

指定管理者評価シート

事業名	地域コミュニティ施設運営管理費	所管課(電話番号)	南区市民部地域振興課(582-4723)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要

名称	札幌市もいわ地区センター	所在地	札幌市南区川沿8条2丁目4番15号
開設時期	平成8年4月20日	延床面積	1,285.55㎡
目的	地域住民のコミュニティ活動の助長及び生涯学習の普及振興を図り、もって地域住民の福祉の増進に寄与する。		
事業概要	(1) 各種講習会、講演会等の開催、体育、各種野外活動等のレクリエーション活動の推進、 その他必要な事業を行うこと。 (2) 一般の使用に供すること。		
主要施設	ホール・和室・(2室)・集会室(2室)・実習室・図書室		

2 指定管理者

名称	札幌市もいわ地区センター運営委員会
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由：当センターが、地域社会に関係の深い団体によって継続的に管理運営されることにより、地域住民がまちづくり活動に直接参加する機会が作られ、地域住民自らがセンターの管理運営を通して把握された地域課題の解決に取り組むことによって、地域住民間の信頼関係が築かれ、地域社会における絆の強化につながることとなる。また、まちづくり活動の担い手の育成に寄与することも期待される。このようなことから、設置目的の実現のために、地縁による団体により設立された団体及び当該設立された団体を主な構成員とする団体並びに当センター等の管理運営に関わりを持つものと市長が認める地縁による団体の推薦を受けた団体により、現に良好な管理運営が行われている場合には、継続的に管理運営を行わせるために非公募としたもの。
指定単位	施設数：1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由：
業務の範囲	(1) 統括管理業務 (2) 施設・設備等の維持管理に関する業務 (3) 事業の計画及び実施に関する業務 (4) 施設の利用等に関する業務 (5) 前各号に掲げる業務に付随する業務
3 評価単位	施設数：1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由：

Ⅱ 令和6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 指定管理業務仕様における基本方針を実践するにあたり、「もいわ地区センター」の使命と3つの基本的運営方針「創る」「結ぶ」「守る」に基づき、利用者、地域、職員と共に以下の管理、運営に取り組んでいる。 ①「共生社会」を意識し、幅広い意見やニーズを運営に活かすため「運営協議会」を活用します。 ②持ち家率が高い地域特性を十分に踏まえ、幅広い世代のニーズを把握した上で、多様な地域組織との連携を更に強め、住民の交流活動を積極的に創出します。 ③「地域避難所」としての役割を認識し、地域住民の「安心・安全な場所」としての強化を更にすすめます。	■町内会、老人会、保育園等、地域組織とコミュニケーションを積極的にはかり、交流事業や講座運営と一緒に取り組んでいる。 ■運営協議会より地域や利用者の声を運営に反映し利用者還元、地域還元、改善策などに役立てた。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> 適切に実施されている。	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 ▼貸室利用 ①利用機会の公平性を確保するため利用申込み方法のルールを周知徹底。働く世代に向けたネット申込み、HP、SNSでの情報発信をすすめています。 ②生活スタイルの多様性を受けて、利用者が自分にとって便利なツール(電話・FAX・ネット・窓口)を幅広く用意し対応します。 ③不平・不信感を招かないように公平性、透明性を確保すべく、職員には会議等を通じて周知徹底している。 ▼区民講座・交流等を目的とした事業 ①情報不足による利用機会の格差が生じないよう積極的に広報媒体(地区センターの町内会回覧や関係機関配布・HP)を利用していきます。 ②多様なニーズに対応する企画を提供し、仲間づくりに協力していきます。 ③「ここならできる!」「足を運ぶと楽しい」の気持ちを大切に、性別や世代に関係なく自由に参加できる様、託児付きなど環境を整えます。 ▼地域の憩いの場づくり施設活用事業 仲間づくりのきっかけとなるよう、施設の活用を通じて地域住民の活動増進をサポートしていきます。 ▼ロビー・掲示板 ①誰にでも「見やすい」「わかりやすい」掲示を心がけます ②多くの情報を公平に提供します			■HPや窓口での対応により利用ルールの理解は得られている。また、空き室状況、講座情報をHPで見ている利用者も多く、PR効果を実感している(エリア外からの問合せも多くある)。			
▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 二酸化炭素排出量の軽減 電気、ガス、水道については、常に節約に努めているが、温暖化の影響や熱中症予防の観点から、夏のエアコン稼働期の電力消費削減には限界もある。WC、給湯室は、センサー化で照明の消し忘れが無くなった。 暖房については、各部屋に設置した温度計により小まめに温度調整を行うとともに、ロードヒーティング使用の見送り(エントランス周辺の手による除雪)や、事務所でタイマー管理による館内の暖房コントロールなどにより、CO2排出量抑制に心掛けている。 また、利用者には、アイドリングストップをよびかける ▼廃棄物の排出量の抑制 リサイクルやゴミ分別の徹底により廃棄物の排出抑制に努め事業系廃棄物減量計画書・処理実績報告書を札幌市に提出している。ペットボトル、アルミ缶、古新聞は資源回収を徹底し、またベルマークやインクカートリッジの回収も自主的に行い年に1度、収益金をベルマーク財団より寄付を実施している。	■節電に対しポスター掲示などにより温度設定を厳守。またLEDへの変更や北ガスへの契約変更により経費圧縮に引続き努力していく。 ■水道料についてもセンサー付男子小便器への変更により使用量を大幅に削減できている。 ■エントランス周辺の除雪は、ロードヒーティングを使用せず人手で行うことで、ガス使用量削減に寄与している。						

▽ 管理運営組織の確立（責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成）

▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。

職種	配置部署	職務	形態	人数
館長	事務室	統括・経理	常勤	1
(代理)	事務室	事務・講座	常勤	1
事務	事務室	事務・講座	常勤	1
事務	事務室	事務・講座	非常勤	2
事務	事務室	夜勤	嘱託	6
司書他	図書室	図書・講座	常勤	1
司書	図書室	図書・講座	非常勤	2
司書	図書室	図書	嘱託	2
清掃	全館	清掃・講座	常勤	1
清掃	全館	清掃・講座	非常勤	1

▼人材育成、以下の研修等を計画、実施した。

開催日	研修名	概要	人数
4/26	業務研修	接遇、個人情報管理、業務マニュアル	9
6/28	EMS研修	省エネ対策	9
8/23	消防機器研修	避難マニュアル確認・担架利用方法	9
10/25	障がい者対応	市障がい者相談支援専門員による研修	9
12/11	カスハラ研修	カスハラの判断基準と対応について	2
2/25	実りある講座へ	講座の発想とキャッチコピーの考え方	1
12/27	消防研修	非常用設備確認・避難マニュアル確認	9

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼日々もたらされる新しい情報に対し、利用者対応に支障がないよう職員間の細かな情報共有と、サービスの均質化を図るため業務日誌への記入、回覧を徹底し確認を毎日行っている。

▼年数回実施する定例会議において課題改善に向けての意見交換を実施し、職員の意識向上、役割確認、サービス向上にむけての提案事項などを全員で再確認し業務水準の維持向上を図っている。
さらに業種間相互の情報交換により「見える化計画」(ある程度他業種のことが分かるような取組み)を実施し、在庫管理、整理整頓、職員の意識改革に常に取り組んでいる。

▼新規利用者の問合せの増加により、より適切な「説明力」が職員に求められているため、その強化の為に職員教育を折に触れ実施している。

▽ 第三者に対する委託業務等の管理（業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認）

▼以下の業務を第三者委託し、業務は適正に実施されている。

①機械警備②ボイラー保全業務③舞台装置点検④自動ドア保守点検⑤消防設備点検⑥自家用電気工作物保安管理⑦除排雪業務⑧建築基準法点検⑨定期清掃業務(一部)⑩日・祝夜間業務⑪サーバー管理予約システム管理業務⑫エレベータ点検

■夜間スタッフの館内清掃のフォローなどの実施を引き続き行い、図書スタッフや窓口スタッフの業種を超えたフォローにより、利用者への説明や配慮がより細やかになっている。

■他の職員に気兼ねなく休日申請を行うことができ有給(当該年度で権利が消滅する日数)の消化率は100%となっている。

■窓口職員は、日本ユニバーサルマナー検定3級、2級を取得している。接遇は重要なファクターなので「正しい言葉遣い」利用者へ向けての「提案力」の強化に取り組んでいる。

■情報共有をしっかりと行い書面による明確な引継ぎを毎日実施している。定例会議を実施し業種間の役割確認、業務向上を図っている。誰がいつ来館しても同様の情報提供ができるよう、常に心掛けている。

■シフト職場のため、職員間の円滑な情報交換ができるよう人間関係の醸成とOAを活用した情報交換を行っている。

■委託業者については市内業者数社から見積もり合わせを的確に行い選定している。定期点検等は作業報告書をファイリングし情報の共有を図っている。点検業務についても支障なく業務を遂行できた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整（運営協議会等の開催）

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 (全体会議) R6年6月25日	・地域振興課より連絡事項
	・運営状況報告
	・今年度の報告・次年度への抱負
	・その他報告事項
第2回 (南区館長会議) R6年6月25日	・地域振興課より連絡事項
	・各施設運営の交流
	・その他情報交換
第3回 (南区館長会議) R6年10月30日	・地域振興課より連絡事項
	・各施設運営の交流
	・その他情報交換
第4回 (南区館長会議) R7年3月5日	・地域振興課より連絡事項
	・各施設運営の交流
	・その他情報交換
＜協議会メンバー＞	
・地区センター運営委員会会長	
・もいわ地区センター利用団体代表	
・藻岩地区町内会連合会会長	
・札幌市南区市民部地域振興課（課長、係長、担当）	
・もいわ中央子供園園長	
・日本赤十字奉仕団藻岩分団長	
・札幌市もいわ地区センター館長	

▼ 図書室協議会の開催状況は下表のとおり

図書室協議会	第1回：令和6年7月26日
図書室協議会	第2回：令和7年2月28日
＜メンバー＞	
運営委員会図書部長	
藻岩児童館 館長	
藻岩小学校開放図書司書	
藻岩北小学校開放図書司書	
南の沢小学校開放図書司書	
藻岩中学校司書	
南ヶ丘中学校司書	
利用者代表	
図書室職員・館長	
＜内容＞	
事業報告	
事業予定	
テーマ展示	
利用状況報告	
購入本	
意見交換等	

▽ 財務（資金管理、現金の適正管理）

▼ 資金管理に関わる収支については独立した帳簿及び預金口座で管理を実施し、税理士による外部会計監査を導入し、運営委員会監査役員が監査を実施している

▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱要領を整備しており、日中と夜間の職員間の引継ぎで、金種表等で一日に3度のチェックを実施している。

■運営協議会は4回開催し、そのうち3回は「南区コミュニティ館長会議」として札幌市と実施した。全体会議は運営委員会会長、副会長、町内会、利用者、地域組織と実施し要望や意見を聞く良い機会となっている。経営報告や札幌市からの連絡事項により運営への理解と協力の重要な場となっている。各組織の課題についての活発な意見交換が実施できた。

■平成26年度から新たな取組として発足、今年度は2回実施出来た。地域の開放図書室の司書さんとの意見交換の中から見えている「地域の課題」「子供たちの興味や暮らしぶり」は貴重な情報源となっている。各学校での今の子ども達の現状等について今後の図書室の取組みの参考になっている。

■資金及び現金の管理については、規定をもとに適切に運用している。

	▽ 要望・苦情対応 ▼図書返却ボックスの表示が分かりづらいとのご意見があり、即座に対応した。 ▼要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し、職員に周知を徹底し札幌市に対する要望は、当該マニュアルに基づき、札幌市関係部局にスムーズに引き継ぐ体制を整えている。 ▼館内に「利用者の声」ボックスを設置し、要望苦情が有った場合は改善策を全員で協議し速やかな対応の実施を心がけている。 ▼日常会話の中から職員が得た要望についても日報記入、会議での議題提案などで速やかな対応を行っている。	■利用者からの要望については速やかに館長、職員間で共有し敏速な対応と処理を行っている。札幌市へも事案が有る場合には随時、書類により報告を行っている。									
	▽ 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) ▼3月に実施した利用者アンケート結果は館内に閲覧用に掲示するとともに、運営協議会、運営委員会などで意見交換を常に行っている ▼講座、交流事業の参加者に対し毎回アンケートを実施、満足度を図り要望や意見を次回に反映させ、企画全体の質向上を図っている。 ▼日常業務についても事務、図書、清掃、夜勤スタッフによるチェック表や日報記入により業務、点検に関する記録を確実に可視化し、記録を基に円滑な運営に活かしている ▼札幌市への報告、検査等への適切な対応と協力を行った。	■アンケート集計については満足度が引き続き毎年高い結果となっている事は大変嬉しい。 ■職員対応、清掃については毎年高い評価を貰っているが最新の情報や時間貸しやキャンセル料についての説明不足が無いように職員教育を徹底している。									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 ▼事故は無かった。事故につながる様な事案が無いようヘルメット整備、複数での作業等を指導している。 ▼職員に対し、最低賃金1,010円(令和6年10月1日)の時給を支給した。 ▼時間外労働の場合法定割合の賃金支払いを実施している。 ▼一斉休憩の適応除外に関する労使協定を結んでいる。 ▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。 ▼全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険、社会保険に加入させた。 ▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金、健康保険に適切に加入させた。また必要に応じて適切に届け出等を行っている。 ▼職員全てを札幌市中小企業共済に加入させ退職金、福利厚生への体制を強化している。 ▼1年に1度、職員全員に定期健康診断を実施した。 ▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼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。 ▼職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるような動機づけを、さまざまな機会をとらえて実施している。 ▼希望休日を取得できるような環境づくりと100%有給消化を積極的に実施している。 ▼年に1度、希望者へは個人面接を実施し働き方の細かな配慮を行えるようコミュニケーションを密にとっている。 ▼月給員を新たに雇用する際、現在のパート社員から希望者を募る制度を実施している。 ▼もいわ地区センターハラスメント防止等要綱を制定し対応を強化している。 ▼就業規則を見直しパパ育休等の制定を行い「育児・介護休業当に関する労使協定」を新たに制定している。	■法令厳守はもちろん、ワークライフバランスにも十分配慮した勤怠環境を整えている。 ■職員間のコミュニケーションも密にし働きやすい活気のある職場づくりに取り組んでいる。 職員が前向きに楽しく仕事をする事により、笑顔あふれる元気の良い雰囲気は利用者からの評判も大変良い。 ■福利厚生にも配慮し「中小企業共済」へはパート職員も同様に加入し退職金や慶弔金、レクレーション割引利用などの環境は十分に整えた。 ■希望日に必ず休日が取得できるよう業種間のサポート体制を強化し100%を実践している。 ■労働基準監督署へ報告する事故は無かった。	<table><tr><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr><tr><td colspan="4">適切に実施されている。また、従前から休暇を自由に取得できる環境づくりを進め、有給消化100%を達成していることは高く評価できる。</td></tr></table>	A	B	C	D	適切に実施されている。また、従前から休暇を自由に取得できる環境づくりを進め、有給消化100%を達成していることは高く評価できる。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。また、従前から休暇を自由に取得できる環境づくりを進め、有給消化100%を達成していることは高く評価できる。											

	▼「機会均等推進責任者」「職業家庭両立推進者」「短時間雇用管理者」「労働安全衛生推進者」を北海道労働局に届け出ている。また社労士との契約により法改定の情報、働き方等については毎月チェックやアドバイスを受けて対応している。										
(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) ▼利用者の安全については、定期的に職員が館内敷地内の状態をチェックし、チェックリストの作成を実施することで、適切に管理、確保している。転倒防止の措置をロッカー等全てに実施している ▼拾得物取扱いについては、「取得物マニュアル」を作成し適切な対応ができている。 ▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 (人的補償、1人につき1億円、1事故につき5億円、漏水担保追加条項も特約として追加契約) 講座・交流事業中の事故、怪我に備えたレクリエーション保険にも加入して参加者の安全を担保している。 ▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等) ▼館内日常清掃、備品管理、修繕、駐車場管理は可能な限り職員が自ら対応し適切に実施し、仕様書の水準を達成した。なお、警備・各保守点検は、前述の通り第三者委託により実施した。建物も26年が過ぎ建築点検の際の指摘事項も多くあるが、定期的なメンテナンスを通じ、寿命の延伸を図っている。なお、自主的に経費をかけて、駐車場の区画線の塗りなおしを業者に委託した。 ▼敷地内の緑地管理については職員で実施し、花壇は毎年、来館者との交流ツールとして役立っている。 ▼フロン抑制法に基づくエアコン点検については定期的に点検を実施し、リストで管理している。 ▽ 防災 ▼地域避難所として指定されていることから、併設する藻岩まちづくりセンターとも連携し、防災備品の確認や、特別警報などの際の避難所開設の流れについて再確認した。また、8月と12月には災害発生を想定した研修を実施した。	■緊急時の対応についてはマニュアル化されている ■古くなった会議用テーブル、椅子などの備品チェック、転倒防止設備の安全確認、物入や押し入れ内の整理整頓は日々の業務や大掃除で確認を実施している。高齢者の利用が多いため「軽いテーブル」「軽い椅子」和室にもキャスター付テーブルを配置し大変喜ばれている。 ■警備・各保守点検業務は委託業者と連携して実施している。 ■「避難所」としての役割について研修を通じて職員全員が再確認できた。地域に対しては「防災意識」向上の機会を提供していきたい。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。											

(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

	前年度実績	R6年度計画	R6年度実績
講座数	9	7	5
回数	46	30	44

	講座名	回数	募集 人数	受講 人数	実績(%) ※目標80%		
					参加率	理解度	満足度
1	もいわピンコロ大学／認知症予防	1	10	11	110.0%	100%	100%
	もいわピンコロ大学／ふまねっと基本	2	8	3	38%	100%	100%
	もいわピンコロ大学／ふまねっと運動	1	4	3	75%	100%	100%
	もいわピンコロ大学／シニア料理	1	6	4	67%	100%	100%
	もいわピンコロ大学／腰痛対策	1	10	9	90%	100%	100%
	もいわピンコロ大学／映画上映1	1	14	11	79%	100%	100%
	もいわピンコロ大学／映画上映2	1	14	16	114%	100%	100%
	もいわピンコロ大学／全身健康体操	1	10	6	60%	100%	100%
2	子育て応援/子ども料理	1	8	9	113%	100%	100%
	子育て講座/キッズ運動	2	20	17	85%	100%	100%
3	図書室企画/名城を知る	2	8	11	138%	100%	100%
	図書室企画/小学生司書体験	2	4	2	50%	100%	100%
	図書室企画/春休み司書体験	2	4	2	50%	100%	100%
	図書室企画/ミサンガ作り	1	8	8	100%	100%	100%
	図書室企画/スマホで図書館	1	3	2	67%	100%	100%
4	「今」とき暮らし/腸活セミナー	1	10	10	100%	100%	100%
5	大人カレッジ/フォークダンス	2	10	13	130%	100%	100%
	大人カレッジ/網戸張替え	1	8	8	100%	100%	100%
	大人カレッジ/タイルクラフト	1	6	5	83%	100%	100%
	大人カレッジ/キノコ講座	1	10	5	50%	100%	100%
	大人カレッジ/スマホ超初心者	3	4	2	50%	100%	100%
	大人カレッジ/スマホ活用	3	6	5	83%	100%	100%
	大人カレッジ/切り絵	1	4	5	125%	100%	100%
	大人カレッジ/俳句	1	6	3	50%	100%	100%
	大人カレッジ/ズンバ	1	15	23	153%	100%	100%
	大人カレッジ/アートフラワー	1	6	5	83%	100%	100%
	大人カレッジ/ランブシェード	1	6	5	83%	100%	100%
	大人カレッジ/美文字講座	1	6	9	150%	100%	100%
	大人カレッジ/中国語入門	2	6	5	83%	100%	100%
	大人カレッジ/遺跡	2	10	8	80%	100%	100%
	大人カレッジ/リラックスヨガ	2	8	5	63%	100%	100%
計		44	252	230	-	-	-

■「子ども子育て・大人・高齢者」とニーズを絞った内容を企画した。理解度や満足度は100%以上と好評だった。

■「地域のために」と思ってくれる先生になるべく直接講師をお願いすることで受講料が安価で提供できている。

■少人数で実施の講座は受講者から大変好評で、質疑応答も大変活発になり今後の運営の参考になった。

■「もいわピンコロ大学」も認知度が上がり毎回楽しみに参加して下さるリピーターも多いのは嬉しい。

A	B	C	D
区民講座や交流事業などの各種事業においては仕様書に定める講座数や参加率などの要求水準を満たしているだけでなく、従前は分野が分散していた各講座を「大人カレッジ」として講座名に統一性を持たせたほか、より幅広い世代が参加できる講座に厚みを持たせたことは、より幅広い世代の参加に繋がったものと思料し、生涯学習の普及振興に寄与しているものと判断され、高く評価できる。			

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	前年度実績	R6年度計画	R6年度実績
講座数	11	11	19
回数	51	36	54

	事業名	回数	目標人数	参加人数	参加率(%) ※目標
1	転倒防止運動「ふまねっと」	12	182	169	92.9%
2	こぶたのぶーぶ「お話し会」	12	120	80	66.7%
3	モルック	11	132	145	110%
4	文化フェスタ	1	100	280	280%
5	芥川龍之介作品朗読と篠笛	1	30	48	160.0%
6	えいごであそぼう	3	70	93	132.9%
7	子ども楽器体験	1	20	42	210%
8	えいごでたのしいクリスマス会	1	30	47	157%
9	宮沢賢治文学の新しい学び方	1	20	26	130%
10	オヤコソアソビ～新陽高校生と一緒に	1	60	30	50%
11	もいわスマイルコンサート	2	160	453	283%
12	今日は一日縄文デー	1	45	40	89%
13	もいわキッズクラブ	1	30	94	313%
14	藻岩高校生企画～世代間卓球大会	1	20	14	70%
15	(共催)認知症サポーター養成講座	1	30	23	77%
16	(共催)認知症フォローアップ講座	1	25	15	60%
17	(共催)藻岩地区ふれあいサロン交流会	1	50	40	80%
18	(共催)藻岩地区老人クラブ連合会室内ゲーム大会	1	100	114	114%
19	(共催)藻岩地区町連第13回もいわ輪投げ大会	1	50	55	110%
計		54	1,274	1,808	-

■基本的には、交流事業は「無料」とし経費を地区センターで負担することにより地域貢献に繋げている。
 ■「高齢者向け」「子ども向け」「運動系」「文科系」「英語」「親子で」とキーワードを全面に打ち出し、積極的に広報活動をした結果、多くの参加者、毎回楽しみにして下さるリピーターが増えた事は大変嬉しい。この交流から地区センターの部屋貸し、他サービスや図書館利用へ結びつけていきたい。

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

	前年度実績	R6年度計画	R6年度実績
事業数	6	5	5
回数	422	192	348

	事業名	回数
1	卓球	17
2	バドミントン	13
3	ミニテニス	24
4	ファミリー・学生	19
5	無料自習室	275
計		348

■光熱費高騰、同じ利用者での利用を受けてR5年度から回数を減少して実施した種目もあった。丁寧に趣旨を説明し理解を求めてきた。
 ■中学校、高校が地域にあるため学生向けの自習スペースを設けて、子供たちの居場所づくりを行ってきた。

▽ 図書室に関する業務

	前年度実績	R6年度計画	R6年度実績
開館日数	280	-	279
貸出冊数	66,564	-	63,178
普及行事 展示回数	120	84	113

	行事・展示名	回数
1	4月展示	9
2	5月展示	9
3	6月展示	9
4	7月展示	10
5	8月展示	8
6	9月展示	10
7	10月展示	10
8	11月展示	7
9	12月展示	9
10	1月展示	7
11	2月展示	9
12	3月展示	9
13	小学生1日司書体験	2
14	スマホで図書館(シニア向け)	1
15	芥川龍之介ひとり語り	1
16	縄文を知ろう	1
17	クリスマスのお話会	1
18	本の福袋	1
計		113

▼ 月別テーマ展示の実施状況

- ①毎月7前後のテーマを設定し書棚を更新している
- ②季節に則した展示と装飾
- ③時候、ニュースに早めに対応

▼HPでは二次元コードから新刊リストが見れるようになっていた為、米館しなくても情報を届けられるように対応した。また、入口にも新刊案内を掲示している。

図書室独自に「号外:図書室便り」を年に1度発行してルールや書棚のお知らせなどをの広報活動を積極的に行っている。

▼「図書室便り」を月1回発行(新刊リスト二次元コード整備)

▼「お話し会」は「こぶたのぶーぶ」とし、ベビー向けに特化した内容で実施している(毎月第3木曜日 11時～11時30分)

▼東海大付属札幌高の司書希望生徒に対し、職業体験を実施。高校生がお勧めする本の選書、ポップ描き、コーナー展示を行った。

■魅力的な書棚つくりとディスプレイなどの演出を工夫している。また高齢者の利用が多い当センターではネット予約よりも棚から直接借りる利用者が多くいる。講座等で今後も「新しい生活スタイル」に則した図書室利用が出来るように働きかけていきたい。

■幼児用のスペースを設置し保護者がゆっくりと本を探すことが出来る様に工夫し英語の絵本も数多く用意し若い世代の保護者に好評を得ている。

■返却本を次亜塩素酸で消毒、一度手に取った本は棚に戻さずに用意した籠に返却、消毒液の設置、カード受渡し用のトレイなど感染対策を引き続き実施している。

■寄贈本も大変多く寄せられている。文庫本、時代小説の充実が寄贈者のおかげと感謝している。寄贈本の書棚には新しい本が並び多様な蔵書を確保出来ている。

■新しい本は予約で市内を配架中の為、企画書棚を常に企画し、棚の本を目に付きやすい様に工夫している。

■新聞も同じ会社のもので無く、数年ごとにチェンジしていくこととし利用者の要望に対応した。

■「雑誌の数を増やして欲しい」との要望が寄せられているので予算を見ながら考えていきたい。

■「ベビーへの読み聞かせ」「英語での読み聞かせ」に協力して下さっている方々に感謝したい。

▼地域情報に特化した情報収集

地域で定期的に発行されている会報をファイルしている。南区に特化したイベント情報のチラシ、学生作成の地域情報フリーペーパーなどを特定の書棚で管理している。個人的に発行されている歴史書なども寄贈して頂き、地域の方に見て頂いている。

▼その他

- ・地区センター部屋利用の「老人クラブ」来館者の為に、「シニア向け」の書棚を設置。「雑誌」や「懐かしい作家」「健康ハウツー本」などを選書したところ、人気の書棚となった。若い年代にも意外と好評を得ている。
 - ・小学校でも英語学習が始まったことを受け「英語の絵本」「マンガの英語版」など英語に特化した書籍を揃え、また、「読み聞かせ」も同じ絵本を「日本語」「英語」で揃え、ネイティブの先生に読み聞かせをして貰うイベントを実施し好評だった。
 - ・絵本も「乗り物」「動物」などのジャンル分けをして、子どもが自分でお気に入りを選びやすく工夫している。
 - ・作家が亡くなった場合、追悼特集として随時展示を実施。また、カウンター前に、その日のスタッフお勧め本を展示。
 - ・怪談や短編本のコーナーを設置。また、健康コーナーを細分化し、ジャンル分けして見やすく手に取ってもらいやすいよう工夫。
- ▼閲覧席にWi-Fiを完備し「調べもの」に対応している。

▼ 図書室協議会の開催状況は下表のとおり

図書室協議会	第1回: 令和6年7月26日
図書室協議会	第2回: 令和7年2月28日
＜メンバー＞ 運営委員会図書部長 藻岩児童館 館長 藻岩小学校開放図書司書 藻岩北小学校開放図書司書 南の沢小学校開放図書司書 藻岩中学校司書 南ヶ丘中学校司書 利用者代表 図書室職員・館長	＜内容＞ 事業報告 事業予定 テーマ展示 利用状況報告 購入本 意見交換等

- ▼毎年、一斉点検時を利用し、外部研修をとして他の図書室を見学した。
- ▼各学校司書のオススメ、学校教材使用本、幼稚園教諭オススメ等地域の協力を得て書棚作りを行っている。

■「提案力のある書棚づくり」を目標に「絵本選びに迷ったら」「3歳から」「4歳から」など具体的なアプローチを心がけている。

■貸出冊数にとらわれず「地域情報の集約」を柱に、書棚から本を選書し「提案力」のある図書室づくりを実施し本好きの方々だけではなく、週に1度サークル活動で来館される方々にも足を運んで貰える様に情報発信に力をいれている。

■HPで情報を見ている若い世代の利用者が多いのでHPの図書室のページを効果的にリニューアル。また図書室便りの「特別号」を年に1回発行し、普段お伝えできない事柄をしっかりと伝える様に検討中。「新しい本がない」「予約本を待つ時間が長すぎる」と言ったルール上の課題も背景の理解を深めて貰う事で利用者の意識の変化を促したい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R5実績	R6計画	R6実績
多目的ホール	件数(件)	946	1,188	868
	人数(人)	13,437	13,000	12,968
	稼働率(%)	72.7%	70.0%	63.6%
和室A	件数(件)	854	390	828
	人数(人)	3,635	3,600	3,609
	稼働率(%)	73.7%	70.0%	73.1%
和室B	件数(件)	621	345	642
	人数(人)	2,240	2,300	2,581
	稼働率(%)	55.2%	55.0%	58.0%
集会室A	件数(件)	705	281	702
	人数(人)	6,496	6,500	6,831
	稼働率(%)	66.3%	65.0%	66.1%
集会室B	件数(件)	448	398	505
	人数(人)	3,633	3,700	4,475
	稼働率(%)	42.2%	45.0%	47.7%
実習室	件数(件)	332	515	372
	人数(人)	2,188	2,200	2,406
	稼働率(%)	30.9%	35.0%	34.6%

▽ 不承認 0件、減免0件、還付0件

※貸室利用率57.0% 有料利用率87.0%

▽ 利用促進の取組

▼地区センター便りやHPの活用による情報発信を活発に行っている。

▼Wi-Fiの整備を全室に設置し、PCケーブルやスマホ対応の音響設備、無線スピーカー、近距離投影プロジェクターなど、新しいサービス提供の設備を整えて若い利用者のニーズに応えている。

▼利用者への丁寧な説明を心がけ、利用ルールの周知にも力を入れた。

▼会議内で職員の意識改革を積極的に行い「提案力」の強化に努め今後、新しい利用者の獲得を提案していく。

■サークル利用も高齢化が進み利用回数の減少なども見られる中、新しい若い世代の団体、個人利用の増加に向けHPの周知を含め、今後も将来に向けた種蒔きの投資を続けて行く必要性を実感している。その一環としてネット予約システムを構築して利用者に広めている。

■ネット利用を促進しているため「空き室情報」をHPで確認している方の増加がアンケートで見えてきた。個人や少人数の仲間での利用として、時間貸しの利用が各部屋で見られる。また札幌市以外の方からもHP検索での問合せがあり、私たちが想像する以上に利用内容は多岐にわたる事が予想される為、必要な備品を新たに購入し新しい利用者へのセールスポイントとしていきたい。

A	B	C	D
利用件数は計画を一部下回るものの、概ね計画通りに達成しており、適切に実施されている。			

(6)付随業務

▽ 広報業務

▼HPをスマホにも対応している事で個人利用、新しい問合せはHPの検索で当館を知ったとの返答が多い。また備品情報、館内の写真など目に見える情報も大きい。既存の団体さんでもHP上で部屋の空き情報をチェックしての電話申込の方が増えている。また印刷サービスも検索エンジンから「南区」で検索すると上位にヒットするため問合せが増加している。

その事をふまえ、利用者還元として自前で申込みサイトを開設し、利用する方も増えている。パスワード発行でネット上で部屋申込みが簡単に出来る他、申込み履歴も確認する事ができるので、今後は利用者を少しずつ増やし、若い世代の利用者の利便性を更に担保していきたい。

講座の申し込みも「申し込みフォーマット」をチラシに載せることで、好きな時にスマホから受講申し込みができ、受講者の増員に繋がっている。

「紙」「ネット」「ロコミ」の3本柱で多角的に広報活動を実施している。

▼インスタグラムも開設し、情報発信を強化。

▼地区センター便りを毎月発行し、3つの連町(藻岩・南沢・石山)地区の約1300件、老人クラブや近隣の施設や病院、銀行、マンション等へ回覧している。

▼地区センター便りに「二次元バーコード」を表示。HPや図書室新刊リストへ直接、接続できるように工夫している。

▼館内には札幌市の施策に関わる情報掲示も行っている。

▼北海道新聞販売店が発行するミニコミ誌、10区などに必要な場合には各行事の告知を依頼している。

▼もいわ地区センター公式HPウェブアクセシビリティ方針を定め、2021年3月31日適合レベル「JISX8341-3:2016の適合レベルAAに準拠」していることを確認済み。

▽ 引継ぎ業務

(継続指定のため、引継ぎ業務なし)

■今後の新しい情報提供にはネット環境整備が必須事項と実感している。HP発信やSNSへの情報提供が増えてくると「同じ情報」「最新の情報」を全ての方々に短時間でお伝えすることが可能となる。

今後もスマホ対応のHPを十分に活用して情報提供を続けていきたい。また地域的に多く住まわれている高齢者へのアプローチも講座を通じて積極的に行っていきたい。

■HP利用者の声を丁寧に受け取り常に「見やすい」「分かり易い」HPへ更新、変更を行っていききたい。また近年はパソコンよりもスマホ利用者の増加に対応し、イベントやお便りの紙媒体での情報にも必ず、二次元コードを入れて配架することで「情報が次に流れていく」中、自分のスマホに保存し都合の良い時に申込み作業をすることが出来る様に、独自のフォームを作成し利用している事で、若い世代の利用が増加した。

A	B	C	D
適切に実施されている。特に、ウェブアクセシビリティの向上に対する積極的な取り組みを実施し、ウェブアクセシビリティ方針及び達成基準を公開していることは高く評価できる。			

2 自主事業その他						
▽ 自主事業 (実施なし)		■福祉施設と地域住民、職員との交流促進や販路拡大に協力するために交流事業での販売を継続的に実施している。また「障がい者対応」など研修の講師もお願いしてゆく。	A	B	C	D
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼第三者委託は札幌市内企業に発注した。 ▼地域の介護施設や福祉施設の運営委員会や評議委員会に参加し、情報の共有に努めている。 ▼各種講座、交流事業への参加を広く呼び掛けお互いの情報は地域と共有している。			適切に実施されている。			
3 利用者の満足度						
▽ 利用者アンケートの結果		■図書室、部屋利用者、来館者等、様々な来館者へアンケート記入をお願いした。全項目で要求水準を大幅に超える満足度の結果となった。 内容を簡素化し高齢者にも記入しやすい様に工夫している。 ■意見、要望については速やかな対応を心がけ、対応が難しい部分については館内掲示や運営協議会、地区センター便りなどで返答を行った。 ■サークル利用者は定期的に来館されるが「図書室」への利用には結び付いていない事が読み取れた。本を読むことが好きでは無い人でも「雑誌」や「健康・薬」「写真集」「旅雑誌」などサークル利用者にも楽しめる様々なジャンルの書籍が有ることを知って欲しい。また図書室利用者は若い世代も多いので、その年代の方々に地区センターの講座や交流事業に参加をして貰い、地区センター来館者が多岐にわたり楽しめる仕組みを今後、構築していきたい。 ■自由記載で寄せられた要望で対応が難しいものは、背景や理由を丁寧に説明して理解を求めていく。	A	B	C	D
実施方法	4月～3月 来館者(128名) 講座参加者(682名) (総回答数810)		利用者の満足度に係る要求水準を定めている項目について、全て目標値を10ポイント以上上回る数値となっており、高く評価できる。			
結果概要	①総合的な満足度は目標80%に対し100%だった。 ②接客態度に関する満足度は目標80%に対し100%だった。 ③館内清掃は目標80%に対し満足度は100%だった。 ④講座、交流事業の満足度は目標80%に対し100%だった。 ・部屋清掃、接客態度については1～5段階評価でほとんどが5で満足と答えた。 ・利用者の年代は60%が70歳以上、30代以下は13%と、高齢者の割合が高い。 ・約75%がHPを閲覧しており、約70%が地区センター便りを読んでいる。 ・講座に関しては、「広報さっぽろ」と館内掲示を見て申し込んだ方が、各25%でこの二つで約半数を占める。HPで情報を得た人は5%と少なかった。 ・来館者の約半数が図書室の利用がないことから、利用者の館内循環を更に進めていく工夫が必要と考えられる。 ・自由記載の内容はほぼすべてが肯定的なものだった。					
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 ・職員の皆さまの優しい対応に心があたたまります ・子どもの棚の側に女性向けの書棚が有ると嬉しい ・静かできれいで好きな場所です ・職員が明るくて親切で助けられています ・館内が綺麗で衛生的 ・元気なあいさつで気持ちがあがります ・職員が優しい。トイレが綺麗。駐車場が混み合う時がある ・掲示板などレイアウトがきれいで見やすい、親しみやすい ・子供向けイベントがありがたい。電話も窓口も丁寧な対応。季節の行事をして欲しい ・他の地区センターよりイベントが多彩で楽しい。職員の皆さんが一生懸命にやってくらっしゃると感じています アンケート結果については館内に掲示、地区センター便りでお伝えして理解を求めた。 改善できるところは速やかに改善し今後も真摯に対応していきたい。					

4 収支状況

▽ 収支 (千円 端数切上)

項目	R6年計画	R6年決算	差(決算-計画)
収入	35,985	37,121	1,136
指定管理業務収入	35,985	37,121	1,136
指定管理費	29,922	30,310	388
利用料金	5,353	5,639	286
その他	710	1,171	461
自主事業収入	0	0	0
支出	35,985	37,678	1,693
指定管理業務支出	35,985	37,678	1,693
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	▲ 557	▲ 557
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	70	70
純利益	0	-627	▲ 627

【参考】	R6年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	287	下記のとおり

▽ 説明

- ▼利用料金収入は計画を上回った(ただしコロナ後毎年漸減傾向)。
- ▼その他収入とは、講座・交流事業・印刷収入・水光熱費補填分・札幌市中小企業共催慶弔金・預金利息の合計となっている。
- ▼今期純利益はマイナスとなり、来期への繰越が1,453千円となった。
- ▼最低賃金の上昇による人件費の増加、光熱費の高騰や物価値上げなど定期的な経費の支出が増加した。
- ▼指定管理業務による利益還元は、集会室網戸修理(66,000円)、駐車場ライン引き(186,780円)、トイレ鍵修繕(7,590円)、室外機ダクト修繕(22,000円)、ハン多米キサー購入(3,650円)

■今年度は利用者還元のため、予算を超えて駐車場区画の線引きや備品購入を行った。

■ロビーと図書室のエリアにもWi-Fi環境を整備し、新しいサービスを積極的に創出している。

■社会保険労務士と顧問契約を結び、様々なアドバイスをもらいながら更に働きやすい環境の整備を行い、女性の職場ならではの「4週10休」「4週12休」の新しい働き方への取組をすすめる人件費圧縮にも努めている。

■職場環境整備としては、職員全員「札幌市中小企業共済制度」に事業所負担で加入し、慶弔金、退職金の対応に努めている。また時給者にも月給者と同じ比率で年2回の賞与を支給している。

A B C D

単年度では赤字だが、繰越剰余金を補填しており、適切に施設運営されている。また、指定管理業務による利益還元に取り組んでいる点は評価できる。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼当団体の財務状況等は2年連続で赤字決算となったものの、次期繰越金には余裕があり、安定経営を続けている。

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応

- ▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。
- ▼情報公開請求はなかった
- ▼オンブズマンからの調査依頼はなかった。
- ▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。

適 不適

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
■利用収入については前述のとおり計画を上回ったものの、コロナ後のR4年度から漸減傾向にあり、利用者の高齢化やコロナを契機としたオンラインでのコミュニケーションにシフトしている世代があるように感じる。 ■区民講座はニーズと内容を十分に考慮し積極的に実施できた。アンケートでは参加者の満足度も高く、高評価の結果が寄せられている。 ■毎回、講座や交流事業に参加してくれるリピーターさんも居て嬉しい限りです。 ■老人クラブの協力が大きく、地区センター便りの配架や講座・交流事業への参加が増えている事がアンケート調査でも表れている。また友達同士での参加も女性ならではの「ロコミ」のネットワークが情報ツールとして活発。交流事業の「ふまねっと」も人数制限を設けて実施し他の講座への参加者も増えている。 ■無料開放事業も問い合わせが多く、一部の方の関心は高いものと思われるが、リピーターだけではなくより多くの方に知ってもらえるよう、広く周知していきたい。 ■図書室、ロビーにもWi-Fi環境を整備し全館どこでも使用可能となっている。パスワード管理など今後も運用には十分注意をしている。 ■札幌市立藻岩高校生の授業に協力、交流事業として「世代間卓球大会」を実施。今後も引続き地域組織からの依頼に答え支援して行く。 ■文化祭、コンサートも開催し多くの参加者に喜んで貰えた。 ■老人クラブ連合会、連合町内会、町内会、第二包括センター等、地域団体と共催して多くの事業を実施した。今後も連携し地域福祉に貢献したい。	■利用料金値上げが団体の財務にとってプラスになることを願っているが、一方で利用者にとっては諸物価高騰の中、新たな負担となることから、周知されるまではより丁寧な説明を心がけ、減収にならないよう「個人利用」「時間貸し」などの利用方法の提案を心がけたい。 そのうえで、「誰がいつ来ても」同じサービスの提供ができるよう質の高い職員対応を担保していきたい。その為には「同一労働、同一賃金」の環境作りを実施し今後も職員の接遇研修にも力を入れていきたい。 ■比較的若い世代の利用者が増えているが、まだまだ70歳代の利用者も多い地域のため「利用者1人1人の利便性を高める事」は必要不可欠。ネット社会に移行が進んでいる現状が見受けられるが、自分の都合の良いツールを選ぶ事が出来る環境整備が必須だと認識している。 今までも継続してきたことではあるが、「電話」「FAX」「窓口」「ネット」と、どの媒体からも利用申し込みが出来る様に、広報も「地区セン便り」「HP」「広報さっぽろ」など幅広い情報ツールを用意して地域への情報発信に対応し、紙媒体には二次元コードを載せ、都合の良い時に申し込みがいつでも出来る様にフォーマット作成で更に参加者を増やしていきたい。 ■「ネット難民」となりネットを使いこなせずに、不利益を生じている地域の高齢者のサポートを提供していく必要性を実感。また高齢者だけでは無く、働く母親が増え、時間に余裕がない世代の人達が「家の近く」で安心して様々なサービスを受ける事ができる必要性も地域の現状から見受けられるので新しい事業について調査研究を進めたい。 ■SDGsの観点から引続き光熱費の圧縮に心がけ、ペーパーレスにも更に取り組んでいきたい。 ■職場環境の改善として、 ①特に女性が多い職場のため「子育て」「介護」などへ対応した働き方についても細やかに提案する為「4週10休」「4週12休」の新しい働き方を設定した。今後も社労士のアドバイスを受けより働きやすい職場づくりを進めたい。 ②経理や勤怠管理を長年担当して来た職員が退職したため、7年度は、誰が担当しても正確な事務ができるようOJTを行い、事務ローテーションの見直しを行う。加えて、税理士と顧問契約を結び、経理や所得税、消費税関係の諸事務について専門家の力を借りることとしたい。 ■来年度以降も最低賃金の上昇により人件費及び外注費の増額、光熱費は勿論、消耗品等の経費の上昇が予想されている。利用料金収入についても先が見通せず、今まで以上に運営は難しいかじ取りが求められている現状がある。様々な要素をシッカリと分析し利用者、地域への還元を実施しながら良質の行政サービスを提供していきたい。

【所管局の評価】

総合評価	改善指導・指示事項
適切に運営されているものと評価する。特に下記の項目について高く評価する。 ●「もいわピンコロ大学」「大人カレッジ」などの各種事業においては、要求水準を満たしているだけでなく、より幅広い世代の参加を促す工夫がなされ、生涯学習の普及振興に寄与しているものと判断され、高く評価できる。 ●従前から引き続き、ウェブアクセシビリティの向上に積極的に取り組んでいる点について高く評価でき、継続的な取り組みを期待する。 ●有給取得率100%を達成するなど、職員の働きやすさ、働きがいの向上に関する取り組みを行っていることは高く評価できる。これは利用者の観点からもサービス向上に繋がり、利用者満足度の高い水準の維持に繋がっているものと思料する。引き続き、職員の労働環境の向上に努められ、利用者の多様なニーズに合わせた貸室提供等により健全な施設運営を期待する。	(改善を要する事項は特になし)