	ペアレントトレーニング	6	中止	—	2	レッツ脳トレ！パズル&クイズ	10	中止	—	3	子どもスポーツ体験会	20	中止	—	4	パレトン体験会	10	中止	—	5	初心者のためのパークゴルフ講座	12	中止	—	6	私だけの手づくり万華鏡講座	10	中止	—	7	始めよう！楽しいハーモニカ	10	中止	—	8	男性のためのピラティス講座	10	中止	—	9	ゼロから始める俳句	10	5	90	10	ボディワーク～日常生活がラクになる脳トレ整体～	8	中止	—	11	ZUMBA体験会	10	中止	—	12	初めての切り絵	6	4	98	13	キッズカンフー初級編	10	10	96	14	なんだかほっこりかわいい筆文字	10	中止	—	15	尺八を楽しもう	8	4	88	16	使える英会話	10	中止	—	17	自分でできるリンパケア	10	中止	—	18	初めての消しゴムはんこ	10	10	98	19	色と体の深～い関係カラーでアンチエイジング	10	10	84	<p>講座のアンケート集計結果では、受講者の満足度はおおむね高いものだった。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、19講座のうち13講座が中止とってしまった。その中で、「キッズカンフー」と「尺八を楽しもう」は現在サークル化し活動中である。</p> <p>講座の実施にあたっては、消毒液の設置や換気、定員数を減らし座席配置を工夫するなど感染対策を行い、参加する皆様にも安心して受講していただけるように心掛けた。</p> <p>今後も感染対策を取り、地域住民が参加したいと思えるような講座を計画・実施できるように努めていく。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 873 1436 907"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、可能な限り各種講座を実施し、実施した講座において受講者の理解度・満足度が高かったことは評価できる。</p>	A	B	C	D
	講座名	定員	参加人数	満足度(%)																																																																																																							
1	ペアレントトレーニング	6	中止	—																																																																																																							
2	レッツ脳トレ！パズル&クイズ	10	中止	—																																																																																																							
3	子どもスポーツ体験会	20	中止	—																																																																																																							
4	パレトン体験会	10	中止	—																																																																																																							
5	初心者のためのパークゴルフ講座	12	中止	—																																																																																																							
6	私だけの手づくり万華鏡講座	10	中止	—																																																																																																							
7	始めよう！楽しいハーモニカ	10	中止	—																																																																																																							
8	男性のためのピラティス講座	10	中止	—																																																																																																							
9	ゼロから始める俳句	10	5	90																																																																																																							
10	ボディワーク～日常生活がラクになる脳トレ整体～	8	中止	—																																																																																																							
11	ZUMBA体験会	10	中止	—																																																																																																							
12	初めての切り絵	6	4	98																																																																																																							
13	キッズカンフー初級編	10	10	96																																																																																																							
14	なんだかほっこりかわいい筆文字	10	中止	—																																																																																																							
15	尺八を楽しもう	8	4	88																																																																																																							
16	使える英会話	10	中止	—																																																																																																							
17	自分でできるリンパケア	10	中止	—																																																																																																							
18	初めての消しゴムはんこ	10	10	98																																																																																																							
19	色と体の深～い関係カラーでアンチエイジング	10	10	84																																																																																																							
A	B	C	D																																																																																																								

## ▽ 地域住民の交流を目的とした事業に関する業務

	事業名	目標人数	参加人数	達成率
1	あいのさとのおはなし会	120	中止	-
2	カラオケ交流会	50	中止	-
3	夏休み子ども映画会	50	中止	-
4	夏休みおたのしみ会	30	中止	-
5	ミニバレー大会	60	中止	-
6	文化フェスタ	2,000	中止	-
7	すこやか健康セミナー	30	中止	-
8	麻雀大会	100	中止	-
9	新春書初め大会	20	中止	-
10	新春囲碁大会	20	中止	-
11	百人一首大会	20	中止	-
12	たくあいキャンドルナイト	-	中止	-
13	輪投げ大会	60	中止	-
14	インドア雪合戦	60	中止	-
15	学生芸術展	-	-	-
16	冬休みおたのしみ会	30	中止	-
17	春休み子ども映画会	30	中止	-

地域交流事業として、様々な方に楽しんでいただけるよう工夫して計画したが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため学生芸術展を除き中止となった。

学生芸術展は、楽しみにしていたというお声もいただき、今回も大変好評だった。ギャラリーで展示を行っているため人数の把握はできなかったが、

芸術展を観に来た方はもちろん、まちづくりセンター利用者にも好評であった

■新型コロナウイルス感染症の影響により事業を実施できなかったことはやむを得ないと思われる。引き続き地域住民との交流を深め、事業展開に生かしていくことを期待する。

## ▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

事業名	回数	人数
親子ふれあいの日	16	48
卓球	8	12
バドミントン	8	23
囲碁・将棋	0	0
夏休みたくあい学びの場	0	0
冬休みたくあい学びの場	0	0

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、囲碁・将棋、たくあい学びの場は開催することができなかった。親子ふれあいの日、卓球、バドミントンは事前予約制、感染対策を徹底して1月8日より開催した。回数を重ねる毎に人数も少しずつ増加した。

■新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、可能な限り事業を実施したことは評価できる。

## ▽ 図書室業務

## ▼ 利用状況

	令和2年	令和3年	増減
開室日数	254	205	▲ 49
登録者数	3,950	3,558	▲ 392
貸出冊数	71,519	61,585	▲ 9,934
蔵書数(3月末)	38,673	39,011	338

図書室は新型コロナウイルス感染拡大防止のための休室や利用制限、電子図書館の認知上昇に伴い、大幅に貸出冊数や登録者数は減少したが、市内地区センター内でも上位の登録者数である。

■要求水準を達成しているとともに、図書室の利用促進に向けて様々な取組を行っていることは評価できる。

	<p>▼地域の学校との連携の一環として、開放図書館便りの掲示を行った。校外学習の一助として、地域の小学校の授業で使用する仕事の紹介をするための写真や動画撮影の協力、北海道札幌あいの里高等支援学校のインターンシップの受入を行った。</p> <p>▼図書室の利用促進を図るため図書室だより「あいぶらりい」の発行(年4回)、毎月のテーマ展示、新刊案内を実施した。長い期間実施するテーマ展示も行った。</p>	<p>多くの人や地域との繋がりを大切に、これからも職員一丸となって、地域密着型の図書室を目指す。</p>																																																																																																					
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="384 504 979 1458"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R2年度実績</th> <th>R3年度計画</th> <th>R3年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">多目的ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>693</td> <td>745</td> <td>546</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>13,894</td> <td>15,000</td> <td>11,231</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>63.4</td> <td>63.0</td> <td>66.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室A</td> <td>件数(件)</td> <td>423</td> <td>412</td> <td>328</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,725</td> <td>2,500</td> <td>2,081</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>44.5</td> <td>46</td> <td>43.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室B</td> <td>件数(件)</td> <td>617</td> <td>650</td> <td>466</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,604</td> <td>4,600</td> <td>3,384</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>64.7</td> <td>65.0</td> <td>62.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>352</td> <td>340</td> <td>245</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,470</td> <td>2,300</td> <td>1,520</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>37.3</td> <td>37.0</td> <td>32.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室A</td> <td>件数(件)</td> <td>518</td> <td>550</td> <td>367</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,962</td> <td>3,200</td> <td>1,984</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>53.4</td> <td>54.0</td> <td>51.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室B</td> <td>件数(件)</td> <td>448</td> <td>550</td> <td>279</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,299</td> <td>3,200</td> <td>1,698</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>46.5</td> <td>47.0</td> <td>39.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">合計</td> <td>件数(件)</td> <td>3,051</td> <td>3,247</td> <td>2,231</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>28,954</td> <td>30,800</td> <td>21,898</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>51.6</td> <td>51.0</td> <td>49.2</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 955件、減免 0件、還付 14件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼利用者のニーズに合った講座を積極的に企画した。</p> <p>▼地区センター便りや講座等の案内チラシをPRするために町内会回覧や学校配布を行い、対象者に合わせた周知方法で集客を図った。また、地域情報誌を活用し、幅広く周知を行った。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用制限と利用者の意向を照らし合わせ、利用できる貸室を提案した。</p>			R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績	多目的ホール	件数(件)	693	745	546	人数(人)	13,894	15,000	11,231	稼働率(%)	63.4	63.0	66.1	集会室A	件数(件)	423	412	328	人数(人)	2,725	2,500	2,081	稼働率(%)	44.5	46	43.6	集会室B	件数(件)	617	650	466	人数(人)	4,604	4,600	3,384	稼働率(%)	64.7	65.0	62.4	実習室	件数(件)	352	340	245	人数(人)	2,470	2,300	1,520	稼働率(%)	37.3	37.0	32.6	和室A	件数(件)	518	550	367	人数(人)	2,962	3,200	1,984	稼働率(%)	53.4	54.0	51.2	和室B	件数(件)	448	550	279	人数(人)	2,299	3,200	1,698	稼働率(%)	46.5	47.0	39.3	合計	件数(件)	3,051	3,247	2,231	人数(人)	28,954	30,800	21,898	稼働率(%)	51.6	51.0	49.2	<p>前年度より休館が長く、実績は下がった。しかし、多目的ホールの半面利用や各部屋の時間貸しの認知度が高まり、半面利用や時間貸し利用が増加傾向にある。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止対策を十分に行いながら、利用増加を目指したい。</p>	<table border="1" data-bbox="1246 465 1442 504"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■要求水準を達成していると認められる。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響等により、利用件数・人数は計画を下回り、稼働率も前年度を下回る結果となってしまったが、やむを得ないものと考えられる。</p> <p>利用者の回復に向け、利用促進に向けた取組を継続されることを期待する。</p>	A	B	C	D
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績																																																																																																			
多目的ホール	件数(件)	693	745	546																																																																																																			
	人数(人)	13,894	15,000	11,231																																																																																																			
	稼働率(%)	63.4	63.0	66.1																																																																																																			
集会室A	件数(件)	423	412	328																																																																																																			
	人数(人)	2,725	2,500	2,081																																																																																																			
	稼働率(%)	44.5	46	43.6																																																																																																			
集会室B	件数(件)	617	650	466																																																																																																			
	人数(人)	4,604	4,600	3,384																																																																																																			
	稼働率(%)	64.7	65.0	62.4																																																																																																			
実習室	件数(件)	352	340	245																																																																																																			
	人数(人)	2,470	2,300	1,520																																																																																																			
	稼働率(%)	37.3	37.0	32.6																																																																																																			
和室A	件数(件)	518	550	367																																																																																																			
	人数(人)	2,962	3,200	1,984																																																																																																			
	稼働率(%)	53.4	54.0	51.2																																																																																																			
和室B	件数(件)	448	550	279																																																																																																			
	人数(人)	2,299	3,200	1,698																																																																																																			
	稼働率(%)	46.5	47.0	39.3																																																																																																			
合計	件数(件)	3,051	3,247	2,231																																																																																																			
	人数(人)	28,954	30,800	21,898																																																																																																			
	稼働率(%)	51.6	51.0	49.2																																																																																																			
A	B	C	D																																																																																																				

(6)付随業務	▼ 広報業務 ▼地区センター便りを4回発行 ▼連町広報にて地区センター事業を紹介 ▼ホームページを活用した情報提供 ・施設概要(貸室等) ・申込方法・利用料金 ・センター主催講座、事業の案内、地域の憩いの場づくり施設活用事業紹介 ・図書室紹介 ▼ウェブアクセシビリティの取り組み 高齢者の方や障がい者の方を含めてホームページを利用される方に快適にご利用いただけるようアクセシビリティに配慮したウェブコンテンツ作製に取り組んでいる。	事業の対象者に合わせて、町内会回覧や、小学校及び幼稚園などに配布して、利用促進に繋げた。  ホームページでは利用促進のみならず、新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館や利用制限等について、迅速にかつ正確な情報を掲載するよう努めた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">           ■適切に取組が行われていると認められ、要求水準を達成している。引き続き、利用者の立場に立った広報業務を行っていくことを期待する。         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	■適切に取組が行われていると認められ、要求水準を達成している。引き続き、利用者の立場に立った広報業務を行っていくことを期待する。			
A	B	C	D								
■適切に取組が行われていると認められ、要求水準を達成している。引き続き、利用者の立場に立った広報業務を行っていくことを期待する。											
2 自主事業その他											
▼ 自主事業 ▼自動販売機収入 売上高 37,019円 ▼古紙回収収入 売上高 68,370円 ▼ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼館内設備修理の多くは地域業者に依頼している。 ▼外構緑地・除排雪の委託業務は地域にある知的障がい者福祉施設に委託している。  ▼電気・水道・備品・施設設備修理を拓北・あいの里地区の業者に依頼している。	古紙回収ボックスは広く地域住民に認知が進んでおり、利用者が増加傾向にある。自主事業の収益は備品購入等で還元している。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">           ■市内企業の活用や障がい者就業施設の受入を行うなど、適正に事業が実施されているものと認められる。         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	■市内企業の活用や障がい者就業施設の受入を行うなど、適正に事業が実施されているものと認められる。				
A	B	C	D								
■市内企業の活用や障がい者就業施設の受入を行うなど、適正に事業が実施されているものと認められる。											

## 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	<p>&lt;貸室利用者&gt; 当館を利用しているサークルの方対象にアンケート調査を行った。 調査期間: 令和3年3月1日～令和3年3月31日 配布数: 64 回答数: 58 回答数: 90%</p> <p>&lt;図書室利用者&gt; 札幌市中央図書館より配布されるアンケート用紙を使用し実施。 調査期間: 令和4年1月11日～令和4年1月31日 配布数: 50 回答数: 25 回答数: 50%</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、前年度同様、利用制限など、利用者にはご不便をかけたが、総合的に大変高評価であった。 特に貸室業務・図書室業務ともに、来館者への対応は大変良好であり、引き続き職員の資質の向上に努めていく。</p> <p>また、清掃や施設の管理に良い以上の回答90%以上と大変高評価であった。 これからも日常の点検から故障及び消耗箇所を把握し、利用者の安全に対応するよう努めていく。</p> <p>今後も利用者の立場に立ち、地域住民が気軽に集える施設となるよう、来年度も評価が高まるよう職員一同さらに尽力する。</p>																																							
結果概要	<p>▼施設貸室利用について</p> <p>Q1: 施設の利用頻度</p> <table border="0"> <tr><td>毎日</td><td>1.7%</td></tr> <tr><td>週2回以上</td><td>8.6%</td></tr> <tr><td>週1回程度</td><td>39.7%</td></tr> <tr><td>月に2～3回</td><td>32.8%</td></tr> <tr><td>年に数回</td><td>13.8%</td></tr> <tr><td>あまり来ない</td><td>1.7%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td>1.7%</td></tr> </table> <p>Q2: 事務職員の対応(接客態度)</p> <table border="0"> <tr><td>大変良い</td><td>63.8%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>29.3%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>5.2%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td>1.7%</td></tr> </table> <p>Q3: 施設設備状況(清掃等)</p> <table border="0"> <tr><td>大変良い</td><td>53.4%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>36.3%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>8.6%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td>1.7%</td></tr> </table> <p>Q4: 施設利用に関するご意見・ご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日中の駐車場の雪がザクザクのことがあったので除雪されているといいと思います。</li> <li>・「当日開いている部屋を借りられる」年間パスポートのような制度があると便利だと思います。</li> <li>・もう少し先から時間貸しでも予約できると助かります</li> <li>・コロナでなかなかサークルができないが、早く収まって元のように利用したいです。</li> </ul> <p>▼図書室業務について</p> <p>Q1: 本の種類・数</p> <table border="0"> <tr><td>満足</td><td>12.0%</td></tr> </table>	毎日	1.7%	週2回以上	8.6%	週1回程度	39.7%	月に2～3回	32.8%	年に数回	13.8%	あまり来ない	1.7%	未回答	1.7%	大変良い	63.8%	良い	29.3%	普通	5.2%	悪い	0%	未回答	1.7%	大変良い	53.4%	良い	36.3%	普通	8.6%	悪い	0%	未回答	1.7%	満足	12.0%	<p>■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。アンケートの結果を受けて利用者のニーズを的確に把握することで、今後のより良い施設運営に生かしていくことを期待する。</p>			
毎日	1.7%																																								
週2回以上	8.6%																																								
週1回程度	39.7%																																								
月に2～3回	32.8%																																								
年に数回	13.8%																																								
あまり来ない	1.7%																																								
未回答	1.7%																																								
大変良い	63.8%																																								
良い	29.3%																																								
普通	5.2%																																								
悪い	0%																																								
未回答	1.7%																																								
大変良い	53.4%																																								
良い	36.3%																																								
普通	8.6%																																								
悪い	0%																																								
未回答	1.7%																																								
満足	12.0%																																								

どちらかといえば満足	40.0%
どちらかといえば不満	44.0%
不満	4.0%
わからない	0%

## Q2:本の探し方や調べものの相談

満足	40.0%
どちらかといえば満足	28.0%
どちらかといえば不満	0%
不満	0%
わからない	32.0%

## Q3:図書室内の設備(分類・表示等)

満足	36.0%
どちらかといえば満足	48.0%
どちらかといえば不満	8.0%
不満	0%
わからない	8.0%

## Q4:図書室職員の対応

満足	100.0%
どちらかといえば満足	0%
どちらかといえば不満	0%
不満	0%
わからない	0%

## Q5:全体的な満足度

満足	36.0%
どちらかといえば満足	56.0%
どちらかといえば不満	8.0%
不満	0%
わからない	0%

## Q6:施設利用に関するご意見・ご感想

・あいの里地区センターの図書職員さんの接客対応は、素晴らしいです。

・予算の制約があるとは思いますが、評判になった書籍の購入冊数が少なく、長期間の待ち状態が多くなりました。でも、大いに活用しています。

・全体に感じが良く、利用しやすいです。

・スタッフの方の対応がとても良く、本を借りに行くのが楽しくなります。

・予約人数が多い時はもう少し本の冊数を増やしてほしいです。

・情報や行事の案内を「広報さっぽろ」に載せていただきたいです。

・新しく入った本のリストが棚に貼られているが、少し大きく、内容もちょっと大きく書いてもらおうと見やすい気がします。

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>▼貸室・講座関連</p> <p>&lt;要望&gt;        トイレまでの通路の壁面(ギャラリー)の照明だが、展示物がないときや明るい時間帯には消してもいいのではないのでしょうか。省エネにもなると思います。</p> <p>&lt;対応&gt;        「以前省エネのため点灯せずにいたところ、高齢者の方から薄暗く足下が見えないので危険であるとのご意見やサークルの方から防犯上好ましくないのご意見があり現在点灯しています。防犯や安全のことを考えますと点灯させていただきたく存じます。また、今後も利用者の皆様にご不便のない範囲で省エネを心掛けてまいります。」と掲示した。暗く足元が見えづらい廊下は点灯しているが、ロビー等は節電を心掛け不要な電力は使用しないよう職員一同心掛けた。</p> <p>&lt;意見&gt;        貸室のキャンセルがあり、キャンセル料がかかる旨を改めて説明したところ、「インターネットにキャンセルの記載がない、ネット予約は仮と書いてある、仮ならキャンセル料はないはず。」と意見があった。</p> <p>&lt;対応&gt;        誤解を招くような表記であったと謝罪し、キャンセルに関することを含め、貸室に関しては改めて丁寧に利用者の皆様にお伝えすることを職員に周知し、北区役所地域振興課地域活動担当係にも報告した。</p> <p>&lt;意見&gt;        多目的ホール半面貸しについて、仕切りが欲しい。(複数要望あり)</p> <p>&lt;対応&gt;        半面に区切れるように防球ネットを設置した。</p> <p>▼図書室関連</p> <p>&lt;要望&gt;        一部の雑誌をカウンターではなく、雑誌コーナーに戻してほしい。</p> <p>&lt;対応&gt;        雑誌コーナーに戻した。</p> <p>&lt;意見&gt;        図書室職員の私語がうるさいです。</p> <p>&lt;対応&gt;        謝罪し、図書室内では職員間の業務連絡であっても誤解を与えないよう音量などに注意した。</p>	<p>当館に寄せられた意見や要望については、当館で対応できるものについては迅速に対応・協議・回答した。        また、当館外での対応については、速やかに関係各所に連絡した。</p>
-------------------------	---	---

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	34,933	36,723	1,790
指定管理業務収入	34,808	36,618	1,810
指定管理費	27,092	27,092	0
利用料金	7,200	5,799	▲ 1,401
その他	516	3,727	3,211
自主事業収入	125	105	▲ 20
支出	34,455	36,099	1,644
指定管理業務支出	34,438	36,082	1,644
自主事業支出	17	17	0
収入-支出	478	624	146
自主事業による利益還元	108	105	▲ 3
法人税等	370	169	▲ 201
純利益	0	350	350

【参考】	R3年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	2,973,551	下記のとおり

## ▽ 説明

その他収入には休館に対する札幌市より「指定管理費見直し額」として3,379千円を含む。

指定管理業務による利益還元として、蔵書291千円、施設修繕1,436千円、備品更新1,246千円、合計2,973千円支出した。

自主事業による利益還元として、105千円を支出した。

計画よりも指定管理業務支出を抑え、多目的ホールの会議用テーブル更新や、防球ネット設置など利益還元を積極的に行った。

A	B	C	D

■新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、計画を上回る収入を確保し、計画的な予算執行に務め適正に運営されている。また、積極的な利益還元を行ったことは評価できる。

## &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

魅力ある講座や地域交流事業を積極的に行い、新規利用者を拡大し、当センターを継続して利用していただくよう努める。また、収支予算執行状況を定期的に確認し、利用料金収入や経費節減等の課題を意識することで安定経営を維持していく。

適	不適

## ▽ 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

▼各条令の規定に即し、すべて適切に対応した。

▼情報公開申出はなかった。

▼協定に関する契約(第三者委託・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>▼令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)や講座、地域交流事業の一部を中止としたため、事業計画通りの執行には至らず、不十分な結果となった。</p> <p>▼地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)は令和4年1月から再開し、利用者に予約制や備品消毒にご協力いただきながら継続し、利用者も徐々に増えた。</p> <p>▼管理運営については、利用者の理解・協力を得て消毒など感染予防対策を適切に行い、また修繕も即座に対応し、良好な管理運営を保つことが出来た。</p> <p>▼収支については、利用制限解除後に利用件数が増え、利用料金収入が例年並みに安定し、またコロナ禍で利用料金収入の減少が予測されていたので、例年以上に経費節減に努めた結果、会議用テーブルやロビーチェアの更新、防球ネットの設置など利益還元を行うことが出来た。</p> <p>▼アンケート結果にあるように、貸室業務及び図書室業務いずれも総合満足度・職員接遇など高い評価を得ており、今後さらに地域住民サービス向上に努め、地域に愛されるコミュニティ施設を目指したい。</p>	<p>▼地域住民のふれあいの場として、男女問わず幅広い世代が気軽に集える施設であり続けるために、積極的に当センターで行われている事業をPRし、一人でも多くの方に利用していただくよう尽力する。</p> <p>▼拓北・あいの里連合町内会、拓北・あいの里地区社会福祉協議会と拓北・あいの里地区センターが三位一体となって地域活動を支え、地域活性化の一助となるよう積極的に尽力する。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用率が下がったが、来年度は新規サークル活動を誘致し、利用率の向上を目指す。同時に経費節減に尽力し、積極的に利益還元する。</p> <p>▼老朽化による館内修繕や備品更新を積極的に行い、利用者にとって快適な環境整備を進める。</p> <p>▼地域の身近な図書室として、優良図書の選定や新刊案内、お楽しみ会や工作会などの行事を通じて、更に図書室利用促進を図る。</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感染症の影響を受けながらも、施設の設置目的に沿った適切な運営管理が行われている。積極的な施設の利用促進に務めており、利用者からの評価も高い水準を維持していることは評価できる。</p> <p>引き続き、円滑な施設運営を行っていただくとともに、利用者のニーズを踏まえながら様々な事業に取り組み、更なる利用促進を図っていくことを期待する。</p>	<p>改善指導・指示を要する事項は特になし。</p>