

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)	西区市民部地域振興課(641-6926)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市はちけん地区センター	所在地	西区八軒6条西2丁目
開設時期	平成18年4月1日	延床面積	1327.01㎡
目的	地域住民のコミュニティ活動の助長及び生涯学習の普及振興を図り、もって地域住民の福祉の増進に寄与する。		
事業概要	(1) 各種講習会、講演会等の開催、体育、各種野外活動等のレクリエーション活動の推進、 その他必要な事業を行うこと。 (2) 一般の使用に供すること。		
主要施設	ホール・集会室(3室)・図書室		
2 指定管理者			
名称	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ		
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日		
募集方法	非公募		
	非公募の場合、その理由:当センターが、地域社会に関係の深い団体によって継続的に管理運営されることにより、地域住民がまちづくり活動に直接参加する機会が作られ、地域住民自らがセンターの管理運営を通して把握された地域課題の解決に取り組むことによって、地域住民間の信頼関係が築かれ、地域社会における絆の強化につながる事となる。また、まちづくり活動の担い手の育成に寄与することも期待される。このようなことから、設置目的の実現のために、地縁による団体により設立された団体及び当該設立された団体を主な構成員とする団体並びに当センター等の管理運営に関わりを持つものと市長が認める地縁による団体の推薦を受けた団体により、現に良好な管理運営が行われている場合には、継続的に管理運営を行わせるために非公募としたもの。		
指定単位	施設数:1施設		
	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>「はちけん地区センター」の指定管理を最初に受けた平成18年度、その管理運営に向けて当時のスタッフで時間をかけた話し合いを行い、以下の7つの基本方針を掲げた。この方針は、スタッフ全員に受け継がれており、令和3年度もこの方針に基づいた運営を実施して来た。</p> <p>①子どもの成長を支え合う為に ②高齢者の力を地域に発揮する為に ③団塊の世代の力を地域づくりに活かす為に ④障がい・世代を超え開かれた場になるように ⑤地域の課題に応えるように ⑥地域の担い手の要請・ネットワークづくりになるように ⑦地域住民の学習を支え、共に学ぶ場に</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼貸室業務 ①「使用承認取扱要領」の順守による運用を徹底 ②貸室のルールについて利用者に向けた繰り返しの説明 ③予約重複の場合、利用者による直接抽選を推奨 ④利用希望重複の場合、時間をずらす事で双方の希望が適えられないか等、スタッフが間に入って調整。</p> <p>▼区民講座・交流事業 受講や参加申込に不公平が生じないように、講座内容を知らせる媒体の発行時期と申込受付日の関係を常に念頭に置いて企画。</p> <p>▼施設活用事業 令和3年度に行った施設活用事業のうち、大人数の参加があったのは「リフレッシュ運動教室」だけだった。募集に際しては、申し込み日まで余裕を持った告知(館内ポスターや地区センターニュース)をして、参加希望者に周知徹底を図った上で申し込み開始をした。</p> <p>▼図書室閲覧コーナー 図書室の閲覧コーナーでは、新聞の閲覧に関して「読みたいのに、他の利用者が長時間独占して読めない」とのクレームが出た為、室内に「長時間利用の遠慮を求める掲示を出して対応している。</p> <p>▼アトリウムのフリースペース コロナ禍に於いてアトリウム内のフリースペースは密にならない為の利用制限がされている。談話用の椅子・テーブルは撤去しベンチの数も減らしているが、バス待ち用のスペースの確保と、休憩などでベンチを利用したい方についても場所を提供している。</p>	<p>▼「はちけん」の管理運営に関わる基本方針は、この7点に集約されており、スタッフの入れ替えがあった際にも確認、この原則に従って講座や事業を立案している。開館から15年が経過し③団塊の世代と②高齢者は同意語になりつつある為、近年は高齢者に係る事業に力を入れている状況だ。</p> <p>▼貸室業務については「使用承認取扱要領」を遵守する事で公平性は確保されている。ただ管理者としてはそれに加えて丁寧で親切な説明が不可欠との認識で対応している。</p> <p>▼貸室の抽選、講座の受付等の業務は決められたルールに従って進めており、利用者からのクレームは無い。</p> <p>▼フリースペースでは目的の違う人達が共存するのでルールを無視する動きもある。スタッフは認識を共有した上で、その都度適切な対応に努めている。</p>	<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>要求水準が満たされており、適切に管理、運営されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼節電対応

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

▼紙の使用量削減

裏紙の活用、コピー機能の活用で使用料削減に努力した。

▼コピー用紙・カラーペーパーはFSCマーク・PEFCマークのものを購入して使用。

▼コロナ科の影響か、一般(廃棄)ごみが減少する一方、古紙回収と飲料容器の回収が進んで、再利用率が86%を超えた。(前年度より9%アップ)

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

【令和3年度の組織・人員配置】

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

(令和4年3月末時点)

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼1階階段下の「自習コーナー」側の窓(外側)への植栽による「緑のカーテン」(日除け効果)を引き続き実施。

▼駐車場出入口部分の側溝蓋(グレーチング)のガタつきを、スタッフの発案で簡易アスファルトを使って補修。

▼隣接するアパートに面した駐車場の照明ポールに「前向き駐車」のサインを3ヶ所新設。ホール利用案内板1ヶ所は新しく作り直して設置。

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

【令和3年度の第三者委託業務】

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

▼図書業務日報は全ページ裏紙を利用している。

▼協定書に添って館長・副館長・図書司書を各1名配置。

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

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

▼令和3年度はベニバナインゲンと朝顔を植えた。

▼夜勤男性スタッフと清掃スタッフで行った。

▼看板業者に制作・取付を依頼。

▼外注先の選定は市内業者数社から相見積を取り、市の承認を得て決定。

▼仕様書に定められた作業内容・回数を遵守し、報告書類も適切に管理。

▽ 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2年度活動報告・令和3年度第1四半期活動報告・令和3年度第2四半期活動予定・その他=運営協議会における全委員参加の回数について (令和3年7月27日開催)
第2回	第2・3四半期活動報告・第4四半期予定・令和2年度評価シート・その他=ホームページリニューアルについて (令和4年1月20日開催)
第3回	第4四半期活動報告・令和4年度の活動予定・令和3年度利用者アンケートの結果報告・その他=ホームページリニューアル後のウェブアクセシビリティの進捗状況 (令和4年3月17日開催)

<協議会委員>

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

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

▼議事録はアトリウムにて1ヶ月掲示。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

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

▼経理・財務担当者は毎月開かれるNPO法人による経理担当者会議に参加、処理方法を統一している。

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

▽ 要望・苦情対応

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

▼利用者アンケートの結果は後述。

▼R3年度は3件の声が寄せられ、その都度迅速な対応・返答を掲示してきた。

▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)

・日常業務では事務室・図書室とも日報を記載、夜勤者との引継ぎは、日報を元に情報を共有、問題点への対応を考える場を持っている。
・事務(夜勤を含む)、図書、清掃が職種毎に月1回の話し合いを行ない、これとは別に全スタッフによる会議を月1回持つ事で、シフト勤務職場にありがちな情報格差の解消に努めている。
・西区による実地検査に対応。
・2月に利用者アンケートを実施。

▼区の実地検査で口頭指導があった事項は速やかに改善するとともに、事務職員に周知している。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼労働関係法については遵守し、必要な届けを提出。 ▼令和3年10月1日以降、施設で働く非常勤スタッフの時給は勤務年数3年未満は時給890円、3年以上は+15円、司書資格を有する者には更に+10円で、就業規則の届け出を札幌中央労働基準監督署に提出。 ▼3年度中、施設で働くスタッフの時間外労働、休日労働、深夜労働は無し。 ▼施設で働くスタッフは、1週40時間、1日8時間を順守した。 ▼全てのスタッフを労災保険に、条件を満たすスタッフを雇用保険に加入させた。 ▼スタッフの勤務形態、家族状況等に応じて厚生年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、変更があった場合は必要に応じて適切に届出を行なった。 ▼新しいスタッフの雇入れ時には健康診断を実施。 ▼スタッフ全員に年に1度健康診断を受けてもらい、結果を把握。必要に応じて、産業医から指示をもらっている。 ▼労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。 ▼指定管理者の申込時に提出したワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。 ▼10月ワーカーズコープ主催の安全衛生法令遵守研修に、安全衛生推進者である副館長が参加。 	<p>▼「36協定届」令和3年4月1日から1年間分提出 (R3/3/2)</p> <p>▼スタッフの健康診断は、令和3年10月～令和4年2月までに実施。</p> <p>▼産業医・保健師による健康教室を含めた研修。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1256 147 1316 181">A</td> <td data-bbox="1316 147 1377 181">B</td> <td data-bbox="1377 147 1437 181">C</td> <td data-bbox="1437 147 1489 181">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1256 181 1489 1373"> <p>労働関係法令が遵守されている。また、雇用環境の維持向上にも努めている。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>労働関係法令が遵守されている。また、雇用環境の維持向上にも努めている。</p>			
A	B	C	D								
<p>労働関係法令が遵守されている。また、雇用環境の維持向上にも努めている。</p>											

<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 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)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・施設、敷地内は事務・清掃スタッフが日常的に目を配り、利用者の安全を脅かす状況がないかをチェック。 ・スタッフの連絡網については、人の入れ替わりや、転居、携帯の変更等があった場合には、速やかに更新。 ・外注業者の他、水漏れ対応、鍵対応などの緊急連絡先をリストアップして事務室内に用意。 ・保険はワークスコープ本体が「賠償責任保険」(一人的補償・一人につき1億円、一事故につき4億円をカバー)に加入している。更に施設が主催する事業の参加者の事故に対応する「レクリエーション保険」に加入。 ・施設の活動に参加してくれるボランティアの方については「ボランティア保険」に加入。 </div>	<p>▼3年度、賠償責任保険を使う事例は無し。</p> <p>▼「レクリエーション保険」には必要に応じて講座やイベントの参加者を登録。</p> <p>▼「ボランティア保険」には、おはなし会の読みかせボランティア・花壇整備のグリーンボランティアや清掃ボランティアの方々を登録。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>地域ボランティア団体と協力しての花壇づくりや苗植えなど、施設の維持管理を地域と連携しながら行っており、高く評価できる。</p>	A	B	C	D
	A	B	C	D			
<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> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・機械警備・電気設備・自動扉・エレベーター・消防用設備・舞台吊り物・ボイラーの保守点検および、高所窓ガラス清掃、図書室カーペット清掃、除排雪、建築物定期点検は外注。 ・他施設の場合、清掃業務を外注するケースが多いが、「はちけん」は清掃スタッフも一緒に仲間として働くシステムを採っている。 ・施設の設備・備品管理、駐車場管理はできる限りスタッフ全員で行っている。 ・敷地内の植栽管理は基本的にスタッフが担当。高い樹木の剪定等は専門の業者に依頼する。花壇整備についてはスタッフの他、要所の部分では地域の愛好家が立ち上げたサークルが中心となったグリーンボランティアが花壇作りを行なっている。 </div> <p>▽ 防災</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>▼3年度に参加・実施した防災関係活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・7/1 スタッフによる消防訓練 (参加者数-4) ・1/25スタッフによる消防訓練 (参加者数-9) ・毎月中頃に建物関係の定期自主検査を実施 </div>	<p>▼各外注業務とも、仕様書に基づき必要な回数を実施、報告書も適切に管理している。</p> <p>▼令和3年10月22日、専門業者による敷地内樹木剪定を行った。樹木剪定は、状況を見ながら、2~3年毎に行っている。</p> <p>▼6月、コロナ禍で交流事業としてはできなかったが、グリーンボランティアサークル「花コパン」の皆さんと当館スタッフで花の苗植えを行った。</p> <p>▼消防訓練は、業者による消防設備点検に合わせて年2回行っている。</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

	3年度年度計画	3年度実績
講座数	16	4
回数	26	4
受講生数	253	61

講座名			
定員	受講者数	成果指標	達成率
包丁研ぎ講座			
14	14	受講生の満足度	100%
ゴムバンド体操教室①			
14	14	受講生の満足度	100%
健康づくり栄養講座			
30	23	受講生の満足度	100%
タブレットで脳トレ			
10	10	受講生の満足度	100%

▽地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	3年度計画	3年度実績
事業数	6	7
回数	9	7

事業名			
参加見込み数	参加数	成果指標(80%)	達成率
みんなのひろば「ありがとうの桜」3/16-5/6			
200	285	参加数	178%
みんなのひろば「鯉のぼりを飾ろう」4/20-5/6			
200	336	参加数	210%
みんなのひろば「桜・鯉のぼりの報告展示」7/12-8/27			
みんなのひろば「七夕に短冊」7/17-8/27			
みんなのひろば「ワクチン漫画」10/4-10/31			
みんなのひろば「私の副反応」10/4-12/26			
30	26	参加者数	108.3%
みんなのひろば「ハートのクリスマス」12/1-12/26			
200	240	参加者数	150%

▼告知後コロナ感染防止の為に中止になった講座は8講座。

▼「包丁研ぎ」は市リサイクルプラザとの初めての共催で実施。

▼「ゴムバンド」が3年度で唯一の有料講座。

▼「健康づくり栄養」は西区保健センターとの共催。

▼「タブレット」の講師はドコモ八軒店スタッフに依頼した。

▼新型コロナウイルス感染拡大防止措置により、「サロン・ド・ハッチ」(年12回)「ハートフェスタ」(年2回)等の恒例行事は全て開催出来ず。この為、アトリウムでの来館者参加型の展示企画に工夫を凝らした。

▼展示企画の場合、「参加者数」を評価基準とする事が難しい為、来館者から寄せられたシートやメッセージ等の参加数で評価した。

▼様々な意見があるワクチン接種問題も展示テーマとして取り上げてみた。

A	B	C	D

コロナ禍においても空きスペースの利用などによる施設活用事業の実施に工夫を凝らしており、評価できる。

▽ 施設活用事業(無料)に関する業務

	3年度計画	3年度実績
種目数	6	3
実施枠数	78	12
総時間数	198h + α	22h + 20日間
参加者数		269

グリーンボランティア作業	
参加者総数	6
総時間数	2

リフレッシュ運動教室	
参加者総数	263名
総時間数	20

※「介護予防センター八軒」との共催。地域の高齢者向けの運動教室。春の教室は、休館の為中止。

八軒中学校美術工芸部作品展	
開催期間	2/5～2/25

※美術工芸部の校外作品展。アトリウムの壁やパネルを利用して、部員全員でレイアウトを工夫しながら展示を行った。

▽ 図書業務

・利用状況【貸出冊数・レファレンス件数】

	2年度	3年度	増減
貸出冊数	76,920	78,272	+1,352
レファレンス件数	2,715	2,405	-310

・図書スタッフが企画、実施した講座

R3年度はコロナ感染拡大防止措置の為、企画出来ず。

・「おはなし会」開催状況

・11月～3月 第二土曜 午後10時～

・年間開催回数—3回

・参加者総数 59名

・図書スタッフの外部研修参加

・6/2 Web健康教室

・3/7 児童サービス研修

▼不特定多数が参加するいわゆる無料開放(卓球・バドミントンなど)は、コロナ禍に開催することができなかった。

▼屋外作業前に行う苗のポット植え作業のために、自習コーナーを提供。

▼春に募集した30人が、秋に参加。施設活用事業が実施可能な取扱い基準になるのを待って回数を2回減らした10回で実施した。

▼中学校生徒の作品展は初の開催。生徒のモチベーションが大きく上がったとして学校からも感謝の言葉が寄せられた。

▼5、6月にコロナ感染拡大防止の為、閉室措置があった。

▼年度始めからコロナの関係で開催出来ずに来たが11月より月1回、1階集会室Aとアトリウムの可動壁を取り払った広いスペースを活用して開催した。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績
ホール	件数(件)	531	1,053	806
	人数(人)	8,546		15,139
	稼働率(%)	89.9		91.3
集会室A	件数(件)	667	866	537
	人数(人)	3,468		2,647
	稼働率(%)	68.5		69.3
集会室B	件数(件)	707	875	545
	人数(人)	3,393		2,553
	稼働率(%)	73.4		71.1
集会室C	件数(件)	584	893	515
	人数(人)	2,326		1,954
	稼働率(%)	58.6		65.6

▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 0件

▽ 利用促進の取組

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

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

▽時間貸し・昼食時間帯・夕食時間帯の利用状況

	時間貸し		昼食	夕食
	件数	時間数	件数	件数
R2年度	432	732	110	56
R3年度	469	806	113	98

▽HPからの貸室利用申込状況

	2年度	3年度	前年比
申込件数	240	226	-14

▽通常のキャンセルに伴う返金の件数と金額

	件数	金額
R2年度	30	10,360
R3年度	24	37,685

▼新型コロナウイルス感染防止による利用制限や休館があったが、開館している期間は利用率が高く、特にホールの半面や時間貸しの利用が多かった。

▼全体の利用率は74.5%。
(前年度は70.2%)

▼時間貸しの件数・時間数、昼食・夕食時間の件数・時間数はいずれも前年に比べてプラス。

▼通常キャンセルは前年度に比べ件数は減少した一方で金額は増大。これはホールのキャンセルが増えた事が原因。

A	B	C	D

新型コロナウイルス感染症の影響により計画値は下回ったものの、前年度に比べ全体の利用率や時間貸しの件数等が回復しており、評価できる。

	件数	金額	備考
4月	32	63,720	・4/17～5/14 定員50%
5月	254	616,550	・4/24～5/11 夜間閉館
6月	278	670,120	・5/4～7/11 休館
7月	99	233,550	・7/23～8/1 夜間閉館
8月	118	283,460	・8/2～9/30 休館
9月	304	711,990	
10月	0	0	
11月	0	0	
12月	0	0	
1月	3	10,250	
2月	30	69,250	
3月	12	24,670	
計	1,130	2,683,560	

▼左表は新型コロナ感染防止措置によりキャンセル料不要になった件数と金額を表している。件数は前年度より612件増、金額は1,625,010円の増加。

(6)付随業務

▽ 広報業務

▼「はちけん地区センターニュース」

①八軒の二つの連合町内会 の協力を得て、地域の10,650世帯に回覧②センターニュースは毎号拡大版を作り館内にも掲示

▼イベント冊子「札幌市からのお知らせ－西区版」

西区地域振興課や広聴係の協力を得て講座・交流事業等を広報

同じ内容を、地デジ・アプリを使って広報

▼地域新聞「ふりっぱー」

イベント冊子と同じ内容を、西区のイベント情報として、「札幌西版」に掲載

▼道新コミュニティ紙への紹介記事掲載

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

▼3年度はNO.203からNo.212までの10回発行。

▼新型コロナ感染の影響から企画する講座・事業が実施出来ずに、その広報活動も大幅に減少。この為平時であれば行っていた「三角山放送局へのスタッフ出演」の機会を失っている。その結果「HP」「地区センターニュース」の自前の手段が中心となった。

A	B	C	D
---	---	---	---

要求水準が満たされており、適切な広報業務が実施されている。ウェブアクセシビリティにも積極的に取り組んでいる。

	<p>▼HP</p> <p>令和3年度に入って、ワーカーズコープが管理運営する5施設共同で新しいHP作成を業者に依頼。当館は8月からリニューアルされたHPを公開。コロナ禍でもあり、取扱い基準やキャンセル料不要の適用期間などを、適時適切な形でお知らせすることができるようになった。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティの取り組み</p> <p>リニューアルされたHPに於いて、ウェブアクセシビリティ方針を公開。レベルAAへの適合について、試験を実施し、問題点を改善した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼引継ぎ業務は無し。</p>	<p>▼作業を進め、令和4年6月中に改善を完了した。</p>	
--	--	--------------------------------	--

2 自主事業その他											
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼R3年度、自主事業は行っていない。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼市内企業の活用</p> <p>外注の10業務を全て市内企業に委託。</p> <p>▼福祉施策への配慮</p> <p>・中央区の就労移行支援事業者「ぶらすハート28」からの清掃作業研修の受入は1度もできなかったが、連絡を取りあって情報交換を続けている。</p> <p>・有償ボランティアとして4年目になるAさんには引き続き清掃業務を週1回程度お願いしている。</p> <p>・R3年度より、中央区のB型作業所の職員研修として、定期清掃(WAX掛けなど)に参加してもらっている。</p>		<p>▼Aさんは、日曜の朝清掃や定期清掃のWAX掛け・外回りの整備など、今では欠かせない人材になっている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1252 784 1316 828">A</th> <th data-bbox="1316 784 1380 828">B</th> <th data-bbox="1380 784 1444 828">C</th> <th data-bbox="1444 784 1495 828">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1252 828 1495 1657"> 市内企業の利用に努めている。また、就労継続支援(B型作業所)の職員研修の受入先となるなど、福祉施策の取組みにも努めている。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	市内企業の利用に努めている。また、就労継続支援(B型作業所)の職員研修の受入先となるなど、福祉施策の取組みにも努めている。			
A	B	C	D								
市内企業の利用に努めている。また、就労継続支援(B型作業所)の職員研修の受入先となるなど、福祉施策の取組みにも努めている。											

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	▼実施期間:2/1～3/1 ▼配布数:650(窓口350・図書300) ▼回収数:410(窓口259・図書151)																																																																																																																											
結果概要	▼利用者の性別 <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸室</th> <th>図書室</th> <th>計</th> <th>比率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>68</td> <td>47</td> <td>115</td> <td>30.0</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>164</td> <td>104</td> <td>268</td> <td>70.0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>232</td> <td>151</td> <td>383</td> <td>100.0</td> </tr> </tbody> </table> ▼利用者の年代 <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸室</th> <th>図書室</th> <th>計</th> <th>比率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20代</td> <td>30</td> <td>18</td> <td>48</td> <td>12.5</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>11</td> <td>15</td> <td>26</td> <td>6.8</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>28</td> <td>20</td> <td>48</td> <td>12.5</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>31</td> <td>21</td> <td>52</td> <td>13.5</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>57</td> <td>33</td> <td>90</td> <td>23.4</td> </tr> <tr> <td>70代</td> <td>62</td> <td>37</td> <td>99</td> <td>25.8</td> </tr> <tr> <td>80代～</td> <td>14</td> <td>7</td> <td>21</td> <td>5.5</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>233</td> <td>151</td> <td>384</td> <td>100.0</td> </tr> </tbody> </table> ▼利用者の居住地域 <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <thead> <tr> <th>地域</th> <th>貸室</th> <th>図書室</th> <th>計</th> <th>比率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>八軒</td> <td>122</td> <td>125</td> <td>247</td> <td>64.3</td> </tr> <tr> <td>西区内</td> <td>62</td> <td>10</td> <td>72</td> <td>18.8</td> </tr> <tr> <td>他区</td> <td>49</td> <td>16</td> <td>65</td> <td>16.9</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>233</td> <td>151</td> <td>384</td> <td>100.0</td> </tr> </tbody> </table> ▼来館手段 <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸室</th> <th>図書室</th> <th>計</th> <th>比率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>徒歩</td> <td>101</td> <td>103</td> <td>204</td> <td>48.2</td> </tr> <tr> <td>車</td> <td>129</td> <td>56</td> <td>185</td> <td>43.7</td> </tr> <tr> <td>公共交通</td> <td>20</td> <td>4</td> <td>24</td> <td>5.7</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>9</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>2.4</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>259</td> <td>164</td> <td>423</td> <td>100.0</td> </tr> </tbody> </table>					貸室	図書室	計	比率(%)	男性	68	47	115	30.0	女性	164	104	268	70.0	計	232	151	383	100.0		貸室	図書室	計	比率(%)	20代	30	18	48	12.5	30代	11	15	26	6.8	40代	28	20	48	12.5	50代	31	21	52	13.5	60代	57	33	90	23.4	70代	62	37	99	25.8	80代～	14	7	21	5.5	計	233	151	384	100.0	地域	貸室	図書室	計	比率(%)	八軒	122	125	247	64.3	西区内	62	10	72	18.8	他区	49	16	65	16.9	計	233	151	384	100.0		貸室	図書室	計	比率(%)	徒歩	101	103	204	48.2	車	129	56	185	43.7	公共交通	20	4	24	5.7	その他	9	1	10	2.4	計	259	164	423	100.0
	貸室	図書室	計	比率(%)																																																																																																																								
男性	68	47	115	30.0																																																																																																																								
女性	164	104	268	70.0																																																																																																																								
計	232	151	383	100.0																																																																																																																								
	貸室	図書室	計	比率(%)																																																																																																																								
20代	30	18	48	12.5																																																																																																																								
30代	11	15	26	6.8																																																																																																																								
40代	28	20	48	12.5																																																																																																																								
50代	31	21	52	13.5																																																																																																																								
60代	57	33	90	23.4																																																																																																																								
70代	62	37	99	25.8																																																																																																																								
80代～	14	7	21	5.5																																																																																																																								
計	233	151	384	100.0																																																																																																																								
地域	貸室	図書室	計	比率(%)																																																																																																																								
八軒	122	125	247	64.3																																																																																																																								
西区内	62	10	72	18.8																																																																																																																								
他区	49	16	65	16.9																																																																																																																								
計	233	151	384	100.0																																																																																																																								
	貸室	図書室	計	比率(%)																																																																																																																								
徒歩	101	103	204	48.2																																																																																																																								
車	129	56	185	43.7																																																																																																																								
公共交通	20	4	24	5.7																																																																																																																								
その他	9	1	10	2.4																																																																																																																								
計	259	164	423	100.0																																																																																																																								

▼新型コロナや豪雪の時期と重なった関係で、回収数は例年を下回った。R4年度は、実施時期を検討したい。

▼男女の比率は、ほぼ例年と同様の結果。

▼利用者の年代別構成では20～40代は31.8%〔前年46.2%〕、50～70代は62.7%(前年は49.5%)。コロナ禍で子どもの利用が減った影響か、付き添いの若い親世代が減少したものと思われる。

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

▼アンケートの実施時期が冬季間であった為、春から秋にかけて多く見られる「自転車利用」が結果に反映されていない。

A	B	C	D
接遇や再度の来館希望に係るアンケートについて、90%以上の高評価を得ている。また、利用者からの要望に対し、真摯に内容を検討、回答している。			

▼利用頻度

	貸室	図書室	計	比率(%)
週に数回	98	19	117	30.8
月に数回	123	116	239	62.9
年に数回	7	10	17	4.5
それ以外	6	1	7	1.8
計	234	146	380	100.0

▼スタッフの対応

	貸室	図書室	計	比率(%)
とても良い	121	112	233	60.5
良い	82	39	121	31.4
普通	27	1	28	7.3
悪い	3	0	3	0.8
とても悪い	0	0	0	0.0
計	233	152	385	100.0

▼R3年9月に刷新したHPについて

	回答数	比率(%)
見た	51	22.3
新しいのは見てない	37	16.2
見た事がない	119	51.9
興味がない	3	1.3
HPは知らない	19	8.3
計	229	100.0

▼再度の利用希望

	貸室	図書室	計	比率(%)
ぜひ利用したい	125	127	252	68.1
利用したい	78	23	101	27.3
どちらかと言えば利用したい	8	1	9	2.4
どちらでもない	8	0	8	2.2
利用したくない	0	0	0	0.0
計	219	151	370	100.0

▼貸室、図書室とも月に数回の来館者が多数を占めている。

▼「とても良い・良い」の評価は前年の91.3%とほぼ同様の91.9%。

▼HPの利用のされ方はまだ十分とは言えない結果が出たが、これは回答者に高齢者が多い事とも関係があると思われる。

▼「ぜひ利用したい・利用したい」の合計が前年に比べ若干下がったが、毎年95%以上を記録。

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

利用者からの意見・要望とその対応

▼利用者からの意見・要望とその対応

▼利用者アンケートで出された以下の声に対しては、館内掲示で回答・対応を表明。

①何故このようなアンケートを取るのでしょうか。理由を明確にして答えて下さい。(20代女性)

➡アンケートの実施は札幌市の公共施設を運営する指定管理者として年に1度義務付けられています。「より良い運営のため、皆様から直接ご意見・ご感想を頂くことを目的に実施し、以降の運営の参考としておりますので、ご理解・ご協力をお願いします。(アンケート結果の掲示と共にアトリウム内に掲示)

②利用者に対応する時に横柄な雰囲気を感じる方がいます。

➡ご指摘を真摯に受け止め、職員全員で接客改善に努めます。(アンケート結果の掲示と共にアトリウム内に掲示)

③部屋を20分前から早めに利用させて欲しい。

➡「午前」「午後」「夜間」の枠をご利用の場合、15分前から入室頂けますが「時間貸し」については予約いただいた時刻通りからの入室という形で運用しています。ご希望利用時間に前後している枠は有料です。利用者間で不公平が生じない事を第一に運用していますのでご理解下さい。

④図書室の休室日が多すぎる。職員の交替シフト等で工夫出来ないものか？

➡市として施設の休室日程を定めている為、地区センター独自の開室は出来ないシステムです。

⑤CD等入れて欲しい。

➡CDやDVD等は中央図書館・ブロック図書館の規模の大きな施設で取り扱っています。西区であれば「山の手図書館」が取り扱い施設で、予約しての取り寄せも可能です。

⑥カウンターのビニールシートは過剰で科学的根拠のない感染対策だと思います。ずっと付け続けることは不衛生です。衛生面から再考を。

➡この度、ビニールシートの代わりにアクリル製パーテーションを設置しました。今後とも感染対策に取り組んでいきます。

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

▼R4年度、接客研修の実施を計画。

▼③については施設オープン当時から繰り返される要望。市の利用基準の理解の浸透が難しい事を痛感させられるが、今後も繰り返し丁寧に説明して行きたい。

▼R4年5月、図書室カウンター上のアクリルパーテーションを設置。

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	34,025	35,945	1,920
指定管理業務収入	34,025	35,945	1,920
指定管理費	26,715	26,715	0
利用料金	7,000	6,743	▲ 257
その他	310	2,487	2,177
自主事業収入	0	0	0
支出	33,975	35,895	1,920
指定管理業務支出	33,975	35,895	1,920
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	50	50	0
自主事業による利益還元			0
法人税等	50	50	0
純利益	0	0	0

【参考】	R3年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	240	下記のとおり

▽ 説明

- ・「読み聞かせ」と「花壇整備」のボランティアサークルへの助成金
- ・ホール利用案内板更新(破損していたものを新調)
- ・駐車場「前向き駐車」サイン×3ヶ所
- ・給湯器修理
- ・ホールグレーチング修理
- ・C室エアコン故障により、セラミックヒーター2台購入

▼その他の収入内訳
講座収入・コピーサービス・古紙回収の他、休館補填①R2年6月～R3年7月11日分：1,469千円②R3年7月12日～1月14日分：987千円。

▼R3年度の法人税についてはNPO全体の決算が未確定の為、仮の数字50千円を記載。

▼他にB室のビルトインコンロをR3年度中に更新の予定だったが、半導体不足により製品が調達できず、製品到着次第交換作業の予定。

A	B	C	D
---	---	---	---

概ね計画通りの収支状況である。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼ワークスコープは全国組織であり、単体で赤字の出る事業所があれば全体でカバーする方式。この為組織全体の経営能力は安定している。</p>		適	不適
<p>▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応</p> <p>▼地区センターの管理運営に関する各種条例については、常にそれらを遵守する姿勢で臨んでいる。</p> <p>▼特に「暴力団排除推進条例」については、聞きなれない団体等の問い合わせや申し込みの際に、詳しく利用内容を聞いたりインターネット検索をするなど、出来る限りの情報収集に努め、暴力団の排除に積極的に取り組む。幸いそのような団体の接触は経験していないが、いざという時には条例にのっとり「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って必要な対応を行い、札幌市に相談・指示に従う事とする。</p>	<p>▼「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」は冊子にして備え、何かあった場合はすぐに読むことが出来るようにしている。</p>	適	不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>▼利用料収入＝コロナ禍での休館(計3ヶ月超)と18時以降の利用制限(計1ヶ月超)という異例の事態が続いた半面、休館が明けると申し込みが相次ぎ、特にホール利用(半面・時間貸し含めて)の増加が利用料収入を押し上げた。交流・施設活用事業が感染拡大防止の観点から実施できない中、その分利用申し込みが増え、施設の取扱い基準によってはキャンセル料不要の件数もそれなりに発生したため、結果として補填収入が多額になった。</p> <p>▼講座・交流事業＝新型コロナウイルスの影響から、中止の講座が多い中で、4講座を行うことが出来た。交流事業では、フェスタなどの不特定多数の集まるイベントの代わりに、コロナ禍でもできる参加型展示の「はちけんみんなのひろば」が利用者に好評で、趣向を凝らしテーマを変えながら7回開催することが出来た。子どもから高齢者まで、楽しく参加して頂いた。</p> <p>▼施設活用事業＝「地域の憩いの場づくり施設活用事業」としてH30年度から始めた「リフレッシュ運動教室」は今では地域の高齢者が楽しみにする事業になっている。人数を減らし取扱い基準に合わせてスタートし1クール行った。コロナ禍においては、いわゆる「無料開放」の実施方法が難しく、卓球やバドミントン・親子向けに行ってきたホールの開放事業についてはR3年度も実施できなかった。その他に、グリーンサークルの作業場所や八軒中学校美術工芸部の作品展示場所として施設を使ってもらうことも、活用事業の一環として行ってきた。</p> <p>▼福祉施策への取組み＝コロナ禍で福祉作業所に対しての取組みが思うように出来なかったが、R3年度から中央区のB型作業所の要望を受けて、職員研修として定期清掃(WAX掛けなど)に何度か参加してもらった。その他には、生活保護受給者1名に有償ボランティアを4年間続けてもらったことが何よりの実績となっている。日曜午前の清掃の他に、WAX掛けや駐車場整備など任せられる作業も増えて、ある意味スタッフの一員になっている。</p> <p>▼他団体との協力＝二つの連合町内会、福祉のまち推進センター、「リフレッシュ運動教室」を共催する介護予防センター八軒、西区第1エリア生活支援推進員(第2層生活支援コーディネーター)・社会福祉協議会・西区第1地域包括支援センターなど、地域の高齢者に向けた取組みをする上で協力体制が確立している。</p> <p>▼開館から16年が経ち、施設や備品に大きな不具合が立て続けに生じるようになってきている。その都度西区地域振興課・総務企画課の方々に相談の上修理等行ってきた。1月早々故障して暖房が効かなくなったC室エアコンは、年度内に札幌市負担で修理が完了し、とても感謝している。</p>	<p>▼R4年度、引き続きコロナウイルス感染拡大防止に努める。利用申し込みの際には、利用目的や人数などに応じて、その時々での取扱い基準に基づき適切な対応が行えるよう、スタッフへの周知と利用者への広報に努めていきたい。</p> <p>▼R4年度においても、新型コロナウイルスの感染拡大防止を念頭に置きながら、今出来る事は何かを考えて講座や交流事業を企画運営していきたい。参加型展示の交流事業「はちけんみんなのひろば」は想像以上に来館者に楽しんでもらっていることから、今後も続けていきたい。一方で、人気の「うたの会」を再開できずにいる「サロン・ド・ハッチ」は、コンサートやフラダンス・オカリナのステージから始めようとして計画している。</p> <p>▼定員を決め申し込み式の「リフレッシュ運動教室」のように、個人が特定できて何かあった時に連絡が取れるような事業は、R4年度も開催しやすいと感じる。いわゆる「無料開放」については実施の難しさもありながら、アンケート結果や問い合わせでも再開の要望は少なくないので、他館・他区の事例を参考に、できることから工夫して実施していきたい。展示や活動などで施設を使ってもらうことも施設活用事業の一つと捉えているので、連町・学校・作家・地域住民・サークル・他団体などに積極的に働きかけていきたい。</p> <p>▼これまでやって来たことを継続するのはもちろん、コロナ禍で中断してきたことをタイミングを見て再開したい(週に1度の清掃研修やイベントでの物販など)。その他、機会があればまた「札幌市就労支援体験事業」の場として受け入れを検討したい。</p> <p>▼地域の高齢者に向けた取り組みと共に、連町主催の子どもたちの育成に関わる会議にも参加の予定(コロナ禍で2年間休止していた八軒中央地区の「教育力向上協議会」が6月再開)。高齢者に向けた関係団体の定期通信やチラシなどは同じパネルに集めて掲示、地域包括ケアの観点から各団体とはますます協力体制を強くしていきたい。</p> <p>▼R4年度は開館17年目。施設や備品の劣化はますます進んでいる状況だ。これまで同様、西区の担当課への相談を経て、適切な修理・更新をしていきたい。また、スタッフで行ってきた小修理や作業に限界があれば、専門の業者に依頼していきたい。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>コロナ禍でも実施できる施設活用事業など、常に新たな企画を展開することで、幅広い世代の利用を喚起していることについて高く評価できる。また、福祉施策や利用者要望への対応などに積極的に取り組んでおり、評価できる。</p>	<p>特になし</p>