

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	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。</p>		
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>地域の住民が集うコミュニティ形成の場として、すべての人をわけ隔てなく受け入れるとともに地域における住民の自主的な活動を促進することを基本に以下の方針を策定した。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑥少ない経費で大きな効果を挙げるよう効率的な管理運営に努める。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 企画講座や交流事業では、受付や周知などで不公平が生じないよう広報紙の発行時期と受付期間に十分配慮した。その結果、参加者が広範囲から来館するようになった。 貸室については「使用承認取扱要領」の遵守による運用の徹底と利用者に対する丁寧な説明を常に心がけた。 施設活用事業では、新規利用者への配慮と参加者の固定化や既得権意識への対応として、利用状況に合わせて種目・日程の定期的見直しや利用時の氏名記入による利用者とのコミュニケーション促進に努めた。 	<p>◎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。</p> <p>◎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。</p>	<table border="1" data-bbox="1214 300 1402 338"> <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>■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

▼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。昨年比ガス使用量は10%削減できた。

▼リサイクルやゴミ分別の徹底により廃棄物の排出抑制に努めた。リングプルとペットボトルキャップの収集箱をロビーに設置し、近隣の小中学校へ持参した。またBOXを設置し廃油回収にも協力している。

▼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。また職員会議で、環境マネジメント勉強会を年2回(7月及び2月に)実施した。

▽ 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	1
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	2

・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

・新採用者には採用時研修(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)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・生涯学習施設職員研修・中央図書館研修(高齢者・障がい者・児童サービス)・AED研修・危機管理研修・メンタルヘルス研修

▽ 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、全職員会議を毎月定例で実施した。また日勤事務・夜間事務・図書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。

◎リングプルとペットボトルキャップの収集箱を館内に設置したことで、職員のみならず利用者にもリサイクルに関心をもってもらうことができた。

また全職員が節電をはじめ環境に配慮した運営に取り組んだ結果、光熱水費は昨年度より削減できた。

◎適切な管理運営を行うために必要な組織整備や従事者の確保・配置をしたことで円滑な運営ができた。職員交代があった場合も丁寧な引継ぎでスムーズな運営ができるように対応した。

◎様々な外部研修や当法人の内部研修に多くの職員が参加し、接遇など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。

◎各種会議の実施により、情報共有と事業運営について話し合う場を持つことができた。その結果、全員が主体的に運営に参加した。

■リサイクルやエネルギー等の節約、ごみ減量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。

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

▽ 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)

- ▼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定期清掃業務(一部) 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自家用電気工作物保安管理業務
- ⑥エレベータ点検業務 ⑦除排雪業務
- ⑧建築基準法定期点検業務 ⑨舞台装置保全業務
- ⑩外構緑地管理業務 ⑪ボイラ保全業務

◎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。令和元年度も支障なく業務を遂行できた。

■適正に管理され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 5月30日 (全体会議)	・平成30年度 事業報告 ・平成30年度 利用者アンケート報告 ・令和元年度 活動予定 ・最近の動向 ・意見交換
第2回 9月13日 (市とのみ)	・利用率・設備・修繕・図書室所蔵本等について意見交換
第3回 11月28日 (全体会議)	・令和元年度 4月～10月事業報告 ・令和元年度 11月～3月活動予定 ・最近の動向 ・意見交換
第4回 2月10日 (市とのみ)	・事業収入・交流事業・駐車場・修繕について意見交換
<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) ・地域サロン会長 ・利用者代表(男性2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14名	

◎令和元年度も運営協議会を4回開催し運営に活かすことができた。議事録を市へ報告するとともに館内に掲示した。

■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。

▼関係機関一覧表を作成し、事業案内等の連絡などに利用した。

▽ 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。

◎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。

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

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</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>▼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。</p> <p>▼利用者アンケートの結果を館内に掲示した。</p> <p>▼サークル懇談会を実施した。</p> <p>▼市による検査等への適切な対応と協力ができた。</p>	<p>◎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。「利用者の声」に投函されたご意見は、回答を館内に掲示した。</p> <p>◎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た。サークル懇談会で意見交換と相互理解を深めた。</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>				
(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、最低賃金861円(令和元年10月3日発効)を上回る時給を支給した。</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>▼すべての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</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出等を行った。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼安全衛生推進委員を配置し日々の健康管理に努めた。</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組に関して適切に実施した。</p>	<p>◎就業規則を定め、職員がそれら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が可能にすることができた。</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>■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
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>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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た。ボランティアの登録者には(図書及びしん・しんなかよし食堂)ボランティア保険に加入した。</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>▼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ている。</p> <p>▼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。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定するとともに7月に13人・3月に12人の職員参加で自衛消防訓練を実施した。</p> <p>▼防火管理技能講習会(10月に3人)、防火管理者セミナー(11月に2人)に参加した。</p> <p>▼AED作動の毎日の確認と付随品の期限確認を行った。</p>	<p>◎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。</p> <p>◎印刷物配架コーナーは1種類ごとクリアファイルで仕切りを設け利用者が見やすいように工夫した。</p> <p>◎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した。</p> <p>◎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。</p> <p>◎札幌防火管理者協会から優良事業所として認定された。</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> <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>■適切に取組が行われ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						◎開講を予定していた「スマホ講座」(4枠)・「フラワーアレンジ講座」(1枠)は新型コロナウイルスの影響により中止にしたが年度での講座数・回数・受講者数は計画を上回った。 ◎定員以上の申込があった場合はできるだけ対応した。 ◎健康体操講座は新琴似・新川両地区の介護予防センターと協力して実施した。 ◎「チャレンジ!ふまねっと」は講座終了後、継続したい受講生に近隣サロンを紹介し地域と連携を深めた。 ◎紙袋ランタン講座は近隣小学校の冬のイベント「新光雪あかり村」への参加作品を地域サロンと連携し作成。地域に貢献できた。	A	B	C	D
	計画	実績						■計画を上回る受講者を集め、受講者の理解度が高かったことは評価できる。			
	講座数	14	23								
	回数	43	56								
	受講者数	251	423								
講座名	回数	募集	受講者	参加数/定員(%)	理解度(%)	満足度(%)					
小学生かけっこ講座(1年生)	2	20	25	156	100	100					
小学生かけっこ講座(2年生)	2	20	30	188	100	100					
つまみ細工講座(ブローチ)	2	12	13	130	100	100					
つまみ細工講座(お正月飾り)	2	16	14	108	100	100					
三浦綾子文学講演会	1	30	42	175	100	100					
「私の家・親の家」片づけ講座	2	12	10	100	100	100					
小学生夏休み工作講座	1	20	21	131	100	100					
小学生冬休み工作講座	1	20	15	94	100	100					
春期初心者向け健康体操教室	4	50	50	125	100	100					
秋期初心者向け健康体操教室	4	50	49	123	100	100					
生活応援講座消費税アップに負けない家計作り	1	10	6	75	100	100					
包丁研ぎ講座	1	10	10	125	100	100					
チャレンジ!ふまねっと	3	10	8	100	100	100					
手打ちそば講座	2	24	23	121	100	100					
フラワーアレンジ講座お花屋さんに習うスワッグレッスン	2	10	16	200	100	100					
フラワーアレンジ講座お花屋さんに習うクリスマスキャンドルを作ろう	1	10	9	113	100	100					
ベビーマッサージ講座	4	10組	13組	163	100	100					
チョコレート健康講座あなたの知らないチョコレートの世界	1	12	6	60	100	100					
手作りを楽しむステンドグラス講座	2	8	16	267	100	100					
初めてのイタリア語講座	10	6	4	80	100	100					
初めてのタイ語講座	6	6	6	120	100	100					
チョコフライパン講座	1	8組	6組	100	100	100					

紙袋ランターン講座	1	10	12	150	100	100
-----------	---	----	----	-----	-----	-----

▽ 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	12	18
回数	27	27
参加者数	2,805	3,687

事業名	回数	目標人数	参加者数
しんしんなかよし食堂	9	180	235
新・新 春のほんわかコンサート	1	200	400
春のうた大うたう会	1	50	53
夏のうた大うたう会	1	30	50
秋のうた大うたう会	1	30	44
冬のうた大うたう会	1	30	50
新・新まつり	1	1,000	1,250
おもちゃクリニック	2	30	31
夏季 新・新コミュニティ囲碁大会	1	48	34
冬季 新・新コミュニティ囲碁大会	1	48	40
夏休み小学生学び場	1	5	3
冬休み小学生学び場	1	10	1
新・新 ぶんかフェスタ	1	1,000	1,350
健康づくりフェア	1	50	50
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
新春お茶会	1	30	31
卓球大会	1	60	60

◎開催を予定していた「女性マージャン大会」・「自衛隊コンサート」・「ハッピーボウリング」は新型コロナウイルスの影響により中止になったが事業数・参加者数は計画を上回った。

◎しんしんなかよし食堂はボランティア協力のもと地域食堂として開催。対象は高齢者・親子・子どものみとし安価で昼食を提供。近況報告や交流の場として根付いている。食後のレクリエーションも楽しんだ。地域ボランティアによる手品は好評を得た。

◎おもちゃクリニックの参加者には修理して大切に使うことを伝えることができた。

◎新・新ぶんかフェスタのポップコーンや古本市等の売上金額87千円は北海道胆振東部地震の義援金として札幌市に寄付をした。利用者に周知するとともに社会貢献ができた。

◎健康づくりフェアは地域サロンとの共催事業。脳年齢測定、血管年齢測定は好評を得た。

◎司書体験の参加者は熱心に実務を遂行し、満足そうであった。

◎新春お茶会は地域利用者の協力のもと開催。子どもが日本の伝統文化に触れる機会となった。

■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。

▽ 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	実施期間	回数
新・新サロン	4月～3月	11
自習	4月～3月	69
バドミントン	4月～3月	50
卓球	4月～3月	79
バレーボール	4月～3月	46
囲碁	4月～3月	56
囲碁将棋	4月～3月	23
親子ふれあい	4月～3月	29
バスケットボール	4月～3月	8
ゲートボール	4月・11月～3月	16

◎利用状況によって3ヶ月ごとに種目など内容を見直している。様々な種目を積極的に実施している。有料利用の増加により中止となる場合がかなりあったが利用者には丁寧な説明をした。新・新サロンは利用者同士の交流の場となった。

■要求水準を満たしている。

▽ 事業に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

- ▼新琴似一番通りにある地域サロン「サロンひまわり」の活動(ふまねっとサポーター等)や夏まつり、晩酌サロン、健康づくりフェアなどの運営を積極的に支援した。講座として行った「チャレンジ！ふまねっと」の継続を望む参加者には近隣サロンに繋げることができた。
- ▼地域の子ども会と協力した。
- ▼地域食堂「しんしんなかよし食堂」に関するボランティア登録者が9人となった。
- ▼図書業務に関するボランティア登録者が3人となった。
- ▼新・新まつり、ぶんかフェスタには近隣の小・中・高校生を含む大勢のボランティアが参加し事業を盛り上げた。
- ▼近隣小・中学生の職業体験の受け入れをした。

◎職員が地域サロンや子ども会のお祭り等の行事にボランティアとして積極的に参加し繋がりを深めた。地域住民からもセンター行事に協力が有り運営に理解を得られた。

■地域住民との交流を深め、引き続き、事業展開に生かしていくことを期待する。

▽ 図書業務

▼テーマ展示

- ①季節ごとの児童向け絵本展示と装飾
 - ②図書スタッフのおすすめコーナー
 - ③一般向けのテーマ展示
- ・園芸、ガーデニング及び運動会など

▼HPと館内に新着案内を掲載

▼予約ベスト50を館内に掲示

▼「としよつだより」を12回発行し、広く利用者に情報提供を行った。

▼利用状況

	30年度	令和元年度	増減
開室日数	278	249	▲ 29
新規登録者数	351	275	▲ 76
貸出数	89,915	79,099	▲ 10,816
相互貸借数	75	91	16
レファレンス件数	3,168	2,455	▲ 713

◎毎日の書架整理と速やかな資料の修理を行い、快適な図書室の環境作りに努めた結果、利用者から一定の評価を得ることができた。

■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は評価できる。

◎新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3月は休室となった。加えて元号変更及び機材更新による休室が増えたため登録者数、貸出冊数等が大幅に減少した。

	<p>▼「おはなしたんと」開催 回数:10回 参加人数:103人 ・よみきかせボランティア「つくしんぼ」による読み聞かせ。 毎月第3土曜日 午前11時～11時30分 (6月は「新・新まつり」で実施・3月は中止)</p> <p>▼その他</p> <ul style="list-style-type: none">・図書ボランティア 来室状況:毎月1回・「新・新まつり」の際、図書室で「ふくわらい」等のゲーム、「しおり作り」を実施。参加数は125人。・中央図書館から依頼があった利用者アンケートを実施した。・「新・新ぶんかフェスタ」開催時、古本市を実施。売上金等77千円を北海道胆振東部地震の義援金として札幌市に寄付をした。	<p>◎図書室関連のみならず様々な講座を企画担当し、これらの経験から利用者のニーズを知ることができた結果、新刊選書等、図書室運営及び業務に活かすことができた。</p> <p>◎図書ボランティアには寄贈本受入や破損修理、センター交流事業時にもボランティアとして参加してもらい運営に協力を得た。</p> <p>◎新・新まつりの際、図書室でイベントを実施。児童、大人と幅広い層の参加者に楽しんでもらうことができた。</p> <p>◎古本市は義援金を募ることを目的として開催。利用者に周知するとともに社会貢献ができた。</p>
--	--	---

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D	
		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績					
	体育室	件数(件)	1,017	715	927	◎件数が減少した原因は、高齢化により活動を停止したサークルや新型コロナウイルス感染防止のため活動を自粛したサークルがあったため。利用率の減少は個人で利用する時間貸しが増えたため。	■新型コロナウイルス感染症の影響等により、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。		
		人数(人)	33,719	30,000	30,654				
		稼働率(%)	89.2	80	78.2				
	会議室	件数(件)	755	700	718				
		人数(人)	6,719	6,000	6,032				
		稼働率(%)	69.5	70	64.6				
	実習室	件数(件)	487	540	488				
		人数(人)	3,971	4,100	4,292				
		稼働率(%)	44.9	45	44.4				
	和室A	件数(件)	655	453	592				
		人数(人)	3,454	3,500	3,695				
		稼働率(%)	59.1	50	54.5				
	和室B	件数(件)	614	453	546				
		人数(人)	3,228	3,500	3,382				
		稼働率(%)	56.8	50	51.1				
	洋室A	件数(件)	877	560	824				
		人数(人)	11,956	10,000	10,980				
		稼働率(%)	79.3	80	75.1				
	洋室B	件数(件)	918	560	836				
		人数(人)	11,305	10,000	9,517				
		稼働率(%)	86.1	80	78.2				
▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付76件					◎つまみ細工講座・初めてのイタリア語講座はサークル化となり貸室の定期利用に結びついた。				
▼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									
▽ 利用促進の取組					◎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。◎HPのアクセス数も毎月1,350件を超えている。迅速な更新を徹底しサービス向上に努めた。				
▼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、サークル化の促進を行った。									
(6)付随業務	▽ 広報業務	▼センター広報誌「新・新だより」を12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。 ▼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。 ▼小・中学生対象のイベント等については近隣の小・中学校に家庭数でチラシを配布した。 ▼講座・事業の内容や施設活用事業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。アクセス数は16,277件。 ▼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。◎HPのアクセス数も毎月1,350件を超えている。迅速な更新を徹底しサービス向上に努めた。	A	B	C	D
		▼引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)							
2 自主事業その他					■適切に取組が行われており、要求水準を達成している。				

▽ 自主事業		A B C D
▼飲料用自動販売機1台 売上高107千円	◎館内に設置している4台の自動販売機のうち1台を自主事業で運営し、利益は利用者に還元している。	■適切に行われていると認められる。
▼市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼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。 ・各種大会の賞品等は新琴似・新川地区を中心とした市内店舗等で調達した。		
▼福祉施策への配慮 ・「新・新まつり」で福祉作業所4団体による物品販売を実施した。 ・「新・新ぶんかフェスタ」で福祉作業所1団体による物品販売を実施した。 ・毎月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(3団体が毎月1回ないし2回販売) 焼き菓子等(1団体が毎月1回) 生キクラゲ・干し野菜等(1団体が毎月1回) ・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3台(母子寡婦連2台・肢体不自由由原父母の会1台)設置し、日常の維持管理を代行し、	◎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。	

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
10/21～11/30	596	454	76%

回答	回答数	比率
男性	102	22%
女性	346	77%
未記入	6	1%

年齢

回答	回答数	比率(%)
～20代	85	19%
30代	26	6%
40代	42	9%
50代	40	9%
60代	96	21%
70代	126	27%
80代以上	30	7%
未記入	9	2%

利用頻度

回答	回答数	比率(%)
週に数回	185	41%
月に数回	201	44%
年に数回	40	9%
ほとんど利用しない	10	2%
未記入	18	4%

居住地区

回答	回答数	比率(%)
新琴似	227	50%
新川	128	28%
他の北区	35	8%
北区外	59	13%
未記入	5	1%

◎年齢・性別・利用方法が偏らないよう配慮して実施した。

A B C D
■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すことを期待する。

来館目的(複数回答)

回答	回答数	比率(%)
貸室	338	74%
憩いの場事業での利用	23	5%
図書室	65	14%
その他	16	4%
未記入	39	9%

交通手段(複数回答)

回答	回答数	比率(%)
自動車	211	46%
公共交通機関	36	8%
徒歩	147	32%
自転車	128	28%
その他	4	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	224	49%
利用したい	179	39%
どちらかといえば利用したい	20	4%
どちらでもない	13	3%
利用したくない	2	1%
未記入	16	4%

職員の言葉使いや態度について

回答	回答数	比率(%)
4 とても良い	218	48%
3 よい	166	37%
2 ふつう	60	13%
1 悪い	3	1%
0 とても悪い	2	0%
未記入	5	1%

館内の清掃状態について

回答	回答数	比率(%)
4 とても良い	229	49%
3 よい	159	35%
2 ふつう	50	11%
1 悪い	2	1%
0 とても悪い	2	1%
未記入	12	3%

◎悪いについて理由が記載されているものは図書室での対応についてだった。

◎悪いについての理由は「虫が死んでいた」だった。

利用者からの意見・要望とその対応	<p>○貸室について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料金を安くしてほしい ・いつも同じ部屋を使いたい。既得権があるのか？ →札幌市の区民センター条例に従っての運営と なっております。既得権はありません。 預かり予約制度をご利用ください。 <p>○施設・運営について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が狭い。 →スペースは限られています。ご理解ください。 ・トイレをすべて温水洗浄便座にして欲しい。 ハンドドライヤーを付けて欲しい。 →温水洗浄便座は多目的トイレをご利用ください。ハンドドライヤーの設置予定はありません。ハンカチをご持参ください。 ・石鹸が薄い →改善しました。 ・喫茶コーナーを設置して欲しい。 →設置予定はありません。 自動販売機をご利用ください。 <p>○地域の憩いの場(無料)について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数を増やして欲しい。時間帯を変えて欲しい。予定を変更しないでほしい。 →空き室の範囲内で行います。ご理解ください。 <p>○図書室について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の図書室に比べ休みが多いと思う。本の在庫を多くして欲しい。靴を脱いで座れる幼児向けのスペースがあるとよい。 →ご要望は中央図書館に伝えます。 <p>○施設・運営についてお褒めの言葉も多数いただきました。</p>	<p>◎貸室の申込方法等は、毎回丁寧に伝えている。</p> <p>◎アンケート結果の問題点は全職員で共有し改善に取り組んだ。期間外でも意見要望があれば対応した。</p>
------------------	---	--

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 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		35,079	36,973	1,894			
	指定管理業務収入	34,979	36,866	1,887			
	指定管理費	25,529	25,529	0			
	利用料金	8,250	9,391	1,141			
	その他	1,200	1,946	746			
	自主事業収入	100	107	7			
支出		34,969	36,786	1,817			
	指定管理業務支出	34,939	36,786	1,847			
	自主事業支出	30	0	▲ 30			
収入-支出		110	187	77			
利益還元		70	100	30			
法人税等		40	87	47			
純利益		0	0	0			
	【参考】	R元年度決算	内容				
	指定管理者による利益還元	404	下記の通り				
▽ 説明				◎利用料金収入は新型コロナウイルス感染防止のため昨年度より減収となったが計画は大幅に上回った。 ◎自主事業および指定管理業務の収益金で地域の学生によるコンサートを開催し多くの地域住民に楽しんでもらうことができた。毎年恒例の自衛隊コンサートは新型コロナウイルス感染防止のため中止となった。 ◎指定管理業務による利益還元は普段は購入が難しい既刊本をセンター図書室に購入した。貸室利用者の要望により購入した備品は喜ばれている。			
▼その他の収入は新型コロナウイルス対策に伴う札幌市からの減収補填額663千円含む講座・交流事業と印刷・コピーサービスによる収入。 ・講座・交流事業収入は多岐に渡る事業実施により836千円となった。 ・印刷・コピーサービス収入は449千円であった。 【内訳】 コピー機 507件 5,729枚 (前年 612件 7,555枚) 印刷機 470件 202,484枚 (前年 533件 217,867枚) ▼利用料収入は昨年度比96%となった。 ▼自主事業利益還元として地域の中高生および大学生による春のほんわかコンサートおよびセンター図書室の本32冊を購入した。 ▼指定管理業務による利益(イベント収入含)還元として実習室テーブル、CDラジカセ、地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)用道具、図書室本棚など利用者の利便性を考慮した備品、AEDバッテリーを購入した。							
<確認項目> ※評価項目ではありません。							
▽ 安定経営能力の維持				適	不適		
▼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なすべての事業所・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。							
▽ 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				適	不適		
▼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。							

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>◎管理業務は仕様書の要求水準を満たすことができた。</p> <p>◎事業収入は順調に推移している。経費削減にも取り組んだ。施設の老朽化による修繕業務なども適切に対応した。</p> <p>◎「新・新まつり」「しんしんなかよし食堂」「春のほんわかコンサート」などの恒例となった地域交流事業の実施、地域サロンや子ども会の活動を積極的支援したことにより、地域住民との関係をより深めることができた。</p> <p>◎新・新ぶんかフェスタではポップコーンや古本等の売上金額87千円は北海道胆振東部地震義援金として札幌市に寄付をした。利用者に周知するとともに社会貢献ができた。</p> <p>◎市内の授産施設によるロビー販売活動を楽しみにしている利用者も多い。障がい者に対する社会的理解を求めていく活動の場と考えている。</p>	<p>◎昨年同様、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や交流事業を企画・実施していく。</p> <p>◎新型コロナウイルスの影響により計画している管理業務の遂行は難しいところもあるが、収支計画を含めすべての事業で努力をする。</p> <p>◎運営協議会委員にも助言を求め、利用者に対して公平公正な施設運営を行う。</p> <p>◎障がい者や生活困窮者の社会的理解や就労支援などに積極的に関わる活動をする。</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。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。</p>	<p>改善指導・指示を要する事項は特になし。</p>