

指定管理者評価シート

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

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	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)	所在地	西区宮の沢1条1丁目1-10
開設時期	平成12年8月25日	延床面積	12,106㎡
目的	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。		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・学習成果の発表及び鑑賞の支援に関すること。 ・生涯学習センターの施設を使用に供すること。 ・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。 		
主要施設	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、視聴覚、学習相談コーナー)等		
2 指定管理者			
名称	公益財団法人札幌市生涯学習振興財団		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	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。		
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	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		
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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 身近な地域で学びを深める環境づくりの推進 	<p>・基本方針に基づき、管理運営を実施することができた。</p> <p>・利用者をはじめ市民からの要望等を踏まえ、学習成果を生かす場を充実させるなど、市民ニーズに応える事業を実施することができた。</p> <p>・行政機関や大学などと連携し、それぞれの持つノウハウとネットワークを生かした、高度な学習機会を提供することができた。</p> <p>・ご近所先生企画講座では、コロナ禍において可能な限り講座後のサークル化等を促し、受講者間のつながりを継続できるよう支援した。</p> <p>・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。</p> <p>・地域の図書館と連携した学びの機会を積極的に展開した。</p> <p>・市民が講師となるご近所先生企画講座では、講師となる市民自身の知識・特技・経験を生かした講座を市内各地で展開した。</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>・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。</p> <p>また、生涯学習センター他3施設からなる生涯学習総合センターの施設管理においても、統括的な役割を果たしたことについては評価したい。</p> <p>なお、計画的修繕については、大規模改修工事終了後においても、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のかつ細やかな実施をお願いしたい。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<ul style="list-style-type: none"> ▼ 快適に利用できる施設環境の整備と利便性向上 ▼ 障がいや理由とする差別の解消の推進を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化した館内の整備を日常的に行った。 ・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>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。一斉受付は電話受付や、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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・また、新型コロナウイルス感染症の影響により、適宜、受付の対応方法を変更するなどして対応したことは評価できる。引き続き、感染状況を注視し、柔軟な対応に努めていただきたい。
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 事務用品について、リサイクル商品や、詰め替えで再利用できるものを積極的に使用し、ゴミの軽減に努めた。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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 空調機の断続運転や外気導入量の制限をするなど、省エネ診断でアドバイスをいただいた取組を実施し、更なる環境配慮に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・換気の徹底など、感染症対策も必要となることから、適宜、省エネ対策を見直しながら運営に当たっていただきたい。

▽ 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。**(別紙1 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より一層重要となる。引き続き、各種シミュレーションを進めながら、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体制を整えていただきたい。

<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ グループウェアの運用 ▼ 会計・財務システムの運用 ▼ 貸室受付システムの運用 ▼ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
<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"> ▼ 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。 ▼ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・「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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 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。 ・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はないよう、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。

▽ 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 (8月26日)	委員5名参加 ・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 ・今後のメディアプラザの活用について
第2回 (11月) 書面開催	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8-9月事業報告 ・当該年度8-9月苦情要望等の整理・分析 ・札幌市生涯学習センターの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について
第3回 (2月) 書面開催	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10-1月事業報告 ・当該年度10-1月苦情要望等の整理・分析 ・札幌市生涯学習センター改修工事に伴う休館中の事業について
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 中目晃嗣 ・札幌市生涯学習センター長 嶋内 明 	

・今後のメディアプラザの活用について、インターネットコーナーやVHSなどの古い媒体を廃止し、座るスペースや展示スペースの拡充などのご意見をいただいた。

・新型コロナウイルス感染症対策は十分に講じているが、今後も対応を続ける必要があるため、講座のオンライン化などのご意見をいただいた。

・地域の方が参加しやすくなるため、様々な会場での講座実施の継続や、新型コロナウイルス対策及び遠方からの参加を見込んでのオンライン化の推進についてのご意見をいただいた。

・限られた開催回数の中で有意義な協議を行うためには、期間の隔たりにく協議会を開催することはもとより、協議前提となる事業報告と事業実施結果の分析が重要である。そのため、日常的に統計資料から課題を洗い出しするなど、モニタリング機能の強化を図っていただきたい。

▽ 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。

・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。

・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ただきたい。

▽ 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。

・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。

・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ただきたい。
 ・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。

▽ 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)

- ▼ 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。

・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したり、新型コロナウイルス感染症拡大防止用の消毒薬設置など、可能な限り利便性向上のための取組を進めた。

・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、そこから見える傾向や変化を捉え、それを業務に反映させていくことが重要である。
 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。

	<ul style="list-style-type: none"> ▼ 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>(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"> ▼ 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協定を締結し、労働基準監督署に届け出た。 ▼ 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。 ▼ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・事業課、施設課それぞれの業務内容を見直し、時間外勤務の抑制につなげた。 ・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。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th style="background-color: #FFD700;">C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> ・長時間労働の組織的な抑制・改善指導を受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。 ・ハラスメントや不祥事の防止のためには、研修等への参加に加えて、日ごろから職場面談等で相談しやすい環境をつくるなど、防止と被害の早期発見という両面から対策を講じていくことが必要である。引き続き、コンプライアンス遵守に係る取組を継続していただきたい。 ・システムを活用した在宅勤務の導入など、感染症の状況に応じた業務体制を築いた点は評価したい。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間労働の組織的な抑制・改善指導を受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。 ・ハラスメントや不祥事の防止のためには、研修等への参加に加えて、日ごろから職場面談等で相談しやすい環境をつくるなど、防止と被害の早期発見という両面から対策を講じていくことが必要である。引き続き、コンプライアンス遵守に係る取組を継続していただきたい。 ・システムを活用した在宅勤務の導入など、感染症の状況に応じた業務体制を築いた点は評価したい。 			
A	B	C	D								
<ul style="list-style-type: none"> ・長時間労働の組織的な抑制・改善指導を受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。 ・ハラスメントや不祥事の防止のためには、研修等への参加に加えて、日ごろから職場面談等で相談しやすい環境をつくるなど、防止と被害の早期発見という両面から対策を講じていくことが必要である。引き続き、コンプライアンス遵守に係る取組を継続していただきたい。 ・システムを活用した在宅勤務の導入など、感染症の状況に応じた業務体制を築いた点は評価したい。 											

			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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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い、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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 緊急連絡網により、有事の連絡体制を確保した。 ▼ 損害保険等、必要な保険に加入し、万一の事故に備えた。 <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"> ▼ 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。ワックス塗布などの定期清掃も計画的に実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・躯体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。 ・経年劣化の激しい消防設備・警報機器等についても、所管局と連携し、計画的に更新・修繕に取り組んだ。 ・貸室内の照明・空調や据付音響機器、ホール機器類等の整備についても、利用者の安全・快適な利用を優先して取り組んだ。 ・修繕対応シートを作成し、遅滞無く市教委へ確認できた。 ・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。 <ul style="list-style-type: none"> ・貸室の稼働状況に合わせ、効率よく清掃業務を遂行することで、施設利用者に快適な利用環境を提供することができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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、その点を意識した事業運営に努めていきたい。 ・これまでの業務に加え、感染症対策として、備品等の消毒作業などが必須となっている。 引き続き、利用者が安心して施設を利用できるよう、清掃の徹底に努めていきたい。

▼ 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。

・警備員との情報共有を徹底することで、不審者対応、改修工事や新型コロナウイルス感染症対策による休館時の利用者対応をスムーズに行うことができた。

▼ 施設維持管理業務

施設及び設備の機能が長期にわたって、正常に保たれる点検・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。

・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。また、利用者の安全確保の視点を欠かすことのないよう、定期的な打合せ等の委託業者との情報共有の体制を徹底的に維持し、施設管理を行なうことができた。

・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ことから、管理者においては、「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に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、利用者への影響と優先順位を常に意識しながら、修繕を実施することができた。

・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。

<p>▼ 備品管理</p> <p>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。</p> <p>▼ 駐車場管理</p> <p>「生涯学習センター駐車場管理運営業務仕様書」に基づき、駐車場管理業者と協議を行いながら、適切な運営を行った。</p> <p>▼ 外溝緑地管理</p> <p>再委託業者に対し、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。</p>	<p>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。</p> <p>・破損・汚損の激しい備品については、所管局へ更新依頼を行った。</p> <p>・駐車場の現行契約金額について、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。</p> <p>・年間計画どおりに安全確保、美観の保持ができた。</p>	
<p>▽ 防災</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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2年7月、10月、令和3年2月に消防訓練を実施した。</p> <p>▼ 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。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>・今後は、これまで取り組まれてきた防災対策と併せて、引き続き、新型コロナウイルス感染症への対策が求められる。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ていきたい。</p>

(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1,238名(計画4,888名)107講座実施 新型コロナウイルス感染症対策のため4~8月中止</p> <p>▼ 【センター企画講座】 学んだ成果を活動に生かすことができるよう、複数の講座でのつながりづくりを重視し、受講者が講座の中で終了後の活動のイメージを持つことができるなど、市民活動の入口を広げる講座を実施した。コロナ禍における防災や子育て、SDGsなど受講者の身近なテーマを扱った講座を実施した。</p> <p>・文化教養系では、話題のものや時事問題などを楽しく学んでもらう生涯学習の入口になる講座を実施した。</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講座実施した。新型コロナウイルス感染拡大予防のため春・夏期(4~8月)実施予定であった5講座を開講中止した。</p>	<p>・SDGsやコロナ終息後の生活など、時代の変化に合わせた要素を取り入れるとともに、現場で活動する講師を登用することで、より具体的な市民活動へのイメージを伝えることができた。</p> <p>・市民の要望を踏まえ、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策をとりながら、対面式の講座を実施することで、学習による生きがいづくりにつなげることができた。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大により、春・夏期の講座は中止し、様々な対策を施して秋と冬の講座を実施した。総講座数、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できた。</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、生涯学習センターや他の市内14ヶ所で、60講座実施した。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、春・夏期に予定していたすべての講座を中止し、可能な講座は秋期および冬期に延期して実施した。

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。

▼ 【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13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。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、前期の講座すべてと、後期の歌、コミュニケーション講座を中止とした。

・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。グループワークなどを通じて講座終了後には、高校生と市民との間の親密度が深まった。

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を設けるなど、様々な形で学んだ成果の活用を促進した。

・オンラインツールを活用するなど、コロナ禍においても活動を維持すべく柔軟に対応した点は評価できる。

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にて実施した。また、講座運営の際の新型コロナウイルス感染症拡大防止のための注意点などについて説明する特別研修を2期に分けて動画配信にて実施した。なお、講師同士が交流・研鑽する「講師交流会」についてはオンラインで開催した。
【実績】研修会2回134名 交流会1回21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。
・新型コロナウイルス感染症対策として、オンラインツールを使用する研修会や交流会の開催など、柔軟に対応することができた。

・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、ボランティアの方々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。

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23名

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生がつくるボランティアサークルに活動の場を提供した。例会は8回開催し、市民カレッジ「カメラで始めるボランティア活動！」の運営補助を務めてもらった。
【実績】登録者8名

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として、「ポストコロナの生涯学習を考える」講座に使うYouTube(前後編)の3種類の動画をオンデマンド形式で配信した。
【実績】研修動画2期3本 視聴回数延べ88回

・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公流を始めることができた。
・活動機会の主体であるイベントが減少したが、各自がテーマを決めて撮影に取り組むことにより、ボランティアの主体的な活動につながることができた。

・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・運営に当たる「ちえりあ学習ボランティア」の活動として、講座企画・運営を話し合う定例会を実施した。
【実績】「ちえりあ学習ボランティア」登録者48名

・ボランティア内で疑問等を聞き取り、各班の講座の企画立案方法を発表しあう場を設けることで、活発な活動につながった。

⑤職場体験などの受入れ

- ▼ 中学校や高等学校、大学等から、職場体験や社会教育演習の実習などを受入れた。
【実績】3校23名
札幌市立大学3名、北海道札幌琴似工業高校2名、北海学園大学18名

・大学等と連携し、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。

- ▼ 在宅時間が長引いている市民に向けて、家いながら生涯学習情報を入手することができる「インターネット配信形式の生涯学習講座」の実施について調査研究し、試行的に動画を配信した。
【実績】動画配信講座提供23本 視聴回数6,887回

・新型コロナウイルス感染症の影響の中、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。

・新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い、オンラインの手法による学びは一定のニーズがあるため、今回の取組を今後の事業展開に十分生かせるよう引き続き検討を進めていただきたい。

▽ 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メディアプラザ運営業務

- ▼ ア メディアプラザ運営事業
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。
【実績】来場者数86,782名
利用者数44,389名

・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。

・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、自宅で取り組むことのできる読書活動については、今後も重要な生涯学習のツールとなる。

- (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活かした事業を展開した。

・新型コロナウイルス感染症拡大の影響による休館や閲覧席の間引きの影響から、利用者数は減少している。

引き続き、感染症対策を徹底したうえで、資料貸出しに取り組んでいただきたい。

【実績】図書・CD貸出数：56,990点

- (b) 音楽・語学教材・映像の視聴
クラシックを中心とした音楽資料のほか、映像資料、語学教材など約3万点の資料の提供を行った。音楽CDは、館内で鑑賞できるほか館外貸出しにも供する。特集展示やイベントも実施して各種資料の周知と利用促進を図った。

・CD、DVD、LPなどの音楽・視聴覚教材レファレンス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。

【実績】利用件数

<館内貸出> 音楽教材733件
映像教材1,617件

<館外貸出> 【再掲】図書・CD貸出数56,990点

(c) Chie Terrace事業
ブックカフェスタイルに改修した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 44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10,620件
ちえりあ市民講師バンク登録者数243名
サークル登録件数:163件
センター全体での学習相談件数:10,620件
(1) 講座内容等の問い合わせ件数:79件
(2) 施設の紹介:389件
(3) 講師の紹介・登録:35件
(4) サークルの紹介件数:379件
(5) レファレンス(図書・視聴覚)件数:436件
(6) その他(利用案内など):1,693件
(7) メディアプラザ以外での学習相談:7,609件

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、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、2月)各5,000部

・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。
・生涯学習に関連する事業をより一層普及啓発できる「空間=場」として活用し、多くの市民から好評を得ることができた。
・新型コロナウイルス感染症拡大の影響から、新規での講師バンク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は、市民の学習成果の活用と、自主的な学習活動を支える重要な仕組みである。
これまでの情報誌での特集によるPRなど、広報活動への注力は評価できる。
しかしながら、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と指摘せざるを得ない。
引き続き、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、利用しやすい仕組みづくりを優先的に進めていきたい。

・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事業を紹介する特集記事を組むなど毎号の内容に工夫をこらした。

・幅広い層の方々に手に取ってもらえる工夫の継続を評価したい。
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
生涯学習センター事業や講座、臨時休館等に関する情報などをホームページにて発信した。

【実績】ホームページアクセス数622,682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。
・貸室の詳細を掲載しより分かりやすい内容にすることができた。
・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。

・HPについて、利用用途や室内写真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、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・ちえりあつて」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】
6回発行 各回11,000部
LINE公式アカウント友達登録者数 519名

・新型コロナウイルス感染症の影響による休館という緊急情報をLINEで配信するなど、臨機応変な対応ができた。
・LINE登録者数も増加しており、情報提供手段の一つとして定着させることができた。

・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、文化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10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。

・学社融合講座では、現地学習やグループワーク等を通して、高校生と一般市民の学びの交流を一層深めることができた。

▽ 生涯学習に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

①サークル発表会

- ▼ ちえりあや市内各施設を拠点に活動している団体に学習成果を披露する場を提供することにより、活動意欲の向上及び活動の活性化を図るとともに、市民のサークル活動への興味・関心を高めることができた。

【実績】
(展示部門) 参加17団体(5日間)

・学習成果の発表の場として、サークル参加者の活動意欲の向上を図るとともに、市民への鑑賞の場を設けることで、サークル活動や学習活動に対する興味・関心を高め、生涯学習に携わるきっかけづくりに繋げることができた。
・舞台発表は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止と判断した。

▽ 学習成果の発表及び鑑賞の支援に関すること。

①サークル発表会(再掲)

- ▼ ちえりあや市内各施設を拠点に活動している団体に学習成果を披露する場を提供することにより、活動意欲の向上及び活動の活性化を図るとともに、市民のサークル活動への興味・関心を高めることができた。

【実績】

(展示部門) 参加17団体(5日間)

・学習成果の発表の場として、サークル参加者の活動意欲の向上を図るとともに、市民への鑑賞の場を設けることで、サークル活動や学習活動に対する興味・関心を高め、生涯学習に携わるきっかけづくりに繋げることができた。

・舞台発表は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止と判断した。

▽ 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すなど、分かりやすく貸室運営した。

・貸室の案内にHPを活用し、利用者の利便性向上に努めた。

・細やかなサービス改善の積み重ねが満足度にも表れており、取組を評価したい。

引き続き、利用者サービスの向上に向けて、取組の見直しを積み重ねていただきたい。

・また、貸室事業は新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けることから、引き続き感染症対策を徹底のうえ、市民が安心して学習活動に取り組むことのできる環境の維持に努めていただきたい。

・HPにおける貸室の案内については、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。

	<p>②施設の有効活用</p> <p>▼ 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。</p> <p>▽ 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</p> <p>①カルチャーナイト</p> <p>▼ 夜間、公共施設などを開放し、文化活動の発信を通じて、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。 【実績】「ちえりあホール探検し隊」(動画配信)</p> <p>②ちえりあCDコンサート</p> <p>▼ 生涯学習センター所蔵の音響機器と視聴覚資料を活用し、良質な音響環境で名演奏に親しむ場を提供するとともに、メディアプラザの貸出しCDの利用促進を図った。 【実績】2回15名</p>	<p>・学習成果発表の場となっているとともに、施設内の賑わいに繋がっている。 ・作品発表の場として好評を得ている。</p> <p>・動画配信により、ちえりあについてのPRに繋がった。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、回数、定員を減少し、時間も短縮しての実施となったが、良質な音響環境で名演奏に親しむ場を提供することができた。</p>	<p>・ロビースペース等の賑わいづくりのため、自主事業での新たな有効活用を期待したい。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症の影響により、例年と比べて満足に事業が行えなかったものと思われるが、引き続き、市民とセンターとの結びつきをつくるきっかけとなるような事業の計画・実施を期待したい。</p>								
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等 別紙2のとおり</p> <p>▽ 不承認0件、取消し1705件、減免720件、還付1,678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、還付件数が増えた。</p>	<p>・Web仮予約システムを活用し、受付を円滑にすることができた。 ・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。 ・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>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>・新型コロナウイルス感染症の影響により、貸室利用件数が大幅に減少していることはやむを得ない。 ・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迅速に対応したことは評価したい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(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による広報誌の発信を行い閲覧して もらう機会を増やした。 【実績】 6回発行 各回11,000部 LINE公式アカウント友達登録者数 519名</p> <p>▼ ホームページの活用(再掲) 生涯学習センター事業や講座、臨時休館等 に関する情報などをホームページにて発信した。 【実績】ホームページアクセス数622,682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>▽ 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>・Webアクセシビリティを意識しながら更新・管理を行った。</p> <p>・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。</p> <p>・貸室の詳細を掲載しより分かりやすい内容にすることができた。</p> <p>・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。</p> <p>・規則に則った文書保管を行った。</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。</p> <p>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>・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		A	B	C	D							
▽ 自主事業 ▽ 収益事業 ① レストラン事業 ▼ 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。 ② 自動販売機事業 ▼ 売上高1,768千円(計画 4,730千円) ▽ 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。 ▼ 障害者雇用(令和2年度 1名)		・サークル活動の後に打合せや調べ物をするなど幅広い用途で利用されており、来館者の生涯学習活動に対する補完的な空間づくりやリラックスできる居場所づくりをすることができた。 ・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、当初予定より収入が大幅に減少した。 ・委託、物品の発注等は、市内企業を積極的に活用することができた。		・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。								
3 利用者の満足度		A	B	C	D							
▽ 利用者アンケートの結果 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">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 1年間 貸室以外 令和2年4月1日～令和3年2月28日)</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:52.4% 満足:37.9% 普通:9.5% 少し不満:0.1% 不満:0.1% ●総合満足度 とても満足:45.2% まあ満足:46.9% 普通:7.1% 少し不満:0.4% 不満:0.1% 未回答:0.3%</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>【意見】インターネット回線をADSLから光回線にしてほしい。 【対応】光回線に変更した。</td> </tr> </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 1年間 貸室以外 令和2年4月1日～令和3年2月28日)	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:52.4% 満足:37.9% 普通:9.5% 少し不満:0.1% 不満:0.1% ●総合満足度 とても満足:45.2% まあ満足:46.9% 普通:7.1% 少し不満:0.4% 不満:0.1% 未回答:0.3%	利用者からの意見・要望とその対応	【意見】インターネット回線をADSLから光回線にしてほしい。 【対応】光回線に変更した。	・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。		・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るよう工夫していただきたい。		
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 1年間 貸室以外 令和2年4月1日～令和3年2月28日)											
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:52.4% 満足:37.9% 普通:9.5% 少し不満:0.1% 不満:0.1% ●総合満足度 とても満足:45.2% まあ満足:46.9% 普通:7.1% 少し不満:0.4% 不満:0.1% 未回答:0.3%											
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】インターネット回線をADSLから光回線にしてほしい。 【対応】光回線に変更した。											

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	473,145	423,372	▲ 49,773
指定管理業務収入	455,445	409,538	▲ 45,907
指定管理費	355,750	355,755	5
利用料金	80,906	36,736	▲ 44,170
その他	18,789	4,948	▲ 13,841
受取補償金	0	12,099	12,099
自主事業収入	17,700	13,834	▲ 3,866
支出	480,814	430,097	▲ 50,717
指定管理業務支出	465,715	417,336	▲ 48,379
自主事業支出	15,099	12,761	▲ 2,338
収入-支出	▲ 7,669	▲ 6,725	944
利益還元	0	0	0
法人税等	506	35	▲ 471
純利益	▲ 8,175	▲ 6,760	1,415

▽ 説明

- ▼ 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休館及び利用者の自粛の影響により計画より44,170千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、開講中止や定員の減数などから13,841千円の減であった。
- ▼ 自主事業収入は、自動販売機、飲食店の売上手数料、受託事業収入などである。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。
- ▼ 大幅な収入減が生じたことにより、退職や育児休業による欠員を補充することが出来ず、定数を下回る職員数で業務をせざるをえなかった。あわせて全体的に超過勤務を減らすよう業務内容及び事務分掌を見直した結果、人件費が抑制された。
- ▼ 新型コロナウイルス感染症の影響による休館や利用自粛のため利用者が減少し収入がかなり落ち込んだ。支出は事業の中止や休館による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50,717千円の減となった。

・新型コロナウイルス感染症の影響で貸室利用者が減少した。また、感染拡大防止のため講座や事業を中止した。このことから、収入全般が減収した。

・新型コロナウイルス感染症対策としての休館により、電気、ガス、水道の使用量が減少し支出も減額した。

業務の効率化・合理化など事務・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げたが、削減額は限界に近づきつつある。

・消耗品費や印刷製本費等の経費削減に努めた。

A	B	C	D

・新型コロナウイルス感染症の影響により、大幅な収入減となったにもかかわらず、業務の効率化・合理化により支出の抑制に取り組まれたことは評価したい。

＜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"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">適</td> <td>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"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">適</td> <td>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感染症拡大防止のため、徹底した感染防止対策を講じた上で、幅広い年齢層を対象に、市民活動系、産業・ビジネス系、文化・教養系を合わせて107講座を実施した。市民の様々な学習ニーズに対応するため、生涯学習センター企画講座に加え、ちえりあ学習ボランティアやご近所先生(市民講師)の企画・運営による講座や大学・企業とも連携した講座を提供した。</p> <p>さらに、市立札幌大通高校を会場として高校生と大人と一緒に学ぶ<学社融合講座>では、受講者の世代を超えた交流を図った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの集合型の講座に加え、オンライン型(YouTube、コミュニティーラジオ、Zoom)の講座を2～3講座程度実施する。 ・コロナ禍で希薄になったつながりを取り戻すために地域、コミュニティー、福祉、社会、防災についての講座を実施する。 ・SDGsを総合的に学ぶ講座のほかに、どの講座がどの目標に対応しているのか、広報も含めてわかるように企画する。 ・市民の学習意欲を刺激し受講動機につながるような分かりやすい分類、分野を検討する。
<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)”をつくり出した。</p>	<p>より効率的な事業展開を意識しながら、2021年度のちえりあ休館中の他会場での講座数拡充を目指し、図書館等の連携会場との連携体制を深めていく。</p>
<p>貸室事業については、貸室についての案内や、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。</p> <p>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、分かりやすい利用に努めた。</p> <p>また、開館期間中は、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"> ・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。 ・改修工事等により1月まで休館となるが、再開後も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。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、休館や貸室等の利用制限といった影響を受けながらの運営となったが、貸室等の予約キャンセルや休館に伴う利用者への各種対応においては、迅速かつ適切に取り組みされており、評価したい。</p> <p>・市民カレッジについても、多くの講座が中止・延期を余儀なくされたが、そのような状況においても、定員の削減や感染対策を講じながら開催したり、オンラインツールを活用した新たな試みを導入するなどし、情勢に応じて工夫を凝らしながら取り組んだことについて評価したい。</p> <p>引き続き、コロナ禍による制約の中においても、第3次札幌市生涯学習推進構想の重点施策として掲げている「まちの活力を高める学びの推進」、「身近な地域で学びを深められる環境の整備」の実現を意識しながら、事業展開を進めていただきたい。</p>	<p>・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、活動場所を提供するといった取組だけでなく、これまでの活動を通して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。現在、施設は大規模改修により長期休館中のため、図書館や区民センターといった地域の施設を会場として学習機会の提供に取り組んでいるところであり、引き続き、地域との関係づくりを強化し、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期待したい。</p> <p>・生涯学習センターHPの活用方法については引き続き検討をいただきたい。生涯学習センターでは、コロナ禍においてオンラインでの講座配信などに積極的に取り組んだところであり、来館による情報収集を行うことができない利用者に向けて、こうしたニーズを踏まえた効果的な情報発信を進めるとともに、改修工事明けの再開館を好機ととらえ、ウィズコロナにおける事業展開も視野に入れた積極的な活用を検討いただきたい。</p> <p>・収支状況については、コロナ禍による大幅な収入減となった一方で、経営努力により支出が抑制されている。引き続き、安定経営に努めていただきたい。</p>

令和2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(水)	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	6/1(月)	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	令和2年度社会教育主事講習	北海道教育庁石狩教育局	7/6(月)~7/10(金) 8/7(金)~8/14(金)	札幌会場:北海道立生涯学習推進センター	正職員1名	K	業務知識
4	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	8/3(月)	生涯学習センター	新採用契約職員2名	F	防火・防災
5	自衛消防講習(新規)	(一財)日本消防設備安全センター	8/4(火) ~5(水)	札幌市民防災センター	正職員1名	F	防火・防災
6	令和2年度救命講習会	札幌防火管理者協会	9/2(水)	ホテルヤマチ	契約職員1名	F	防火・防災
7	令和2年度救命講習会	札幌防火管理者協会	9/14(月)	ロイトンホール	正職員1名	F	防火・防災
8	令和2年度救命講習会	札幌防火管理者協会	9/15(火)	ホテルヤマチ	契約職員1名	F	防火・防災
9	自衛消防講習(再講習)	(一財)日本消防設備安全センター	11/25(水)	札幌市民防災センター	正職員1名	F	防火・防災
10	メンタルヘルス研修	(公財)札幌市生涯学習振興財団	1/19(火) ~26(火)	オンライン	37名	P	メンタルヘルス
11	ハラスメント研修(一般職員向け)	(公財)札幌市生涯学習振興財団	2/9(火) ~23(火)	オンライン	37名	N	労務・人事
12	ハラスメント研修(管理職向け)	(公財)札幌市生涯学習振興財団	2/9(火) ~23(火)	オンライン	7名	N	労務・人事

▽ 生涯学習センター貸室別利用件数等

		H30実績	R1実績	R2計画	R2実績			H30実績	R1実績	R2計画	R2実績
ホール	件数(件)	587	565	553	205	研修室1	件数(件)	669	647	692	399
	人数(人)	143,666	137,830	134,986	29,940		人数(人)	8,839	8,643	9,245	3,547
	稼働率(%)	72.9	72.7	71.2	35.0		稼働率(%)	91.6	87.6	93.7	80.0
音楽スタジオ1 (副調整室)	件数(件)	757	682	714	259	研修室2	件数(件)	598	574	585	392
	人数(人)	8,223	7,383	7,733	1,528		人数(人)	11,391	10,790	10,997	4,994
	稼働率(%)	94.8	88.5	92.7	60.7		稼働率(%)	82.4	83.6	85.2	74.4
音楽スタジオ2	件数(件)	824	760	796	265	研修室3	件数(件)	563	583	564	294
	人数(人)	9,622	8,114	8,499	1,812		人数(人)	8,860	10,022	9,697	3,047
	稼働率(%)	96.0	92.8	97.2	61.1		稼働率(%)	80.1	83.3	80.6	63.7
演劇スタジオ1	件数(件)	860	793	802	389	研修室4	件数(件)	503	525	526	262
	人数(人)	20,682	18,878	19,096	7,624		人数(人)	8,986	9,233	9,245	2,630
	稼働率(%)	98.3	95.4	96.5	76.7		稼働率(%)	72.3	77.3	77.4	58.9
演劇スタジオ2	件数(件)	854	833	841	412	研修室5	件数(件)	528	528	545	270
	人数(人)	11,021	10,688	10,788	4,286		人数(人)	15,751	15,636	16,134	5,092
	稼働率(%)	98.8	96.0	96.9	84.1		稼働率(%)	77.8	81.6	84.2	56.7
サークル活動室1	件数(件)	818	796	814	583	研修室6	件数(件)	517	502	534	289
	人数(人)	8,833	8,361	8,553	4,221		人数(人)	15,689	15,259	16,230	5,240
	稼働率(%)	98.6	96.0	98.2	92.2		稼働率(%)	78.7	77.0	81.9	60.7
サークル活動室2	件数(件)	800	758	789	480	コンピュータ 研修室	件数(件)	241	156	233	71
	人数(人)	9,145	8,725	9,085	3,859		人数(人)	5,245	3,358	5,021	861
	稼働率(%)	94.8	92.2	96.0	85.6		稼働率(%)	44.4	31.9	47.7	21.5
サークル活動室3	件数(件)	735	686	682	364	アトリエ	件数(件)	356	372	410	138
	人数(人)	8,244	7,959	7,915	3,028		人数(人)	7,195	7,845	8,650	1,540
	稼働率(%)	92.2	90.5	90.0	76.7		稼働率(%)	64.3	62.4	68.8	31.9
サークル活動室4	件数(件)	670	695	682	371	陶芸室	件数(件)	228	242	232	161
	人数(人)	11,909	13,567	13,314	4,108		人数(人)	2,899	3,115	2,988	1,481
	稼働率(%)	91.4	91.1	89.4	80.4		稼働率(%)	55.6	54.0	51.8	52.2
サークル活動室5	件数(件)	650	646	654	357	映像スタジオ	件数(件)	556	562	524	295
	人数(人)	11,456	11,585	11,734	3,925		人数(人)	16,088	14,948	13,938	5,345
	稼働率(%)	88.8	85.6	86.7	68.5		稼働率(%)	81.3	79.9	74.5	62.2
大研修室	件数(件)	514	508	474	242	講堂	件数(件)	439	448	451	274
	人数(人)	41,407	42,080	39,286	10,729		人数(人)	64,738	69,900	70,309	22,058
	稼働率(%)	77.8	75.3	70.3	55.6		稼働率(%)	69.7	68.4	68.8	54.1
中研修室1	件数(件)	510	523	487	237	和室・茶室	件数(件)	432	422	360	214
	人数(人)	24,966	25,329	23,591	6,343		人数(人)	4,035	3,642	3,104	1,545
	稼働率(%)	78.1	78.7	73.3	54.1		稼働率(%)	73.2	69.0	58.8	50.7
中研修室2	件数(件)	594	545	564	243	全体	件数(件)	14,803	14,351	14,513	7,466
	人数(人)	26,515	25,741	26,640	6,046		人数(人)	505,405	498,631	504,255	144,829
	稼働率(%)	89.3	83.0	85.9	57.4		稼働率(%)	81.7	79.8	80.7	62.3

●R2計画値について

稼働率のR2計画値は、指定管理者提案書(H30～R4)の中で提出した目標数値に基づく値となっている。
件数及び人数の計画値は算出していないため、稼働率の計画値でH30実績を割り返し、目安の数値を出している。

●R2実績は 3月31日時点で手続きが終了している数値です