

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>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す。</p> <p>○地域住民のコミュニティ活動の拠点となり、住みよい地域づくりに貢献した。</p> <p>○多くの地域住民に生涯学習の機会が築けるよう、多様なニーズに柔軟に応え、またその学習機会を円滑かつ継続的に行えるよう努めた。</p> <p>○地域住民の方々が気持ちよく、そしてまた利用したいと思っていただくために施設設備を安全で清潔さを保ち、また職員の利用者に対するサービス向上にも努め、より一層の利用促進を目指した。</p> <p>▼まちづくりの取り組みを推進する。</p> <p>○拓北・あいの里地区センター内に拓北・あいの里まちづくりセンターが併設されており、双方地域の情報を共有し、地域のまちづくりに積極的に協力した。</p> <p>○地域住民が地域のまちづくりに協力できるよう、積極的に地域住民の交流機会を創出した。</p> <p>○地域の各諸団体と互いの情報を共有し、場所を提供する等、地域活動の拠点となるよう尽力した。</p> <p>○地域が持つ魅力を伝える事業を計画し、地域の魅力を活かせるよう発信した。</p> <p>▼地域の中心拠点としての役割を果たす。</p> <p>○地域住民の交流機会や、まちづくり活動の場所を提供し、地域の活性化の一助になった。</p> <p>○地域の各諸団体と連携を図り、地域コミュニティ活動の促進に尽力した。</p>	<p>▶職員全員が常に差別のない対応を心掛け、利用に関しても「区民センター条例」等に基づき厳正に行った。</p> <p>▶利用者に対し、「表情」「挨拶」「身だしなみ」「話し方」「態度」に留意し、利用者が不愉快になることがないように尽力した結果、貸室利用が増加した。</p> <p>▶職員が拓北・あいの里連合町内会広報部に所属し、地域のまちづくり活動の周知に協力した。</p> <p>▶あいの里教育大駅前に隣接し、商業施設が集中している立地にある地区センターなので名実ともにこの地域の中心となっている。この立地の良さに甘えることなく、地域住民が集まりやすい講座を開催することで住民同士の交流機会を増やし、またこれまで継続的に行ってきた地域交流事業に加えて新しい交流事業を行うことで、当センターの利用者が増えた。</p>	<table border="1" data-bbox="1238 353 1449 398"> <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>■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等、要求水準を達成していると認められる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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性、公共性、公正性が重要であるとし、下記の方針を策定した。

▼年齢や性別、ハンディキャップ、国籍などによる利用しにくさを排除し、運営した。

○ハンディキャップがある利用者には、車いすの提供や、筆談、点字ブロックの安全性の確認など、状況に合わせて複数人で対応することとし、不便や不具合がないよう努めた。

○小さなお子様をお連れの保護者の方のために、お子様用便座を男女トイレに設置した。

▼職員全員が「差別のない対応」を心掛けた。

○貸室利用について、利用時間・備品貸出・鍵の受け渡し時刻など、特定の団体を優遇するようなことはなかった。

○ロビーやギャラリーの利用について、職員によって差がないよう基準を明確にし、厳正に執り行った。

○利用頻度に関わらず、どの利用者に対しても同じサービスを提供した。また、職員によってサービスが違うということがないように、定期的に行っている職員打合せで対応の確認を行った。

▼貸室利用は「札幌市区民センター条例」に基づき厳正に執り行った。また、講座や地域交流事業等の参加や共催についても、一個人や一定の団体を優遇するなどは行わなかった。

○貸室利用の抽選の際には、事務局職員が抽選せず、事務局職員以外の職員が厳正に抽選を行った。

○定員数が少なく、応募者多数が見込まれる講座については抽選とした。

○講座や地域交流事業等の情報は館内掲示だけでなく、多くの方が共通の情報が得られるホームページを活用し周知した。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼職員一人一人が地球温暖化を防ぐためにできることを考えた。

○勤務中にも省エネを意識することが重要と考え、利用していない貸室の電気がつけっぱなしではないか、過剰に冷暖房が使用されていないか等、無駄なエネルギーを使っていないかを確認するため巡回の頻度を増やした。

○利用者にはできるだけ自家用車ではなく、徒歩や自転車、あるいは公共交通機関を利用していただくよう進めた。

○環境への負荷が少ない製品の購入を意識したり、輸送に多くのエネルギーを使うので輸送距離の少ない地元企業から消耗品等を購入するよう心掛けた。

○職員研修において、「事業ごみの分け方・減らし方」という講座を行い、職員への環境への配慮意識を高めた。

○紙製品などはリユースを徹底し、裏紙・古封筒など繰り返し使用するようにした。使用できないシュレッダー紙は古紙回収業者に回収してもらい、資源としてリサイクルしている。

▶事務室では平等利用に係る接客サービスについてのご意見等はなかった。

▶地域交流事業は共催事業が多く、共催相手も特定の団体に限らずいろいろな団体と連携して行っており、地域の活性化に繋がっている。

▶講座や地域交流事業はタウン誌に掲載していたので、北区外の住民からの応募があり、多くの方にお申込みいただいた。

▶以前から省エネを心掛けていたが、職員への環境に配慮するといった意識がさらに深まり「不要な照明を消す」「待機電力を減らす」「冷暖房の設定温度を変更する」など利用者へのサービスが低下しない程度にエネルギー消費量を減らす取り組みをし一定の成果を得た。

■平等利用を確保する上での基本的な方針を定め、関係規程等に基づき適正に取り組んでいる等、要求水準を達成していると認められる。

■資源リサイクルやエネルギー使用量の削減、グリーン購入指定品の使用に積極的に取り組んでいる等、要求水準を達成していると認められる。

▼施設内において、環境に配慮した取り組みをした。

○冬期間、1階ロビーの大きな窓や北側向きの窓ガラスに断熱シートを貼り、冷気を防ぎ、室内で暖められた熱が外に逃げないようにした。

○利用者が多く常に点灯しているロビーの照明をLEDに交換し、エネルギー使用量を削減した。

▽ 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)

▼管理業務等仕様書に基づいて、館長1名、副館長1名を配置しており、また業務に必要な資格所持者を配置し管理運営業務を行った。

○館長は札幌市が定めた管理業務等仕様書および当指定管理者が定めた基本方針に準じて、当センターを管理運営する主軸となり、地区センターの運営や事業のあり方などについての共通理解を図る場として定例の職員打合せを開催した。

○組織整備のため、各業務分担を明確にし各職員が責任を持って従事した。

▼従事者を適切に配置し、職員に必要なスキルの習得を促進した。

○繁忙期には管理業務等仕様書にある「職員の標準配置基準」を超える職員を配置し、利用者へのサービス低下を防いだ。

○時給職員の賃金は北海道最低賃金を上回った金額であった。

○職員には地域の大学生を雇用し、学業を軸としながら学生の社会経験を増幅させ、地域の人との繋がりを生むきっかけ作りをした。

○多様で柔軟な働き方を実現できる労働環境づくりに尽力し、短時間労働者でも当センターの戦力となるようスキルアップ研修や、適切な仕事配分と職務・責任範囲の明確化を行った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼職員ひとりひとりが管理水準を把握できるよう、定期的に職員打合せの機会を持った。

○毎月の職員打合せでは、ご意見箱に投函された意見や、事務連絡など管理運営に必要な事項を共有している。

○業務日誌を有効活用し、情報をもれなく他の職員に伝えるようにした。

▼仕事量に偏りがないように、職員ごとの業務を明確にしている。

○業務は職員間で教え合い、定期的に業務内容を交代するなどして、互いの業務を理解できるような体制にした。

○業務内容を明確にし、さらに定期的に進捗状況の報告を職員間で行っている。

▶断熱シートの効果で、今年度はロビーの床暖房を使用しなくても一定の温度は保つことができた。またロビーのLED化によりエネルギー使用量の削減のほか、館内が明るく保たれ利用者からの評価も良かった。

▶定期的に行っている職員打合せは連絡・報告だけでなく職員間のコミュニケーションを図ることができ、管理運営に有用であった。

▶職員の85%が短時間勤務者であり、職員の働き方に応じて業務量や業務内容に配慮している。業務に合わせて研修を行うことで職員のスキルが上がった。短時間勤務者でも責任を持って業務にあたった。

▶職員打合せは情報共有はもちろん、職員間のコミュニケーションの場としても有効であった。

▶業務を交代することで、職員間で業務改善の提案があり効率的になった。また職員の急な休暇にもほかの職員が対応できるようになり、業務の遅延を防ぐことができた。

■管理運営業務を適切に行い得る組織が整備され、従事者が適切に確保・設置されている。また、研修の実施等により、人材育成の取り組みが十分になされていることから、要求水準を達成していると認められる。地域の大学生を雇用し、地域とのつながりを生んでいる点も評価できる。

■定例会議の実施等、職員間の情報共有方法を明確にしているとともに、職員間の提案による業務の見直しも行っている等、要求水準を達成していると認められる。

▽ 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)

▼札幌市が認める第三者委託業務に関しては、管理業務等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

▽ 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 6月28日	<p><報告事項> 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年度会計監査報告 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><協議事項> 委員交代および会長選出について</p>
第2回 令和4年 10月6日	<p><報告事項> 令和4年度事業実施状況について 令和4年度予算執行状況について</p>
第3回 令和4年 12月16日	<p><報告事項> 令和4年度事業実施状況について 令和4年度予算執行状況について</p>
第4回 令和5年 3月22日	<p><報告事項> 令和4年度事業実施状況について 令和4年度予算執行状況について</p> <p><協議事項> 令和5年度事業計画について 令和5年度運営費収支予算について</p>
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・拓北・あいの里連合町内会会長 ・北区市民部地域振興課長 ・拓北・あいの里まちづくりセンター所長 ・北区市民部地域振興課地域活動担当係長 ・あいの里東中学校長 ・札幌協働福祉会常務理事 ・拓北・パレス町内会長 ・拓北・あいの里地区民生委員児童委員協議会監事 ・拓北・あいの里地区子ども会育成連絡協議会長 ・ゆうゆうリフレッシュ体操代表 ・TAダンスサークル代表 	

▶全ての業務において、管理業務等仕様書に基づく適正な履行が行われ、管理運営における市民サービスの向上、利用者の安全を確保できた。

■適切に対応しており、要求水準を満たしていると認められる。

▶運営協議会は所定回数開催し、当センターの管理運営についての疑問や、市民サービスや管理水準の維持確認等行われ、協議された事項については即時職員に伝え改善に取り組んだ。

■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等がなされている等、要求水準を達成していると認められる。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理

○現預金の管理は、毎日担当職員および館長が確認し、帳簿や記録等を適切に管理した。
○概ね資金計画書と収支計画書沿った内容で安定的かつ効率的な管理運営ができた。
○預金口座は定期的に記帳し、収支および残高を経理担当者と館長が照合確認を行った。
○年2回、運営委員監査による会計監査を行った。
○会計ソフトを利用し、毎月合計残高試算表・総勘定元帳を出力し、経理担当者と館長が照合した。

▼現金等の適切な取り扱い

○現金は経理担当者が当日の入出金を出納帳に記録し現金残高と照合、現金と出納帳を館長に提出し、照合確認を受けている。
○利用料金収入は申請書と現金に相違ないか、午前・午後・夜間に確認を行った。翌日には必ず決められた預金口座に入金した。
○現金取扱規程に沿って適切に運用した。

▽ 要望・苦情対応

▼利用者からの率直な意見や要望を集めるために館内にご意見箱を設置している。

○意見箱に寄せられた苦情・要望などは速やかに対応し、内容によっては苦情処理委員会にて協議した。
○令和5年3月に利用者アンケート調査を行い、寄せられた意見についても改善した。

▼札幌市に寄せられた当センターに対しての意見については、苦情処理委員会にて対応策を検討した。
○中央図書館に当センターの職員に対しての苦情があり、苦情処理委員会にて対応策を協議した。
○当センターに寄せられた要望や苦情については、職員間で情報共有し改善に努めた。

▽ 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)

▼記録

○業務に関する記録や帳簿等は簿冊管理簿を作成し、一目で保存年限を確認でき、収納場所も記載して管理している。
○業務日誌などの簿冊に関しては5年間(法令等で定めがある場合はその期間)保存している。

▼セルフモニタリング

○令和5年3月に、当センター利用による満足度、職員の接遇など管理業務等仕様書に準じた内容でアンケート調査を行った。

▶経理は複数名で担当することとし、職員が休んでもほかの職員が処理できるようになり、事故等を未然に防ぐようにした。

▶小口現金は釣銭程度の金額としており、なるべく支払は振込とするようにしたので資金管理がわかりやすくなった。

▶一職員の接客態度が良くないと苦情があり、その際には即時苦情処理委員会を招集し、該当職員には苦情に真摯に向き合い、接客態度を改めるよう話し合った。その後はこのような苦情はない。

▶簿冊管理簿と実際の簿冊を照合し確認した結果、紛失はなかった。

▶利用者の方はアンケート調査に大変協力的で、いろいろなご意見を頂戴することができ、今後の当センターにとって有益な内容が多かった。

■実地による財務関係書類等の検査により、帳簿・現金等が適切に管理されていることを確認している。また、定期的に会計監査を実施する等、要求水準を達成していると認められる。

■要望・苦情等について適切に対応しており、要求水準を達成していると認められる。

■各記録を適切に取扱うとともに、アンケート調査及び結果分析、セルフモニタリングが適切に行われている。また、協定書に基づく各報告書類が適切に提出されている等、要求水準を達成していると認められる。

	<p>▼事業等の報告</p> <p>○協定書に定められている報告書類を提出期限に応じて提出した。</p> <p>▼札幌市の検査・確認・要請に対する対応等</p> <p>○札幌市の検査・確認・要請に対して、真摯かつ誠実に対応した。</p> <p>○札幌市が行う実地検査の際には、帳簿類も解りやすく整え、面談による質疑応答においても誠実に対応した。</p> <p>▼自己評価の実施</p> <p>○施設の利用状況や利用者アンケート調査の結果を参考に、自己評価をし札幌市に報告した。</p> <p>○札幌市に報告する際には、館長の主観だけでなく職員の打合せなどで職員の意見も取り入れた内容で報告した。</p>	<p>▶複数職員で報告書を作成することにし、担当者と館長が内容を確認して提出した。</p> <p>▶実地検査の前に帳簿類を精査し、対応にあたった。</p> <p>▶利用者アンケートでは職員が気づかないような意見もあり、今後の管理運営に活かす。</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> <p>▼労働関係法令遵守</p> <p>○年度初めには、職員と労働契約書を取り交わし労働条件等を相互に確認している。</p> <p>○賃金の支払いは滞りなく行われ、時給については北海道の最低賃金以上の金額を支給した。また、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合には法定通りの割増賃金を支払った。</p> <p>○労働時間や休日の管理を行っており、管理職を除く職員には法定労働時間を超える労働はさせず、休日も4週8休を維持した。</p> <p>○全職員、今年度付与された年次有給休暇はすべて消化している。</p> <p>○職員の勤務形態によって社会保険に適切に加入した。</p> <p>○就業規則、36協定等は常時職員が閲覧できるようになっており、職員に周知している。</p> <p>▼雇用環境の維持向上</p> <p>○職員ひとりひとりの生活環境に合わせたワークライフバランスの充実を目指した。</p> <p>○職員打合せなどによって、職員間のコミュニケーションを図ることで、学生から高齢者まで幅広い年代間でも業務をスムーズに行うことができた。</p>	<p>▶職員に働きがいややりがいを感じてもらうには、労働法令の遵守は必要不可欠であると考えている。整備された環境の中、大学生から高齢者まで継続して従事している。</p> <p>▶特にワークライフバランスの充実に力をいれ、子育てや介護、学業と両立できるよう職員と勤務形態の希望等を話し合い、実践することで職員は長期間継続勤務することができている。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1252 795 1292 840">A</td> <td data-bbox="1292 795 1332 840">B</td> <td data-bbox="1332 795 1372 840">C</td> <td data-bbox="1372 795 1412 840">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1252 840 1455 1747"> <p>■実地による関係書類の検査等により、労働関係法令が遵守され、関係規則等が整備されていることを確認した。また、付与された年次有給休暇を全て取得している等、要求水準を達成していると認められる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>■実地による関係書類の検査等により、労働関係法令が遵守され、関係規則等が整備されていることを確認した。また、付与された年次有給休暇を全て取得している等、要求水準を達成していると認められる。</p>			
A	B	C	D								
<p>■実地による関係書類の検査等により、労働関係法令が遵守され、関係規則等が整備されていることを確認した。また、付与された年次有給休暇を全て取得している等、要求水準を達成していると認められる。</p>											

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 総合的事項(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)		A B C D
			<p>■利用者等の安全確保が適切に行われており、事故等は発生していない。また、適切に各保険に加入し、緊急時の連絡体制も確立している等、要求水準を達成していると認められる。</p> <p>■各維持管理が適切に行われており、要求水準を達成していると認められる。</p>
	<p>▼利用者の安全確保</p> <p>○館内巡回を定期的に行い、不審物の有無、避難経路の点検、利用者の安全確保など事故への発生を未然に防いだ。</p> <p>○定期的に消防設備やエレベーターなどの保守点検を専門業者に依頼し、施設環境を整備した。また、設備に不具合があった場合は速やかに修繕を行い、安全性を保った。</p> <p>▼市民サービス向上への配慮</p> <p>○ご意見箱を設置し、誰でもが気軽に意見やご要望を投函できるようにした。</p> <p>○職員の殆どが認知症サポーター研修を受講するなど、積極的に研修に参加させ、サービス向上に努めた。</p> <p>○利用者アンケートによるご意見を活かし、当センターの管理運営の改善に努めた。</p> <p>▼連絡体制の確保</p> <p>○個人情報取扱に留意しながら、利用者および関係者に必要な連絡先を案内した。</p> <p>○業務ごとに情報を共有し、職員からの連絡が必要な場合や、相手方への連絡事項などを明確にし、ほかの職員でも迅速に要件を伝えられるようにした。</p> <p>○業務日誌を活用し、また日勤から夜勤への申し送りもしっかりと行い、利用者や関係者に不便がないように心掛けた。</p> <p>▼損害賠償保険の加入</p> <p>○施設賠償責任保険に管理業務等仕様書通り適切に加入した。</p>	<p>▶冬期間の転倒による事故の発生を未然に防ぐために、除排雪には特に注意した。</p> <p>▶市民サービスの向上は利用者の立場になって考えることが大切であると考え、利用者からのご意見は真摯に受け止め職員間でそのご意見を共有し、対応策を考えた。</p> <p>▶職員間で情報共有することで、利用者への連絡も迅速に行え、他の職員の業務の進捗状況などもわかり、業務の滞りがなかったかどうか確認できた。</p> <p>▶保険対象となる事故等はなかった。</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>▼清掃業務</p> <p>○日常清掃は業務委託しており、午前中のみ清掃員の方が館内清掃をしている。館内は常に清潔に保たれ、アンケートにおいても満足度が高かった。</p> <p>○定期清掃は年2回、図書室も休室となる祝日に行っている。定期清掃は管理業務等仕様書どおりに行った。</p> <p>○廃棄物は、環境事業公社に収集を依頼しており、ごみを減らすよう努めた。</p> <p>○事業所から出される古紙や段ボールなどについては資源回収業者に回収を依頼し、リサイクルした。</p> <p>▼警備業務</p> <p>○委託業者に依頼しており、大きな事故などはなかった。</p> <p>○警備会社と職員の緊急連絡網を整備しており、緊急事態に備えた。</p>	<p>▶委託している日常の清掃業務は午前中で終わるので、午後からは職員が清掃業務を担当し常に館内外を清潔な状態を保つよう心掛けた。</p> <p>▶警備会社は毎日警備報告書を当センターに提出しており、館内外の異常等を記載。職員は必ず報告書を確認している。</p>	

	<p>▼施設及び設備の運転・保守・管理・点検業務</p> <p>○施設内外の巡回および点検を行うことで、設備を良好に保つことができた。</p> <p>○警備、エレベーター、自動ドア、ボイラ、消防用設備、家用電気工作物、建築設備、予約システム、舞台装置の9業務について業務委託とし、定期的な保守点検により良好な状態が保たれた。</p> <p>○故障等が発生した場合は、速やかに修繕を行い、当センター利用に支障がないようにした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・照明器具LED交換工事(5件) ・廊下ダウンライト取替工事(2件) ・ブラインド交換工事 ・舞台開閉装置ガイドローラー交換工事 ・襖、障子張替工事 ・集会室スライディングドア修理 <p>▼備品管理</p> <p>○経年劣化により、使用できなくなった物については廃棄し、修繕により使用できる物は修繕した。</p> <p>▼駐車場管理</p> <p>○駐車台数が20台と限られているので、利用者の方にはなるべく乗り合い、または公共交通機関でお願いしていただくよう周知した。</p> <p>○まちづくりセンターや図書室が併設されており、駐車場が混雑する場合には職員が誘導し、混雑を緩和した。</p> <p>○憩いの場施設活用事業を利用する際には事前予約制としているので、駐車が混雑することはなかった。万が一、混雑した場合のために近隣に2台分の^{土地を借用した}</p> <p>▼外構緑地管理・除排雪業務等</p> <p>○外構緑地管理および除排雪業務等については、地域の福祉施設に依頼した。</p> <p>○外構緑地管理や除排雪業務等は委託業者への依頼しているが、状況に応じて職員が行うこともあり、利用者への安全や美観を保つために尽力した。</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。</p> <p>○AED所在を明らかにし、またパッド交換等も適切に行なった。</p> <p>○非常階段の除雪を適宜行い、避難経路の確保を行なった。</p>	<p>▶施設の老朽化に伴い、あらゆる箇所が故障しているが利用者にご不便がないよう速やかに修繕を行い利用しやすい環境を整えた。</p> <p>▶集会室の会議用テーブルを更新した結果、利用者から軽くて扱いやすいと好評であった。</p> <p>▶冬期間、駐車場の除排雪もしっかりと行い、雪害による駐車場の不具合はなかった。</p> <p>▶施設の南側にコスモスを植え、施設の景観を整備したところ利用者から好評であったので次年度は北側にも植える予定である。</p> <p>▶冬期間の非常口付近及び非常階段の除雪は大変ではあるが、ほぼ毎日行い非常時に備えた。</p>	<p>■規定に基づく訓練が行われており、要求水準を達成していると認められる。</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

	講座名	定員	参加人数	満足度(%)
1	ママとベビーのためのエクササイズ	10	4	98
2	お庭で育てるハーブとハーブティー	10	9	96
3	ゆうゆうリフレッシュ体操	15	14	94
4	バレトン講座	10	10	100
5	私だけの手づくり万華鏡講座	10	9	96
6	楽しい韓国語	10	10	90
7	始めよう！楽しいハーモニカ	8	8	90
8	男性のためのピラティス講座	10	中止	-
9	推しの顔入りハートシェイカー	6	6	100
10	夏休み楽しい工作	10	8	-
11	ふとんとまぐらの講座	10	中止	-
12	ミニハーバリウムを作ろう	10	10	100
13	思春期反抗期の子育て基本のキ	10	中止	-
14	ボディワーク～日常生活がラクに	8	5	88
15	小学生のためのチアリーディング	10	6	100
16	初めてのマクラメジュエリー	8	8	94
17	和モダン水引講座	8	4	97
18	ハンド&フットセルフマッサージ	10	中止	-
19	家系図をつくろう	10	10	98
20	ペアレントトレーニング	6	6	95
21	シマエナガのクリスマスリースづくり	8	8	100
22	お正月のアレンジメントフラワー	8	8	98
23	親子で楽しい工作	6	3	100

▽ 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	自然観察ウォーク	60	44	91.7
2	本の装備体験	6	6	120.0
3	夏休みおたのしみ会	15	9	75.0
4	バドミントン交流会	30	30	125.0
5	あいの里おはなしの会	20	7	43.8
6	すこやか健康セミナー	50	51	127.5
7	観劇会	50	32	80.0
8	あいの里おはなしの会	20	15	93.8
9	あいの里おはなしの会	20	10	62.5
10	本の装備体験	6	3	60.0

▶講座のアンケート集計結果では、受講者の満足度はほぼ90%を超えており、高評価だったことがうかがえる。「楽しい韓国語」「初めてのマクラメジュエリー」は参加者の強いご要望によりサークル化に繋がった。夜の講座にあった「家系図をつくろう」は昼間にやってほしいなどの声もあり、今後の参考にしたいと思う。小学生向けの講座も多数あり、楽しんで参加していた。講座の実施にあたり、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、受講者にも協力いただいた。今後も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る。

▶昨年度多くが中止になってしまった地域交流事業が今年度は人数を減らしながら少しずつ開催できるようになった。文化フェスタはステージ発表が今年度も中止となったが多目的ホールで展示のみの開催をし、大変ご好評をいただいた。

A	B	C	D
<p>■新型コロナウイルス感染症の影響等により受講者数は計画を下回ったが、可能な限り各種講座を実施している。</p> <p>また、実施した講座において、受講者の理解度・満足度も高い等、要求水準を達成していると認められる。今後は受講者が更に増えるよう、積極的に取り組まれることを期待する。</p>			
<p>■新型コロナウイルス感染症の影響等により、参加者数合計は計画を下回ったが、さまざまな事業を企画・実施しており、要求水準を達成していると認められる。今後は参加者が更に増えるよう、積極的に取り組まれることを期待する。</p>			

11	文化フェスタ	200	206	128.8
12	ふれあい寄席	50	65	162.8
13	あいの里おはなしの会	20	2	12.5
14	あいの里おはなしの会	20	3	18.8
15	新春書初め大会	15	11	91.7
16	冬のお楽しみ会	30	25	104.2
17	新春囲碁大会	20	20	125.0
18	あいの里おはなしの会	20	5	31.3
19	たくあいふれあい写真展	15	16	122.0
20	親睦パークゴルフ大会	100	91	113.8
21	たくあいキャンドルナイト	1500	1500	125.0
22	あいの里おはなしの会	20	8	50.0

また、たくあいキャンドルナイトも今年度開催でき、真冬が続いたためキャンドルが溶けることもなく開催期間中は多くの方に楽しんでいただけた。駅に向かう方や寒い中見に来て下さった方もこのように美しいキャンドルを見て癒しになったと思う。

▶地域交流事業は、地域住民が気軽に参加できる事業や、地域の魅力を再発見できるような事業等を行ったところ、大変評価が高く遠方からも足を運んで来る方も増えた。

▶コロナ禍ではあったが感染対策を取りながら新しい取り組みの地域交流事業を行い、住民同士の交流増進を図った。内容も高評価で来館者が増加した。(寄席、写真展)

▽ 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	37	325
卓球	43	178
バドミントン	43	330
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しなかった。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。また7月から午前中の卓球、バドミントンを追加した。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も月に1回以上複数分野において実施している等、要求水準を達成していると認められる。

▽ 図書室業務

▼ 利用状況

	令和3年	令和4年	増減
開室日数	205	279	74
登録者数	3,558	3,319	▲ 239
貸出冊数	61,585	75,764	14,179
蔵書数(3月末)	39,011	39,385	374

▼地域教育機関校外学習の一助として、仕事紹介インタビュー協力や北海道札幌あいの里高等支援学校のインターンシップ受入など行った。室内には、学校開放図書館便りも掲示し、地域住民に多くの情報提供をしている。

▼図書室の利用促進を図るためホームページや、図書室だより「あいぶらりい」の発行(年4回)にて情報提供し、月の展示もテーマを複数に増やすなど、図書室内の本をより多くの方々手に取ってもらえるように工夫した。

▶図書室は利用制限の緩和により、閲覧利用者、貸出冊数が着実に増えており、登録者数は市内地区センターの中では上位となっており、これからも職員一同、より多くの利用者が快適に利用できる親しみやすい図書室を目指す。

■図書室の利用促進のため様々な取組を行っており、貸出数も回復している等、要求水準を達成していると認められる。登録者数の回復に向け、更に取り組まれることを期待する。

(5) 施設利用に関する業務

		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績
多目的ホール	件数(件)	546	738	832
	人数(人)	11,231	16,000	16,143
	稼働率(%)	66.1	63.0	72
集会室A	件数(件)	328	488	614
	人数(人)	2,081	4,600	4,628
	稼働率(%)	43.6	46	57
集会室B	件数(件)	466	612	789
	人数(人)	3,384	5,500	5,992
	稼働率(%)	62.4	65.0	71.8
実習室	件数(件)	245	310	513
	人数(人)	1,520	3,000	3,367
	稼働率(%)	32.6	37.0	46.8
和室A	件数(件)	367	353	644
	人数(人)	1,984	3,500	3,558
	稼働率(%)	51.2	54.0	58.5
和室B	件数(件)	279	247	434
	人数(人)	1,698	2,500	2,751
	稼働率(%)	39.3	47.0	40.4
合計	件数(件)	2,231	2,748	3,826
	人数(人)	21,898	35,100	36,439
	稼働率(%)	49.2	51.0	57.7

▶新型コロナウイルスの規制が段々と緩和してきたことにより、利用者が戻りつつあった。また昨年度から多目的ホールの半面利用や各部屋の時間貸しが増加傾向にある。憩いの場事業などをもっと多くの利用者に知ってもらい、利用増加を目指したい。

A	B	C	D
■稼働率はほとんどの貸室において計画を上回っている。また、利用者に対して適切な案内を行う等、利用促進に資する取組を行っており、要求水準を達成していると認められる。今後、利用者の更なる回復に資する取組を積極的に行われることを期待する。			

▽ 不承認 0件、取消し 46件、減免 0件、還付 3件

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>○職員は利用者に不快な思いをさせることなく、また利用したいと思わせる接遇とサービス心掛けた。</p> <p>○地域住民のニーズや社会的な流行を取り入れた講座を考案した。開催された講座のサークル化を積極的に推進した。</p> <p>○町内会回覧や学校配布、連合町内会広報誌、タウン情報誌などを積極的に活用し、多くの方の目に触れるよう周知方法にも力を入れた。</p> <p>○貸室の特性とサークル内容を照らし合わせ、適切だと思われる部屋をご紹介し、また他のサークルと被らないように日程など提案し、利用につなげた。</p> <p>○今年度はコロナ感染を多少気にしつつも平常に戻したい団体が多かったので、適切な感染対策を取りながら団体の要望に応え、次回の利用に繋げるよう尽力した。</p>	<p>▶3年ぶりに開催した文化フェスタは作品展示のみとし、感染対策のため会場をギャラリーやロビーから多目的ホールに変更し、多目的ホール内をサークルごとに仕切るブースタイプで開催したところ、来場者数も多く大変評判が良かった。コロナ禍における新たな取り組みが功を奏し、今後の定番化となる可能性もあるのだと改めて思い、新しい取り組みへの意欲に繋がった。</p>					
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>○地区センター便りや講座および地域交流事業紹介のチラシを町内会回覧等で配布。</p> <p>○ホームページを活用した情報提供</p> <p>○ウェブアクセシビリティの取り組み ホームページを利用される全ての方に快適にご利用いただくため、アクセシビリティ対応のホームページ作成を現在制作中である。</p> <p>○各諸団体において当センター事業の広報を行う。</p>	<p>▶広報業務では特にチラシの効果が一番高いので、今後も回覧等のチラシ配布を主体で地域住民に周知する。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■チラシの配布やホームページにおいて、利用者の立場に立った情報発信を適切に行っている等、要求水準を達成していると認められる。ウェブアクセシビリティについては早期の対応を期待する。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
2 自主事業その他							
	<p>▽ 自主事業</p> <p>○自動販売機収入 売上高 77,480円</p> <p>○古紙回収収入 売上高 45,538円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>○照明器具取替工事や、襖の張替などの修繕は地域業者に依頼した。</p> <p>○事務消耗品などは、区内の事業所より購入した。</p> <p>○外構緑地管理、除排雪は地域の社会福祉法人に依頼した。</p>	<p>▶どちらの自主事業も予算を超えることができたが、自動販売機飲料の値上げによる販売数の減少や古紙回収量の停滞などにより過去の売上高よりは減額傾向にある。</p> <p>▶市内企業等を活用することで地域の活性化に結び付き、また輸送距離が短縮されるので環境にも優しいと考え、なるべく地域の企業を利用した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■計画のとおり自主事業を実施し、これに係る経理を区別して適切に管理している。また、市内団体の活用に努めている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<p><貸室利用者> 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。</p> <p>調査期間: 令和4年4月1日～令和5年3月31日 配布数: 68 回答数: 60 回答数: 88%</p>
	<p><図書室利用者> 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した。</p> <p>調査期間: 令和5年1月10日～令和5年1月31日 配布数: 50 回答数: 40 回答数: 80%</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> <p>毎日 0%</p> <p>週2回以上 12%</p> <p>週1回程度 38%</p> <p>月に2～3回 42%</p> <p>年に数回 8%</p> <p>あまり来ない 0%</p> <p>未回答 0%</p>
	<p>Q2: 事務職員の対応(接客態度)</p> <p>大変良い 60%</p> <p>良い 30%</p> <p>普通 10%</p> <p>悪い 0%</p> <p>未回答 0%</p>
	<p>Q3: 施設設備状況(清掃等)</p> <p>大変良い 50%</p> <p>良い 42%</p> <p>普通 8%</p> <p>悪い 0%</p> <p>未回答 1.7%</p>
	<p>Q4: 施設利用に関するご意見・ご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの便座クリーナーがあればいいなと思います。 ・靴のままでの入室をコロナ対策後も続けてほしい。 ・笑顔での対応をいつもありがとうございます。 ・楽しく使用しています。

▶貸室利用者に対するアンケートは回収率も良く、また無記名であったので忌憚のない意見をいただくことができた。

▶職員の接遇については、日勤と夜勤、事務室と図書室といった各部門別で差があった。今後は、どの職種においても同様の接遇サービスができるよう、職員研修などを通じて、徹底していきたいと思う。

▶施設設備状況は高い評価をいただいた。今後も利用者の安心安全を第一に考え、この評価を維持していきたい。

▶利用者の意見・要望については真摯に受け止め、職員間で情報を共有し改善に取り組むようにし、今後の利用に繋げるよう職員一同尽力する。

A	B	C	D
<p>■利用者アンケートの結果は、要求水準を達成しているものと認められる。今後は更に多くの方から回答いただけるよう尽力し、より多くの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>			

▼図書室業務について

Q1: 本の種類・数

満足	25.0%
どちらかといえば満足	35.0%
どちらかといえば不満	22.0%
不満	15.0%
わからない	3.0%

Q2: 本の探し方や調べものの相談

満足	32.0%
どちらかといえば満足	37.0%
どちらかといえば不満	3.0%
不満	0%
わからない	28.0%

Q3: 図書室内の設備(分類・表示等)

満足	47.0%
どちらかといえば満足	45.0%
どちらかといえば不満	3.0%
不満	0%
わからない	5.0%

Q4: 図書室職員の対応

満足	70.0%
どちらかといえば満足	27%
どちらかといえば不満	0%
不満	0%
わからない	3.0%

Q5: 全体的な満足度

満足	47.0%
どちらかといえば満足	42.0%
どちらかといえば不満	5.0%
不満	3%
わからない	3%

Q6: 施設利用に関するご意見・ご感想

- ・みんな優しい対応だと思います。
- ・生活圏内にこのような施設に恵まれてありがたいです。
- ・貸出禁止の本が借りられないから中央図書館まで行かなければならない。遠方なので不便。
- ・ネットから近くの図書館に取寄せられてどこでも返却できるシステムが便利。
- ・たくさん本を借りさせていただいています。様々な本を読める環境に感謝です。
- ・観光ガイドブックを定期的に新しいものにして下さい。ちょっと古い感じがします。
- ・本の数が予約しても1年2年待ちになったりして残念です。もう少し増やしてほしいです。

▶新型コロナウイルス感染拡大防止の規制緩和はあったものの、距離を保つため閲覧席の減数など利用者にまだなおご不便をおかけしたが、全体的に高評価であった。引き続き利用者の立場に立った対応をするよう努めていく。

<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><要望> 和式のトイレを洋式に替えてください。お年寄りには大変です。</p> <p><対応> 和式トイレしかお使いいただけない方がいらっしゃいますので、全てのトイレを洋式に変えることは難しいです。また、和式トイレは深く作られていないので用を足した際に水撥ねしにくく掃除をしやすいという利点があります。お年寄りの方は多目的トイレもありますので活用していただければと思います。</p> <p><要望> もっと多目的ホールの貸し切りのお金を安くしてください。(1時間500円くらい・多目的ホール全部)</p> <p><対応> 料金は決められているので要望に応えることは難しいので、無料開放をご利用になったり、時間貸しなどを利用ください。</p> <p><意見> 一階ホールの中に設置してある自販機の(3台あります)下に埃がたまっています。きれいにして欲しいです。</p> <p><対応> 清掃の方に報告をし、早急に対応しました。見づらい場所でもこちらも気づきにくく申し訳ありませんでした。今後も皆様に気持ちよく使っていただけるよう努めます。</p> <p>▼図書室関連</p> <p><意見> 職員の態度が悪く、過去にも横柄な態度があった。</p> <p><対応> お詫びの館内掲示をし、該当職員には利用者の皆様へ不快な思いをさせることの無いよう対応に注意するよう指導した。</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をした。</p> <p>▶職員教育に関しては、日頃より力を傾けているが、今回の指摘を受け、さらに職員への接客指導を徹底する必要性を感じた。今後このようなご迷惑・ご不快な思いをさせることのないよう職員一同、サービスの向上に努力していく。</p>
-------------------------	---	--

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	35,447	37,128	1,681
指定管理業務収入	35,347	37,005	1,658
指定管理費	27,092	27,092	0
利用料金	7,800	8,229	429
その他	455	1,684	1,229
自主事業収入	100	123	23
支出	35,197	36,889	1,692
指定管理業務支出	35,180	36,872	1,692
自主事業支出	17	17	0
収入-支出	250	239	▲ 11
利益還元	100	123	23
法人税等	150	94	▲ 56
純利益	0	22	22

参考	R4年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,736	下記のとおり

▽ 説明

- その他収入には、新型コロナウイルス感染症拡大によるキャンセル料返金等対応・光熱費高騰分に対する札幌市より見直し額として954,765円を含む。
- 指定管理業務による利益還元として、蔵書199,719円、施設修繕535,216円、備品更新1,000,890円を支出した。
- 自主事業による利益還元として、123,018円を支出した。

▶光熱費高騰により光熱水費が予算を大きく上回ったが、他の経費の節約に努め、集會室会議用テーブルなど積極的に利益還元を行った。

A	B	C	D

■計画に比べ、支出が増となったものの、利用料金収入も増となり、収支は改善していることから、適正に運営されていると認められる。また、積極的利益還元を行っていることも評価できる。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

○地域の活動拠点として地域団体や地域住民の施設継続利用、講座からサークル化による新たな団体の利用促進することで施設の利益を上げる。経費については職員一丸となって経費節減に努め、利益を上げ地域に還元する。

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。
- 情報公開申し出はなかった。
- 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>▼講座等事業 コロナ禍により、感染対策の一環として、1講座あたりの募集人数を少なくしたが148名に受講していただいた。それぞれ満足度の高い講座もあり、サークル化となった講座もあるが、募集人数の半数に達せず中止となった講座もあり、地域住民のニーズを捉え切れなかった部分もあった。</p> <p>▼地域交流事業 コロナ禍によりいくつか中止となったが、開催された中でも文化フェスタや地域性を活かして行ったたくあいキャンドルナイト、初めて開催したたくあいふれあい写真展は大変好評で、遠方からの来館者が多く訪れていた。この結果を踏まえ、事業内容とそれに伴う周知方法の大切さを再確認した。</p> <p>▼憩いの場づくり施設活用事業 予約制が定着し大きな混乱もなく順調に利用者数が増えたことから、地域住民に周知が進んだと思われる。</p> <p>▼施設の管理運営 子どもから高齢者までより広範囲の人々に利用していただくよう、利用者の安全安心を第一に考え、日頃から利用者にとって利用しやすい環境に施設整備を行うことを念頭に施設内管理や接遇サービスを行った結果、アンケート調査においても満足度が高く良好な管理運営を維持できた。</p> <p>▼管理に係る収支 貸室収入などは多少コロナ禍の影響はあったものの、コロナ禍以前の状態に戻りつつあり、各月の収入も安定し支出はできる限り節約した結果、蔵書や会議用テーブルなどの利益還元ができた。</p>	<p>▼区民講座や地域交流事業は、この施設を利用するきっかけ作りとり、積極的にPRして受講生や参加者を集い、多くの方に利用していただくよう尽力する。また講座から新サークルとなるよう魅力ある講座を計画する。</p> <p>▼地域活動の拠点として、これまで以上に地域住民の継続的な施設利用や、講座やほかの事業のサークル化によって新たな団体利用等を促進し地域の活性化とともに施設の収益をあげる。</p> <p>▼サービスの質を下げずに経費節減に取り組み、利益を上げ、地域に還元する。</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が残る中でも、施設の設置目的に沿った適切な管理運営が行われていると認められる。コロナ禍で減少した利用者をどのように呼び戻すかが課題となるが、積極的な利用促進の取組に努めており、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>新たな指定管理期間においても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さまざまな事業に取り組み、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>