

## 指定管理者評価シート

<b>事業名</b>	生涯学習センター運営管理費	<b>所管課(電話番号)</b>	教育委員会生涯学習部生涯学習推進課(211-3871)
------------	---------------	------------------	-----------------------------

### I 基本情報

<b>1 施設の概要</b>			
<b>名称</b>	札幌市生涯学習センター (札幌市教育センター開放施設を含む)	<b>所在地</b>	西区宮の沢1条1丁目1-10
<b>開設時期</b>	平成12年8月25日	<b>延床面積</b>	12,106㎡
<b>目的</b>	市民に自主的な活動及び交流の場を提供し、生涯にわたる学習活動を総合的に支援することにより、豊かな生涯学習社会の実現を図る。		
<b>事業概要</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生涯学習に関する学習機会の提供及び指導者等の人材育成に関すること。</li> <li>・生涯学習に関する調査、研究、企画立案及び啓発に関すること。</li> <li>・生涯学習に関する情報の収集及び提供並びに相談に関すること。</li> <li>・生涯学習に関する事業を行う団体の連携及び交流の支援に関すること。</li> <li>・学習成果の発表及び鑑賞の支援に関すること。</li> <li>・生涯学習センターの施設を使用に供すること。</li> <li>・その他生涯学習センターの設置目的を達成するために必要な事業。</li> </ul> ※令和3年3月から令和4年1月まで改修工事により休館した。		
<b>主要施設</b>	ホール、講堂、研修室、音楽・演劇スタジオ、メディアプラザ(図書、学習相談コーナー)等		
<b>2 指定管理者</b>			
<b>名称</b>	公益財団法人札幌市生涯学習振興財団		
<b>指定期間</b>	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
<b>募集方法</b>	非公募 非公募の場合、その理由:当該施設は、札幌市における生涯学習施策を推進していくための総合的な中核施設であり、指定管理者には生涯学習に関する専門的な知識や事業の企画立案に関するノウハウが必要であるとともに、運営管理にあたっては、長期的な視野に立った継続的な事業運営や人材育成が必要であることから非公募とした。		
<b>指定単位</b>	施設数: 1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
<b>業務の範囲</b>	施設維持管理業務、貸室業務、学習機会提供事業、学習活動支援事業等		
<b>3 評価単位</b>	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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定		A	B	C	D
	▼ 学習ニーズを踏まえた市民参画による魅力的な事業を推進した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本方針に基づき、管理運営を実施することができた。</li> <li>コロナ禍において可能な限り事業を実施することができた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>適正な管理運営により要求水準を達成していると認められる。</li> <li>なお、計画的修繕については、破損、故障等発生時のみならず、発生以前の対応も施設管理業務として要求しているところであることから、引き続き、協定で定めるリスク分担に則り、利用者の利便性と安全性の確保に留意して日常的かつ細やかな実施をお願いしたい。</li> </ul>			
	▼ 有機的なネットワークの形成と学びのコミュニティを創造した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍においても培ったネットワークが途切れないようにコミュニケーションを図りながらネットワークと学びのコミュニティの維持に努めた。</li> </ul>				
	▼ 創意工夫による効率的・効果的な事業運営と施設運営を継続した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の多種多様な学習活動に適した施設利用方法を提案することや、計画的修繕等を実施することで利用者の利便性向上と安全確保を図ることができた。</li> </ul>				
	▼ 身近な地域で学びを深める環境づくりの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>従来から実施していた区民センター等のコミュニティ施設に加え、市内の図書館、10館でさっぽろ市民カレッジを展開した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後、地域における学びを拡充していくことがますます重要となるため、引き続き、生涯学習の推進にあたって蓄積されたノウハウの活用を期待したい。</li> </ul>			
▼ 快適に利用できる施設環境の整備と利便性向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>老朽化した館内の整備を日常的に行った。</li> <li>改修工事による機器や機材の更新を所管局等と相談して進めた。</li> </ul>					

<p>▼ 障がいや理由とする差別の解消の推進を行なった。</p>	<p>・館内各所のスロープや手摺りについて日常整備を図った。 ・HPはウェブアクセシビリティを考慮した。</p>	
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p>		
<p>▼ 貸室の平等利用を図るため、主として抽選による受付を実施した。抽選受付は先着順とし、受付方法についての効率化やわかりやすい説明を心がけた。一斉受付は密集を避けるためホールで実施するなど新型コロナウイルス感染症防止対策に努めた。</p>	<p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止を考慮しつつ、関係条例や規則の遵守に努め、平等利用の原則を確保することができた。</p>	<p>・平等利用は公の施設の運営における要であるため、引き続き、利用者への丁寧な説明を続けながら、平等利用の確保に努めていただきたい。</p>
<p>▼ 講座の受講機会の平等を図るため、受講希望者多数時にはコンピュータによる自動抽選を実施した。</p>		<p>・新型コロナウイルス感染症拡大の状況に応じ、引き続き、柔軟な対応をお願いしたい。</p>
<p>▼ 多くの市民に情報を提供するため、HPや広報誌の発行などの広報活動を行った。</p>		
<p>▼ 貸出ロッカーについて、広く利用者が平等に利用できるよう、抽選方式を採用した。令和3年度は1月まで休館のため、令和4年2月から令和5年3月までの14カ月分で抽選を行った)</p>		
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p>		
<p>▼ 事務用品について、リサイクル商品や、詰め替えて再利用できるものを積極的に使用し、ゴミの削減に努めた。また、再生紙利用の推進、資源回収によるゴミのリサイクル化など環境配慮に努めた。</p>	<p>・リサイクル品の購入や、ゴミのリサイクル化、冷暖房の節約などに努め、可能な限り環境に配慮するよう努めた。</p>	<p>・日常的に環境に配慮した取り組みを行う姿勢は評価できる。</p>
<p>▼ 過剰冷房・暖房を控え、事務室の設定温度の上・下限を定めるとともに、5月～9月はクールビズ、11月～3月はウォームビズを実施した。また、貸室においても、利用者に対して設定温度での空調利用を要請した。</p>		
<p>▼ 利用者に支障が生じない範囲で、館内の照明間引きを増やし、トイレの便座暖房の抑制、使用していない部屋の照明の消灯を徹底するなど、節電に努めた。</p>		

▽ 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)

- ▼ 統括管理責任者としてセンター長を配置した。組織体制は、総務・施設管理部門として施設課を、事業部門として事業課を置き、それぞれの責任者として課長を配置した。
- ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
- ▼ 係単位で定期的に会議を行い、様々な問題について協議するとともに、文書やメール等により職員間での情報を共有することで、市民サービスの維持向上に努めた。
- ▼ 人材育成のための研修を実施するとともに、外部研修等に参加した。また、企画立案に関わる職員の研修参加に努めた。(研修会参加一覧参照)

業務を迅速かつ正確に行えることを考慮した人員配置を行った。

・感染症を含む突発的な出来事への対応のためには、連絡系統や指揮命令系統を整えることが重要となる。引き続き、各種シミュレーションを行いながら、迅速な対応ができる組織体制の確立に努めていただきたい。

・係単位での情報共有に加え、係・課を越えた組織全体での情報・問題の共有を強化し、さらなる円滑な業務の遂行や市民サービスの向上につなげていただきたい。

・生涯学習センターは本市生涯学習推進の中核施設であり、これからも、人材育成、情報発信といった地域の生涯学習に携わる個人や施設・団体を支援する機能がより一層求められてくる。

この役割を果たすためには、センター職員の資質向上が欠かせないため、社会教育士の称号取得や、そのための社会教育主事講習等、積極的に職員が外部団体等の研修に参加できるような体制整備に取り組んでいただきたい。

<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▼ グループウェアの運用</li> <li>▼ 会計・財務システムの運用</li> <li>▼ 貸室受付システムの運用</li> <li>▼ 事故対応要領に基づき、事故防止、事故発生時における、組織内の役割分担、緊急連絡体制などを整備し、迅速かつ適切な対応を心がけた。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・各システム等の適切な運用により、管理水準と利用者の利便性の向上に努めた。</li>     <li>・職員全員が事故防止を心がけ、安全確保を図ることができた。</li><li>・連絡体制を整備し、各関係団体とも連携を取るよう努めた。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・システム利用におけるセキュリティ対策には十分留意いただくとともに、システムの故障やセキュリティ侵害等の発生時に迅速かつ適切に対応できるよう、日ごろから対応方法の確認・整備に取り組んでいただきたい。</li></ul>
<p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▼ 貸室利用受付時においても暴力団員または関係事業者を相手方としないよう確認している。</li>          <li>▼ 警備・清掃・施設管理などの委託業務において、日報、月報、報告書により管理状況を確認するとともに、適宜打合せを行い、現状の把握と今後の対応などの情報交換を図り、迅速かつ適正な維持管理に努めた。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・委託業務に係るマニュアルに基づき適正な管理をすることができた。</li><li>・「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」を遵守し、委託業務等の適正な履行を確保することができた。</li>          <li>・故障、破損等の早期発見や、不審者への対応の協議など、日常的に情報の共有が図れることにより、適正に業務を監督することができた。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・第三者への業務委託について、指定管理者制度上、その実施責任はすべて委託者にあることを十分に認識し、適切な指導監督に当たっていただきたい。</li><li>また、委託者として説明責任を十分に果たすことのできるよう、正確な情報伝達、委託業務の履行確認を徹底していただきたい。</li><li>・再委託、再々委託による連絡系統の細分化により、責任の所在や緊急時の対応に遺漏が出ることのないよう、指揮命令系統について日常的に確認を行っていただきたい。</li></ul>

## ▽ 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	委員6名参加 改修工事による休館及び新型コロナウイルス感染症拡大対策のため書面にてご意見を集めた。 ・当該年度4-7月事業報告 ・前年度利用者アンケート集計結果と回答について ・当該年度4-7月苦情要望等の整理・分析 ・令和2年度事業報告及び令和3年度事業計画について
第2回	委員6名参加 新型コロナウイルス感染症拡大対策のため書面にてご意見を集めた。 ・当該年度8-10月事業報告 ・当該年度8-10月苦情要望等の整理・分析 ・非接触型講座の可能性について
第3回	委員6名参加 新型コロナウイルス感染症拡大対策のため書面にてご意見を集めた。 ・当該年度11-1月事業報告 ・当該年度11-1月苦情要望等の整理・分析 ・リニューアル後のメディアプラザの活用について
<協議会メンバー> ・札幌国際大学教授 佐久間章 ・西のコンサ通り商店会会長 安田敦司 ・さっぽろ市民カレッジ講師 竹田慎一 ・公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会札幌エールプラザ公共4施設館長 下川原清貴 ・札幌市教育委員会生涯学習推進課長 村上玄光 ・札幌市生涯学習センター長 嶋内明	

・講座のオンライン実施への評価を頂くとともに、より一層のオンライン講座の充実についてご意見をいただいた。

・対面講座と非接触型講座を組み合わせる、オンラインの操作が苦手な方のサポートの必要性などのご意見をいただいた。

・Wi-Fi環境の整備や、今後のCDコーナーの在り方などについてご意見をいただいた。

・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、年間を通じて書面開催となったが、有益な意見交換の機会とするため、開催方法の工夫について検討いただきたい。  
 ・特に、市民カレッジ企画委員会をはじめ他会議において既に導入済みであるオンライン方式のノウハウの活用を是非ご検討いただきたい。  
 ・書面開催で行う場合であっても、会議が形骸化することのないよう、議題や意見交換の内容について、引き続き、工夫に努めていただきたい。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、公認会計士による外部会計監査を導入している。
- ▼ 流動性や利回り等に配慮し、金融機関及び金融商品の安全性に一層留意した対応を行っている。また、資産の健全性確保を図るため、「資産管理運用方針」等を定め、遵守している。
- ▼ 「経理面での不正防止対策について」及び「小口現金取扱要領」に基づき、現金残高、銀行口座、郵便振替口座の確認、領収書の作成及び保管、金券類、小口現金の管理を行い、適正な事務処理の徹底に努めた。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望・苦情に対しては、利用者ニーズとして記録し、速やかな対応を心がけた。また、毎月届いている要望等を職員で供覧し、情報の共有に努めた。

・所管部局による検査及び公認会計士による外部監査の結果、適正に管理しているとの評価を受けることができた。

・意見、要望、質問について迅速な回答と対応ができた。  
・施設に寄せられる意見の中には、回答先が不明なものもあるため、施設としての考え方や対応を利用者に伝えるために、ホームページ上に回答コーナーを設け、できるだけ多くの意見等に対応できるよう取組を進めた。

・財務に関する不祥事を防止するためには、定期的な外部監査だけでなく、職員間での日常的なチェック体制の確保を欠かすことはできない。  
引き続き、各種要領に基づき、徹底した適正管理に取り組んでいきたい。

・要望や苦情に対して適切に対応し、そうした声を業務改善につなげていくためには、業務の根拠となる仕様書やマニュアルの内容に精通している必要がある。  
そのため、こうした施設の考え方を利用者に伝えていく取組と併せて、根拠を意識した業務実施に努めていきたい。  
・苦情等への対応に際しては、速やかな対応に加え、相手方の申出内容・状況などを理解し、真摯に誠実に対応することが肝要であり、管理者側の対応についても不備がないかなど、都度意識して対応することを引き続きお願いしたい。

	<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>▼ 利用者アンケートや各事業の受講者アンケート等によるセルフモニタリングを実施した。利用者アンケート等での要望・意見については、所管局とも連携し適切に対応した。</p> <p>▼ 札幌市の業務財務検査に関しては、記録・帳簿等の適切な整備保管状況など概ね要求水準を達成したかなどについて、自己チェックを行なった。</p>	<p>・利用者アンケート等により、利用者の施設利用に関する要望・意見等を把握するとともに、苦情等の整理・分析を行い、その結果を運営協議会に報告した。そこでの協議結果を踏まえ、利用者目線に立った迅速な対応を心がけた。施設の使いやすさについても、鍵とともに貸室までの案内図や利用案内を渡すなど、可能な限り利便性向上のための取組みを進めた。</p>	<p>・記録・モニタリング・報告・評価については、単年ごとの評価だけでなく、過年度と比較しての傾向や変化を捉え、それを業務に反映させていくことが重要である。</p> <p>これらの取組を根気強く継続し、より良い施設運営につなげていただきたい。</p> <p>・セルフモニタリングの一つである利用者アンケートは、要求水準達成のために行うのではなく、施設のより良い管理・運営のため、団体自らの改善点等を発見するために行うものであるという意識をもって、積極的に取り組んでいただきたい。</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>▼ 財団諸規則の見直しや、ハラスメント相談窓口を設置するなどし、適正な労働環境の確保に努めている。また、法定労働時間を超えての労働については、36協定を労使で締結し、労働基準監督署に届け出た。</p>	<p>・ハラスメント防止のために研修に参加するなど対応した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>・組織的な長時間労働の抑制・改善に向けた取組は評価できるため、引き続き、労働関係法令遵守を徹底していただきたい。</p> <p>・ハラスメントや不祥事の防止など、コンプライアンス遵守に係る取組についても引き続き継続していただきたい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・組織的な長時間労働の抑制・改善に向けた取組は評価できるため、引き続き、労働関係法令遵守を徹底していただきたい。</p> <p>・ハラスメントや不祥事の防止など、コンプライアンス遵守に係る取組についても引き続き継続していただきたい。</p>			
A	B	C	D								
<p>・組織的な長時間労働の抑制・改善に向けた取組は評価できるため、引き続き、労働関係法令遵守を徹底していただきたい。</p> <p>・ハラスメントや不祥事の防止など、コンプライアンス遵守に係る取組についても引き続き継続していただきたい。</p>											

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 札幌市ワーク・ライフ・バランスPlus取組企業認証を受けており、職員のハラスメント防止研修の実施、育児休業の取得促進など雇用環境の向上に努めた。</li> <li>▼ 新型コロナウイルス感染症対策として、特別休暇や在宅で可能な業務を設定し、安心して働ける環境をつくり、雇用確保に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休館中に職員配置や業務内容を工夫し、時間外勤務等の抑制につなげた。</li> <li>・システムを活用した在宅勤務の導入、事務室のパーティション及び消毒薬の設置など新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、感染症の拡大状況に応じて対応できるよう、柔軟な業務体制を継続していただきたい。</li> </ul>								
<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>▼ 各関係法令に基づき、施設設備などを良好に維持した。長期的かつ安全な維持管理を行うため、故障や破損の早期発見、初期対応を速やかに行き、被害を最小限に留めた。経年劣化により早期の改修が必要となっている施設構造部分などについては、所管局と連携し、計画的に対応していくよう努めた。</li> <li>▼ 事件・事故が発生した場合は、適確に状況を判断し、常に利用者の安全を優先するよう職員の意識を統一した。</li> <li>▼ 改修工事に伴う休館について、HPなどで周知するとともに、立入禁止についての掲示を行い、安全確保に務めた。</li> <li>▼ 緊急連絡網により、有事の連絡体制を確保した。</li> <li>▼ 損害保険等、必要な保険に加入し、万一の事故に備えた。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 清掃業務 清掃員を配置し、開館前及び開館中に巡回清掃することで、常に清潔な施設を維持した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改修工事未着手の設備等の不具合等については、早期発見と立入制限等来館者の安全確保のための初期対応を迅速に行った。</li> <li>・市教委と相談しながら、改修工事に伴う安全確保に努めた。</li> <li>・改修工事による休館中は工事に支障のない範囲で日常清掃を行い、可能な限り清潔な施設を維持するよう努めた。開館前には全館の特別清掃を実施し、施設利用者に快適な利用環境を提供することができた。</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日々、さまざまな内容の対応が求められる中、丁寧な対応と利用者の安全確保に継続して取り組んでいることは評価できる。</li> <li>・指定管理業務の根幹は、施設・設備等の維持管理である。引き続き、その点を意識しながら、感染症対策を含め、利用者が安心して施設を利用できるよう努めていただきたい。</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日々、さまざまな内容の対応が求められる中、丁寧な対応と利用者の安全確保に継続して取り組んでいることは評価できる。</li> <li>・指定管理業務の根幹は、施設・設備等の維持管理である。引き続き、その点を意識しながら、感染症対策を含め、利用者が安心して施設を利用できるよう努めていただきたい。</li> </ul>			
A	B	C	D								
<ul style="list-style-type: none"> <li>・日々、さまざまな内容の対応が求められる中、丁寧な対応と利用者の安全確保に継続して取り組んでいることは評価できる。</li> <li>・指定管理業務の根幹は、施設・設備等の維持管理である。引き続き、その点を意識しながら、感染症対策を含め、利用者が安心して施設を利用できるよう努めていただきたい。</li> </ul>											

## ▼ 警備業務

警備業務実施要領に基づき、専門の警備員を配置し、防災防犯体制を整え、利用者の安全確保に努めた。

・改修工事による休館中は、施設内に誤って市民が立ち入ることがないよう、警備員と連携して安全確保に努めることができた。再開館後も引き続き警備員と情報共有を行い、利用者対応等をスムーズに行うことができた。

## ▼ 施設維持管理業務

所管局と連携し改修工事を進めた。開館後は施設及び設備の機能が長期にわたって正常に保たれるよう点検・保守に努め、故障が発生した場合は、速やかに復旧するよう努めた。

・改修工事未着手の機器等については開館から20年以上経過しており、施設の老朽化に伴う不具合等も発生してきている。故障に対しては、所管局と連絡をとり迅速な復旧を心がけた。  
・改修工事中は所管局と連携し安全管理と工事の円滑な実施に努めることができた。工事中に発生した不具合については、所管局と協議の上迅速に対応し、工事終了後も経過観察を継続している。

・施設の老朽化に伴い、今後もさまざまな不具合等の発生が考えられる。  
管理者においては、故障が発生した場合の事後対応のみならず、「未然に故障を防ぐための維持管理対応」という視点に立って管理業務を行っていただきたい。

## ▼ 修繕

施設維持管理業務委託業者と連携をとり、修繕箇所が発生した場合には可能な限り利用者に影響が出ないよう速やかに初期対応をとるよう努めた。

・委託業者との連携を密にし、利用者への影響を最小限にすることを優先し、速やかな修繕対応をすることができた。

・上述のとおり、修繕については、仕様書上、故障発生時のみならず、故障等が発生すると見込まれる場合の実施も要求水準として求めているところである。  
利用者の利便性と安全性の確保、将来にわたる円滑かつ持続的な施設運営のためには、指定管理者による日常的かつ細やかな修繕の実施が必要不可欠であるため、管理上のリスクの高い部分から実施するなど、適切な修繕の実施をお願いしたい。

## ▼ 備品管理

日頃から備品の点検・保守に努め、破損・故障等が発生した場合は速やかに復旧するよう努めた。

開館時から使用している備品類も多々あることから、利用時の事故等に繋がらないよう、徹底して日常の保守点検に取り組むことができた。

・大規模改修工事期間中の備品廃棄に伴う管理業務にしっかりと取り組んでいただいたことは評価したい。

## ▼ 駐車場管理

「生涯学習センター駐車場管理運営業務仕様書」に基づき、駐車場管理者と協議を行いながら、適切な運営を行った。

・駐車場の現行契約について、実際の業務内容と経費面など詳細を吟味しながら協議するよう委託業者に働きかけている。

## ▼ 外溝緑地管理

委託業者に対し、随時適切な指導監督、点検確認を行い、美観の保持、利用者の安全を確保し、快適な緑地環境に努めた。

・改修工事中は所管局と協議の上工事に支障のない範囲で緑地環境と美観の保持に努めた。

## ▽ 防災

▼ 利用者の安全を確保するため、防災計画に基づき、災害などの緊急事態に備えた体制作りを行った。

・ホームページを館内に居なくても情報更新できるようにし、緊急時に備えている。

・複合施設では館内連携が必須であることから、引き続き、連絡体制の確保に努め、感染症対策と併せて防災対策に取り組んでいただきたい。

▼ 生涯学習総合センター内の4施設合同の防災訓練を定期的実施し、災害時に備えた。令和3年6月、10月、令和4年2月に消防訓練を実施した。

・財団の緊急連絡網の他に館内他施設との緊急連絡網も整備し、災害時に備えている。

・改修工事中は、停止させたスプリンクラーの代替設備として設置された消火器について周知し、安全管理に努めた。

▼ 災害時に備え、複合施設内他団体において、夜間緊急連絡網の整備・再確認を行い連携を強化した。

(4)事業の計画・実施業務	▽ 生涯学習に関する学習機会の提供及び指導者等の人材育成に関する業務		A	B	C	D
	<p>①さっぽろ市民カレッジ</p> <p>▼ 年3期(4～8月、9～12月、1～3月)に分け、市民活動系、産業・ビジネス系、文化・教養系の3つの系で幅広い年齢層に対応して実施した。 【実績】 受講者1,127名 82講座実施 新型コロナウイルス感染症対策のため5/9～6/30、8/27～9/30の講座は中止</p> <p>▼ 【センター企画講座】 コロナ禍で失われつつあった高齢者の生きがいの場の創出として、市民の学習ニーズが高い歴史や文化をテーマにした講座を実施した。 また、コロナ禍における子育てのあり方を考える講座を実施した。</p> <p>【連携講座】 それぞれの企業の特性を生かした講座を実施し、企業の社会貢献活動に協力した。 【実績】 東洋水産(株):「おいしい「めんつゆ」の虎の巻!ダシの秘密」26名</p> <p>▼ 【ちえりあ学習ボランティア企画講座】 講座やイベントの企画・運営を行う「ちえりあ学習ボランティア」がアート班、歴史班、社会・環境班、札幌学班、健康班の5つの班に分かれて、それぞれのテーマで10講座企画したが、新型コロナウイルス感染拡大予防のため6講座を開講中止し、4講座のみ実施。</p> <p>▼ 【ご近所先生企画講座】 「市民の学び合い」をコンセプトに、市民の学習成果の活用を図りながら、地域における新たな学習コミュニティづくりを進め、区民センターや図書館など市内17カ所で、25講座実施した。</p>	<p>・コロナ禍においても対面型講座を中心に開講を実施するなど、可能な限り学びを止めることなく柔軟に対応した。</p> <p>・コロナ禍で講座数、受講者数ともに大きく減少したが、講師や受講者が安心して参加できる体制を整えて開催することができた。</p> <p>・コロナ禍で連携講座をほとんどできなかったが、可能な企業とは連携し、講座を実施した。</p> <p>「北海道に花開いた縄文文化の魅力」や「脱炭素社会の実現に向けた札幌市の取組と将来像」など、社会変化にともなう現代的な課題を取り上げて開講した。</p> <p>第3次札幌市生涯学習推進構想の「まちの活力を高めるための学びの推進」「学習成果の発表や学びをきっかけにした交流の場の充実」の実現を目指し、市民が講師(=ご近所先生)となり、自身の知識・特技・経験を生かした講座を市内各地で展開することで、学びを手段とした新たな“縁(=学習縁)”をつくり出すことができた。</p>				<p>・令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大による施設の利用休止に伴う講座の中止・延期や、感染防止対策としての受講者数の抑制などの制約がある中、可能な範囲で講座を実施したことは評価したい。</p> <p>・引き続き、感染症拡大の状況に左右されない講座の内容や実施方法を取り入れ、安定的に学びの機会を提供し続けることができるよう、新しい技術の活用などさらなる工夫を期待したい。</p> <p>・市内各地で学びの機会の拡充に取り組んでいることは評価したい。</p> <p>・引き続き、蓄積されたノウハウを活用いただきながら、地域のニーズを踏まえた講座の展開や、学び合いにより培われたつながりを実際の活動に結び付けていくことを期待したい。</p>

## ▼ 【学社融合講座】

学校教育と社会教育が企画段階から連携(協働)し、市立札幌大通高校において、市民と生徒が共に学び合う講座を37講座実施した。講座を修了した生徒は、大通高校の卒業に必要な履修単位として認定された。コロナ禍で一部の講座は、高校生のみで実施した。

・学社融合講座として、高校生と市民による異世代間交流の学びを図ることができた。

## ②学習支援者活用推進事業

▼ さっぽろ市民カレッジ受講修了者が講師となる講座や活動の場を設けたり、活動の場を提供するなど、さまざまな形で学んだ成果の活用を促進した。

・市民講師育成について、育成した講師が将来的には生涯学習センターを介さずとも地域で活躍できるスキームづくりが必要不可欠である。今後も、ボランティアの方々の自主性を尊重しながら、活動の継続性と、活動の範囲について検討を進めていく必要がある。

## ア 市民講師育成(ご近所先生)

ご近所先生企画講座の講師を希望する市民を対象に、講師としての資質向上とスキルアップを目的とした研修会を動画配信で実施した。講座運営の際の新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のための注意点などについても併せて説明した。

【実績】研修会4回34名 交流会1回22名

第3次札幌市生涯学習推進構想の「まちの活力を高めるための学びの推進」「学習成果の発表や学びをきっかけにした交流の場の充実」の実現を目指し、市民が講師(=ご近所先生)となり、自身の知識・特技・経験を生かした講座を市内各地で展開することで、学びを手段とした新たな“縁(=学習縁)”をつくり出すことができた。  
・コロナ禍を考慮し、オンライン形式で研修を行った。

## イ ちえりあビデオクルー

映像メディア講座受講修了者で結成されたグループの活動として、団体の活動内容を話し合う定例会を実施した。

【実績】登録者21名

・イベント撮影を中心に活動していたため、活動の機会が大幅に減少した。オンラインツールを活用した情報共有や交流を始めることができた。

## ウ カメラボランティア

写真の撮影技術や知識を学ぶ講座の修了者がつくるボランティアサークルに活動の場を提供した。休館中の活動成果の発表の機会として、生涯学習センターのサテライトスペース(イトーヨーカドー福住店内)で活動写真展を実施した。

【実績】登録者13名

・コロナ禍で活動機会が減少したが、学習成果の活用・発表の機会を設けることができた。

## ③生涯学習関連施設職員研修事業

- ▼ 区民センター、地区センターなどの職員を対象に、事業の運営に必要な知識やノウハウを身に付ける研修をオンライン形式にて実施した。  
【実績】1回16施設89名

・実施形態などを検討し、新型コロナウイルス感染症拡大に柔軟に対応して実施することができた。

・地域の生涯学習を推進していくためには、生涯学習センターのみならず、コミュニティ施設等地域の生涯学習関連施設の取組の充実が欠かせない。その一助として、この研修事業は資質向上とネットワークづくりという重要な役割を担っている。  
引き続き、実施回数や実施内容、参加団体について、地域全体の生涯学習の促進という大きなビジョンをもって、毎年度の取組を進めていただきたい。

## ④生涯学習ボランティア育成事業

- ▼ さっぽろ市民カレッジ講座の企画・運営などを行う「ちえりあ学習ボランティア」に、活動の場と知識やノウハウを実践的に学ぶ機会を提供した。  
【実績】登録者47名

・コロナ禍にあってもオンラインでの打ち合わせや組織活動のDX化の検討を促すなど活発な活動を支援した。

## ⑤インターンシップの受入れ

- ▼ 大学のインターンシップを受け入れ、配信を目的とした動画講座の企画から編集までを行い、生涯学習に係る職業体験の場を提供した。  
【実績】1校11名(北海学園大学社会教育主事課程)

・高等教育機関等と連携し、学生の就業観や就労意欲を高めることができた。  
・学生への指導を通して担当職員のスキル向上につなげることができた。

▽ 生涯学習に関する調査、研究、企画立案及び啓発に関すること。

- ▼ コロナ禍の新たな学習スタイルの検討のため非接触型講座として「ラジオ講座」と「オンライン講座」の有料講座を実施し、効果や課題を検証した。  
【実績】動画配信講座提供23本 視聴回数6,887回

・コロナ禍においても、生涯学習機会の確保と継続的な学びを求める市民ニーズに応えることができた。

・オンラインによる手法は、アフターコロナにおいてもニーズが見込まれるため、検証で得られた効果や課題を今後の事業展開に生かしていただきたい。

▽ 生涯学習に関する情報の収集及び提供並びに相談に関すること。

①メディアプラザ運營業務

▼ ア メディアプラザ運營業務

広く学習相談に応じるとともに、生涯学習に関する資料の収集と貸出や資料紹介などのレファレンスサービスを通じて、学習活動の支援を行った。

また、市内の他の図書館・図書室との相互の取り次ぎサービスに対応した。さらに、チラシ・パンフレットコーナーにおいても、市内の生涯学習講座や文化事業のチラシ・ポスターを掲示し、市民への情報提供を行った。

令和4年2月からは、これまで書庫内に保管していたCD等の音楽資料をメディアプラザ内に配置し、直接手にとって選んでいただけるようにした。

そのほか、無料Wi-Fi環境を使って、図書資料やご自身のパソコンなどを使って調べもの学習ができる学びのスペース「ちえブース」を新たに設置した。なお、これらを導入するにあたり、語学教材の視聴やインターネット検索ができるマルチメディアコーナーは廃止し、視聴覚教材の貸出しなどは、令和2年度をもって札幌市教育センターに移管された。

【実績】来場者数17,851名

利用者数21,420名

※ 改修工事による休館期間中(1月末まで)は、センサーの設置がなかったため来場者数の計測ができなかった。

・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策をしつつ、市民の学習活動の支援を行うことができた。

・新たに設置したちえブースや開架式に変更した音楽資料などについて、再開館後の利用状況や利用者の声をしっかりと把握しながら、利用者増加につながるよう運用方法等について検証いただき、メディアプラザのさらなる活用促進に取り組んでいただきたい。  
・また、開架した音楽資料の管理については引き続きしっかり取り組んでいただきたい。

## (a) 図書閲覧・貸出

利用者の幅広い調べ学習を支援するため、蔵書約2万5千冊を閲覧及び貸出しに供すると共に、市内の他の図書館・図書室との相互の取り次ぎサービスに対応した。また、図書を活用した生涯学習に取り組むきっかけを作るため、レファレンス業務を行うなど、所蔵資料や職員の専門性を生かした事業を展開した。

【実績】図書・CD貸出数:29,916点

## (b) Chie Terrace事業

ブックカフェスタイルの生涯学習支援スペース「(愛称)Chie Terrace(ちえテラス)」で、小学生以下を対象にしたぬりえ・お絵描き展を実施した。

【実績】ぬりえ・お絵描き展 9作品展示

## イ 学習相談、サークル・講師の紹介

メディアプラザでの学習相談をはじめ、生涯学習に関する相談に幅広く対応するとともに、「ちえりあ市民講師バンク」に登録している講師や、サークル活動の内容を紹介するなど、市民の学習活動に役立つ情報を提供した。

【実績】メディアプラザ学習相談5,812件

ちえりあ市民講師バンク登録者数214名

サークル登録件数:148件

(1) 講座内容等の問い合わせ件数:51件

(2) 施設の紹介:113件

(3) 講師の紹介・登録:30件

(4) サークルの紹介件数:179件

(5) レファレンス(図書・視聴覚)件数:132件

(6) その他(利用案内など):176件

(7) メディアプラザ以外での学習相談:4,413件

・改修工事のため10か月に渡り臨時カウンターでの営業が続いたことや新型コロナウイルス感染症拡大の影響により利用者数は減少している。

・音楽CDや講座と関連する図書のレファレンスに努めた。

・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を図りながら、業務を継続することができた。

・飲食物の提供スペースを併設しているため、厳重な感染対策が必要であることから展開できる事業の規模に限界があったが、市民が生涯にわたって学び続けることを支援できるよう、新たな学習環境を創出することができた。

・休館期間中も市民利用を止めずに臨時カウンターにおいて工夫しながら貸出等の対応をいただいたことは評価したい。

・改修工事による休館のため、講師希望者との面談が難しく講師バンク新規登録者数は少なかったが、学習相談を通じて、マッチング件数は維持することができた。

・市民講師バンクについて、効果的に市民の学習活動に生かしていただくため、講師情報の発信や取組の評価の方法、マッチング件数の確認手法など、利用者の目線に立った事業改善が必要不可欠である。

生涯学習関連施設の職員等、利用の想定される団体へのヒアリングなどを行い、利用しやすい仕組みづくりを進めていきたい。

## ②生涯学習情報誌の発行

- ▼ 行政機関、高等教育機関、カルチャーセンター、NPOなど、官民間問わず、市民向けの学習機会を提供している施設の特徴や主な開催講座等の情報を掲載する冊子「さっぽろ生涯学習情報 大人の学び場MAP」を発行し、市内の公共施設等で配布した。  
【実績】2回発行(8月、3月)各3,000部

・市内の主だった学習施設の情報の集約・発信を通して市民の学習活動のきっかけづくりを支援した。  
・官民間問わず、広く市内の生涯学習講座情報を掲載した冊子を、計画通り、年2回発行することができた。  
・生涯学習センターの休館中の取り組みや各施設の開催イベントを掲載し、各号ごとの内容に工夫をこらした。

・引き続き、生涯学習の中核施設として、市内で行われている多様な生涯学習情報を収集し、市民が活用しやすい形で提供する工夫を期待したい。

## ③子どもの学びガイドの発行

- ▼ 小学校の夏休み前と冬休み前に市内公共施設で開かれる子ども向け事業を紹介する案内チラシ「子どもの学びガイド」を制作し、市立小学校の全児童に配布して、児童と保護者に情報提供を行った。  
【実績】4回発行 各93,000部

・小学生向けの生涯学習に関する情報収集及び提供を積極的に行い、学校休業日における児童の自主的な学びを支援することができた。

## ④ホームページの活用

- ▼ ホームページの活用  
生涯学習センターの主催講座や、改修工事による長期休館中に設置した臨時窓口における図書コーナーや貸室受け付けに関する情報、新型コロナウイルス感染症への当館の対応に関する情報などを、ホームページで発信した。  
【実績】ホームページアクセス数483,059件  
メールマガジン配信12回  
メールマガジン登録者3,004名

・Webアクセシビリティを意識しながら更新・管理を行った。  
・Webアクセシビリティ試験を行い、AA準拠レベルを維持した。  
・新型コロナウイルス感染症に係るセンターの対応・運営状況をホームページにて迅速に市民に発信できた。  
・改修工事による休館中の臨時窓口に関する情報などを随時案内することができた。

・HPについて、利用用途や室内の様子を詳細に掲載したり、実施事業の結果や講座受講者の感想等を掲載するなど、写真や動画を上手く使用しながら、市民が施設を利用するイメージをつかむことのできるよう内容を充実していく必要がある。  
・ウイズコロナを踏まえた新たな取組などを効果的に周知するためにも、今後、HPによる情報提供はより一層重要性を増すと考えられる。  
・利用者目線での改善を継続していただきたい。

## ⑤生涯学習センター広報誌の発行

- ▼ 生涯学習センター主催事業や講座及び施設の情報などを提供する広報誌「ら・ちえりあって」を発行し市内の公共施設を中心に配布した。また、LINE公式アカウントを活用し、広報誌を配信した。

## 【実績】

4回発行 各回9,000部  
LINE公式アカウント友達登録者数 671名

・外出先でも情報を見られるように広報誌のサイズを小さくし、効果的な広報活動を図った。  
・イトーヨーカドー福住店内に設置した「札幌市生涯学習センターサテライト」でミニ講座の開催や広報誌の配架などを行ない、生涯学習センターの改修工事中も市民への情報提供や新しい地域への展開を図った。

・緊急性の高い情報を即時に利用者に伝達できることは、利用者の利便性や満足度にも寄与する。  
引き続き、利用者の立場に立った情報発信を行っていただきたい。

## ▽ 生涯学習に関する事業を行う団体との連携及び交流の支援に関すること。

## ①連携講座の実施

- ▼ 札幌市立大学との連携については、大学が持っている専門性を市民にわかりやすく提供することを目的に、建築財と札幌のまちに関する講座を実施した。北海学園大学との連携については、社会教育士を目指す学生が生涯学習に関する動画を企画・撮影・編集し、YouTubeで配信した。

【実績】札幌市立大学:1講座受講者8名、  
北海学園大学:動画作成 3本

札幌市立大学との連携については、大学が持っている専門性を十分に生かすことで、市民の多様なニーズに対応する講座を実施した。また、北海学園大学との連携では、学生の人数が多く密集が避けられないことから、動画での講座の企画、撮影、編集を行うことで、生涯学習を身近に感じてもらうことができた。

・連携事業を通して培ったネットワークを地域に還元していくためには、生涯学習センターが「仲介役」としての役割を果たすための相談機能の充実が求められる。その点を意識した相談体制の在り方について検討を進めていただきたい。

## ②市立札幌大通高校との学社融合講座の実施

- ▼ さっぽろ市民カレッジの一部講座を校舎内で実施し、市民と高校生が共に学ぶ新たな学びの場を創出した。

・コロナ禍で一部講座は高校生のみの開講となったが、市民が参加できる講座では、交流を育むことができた。

## ③民間企業との連携講座の実施

- ▼ 東洋水産(株)と連携した講座を実施し、企業の社会貢献活動に協力した。

【実績】2回26名

・民間企業と連携し、企業の特性を生かした講座を実施したことで、講座内容の充実を図ることができた。また、企業の社会貢献活動の支援を行うことができた。

▽ 学習成果の発表及び鑑賞の支援に関すること。

①ちえりあロビーコンサート

- ▼ 市内や近郊で音楽活動に取り組んでいる個人、団体から出演者を公募し、音楽活動の発表の場を提供するとともに、市民に気軽に演奏を聴いてもらう機会を提供しているが、新型コロナウイルス感染症拡大防止により全て中止し、今年度は次年度に向けての出演団体の募集のみを行った。

・様々なジャンルの音楽を楽しむ機会を提供しており、リピーターも多く市民の音楽鑑賞の場として定着している。

▽ 生涯学習センターの施設の使用に供すること。

①貸室事業

- ▼ 市民の学習活動の場として、ちえりあホール及び各種研修室を条例に基づき有料で提供した。

・鍵とともに貸室までの案内図や利用案内を渡したり、再開館後、更新された音響設備機器のマニュアルを作成したりすることで、利用者に分かりやすい貸室運営を行った。

・引き続き、利用者サービスの向上に向けて、日々、取組の見直しを積み重ねていきたい。  
・HPにおける貸室の案内について、必要な情報の調べやすさという点で改善の余地があるように思われるため、効果的な見せ方について検討いただきたい。

②施設の有効活用

- ▼ ギャラリーを市民の学習成果の発表の場として提供した。  
【実績】2件

・再開館後、2カ月しかなかったものの、2件の貸出があり、賑わいづくりが図れた。

・ロビースペース等の賑わいづくりを創出するため、センター主催のイベントを積極的に企画するなど、自主事業での新たな有効活用を期待したい。

▽ その他生涯学習センターの設置目的を達成するために必要な事業

①カルチャーナイト

- ▼ 夜間、公共施設などを開放し、文化活動の発信を通して市民の地域文化への関心を高めるとともに、新しい地域文化の創造と発展を図る「カルチャーナイト」に動画配信にて参加した。

・動画配信により、ちえりあについてのPRに繋がった。

【実績】

- ①「ちえりあ」からの大切なお報告
- ②「ちえりあ」とかけまして
- ③あなたの知らない「ちえりあ」行ってみよう

	<p>②北海道吹奏楽フェスティバル</p> <p>▼ 異世代の交流と教育プログラムの実践をメインに、プロ講師やアマチュア演奏家と中学生や高校生が合奏しながら音楽を楽しむコンサートを開催し、吹奏楽活動の支援と普及を図った。 【実績】参加校1校 1公演145名 (前年度 10校 2公演920名)</p>	<p>・まん延防止等重点措置期間のため、出演校は1校にとどまった。新型コロナウイルス感染対策として、座席数が半分になるようチケット販売を行い、並行してオンラインでのライブ配信を展開した。</p>									
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等 別添のとおり</p> <p>▽ 不承認0件、取消し188件、減免69件、還付170件 (変更による還付含む)</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 丁寧な対応で、できる限り利用者のニーズに沿うよう貸室提案をした。</p> <p>▼ 新型コロナウイルスの影響により、還付件数は増えている。</p>	<p>・利用者への配布物に鍵だけではなく案内図や注意事項を一緒に渡すなど、市民がより利用しやすくなる施設運営を行った。</p> <p>・掲示物や受付時の確認による利用者への注意喚起や、窓口のパーテーション設置、備品類の消毒など、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1222 541 1271 636">A</th> <th data-bbox="1271 541 1320 636">B</th> <th data-bbox="1320 541 1369 636">C</th> <th data-bbox="1369 541 1421 636">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1222 636 1421 1165"> <p>・感染対策を講じながら貸室事業を行ったこと、また、感染症によるキャンセルや還付対応に適切に対応したことは評価したい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・感染対策を講じながら貸室事業を行ったこと、また、感染症によるキャンセルや還付対応に適切に対応したことは評価したい。</p>			
A	B	C	D								
<p>・感染対策を講じながら貸室事業を行ったこと、また、感染症によるキャンセルや還付対応に適切に対応したことは評価したい。</p>											

(6)付随業務	▽ 広報業務		A B C D
	<p>▼ 広報誌の発行(再掲) 生涯学習センター主催事業や講座及び施設の 情報などを提供する広報誌「ら・ちえりあって」を 発行し市内の公共施設を中心に配布した。ま た、LINE公式アカウントを活用し、広報誌を配信 した。 【実績】 4回発行 各回9,000部 LINE公式アカウント友達登録者数 671名</p> <p>▼ ホームページの活用(再掲) 生涯学習センターの主催講座や、改修工事によ る長期休館中に設置した臨時窓口における図 書コーナーや貸室受け付けに関する情報、新型 コロナウイルス感染症への当館の対応に関す る情報などを、ホームページで発信した。 【実績】ホームページアクセス数483,059件 メールマガジン配信12回 メールマガジン登録者3,004名</p>	<p>・Webアクセシビリ ティを意識しながら 更新・管理を行っ た。 ・Webアクセシビリ ティ試験を行い、AA 準拠レベルを維持 した。 ・新型コロナウイルス 感染症に係るセン ターの対応・運営 状況をホームペー ジにて迅速に市民 に発信できた。 ・改修工事による休 館中の臨時窓口 に関する情報などを 随時案内することが できた。</p>	<p>・公の施設がその 設置目的を果た すためには、市民 への適切な情報 提供が必要不可 欠である。 HPについては、 掲載内容をはじ め、改善の余地が 残されていること から、引き続き、 利用者の立場に たって内容の見直 しに取り組んでい ただきたい。</p>
	<p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼ 各事業の資料(起案、報告書)等を必要年数保 管し、後続の担当者が円滑に業務を引き継げる ようにした。</p>		<p>・業務の継続性の 確保のためには 欠かすことができ ない取組であるた め、適切な引継ぎ により、遺漏のな い事務執行に努 めていただきた い。</p>

2 自主事業その他																			
▽ 収益事業 ① レストラン事業 ▼ 再開館後、ちえテラスに隣接したスペースにおいてカフェ事業を運営し、来館者へ飲食等を提供した。 売上高115千円  ② 自動販売機事業 ▼ 売上高215千円  ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 委託業務、物品の購入などは、市内の企業に発注を心がけた。		・改修工事後の再開館では、新型コロナウイルス感染症の影響の中、休館前と比較すると売り上げは増加した。  ・新型コロナウイルス感染症対策による休館や、活動自粛による利用者の減少により、収入が減少している。		<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">               ・利用者の利便性向上に資する取組として評価したい。                自主事業については、サービスの向上と収益性の両面を見据えた事業展開を期待したい。                ・また、例えばちえりあホールにおける単独回線サービスなど、利用者のさらなる利便性向上に向けた新たな取組の検討も期待したい。             </td> </tr> </tbody> </table>		A	B	C	D	・利用者の利便性向上に資する取組として評価したい。 自主事業については、サービスの向上と収益性の両面を見据えた事業展開を期待したい。 ・また、例えばちえりあホールにおける単独回線サービスなど、利用者のさらなる利便性向上に向けた新たな取組の検討も期待したい。									
A	B	C	D																
・利用者の利便性向上に資する取組として評価したい。 自主事業については、サービスの向上と収益性の両面を見据えた事業展開を期待したい。 ・また、例えばちえりあホールにおける単独回線サービスなど、利用者のさらなる利便性向上に向けた新たな取組の検討も期待したい。																			
3 利用者の満足度																			
▽ 利用者アンケートの結果 <table border="1"> <tbody> <tr> <td>実施方法</td> <td>貸室利用者アンケートは利用ごとに記述式のアンケートを回収。メディアプラザ利用者、講座受講者、期間中の主催事業参加者を対象に記述式のアンケートを実施。 (期間: 貸室 令和4年2月1日～3月31日 貸室以外 令和4年2月1日～令和4年3月20日)</td> <td colspan="2" rowspan="3"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">               ・総合満足度について、要求水準である80%を達成している。                アンケートについては、貸室利用者、講座受講者のみならず、その他事業参加者からも偏りなく協力いただけたよう工夫していただきたい。             </td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>メディアプラザ及びセンター事務室において、アンケートに寄せられた意見及びそれに対する回答を掲示することとする。                 ● 職員の接遇                とても満足: 58.2% 満足: 31.4% 普通: 10.1%                少し不満: 0.3% 不満: 0%                ● 総合満足度                とても満足: 49.0% まあ満足: 44.6% 普通: 6.2%                少し不満: 0.3% 不満: 0%             </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>【意見】 窓が開閉できるようにしてほしい 【対応】 安全面と天候を考慮し、希望があれば職員が開閉することで対応した。</td> </tr> </tbody> </table>		実施方法	貸室利用者アンケートは利用ごとに記述式のアンケートを回収。メディアプラザ利用者、講座受講者、期間中の主催事業参加者を対象に記述式のアンケートを実施。 (期間: 貸室 令和4年2月1日～3月31日 貸室以外 令和4年2月1日～令和4年3月20日)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">               ・総合満足度について、要求水準である80%を達成している。                アンケートについては、貸室利用者、講座受講者のみならず、その他事業参加者からも偏りなく協力いただけたよう工夫していただきたい。             </td> </tr> </tbody> </table>		A	B	C	D	・総合満足度について、要求水準である80%を達成している。 アンケートについては、貸室利用者、講座受講者のみならず、その他事業参加者からも偏りなく協力いただけたよう工夫していただきたい。				結果概要	メディアプラザ及びセンター事務室において、アンケートに寄せられた意見及びそれに対する回答を掲示することとする。  ● 職員の接遇 とても満足: 58.2% 満足: 31.4% 普通: 10.1% 少し不満: 0.3% 不満: 0% ● 総合満足度 とても満足: 49.0% まあ満足: 44.6% 普通: 6.2% 少し不満: 0.3% 不満: 0%	利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 窓が開閉できるようにしてほしい 【対応】 安全面と天候を考慮し、希望があれば職員が開閉することで対応した。	・頂いたご意見に、迅速に回答した。物品や機器の更新などは所管局に随時更新依頼をかけた。	
実施方法	貸室利用者アンケートは利用ごとに記述式のアンケートを回収。メディアプラザ利用者、講座受講者、期間中の主催事業参加者を対象に記述式のアンケートを実施。 (期間: 貸室 令和4年2月1日～3月31日 貸室以外 令和4年2月1日～令和4年3月20日)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">               ・総合満足度について、要求水準である80%を達成している。                アンケートについては、貸室利用者、講座受講者のみならず、その他事業参加者からも偏りなく協力いただけたよう工夫していただきたい。             </td> </tr> </tbody> </table>				A	B	C	D	・総合満足度について、要求水準である80%を達成している。 アンケートについては、貸室利用者、講座受講者のみならず、その他事業参加者からも偏りなく協力いただけたよう工夫していただきたい。									
A	B					C	D												
・総合満足度について、要求水準である80%を達成している。 アンケートについては、貸室利用者、講座受講者のみならず、その他事業参加者からも偏りなく協力いただけたよう工夫していただきたい。																			
結果概要	メディアプラザ及びセンター事務室において、アンケートに寄せられた意見及びそれに対する回答を掲示することとする。  ● 職員の接遇 とても満足: 58.2% 満足: 31.4% 普通: 10.1% 少し不満: 0.3% 不満: 0% ● 総合満足度 とても満足: 49.0% まあ満足: 44.6% 普通: 6.2% 少し不満: 0.3% 不満: 0%																		
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 窓が開閉できるようにしてほしい 【対応】 安全面と天候を考慮し、希望があれば職員が開閉することで対応した。																		

## 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	394,977	398,351	3,374
指定管理業務収入	393,748	398,021	4,273
指定管理費	370,977	370,977	0
利用料金	17,392	9,959	▲ 7,433
その他	5,379	2,945	▲ 2,434
受取補償金	0	14,140	14,140
自主事業収入	1,229	330	▲ 899
支出	398,328	358,618	▲ 39,710
指定管理業務支出	396,424	357,296	▲ 39,128
自主事業支出	1,904	1,322	▲ 582
収入-支出	▲ 3,351	39,733	43,084
利益還元	0	0	0
法人税等	697	35	▲ 662
純利益	▲ 4,048	39,698	43,746

## ▽ 説明

- ▼ 新型コロナウイルス感染症拡大防止による貸室利用キャンセルについては、札幌市からの通知によりキャンセル料を無料として対応した。減収分については補填があったため、利用料収入は減少したが、収入全体は計画より4,273千円の増となった。
- ▼ 利用料金収入とは、施設利用料や物件使用料、駐車場利用料などである。新型コロナウイルス感染症の影響による利用者の活動自粛の影響から計画より7,433千円の大幅な減となった。
- ▼ その他収入とは、さっぽろ市民カレッジ受講料が主なものであり、新型コロナウイルス感染症による、開講中止などから2,434千円の減であった。
- ▼ 自主事業収入は、自動販売機、飲食店の売上手数料などである。新型コロナウイルス感染症の影響により、館内の利用者数が減少し、売り上げも大幅に減少した。自動販売機の一部は、委託業者からの希望により契約を解除した。このため、設置台数は当初予定していた11台から4台に変更し、目的外使用料にかかる支出も減少した。
- ▼ 工事による休館中の人員配置の見直しにより、退職などによる欠員を補充せず定数を下回る職員数としたことや、超勤時間の削減により人件費が抑制された。
- ▼ 新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響による利用自粛から、収入が計画より減少している。支出は改修工事による休館中の光熱水使用料の減少や人件費の抑制などの経営努力により計画より39,710千円の減となった。

・改修工事のための休館や、新型コロナウイルス感染症による利用者の活動自粛などの影響で貸室利用者は減少した。また、感染拡大防止のため講座や事業を中止したり、参加人数の制限、規模を縮小させたりした。このため、利用料収入等が計画より減少した。

・改修工事による休館中は、ガス、電気、水道の使用量を押さえ、光熱水費の削減に努めた。

・休館中の委託業務について、委託先や所管局と打ち合わせを行いながら業務内容を精査し、委託料を抑えることができた。

・業務の効率化、合理化など事務や事業の見直しを進め、超勤時間を短縮することで費用の減額に繋がったが、削減額は限界に近づきつつある。

A	B	C	D
<p>・コロナ禍における事業展開や施設の休館など、先行きが見通しにくい状況の中で、堅実経営のために光熱水費や人件費の削減に努め、支出の抑制に取り組まれたことは評価したい。</p> <p>・今後の収支計画においては、アフターコロナにおける事業展開を踏まえ、内容をご検討いただきたい。</p>			

＜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>▼ 公益財団法人として求められる水準を満たすため、主たる事業である公益目的事業において利益を得ることはできていないが、貸室の利用率やさっぽろ市民カレッジの受講者数などは一定の水準を保っている。</p>		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; background-color: #e0e0e0;">適</td> <td style="width: 50%; background-color: #e0e0e0;">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>▼ 札幌市個人情報保護条例の趣旨に則り「公益財団法人札幌市生涯学習振興財団が保有する個人情報の保護に関する規定」及び「個人情報の取扱いについて」を制定し、個人情報を適正に管理した。</p> <p>▼ 管理サイト全体の暗号化、個人情報パスワード保護に加えチェック体制の強化に努めている。</p> <p>▼ 主な個人情報について、紙媒体は鍵付きキャビネットで、電子データはパスワード管理にて、厳格な保守管理の下、適正に取扱っている。</p> <p>▼ 情報公開については、ホームページ上で個人情報の取扱いについて、基準及び規程を公開している。</p> <p>▼ 財団の定款、役員名簿、事業計画、事業報告、財務諸表等をホームページで公開しており、センターの運営状況の積極的な情報開示を行っている。</p> <p>▼ 受託者やその他契約の相手方について、「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」と「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に基づき、暴力団を排除している。</p>		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; background-color: #e0e0e0;">適</td> <td style="width: 50%; background-color: #e0e0e0;">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>新型コロナウイルスの感染防止対策を講じた上で、可能な限り講座を実施した。</p> <p>また、コロナ禍においても、ちえりあ学習ボランティアやご近所先生(市民講師)などとともに事業を展開し、市民参画を進めた。</p> <p>なお、人材育成事業については、対面での活動支援が困難なことから、オンラインシステムを活用し、その育成や活動支援を図った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集合型の講座に加え、オンライン講座はもちろんのこと、対面とオンラインを組み合わせたハイブリッド型の講座の実施を検討し、講座の提供方法の多様化を図る。</li> <li>・コロナ禍で希薄になったつながりを取り戻すために、市民ニーズの高い分野の講座を実施するとともに、地域、コミュニティ、福祉、社会、防災についての講座も引き続き実施する。</li> </ul>
<p>ちえりあの改修工事期間中は、積極的に館外での事業展開を図り、市内の図書館で講座を実施するなど、地域の身近な施設で学びの機会をつくることができた。</p> <p>また、イトーヨーカードー福住店内にサテライトスペースを設け、市民への生涯学習情報の発信や、ご近所先生による体験講座を実施するなど、センターの機能維持と補完を図った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館外での事業展開は、できるだけ維持できるように、効率的な事業展開を意識しながら、地域における学習機会の提供の充実を図っていく。</li> </ul>
<p>貸室事業については、改修工事による休館中の貸室受付方法についての案内や、新型コロナウイルス感染症対策による受付の休止案内などにHPを活用した。鍵の受渡しの際に、貸室までの案内図や、利用案内を提示したり、再開館に伴い変更した音響機器等のマニュアルを設置したりし、分かりやすい利用に努めた。また、再開館後は、貸室内の窓の解放や、貸出物品の消毒など、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に努めた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響もあり、ホールなどの利用率が減少しているため、利用率促進に向け検討していく。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策を十分にとり、安心して貸室が利用できる体制を引き続き確保していく。</li> <li>・改修工事が行われたが、建物から設備機器類まで、改修・更新が必要なものが残っている。利用者の利便性を損なわないように所管局と協議しながら、計画性を持って早期に改修・更新に着手していきたい。</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により事業の実施に制約がある中で、貸室利用者や講座等の参加者に対して適切に各種対応をいただいていることについて、評価したい。</li> <li>・大規模改修工事により、令和3年2月から令和4年1月までの11か月間、施設は休館していたが、施設外に積極的に赴き、図書館や区民センターといった地域の施設で講座を展開し、地域における学びの拡充に取り組んだことについて、評価したい。</li> <li>・引き続き、第3次生涯学習推進構想に沿った事業展開を期待したい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生涯学習センターが中核施設として本市全体の生涯学習を推進していくためには、自ら学習機会を提供するだけでなく、蓄積した企画ノウハウや講師情報、ネットワークを生かして、地域の生涯学習に携わっている施設や団体等を支援する取組が重要。そのため、大規模改修工事期間中に講座の会場とした地域の施設との関係を今後も引き続き強化・継続しながら、市民が「身近な地域で学びを深められる」よう地域のハブとしての役割を果たしていくことを、引き続き期待したい。</li> <li>・生涯学習センターのHPについては、欲しい情報がすぐに探し出せるような効果的な情報発信が望まれる。コロナ禍を経て、オンラインで情報を得ることの必要性がさらに高まっているため、見やすさ、使いやすさといった観点から内容整備を行うなど、HPの活用について引き続き検討を進めていただきたい。</li> <li>併せて、これらHPの情報を多くの市民が利用できるよう、デジタルデバйд解消に寄与するような講座の拡充にも取り組んでいただきたい。</li> <li>・経営努力により支出の抑制に取り組まれてきたが、施設利用が再開し、また、アフターコロナを見据えた取組が求められることから、より一層、積極的な事業展開に努めていただきたい。</li> </ul>

▽ 生涯学習センター貸室別利用件数等

		R1実績	R2実績	R3計画	R3実績			R1実績	R2実績	R3計画	R3実績
ホール	件数(件)	565	205	420	59	研修室1	件数(件)	647	399	467	51
	人数(人)	137,830	29,940	61,334	9,839		人数(人)	8,643	3,547	4,154	572
	稼働率(%)	72.7	35.0	71.7	50.9		稼働率(%)	87.6	80.0	93.7	56.1
音楽スタジオ1 (副調整室)	件数(件)	682	259	396	63	研修室2	件数(件)	574	392	449	46
	人数(人)	7,383	1,528	2,334	402		人数(人)	10,790	4,994	5,719	880
	稼働率(%)	88.5	60.7	92.7	70.2		稼働率(%)	83.6	74.4	85.2	45.6
音楽スタジオ2	件数(件)	760	265	422	58	研修室3	件数(件)	583	294	372	34
	人数(人)	8,114	1,812	2,883	377		人数(人)	10,022	3,047	3,855	415
	稼働率(%)	92.8	61.1	97.2	61.4		稼働率(%)	83.3	63.7	80.6	33.3
演劇スタジオ1	件数(件)	793	389	489	59	研修室4	件数(件)	525	262	344	28
	人数(人)	18,878	7,624	9,592	1,073		人数(人)	9,233	2,630	3,456	292
	稼働率(%)	95.4	76.7	96.5	63.2		稼働率(%)	77.3	58.9	77.4	24.6
演劇スタジオ2	件数(件)	833	412	475	72	研修室5	件数(件)	528	270	401	38
	人数(人)	10,688	4,286	4,938	888		人数(人)	15,636	5,092	7,562	733
	稼働率(%)	96.0	84.1	96.9	78.9		稼働率(%)	81.6	56.7	84.2	43.9
サークル活動室1	件数(件)	796	583	621	92	研修室6	件数(件)	502	289	390	43
	人数(人)	8,361	4,221	4,496	756		人数(人)	15,259	5,240	7,070	832
	稼働率(%)	96.0	92.2	98.2	87.7		稼働率(%)	77.0	60.7	81.9	49.1
サークル活動室2	件数(件)	758	480	538	87	コンピュータ 研修室	件数(件)	156	71	159	4
	人数(人)	8,725	3,859	4,328	891		人数(人)	3,358	861	1,922	120
	稼働率(%)	92.2	85.6	96.0	80.7		稼働率(%)	31.9	21.5	48.0	3.5
サークル活動室3	件数(件)	686	364	427	66	アトリエ	件数(件)	372	138	299	14
	人数(人)	7,959	3,028	3,553	617		人数(人)	7,845	1,540	3,336	124
	稼働率(%)	90.5	76.7	90.0	64.9		稼働率(%)	62.4	31.9	69.1	22.8
サークル活動室4	件数(件)	695	371	413	48	陶芸室	件数(件)	242	161	161	12
	人数(人)	13,567	4,108	4,568	584		人数(人)	3,115	1,481	1,478	198
	稼働率(%)	91.1	80.4	89.4	66.7		稼働率(%)	54.0	52.2	52.1	21.1
サークル活動室5	件数(件)	646	357	452	66	映像スタジオ	件数(件)	562	295	356	30
	人数(人)	11,585	3,925	4,968	806		人数(人)	14,948	5,345	6,445	527
	稼働率(%)	85.6	68.5	86.7	61.4		稼働率(%)	79.9	62.2	75.0	35.1
大研修室	件数(件)	508	242	307	44	講堂	件数(件)	448	274	350	44
	人数(人)	42,080	10,729	13,624	1,990		人数(人)	69,900	22,058	28,174	3,414
	稼働率(%)	75.3	55.6	70.6	45.6		稼働率(%)	68.4	54.1	69.1	47.4
中研修室1	件数(件)	523	237	322	34	和室・茶室	件数(件)	422	214	252	25
	人数(人)	25,329	6,343	8,629	1,016		人数(人)	3,642	1,545	1,822	142
	稼働率(%)	78.7	54.1	73.6	31.6		稼働率(%)	69.0	50.7	59.8	33.3
中研修室2	件数(件)	545	243	364	32	全体	件数(件)	14,351	7,466	9,695	1,149
	人数(人)	25,741	6,046	9,048	932		人数(人)	498,631	144,829	188,068	28,420
	稼働率(%)	83.0	57.4	85.9	28.1		稼働率(%)	79.8	62.3	80.9	48.3

●R3実績は 3月31日時点で手続きが終了している数値です

## 2021年度 研修会等案内及び参加一覧

(公財)札幌市生涯学習振興財団 施設課

研修会等名	主催団体	日程	会場	参加者	区分	
					指定管理	内容
1 生涯学習センター新採用職員研修	(公財)札幌市生涯学習振興財団	4/1(木)	生涯学習センター	新採用契約職員1名	A	接遇・接客 労務 業務知識
2 生涯学習センター新採用職員研修	(公財)札幌市生涯学習振興財団	5/1(土)	生涯学習センター	新採用契約職員1名	A	接遇・接客 労務 業務知識
3 情報セキュリティ研修	(公財)札幌市生涯学習振興財団	5/20(木)～ 5/24(月)	生涯学習センター (在宅研修)	契約職員6名	R	情報セキュ リティ研修
4 自衛消防新規講習	(一財)日本消防設備 安全センター	6/30(水)～ 7/1(木)	札幌市民防災セン ター	正職員1名	M	防火・防災 関係
5 救命講習会	札幌防火管理者協会	7/8(木)	ホテルヤマチ	正職員1名	M	防火・防災 関係
6 救命講習会	札幌防火管理者協会	8/3(火)	ホテルヤマチ	正職員1名	M	防火・防災 関係
7 令和3年度コンプライアンス・ハラスメント 研修	(公財)札幌市生涯学習振興財団	8/31(火)	札幌市青少年科学 館	正職員1名 嘱託職員2名	Q	コンプライ アンス研修
8 令和3年度コンプライアンス・ハラスメント 研修	(公財)札幌市生涯学習振興財団	9/1(水)～10(金)	オンライン	正職員12名 嘱託職員1名 契約職 員17	Q	コンプライ アンス研修
9 第61回北海道図書館大会(オンライン大 会)	北海道図書館連絡会 議事務局	9/3(金)	オンライン	正職員1名 契約職員7名	G	業務知識
10 自衛消防再講習	(一財)日本消防設備 安全センター	10/1(金)	札幌市民防災セン ター	正職員1名	M	防火・防災 関係
11 救命講習会	札幌防火管理者協会	10/29(金)	ホテルエミシア	正職員1名	M	防火・防災 関係
12 生涯学習センター新採用職員研修	(公財)札幌市生涯学習振興財団	11/1(月)	生涯学習センター	新採用契約職員2名	A	接遇・接客 労務 業務知識
13 第23回図書館総合展2021 ONLINE plu s	図書館総合展運営委 員会	11/1(月)～30 (火)	オンライン	正職員2名、契約職員7名	G	業務知識
14 第107回全国図書館大会山梨大会	(公財)日本図書館協 会	11/1(月)～12 (金)	オンライン	正職員1名、契約職員1名	G	業務知識
15 北海道生涯学習研究集会	日本生涯教育学会北 海道支部	11/6(土)	①オンライン ②北海道科学大学	正職員2名	G	業務知識
16 地域別劇場・音楽堂等職員アートマネジ メント・部隊技術研修会(北海道地域)	(公社)全国公立文化 施設協会	11/9(火)	北海道立道民セン ター(かでの2・7)	正職員1名	G	業務知識
17 生涯学習センター新採用職員研修	(公財)札幌市生涯学習振興財団	12/1(水)	生涯学習センター	パート職員2名	A	接遇・接客 労務 業務知識
18 生涯学習センター新採用職員研修	(公財)札幌市生涯学習振興財団	1/4(火)	生涯学習センター	契約職員2名、パート職員4名	A	接遇・接客 労務 業務知識
19 救命講習会	札幌防火管理者協会	2/10(木)	ホテルヤマチ	正職員1名	M	防火・防災 関係