

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)	西市民部地域振興課(641-6926)
-----	-----------------	-----------	---------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市はちけん地区センター	所在地	西区八軒6条西2丁目
開設時期	平成18年4月1日	延床面積	1327.01㎡
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・集会室(3室)・図書室		
2 指定管理者			
名称	特定非営利活動法人 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。		
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1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>「はちけん地区センター」の指定管理を最初に受けた平成18年度、その管理運営に向けて当時のスタッフで時間をかけた話し合いを行い、以下の7つの基本方針を掲げた。この方針は、スタッフ全員に受け継がれており、令和1年度もこの方針に基づいた運営を実施して来た。</p> <p>①子どもの成長を支え合う為に ②高齢者の力を地域に発揮する為に ③団塊の世代の力を地域づくりに活かす為に ④障がい・世代を超え開かれた場になるように ⑤地域の課題に応えるように ⑥地域の担い手の要請・ネットワークづくりになるように ⑦地域住民の学習を支え、共に学ぶ場に</p>	<p>▼「はちけん」の管理運営に関わる基本方針は、この7点に集約されており、スタッフの入れ替えがあった際にも確認、この原則に従って講座や事業を立案している。</p>	<p>A B C D</p> <p>基本方針に従い適切な運営が行われており、要求水準を満たしている。</p>
	<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼貸室業務</p> <p>①「使用承認取扱要領」の順守による運用を徹底 ②貸室のルールについて利用者に向けた繰り返しの説明 ③予約重複の場合、利用者による直接抽選を推奨 ④利用希望重複の場合、時間をずらす事で双方の希望が適えられないか等、スタッフが間に入って調整。</p> <p>▼区民講座・交流事業</p> <p>受講や参加申込に不公平が生じないように、講座内容を知らせる媒体の発行時期と申込受付日の関係を常に念頭に置いて企画。</p> <p>▼施設活用事業</p> <p>「はちけん」では「活用事業予定枠に前日までに有料利用の申込が入った場合は有料利用を優先する」との方針を決め、それを参加者に周知徹底するように努めて来た。</p> <p>この方針が浸透し、令和1年度も活用事業予定日の午前中に「実施の有無」を問い合わせる電話が確実に入り、参加者も無駄足を踏む事がなくなっている。</p> <p>▼図書室閲覧コーナー</p> <p>閲覧コーナーで自習する人が居る事に対して他の利用者から不満が出た事に対応する為、1階アトリウム階段下のスペースに「自習コーナー」を設置、双方が満足行く形で運用している。図書室の閲覧コーナーでは、新聞の閲覧に関して「読みたいのに、他の利用者が長時間独占して読めない」とのクレームが出た為、室内に「長時間利用の遠慮を求める掲示を出して対応している。</p> <p>▼アトリウムのフリースペース</p> <p>アトリウム内のフリースペースについては利用目的別にバス待ち用、談話用と自習コーナーを大きく分け、なるべく大勢の人に満足して貰えるように工夫。同じ人が長時間スペースを占有する事の無いように目配りしている。</p>	<p>▼貸室業務については「使用承認取扱要領」を遵守する事で公平性は確保されている。ただ管理者としてはそれに加えて丁寧で親切な説明が不可欠との認識で対応して</p> <p>▼貸室の抽選、講座の受付等の業務は決められたルールに従って進めており、利用者からのクレームは無い。</p> <p>▼フリースペースでは目的の違う人達が共存するのでルールを無視する動きもある。スタッフは認識を共有した上で、その都度適切な対応に努めている。</p>	

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼節電対応

「卓球・バドミントン活用」の月1回削減措置を元年度も継続して実施・施設内の不要な照明は消灯に努めた。

▼紙の使用量削減

裏紙の活用、コピー機能の活用で使用料削減に努力

▽ 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)

【令和元年度の組織・人員配置】

職種	配置部署	職務	形態	数
館長	事務室	事務・統括	常勤	1
副館長	事務室	事務・経理	常勤	1
事務	事務室	事務・夜勤	非常勤	6
司書	図書室	図書	常勤	1
図書	図書室	図書	非常勤	3
清掃		清掃	非常勤	4

(令和2年3月末時点)

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼1階階段下の「自習コーナー」側の窓(外側)への植栽による「緑のカーテン」を前年度に引き続き実施。

▼駐車場の停車位置を示す白線が、長年の風雨で薄く見えにくくなっていた為、スタッフで白線の引き直し作業を実施。

▼駐車場出入口部分の側溝部分の蓋(グレーチング)にガタつきが出るようになった為、スタッフで補修・交換を実施。

▽ 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)

【令和1年度の第三者委託業務】

- ①機械警備 ②自家用電気工作物保守点検
- ③エレベーター保守管理 ④自動ドア保守管理
- ⑤ボイラー設備保守管理 ⑥消防設備保守管理
- ⑦舞台装置吊り物保守管理 ⑧除排雪
- ⑨高所窓ガラス清掃 ⑩図書室カーペット清掃

▼年間電気使用量は前年度の98,160kwhから94,083kwhに減少。

▼ガス使用量は前年度の7,067m³に対して7,207m³と微増。

▼協定書に添って館長・副館長・図書司書を各1名配置。

▼協定書に添って、事務室の昼・夜とも常時2名体制を維持。図書も常時2名で対応。

▼清掃は4名のスタッフが日常清掃を交代で担当、定期清掃は全員で仕様書に基づいて実施している。

▼自習コーナーは学生が中心だが、資格取得を目指す社会人の姿も多い。

▼駐車場の設備は経年劣化が目立っていたが、補修作業が得意なスタッフが加わった事で状況が改善している。

▼外注先の選定は市内業者数社から相見積を取り、市の承認を得て決定。

▼仕様書に定められた作業内容・回数を遵守し、報告書類も適切に管理。

▽ 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	平成30年度活動報告 令和元年度 第1四半期活動報告・第2四半期予定説明 (令和元年7月22日開催)
第2回	第2四半期活動報告・第3四半期予定説明 その他=①平成30年度行政評価 ②小・中学生の夜間活用事業参加について ③自販機に対する迷惑行為に関して (令和元年10月21日開催)
第3回	第3四半期活動報告・第4四半期予定説明 その他=施設改修工事に伴うホールの休室期間について (令和2年1月20日開催)
第4回	第4四半期活動報告・30年度総括 令和元年度利用者アンケートの結果報告 ・令和2年度の活動予定 ・新型コロナウイルス感染拡大防止の取組について (令和2年3月16日開催)

<協議会メンバー>

西区市民部地域振興課長

八軒連合町内会・八軒中央連合町内会会長

囲碁クラブメンバー・読み聞かせの会メンバー

八軒中央地区福祉のまち推進センター事務局長

八軒連合町内会民生・児童委員

センター館長 センター副館長

▼四半期毎の活動報告を中心に年4回開催。

▼活動報告に加え、その時々のエピソードをテーマに、意見交換をしている。

▼地域や利用者の施設に対する要望を探り、お互いに協力できる関係を築き上げるための場とすると同時に、施設の活動のPRの場としても活用している。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

・指定管理業務に関する収支については独立した帳簿・預金口座を作り管理
 ・現金・有価証券・領収書等の管理は、定められた規定に則って管理を行なっている。
 ・利用料金・講座受講料等の収入は翌日に専用の銀行口座に入金、またこれら収入については全額を月末にNPO法人の本部口座に送金しており、事務所内には必要最低限の現金だけを置く体制で運営している。
 NPO法人による財務・経理担当者研修に参加。

▼経理・財務担当者は毎月開かれるNPO法人による経理担当者会議に参加、処理方法を統一している。
 ▼5月、NPO本部による消費税研修に参加。

▽ 要望・苦情対応

・利用者アンケートで出された要望について可能なものは即対応(利用者アンケートの項目に記載)
 ・札幌市や西区に届いた苦情があった場合、原因の究明と今後の対応・返答に到るまで、正確に誠実に迅速に向き合う姿勢で対処してきた。

	<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>・日常業務では事務室・図書室とも日報を記載、夜勤者との引継ぎは、日報を元に情報を共有、問題点への対応を考える場を持っている。 ・事務(夜勤を含む)、図書、清掃が職種毎に月1回の話し合いを行ない、これとは別に全スタッフによる会議を月1回持つ事で、シフト勤務職場にありがちな情報格差の解消に努めている。 ・西区による実地検査に対応。 ・2月～3月に利用者アンケートを実施。</p>	<p>▼11月19日に西区による実地検査が実施された。指摘されたり改善を求められた事項は特に無し。</p> <p>▼利用者アンケートの結果は後述。</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>▼労働関係法については遵守し、必要な届けを提出。</p> <p>▼施設で働く非常勤スタッフに対し、勤務年数3年未満は時給875円、3年以上は+15円、司書資格を有する者には更に+10円と、北海道の最低賃金861円(令和元年10月3日発行)を上回る時給を支給した。</p> <p>▼元年度中、施設で働くスタッフの時間外労働、休日労働、深夜労働は無し。</p> <p>▼施設で働くスタッフは、1週40時間、1日8時間を順守した。</p> <p>▼全てのスタッフを労災保険に、条件を満たすスタッフを雇用保険に加入させた。</p> <p>▼スタッフの勤務形態、家族状況等に応じて厚生年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届出を行なった。</p> <p>▼新しいスタッフの雇入れ時には健康診断を実施。</p> <p>▼年に1回定期健康診断を実施。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。</p> <p>▼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。</p> <p>▼ワーカーズコープ主催のメンタルヘルス研修に参加。</p>	<p>▼「36協定届」平成31年4月1日から1年間分提出(3/26)</p> <p>▼令和2年1月にスタッフの定期健康診断を実施。</p> <p>▼5月、スタッフのメンタルヘルス研修を受講。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の改善に努めている</td> </tr> </table>	A	B	C	D	関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の改善に努めている			
A	B	C	D								
関係法令を遵守し、雇用環境の維持・労働環境の改善に努めている											
(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>・施設、敷地内は事務・清掃スタッフが日常的に目を配り、利用者の安全を脅かす状況がないかをチェック。 ・スタッフの連絡網については、人の入れ替わりや、転居、携帯の変更等があった場合には、速やかに更新。 ・外注業者の他、水漏れ対応、鍵対応などの緊急連絡先をリストアップして事務室内に用意。</p> <p>・保険はワーカーズコープ本体が「賠償責任保険」(一人の補償・一人につき1億円、一事故につき4億円をカバー)に加入、また現金保管時、運搬時の事故をカバーするガード保険、更に施設が主催する事業の参加者事故に対応する「リクリエーション保険」に加入。</p> <p>・施設の活動に参加してくれるボランティアの方については「ボランティア保険」に加入。</p>	<p>▼元年度、賠償責任保険を使う事例は無し。</p> <p>▼「レクリエーション保険」には必要に応じて講座やイベントの参加者を登録。</p> <p>▼「ボランティア保険」にはサロン・ド・ハッチの運営、図書室でのおはなし会・グリーンボランティア、清掃ボランティアの方々を登録。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">緑地管理(花壇整備)において、地域団体を活用し季節ごとに花を植えるなど地域の人の目を楽しませている。当該団体はこの活動が評価され令和元年度に札幌市民憲章の実践団体として表彰を受けている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	緑地管理(花壇整備)において、地域団体を活用し季節ごとに花を植えるなど地域の人の目を楽しませている。当該団体はこの活動が評価され令和元年度に札幌市民憲章の実践団体として表彰を受けている。			
A	B	C	D								
緑地管理(花壇整備)において、地域団体を活用し季節ごとに花を植えるなど地域の人の目を楽しませている。当該団体はこの活動が評価され令和元年度に札幌市民憲章の実践団体として表彰を受けている。											

▽ 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)

・機械警備・電気設備・自動扉・エレベーター・消防用設備・舞台吊り物・ボイラー・の保守点検および、高所窓ガラス清掃、図書室カーペット清掃、除排雪、建築物定期点検は外注。

・他施設の場合、清掃業務を外注するケースが多いが、「はちけん」は清掃スタッフも一緒に仲間として働くシステムを採っている。

・施設の設備・備品管理、駐車場管理はスタッフ全員が行っている。

・敷地内の植栽管理は基本的にスタッフが担当。高い樹木の剪定等は専門の業者に依頼する。花壇整備についてはスタッフの他、要所の部分では地域の愛好家が立ち上げたサークルが中心となったグリーンボランティアが花壇作りを行なっている。

▽ 防災

▼元年度に参加・実施した防災関係活動

- ・7/19 スタッフによる消防訓練
- ・1/20スタッフによる消防訓練
- ・11/15 防火管理者研修(担当者)

▼各外注業務とも、仕様書に基づき必要な回数を実施、報告書も適切に管理している。

▼グリーンボランティアサークル「花コパン」の提案で、地域の皆さんと花の苗植えを行う交流事業を6月に行った。

▼消防訓練は、業者による消防設備点検に合わせて年2回行っている。

(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

	元年度年度計画	元年度実績
講座数	13	27
回数	41	42
受講生数	196(募集の8割)	319

講座名			
定員	受講者数	成果指標	達成率
春です!!花の苗準備講座			
24	25	受講生の満足度	125.0%
母の日に向けたハーバリウム講座			
10	9	受講生の理解度	125.0%
ZUMBA とにかく楽しいエクササイズ			
20	20	受講生の満足度	125.0%
紙バンドで作るおしゃれ収納かご講座			
6	6	受講生の理解度	125.0%
ベビーマッサージ講座			
10	6	受講生の理解度	125.0%
親子食育料理講座「七夕メニュー」			
10	11	受講生の満足度	120.0%
ウチダ先生の「えのぐとあそぼう」			
20	22	受講生の理解度	125.0%
夏休み子ども囲碁教室			
10	0	受講生の満足度	
ZUMBA②			
20	18	受講生の理解度	125.0%

▼講座数は当初計画の13に対し27を実施。計画より増えたのは、「Zumba」「ゴムバンド」等、参加者から声に応え追加実施したり、年度途中で具体化した企画があった為。

▼グリーンボランティアサークル「花コパン」による講

▼「はちけん」を利用するサークルの指導者に講師を依頼、受講生から大好評で2回目の企画「ZUMBA②」に繋がった。

▼西区食生活改善推進員協議会との共催

▼受講生が集まらず止む無く中止。

A B C D

当初計画よりも多くの講座を実施しており、その内容も一般教養、健康づくり、趣味、芸術文化など多岐にわたっている。また、毎年新たな企画を事業化することで、新規利用者の獲得にも繋がっている。

大人の勉強部屋「破天荒Nannte Cotta! カラヴァッジョ!			
20	12	受講生の理解度	115.0%
ゴムバンド体操教室			
10	10	受講生の理解度	125.0%
大人の勉強部屋「天文を楽しもう」			
20	0	受講生の理解度	
おむすびきゆうさんのごはん塾			
15	18	受講生の満足度	125.0%
西区ときわ大学「ボランティアの心得・やまべ体操」			
40	31	参加目標値の達成率	96.9%
やまべ体操普及員養成講座			
15	10	受講生の満足度	124.0%
ウチダ先生のクリスマス工作			
20	12	受講生の満足度	125.0%
認知症サポーター養成講座			
15	7	受講生の満足度	125.0%
送ってみましょう。絵手紙の年賀状			
10	10	受講生の理解度	125.0%
体験型ボランティア養成講座			
15	14	受講生の満足度	118.8%
ホームベーカリーで作るお手軽肉まん			
12	12	受講生の満足度	125.0%
冬休みゆび編み講座 かわいいマフラーを作ろう			
12	12	受講生の満足度	125.0%
図書室のお仕事チャレンジ			
2	2	受講生の満足度	125.0%
冬休み子ども将棋教室			
12	12	受講生の満足度	106.3%
作ってみよう 覗いてみよう 万華鏡の世界			
40	30	受講生の理解度	106.3%
ゴムバンド体操教室-2			
10	10	受講生の満足度	125.0%
らくらく健康体操体験講座			
20	0	受講生の満足度	
リラックスヨガ体験講座			
20	0	受講生の理解度	
ウチダ先生とおもしろ美術鑑賞			
15	0	受講生の満足度	

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	元年度計画	元年度実績
事業数	11	9
回数	25	20
参加者数	3,750	3,301

▼道近代美術館で開催の「カラヴァッジョ展」にタイアップした形で企画。

▼受講希望者が2名しか集まらず、止む無く中止。

▼ときわ大学関連講座。西区との共催。

▼「いきいきスマイルはちけん」講座

▼「いきいきスマイルはちけん」講座

▼「いきいきスマイルはちけん」講座

▼「お手軽肉まん」「冬休みゆび編み」「図書室のお仕事」の3講座は、企画立案・準備・講師を「はちけん」のスタッフで担当。

▼「らくらく健康体操」「リラックスヨガ体験」「おもしろ美術鑑賞」の3講座は新型コロナウイルス感染防止の為、中止。

▼年度末に予定していた事業は新型コロナ感染防止措置で実施出来ず。

事業名			
参加見込み数	参加者数	成果指標(80%)	達成率
春のはあとフェスタ2019			
700	650	参加者数	116.1%
桂三段のチャリティ落語会			
120	125	参加者数	130.2%
花の苗植えボランティア活動			
20	20	参加者数	125.0%
七夕に短冊を飾ろう			
300	325	短冊の数	135.4%
はちけん夢灯り			
200	222	出展提灯の数	138.8%
道警本部音楽隊&カラーガード隊演奏会			
200	231	参加者数	144.4%
秋のはあとフェスタ			
700	500	参加者数	89.3%
異世代交流パトカーリング大会			
30	32	参加者数	133.3%
はちけんハンドメイドマーケットvol.2			
240	0	参加者数	0.0%
サロン・ド・ハッチ(年11回)			
1,200	1,196	参加者数	124.6%

▽ 施設活用事業(無料)に関する業務

	元年度計画	元年度実績
種目数	7	7
実施枠数	303	210
総時間数	1,032	695
参加者数	4,250	3,852

卓球					
参加者総数	1,442名(前年度比-307名)				
成果指標	参加者数				
目標	1,600	実数	1,442	達成率	90.1%
バドミントン					
参加者総数	92名(前年度比 -43名)				
成果指標	参加者数				
目標	150	実数	92	達成率	61.3%
バレーボール					
参加者総数	287名(前年度比 -83名)				
成果指標	参加者数				
目標	300	実数	287	達成率	95.7%
親子限定					
参加者総数	522名(前年度比 -102名)				
成果指標	参加者数				

▼春のフェスタのメインはフリーマーケット

▼チャリティ落語会で集まった義援金は8万5,460円。

▼アトリウムに笹の葉の絵を飾り、来館者に短冊を書いて貰った。

▼八軒中央連町との共催。

▼前年に続く多世代交流事業として実施。

▼「ハンドメイドマーケット」は新型コロナ感染防止の為、中止。

▼3月の「サロン」の新型コロナ感染防止の為、中止。

▼「はちけん」の活用事業は、実施予定日の前日までに有料利用の申し込みがあった場合、そちらを優先する。3月は新型コロナ感染防止の為、中止。

▼元年度。中学生が夜間の活用事業(卓球・バドミントン・バレーボール)に参加する場合のルールについて、他施設に併せた変更を実施。従来「午後7時までに帰宅する事を条件に中学生だけの参加を認める」として来たのを、元年9月以降「午後6時以降、中学生だけの参加は不可とし、保護者の同伴が必要」と改めた。

▼午前の「親子」は小さな子供を連れて来た家族が多い。午後の「子ども」は親子に加えて小学生

親子・子ども					
参加者総数	537名(前年度比 -366名)				
成果指標	参加者数				
目標	1,300	実数	1059	達成率	81.5%
ほのぼのサロン					
参加者総数	67名(前年度比 -81名)				
成果指標	参加者数				
目標	80	実数	67	達成率	83.8%
リフレッシュ運動教室					
参加者総数	905名(前年度比 -42名)				
成果指標	参加者数				
目標	800	実数	905	達成率	113.1%

▽ 図書業務

・利用状況【貸出冊数・レファレンス件数】

	元年度	前年度	増減
貸出冊数	87,981	95,804	-7,823
レファレンス件数	2,392	2,817	-425

- ・図書スタッフが企画、実施した講座
 - ・ハーバリウム講座 ・ホームベーカリーで作る肉まん
 - ゆびあみ講座・冬休み将棋講座
 - ・図書室のお仕事チャレンジ講座
 - ・万華鏡
- ・図書室での「おはなし会」開催状況
 - ・毎週土曜 午後10時～10時半
 - ・年間開催回数—44回
 - ・参加者総数 502名
- ・八軒中学校職業体験の受け入れ(司書体験など)-11/28
- ・図書スタッフの外部研修参加
 - ・8/23 図書館員のための実践力養成講座
 - ・10/23 高齢者・障害者向けサービス研修
 - ・12/11 児童サービス研修
 - ・1/17 全道図書館専門研修

子に加え、小学生だけのグループも参加OK、この場合小さな子供の動きに配慮するよう声掛けしている。

▼福まちとの共催。昨年賑わった麻雀コーナーを中止し、人数は減ったが活動の目的が本来に戻ったように思う。

▼「リフレッシュ運動教室」は介護予防センター八軒と共催で行う「いきいきスマイルはちけん」の目玉事業。65才以上の参加者を対象にしているが、毎回希望者が殺到している。

▼図書スタッフも、図書分野以外の題材で講座を企画・実施しているのが「はちけん」の特徴と言える。

▼図書室での「おはなし会」はスタート以来休むことなく開催して来たが、コロナの影響で3月は中止を余儀なくされた。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30実績	H31計画	令和元実績
ホール	件数(件)	1142	1,034	1,113
	人数(人)	29,812		23,564
	稼働率(%)	94.5		87.5
集会室A	件数(件)	882	942	763
	人数(人)	6,571		5,989
	稼働率(%)	76.9		68.8
集会室B	件数(件)	908	893	799
	人数(人)	4,618		4,402
	稼働率(%)	81.7		72.6
集会室C	件数(件)	926	944	769
	人数(人)	5,084		4,237
	稼働率(%)	76.4		66.9

▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 0件

▽ 利用促進の取組

・集会室が3部屋と少ないため、利用希望が重なる場合が多い。他の部屋が空いている場合は、そちらへの振り替えを依頼する他、キャンセルの申し出があった場合は「変更措置」を進める等して利用件数を確保するように努めている。

・元年11月発行の地区センターニュースで「時間貸し利用」について「定期的なサークル活動での利用は難しい一方で、短時間の打合せや個人の趣味活動には便利なシステムである」とPRを行った。

▽時間貸し・昼食時間帯・夕食時間帯の利用状況

	時間貸し		昼食	夕食
	件数	時間数	件数	件数
元年度	614	1,046	164	63
30年度	711	1205	200	73

▽HPからの貸室利用申込状況

	元年度	30年度	前年比
申込件数	199	200	-1

▽キャンセルに伴う返金の件数と金額

	件数	金額
元年度	12	30195
30年度	9	20,165

▽新型コロナウイルス感染防止措置に伴うキャンセル

	件数	金額
2月	11	40,430
3月	168	401,950
計	179	442,380

▼前年度に比べ、利用率・利用料収入ともいずれも減少、年度当初計画よりも下回った。サークルの高齢化と、あるスポーツ教室の利用の大幅減少が、大きな原因でもある。

▼全体の利用率は73.9%で、前年度、過去最高を記録した82.4%から8ポイントの減少。

▼すべての貸室の利用率、利用料収入が前年を下回ったのは初めて。

▼「時間貸し」「昼食・夕食時間帯利用」は、制度スタート以来毎年増加を続けていたが、元年度は新型コロナ感染防止措置の為、初めて前年度比マイナスに。

▼ネット経由の貸室申込件数は横ばい。

▼ホールのキャンセルに伴う返金が多かった為、返金額が前年より増え

▼新型コロナウイルス感染防止措置によるキャンセル額の、元年度の貸室利用料総収入額に占める割合は0.7%。

A	B	C	D

前年度よりも下がってはいるが、利用自粛期間を除いた4月～1月までの利用率は78%となっており高い水準を維持している。

			A B C D
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼「はちけん地区センターニュース」</p> <p>①八軒の二つの連合町内会 の協力を得て、地域の12,000世帯に回覧②センターニュースは毎号拡大版を作り館内にも掲示</p> <p>▼イベント冊子「札幌市からのお知らせー西区版」</p> <p>西区地域振興課や広聴係の協力を得て講座・交流事業等を広報</p> <p>同じ内容を、地デジ・アプリを使って広報</p> <p>▼広報さっぽろ</p> <p>基本的に地区センター情報は掲載されないが、「西区秋の文化フェスタ」や春・秋のはあとフェスタは掲載された。</p> <p>▼地域新聞「ふりっぱー」</p> <p>イベント冊子と同じ内容を、西区のイベント情報として、「札幌西版」に掲載</p> <p>▼コミュニティFM「三角山放送局」</p> <p>西区の番組枠を活用し、活動をPR</p> <p>▼北海道新聞イベント案内</p> <p>道新「さっぽろ10区」への掲載依頼</p> <p>▼地域のコミュニティ紙</p> <p>地域の道新販売所2店が発行するコミュニティ紙を活用</p> <p>▼HP</p> <p>講座・交流事業の案内、施設活用事業カレンダー等を常に最新の状態で提供している。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティの取り組み</p> <p>12月19日札幌市主催のホームページ担当者レベルアップ研修に2名参加</p> <p>HPリニューアルの為の情報収集(見積り等含めて)を行って、業者を決定しJIS試験を受けることを年度内の目標にしていたが、2・3月に集まって検討することができず実現できていない。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼引継ぎ業務は無し。</p>	<p>▼元年度はN0.173からNo.190までの18回発行。前年発行した「いきいきスマイルはちけん」関連の行事は、地区センターニュースの中で広報。</p> <p>▼「ふりっぱー」を見て講座に申し込むケースが昨年度よりも増えた。今では優秀な広報ツールとなっている。</p> <p>▼三角山放送局元年度唯一の出演が、ハンドメイドマーケット中止により、なくなってしまった。</p> <p>▼道新販売店ミニコミ紙「まちコミュ」・「さとぶん」や「タケノコ新聞」にイベント情報などを掲載。</p> <p>▼元年度やり残してしまったウェブアクセシビリティ取組確認と公開を、今年度中に行いたい。</p>	<p>要求水準は満たしている。今後は、速やかにウェブアクセシビリティの取組みを実施してほしい。</p>

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼元年度、自主事業は行っていない。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼市内企業の活用

・外注の10業務を全て市内企業に委託。

▼福祉施策への配慮

①中央区の就労移行支援事業者「ぷらすハート28」からの清掃作業研修の受入を継続(8年目)。ほのぼのサロンでのスイーツ販売にも場所を提供している。

②西区の生保受給者1名のボランティア就労を受け入れ。

③前々年度受け入れた就労ボランティア1名を、引き続き有償ボランティアとして清掃業務で受け入れ。

④北区の福祉作業所「いちよの会」による焼き立てパン販売・同じく北区のB型事業所「ありすくらぶ」が運営する「おかしなおかしのありす」のスイーツ販売と、生キクラゲと乾物野菜販売の「MKプロデュース」に場所を提供。(毎月第2金曜日サロン・ド・ハッチ開催日)

⑤春と秋開催の「はあとフェスタ」で複数の福祉作業所に製品販売の場を提供。

②次年度からは就労支援の手を離れて、週2回清掃ボランティアに来てくれる。

③日曜の朝清掃や定期清掃のWAX掛け・フェスタのボランティアなど、欠かせない人材になっている。

④⑤作業所それぞれにファンがいて、販売日を楽しみに来てくれる。

A B C D
意欲的に取り組んでおり、今後も継続してほしい。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法

▼実施期間:2/15~3/15

▼配布数: 回収数:348

結果概要

▼利用者の性別

	貸室	図書室	計	比率(%)
男性	61	31	92	26.5
女性	203	52	255	73.5
計	264	83	347	100.0

▼利用者の年代

	貸室	図書室	計	比率(%)
20代	23	12	35	10.1
30代	28	8	36	10.4
40代	40	21	61	17.6
50代	22	7	29	8.4
60代	54	20	74	21.3
70代	73	12	85	24.5
80代~	24	3	27	7.8
計	264	83	347	100.0

▼利用者の居住地域

地域	貸室	図書室	計	比率(%)
八軒	156	73	229	65.8
西区内	48	2	50	14.4
他区	60	9	69	19.8
計	264	84	348	100.0

▼新型コロナ感染防止の為、回収期間を短縮しての実施となった。

▼女性の比率は前年の69.9%から73.5%に増大。

▼利用者の年代別構成では50代~70代が前年71.1%だったが、元年度は54.2%に。これに対し30代~40代が前年の11.0%から元年度は28.0%に増えている。ただ、自習コーナー等を使う学生や子ども達の数字は十分に反映されていない。

▼利用者の居住区域、来館手段は、前年度とほぼ同じで「はちけん」が地元密着型の施設である姿が浮き彫りになっている。

A B C D
接遇(スタッフの対応)に関するアンケートが向上している。また、30代~40代の利用者が増え、幅広い年代に利用してもらえている。新しい講座を開催するなど利用促進の取組みが効果を上げていると言える。

▼来館手段

	貸室	図書室	計	比率(%)
徒歩	131	52	183	50.8
車	105	39	144	40.0
公共交通	26	2	28	7.8
その他	2	3	5	1.4
計	264	96	360	100.0

▼利用頻度

	貸室	図書室	計	比率(%)
週に数回	77	13	90	25.9
月に数回	154	58	212	61.0
年に数回	30	12	42	12.1
それ以外	3	1	4	1.1
計	264	84	348	100.0

▼スタッフの対応

	貸室	図書室	計	比率(%)
とても良い	144	63	207	59.5
良い	88	16	104	29.9
普通	31	5	36	10.3
悪い	1	0	1	0.3
とても悪い	0	0	0	0.0
計	264	84	348	100.0

▼再度の利用希望

	貸室	図書室	計	比率(%)
ぜひ利用したい	151	67	218	63.0
利用したい	101	16	117	33.8
どちらかと言えば利用したい	6	0	6	1.7
どちらでもない	4	1	5	1.5
利用したくない	0	0	0	0.0
計	262	84	346	100.0

▼利用者からの意見・要望とその対応

▼利用者アンケートで出された以下の声に対しては、館内掲示で回答・対応を表明。

①キャンセル料がかかるようになったのは残念。

→回答者の誤解があると思われるので「キャンセル料」については当初から存在した事を説明、改めてキャンセル制度の内容を紹介。

②自習コーナーの若い人が「暖房が欲しい」と言っている。

→施設の現状から自習コーナーの寒さは止むを得ない状況である点を説明、謝罪し利用者の自衛策を要望。

▼貸室、図書室とも月に数回の来館者が多数を占めている。

▼「とても良い・良い」の評価は前年の86.7%から、元年度は89.4%へと増大。今後も高評価につながるように、スタッフ全員で努力していく。

▼「ぜひ利用したい・利用したい」の合計が前年は96.1%、元年度は96.8%。

▼利用者アンケートの結果については、運営協議会で説明、また地区センターニュースに掲載し地域に回覧すると同時に館内掲示も行った。

利用者からの意見・要望とその対応

- ③早く工事が終わってサークルを続けたい。
 ➡令和2年8月から予定されているホール天井の改修工事に関する意見。直後発行の地区センターニュースで、再度工事日程(8月～翌年1月)について掲載。
- ④貸室の申込手続きが複雑過ぎる。
 ➡希望する枠によって申込時期が違いう等、確かに複雑な面があるが、市内施設に同様に適用される規則であり、分からない時は遠慮なく問い合わせ頂くように依頼。
- ⑤札幌駅周辺に図書の返却Boxがあると便利
 ➡要望として中央図書館に伝える。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H31年度計画	R1年度決算	差(決算-計画)
収入	34,093	33,944	▲ 149
指定管理業務収入	34,093	33,944	▲ 149
指定管理費	26,394	26,394	0
利用料金	7,000	6,537	▲ 463
その他	699	1,014	315
自主事業収入	0	0	0
支出	34,043	33,725	▲ 318
指定管理業務支出	34,043	33,725	▲ 318
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	50	219	169
利益還元	0	169	169
法人税等	50	50	0
純利益	0	0	0

▽ 説明

- ・当館は「指定管理業務による利益還元」として、読み間かせと花壇整備の2つのサークルに助成金を出している。
- その他にも、別の花壇の整備やグリーンカーテン制作の実費などが該当。2・3月には予定外に新型コロナウイルス感染防止対策として消毒液やハンドソープなどの衛生品を購入し、館内各所に設置した。

▼過去2年上昇していた利用料金収入が大きく減少した。

▼R1年度の法人税についてはNPO全体の決算が未確定の為、仮の数字を記載。

▼マスクや消毒液などの衛生品・防災備蓄品など、ある程度蓄えておくべきだと実感。

A B C D
 支出を計画以上に抑えることができ、講座などを追加実施しても概ね計画どおりの安定した収支状況となっている。

＜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>▼ワーカーズコープの全国本部経費、北海道本部経費として、定められた割合を拠出</p> <p>▼ワーカーズコープは全国組織であり、単体で赤字の出る事業所があれば全体でカバーする方式。この為組織全体の経営能力は安定している。</p>		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">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>▼地区センターの管理運営に関する各種条例については、常にそれらを遵守する姿勢で臨んでいる。</p> <p>▼特に「暴力団排除推進条例」については、聞きなれない団体等の問い合わせや申し込みの際に、詳しく利用内容を聞いたりインターネット検索をするなど、出来る限りの情報収集に努め、暴力団の排除に積極的に取り組む。幸いそのような団体の接触は経験していないが、いざという時には条例にのっとり「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って必要な対応を行い、札幌市に相談・指示に従う事とする。</p>		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">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>▼利用料収入＝R1年度の利用料収入は6,537千円となり前年度に比べ1,183千円のマイナス。2・3月コロナの影響でキャンセルになった分を足すとちょうど目標の7,000千円を超える金額となった。年間通した減収の原因は、大口利用のスポーツ教室が大幅に利用数を減らしたことで、これまで増収をけん引してきた「時間貸し」制度が定着し特にホールの「正規枠」利用率が大きく低下したこと…などがあげられる。</p> <p>▼運営協議会＝四半期に1回の開催ペースを守って定期的に開催。委員には、西区地域振興課課長・2連合町内会会長・福祉のまち推進センター事務局長・連町民生児童委員・複数のサークルのメンバーの方々。地域振興課地域活動担当者の方にも出席していただき、各委員それぞれの立場からの意見が非常に参考となっている。</p> <p>▼生涯元気応援プロジェクト「いきいきスマイルはちけん」＝30年度、札幌市がそれまでの「無料開放事業」に代わるモノとして打ち出した「施設活用事業」に目的が合致するものとして区内の関連団体と共催する形でスタートした新事業。地域住民の福祉増進に寄与することを目的に、施設の空き室や無料スペースを有効活用する「地域の憩いの場づくり」を目的としている。本事業は、地域の元気を応援する目的で「リフレッシュ運動教室」全12回×2クールを実施。それに加え「体験型ボランティア養成講座」「認知症サポーター養成講座」「やまべ体操普及員養成講座」も併せR1年度も実施した。</p> <p>▼講座＝当初計画した13に対して27講座を実施したが、この内、受講生が集まらず中止としたのが2講座有った（「大人の勉強部屋・天文を楽しもう」「夏休み子ども囲碁教室」）。内容的には十分に興味を引くモノとして企画したので、非常に残念な結果となった。PR方法の見直しも必要だが、完成した作品の持ち帰りやお土産付き等、目に見える形での成果を期待する向きが増える中、有料講座の在り方を考えさせられる状況。「はちけん」では清掃・図書・事務スタッフが全員講座の企画実施を受け持つ形で実施しているが、「指あみ講座」「ホームベーカリーで作る肉まん」の2講座はスタッフが講師を務めて好評を得ている。一方、年度末に実施を予定していた3講座が、新型コロナウイルス感染防止策の為に中止となった。</p> <p>▼交流事業＝当初計画の11に対して9の事業を実施。「桂 三段チャリティ落語会」は「はちけん」として初のチャリティイベント、札幌在住の落語家、桂三段さんと組んで「胆振東部地震被災者」への義援金集めを目的に開催、当日は200名の参加者から「8万5,460円」の義援金が集まり、開催日翌日に三段さんが清田区役所に届けた。「サロン・ド・ハッチ」は「うたの会」を中心に地域に定着、新たな男性の参加者も増えている。「七夕に短冊を飾ろう」は新人スタッフの提案で5年ぶりに復活、館内に飾った手作りの笹の葉に来館者が書いた325枚の短冊が貼られた。3月に実施予定だった「ハンドメイドマーケット」と「サロン・ド・ハッチ」は新型コロナウイルス感染防止策の為に中止。</p>	<p>▼R2年度については、8月からのホール特定天井改修工事や、引き続きコロナウィルス感染拡大防止で貸室事業のみならず講座や交流事業についても慎重にならざるを得ず、目標値の7,000千円を何とか超える工夫と努力が必要と考えている。</p> <p>▼運営協議会は従来通り、四半期に1度のペースでやっていく。毎回貴重なご意見をいただき毎年の計画にも大いに参考になっている。R2年度については、コロナ禍の下で出来ることや気を付けることなど、例年とは違った問題について相談させていただきながら、地域や利用者の皆さんとのコンセンサスを密に図っていききたい。</p> <p>▼施設活用事業としての「リフレッシュ運動教室」はR2年度1クール（ホール改修工事の為に）で行い、定員は30人に減らして（コロナ対策の為に）募集を行った。1か月以上スタートを遅らせて6/8から全8回が始まったが、ここ数カ月のステイホーム期間が参加者の運動機能の衰えの原因になっていたと推察される結果が出た。コロナウィルス感染を防止しながら、高齢者の元気を維持する難しさを痛感するが、共催の「介護予防センター八軒」や西区保健課をはじめとする団体と相談・協力しながら、今後も進めていきたい。講座の実施についても関係団体と相談しながら、できるだけことはしていききたい。</p> <p>▼これまでと同じように、地域・利用者の声を参考にするのはもちろん、収束の見えないコロナ禍に於いて、出来ること・すべきことを探りながら企画に努めていきたい。又、はちけんの特徴を発揮してスタッフ全員で企画を行い、講師も担当講座を考えていきたい。</p> <p>▼交流事業は、既に「春のフェスタ」と4月から7月の「サロン・ド・ハッチ」が中止となった。コロナ禍の実態を踏まえながら、少しでも地域や利用者の皆さんに楽しんでいただく事業をやっていききたいが、8月からの改修工事ではホールが1月いっぱいまで使えず、どんな形で実現できるかは実のところ暗中模索と言える。物理的に無理なことも、発想の転換で新しい形に繋げられたらと思っている。</p>

<p>▼施設活用事業＝前年度から「無料開放事業」が目的を変えて「地域の憩いの場づくり施設活用事業」になったのを受けて「はちけん」では元年度についても「リフレッシュ運動教室」や「ほのぼのサロン」もこの事業に分類、単に「個人の趣味に施設を無料で使う」という形以上のモノとしての位置づけを与え実施している。</p> <p>▼福祉施策への取組み・これまで同様、R1年度も西区の生活保護受給者や福祉作業所通所者に対する就労ボランティア体験の場を提供。また、複数の福祉作業所にサロン事業や「はあとフェスタ」での物販の機会を提供するなど積極的な取り組みを行った。</p> <p>▼利用者アンケート・元年度のアンケートでも「はちけん」に対して高い評価が与えられた。「今後も利用したい」との回答が346人中335人で96.8%の高率となっている。</p> <p>▼施設管理・元年度も駐車場や集会室用の机等で多くの不具合が発生したが、補修作業に長けているスタッフを中心に対応し、補修に伴う支出を最低限に抑えながら対応した。</p> <p>▼元年度途中でスタッフ数は4名増(清掃＝2名、夜勤＝2名)。12月から長期入院を余儀なくされるスタッフが出たが、増えたスタッフも含めた全員のやり繰りで、その間も支障ない運営が出来ている。</p>	<p>▼30年度、従来のホールでの運動系に「リフレッシュ運動教室」や「ほのぼのサロン」を加えたことで、事業の意味合いが変わった。運動教室がきっかけで地区センターを利用するようになった方が多い。卓球やバドミントンなどのいわゆる無料開放については、4～7月は西区内の4館で統一して中止とした。8～11月もホール改修工事の為に開催できない。今年度は新しい施設活用事業を模索の年となる。</p> <p>▼R2年度も生活保護受給者の就労支援の場として積極的に受け入れを続ける。就労支援が終了したお二人とも独自に清掃ボランティアを継続してもらうことにしている。また複数の福祉作業所との関係が確立されているので、物販についてもこれまで以上に協力していきたい。</p> <p>▼R2年度も高評価を得られるよう、職員一同気を引き締めて日々の業務に臨みたい。</p> <p>▼開館15年目を迎え、備品や設備の劣化はこれまで以上と思われる。スタッフ内で修理できないものは、業者や西区に相談しながら、適切な処置を行っていく。</p> <p>▼スタッフの半数以上(16人中9人)が地元八軒在住。開館以来のスタッフは3名。昨年採用の4人以外は、全員勤務経験3年以上となっている。経験年数の長短はあるが、みんなで意見を出し合い助け合いながら運営していく。</p>
--	--

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>地域住民を施設の運営に参画させることで、経費節減と地域活動の活性化を実現させている。また、常に新たな企画事業を展開することで利用する年代が幅広くなり、世代間交流に繋がっている。</p>	