

指定管理者評価シート

事業名	地域コミュニティ施設運営管理費	所管課(電話番号)	北区市民部地域振興課(757-2407)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市北区民センター	所在地	札幌市北区北25条西6丁目
開設時期	1974/1/14	延床面積	2,886.02㎡
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) 娯楽室・集会室・会議室・小会議室 (2階) 講義室・集会室・和室・料理室 (3階) 区民ホール・青年の部屋・実習室・講義室・児童室・会議室・図書室		
2 指定管理者			
名称	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団		
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028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6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>区民センターの設置目的の理念に基づき、地域住民の生涯学習やコミュニティ活動の普及・振興を図るよう以下の基本方針を策定した。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 地域住民が集う地域コミュニティ形成の場として区民から親しまれる区民センターを目指す。 ② 公の施設であることを念頭に置き、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供するよう管理運営を行う。 ③ 利用者や地域住民の声を把握した講座・事業を計画し、推進していく。 ④ 情報の発信、受信の拠点となる。 ⑤ 地域との連携・協力を強化し、活力や潤いのあふれるまちづくりに積極的にかかわり支援していく。 <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> <ol style="list-style-type: none"> ① 預かり重複による抽選に関しても適正に実施することで新規利用者・長期利用者とも公平に対応し「公正・公平」という基本方針を遂行している。 ② 札幌市で定めた「札幌市区民センター等使用承認取扱要領」を遵守した運営を徹底している。 ③ 抽選に外れた利用者に空室の案内をするなど、親切的な対応を心掛けている。 <p>▼ 講座・交流事業</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 幅広い年齢層や趣味に対応するような講座、交流事業を企画、可能な限り実施している。 ② 周知期間や受付の点で不公平が生じないように対応した。また、広報誌の発行時期と受付期間の兼ね合いも配慮を払っている。 <p>▼ チラシ・ポスターについて</p> <p>掲示板及び配架コーナー利用の基準を設け公平に運用している。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 事務用品等は環境に配慮した製品の使用に努めた。</p> <p>▼ 「古紙回収ボックス」を管理運営し、土日祝とも利用可能とすることで、市民サービスの向上と資源リサイクルに協力している。</p> <p>▼ 札幌市の節電・省エネ方針に基づき、エネルギーの削減に取り組んでいる。</p>	<p>▼ 左記の基本方針に則って適正に実施するように努めた。</p> <p>▼ 備品類の整備など、利用者へのサービス向上を念頭においた運営は、貸室業務の利用率向上につながった。</p> <p>▼ 地域のまちづくり活動に一定の貢献ができた。</p> <p>▼ 公正な抽選方式は広く利用者に周知され、良好な信頼関係が築かれている。</p> <p>▼ 障がいのある方の利用も多いが、障がいに応じた対応によって公平に利用して頂けるよう努力している。</p> <p>▼ 情報取得に差が出ないよう、ホームページ・チラシ・ポスター・フリーペーパー・札幌市からのお知らせ等、様々な媒体で情報発信をしている。</p> <p>▼ グリーン購入ガイドライン指定品、エコマークなどの環境ラベル品の購入は全体の6割強。</p> <p>▼ 地域の資源リサイクルに役立っている。</p> <p>▼ 利用者の協力を得ながら節電・節水等に取り組むことが</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>■ 基本方針を適切に策定し、公正・公平な施設運営に取り組んでいる等、要求水準を達成していると認められる。</p> <p>■ 平等利用を確保する上での基本的な方針を定め、関係規程等に基づき適正に取り組んでいる等、要求水準を達成していると認められる。</p> <p>■ 関係規程を遵守し、資源リサイクルやエネルギー使用量の削減、グリーン購入指定品の使用に積極的に取り組んでいる等、要求水準を達成していると認められる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▼平成28年度に札幌市みどりの推進部より依頼された、壁面緑化パネルの管理運営を続け、ロビーの緑化に努めることで環境に配慮している。

▽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)

▼責任者の配置・組織整備・従事者の確保・配置

職種	配置部署	職務	雇用形態	数
館長	事務室	事務・統括	常勤	1
副館長	事務室	事務・統括補佐	常勤	1
事務	事務室	事務・講座	常勤・非常勤	5
司書	図書室	図書・講座	常勤・非常勤	3
図書	図書室	図書・講座	非常勤	2
夜勤	事務室・全館	事務・夜勤	非常勤	4

▼人材育成

当初の研修計画に沿って、下記の職員研修を実施し、知識習得と自己啓発を図っている。

協定書と仕様書
 条例勉強会
 接遇向上研修
 障害者差別解消法研修
 ハラスメント研修
 ホームページ担当者レベルアップ研修
 自衛消防訓練
 個人情報保護法について
 安全衛生推進者研修
 環境問題研修
 コンプライアンス研修
 効果的な表現・伝達の方法
 読書バリアフリー研究
 児童サービス研修
 労務・経理研修

▽管理水準の維持向上に向けた取組

▼利用者の意見要望などを業務日誌に記入、情報を共有し運営の質の向上を心掛けている。

▼「利用者アンケート」を実施した。

▼毎月行うスタッフ会議を通じ、問題点や課題を抽出し、改善策を話し合っている。

▼当センターの建物は他団体の事務所等を有している上に、選挙、健康診断などの多様な目的で来館されることも多いため、来訪者に対し、親切丁寧な対応、案内を心がけた。

できた。

▼協定書に基づいて、館長 副館長の責任者を配置している。

▼図書室には司書資格保有者を3名配置している。

▼事務職員は、平日の4名体制を継続し、丁寧な利用者対応に努めた。

▼研修計画に則り外部研修に参加し、内部においてもそれぞれが業務上必要だと思うことを自ら調べ発表し、研修の形で共に学んでいる。

▼ホームページ担当者レベルアップ研修では、アクセシビリティに配慮したページ作成方法や、ウェブメディアを取り巻く環境などについて学んだ。

▼個人情報保護法研修、情報セキュリティ研修を実施した。

▼利用者からの意見を真摯に受け止め、迅速な対応を行うと共に、札幌市にも報告した。

▼利用者アンケートで寄せられた要望をもとに備品の購入、更新をし、利用者の利便性の向上に努めている。

■管理運営業務を適切に行い得る組織が整備され、従事者が適切に確保・設置されている。また、計画に基づいた研修・勉強会を実施するとともに、外部の講習・研修等への参加など、人材育成の取り組みが十分になされていることから、要求水準を達成していると認められる。

■職員間の情報共有方法を明確にしているとともに、業務の見直しに関しても定期的に行っている等、要求水準を達成していると認められる。

▽ 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)

委託業務無し

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 6月5日	① 新委員様のご紹介
	② 前回ご提案事項等について
	③ 令和5年度の事業報告
	④ 令和5年度利用者アンケートについて
	⑤ 令和6年度の事業計画について
	⑥ その他、意見交換
第2回 9月4日	① 前回ご提案事項等について
	② 「文化祭」の開催について
	③ 「北区のアーティスト展」の開催について
	④ 令和5年度事業報告
	⑤ 令和6年度中間報告
	⑥ その他、意見交換
第3回 12月4日	① 前回ご提案事項等について
	② 文化祭の報告
	③ 北区のアーティスト展について
	④ 令和6年度の事業について
	⑤ その他、意見交換
第4回 3月5日	① 前回ご提案事項等について
	② 令和6年度「利用者アンケート」について
	③ 令和6年度事業報告
	④ 令和7年度事業計画
	⑤ その他
<協議会メンバー>	
【町内会】	・北連合町内会会長 ・幌北連合町内会会長 ・麻生連合町内会会長
【利用者】	・北区おもちゃ図書館代表 ・墨童の会代表 ・アラ還八代表
【まちセン】	・北まちづくりセンター所長 ・幌北まちづくりセンター所長 ・麻生まちづくりセンター長
【札幌市】	・地域振興課 課長
【指定管理者】	・北区民センター 館長 ・北区民センター 副館長

▼管理業務等仕様書に基づき、年に4回開催した。そのうち1回は札幌市北区と2者で実施した。全体会議は町内会、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。

▼新しいサービス提供について今後の利用促進計画をお話しし、理解やアドバイスも得る事ができた。

▼パワーポイントを利用し、わかりやすい報告を心がけた。

▼協議会でいただいた意見やご要望を、令和7年度の事業計画に反映させていきたい。

■運営協議会が所定の回数開催され、必要な事項について協議等がなされている等、要求水準を達成していると認められる。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理

- ①平成22年度から開始した「利用料金制度」を受けて利用時受付対応／台帳管理／預金(入金)通帳の確認／銀行入金日の徹底等適切な管理に努めている。
- ②エクセル表に利用情報を入力し、使用承認書、台帳、通帳との整合性を確認している。
- ③利用料金、講座、交流事業の参加料の支払いを受けた際には必ず複写式の領収書を発行している。
- ④指定管理業務に係る収支については、独立した帳簿、及び預金口座で管理している。

▼現金の適正管理

- ①労働者協同組合で定めた現金取扱により、適正に管理している。
- ②講座受講料は別に管理し、正確な現金管理に努めている。
- ③現金の取扱いは複数職員による確認及び収納を原則としている。

※労働者協同組合本部経理部員による内部監査及び公認会計士による外部監査を実施している。

▽ 要望・苦情対応

- ▼要望や苦情は、窓口に設置している「ご意見箱」やメール、電話など、多様な手段で受け付けている。
- ▼要望については適切な対応の実施、及び職員間での情報共有を徹底した。
- ▼設備修理等の札幌市への要望に関しては、速やかに札幌市関係部局へ引き継ぎ、対応した。

▽ 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)

▼記録

- ①運営協議会を実施した際、必ず記録をとり、職員にフィードバックしている。
- ②講座・地域交流事業等の事業について企画から終了までの流れを記録して今後の参考資料としている。
- ③事務、夜間、図書ともそれぞれ業務日誌を記入、日々の業務を記録している。

▼モニタリング

「ご意見箱」を設置し、利用者からの“声”をすぐに把握できるようにし、改善する必要があるところは速やかに情報共有し、改善した。

▼各種研修等で指導の下、適正に行う事が出来た。

▼利用料収入、講座収入の現金は、必ず翌銀行営業日に入金している。

▼労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団では、札幌市コミュニティ施設の経理処理を統一しており、経理担当者は毎月相互にチェックしている。

▼現金の取扱いは規程通りに事故の無いよう厳格に取り扱った。また、全ての伝票の作成についても複数人で確認をしており、適正に処理をしている。

▼ロビーコピー機の現金収入に関しても、的確に管理することができた。

▼要望・苦情があった場合の処理体制を構築し、適切に対処した。

▼令和6年度は、特段の苦情は無かった。

▼業務日誌の記入・確認は基本業務として実施することを、職員間で周知徹底した。

▼講座・地域交流事業のアンケートの満足度・要望を次の企画の参考にし、より満足度の高い事業になるよう努

■実地による財務関係書類等の検査により、帳簿・現金等が適切に管理されていることを確認している。また、内部監査及び外部監査を実施しており、現金取扱規程を定め、適切に運用する等、要求水準を達成していると認められる。

■要望・苦情等について適切に対応しており、要求水準を達成していると認められる。

■各記録を適切に取扱うとともに、アンケート調査及び結果分析、セルフモニタリングが適切に行われている。また、協定書に基づく各報告書類が適切に提出されている等、要求水準を達成していると認められる。

	<p>以下のアンケートを実施した。</p> <p>①講座毎のアンケート ②交流事業毎のアンケート ③年度末一般利用者アンケート ④年度末図書室利用者アンケート</p> <p>年度末利用者アンケートの結果は必ず館内にある案内板に掲示し、広く利用者に周知した。</p> <p>▼報告・評価</p> <p>①札幌市に報告する書類は定められた形式や期日を遵守した。</p> <p>同様に、札幌市の実地検査にも誠実に対応した。</p> <p>②札幌市からの依頼・照会に対する報告も期限内に対応した。</p>	<p>力している。</p> <p>▼突発的な札幌市からの依頼事項などについても、誠実に対応した。</p>					
<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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼施設で働く職員に対し、最低賃金を遵守した時給1,010円を支給した。</p> <p>それに加え、経験手当を就労後3年経過時から1時間当たり15円、図書司書資格者には専門資格手当を1時間当たり10円支給した。</p> <p>▼施設で働く職員に対し、深夜業をさせた場合、法定の割増賃金を支払った。</p> <p>▼施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間の労働時間を遵守した。</p> <p>▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼施設で働く職員を労災保険に、また、条件を満たす職員を雇用保険に加入させた。</p> <p>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて健康保険、厚生年金保険に適切に加入させた。</p> <p>▼職員の雇入れ時に、健康診断を実施した。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取り組みに関して適切に実施した。</p> <p>▼有給休暇管理簿などで取得状況を管理し、年5日の年次有給休暇取得義務化を遵守している。</p> <p>▼年2回個人面談を実施し、職員の状況、心情などを聞き、雇用関係の安定に取り組んでいる。</p>	<p>▼労働関係法令を遵守し、職員就業規則等を定め、職員の適切な雇用環境の維持に努めた。また、法人で実施される労務研修を受講し、労働条件通知書の書式変更などについて学び、的確な労働条件通知書を交わした。</p> <p>▼就業規則を整備し、最低賃金を明記したものと共に掲示、職員が常時確認できるようにしている。</p> <p>▼有給休暇は全職員全消化している。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1222 752 1262 779">A</td> <td data-bbox="1267 752 1307 779">B</td> <td data-bbox="1311 752 1351 779">C</td> <td data-bbox="1356 752 1396 779">D</td> </tr> </table> <p>■実地による関係書類の検査等により、労働関係法令が遵守され、関係規則等が整備されていることを確認した。また、定期的な面談の実施等、雇用環境維持向上に資する取組を行う等、要求水準を達成していると認められる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
	<p>▼利用者に安心して利用してもらう事が基本であることを職員全員が認識している。椅子、机等の備品の劣化損傷を常に確認し、修繕可能なものは修繕等の対応を行い、利用者の安全を確保した。施設内の安全確認を徹底し、また、施設の外周についても職員が見回りを実施した。</p> <p>▼降雪時は駐車場出入口から施設までの歩道や、車いすスロープ、タクシー乗降口の確保のため、施設周辺の除雪を開館前に行った。古紙回収ボックス前の階段を含む周辺も同様に除雪した。歩道凍結時には砂まきや氷割りをし、利用者の転倒防止等、安全確保に努めた。</p> <p>▼各階ロビーと図書室に手指用消毒アルコールの設置を継続し、利用者が自由に使用できる環境を整えた。</p> <p>▼関連する連絡先を一覧にし、事務室内に掲示している。職員の緊急連絡網を作成し、常に連絡体制を整えている。</p> <p>▼北区役所と常に情報共有を図っている。また適宜迅速な連絡体制を敷き、日常業務遂行上必要な連絡簿の整備を行った。</p> <p>▼拾得物の取り扱いについては、拾得物管理表に記入、保管をし、貴重品等に関しては北警察署に届け出る等、遺失物法に基づき、適切に処理している。</p> <p>▼損害賠償保険は管理業務等仕様書に適合したものに加入した。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <p>▼施設・設備については、職員が毎日の業務の中で点検、確認を行った。また、ボイラー職員、清掃職員と相互に破損状況等の情報を共有し、迅速に修繕、管理をするように努めた。</p> <p>▼必要に応じて北区役所へ相談、修繕依頼をし、適切に修繕をした。</p> <p>▼閉館時には、貸室の窓、ドアの施錠を全室確認し、残留者がいない事を確認した上で退館時の施錠を確実に行った。</p>	<p>▼利用者の安全を脅かすような事態は一度も発生していない。</p> <p>▼降雪量が多い日には、状況を見て複数回除雪をし、利用者を含む歩行者、近隣住民等に配慮できた。</p> <p>▼職員の入退職時は緊急連絡網を更新し配布した。</p> <p>▼区役所との連携を密にして、連絡体制を整備している。</p> <p>▼拾得物の管理について適切に対応できた。</p> <p>▼損害保険及び、レクリエーション保険に加入している。</p> <p>▼毎日の点検、確認を徹底するほか、関係各所と連絡を取り合い、迅速に修繕をする等、適切に管理できた。</p>	<p>■利用者等の安全確保が適切に行われており、事故等は発生していない。また、拾得物の取扱いや、適切に各保険に加入し、緊急時の連絡体制も確立している等、要求水準を達成していると認められる。</p> <p>■各維持管理が適切に行われている。備品については、利用者からの要望に基づき対応する等、要求水準を達成していると認められる。</p>

<p>▼北区民センターは北保健センターと合築建物のため利用者が多い。駐車場・駐輪場は適宜見回りし、館内放送や職員による誘導も適切に行っている。施設・設備等に関する苦情に対しては誠実に対応し、その内容を速やかに関係部署に報告した。</p> <p>▼備品台帳を作成し、管理を徹底した。丁寧な取扱いを心掛け、管理している。劣化した椅子等の廃棄に関しては、事前に北区役所に報告した。新規で椅子を購入し、利用者に支障なく、迅速に交換できた。</p> <p>▼ピアノの調律を3回実施し、利用者により良い状態で活用していただいた。</p> <p>▼駐車場が満車の場合は提携先のサンプラザ駐車場を案内する等の誘導をした。</p> <p>▼ロビーに設置している緑化パネルの水やりを実施。メンテナンスは外注してパネルを維持している。</p> <p>▼地域で4月から10月の期間で月に1回行われる清掃事業「アダプトプログラム」に職員が参加した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災管理責任者の北保健センターと防災計画を共有している。</p> <p>▼北保健センターと自衛消防訓練を6月と2月に実施し、役割分担を確認した。</p> <p>▼AEDは毎朝点検をし、適切に使用できる状態を維持した。</p> <p>▼札幌防火管理者協会による教養セミナーを館長が受講し、火災原因から学ぶ安全管理、危険物、安全対策等について学んだ。</p> <p>▼職員研修として北警察署による防犯講習を受講し、不審者対応を学んだ。</p> <p>▼利用者の急な傷病には、救急車の手配の有無を迅速に判断した上で行動し、救急セットを活用した。手当や、傷病人の関係者への連絡等、必要な措置をとった。傷病の程度により、北保健センターの職員の方に協力を仰ぐ等、連携して、最善の対応に努めた。</p> <p>▼地域で5月から11月の期間で月に1回行われる「防火・防犯パトロール」に職員が参加した。</p>	<p>▼建物・駐車場・駐輪場等の管理において随時状況を確認し、北区役所と協議しながら適切な管理に努めた。</p> <p>▼備品台帳を作成し、管理を徹底した。軽微な修理等については職員が行う事で迅速に復旧する事ができた。</p> <p>▼北保健センターとの連携や訓練により、傷病者へ適切に対応できた。</p>	<p>■防災訓練の実施等、防災計画に基づき適切に取り組が行われており、要求水準を達成していると認められる。</p>
--	---	---

(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

	令和6年度計画	令和6年度実績
事業数	25	25
回数	82	83
受講者数	642	467

▼北区民講座として25講座を実施した。

講座名	募集	受講者数	理解度の達成率	満足度の達成率
みんなの茶の間講座	200	121	125%	125%
美術への誘い	20	22	125%	125%
スマートフォン講座実践編	12	13	125%	125%
スマートフォンでできる！安心・安全な暮らしのための詐欺対策災害対策講座	20	14	125%	125%
初めてのマジック講座	12	10	125%	125%
男60代からのゆるいけど効く筋トレ部	10	3	125%	125%
グルテンフリーパン講座	12	12	125%	125%
日常英会話講座	20	20	125%	125%
きらきらチアダンス	15	8	125%	125%
わくわく幼児ダンス	15	15	125%	125%
ラジオづくり体験	10	8	125%	125%
書初め講座	10	9	125%	125%
北海道歴史探訪講座	15	17	125%	125%
押し花講座	10	7	125%	125%
やさしいイスヨガ	40	35	125%	125%
留学生と料理教室	12	13	125%	125%
やさしいヨガとリンパマッサージ (共催:札幌消費者協会)	55	45	125%	125%
魚料理講習会 (共催:札幌消費者協会)	30	28	125%	125%
ちえりあ講座 弾いて！歌って！踊ろう！ ハワイアン♪	20	15	125%	125%
ちえりあ講座 新聞紙！ちぎってはって 絵手紙を	20	12	125%	125%
ちえりあ講座 橋本佐内と横井小楠	20	18	125%	125%
ちえりあ講座 40歳からの美姿勢 ベリーダンス	20	16	125%	125%
夏休み小学生の司書体験	2	2	125%	125%
春の小学生の司書体験講座	2	2	125%	125%
学生のための司書体験講座	2	2	115%	125%

▼計画通り25事業実施することができた。受講者数は計画より下回ったが、内容的にはいずれも好評で理解度、満足度ともに高評価を得ている。

▼今、何が求められているのかを熟慮断行し、講座を開講。その結果、すべての講座において満足度の達成率が125%と高い評価を得ることができた。

▼少人数で実施の講座は、講師が受講者一人ひとりの個性や理解度を把握しやすいため、きめ細やかな指導ができたと好評だった。また受講者からは、質問がしやすく、わからないことをその場ですぐに解消することができたが高評価だった。

▼「みんなの茶の間講座」はNPO法人エゾシカネットとの共催

▼「やさしいヨガとリンパマッサージ」「魚料理講習会」は札幌消費者協会との共催

▼ちえりあ「弾いて！歌って！踊ろう！ハワイアン♪」「新聞紙！ちぎってはって絵手紙を」「橋本佐内と横井小楠」「40歳からの美姿勢ベリーダンス」はちえりあと連携し、多様な内容の講座を開講することができた。

▼「40歳からの美姿勢ベリーダンス」「新聞紙！ちぎってはって絵手紙を」の2講座はサークルになり、定期的に活動している。

A B C D

■受講者数は計画より若干下回ったが、元々の計画している講座数が多く、計画通り講座を実施している。また、実施した講座において、受講者の理解度・満足度も高い等、要求水準を達成していると認められる。今後、さらに受講者が増えるよう積極的に取り組まれることを期待する。

▽生涯学習に関する情報収集及び提供業務

▼北区高齢者教室「北親大学」

	令和6年度計画	令和6年度実績
事業数	1	1

▼他施設でのイベントのポスター掲示や講座チラシの配架、また、当施設での事業に関してホームページのほか、民間の情報冊子への掲載、ポスター掲示、講座チラシの配架やセンターニュースでも情報提供し、幅広く地域住民に情報が届くよう努めた。

▽地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	令和6年度計画	令和6年度実績
事業数	24	29
回数	60	73
参加者	4,301	5,749

▼北区民地域交流事業として29事業を実施した。

事業名	回数	成果指標	参加者	達成率
第41回北区子どもまつり	1	400	600	150.0%
おはなしの会	12	96	249	259.4%
三ツ星絵本を楽しむ時間	9	58	105	181.0%
夏の本のお楽しみ袋	1	24	27	112.5%
おもちゃ図書館	10	144	311	216.0%
夏休みこどもお楽しみ会	1	24	18	75.0%
サマーコンサート	1	160	170	106.3%
YOSAKOIソーラン教室	1	24	15	62.5%
北区民文化祭 ダンスパーティー	1	40	132	330.0%
北区民文化祭 絵画・ 書道作品展(前半)	1	120	428	356.7%
北区民文化祭 おもちゃ図書館バザー	1	32	51	159.4%
ぬいぐるみハロウィン おとまり会	1	5	7	140.0%
北区民文化祭 福祉施設バザー	1	120	180	150.0%
北区民文化祭 お茶会	1	16	63	393.8%
北区民文化祭 歌謡 フェスティバル	1	160	198	123.8%
北区民文化祭 絵画・ 書道作品展(後半)	1	120	479	399.2%
北区民文化祭 サークル発表会	1	200	322	161.0%
まなびの秘密基地with 北海道大学“縁”	12	208	145	69.7%
第21回北区の文化を育て よう北区のアーティスト展	1	400	683	170.8%
みんなのおすすめ本	1	16	23	143.8%

▼令和5年度から受託事業として開講し、14講座を実施した。アンケート結果では、各講座において毎回「満足度」は94%を超え、8講座は100%だった。また、「講座内容が勉強になったか」というアンケートでは毎回94%を超え、11講座が100%の結果となり、受講者から高い評価を得ることができた。

▼計画より5事業多く開催することができた。参加者数も計画よりはるかに上回ることで、達成率も高水準だった。

▼達成率300%強が4事業。400%を超える交流事業もあり、たくさんの市民の皆さんに参加していただく目標が達成できた。今後も、市民の皆さんに楽しんで参加していただける企画を提供したい。

▼年間で最大行事である「文化祭」は、サークル活動へのモチベーションアップに繋がり、いずれも達成率が高水準であった。また、多くの市民の皆さんが来館され、サークルの人々と地域をつなぐことができた。

▼「まなびの秘密基地with北海道大学“縁”」は、区内の大学サークルと連携し、地域全体で子どもたちの学びと成長を支える事業を展開した。区内の多岐にわたる小学校の児童が

■令和5年度から委託し、令和6年度も受講者から高い評価を得ることができている。令和7年度の実施についても高い評価を得られることを期待する。

■ももとの事業計画数が多い中、さまざまな事業の企画により、計画以上の事業を実施しており、参加者数は複数の事業で計画を大幅に上回った。また、実施した約9割の事業について「達成率」が100%以上となっている等、要求水準を大きく上回っていると認められる。今後、さらに参加者数が増えるよう積極的に取り組まれることを期待する。

冬のコンサート	1	160	160	100.0%
冬の本のお楽しみ袋	1	24	30	125.0%
冬休み 子どもお楽しみ会	1	80	180	225.0%
縄文を学ぼう！ 活かそう！楽しもう！	1	8	22	275.0%
親子で楽しむ フィンガーペイント	1	16	26	162.5%
にーよん子ども食堂	6	208	911	438.0%
留学生と ふれあいトーク	1	16	20	125.0%
エゾシカネット 創立10周年イベント	1	53	110	207.5%
アコーステック& ディスコティック音楽祭	1	40	84	210.0%

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

事業名	日数	総時間数	利用者数
囲碁・将棋	98	392	1,461
卓球・ダンス	41	164	102
親子・小学生 わいわい広場	23	92	284
自習スペース	359	6,736	4,210
文庫・新書 交換会	12	24	559

▽ 図書業務

▼利用状況

	令和5年度	令和6年度
開館日数	342	341
蔵書冊数	30,893	30,945
登録者数	3,549	3,544
レファレンス数	2,665	2,787
貸出数	96,617	95,083
利用者数	34,635	34,822

コロナ禍前の状況に戻りつつあり、利用者数は微増ではあるが、前年を上回った。

来室時の滞在時間が伸びており、それに伴ってレファレンス件数の増加や、閲覧席が常に埋まっていることが多くなってきた。

参加し、世代、地区を超えた交流が好評である。

▼「にーよん子ども食堂」「縄文を学ぼう！活かそう！楽しもう！」「アコーステック&ディスコティック音楽祭」等、北24条商店街振興組合との連携、共催事業を積極的に開催し、地域との結びつきを強め、地域を活性化することができた。参加者にも好評だった。

▼「親子わいわい広場」の対象を小学生までに引き上げたことで、利用者が増加。またボールやラケットなど遊具を用意したことも利用者の増加へとつながったと思われる。

▼図書室の利用が活発化してきており、今後も利用率向上に向けて真摯に対応していく。

■月に1回以上多岐にわたる分野で実施している等、要求水準を達成していると認められる。

■図書室の利用促進に向けて、室内環境整備や交流事業の実施など、様々な取り組みを行っており、要求水準を達成していると認められる。今後、さらに利用率が向上するよう積極的に取り組まれることを期待する。

<p>▼利用者アンケートの実施 アンケート結果(結果数値及び全コメント)は図書室前の廊下に掲示し、広く利用者に周知しているが、足を止めて確認されている利用者が多い。 今後も様々なご意見を頂きながら、より良い図書室の運営を目指していく。</p> <p>▼施設見学・就労体験受入 ・7/17 白楊小学校施設見学(2年生:70名) ・10/10~11 北海道岩見沢高等養護学校職場実習(高等部2年生:1名) ・10/23 白楊小学校就労体験(2年生:3名) ・11/14 北辰中学校就労体験(2年生:3名) ・1/30、2/20 北海道札幌ろう学校就労体験(2年生:1名)</p> <p>▼利用促進事業 利用者の動きがコロナ禍前の状況に戻りつつある中、更なる利用者増を目指して様々な交流事業や講座を企画、実施した。 a)本のお楽しみ袋 図書スタッフがテーマ別に選んだ本をお楽しみ袋として詰めたもので、年2回実施している。 継続して行っていることにより認知度も高まり、人気の交流事業の一つである。 今回も幅広い年代に利用頂けるよう、一般書、児童書の袋を用意している。 楽しみにされている利用者が多く、今回も期間中に用意分が全て貸し出されるほど好評だった。 期間終了後には、お楽しみ袋の中身をリストに掲示の上公開しているが、足を止めてじっくりと確認頂いていることが多く、今後も工夫を重ねながら実施していく。 b)小学生の司書体験 今年度もカウンター業務と装備作業を通して、司書業務を体験してもらった。 「図書室の仕事は意外とたくさんあるんだ」と驚きながらも、どの業務も一生懸命に取り組んでいる姿が印象的だった。 小学生からは大変好評で、「また体験したい」「楽しかった」と嬉しい声を頂いた。 c)みんなのおすすめ本 利用者におすすめしたい本の紹介文を記入して頂き、「みんなのおすすめ本」として図書室の廊下に掲示するもので、秋の文化祭と連動して実施している。 今回も小学生からご年配まで幅広い年齢層の方々からのおすすめ本の紹介が集まった。</p>	<p>▼アンケート結果を利用率の向上及び今後の企画の参考として積極的に取り入れ、更なる満足度の向上を目指して努力している。</p> <p>▼学習・就労機会の提供並びに図書室の認知度向上を目指し、依頼があった際は積極的に受け入れを行った。施設見学後に新規に貸出券を作成し利用頂くケースもあり、今後も可能な限り対応していきたい。</p> <p>▼様々な交流事業を継続して実施することで、事業の認知度が上がり参加者も増えている。継続開催の重要性を実感した1年だった。次年度以降も意識して、取り組んでいきたい。</p> <p>▼本のお楽しみ袋は多くの利用者手に取って頂けるよう毎回、ブラッシュアップさせて行っている。</p> <p>▼生涯学習の場として、継続して図書室を利用頂けるよう、今後も様々な事業を計画していきたい</p> <p>▼文化祭の一環として開催したことで常連以外の様々な利用者にも図書室に足を運んでいただけた。</p>
--	---

今年度は用紙いっぱい詳しく紹介文を記入して頂くケースが多く、例年以上に「この本を皆に紹介したい」という思いが伝わってくるものが多かった。

それに伴い、掲示された紹介文を足を止めてじっくりと読んでいる利用者が多かったのが印象的だった。

カウンターで本の所蔵検索や予約依頼を受けることも多く、読書推進の一助となった。

d) 三ツ星絵本を楽しむ時間

おはなし研究会「elm」によるよみきかせとブックトークのイベントで、4月～12月まで毎月開催している。

大人向けの絵本講座として定着し、毎月の開催を楽しみにされている参加者に好評いただいている。講師が一方向的に話すだけでなく、時には参加者がおすすめしたい本について話すなど交流の場が深まっており、新規の参加者や子ども連れの参加者も増えている。

e) おはなしの会

毎月第1土曜日に開催しており、よみきかせを中心に手遊びも取り入れている。

ボランティア“つくしんぼ”に加え、北海道武蔵女子大学・女子短期大学図書館ボランティアの学生たちにも参加いただいている。

定期的で開催することで認知度が増し、新規の参加者が増え、今年度も大盛況となっている。団体で参加頂く回もあった。

f) 学生のための司書体験講座

図書業務の体験を通して、就労や司書業務の理解を深めて頂くため、今年度も企画、実施した。

参加頂いた学生にヒアリングを行ってみたところ、

・自学の大学図書館でのアルバイト募集があるが競争率が激しく経験を積む機会が少ないので、こういう機会があると嬉しい。これからも実施してほしい。

・最近は大学図書館の利用ばかりだったので、これを機会に公共図書館を積極的に利用したい。

図書館で働くことが目標なので、業務内容を知ることが出来て良かったという声を頂いた。

▼参加者同士の交流もあり、地域交流の拠点のひとつとなっている。また、開催後に図書室に立ち寄って、紹介された本を予約や貸出することも増え、図書室の利用向上にも貢献頂いている。

▼参加者同士の交流もあり、地域交流の拠点のひとつとなっている。また、開催後に図書室に立ち寄って、紹介された本を予約や貸出することも増え、図書室の利用向上にも貢献頂いている。

▼就労体験の場として、学生からは好評を得ている。引続き継続していきたい。

g) めいぐるみのおとまり会

親子で楽しめる交流事業ということで毎回、大変好評頂いている。

今回で2回目となるが申込開始後、間もなく定員に達した。お子様はもちろん、親御さんも楽しそうに参加されており、親子で一緒に参加できる交流事業として大盛況だった。参加をきっかけに貸出券を作成頂いたり、図書室で本を手にとって頂けるきっかけとなっており、図書室利用率向上の一翼を担っている。

h) 情報発信

「図書室だより」を毎月発行し、広く情報発信に努めている。利用者サービスの一環として、オリジナルで休室カレンダーを作成し、配布している。

カレンダーには休室日の他に、新たに交流事業の開催日等も掲載し、利用しやすい工夫を行っている。

また、予約や貸出しの参考となるよう、新着資料リストを作成してファイルに綴り、誰でも見られるようにしている。

同じものを図書室前の廊下にも掲示している。

ホームページも図書のページを作り、利用案内や図書室カレンダーなどを掲載し、利用者にわかりやすい情報発信を行うように努めている。

▼改善等

a) 室内の装飾・掲示物の見直し等常に室内環境の改善を継続して行っている。

b) 新型コロナウイルス感染症の5類移行後も、利用者に安心して利用頂けるよう、室内換気の徹底や返却された本を拭いたり等、引き続き感染症予防対策に努めている。

c) 利用者の滞在時間が長くなり、閲覧席が常に埋まっていることが多くなり、若干数であるが閲覧席を増やした。今後も利用しやすい図書室づくりを行っていききたい。

▼今回も大好評で、利用者アンケートにも「またやってほしい」と複数の要望があった。次年度以降も継続して行っていきたい。

▼ホームページは常に最新情報を発信できるよう、すみやかに情報更新をしている。

▼常に安心して利用頂ける図書室づくりに努めている。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績
ホール	件数(件)	695	700	738
	人数(人)	26,827	27,000	29,936
	稼働率(%)	63.5	65.0	68.3
1F集会室	件数(件)	941	950	972
	人数(人)	13,588	14,000	14,447
	稼働率(%)	86.2	85.0	89.7
2F集会室	件数(件)	791	800	837
	人数(人)	4,938	5,300	6,284
	稼働率(%)	73.3	75.0	77.8
1F会議室	件数(件)	890	900	917
	人数(人)	12,185	13,000	14,529
	稼働率(%)	83.3	85.0	85.8
小会議室	件数(件)	876	850	894
	人数(人)	4,727	5,000	5,609
	稼働率(%)	81.2	80.0	83.4
3F会議室	件数(件)	889	900	918
	人数(人)	4,707	5,000	5,612
	稼働率(%)	82.1	80.0	84.8
2F講義室	件数(件)	752	750	763
	人数(人)	11,361	12,000	13,699
	稼働率(%)	69.9	70.0	71.1
3F講義室	件数(件)	682	700	760
	人数(人)	12,066	13,000	13,685
	稼働率(%)	62.7	65.0	68.9
料理室	件数(件)	523	550	584
	人数(人)	6,368	6,500	8,332
	稼働率(%)	49.0	50.0	53.6
実習室	件数(件)	662	700	711
	人数(人)	8,607	8,800	9,564
	稼働率(%)	61.1	65.0	65.7
娯楽室	件数(件)	741	750	797
	人数(人)	8,430	8,500	10,091
	稼働率(%)	68.6	70.0	74.4
和室	件数(件)	913	950	988
	人数(人)	6,086	6,500	7,026
	稼働率(%)	83.4	85.0	90.7
児童室	件数(件)	795	800	839
	人数(人)	5,844	6,000	6,931
	稼働率(%)	73.8	75.0	77.7
青年の部屋	件数(件)	878	850	896
	人数(人)	7,914	8,500	8,607
	稼働率(%)	81.4	85.0	83.5

▼14部屋中、13部屋で利用件数が計画を上回った。

▼抽選の結果、希望の貸室を利用することが出来ない利用者には、直ぐに申込日の空き状況を紹介し、積極的に利用促進を図った。

▼稼働率に関しては、9割以上の貸室で計画を上回ることが出来た。

▼全体の利用率は、76.8%で前年度の72.8%から増。部屋別にみても80%、90%を超える利用率のところが多数あった。

▼料理室は、利用目的を料理に限定しなかったことや空室の問い合わせ時に積極的に利用促進に取り組んだことで、前年度49%から53.6%と増加となった。

▼和室は、利用者アンケートの要望にあった畳の表替えを実施。風炉も購入したことで90%を超える利用率となった。

▼「還付件数」は衆議院議員総選挙により15件となった。

A B C D
 ■貸室の目標利用率は72%程度としているところ、平均利用率は72%を超えており、9割以上の貸室において計画を上回っている。また、利用者に対して適切な案内を行う等、利用促進に資する取組を行っており、要求水準を達成していると認められる。引き続き、利用者の増加に資する取組を積極的に行われること、稼働率の低い貸室の利用向上を期待する。

▽ 不承認 0件、取消し 270件、減免0件、還付 15件

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼利用者には「札幌市コミュニティ施設予約システム」の登録を積極的に推進した。予約手続きが簡略化されると利用者から好評で、利用促進につながった。</p> <p>▼無料貸出備品については、利用者アンケートの結果を考慮し、座布団やスリッパ、CDラジカセ、3階区民ホールと2階料理室の貸室用イス、車いす用スロープ、和室の風炉など充実を図り、利用者の要望に沿えるように努めた。その結果、無料で充実した備品を利用でき、大変満足していると高い評価を得ている。</p> <p>▼すべての人が平等に情報に触れるよう、ウェブアクセシビリティ方針に沿ったホームページを構築し、公開することに努めた。</p> <p>▼老朽化や古い規格の備品については地域還元として順次更新し、利用者の需要に応じている。</p> <p>▼和室の畳の表替えを実施したことで、部屋の明るさを保ち、清潔感を向上させることができた。い草の香りでリラックスできると利用者から高い評価を得ることができ、利用者の増加へとつながった。</p>	<p>▼インターネットから午後11時まで予約ができる利便性を利用者に案内している。</p> <p>▼ホームページは貸室案内、設備・備品案内などがわかりやすいと好評である。</p> <p>▼「接遇研修」で身につけたスキルを活用し、利用者が求めるニーズにスマートに対応することで利用者満足度が高まり、利用促進につながった。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ方針に沿ったホームページを、令和3年8月より公開しており、レベルA、レベルAAに準拠している。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ試験を実施し、令和7年3月に結果をホームページに公開した。</p> <p>▼毎月ホームページのサイト訪問数を把握しており、令和6年4月から令和7年3月までのサイト訪問数は53,446件だった。(前年比2,151件増)</p> <p>▼講座、交流事業や北親大学(北区高齢者教室)の受講生募集の情報は、新しい情報を随時ホームページで更新すると共に、月1回発行の「北区民センターニュース」に情報を掲載した。地域の町内会の回覧板や、まちづくりセンター、地区センターに配布し、毎月2,000部以上発行した。希望者には「講座・イベント通信」としてメルマガを月1回を送信した。</p> <p>▼北区民センターニュースに二次元バーコードを掲載し、ホームページにアクセスし易くした。</p>	<p>▼令和6年10月開催の札幌市公式ホームページ担当者レベルアップ研修に2名参加し、ホームページ作成に活かすことができた。</p> <p>▼ホームページを随時更新し、ちらしやポスター等によるPRを活発に行い、地域の方々に多くの情報を発信できた。</p> <p>▼利用者からの要望で、ホームページに北区民文化祭のプログラムを掲載した。利用者のご意見を今後も反映していく。</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>■チラシの配布やホームページにおいて、利用者の立場に立った情報発信を適切に行っている等、要求水準を達成していると認められる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▼「ホームページの「見やすさ」や「使いやすさ」等に関するご意見をお寄せください」と北区民センターニュースに掲載し、ホームページへの関心を高めると共に、より良いページ作りを目指している。</p> <p>▼新聞、市内のフリーペーパー誌等をを活用し、広い範囲へ情報を発信した。</p> <p>▼館内に設置しているインフォメーションボードはできるだけ多くの方の目に触れるよう、1階ロビーに設置した。</p> <p>▼ポスター、ちらしは優先順位に従いながら掲示、配架した。札幌市に関するちらしは専用の棚を設け配架する事で、探しやすくしている。</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>										
2 自主事業その他											
<p>▽ 自主事業</p>	<p>▼古紙回収ボックス管理運営 回収量が多く、ボックスに入りきらない際は北区民センターで預かる等、速やかに対応するように努めた。適宜ボックス内を整頓し、持ち去り等がないよう見守りに努めた。</p> <p>▼自動販売機(飲料等)の設置 利用者のニーズに合わせ、1階～3階の各階ロビーに設置している。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼福祉団体等の販売活動の場としてロビーの使用をしていただき支援した。</p> <p>▼第三者委託により実施している講座等についてできる限り市内の団体に発注した。</p> <p>▼北海道盲導犬協会の募金箱を設置し、募金に協力している。</p>	<p>▼自主事業の収益は備品購入等で還元した。令和6年度は主に貸室椅子70脚更新。</p> <p>▼ロビーでの販売等の開催日をホームページ・ロビーインフォメーションで案内している。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1216 788 1262 819">A</th> <th data-bbox="1268 788 1315 819">B</th> <th data-bbox="1321 788 1367 819">C</th> <th data-bbox="1374 788 1417 819">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1216 869 1417 1070"> <p>■計画のとおり自主事業を実施し、これに係る経理を区別して適切に管理している。また、市内団体の活用に務めている。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>■計画のとおり自主事業を実施し、これに係る経理を区別して適切に管理している。また、市内団体の活用に務めている。</p>			
A	B	C	D								
<p>■計画のとおり自主事業を実施し、これに係る経理を区別して適切に管理している。また、市内団体の活用に務めている。</p>											

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: 令和7年2月10日～3月9日
 対象: 一般の貸室利用者
 方法: 貸室利用時に配布し、回収も窓口にて
 回収総数: 930票
 評価方法: ①とても良い ②良い
 ③どちらかといえば良い
 ④普通、どちらでもない ⑤悪い

結果概要

▼利用者の年齢について

回答	比率
～20代	14.6%
30～40代	11.8%
50～60代	31.7%
70歳以上	41.8%

▼利用者の居住地域について

回答	比率
北区	47.0%
北区以外	53.0%

Q1 貸室を利用する際の手続きや申請方法

回答	比率
非常に便利	26.2%
便利	42.2%
どちらかといえば便利	14.9%
どちらでもない	13.8%
不便	2.8%

▼貸室事業に関する満足度は目標80%に対し
97.2%だった。

Q2 職員の言葉づかいや接客態度

回答	比率
とても良い	41.4%
良い	43.4%
どちらかといえば良い	5.4%
普通	9.6%
悪い	0.2%

▼接遇に関する満足度は目標80%に対し
99.8%だった。

▼500票回収を目標にし、達成した。

▼アンケートの集計結果や、多く寄せられたご意見・ご要望についての対応表を1階ロビーのインフォメーションボードに1ヶ月以上掲示した。また、北区民センターニュースに掲載し、多くの方に見ていただけるよう周知した。

▼20代の利用が増えており、大学生にも利用されている。北区以外の利用が多いのは地下鉄駅から近い、立地の良さがうかがえる。

▼預かり予約やキャンセル、変更等について丁寧なご案内を心掛け、高い評価を得ることができた。

▼接遇について内部研修を行う等、丁寧なご案内と対応を心掛けており、高い評価を得ることができた。

A	B	C	D

■利用者アンケートの結果は、要求水準を達成しているものと認められる。アンケート結果により利用者のニーズを的確に把握することで、今後のより良い施設運営に生かしていくことを期待する。

Q3 追加希望の備品がありましたらご記入ください
キーボード、ざぶとん、フリーWi-Fi、
スピーカー ほか

Q4 貸室、トイレなどの清掃状態 ※複数回答有

回答	比率
とても良い	41.9%
良い	46.3%
どちらかといえば良い	5.1%
普通	6.6%
悪い	0.6%

▼清掃状況に関する満足度は目標80%に対し
99.4%だった。

Q5 今後受講してみたい講座:
料理、語学、ピラティス、歴史、特になし ほか

Q6 参加してみたいイベント:
コンサート、よさこい、落語会 ほか

Q7 今後も北区民センターを利用したいか

回答	比率
ぜひ利用したい	57.7%
利用したい	35.3%
どちらかといえば利用したい	4.7%
どちらでもない	2.2%
利用したくない	0.0%

▼総合満足度に関する目標80%に対し
100%だった。

▼その他、気づいたことなど
・いつもありがとうございます
・イスの汚れが気になる
・Wi-Fiが入ってとても便利になった
・備品を無料で借りられるのが非常に良い
・軽い机にしてほしい ほか

利用者
からの
意見・要
望とそ
の対応

【要望】
Bluetoothスピーカー、譜面台が欲しい。
【対応】
事務室等で保管しており、貸出可能であることを
お知らせした。古い備品は更新をしていく。

▼希望の多いもの
から検討し、予算に
合わせて追加、更
新をした。ざぶとん
は20枚購入した。ま
た、すでに備品が
あるものは対応表
にて周知をした。

▼目標80%を大きく
超える高い評価を
得ることができた。

▼講座、イベントを
開催、企画する際
に利用者の要望を
参考にしている。

▼アンケートに回答
していただいた全
ての方から今後も
北区民センターを
利用したいとの評
価をいただいた。

▼職員で情報共有
し、すぐに対応で
きる部分に対応し
た。古い備品は要
望に沿いながら、
優先順位をつけて
更新していく。

▼備品について
は、優先順位をつ
けて、できる限り
対応していく。

<p>【要望】 キーボードの電源を電池ではなくアダプターにしてほしい。</p> <p>【対応】 アダプター対応可能なキーボードはアダプターを購入し、変更した。追加購入を検討する。</p>	<p>▼ご意見に応えられない部分は丁寧に伝え、ご理解いただけるよう努めた。</p>
<p>【要望】 2階集会室の床がきしむ。窓の開閉・施錠が容易ではない。</p> <p>【対応】 札幌市へ報告、修繕要望をしている。</p>	
<p>【要望】 机、椅子が汚れている。</p> <p>【対応】 3階ホールのイスを60脚購入した。3階講義室のイスは在庫のイスと取り替えた。</p>	
<p>【要望】 定期的にご利用しているサークルは優先的に予約できるよう、配慮してほしい。</p> <p>【対応】 公平・公正なコミュニティセンター利用のため、現行ルールにご理解、ご協力をお願いした。</p>	

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	47,147	49,002	1,855
指定管理業務収入	46,351	47,786	1,435
指定管理費	22,107	22,132	25
利用料金	23,320	24,678	1,358
その他	924	976	52
自主事業収入	796	1,216	420
支出	46,636	48,052	1,416
指定管理業務支出	46,351	47,767	1,416
自主事業支出	285	284	▲ 1
収入-支出	511	950	439
自主事業による利益還元	511	765	254
法人税等	0	0	0
純利益	0	185	185

【参考】	R6年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	821	下記のとおり

▽ 説明

▼ 指定管理業務による利益還元

品名	個数	金額(千円)
ダスキン	12か月	44
カルミック	12か月	26
ピアノ調律	3回	33
和室 畳表替え	1	199
文化祭	1	244
サマーコンサート	1	50
冬のコンサート	1	77
和室風炉 電熱器交換	1	15
麻雀用品	1	3
わいわい広場おもちゃ	セット	8
ケーブル・アダプタ	1	5
ラジカセ・キーボードバック	1	28
緑化パネル 苗交換等	2回	33
冬休み子どもお楽しみ会	1	50
ロビー用花	1	6
合計		821

▼自主事業収入
受託事業収入の増により、目標を大幅達成。

▼自主事業による利益還元
自主事業の利益に前年度繰越金(239千円)を加え、目標より254千円多い還元を実施。

■計画に比べ、支出が増となったものの、利用料金収入も増となり、収支は改善していることから、適正に運営されていると認められる。また、積極的利益還元を行っていることも評価できる。

A B C D

<p>▼自主事業として 「自動販売機」、「古紙回収ボックス」の管理・運営を実施した。 更に、前年度からの繰越金として239千円を計上。 ・古紙回収ボックスは奨励金を含めて 270千円の収入 ・自動販売機は3台で 696千円の収入 ・北区のアーティスト展で11千円の収入</p> <p>▼自主事業による利益還元 利用者から要望が多かった「ホール」及び「料理室」のイスの更新を行った。また「図書室用書籍」、「車いす用スロープ」「座布団」など備品を購入。 その他「北区のアーティスト展」を実施した。</p> <p>▼その他収入： 今年度は札幌市からの受託事業「北親大学」として、440千円の収入があった。 その他、講座事業・コピーサービスも好調で予算より52千円増加。</p>		
---	--	--

<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 ▼労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団は全国に拠点を持つ組織で、単独の事業所・現場の経営だけではなく、相互に安定経営を維持できるように連携している。</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 ▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼オンブズマンへの対応を要する事例はなかった。 ▼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者を相手に契約を行わなかった。</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	次年度以降の重点取組事項
<p>▼講座・交流事業とも事業計画以外に施設目的に沿った事業を実施し、利用者に好評だった。北海道大学”縁”の協力による「まなびの秘密基地 with 北海道大学”縁”」は学習支援事業として地域の小学生に定着してきた。</p> <p>▼地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)の「親子わいわい広場」の対象を小学生にも広げ「親子・小学生わいわい広場」と変更したことにより利用促進につながった。</p> <p>▼北区高齢者教室「北親大学」を受託事業として開講し受講者から高い評価を得ることができた。</p> <p>▼地域のまちづくり団体「スローライフ・イン・に～よん」の実行委員として、花プランターやアイスキャンドルの設置や清掃作業に関わり、地域のまちづくり活動の一翼を担うことができた。</p> <p>▼利用促進 ウェブアクセシビリティに沿った、より見やすいホームページを随時更新し、利用率向上につながった。 アンケートで希望の多かった椅子の更新を行い利用しやすい環境づくりができた。</p> <p>▼地域との連携企画、「北区のアーティスト展」を開催した。</p>	<p>今後も「指定管理者協定書・管理業務等仕様書」に基づいて適正な運営を行う。また、職員の資質向上を図り、“地域や利用者”に愛される施設を目指して行く。</p> <p>《重点取組項目》</p> <p>①利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・誰にでも見やすい、わかりやすいホームページを公開し、北区民センターニュースやメールマガジンの情報も充実させ、利用の促進を図る。 ・引き続き、劣化している机、椅子などを更新し、利用者の利便性の向上に努める。 ・親しみやすい対応、環境作りを心掛ける。 <p>②地域との連携の強化</p> <p>今後も地域のコミュニティ施設としての役割を意識する。また、「スローライフ・イン・に～よん」等の地域活動に積極的に参加することで、地域からの信頼を獲得する。</p> <p>③まちづくり人材育成</p> <p>まちづくりに興味を持つきっかけになる場を提供する。</p> <p>④職員の能力、資質の向上</p> <p>効果的な研修を実施、受講することにより、利用者に質の高いサービスを提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・環境マネジメントに関する研修 ・利用者への啓もう活動に関する研修

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の設置目的に沿った適切な管理運営が行われており、区民講座の受講者をはじめとした利用者からの評価も高い。積極的な利用促進の取組に努めており、利用者からの評価も高い水準を維持していることは評価できる。</p> <p>今後も円滑な施設運営を行っていただくとともに、利用者のニーズを踏まえながらさまざまな事業に取り組み、更なる利用促進を図っていくことを期待する。</p>	<p>改善指導・指示を要する事項は特になし。</p>