

## 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)	南区市民部地域振興課(582-4723)
-----	-----------------	-----------	----------------------

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市もいわ地区センター	所在地	札幌市南区川沿8条2丁目4番15号
開設時期	平成8年4月20日	延床面積	1,285.55㎡
目的	地域住民のコミュニティ活動の助長及び生涯学習の普及振興を図り、もって地域住民の福祉の増進に寄与する。		
事業概要	(1) 各種講習会、講演会等の開催、体育、各種野外活動等のレクリエーション活動の推進、 その他必要な事業を行うこと。 (2) 一般の使用に供すること。		
主要施設	ホール・和室・(2室)・集会室(2室)・実習室・図書室		
2 指定管理者			
名称	札幌市もいわ地区センター運営委員会		
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>指定管理業務使用における基本方針を実践するにあたり、「もいわ地区センター」の使命と3つの基本的運営方針「創る」「結ぶ」「守る」に基づき、利用者、地域、職員と共に以下の管理、運営に取り組んでいる。</p> <p>①幅広い地域活動団体の意見を反映する運営協議会の設置</p> <p>②「地域のまちづくり活動と連携・連動する運営」の原点への徹底</p> <p>③地域防災の拠点施設としての役割</p> <p>④「気配り・目配り・心配り」の3配り運動の実践</p> <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> <p>①利用機会の公平性を確保するため利用申込み方法のルールを周知徹底。</p> <p>②利用者にとってより便利な利用申込みを提案する。</p> <p>③不平・不信感を招かないように公平性、透明性を確保していく。</p> <p>▼区民講座・交流等を目的とした事業</p> <p>①情報不足による利用機会の格差が生じないよう積極的な広報活動の実施。</p> <p>②受講機会の公平性確保のために弾力的な対応を心がける。</p> <p>③子育て世代も公平に受講できるように託児サービスを実施する</p> <p>▼地域の憩いの場づくり施設活用事業</p> <p>貸室利用の優先によって無料開放を中止せざる得ない状況に対し、事前の中止告知の徹底などにより利用者の理解を得る努力を惜しまない。開放種目・開催日についても、定期的な見直しを実施し利用者のニーズに則した運営を実施としている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 電気、ガス、水道については、節約に努めた結果、前年度を下回る結果となった。電気料についても利用者の協力やコロナ禍での来館者減少により予算額を下回る結果となっている。</p> <p>また、北ガスへの変更により契約金額の値引きも大きい。WC、給湯室のセンサー化で消し忘れがない。暖房料についても各部屋への温度計設置、事務所でのタイマー管理により経費圧縮を心掛けているが、今年度は「換気」を十分に行う必要が生じた為、暖房費が多少増改傾向となった。</p> <p>▼ OA用紙等はグリーン購入ガイドライン指定品使用</p> <p>▼リサイクルやゴミ分別の徹底により廃棄物の排出抑制に努めている。また、ベルマークやインクカートリッジの回収も自主的に行っている。駐車場ではアイドリングストップを呼びかけている。</p>	<p>■町内会、老人会、保育園等、地域組織とコミュニケーションを積極的にはかり、交流事業や講座運営と一緒に取り組んでいる。</p> <p>■運営協議会での地域や利用者の声を運営に反映し、利用者還元、地域還元、改善策などに役立っている。</p> <p>■利用についての分かり易い資料作成、HPや窓口での対応により理解は得られている。</p> <p>■コロナ感染拡大防止により予定していたが延期や中止となった事業が多く、早めの判断を心掛け、申込者、1人1人に誠実に対応を行った。苦情等は無かった。</p> <p>■感染防止を十分に実施した上で出来る範囲で講座、交流事業を実施した。事前の十分な説明により運営はスムーズに進み、コロナ禍の中での運営にヒントを得た。来年度への指針となる。</p> <p>■節電に対しポスター掲示などにより温度設定を厳守。またLEDへの変更や北ガスへの契約変更により大幅に電気料を圧縮することができている。</p> <p>■水道料についてもセンサー付男子小便器への変更により使用量を大幅に削減できている。</p> <p>■除雪も職員が行うことによりロードヒーティングのガス料金についても経費圧縮を実施することが出来た。</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>適切に実施されている。窓口職員全員がユニバーサルマナー検定3級を取得するなど、人材育成への積極的な取り組みは評価できる。地域で図書室協議会を組織し、活発に意見交換を実施する取り組みは評価できる。</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)

▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。

職種	配置部署	職務	形態	人数
館長	事務室	統括・経理	常勤	1
(代理)	事務室	事務・講座	常勤	1
事務	事務室	事務・夜勤・講座	非常勤	3
司書他	図書室	図書・講座	常勤	2
司書	図書室	図書・講座	非常勤	1
清掃	全館	清掃・講座	常勤	1
清掃	全館	清掃・講座	非常勤	1

▼当初の研修計画に基づき業務に必要とされる最低限の職員研修を実施した。(消防訓練、接客マナー、コロナ感染対策、HPなど)

外部研修は職員が業務の幅を広げる為に自主的に参加する傾向により大いに運営の工夫に役立っている。なお、研修の理解度を測るため、検査を実施したところ、100%の理解度であった。

▼窓口職員は全て日本ユニバーサルマナー協会主催のユニバーサルマナー検定3級を取得し、福祉目線での接客対応が出来るようなキッカケづくりを取り入れている。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼利用者対応に支障がないよう職員間の細かな情報共有と、サービスの均質化を図るため業務日誌への記入、回覧を徹底し、朝礼での確認を毎日行っている。特に今年度は情報の更新が多く職員の理解が重要な為、事務室内に分かりやすく箇条書きでの情報共有を図った(夜間勤務者への丁寧な説明も合わせて)

▼年数回実施する定例会議において課題改善に向けての意見交換を実施し、職員の意識向上、役割確認、サービス向上にむけての提案事項などを全員で再確認し業務マニュアルの更新など業務水準の維持向上を図っている。さらに業種間の研修により「見える化計画」を実施し、在庫管理、整理整頓、職員の意識改革に常に取り組んでいる。

■夜間スタッフの館内清掃のフォローなどの実施を引き続き行い、図書スタッフや窓口スタッフの業種を超えたフォローにより、利用者への説明や配慮が今まで以上に細やかな対応が出来る様になった。

■他の職員に気兼ねなく休日申請を行うことができ有給消化率は100%となっている。

■外部研修も含め、スムーズで正確な業務を行うための環境を整えているが今年度は参加が難しい状況にあった。また、福利厚生費での研修費補助なども実施し、より良い人材育成に取り組めた。

■情報共有をしっかりと行い、チェックリストによる明確な報告を毎日実施している。

定例会議を実施し業種間の役割確認、業務向上を全員で図っている。

■コロナ対策情報は必要な場所に資料を添付。情報の簡素化により優先順位を明確にした上で十分に情報を理解した上で、利用者への対応を実践している。

▽ 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)

▼以下の業務を第三者委託し、業務は適正に実施されている。

- ①機械警備②ボイラー保全業務③舞台装置点検④自動ドア保守点検⑤消防設備点検⑥自家用電気工作物保安管理⑦除排雪業務⑧建築基準法点検⑨定期清掃業務(一部)⑩土・日・祝夜間業務

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 (南区館長会議) 令和2年6月26日	・地域振興課より連絡事項 ・各施設運営の交流 ・その他情報交換
第2回 (南区館長会議) 令和2年10月28日	・地域振興課より連絡事項 ・各施設運営の交流 ・その他情報交換
第3回 (全体議会) 令和2年2月14日	・地域振興課より連絡事項 ・運営状況報告 ・今年度の計画 ・その他報告事項 ・コロナ感染対策への取り組み
第4回 (南区館長会議) 令和3年3月5日	・地域振興課より連絡事項 ・各施設運営の交流 ・その他情報交換
<協議会メンバー>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センター運営委員会会長・副会長</li> <li>・もいわ地区センター利用団体</li> <li>・川沿中央第一町内会会</li> <li>・もいわ中央保育園園長</li> <li>・藻岩児童会館館長</li> <li>・図書室運営協議会委員</li> <li>・札幌市南区市民部地域振興課課長、係長、担当</li> </ul>	

■委託業者については市内業者数社から見積もり合わせを的確に行い選定している。定期点検等は作業報告書をファイリングし情報の共有を図っている。点検業務についても支障なく業務を遂行できた。

■運営協議会は4回開催し、そのうち3回は「南区コミュニティ館長会議」として札幌市と実施した。全体会議は運営委員会会長、副会長、町内会、利用者、地域組織と実施し要望や意見を聞く良い機会となっている。経営報告や札幌市からの連絡事項により運営への理解と協力の重要な場となっている。各組織の感染対策や利用者からの備品購入希望など直接伺った。またアンケート集計から見えている課題の一つ、「サークル参加者が図書室を利用していない」点について今後の利用促進計画もお話しし理解やアドバイスも得る事ができた。

▼ 図書室協議会の開催状況は下表のとおり

図書室協議会	第1回: 令和2年5月22日(中止)
図書室協議会	第2回: 令和2年10月23日
図書室協議会	第3回: 令和2年2月26日

〈メンバー〉

運営委員会副会長  
 運営委員会図書部長  
 藻岩児童館 館長  
 藻岩小学校開放図書司書  
 藻岩北小学校開放図書司書  
 南の沢小学校開放図書司書  
 藻岩中学校司書  
 南沢中学校司書  
 利用者代表  
 図書室職員・館長

〈内容〉

事業報告  
 事業予定  
 テーマ展示  
 利用状況報告  
 購入本  
 意見交換等

■平成26年度から新たな取組として発足、実施してきた。地域の開放図書室の司書さんとの意見交換の中から見えている「地域での課題」「子供たちの興味や暮らしぶり」は貴重な情報源となっている。今後も地区センター図書室の方向性や講座企画について意見交換を実施し運営に協力体制をとって行きたい。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理に関わる収支については独立した帳簿及び預金口座で管理を実施し、税理士による外部会計監査を導入している。  
 ▼現金等の取扱いについては、現金取扱規定を整備しており、1日に金種表等で3度のチェック体制を実施している。

■資金及び現金の管理については、規定をもとに適切に運用している。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し、職員に周知を徹底し札幌市に対する要望は、当該マニュアルに基づき、札幌市関係部局にスムーズに引き継ぐ体制を整えている。  
 ▼館内に「利用者の声」ボックスを設置し、要望苦情があった場合は改善策を全員で協議し速やかな対応の実施を心がけている。  
 ▼日常会話の中から職員が得た要望についても日報記入、会議での議題提案などで速やかな対応を行っている。  
 ▼駐車場内でのアクセルとブレーキの踏み間違い事故1件、苦情なし

■利用者からの要望については速やかに館長、職員間で共有し敏速な対応と処理を行っている。札幌市へも事案が有る場合には随時、書類により報告を行っている。

▽ 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)

▼3月に実施した利用者アンケート結果は館内に閲覧用に掲示するとともに、運営協議会、運営委員会などで意見交換を常に行っている  
 ▼講座、交流事業の参加者に対し毎回アンケートを実施、満足度を図るとともに要望や意見を次回に反映させ、企画全体の質向上を図っている。  
 ▼今年度よりアンケート項目から「性別」を削除しジェンダーに配慮している。  
 ▼日常業務についても事務、図書、清掃、夜勤スタッフによるチェック表や日報記入により業務、点検に関する記録を確実に可視化し、記録を基に円滑な運営に活かしている  
 ▼札幌市への報告、検査等への適切な対応と協力を行った。

■アンケート集計については満足度が引き続き高い結果となっている。講座、交流事業実施後も参加者の意見を十分に集約し次回の運営に反映を行っている。

■日報、チェックリストを十分に活用し情報共有と報告業務を実施している。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼施設で働く職員に対し、最低賃金861円(令和元年10月1日)を上回る865円の時給を支給した。</li> <li>▼時間外労働をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</li> <li>▼一斉休憩の適応除外に関する労使協定を結んだ</li> <li>▼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出た。</li> <li>▼全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険、社会保険に加入させた。</li> <li>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、健康保険に適切に加入させた。また必要に応じて適切に届け出等を行っている。</li> <li>▼職員全てを札幌市中小企業共済に加入させ退職金、福利厚生への体制を強化している。</li> <li>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</li> <li>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</li> <li>▼指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。</li> <li>▼職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるような、組織評価体制を整えた。</li> <li>▼休日を自由に取得できるような環境づくりと100%有給消化を積極的に実施している。</li> <li>▼年に1度、希望者へは個人面接を実施し働き方の細かな配慮を行えるようコミュニケーションを密にとっている。</li> <li>▼正規社員を新たに雇用する際、現在のパート社員から希望者を募る制度を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■法令厳守はもちろん、ワークライフバランスにも十分配慮した勤怠環境を整えている。</li> <li>■職員間のコミュニケーションも密にし働きやすい活気のある職場づくりに取り組んでいる。</li> <li>職員が前向きに楽しく仕事をする事により、笑顔あふれる元気の良い雰囲気は利用者さんからの評判も大変良い。</li> <li>■福利厚生にも配慮し「中小企業共済」へはパート職員も同様に加入し退職金や慶弔金、レクレーション割引利用などの環境は十分に整えている。</li> <li>■希望日に必ず休日が取得できるような業種間のサポート体制を強化している。</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: yellow;">A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。休暇を自由に取得できる環境づくりを進め、有給消化100%を達成したことは、高く評価できる。</p>	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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼利用者の安全については、定期的に職員が状態をチェックし、チェックリストの作成を実施することで、適切に管理、確保している。</li> <li>▼拾得物取扱いについては、「取得物マニュアル」を作成し適切な対応ができるように努めた。</li> <li>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。(人的補償、1人につき1億円、1事故につき4億円、漏水担保追加条項も特約として追加契約)講座・交流事業中の事故、怪我に備えたレクリエーション保険にも加入して参加者の安全を担保している。</li> </ul> <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"> <li>▼館内日常清掃、備品管理、修繕、駐車場管理は可能な限り職員が自ら対応し適切に実施し、仕様書の水準を達成した。なお、警備・各保守点検前述の通り第三者委託により実施した。</li> <li>▼敷地内の緑地管理についてはボランティアと職員で実施し、花壇は毎年、来館者との交流ツールとして役立っている。</li> <li>▼フロン抑制法に基づくエアコン点検については定期的に点検を実施し、リストで管理している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■古くなった会議用テーブル、椅子などの備品チェック、転倒防止設備の安全確認、物入や押し入れ内の整理整頓は日々の業務や年に2回の館内確認で実施している。</li> <li>■警備・各保守点検業務は委託業者と連携して実施している。</li> <li>■初めて床ワックスの剥離作業を実施。25年分の汚れをリセットした。</li> <li>■館内何か所かに手指消毒液を設置し感染防止に努めている。</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: yellow;">A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。特に床ワックスの剥離などの修繕や、利用者向け備品の更新など、指定管理業務による利益還元に積極的に取り組んでいる点については高く評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				



▽ 防災

▼防災計画を策定するとともに、8月と12月に「まちづくりセンター」と合同の防災訓練を実施した。  
▼毎年、連合町内会、町内会館を所有する町内会と「防災講座」を実施しているが今年度は生憎と中止となった。

■毎年、地域組織と連携し「避難所」としての役割について職員全員が再確認する機会を実施しているが中止とした。来年、新たに企画して継続していきたい。

(4) 事業の計画・実施業務

▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務

	R2年度計画	R2年度実績
講座数	23	16
回数	31	18
受講者	207	134

講座名	回数	参加人数 (募集人数)	備考
編みぐるみ講座	2	4(6)	
体験型：南区きのご講座	1	18(10)	
ピンコロ大学「脳トレ」講座	1	14(10)	
アロマで手作り抗菌スプレー	1	9(8)	
キムチ漬け講座	1	12(6)	
電子書籍を借りてみよう講座	1	2(6)	
ZUMBAでリフレッシュ講座	1	16(20)	
ニシン漬け講座	1	12(6)	
ランチプレート陶芸講座	1	3(8)	
ピンコロ大学「健康体操」講座			コロナの為中止
着物リメイク講座	1	5(6)	
手打ちそば講座	1	16(10)	
親子で手作りエコバック講座			コロナの為中止
1日司書体験講座	4	4(4)	
ピンコロ大学「落語会」			コロナの為中止
超初心者向け卓球講座			コロナの為中止
アフタヌーンティー講座			コロナの為中止
ピンコロ大学「昭和歌謡を楽しむ」			コロナの為中止
身体が喜ぶレシピ	1	4(6)	
検索機の使い方講座	1	3(4)	
苦手克服「作文のススメ」講座	1	4(5)	
親子で羊毛チクチク講座	1	8(8)	

■今年度は計画をたてたが多くの講座がコロナ感染拡大により中止の措置となった。実施講座は理解度や満足度は100%以上と好評だった。  
■「高齢者、子育て中」とニーズをシッカリと絞った内容の為、どの講座も満足度が大変高い結果となった。  
■職員全員が講座の企画、運営に関わることで地域との連携やニーズ、課題を知ることにも一役かっている。  
■職員全員が地域住民のため、多くのご近所達人の情報を吸い上げてくれている。直接、個人の先生にお願いすることで受講料が安価で提供できている。  
■感染対策を十分に実施しながら少人数でも実施ができた講座があったことは大変良かった。毎年室内での実施講座を外での現地開催に変更し、新しい内容で満足度も上がったものもあった。手芸などお喋りせずに出来るものも有り、来年への参考になった。

A	B	C	D

新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止した事業を除き、実施した事業については、適切に実施されている。  
青空市など、コロナ時代に対応した企画を実施したことは評価できる。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	R2年度計画	R2年度実績
交流事業数	9	8
回数	13	6
受講者	320	146

事業名	参加目標数	参加者数
もいわ夏至まつり	50	0
もいわ青空市	50	133
もいわスマイルコンサート	新型コロナのため中止	
ふれあいサロン交流会	新型コロナのため中止	
もいわ地区センター文化祭	新型コロナのため中止	
子ども祭り「人形劇」	新型コロナのため中止	
健康づくりふれあい交流会	新型コロナのため中止	
老人クラブ連合会ゲーム大会	新型コロナのため中止	
町内対抗輪投げ大会	新型コロナのため中止	
クリスマス会	新型コロナのため中止	
ふまねっと	40	13
もいわひな祭り会	新型コロナのため中止	

▽ 施設開放事業に関する業務

事業名	回数	理由
卓球	0	新型コロナ感染防止の為、中止
バドミントン	0	新型コロナ感染防止の為、中止
無料自習室	0	新型コロナ感染防止の為、中止
ミニテニス	0	新型コロナ感染防止の為、中止
囲碁・将棋	0	新型コロナ感染防止の為、中止
フロアボール	0	新型コロナ感染防止の為、中止

■計画のほとんどが「密」になる可能性が高く中止を余儀なくされた。代わりに外で出来る内容の「青空市」を急遽、企画して実施した。一方通行や検温、連絡先の記入など感染対策を十分に行い問題なく多くの方々に喜んでいただけ。「南区産」に特化した内容とし産地の方々にも大変喜んで貰えた。この繋がりを今後も大切にしていきたい。

■多くの参加申込が有った事業についても1週間前には中止を決定し、個別に電話連絡でお伝えし混乱は特に無かった。

■基本的には、交流事業は「無料」とし経費を地区センターで負担することにより地域貢献に繋げている。

■感染拡大防止措置を行う事が出来ない為に全種目で中止を余儀なくされた。

■建物の構造上、参加者の把握が難しく、「三密回避」「ソーシャルディスタンスの確保」など徹底することが困難だと判断し、館内表示、口頭での説明、HP上でのお知らせ等の対応を実施した。苦情や混乱などは1件も無く、皆様のご理解とご協力に感謝している。



▽ 図書室に関する業務

	H30年実績	R元年実績	R2年実績
開室日	281	250	254
貸出数	71,186	62,530	57,073
寄贈本	1,003	734	1,160

▼月別テーマ展示の実施状況

- ①毎月10前後のテーマを設定し書棚を更新している
- ②季節に則した展示と装飾
- ③時候、ニュースに早めに対応

▼HPでは二次元バーコードから新刊リストへとぶように変更し来館しなくても情報を届けられるように対応した。また、館内にも新刊案内を掲示している。

▼「図書室便り」を月1回発行(新刊リスト二次元バーコード)

▼「お話し会」は1年間中止

(※読み聞かせボランティア「ぐりとぐらの会」による定例会  
毎月第4土曜日 11時～11時30分)

▼図書室企画講座

電子書籍案内:11月3日(2人)

作文のススメ:3月26日(4人)

1日司書体験講座:1月13、14日(4人)

検索機の使い方講座:3月22日(4人)

1日司書体験:3月31、4月1日(中止)

▼図書室企画交流事業

もいわ夏至祭り:6月21日(中止)

クリスマス会:12月19日(中止)

▼その他

地区センター一部屋利用の「老人クラブ」来館者の為に、「シニア向け」の書棚を設置。「雑誌」や「懐かしい作家」「健康ハウツー本」などを選書したところ、多くの方々が利用されている人気の書棚となった。若い年代にも意外と好評を得ている。

▼ 図書室協議会の開催状況は下表のとおり

◎5月22日(中止)、10月23日、2月26日(年3回)

『図書室協議会』

<メンバー>	<内容>
運営委員会副会長	事業報告
運営委員会図書部長	事業予定
藻岩児童館 館長	テーマ展示
藻岩小学校開放図書館司書	利用状況報告
藻岩北小学校開放図書館司書	購入本
南沢小学校開放図書館司書	意見交換等
藻岩中学校開放図書館司書	
南沢中学校開放図書館司書	
利用者代表	
図書室職員・館長	

▼毎年、一斉点検時を利用して外部研修を実施しているが、今年度はコロナ感染拡大のため中止とした

■魅力的な書棚つくりとディスプレイなどの演出を工夫している。4月～5月は地区センター閉館に伴い開室日が少なかった。また高齢者の利用が多い、当センターではネット予約よりも棚から直接借りる利用者が多くいる。講座等で今後も「新しい生活スタイル」に則した図書室利用が出来るように、ネットを利用した貸出しに働きかけていきたい。

■図書運営協議会を独自に運営することで地域図書室との連携を十分に図っている

■電気書籍講座、検索機利用講座を実施。1人ではチャレンジできない高齢の方が参加された。一緒にやってみることで札幌市の新しい取り組みにも参加して貰えるような手助けをしていきたい。

■コロナ禍の生活では「読書」は気分転換になる要素の一つだと思う。ただ高齢者にとっては「ネット社会」のハードルは高く、今回は「ネット予約された人にだけ貸出可」との事案も有った。利用者への平等を担保する為に、利用者の意識改革を進めるための工夫が必要と実感した。

■返却本を次亜塩素酸で消毒、一度手に取った本は棚に戻さずに用意した籠に返却、閲覧席の椅子の数を削減、消毒液の設置、カード受渡し様のトレイなど感染対策を強化している。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R元実績	R2計画	R2実績
多目的ホール	件数(件)	954	1,153	663
	人数(人)	17,403	15,000	8,801
	稼働率(%)	76.7	90	57.1
和室A	件数(件)	775	502	365
	人数(人)	3,342	3,000	1,884
	稼働率(%)	71.0	70	35.9
和室B	件数(件)	615	457	413
	人数(人)	3,954	3,000	1,808
	稼働率(%)	56.1	50	43.1
集会室A	件数(件)	551	397	399
	人数(人)	6,174	3,000	3,195
	稼働率(%)	52.2	50	41.6
集会室B	件数(件)	466	514	323
	人数(人)	4,143	5,000	2,073
	稼働率(%)	44.0	50	34.7
実習室	件数(件)	470	515	293
	人数(人)	3,577	4,000	1,626
	稼働率(%)	43.7	50	31.8

▽ 不承認 0件、減免0件、還付0件 ※貸室利用率40.7% 有料利用率98.0%

▽ 利用促進の取組

- ▼地区センター便りやHPの活用による情報発信を活発に行っている。
- ▼Wi-Fiの整備を全室に設置し、PCケーブルやスマホ対応の音響設備など、新しいサービス提供の設備を整えて若い利用者のニーズに応えている。
- ▼利用者への丁寧な説明と利用緩和措置などルール of 周知をに力を入れた。
- ▼分かり易い書類を独自に作成し、新しい利用者への対応を実施した。

■サークル利用も高齢化が進み利用回数の減少なども見られる。コロナ禍で休止したり、活動回数を減らすサークルさんが増加した。  
 ■新型コロナウイルス感染拡大防止の為、6月～8月、11月中旬にかけて利用自粛となり計画の数字を大きく下回った。  
 ■HPを見たり、口コミで施設を知った割と若い方の利用、また時間貸しも増加傾向にある。  
 ■個人での利用も増えている。特にホールでは子ども向けの「剣道」「体操」「バトン」の練習などの利用がみられる様になった。  
 ■Wi-Fi利用で「ダンスレッスン」「会議」などコロナ禍での新しいニーズの利用者が増えている。

A	B	C	D
計画を下回る稼働率となった原因は、新型コロナウイルス感染拡大の影響であり、施設利用に関する業務は適切に実施されている。			

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼HPを大きくリニューアルし、スマホにも対応している。また、ホームページのアクセシビリティの向上にも努めている。もいわ地区センター公式ホームページ ウェイブアクセシビリティ方針を定め、2021年3月31日適合レベル「JISX8341-3:2016の適合レベルAAIに準拠」していることを確認している。またアカウントを分かり易いものに変更し、検索性が増える事により検索するとトップに出てくる様になり、より多くの方々にアクセスして貰えるようになった事は未来への投資となり利用者が増えている。コロナにより利用状況が変化してもタイムリーにいつでも、自分の都合に合わせて部屋申し込みや新しい情報を得る事ができる事は、利用者の利便性の向上に繋がっている。</p> <p>▼FBでの情報発信も引き続き実施、週替わりに職員が交代で地区センターの情報発信を実施している。タイムリーな情報発信に役立っている。</p> <p>▼地区センター便りを毎月発行し、2つの連町(藻岩・南沢)地区の約1000件、石山地区の約300件、老人クラブや近隣の施設や病院、銀行、マンション等へ回覧している。</p> <p>▼地区センター便りに二次元バーコードを表示。HPや図書室新刊リストへ直接、接続できるように工夫している。</p> <p>▼館内には札幌市の施策に関わる情報掲示も行っている。</p> <p>▼北海道新聞販売店が発行するミニコミ誌、10区などに各行事の告知を依頼している。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</p>	<p>■コロナ禍での新しい情報提供にはネット環境整備が必須事項と実感している。休館などの連絡を電話で行っても「仕事」や「営業の電話が多いので家電には出ない」等、連絡をする事にも多くの時間が必要となっている現実がある。HP発信やメールアドレスへの情報提供が増えると「同じ情報」「最新の情報」を全ての方々に短時間でお伝えすることが可能となる。コロナでの休館など、急を要する事案にも「HPを見たので知っている」という利用者が見受けられたことは収穫だと思う。今後もスマホ対応のHPを十分に活用して情報提供を続けていきたい。また地域で多い高齢者へのアプローチを前向きに行っていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。特に、努力目標であるウェブアクセシビリティの向上に対する積極的な取り組みを実施し、ウェブアクセシビリティ方針及び取組確認評価表を公開していることは高く評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。特に、努力目標であるウェブアクセシビリティの向上に対する積極的な取り組みを実施し、ウェブアクセシビリティ方針及び取組確認評価表を公開していることは高く評価できる。											
A	B	C	D																
適切に実施されている。特に、努力目標であるウェブアクセシビリティの向上に対する積極的な取り組みを実施し、ウェブアクセシビリティ方針及び取組確認評価表を公開していることは高く評価できる。																			
<p>2 自主事業その他</p>																			
<p>▽ 自主事業 (実施なし)</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼第三者委託は札幌市内企業に発注した。</p> <p>▼交流事業において地域にある「社会福祉法人 藻岩この実会」へ製品の販売機会を提供している。また団体の評議委員も務めている。</p> <p>▼地域の介護施設や福祉施設の運営委員会や評議委員会に参加し、情報の共有に努めている。</p> <p>▼防災講座、交流事業への参加を広く呼び掛けお互いの情報について地域と共有している。</p>	<p>■福祉施設と地域住民、職員との交流促進や販路拡大に協力するために交流事業での販売を継続的に実施している。また「障がい者対応」など研修の講師もお願いして行く。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。				<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D																
適切に実施されている。																			
A	B	C	D																
適切に実施されている。																			

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	4月～3月 来館者250人に用紙配布して実施 回答者215人	<p>利用者の満足度に係る要求水準を定めている項目について、全て目標値を10ポイント以上上回る数値となっており、高く評価できる。</p> <p>■図書室、部屋利用者、来館者等、様々な来館者へアンケート記入をお願いした。全項目で要求水準を大幅に超える満足度の結果となった。内容を簡素化し高齢者にも記入しやすい様に工夫している。</p> <p>■意見、要望については速やかな対応を心がけている。対応が難しい部分については館内掲示や運営協議会、地区センター便りなどで返答を行う予定。</p> <p>■サークル利用者は定期的に来館されるが「図書室」への利用には結び付いていない事が読み取れた。本を読むことが好きでは無い人でも「雑誌」や「健康・薬」「写真集」「旅雑誌」などサークル利用者にも楽しめる様々なジャンルの書籍が有ることを知って欲しい。また図書室利用者は若いママも多いので、その年代の方々に地区センターの講座や交流事業に参加をして貰い、地区センター来館者が多岐にわたり楽しめる仕組みを今後、構築していきたい。</p>			
結果概要	<p>①総合的な満足度は目標80%に対し100%だった。</p> <p>②接客態度に関する満足度は目標80%に対し100%だった。</p> <p>③館内清掃は目標80%に対し満足度は100%だった。</p> <p>④講座、交流事業の満足度は目標80%に対し125%だった。</p> <p>・部屋清掃、接客態度については「1」-「5」段階評価でほとんどが「5」で満足と答えている。</p> <p>・ネット予約や利用条件緩和については年々、認知度が高くなり利用される方が増えている。</p> <p>・利用者の年代は70歳以上が多いが、50代～60代、50代以下も増えている</p> <p>・時間貸しや個人利用についても認知の割合が高く、特に利用料金が安いホールでの利用が増えている。</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>①和室のテーブルの出し入れが大変。</p> <p>②手洗いの石鹸に子供がとどかない。</p> <p>③WCの清掃がきれい。職員もいつも笑顔で温かく満足。感謝しています。</p> <p>④前日でもキャンセル料を半額にしてほしい。</p> <p>⑤駐車場が混んでいて停められないことがある。</p> <p>⑥身障者駐車場に対象外の車が停まっている事があるので見回りを強化して欲しい</p> <p>・アンケート結果については館内に掲示し「対応済み」や「利用ルールへの理解」を求めた。</p>				

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	R2年計画	R2年決算	差(決算-計画)
収入	35,084	34,414	▲ 670
指定管理業務収入	35,084	34,414	▲ 670
指定管理費	28,784	28,784	0
利用料金	5,300	4,201	▲ 1,099
その他	1,000	1,429	429
自主事業収入	0	0	0
支出	35,084	34,363	▲ 721
指定管理業務支出	35,084	34,363	▲ 721
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	51	51
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	51	51

【参考】	R2年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,946	下記のとおり

## ▽ 説明

- ▼利用料金収入は新型コロナウイルス感染拡大により大幅な減収となった。
- ▼その他収入とは、講座・交流事業・印刷収入・コロナ補填金・預金利息である。
- ▼新型コロナウイルス発生による活動自粛に年間に予定していた、多くの活動を中止せざるえなかった事が経費減少に表れている。
- ▼指定管理業務による利益還元は経費圧縮による余剰金を昨年度のアンケートの声より備品購入で実施。700千円を施設修繕の実施、783千円を備品購入・交流事業、395千円をコロナ対策費、38千円を図書室用雑誌、寄付金に30千円

■収入は減少となったが、活動が制限され支出も減少となった為「館内の改修」「備品購入」「コロナ対策費」等、修繕や新しく備品の更新を行った。

■図書利用者への還元についても、もいわ図書室独自で札幌市の情報雑誌を購入し利用者のニーズをカバーしている。

■コロナ対策として「消毒用スタンド」「自動手指消毒機」「非接触型温度計」等を購入するとともに消毒液も購入している。

■飛沫防止シート、利用者への貸出し消毒セットなども用意して感染対策に協力をして貰う体制を整えた。

■リモート利用の利用者への対応としてホールにWi-Fi設備を追加した。リモートでのレッスン、自宅では出来ないリモート会議などの問合せがあり新しいニーズに気づかされた。

■図書室で棚から抜かれた本を「仮置き」するワゴンを購入し、ワゴンに置かれた本については消毒を実施し職員が棚に戻す作業を追加している。

A	B	C	D
指定管理業務による利益還元に積極的に取り組んでいる点について、高く評価できる。収支状況は安定している。			



＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。	
▼ 安定経営能力の維持 ▼ 当団体の財務状況等は新しい会を発足してから6年が経過し、毎年の利益積立により選定時より安定している。	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 ▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼ 情報公開請求は無かった ▼ オンブズマンからの調査依頼はなかった。 ▼ 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>■ 収入についてはコロナ禍で休館等もあり目標数字には届かなかった。が個人利用や他が使えない為、新しい利用者が特にホール利用で増えている。</p> <p>■ 利用緩和について認知が進み、個人での利用や比較的空いている夜間帯での「時間貸し利用」が増えている。ホールについては子供向けの個人練習や家族での利用など、HPを見ての利用が増加している。ちょっとした会議などで基本時間が必要とない団体さんの利用も増加傾向がみえる。</p> <p>■ 区民講座は計画したものの半分程しか実施できなかった。実施分も参加者に十分説明をし感染対策を十分に理解して頂いたため実施できた。</p> <p>■ 無料開放も中止が続いたが苦情やクレームは無く、参加者への理解は広がっている。</p> <p>■ 老人クラブの協力が大きく、地区センター便りの配架や講座・交流事業への参加が増えている事がアンケート調査でも表れている。要望を受けて図書室にも新しく「シニア」の為の書棚をつくり貸出しが伸びている。</p> <p>■ 活動縮小のため利用者の減少により「水道光熱費」は減少となっている。ただ暖房費だけは「換気」を十分に実施したため、昨年度よりも増加となった。</p> <p>■ 手指消毒液を館内に8カ所設置し、アルコール液での消毒に協力を仰いでいる。マスク着用、北海道スタイル等についても声掛けや館内掲示により協力体制ができていると実感している。</p> <p>■ 休館など事務手続きや利用者への連絡など、急な業務に追われる事が多かったが、大きな問題も無く、職員1人1人が努力を惜しまずサポートしあって対応が十分にできた。マニュアルやチェックシートを新しく作成し、次の対応に活かすことが出来ている。</p> <p>■ 今後も続くであろう「感染防止対策」については、いくら地区センターで設備を整え対策を講じても、利用者一人一人の協力が無ければ効力を発揮することが難しいと実感している。どのようにしたら「自分のこと」として理解して貰えるのか。利用者の協力を得る為に様々なツールを使い情報を利用者だけでは無く地域全体に発信することが必須だと感じている。</p>	<p>■ 新しい生活スタイルの中での業務の有り方について。新しいニーズの取り込みについて、コロナの中でヒントが沢山あった。ネット環境の整備や連絡方法、情報発信の仕方について新しい取り組み取り入れていく必要がある。また感染予防には一人一人の意識と協力が何よりも必要だと実感している。「地区センター便り」「HP」「FB」を通して理解して頂ける様、言葉を尽くしていきたい。</p> <p>■ 福祉の観点から「認知症予防」「健康寿命を延ばす」等の事業を地域の組織と一緒に実施する「もいわピンコロ大学」を柱とし、ママさん向け「子育て講座」。シニア世代向け「オヤジ向け講座」等、ニーズをしっかりと絞った内容の講座を実施することで地域生活の質向上への活動促進に繋げていきたい。</p> <p>■ 「今、利用していない」「今、困っていない」でも、スマホなど使いこなせていない場合には「不利益」が講じる場面も今後は増えてくる事が予想される。「講座」を通して「高齢者」が多い地域なりの学習機会を増やす企画を発信していきたい。</p> <p>■ 地域の開放図書、学校図書館と連携し、予約件数の多い書籍について、それぞれの蔵書情報の共有を図っていききたい。また閉鎖的になりがちな図書室に外からの風を入れるため、本に関わる様々な方々との交流を行い「図書室活用」をはたらきかけていきたい。</p> <p>■ 今まで「本好き」のみの図書室利用から、無料開放の卓球利用者が「膝」や「腰」の不調などの時に「情報」としての図書室利用への利用促進に向けた工夫をして行きたい。</p> <p>■ 「図書室利用者」「サークル利用者」「無料開放利用者」と利用の種類が違って、地区センターの講座やイベントへ参加して貰うことで、「地域情報を知ること」「友達を増やすことで生活の質を高めること」「居場所をつくること」へのサポートを勧めて行きたい。</p> <p>■ 「南区」を地域の方々に知って貰うため、昨年好評だった南区産に特化した「青空市」などコロナの中でも実施できる事業については感染対策を十分に考慮し前向きに実施していきたい。</p> <p>■ ホームページのアクセシビリティを確保し札幌市のガイドラインに近づけていく作業を毎年実施していきたい。HPやSNSの活用も必須の現代、FBでの情報発信も継続して実施し、地区センターのファンを増やしていきたい。また地区センターの最新情報の発信のツールとして、連絡が難しい図書室利用者、無料開放利用者の方々へ休館情報や開館時間変更等を取得して貰う為、HPへのアクセスの促進を強化して行きたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>・事業について、新型コロナウイルスの影響による中止により、計画どおりには実施できなかったものの、感染対策をしながら区民講座を16講座実施したことは評価できる。また、利用者アンケートの結果が良好であることから、利用者のニーズに合った事業を展開していると認められる。</p> <p>・貸室が計画を下回る稼働率となった原因は、新型コロナウイルス感染拡大の影響によるものと認められる。Wi-fi環境などの整備により、会議利用や若年層の利用といったコロナ禍における貸室利用の新しいニーズを掘り起こしたことは評価できる。引き続き、多様なニーズに合った貸室提供への工夫を行い、稼働率の向上に努めていただくことを期待する。</p> <p>・休暇を自由に取得できる職場環境づくりを進め、有給消化100%を達成したことは、高く評価できる。</p> <p>・昨年度に引き続き、指定管理業務による利益還元、ウェブアクセシビリティの向上に積極的に取り組んでいる点については高く評価できるため、継続的な取り組みを期待する。</p>	<p>(改善を要する事項は特になし)</p>