

## 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)	北区市民部地域振興課(757-2407)
-----	-----------------	-----------	----------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市拓北・あいの里地区センター	所在地	札幌市北区あいの里1条6丁目1-1
開設時期	平成10年1月19日	延床面積	1,297.79㎡
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	(1階)図書室・多目的ホール・和室・実習室 (2階)集会室		
2 指定管理者			
名称	たくあいふれあいセンター(札幌市拓北・あいの里地区センター運営委員会・社会福祉法人札幌協働福祉会)		
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	<p>非公募</p> <p>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り、地域住民間の信頼関係が築かれ、地域社会における絆の強化につながることとなる。また、まちづくり活動の担い手の育成に寄与することも期待される。このようなことから、設置目的の実現のために、地縁による団体により設立された団体及び当該設立された団体を主な構成員とする団体並びに当センター等の管理運営に関わりを持つものと市長が認める地縁による団体の推薦を受けた団体により、現に良好な管理運営が行われている場合には、継続的に管理運営を行わせるために非公募としたもの。</p>		
指定単位	<p>施設数: 1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>		
業務の範囲	<p>(1) 統括管理業務</p> <p>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 事業の計画及び実施に関する業務</p> <p>(4) 施設の利用等に関する業務</p> <p>(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務</p>		
3 評価単位			
	<p>施設数: 1施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由:</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>地域住民のコミュニティ活動・生涯学習の普及振興等を目的とし、3つの基本方針を策定した。</p> <p>▼地域住民から親しまれる地区センターを目指す。 利用者の立場に立った、親切丁寧なサービスを心掛け、また様々な講座や地域交流事業を開催することで、多くの地域住民が集うコミュニティ形成の場としての役割を果たすよう尽力した。</p> <p>▼まちづくりの取組みを推進する。 公の施設として貸室業務のみに取り組むのではなく、まちづくり活動に積極的に関わり、まちづくり活動を促進するよう努めた。</p> <p>▼地域の中心拠点としての役割を果たす。 当館の情報はもちろん、地域住民に関わる情報を発信する拠点となるよう努めた。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>住民の福祉の増進を目的としたコミュニティ施設としての管理・運営には、公平・公正であることが重要と判断し、下記の方針を策定した。</p> <p>▼市の施策を理解し、公共性、公平性、公正性を常に意識し業務遂行に努めた。</p> <p>▼地域住民のニーズおよび環境変化、利用者の多様性に柔軟に対応し、誰もが利用しやすい地区センターを目指した。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼節電など、業務内で職員一人ひとりが行う省エネの工夫により地球温暖化及び環境に配慮した。</p>	<p>窓口および電話応対等は利用者側の立場になって対応し、次の利用に繋がるよう心掛けた。</p> <p>講座や地域交流事業は内容を工夫し、様々な世代が参加できるように計画した。</p> <p>地域団体の支援・交流活動の促進・情報発信など地域活動のサポートを行い、まちづくり活動の一助になるよう努めた。</p> <p>講座等はホームページ・連合町内会広報・チラシ配布と館内掲示板・各町内会の回覧など色々な方法で情報を発信している。</p> <p>新型コロナウイルス感染予防対策のため、休館等があり、利用者には迅速に対応した。</p> <p>地域住民のニーズに合わせた事業(講座等)を企画したが、多くの事業が中止を余儀なくされた。開催した講座は利用者の安全安心を第一に考え、感染予防対策を取り、開催した。</p> <p>敷地内ロードヒーティングは大雪時のみ使用し、基本的には使用しなかった。</p>	<table border="1" data-bbox="1217 309 1422 347"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>■基本方針を適切に策定し、公正・公平な施設運営に取り組んでいると認められることから、要求水準を達成している。</p> <p>■策定した方針や関係規程等に基づき、適正に取り組んでいると認められる。</p> <p>■エネルギー使用量の節約やごみ減量、リサイクル等に積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

・電気、ガス、水道の使用については節約に努めた結果、電気、ガス使用量は昨年度並みに抑えることが出来、水道使用量は昨年度の約30%減となった。

・事務用品は環境に配慮したエコ製品を積極的に購入した。

・古紙回収ボックスを置き、地域住民サービス向上と資源回収事業への協力を行った。

・廃食油回収ボックスを館内に設置し、回収に協力した。

#### ▽ 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)

▼運営委員会の下に事務局を設置。仕様書に基づいて館長・館長代理・図書司書等必要な職員を配置している。

▼業務分担を明確化し、適正な事務執行と責任体制の確立を図った。

▼新型コロナウイルス感染拡大防止の為、当初計画していた殆どの研修が中止となったが、一部の研修はインターネット配信動画視聴による研修となり、図書室職員全員が視聴した。

#### ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼利用者とのコミュニケーションを図ることに努め、またご意見箱の活用により、利用者の声が運営組織に迅速に届くよう心掛けた。また、届いた利用者のニーズに柔軟かつ迅速に対応し、改善を図った。情報共有については、正規職員間はもちろん、パート職員も交えて定期的に職員打ち合わせを行うほか、必要と判断した場合には随時職員の打ち合わせを行い、業務改善や館内修繕等に対応した。

#### ▽ 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)

▼札幌市が認める第三者委託業務に関しては、仕様書通り実施した。保守点検後は業務完了報告書を提出してもらい、履行確認した。

##### < 第三者委託業務 >

- ・清掃業務
- ・警備業務
- ・エレベーター保全業務
- ・自動ドア保全業務
- ・消防設備保全業務
- ・外構緑地管理業務
- ・除排雪業務
- ・舞台装置保全業務
- ・ボイラー保全業務
- ・自家用電気工作物保安管理業務
- ・建築基準法定期点検業務
- ・予約システム保守運用業務

館内の巡回頻度を増やし、不要な照明の消灯、水道水の出しっぱなし防止などに努め使用量を抑えた。事務用品購入の際には、リサイクルシンボル表示のある物を優先的に購入するようにした。裏紙の再利用や、データのデジタル保存を積極的に推進している。

職員の業務分担はパート職員も含め、担当を変え、職員一人一人が色々な業務に携われるようにした。

業務日誌等を利用し、職員間で適切に情報共有できるように努めた。職員打ち合わせでは各職員から意見や提案があり、管理運営に活かしている。

全ての業務において、仕様に基づく適正な履行が行われた。

利用者が安全安心かつ快適に利用できるよう、委託業者と連携を取り、部品等の交換や予測される故障箇所を提示してもらい修繕等の計画を立てている。

■管理運営業務を適切に行い得る組織が整備され、従事者が適切に確保・配置されており、要求水準を達成している。

■職員間の情報共有や意識向上の取組が十分なされており、要求水準を達成している。

■適正に管理されていると認められる。

▽ 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 6月25日	<p>&lt;報告事項&gt; 令和元年度事業実施状況について 令和元年度予算執行状況について 令和元年度会計監査報告</p> <p>&lt;協議事項&gt; 令和2年度事業計画 令和2年度運営費収支予算について</p> <p>&lt;その他&gt; 新型コロナウイルス感染拡大に伴う、 拓北・あいの里地区センターの対応について</p>
第2回 書面開催	<p>&lt;報告事項&gt; 令和2年度事業執行状況について</p>
第3回 書面開催	<p>&lt;報告事項&gt; 令和2年度事業執行状況について</p>
第4回 3月24日	<p>&lt;報告事項&gt; 令和2年度事業実施状況について 令和2年度決算見込みについて</p> <p>&lt;協議事項&gt; 令和3年度事業計画について</p>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・拓北あいの里連合町内会副会長</li> <li>・北区市民部地域振興課長</li> <li>・拓北あいの里まちづくりセンター所長</li> <li>・北区市民部地域振興課地域活動担当係長</li> <li>・あいの里東中学校長</li> <li>・札幌協働福祉会常務理事</li> <li>・拓北パレス町内会長</li> <li>・保護司会拓北・あいの里分区長</li> <li>・地区子ども会育成連絡協議会長</li> <li>・更生保護委員会女性会拓北分区委員</li> </ul>	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼各帳簿類の整備・取り扱いは適正に行うように留意した。
- ▼現預金等は複数の職員により管理・確認を行っている。
- ▼実地検査により、現金等の取扱いに関し一部不適切な処理があり指摘された。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ご意見箱に投函された要望・苦情は速やかに処理した。また、内容は職員間で情報共有し対応・改善に努めた。

協議会は新型コロナウイルス感染拡大防止のため書面開催となったものもあるが所定回数開催し、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行った。

■運営協議会が所定の回数開催されており、要求水準を達成している。

会計年度決算においては運営委員会監査委員2名が、適正に処理が行われているか監査している。会計処理が適正に行われているか、今までよりもチェック機能を強化した。指摘された事項は直ぐに改善し、適切に取り扱っている。

■資金管理及び現金等の適正な取扱いに不備があったため、指導を行い、改善されている。今後の管理運営においては十分に留意すること。

寄せられた要望等に真摯に対応した。

■適切に対応していると認められることから、要求水準を達成している。

	<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>▼利用者アンケートは令和3年3月1日～3月20日に行い、アンケート結果は3月22日～4月21日まで、館内掲示板に掲示した。</p> <p>▼講座終了後、講座に関するアンケートを取り、実施結果の分析と受講者意見を次期事業計画に活かしている。</p> <p>▼実地検査により業務の実施に関する記録・帳簿が適切に整備保管されていないと指摘された。</p>	<p>利用者アンケート等はただアンケートを実施するだけではなく、改善すべきところは改善し、評価された箇所については維持した。指摘された事項について、年度内に適切に整備し、保管するようにした。</p>	<p>■アンケートの実施等により、適切にセルフモニタリングが実施されていると認められる。業務の実施に関する記録・帳簿等の整備、保管等が適切になされていないため、指導を行い、改善されている。今後の管理運営においては十分に留意すること。</p>								
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼施設で働く職員に対し、最低賃金861円以上を支給した。</p> <p>▼施設で働く職員に時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届けた。</p> <p>▼全ての労働者に労災保険、また条件を満たす労働者には雇用保険に加入している。</p> <p>▼労働者の勤務形態に応じて厚生年金保険、健康保険に適切に加入させた。</p> <p>▼1年に1回、定期健康診断を実施した。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼職員の年度内に付与された有給休暇の取得率は90%超であった。</p> <p>▼公益財団法人札幌市中小企業共済センターが主催するさぼーとさぼろ福利退職金共済制度に加入している。</p> <p>▼改正労働契約法に基づき、該当する期間を勤務する職員に対し無期転換雇用への転換の意思確認を行い、無期労働契約へと転換した。</p>	<p>適正な取り扱いを行い、労働関係法を遵守した。今後さらに雇用環境の向上を目指していきたい。</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>■法令が遵守され、職員の良好な雇用環境が確保されていると認められる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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>▼仕様に適合した施設責任賠償保険に加入している。</p> <p>▼スポーツ系の講座ごとに参加者を対象とした傷害保険に加入した。</p> <p>▼利用者の安全確保のため、施設内外適時巡回をしている。</p> <p>▼冬期間は、委託業者に施設玄関前の除雪を依頼した。玄関前や歩道などの凍結箇所に職員が滑り止め用砂をまくなど転倒事故防止に努めた。</p>	<p>館内巡回の際には施設ばかりではなく、備品による事故を防ぐために、備品の安全確認も行っている。</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></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>■連絡体制が確立し、利用者等の安全確保が適切になされていることに加え、必要に応じて適切に保険に加入しており、要求水準を達成している。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▼災害など緊急事態が起きた際、無事に利用者が避難出来るよう、避難経路を点検し、経路を確保した。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大防止の為、館内の消毒を定期的に行った。利用者にも消毒セットを渡し、使用した備品等の消毒をお願いした。来館者用の手指消毒液を玄関・ロビーおよび図書室の出入口に配置し、手指消毒を勧めた。</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>▼年2回、全館清掃を行い、外構緑地についても委託業者に管理依頼している。</p> <p>▼警備は委託業者に依頼し、緊急事態等発生した場合、警備会社から職員への連絡網を完備している。</p> <p>▼老朽化や利用者からの要望により修繕を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・排煙窓修理</li> <li>・ガス漏れ検知器交換</li> <li>・非常灯取替工事</li> <li>・引き戸補修取付工事</li> <li>・駐車場白線引き</li> <li>・ブラインド修理</li> <li>・フローリング剥離補修工事</li> <li>・洗面自動水栓取付工事</li> <li>・図書室照明LED取付工事</li> <li>・その他</li> </ul> <p>▼備品は、利用者の要望、老朽化の度合等を考慮して更新している。</p> <p>▼駐車場は駐車スペースが狭く、混みあった場合、職員が誘導した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼自衛消防訓練は令和2年9月に行ったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、机上での部分訓練とした。参加者は職員9名。</p> <p>▼施設内巡回、避難経路確保、誘導灯点検及び非常階段の除雪等を実施。</p>	<p>要求水準に沿って実施できた。</p> <p>防火管理者を、年度途中で変更。自衛消防訓練の2回目を3月に予定していたが新型コロナウイルス感染拡大防止の為、延期とした。</p>	<p>■施設・設備・備品等の維持管理が適切になされており、要求水準を達成している。</p> <p>■適切な取組が行われており、要求水準を達成している。</p>																																																																														
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <table border="1" data-bbox="403 1503 971 2074"> <thead> <tr> <th></th> <th>講座名</th> <th>定員</th> <th>参加人数</th> <th>満足度(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>かけっこ教室</td><td>40</td><td>中止</td><td>-</td></tr> <tr><td>2</td><td>燃焼系エアロビクス</td><td>12</td><td>中止</td><td>-</td></tr> <tr><td>3</td><td>健康マーじゃん</td><td>12</td><td>中止</td><td>-</td></tr> <tr><td>4</td><td>カラオケ教室</td><td>10</td><td>中止</td><td>-</td></tr> <tr><td>5</td><td>こども英会話</td><td>10</td><td>9</td><td>88</td></tr> <tr><td>6</td><td>クリスタルアトリウム</td><td>8</td><td>9</td><td>92</td></tr> <tr><td>7</td><td>こどもバドミントン</td><td>12</td><td>16</td><td>98</td></tr> <tr><td>8</td><td>スマホで上手に写真</td><td>10</td><td>12</td><td>81</td></tr> <tr><td>9</td><td>ワンちゃんのごはん</td><td>12</td><td>16</td><td>78</td></tr> <tr><td>10</td><td>プリザーブド仏花</td><td>12</td><td>19</td><td>91</td></tr> <tr><td>11</td><td>おむすびの握り方</td><td>10</td><td>中止</td><td>-</td></tr> <tr><td>12</td><td>ワイン講座</td><td>30</td><td>中止</td><td>-</td></tr> <tr><td>13</td><td>だし講座</td><td>5</td><td>中止</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>		講座名	定員	参加人数	満足度(%)	1	かけっこ教室	40	中止	-	2	燃焼系エアロビクス	12	中止	-	3	健康マーじゃん	12	中止	-	4	カラオケ教室	10	中止	-	5	こども英会話	10	9	88	6	クリスタルアトリウム	8	9	92	7	こどもバドミントン	12	16	98	8	スマホで上手に写真	10	12	81	9	ワンちゃんのごはん	12	16	78	10	プリザーブド仏花	12	19	91	11	おむすびの握り方	10	中止	-	12	ワイン講座	30	中止	-	13	だし講座	5	中止	-	<p>講座のアンケート集計結果では、受講者の満足度はおおむね高いものであった。新型コロナウイルス感染拡大防止のために、かけっこ教室、エアロビクス、マーじゃん、カラオケ、おむすび、ワイン、スポーツ体験会、太極拳、キッズカンファの9講座が中止となり、だし講座、珈琲、おこづかい教育の3講座は講師の都合により中止となった。</p>	<table border="1" data-bbox="1219 1469 1417 1503"> <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>■新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、各種講座を実施し、参加者の満足度がおおむね高かったことを評価する。</p>	A	B	C	D				
	講座名	定員	参加人数	満足度(%)																																																																													
1	かけっこ教室	40	中止	-																																																																													
2	燃焼系エアロビクス	12	中止	-																																																																													
3	健康マーじゃん	12	中止	-																																																																													
4	カラオケ教室	10	中止	-																																																																													
5	こども英会話	10	9	88																																																																													
6	クリスタルアトリウム	8	9	92																																																																													
7	こどもバドミントン	12	16	98																																																																													
8	スマホで上手に写真	10	12	81																																																																													
9	ワンちゃんのごはん	12	16	78																																																																													
10	プリザーブド仏花	12	19	91																																																																													
11	おむすびの握り方	10	中止	-																																																																													
12	ワイン講座	30	中止	-																																																																													
13	だし講座	5	中止	-																																																																													
A	B	C	D																																																																														

14	おから味噌	5	5	98
15	おいしい珈琲の淹れ方	12	中止	-
16	大人の折り紙	10	9	94
17	しめ飾りを作ろう	12	6	94
18	リフ編み講座	12	10	83
19	ローズウィンドウ	10	8	90
20	スポーツ体験会	12	中止	-
21	太極拳講座	15	中止	-
22	キッズカンファ	10	中止	-
23	おこづかい教育	12	中止	-

講座の実施にあたっては、消毒液の設置や換気を行い、また定員を減らしたり座席の配置を工夫するなどして感染予防に心掛けた。今後も地域住民の興味やニーズに合う講座を計画・実施できるように努力していきたい。

#### ▽ 地域住民の交流を目的とした事業に関する業務

	事業名	目標人数	参加人数	達成率
1	あいの里おはなし会	120	中止	-
2	すこやか健康セミナー	30	中止	-
3	カラオケ交流会	50	中止	-
4	夏休み子ども映画会	50	中止	-
5	夏休みおたのしみ会	30	中止	-
6	夏休み子ども工作教室	15	中止	-
7	ミニバレー大会	60	中止	-
8	親睦パークゴルフ	100	中止	-
9	文化フェスタ	2000	中止	-
10	麻雀大会	100	中止	-
11	あいあいハロウィン	200	中止	-
12	新春書初め大会	20	中止	-
13	新春囲碁大会	20	中止	-
14	百人一首大会	20	中止	-
15	冬休みおたのしみ会	30	中止	-
16	キャンドルナイト	-	-	-
17	学生芸術展	-	-	-
18	春休み子ども映画会	30	中止	-
19	輪投げ大会	60	中止	-
20	インドア雪合戦	60	中止	-

地域交流事業として、幅広い年代の方々に楽しんでいただけるように考えて事業を計画したが、新型コロナウイルス感染拡大防止のためほとんどが中止となった。

キャンドルナイト・学生芸術展は開催。人数の把握はできなかったが来館者や通りを歩いている人などに大変好評であった。

■新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、事業を実施したことを評価する。引き続き様々な事業を企画・実施し、多くの方に来館していただけることを期待する。

#### ▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

事業名	回数	人数
親子ふれあいの日	0	0
卓球	0	0
バドミントン	0	0
囲碁・将棋	0	0
夏休みたくあい学びの場	0	0
冬休みたくあい学びの場	0	0

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、今年度は開催がなかった。

■新型コロナウイルス感染防止のための取扱い基準に基づき、基準を達成した上で各種事業が実施されることを期待する。

(5)施設利用に関する業務

## ▽図書室業務

## ▼利用状況

	令和元年度	令和2年度	増減
開室日数	249	254	5
登録者数	4,325	3,950	△ 375
貸出冊数	82,122	71,519	△ 10,603
蔵書数	38,302	38,673	371

▼地域の学校との連携の一環として、開放図書館便りの掲示を行った。小学生の図書室見学、小学校の授業で図書室の仕事紹介するための資料として写真や動画撮影等の協力を行った。

▼図書室の利用促進を図るため、図書室便り「あいぶらりい」の発行(年6回)、テーマ展示、新刊案内など実施した。

新型コロナウイルス感染拡大防止の為に休室や利用制限に伴い、大幅に貸出冊数や登録者数は減少した。日々の業務においては、利用者が満足する図書室づくりを心掛けた。

■図書室の利用促進に向けて、様々な取組を行っていることを評価する。

## ▽ 利用件数等

		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績
多目的ホール	件数(件)	811	665	693
	人数(人)	22,681	22,000	13,894
	稼働率(%)	70.3	70.0	63.4
集会室A	件数(件)	727	425	423
	人数(人)	7,350	7,500	2,725
	稼働率(%)	67.7	68.0	44.5
集会室B	件数(件)	804	465	617
	人数(人)	9,414	9,000	4,604
	稼働率(%)	75.3	75.0	64.7
実習室	件数(件)	551	370	352
	人数(人)	4,617	4,500	2,470
	稼働率(%)	52.1	52.0	37.3
和室A	件数(件)	687	515	518
	人数(人)	4,683	4,700	2,962
	稼働率(%)	63.2	63.0	53.4
和室B	件数(件)	565	515	448
	人数(人)	3,952	4,000	2,299
	稼働率(%)	53.5	55.0	46.5
合計	件数(件)	4,145	2,955	3,051
	人数(人)	52,697	51,700	28,954
	稼働率(%)	63.7	64.0	51.6

▽ 不承認 0件、取消し 348件、減免0件、還付104件

新型コロナウイルス感染拡大防止の為に、休館や利用制限があったが、10月は講座実施などで、利用率が例年並みになった。

A B C D

■新型コロナウイルス感染症の影響等により、貸室の稼働率は計画を下回ったが、引き続き、利用促進に向けた取組に期待する。



	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼利用者のニーズに合った講座を積極的に企画した。</p> <p>▼地区センター便りや講座等の案内チラシをPRするために町内会回覧や学校配布を行い、対象者に合わせた周知方法で集客を図った。また、地域情報誌を活用し、幅広く周知を行った。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用制限と利用者の意向を照らし合わせ、利用できる貸室を提案した。</p>	<p>主催講座や地域交流事業は、幅広い年齢層の方々に当館を利用していたが、多くの事業を企画していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となった事業が多かった。</p>				
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼地区センター便りを5回発行</p> <p>▼連町広報にて地区センター事業を紹介</p> <p>▼ホームページを活用した情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設概要(貸室等)</li> <li>・申込方法・利用料金</li> <li>・センター主催講座、事業の案内、地域の憩いの場づくり施設活用事業紹介</li> <li>・図書室紹介</li> </ul>	<p>地区センターだより等で情報提供するほか、事業の対象者に合わせて、町内会回覧や、小学校及び幼稚園などに配布して集客をはかり、利用促進に繋げた。またホームページでは利用促進だけでなく新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館や利用制限等について、迅速に正確な情報を掲載するよう努めた。</p>	A	B	C	D
2 自主事業その他						
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼自動販売機収入 売上高 52,537円</p> <p>▼古紙回収収入 売上高 76,340円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼館内設備修理の多くは地域業者に依頼している。</p> <p>▼外構緑地・除排雪の委託業務は地域にある知的障がい者福祉施設に委託している。</p>	<p>古紙回収ボックスは広く地域住民に認知されており、利用者は多い。</p> <p>電気・水道・備品・施設設備修理を拓北・あいの里地区の業者に依頼している。</p>	A	B	C	D
			<p>■適切に行われていると認められる。</p>			

3 利用者の満足度			A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果						
実施方法	<p>&lt;貸室利用者&gt; 調査機関:令和3年3月1日～令和3年3月20日 用紙配布 61団体に実施 回 答 55団体(回収率90%)</p> <p>&lt;図書室利用者&gt; 調査機関:令和3年1月12日～令和3年1月31日 用紙配布 50名に実施 回 答 40名(回収率80%)</p>	貸室業務・図書室業務ともに、職員は利用者に、丁寧な対応を心掛けた。また、施設内の巡回頻度を増やし、館内を定期的に消毒し、利用者の安全に配慮した。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、休館、事業中止、貸室利用制限、図書室の滞在時間縮小など、利用者にはご不便をかけたが、総合的に高評価であった。今後も利用者の立場に立ち、多くの地域住民が集う施設となり、来年度のアンケートでも評価が高まるよう職員一同さらに尽力する。	■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。アンケートの結果を踏まえ、今後のより良い施設運営に生かしていくことを期待する。			
結果概要	<p>▼施設・貸室利用等について</p> <p>Q1:施設の利用頻度</p> <p>週2回以上 3.7%</p> <p>週1回程度 51.9%</p> <p>月に2～3回 27.8%</p> <p>年に数回 7.4%</p> <p>あまり来ない 9.2%</p> <p>Q2:事務局職員の対応(接客態度)</p> <p>大変良い 92.7%</p> <p>普通 5.5%</p> <p>悪い 1.8%</p> <p>Q3:施設設備管理(清掃等)</p> <p>大変良い 37.5%</p> <p>普通 60.4%</p> <p>悪い 2.1%</p> <p>▼図書室業務について</p> <p>Q1:本の種類・数</p> <p>満足 23%</p> <p>どちらかと言えば満足 31%</p> <p>どちらかと言えば不満 38%</p> <p>不満 8%</p> <p>Q2:本の探し方や調べものの相談</p> <p>満足 49%</p> <p>どちらかと言えば満足 31%</p> <p>どちらかと言えば不満 2%</p> <p>わからない 18%</p> <p>Q3:図書室内の設備(分類・表示等)</p> <p>満足 34%</p> <p>どちらかと言えば満足 50%</p> <p>どちらかと言えば不満 4%</p> <p>不満 4%</p> <p>わからない 8%</p> <p>Q4:図書室職員の対応</p> <p>満足 79%</p> <p>どちらかと言えば満足 21%</p> <p>どちらかと言えば不満 0%</p>					

	<p>Q5:全体的な満足度</p> <p>満足 54%</p> <p>どちらかと言えば満足 38%</p> <p>どちらかと言えば不満 8%</p> <p>不満 0%</p>		
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>▼貸室・講座関連</p> <p>【意見】 便座を拭くクリーナーを設置して欲しい。</p> <p>【対応】 新型コロナウイルス感染拡大傾向になってから、クリーナーや消毒等の清掃関係品の備え付けの希望が増えている。便座クリーナーについては、今後検討する事とした。</p> <p>【意見】 換気の為、部屋が寒いです。利用時間より前に暖房を入れておいて欲しい。</p> <p>【対応】 貸室が温まるまで時間がかかるので、早めに暖房を入れて対応した。</p> <p>【意見】 施設使用料が高すぎる。</p> <p>【対応】 施設使用料については、条例の規定に基づいて定められたものとなっている旨説明し、低料金の貸室や時間貸しを提案した。</p> <p>▼図書室関連</p> <p>【意見】 蔵書数を増やしてほしい。</p> <p>【対応】 今年度は児童書・実用書・新刊等約370冊増やした。</p> <p>【意見】 DVDやCDを中央図書館まで行かなくても貸し出しできるサービスがあると嬉しい。</p> <p>【対応】 中央図書館に要望を伝えた。</p> <p>【意見】 地区センター図書室の休みが多いので減らして欲しい。仕事帰りに寄れる時間帯も開室して欲しい。</p> <p>【対応】 中央図書館に要望を伝えた。</p> <p>【意見】 コピーサービスを元に戻して欲しい。</p> <p>【対応】 著作権法に抵触すると説明をし、中央図書館もしくは地区図書館の利用を案内した。</p>	<p>当館に寄せられた意見や要望については、当館で対応できるものについては迅速に対応・協議した。</p> <p>また当館外での対応については、速やかに関係各所に連絡をした。</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	36,040	37,190	1,150
指定管理業務収入	35,878	37,061	1,183
指定管理費	27,092	27,092	0
利用料金	8,000	7,034	-966
その他	786	2,935	2,149
自主事業収入	162	129	-33
支出	35,895	35,280	-615
指定管理業務支出	35,878	35,263	-615
自主事業支出	17	17	0
収入-支出	145	1,910	1,765
自主事業による利益還元	145	112	-33
法人税等		526	526
純利益	0	1,272	1,272

【参考】	R2年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,333	下記の通り

## ▽ 説明

▼その他収入には休館に対する札幌市より指定管理費見直し分1,820千円・小学校休業等対応助成金191千円・両立支援等助成金83千円含む。

▼利用料金収入は休館等があり、予算を下回った。

▼指定管理業務による利益還元として、図書購入に298千円、施設修繕に1,035千円、合計1,333千円を支出した。

▼自主事業による利益還元として、施設修繕の一部に112千円を支出した。

▼収支は1,272千円の利益となった。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、複数のサークル解散等があり利用料金は計画を下回った。ただし、札幌市からの利用料金の補填等も影響し、総収入は計画を上回った。また経費節減に努め、その結果、計画を上回る利益を出せた。

A	B	C	D

■新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、計画より支出を抑え、指定管理業務による利益還元を積極的に行ったことを評価する。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

## ▽ 安定経営能力の維持

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、休館や利用制限があり、利用者が減少し計画していた利用料金収入を下回ったが、札幌市からの補填、また経費節減等により予算を上回る利益を計上することが出来た。今後もコロナ禍ではあるが、利用者の安心安全に配慮しながら積極的に利用促進を図り、合わせて経費節減に努め安定経営を目指していく。

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

▼各条例の規定に則し、すべて適切に対応した。

▼情報公開申出はなかった。

▼協定に関する契約(第三者委託・物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。

適	不適

## 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拡大に伴う休館などあり、利用料金収入は減少したが、経費の節減に努めた結果、純利益が予算を上回ったことから良好な管理運営業務がなされたと評価できる。</p> <p>▼コロナ禍ではあったが開催した講座については満足度が高かった。今後は講師を地域で活動している方をお願いする取り組みを開始し、より魅力ある講座を計画し、利用者の増加に繋げたい。</p> <p>▼地域交流事業「たくあいキャンドルナイト」では沢山の地域の方々にお手伝い頂き、数社から取材依頼が来るほど完成度の高いものとなった。これからも地域住民の方が参加できるイベントを計画し、地域住民の方の交流の場を拡大していきたい。</p> <p>▼コロナ禍で生まれた差別や偏見をなくし、思いやりがあり暮らしやすい社会を目指すシトラスリボン運動に賛同し、職員はシトラスリボンを付けて対応しており、地域や人に優しい地区センターを目指している。</p> <p>▼実地検査により、現金等取扱い・記録・帳簿等が適切に整備保管されていなかった点が指摘されたが年度内に全て改善した。</p>	<p>▼公の施設であることを念頭に置き、市民の公平な利用に供するよう管理運営を行う。</p> <p>公平・公正な管理運営のもと全ての方が利用しやすい施設づくりに努める。</p> <p>全ての利用者が等しく利用情報を得られるよう、適切に情報提供を行う。</p> <p>▼施設の効用の最大化 地域住民の連携づくりやコミュニティ活動と生涯学習の手助けを積極的に行う。</p> <p>利用率向上のために、魅力ある新しい講座や事業を行い施設利用に繋げる。</p> <p>図書室利用者の希望に添った新刊の購入や、テーマ展示・新着本の紹介等工夫を凝らし、図書室の利用者を増やす。</p> <p>▼サービス水準の維持向上 あらゆる広報を利用して当館の周知を図ったり、より多くの市民に利用して貰えるよう魅力ある講座や交流事業を企画し、実施する。</p> <p>個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないようにサービス水準を確保するため、職員間にて各種情報共有を適切に行う。</p> <p>利用者が意見や要望、苦情を述べ易い環境を整え、またそれらの意見等に迅速に対応するように心掛け、満足度の高い施設を目指す。</p> <p>▼最小の経費で最大の効果を上げる管理運営 職員一同、利用率の向上・経費節減の意識を保持し、得た利益については積極的に地域や利用者に戻元する。</p> <p>▼協定書及び仕様書の遵守徹底 協定書の内容を遵守し、さらに、仕様書の業務ごとの要求水準を満たすよう徹底する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>積極的に施設の利用促進に努めていることや、利益還元によって利用者の利便性や快適性の向上に取り組んでいることを評価する。引き続き、利用者のニーズを把握しながら様々な事業に取り組み、更なる利用の増加を目指すとともに、今後の管理運営においては、公の施設の管理運営者であることを再認識し、常に基本に立ち返り、改めて、協定書及び仕様書に定められた事項や手続きを厳守していただくことを期待する。</p>	<p>資金管理及び現金等の取扱い、業務の実施に関する記録・帳簿等の整備・保管等について 不備があったため改善指導を行ったところ、速やかに改善が図られた。</p>