

## 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)	西区市民部地域振興課(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2-1
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。区民センターの機能を補完し、地域における住民の自主的な活動を促進する。		
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 ワークスコープ		
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	<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。</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>「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2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。開館から15年が経過し③団塊の世代と②高齢者は同意語になりつつある為、近年は高齢者に係る事業に力を入れている状況だ。</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 style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>要求水準が満たされており、適切に管理、運営されている。また、苦情対応は本市への速やかな情報提供により、大きなトラブルにならず迅速かつ適切に対応ができています。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							
<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>▼図書室閲覧コーナー</p> <p>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>コロナ対策として、談話用の椅子・テーブルは撤去、ベンチも最小限に減らし、自習コーナーも席数を半減して利用してもらっている。最低限目的に応じた利用をしてもらえようというエリア分けで、偏った利用や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をして、不平等感をなくす努力をしている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼節電対応</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大防止の為、約1か月半の臨時休館があったのと、特定天井改修工事でホールの休室が5か月続いたことで、使用量の大きな節約につながるといふ皮肉な結果となった。</p> <p>▼紙の使用量削減</p> <p>裏紙の活用、コピー機能の活用(両面印刷など)で使用料削減に努力。</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。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いる。</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> <p>▼年間電気使用量は前年度の94,083kwhから79,759kwhに減少。</p> <p>▼ガス使用量は前年度の7,207㎡に対して6,757㎡に減少。</p>										

▽ 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2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	館内全域	清掃	非常勤	4

(令和3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」(日除け効果)を例年同様に実施。

▼5月の休館中、清掃スタッフと夜勤スタッフで駐車場整備を行った。(白線の引き直しと、境界チェーンの取り換え)

▼夜勤スタッフが駐車場や出入口部分にできた段差のモルタル補修・照明ポールの塗装補修などを行った。

▼屋上のドレイン清掃も、清掃・夜勤スタッフで行った。

▽ 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)

【令和2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(令和2年度は特定天井改修工事に組み込まれた形でワイヤー交換が行われた)  
⑧建築設備等定期検査 ⑨除排雪  
⑩高所窓ガラス清掃・図書室カーペット清掃

▽ 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1年度活動報告・令和2年度 第1四半期活動報告・令和2年度 第2四半期活動予定・新型コロナウイルスによる影響と対策ホール特定天井等改修工事について (令和2年7月21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新型コロナ対応 ②令和1年度行政評価 ③西区第1エリア生活支援推進員の紹介 (令和2年10月29日開催)

▼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。

▼館内設備・備品については、補修作業が得意なスタッフが随時点検・補修、他の職種のスタッフからの要望にも応えている。

▼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。

▼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。

第3回	第3四半期活動報告・第4四半期予定説明 その他=新型コロナウイルス感染防止の取組み・ホール特定天井改修工事終了 (令和3年1月28日開催)	▼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。
第4回	第4四半期活動報告・2年度総括令和2年度利用者アンケートの結果報告・令和3年度の活動予定 (令和3年3月18日開催)	
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>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</p>		▼運営協議会設立以来委員を務めてくださった読み聞かせの会メンバーが2年度いっぱい退任。後任には同サークルメンバーを紹介して頂く。
▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		▼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。
▽ 要望・苦情対応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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(アンケート結果発表の際に対応を記載)</li> <li>・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。</li> <li>・利用者の要望を日常的に聞くため、「利用者の声」回収箱を設置している。</li> </ul>		▼特定のサークル代表の方から要望・クレームが続きセンター単独での対応が難しくなった際、連町会長・まちセンター所長・地域振興課係長に話し合いに加わって頂き解決に至った。
▽ 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)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常業務では事務室・図書室とも日報を記載。特に事務日勤者と夜勤者との引継ぎは、日報を元に情報を共有し、夕礼時に直接話すことで、問題点への対応を考える場を常に持っている。</li> <li>・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。</li> <li>・西区による実地検査に対応。</li> <li>・2月に利用者アンケートを実施。</li> </ul>		▼11月26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。  ▼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>	<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>▼労働関係法については遵守し、必要な届けを提出。</li> <li>▼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。</li> <li>▼2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。</li> <li>▼施設で働くスタッフは、1週40時間以内、1日8時間以内を順守した。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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、変更があった場合は必要に応じて適切に届出を行なった。</li> <li>▼新しいスタッフの雇入れ時には健康診断を実施。</li> <li>▼スタッフ全員に年に1度健康診断を受けてもらい、結果を把握。必要に応じて、産業医から指示をもらっている。</li> <li>▼労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。</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>▼ワーカーズコープ主催の安全衛生法令遵守研修に参加。「労災の防止・健康の増進・快適な職場環境の形成」を学ぶ。</li> </ul>	<p>▼「36協定届」令和2年4月1日から1年間分提出 (R2/3/24)</p> <p>▼スタッフの健康診断は、令和2年6月～12月までに実施。</p> <p>▼9/9北海道事業本部スタッフと産業医による安全衛生法令遵守研修を受講。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">労働関係法令が遵守されている。また、雇用環境の維持向上にも努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	労働関係法令が遵守されている。また、雇用環境の維持向上にも努めている。			
A	B	C	D								
労働関係法令が遵守されている。また、雇用環境の維持向上にも努めている。											
<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> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・保険はワーカーズコープ本体が「賠償責任保険」(一人的補償一人につき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「レクリエーション保険」に加入。</li> <li>・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。</li> </ul> </div> <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> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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の仲間として働くシステムを採っている。</li> </ul> </div>	<p>▼2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> <p>▼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。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">地域ボランティア団体による花壇管理、地域住民との苗植え作業など施設の維持管理を地域交流の事業へと展開させており評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	地域ボランティア団体による花壇管理、地域住民との苗植え作業など施設の維持管理を地域交流の事業へと展開させており評価できる。			
A	B	C	D								
地域ボランティア団体による花壇管理、地域住民との苗植え作業など施設の維持管理を地域交流の事業へと展開させており評価できる。											

	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼2年度に参加・実施した防災関係活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・7/6 スタッフによる消防訓練</li> <li>・1/20スタッフによる消防訓練</li> <li>・3/8 防火管理者交代(長谷川 寛 ⇒ 松崎 晴美)</li> </ul>	<p>▼6月、アトリウムにてグリーンボランティアサークル「花コパン」の活動を知らせる写真展を1ヶ月間開催。併せて、6/6には地域住民と花の苗植えを行う交流事業を行った。</p> <p>▼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。</p>																																																																																																																													
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽区民講座に関する学習機会の提供</p> <table border="1" data-bbox="375 779 981 958"> <thead> <tr> <th></th> <th>2年度年度計画</th> <th>2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講座数</td> <td>15</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>17</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>受講生数</td> <td>158(募集の8割)</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="375 996 981 2119"> <thead> <tr> <th colspan="4">講座名</th> </tr> <tr> <th>定員</th> <th>受講者数</th> <th>成果指標</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">春です!!花の苗準備講座</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>0</td> <td>受講生の満足度</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">ゴムバンド体操教室①</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>0</td> <td>受講生の満足度</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">認知症サポーター養成講座</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>0</td> <td>受講生の理解度</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">認知症サポーターフォローアップ講座</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>0</td> <td>受講生の理解度</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Cake &amp; Bake HACHIKEN スコーン講座</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>0</td> <td>受講生の満足度</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">ウチダ先生の「えのぐであそぼう！」</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>18</td> <td>受講生の理解度</td> <td>125.0%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">ゴムバンド体操教室②</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>0</td> <td>受講生の満足度</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">ゴムバンド体操教室③</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>0</td> <td>受講生の満足度</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">ホームベーカリーで作る肉まん</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>0</td> <td>受講生の満足度</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">図書室のお仕事チャレンジ</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> <td>受講生の満足度</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">もちもちおやき信州風</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>0</td> <td>受講生の満足度</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">ウチダ先生と牛柄の羽子板を作ろう</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>0</td> <td>受講生の理解度</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		2年度年度計画	2年度実績	講座数	15	1	回数	17	1	受講生数	158(募集の8割)	18	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	0	受講生の満足度	0%	ゴムバンド体操教室①				16	0	受講生の満足度	0%	認知症サポーター養成講座				15	0	受講生の理解度	0%	認知症サポーターフォローアップ講座				20	0	受講生の理解度	0%	Cake & Bake HACHIKEN スコーン講座				15	0	受講生の満足度	0%	ウチダ先生の「えのぐであそぼう！」				20	18	受講生の理解度	125.0%	ゴムバンド体操教室②				10	0	受講生の満足度	0%	ゴムバンド体操教室③				10	0	受講生の満足度	0%	ホームベーカリーで作る肉まん				12	0	受講生の満足度	0%	図書室のお仕事チャレンジ				2	0	受講生の満足度	0%	もちもちおやき信州風				12	0	受講生の満足度	0%	ウチダ先生と牛柄の羽子板を作ろう				10	0	受講生の理解度	0%	<p>▼コロナ禍で軒並み中止を余儀なくされ計画した15講座中、実施まで辿り着いたのは7月の1講座(ウチダ先生の「えのぐであそぼう！」)だけに留まった。</p> <p>▼「認知症サポーター養成講座」「同フォローアップ講座」は介護予防センターはちけんと共催で企画</p> <p>▼「肉まん」「図書室のお仕事」「おやき信州風」はセンターのスタッフが講師を務める形で企画</p>	<table border="1" data-bbox="1252 745 1444 779"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>新たな地域交流事業である「はちけん・みんなの広場」は参加者も多く、コロナ禍でも継続可能な交流事業であり評価できる。</p>	A	B	C	D				
	2年度年度計画	2年度実績																																																																																																																													
講座数	15	1																																																																																																																													
回数	17	1																																																																																																																													
受講生数	158(募集の8割)	18																																																																																																																													
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	0	受講生の満足度	0%																																																																																																																												
ゴムバンド体操教室①																																																																																																																															
16	0	受講生の満足度	0%																																																																																																																												
認知症サポーター養成講座																																																																																																																															
15	0	受講生の理解度	0%																																																																																																																												
認知症サポーターフォローアップ講座																																																																																																																															
20	0	受講生の理解度	0%																																																																																																																												
Cake & Bake HACHIKEN スコーン講座																																																																																																																															
15	0	受講生の満足度	0%																																																																																																																												
ウチダ先生の「えのぐであそぼう！」																																																																																																																															
20	18	受講生の理解度	125.0%																																																																																																																												
ゴムバンド体操教室②																																																																																																																															
10	0	受講生の満足度	0%																																																																																																																												
ゴムバンド体操教室③																																																																																																																															
10	0	受講生の満足度	0%																																																																																																																												
ホームベーカリーで作る肉まん																																																																																																																															
12	0	受講生の満足度	0%																																																																																																																												
図書室のお仕事チャレンジ																																																																																																																															
2	0	受講生の満足度	0%																																																																																																																												
もちもちおやき信州風																																																																																																																															
12	0	受講生の満足度	0%																																																																																																																												
ウチダ先生と牛柄の羽子板を作ろう																																																																																																																															
10	0	受講生の理解度	0%																																																																																																																												
A	B	C	D																																																																																																																												

ウチダ先生と鬼のお面を作ろう			
10	0	受講生の理解度	0%
冬休み子ども将棋教室(3回講座)			
12	0	受講生の理解度	0%
ウチダ先生とおもしろ美術鑑賞			
10	0	受講生の理解度	0%

## ▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	2年度計画	2年度実績
事業数	8	5
回数	19	5
参加者数	1,492(見込数)	14(花の苗)

事業名			
参加見込み数	参加者数	成果指標(80%)	達成率
花の苗植えボランティア活動			
12	14	参加者数	116.7%
七夕に短冊を飾ろう!			
—	220枚	短冊の数	—
はちけん・みんなの広場「教えて!秋の味覚」			
—	150枚	貼られた紙の枚数	—
はちけん・みんなの広場「教えて!あなたのクリスマス」			
—	165枚	貼られた紙の枚数	—
はちけん・みんなの広場「誰かに伝えたい私の大好きな本」			
—	169枚	貼られた紙の枚数	—
春のはあとフェスタ			
480	0	参加者数	0.0%
はちけんハンドメイドマーケット			
240	0	参加者数	0.0%
サロン・ド・ハッチ(年12回)			
760	0	参加者数	0.0%

## ▽ 施設活用事業(無料)に関する業務

	2年度計画	2年度実績
種目数	7	3
実施枠数	108	13
総時間数	362	30
参加者数	4,230	284

卓球					
参加者総数	0名(前年度比-1,442名)				
成果指標	参加者数				
目標	1,600	実数	0	達成率	0%

▼2年度は、コロナ禍で実施できなかった上に、8~12月ホール天井改修工事の為、計画した事業数も例年に比べて少ない。

▼「七夕に短冊を飾ろう」を2年続けて、この形が好評だということが分かったので、コロナ禍でもできる交流事業として「はちけん・みんなのひろば」の企画に至った。アトリウムの壁やパネルにテーマに沿ったメッセージを書いて貼る「来館者参加型交流事業」。足を止めて楽しそうに読む人も多い。企画や展示に多くのスタッフが関わっている。

▼交流事業は本来、人が集まってこそ成り立っていたが、コロナ禍においては「飲食」や「歌唱」とともに「密集」のリスクを避ける為中止にする他ない状況だった。

バドミントン					
参加者総数	0名(前年度比 -92名)				
成果指標	参加者数				
目標	150	実数	0	達成率	0%
バレーボール					
参加者総数	0名(前年度比 -287名)				
成果指標	参加者数				
目標	300	実数	0	達成率	0%
親子限定					
参加者総数	0名(前年度比 -522名)				
成果指標	参加者数				
親子・子ども					
参加者総数	0名(前年度比 -537名)				
成果指標	参加者数				
目標	1,300	実数	0	達成率	0%
ほのぼのサロン					
参加者総数	22名(前年度比 -45名)				
成果指標	参加者数				
目標	80	実数	22	達成率	27.5%
リフレッシュ運動教室					
参加者総数	262名(前年度比 -643名)				
成果指標	参加者数				
目標	800	実数	262	達成率	32.8%
和裂遊び(わぎれあそび)					
参加者総数	—				
成果指標	—				
目標	—	実数	—	達成率	—

## ▽ 図書業務

・利用状況【貸出冊数・レファレンス件数】

	2年度	前年度	増減
貸出冊数	76,920	87,981	-11061
レファレンス件数	2,715	2,392	+323

## ・図書スタッフが企画、実施した講座・交流事業

- ・ホームベーカリーで作る肉まん講座
- ・図書室のお仕事チャレンジ講座
- ・もちもちおやき信州風講座
- ・はちけん・みんなの広場「教えて!あなたのクリスマス」
- ・はちけん・みんなの広場「誰かに伝えたい私の大好きな本」

## ・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→全て中止

## ・図書スタッフの外部研修参加(いずれもオンライン受講)

- ・12月 医療健康サービス研修(認知症サポーター養成講)
- ・3月 児童サービス研修

▼「卓球・バドミントン・バレーボール・親子・子ども」の、いわゆる無料開放は、コロナ禍において1度も開催することができなかった。

▼福祉のまち推進センターとの共催「ほのぼのサロン」は、お茶やお菓子を食べながら楽しむサロンという形では実施できない為、参加する人もごくわずかだった。

▼「リフレッシュ運動教室」は介護予防センター八軒との共催事業で65才以上を対象。前年度同様12回で2シリーズの開催を予定したがコロナ感染予防の為、1シリーズのみ8回で実施。

▼吹き抜けのアトリウムを使った装飾展示。地域の作家の方から提供された吊るし飾りの作品は完成度が高く、ひな祭りの季節にマッチして、来館者の感動を呼んでいた。作り方を教わりたいたと、サークルが立ち上がった。新しい施設活用事業として、今後も定番化していきたい。

▼図書スタッフも、図書分野以外の題材で講座等を企画・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続けて来たが、コロナの影響で令和2年度は1度も開催できなかった。



(5)施設利用に関する業務		▽ 利用件数等			A	B	C	D
			R1年度実績	R2年度計画				
ホール	件数(件)	1,113	1,053	531	▼新型コロナウイルス感染防止による休館や、8～12月の特定天井改修工事によるホール休室で、利用件数を大きく減らした。	▼全体の利用率は70.2% (前年度は73.9%)	利用件数、利用率の減少は、ホール改修工事と新型コロナウイルスの影響によるものと認められる。	
	人数(人)	23,564		8,546				
	稼働率(%)	87.5		89.9				
集会室A	件数(件)	763	866	667				
	人数(人)	5,989		3,468				
	稼働率(%)	68.8		68.5				
集会室B	件数(件)	799	875	707				
	人数(人)	4,402		3,393				
	稼働率(%)	72.6		73.4				
集会室C	件数(件)	769	893	584				
	人数(人)	4,237		2,326				
	稼働率(%)	66.9		58.6				
▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 以下参								
▽ 利用促進の取組								
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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」を勧める等して利用件数を確保するように努めている。</li> <li>・申し込みの際使用目的を聞いて各室の特長(A室:ランケープル使用可・B室:調理可能・C室:簡易防音)を説明し、時には利用する部屋を他団体と調整することもある。</li> </ul>								
▽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	▼時間貸しの件数・時間数、昼食・夕食時間の件数・時間数はホール閉鎖と新型コロナの影響から何れも前年比マイナス。			
	件数	時間数	件数	件数				
R1年度	614	1,046	164	63				
R2年度	432	732	110	56				
▽HPからの貸室利用申込状況								
	1年度	2年度	前年比	▼5か月間、ホールが使用不可だった中で、HPからの申込件数は20%増。				
申込件数	200	240	+40					
▽通常のキャンセルに伴う返金の件数と金額								
	件数	金額	▼通常のキャンセルは集会室関係のみだった為、件数は多かった一方で金額は少額。					
R1年度	11	30,195						
R2年度	21	8,510						

	<p>▽新型コロナ感染防止措置に伴うキャンセル</p> <table border="1" data-bbox="427 170 989 734"> <thead> <tr> <th></th> <th>件数</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>4月</td><td>189</td><td>447,210</td></tr> <tr><td>5月</td><td>205</td><td>353,680</td></tr> <tr><td>6月</td><td>61</td><td>161,500</td></tr> <tr><td>7月</td><td>27</td><td>57,820</td></tr> <tr><td>8月</td><td>10</td><td>7,000</td></tr> <tr><td>9月</td><td>3</td><td>2,200</td></tr> <tr><td>11月</td><td>2</td><td>1,850</td></tr> <tr><td>12月</td><td>9</td><td>5,580</td></tr> <tr><td>1月</td><td>12</td><td>21,710</td></tr> <tr><td>2月</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>3月</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>計</td><td>518</td><td>1,058,550</td></tr> </tbody> </table>		件数	金額	4月	189	447,210	5月	205	353,680	6月	61	161,500	7月	27	57,820	8月	10	7,000	9月	3	2,200	11月	2	1,850	12月	9	5,580	1月	12	21,710	2月	0	0	3月	0	0	計	518	1,058,550	<p>▼左表は新型コロナ感染防止措置によるキャンセル額を表している。感染拡大防止による施設の利用制限等が反映された数字とも言える。</p>	
	件数	金額																																								
4月	189	447,210																																								
5月	205	353,680																																								
6月	61	161,500																																								
7月	27	57,820																																								
8月	10	7,000																																								
9月	3	2,200																																								
11月	2	1,850																																								
12月	9	5,580																																								
1月	12	21,710																																								
2月	0	0																																								
3月	0	0																																								
計	518	1,058,550																																								
(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> <div data-bbox="375 869 989 996" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <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> </div> <p>▼イベント冊子「札幌市からのお知らせ－西区版」</p> <div data-bbox="375 1041 989 1120" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <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> </div> <div data-bbox="375 1131 989 1176" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>同じ内容を、地デジ・アプリを使って広報</p> </div> <p>▼地域新聞「ふりっぱー」</p> <div data-bbox="375 1220 989 1299" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <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> </div> <p>▼HP</p> <div data-bbox="375 1344 989 1512" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>これまで講座・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きたが、コロナ禍の令和2年度は感染防止対策の告知や休館情報などその都度必要な「お知らせ」が重要な項目になった。</p> </div> <p>▼ウェブアクセシビリティの取り組み</p> <div data-bbox="375 1556 989 1736" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>令和2年度はワーカーズコープが管理運営する5施設共同で新しいHP作成を模索・検討する年だった。12月業者による説明会を経て、本部に対して必要な予算を年度内に申請した。</p> </div> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>▼2年度はN0.191～202までの12回発行。</p> <p>▼新型コロナ感染の影響から企画する講座・事業が実施出来ずに、その広報活動も大幅に減少。この為例年であれば行う①三角山放送局へのスタッフ出演②道新コミュニティ紙への紹介記事掲載③道新イベント案内「さっぽろ10区」への掲載依頼もゼロ。「HP」「地区センターニュース」の自前の手段が中心となる一年だった。</p> <p>▼予算が確定し、現在HP制作会社と具体的な作業をオンラインでやり取りしている。ウェブアクセシビリティに即したHPを令和3年度中に作成し、JIS検査を受けてAA取得を目指す。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 784 1444 817"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>要求水準が満たされており、適切な広報業務が実施されている。SNSを利用した広報も検討してほしい。</p>	A	B	C	D																																			
A	B	C	D																																							

## 2 自主事業その他

## ▽ 自主事業

▼令和2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は1度もできなかったが、連絡を取りあって情報交換を続けている。

②西区の生保受給者Aさんは週2回のボランティア就労を続けていたが、体調が悪くなったことから11月以来中断している。

③有償ボランティアとして3年目になるBさんには引き続き清掃業務を週1回程度お願いしている。

④複数の作業所にパンやお菓子などの販売をお願いしていた月に1度のイベント「サロン・ド・ハッチ」が開催できず、館内の飲食も制限が続く中、作業所販売は1度も実現出来なかった。

A B C D

市内企業の利用に努めている。また、就労ボランティア事業の実施など福祉施策の取組みにも努めている。

②③の2名には、ボランティア活動保険に加入してもらっている。

③日曜の朝清掃や定期清掃のWAX掛け・外回りの整備など、欠かせない人材になっている。

## 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：2/1～3/1				
	▼配布数：650(窓口350・図書300)		回収数：517		
結果概要	▼利用者の性別				
		貸室	図書室	計	比率(%)
	男性	68	82	150	29.6
	女性	204	153	357	70.4
	計	272	235	507	100.0
	▼利用者の年代				
		貸室	図書室	計	比率(%)
	20代	46	27	73	14.3
	30代	21	27	48	9.4
	40代	60	55	115	22.5
	50代	32	33	65	12.7
	60代	46	30	76	14.9
	70代	57	55	112	21.9
	80代～	15	7	22	4.3
	計	277	234	511	100.0
	▼利用者の居住地域				
	地域	貸室	図書室	計	比率(%)
	八軒	141	186	327	64.0
	西区内	63	23	86	16.8
	他区	71	27	98	19.2
	計	275	236	511	100.0

A B C D

▼講座・交流・施設活用事業の実施がない中でより多くの人に回答してもらおうと、昨年度よりも早くアンケートをスタートした。

▼図書室はアンケートを渡しやすいので、例年より100部多い300枚に増量。今後もこの枚数で行う予定。

▼利用者の年代別構成では50代～70代が元年度の54.2%から49.5%に減少。30代～40代が元年度の28.0%から31.9%に増加。コロナ禍で高齢者が来館を控える一方、子どもの送り迎えの親世代の回答が増える傾向が2年続いている。

▼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。

接遇に関する評価が昨年度より向上している。また、利用者満足度も高く、各項目の要求水準を10ポイント以上超える高い評価となっている。

## ▼来館手段

	貸室	図書室	計	比率(%)
徒歩	122	135	257	46.5
車	148	114	262	47.4
公共交通	24	3	27	4.9
その他	3	4	7	1.3
計	297	256	553	100.0

## ▼利用頻度

	貸室	図書室	計	比率(%)
週に数回	96	36	132	25.8
月に数回	117	175	292	57.0
年に数回	37	18	55	10.7
それ以外	29	4	33	6.5
計	279	233	512	100.0

## ▼スタッフの対応

	貸室	図書室	計	比率(%)
とても良い	158	182	340	65.9
良い	83	48	131	25.4
普通	39	5	44	8.5
悪い	1	0	1	0.2
とても悪い	0	0	0	0.0
計	281	235	516	100.0

## ▼再度の利用希望

	貸室	図書室	計	比率(%)
ぜひ利用したい	178	187	365	70.6
利用したい	83	49	132	25.5
どちらかと言えば利用したい	13	0	13	2.5
どちらでもない	7	0	7	1.4
利用したくない	0	0	0	0.0
計	281	236	517	100.0

▼貸室、図書室とも月に数回以上の来館者が多数を占めている。

▼「とても良い・良い」の評価は元年度の89.4%から91.3%に。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2年度は96.1%と高水準を維持。(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

## ▼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。

・ホール床面について

➡1月のホール再開後①床が滑る②砂や小石で汚れているという苦情がアンケートにも寄せられた。①卓球やバドミントンの利用者には(靴底を湿らせる滑り止め用の)濡らしたタオルの貸し出しで対応。②前の利用団体に利用後のモップ掛けをお願いして解決。

## 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	34,112	34,373	261
指定管理業務収入	34,112	34,373	261
指定管理費	26,715	26,715	0
利用料金	7,000	4,437	▲ 2,563
その他	397	3,221	2,824
自主事業収入	0	0	0
支出	34,062	34,323	261
指定管理業務支出	34,062	34,323	261
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	50	50	0
自主事業による利益還元			0
法人税等	50	50	0
純利益	0	0	0

【参考】	R1年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	394	下記のとおり

## ▽ 説明

- ・ボランティアサークル(読み聞かせ・花壇整備)への助成金
- ・駐車場整備(白線引き・境界チェーンなど)
- ・感染防止対策(アルコール消毒液・ペーパータオルなど)
- ・図書室エアコン修理
- ・非常用照明器具交換
- ・空調送風機Vベルト交換

▼コロナ下での休館やキャンセル・改修工事による5か月のホール休室により、利用料金収入は大幅に減少したが、休館・休室の補填を受けて、計画を上回る収入になった。

▼R2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。

▼図書室エアコンは冬場に突然の故障で、利用者・スタッフの為に早急な修理が必要だった。

A B C D

概ね計画通りの収支状況である

&lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

## ▽ 安定経営能力の維持

- ▼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。
- ▼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。

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

▼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。

▼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。

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＝コロナ禍での休館と改修工事によるホール休室で、予算を2,563千円下回ったが、札幌市からの補填を受けて収入の合計は計画を上回った。交流・施設活用事業が実施できなかった分、ホールの有料利用が増えたのも2年度の特長。</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。各委員それぞれの立場からの意見が運営上非常に参考になっている。</p> <p>▼講座・交流事業＝新型コロナウイルスの影響から、ほとんどの計画が実施できずにいたが、コロナ禍でもできる交流事業「はちけんみんなのひろば」が利用者に好評で、テーマを変えながら3回開催した。</p> <p>▼施設活用事業＝ H30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卓球・バドミントン等の「いわゆる無料開放」の他に「リフレッシュ運動教室」や「ほのぼのサロン」を「地域の憩いの場」として提供している。R2年度は「いわゆる無料開放」は1度も実施できなかったが、「リフレッシュ運動教室」と「ほのぼのサロン」は縮小しながらも実施できた。年度末には、地域の手作り作家の作品展示を施設活用事業に採用して実施した。</p> <p>▼福祉施策への取組み＝コロナ禍で福祉作業所に対して思うように取り組むことが出来ず残念だったが、生活保護受給者1名に有償ボランティアを続けてもらったことが何よりだった。10月からは「西区第1エリア生活支援推進員」との協力体制もできて、「福祉のまち推進センター」や「介護予防センター八軒」と共に地域の高齢者に対する情報共有に厚みが加わった。</p> <p>▼病気療養で休職する職員が数名いたが、その都度職種を越えてスタッフ一丸でカバーし業務が滞ることはなかった。</p>	<p>▼R3年度、引き続きコロナウイルス感染拡大防止で貸室事業のみならず収入につながる講座・交流事業についても慎重にならざるを得ないが、感染防止対策を徹底しながら出来る事を行いたい。</p> <p>▼R3年度委員1名の交代がある中、これまでと同様に各委員の意見を丁寧に伺いながら、大切な相談や報告・発表の場として実施していく。</p> <p>▼R3年度も地域・利用者の声を参考にし、出来ること・する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関わる事業を増やしていきたい。</p> <p>▼「地区センターの施設を活用する」という観点を踏まえて、旧来型無料開放にこだわらない事業の企画・運営をしていく。一方で従来のホールでの運動系についても目途が立てば再開するの必要を感じている。参加者同士の交流・体力増進・健康意識の向上を目的に集まっていた人々の希望を叶えることも又、施設活用事業の使命と捉えている。</p> <p>▼はちけん地区センターとして清掃ボランティアをお願いしている2人の他にも、機会があれば「札幌就労支援体験事業」の場として受け入れを検討する。また複数の福祉作業所との関係が確立されているので、清掃研修や物販など随時協力を再開していきたい。地域の高齢者に向けた福祉事業については、関係団体との協力を深め、出来る事を実行していきたい。</p> <p>▼みんなで意見を出し合い助け合いながら運営していく姿勢をこれからも続けていく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>コロナ禍でも実施できる交流事業を企画実施したことは、高く評価できる。また、福祉施策においても、新たな協力体制の構築など積極的に取り組んでおり評価できる。</p>	<p>特になし</p>