

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)	清田区市民部地域振興課(889-2400)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	里塚・美しが丘地区センター	所在地	札幌市清田区里塚2条5丁目1-1
開設時期	平成20年4月1日	延床面積	1,302.91㎡
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：多目的室、子育てサロン、まちづくりサロン 2階：視聴覚室、集会室1・2、実習室1・2、ラウンジ		
2 指定管理者			
名称	NPO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 令和元年度管理業務等の検証

項目	実施状況		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>地区センターのテーマを『つながる』と掲げ、地域住民が主体者となり活動できるようにコーディネート力を磨き、場所のあたたかさ人と人とのつながりの豊かさを大切に、『何かないかと立ち寄りたくなる地区センター』を目指し、全員が『大きな声で挨拶をする』、『声かけをする』を心掛けて運営している。</p> <p>また、以下の4つの基本方針を掲げ、運営している。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 思いやりの心を大切に、あたたかさとのつながりを豊かにする。 2. 地域の課題や区民のニーズに即した事業を企画し、まちづくりを進める。 3. ボランティアや地域の担い手を養成し、区民の主体的な地域活動を支援する。 4. 個人とグループ、そして地域をつなぐネットワークを構築する。 <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 貸室利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「使用承認取り扱い要領」の遵守による運用の徹底 ・利用者に対する丁寧な説明 ・預かり確定などに対する、公平な抽選、説明、連絡 <p>▼ 企画講座・交流事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講受付や周知期間などで、不公平が生じないように広報紙の発行時期・館内広報・ホームページでの告知などに配慮した。 ・地区センターでは基本的には、先着順で受付を行っている。 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ ロードヒーティングは常時手動で操作し、夜間は天気予報を確認して設定、日中も、できるだけ細めに入切をするよう心がけ節約に努めた。</p> <p>▼ 館内の見回りの際、利用者に声をかけ、照明や暖房が適切かを判断し適宜節約した。</p> <p>▼ 効率的な印刷や、印刷物の再利用を心掛け、コピー用紙の削減を図った。また、枚数の多い資料等は、輪転機で印刷することとし、インク代の削減を図った。</p> <p>▼ ペットボトルのキャップやリングブル・古切手等の回収やインクカートリッジの回収を実施、近隣の小学校や社協の回収事業に協力した。また、ごみ分別の徹底も行い、廃棄物の排出抑制を図った。</p> <p>▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。</p> <p>▼ 未使用室の照明や冷暖房等の管理徹底と空調の効率的運転により、二酸化炭素排出量の削減を図った。</p> <p>▼ 電気使用量</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度の一般電気使用量は、76,709Kwhで、30年度を2087Kwh上回り、前年比102%となった。 ・その他の電気代としては、ロードヒーティングは、11月から降雪があったが12月～3月は降雪量が少なくあまり使用しなかった。また、子育てスペースの床暖房も、コロナウィルスの感染予防のため、サロンが中止となり使用しなかったため、前年比61%に留まった。 <p>▼ ガス使用量</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度の一般ガス使用量は373m³で、前年の444m³を下回った。また、空調設備での使用量も、前年9228m³に対し、8688m³と540m³減った。これは、1～3月のコロナウィルス感染予防による貸室利用が減ったことが大きな要因になっている。 	<p>地区センターの事務室の窓を常に開けた状態にし、来館者にはすぐに声をかけたり、事務所から出てコミュニケーションを取るよう心がけている。また、左記に掲げた4つの基本方針を常に意識して行動している。</p> <p>区民センターの閉館期間が約半年あり、その間、貸室利用が増えて抽選になることが多かったが、公平性に配慮して対応した。</p> <p>また、もともと地区センターを定期的に利用していたサークルへも、予め文章でお知らせをして予約が取れない場合もあることを理解してもらった。</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>	A	B	C	D					<p>基本方針に基づき、適正に実施されている。</p>
	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)

【組織・人員配置】

職種	配置部署	職務	雇用形態	数
館長	事務室	統括	常勤	1
副館長	事務室	事務・経理・館長補佐	常勤	1
事務(120h以上)	事務室	事務・図書	非常勤	3
事務(100h以下)	事務室	事務・図書	非常勤	6
清掃	全館	清掃	非常勤	3

▼15名体制でスタートし、夜勤では6月に1名、日勤では12月に1名が退職した。12月に夜勤1名が加わり、14名体制になった。

▼昨年度より始めた1日の清掃人員の2人体制により、重複した時間でより細かく美化に配慮できるようになった。

▼事務・経理・図書・清掃の研修は、適宜個別に行った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼利用者への対応の統一(公平性)を図るために、業務会議や団会議を実施し、話し合いを通して確認し、情報の共有を行った。また、市やその他各方面からの情報なども、会議や朝礼・終礼などで確認し、議事録や日報などに記載、共有した。

▼通常業務で使用している様式でも、職員全員がより正確に業務を遂行できるよう改善・見直しを図った。

▼消費税や年末調整などの経理研修や、危機管理・メンタルヘルスなど本部主催の研修に積極的に参加し、スキルアップに努めた。

▽ 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)

▼第3者委託の業務は以下の通り

- ①警備業務
- ②自家用電気工作物保安管理業務
- ③エレベータ保安管理業務
- ④自動ドア保安管理業務
- ⑤ガスヒートポンプ保全業務
- ⑥消防設備保全業務
- ⑦除排雪業務
- ⑧定期清掃業務(定期清掃・高所窓・床ワックス)
- ⑨喫茶業務
- ⑩排煙オペレーター装置保守業務
- ⑪建築基準法定期点検業務
- ⑫札幌市地区センター予約システム運用業務

▽ 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	令和元年6月20日(木) 18時30分～20時 ①平成30年度の事業報告 ②令和元年4～5月の事業報告 ③平成30年度の利用者アンケート結果報告 ④今年度の事業計画について ⑤意見交換(駐車場の確保や防災について)
第2回	令和元年11月25日(月) 18時30分～20時30分 ①令和元年度6～10月の貸室利用状況等の報告 ②令和元年度6～10月の事業等報告 ③今年度下期の事業計画について ④さとみ(こども)食堂の再開について ⑤意見交換(前回に続き駐車場の確保について)

協定書に準じて人員配置をしている。

3・6協定を締結し労基署に提出済。

昨年度から継続して1名が病氣加療中のため体調を考慮してシフトに入ってもらっている。

また、11月に常勤1名が怪我で3カ月ほど入院したため、その間全員でシフトをカバーした。

外注委託に当たっては市内業者を優先し、市の了承のもと決定した。

仕様書にある作業回数を遵守し、作業には必ず職員が立ち会い、説明を受け確認した。

毎回意見交換では、地区センターの現状や抱える問題について、貴重など意見・アドバイスを頂いている。

<協議会メンバー>

- ・未来委員会
- ・里美ふれあいクラブ
- ・里塚・美しが丘地区町内会連合会
- ・里塚・美しが丘地区福祉のまち推進センター
- ・里美少年消防クラブ・さとつか幼稚園
- ・三世代サロンつながる
- ・札幌市清田区市民部地域振興課
- ・里塚・美しが丘まちづくりセンター
- ・里塚・美しが丘地区センター指定管理者
(NPO法人ワーカーズコープ)

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼指定管理費についてはNPO法人ワーカーズコープ本部が受取り、各現場(地区センター)は、資金依頼により、必要経費の送金を受けて運営している。
- ▼本部は公認会計士による外部検査を導入している。
- ▼利用料金は事務スタッフ全員で慎重に取り扱った。(日勤、夜勤)
- ▼自主事業は別会計とし厳正に管理した。
- ▼日勤から夜勤、夜勤から翌日の日勤へ、その日に発生した料金等に関する引継は確実にを行い、2重3重にチェックし、正確に処理する様心掛けた。
- ▼現金の管理は毎日複数名で実施し、週に一度のペースで館長・経理担当者でチェックし、最終的に月末にも確認した。
- ▼利用料金収入・講座の受講料収入がある場合は、必ず領収書を発行した。また、出来る限り翌日に銀行に入金するようにし、事務所には、必要な現金以外は極力置かないように心掛けた。
- ▼コロナウイルス対応による返金発生時は、返金に関する書類の作成にあたり、2重3重にチェックをして、利用者へスムーズにそして間違いなく返金ができるよう全員で対応した。

▽ 要望・苦情対応

- ▼今年度中に『利用者の声』(自由記載の方式の投書用紙)で、寄せられた投書は21通だった。
 - ・実習室の備品の充実を求める声がいくつかあり、次年度に計画的に補充していきたい。
- ・ほとんどの方から、いつ来てもきれいな施設で備品も使いやすいなど高評価を頂いた。
- ・3月には、消毒液が十分に用意されていて安心との声も頂いた。

▽ 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)

- ▼日常業務については、事務室勤務(事務所業務・図書カウンター業務・清掃業務等)のスタッフが日報を作成、その日報をもとに日勤担当者及び、清掃担当で、朝礼を開き情報等の共有を図った。また、夕方は、夜勤担当者の出勤に合わせて、日勤担当者及び夜勤担当者で引継ぎを確実に実施し、情報の共有を日々実施した。
- ▼今年度も、年度末に利用者アンケートを実施、その結果をまとめ、スタッフ全員で共有し、指定管理者自己評価シートにも反映させた。また、地区センターニュースにも一部掲載したほか、全項目を掲載している評価シートの過去3年間分を館内に設置、公開している。
- ▼講座開催の際にはアンケート調査を必ず実施し、その中で参加者の満足度・理解度・要望・意見等を聞き、次の事業の参考にした。
- ▼札幌市に対する、報告類の提出は定められた形を遵守し、速やかに実施することを心掛けた。

協議会の内容が形骸化しないように、毎回指定管理者側で次第・資料を用意し、活発に意見交換を行った。

NPO法人ワーカーズコープが指定管理業務を行っている札幌市内のコミュニティ施設で共通の経理処理方法を採用、帳票類も使いやすいものに統一しており、スムーズに処理を行っている。

事故防止等の為、極力銀行引落としにしている。

利用者からの要望・苦情を受ける体制として、子育てスペース横と事務所前に投書用紙を置いておくほか、貸室利用時には鍵と一緒に記入用紙を渡している。

今年度実施した利用者アンケートはコロナウイルス発生時期と重なり、前年より回収枚数が少なかった。集計結果では、接客や施設管理等については、概ね高評価だった。

22年度から実施されている実地検査については適切に対応し、指摘事項については、速やかに改善した。

<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> <p>▼施設で働く職員に対し、事務職員も清掃職員も同一時給とし、10月より850円から875円に改定した。また勤務年数3年以上の職員は、時給865円から890円に改定した。</p> <p>▼施設で働く職員に時間外労働又は休日労働をさせる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出ることとしている。</p> <p>▼職員全員が労災保険に加入し、条件を満たす者は雇用保険にも加入した。</p> <p>▼職員の勤務形態や、家族状況等に応じて年金保険や医療保険に適切に加入した。また必要に応じて適切に届出等を行った。</p> <p>▼120時間以上勤務する職員は、全員1年に1回、定期健康診断を実施した。また、短時間勤務の職員にも健康診断の受診を積極的に勧めた。</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>▼多様な働き方・生き方の選択を可能にするためワークライフバランスの取組を推進した。</p>	<p>就業規則を定め、それらを常時職員が閲覧できる環境を整えている。法令順守はもちろん、職員間のコミュニケーションを密にし、風通しのよい働きやすい職場づくりをしている。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">各種法令を遵守し、適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	各種法令を遵守し、適切に実施されている。																			
A	B	C	D																								
各種法令を遵守し、適切に実施されている。																											
<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>▼施設内については、事務・清掃スタッフが適宜状態をチェックし、環境整備を行った。また、利用者の安全を損なうことのないよう、こまめに見回った。施設外周についても、事務・清掃スタッフと夜間スタッフが同様に見回りを実施した。</p> <p>▼連絡体制は、日常業務遂行上必要な連絡簿(外注委託業者等)を作成し、適宜迅速な連絡が取れる体制を敷いている。またスタッフ間での連絡体制(緊急連絡網)も確立している。</p> <p>▼保険は、NPO法人ワーカーズコープとして「賠償責任保険」(人的保障一人につき1億円・一事故につき4億円をカバー)に札幌の全施設(7箇所)がまとめて加入している。また、交流事業等は、随時イベント保険に加入している。</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>▼前述の12件の業務委託に関しては外注委託している。</p> <p>▼日常の備品管理・館内清掃・駐車場管理・建物周囲の管理はスタッフが担当した。</p> <p>▼今年度も、定期清掃の一部(床ワックス掛け)を障がい者の就労体験の場とし、B型の事業所へ業務を委託した。</p> <p>▼駐車場については7月17日に、障がい者施設の車による裏玄関の支柱を損傷する事故があったが、けが人もなく、損傷した支柱は即日修復作業をしてもらった。更に雪が解けた3月、駐車場入口のコンクリート製の案内看板の損傷が見つかり、清田区と連携して対応。現在除雪作業を行った業者と修復に向け調整を進めている。倒壊前の発見だったので歩行者などのけががなく大事にいらなかった。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼小学生を対象にした防災体験会を里美町連・まちづくりセンターと一緒に企画し、消防署の協力を得て、地元の児童会館2館と連携して実施した。</p> <p>▼自衛の消防訓練を7月と3月に予定していたが、コロナウィルス発生のため3月は中止した。</p>	<p>今年度は、子育てサロン中にけがをしたボランティアの女性を救急搬送してもらったが、入院はしたものの命に別状はなく、他には利用者の安全に関わるような事態は発生していない。</p> <p>外注業務については市の求める仕様書に則り契約書を結び作業に当たった。</p> <p>作業には館長や保守点検担当者が立ち会い、説明を受け作業の報告書を保管している。</p> <p>胆振東部地震の体験もあり、小学生たちは真剣に参加していた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に管理している。必要に応じて保険に加入しており、要求水準を満たしている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に管理している。必要に応じて保険に加入しており、要求水準を満たしている。																			
A	B	C	D																								
適切に管理している。必要に応じて保険に加入しており、要求水準を満たしている。																											
<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> <p>・実施概要</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度計画</th> <th>令和元年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>種目</td> <td>17</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>47</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>人員</td> <td>321</td> <td>525</td> </tr> </tbody> </table>		令和元年度計画	令和元年度実績	種目	17	16	回数	47	46	人員	321	525	<p>コロナウィルスの発生で、3月に予定していた、「認知症サポーター養成講座」が中止となった。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">計画に基づき適切に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">ほとんどの事業にて目標人数を超えて参加者が集まっており、評価</td> </tr> </table>	A	B	C	D	計画に基づき適切に実施されている。				ほとんどの事業にて目標人数を超えて参加者が集まっており、評価			
	令和元年度計画	令和元年度実績																									
種目	17	16																									
回数	47	46																									
人員	321	525																									
A	B	C	D																								
計画に基づき適切に実施されている。																											
ほとんどの事業にて目標人数を超えて参加者が集まっており、評価																											

・個別事業内容

No.	講座名	目標人数	参加人数	達成率
1	冬休みこども工作講座「スノードームカードを作ろう」	8	23	288%
2	サークル応援講座「50歳からの社交ダンス講座」全8回	8	22	275%
3	サークル応援講座「体にやさしいヨガ講座」全4回	8	22	275%
4	健康講座「正しいラジオ体操講座」	16	38	238%
5	福まち共催「高齢者のためのいきいき健康講座」全3回	48	94	196%
6	まちづくり講座「さとみこども食堂を考える会」	16	31	194%
7	サークル応援講座「キッズイングリッシュ講座」全3回	8	15	188%
8	地域住民企画講座「春のガーデニング講座」全2回	9	15	167%
9	夏休みこども工作講座「ヘロンの噴水を作ろう」	8	13	163%
10	サークル応援講座「みんなで書き初め」全2回	8	13	163%
11	暮らしのセンスアップ講座「蕎麦打ち講座」	8	12	150%
12	地域住民企画講座「縄文ワークショップ「勾玉を作ってみよう！」	8	11	138%
13	「みんなの茶の間オープンカレッジ」月1回 全11回	88	120	136%
14	住民企画講座「四季の星座のお話と観察会」4回	32	43	134%
15	暮らしのセンスアップ講座「速く走るコツ講座」全2回	40	51	128%
16	地域住民企画講座「中学生のための学び方講座」	8	2	25%
中止	健康講座「認知症サポーター養成講座」※中止	16	0	0%
合計		321	525	164%

今年度も、地域の方が企画し、当事者として実施する「住民企画講座」を開催した。初めて地元の国際大学との共催講座も実施した。
サークル応援講座は、4種類開催し、小学生の英語サークルが立ち上がった。他の講座から、現サークルへの入会もあった。

今年度も福まち・包括支援センター・介護予防センター・札幌市天文同好会・清田中央ラジオ体操会など、関係団体との共催で様々な講座を開催した。

こども食堂の再開に向けて、地元の開催団体にも参加してもらい地域住民が集まって意見交換会を実施した。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

・実施内容

	令和元年度計画	令和元年度実績
種目	14	13
回数	21	20
人員	1,681	2,724

・個別事業内容

NO	事業名	目標人数	参加人数	達成率
1	夏のつながるフェスタ	400	780	195%
2	子ども防災体験	40	77	193%
3	みんなおいでよ！さとみ食堂 全3回	72	138	192%
4	冬のつながるフェスタ	320	590	184%
5	「懐かしの歌謡うたごえ喫茶」	38	65	171%
6	つながるコンサート 全4回	208	343	165%
7	囲碁交流大会 全3回	115	175	152%
8	ミニミニふれあい芸術祭	320	410	128%
9	天体観察会	24	27	113%
10	清田がつながるイベント「さとみ寄席」	40	39	98%
11	清田がつながるイベントアイヌ文化にふれる1日	40	33	83%
12	スノーキャンドルナイト	40	30	75%
13	月面観察会	24	17	71%
14	里美シネマ「お楽しみアニメ上映会」※中止	40	0	0%
合計		1,681	2,724	162%

当館を利用しているサークルや団体によるコンサートのほか、毎年開催している「土田英順チャリティコンサート」を開催し、多くの方が来場され音楽を楽しんだ。
また、コンサートによっては、近隣の高齢者施設の利用者を招待する等地域に根差した事業を展開した。

「アイヌ文化」にふれるイベントを昨年度に続き開催し、アイヌ文化の啓蒙を図った。

コロナウイルス感染防止のため、里美シネマは中止となった。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務
地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)

・実施内容

	令和元年度計画	令和元年度実績
種目	5	5
回数	346	247
人員	2,506	2,931

・個別事業内容

NO	種目	予定回数	実施回数	目標者数	利用者数	達成率
1	ふれあい開放	102	56	560	267	48%
2	卓球開放	52	41	328	551	168%
3	ミニバレー開放	51	38	456	268	59%
4	みんなの茶の間「手芸サロン」	102	77	462	806	174%
5	子育てサロン「カンガルーポッケ」	39	35	700	1039	148%
6	学習開放	適度	—	—	—	—
7	屋上広場開放	適度	—	—	—	—
	計	346	247	2,506	2,931	117%

▽ 図書業務(図書カウンター業務)

・利用状況

	H30年度実績	R元年度実績	対前年(率)
開館日数	296	266	89.9%
蔵書数	-	-	-
新規登録数	2	5	250.0%
利用者数	4,418	4,139	93.7%
貸出数	6,058	5,573	92.0%
返却数	8,544	7,710	90.2%
相互貸借件数	0	0	-
レファレンス件数	0	0	-

・利用促進事業

▼中央図書館からの宣材物の配架は、利用者の目に留まりやすいように図書カウンターの横に設置した。

▼毎月発行の「地区センターニュース」に図書カウンターからのお知らせを掲載して、利用を促した。

▼子育てスペースで「ごまちゃんサロン」「カンガルーポッケ」などの子育てサロン開催時に「絵本の読み聞かせ」を実施している。

日曜日に実施のふれあい開放の中止が多いため、祝日や土曜日に振替えて出来るだけ実施した。

ミニバレー開放は夜間帯に実施のため、貸室で中止になることが多かった。そのため時間貸しの貸室の時は、貸室後に短時間でも開放して楽しんでもらった。

学習開放は、2階ラウンジがテスト前の時期で学生でいっぱいになった際や、扇風機では耐えられないような暑い日に、視聴覚室を開放して学習に最適な環境を提供した。

SAPICAへの変更、図書カードの再交付、検索機の利用方法の説明など様々な作業を確実に行った。新規登録者が増え、随時使い方の説明等をていねいに行った。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	H30年度実績			R元年度計画			R元年度実績			
		件数(件)	人数(人)	稼働率(%)	件数(件)	人数(人)	稼働率(%)	件数(件)	人数(人)	稼働率(%)	
	多目的室	件数(件)	757	760	761						
		人数(人)	18,440	18,500	19,125						
		稼働率(%)	64.4%	67.5%	64.2%						
	集会室1	件数(件)	624	640	671						
		人数(人)	4,187	4,283	5,126						
		稼働率(%)	58.4%	59.5%	62.5%						
	集会室2	件数(件)	847	850	826						
		人数(人)	8,177	8,200	8,477						
		稼働率(%)	79.4%	79.7%	77.0%						
	実習室1	件数(件)	682	690	651						
		人数(人)	5,621	5,625	5,894						
		稼働率(%)	63.7%	64.3%	60.3%						
	実習室2	件数(件)	594	604	611						
		人数(人)	4,674	4,800	4,895						
		稼働率(%)	56.4%	57.0%	57.1%						
視聴覚室	件数(件)	507	520	554							
	人数(人)	7,823	8,018	9,968							
	稼働率(%)	47.9%	49.2%	52.3%							
※参考 屋上 多目的広場	件数(件)	7	0	7							
	人数(人)	124	0	124							
	稼働率(%)	-	0	-							
合計	件数(件)	4,011	4,064	4,074							
	人数(人)	48,922	49,426	53,485							
	稼働率(%)	61.7%	62.9%	62.2%							
<p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付22件＋コロナウィルス感染による還付(未処理も含む)100件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼区民講座からのサークル化を図り、定期利用の増加を目指した。 ▼利用条件緩和措置の周知(時間貸し・営利・飲酒等)を今年度も行った。 ▼毎月発行の地区センターニュースのほか、「広報さっぽろ」「ふりっぱー」「ひろまるる清田」など様々な媒体に情報掲載を依頼し、地区センターの認知度アップに努めた。 ▼周辺施設の休館等に伴う新たな利用者には、貸室や利用時間・曜日等について様々な提案を行い利用につなげたり、イベントへの参加も呼びかけた。 ▼ホームページに掲載している貸室案内を見て、道外から申し込むケースも微増した。 ▼運営を委託されている「シニアスクール」の卒業生が貸室を利用することも多いことから、今年度の生徒へも利用促進を図った。 											
(6)付随業務	▽ 広報業務	<p>▼地区センターニュースを毎月発行。センターの運営状況、区民講座や交流事業・開放事業を詳細に記載し里塚・美しが丘地区及び平岡地区の町内回覧にて広報活動を継続した。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティへの配慮については、総務省の提供している評価ツールの「エムアイチェッカー」で、ホームページを更新する都度確認し、誰もが見やすいホームページの提供に努めた。</p>									
		A			B			C			D

年度開始よりすべての貸室が順調に稼働率を伸ばしたが、後半は2月下旬からコロナウィルスの発生で貸室利用が減り、ほぼ前年と同じ数字で着地した。

部屋数が少ないため、区民センター休館中は少人数でも視聴覚室を利用するケースが増え、視聴覚室の稼働率が50%を超えた。

貸室ではないが、地区センターの特色のひとつである自由に使えるラウンジは、様々な目的で子供から学生・大人・高齢者まで幅広い層に利用されており、地域住民の居場所として定着している。ラウンジの利用から貸室利用や事業への参加もみられる。

新型コロナウイルスの影響により、2月～3月は稼働率が低かったものの、利用促進を実施し、年度合計では稼働率が伸びており評価できる。

ホームページや紙媒体のみならずmSNS等も活用し、講座や事業内容を積極的にPRするなど、適切に実施されている。

	<p>▼インターネットシステムによる貸室予約を平成20年6月より継続して実施した。</p> <p>▼毎月の行事予定をカレンダーにして受付で配布した。</p> <p>▼ホームページにて地区センター情報を広く提供した。</p> <p>▼ブログで年間約60件の配信を行ったほか、フェイスブックやツイッターなどを利用して幅広い層に向けて情報を発信した。</p> <p>▼子供対象の事業を開催の場合は、近隣の小学校へチラシを配架して参加を促した。</p> <p>▼昨年度より事務所に設置した講座・交流事業等のチラシを置くブースを活用し情報の提供に努めた。</p> <p>▼館内に入っているまちづくりセンターや里美町連や福祉のまち推進センターとは常に情報を共有し、共催で事業を行ったり、それぞれの広報誌で情報を掲載するなど連携を図った。</p> <p>▼交通安全啓蒙活動の一環として、今年度も三里塚小の児童を迎えて、豊平警察署・里美町連・まちづくりセンターと一緒に、前庭に雪像を制作、直後に開催の冬の祭りへの参加を促した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>ホームページやSNSの発信作業ができる職員を増やし、配信回数を増やした。</p>	
--	---	---	--

2 自主事業その他

<p>▽ 自主事業</p> <p>▼平成23年4月から札幌市と委託契約を結び、古紙回収ボックスの管理を引き続き行った。</p> <p>・古紙回収実績</p> <p>・収入 4~3月 市奨励金 9,600円 事業収入 6,850円</p> <p>・支出 23,760円 (子育てサロン用エプロン購入他)</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>①市内企業等の活用</p> <p>▼夜間警備業務、除排雪業務、電気設備点検、防火設備点検、空調設備点検等は、市内および区内の業者へ委託した。</p> <p>②福祉施設への配慮</p> <p>▼1階喫茶コーナーには、区内の福祉施設(NPO法人ばお)に就労訓練の場として提供した。</p> <p>▼定期清掃(床ワックス掛け)を、清掃会社に委託したが、3回のうち1回はB型の施設と今年度も業務委託契約を結び、地区センターの清掃職員が支援に入って一緒に実施した。</p> <p>▼近隣の高齢者施設や、近隣町内会老人会等からの依頼で、備品等の貸出しを行った。</p> <p>▼地域交流事業「つながるフェスタ」では近隣の福祉作業所に声をかけ、福祉バザーを開催した。</p> <p>▼1階と2階にそれぞれ飲み物の自動販売機を設置し、利用者が購入することによって市内の福祉団体の収入になっている。</p> <p>▼2階ラウンジに絵手紙や書道の作品を展示できる掲示板を設置しており、活動中のサークルさんに利用してもらっているが、地域の福祉施設の入居者の作品の展示依頼があり、無料で開放した。</p>	<p>年々、新聞・ダンボールの回収量が激減しているため、毎年収入・奨励金とも少なくなっているが、利用者への還元を実施した。</p> <p>業務委託は全て市内または区内の業者とした。近隣地域作業所との連携から障害者就労支援にも協力した。</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>本市施策への協力、市内企業、福祉施設への業務発注に配慮するなど、評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D							

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	実施期間: 令和2年2月1日～2月20日 来館者を対象に手渡しで配布して実施 印刷部数: 310部 回収部数: 282部 回収率: 91%	今年度も、20日間アンケート調査を実施した。 頂いた意見は、職員間で共有した。				アンケート結果は、おおむね好意的な内容となっており、評価できる。																																																																																																																								
結果概要	<table border="1"> <thead> <tr> <th>性別</th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>83</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>188</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>11</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>282</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年代</th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>～20代</td> <td>35</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>30～40代</td> <td>55</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>50～60代</td> <td>82</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>70代以上</td> <td>101</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>9</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>282</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	性別	回答数	構成比	男性		83	29%	女性	188	67%	無回答	11	4%		282	100%	年代	回答数	構成比	～20代	35	12%	30～40代	55	20%	50～60代	82	29%	70代以上	101	36%	無回答	9	3%		282	100%																																																																																								
性別	回答数	構成比																																																																																																																												
男性	83	29%																																																																																																																												
女性	188	67%																																																																																																																												
無回答	11	4%																																																																																																																												
	282	100%																																																																																																																												
年代	回答数	構成比																																																																																																																												
～20代	35	12%																																																																																																																												
30～40代	55	20%																																																																																																																												
50～60代	82	29%																																																																																																																												
70代以上	101	36%																																																																																																																												
無回答	9	3%																																																																																																																												
	282	100%																																																																																																																												
<p>【A:ご利用 貸室について】</p> <p>Q1 ご利用目的は何ですか (複数回答あり)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>サークル利用</td> <td>197</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>会議・研修・勉強会など</td> <td>48</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>講座・交流事業に参加</td> <td>7</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>無料開放</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>フリースペース利用</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>子育てサロンを利用(サロン含む)</td> <td>16</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>朝のラジオ体操会参加</td> <td>3</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>その他 無回答含む</td> <td>11</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>282</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Q2 ご利用回数は?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>週1回</td> <td>126</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>月1回</td> <td>55</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>月2～3回</td> <td>64</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>33</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>4</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>282</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Q3 ご来館方法は? (複数回答あり)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>徒歩</td> <td>47</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>公共交通機関</td> <td>25</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>自家用車</td> <td>202</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>8</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>282</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Q4 主に利用される貸室の料金はいかがでしょうか?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4 安い</td> <td>49</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>39</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>104</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>8</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>0 高い</td> <td>3</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>79</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>282</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Q5 貸室のご利用時間はいかがですか?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>構成比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4 利用しやすい</td> <td>92</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>46</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>82</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>0 利用しづらい</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>58</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>282</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>							回答数	構成比	サークル利用	197	70%	会議・研修・勉強会など	48	17%	講座・交流事業に参加	7	2%	無料開放	0	0%	フリースペース利用	0	0%	子育てサロンを利用(サロン含む)	16	6%	朝のラジオ体操会参加	3	1%	その他 無回答含む	11	4%		282	100%		回答数	構成比	週1回	126	45%	月1回	55	20%	月2～3回	64	23%	その他	33	12%	無回答	4	1%		282	100%		回答数	構成比	徒歩	47	17%	公共交通機関	25	9%	自家用車	202	72%	その他	0	0%	無回答	8	3%		282	100%		回答数	構成比	4 安い	49	17%	3	39	14%	2	104	37%	1	8	3%	0 高い	3	1%	無回答	79	28%		282	100%		回答数	構成比	4 利用しやすい	92	33%	3	46	16%	2	82	29%	1	2	1%	0 利用しづらい	2	1%	無回答	58	21%		282	100%	<p>毎年、自家用車での来館が多く、今年度も7割を超えた。近隣の施設にご協力を頂き対応しているが、借りられないこともあり、貸室の利用を見合わせることもあった。</p> <p>乗り合わせをお願いしているが、満車になることが多くあり、対応に苦慮している。</p>
	回答数	構成比																																																																																																																												
サークル利用	197	70%																																																																																																																												
会議・研修・勉強会など	48	17%																																																																																																																												
講座・交流事業に参加	7	2%																																																																																																																												
無料開放	0	0%																																																																																																																												
フリースペース利用	0	0%																																																																																																																												
子育てサロンを利用(サロン含む)	16	6%																																																																																																																												
朝のラジオ体操会参加	3	1%																																																																																																																												
その他 無回答含む	11	4%																																																																																																																												
	282	100%																																																																																																																												
	回答数	構成比																																																																																																																												
週1回	126	45%																																																																																																																												
月1回	55	20%																																																																																																																												
月2～3回	64	23%																																																																																																																												
その他	33	12%																																																																																																																												
無回答	4	1%																																																																																																																												
	282	100%																																																																																																																												
	回答数	構成比																																																																																																																												
徒歩	47	17%																																																																																																																												
公共交通機関	25	9%																																																																																																																												
自家用車	202	72%																																																																																																																												
その他	0	0%																																																																																																																												
無回答	8	3%																																																																																																																												
	282	100%																																																																																																																												
	回答数	構成比																																																																																																																												
4 安い	49	17%																																																																																																																												
3	39	14%																																																																																																																												
2	104	37%																																																																																																																												
1	8	3%																																																																																																																												
0 高い	3	1%																																																																																																																												
無回答	79	28%																																																																																																																												
	282	100%																																																																																																																												
	回答数	構成比																																																																																																																												
4 利用しやすい	92	33%																																																																																																																												
3	46	16%																																																																																																																												
2	82	29%																																																																																																																												
1	2	1%																																																																																																																												
0 利用しづらい	2	1%																																																																																																																												
無回答	58	21%																																																																																																																												
	282	100%																																																																																																																												

Q6 貸室の備品や設備などはいかかですか？

	回答数	構成比
4 使いやすい	82	29.1%
3	50	17.7%
2	78	27.7%
1	13	4.6%
0 使いにくい	2	0.7%
無回答	57	20.2%
	282	100.0%

プロジェクトの貸し出しが多く、接続など随時職員が対応した。

Q7 また貸室をご利用いただけますか？

	回答数	構成比
4 利用したい	111	39%
3	87	31%
2	6	2%
1	17	6%
0 利用したくない	0	0%
無回答	61	22%
	282	100%

Q8 利用日の5日前時点で空いている部屋に限り、1時間からの「時間貸し」が利用できることをご存じですか？

	回答数	構成比
利用したことがある	39	14%
知っているが利用したことはない	45	16%
知らない	143	51%
無回答	55	20%
	282	100%

Q9 夜間帯に限って、飲酒目的での利用ができることをご存じですか？

	回答数	構成比
利用したことがある	16	6%
知っているが利用したことはない	52	19%
知らない	159	57%
無回答	54	19%
	281	100%

【B:区民講座 交流事業について】

Q10 地区センターで主催する「区民講座」を実施していることはご存じでしたか？

	回答数	構成比
知っている	145	51%
知らない	99	35%
無回答	38	13%
	282	100%

Q11 区民講座を受講されたことはありますか？

	回答数	構成比
受講したことはない	176	62%
受講したことがある	44	16%
無回答	62	22%
	282	100%

Q12 受講された区民講座の内容はいかがでしたか？

	回答数	構成比
4 満足	18	37%
3	18	37%
2 普通	11	22%
1	2	4%
0 不満	0	0%
(無回答)	233	
	49	100%

Q13 地区センターで地域交流事業を実施していることはご存じでしたか？

	回答数	構成比
知っている	113	40%
知らない	116	41%
無回答	53	19%
	282	100%

Q14 これらの地域交流事業に参加されたことがありますか？

	回答数	構成比
参加したことがある	154	55%
参加したことがない	70	25%
無回答	58	21%
	282	100%

Q15 参加された交流事業の内容はいかがでしたか？

	回答数	構成比
4 満足	41	55%
3	22	29%
2 普通	12	16%
1	0	0%
0 不満	0	0%
(無回答	207)	
	75	100%

Q16 参加した交流事業を何でお知りになりましたか？(複数回答あり)

	回答数	構成比
広報さっぽろ	30	34%
館内チラシ	35	39%
地区センターニュース	13	15%
町内会の回覧	9	10%
ホームページ	2	2%
地域メディア/SNS	0	0%
(無回答	193)	
	89	100%

募集の対象によって、フェイスブックやツイッターでも発信した。

【C:図書カウンターについて】

Q17 図書カウンターを利用されたことがありますか？

	回答数	構成比
ある	31	11%
ない	191	68%
無回答	60	21%
	282	100%

今年度の図書の利用者は、4139名だった。

今年度も貸出時間の延長希望の声があり、更に祝日等も利用したいという意見があった。また、予約本がなかなか来ないので図書の購入を考えてほしいという要望もあった。

Q18 図書カウンターや図書検索機の利用回数は？

	回答数	構成比
数回のみ	15	41%
月1回	7	19%
月に2～3回	6	16%
その他	9	24%
(無回答	245)	
	37	100%

これらはすべて年間業務報告に記載し、中央図書へ報告した。

Q19 図書カウンターや図書検索機の使い勝手はいかがでしょう？

	回答数	構成比
4 使いやすい	14	40%
3	8	23%
2 普通	9	26%
1	2	6%
0 使いにくい	2	6%
(無回答	247)	
	35	100%

Q20 図書に関する職員の接客態度はいかがでしょう？

	回答数	構成比
4 良い	22	56%
3	9	23%
2 普通	8	21%
1	0	0%
0 悪い	0	0%
(無回答)	243	
	39	100%

Q21 また図書カウンターをご利用いただけますか？

	回答数	構成比
4 利用したい	16	30%
3	23	43%
2	12	23%
1	2	4%
0 利用したくない	0	0%
(無回答)	229	
	53	100%

【D:清掃・館内の施設・職員について】

Q22 1F・2Fフリースペース、トイレほか、館内全般の清掃状態はいかがでしょう？

	回答数	構成比
4 良い	160	57%
3	52	18%
2	19	7%
1	1	0%
0 悪い	0	0%
無回答	50	18%
	282	100%

Q23 貸室内、1・2Fのフリースペースやトイレほか、館内全般の備品管理や設備等の管理はいかがでしょう？

	回答数	構成比
4 良い	134	48%
3	59	21%
2	29	10%
1	6	2%
0 悪い	0	0%
無回答	54	19%
	282	100%

Q24 当地区センターで障がい者就労体験(カフェさとみ)を実施していることをご存じですか？

	回答数	構成比
利用したことがある	119	42%
知っているが利用したことはない	72	26%
知らない	40	14%
無回答	51	18%
	282	100%

Q25 当地区センターに古紙回収BOXが設置されているのをご存知ですか？

	回答数	構成比
利用したことがある	18	6.4%
知っているが利用したことはない	92	32.6%
知らない	123	43.6%
無回答	49	17.4%
	282	100%

Q26 館内にある「まちづくりセンター」を利用したことがありますか？

	回答数	構成比
利用したことがある	31	12%
知っているが利用したことはない	101	39%
知らない	94	16%
無回答	56	34%
	282	100%

図書カウンターでは、お待たせすることがないように、出来るだけ迅速な対応を心掛けた。

図書館が併設されていないので、かわりに寄贈本を集めた「さとみ文庫」を2階ラウンジに設置しており、本を手にとって選べることから、地域の方に幅広くご利用頂いている。

また、今年度は、高校生の職業体験を受け入れ「さとみ文庫」の整理や、POPの作成などを担当してもらった。

女性スタッフが多くなり、細かなところまで館内美化に努めることが出来た。

カフェの運営を開館当初より担っていた障がい者施設が、運営を続けることが難しくなり、別の障がい者施設により3月まで運営が続いた。次年度は、近隣の障がい者施設による新たなカフェ運営を予定しており、協力していきたい。

まちづくりセンターが休みの土日に、まちセンの業務や手続きのことを聞かれることもあり、空いている時間をお知らせしたり、わかることはその都度対応した。また、土日にしか来られない利用者のためにボランティア袋の配布も事務所で行った。

「利用したことがある」と答えた方

Q27 職員の言葉づかいや態度・受付業務はいかがでしょう？

	回答数	構成比
4 良い	25	57%
3	12	27%
2	7	16%
1	0	0%
0 悪い	0	0%
(無回答	238)	
	44	100%

Q28 地区センター職員の言葉づかいや態度・受付業務はいかがでしょう？

	回答数	構成比
4 良い	151	67%
3	47	21%
2	26	12%
1	1	0%
0 悪い	0	0%
(無回答	57)	
	225	100%

【E:総合評価】

Q29 また里塚・美しが丘地区センターを利用したいと思いますか？

	回答数	構成比
4 利用したい	138	49%
3	75	27%
2	12	4%
1	8	3%
0 利用したくない	0	0%
無回答	49	17%
	282	100%

Q30 里塚・美しが丘地区センター全体の評価(満足度)はいかがでしょう？

	回答数	構成比
4 良い	131	46%
3	78	28%
2 普通	15	5%
1	1	0%
0 悪い	0	0%
無回答	57	20%
	282	100%

「良い」と答えて頂いた方が、前年度の54%から13%伸びた。

次年度も、この数字に満足することなくしっかり運営していきたい。

今年度も、概ね高評価を頂いたが、更に満足して頂けるよう、利用者の視点に立った運営を心掛けたい。

利用者からの意見・要望とその対応

＜アンケート調査でのその他意見＞

実習室にコーヒーマーカーを設置してほしい。
 どこかにロッカーがあったらうれしい。3件
 衛生面からスリッパは出来る限りやめたほうが良いと思う。
 料理教室のボウルが不足。
 コーヒーカップが少ないので補充を。
 トイレのお手拭きに紙ナフキンがあるといい。
 子育てサロンを、毎日開いてほしい。子どもの本がいっぱいあるとうれしい。
 1部屋に20人くらいは入れる部屋があると使いやすい。2部屋続けて確保は難しい。
 なかなかお部屋が取れないと聞いている。
 いつも気持ちよく利用させて頂いている。冬期室温が高すぎることもある。(時々)
 どこよりもイベントや講座が開かれていてとても素晴らしいと思う。色々なことに取り組むことは大変だと思うが、とても魅力的な地区センターだと思う。いつも有難う。
 庭の花がきれい。
 初めてこの建物に来たので、答えられない。「スマホ教室」参加の部屋も探した。
 カフェで売っていたパンが最近ないのがさびしい。
 さとみカフェの土、日休みが少し寂しい。利用したいのに完全休業になっている。
 いつも心地よく利用している。ありがとう。
 いつもありがとう。また利用したいと思う。
 いつも部屋がきれいに清掃されており、気持ちよく使用している。ありがとう。
 場所も設備も良く、何より従業員の方皆さんの対応などとても良く感謝！！
 毎回、気持ち良く施設を利用させて頂いている。職員の皆さんもとても温かい。

コロナウィルスの感染防止の観点から、もともとすべてのトイレに置いてあった消毒液を館内各所にも設置し、エアータオルの使用もやめ、ペーパータオルを設置した。
 また、スリッパについても、館内用は廃止し、実習室用は、貸室入替の都度消毒することとした。同時に、利用者には自分用の上履きの持参も促すこととした。
 土日にカフェを利用したいという声があったが、次年度は土曜日も営業することになった。
 また、地域の方が当事者となって開く「日曜カフェ」も検討していきたい。

4 収支状況

▽ 収支

項目	(千円)		
	R1年度計画	R1年度決算	差(決算-計画)
収入	29,238	29,539	301
指定管理業務収入	29,216	29,523	307
指定管理費	23,085	23,085	0
利用料金	5,273	5,395	122
その他	858	1,043	185
自主事業収入	22	16	▲ 6
支出	29,067	29,335	268
指定管理業務支出	29,067	29,335	268
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	171	204	33
自主事業による利益還元	50	24	▲ 26
法人税等	80	80	0
純利益	41	101	60

【参考】	R1年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	327	下記のとおり

▽ 説明

◆利用料金収入は他館の閉館期間に代替での利用が増えたが、コロナウィルス感染が始まるとキャンセルが多くなり、最終的には計画より122千円の増だった。

◆その他の収入とは、講座・交流事業などの収入で計画より185千円増 だった。

◆自主事業による利益還元は、子育てサロンのボランティアさん用のエプロン購入と、「さとみ食堂」で使う食器等を購入した。年度末までに追加に必要な食器を買う予定が、事業自体が中止となったため、予定より26千円少なかった。

◆指定管理業務からの任意の利益還元については、毎年恒例のものとして、ミニミニふれあい芸術祭の体験材料代や、ラウンジ用雑誌購入などに充当した。単年度としては、備品のパソコン20台のSSD化や、コンサートの経費とアイヌとの文化交流イベントの材料費に支出した。また、利用者の安全のため、経年劣化の進んだ排煙装置・GHP・エレベータの修繕費として327千円支出した。

次年度に繰越して還元したい。

A B C D

利用料金、その他の収入増により、計画を上回る収支を達成し、利益還元したことは評価できる。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼特定非営利活動法人ワーカーズコープは全国に拠点を持つ協同経営の組織であり、単独の事業所・現場の経営だけでなく、相互に安定経営を維持出来るように連携して改善をはかっている。

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

▼使用承認書・団体登録書・受講申込書・無料開放参加登録書等の個人情報のファイル等はロッカーに施錠して保管。

▼情報公開についてはNPO法人ワーカーズコープが定める規定に則って、要求が有れば対応出来る体制にある。

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

適 不適

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>◆前年度61.7%だった貸室の稼働率が、今年度は70%を超える月が4カ月もあり、抽選を実施する日も多かった。日頃より地域住民のニーズに沿った様々な事業を展開し、多世代に向けて情報発信をしてきた結果、地区センターの存在が広く認知されてきていると思われる。</p> <p>◆1・2階のフリースペースは、午前が高齢の方が、午後は囲碁を打つ方や、サークルを利用した方、夕方からは学生さん、と1日を通して利用者でにぎわい、誰もが気軽に利用できる地域の居場所として定着している。</p> <p>◆「地域住民企画講座」や「清田がつながるイベント」などを通して、参加される皆さんが、受動的な立場から、当事者として参画し地区センターで活躍してもらえるような事業を継続的に実施した。特に12月からは、食でつながる地域をめざし、「さとみ食堂」を復活させ、ボランティアが中心となって運営し、月1回の開催を目指した。</p>	<p>◆交流事業や住民企画講座などを通して、子供や高齢者が安心して生活のできる豊かなまちづくりを、様々な地域の団体等と一緒に進めていく。また、次年度も新たなつながりを積極的に広げていく。</p> <p>◆昨年度から始まった「さとみ食堂」の対象を、各団体と協力しながら、子供向けの食堂から一人暮らしの高齢者まで、多世代交流の場となる「地域食堂」へと発展させていく。</p> <p>◆ブログやフェイスブック・ツイッター等の発信回数を更に増やし、地域の多世代とのオンライン・コミュニケーションを拡充する。</p> <p>◆日頃より職員間の連携を密にし、ひとつのチームとして仕事に対する意識やスキルの向上を図り、利用者ひとりひとりにきめ細かなサービスを提供できるよう努めていく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>設置目的に見合った適切な運営がされている。地域住民との連携や、利用者のニーズに合わせた講座の実施、開放事業を積極的に行い、幅広い年齢層の利用率増加につなげている。また、趣向を凝らした地域交流事業を開催し、多くの参加者を集めている点は高く評価できる。</p>	<p>これまでと同様に、施設管理を徹底するとともに、地域の人がつながるための交流拠点として、利用者のニーズを把握した企画を展開し、また、効果的なPR活動を行うなどして、さらなる利用率の向上を期待する。</p>