

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	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団		
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028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5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>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。また、EMS研修を行った。</p> <p>◎事業所系廃棄物再利用率は、昨年度より6.75%改善した。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 347 1444 392"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </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	2
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・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・清掃研修・危機管理研修・個人情報保護研修・コンプライアンス研修

▽ 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 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 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5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、業務の見直しについ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	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度 事業報告 ・令和4年度 利用者アンケート報告 ・令和5年度 活動予定 ・最近の動向 ・意見交換
第2回	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金・利用率報告 ・令和5年度 講座等事業報告 ・最近の動向 ・意見交換
第3回	<ul style="list-style-type: none"> ・コピー印刷料金報告 ・図書室業務報告 ・休館中の業務について ・最近の動向 ・意見交換
第4回	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度 事業報告 ・令和5年度 利用者アンケート報告 ・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 style="text-align: right;">以上13名</p>	

◎令和5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。

▽ 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。インボイス制度についての勉強会も行った。

■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、内部監査及び外部監査を実施しており、現金取扱規程を定め、インボイス制度の勉強会も実施するなど、要求水準を達成していると認められる。

▽ 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。

◎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。令和5年度は利用者の声への投函はなかった。

■要望・苦情等について適切に対応する体制を備えており、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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 利用者アンケートの結果を館内に掲示した。 ▼ 市による検査等への適切な対応と協力ができた。 	<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>												
<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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金960円(令和5年10月1日発効)を上回る時給を支給した。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 安全衛生推進委員を配置し日々の健康管理に努めた。 ▼ 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組に関して適切に実施した。 ▼ 労働災害は発生しなかった。 	<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> <p>◎ アンコンシャスバイアス研修を行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <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> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<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												
<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>															
<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"> ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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>▽ 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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 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>◎ 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。施設の不備や区民講座・交流事業での事故は発生しなかった。</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>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <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> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <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> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<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												
<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>															

(4) 事業の計画・実施業務

▽ 防災

▼防災計画を策定するとともに7月15人・3月16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、甲種防火管理者再講習会(5月)、防火管理者セミナー(9月)に参加した。
 ▼札幌防火管理者協会による救命講習会に6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。

■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、また、AEDの動作確認を日々行い緊急時に備えるなど、要求水準を達成していると認められる。

令和5年9月1日から令和6年2月7日まで改修工事のため休館した

▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務

	計画	実績
講座数	15	11
回数	54	29
受講者数	210	163

講座名	回数	募集	受講者	参加数/定員 (%)	理解度 (%)	満足度 (%)
鍵盤ハーモニカで健康に！おとなのケンハモ講座	4	10	9	90	100	100
ポールを使ってストレッチ	3	10	21	210	100	100
体軸体操講座	4	10	15	150	100	100
古布で布ぞうりづくり講座	1	6	6	100	100	100
小学生工作講座	1	8	7	88	100	100
健康体操教室	4	40	36	90	100	100
三浦綾子読書会体験講座	1	10	14	140	100	100
初めてのスペイン語講座	8	6	7	117	100	100
飾り巻き寿司講座	1	12	10	83	100	100
おなかの健康講座	1	12	19	158	100	100
初心者のためキャッシュレス講座	1	12	19	158	100	100

◎休館期間があったため計画していた区民講座の実施ができなかった。休館の兼ね合いから単発の講座が多く回数も計画を下回った。

◎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。

■改修工事による休館の影響により実施回数と受講者数は計画を下回っている。しかしながら、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。

A B C D

▽ 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	11	11
回数	14	11
参加者数	770	881

事業名	回数	目標人数	参加者数
第10回新・新ほんわかコンサート	1	200	201
はるのおはなし会	1	20	16
なつのおはなし会	1	8	9
おとなのためのおはなし会 おはなしをあなたへ	1	10	7
新・新こどもまつり	1	150	152
栄養ワンダー	1	24	19
おもちゃクリニック	1	20	25
夏休み子ども司書体験	1	2	3
七夕飾り	1	100	355
しんことにを灯そう～ゆきあかり～	1	30	26
ハッピーボウリング	1	68	68

◎回数は計画14に対して11となったが参加者数は大幅に上回った。ロビーで気軽に参加できる七夕飾りを実施したためと考えられる。

◎しんことにを灯そう～ゆきあかり～は札幌市新琴似まちづくりセンターとの共同事業。冬期間の新規交流事業となり幼児からシニアの広い年代が参加し多世代交流の場となった。

■改修工事による休館の影響により、実施回数は計画を下回ったが、参加者数は計画を上回っているなど、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。

▽ 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	10
卓球	4月～3月	17
バレーボール	4月～3月	12
バスケットボール	4月～3月	11
ファミリー卓球	4月～3月	6
ファミリーバドミントン	4月～3月	6
自習	4月～3月	21
囲碁	4月～3月	9
新・新サロン	4月～3月	6

◎ファミリー卓球、ファミリーバドミントンは小学生以下の子どもと保護者対象に親子で楽しむ場として実施。特にファミリーバドミントンは好評を得た。

■改修工事による休館中以外は、月に1回以上複数分野において実施しているなど、要求水準を達成していると認められる。

▽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
 - ・利用者の役に立つ本の展示等
 - ・地区センターで実施した講座に関連する本の展示
 - 5月:「体軸体操講座」、「ポールを使ってストレッチ」
 - 7月:「小学生工作講座」
 - 8月:「三浦綾子読書会体験講座」
 - 3月:「飾り巻き寿司講座」、「おなかの健康講座」
- に関連する本の展示を行った
- ▼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4年度	令和5年度	増減
開室日数	279	275	▲ 4
登録者数	362	208	▲ 154
貸出数	90,616	50,234	▲ 40,382
相互貸借数	52	62	10
レファレンス件数	3,072	2,250	▲ 822

▼その他

- ・図書室職員の取り組みとして小学生司書体験、おはなし会を実施した。
- 子ども向けおはなし会
「はるのおはなし会」・「なつのおはなし会」
大人向けおはなし会
「おとなのためのおはなし会 おはなしをあなたへ」

▽ 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)と協力し、活動の支援をした。

◎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。

◎改修工事のため約5か月間休館した。その間は仮事務所で貸出・返却・レファレンス業務を行い予約ベスト50も掲示した。所蔵本の修理にも積極的に取り組んだ。

◎例年行っている中央図書館主催の来館者アンケートは改修工事休館のため実施出来なかった。

◎昨年度より登録者数・貸出数・レファレンス件数が大幅に減少した原因は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出来た。

◎おはなし会は子ども向け、大人向けを実施し、いずれも好評だった。

■改修工事による休館中においても、図書室業務を継続し、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ており、要求水準を達成していると認められる。利用者数の回復、利用者がさらに増えるよう、引き続き積極的に取り組まれることを期待する。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績
体育室	件数(件)	894	639	531
	人数(人)	24,549	24,550	16,921
	稼働率(%)	70.6	71	74.4
会議室	件数(件)	757	600	430
	人数(人)	5,931	5,950	5,187
	稼働率(%)	67.2	68	65.4
実習室	件数(件)	416	320	290
	人数(人)	3,573	3,600	2,301
	稼働率(%)	36.6	40	42.5
和室A	件数(件)	659	505	376
	人数(人)	3,132	3,150	2,654
	稼働率(%)	58.4	60	58.7
和室B	件数(件)	551	505	322
	人数(人)	2,510	2,550	2,273
	稼働率(%)	48.5	50	49.3
洋室A	件数(件)	822	630	504
	人数(人)	8,849	8,850	6,192
	稼働率(%)	74.3	75	79.2
洋室B	件数(件)	864	627	462
	人数(人)	8,251	8,300	4,835
	稼働率(%)	79.2	80	73.4

◎年間平均利用率は63.3%となり札幌市から求められた70%程度にはとどかなかった。件数・人数の計画数は休館がなかった場合の見込数字となっている。

A	B	C	D
<p>■貸室の目標利用率は70%程度としているところ、計画は前年度までの実績を基にした値を設定されている。その結果、コロナ後の減少傾向の影響もあって平均利用率は63.3%に留まったが、利用者に対して適切な案内を行う等、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、稼働率の低い貸室の利用向上を期待する。</p>			

▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 0件

▽ 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。

◎休館の兼ね合いから令和5年度は講座から貸室利用に結びつかなかった。

(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・事業の内容や地域の憩いの場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。アクセス数は18,622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。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
<p>■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。</p>			

▽ 引継ぎ業務

(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)

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66千円

▽ 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・クッキー等食品や木工品の販売(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(改修工事後の2/8以降は母子寡婦連1台に変更))を設置し、日常の維持管理を代行した。

◎館内に設置している自動販売機のうち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	<table border="1"> <tr> <th>実施期間</th> <th>配布</th> <th>回収</th> <th>回収率</th> </tr> <tr> <td>7/1～8/10</td> <td>681</td> <td>472</td> <td>69.3%</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <th>回答</th> <th>回答数</th> <th>比率(%)</th> </tr> <tr> <td>男性</td> <td>120</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>345</td> <td>74%</td> </tr> <tr> <td>回答しない</td> <td>2</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>未記入</td> <td>5</td> <td>1%</td> </tr> </table> <p>年齢</p> <table border="1"> <tr> <th>回答</th> <th>回答数</th> <th>比率(%)</th> </tr> <tr> <td>～20代</td> <td>51</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>16</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>40</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>29</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>86</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>70代</td> <td>195</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>80代以上</td> <td>46</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>未記入</td> <td>9</td> <td>2%</td> </tr> </table> <p>利用頻度</p> <table border="1"> <tr> <th>回答</th> <th>回答数</th> <th>比率(%)</th> </tr> <tr> <td>週に数回</td> <td>132</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>月に数回</td> <td>207</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>年に数回</td> <td>92</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>ほとんど利用しない</td> <td>29</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>未記入</td> <td>12</td> <td>3%</td> </tr> </table>			実施期間	配布	回収	回収率	7/1～8/10	681	472	69.3%	回答	回答数	比率(%)	男性	120	25%	女性	345	74%	回答しない	2	0%	未記入	5	1%	回答	回答数	比率(%)	～20代	51	11%	30代	16	3%	40代	40	8%	50代	29	6%	60代	86	18%	70代	195	42%	80代以上	46	10%	未記入	9	2%	回答	回答数	比率(%)	週に数回	132	28%	月に数回	207	44%	年に数回	92	19%	ほとんど利用しない	29	6%	未記入	12	3%
実施期間	配布	回収	回収率																																																																				
7/1～8/10	681	472	69.3%																																																																				
回答	回答数	比率(%)																																																																					
男性	120	25%																																																																					
女性	345	74%																																																																					
回答しない	2	0%																																																																					
未記入	5	1%																																																																					
回答	回答数	比率(%)																																																																					
～20代	51	11%																																																																					
30代	16	3%																																																																					
40代	40	8%																																																																					
50代	29	6%																																																																					
60代	86	18%																																																																					
70代	195	42%																																																																					
80代以上	46	10%																																																																					
未記入	9	2%																																																																					
回答	回答数	比率(%)																																																																					
週に数回	132	28%																																																																					
月に数回	207	44%																																																																					
年に数回	92	19%																																																																					
ほとんど利用しない	29	6%																																																																					
未記入	12	3%																																																																					

◎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。

居住地域

回答	回答数	比率(%)
新琴似	244	52%
新川	109	23%
他の北区	54	11%
北区外	64	14%
未記入	1	0%

来館目的(複数回答)

回答	回答数	比率(%)
貸室利用	335	71%
憩いの場事業での利用	40	8%
図書室	40	8%
講座などその他	31	7%
未記入	33	7%

交通手段(複数回答)

回答	回答数	比率(%)
徒歩	173	37%
自転車	127	27%
自動車	192	41%
公共交通機関	34	7%
その他	2	0%
未記入	5	1%

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	250	52%
利用したい	188	40%
どちらかといえば利用したい	18	4%
どちらでもない	8	2%
利用したくない	1	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	233	49%
よい	163	35%
ふつう	66	14%
わるい	2	0%
とてもわるい	0	0%
未記入	8	2%

館内の清掃状況について

回答	回答数	比率(%)
とてもよい	224	48%
よい	185	39%
ふつう	57	12%
わるい	1	0%
とてもわるい	0	0%
未記入	5	1%

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>○貸室について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育室のステージがきたない →改善します ・冷房があると良い →体育室以外の部屋には設置しています 体育室に設置の予定はありません <p>○施設・運営について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・卓球のネットひもが傷んでいて使いにくい →購入しました <p>○図書室について</p> <p>新刊、本屋大賞、ハムスター、トロロの絵本、手芸の本を増やしてほしい →利用者還元で検討します ご意見ご要望は札幌市中央図書館にも伝えていきます</p> <p>○運営についてお褒めの言葉も多数いただきました</p>	<p>◎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。</p>
-------------------------	--	---

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	36,472	33,494	▲ 2,978
指定管理業務収入	36,372	33,428	▲ 2,944
指定管理費	26,077	26,077	0
利用料金	9,585	5,955	▲ 3,630
その他	710	1,396	686
自主事業収入	100	66	▲ 34
支出	36,350	33,402	▲ 2,948
指定管理業務支出	36,320	33,393	▲ 2,927
自主事業支出	30	10	▲ 20
収入-支出	122	92	▲ 30
自主事業による利益還元	70	56	▲ 14
利益還元	70	56	▲ 14
法人税等	52	0	▲ 52
純利益	0	36	36

【参考】	R5年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	213	下記のとおり

▽ 説明

▼その他の収入
改修工事休館中に伴う補填額529千円、光熱費高騰分についての見直し額430千円、講座収入214千円、印刷・コピーサービスによる収入223千円を含む。
【印刷・コピーサービス内訳】
コピー機 247件 2,603枚 (前年 353件 2,906枚)
印刷機 220件 88,053枚 (前年 245件 96,649枚)
▼自主事業による利益還元としてセンター図書室の本28冊を購入、ほんわかコンサートの実施。
▼指定管理業務による利益還元として体育室用ベンチ、AEDパッド、幼児用トイレ備品、卓球用ネットひも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。

◎利用料金収入は約5か月間の休館の影響で、前年度の54.7%まで落ち込み想像以上の減収となった。しかしコンサートの開催、図書室寄贈本の購入などで地域住民に還元することができた。

A B C D

■改修工事による休館の影響により、収入が計画から大きく下回っているが、支出も共に下がっており、このような中でも積極的に利益還元を行なっていることは評価できる。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団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む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	次年度以降の重点取組事項
<p>◎今年度は令和5年9月1日から令和6年2月7日まで約5か月間、改修工事のため休館したが、休館中も北区の担当課と連携をとりながら仮事務所での業務を含め事故なく無事に終了することができた。休館中は職員同士や当法人内でワークシェアリングをし、夜勤、清掃を含めた職員全員の雇用を確保することができた。</p> <p>◎近隣の子ども会、老人クラブ、地域サロンの運営にボランティアとして参加し活動の支援をした。</p> <p>◎区民講座、地域交流事業は開館期間中に積極的に取り組み参加者から高い評価を得た。</p> <p>◎利用者アンケートの結果は管理運営について高い評価をいただいている。</p>	<p>◎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。また、住民参加型の事業(地域の担い手養成、多世代交流、地域住民の健康増進等)に積極的に取組んでいく。</p> <p>◎利用率の向上、経費削減を図り安定した管理運営を職員一丸となつて行う。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>改修工事による休館期間があったものの、その間工夫をしながら適切な管理運営が行われていると認められる。</p> <p>休館による利用者の減少、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>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>