

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	昭和49年1月14日	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	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	<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 平成30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>区民センターの目的である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ため、以下の基本方針を策定した。</p> <p>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愛される区民センターを目指す。</p>	<p>▼ 北区民センターの運営は左記の基本方針に則って適正に実施する事ができた。</p>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffff00;">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と認められることから、要求水準を満たしている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

- 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、管理運営に反映させる。
- 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、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。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼貸室業務

- ① 抽選実施管理基準を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する。
- ② 「使用承認取扱要領」を遵守した運営を徹底する。
- 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る。

▼講座・交流事業

- 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、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。

▼チラシ・ポスターについて

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。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼グリーン購入ガイドライン指定品を使用した。

▼今年度も引き続き「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。

▼札幌市の節電・省エネ方針に基づき、削減に取り組んでいる。

▼札幌市に協力し、壁面緑化パネルを設置し、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
館長補佐	事務室	事務・統括補佐	常勤	1
事務	事務室	事務・経理・講座	常勤	2
事務	事務室	事務・講座	非常勤	2

▼貸室は抽選の確率がとても高い。公平に必要なに応じて公開での抽選で決定している。

▼障がいのある方の利用も多く、障がいに応じて適宜対応し公平に利用して頂けるよう努力している。

▼グリーン購入ガイドラインの指定品を継続して購入した。

▼地域のゴミ減量に役立っている。

▼利用者の協力を得ながら取り組むことができた。

▼協定書に基づいて、館長 館長補佐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。

■策定した方針や関係規程等に基づき、適正に取り組んでいると認められる。

■ごみ減量、リサイクル等に積極的に取り組んでおり、要求水準を満たしている。

■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・配置されており、要求水準を達成している。

図書	図書室	司書	常勤・非常勤	3
図書	図書室	図書	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、下記等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

接遇向上研修

図書館職員の為の障害者サービス研修

条例勉強会

防火管理者講習

消防訓練

防災研修(必要備品)

普通応急手当講習(AED)

安全衛生担当者研修

公共建築物シックハウス対策

SDGs 研修

図書館員の現場力養成研修

学校図書館司書によるサービス研修

労務・経理研修

ホームページ担当者レベルアップ研修

▽ 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。

▼文化祭後にサークルの皆さまとの交流会(懇談会)を行い、今後の参考意見をいただいた。

▼利用者懇談会の実施

施設の管理、運営を考える上で、利用者の要望や意見等を把握するため、毎年6月に懇談会を実施している。

▼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。

▽ 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

▼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。

▼普通応急手当講習を受講し、AEDの操作法などを習得した。

▼ホームページ作成担当者が、アクセシビリティ、ユーザビリティについて理解し、実践するために研修を受講した。

▼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

■利用者へのアンケートに加え、利用者懇談会を開催してニーズの把握に努めるなど、管理水準の維持向上に向けて取り組みがなされている。

▽ 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 6月13日	① 新委員様のご挨拶
	② 規約の改定
	③ 前回ご提案事項等について
	④ 平成29年度の事業報告
	⑤ 平成30年度の事業計画について
	⑥ その他、意見交換
第2回 9月12日	胆振東部地震お見舞い
	① 前回ご提案事項等について
	② 平成29年度「指定管理者評価シート」より
	③ 平成30年度「北区民文化祭」について
	④ 「北区のアーティスト展」について
	⑤ その他、意見交換
第3回 12月12日	① 前回ご提案事項等について
	② 平成30年度「北区民文化祭」報告
	③ 「北区のアーティスト展」報告
	④ 平成30年度の事業について
	⑤ その他、意見交換
第4回 3月13日	① 前回ご提案事項等について
	② 平成30年度「利用者アンケート」について
	③ 平成30年度事業報告
	④ 2019年度事業計画
	⑤ その他、意見交換
<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 ・童謡さくら代表 ・結びのヨガ代表
【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
【札幌市】	・地域振興課
【指定管理者】	・北区民センター 館長 ・北区民センター 館長補佐

▼管理業務等仕様書に基づき、年に4回開催した。

▼パワーポイントを利用し、わかりやすい報告を心がけた。

▼次年度の事業計画について、建設的な意見をいただいた。

■運営協議会が所定の回数開催されており、要求水準を達成している。

▽ 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)通帳の確認翌日の銀行入金を原則的に行う等、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

- ①NPO法人で定められた現金取扱により、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。

※NPO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。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望や苦情は、窓口を設置している「ご意見箱」やメール、ブログ、電話や利用者懇談会など、多様な手段で受け付けている。
- ▼ 苦情については札幌市へ速やかに報告するとともに適切な対応の実施及び職員間での情報共有を徹底した。

▽ 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運営協議会や利用者懇談会等を実施した際、必ず記録をとり、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閉講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

- 「意見箱」等を設置し、市民からの“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、実施した。
- 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。
- ①図書室アンケート

▼ 各種研修等で指導の下適正に行う事が出来た。

▼ NPO法人ワークスコープでは平成22年度から札幌市のコミュニティ施設の経理処理を統一し、財務管理を実施しており問題は起きていない。

▼ 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再度確認をしており、適正に処理をしている。

▼ 要望・苦情があった場合は、適切に処理ができる体制を構築している。

▼ 業務日誌は基本業務として実施し、周知徹底した。

▼ 講座・地域交流のアンケートの満足度・要望を次回の企画の参考にし、より満足度の高い事業になるよう努力している。

■ 財務関係書類を検査した結果、適正に管理されていると認められることから、要求水準を達成している。

■ 適切に対応していると認められることから、要求水準を達成している。

■ アンケートの実施等により、適切にセルフモニタリングが実施されていると認められる。また、協定書に基づき、各種報告書類も適切に提出されており、要求水準を満たしている。

	<p>②講座毎のアンケート ③交流事業毎のアンケート ④年度末利用者アンケート ⑤年度末図書室利用者アンケート</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。 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>③毎月、必ず期限内に札幌市へ月次報告を行った。</p>	<p>▼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</p> <p>▼施設で働く職員に対し、最低賃金 835円(平成30年10月1日発効)を上回る850円以上の時給を支給した。</p> <p>▼施設で働く職員に対し、深夜業をさせた場合、法定割増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け出を行った。</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>▼職員が市民に対してのサービスを向上させる意欲を持つよう環境の構築に努め、雇用環境の維持向上に取り組んでいる。</p> <p>▼年2回個人面談を実施し、職員の状況、心情など聞き雇用関係の安定に取り組んでいる。</p>	<p>▼施設で働く時間給職員に対し、最低賃金を上回る850円以上を支給した。</p> <p>▼深夜業をさせた職員には法定割増の割増賃金を支払った。</p> <p>▼労働基準監督署に書面による36協定を提出した。</p> <p>▼条件を満たす職員には保険に加入させている。</p> <p>▼労働者の家族環境等に応じて対応した。</p> <p>▼今年度も定期健康診断を実施した。</p> <p>▼ワーク・ライフ・バランスの取組は継続的に実施している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>■法令が遵守され、職員の良い雇用環境が確保されていると認められる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>■法令が遵守され、職員の良い雇用環境が確保されていると認められる。</p>			
A	B	C	D								
<p>■法令が遵守され、職員の良い雇用環境が確保されていると認められる。</p>											

(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>▼利用者の安全確保について 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。 椅子等の劣化損傷を常に確認し、修繕可能な物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>▼連絡体制確保 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>▼保険加入 損害賠償保険は仕様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>▼施設や設備については、事務、夜間職員が毎日の業務の中で確認を行い、必要に応じて北区役所への連絡を実施している。 また、ボイラー職員、清掃職員等への連絡を徹底した。</p> <p>▼利用の少ないゴールデンウィークやお盆時期に、定期清掃が入っていない部分や日常清掃できない料理室のガスコンロなどを清掃した。</p> <p>▼備品管理については適切に実施し、仕様書の水準を達成した。 修繕については安全確保を遂行するために、日頃から点検を行っている。 また、利用者の要望が多かった備品の購入(又は修理)については札幌市へ依頼するとともに、地域還元策の一環として整備を行った。</p> <p>《購入》</p> <ol style="list-style-type: none"> ①CDラジカセ(4台) ②スクリーン100インチ(1台) ③キーボードスタンド&ペダル ④アンプ(キーボード用)(1台) ⑤ピアノ用椅子(1脚) ⑥書籍用展示台(2台) ⑦ホワイトボード(1台) ⑧譜面台(8台) 	<p>▼日ごろからの点検・修理等の対応を徹底しているので利用者が安心・安全だと考える。今後も徹底していきたい。</p> <p>▼各備品の台帳を作成し管理を徹底している。また、修理等については夜間職員やボイラー職員のスキルを活用して修繕し、使用している。また、必要に応じて業者による修繕も活用した。</p> <p>▼備品購入に関しては、利用者の要望の優先順位に基づき購入した。</p>	<p>■施設・設備・備品等の維持管理が適切になされており、要求水準を満たしている。</p>

▼駐車場管理

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・駐輪場の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。

▼緑地管理等

前庭や設置された花壇の管理、冬期間凍結等で危険な玄関前の歩道除雪、滑り止め砂まきや氷割などの設備周辺の環境管理、安全確保に対して積極的に協力した。

▽ 防災

▼胆振東部地震の際には避難所として、北区役所と連携を取りながら市民の安全確保を図った。

施設の損壊についても担当施設所管課に報告した。

▼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。

▼北保健センターと合同火災訓練を実施した。

▼AEDは使用期限を守り、29年度に購入。

毎朝状態を確認し、適切に使用できる状態を維持している。

▼普通応急手当講習を受講してAED使用方法等学び操作訓練をし急な傷病者対応に備えた。

▼利用者の急な傷病には、迅速的確に応急救護した。

▼防災研修を行い、非常時に敏速かつ適切に行動できるよう確認し合った。

▼建物・駐車場・駐輪場などの管理に対しては、随時その状況を確認し、区役所と協議しながら適正な管理に努めた。

▼札幌市への要望の結果駐車場が拡大されたため、利用者に喜ばれている。

▼防災計画に基づき、被害が最小になるよう対応できた。

▼毎年、北保健センターと合同防災訓練を実施している。

▼応急救護、救急車の要請など迅速に行動できたため、大事に至らずに済んだ。

■適切な取り組みが行われており、要求水準を満たしている。

(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業務

	2018年度計画	2018年度実績
事業数	25	24
回数	109	103
受講生数	511	530

講座名	定員	受講者数	成果指標	理解度
みんなの茶の間 オープンカレッジ(道民カレッジ連携)(12回/年間)	180	214	理解度	100.0%
小学生のための司書体験	7	7	理解度	100.0%
民法が変わる！ 暮らし環境が変わる！	15	13	理解度	100.0%
きらきらチアダンス	15	17	理解度	100.0%
わくわく幼児ダンス	15	16	理解度	100.0%
大人のための絵本講座 ～絵本の世界をもっと楽しむ～	20	20	理解度	100.0%

▼計画は25事業であったが、サークル化した講座が多数あり、(きらきらチアダンス、わくわく幼児ダンス、ウクレレ弾こうよ！踊ろうよ！、初級韓国語講座、シャンソン講座)市民のニーズに応えることができた。

▼子どもたちの利用増を狙い「幼児ダンス」、「チアダンス」の他、「こども英会話」を実施した。

A	B	C	D

■参加者数が計画を上回り、かつ講座受講者の理解度が概ね高かったことは評価できる。

美術への誘い～プリヂストン美術館展ほか～	20	19	理解度	100.0%
ウクレレ弾こうよ！踊ろうよ！～弾き語り&フラダンス～(ちえりあ;ご近所先生講座)	9	6	理解度	100.0%
初級韓国語講座	20	21	理解度	100.0%
シャンソン講座	10	17	理解度	100.0%
手づくり絵本講座	15	17	理解度	100.0%
魅せるお菓子づくり入門～盛付け&ラッピング&SNS映え～	10	9	理解度	100.0%
はじめてのスマホ講座(未購入者対象)	14	14	理解度	100.0%
使いこなそうスマホ講座(購入者対象)	16	16	理解度	100.0%
こども英会話講座	10	12	理解度	100.0%
相続と贈与	15	11	理解度	100.0%
日常英会話講座～初心者でも安心 やさしい英会話～	20	29	理解度	100.0%
はじめてのスマホ講座(未購入者対象)	14	9	理解度	89.0%
使いこなそうスマホ講座(購入者対象)	16	11	理解度	100.0%
見る、魅せる！現代アートを鑑賞しよう！【札幌芸術祭との共催事業】	15	11	理解度	100.0%
学生のための司書体験	5	4	理解度	100.0%
書初め講座	10	7	理解度	100.0%
からだほかほか「笑いヨガ」(ちえりあ;ご近所先生講座)	20	13	理解度	100.0%
これからの住まいをどうするか？	20	17	理解度	100.0%

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	2018年度計画	2018年度実績
事業数	19	21
回数	43	55
受講生数	3,510	4,531

事業名	回数	定員	参加者	達成率
第4回世界に一冊だけの本・展in札幌	7	400	514	128.5%
消費者協会：牛乳・乳製品を使った料理講座	1	30	29	96.7%
札幌ウインドアンサンブルサマーコンサート	1	200	192	96.0%
夏休み子どもお楽しみ会	1	150	155	103.3%
留学生とふれあいトーク	1	20	24	120.0%

▼「はじめてのスマホ講座」、「使いこなそうスマホ講座」は募集定員を上回る応募者があり、受講できない方のために年に2回開講し、市民の要望に応えることができた。

▼ちえりあ・NPO法人未来などの連携により、多種多様な内容の講座を開講することができた。

▼利用者との協力により、主に地域の小学生を対象とした、冬休みの課題にも提出できる「書初め講座」を開講した。講座終了後にはロビーに作品を展示し、親子に喜ばれた。

▼北区高齢者大学「北親大学」に共催として、貢献することができた。

▼計画は19事業だったが、21事業開催し、参加者も計画を大幅に上回ることが出来た。

▼毎年好評の「サマーコンサート」や「冬のコンサート」等の音楽コンサートは定着してきており、参加人数も徐々に増えてきている。アンケートによる満足度も高い評価をいただいている。

■事業の参加者数が目標を上回ったことは評価できる。今後も様々な事業を企画・実施し、多くの方に来館していただけることを期待する。

消費者協会:やさしいヨガ とリンパマッサージ	1	60	84	140.0%
ハーモニカアンサンブル コンサート	1	100	107	107.0%
北区民文化祭 ダンス パーティ	1	60	150	250.0%
北区民文化祭 絵画・書道作品展(前半)	5	300	675	225.0%
おもちゃ図書館バザー	1	60	75	125.0%
北区民文化祭 歌謡フェスティバル	1	200	225	112.5%
お茶会	1	20	30	150.0%
消費者協会:牛乳・乳 製品料理講習会	1	30	30	100.0%
北区民文化祭 絵画・書道作品展(後半)	5	300	451	150.3%
授産施設バザー	11	200	255	127.5%
北区民文化祭 サークル 発表会	1	500	553	110.6%
冬のコンサート	1	200	227	113.5%
冬休み子どもお楽しみ 会	1	200	268	134.0%
「つくしんぼ」による読 み聞かせ	7	140	91	65.0%
つくしんぼ&武蔵女子短期大 学図書館ボランティアおはな しの会	5	140	140	100.0%
春休みこどもお楽しみ 会	1	200	256	128.0%

▽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	204	952	3,851
卓球・ダンス	190	913	2,383
自習スペース	359	6,488 (各階開催日 ×8時間)	4,055
文庫・新書 交換会	9	18	371

▼2018年度から始めた「文庫・新書交換会」は人気のイベントとなり、地域の方にも徐々に定着してきている。

▼各階ロビーを「自習スペース」として開放し学生等の学習をサポートしている。

▼娯楽室で「囲碁・将棋」、区民ホールで「卓球・ダンス等」の活用事業を実施。新規で使用する若年層が増加している。

▼子供向け「お楽しみ会」は近隣に住む親子だけではなく、保育園等の団体の参加もあり、地域に根付いてきている。

▼消費者協会や国際プラザ等、関係団体との連携・共催事業を積極的に開催した。

▼年間で最大行事である「文化祭」を開催し、サークル活動のモチベーションアップと地域交流の両方が図られた。

▼地域のコミュニケーションの場として学生の利用も増加している。

■要求水準を満たしている。

▼文庫・新書交換会は読み終えた本を交換することで、地域住民の読書環境や、古本のリサイクルに役立っている。

▼各階自習スペースでは熱心に学習する姿を見ることが多い。

▽ 図書業務

	貸出冊数	予約冊数	利用者数
① 平成29年度	116,519	8,888	40,329
② 平成30年度	110,198	7,942	38,647
差(②-①)	-6,321	-946	-1,682

9月の胆振東部地震の影響で4日間の臨時休室があった。
また、児童書架のゆがみにより9月13日から
11月26日まで児童閲覧コーナーを閉鎖したため、
貸出冊数が大幅に落ち込んだ。

▼利用者アンケートを2回実施し、そのご意見やご要望を
踏まえ、室内環境改善のために以下を実践した。

- ①椅子を引く時の響きを軽減するため、脚にキャップをつけた。
- ②新聞をめくる音について、注意喚起の文言を掲示に追加した。
- ③踏み台に「ご自由にお使いください」と目立つよう表示した。
- ④閲覧席の窮屈さを改善するため、座席数を変更した。
- ⑤コート掛けを増やした。

▼各種利用促進事業

- a) 地域の学生たちの就労体験として「司書講座」を開講。
「小学生の司書体験」を毎月開講し、
「学生のための司書体験講座」も年に3回行った。
- b) 地域の保育園・小学校へのイベントの宣伝・招待を継続。
「おはなしの会」「春休みこどもお楽しみ会」
「夏休みこどもお楽しみ会」
特に「こどもお楽しみ会」の参加人数が増えている。

こどもお楽しみ会 参加人数	夏休み	春休み
平成29年度	151名	183名
平成30年度	155名	256名

- c) 図書室利用促進のための講座・イベントを開催。
「大人のための絵本講座」「てづくり絵本講座」
「第4回世界に一冊だけの本・展inさっぽろ」
- d) 地域の学生との連携を図った。
「おはなしの会」では、よみかせボランティア
“つくしんぼ”に加え、武蔵女子短期大学図書館
ボランティアの学生たちにも参加していただいた。
藤女子大学の研究発表では、学生たちの研究のため
職員へのインタビューに応じ、それらの研究発表は
市民の皆様にも見ていただけるよう、公開授業として
当センターで行った。

■利用促進に向けて様々な取組を行っていることは
評価できる。

▼長期にわたり児童
閲覧コーナーを
閉鎖したことによ
り、児童・幼児の安
全を確保することが
できた。

▼利用者の声を活
かし、より利用しや
すい環境になった。

▼学生のための司
書体験は毎回希望
者が多く、学生の就
労体験に役立って
いる。

▼「世界に一冊だけ
の本・展」が定着
し、観覧のための
来場者数が昨年よ
り増加した。

▼おはなしの会の
場所を児童室に変
更すると共に、武蔵
短大と合同で行うこ
とにより、参加者が
倍増した。

e) 情報発信

「図書室だより」を毎月発行し、情報発信に努めている。
また、オリジナルで休室カレンダーを作成し、
配布している。

▼新規事業及び改善等

a) 室内の装飾・資料の分類変更による場所区分変更等

室内環境の改善を継続。

b) 子ども向け講座の充実。

c) 特集本コーナーは、一般向けと児童向けをそれぞれ
設置し、さらにわかりやすい展示の工夫をした。

児童向けには、季節の絵本コーナーも常時展示
している。

▼就労ボランティアの受け入れ

就労に困難を抱えた方のボランティア受け入れを継続して
慣れてきてからは業務やボランティアの時間を増やし、
就労へのステップアップになるよう尽力した。□

▼就労ボランティア
を受け入れることにより、
就労に困難を抱える人を
支援している。徐々に就
労時間も増え就労に対
する意欲も増えている
と思われる。

(5) 施設利用
に関する業
務

▽ 利用件数等

		H29実績	H30計画	H30実績
ホール	件数(件)	1,003	950	967
	人数(人)	37,611	35,000	36,509
	稼働率(%)	93.1	90.0	90.1
1F集会室	件数(件)	863	850	925
	人数(人)	15,244	15,000	15,759
	稼働率(%)	80.9	80.0	85.5
2F集会室	件数(件)	736	750	780
	人数(人)	5,437	5,500	5,572
	稼働率(%)	69.4	70.0	73.0
1F会議室	件数(件)	880	850	888
	人数(人)	13,988	12,000	14,497
	稼働率(%)	82.3	80.0	83.5
小会議室	件数(件)	795	800	838
	人数(人)	4,948	5,000	4,420
	稼働率(%)	74.8	75.0	78.5
3F会議室	件数(件)	837	850	891
	人数(人)	5,479	5,500	5,655
	稼働率(%)	78.1	80.0	82.6
2F講義室	件数(件)	724	700	747
	人数(人)	12,979	13,000	13,018
	稼働率(%)	68.7	65.0	70.3
3F講義室	件数(件)	644	650	697
	人数(人)	14,375	15,000	15,224
	稼働率(%)	58.9	60.0	61.3

▼14部屋中、13部
屋で利用件数が計
画を上回った。

▼継続して取り組
んでいる利用者との
コミュニケーション
を通じて“サービ
ス向上”の組み
込みが成果に繋が
った。

A B C D

■利用件数、稼
働率が概ね向上
しており、評価で
きる。

料理室	件数(件)	390	350	403
	人数(人)	6,929	6,500	6,623
	稼働率(%)	36.5	36.0	37.4
実習室	件数(件)	549	400	574
	人数(人)	8,136	8,000	8,716
	稼働率(%)	52.4	52.0	54.9
娯楽室	件数(件)	706	700	782
	人数(人)	13,458	13,500	14,187
	稼働率(%)	67.5	65.0	73.8
和室	件数(件)	889	900	896
	人数(人)	5,576	5,500	5,637
	稼働率(%)	82.7	80.0	82.5
児童室	件数(件)	802	800	896
	人数(人)	7,282	7,500	8,435
	稼働率(%)	74.3	73.0	83.3
青年の部屋	件数(件)	871	900	906
	人数(人)	9,682	9,500	10,501
	稼働率(%)	81.5	80.0	84.8

▼音楽活動利用を推奨したため、料理室、実習室の稼働率が昨年より上昇した。

▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付13件

▽ 利用促進の取組

▼利用者には「札幌市コミュニティ施設予約システム」の登録を推進し、予約手続きが簡略化され、利用促進につながった

▼「北区のアーティスト展」は、区内の芸術家の方たちの作品を展示。文化芸術活動の推進に努め、芸術団体等の利用促進に努めた。

▼無料貸出備品については、利用者アンケートの要望を考慮し、より利用しやすい環境を整えた。

▼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、利用促進を図った。

▼既存のサークルは高齢化が進んでいるが、活動を継続できるように、サークルメンバーの増員に協力している。

▼特に若年層からインターネットで予約ができることの利便性を評価されている。

▼「北区のアーティスト展」は1,000名程と昨年より、多くの方に来場していただいた。

▼期日前投票のために来館した多数の方々に対し、チラシを増刷するなど広報活動に努めた。

(6)付随業務

▽ 広報業務

▼講座や交流事業に関してはホームページ等に新しい情報を日々更新すると共に区民センターニュースを毎月発行した。

▼子ども向けの行事を行う時には近隣の保育園や児童会館、小学校などにもチラシを配布した。

▼北区役所掲示板(地下鉄駅構内等)を活用している。

▼ロビー等にポスターの掲示やチラシの配架を行っている。

▼新聞、ミニコミ誌、情報サイト、市内のフリーペーパー誌などを活用し広い範囲へ情報を発信した。

▼今後もホームページやチラシ、ポスター等によるPRを活発に行い、地域の方々にも多くの情報を発信していきたい。

A	B	C	D
■適切に取り組みが行われており、要求水準を満たしている。			

	<p>▼ウェブアクセシビリティの研修を受け、「miChecker」でホームページの確認を行った。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 前回からの継続指定のため、引き継ぎ事項なし。</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速やかに対応した為、昨年より1,700kg回収量が増加した。</p> <p>▼自動販売機(飲料等)の設置 1階及び3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>▼文化祭開催中には来館者が多くなるため、障がい者団体やフリースクールの福祉バザー等へ依頼し、開催している。</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企業に発注した。</p>	<p>▼自主事業の収益は備品購入や文化祭、利用者交流会等で還元している。</p> <p>▼福祉バザー開催期間は2週間設けており、1階のロビーを提供した。就労支援に役立っていると思われる。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1268 448 1332 488">A</td> <td data-bbox="1332 448 1396 488">B</td> <td data-bbox="1396 448 1460 488">C</td> <td data-bbox="1460 448 1476 488">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1268 488 1476 994"> <p>■適切に行われていると認められる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>■適切に行われていると認められる。</p>							
A	B	C	D											
<p>■適切に行われていると認められる。</p>														
3 利用者の満足度														
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="225 1077 331 1330">実施方法</td> <td data-bbox="331 1077 1018 1330"> <p>実施期間;平成31年2月18日～3月15日まで 配布方法;来館者約700名に用紙を配布 回収総数;607票 評価方法;①とても良い ②良い ③どちらかというが良い ④普通 ⑤悪い</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1330 331 2042">結果概要</td> <td data-bbox="331 1330 1018 2042"> <p>▼回答者の背景、回答について 回答者の背景は年齢別;50代以上は78.6% 性別;女性が65.1%、居住地;北区は58.1% (Q1)利用手続;①+②+③+④で95% (Q2)職員の接客について;①+②+③+④でほぼ100% (Q3)備品についての希望;さまざまな希望有可能な範囲で対応中 (Q4)貸室、トイレなどの清掃;①+②+③+④で99% (Q5)区民講座について 受講してみたい講座 ①ヨガ講座 ②スマホ講座 ③体操 ほか (Q6)地域交流事業について 参加してみたいイベント ①コンサート(合唱/ジャズ/クラシック) ②映画会</p> </td> </tr> </table>	実施方法	<p>実施期間;平成31年2月18日～3月15日まで 配布方法;来館者約700名に用紙を配布 回収総数;607票 評価方法;①とても良い ②良い ③どちらかというが良い ④普通 ⑤悪い</p>	結果概要	<p>▼回答者の背景、回答について 回答者の背景は年齢別;50代以上は78.6% 性別;女性が65.1%、居住地;北区は58.1% (Q1)利用手続;①+②+③+④で95% (Q2)職員の接客について;①+②+③+④でほぼ100% (Q3)備品についての希望;さまざまな希望有可能な範囲で対応中 (Q4)貸室、トイレなどの清掃;①+②+③+④で99% (Q5)区民講座について 受講してみたい講座 ①ヨガ講座 ②スマホ講座 ③体操 ほか (Q6)地域交流事業について 参加してみたいイベント ①コンサート(合唱/ジャズ/クラシック) ②映画会</p>	<p>▼今年は昨年より回収枚数が37枚多かった。</p> <p>▼職員の接客については昨年に引き続き、ほぼ100%と高評価を得た。</p> <p>▼今年のアンケート回答者は年齢層が高く、希望講座も高齢者向けが多かったが、各世代のニーズに対応した企画運営ができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1268 1037 1332 1077">A</td> <td data-bbox="1332 1037 1396 1077">B</td> <td data-bbox="1396 1037 1460 1077">C</td> <td data-bbox="1460 1037 1476 1077">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1268 1077 1476 2042"> <p>■接遇を評価する意見が多数寄せられたことは評価できる。 利用者アンケートの結果を踏まえ、今後のより良い施設運営に活かすことが期待される。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>■接遇を評価する意見が多数寄せられたことは評価できる。 利用者アンケートの結果を踏まえ、今後のより良い施設運営に活かすことが期待される。</p>			
実施方法	<p>実施期間;平成31年2月18日～3月15日まで 配布方法;来館者約700名に用紙を配布 回収総数;607票 評価方法;①とても良い ②良い ③どちらかというが良い ④普通 ⑤悪い</p>													
結果概要	<p>▼回答者の背景、回答について 回答者の背景は年齢別;50代以上は78.6% 性別;女性が65.1%、居住地;北区は58.1% (Q1)利用手続;①+②+③+④で95% (Q2)職員の接客について;①+②+③+④でほぼ100% (Q3)備品についての希望;さまざまな希望有可能な範囲で対応中 (Q4)貸室、トイレなどの清掃;①+②+③+④で99% (Q5)区民講座について 受講してみたい講座 ①ヨガ講座 ②スマホ講座 ③体操 ほか (Q6)地域交流事業について 参加してみたいイベント ①コンサート(合唱/ジャズ/クラシック) ②映画会</p>													
A	B	C	D											
<p>■接遇を評価する意見が多数寄せられたことは評価できる。 利用者アンケートの結果を踏まえ、今後のより良い施設運営に活かすことが期待される。</p>														

	<p>③フリーマーケット (Q7)今後のセンター利用について;①+②+③+④で100%</p> <p>▼管理・運営について</p> <p>①スタッフが親切(多数)</p> <p>②いつも気持ちよく利用している(多数)</p> <p>③更なる気付を期待</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>▼設備</p> <p>①ホールのスピーカーの改善 手配中</p> <p>②壁面鏡が欲しい 検討中</p> <p>▼備品</p> <p>①キーボードペダル 購入済</p> <p>②指揮者用譜面台 購入済</p> <p>③スクリーン 購入済</p>

▼毎年利用者の希望に沿った備品購入をし、喜ばれている。今後もできる限り対応していきたい。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)
収入	41,174	44,361	3,187
指定管理業務収入	40,234	43,418	3,184
指定管理費	19,147	19,441	294
利用料金	20,227	23,049	2,822
その他	860	928	68
自主事業収入	940	943	3
支出	40,473	43,610	3,137
指定管理業務支出	40,023	43,343	3,320
自主事業支出	450	267	▲ 183
収入-支出	701	751	50
自主事業による利益還元	490	676	186
法人税等	65	75	10
純利益	146	0	▲ 146

【参考】	H30年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	249	下記のとおり

▽ 説明

▼指定管理費に「北海道胆振東部地震による休館等の補填額294千円」を含む。

▼収入は利用料金が予算を大幅に上回る2,822千円の増加となったこと等により、3,187千円の増加となった。

▼収支

収入は利用料金が予算を大幅に上回り、3,187千円の増加となった。一方、人件費等支出も予算を上回り、収支はほぼ計画通りとなった。

▼自主事業

自主事業は支出を抑えることで、予算を上回る、676千円の利益還元を行うことができた。

A	B	C	D
<p>■利用料金収入等の増加により計画を上回る収入を確保し、計画以上の利益還元を行ったことは評価できる。</p>			

<p>▼指定管理業務による利益還元</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スクリーン ・指揮者用譜面台 ・ピアノ調律 ・書籍展示台 <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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・古紙回収ボックスは奨励金を含めて355千円の収入となった。 ・自動販売機の収入は588千円の収入となった。 <p>▼自主事業による利益還元</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者用書籍 ・北区のアーティスト展 ・世界に一冊だけの本・展 ・会議室用テーブル ・文化祭外注費 ・譜面台 ・お楽しみ会・コンサート ・ホワイトボード 	<p>▼図書室への利益還元</p> <p>指定管理業務による利益還元で書籍展示台24千円(2台)、自主事業による利益還元で利用者用書籍84千円の購入を行った。</p>		
<p><確認項目> ※評価項目ではありません。</p>			
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼特定非営利活動法人ワーカーズコープは全国に拠点を持つ協同組合の組織で、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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; background-color: yellow;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">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>▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>▼オンブズマンへの対応を要する事例はなかった</p> <p>▼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関係者を相手に契約を行わなかった。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; background-color: yellow;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">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>▼管理・運営については全般的に計画通り実施することができた。</p> <p>▼地域交流事業を計画以上に実施できた。</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、各イベントの会議・行事に積極的に参加した。</p> <p>今年度も北区民センターが地域のまちづくり活動の一翼を担うことができた。</p> <p>▼北区の高齢者大学である「北親大学」に今年度も共催として参加することができた。</p> <p>▼利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率の低い「実習室」の机を交換することで、いろいろな使い方ができるように工夫をした。 ・最も利用率の低い「料理室」についても、楽器演奏等での利用を提案し、利用促進を図った。 ・「利用者の声」へ迅速な対応を実施した。 <p>▼「北区のアーティスト展」を継続実施</p> <p>北・幌北・麻生連合町内会を主体とした実行委員会形式で、今年度も実施。北区民センターは事務局としてイベントの運営・実施を全面的にサポート。</p> <p>継続できたことで多くの市民から感謝された。</p>	<p>今後も「指定管理者協定書・業務仕様書」に基づいて運営することを徹底するとともに“地域や利用者”に愛される施設となることを目指して、管理運営業務を遂行して行く。</p> <p>《主な重点取組項目》</p> <p>①利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「プロジェクター」、「スクリーン」や「TVモニター」等の利用者ニーズに応え備品の充実を図る ・「北区民センターニュース」、「ホームページ」等の広報活動に加え、「メールマガジン」の発信により北区民センターの認知度アップを図る <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し地域住民のコミュニティ活動の拠点となるよう、地域の学校、団体と積極的に関わっていく。</p> <p>③職員の能力、資質の向上</p> <p>効果的な研修を実施、受講することによって、職員の能力資質の向上を図る。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>適切かつ円滑な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。積極的な利用の促進に努めており、施設の利用率も高水準を維持している。</p>	<p>一部の貸室で利用率が前年実績を下回った。</p> <p>今後も、利用者のニーズを把握した効果的なPR活動を行うなど、さらなる利用率の向上を図る取組が期待される。</p>