

## 指定管理者評価シート

事業名	札幌エルプラザ公共4施設管理業務 ・男女共同参画センター運営管理 (消費者センター維持管理含む) ・市民活動サポートセンター運営管理 ・環境プラザ運営管理	所管課(電話番号)	(1) 市民文化局市民生活部男女共同参画室男女共同参画課(211-2962) (2) 市民文化局市民生活部消費生活課(211-2245) (3) 市民文化局市民自治推進室市民活動促進担当課(211-2964) (4) 環境局環境都市推進部環境政策課(211-2877)
-----	---	-----------	---

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌エルプラザ公共4施設(札幌市男女共同参画センター、札幌市消費者センター、札幌市市民活動サポートセンター及び札幌市環境プラザ)	所在地	北区北8条西3丁目札幌エルプラザ内
開設時期	平成15年9月	延床面積	9929.63㎡(札幌市男女共同参画センター: 6795.58㎡、札幌市消費者センター: 1050.65㎡、札幌市市民活動サポートセンター: 1038.13㎡、環境プラザ: 1045.27㎡)
目的	<p>(1) 札幌市男女共同参画センター 男女共同参画の推進に関する活動の総合的な拠点施設として設置。</p> <p>(2) 札幌市消費者センター 消費生活に関する情報の収集及び提供、相談等を行い、もって市民の消費生活の安定及び向上を図るために設置。</p> <p>(3) 札幌市市民活動サポートセンター 市民活動の総合的な促進を図ることにより、活力ある地域社会の実現に寄与するために設置。</p> <p>(4) 札幌市環境プラザ 環境に優しい社会を創造し、地球環境の保全に貢献していくため、環境の保全に関する活動の総合的な拠点として設置。</p>		
事業概要	<p>(1) 札幌市男女共同参画センター</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 男女共同参画に関する学習機会の提供、学習成果の発表及び指導者等の人材育成に関すること。</li> <li>② 男女共同参画に関する調査、研究、企画立案及び啓発に関すること</li> <li>③ 男女共同参画に関する情報の収集及び提供に関すること</li> <li>④ 男女共同参画に関する市民の自主的な活動及び交流の支援に関すること</li> <li>⑤ 男女共同参画に関する相談に関すること</li> <li>⑥ センターの施設を使用に供すること</li> <li>⑦ その他センターの設置目的を達成するために必要な事業</li> </ol> <p>(2) 札幌市消費者センター</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 消費生活に関する情報の収集及び提供に関すること</li> <li>② 消費生活に関する各種講習会、講演会等の開催に関すること</li> <li>③ 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関すること</li> <li>④ 商品のテスト及び実験・実習の実施に関すること</li> <li>⑤ 消費者の自主的な活動及び交流の支援に関すること</li> <li>⑥ センターの施設を使用に供すること</li> <li>⑦ その他センターの設置目的を達成するために必要な事業</li> </ol> <p>(3) 札幌市市民活動サポートセンター</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 市民活動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>② 市民活動に関する交流の支援に関すること</li> <li>③ 市民活動に関する研修及び学習の機会の提供に関すること</li> <li>④ 市民活動に関する調査、研究、企画立案及び啓発に関すること</li> <li>⑤ センターの施設を使用に供すること</li> <li>⑥ その他センターの設置目的を達成するために必要な事業</li> </ol>		

	<p>(4) 札幌市環境プラザ</p> <p>① 環境の保全に関する情報の収集及び提供並びに相談に関すること  ② 環境の保全に関する学習事業の実施に関すること  ③ 環境の保全に関する市民の自主的な活動及び交流の支援に関すること  ④ 環境の保全に関する技術の普及に関すること  ⑤ プラザの施設を使用に供すること  ⑥ その他プラザの設置目的を達成するために必要な事業</p>
主要施設	<p>(1) 札幌市男女共同参画センター  ホール、研修室(5室)、大研修室・中研修室、和室(5室)、洋和裁室、工芸室、特別会議室、多目的室、OA研修室、料理実習室、健康スタジオ(2室)、音楽スタジオ(2室)、男女共同参画研究室(4室)、託児室(4室)</p> <p>(2) 札幌市消費者センター  消費者サロン、消費生活相談窓口、展示コーナー、食材研究室、託児コーナー、会議室(4室)</p> <p>(3) 札幌市市民活動サポートセンター  打合せコーナー、会議コーナー、印刷作業室、事務ブース</p> <p>(4) 札幌市環境プラザ  展示コーナー、環境研修室(2室)、ミーティングルーム</p> <p>(5) 情報センター  図書コーナー、打ち合わせスペース</p>
2 指定管理者	
名称	公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会
指定期間	平成30年4月1日～平成35年3月31日
募集方法	<p>非公募</p> <p>札幌市男女共同参画センター及び札幌市市民活動サポートセンターの設置目的は、短期的に達成できるものではなく、長期的な視野に立った継続的な事業運営や人材育成、ノウハウの蓄積などを特に必要とする。また、事業内容の企画立案等を本市と指定管理者とが一体となって、基本計画等に基づく運営を行うには、本市が継続的かつ積極的に関与できる団体を指定管理者とする必要があるが、これまでの事業の実績と信頼性があり、本市の出資団体で一定の関与を行っている当団体でなければ、当該施設の設置目的の達成に支障が生じるため、非公募とする。</p> <p>札幌市消費者センター及び札幌市環境プラザについては、札幌エルプラザ公共4施設を一体的に管理し、効率的・効果的な運営を行うには、札幌市男女共同参画センター及び札幌市市民活動サポートセンターと同一の団体により管理を行う必要があるため、非公募とする。</p>
指定単位	<p>施設数：4</p> <p>複合施設としての利点を生かして業務の一元化・共通化を進め、業務の効率化と利用者満足度の向上を図るため。</p>
業務の範囲	複合施設総合管理業務、複合施設事業運営業務、男女共同参画センター事業運営業務(利用料金制度)、消費者センター事業運営業務(上記事業概要①⑤⑥のみ)、市民活動サポートセンター事業運営業務(利用料金制度)、環境プラザ事業運営業務(利用料金制度)、情報センター事業運営業務、維持管理業務
3 評価単位	<p>施設数：4</p> <p>公共4施設を一括指定しているため、共通業務は一括評価し、各施設ごとの業務は個別に評価する。</p>

## II 令和2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>▼「まちの活力を高める活動の拠点～多様性に富んだ市民との共創」という基本理念のもと、具体的な取り組みの方針として「出会いとつながりの創出～広がるネットワーク」「情報の収集と発信の拠点～活動の拡大と潜在的活動者の再発見」「多様な活動主体との協働～社会課題の解決のステージ作り」「コスト・マネジメント～管理運営の効率化」を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼「全ての利用者に公平な施設利用及び活用が可能であること」を方針とし、差異を認める必要がある時には札幌市の条例をはじめ関係法令、社会通念等を鑑み、合理的な理由に基づいて取り扱いを行った。</p> <p>具体的な取り組みとしては、有料貸室受付及び活動支援施設の事前予約の自動抽選(偶数月初日に施設管理システム上で実施・結果の一斉通知)、WEB団体登録の促進を行った。一方で、WEB環境が整っていない、操作に不慣れな利用者に対して窓口や電話受付等で対応を丁寧に行っており、平等利用を確保できている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼公共4施設全体のエネルギー使用量の管理のため、館内照明の節電、エコシルフィーの活用(1階エントランス及び3階ホール)による節電を行った。また、外調機の終日運転による換気の実施などの新型コロナウイルス感染症対策と並行して、窓等を開けての換気の励行、トイレのハンドドライヤーの運転休止など、節電の取り組みも行った。</p> <p>▼市民参加型の環境配慮の啓発(貸室等の冷・暖房の適正温度設定・温水洗浄便座等トイレの使用に関する情報提供など)を継続して行った。また、事務所内の照明消灯による節電や空調効率を上げる取り組みなど、市民の利用を妨げない範囲での取り組みを実施した。</p>	<p>「男女共同参画」「市民活動」「環境保全」に関する総合的な拠点施設として、札幌市の各プラン等に基づき事業を展開することができた。</p> <p>札幌市の条例及び施行規則に則り、市民が公平に利用できるようサービスを提供することができた。</p> <p>来館しなくても施設の利用申し込みが可能なWEB予約システムにより、コロナ禍にあっても、利用者の利便性と安心感を高めることができた。一方でその恩恵を受けにくい層の利用者へも丁寧に対応したことで平等利用を確保することができた。</p> <p>今後も利用者のニーズを捉え、迅速な対応をすることで市民サービスの向上を目指す。</p> <p>地球温暖化対策と並行して新型コロナウイルス感染症拡大防止対策も行う必要があったため、掲示と職員からの声かけを進め、市民の理解と協力を得ることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>具体的な方針を策定のうえ、基本理念に基づいた管理運営や各事業を行っていることが評価できる。(男女共同参画課)</p> <p>関係法令や平等利用に係る方針に則り、公共4施設における平等利用が適正に確保されている。貸室予約システムの改修でインターネット予約が可能となった結果、事前予約の自動抽選等、コロナ禍における人流抑制等にも寄与している一方、インターネット環境がない、操作に不慣れな利用者への丁寧な対応を行っていることも評価できる。(男女共同参画課)</p> <p>様々な節電対策、エネルギー使用量の抑制対策を行うとともに、並行して新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施し、利用者の安心安全な確保しつつ、環境等に配慮した対策がなされている。(男女共同参画課)</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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)

- ▼適切な管理運営を行うため、統括責任者、実務統括者、実務責任者を配置した。特に実務統括者については、各分野の専門性を鑑み2名体制とした。
- ▼指揮命令系統(組織図)、事務分掌、緊急連絡網等を定めた。
- ▼専門的知識や技術を高めるため、職員は各分野の研修(オンライン含む)に参加した。また、新任者研修、職場内研修、目標設定・OJT研修等を計画的に実施した。

各分野に精通する市民活動団体などの利用に応えるため、計画的に研修を進めることで職員の資質向上に努めることができた。時勢の変化を柔軟に捉え、必要な情報収集能力と経営能力を有する職員を育成し、適切に配置を行うことができた。

明確な指揮命令系統のもと、労務管理や、オンラインも活用した研修参加等による人材育成が適正に実施されている。(男女共同参画課)

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼清掃業務及び警備・案内業務担当者と定期的に施設管理に関する情報共有を行った。
- ▼各施設の職員ミーティング、職員で構成する業務改善に向けた会議を定期的に開催し、情報共有を行った。

定期的に情報共有を行ったことで、課題の早期発見・早期改善につなげることができた。職員が業務改善策を考え試行することで、管理水準の維持向上につながる取り組みができた。

情報共有化を図る打ち合わせや、業務改善に向けた定期的な会議の開催により、適切に管理水準の維持向上に取り組んでいる。(男女共同参画課)

▽ 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)

- ▼下記の業務については、専門的な知識を有し、効果的な維持管理ができる第三者に対する委託を行い、業務を遂行した。
  - ・清掃業務
  - ・警備・案内業務(その2含む)
  - ・インターネット接続サービス業務
  - ・情報システム保守管理業務
  - ・可動式間仕切り設備保守業務
  - ・ホール舞台照明設備保守業務
  - ・ホール電動式移動観覧席設備点検・保守業務
  - ・環境プラザ展示装置保守点検業務
  - ・その他、施設、設備及び備品の修繕業務

資格者及び専門知識や経験を有する者を選定し、業務を委託することができた。札幌市及び指定管理者の登録業者から入札等により公正に選定し、契約についても事務処理を適正に行うことができた。

専門業者への委託にあたって、業務の適正確保及び再委託先に対する指揮監督・履行確認が行われている。(男女共同参画課)

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整（運営協議会等の開催）

▼札幌エルプラザ公共4施設連絡会議  
各施設所管部局及び指定管理者、業務受託者が施設運営等に係る情報共有と意見交換を行った。  
令和2年度は新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、7月は集合型から書面評決という形に変更して実施した。（年2回/7月・3月実施）

実施時期等の状況に応じて実施形態を変えても実施できたことで、各施設間の情報共有を確実に行うことができた。

本会議を通して、札幌市各所管課及び指定管理者間の適切な連絡調整がなされている。  
（男女共同参画課）

▼札幌市男女共同参画センター運営協議会業務

開催回	協議・報告内容
第1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度札幌エルプラザ公共4施設管理運営業務について（報告）</li> <li>・令和元年度札幌エルプラザ公共4施設利用者アンケート結果について（報告）</li> <li>・令和元年度札幌市男女共同参画センター事業報告</li> <li>・令和2年度札幌市男女共同参画センター事業計画及び中間報告</li> <li>・意見交換</li> </ul> <p>「札幌市男女共同参画センターが進めるべき若年女性支援とは」</p>
第2回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度札幌エルプラザ公共4施設管理運営業務について（中間報告）</li> <li>・令和2年度札幌エルプラザ公共4施設利用者アンケート結果について（中間報告）</li> <li>・令和2年度札幌市男女共同参画センター事業について（中間報告）</li> <li>・令和3年度札幌市男女共同参画センター事業計画について</li> <li>・意見交換</li> </ul> <p>「ジェンダー平等に向けて札幌市男女共同参画センターがすべき取り組み、アプローチについて」</p>

「コロナ禍の施設運営」「コロナ禍の相談事業等で浮かび上がった若年女性への支援の必要性」に対して、男女共同参画センターが進めるべき取り組み」「社会的に関心が高まる『ジェンダー平等』について男女共同参画センターのアプローチ先と方法」といった今後の課題を、委員それぞれの専門分野の見地から意見をいただく有益な機会とすることができた。

コロナ禍の施設運営や、相談事業等で浮かび上がった課題や男女共同参画センターが進めるべき取り組み等を、運営協議会において、活発に議論され、それらの意見や提案を事業に適切に反映し、効果的な運営を行っていることが認められる。今後も、事業の課題抽出・検討の場として協議会を効果的に運営するとともに、有効に活用することを期待する。  
（男女共同参画課）

<協議会メンバー>

- ・栗津久美子（公募委員）
- ・齋藤勉（連合北海道副事務局長）
- ・嘉屋雄大（株式会社キットアライブ代表取締役社長）
- ・北川仁美（一般社団法人アイエムアイ理事長）
- ・長堀紀子（北海道大学人材育成本部ダイバーシティ研究環境推進室特任教授）
- ・田中麻季（札幌市市民文化局市民生活部男女共同参画室男女共同参画課長）
- ・下川原清貴（公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会市民参画部長）

▼札幌市市民活動サポートセンター運営協議会業務

開催回	協議・報告内容
第1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度札幌市市民活動サポートセンター運営および施設利用状況について(報告)</li> <li>・令和2年度札幌市市民活動サポートセンター事業計画と新型コロナウイルス感染症対策について</li> <li>・事務ブース使用団体選考委員の選出について</li> </ul>
第2回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度札幌市市民活動サポートセンター運営及び事業について(中間報告)</li> <li>・コロナ禍で試行錯誤を重ね変化する事業の在り方</li> <li>・市民活動サポートセンターにできる団体支援について</li> <li>・令和3年度札幌市市民活動サポートセンター事業計画について</li> <li>・コロナ禍での事業展開(オンライン/オフライン)について</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・松田剛史(藤女子大学人間生活学部准教授)</li> <li>・今野佑一郎(NPOのための弁護士ネットワーク)</li> <li>・宮本奏(NPOファシリテーションきたのわ)</li> <li>・竹次奈英(一般社団法人北海道ブックシェアリング)</li> <li>・水谷あゆみ(NPO法人ezorock)</li> <li>・高橋銀司(一般社団法人福祉システム北海道)</li> <li>・南 孝輔(公募委員 北海道言友会)</li> <li>・柏原 理(札幌市市民文化局市民自治推進室市民活動促進担当課長)</li> <li>・下川原清貴(公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会市民参画部長)</li> </ul>	

▼札幌市環境プラザ運営協議会業務

開催回	協議・報告内容
第1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度札幌市環境プラザ事業について(報告)</li> <li>・令和2年度札幌市環境プラザ事業計画について</li> </ul>
第2回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度札幌市環境プラザ事業について(中間報告)</li> <li>・令和3年度札幌市環境プラザ事業計画について</li> <li>・意見交換</li> </ul>

「コロナ禍での施設運営」「従来実施していた『集合型』『対面型』の事業からの転換方法」「打ち合わせスペースの活用」等に対し、広く意見をいただき、現状の状況下での施設運営を再考する一助とすることができた。

令和元年度及び2年度の重点事業の評価、新型コロナウイルス感染症対策と環境プラザ事業をどのように両立させるかという点で、幅広く意見をいただくことができた。

協議会の委員は、様々な職種の有識者で構成され、公募委員の起用、女性委員登用率40%以上を確保したうえで、客観的な視点から、センターの事業運営・評価を受けている。協議会から出される多様な意見は、センターの事業運営に大きく寄与すると認められることから、引き続き、協議会において活発な意見交換がなされるよう、適正な運営に努め、市民活動促進に貢献していただきたい。(市民活動促進担当課)

運営協議会は概ね円滑な運営を行っている。今後も引き続き委員の意見を反映させながら、適切な運営に努めていただきたい。(環境政策課)

	<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・伊井義人(藤女子大学人間生活学科教授)</li> <li>・鈴木圭一(札幌市教育委員会学校教育課教育課程担当課指導主事)</li> <li>・玉生澄絵(イオン北海道株式会社執行役員 経営管理統括部 環境・社会貢献・広報・IR部)</li> <li>・疋田明日美(公募委員 北海道教育大学札幌校)</li> <li>・溝渕清彦(環境省北海道環境パートナーシップオフィスチーフ)</li> <li>・森山知洋(おてんキッズ+代表)</li> <li>・高松 緑(札幌市環境局環境都市推進部環境活動推進担当課長)</li> <li>・下川原清貴(公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会市民参画部長)</li> </ul> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼指定管理者の財務規程に基づき、適正に資金管理を行った。また、ネットワークシステムによる経理の一元管理を行い、事故の未然防止に努めた。</p> <p>▼現金取扱時間の統一、資金及び現金取扱者の指名、入金専用の預金通帳による管理、指定管理者の経理部門による定期的な確認により、適正に現金の取り扱い及び管理を行った。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼市民から寄せられた意見等は真摯に受け止め、迅速かつ適正に対応し、施設の管理運営の向上に努めた。</p> <p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼利用者アンケートを実施し、利用者満足度などを測定するとともに、意見要望を把握した。(令和2年度施設満足度91%、接遇満足度94%)</p> <p>▼「ご意見箱」の設置や利用票のコメント欄の記録から、利用者の意見や要望へ迅速な対応を図った。</p> <p>▼指定管理者の別部門による定期的な業務点検を実施した。</p>	<p>札幌市所管部局による業務・財務検査や指定管理者の内部監査等を実施し、常に適正な管理を行うことができた。</p> <p>対応が必要なものについては、札幌市と協議し、解決を図ることができた。</p> <p>各種記録及び定期的なセルフモニタリングを実施し、自主的に業務点検を行うことで、施設の取り組みに対する自己評価を行うことができた。</p>	<p>業務検査・財務検査の結果、適正に財務管理が行われていることを確認した。 (男女共同参画課)</p> <p>意見や要望について迅速かつ誠実な対応を行い、必要に応じて札幌市との連絡調整も十分図られている。 (男女共同参画課)</p> <p>日頃から市民ニーズの把握に努め、事業の記録、報告、評価が適切になされていると認められる。 (男女共同参画課)</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>▼労働基準法、男女雇用均等法、育児・介護休業法、その他の労働関係法令を遵守し、適正な労務管理を行った。また、確実に5日以上の子休を取得できる職場環境を構築した。</p> <p>▼人材育成及び個人のキャリア形成を目的に、目標設定による面談制度を実施した。</p>	<p>職員のライフステージに合わせて働きやすい環境となるよう努めた。</p> <p>面談制度によって管理職との対話の機会が確保され、業務に対する希望や改善点を相互に把握する仕組みができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>関係法令に則り、公共4施設における法令の遵守、積極的に職員とのコミュニケーション向上を図り、適正な雇用環境が確保されていると認められる。 (男女共同参画課)</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

			A B C D
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>▼利用者の安全確保を最優先とした安全安心な施設づくりを目指し、札幌市所管部局や札幌エルプラザ管理組合と連携した。緊急時の連絡体制や危機管理マニュアルについても随時更新し、適切に管理した。</p> <p>▼施設賠償責任保険に加入するとともに、施設外事業等においては随時傷害保険に加入し、利用者の安心、安全の確保に努めた。</p> <p>▼利用者に安心して利用していただくため、新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた施設の取り組みを掲示した。</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>▼施設の維持管理のため、日常点検及び定期点検、臨時休館日の施設点検を実施した。</p> <p>▼職員や警備・案内員が館内を巡回して施設・備品の劣化・破損・故障等を発見し、早期に補修等を実施した。</p> <p>▼清掃業務、警備・案内業務、ホール電動式移動観覧席設備保守業務、ホール舞台照明設備保守業務、可動間仕切り設備保守業務、環境プラザ展示装置保守点検業務、情報システム維持管理業務、インターネット接続サービス業務については、専門的な技術を有する第三者に委託して実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼札幌エルプラザ公共4施設自衛消防隊を組織し、自衛組織による消防訓練及び民間棟も含めた消防訓練を各1回行った。</p> <p>▼緊急時の連絡体制や危機管理マニュアルについても随時更新し、適切に管理した。</p>	<p>非常時におけるさまざまなケースの評価・分析を行い、市民の安全、安心の確保するために備えることができた。また、新型コロナウイルス感染症対策は各種ガイドライン等に基づき実施すると共に、利用者にも協力をお願いして安全に利用していただくことができた。今後も継続して関係機関との連絡体制の構築・強化に努める。</p> <p>日常点検及び定期点検等によって劣化・破損・故障等を早期に発見することで、事故や大規模修繕を未然に防ぐことができた。専門的な技術を有する第三者に委託した業務は、市民が安心安全に利用できる環境作りを目指して業者と連携し、安定的に市民サービスを提供することができた。</p> <p>消防訓練によって、利用する市民の安全を第一に考え、どのように連携して動くかを確認できた。</p>	<p>適正に施設の維持管理や緊急時の連絡体制の確保がなされ、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策も積極的に実施する等、業務の実施に当たり利用者の安全確保が図られている。 (男女共同参画課)</p> <p>専門業者への再委託業務を含め、適切に維持管理が行われたと認められる。建物設備の経年劣化による故障等が年々増加傾向にあることから、今後も本市との連携を深め、利用者への影響を最小限に留めていくことを期待する。 (男女共同参画課)</p> <p>防災に関するマニュアル作成のほか、定期的な訓練が行われており、十分な危機管理体制が構築されている。 (男女共同参画課)</p>

(4)事業の計画・実施業務	【複合施設総合管理業務】		A B C D
			<p>▽ 窓口業務</p> <p>▼総合案内窓口で、施設の利用方法や複合施設予約システムの操作方法について案内・説明するとともに、来館者の要件を聞き取り対応した。</p> <p>▼保有する個人情報については、指定管理者の個人情報の保護に関する規程に則って適正に取り扱い、個人の権利利益の保護に努めた。</p> <p>▽ 広報・広聴業務</p> <p>▼1階エントランスロビー、各階エレベーター前、廊下等に案内用のパネルを設置し、情報提供・発信を行った。内容についても、適宜最新の情報に更新した。</p> <p>▼各階エレベーター付近及び情報センター等で公的機関、関連機関が発行する情報誌を提供した。</p> <p>▼広報支援として、1階総合案内横及び2階市民活動サポートセンター付近に札幌エルプラザ公共4施設を拠点に活動する団体のチラシコーナーを設置した。▼1階エントランスロビー及び2階市民活動サポートセンターのデジタルサイネージで、団体PR動画や団体の事業案内を配信した。</p>
	<p>【男女共同参画センター事業の計画・実施業務】</p> <p>▽ 学習機会の提供、学習成果の発表及び指導者等の人材育成に関する業務</p> <p>▼子ども・若者のためのエンパワメント事業 将来の男女共同参画の担い手である子どもや若者層に対して、男女共同参画の啓発を広めることを目的に実施した。</p> <p>①「こども事業課ジェンダー研修」(参加者:19名) 札幌市内の児童会館に関わる事業を行う職員を対象に、身近なジェンダーについて考えること、児童会館に関わる仕事を行う上で必要なジェンダーの視点を心得ることを目的に実施した。</p> <p>②北海学園大学協力事業「Stay home! 今こそ料理を覚えよう!」(参加者:14名) 調理事業をととしてジェンダーによる役割意識について考える機会とすることを目的に実施した。</p> <p>③「『ジェンダー』を話してみる。～Gender Meeting By Youth～」(参加者:9名) ジェンダーについて気軽に話しても良いのだと思える場、同じようにジェンダーについて話ができる仲間と繋がる場とし、ともにジェンダーについて考えていくきっかけ作りをすることを目的に実施した。</p>	<p>若年層に向けてジェンダーについて考える機会の提供をするなど、若年層とともにこれからの社会を考えていく取り組みを始めることができた。また、ワークショップなどを通して広く市民に向けてジェンダーについての知識などを伝えることができた。</p>	<p>本市の計画等との整合性を図りながら、時勢に即したテーマを取り上げるなど、ニーズを反映した事業展開やコミュニティ形成の促進が適切になされている。 今後も計画的な事業の展開及び市民がより関心を持って参加できる工夫等が図られることを期待する。 (男女共同参画課)</p>

▼ジェンダー 이슈に関わる学習機会の提供事業  
さまざまな社会課題をジェンダーの視点から見つめ、  
問題提起と考える機会の提供を行った。

①「ステップマザーピアサロン」(参加者:5名)  
ステップファミリー(子連れ再婚家庭)における人間  
関係に関する悩みについて、ステップマザー(継母)  
当事者が互いに相談しあい、「良い母親」や「家族」  
など従来の価値観にとらわれずに人間関係を築く意  
識づくりをすることを目的に実施した。

②オンラインセミナー「ジェンダーもやもやミーティ  
ング」(参加者:25名)  
ジェンダーについて普段もやもやしていることを自由  
に話せる場をオンラインで提供することを目的に実  
施した。

③オンライン座談会「カラダと性について話そう！」  
(参加者:19名)  
女性が性について安心して話すことのできる地域を  
作っていくことを目的に多様な分野で活躍するゲスト  
による座談会を実施した。  
ゲスト:菊川 あずささん(株式会社さくらコットン 代  
表取締役)、菊島 聡美さん(しあわせ設計舎 主  
宰)、市川 青空さん(学生団体CARP 代表)

④「北海道メジャーグループ・プロジェクト2020女性  
グループミーティング」(参加者:9名)  
北海道メジャーグループ全体ミーティングに向けて、  
ジェンダー平等の実現に向けた課題と必要なアク  
ションを考えることを目的にオンラインで実施した。  
第1回ミーティング「10年後の姿、現在の課題、必要  
なアクションは？」  
第2回ミーティング「SDGsのゴールをジェンダー視点  
で解決するには？」

⑤共催事業「北海道メジャーグループ・プロジェクト  
2020全体ミーティング」(参加者:48名)  
北海道メジャーグループ・プロジェクトのグループミー  
ティングでの対話プロセスや結論を踏まえて意見交  
流を行い、視野を広げつつ個人や所属・属性として  
できる貢献について考えることを目的に実施した。※  
主催:チーム「北海道メジャーグループ・プロジェクト  
2020」、北海道地方ESD活動支援センター

⑥協力事業「講演・戦後75年 資料と語る＝私が受  
けた戦時教育と戦後 ～“軍国少女”は戦後民主教  
育をどう受け止めたか」(参加者:46名)  
戦争体験の講演や書き残した資料を通して、いかに  
平和を維持することが重要で大切なことか、戦後75  
年に改めて「戦争と平和」について、学生や市民の幅  
広い世代の方々とともに考える機会を提供するこ  
とを目的に実施した。※主催:札幌女性史研究会

⑦ローカルジェンダーマガジン「小さい空を、のぞい  
たら。」  
幅広くジェンダーに関する情報や意見に触れる機会  
を提供することを目的にSNS「note」を利用したオンラ  
インマガジンを発行した。

▼男女共同参画ワークショップ事業

男女共同参画の意識を高めることを目的に、民間企業・市民グループなどへ出向いて講座を実施した。仲間と一緒に楽しみながら「男女共同参画」について考える機会としてプログラムを提供した。

- ①「社養協 2020年度研究大会」(参加者:40名)
- ②北海道武蔵女子短期大学「キャリア論」(参加者:25名)
- ③出張講座「在札幌米国領事館 オンラインセミナー」(参加者:7名)
- ④出張講座「静岡県長泉町女性創業セミナー」(オンライン) (参加者:70名)
- ⑤札幌龍谷学園高等学校「2年生探究ゼミ ジェンダー平等を探究する」(参加者:26名)
- ⑥男女共同参画ワークショップ「みんなでつくる石狩市の男女共同参画」(参加者:14名)
- ⑦出張講座「北海学園大学地域の事業創造」(参加者:20名)
- ⑧出張講座「女性職員活躍推進・ワークライフバランス推進のためのセミナー」(参加者:20名)
- ⑨出張講座 北海道教育大学札幌校「倫理・人権」(参加者:100名)
- ⑩出張講座 藻岩高校「SDGs×探求人」(参加者:38名)
- ⑪出張講座 北海道新聞3・8プロジェクト/未来塾「ジェンダー勉強会」(参加者:50名)
- ⑫出張講座 旭川産業創造プラザ「道北ビジネスプランコンテスト」起業応援セミナー(参加者:150名)
- ⑬出張講座 札幌龍谷学園高等学校「出前講座～探求すること&SDGs」(参加者:20名)

▼子育てや介護の環境整備事業

子育てや介護などの負担を担っている方が学習できるように託児を設けた。また、自宅から学べる仕組みづくりについて考え事業を実施した。

- ①オンラインセミナー「自分で考えられる社員になるためのマナー研修」(参加者:16名)
- 新入社員向けに、学んでおきたいマナーや接遇の学習機会をオンラインで提供することを目的に実施。  
講師:坪崎 美佐緒さん(self-esteem 主宰)

### ▽ 相談業務

女性の経済的・社会的自立の促進、人間関係の問題等の解決を目的に、個人の悩みに応えるため相談の窓口を開設した。

▼女性のための総合相談（相談件数：70件）

▼女性のための法律相談（相談件数：68件）

▼新型コロナウイルス感染拡大特設相談窓口「女性のためのLINE相談」（相談件数：321件）

▼ガールズ相談（相談件数：1615件 完了件数：274件）※夏季・秋季・冬季は実施、春季はLINE利用者の個人情報閲覧問題により中止

▼相談事業「SNS相談はじめ方講座～ガールズ相談の現場から～」(参加者：16名)

▼男性のためのワーク・ライフ相談

①共催事業「令和2年度 育休取得・育休に興味のある方と民間企業等との座談会」(参加者：10名)※共催：北海道、札幌市男女共同参画センター

②共催事業「第4回パパ初心者カフェ」(参加者：7名)※共催：パパ育休プロジェクト

▼協力事業

①若年層の性暴力被害者等に対するSNSを活用した相談事業（相談件数：91件）

主催：内閣府男女共同参画局

▼相談検討会議(参加人数：7名)

相談員と男女共同参画センターの職員が相談事例に基づく対応のあり方に関する検討や連携を深めるために実施した。情報提供や相談に関する知識技能を高める研修を実施した。

### ▽ 健康支援業務

性と生殖に関する健康と権利について意識の普及を目的に講座・セミナー等を共催事業等で実施した。

①オンライン座談会「カラダと性について話そう！」(参加者：19名)(再掲)

女性が性について安心して話すことのできる地域を作っていくことを目的に多様な分野で活躍するゲストによる座談会を実施した。

ゲスト：菊川 あずささん(株式会社さくらコットン 代表取締役)、菊島 聡美さん(しあわせ設計舎 主宰)、市川 青空さん(学生団体CARP 代表)

### ▽ 交流のひろば業務

▼施設設備の市民提供業務

利用者が安心安全に施設を利用するために新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底した上で、身近で利用しやすい市民交流の場として施設設備の提供を行った。

従来の総合相談・法律相談、若年女性向けの相談窓口の開設だけではなく、新型コロナウイルス感染症の拡大によって生じた様々な女性の悩みを解決するため、特設相談窓口を開設した。社会の状況に合わせた相談体制を整えることができた。

新型コロナウイルス感染症の拡大によって生じた様々な女性の悩みを解決するための特設相談窓口を、ニーズに合わせて迅速に開設したほか、従来の相談窓口についても、コロナ禍においても実施手法を工夫して実施する等、社会の状況に合わせた相談体制を整えたことは評価できる。(男女共同参画課)

女性特有の健康に関する課題について様々な取り組みを行う方をゲストに招き、参加女性たちが知りたいと感じている情報を提供することができた。また、安心して性について話す場を提供することができた。

女性特有の健康に関する情報提供が行われており、実施手法も工夫する等、要求水準を満たす取組が行われていると評価できる。(男女共同参画課)

適正に維持管理を行い、公正かつ公平に施設設備を提供することができた。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策については掲示等で利用者へ広く周知し、理解を得た上で施設を利用していただくことができた。

適切に施設設備の提供を行っており、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策についての周知も効果的に行われる等、要求水準を満たす取組が行われていると評価できる。(男女共同参画課)

## ▽ 就労・起業支援業務

### ▼ワーク・ライフ支援事業

①女性のための起業相談(相談件数延べ28件)  
起業準備中の女性、すでに起業している女性を対象に、個別の課題解決を目指した相談窓口を開設した。

②女性リーダー養成研修フォローアップ研修(参加者:13名)  
これまでの女性リーダー養成研修受講生が、スキル取得とモチベーション維持ができる学びの場を提供すること、および再び集結することによって、異業種の女性社員同士のネットワークがより強化されることを目的に実施した。

講師:永岡恵美子さん(サイボウズ株式会社)

③女性リーダー養成研修(参加者:25名)  
企業や組織で働く女性を対象に、スキルアップとモチベーションアップ、ネットワーキングを目指し実施。

・開講講演「女性リーダーの必要性について」  
【講師】キャンシー松井さん(ゴールドマン・サックス証券株式会社 副会長)

・研修「自分の強みを認識する～ストレングスファインダー」

【講師】長尾彰さん(株)ナガオ考務店 代表取締役)  
・研修「自分らしいWillを描く～中長期でキャリア&ライフビジョンを描く」

【講師】小安美和さん(株)Will Lab 代表取締役)

・研修「問題解決思考を習慣化する」

【講師】鈴木 富貴さん(株)チェンジウェブ チェンジプロデューサー)

・成果発表および修了証授与式

④受託事業「女性のためのコワーキングスペース事業」(参加人数:1207名)に関連する情報の提供  
起業を含めた柔軟な働き方を支援することを目的にコワーキングスペース運営を進める中で、利用者のスキルアップ、マインドアップにつながることを調査し、起業に関わる学習機会の情報を利用者及び市民に提供した。

⑤「リラコワ夏祭り2020」(参加人数:40名)  
女性起業家の活動支援およびコワーキングスペースの認知度向上を目的に、「女性のためのコワーキングスペースリラコワ」を利用する女性起業家の情報発信の場を提供した。

⑥オンラインセミナー「テレワーク導入のコツとメリットを徹底解剖！」(参加人数:7名)  
新型コロナウイルス感染症の拡大に伴って急激に在宅勤務が浸透した一方で、有効なテレワークを模索する企業の声が多く聞かれたことから、導入したテレワークを今後も有効活用していくためにどうしたら良いか考えるきっかけを提供することを目的に実施した。

講演:沢渡あまねさん(あまねキャリア工房代表)  
事例紹介:株式会社キットアライブ、公益財団法人さつぽろ青少年女性活動協会

「女性リーダー養成研修」は年々知名度が高まり、今年度初めて参加する企業からの参加者が増えたことは成果といえる。

また、女性の起業を支援する「コワーキングスペース事業」にも関心が高まっており、オンラインを活用することで、以前からリラコワを利用していた人たちとのかかわりを継続することができたこと、令和2年度から登録した人とかかわりをコーディネートすることができたことは評価できる。新型コロナウイルス感染症拡大の影響が中心となったが、実施方法に合わせてプログラムを提供することができた。今後も新たな試みを模索し、多様な人材が活躍する社会の実現を目指していく。

女性の活躍や働き方改革が国の課題として掲げられている中で、多様な働き方の支援を目的とした事業が多く実施されていることは高く評価できる。特に「女性リーダー養成研修」は、働く女性のコミュニティ形成に大きく寄与しており、知名度の高まりとともに新規の企業からの参加者が増えていること等、要求水準以上の取組が行われていると評価できる。(男女共同参画課)

▼共催・協力事業

①共催事業「令和2年度マザーズハローワーク事業におけるパソコン短期セミナー」(参加者:延べ132名)

子育てをしながら就労を希望する方に対する総合的な就労支援を行うことを目的に職業能力低下の不安を抱える求職者の就職実現可能性を高めるためのパソコンの基本操作を中心としたセミナーを実施した。

主催:北海道労働局(担当課:職業安定部職業安定課職業紹介係)

②共催事業「ワーキング・マタニティスクール」(参加者:延べ99名)

勤労初妊婦とその配偶者を対象に、妊娠期の健康管理や育児に関する正しい知識の普及・啓発と情報提供を行い、妊娠・出産・育児と就労の両立を支援することを目的に実施した。

・勤労初妊婦とその配偶者のための講演・交流会(妊娠期の健康管理や育児に関する正しい知識の普及・啓発と情報提供)

・講話「制度の活用と男女共同参画」(札幌市男女共同参画センター職員による講演)

主催:札幌市保健福祉局保健所健康企画課母子保健係

実施主体・運営:公益財団法人母子衛生研究会※札幌市より事業委託

③共催事業「令和2年度 育休取得促進プロジェクト～みんなで子育て応援プロジェクト～シンポジウム2021」(参加者:10名)

民間企業等と連携し、北海道全体で男性の育児休業取得に向けた機運の醸成を図ることを目的に実施した。

・「育休」「イクボス」「子育て」をテーマとしたパネルディスカッション及び講演、子育て教室

・写真展(スウェーデン大使館の協力により、育休を取得した父親と子どもの姿を撮影した写真を展示)

主催:北海道経済部労働政策局雇用労政課

▽ 調査・研究業務

各事業や課題ごとにアンケートを実施することで、市民のニーズを把握することに努めた。

①相談業務の統計分析

②各事業の参加者へのアンケート実施

参加対象者に合わせ、webアンケート等を組み合わせることで回収数を高めることができた。より多くの対象からの意見を回収することができた。

調査方法の工夫は、対象者の利便性を高め、広く多くの意見を回収することに寄与すると考えられ、要求水準を満たしているものと評価できる。(男女共同参画課)

▽ 普及・啓発、情報収集・提供業務

▼情報誌「りぶるさっぽろ」の発行

市民に向け、男女共同参画の意識の浸透と男女共同参画センターの機能の周知を図るために情報誌を発行した。(各号5,000部)

①52号「介護に自由を一元気なうちに話し合おう」

②53号「企業×ジェンダー＝持続的な運動」

▼オフィシャルサイトの管理

ホームページにて男女共同参画に関する情報提供を実施。市民が親しみやすい表示に努め、利便性の高い内容の掲載と新鮮な情報提供をスピーディに行う。フェイスブックなどのソーシャルネットワークサービスも活用した。

▽ ネットワーク支援業務

▼企業との連携

男女共同参画の視点から、企業における女性活躍推進やワーク・ライフ・バランスの推進を目的に実施した。

▼男女共同参画団体支援事業

男女共同参画活動団体に対して、組織運営や資金調達などに関する学習機会を提供した。

①情報センター連携事業『情報発信の学校』(参加者:延べ83名)

団体や企業、個人の情報発信に課題を抱えている方に対し、有効な情報発信のためには何が必要か、情報発信の考え方や方法を学ぶことで、札幌で有益な情報が広がることを目指すことを目的に実施した。

②「若年女性支援ネットワーク 学習会」(参加者:45名)

札幌市内における若年女性支援に携わる市民団体や支援者が、ともに学びながらネットワーク構築を図ることを目的に実施した。

・講義「児童虐待事例の検証報告について」

講師:松本 伊智朗さん

(北海道大学教授/札幌市子ども・子育て会議児童福祉部会部会長)

▽ 国際交流支援業務

▼国際交流支援事業

男女共同参画の推進にあたり、国際的な情報を持ち多様な事業展開を図るため情報交換や国際交流活動の支援を共催事業等で実施した。

①「女性社外取締役の割合を増やすための世界的取組についての講義」(参加者:4名)

持続可能な経済のために、社外取締役の活用やダイバーシティの視点の導入が国際的な関心事となっている。一方で、日本や札幌における女性社外取締役の割合は著しく低い。課題を解決する取組を計画するために、国際的な女性取締役を増やすキャンペーンについての情報を知ることを目的に実施した。

▽ 男女共同参画センター運営協議会業務(再掲)

▼札幌市男女共同参画センター運営協議会業務

(1)統括管理業務 札幌市及び関係機関との連携調整(運営協議会の開催)参照

「りぶるさっぽろ」のテーマは各号で全く異なる視点から「ジェンダー」を考えられる誌面にしたこと、より広い層の市民に情報を届けることができた。ホームページはウェブアクセシビリティ適合レベルAAに準拠するよう修正したことで、さまざまな市民に利用しやすいものとすることができた。

男女共同参画活動団体を対象に、組織運営等における広報についての情報提供、ネットワーク構築のための学習会などを実施することで、団体が求めている情報の提供や、団体とセンターの信頼関係をさらに構築できたと評価できる。

国際的にも関心の高まっている「女性社外取締役」をテーマとして取り上げることで、市民が必要としている情報をスピード感を持って提供することができたと評価できる。

「りぶるさっぽろ」では、時勢に合ったテーマを設定することで幅広い層の市民への情報提供に努めているほか、ホームページのリニューアルにより、多くの市民が安心して利用しやすいものとする工夫が行われており、効果的に男女共同参画意識の醸成が図られているものと評価できる。(男女共同参画課)

男女共同参画活動団体に対する学習機会の提供を行うことで、団体の自主活動を支援し、活性化を図ることができていると評価できる。(男女共同参画課)

国際的にも関心の高いテーマを取り上げることで、市民のニーズにスピード感を持って対応できる情報の蓄積につながっていると評価できる。今後は、利用者が少数に留まっている現状を踏まえ、多くの市民に利用されるよう、テーマ設定や広報の効果的な実施を期待する。(男女共同参画課)

	<p>【消費者センター事業の計画・実施業務】</p> <p>▽ 市民活動・交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼消費者活動団体登録基準により団体登録を行った。</li> <li>▼消費者センター事業受託団体と連絡調整を図りながら、消費者センター展示コーナー等を活用して消費生活の啓発パネル展などを実施した。</li> </ul> <p>▽ 施設・設備の市民提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼食材研究室および消費者サロンの利用を通じて、消費者活動団体の活動を支援した。</li> </ul> <p>【市民活動サポートセンター事業の計画・実施業務】</p> <p>▽ 情報収集・提供、相談及び団体活動支援等に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼利用登録業務/令和2年度末登録団体数1707団体(うち新規120団体)</li> <li>▼ホームページの管理運営/アクセス数18336件</li> <li>▼プッシュ型広報の促進/メルマガ購読者数登録延べ309人(うち新規登録28件)・FBフォロワー数607件</li> <li>▼市民活動情報誌「みんなのしみサポ」の発行/年間3号発行(各5000部)</li> <li>▼市民活動相談/①職員413件②相談員245件</li> <li>▼NPO専門相談/①税務・会計8件(8団体)②法律12件(7団体)</li> <li>▼市民活動相談「相談員研修」/年3回延べ22人</li> <li>▼利用者アンケート・ヒアリング調査/回答者数115人</li> </ul> <p>▽ 研修学習に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼NPO基礎講座/全3回延べ690回(オンライン配信)</li> <li>▼NPO法人設立講座/全2回延べ18人(オンライン)</li> <li>▼次世代向け市民活動促進サポート『NPOインターンシップ』/全3回延べ36人</li> </ul>	<p>展示コーナー等を活用してパネル展等の実施し、消費者への情報提供と啓発を進めることができた。</p> <p>消費生活団体による食材研究室および消費者サロンの安定的かつ総合的な利用を促進することができた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により利用者が大きく減ったことから、HP、SNS等インターネットの活用に力を入れた。また、新システム導入により登録者数が実数値となり、正確なニーズをとらえた広報の促進が期待できる。登録団体数については、昨年度から実施していた登録期限切れ団体の削除を進めたことにより減少した。</p> <p>オンライン活用に注力した。配信型での事業やリモートによる振り返りなど、現状下でも一定の参加者を得ることができた。</p>	<p>両施設とも適切な業務遂行により、安定的な利用を維持していただけた。今後も稼働率の向上につながる周知や関係施設との協働により、引続き取組を実施していただきたい。(消費生活課)</p> <p>オンラインを活用した広報や相談について調査研究を進め、市民活動団体の様々なニーズを把握し、情報提供の迅速化や充実化に努めていただきたい。(市民活動促進担当課)</p> <p>オンライン活用は評価できる。ノウハウを蓄積し、参加者数増に努めていただきたい。(市民活動促進担当課)</p>
--	--	---	--

▽ 交流活動支援に関する業務

- ▼NPOワークショップ/全3回延べ149人
- ▼サロン事業/全4回延べ26人
- ▼しみさぼメンバーズ/登録:13人 延べ活動人数6人
- ▼中間支援組織との交流・ネットワーク事業/市民活動推進アドバイザーとして協力する。
- ▼しみさぼフォーラム/40人(オンライン)

対面をメインとしていた当該事業については、その強みが大きく損なわれたことでオンラインでの置き換えの難しさが露呈した。反面、Youtube配信によるフォーラムや団体の動画紹介の配信など新たな可能性が見えたと評価できる。

コロナ禍における新たな取組は評価できる。団体間の交流や団体と市民との交流の促進について、ノウハウを蓄積し、成果につなげていきたい。(市民活動促進担当課)

▽ 団体活動支援に関する業務

- ▼施設・設備について  
事務ブースの提供 延べ16団体  
ロッカーの提供 延べ108団体  
レターケースの提供 延べ270団体
- ▼事業運営協議会について(再掲)  
(1)統括管理業務 札幌市及び関係機関との連携調整(運営協議会の開催)参照

要領に基づいて施設・設備を提供し、さまざまな市民活動団体の活動を促進することができた。

レターケース利用団体の減少理由を分析し、今後の利用増に努めていきたい。(市民活動促進担当課)

【環境プラザ事業の計画・実施業務】

▽ 環境情報の収集・提供業務

- ▼展示コーナー  
常設展示物の管理に加え、特集コーナーの展示更新、パンフレット配架やポスター掲示による環境情報の提供を行った。
- ▼ホームページ  
環境プラザホームページで事業などの広報を行った。また、Facebookを適宜更新することで情報発信を行った。また、YouTubeチャンネルを開設し動画の作成を行った。  
ホームページアクセス数:延べ73,648件  
Facebook更新回数:168回  
アップロード動画数:9本

迅速な情報受発信により、一般市民に環境関連情報をいち早く提供することができた。また、環境情報発信の源になるようにSNSやHPなどWEB上でも、環境に関わる団体の活動状況や環境関連情報を市民へ広く提供することができた。

パンフレットやポスター展示など紙媒体による情報提供、ホームページやFacebookなどインターネットやSNSによる情報提供、さらには新たにYouTubeチャンネルを開設するなど、様々な媒体を活用して積極的な情報発信に取り組む姿勢は評価できる。今後も引き続き効果的な情報発信に努めていきたい。(環境政策課)

▽ 環境保全活動、交流の支援と推進業務  
(環境教育リーダー制度)

- ▼派遣事務  
市内で開催される自然観察会等に環境教育リーダーを派遣した。(全32件、リーダー派遣人数延べ63人、参加者:延べ798人)
- ▼講師派遣制度全体会  
リーダー・アドバイザー合同で、情報、意見交換や交流を目的に実施した。(参加者:12人)
- ▼札幌市環境教育リーダー派遣制度全体会  
環境教育リーダー間の情報、意見交換や交流を目的に実施した。(参加者:12人)

新型コロナウイルス感染症の感染状況に伴い派遣再開後も多くの団体が活動を自粛していたため、派遣数は減ったが、例年派遣している団体を中心に申し込みがあり、継続的に団体の環境活動を支援することができた。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、多くの団体が活動を自粛したが、ニーズの高い事業であることから、リーダーの意見を反映しつつ、派遣調整業務を円滑に行うよう努めていきたい。(環境政策課)

c

▽ 環境保全活動、交流の支援と推進業務  
(環境保全アドバイザー制度)

▼派遣事務

市内で開催される自然観察会等に環境保全アドバイザーを派遣した。(全17件、アドバイザーおよび補助者派遣人数延べ19人、参加者:延べ304人)

▼講師派遣制度全体会(再掲)

リーダー・アドバイザー合同で、情報、意見交換や交流を目的に実施した。(参加者:12人)

新型コロナウイルス感染症の感染状況に伴い派遣再開後も多くの団体が活動を自粛していたため、派遣数は減ったが、例年派遣している団体を中心に申し込みがあり、継続的に団体の環境活動を支援することができた。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、多くの団体が活動を自粛したが、今後も、アドバイザーの意見を反映しつつ、円滑に派遣業務を進めていきたい。(環境政策課)

▽ 環境保全活動、交流の支援と推進業務  
(こどもエコクラブ)

▼事務局業務

(公財)日本環境協会が実施するこどもエコクラブ事業の札幌市内の事務局として、登録や交流会を企画実施したほか、こどもエコクラブの全国事務局からの情報提供等を行った。(年間8クラブ登録)

▼こどもエコクラブ交流会の企画実施業務

登録クラブの交流を図るために「こどもエコクラブ活動記録ムービー」の作成を行い、動画共有サイトにアップロードした。

▼環境プラザこどもエコクラブ支援事業

こどもエコクラブの活動を希望する児童会館へ、活動支援としてプログラムを提供した。(実施館 2館)

札幌の地方事務局としての業務を適切に行うことができた。エコクラブ交流企画では、エコクラブの登録メンバーのみならず、多くの市民に向けてもこどもエコクラブの活動を知ってもらう機会とすることができた。エコクラブ支援事業は、希望に合わせて環境プラザのノウハウを提供して活動支援を行うことができた。

エコクラブの事務局機能に加え、環境プラザ独自のエコクラブ活動を展開するなど、積極的な事業展開を行っていることは評価できる。今後もエコクラブの充実に向けて、効果的な運用をしていきたい。(環境政策課)

▽ 環境保全活動、交流の支援と推進業務  
(施設・設備の市民提供)

▼環境研修室 (945件 延べ10,739人)

▼環境活動団体の登録 (令和3年3月末時点での登録数:41団体)

▼ミーティングルーム (344件 延べ1,108人)

▼備品の貸出 (0件)

新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館により、件数、利用者数は減ったが、継続的に活動の支援を行うことができた。

各業務において、新型コロナウイルス感染症への十分な対策をとった上で、稼働率等の更なる向上に向け、取組を行っていただきたい。(環境政策課)

c

c

▽ 環境保全活動、交流の支援と推進業務  
(各主体の環境に関する自主的な事業の支援)

▼事業共催・協力

札幌市内の環境活動団体が環境問題に関する事業を実施する際のニーズを把握し、個別に事業実施の協働及び支援を行うことを目的に実施した。(共催事業1件、協力事業8件)

▼指導者向け研修

環境教育の指導者はもとより、直接環境と関連がなくとも多くの人と関わる指導者を対象に、環境保全の視点を普段の活動や事業に取り入れるための事業として「①コロナに負けない！子どもと川で活動したい人のための実践講座」「②児童会館で環境教育をやってみよう！」を行った。(参加者:①14人②10人)

▼環境関連施設連携

北海道のさまざまなセクターの環境活動を支援するために、環境中間支援会議北海道との連携を進めた。

環境プラザ事業について専門的な団体に共催として加わってもらったり、複数の環境活動団体の事業を協力することで、環境のさまざまな分野に関する啓発を市民に行うことができた。指導者向け研修では、新型コロナウイルス感染症対策の意見交換を含めた参加者間の交流の機会とすることができた。環境関連施設連携では、環境中間支援会議・北海道の構成団体として学習会などの企画に関わることができた。

指導者向け研修では、直接環境と関連がなくとも多くの人と関わる指導者への研修などにより、環境活動の実践者を増やすことに寄与したことは評価できる。今後も様々な事業の共催・協力、連携など、積極的な取組を行っていただきたい。(環境政策課)

▽ 環境教育・学習の推進業務

▼児童・生徒等の学習対応業務

学校の授業の一環として来館する児童、生徒らの環境保全に関する学習を支援した。(16件)  
また、依頼を受けて札幌龍谷学園高等学校で出前授業を行った。(1件、延べ32人)

▼環境教育教材の貸出

環境教育教材の貸出を行った。(年間62件)

▼施設見学対応業務

一般団体の見学を受け入れ、展示解説やアクティビティの体験を行った。(7件 参加者:延べ132人)

▼講座・研修

児童対象事業「動物たちのミカタ」(参加者:9人)  
幼児対象事業「親子野あそびようちえん」(年3回 参加者:延べ61人)

児童・生徒等の学習対応業務では、環境プラザ見学や講師派遣制度を活用したり、実施事業のテーマに関する出前授業を行うことで、学校の希望に合わせた形での学習支援を行うことができた。講座・研修では、年齢に合わせた内容を提供することで、子どもの学びにつなげるとともに、その保護者に対しても環境教育の観点を伝えることができた。

「親子野あそびようちえん」では、児童会館等とのネットワークを活かし、実践的な取組がなされていると評価できる。引き続き、環境プラザ見学などを通じて、学校教育と環境教育の連携を深める取組を効果的に進めていただきたい。(環境政策課)

## ▽ 普及啓発企画業務

## ▼企画立案業務

普及啓発を目的とした企画立案業務を以下のとおり行った。

## ・アウトリーチ事業

札幌市青少年科学館や札幌市環境局などが開催するイベントに出展し、環境に関するプログラムを提供した。(出展回数:3回)

## ・ESD促進事業

環境問題解決や持続可能な社会の実現のための方法の一つとして注目されている昆虫食の紹介をとおして、日常の中で環境に関心を向けるきっかけとすることを目的に「虫のイイ話! ? ~昆虫食の世界~」実施した。(参加者:18人)

## ▼展示コーナー活用業務

展示コーナーをさまざまな活動主体に活用してもらい市民の環境保全活動の拡大を図るため、「あそびバ! エコプラザ」を実施した。(全17回、参加者数:延べ152人)

## ▽ 札幌市環境プラザ運営協議会業務(再掲)

(1)統括管理業務 札幌市及び関係機関との連携調整(運営協議会の開催)参照

## ▽ その他の業務(利用者補助、環境保全に関する相談等、寄付受理、会議への出席)

## ▼利用者補助

展示コーナー等の資料や機材・教材の操作について助言した。

## ▼環境相談

環境に関する相談を受け付けた。(年間38件)  
また、環境相談を促進するための「環境相談ミニ講座」を実施した。(全4件、参加者数:延べ56人)

## ▼寄付受理

実績なし

## ▼会議への出席

環境局(毎月)、環境中間支援会議・北海道(年4回)、CISEネット(年1回)、生物多様性ネットワーク(年1回)の会議等に出席し、情報共有をした。

アウトリーチ事業では、環境広場さっぽろといったオンラインイベントへの出展をとおして、新たな方法を模索することができた。

ESD促進事業では、参加者に実感をもって最新の環境問題を考えるきっかけを提供することができた。

展示コーナー活用業務は、継続的な団体の環境活動支援の場として機能していると評価できる。

環境相談では、個々のケースに合わせた相談対応ができたほか、環境相談ミニ講座でタイムリーな話題をもとに相談の機会をつくることができた。  
また、各環境関連団体との会議に出席することで、環境関連団体との連携を活かした新しい事業展開の形を探ることができた。

アウトリーチ事業でのオンライン出展は新たな取組として評価できる。  
今後もオンラインの活用機会は増加すると考えられることから、事例の蓄積を進めたい。  
ESD促進事業や展示コーナー活用業務についても、継続した取組を行っていただきたい。  
(環境政策課)

環境相談ミニ講座の実施は、環境相談を促進する取組として評価できる。  
各種会議への参加による、情報共有や事業連携のきっかけづくりの取組は今後の事業展開の参考になるものでもあり、継続して実施していただきたい。  
(環境政策課)

## 【情報センター事業の計画・実施業務】

## ▽ 情報収集・提供の取組

## ▼図書等貸出・整理・管理業務

市民への蔵書の貸出を行った。毎月1回、図書整理日に蔵書状況の把握や督促、新着資料等の整理を行った。

## ▼情報コンシェルジュ業務「情報発信の学校」

団体や企業、個人の情報発信に課題を抱えている方に対し、有効な情報発信のためには何が必要か、情報発信の考え方や方法を学ぶことで、札幌で有益な情報が広がることを目的に実施した。(全5回、参加者数:延べ83人)

札幌エルプラザ公共4施設に関連する分野の情報が集う場として施設レイアウトを一新し、利用者より好評を得た。「情報発信の学校」は、具体的な事例やワークを用いた連続講座にすることで、参加者が前回の振り返りをしながら、主体的に学びを深めることができた。

図書の貸出、蔵書の定期的な点検・整理、新着資料の提供を行うとともに、施設レイアウトの変更等、利用しやすい環境の整備に努めているほか、情報センターの強みを活かした事業を実施する等、要求水準を満たしているものと評価できる。(男女共同参画課)

## ▽ 情報交流の取組

## ▼視聴覚資料活用事業「SDGsオンライン読書会」

SDGsに関する分野ごとにオンラインでの読書会を実施し、所蔵資料の活用と分野を超えた情報発信を行い、情報センターの認知度の向上と新たな利用者の獲得を目指して実施した。(全6回、参加者数:延べ42人)

オンラインで開催することで、施設を知らなかった方や遠方に住む方の参加があり、新たな利用者層の獲得につながることができた。

柔軟な実施方法を用いて工夫していることは評価できる。今後も利用者の増加につながる取組をを期待する。(男女共同参画課)

## ▽ 情報発信・活用事業の取組

## ▼図書紹介事業

4分野に関する興味関心を高め、利用率の向上を目指し、職員および利用者が推薦する図書展示などを行い、意識の醸成につなげることを目的に実施した。

## ▼女性のためのコワーキングスペース事業「リラコワ夏祭り2020」[再掲]

女性のためのコワーキングスペースリラコワを利用する女性起業家に対し情報発信の場を提供することで、女性起業家の活動支援およびコワーキングスペースの認知度向上を目的に実施した。

公共4施設と連携し、各分野に関する図書やポスター、事業紹介等の展示を通して、社会課題に興味関心を高めるきっかけを作ることができた。

4分野を扱う施設として、各分野の特色ある情報提供・発信に努めており、要求水準を満たしていると評価できる。(男女共同参画課)

## ▼情報誌「りふるさっぽろ」の発行[再掲]

市民に向け、男女共同参画の意識の浸透と男女共同参画センターの機能の周知を図るために情報誌を発行した。

①52号「介護に自由を一元気なうちに話し合おう」

②53号「企業×ジェンダー＝持続的な運動」

また、各施設で発行している情報誌において、情報センターで所蔵している図書を紙面で紹介し、施設内でも情報誌と図書をセットで展示することで、相乗効果を生むことができた。

## ▼市民活動情報誌の発行[再掲]

市民活動や札幌市市民活動サポートセンターの周知啓発、市民活動に有益な情報提供を紙媒体で行うことにより、市民活動の発展や促進を図った。

①56号「今日からできる国際支援」

②57号「新しいエンタメのカタチ」

③58号「まちづくりの登場人物を増やすには」

	<p>▽ 情報発信支援の取組</p> <p>▼情報スペースの活用 札幌エルプラザ公共4施設の取り扱う男女共同参画、消費生活、市民活動、環境保全の4分野とSDGsの啓発、分野やSDGsに関連する活動団体や企業による活動経験・体験の発表を行うことを目的に実施するよていであったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。</p> <p>【複合施設共通事業の計画・実施業務】</p> <p>▼北8条通アマとホップのフラワーロード 札幌エルプラザ公共4施設、地域・企業・行政などが協働で地域の企画に参加することで、連携と札幌エルプラザ公共4施設の広報を目的に実施した。 新型コロナウイルス感染症拡大防止を目的とした施設休館期間中であったため、例年AMAサポーターズ倶楽部の指導のもと、北8条通に面する6企業(団体)、北区地域振興課、北区土木部、鉄西まちづくりセンターと協力して、苗植え(種まき)を実施していたが、業者による植栽に変更となった。 ①札幌エルプラザ前花壇及び施設周辺花壇への「アマ」と花苗の植栽 ②雑草取りなど植栽後の花壇の手入れ、刈り入れ</p> <p>▼キャンドルナイト2020 札幌エルプラザ公共4施設来館者に環境行動に関する周知及び啓発を図るとともに、施設PRを行い、市民参画を促進するきっかけの提供を目的に「キャンドルナイトinエルプラザ」を実施した。当日までの施設でのPRやキャンドルナイト当日の施設内消灯及びキャンドル点灯を行った。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市民活動団体や企業による、施設内での展示や発表は、来年度以降オンラインの活用等、物理的な場以外で実施できるよう検討を進めていく。</p> <p>今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策等をふまえ、施設・地域・市民活動団体等との連携での事業展開を図ることが難しかった。しかし、札幌エルプラザ公共4施設職員で引き続き取り組むことで、施設利用者だけでなく、近隣住民等にも事業の経過について会話が生まれ、結果的に様々な市民とふれあう機会を作ることができた。</p> <p>今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策等をふまえ、施設独自の取り組みとして実施した。事業の様子をSNS等で発信する等、来館していない市民にもPRすることができた。</p>	<p>次年度以降、オンラインの活用を含めた実施手法の検討を行い、効果的な取組が進められることを期待する。 (男女共同参画課)</p> <p>コロナ禍の中で、地域や市民団体との交流は難しい中、手法を工夫して実施したことは評価できる。今後も、新型コロナウイルス感染症の状況に留意しながら、効果的な事業の展開が図られるよう期待する。 (男女共同参画課)</p> <p>コロナ禍の中で、SNSの活用等、手法を工夫して実施したことは評価できる。今後も、新型コロナウイルス感染症の状況に留意しながら、効果的な事業の展開が図られるよう期待する。 (男女共同参画課)</p>
--	---	---	---

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績
男女共同参画センター(控室を除く)	件数(件)	23,680		14,739
	人数(人)	299,419		120,029
	稼働率(%)	81%		50%
環境プラザ	件数(件)	1,350		945
	人数(人)	21,623		10,739
	稼働率(%)	64%		45%
有料貸室合計	件数(件)	25,030		15,684
	人数(人)	321,042		130,768
	稼働率(%)	79%	86%	48%

▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 10件、還付1,838 件

		R1実績	R2実績
男女共同参画研究室	件数(件)	2,892	2,039
	人数(人)	20,880	11,395
	稼働率(%)	68.7%	48.6%
食材研究室	件数(件)	240	114
	人数(人)	3,654	814
	稼働率(%)	23.1%	10.9%
消費者サロン	件数(件)	1,501	1,244
	人数(人)	12,323	6,856
	稼働率(%)	71.4%	59.6%
会議コーナー	件数(件)	1,660	1,427
	人数(人)	12,070	8,331
	稼働率(%)	79.3%	68.0%
ミーティングルーム	件数(件)	722	344
	人数(人)	3,422	1,108
	稼働率(%)	68.6%	33.3
合計	件数(件)	7,015	5,168
	人数(人)	52,349	28,504

▽ 利用促進の取組

札幌エルプラザ公共4施設の複合施設予約システムを更新し、インターネット上の予約受付を始動させたことで、コロナ禍で外出機会が減る中、施設利用申し込みが可能になった。既存の利用団体にも窓口で登録方法や操作方法を説明することで順次WEB利用に切り替えが進んだ。

男女共同参画センター、環境プラザともに令和2年初頭より流行した新型コロナウイルス感染を懸念した利用キャンセル及び新規予約の獲得機会損失の影響が大きかった。

有料貸室と同様に、令和2年初頭より流行した新型コロナウイルス感染を懸念した利用キャンセル及び新規予約の獲得機会損失の影響が大きかった。今年度内の稼働率は、利用再開後も利用目的が限られている食材研究室以外は平均すると50%程度となった。

今後もWEB登録を進めて、さらに利用者の利便性を向上させていく。

A	B	C	D
男女共同参画センター、環境プラザともに、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用水準が減少したことはやむを得ないと考える。今後とも、新型コロナウイルス感染症への十分な対策を行い、利用者のニーズに合わせた利便性への考慮等、利用者が安心して利用できる環境整備に取り組んでいただきたい。(男女共同参画課、環境政策課)			

新型コロナウイルス感染症の影響により、利用水準が減少したことはやむを得ないと考える。今後とも、新型コロナウイルス感染症への十分な対策を行い、利用者のニーズに合わせた利便性を考慮するとともに、利用者が安心して利用できる環境整備に取り組んでいただきたい。(男女共同参画課、消費生活課、市民活動促進担当課、環境政策課)

多様なニーズに対応しており、評価できる。今後もより一層の利用拡大に努めていただきたい。(男女共同参画課、環境政策課)

(6)付随業務	▽ 広報業務		A B C D
	<p>情報誌やホームページを活用し、札幌エルプラザ公共4施設に関連する分野の情報提供を行った。また、関係機関や施設と連携し、情報収集と提供を行った。</p> <p>▼各施設ホームページ改修(ウェブアクセシビリティ適合レベルAAに準拠するため、修正等の対応済み)</p> <p>▼情報誌「りふるさっぽろ」の発行(年2回各5,000部)</p> <p>▼男女共同参画センターホームページ、インターネット活用事業</p> <p>ホームページ・フェイスブックページの活用</p> <p>▼「地域連携による女性活躍推進の実践」への情報提供(独立行政法人 国立女性教育会館)</p> <p>▼市民活動サポートセンター</p> <p>プッシュ型広報の実施</p> <p>フェイスブックページの活用・メールマガジンの定期発行、YouTube動画チャンネル「札幌市市民活動サポートセンター」開設及び動画コンテンツの制作、市民活動情報誌「みんなのしみサポ」の発行(年3回各5,000部)</p> <p>▼環境プラザホームページ、フェイスブックの活用、YouTube動画チャンネル「エコチャン！」開設と動画コンテンツの制作</p> <p>▼環境プラザ見学誘致パンフレット及び講師派遣パンフレットの作成及び配布(市内小中学校及び公共施設等へ計195箇所へ送付)</p> <p>▽ 庶務一般業務</p> <p>▼文書管理</p> <p>管理運営業務に関する各種文書を適正に管理した。</p> <p>▼講師謝礼に関しては、所得税法に基づき所得税を源泉徴収し適切に処理を行った。</p> <p>▼マイナンバーの取扱については、適正に処理を行った。</p> <p>▽ 統計調査業務</p> <p>▼公共4施設に関する管理運営業務を効率的に遂行するため、下記の施設・設備の利用状況の統計調査を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各施設や設備の利用件数、利用人数、利用率、利用料金収入額</li> <li>・視察見学の件数及び人数</li> <li>・情報センター利用登録者数、図書等の貸出数、AVブースの利用者数、インターネット端末の利用者数、図書検索端末の利用者数</li> <li>・団体登録件数</li> <li>・ホームページのアクセス数</li> <li>・男女共同参画センター、市民活動サポートセンター、環境プラザの相談状況、問い合わせ電話件数</li> <li>・(環境)環境教育リーダー及び環境保全アドバイザーの派遣状況</li> <li>・(環境)こどもエコクラブの参加状況</li> <li>・その他、協定に基づく報告事項により、必要な統計調査資料を提供した。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>平成30～令和4年度の指定管理業務期間内のため、引継ぎ業務はない。</p>	<p>紙媒体だけでなく、インターネットやSNSの活用など、さまざまな広報手段を活用し、各施設の目的や機能を周知することができた。特に、施設の新型コロナウイルス感染症対策の対応については、迅速に掲出対応をすることができた。</p> <p>適正な処理と管理を行った。</p> <p>毎月統計調査を実施し、札幌市に報告した。</p>	<p>インターネットやSNSを効果的に活用していること、また、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い施設の休館や利用制限が断続的に続いた中、速やかに必要な情報提供を行った点については評価できる。引き続き、効果的な広報の実施に努めていただきたい。</p> <p>(男女共同参画課、市民活動促進担当課、環境政策課)</p> <p>業務検査・財務検査を通して、適切な処理を行っていることを確認した。</p> <p>(男女共同参画課)</p> <p>施設の利用状況について、要求水準に基づく報告が行われている。</p> <p>(男女共同参画課)</p>

2 自主事業その他

		A	B	C	D
▽ 自主事業		<p>▼一般利用者への利便性向上や男女共同参画の普及啓発及び市民活動の促進、情報センターの周知を目的に、下記の自主事業を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動販売機設置事業</li> <li>・公衆電話設置事業</li> <li>・施設利用者用コピー機設置事業</li> <li>・コインロッカー(中・大)設置事業</li> <li>・コインロッカー(特大)設置事業</li> <li>・イス・ホワイトボード貸出事業</li> <li>・ワイヤレスインターネット接続サービス事業</li> <li>・男女共同参画ワークショップ「気づき」のための実践ノート販売</li> </ul>			
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等		<p>▼清掃・警備等業務は、市内の企業等に委託した。</p> <p>▼物品の購入、役務等についても同様に、市内の企業などに発注を心がけた。</p> <p>▼受付・窓口業務において、障がいを持つ者を雇用した。</p>			
		<p>新型コロナウイルス感染症対策のため、追加イスの貸出を6月1日以降休止したが、その他の事業では一般利用者等への利便性の向上を図ることができた。利用者ニーズを考慮して、引き続きサービスの提供に努めたい。</p>			
		<p>清掃・警備案内等は、市内企業に委託した。また、市内企業を活用した物品の発注を行った。</p>			
		<p>利用者の利便性向上のための自主事業を実施しており、また、日頃より利用者ニーズを捉えたサービスの提供に努めていることは評価できる。(男女共同参画課)</p>			
		<p>市内企業への委託や障がい者の雇用への配慮が行われている。今後も公共施設として求められる福祉施策への配慮等が継続されることを期待する。(男女共同参画課)</p>			

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		A	B	C	D
実施方法	<p>期間: 令和2年12月25日(金)~令和3年1月30日(土)</p> <p>方法: 来館者へ用紙を配布し実施</p>	<p>前年度より来館者は減ったが、満足度の割合は9割と高水準を維持することができた。</p>			
結果概要	<p>有効回答件数: 609件</p> <p>来館者の施設に対する総合的な満足度91% (美観清掃、案内表示、有料貸室、活動支援室、ホームページの満足度「とても良い」「良い」の合計を平均して算出)</p> <p>接遇に関する満足度94% (「とても良い」「良い」の合計)</p>	<p>自由記入欄における要望等の中ではWEB予約時の表示画面に関するものが増えた。今後の施設利用率・利便性を向上させるための参考にしていく。</p>			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>施設の利用に対する具体的な意見や改善点等を自由記入欄に記載していただいた。</p> <p>清掃や警備・案内、設備等の意見・要望については、委託業者及びエルプラザ管理組合と情報共有や協議を行い、随時対応した。</p> <p>特に予約方法やインターネット利用状況、今後の決済方法(クレジットカード決済・キャッシュレス決済等)について、様々な利用者の声があった。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響から、回答数は前年度と比較して減少しているが、施設に関する総合的な満足度、接遇に関する満足度ともに、前年度と同程度で高水準の指数となっている点は評価できる。アンケート結果を分析し、すぐに工夫・対応が可能なものは早急に取り組む等、さらなる市民サービスの向上を図ることを期待する。(男女共同参画課)</p>			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	370,862	333,431	▲ 37,431
指定管理業務収入	365,408	330,668	▲ 34,740
指定管理費	245,072	250,763	5,691
利用料金	79,125	46,670	▲ 32,455
その他	41,211	33,235	▲ 7,976
自主事業収入	5,454	2,763	▲ 2,691
支出	367,258	318,801	▲ 48,457
指定管理業務支出	366,555	318,235	▲ 48,320
自主事業支出	703	566	▲ 137
収入-支出	3,604	14,630	11,026
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	3,604	14,630	11,026

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染拡大防止に係る対応として、利用料金を還付したこと、利用率の低下等が影響し32,455千円の減となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、主に新型コロナウイルス感染拡大防止対策のための消耗品購入、終日換気に伴う光熱水費の増があったが、業務見直しによる人件費の抑制や事業形態・回数等の変更により全体的な支出を抑制したことから48,457千円の減となった。

利用率が減少し収入は減っているものの、施設の経年劣化を原因とする修繕及び役務に伴う支出、新型コロナウイルス感染症対策のため外調機を使用した換気を終日行ったことで、休館期間があっても光熱水費が減少しなかったことで費用がかかった。このため、業務見直しと効率化を図って職員の時間外勤務を削減したこと、事業形態等の変更で必要なところに必要な分の費用を集中させることで、施設の維持管理を進め提供する市民サービスの水準を維持することができた。

A	B	C	D

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用料金は大幅に減少しているが、業務見直し等により支出の抑制に務めた結果、市民サービスの水準を維持していることは評価できる。今後も新型コロナウイルス感染症の影響は続く想定されるが、提供する市民サービスの確保を図りつつ、より効率的な施設運営に努めていきたい。(男女共同参画課)

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼各事業実施時には、収支のバランス等を考慮することで、将来にわたって安定経営能力を維持することができるよう努めた。

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

- ▼各条例の規定に則り、適切に対応した。
- ▼情報公開請求はなかった。
- ▼オンブズマンの現地調査はなかった。
- ▼札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の基本理念に則り、暴力団の活動に施設を利用させない、委託や物品購入など暴力団や暴力団関係者を契約の相手方としない等、暴力団排除に積極的に取り組んだ。

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感染症拡大防止を目的とした令和2年4月14日～5月31日の施設休館、令和2年11月17日～令和3年2月28日及び3月27日～3月31日の集中対策期間により、年間の施設利用者数が令和元年度と比べて激減した。</p> <p>コロナ禍で、これまで見えなかったさまざまな課題が顕在化し社会情勢も変化する中、男女共同参画の分野では若年女性の貧困に社会的関心が高まった。市民活動の分野においても、コロナ禍での運営に苦慮するNPOからの相談が増えた一方で、新たな社会課題を解決するため団体を立ち上げたいという市民からも相談が寄せられるなど、前年度までと相談内容の変化が顕著となった。現状で下で刻々と変化する課題に対しても必要と考える事業、支援をいち早く展開することで対応することができた。</p> <p>男女共同参画センターでは、4月～6月まで実施した「新型コロナウイルス感染拡大特設相談窓口女性のためのLINE相談」をきっかけに若年女性支援の受け皿の少なさに気付き、男女共同参画を主たる目的とするNPOと協働で「若年女性支援ネットワーク事業」を進めていった。また、「SDGsにおけるジェンダー平等」というテーマで高等学校からの出張講座要請が増えた。新たな利用者層へ多角的にアプローチができたことで一定の成果を上げた。</p> <p>市民活動サポートセンターでは、リモートでの実施や動画配信など、現状下に対応した形で事業を実施した。新たな試みの中で集客や周知方法など課題も多くあったが、一定のレベルで提供できたことは評価できる。相談についてはコロナ禍における団体運営にかかる相談が増えた。反面、団体の設立等のスタートアップにかかる相談も増え、困難な状況下における市民活動特有の傾向を確認することができた。</p> <p>環境プラザでも、講座形式の事業についてはオンラインでの開催を中心に展開、「森のようちえん」など体験型の事業は市中の感染状況がある程度落ち着いている時期に対策を講じた上で実施することができた。直接対面することや現地に集合することによって効果が高まる事業については、状況を鑑みた上でいずれの形式でも対応できるよう準備をして臨むことができた。</p> <p>情報センターでは、前年度まで実施していた展示や上映会などの不特定多数の市民を集めて実施する事業の代わりに、蔵書を用いたオンライン読書会を定期的に行った。これまで情報センターを利用していない市民に情報センターを知っていただく機会となったこと、窓口等で利用者に周知する際にコミュニケーション量が増え、意識啓発の効果を高めることができたことは評価できる。</p> <p>施設の管理面では、複合情報システムの改修により貸室のWEB予約が可能になったことで、コロナ禍でも利用申込のために来館しなくてもよくなるなど、市民の利便性を高めることができたことと評価できる。また、公共4施設ホームページのアクセシビリティ。また、大規模な修繕が必要になる前に不具合等の早期発見・早期対応によって、利用者へのサービス提供に支障をきたさず、かつ費用抑制に努めることができた。</p>	<p>コロナ禍であっても、基本理念「まちの活力を高める活動の拠点～多様性に富んだ市民との共創」に基づいて事業を進めていく。</p> <p>① 出会いとつながりの創出～広がるネットワーク</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・原点に立ち返り利用者とのコミュニケーションを増やし「関係の質」を基盤として想像力を働かせ周囲を巻き込む、行動を先取りする関わりを工夫する</li> <li>・当たり前を疑い、新たな取り組み(管理面、事業面)にチャレンジし、相乗効果が生まれるつながりを目指す</li> </ul> <p>② 情報の収集と発信の拠点～活動の拡大と潜在的活動者の再発見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内にある情報を整理し、利用者にとって必要な情報が何かを再度定義し、市民や市民活動団体の生きた情報の収集・提供を図る</li> <li>・世界、国内、市内の動きにアンテナを張り、多様な分野と連携を図り、団体活動等の活性化と潜在的活動者の顕在化を図る</li> </ul> <p>③ 多様な活動主体との協働～社会課題の解決のステージ作り</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・世界的な課題から地域課題までの視点を持ち、さまざまな市民やNPO、企業等が情報共有する機会を設け、協働による課題解決につなげていけるよう支援する</li> </ul> <p>④ コスト・マネジメント～管理運営の効率化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複合施設としての利点を生かし、管理業務や資金管理の適正化、市民対応業務の共通化を図り、時代のニーズに合わせたサービス水準の維持向上に努める</li> <li>・職員が働きがいを感じることができるよう心理的安全性を高め、業務の可視化、効率化を図る。</li> <li>・デジタルツールの効果的な活用を図り、市民と創る施設運営に生かす</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
(1) 市民文化局男女共同参画室男女共同参画課	
<p>市民の男女共同参画活動の拠点施設として、各種講座や情報提供、相談事業を実施しており、利用者の施設利用に関する満足度も高水準を維持するなど、適切な運営が行われており、本市の男女共同参画推進に大きく貢献している。</p> <p>施設・設備の経年劣化が課題となる中、毎日の点検やメンテナンスを実施し、適切な維持管理が行われており、市民サービスの向上に努めていると評価できる。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染拡大により、施設運営・実施事業等に大きな影響を与えた中、適切に本市が示した感染防止対策を実施したことも評価できる。</p> <p>今後も引き続き、エルプラザ公共4施設間の連携を図り、情報センターの有効利用をさらに進めるなど、複合施設であることを活かした4分野の意識啓発に繋がる取組を積極的に実施していくことを期待する。</p>	<p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用者数の大幅な減少が見られ、令和3年度もその影響が継続することが懸念される場所であるが、これまでの指定管理業務で蓄積されたノウハウを生かし、女性の活躍推進や若者、男性に対する男女共同参画の意識啓発など、より多くの市民を対象としたバランスの取れた事業の実施、また、今後も影響が続くと想定される新型コロナウイルス感染症への対策を講じつつ、オンラインをはじめとした事業手法の工夫等にも努めていただきたい。</p> <p>また、施設の経年劣化による故障等のリスクも年々増加しているところであるが、引き続き市との連携体制の強化を図るなど、利用者への影響を最小限に抑え、市民サービスの向上につながる管理運営に努めていただきたい。</p>
(2) 市民文化局市民生活部消費生活課	
<p>稼働率などの実績から、安定的な業務が遂行されていると評価することができる。</p>	<p>多種多様な消費者問題を抱える消費者や消費生活団体が、利用しやすく、活動拠点として中心的施設となるように、施設利用に関する周知範囲の拡大及び周知方法の拡充などの取組みにより、稼働率向上を図っていただきたい。</p> <p>食材研究室については、コロナ禍を踏まえ、感染対策に、より一層努めていただきたい。</p>
(3) 市民文化局市民自治推進室市民活動促進担当課	
<p>コロナ禍において、従来の枠組みのままでは事業が開催できなくなったことから、講座のオンライン化や動画による広報など、新たな事業に市民活動団体を巻き込みながら積極的に取り組んでいることは評価できる。</p> <p>管理運営業務に定める仕様を忠実に履行しており、指定管理者としての信頼度、安定度を評価する。</p>	<p>新たな取組で見えてきた課題等について、次回以降や他の取組にも活かせるよう、法人内部で情報や課題を共有し、事業内容の充実や改善につなげていただきたい。</p>
(4) 環境局環境都市推進部環境政策課	
<p>環境プラザは札幌市における環境教育の拠点施設として、各種事業の実施や情報発信などに積極的に取り組んでいる。また、他の環境関連施設や組織・団体との連携を積極的に行っており、環境保全に寄与するための機能を果たしている。</p>	<p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が減少したが、引き続き、利用者ニーズの分析等を活かしながら、市内環境関連施設や市民団体、事業者などと連携し、多様な視点を持ちながら環境教育、環境保全の推進に効果的な事業を行っていただきたい。また、札幌市はゼロカーボン都市を宣言し、気候変動対策行動計画を策定したことから、これら市の施策との連携を意識した取組を期待したい。</p>