

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	札幌市新琴似・新川地区センター	所在地	札幌市北区新琴似2条8丁目1-20
開設時期	平成7年2月27日	延床面積	1281.51㎡
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-体育室・会議室・和室・図書室 2階-洋室・実習室		
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って、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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ①公の施設であることを常に念頭におき、市民の福祉や健康の増進に努め、公平な利用を供する管理運営を行う。 ②施設の効用を最大限発揮し、設置目的等に資する適切な管理運営を行う。 ③住民のコミュニティ施設運営への参画、まちづくり人材の育成、まちづくり活動の助長を促進する管理運営を行う。 ④サービスの維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供がなされるような管理運営を行う。 ⑤利用者や地域住民の声を常に把握し、細やかに地域の課題やニーズをとらえ施設の管理運営に反映させる。 ⑥少ない経費で大きな効果を上げるよう効率的な管理運営に努める。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼「すべての市民に平等に対応」「情報を広く地域に届ける」「根拠となる条例等を遵守」という方針を策定し、具体的に以下の取組を実施した。 ▼貸室業務 ・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を確保。管理者としては、利用者に対する丁寧で親切的な説明が不可欠と認識し対応している。 ・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「公平・公正」という基本方針を遂行している。 ▼企画講座や交流事業 ・広報の方法はホームページや館内ポスター、新・新だより、札幌市のイベントガイド、ふりっぱーなど多くの媒体を使って情報に触れる機会に格差が生じない広報活動を実施した。 ・1階の掲示板だけではなく2階や図書室にも掲示した。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼未使用室の照明や冷暖房のオフの徹底、カーテンやブラインドの適切な使用による二酸化炭素排出量の削減に努めた。札幌市建設局みどりの推進部みどりの管理課の協力で緑のカーテンの設置も行った。 ▼事業系廃棄物の削減に取り組んだ。 ▼廃油BOXを設置し回収にも協力した。 ▼図書室閲覧用新聞類は近隣町内会の資源回収事業に協力した。 ▼環境への負荷が少ない無添加素材の洗剤を実習室や給湯室、清掃時に使用している。 ▼OA用紙などの文具事務用品やトイレトペーパーはグリーン購入ガイドライン指定品を購入した。 ▼札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。環境マネジメント勉強会を実施した。	◎担当業種を問わずすべての職員が基本方針を理解し運営に携わることができた。また利用者や地域住民とのコミュニケーションを積極的に意識したことにより、その声を反映しやすい運営ができた。 ◎情報を広く知らせる手段として「新・新だより」を月1回のペースで定期発行し、町内会の協力のもと各町内へ回覧した。講座や各種事業のチラシを館内のみならず近隣施設へも掲示・配布依頼し、積極的に周知行動したことで情報が確実に広く浸透するようになった。 ◎全職員が節電をはじめ環境に配慮した運営に取り組むことができた。また、EMS研修を行った。緑のカーテンによる効果は環境への配慮と共に利用者との会話のきっかけツールにもなった。◎節電については館内にポスター掲示をし、利用者にも意識を向けてもらうことができた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> ■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。 ■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。 ■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。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	■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。 ■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。 ■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。			
A	B	C	D								
■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。 ■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。 ■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。											

▽ 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)

▼職員構成及び配置

職種	配置部署	職務	雇用形態	人数
館長	事務室	統括	常勤	1
副館長	事務室	事務・経理	常勤	1
事業運営	事務室	事務・講座	非常勤	7
司書	図書室	図書・講座	常勤	1
司書	図書室	図書・講座	非常勤	2
図書	図書室	図書・講座	非常勤	2
清掃	全館	清掃・事業補助	非常勤	3

・管理運営を適切に行うため、館長、副館長を配置し、日曜・祝日及び夜間についても職員の配置基準を厳守した。

▼人材の育成

・職種にかかわらず指定管理者制度の知識や運営に対する理解、接遇と苦情対応、救命救急講習、安全管理・危機管理・事故予防についての勉強会を実施した。

・施設運営に役立つ各種講習研修へすべての職員が可能な限り積極的に参加した。

《参加例》

・職員スキルアップ研修・中央図書館研修・普通救命救急講習・防火防災研修・児童サービス研修・札幌市ホームページ研修・清掃研修・危機管理研修・個人情報保護研修・コンプライアンス研修・リスクマネジメント研修・パワーハラスメント研修・フリーランス新法研修

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼清掃・事務・図書職員による日報の記入とそれをもとにした情報共有のための夕礼を夜間職員と毎日実施した。

▼業務水準及び職務意識の向上のため、全職員会議を定例で実施した。また日勤事務・夜間事務・図書・清掃の各セクション毎の会議も毎月実施し、問題点・改善点を話し合った。

▼運営協議会委員に助言を求めた。

▼利用者アンケートを実施した。

▽ 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)

▼以下の業務を第三者委託した。これらの委託業者により業務は適正に遂行された。

- ①予約システム運営業務 ②機械警備業務
- ③自動ドア保全業務 ④消防設備保全業務
- ⑤家用電気工作物安全管理業務
- ⑥エレベータ点検業務 ⑦舞台装置保全業務
- ⑧建築基準法定期点検業務 ⑨除排雪業務
- ⑩ボイラ保全業務 ⑪定期清掃業務(一部)

◎適切な管理運営を行うために必要な組織整備や協定書に添った従事者の確保・配置をしたことで円滑な運営ができた。事務(日勤・夜勤)、図書、清掃のすべての職種で情報を共有して業務に取り組んだ。

◎外部研修や当法人の内部研修に多くの職員が参加し、運営業務に活かすことができた。各人の業務に対するスキルおよび意識の向上にも役立てることができた。

◎各種会議、日報の記入を実施することにより情報共有ができ、月1回行う定例会議で運営について話し合う場を持った。その結果、全員が主体的に運営に参加できた。

◎再委託業者選定の際は可能な限り複数の団体から見積を取り決定した。令和6年度も支障なく業務を遂行できた。定期点検書類はファイリングし情報共有している。

■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。

■定例会議の実施等、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。

■可能な限り複数から見積を徴する等、適切に対応していることから、要求水準を満たしていると認められる。

▽ 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5年度 事業報告 ・令和6年度 活動予定 ・最近の動向 ・意見交換
第2回	・利用料金・利用率報告 ・令和6年度 講座等事業報告 ・最近の動向 ・意見交換
第3回	・令和6年度 事業報告・活動予定 ・令和6年度 利用者アンケート報告 ・最近の動向 ・意見交換
第4回	・利用料金・利用率報告 ・最近の動向 ・意見交換
<協議会メンバー> ・各連合町内会会長(新琴似・新琴似西・新川) ・各まちづくりセンター所長(新琴似・新琴似西・新川) ・地域サロン元会長 ・利用者代表(男性1名・女性2名) ・札幌市北区市民部地域振興課長 ・新琴似・新川地区センター館長及び副館長 以上13名	

◎令和6年度も4回開催し委員に報告をすると共に意見を求め運営に活かすことができた。議事録は札幌市へ報告するとともに一定期間館内に掲示することにより利用者へ周知することができた。施設(事業)のPRや地域・利用者から何を求められているかを知る場にもなった。

■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、現金等の適正管理

・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。
 ・当法人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。
 ・現金等の管理については定められた現金取扱規定により適正に管理している。現金引き継ぎのため1日3回金種の確認を実施した。

◎資金及び現金の管理については取り扱い規程をもとに適切に運用した結果、特に問題は起きていない。

■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・苦情対応

▼利用者からの要望・苦情受付体制として館内に「利用者の声」と称した投書箱及び投書用紙を設置。また、メールや電話のなど様々な手段で受付をしている。
 ▼職員全員が常時利用者からの苦情等の申し出受付可能な体制を取り、必要に応じて担当への引き継ぎを徹底している。

◎利用者からの要望・苦情があった場合には担当者や館長が迅速な対応と適切な処理をしている。職員全員で問題を共有し市へも随時報告している。

■要望・苦情等について適切に対応する体制を備えており、要求水準を達成していると認められる。

	▽ 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) ▼日常的な日報記入をはじめ業務に関する記録を確実に取り、円滑な運営に活かしている。 ▼利用者アンケートの結果を館内に掲示した。内容について運営協議会委員と意見交換を行った。 ▼札幌市への提出書類や検査等への適切な対応と協力ができた。	◎日常的に記録を取りスタッフ間で情報を共有することでサービス向上に努めた。講座や事業終了時には都度利用者アンケートを確実に実施し運営に活かした。	■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。								
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 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) ▼施設で働く職員に対し、最低賃金1,010円(令和6年10月1日発効)を上回る時給を支給した。また労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。 ▼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。 ▼65歳以上の職員は1年毎に労働条件を交わし雇用の継続をしている。 ▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、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等を行った。 ▼1年に1回定期健康診断を実施し結果を把握した。再検査や生活習慣病などの診断があった場合には産業医から指示を受けている。 ▼安全衛生推進委員を配置し日々の健康管理に努めた。 ▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼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。有給休暇については確実に取得できるように有給休暇管理簿で管理している。月給者は年間で3日間のリフレッシュ休暇を取得できる。 ▼労働災害は発生しなかった。	◎就業規則・最低賃金・安全推進者の職務・36協定を常時閲覧できる環境を整えている。法令遵守はもちろん、職員間のコミュニケーションを密にし、風通しのよい働きやすい職場づくりをした結果、多様な働き方の選択を可能にすることができた。70歳以上が4名、80歳以上が1名就労している。 ◎アンコンシャスバイアス研修等、様々なハラスメント研修、講座等の講師を依頼するために必要な、フリーランス新法についての勉強会を行い外部に向けても法令遵守に務めた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> ■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、職員間のコミュニケーション向上により雇用環境維持向上を図る等、要求水準を達成していると認められる。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	■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、職員間のコミュニケーション向上により雇用環境維持向上を図る等、要求水準を達成していると認められる。			
A	B	C	D								
■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、職員間のコミュニケーション向上により雇用環境維持向上を図る等、要求水準を達成していると認められる。											

(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			
	▼施設の案内、秩序維持、火災・盗難の事故予防など利用者の安全確保、サービス向上への配慮に努めた。定期的に職員が館内外を循環し、事故防止の観点から不審物、不審者、危険物の有無の確認。貸室終了後の点検を確実に行った。 ▼拾得物は利用者にわかりやすいよう事務室前に設置したガラスケース内(常時施錠)に保管し、速やかに持ち主に返却できるよう努めた。 ▼指定管理者として必要な損害賠償保険に加入するとともに講座・事業参加者の事故・怪我などに備えレクリエーション保険に加入し参加者の安全を担保した。	◎施設内、敷地内を定期的に点検し、連絡体制も整備し利用者の安全確認を励行した結果、無事故であった。施設の不備や区民講座・交流事業での事故は発生しなかった。	■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、拾得物の取扱いも適切に行われている等、要求水準を達成していると認められる。			
	▽ 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) ▼日常の館内清掃及び建物周囲の整備、備品管理、軽微な修繕は可能な限り職員が対応し仕様書の水準を満たした。 ▼警備・保守点検等については前述のとおり第三者委託により実施した。	◎警備・保守点検は委託業者と連携し、清掃および駐車場管理は職員が適切に維持管理を行った。	■各維持管理が適切に行われており、要求水準を達成していると認められる。			
	▽ 防災 ▼防災計画を策定するとともに札幌市に報告し7月・1月、全職員参加で自衛消防訓練を実施した。 ▼札幌防火管理者協会による防火管理者教養セミナー、防火管理研修に参加した。 ▼札幌防火管理者協会による救命講習会に3人参加した。 ▼AEDの毎日の動作確認と付随品の期限確認を行った。	◎消防や救命など防災目的訓練を適切に行い、職員の意識向上を図ることができた。 ◎札幌防火管理者協会から優良事業所として認定された。	■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、また、AEDの動作確認を日々行い緊急時に備えるなど、要求水準を達成していると認められる。			

(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業務

	計画	実績
講座数	14	20
回数	47	48
受講者数	269	266

講座名	回数	募集	受講者	参加数 目標値 (%)	理解 度 (%)	満足 度 (%)
古布で布ぞうりづくり講座	1	6	6	120	100	100
ベビーマッサージ講座	2	20	10	63	100	100
夏休み小学生工作講座	1	15	13	108	100	100
冬休み小学生工作講座	1	10	10	125	100	100
小学生ラジオ工作講座	1	12	11	110	100	100
ポールを使ってストレッチ	3	10	14	175	100	100
ころしずかに写経のすすめ講座	4	10	14	175	100	100
和菓子講座	1	12	5	50	100	100
春期健康体操教室	4	40	31	97	100	100
秋期健康体操教室	4	40	40	125	100	100
初心者向け尺八講座	8	6	3	60	100	100
七宝焼き体験講座	1	10	15	188	100	100
～いざという時のために～介護の知識講座	1	10	17	213	100	100
キッズダンス講座	2	15	16	133	100	100
～くるくる福へび～手作り干支飾り講座	1	8	7	117	100	100
初めてのスペイン語講座	8	6	6	120	100	100
新・新「手づくり味噌」講座	2	6	7	140	100	100
防犯対策講座	1	10	14	175	100	100
スマホセミナー	1	15	18	150	100	100
エコ風呂敷活用講座	1	8	9	150	100	100

◎定員以上の申込があった場合は、講師と相談の上、開講場所を広い部屋に移す、時間帯をずらし、もうひと枠増やすなどの調整を行い対応した。

◎様々な世代が楽しめる内容を企画した。

◎初心者向け尺八講座は講座終了後サークルとなりセンターで活動している。

◎札幌市出前講座等も活用して受講料が無料の講座も行った。

A	B	C	D
■受講者数は計画より僅かに少ない結果となったが、講座数、回数とも計画を上回っており、要求水準を上回っていると認められる。また、様々な世代が楽しめる内容の企画等、魅力ある講座の開拓に努めており、受講者の理解度・満足度も高く、サークル化に繋がっている講座があるなど、利用者増に期待できる。今後も受講者が更に増えるよう、引き続き積極的に取り組まれることを期待する。			

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	計画	実績
事業数	11	14
回数	14	16
参加者数	820	2,821

事業名	回数	目標人数	参加者数
第11回 新・新ほんわかコンサート	1	300	273
第13回新・新まつり	1	400	600
おもちゃクリニック	2	40	51
しんことにを灯そう ゆきあかり	1	20	20
しん・しん うたごえひろば	2	60	72
七夕飾り	1	200	404
夏休み子ども司書体験	1	2	2
冬休み子ども司書体験	1	2	3
折れない心を育てる 「いのち」の授業	1	30	45
第26回 卓球大会	1	36	36
第25回 新・新ぶんかフェスタ	1	600	800
ハロウィンを楽しもう	1	200	441
ふゆのおはなし会	1	10	17
ハッピーボウリング	1	50	57

▽ 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	回数	人数
バドミントン	50	509
卓球	61	619
バレーボール	51	719
バスケットボール	29	457
親子ふれあい	19	160
自習	84	150
囲碁	62	31
新・新サロン	12	199

◎参加者数が大幅に上回った原因は終日ロビーで気軽に参加できる七夕飾り、ハロウィンを実施したためと考えられる。小さな子どもからシニアの世代まで参加できる行事として喜ばれた。

◎しんことにを灯そう～ゆきあかり～は札幌市新琴似まちづくりセンターとの共同事業。冬期間、屋外での事業となり幼児からシニアの広い年代が参加し多世代交流の場となった。

◎コンサート、ぶんかフェスタなどの大勢が参加する事業は課題も見受けられるがとても好評である。問題点は少しずつ改善していきたい。

■計画数を上回る事業を実施し、かつ事業の参加者数も計画を上回っている等、要求水準を達成していると認められる。受講者が更に増えるよう、引き続き積極的に取り組まれることを期待する。

◎利用状況によって3か月ごとに内容を見直している。有料利用により中止になった場合はホームページ、館内掲示で即座に告知した。
◎新・新サロンは実施内容を見直した。サッポロスマイル体操や職員の伴奏で歌唱、ゲーム等で多世代交流をはかった結果、利用者が増えた。

■月に1回以上複数分野において実施している等、要求水準を達成していると認められる。

▽図書業務

▼テーマ展示

- ①児童向け絵本展示と装飾:子ども達の身近な題材を心掛け「入学入園」「お母さん」「虫の絵本」等の特集を行っている。
- ②図書スタッフのおすすめコーナー:「オリンピック」等利用者が興味を持ち、話題性がある展示を実施。
- ③一般向けのテーマ展示:芥川賞・直木賞等の展示は近年北海道出身者の受賞があることから、利用者の関心が高く、毎年人気のある展示となっている。
- ④利用者の役に立つ本の展示:年々地球温暖化の影響が顕著になっているため、夏バテ対策等の展示は利用者の関心が高い。
- ⑤地区センターで実施した講座及び行事に関連する本の展示
《展示例》
布ぞうり講座・小学生ラジオ工作講座・ポールを使ってストレッチ・介護の知識講座・手づくり味噌講座・防犯対策講座・しんしんうたごえひろば

▼予約ベスト50、新着案内を館内に掲示するとともに、新着案内はホームページにも掲載。

▼「としよしつだより」を月1回発行し、新着案内、図書室イベント、利用にあたってのお願い、開室日などを掲載。広く利用者に情報提供をした。

▼利用状況

	令和5年度	令和6年度	増減
開室日数	275	279	4
登録者数	208	395	187
貸出数	50,234	73,343	23,109
相互貸借数	62	49	▲ 13
レファレンス件数	2,250	2,084	▲ 166
寄贈冊数	2,170	2,934	764

▼その他

・図書室の取り組みとして小学生司書体験、おはなし会を実施した。

▼中央図書館主催来館者アンケートの結果

・実施方法

配布はカウンターで手渡しと、図書室に配置し声掛け。回収は図書室内に回収箱を設置。カウンターでも受け取り。

・結果概要

実施期間	配付	回収	回収率
10/1～10/15	50	49	98%

◎書架の整理と資料の修理を速やかに行い、レイアウトも必要に応じて変更した。利用者の要望には丁寧に対応し、快適に利用してもらえるように運営を行った。

◎新聞は、全国紙・ブロック紙・新聞系スポーツ紙の4紙を配架し、利用者に好評を得ている。

◎設置している児童閲覧コーナーでは、小さな子どもと保護者が楽しそうに読み聞かせをする様子が見え交流の場となった。

◎当館の返却・貸出本はアルコール消毒をし利用者の安全に配慮した。

◎定例で当法人の図書職員が集まり、情報交換を行い運営業務に役立てた。

◎令和6年度の登録者数・貸出数が大幅に増加したのは令和5年度は休館があったことと、職員が棚の整理や展示を工夫したことが考えられる。

◎司書体験は毎回小学生に人気の企画で、利用者にも協力を仰ぎあたたかく見守ってもらえた。図書スタッフによるおはなし会も親子共に好評だった。

■図書室の利用促進のため、様々な企画を行っているとともに、利用しやすい環境整備に務める等、要求水準を達成していると認められる。

・年齢

回答	回答者数	比率
12歳以下	4	8%
13～15歳	2	4%
16～18歳	0	0%
19～29歳	2	4%
30歳代	4	8%
40歳代	8	17%
50歳代	5	10%
60歳代	14	29%
70歳代	7	14%
80歳以上	1	2%
未記入	2	4%

・お住いの区

回答	回答者数	比率
北区	43	90%
豊平区	1	3%
西区	3	7%

・職業

回答	回答者数	比率
小学生	4	8%
中学生・高校生	2	4%
学生	1	2%
経営者・役員	0	0%
会社員・公務員	3	6%
自営業・自由業	3	6%
パート・アルバイト・フリーター	11	23%
専業主婦・専業主夫	15	31%
無職	7	14%
その他	0	0%
未記入	3	6%

・本の種類、数

回答	回答者数	比率
満足	15	30%
どちらかといえば満足	27	56%
どちらかといえば不満	6	12%
不満	0	0%
わからない	0	0%
未記入	1	2%

◎若い層に喜ばれるような本を選書するなど努力はしているが若年層の利用は横ばいである。今後も引き続き努力をしていきたい。

◎不満の理由は人気雑誌のバックナンバーが1冊もない、新刊や話題の本が少ないとのこと。

・図書館員による調査相談サービス(探している本や調べ物の相談など)

回答	回答者数	比率
満足	25	52%
どちらかといえば満足	10	20%
どちらかといえば不満	0	0%
不満	0	0%
わからない	14	28%
未記入	0	0%

◎利用者の希望に沿ったファレンスに力を入れているので、好評だった。

・イベントや本の企画展示の充実度

回答	回答者数	比率
満足	19	39%
どちらかといえば満足	20	41%
どちらかといえば不満	3	6%
不満	0	0%
わからない	7	14%
未記入	0	0%

◎不満の理由は人気のある子ども向けの本を増やしてほしいとの要望。

・館内の蔵書検索機や自宅などからのインターネットを活用した蔵書の検索・予約システムの使いやすさ

回答	回答者数	比率
満足	22	46%
どちらかといえば満足	14	28%
どちらかといえば不満	1	2%
不満	0	0%
わからない	11	22%
未記入	1	2%

◎不満の理由は新刊準備中の予約方法についてだった。

・子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度

回答	回答者数	比率
満足	16	33%
どちらかといえば満足	15	31%
どちらかといえば不満	3	6%
不満	0	0%
わからない	14	28%
未記入	1	2%

◎不満の理由は幼児向け読み聞かせなどのイベント機会が少ないこと。

・図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房・表示など)

回答	回答者数	比率
満足	32	66%
どちらかといえば満足	16	32%
どちらかといえば不満	1	2%
不満	0	0%
わからない	0	0%
未記入	0	0%

◎不満の理由は記入されていなかった。

・図書館だよりやホームページ等による情報提供

回答	回答者数	比率
満足	18	37%
どちらかといえば満足	16	33%
どちらかといえば不満	1	2%
不満	1	2%
わからない	12	24%
未記入	1	2%

・図書館職員の対応

回答	回答者数	比率
満足	39	80%
どちらかといえば満足	10	20%
どちらかといえば不満	0	0%
不満	0	0%
わからない	0	0%
未記入	0	0%

・全体的な満足度

回答	回答者数	比率
満足	33	67%
どちらかといえば満足	15	31%
どちらかといえば不満	1	2%
不満	0	0%
わからない	0	0%
未記入	0	0%

・インターネットで利用可能な札幌市電子図書館の電子書籍の種類や数や満足度について

回答	回答者数	比率
満足	7	14%
どちらかといえば満足	11	23%
どちらかといえば不満	3	6%
不満	1	2%
札幌市電子図書館を利用していない	12	25%
札幌市電子図書館を知らない	7	14%
未記入	8	16%

・利用者からのご意見・ご要望とその対応

○新刊本予約の際に準備中となっている場合、予約に進めない。準備中でも予約できるようにしてほしい。
→準備中の段階で予約をお受けするとお待たせする時間が長くなることをアンケート結果を張り出しの際記載しました。

○電子書籍の種類や数もう少し多いと嬉しいです。
○電子図書館の検索機能に「あいまい検索」があれば本が探しやすいです。
→電子書籍は少しずつ種類を増やしている件についてはアンケート結果を張り出した際に記載しました。

○職員の対応が丁寧、子どもを優しく見守る等、お礼や応援の言葉も多数いただきました。

◎不満の理由は記入されていなかった。

◎不満の理由は記入されていなかった。

◎不満の理由は記入されていなかった。

◎アンケート結果は札幌市中央図書館に報告すると共に、一定期間図書室に掲示をし利用者へ周知することができた。当館で対応できることはすぐに取り組んだ。

	▽ 事業に関する市民の自主活動及び交流の支援業務 ▼新・新まつりに札幌創成高等学校の学生がボランティアとして参加、新・新ほんわかコンサートに北海道札幌国際情報高等学校、市立札幌新川高等学校の吹奏楽部が出演者として参加し事業を盛り上げた。 ▼北海道マラソン開催時に札幌市立新琴似中学校吹奏楽部の応援演奏に協力した。 ▼近隣子ども会、老人クラブ、サロンの運営に協力した。	◎職員が地域行事にボランティアで積極的に参加し地域と繋がりを深めた。																																																																																																									
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table><tr><th colspan="2"></th><th>R5年度実績</th><th>R6年度計画</th><th>R6年度実績</th></tr><tr><td rowspan="3">体育室</td><td>件数(件)</td><td>531</td><td>740</td><td>1,039</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>16,921</td><td>29,000</td><td>32,898</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>74.4</td><td>70</td><td>87.7</td></tr><tr><td rowspan="3">会議室</td><td>件数(件)</td><td>430</td><td>543</td><td>750</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>5,187</td><td>8,800</td><td>6,742</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>65.4</td><td>70</td><td>66.8</td></tr><tr><td rowspan="3">実習室</td><td>件数(件)</td><td>290</td><td>381</td><td>397</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>2,301</td><td>3,900</td><td>2,918</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>42.5</td><td>70</td><td>33.8</td></tr><tr><td rowspan="3">和室A</td><td>件数(件)</td><td>376</td><td>331</td><td>661</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>2,654</td><td>4,550</td><td>4,591</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>58.7</td><td>70</td><td>57.8</td></tr><tr><td rowspan="3">和室B</td><td>件数(件)</td><td>322</td><td>293</td><td>527</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>2,273</td><td>3,900</td><td>3,753</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>49.3</td><td>70</td><td>46.3</td></tr><tr><td rowspan="3">洋室A</td><td>件数(件)</td><td>504</td><td>587</td><td>849</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>6,192</td><td>10,500</td><td>9,583</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>79.2</td><td>70</td><td>78.3</td></tr><tr><td rowspan="3">洋室B</td><td>件数(件)</td><td>462</td><td>565</td><td>799</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>4,835</td><td>8,300</td><td>7,904</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>73.4</td><td>70</td><td>74.4</td></tr></table> ▽ 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 ▼利用申込重複時は職員が可能な限り利用者間の調整役となり、空室の案内など利用可能な方を講じることに徹した。 ▼電話・インターネットでの申込や変更、キャンセルについて丁寧な説明と周知を実施した。 ▼講座を定期利用のない時間帯で行い、サークル化を促進した。			R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績	体育室	件数(件)	531	740	1,039	人数(人)	16,921	29,000	32,898	稼働率(%)	74.4	70	87.7	会議室	件数(件)	430	543	750	人数(人)	5,187	8,800	6,742	稼働率(%)	65.4	70	66.8	実習室	件数(件)	290	381	397	人数(人)	2,301	3,900	2,918	稼働率(%)	42.5	70	33.8	和室A	件数(件)	376	331	661	人数(人)	2,654	4,550	4,591	稼働率(%)	58.7	70	57.8	和室B	件数(件)	322	293	527	人数(人)	2,273	3,900	3,753	稼働率(%)	49.3	70	46.3	洋室A	件数(件)	504	587	849	人数(人)	6,192	10,500	9,583	稼働率(%)	79.2	70	78.3	洋室B	件数(件)	462	565	799	人数(人)	4,835	8,300	7,904	稼働率(%)	73.4	70	74.4	◎年間平均利用率は63.6%となり札幌市から求められた70%程度にはとどかなかったが改善には努めた。特に利用率の低い実習室は背もたれ付き椅子を用意し会議でも利用できるようにした。講座等でも積極的に利用したが改善できなかった。 ◎1講座がサークルになり貸室利用に結びついた。 ◎ホームページでは空室状況、憩いの場の利用確認ができる。貸室申し込みは24時間可能のためホームページからの申し込みが増えた。	<table><tr><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr><tr><td colspan="4">■計画を下回る稼働率となった貸室もあったが、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。今後は、利用者の増加に資する取組をさらに積極的に行うこと、稼働率の低い貸室の利用向上を期待する。</td></tr></table>	A	B	C	D	■計画を下回る稼働率となった貸室もあったが、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。今後は、利用者の増加に資する取組をさらに積極的に行うこと、稼働率の低い貸室の利用向上を期待する。			
		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績																																																																																																							
体育室	件数(件)	531	740	1,039																																																																																																							
	人数(人)	16,921	29,000	32,898																																																																																																							
	稼働率(%)	74.4	70	87.7																																																																																																							
会議室	件数(件)	430	543	750																																																																																																							
	人数(人)	5,187	8,800	6,742																																																																																																							
	稼働率(%)	65.4	70	66.8																																																																																																							
実習室	件数(件)	290	381	397																																																																																																							
	人数(人)	2,301	3,900	2,918																																																																																																							
	稼働率(%)	42.5	70	33.8																																																																																																							
和室A	件数(件)	376	331	661																																																																																																							
	人数(人)	2,654	4,550	4,591																																																																																																							
	稼働率(%)	58.7	70	57.8																																																																																																							
和室B	件数(件)	322	293	527																																																																																																							
	人数(人)	2,273	3,900	3,753																																																																																																							
	稼働率(%)	49.3	70	46.3																																																																																																							
洋室A	件数(件)	504	587	849																																																																																																							
	人数(人)	6,192	10,500	9,583																																																																																																							
	稼働率(%)	79.2	70	78.3																																																																																																							
洋室B	件数(件)	462	565	799																																																																																																							
	人数(人)	4,835	8,300	7,904																																																																																																							
	稼働率(%)	73.4	70	74.4																																																																																																							
A	B	C	D																																																																																																								
■計画を下回る稼働率となった貸室もあったが、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。今後は、利用者の増加に資する取組をさらに積極的に行うこと、稼働率の低い貸室の利用向上を期待する。																																																																																																											

(6)付随業務	▽ 広報業務	▼センター広報誌「新・新 だより」を月1回発行し積極的に地域に情報発信した。各連合町内会の協力のもと、新琴似・新川地区の約2,500世帯に回覧している。地域の公共施設にも配架の依頼をした。二次元バーコードを記載しホームページに接続できるようにしている。 ▼講座・事業は近隣新聞店のミニコミ誌、地域の情報誌にも掲載。 ▼講座・事業の内容や地域の憩いの場施設活用事業(無料)の中止などはホームページで逐次更新し、最新情報を提供するとともに空室状況も掲載。 ▼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した。適合レベルAAに取り組んだ。 ▼館内には札幌市の施策に係る情報も提示した。	◎各事業終了後のアンケート結果を見ると毎月発行の「新・新だより」や回覧、講座毎のきめ細かな広報チラシ作成と配架は有効な手段として活用できていることが伺われる。ミニコミ誌・情報誌での広報も積極的に行った結果北区外の参加者も増えた。ホームページの迅速な更新を行いサービス向上に努めた。アクセス数は26,447件。昨年度より7,825件増加した。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">■広報誌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。</td></tr></table>	A	B	C	D	■広報誌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。			
	A	B	C	D								
■広報誌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。												
▽ 引継ぎ業務	(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)											

2 自主事業その他										
▽ 自主事業	▼飲料用自動販売機1台 売上高101千円									
	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	◎館内に設置している自動販売機のうち1台を自主事業で運営し、利益は利用者に還元している。 ◎福祉施設の利用者や職員と地域住民の交流および製品の販路拡大に協力するため、ロビーで比較的来館者の多く見込める日に販売した。毎月楽しみにしている利用者も多い。センター主催のおまつりや文化祭にも出店協力を仰いだ。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">■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、市内団体の活用に努めている。</td></tr></table>	A	B	C	D	■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、市内団体の活用に努めている。		
A	B	C	D							
■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、市内団体の活用に努めている。										
	▼市内企業の活用									
	・再委託業務は可能な限り市内企業に発注した。									
	▼福祉施策への配慮									
	・市内の障がい者支援施設によるロビーでの販売実施。パン・クッキー等食品や木工品の販売(3団体が月1回販売)。									
	・受付カウンターに盲導犬育成募金協力のため、ミーナの募金箱を設置。									
	・1階ロビーに福祉団体の自動販売機を1台(札幌市北区母子寡婦福祉連合会)を設置し、日常の維持管理を代行した。									

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	配布は事務室窓口で手渡しと、ロビー・図書室に配置し声掛け。 回収は館内3か所に回収箱を設置。事務室窓口と図書室カウンターでも受け取り。			
結果概要				
	実施期間	配布	回収	回収率
	11/1～12/10	640	477	74.5%
	回答	回答数	比率(%)	
	男性	114	24%	
	女性	359	76%	
	回答しない	2	0%	
	未記入	2	0%	
	年齢			
	回答	回答数	比率(%)	
	～20代	39	8%	
	30代	19	4%	
	40代	43	9%	
	50代	35	7%	
	60代	92	19%	
	70代	159	34%	
80代以上	83	18%		
未記入	7	1%		
利用頻度				
回答	回答数	比率(%)		
週に数回	171	36%		
月に数回	218	46%		
年に数回	50	10%		
ほとんど利用しない	30	6%		
未記入	8	2%		
居住地域				
回答	回答数	比率(%)		
新琴似	223	47%		
新川	106	22%		
他の北区	47	10%		
北区外	96	20%		
未記入	5	1%		

◎サークル利用者には代表者だけではなくサークル員1人1枚で記入するように依頼した。

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。

来館目的(複数回答)

回答	回答数	比率(%)
貸室利用	432	91%
憩いの場事業での利用	5	1%
図書室	21	4%
講座などその他	9	2%
未記入	21	4%

交通手段(複数回答)

回答	回答数	比率(%)
徒歩	169	35%
自転車	73	15%
自動車	225	47%
公共交通機関	48	10%
その他	3	1%
未記入	15	3%

また当地区センターを利用したいですか

回答	回答数	比率(%)
ぜひ利用したい	256	53%
利用したい	182	39%
どちらかといえば利用したい	14	3%
どちらでもない	16	3%
利用したくない	1	0%
未記入	8	2%

職員の言葉遣いや態度について

回答	回答数	比率(%)
とてもよい	245	51%
よい	170	36%
ふつう	57	12%
わるい	0	0%
とてもわるい	0	0%
未記入	5	1%

館内の清掃状況について

回答	回答数	比率(%)
とてもよい	255	53%
よい	178	38%
ふつう	39	8%
わるい	1	0%
とてもわるい	0	0%
未記入	4	1%

◎利用したくないの理由は、「エレベーター点検のため利用できなかった」だった。

◎わるいの理由は「トイレが汚れていた」だった。

利用者からの意見・要望とその対応	○貸室について ・和室B電気炉の電源がはいらない。 →改善しました。 ・規定時間前でも部屋が空いていれば入室させて欲しい。 →昼食夕食時間延長をご利用ください。 ・サークル交流会を希望。 →開催予定です。 ○施設・運営について ・駐車場について、広くして欲しい、車止めをつけて欲しい。 →駐車スペースは限られています。自家用車乗り合いや公共交通機関の利用等、ご協力をお願いいたします。車止めは除雪の関係もあり設置の予定はありません。 ・トイレについて、汚れていた、ハンドソープが薄い。ハンドドライヤー設置希望。 →汚れがあれば職員が対応します。お声がけください。ハンドソープは適切な希釈倍率にしております。ハンドドライヤーの設置予定はありません。 ・エレベーターの定期点検曜日を変えてほしい。 →対応しました。 ○運営についてお褒めの言葉も多数いただきました。	◎アンケート結果は札幌市に報告をするとともに、一定期間館内に掲示をし利用者へ周知をした。問題点は全職員で共有し改善できるものは早急に取り組んだ。期間外でも意見要望があればすみやかに対応した。ご意見ご要望は札幌市とも相談しながら対応していく。	

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	36,472	38,055	1,583
指定管理業務収入	36,372	37,954	1,582
指定管理費	26,077	26,077	0
利用料金	9,585	10,931	1,346
その他	710	946	236
自主事業収入	100	101	1
支出	36,402	37,971	1,569
指定管理業務支出	36,372	37,954	1,582
自主事業支出	30	17	▲ 13
収入-支出	70	84	14
自主事業による利益還元	70	59	▲ 11
法人税等	0	0	0
純利益	0	25	25

【参考】	R6年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	343	下記のとおり

◎利用料金は計画を上回ることができたが物価高騰、施設の老朽化等により支出も増えた。軽微な修繕はできる限り職員で対応し経費節減に努めた。

■物価の高騰や施設の老朽化等により、計画と比べ、支出が増えたものの、積極的利益還元も行っており、収支は黒字となったことから、適正に運営されていると認められる。

▽ 説明

▼その他の収入

札幌市補填金光熱費高騰分についての見直し額350千円・賃金スライド制度18千円

講座収入348千円、印刷・コピーサービスによる収入230千円を含む。

【印刷・コピーサービス内訳】

コピー機 395件 4,238枚 (前年 247件 2,603枚)

印刷機 206件 79,434枚 (前年 220件 88,053枚)

▼自主事業による利益還元としてセンター図書室の本26冊を購入、ほんわかコンサートの実施。

▼指定管理業務による利益還元として折り畳みテーブル、AEDパッド、玄関マット、行事用備品、図書室所蔵本、コンサート協力費など利便性や安全面を考慮した備品購入及び対応をした。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 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協同労働の協同組合組織であるため、安定経営を維持できるようすべての事業所・現場が相互に連携して常に経営改善に取り組み運営にあたっている。

適 不適

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応

▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。

▼オンブズマンからの調査の依頼はなかった。

▼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	次年度以降の重点取組事項
◎利用料金については増収となった。昨年度、休館の影響や解散した団体もあったが個人利用での時間貸しが増え、きめ細かな対応ができたためでもある。 ◎区民講座については定員割れになってしまった講座もあったが受講生からはどれも高い評価をいただいた。 地域住民の交流等を目的とした事業については開館時間内にいつでもロビーで楽しめ、幼児からシニアまで同じ行事に参加できるものを開催して喜ばれた。全館あがての新・新まつりや地域高校生による吹奏楽コンサートは、地域住民に気軽に参加してもらえる行事として特に好評を得た。 ◎利用者アンケートの結果は管理運営について高い評価をいただいた。 ◎近隣の子ども会、老人クラブ、地域サロンの運営にボランティアとして参加し活動の支援をした。 ◎利用者、職員が事故なく令和6年度を終えることができた。	◎設置目的である地域住民のコミュニティ活動の助長および生涯学習の普及振興、福祉の増進に寄与することを念頭におき、的確に地域のニーズを把握し、区民講座、地域住民の交流等を目的とした事業、地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)を企画・実施していく。また、住民参加型の事業(地域の担い手養成、多世代交流、地域住民の健康増進等)に積極的に取り組んでいく。 ◎令和7年7月1日から貸室使用料が変更になる。利用者に丁寧な説明を行い理解を得る。 ◎利用率の向上、経費削減を図り安定した管理運営を職員一丸となって行う。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
施設の設置目的に沿った適切な管理運営が行われている。様々な地域交流事業を企画するなど、積極的な施設の利用促進に努めており、利用者からの評価も高い水準を維持していることも評価できる。 引き続き、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様々な事業に取り組み、更なる利用促進を図っていくことを期待する。	改善指導・指示を要する事項は特になし。