

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	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 令和元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> <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親しまれる区民センターを目指す。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>④ 情報の発信、受信の拠点となる。</p> <p>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いかかわり支援していく。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼貸室業務</p> <p>① 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している。</p> <p>② 「使用承認取扱要領」を遵守した運営を徹底する。</p> <p>③ 抽選に外れた利用者に空室の案内をするなど、親切な対応を心掛けている。</p> <p>▼講座・交流事業</p> <p>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。</p> <p>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> <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>▼グリーン購入ガイドライン指定品を使用した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</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> <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へ周知され、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>▼できるだけグリーン購入ガイドラインの指定品を購入した。</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取り組むことができた。</p>	<p>A B C D</p> <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、要求水準を達成している。</p> <p>■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。</p> <p>■資源リサイクルやエネルギー使用量の節約等に積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。</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)

▼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
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
 図書館職員の為の高齢者・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(地震に備える)
 リスクマネジメント研修
 安全衛生担当者研修
 循環型社会研修・SDGs 研修
 図書館員の実践力養成研修
 絵本作家による児童サービス研究
 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。
 ▼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。
 ▼利用者交流会の実施
 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月に交流会を実施している。
 ▼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。

▼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。

▼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。

▼労務研修では有給休暇の取得義務化、無期転換ルールなどについて学び、的確に対応できた。

▼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、人材の育成にも取り組んでいることから、要求水準を達成している。

■利用者へのアンケートに加え、利用者交流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。

▽ 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12日	① 新委員様のご挨拶
	② 前回ご提案事項等について
	③ 2018年度の事業報告
	④ 平成30年度利用者アンケートについて
	⑤ 2019年度の事業計画について
	⑥ その他、意見交換
第2回 9月11日	① 前回ご提案事項等について
	② 平成30年度「指定管理者評価シート」より
	③ 2019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11日	① 前回ご提案事項等について
	② 2019年度「北区民文化祭」報告
	③ 「北区のアーティスト展」報告
	④ 2019年度の事業について
	⑤ その他、意見交換
第4回 3月11日	① 前回ご提案事項等について
	② 2019年度「利用者アンケート」について
	③ 2019年度事業報告
	④ 2020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 課長
【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。

▼第4回目は新型コロナウイルス感染拡大防止のために、札幌市と指定管理者の2者間で実施した。

■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。

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>▼現金の適正管理</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>※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。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望や苦情は、窓口に設置している「ご意見箱」やメール、ブログ、電話や利用者交流会など、多様な手段で受け付けている。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼記録</p> <p>①運営協議会や利用者交流会等を実施した際、必ず記録をとり、フィードバックしている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>▼各種研修等で指導の下、適正に行う事が出来た。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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き、適正に処理をしている。</p> <p>▼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。</p> <p>▼業務日誌は基本業務として実施し、周知徹底した。</p>	<p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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、要求水準を達成している。</p>
---	---	--

	<p>▼モニタリング</p> <p>「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。</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>①図書室アンケート 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。</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>③毎月、必ず期限内に札幌市へ月次報告を行った。</p>	<p>▼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。</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>	
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼施設で働く職員に対し、4月～9月は最低賃金835円(平成30年10月1日発効)を上回る850円、10月～3月は最低賃金861円(令和元年10月3日発効)を上回る875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。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>▼年5日の年次有給休暇取得義務化に伴い、職員が確実に取得できるよう、有休休暇管理簿などで管理している。</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、年次有給休暇取得義務化などの法改正に対応した。</p>	<p>A B C D</p> <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</p> <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。</p> <p>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。</p> <p>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>▼市民サービス向上への配慮</p> <p>外から入口へのスロープ、施設内の点字ブロック等の点検を実施した。</p> <p>▼連絡体制確保</p> <p>北区役所と常に情報共有を図っている。</p> <p>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</p> <p>損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</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>▼安全性の確保に努めている。</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>▼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>■連絡体制が確立し、利用者等の安全確保が適切になされていることに加え、必要に応じて適切に保険に加入しており、要求水準を達成している。</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>▼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。</p> <p>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。</p> <p>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>▼日ごろからの点検・修理等の対応を徹底しているため、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、軽微な修理等については職員が行い、必要に応じて業者による修繕も活用した。</p>	<p>■施設・設備・備品等の維持管理が適切になされており、要求水準を達成している。</p>	

<p>《購入》</p> <p>①実習室の椅子(20脚)</p> <p>②ワイヤレスアンプ(1台)</p> <p>③電子キーボード(1台)</p> <p>④和室用い草カーペット</p> <p>⑤ラジカセ(1台)</p> <p>⑥ワイヤレスチューナー(1台)</p> <p>⑦ホワイトボード(2台)</p> <p>⑧譜面台用ケース(14個)</p> <p>⑨マイク(3本)</p>	<p>《修理など》</p> <p>①料理室コンロ(3台)</p> <p>②ピアノ調律(2台)</p> <p>③ブラインド</p> <p>④長机</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>▼駐車場管理</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。</p> <p>▼緑地管理等</p> <p>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施設周辺の環境管理、安全確保に対して積極的に協力した。</p>	<p>▼経年劣化が激しく、重く使いづらかった実習室の椅子を、札幌市と協力し全て交換した。利用率向上にもつながった。</p>	<p>▼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。</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>▼北保健センターと合同火災訓練を実施した。</p> <p>▼AEDは使用期限を守り、平成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。</p> <p>▼利用者の急な傷病には、迅速的確に応急救護し大事に至らずに済んだ。</p> <p>▼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。</p> <p>▼札幌防火管理者協会の防火管理実務講習会を受講し、防災対策の基本・BCPの基本について学んだ。</p> <p>▼新型コロナウイルスの影響による感染拡大防止のため、清掃職員による手すり、ドアノブ等の消毒作業、利用者用と職員用に手指消毒用スプレーの配置等、衛生管理に努めている。</p>	<p>▼古紙回収ボックス周辺の除雪等の管理も適切に行っている。</p>	<p>▼毎年、北保健センターと合同防災訓練を実施している。</p>	<p>■適切な取組が行われており、要求水準を達成している。</p>
<p>▼応急救護、救急車の依頼など迅速に行動できたため、大事に至らずに済んだ。</p>	<p>▼災害後のBCP(事業継続)を作成するための知識を習得することができた。</p>	<p>▼接客する場合はマスク着用を義務付けている。</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

	令和元年度計画	令和元年度実績
事業数	20	23
回数	76	85
受講生数	610	520

講座名	定員	受講者数	成果指標	理解度
春のアフガン編み講座	15	20	理解度	80%
きらきらチアダンス	15	12	理解度	73%
自然災害に備える	10	7	理解度	100%
わくわく幼児ダンス	15	16	理解度	100%
美術への誘い	20	33	理解度	100%
香りを楽しむアロマテラピー(ちえりあ)	20	16	理解度	100%
てづくり絵本講座	9	6	理解度	100%
小学生の司書体験	4	4	理解度	100%
大人のための絵本講座	20	20	理解度	100%
ベトナム料理講座	24	16	理解度	100%
日常英会話講座	20	29	理解度	100%
書道講座	10	7	理解度	100%
ライフプランと終活 part①	20	14	理解度	100%
スマホ講座	20	19	理解度	100%
学生のための司書体験講座	6	4	理解度	100%
ベトナム語講座(ちえりあ)	15	18	理解度	87%
書初め講座	28	18	理解度	100%
子どもプログラミング	8	5	理解度	100%
ライフプランと終活 part②	20	22	理解度	100%
地中海料理を作ろう	16	15	理解度	100%
3B体操(ちえりあ)	15	13	理解度	100%
クリームティーでおもてなし(ちえりあ)	10	8	理解度	100%
みんなの茶の間オープンカレッジ	165	198	理解度	96%

北親大学	受講人数
① 平成30年度	40
② 令和元年度	69

▼計画は20事業であったが、23事業と増。

▼ちえりあ、子どもプログラミング教室モイ・e・クラス等と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。

▼ベトナム料理、地中海料理を通して留学生と市民の交流を図ることができた。

▼書道講座からサークルになり、定期的に活動されている。

▼小学校のプログラミング教育必修化を目前に、楽しく体験できる講座を開講することができた。

▼午前・午後の2クラスになった「北親大学」に共催として貢献することができた。

A B C D
 ■計画数を上回る事業を実施し、かつ講座受講者の理解度がおおむね高かったことは評価できる。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	令和元年度計画	令和元年度実績
事業数	21	23
回数	48	54
参加者	2,390	3,936

事業名	回数	成果指標	参加者	達成率
チャリティー落語会	1	80	125	156.3%
第5回 世界に一冊だけの本・展	7	320	525	164.1%
牛乳を使った料理教室 (消費者協会)	1	24	21	87.5%
夏休み子どもお楽しみ会	1	40	59	147.5%
夏休み子どもお楽しみ会Ⅱ	1	20	30	150.0%
留学生とふれあいトーク (国際プラザ)	1	16	21	131.3%
サマーエンドコンサート	1	160	185	115.6%
やさしいヨガとリンパマッサージ (消費者協会)	1	48	52	108.3%
魚料理講習会 (消費者協会)	1	24	25	104.2%
【北区】第37回子どもまつり(共催:公益財団法人 札幌市子ども会育成連合会北区支部事務局)	1	640	1,000	156.3%
大人の映画会	1	40	51	127.5%
北区民文化祭ダンスパーティー	1	64	102	159.4%
北区民文化祭 絵画・書道作品展(前半)	5	160	227	141.9%
北区民文化祭 おもちゃ図書館バザー	1	48	80	156.3%
北区民文化祭歌謡フェスティバル	1	160	253	158.1%
北区民文化祭お茶会	1	16	50	312.5%
北区民文化祭 絵画・書道作品展(後半)	5	240	487	202.9%
北区民文化祭授産施設バザー	9	160	260	162.5%
北区民文化祭サークル発表会	1	400	594	148.5%
第18回 北区の文化を育てよう 北区のアーティスト展	7	640	1138	177.8%
冬のコンサート	1	160	248	155.0%
冬休み子どもお楽しみ会	1	160	204	127.5%
エゾシカネット共催イベント	1	80	110	137.5%
つくしんぼおはなしの会	6	112	107	95.5%
つくしんぼ&武蔵女子短大ボラ おはなしの会	5	112	120	107.1%

▼計画より2事業多く開催し、参加者は計画を大幅に上回ることができた。

▼「落語会」では58,186円の募金が集まり、北海道胆振東部地震災害義援金として寄付することができた。

▼「音楽コンサート」はアンケートによる満足度も高く、人気の高いイベントとして定着している。

▼年間で最大行事である「文化祭」では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。

▼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。

▼エゾシカイベントでは「エゾシカと楽しく共生する」という観点を参加者に紹介することができた。

▼「おはなしの会」は乳幼児や父親の参加が増加し、活発な地域コミュニケーションの場となっている。

■事業の計画数及び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。

▽ 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	183	854	3,401
卓球・ダンス	157	763	1,565
自習スペース	329	6,040	3,775
文庫・新書交換会	11	22	614

▼娯楽室で「囲碁・将棋」、区民ホールで「卓球・ダンス等」の憩いの場事業(北区民広場)を実施。

▽ 図書業務

	貸出冊数	予約冊数	利用者数
① 平成30年度	110,198	7,942	38,647
② 令和元年度	101,606	7,179	35,453
差(②-①)	-8,592	-763	-3,194

年始の機器更新による臨時休室と、3月の新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休室のため、貸出冊数、予約冊数、利用者数が減少した。

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

①新聞の取り合い等のトラブル改善のため

「本日の新聞ラック」をカウンター前に移動した。

②荷物入れを設置した。

▼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」は参加者が年々減少していたため、夏休みと春休みに2回ずつの開講とした。「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」「夏休みこどもお楽しみ会」を継続して開催

▼地域住民や学生のコミュニケーションの場として利用者が増加している。

▼「文庫・新書交換会」は人気のイベントとなり、利用者が前年度を大きく上回った。

▼荷物入れを設置したため、隣席に荷物を置く人が減り、座席を利用できる利用者が増えた。

▼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。

■要求水準を満たしている。

■利用促進に向けて、環境整備や交流事業の実施など、様々な取組を行っていることは評価できる。

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5回世界に一冊だけの本・展inさっぽろ」
に加え、新たに「大人の映画会」を開催。

定員いっぱい参加人数で好評だった。

d) 地域の学生との連携を図った。

「おはなしの会」では、よみきかせボランティア

“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。

より多くの方に見ていただけるよう、場所を
1階ロビーに変更して開催した。

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。

予約や貸出の参考にできるよう、新着資料一覧を
作成してファイルに綴って配架し、誰でも見られる
ようにしている。同じものを図書室前にも掲示
している。

▼新規事業及び改善等

a) 室内の装飾・掲示物の見直し等室内環境の改善
を継続。

特に新着資料と特集のコーナーは面出しして
配架する冊数を増やし、利用者が本を手に取りたく
なるようなコーナーづくりに努めた。

b) 子ども向け講座の充実。

c) 過去何度か要望にもあった大人向けの映画会
を初めて開催した。

▼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
継続して支援した。取り組んでもらう仕事を
少しずつ増やし、就労へのステップアップに
なるよう尽力した。

▼「大人の映画会」
は無料で名作を視
聴できるため、多く
の映画ファンが堪能
していた。

▼藤女子大学の
「図書館サービス概
論」に関する研究発
表をロビーで行うこ
とで、多くの方に図
書施設に関する情
報を提供することが
できた。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D
			平成30年度実績	令和元年度計画	令和元年度実績			
ホール	件数(件)	967	950	907	<p>▼新型コロナウイルス感染症の影響により、計画を下回る稼働率となった貸室もあったが、引き続き、利用促進に向けた取組に期待する。</p> <p>▼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。</p> <p>▼利用者交流会等で利用者とコミュニケーションをとることで、3階講義室にスクリーンを配置するなど意見を取り入れた取り組みを展開し、稼働率上昇につながった。</p> <p>▼昨年度工作用の机を会議用の机に入替えた実習室だが、今年度は椅子を入替え利用促進を図り、稼働率が昨年より上昇することが出来た。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症の影響により、「還付」が大幅に増加した。</p>			
	人数(人)	36,509	35,000	34,423				
	稼働率(%)	90.1	90.0	83.9				
1F集会室	件数(件)	925	850	824				
	人数(人)	15,759	15,000	14,705				
	稼働率(%)	85.5	80.0	76.3				
2F集会室	件数(件)	780	750	737				
	人数(人)	5,572	5,500	5,766				
	稼働率(%)	73.0	70.0	69.6				
1F会議室	件数(件)	888	850	851				
	人数(人)	14,497	12,000	12,569				
	稼働率(%)	83.5	80.0	79.4				
小会議室	件数(件)	838	800	852				
	人数(人)	4,420	4,000	3,828				
	稼働率(%)	78.5	75.0	79.3				
3F会議室	件数(件)	891	900	842				
	人数(人)	5,655	5,000	5,260				
	稼働率(%)	82.6	80.0	78.1				
2F講義室	件数(件)	747	700	726				
	人数(人)	13,018	13,000	12,851				
	稼働率(%)	70.3	65.0	67.8				
3F講義室	件数(件)	697	700	699				
	人数(人)	15,224	15,000	14,965				
	稼働率(%)	61.3	60.0	62.9				
料理室	件数(件)	403	400	453				
	人数(人)	6,623	6,500	6,462				
	稼働率(%)	37.4	36.0	42.3				
実習室	件数(件)	574	500	627				
	人数(人)	8,716	8,000	8,984				
	稼働率(%)	54.9	52.0	58.9				
娯楽室	件数(件)	782	700	766				
	人数(人)	14,187	13,500	13,256				
	稼働率(%)	73.8	65.0	71.8				
和室	件数(件)	896	900	893				
	人数(人)	5,637	5,500	6,094				
	稼働率(%)	82.5	80.0	83.0				
児童室	件数(件)	896	800	792				
	人数(人)	8,435	7,500	7,041				
	稼働率(%)	83.3	73.0	73.6				
青年の部屋	件数(件)	906	900	826				
	人数(人)	10,501	9,500	9,841				
	稼働率(%)	84.8	80.0	77.1				
▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付204件								

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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結果を考慮し、譜面台やキーボードの台数を増やす等、利用者の要望に沿えるように努めている。 ▼当センター窓口に「しおり」を「子ども向け」、「大人向け」以外にも「英語」、「中国語」、「韓国語」用も設置し、外国人にも利用しやすいように努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼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1,138名が来場し、地域に根付いてきた結果と思われる。 					
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼館内に設置しているインフォメーションについては、出来るだけ多くの方の目に触れるよう、見やすい配架方法を工夫した。 ▼講座や交流事業等のイベントについて、希望される利用者には毎月メール配信をした。 ▼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。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回からの継続指定のため、引き継ぎ事項なし。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▼今後もホームページを随時最新のものに更新し、チラシ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していきたい。 ▼メールマガジン登録者数は徐々に増加してきている。 	<table border="1" 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>■適切に取組が行われており、要求水準を達成している。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
2 自主事業その他							
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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するように努めた。 ▼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たが、2階のロビー利用者も増加してきているため、2階にも設置した。 <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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へ依頼し、福祉バザーを開催している。 ▼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。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼福祉バザー開催は就労支援に役立っていると思われる。 	<table border="1" 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>■適切に行われていると認められる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

		A	B	C	D
実施方法	<p>実施期間:令和2年2月17日～3月10日まで 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:398票 評価方法:①とても良い ②良い ③どちらかという 良い ④普通 ⑤悪い</p>	<p>▼新型コロナウイルス感染症の影響により、回収枚数は前年度より少なかった。</p>			
結果概要	<p>▼回答者の背景、回答について 回答者の年齢:50代以上は77.6% 性別:女性が72.4% 居住地:北区は66.1%</p> <p>(Q1)利用手続:①+②+③+④で96% (Q2)職員の接客について①+②+③+④で100% (Q3)追加備品についての希望:特になしが多い。 スピーカー等の希望あり、可能な範囲で対応。 (Q4)貸室、トイレ等の清掃:①+②+③+④で99.2% (Q5)区民講座について、受講してみたい講座 ①語学 ②料理 ③編物 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映画会 ②コンサート ほか (Q7)今後のセンター利用について: ①+②+③+④で100%</p>	<p>■職員の接客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生かすことが期待される。</p> <p>▼職員の接客については100%の高評価だった。</p> <p>▼希望講座はすでに開講した講座が多く挙げられた。今後も市民のニーズに応える企画をしていきたい。</p>			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>▼管理・運営について ①いつも気持ちよく利用している(多数) ②職員が親切 ③駐車場の整理、駐車スペースがわかりづらい: 車が出せない等の申告時には、館内放送で移動のお願いをしたり、職員が誘導する等の対応をしている。</p> <p>▼設備 ①和室のたたみの改善:札幌市へ要望すると共に、暫定的だが「い草カーペット」を購入、敷いて利用できるようにした。 ②椅子の不具合、汚れ、重い:実習室の椅子を購入し、入れ替えた。今後も優先順位を付け、清掃・更新していく。</p> <p>▼備品 ①スピーカー(スマートフォンからワイヤレス接続可能なもの):購入を検討 ②ホワイトボード:毎年数台ずつ新しい物へ更新中 ③消毒用スプレー:準備した</p>	<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く。</p> <p>▼消毒用品を準備し、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めた。</p>			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	43,220	45,218	1,998
指定管理業務収入	42,350	44,253	1,903
指定管理費	19,525	19,525	0
利用料金	21,675	22,286	611
その他	1,150	2,442	1,292
自主事業収入	870	965	95
支出	42,558	44,491	1,933
指定管理業務支出	42,220	44,208	1,988
自主事業支出	338	283	▲ 55
収入-支出	662	728	66
自主事業による利益還元	532	678	146
法人税等	50	50	0
純利益	80	0	▲ 80

【参考】	R元年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	405	下記のとおり

▽ 説明

▼その他収入に「新型コロナウイルス対策に伴う札幌市からの減収補填分 1,806千円」を含んでいます。

▼指定管理業務による利益還元

- ・ホワイトボード
- ・ダスキン
- ・ホール用マイク(3本)
- ・ホール用アンプ
- ・プロジェクター
- ・冬のコンサート

など、405千円の利益還元を実施した。

▼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。

- ・古紙回収ボックスは奨励金を含めて約343千円の収入
- ・自動販売機は2階にも1台追加し、約615千円の収入
- ・その他、「北区のアーティスト展」で運搬費7千円の収入

▼自主事業による利益還元

- ・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
- ・実習室用椅子(20脚)
- ・文化祭外注費(司会、楽器演奏、機材操作など)
- ・ピアノ調律(4回)

▼収支

その他収入;新型コロナウイルス対策に伴う札幌市からの減収補填分がプラスされた。

収入は、利用料金が予算を上回り、1,998千円の増加となった。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

自主事業は計画に比べ、95千円の収入アップ。一方、経費は計画に比べ55千円ダウンさせることができた。結果として、678千円と計画より146千円上回る地域還元を行うことができた。

▼図書室への利益還元
利用者用書籍32千円(自主事業の利益)分の還元を行った。

A	B	C	D
■新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、計画を上回る収入を確保し、計画以上の自主事業による利益還元を行ったことは評価できる。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。						
▽ 安定経営能力の維持 ▼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。		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">適</td> <td>不適</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="height: 50px;"></td> </tr> </table>	適	不適		
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関係者を相手に契約を行わなかった。		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">適</td> <td>不適</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="height: 100px;"></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>▼年度末に新型コロナウイルス感染防止に係る休館等もあったが、管理・運営については的確に行うことができた。</p> <p>▼講座や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 利用率の低い「実習室」の机を昨年交換、今年は椅子も買い替えた。利用率アップが期待できる。</p> <p>▼「北区のアーティスト展」を継続実施 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し、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"> ・実習室の机・椅子を交換したことで、会議等での利用もし易くなった。様々なサークルに活用を促していく。 ・若い世代の利用促進を図るため、キーボードや譜面台等の備品を整備していく。 ・「北区民センターニュース」、「ホームページ」「メールマガジン」等の広報活動を充実していく <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>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の設定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。積極的な利用の促進に努めており、施設の利用率も高い水準を維持している。地域の拠点施設として、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、更なる利用促進に向けた取り組み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>