

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	1,281.51㎡
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	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4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誌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。 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。グリーン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。 	<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> <p>◎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。</p> <p>◎事業所系廃棄物再利用率は、昨年度より3.18%悪化した。原因は、令和3年度は新型コロナウイルス感染症対策のため休館があったが、令和4年度は通常業務に戻ったことにより一般ごみが増加したため。引き続き減量に努力する。</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 style="background-color: yellow;"></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等、要求水準を達成していると認められる。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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

・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・生涯学習施設職員研修・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

▽ 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。

▽ 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。職員の交代はなかった。

◎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。

◎各種会議を実施することにより情報共有ができ、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4年度も支障なく業務を遂行できた。

■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3年度 事業報告 ・令和3年度 利用者アンケート報告 ・令和4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4年度 講座等事業報告 ・最近の動向 ・意見交換
第3回	・令和4年度 4月～11月事業報告 ・令和4年度 12月～3月活動予定 ・最近の動向 ・意見交換
第4回	・利用料金・利用率報告 ・令和4年度 講座等事業報告 ・最近の動向 ・意見交換
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>以上13名</p>	

▼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。
- ・札幌市の「財務援助団体監査 公の施設指定管理者」が実施された。

▽ 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。
- ▼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。

◎令和4年度も4回開催し委員から意見を求め運営に活かすことができた。議事録は市へ報告するとともに一定期間館内に掲示をすることにより利用者へ周知することができた。

■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。

◎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、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。

◎札幌市の財務援助団体監査では特に指摘されるべき事項等はなかった。

◎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。

■要望・苦情等について適切に対応しており、要求水準を達成していると認められる。

	<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>▼ 市による検査等への適切な対応と協力ができた。</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運営に活かした。</p>	<p>■ 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。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金920円(令和4年10月2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>▼ 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。</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>▼ 労働災害は発生しなかった。</p>	<p>◎ 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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■ 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。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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> <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。</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>◎ 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>◎ 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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 防災

▼防災計画を策定するとともに7月・1月に15人、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防火管理者セミナー(1月)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6年間連続で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、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	16	19
回数	50	44
受講者数	275	332

講座名	回数	募集	受講者	参加数/定員 (%)	理解度 (%)	満足度 (%)
夏休み小学生工作講座	1	15	7	47	100	100
冬休み小学生工作講座	1	8	5	63	100	100
ベビーマッサージ講座	4	10組	15組	150	100	100
終活のすすめ	1	12	14	117	100	100
ダンボール箱で自家製堆肥を作ろう	1	12	12	100	100	100
高齢者住まいの選び方講座	1	20	17	85	100	100
ウクレレチャレンジ	7	10	11	110	100	100
古布で布ぞうりづくり講座	1	6	6	100	100	100
春期健康体操教室	4	20	42	210	100	100
秋期健康体操教室	4	20	38	190	100	100
親子であそぶ運動教室	1	10組	8組	80	100	100
ウォーキング講座	3	15	12	80	100	100
チャレンジ! ふまねっと	3	10	7	70	100	100
オリガミクス講座	2	10	9	90	100	100
三浦綾子文学講演会	1	30	57	190	100	100
包丁研ぎ講座	1	6	6	100	100	100
多肉植物寄せ植え講座	1	20	20	100	100	100
シニア世代の食育講座	3	12	8	67	100	100
いきいき体操講座	4	15	15	100	100	100

◎講座の実施数は計画16に対して19となった。回数が計画より下回った原因は計画していた語学講座の講師と講師料の折り合いがつかず開講ができなかったため。

◎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などの調整を行い対応した。

◎健康体操教室(春・秋)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。

A B C D
■新型コロナウイルス感染症の影響により実施回数は計画を下回ったが、受講者数は計画を上回っている。また、実施した講座において、受講者の理解度・満足度も高い等、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。

▽ 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	13	14
回数	14	14
参加者数	1,053	1,371

事業名	回数	目標人数	参加者数
第8回新・新ほんわか自衛隊コンサート	1	100	101
第9回新・新ほんわか自衛隊コンサート	1	100	110
新・新こどもまつり	1	100	97
新・新ほんわかミニコンサート	1	138	138
夏休みこども司書体験	1	3	3
冬休みこども司書体験	1	2	3
栄養ワンダー	1	20	20
七夕飾り	1	50	120
ハロウィンを楽しもう	1	100	358
卓球大会	1	36	36
新・新ぶんかフェスタ	1	300	300
クリスマスお楽しみ会	1	20	13
おもちゃクリニック(夏)	1	20家族	19家族
おもちゃクリニック(冬)	1	20家族	17家族

▽ 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
バドミントン	4月～3月	17
卓球	4月～3月	12
バレーボール	2月～3月	4
自習	4月～3月	41
囲碁	4月～3月	16
新・新サロン	4月～3月	12

▽ 事業に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼地域の子ども会・老人クラブ・サロン、札幌市立新琴似中学校(北海道マラソン時応援演奏)と協力をした。

◎実施数は計画13に対して14となった。

◎毎年1回実施している「新・新ほんわか自衛隊コンサート」は、令和3年度新型コロナウイルス感染症の影響でできなかったため今年度に振替として行った。

■新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、さまざまな事業の企画により、計画以上の事業を実施している。また、参加者数も実施した事業の約8割において計画以上となっている等、要求水準を達成していると認められる。参加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。

◎新型コロナウイルス感染症対策を行い実施した。

■新型コロナウイルス感染症の影響がある中でも月に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。

◎職員が地域サロン・子ども会のイベント・老人クラブの定例会等の行事にボランティアとして積極的に参加した。北海道マラソンを支援することにより地域と繋がりを深めることができた。

▽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

・ガーデニング、利用者の役に立つ本の展示など

▼HPと館内に新着案内を掲載

▼予約ベスト50を館内に掲示

▼「としょつだより」を月1回発行し、広く利用者に情報提供を行った。

▼利用状況

	令和3年度	令和4年度	増減
開室日数	203	279	76
登録者数	251	362	111
貸出数	63,610	90,616	27,006
相互貸借数	43	52	9
レファレンス件数	2,057	3,072	1,015

▼その他

- ・新型コロナウイルス感染症対策のため休止していた読み聞かせと司書体験を再開した
- ・利用者の声からの対応について
- ・中央図書館主催の来館者アンケート実施

▼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
9/1～9/15	50	47	94%

・年齢

回答	回答数	比率
12歳以下	1	2%
16～18歳	1	2%
19歳～29歳	2	4%
30歳代	4	8%
40歳代	9	20%
50歳代	3	6%
60歳代	9	20%
70歳代	13	28%
80歳以上	5	10%

・お住いの区

回答	回答数	比率
北区	46	97%
西区	1	3%

◎書架整理と速やかな資料の修理を心掛け、快適に利用してもらえるように図書室運営を行った。

◎昨年より大幅増加の原因は、開室日数が例年通りに戻ったことと新琴似図書館が長期休館になったことが考えられる。利用者対応は問題なく行うことができた。

◎読み聞かせは12月に一度再開し、好評だった。

◎利用者アンケートの結果は中央図書館に報告をした。

■図書室の利用促進のため様々な取組を行うとともに、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。

・職業

回答	回答数	比率
小学生	1	2%
中学生・高校生	1	2%
学生	1	2%
会社員・公務員	6	12%
自営業・自由業	2	4%
パート・アルバイト・フリーター	5	10%
専業主婦・専業主夫	11	24%
無職	18	40%
その他	1	2%
未記入	1	2%

・本の種類、数

回答	回答数	比率
満足	11	24%
どちらかといえば満足	24	51%
どちらかといえば不満	8	17%
不満	1	2%
わからない	1	2%
未記入	2	4%

・本の探し方や調べ方の相談

回答	回答数	比率
満足	26	56%
どちらかといえば満足	11	24%
どちらかといえば不満	0	0%
不満	0	0%
わからない	7	14%
未記入	3	6%

・行事の充実度(テーマ別本の展示、映画会、後援会など)

回答	回答数	比率
満足	11	23%
どちらかといえば満足	12	26%
どちらかといえば不満	0	0%
不満	0	0%
わからない	17	37%
未記入	7	14%

・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	回答数	比率
満足	20	43%
どちらかといえば満足	10	21%
どちらかといえば不満	0	0%
不満	1	2%
わからない	14	30%
未記入	2	4%

◎不満の理由は「エッセイや自己啓発本を入れてほしい」という理由だった。

◎利用者から求められたレファレンスが的確に行えるよう、力をいれた。

◎季節や時事問題などのテーマ別の展示の他に、地区センターの講座にあわせての特集も行ったため利用者から喜ばれた。

◎不満の理由は記入されていないかった。

・子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度

回答	回答数	比率
満足	10	22%
どちらかといえば満足	15	32%
どちらかといえば不満	0	0%
不満	0	0%
わからない	15	32%
未記入	7	14%

・図書館内の設備(照明・トイレ・冷暖房・表示など)

回答	回答数	比率
満足	33	71%
どちらかといえば満足	10	21%
どちらかといえば不満	1	2%
不満	0	0%
わからない	1	2%
未記入	2	4%

・図書館だよりやホームページ等による情報提供

回答	回答数	比率
満足	13	27%
どちらかといえば満足	14	30%
どちらかといえば不満	0	0%
不満	0	0%
わからない	17	37%
未記入	3	6%

・図書館職員の対応

回答	回答数	比率
満足	36	77%
どちらかといえば満足	10	21%
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	1	2%

・全体的な満足度

回答	回答数	比率
満足	29	62%
どちらかといえば満足	16	34%
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	1	2%

◎どちらかといえば不満の理由は「本の数が少ない」だった。

・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	回答数	比率
満足	5	10%
どちらかといえば満足	11	24%
どちらかといえば不満	1	2%
不満	2	4%
札幌市電子図書館を利用していない	11	24%
札幌市電子図書館を知らない	8	17%
未記入	9	19%

◎不満の理由は「電子書籍に予約が必要なため」だった。

・利用者からのご意見・ご要望とその対応

○購入申し込みがリクエスト方式になり、購入されたかどうか分からない。知らせてもらえば嬉しい。
→リクエスト後にインターネットで定期的に確認をしていただくようお願いをしました。

○電子書籍を充実してほしいです。
○詳細が掲載されていないCDがあり、問い合わせが大変です。
→所蔵館にお問い合わせください。

○ここに図書室があって本当に良かった等、お礼や応援の言葉も多数いただきました。

◎アンケート結果は中央図書館に報告するとともに、一定期間図書室に掲示をし利用者へ周知をした。期間外でも意見要望があれば対応した。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績
体育室	件数(件)	585	939	894
	人数(人)	18,846	18,900	24,549
	稼働率(%)	70.3	70.4	70.6
会議室	件数(件)	389	600	757
	人数(人)	3,074	3,100	5,931
	稼働率(%)	50.8	50.9	67.2
実習室	件数(件)	263	320	416
	人数(人)	2,322	2,400	3,573
	稼働率(%)	34.1	34.2	36.6
和室A	件数(件)	389	505	659
	人数(人)	1,678	1,700	3,132
	稼働率(%)	50.8	50.9	58.4
和室B	件数(件)	357	505	551
	人数(人)	1,387	1,400	2,510
	稼働率(%)	46.1	46.2	48.5
洋室A	件数(件)	517	628	822
	人数(人)	5,008	5,100	8,849
	稼働率(%)	70.9	71.0	74.3

◎新型コロナウイルス感染症の影響も多少あったが貸室の空き状況の案内等きめ細やかな対応を行った結果、全体の稼働率は前年度を5.2%上回った。

A	B	C	D
<p>■稼働率は全ての貸室において計画を上回っている。また、利用者に対して適切な案内等、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。引き続き、利用者の回復に資する取組を積極的に行われることを期待する。</p>			

洋室B	件数(件)	544	628	864
	人数(人)	4,877	4,900	8,251
	稼働率(%)	75.1	75.2	79.2

- ▽ 不承認0件、取消し17件、減免0件、還付50件
 - ▼取消しは新型コロナウイルス感染症感染防止のため貸室利用申込後に取消しになった件数
 - ▼還付は新型コロナウイルス感染症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
 - ▼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策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。

◎ウクレレチャレンジは講座からサークルになり貸室の定期利用に結びついた。

(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。
 - ▼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。
 - ▼ホームページはウェブアクセシビリティに配慮した。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。
- ▽ 引継ぎ業務
(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)

◎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。

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。			

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72千円
- ▽ 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。
 - ▼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・クッキー等食品の販売(3団体が月1回ないし2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3台(母子寡婦連2台・肢体不自由児父母の会1台)設置し、日常の維持管理を代行した。

◎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。

◎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。

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。			

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	622	481	78%

性別

回答	回答数	比率(%)
男性	107	22%
女性	370	77%
回答しない	4	1%
未記入	0	0%

年齢

回答	回答数	比率(%)
～20代	49	10%
30代	25	5%
40代	38	8%
50代	43	9%
60代	81	17%
70代	179	37%
80代以上	61	13%
未記入	5	1%

利用頻度

回答	回答数	比率(%)
週に数回	131	27%
月に数回	260	54%
年に数回	62	13%
ほとんど利用しない	11	2%
未記入	17	4%

居住地域

回答	回答数	比率(%)
新琴似	262	54%
新川	104	22%
他の北区	41	9%
北区外	69	14%
未記入	5	1%

来館目的(複数回答)

回答	回答数	比率(%)
貸室利用	390	80%
憩いの場事業での利用	18	3%
図書室	39	7%
講座などその他	15	3%
未記入	34	7%

交通手段(複数回答)

回答	回答数	比率(%)
徒歩	164	34%
自転車	91	19%
自動車	223	46%

◎サークル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。

公共交通機関	30	6%
その他	2	0%
未記入	19	4%

また本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	242	50%
利用したい	188	39%
どちらかといえば利用したい	31	6%
どちらでもない	12	3%
利用したくない	0	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	229	48%
よい	187	39%
ふつう	55	11%
わるい	1	0%
とてもわるい	0	0%
未記入	9	2%

館内の清掃状況について

回答	回答数	比率(%)
とてもよい	228	48%
よい	204	42%
ふつう	37	8%
わるい	4	1%
とてもわるい	1	0%
未記入	7	1%

利用者からの意見・要望とその対応

○貸室について
 ・貸室の予約を月単位でしたい。料金を安くして欲しい。
 →札幌市区民センター条例に従っての運営となっています。
 ・裸足だと体育室の床がすべる。
 →シューズをはくか十分注意をしてご利用ください。
 ・清掃が行き届いていない →改善します。

○施設・運営について
 ・新型コロナウイルス感染症対策が不十分。
 →足踏み式消毒ポンプを裏玄関にも設置しました。
 ・ロッカーが欲しい。
 →設置する場所の確保ができません。
 ・駐車場について、広くして欲しい、近隣大型店の敷地を借りて欲しい、車止めをつけて欲しい、。
 →駐車スペースは限られています。ご理解ください。
 車止めは除雪の関係もあり設置の予定はありません。
 ・地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)を増やして欲しい→空き室の範囲内で行っております。

○運営についてお褒めの言葉も多数いただきました

◎わるい、とてもわるいの理由は「砂とほこりが落ちていて床がすべる」だった。

◎貸室の申込方法等は、毎回丁寧に伝えている。

◎アンケート結果は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に取り組んだ。期間外でも意見要望があれば対応した。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	34,911	38,532	3,621
指定管理業務収入	34,811	38,460	3,649
指定管理費	25,853	25,853	0
利用料金	8,250	10,856	2,606
その他	708	1,751	1,043
自主事業収入	100	72	▲ 28
支出	34,799	36,850	2,051
指定管理業務支出	34,769	36,833	2,064
自主事業支出	30	17	▲ 13
収入-支出	112	1,682	1,570
自主事業による利益還元	70	56	▲ 14
法人税等	42	50	8
純利益	0	1,575	1,575

【参考】	R4年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	409	下記のとおり

▽ 説明

▼その他の収入
 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う貸室キャンセル分の補填額436千円、光熱費高騰分についての見直し額784千円、講座295千円、印刷・コピーサービスによる収入236千円を含む。
 【印刷・コピーサービス内訳】
 コピー機 353件 2,906枚 (前年 259件 2,381枚)
 印刷機 245件 96,649枚 (前年 178件 88,815枚)
 ▼自主事業による利益還元としてセンター図書室の本32冊を購入、ほんわか自衛隊コンサートの実施。
 ▼指定管理業務による利益還元として実習室テーブル・まな板・手指消毒用足踏みスタンド・図書室所蔵本・階段修繕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。

◎利用料金収入は計画を大幅に上回った。

◎利用者の要望により購入した備品は喜ばれている。

A	B	C	D
■計画に比べ、支出が増となったものの、利用料金収入も増となり、収支は改善していることから、適正に運営されていると認められる。また、積極的利益還元を行っていることも評価できる。			

<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	来年度以降の重点取組事項
<p>◎新型コロナウイルス感染症予防対策を徹底し利用者が安心して利用できるよう管理業務の遂行に努めた。また、利用者自身に感染予防対策の意識を高めてもらえるように促した。</p> <p>◎区民講座・地域交流事業・地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)は定員を設けるなどの開催するための方法を職員全員で話し合い工夫して実施した。実施した事業は高い評価を得た。</p> <p>◎軽微な修繕等は可能な限り職員で行った。電気、水道、ガスの節約にこまめに努め、例年外注にだしていた業務(草刈り等)も職員で行い経費削減に取り組んだ。</p> <p>◎近隣の子ども会、老人クラブ、地域サロンの行事に職員がボランティアで協力するなど、積極的に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、地区センター運営の更なる理解や利用につながった。</p> <p>◎市内の授産施設によるロビー販売活動も支援した。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>◎令和5年度から令和9年度の指定管理者に選定された。利用率の向上、経費の徹底削減を図って安定した管理運営を行う。</p> <p>◎来年度は改修工事でおよそ5か月間の休館になる。札幌市や利用者、地域住民との連絡体制をしっかりと取りながら進めていく。開館期間中は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、交流事業、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。</p> <p>◎運営協議会委員に助言を求め、利用者に対して公平公正な施設運営を行う。</p> <p>◎施設の維持管理は日々の点検をしっかりと行い対応する。</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> <p>◎ホームページのウェブアクセシビリティの維持・向上に努める。</p> <p>◎職員の意識向上とスキルアップのため内外の研修に積極的に参加をする。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルス感染症の影響が残る中でも、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と認められる。コロナ禍で減少した利用者をどのように呼び戻すかが課題となるが、積極的な利用促進の取組に努めており、利用者からの評価も高い水準を維持していることは評価できる。</p> <p>新たな指定管理期間においても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さまざまな事業に取り組み、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>