

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2年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1)統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>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 抽選実施管理基準に則り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、可能な限り実施している。</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>▼講座事業等については新型コロナウイルスの影響により計画を遂行できなかったが、その他は左記の基本方針に則って適正に実施するよう努めた。</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>	<table border="1" data-bbox="1233 320 1445 353"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>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>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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。
- ▼「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、エネルギーの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
副館長	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	1
事務	事務室	事務・講座	非常勤	3
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
- 読書バリアフリーに向けた図書館サービス研修
- 条例勉強会
- 防火管理者講習
- 消防訓練
- 防災ガイド研修
- 個人情報の管理について
- 安全衛生担当者研修
- 循環型社会研修・SDGs 研修
- 図書児童サービス研修
- 医療健康サービス研修
- 労務・経理研修

▼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。

▼地域の資源リサイクルに役立っている。

▼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 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。

▼個人情報管理研修では、管理に関する注意点など学び、業務に生かした。

▼労務研修では労働基準法に則った、労働時間・休日等についての確に対応していることを確認した。

■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。

■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。

▽ 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。

▽ 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10日	① 新委員様のご紹介
	② 前回ご提案事項等について
	③ 令和元年度の事業報告
	④ 令和元年度利用者アンケートについて
	⑤ 令和2年度の事業計画について
	⑥ その他、意見交換
第2回 9月16日	① 前回検討事項等について
	② 令和元年度事業報告
	③ 新型コロナウイルス関連について
	④ その他、意見交換
第3回 12月9日	① 前回検討事項等について
	② 新型コロナウイルス対応について
	③ 令和2年度の事業について
	④ その他、意見交換
第4回 3月10日	① 令和2年度運営協議会について
	② 令和2年度「利用者アンケート」について
	③ 令和2年度事業報告
	④ 令和3年度事業計画
	⑤ その他、意見交換

▼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。

▼管理業務等仕様書に基づき、年に4回開催した。

▼新型コロナウイルス感染拡大防止のために、第1回目と2回目は札幌市と指定管理者の2者間で実施し、第3回目は書面開催としたが、第4回目は全てのメンバー出席のもと開催できた。

▼パワーポイントを利用し、わかりやすい報告を心がけた。

■職員間の情報共有や意識向上に向けた取組が十分なされており、要求水準を達成している。

■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。

<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 ・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 ・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

▼今年度から新たに麻生まちづくりセンター長にも参加していただくことになり、貴重なご意見をいただいた。

▽ 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。

▼各種研修等で指導の下、適正に行う事が出来た。

■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。

▼現金の適正管理

- ①NPO法人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。

▼NPO法人ワーカーズコープでは平成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複数人で確認をしており、適正に処理をしている。

※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。

▼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、ブログ、電話など、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。

▼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、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

「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。

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。

- 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

▼報告・評価

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。

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。

③毎月、必ず期限内に札幌市へ月次報告を行った。

▼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。

▼札幌市からの依頼事項などについても、誠実に対応した。

■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、要求水準を達成している。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼施設で働く職員に対し、最低賃金861円を上回る875円以上の時給を支給した。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼職員の雇入れ時に、健康診断を実施した。 ▼1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼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・バランスの取り組みに関して適切に実施した。 ▼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、有給休暇管理簿などで管理している。 ▼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>▼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、法定休日・所定休日などについて学び、的確な休日取得を確認した。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>■法令が遵守され、職員の良好な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、職員の良好な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、職員の良好な雇用環境が確保されていると認められる。</p>											
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼新型コロナウイルス感染拡大防止策として、貸室利用者へ消毒セットの貸出し、ロビーと図書室に手指用消毒アルコールを設置した。注意喚起ポスターの掲示や、北海道コロナ通知システムへの協力依頼を随時行った。 ▼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>▼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>▼貸室備品の消毒については利用者にも協力をお願いし、安全に利用していただいている。</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>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <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> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<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>			
A	B	C	D								
<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>											

- ▼拾得物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。
- ▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。

▽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)

- ▼施設・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。
- ▼清掃について、定期清掃が入っていない部分や、新型コロナウイルス対策としてコピー機や窓口周辺等の清掃を事務職員が行った。
- ▼備品管理については適切に実施し、仕様書の要求水準を達成した。
修繕については安全確保を遂行するために、日頃から点検を行い、破損状況によっては区役所へ相談し、適切に修繕をした。
- ▼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、地域還元の一環として整備した。
 - ・1階集会室に壁面鏡を設置
 - ・卓球用ネットや防球フェンスの更新
 - ・ヨガマットの購入と、マットの運搬台の作製
 - ・ホワイトボードの更新
 - ・DVDプレーヤーの追加購入 ほか
- ▼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。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。
- ▼設置された花壇の管理、冬期間の玄関前やスロープ、歩道の除雪、滑り止め用の砂まきや氷割りなどの施設周辺の環境管理、安全確保を積極的に行った。
- ▼地域の清掃作業「アダプトプログラム」に参加し、北区民センター周辺のごみ拾いを行った。
例年7回実施のところ、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止もあり、4回の実施となった。

▼拾得物の管理について適切に対応できた。

▼損害保険及び、レクリエーション保険に加入している。

▼日頃からの点検・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。

▼備品台帳を作成し、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。

▼備品購入に関しては、利用者要望の多かったものを優先的に購入した。

▼建物・駐車場・駐輪場等の管理において随時状況を確認し、区役所と協議しながら適切な管理に努めた。

▼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。

■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>▽ 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、役割分担を確認した。</p> <p>▼AEDは使用期限を守り、パッドを交換した。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>▼地域の防火・防犯パトロールに参加した。例年7回実施のところ、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止もあり、4回の実施となった。</p> <p>▼新型コロナウイルス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、貸室用に除菌セットの貸出等、衛生管理に努めている。</p>	<p>▼毎年、北保健センターと合同火災訓練を実施している。</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>▼職員のマスク着用を義務付けている。</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>																																																																																
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <table border="1" data-bbox="387 1099 978 1272"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度計画</th> <th>令和2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業数</td> <td>18</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>80</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>受講生数</td> <td>645</td> <td>293</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼北区民講座として11講座を実施した。</p> <table border="1" data-bbox="387 1357 978 1995"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>定員</th> <th>受講者数</th> <th>成果指標</th> <th>理解度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>みんなの茶の間オープンカレッジ</td> <td>142</td> <td>140</td> <td>理解度</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>日常英会話講座</td> <td>20</td> <td>19</td> <td>理解度</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>美術への誘い</td> <td>20</td> <td>17</td> <td>理解度</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>やさしいヨガとリンパマッサージ</td> <td>40</td> <td>40</td> <td>理解度</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>牛乳・乳製品料理講習会</td> <td>18</td> <td>17</td> <td>理解度</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>老後に必要なお金の話</td> <td>12</td> <td>15</td> <td>理解度</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ストレッチクリニック</td> <td>10</td> <td>8</td> <td>理解度</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>書初め講座</td> <td>15</td> <td>11</td> <td>理解度</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>「介護生活を快適に過ごす」知って欲しいことアレコレ</td> <td>12</td> <td>10</td> <td>理解度</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>家のたたみ方、どうする？</td> <td>12</td> <td>15</td> <td>理解度</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>春休み小学生カウンター体験</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>理解度</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		令和2年度計画	令和2年度実績	事業数	18	11	回数	80	31	受講生数	645	293	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	142	140	理解度	100%	日常英会話講座	20	19	理解度	100%	美術への誘い	20	17	理解度	100%	やさしいヨガとリンパマッサージ	40	40	理解度	100%	牛乳・乳製品料理講習会	18	17	理解度	100%	老後に必要なお金の話	12	15	理解度	100%	ストレッチクリニック	10	8	理解度	100%	書初め講座	15	11	理解度	100%	「介護生活を快適に過ごす」知って欲しいことアレコレ	12	10	理解度	100%	家のたたみ方、どうする？	12	15	理解度	100%	春休み小学生カウンター体験	2	1	理解度	100%	<p>▼新型コロナウイルスの影響により、計画には足りなかったが、開講時期を見極め、開講することができた。</p> <p>▼開講時期に合わせた感染防止対策を、講師や受講者に協力していただき、開講することができた。</p> <p>▼ちえりあ(ストレッチ～)、消費者協会(やさしいヨガと～)、エゾシカネット(みんなの茶の間～)、アルテピア(美術への誘い)等と連携し、多様な内容の講座を開講できた。</p>	<table border="1" data-bbox="1233 1055 1442 1099"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>■新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、各種講座を実施し、参加者の理解度が高かったことを評価する。</p>	A	B	C	D				
	令和2年度計画	令和2年度実績																																																																																	
事業数	18	11																																																																																	
回数	80	31																																																																																	
受講生数	645	293																																																																																	
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	142	140	理解度	100%																																																																															
日常英会話講座	20	19	理解度	100%																																																																															
美術への誘い	20	17	理解度	100%																																																																															
やさしいヨガとリンパマッサージ	40	40	理解度	100%																																																																															
牛乳・乳製品料理講習会	18	17	理解度	100%																																																																															
老後に必要なお金の話	12	15	理解度	100%																																																																															
ストレッチクリニック	10	8	理解度	100%																																																																															
書初め講座	15	11	理解度	100%																																																																															
「介護生活を快適に過ごす」知って欲しいことアレコレ	12	10	理解度	100%																																																																															
家のたたみ方、どうする？	12	15	理解度	100%																																																																															
春休み小学生カウンター体験	2	1	理解度	100%																																																																															
A	B	C	D																																																																																

▼北親大学

	令和2年度計画	令和2年度実績
事業数	1	0

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	令和2年度計画	令和2年度実績
事業数	18	1
回数	39	1
参加者	2,920	10

▼北区民地域交流事業として1事業を実施した。

事業名	回数	成果指標	参加者	達成率
ラッキーバッグ	1	8	10	125%

▽ 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	0	0	0
卓球・ダンス	0	0	0
自習スペース	0	0	0
文庫・新書交換会	4	8	125

▽ 図書業務

▼利用状況

	令和元年度	令和2年度
開館日数	306日	306日
蔵書冊数	30,907	30,884
登録者数	4,082	3,948
貸出数	101,606	93,495
レファレンス数	4,159	4,167
利用者数	35,453	33,067

年度初め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、貸出数や利用者数が減少した。
問い合わせの増加のため、レファレンス数は増えた。

▼利用者アンケートを実施した。

アンケートで要望があったテーマを特集に取り入れ、市民の意見を反映させるよう努めた。

▼北区と共催で高齢者大学「北親大学」を計画したが、新型コロナウイルス感染拡大防止のために中止となった。

▼新型コロナウイルスの影響により計画していた事業はほぼ実施を見合わせる事になった。

▼コロナ禍でもできる事業を模索し新規事業を企画開催、利用者に喜んでいただけた。

▼新型コロナウイルスの感染拡大状況を鑑み、文庫・新書交換会だけの開催となった。

▼新型コロナウイルス感染拡大に伴う休室により、返却日・予約本の取り置き期限などを変更した。問い合わせが多かったが真摯に対応した。

▼利用率向上のためアンケート結果をもとに特集を組んだ。

■新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、事業を実施したことを評価する。引き続き様々な事業を企画・実施し、多くの方に来館していただけることを期待する。

■新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、事業を実施したことを評価する。

■図書室の利用促進に向けて、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を評価する。

▼利用促進事業

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、計画していた事業はほとんど中止となった。このような状況でも開催できるよう事業の見直しや検討を重ね、以下の事業を開催した。

a) 春休みこどもラッキーバッグ

テーマに沿った本を3冊ずつバッグに詰め、貸出できるようにした。

b) 小学生春休みカウンター体験

コロナ禍のためカウンター体験に特化し、規模を縮小して開講した。

c) 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に、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。

ホームページも図書のパージを作り、内容を充実させている。

▼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。使用するフォントの種類を限定することでさらに見やすい掲示になるよう努めた。

b) 閲覧用座席数を通常の半分に減らし、ソーシャルディスタンスを保てるように工夫した。それに伴って記載台の位置なども見直し、利用者が使いやすい配置に変更した。

▼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、就労するまで支援した。

▼コロナ禍でもできる新規事業を企画、本の福袋ラッキーバッグは大好評であった。

▼就労ボランティアとし3年間サポートしたスタッフが就労できたことは評価できる。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		令和元年度実績	令和2年度計画	令和2年度実績
ホール	件数(件)	907	850	452
	人数(人)	34,423	30,000	11,123
	稼働率(%)	83.9	83.0	47.5
1F集会室	件数(件)	824	800	588
	人数(人)	14,705	14,000	6,871
	稼働率(%)	76.3	75.0	63.8

▼新型コロナウイルス感染症の影響により、利用件数や利用人数は計画を大幅に下回った。

A B C D

■新型コロナウイルス感染症の影響等により、貸室の稼働率は一部を除き計画を下回ったが、引き続き、利用促進に向けた取組に期待する。

2F集会室	件数(件)	737	700	429
	人数(人)	5,766	5,500	2,452
	稼働率(%)	69.6	70.0	47.5
1F会議室	件数(件)	851	850	665
	人数(人)	12,569	12,000	7,048
	稼働率(%)	79.4	75.0	72.1
小会議室	件数(件)	852	800	528
	人数(人)	3,828	3,500	2,246
	稼働率(%)	79.3	75.0	57.5
3F会議室	件数(件)	842	800	572
	人数(人)	5,260	5,000	2,772
	稼働率(%)	78.1	80.0	62.2
2F講義室	件数(件)	726	700	456
	人数(人)	12,851	12,000	5,598
	稼働率(%)	67.8	65.0	50.3
3F講義室	件数(件)	699	700	768
	人数(人)	14,965	15,000	2,947
	稼働率(%)	62.9	60.0	79.3
料理室	件数(件)	453	400	229
	人数(人)	6,462	6,500	1,651
	稼働率(%)	42.3	36.0	24.6
実習室	件数(件)	627	500	791
	人数(人)	8,984	8,000	12,239
	稼働率(%)	58.9	52.0	85.5
娯楽室	件数(件)	766	700	426
	人数(人)	13,256	13,500	3,999
	稼働率(%)	71.8	65.0	45.2
和室	件数(件)	893	850	617
	人数(人)	6,094	5,500	2,637
	稼働率(%)	83.0	80.0	65.5
児童室	件数(件)	792	800	561
	人数(人)	7,041	6,500	3,492
	稼働率(%)	73.6	73.0	61.1
青年の部屋	件数(件)	826	800	631
	人数(人)	9,841	9,500	4,286
	稼働率(%)	77.1	75.0	68.5

▽ 不承認0件、取消し896件、減免0件、還付193件

▼還付は新型コロナウイルス感染防止のため貸室利用がキャンセルになった返金件数。

▼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。

▼実習室は机・椅子更新の成果が出ており、稼働率が上昇した。

▼「還付件数」は利用日当日支払いをお願いしていたので、昨年度より少なかった。

	<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」の登録を推進し、予約手続きが簡略化され、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、ヨガマットやDVDプレイヤーを購入するなど、利用者の要望に沿えるように努めている。</p> <p>▼ダンスや体操サークルなどの利用促進のため1階集会室に壁面鏡を設置した。</p> <p>▼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。</p>	<p>▼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。</p> <p>▼壁面鏡はダンスサークル等に好評で、利用促進につながった。</p> <p>▼特に英語版しおりは、貸室料金など理解しやすいと好評である。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ対応として、ホームページの再構築をはじめた。令和3年度には公開予定である。</p> <p>▼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北区民センターニュースを毎月発行した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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> <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>	<p>▼ウェブアクセシビリティに沿ったホームページの構築作業に着手することができた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼メールマガジン登録者数は徐々に増加してきている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <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> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<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								
<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>											
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>▼自主事業の収益は備品購入で還元した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <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>											

<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼福祉団体の販売活動の場としてロビーを使用いただいている。</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>▼新型コロナウイルスの影響により、講座や、ロビー利用の実施数は例年より減ったが、継続している。</p>										
<p>3 利用者の満足度</p>											
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>											
<p>実施方法</p>	<p>実施期間：令和3年2月15日～3月12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：613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>▼前年度より多く回収できた。</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>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<p>結果概要</p>	<p>▼回答者の背景、回答について 回答者の年齢：70代以上は53.5% 性別：女性が74.1% 居住地：北区は62.6% (Q1)利用手続：①+②+③+④で95.6% (Q2)職員の接遇について：①+②+③+④ で100% (Q3)追加備品についての希望： Bluetoothのスピーカー、ヨガマット、ピアノ、 テーブル・机の更新 ほか (Q4)貸室、トイレ等の清掃：①+②+③+④で99.8% (Q5)区民講座について、受講してみたい講座： 語学、ヨガ、ストレッチ、体操、料理 ほか (Q6)参加してみたいイベント： コンサート、文化祭、ストレッチ、ダンス ほか (Q7)今後もセンターを利用したいか： ①+②+③+④で100%</p>	<p>▼接遇等、概ね高い評価を得ることができた。</p> <p>▼「今後も北区民センターを利用したいか」の回答は「利用したい」が100%と高評価であった。</p>	<p>■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなり、評価できる。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していくことを期待する。</p>								
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p><要望> 備品の購入、古い物の取替等 【対応】新規購入・追加購入を検討、優先順位をつけて更新 Bluetoothのスピーカー、ヨガマットは次年度に追加予定 テーブル・机は、優先順位をつけて更新予定 ピアノは市への要望として承る ほか <要望> 憩いの場を早く開催してほしい 【対応】新型コロナウイルスの状況を鑑みながら検討 <要望> 備品庫の通路を広くしてほしい 【対応】整頓し、利用しやすいようレイアウトを変更。</p>	<p>▼職員で情報共有し、すぐに対応できる部分に対応した。</p> <p>▼備品については、できる限り対応していく。</p>									

	<p><意見>各部屋の利用開始時間があまりにも厳格すぎると思う。</p> <p>【対応】公平・公正な区民センター利用のため 現行ルールにご理解・ご協力いただく。</p> <p><要望>サークルのロッカーを増やしてほしい</p> <p>【対応】難しい。ロッカーを利用できるサークルを 数年ごとに見直している状況。</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ている。</p>	
--	---	---	--

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	令和二年度計画	令和二年度決算	差(決算-計画)
収入	44,791	40,953	▲ 3,838
指定管理業務収入	43,949	40,315	▲ 3,634
指定管理費	19,903	19,903	0
利用料金	23,311	16,660	▲ 6,651
その他	735	3,752	3,017
自主事業収入	842	638	▲ 204
支出	44,274	40,523	▲ 3,751
指定管理業務支出	43,899	40,266	▲ 3,633
自主事業支出	375	257	▲ 118
収入-支出	517	430	▲ 87
自主事業による利益還元	467	380	▲ 87
法人税等	50	50	0
純利益	0	0	0

【参考】	令和二年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	360	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「指定管理費見直し分 3,508千円」及び自家発電設備設置工事に伴う「休館補填分 39千円」を含んでいます。
- ▼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	42
ピアノ調律	1回	22
麻雀パイ	2個	11
アルコール	10個×6	110
除菌剤	20L×1	6
パーティーション	5個	14
カルミック	12か月	22
AEDパッド	2枚	22
窓口PC更新	1台	30
窓口PC用モニター更新	1台	11
窓口用PC修理	1台	26
ホワイトボード	1台	27
マット運搬台	1台	17
合計		360

上記の利益還元を実施した。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、「休館」、「使用制限」等が行われた事等により利用料金が計画に対し大幅未達成。

自主事業収入も新型コロナウイルス感染症による休館等の影響を受け、対計画「204千円」の未達。

一方、計画よりも経費の削減が図れたので、要望の多かった1階集会室へ「大型壁面鏡」を設置することができた。

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、計画より支出を抑え、利益還元を積極的に行ったことを評価する。

▼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308千円の収入
- ・自動販売機は3台で、約330千円の収入

▼自主事業による利益還元

品名	個数	金額(千円)
書籍	3回	31
壁面鏡	1セット	260
エクササイズマット	2枚	17
ホワイトボード	1台	27
卓球用フェンス	3台	12
卓球ネット・サポート	3セット	13
DVDプレーヤー	1台	20
合計		380

上記の利益還元を実施した。

▼図書室への利益還元
利用者用書籍31千円(自主事業の利益)の還元を行うことができた。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼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。

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。

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>▼一年を通し、新型コロナウイルス感染防止に係る対応の必要性があったが、消毒、消毒剤等の貸出、パーティションの設置、キャンセル料金返金処理など、的確に対応できた。</p> <p>▼件数は少なかったが、新型コロナウイルス対策を実践し、講座・交流事業・地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)を実施することができた。</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 アンケートで希望の多かった壁面鏡を1階集会室に設置し、ダンスサークル等から好評であった。 利用促進につながった。</p> <p>▼「北区のアーティスト展」は地域との連携企画として重要なイベントであるが、各委員の方たちの同意の上、新型コロナウイルス感染症を考慮して令和2年度は中止することになった。</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"> ・誰にでも見やすい、わかりやすいホームページを作成し、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。 ・劣化している机、椅子などを徐々に更新し、利用しやすい区民センターを目指す。 ・引き続き親しみやすい対応、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"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する研修 ・利用者への啓もう活動に関する研修 ・「ホームページ」のウェブアクセシビリティ対応に関する研修 <p>④新型コロナウイルス感染症拡大防止対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手指消毒用アルコール設置箇所を増やす。 ・備品消毒の徹底。 ・囲碁、将棋の地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)用に「飛沫防止パーティション」を設置する。
【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。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組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>