

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)	北區市民部地域振興課(757-2407)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市拓北・あいの里地区センター	所在地	札幌市北区あいの里1条6丁目1-1
開設時期	平成10年1月19日	延床面積	1,297.79㎡
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 多目的ホール・和室・実習室・図書室 2階 集会室		
2 指定管理者			
名称	たくあいふれあいセンター(札幌市拓北・あいの里地区センター運営委員会、社会福祉法人札幌協働福祉会)		
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	▼ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼地域住民のコミュニティ活動の助長・生涯学習の普及振興を図り、地域住民の福祉の増進に寄与することを目的とし、実現するために基本方針を策定した。 ①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。 ②施設の効用を最大限発揮し、施設の設置目的等に資するよう適切な管理運営を行う。 ③まちづくり活動の助長を促進する ④サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供を行う。 ⑤地域住民の声を把握し、施設の管理運営に反映する。 ⑥最小の経費で最大の効果を上げるよう管理運営の効率化に努める。	公共の施設として誰からも親しまれ、利用していただける、また利用したくなる地区センターを目指し職員一同基本方針に基づき管理運営を行った。	A B C D ■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。
	▼ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼地域住民の福祉の増進を目的としたコミュニティ施設として、公平性・公共性・公正性を重視した管理運営をおこなった。 ○札幌市の施策を理解し、公平性・公共性・公正性に努めた。 ○平等・公平に利用できるよう法令や「札幌市区民センター条例」等を遵守し、利用する誰でもが平等かつ公平に利用機会を確保され、安全で快適な環境で利用していただいた。 ○年齢・性別・ハンディキャップなどによる施設の使いにくさを排除するよう心掛けた。 ○利用者の多様性に柔軟に対応し、誰もが利用しやすい、また利用したくなる地区センターを目指した。 ○職員一人一人が公共施設の管理を行うという意識を高め、公共サービス従事者としての心構えを持つようにした。 ○職員間で判断等に相違がないように、定期的に職員打合せを行い統一見解であるようにした。	全ての講座受講生募集の際には、先着ではなく抽選とし、平等・公平を確保した。 貸室利用については条例に基づき、適正に利用許可を行った。 職員間で利用許可・不許可についての認識が違わないよう、定期的に職員打合せを実施し認識を統一。職員によってサービス等に違いを持たせないよう心掛けた。	■平等利用を確保する上で、公平性・公共性・公正性を重視した管理運営を行い、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>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼電気・ガス・水道の使用については節約に努めた結果、昨年度より水道光熱費が約1割減額した。</p> <p>▼地球温暖化対策推進のため「省エネ地球温暖化防止活動」研修会を職員向けに開催。改めて職員の省エネ意識を高めることができた。</p> <p>▼当センター利用者には公共交通機関か、自家用車の場合は乗り合いでお越しいただくようお願いしている。自家用車の利用を控えていただくことで、二酸化炭素の排出を抑え地球温暖化対策に取り組んでいる。</p> <p>▼使用済み用紙の裏面を使うなどリユースを心掛け、事務用品はリサイクル製品を積極的に使用した。</p>	<p>利用者に対するサービスの低下とまらない程度にロードヒーティング不使用、館内外の電気をこまめに消灯した結果、使用量が減少した。</p> <p>毎年、環境マネジメントに関する職員向け研修会を実施しており、その成果が出たと考えている。</p>	<p>■資源リサイクルやエネルギー使用量の削減、節約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>
<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）</p> <p>▼運営委員会内に事務局を設置しており、仕様書に基づいて館長・館長代理など必要な職員を配置している。</p> <p>▼6月に館長代理が交代した。</p> <p>▼当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。ただし、リーダー研修及び図書館員のフィードバック研修については該当職員の体調不良により参加できなかった。また雇用保険関係セミナーは今年度開催されなかった。</p> <p>▼従事者の中には地域にある大学の学生が4名おり、地域に関心を持ち、地域住民とのふれあいを楽しみながら従事している。</p>	<p>従事者は事務局と図書室との垣根なくお互いが協力し合って従事している。</p> <p>事務局・図書室、各業務分担表を作成し、それに準じて業務遂行しているが、毎年業務替えを行い業務に支障が起きないようにしている。</p>	<p>■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、研修の実施等により、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。地域の大学生を雇用し、地域とのつながりを生んでいる点も評価できる。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼意見箱を設置しており、利用者からの意見・要望に柔軟に対応した。また、アンケート調査を行い、利用者のニーズを徴収し事業に反映させた。</p> <p>▼定期的に行われる職員打合せや、毎日記載する業務日誌、日勤から夜勤への申し送りなどで、館内外の情報共有を適宜行った。</p>	<p>意見は職員が気づかない事柄も多く、大変参考になっている。書かれた内容については該当部署にて精査し迅速に改善を実施している。</p> <p>職員間における情報共有は重要であるため欠かさず行っており、利用者への対応に公平性を徹底することが出来た。</p> <p>館内備品等の修繕は利用者の安全面を考え、迅速に対応した。</p>	<p>■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、利用者の意見を参考に内容を精査し、改善を図るなど、要求水準を達成していると認められる。</p>

▽ 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)

▼札幌市が認める第三者委託業務に関しては、仕様書通り実施した。保守点検後は業務完了報告書を提出してもらい、履行確認した。

＜第三者委託業務＞

- ・清掃業務
- ・警備業務
- ・エレベーター保全業務
- ・自動ドア保全業務
- ・消防設備保全業務
- ・外構緑地管理業務
- ・除排雪業務
- ・舞台装置保全業務
- ・ボイラー保全業務
- ・自家用電気工作物保安管理業務
- ・建築基準法定期点検業務
- ・予約システム保守運用業務

全ての業務において、仕様書に基づく適正な履行が行われた。

定期点検に加え、必要であれば第三者委託を行った業者が随時点検も行い、利用者の安全を守り、市民サービスの向上に努めた。

豪雪地帯のため、個人業者に開館前までに敷地内除雪を行っていただくよう委託した。

■適切に対応しており、利用者の安全確保、市民サービスの向上に努めているなど、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5年5月31日	<p>＜報告事項＞</p> <p>令和4年度事業実施状況について</p> <p>令和4年度予算執行状況について</p> <p>＜議事事項＞</p> <p>令和5年度会長選出について</p> <p>令和5年度事業計画について</p> <p>令和5年度運営費収支予算について</p>
第2回 令和5年9月29日	<p>＜報告事項＞</p> <p>令和5年度事業実施状況について</p> <p>令和5年度予算執行状況について</p> <p>第26回文化フェスタ開催について</p>
第3回 令和5年12月20日	<p>＜報告事項＞</p> <p>令和5年度事業実施状況について</p> <p>令和5年度予算執行状況について</p> <p>文化フェスタ収支報告</p> <p>文化フェスタ・アンケート集計報告</p>
第4回 令和6年3月21日	<p>＜報告事項＞</p> <p>令和5年度事業実施状況について</p> <p>令和5年度予算執行状況について</p> <p>＜協議事項＞</p> <p>令和6年度事業計画について</p> <p>令和6年度運営費収支予算について</p>
<p>＜協議会メンバー＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・拓北・あいの里連合町内会会長 ・北区市民部地域振興課長 ・拓北・あいの里まちづくりセンター所長 ・北区市民部地域振興課地域活動担当係長 ・社会福祉法人札幌協働福祉会常務理事 ・あいの里東中学校校長 ・拓北パレス町内会長 ・拓北・あいの里地区民生委員・児童委員協議会会長 ・拓北・あいの里地区子ども会育成連絡協議会会長 ・TAダンスサークル代表 	

運営協議会は所定回数開催され、当センターの管理運営水準の維持向上のため、活発な意見が交わされた。

■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。

運営協議会委員は令和5年度に改選となり、任期は2年間である。

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理</p> <p>○通帳の出金履歴は定期的に確認した。</p> <p>○年2回、運営委員による監査を受けた。</p> <p>○全ての収支について各月締め総勘定元帳・合計残高試算表および預金出納帳を出力し確認した。</p> <p>▼現金の適正管理</p> <p>○現金は経理担当が毎日現金出納帳に記録し、現金残高と照合したのち、館長に照合確認を受けた。</p> <p>○利用料金収入等は毎日独立した帳簿に記録し、担当職員と館長が照合し、翌日までに専用口座に預入した。</p>	<p>現預金管理は複数の職員が確認することで事故なく管理ができた。</p>	<p>■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、定期的に会計監査を実施する等、要求水準を達成していると認められる。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼業務改善や利用者対応などサービス面面向上のため意見箱を館内ロビーに設置。利用者の率直な意見・要望を記入してもらい、その回答を掲示した。</p> <p>▼貸室業務に関することや、図書室に関する意見・要望があり、内容によっては苦情処理委員会で協議する。寄せられた意見・要望については職員間で情報共有し業務改善を行った。</p> <p>▼要望、苦情対応については苦情処理報告書を作成し、職員間で共有するとともに、区の所管課に報告した。</p>	<p>令和5年度は大きな苦情はなく、要望に関しては可能な限り対応した。</p>	<p>■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>
<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>▼アンケート結果は4月10日から4月30日まで掲示した。</p> <p>▼開催した区民講座や地域交流事業では可能な限りアンケートを行い、集計し記録した。</p> <p>▼利用者アンケートの結果については実行可能なものについてはすぐに実施し、時間等要するものは今後の課題とした。</p> <p>▼事業報告については期日厳守で提出した。</p>	<p>3月に行ったアンケート調査結果は大変参考になる意見が多く、今後の管理運営に活かしていきたい。また職員に対する嬉しい意見も多数あり、職員の励みになった。</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960円(令和5年10月1日発効)を上回る980円以上の時給を支給した。</p> <p>▼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>▼全ての職員を労災保険に加入し、条件を満たす職員に雇用保険に加入した。</p> <p>▼職員の勤務形態に応じて厚生年金保険や健康保険に加入し、必要に応じて届出等を行った。</p> <p>▼対象職員には、労働安全衛生法に基づく健康診断を実施した。</p> <p>▼年齢・性別を問わず職員全てがワークライフバランスを実現するため、子育て中の職員や大学生の職員など各職員に合わせた柔軟な働き方を積極的に進めた。</p> <p>▼各職員の有給休暇取得率は90%以上であった。</p> <p>▼正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から内部登用をした。</p>	<p>労働基準監督署からの行政指導はなかった。</p> <p>冬期間、職員が通期途中で転倒し手首を骨折。労災保険適用となり、速やかに手続きを行った。</p> <p>子育て中の職員は短時間勤務や終業時刻の変更など随時対応した。 大学生のアルバイト職員はテスト期間や帰省時期には長期間休みを与えた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <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、付与された年次有給休暇を9割以上取得している等、要求水準を達成していると認められる。</p> </td> </tr> </tbody> </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、付与された年次有給休暇を9割以上取得している等、要求水準を達成していると認められる。</p>			
A	B	C	D								
<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、付与された年次有給休暇を9割以上取得している等、要求水準を達成していると認められる。</p>											
(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>▼館内巡回を定期的に行い、避難経路を点検するなど利用者の安全確保に努めた。</p> <p>▼施設内外において不具合が発生し、利用者の安全が脅かされるような場合は、使用を中止し委託業者や修理業者を手配した。</p> <p>▼緊急時に備え、「119番通報訓練」を実施した。</p> <p>▼施設賠償責任保険は仕様書通り適切に加入した。また区民講座や地域交流事業で必要と思われる場合にも保険に加入し不慮の事故に備えた。</p> <p>▼拾得物に関しては、貴重品や現金は警察に届け、それ以外は適切に取り扱った。</p>	<p>施設の維持管理は利用者にとって安全で快適な環境を提供するものと考えている。</p> <p>冬期間の除排雪には特に留意し、開館前の除雪はもちろん、昼夜降雪量が増えたら随時除雪を行い利用者の安全を確保した。その結果敷地内で転倒事故などはなかった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <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、適切に各保険に加入し、緊急時の連絡体制も確立している等、要求水準を達成していると認められる。</p> </td> </tr> </tbody> </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、適切に各保険に加入し、緊急時の連絡体制も確立している等、要求水準を達成していると認められる。</p>			
A	B	C	D								
<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、適切に各保険に加入し、緊急時の連絡体制も確立している等、要求水準を達成していると認められる。</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>▼清掃業務など第三者委託しており、仕様書水準を達成するよう実施した。</p> <p>▼定期的に自動ドアなど保守点検を専門業者に依頼し、施設環境を整備した。また設備に不具合や修理が必要になった時には速やかに修繕を依頼し、安全性を保った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレタンクレバー交換 ・ダウンライト取付工事 ・照明器具取替工事(2件) ・スライディングウォール不具合修繕 ・消火用設備感知器交換 ・吊り下げバー操作ウインチ修繕 ・雨漏り天井ボード張替 <p>▼まちづくりセンターや図書室への利用者もあり、駐車場が混雑することもあったが、その際には職員が誘導し駐車場内の事故防止に努めた。</p> <p>▼外構緑地は業務委託により、夏季には草刈り、冬期には冬囲いを行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼10月に開催した防災講演会に数名の職員が参加し、防災意識を高めた。</p> <p>▼自衛消防訓練を8月4日、11月2日の2回行った。</p>	<p>施設の老朽化と設備の経年劣化により修繕箇所が増えているが、利用者に不便がないよう迅速に対応した。</p> <p>コンビニで証明発行ができるようになったせいか、まちづくりセンター利用者が少し減少し、また図書室利用者も電子書籍利用者が増え来室者が減少していること駐車場で混雑はあまり見られなかった。</p> <p>気象予報士および防災士である菅井貴子氏の講演会はこの地域のみならず各地域のウィークポイントとその対処方法を学ぶことができ、大変参考になった。</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> <p>■規定に基づく訓練が行われており、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

▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務

	講座名	定員	参加人数	満足度(%)
1	はじめてのカゴ編み体験	9	9	97
2	顔ヨガエクササイズ	10	10	93
3	紫陽花とリボンのリース作り	10	10	92
4	漢方アロマヨガ	10	10	96
5	はじめての刺繍	8	8	96
6	伝わる話し方講座	10	8	97
7	こども卓球教室	15	10	93
8	ステンドグラス風アート	10	11	98
9	大人のメイクレッスン	20	6	98
10	理科実験教室	15	15	93
11	アイシングクッキー講座	10	15	100
12	背骨コンディショニング講座	10	12	96
13	パーソナルカラー講座	10	29	93
14	韓国語講座	15	15	93
15	マクラメジュエリー講座	8	8	99
16	手相と風水講座	16	16	91
17	タオルでリンパストレッチ	20	20	91
18	つみたてNISA	50	23	81
19	アロマでハンド＆フット	10	10	99
20	はじめての薬膳講座	15	17	88
21	お花のワックスパー作り	8	8	88

▽ 地域住民の交流を目的とした事業に関する業務

	事業名	目標人数	参加人数	達成率(%)
1	あいの里おはなしの会(各月1回)	240	79	33
2	自然観察ウォーク	50	23	46
3	ヤチシンコス演奏会	50	60	120
4	バトミントン交流会	30	24	80
5	本の装備体験会(小学生対象)	6	5	83
6	夏のお楽しみ会	30	75	250
7	みんなで歩こう会	50	51	102
8	親睦パークゴルフ大会	100	76	76
9	すこやか健康セミナー	50	50	100
10	観劇会	50	67	134
11	文化フェスタ	600	1053	176
12	防災講演会	200	190	95
13	たくあいふれあい寄席	30	45	150
14	本の装備体験会(18歳以上対象)	6	8	133
15	学生芸術展	50	50	100
16	冬のお楽しみ会	30	65	217

令和5年度区民講座は、年齢層に合わせた講座や趣味の充実化を図る講座など魅力ある講座を探索し全21講座を実施した。どの講座も地域住民だけでなく他区・他市から応募者があり、抽選となる人気の講座もあった。

受講者に対するアンケート調査によると満足度が高く、内容の充実感に満足いただいたようだ。

「はじめての刺繍」「背骨コンディショニング」「韓国語講座」はサークル化し、「マクラメジュエリー講座」に参加した受講生は既存のサークルに加入した。

今後も施設の広報、新規利用者の開拓およびサークル活動の活性化を目的として多岐にわたる区民講座を開催していきたい。

地域交流事業は例年行う事業と新規事業を織り交ぜて開催した。「ヤチシンコス演奏会」は南米楽器の演奏会で珍しさもあり大盛況であった。拓北・あいの里連合町内会との共催事業の「みんなで歩こう会」は地域住民の方が多く参加し、歩くことで気づく地域の魅力を発見できる良い機会となり、また地域住民の外出機会の創出、交流を深める機会となった。

A B C D

■年齢層に合わせた幅広い講座が充実しており、魅力ある講座の開拓に努めている。地域住民だけでなく、他地域からの申し込みがあるなど人気があることが認められる。また、受講者の満足度も高く、サークル化に繋がっている講座があるなど、利用者増に期待できる。今後も受講者が更に増えるよう、積極的に取り組まれることを期待する。

■参加者数合計は計画を下回ったが、さまざまな事業を企画・実施しており、目標を大きく上回る事業もあるなど、要求水準を達成していると認められる。今後は参加者が更に増えるよう、積極的に取り組まれることを期待する。

17	新春書初め大会	30	13	43
18	カラオケ交流会	40	43	108
19	新春囲碁大会	20	20	100
20	たくあいキャンドルナイト	1500	1500	100
21	ポッチャ体験会	30	33	110
22	輪投げ大会	60	40	67
23	たくあいふれあい写真展	13	13	100

ポッチャ体験会は今回は地域の小学生対象だったが、パラリンピック競技で年齢や障がいの有無を問わず誰でも参加できるとあり、地域住民に広く普及できるよう今後も継続的に開催したいと考えている。

▽ 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	実施総日数	総時間	利用者実数
1	親子ふれあいの日	39	196	357
2	卓球	46	221	271
3	バドミントン	37	221	357
4	囲碁・将棋	27	108	16
5	たくあい学びの場	8	24	92

地域住民への周知が浸透し、利用者数が増えたが、囲碁・将棋は曜日の設定が悪かったようで利用者が少なかったことが次年度の課題である。

たくあい学びの場は小学生対象で地域の大学生が学習支援ボランティアとして参加し、子どもたちの学習サポートを行う。大学生にとっては指導スキルや子どもとの関わりを学ぶ場にもなったとの声もあり、今後も継続して行っていく。

■月に1回以上複数分野において実施しており、利用者が増加しているなど、要求水準を達成していると認められる。地域の大学生と連携して子どもと交流が図られている点も評価できる。

▽ 図書室業務

▼利用状況

	令和4年	令和5年	増減
開室日数	279	280	1
登録者数	3,319	3,158	▲ 161
貸出冊数	75,764	70,876	▲ 4,888
蔵書数(3月末)	39,385	39,096	▲ 289

▼地域教育機関校外学習の一助として、小学生の生活科学学習のインタビュー協力を行った。室内には、学校開放図書館便りも掲示し、地域住民に多くの情報提供をしている。

▼図書室の読書促進のため、ホームページ、図書室だより「あいふらりい」の発行(年4回)にて情報提供し、月ごと装飾を施した特集コーナーにて本の展示を行い、図書室内の本をより多くの方々手に取ってもらえるように工夫した。地域小学校のボランティアの協力により行事を行うなどした。

貸出数が令和4年度より減少しているのは、新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、行動制限が更に緩和された事により、読書より外出の機会が増えたからと予想される。ただ、夏冬に開催したお楽しみ会は、部屋からあふれんばかりの親子連れに参加いただき大変好評であった。これからも職員一同、より多くの利用者が快適に利用できる親しみやすい図書室を目指す。

■図書室の利用促進のため様々な取組を行っており、貸出数も回復している等、要求水準を達成していると認められる。登録者数の回復に向け、更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
多目的ホール	件数(件)	832	670	803
	人数(人)	16,143	16,000	18,202
	稼働率(%)	72	63.0	66.7
集会室A	件数(件)	614	645	693
	人数(人)	4,628	4,600	5,830
	稼働率(%)	57	46.0	64.3
集会室B	件数(件)	789	828	839
	人数(人)	5,992	5,500	8,041
	稼働率(%)	71.8	65.0	77
実習室	件数(件)	513	586	599
	人数(人)	3,367	3,000	4,029
	稼働率(%)	46.8	37.0	54.2
和室A	件数(件)	644	714	657
	人数(人)	3,558	3,500	4,076
	稼働率(%)	58.5	54.0	59.9
和室B	件数(件)	434	495	503
	人数(人)	2,751	2,500	3,446
	稼働率(%)	40.4	47.0	47.8
合計	件数(件)	3,826	3,938	4094
	人数(人)	36,439	35,100	43,624
	稼働率(%)	57.7	51.0	61.7

▽ 不承認 0 件、 取消し 53 件、 減免 0 件、 還付 1 件

▽ 利用促進の取組

▼住民ニーズや流行を取り入れた講座を開催し、サークル化を積極的に推進したことで3講座がサークル化した。また、既存サークルを応援する講座も開催し、数人が既存サークルに加入したことでサークルの活性化にも繋がった。

▼当センターで開催されるイベントや講座、地域交流事業は絵入りでわかりやすいチラシを作成し、町内会の回覧や学校配布。タウン誌や地域広報誌などを活用し積極的にPRした。

▼地域でカラオケができる施設がないので、当センターでカラオケ機を購入。地域の老人クラブの方々の利用が増えた。

▼ホームページを活用し、当センターの情報を発信することで市外や区外からの利用者も増えた。

コロナウィルス感染症が5類に変更される前から順調に利用件数が増え、多目的ホール以外の貸室は全て昨年を上回る実績となった。特に、時間貸し利用や多目的ホールの半面利用が増えたのは、利用者のニーズに合った利用方法であり、料金も安いことがからだと推測する。

また、夜間利用や土日利用も少しずつ増え始め、稼働率が60%超となるのはコロナ禍以前の状況に戻ったと考えられる。

(6)付随業務

▽ 広報業務

▼高齢者や障がいのある方を含めて、ホームページを利用されるあらゆるの方に快適に利用できるよう、アクセシビリティに配慮したウェブコンテンツを作成した。

▼ホームページの情報は、随時更新し、内容の充実を図るよう努めた。

▼地区センターだよりは年4回発行し、地区センター事業の紹介と、裏面には新刊案内など図書室情報を掲載した。

高齢者のインターネット利用率やスマホ利用率が上がっており、ホームページの重要性を感じた。

A

B

C

D

■貸室の目標利用率は66%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はあったものの、平均利用率は61.7%となり、すべての貸室において計画を上回っている。また、利用者のニーズに応えることで、利用促進が図られており、要求水準を達成していると認められる。今後も、利用者の増加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。

A

B

C

D

■チラシ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

▼自動販売機収入 売上高 61,763円

▼古紙回収収入 売上高 84,270円

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼外構緑地管理、除排雪は地域の社会福祉法人に依頼した。

▼消耗品や修理業者は市内企業に依頼している。

▼盲導犬協会の募金箱を設置しており、今後も継続する。

▼全国肢体不自由児者父母の会連合会と札幌市母子寡婦福祉連合会の自動販売機を設置しており、今後も継続する。

古紙回収ボックスは地域住民に広く周知され利用者が多い。

電気・水道・施設設備修理は地域業者に依頼している。

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

<貸室利用者>

当センターを利用しているサークルの方対象にアンケート調査をおこなった。

調査期間: 令和6年3月1日～令和6年3月31日

配布数: 80 回答数: 77 回収率: 96.25%

<図書室利用者>

札幌市中央図書館より配布されるアンケート用紙を使用し実施した。

調査期間: 令和6年1月9日～令和6年1月31日

配布数: 50 回答数: 40 回収率: 80%

結果概要

▼貸室利用について

接客態度に関する満足度は目標80%に対し、大変良いが76.6%であったが、職員の対応が良かったという意見が多数寄せられた。

Q1 施設の利用頻度

毎日	0 %
週2回以上	5 %
週1回程度	42.8 %
月に2～3回	40.2 %
年に数回	10.3 %
あまり来ない	0 %
未記入	1.3 %

Q2 目的は何ですか(複数回答)

サークル活動	73
図書室利用	4
証明書発行等	0
憩いの場	3
その他	1
未記入	1

貸室業務、図書室業務ともに職員は利用者に丁寧かつ親切な対応を心掛けた。

また笑顔で正確な受け答えと、利用者の立場になって考える習慣を持つことを常として対応することとしており、その結果アンケート調査は高評価であった。

貸室利用のほか、ギャラリー展示の鑑賞にいらしている方も多いため、今後はギャラリー展示もチラシやホームページを使って周知する。

A	B	C	D
■利用者アンケートの結果は、職員の対応が良かったという意見が多数寄せられるなど高評価であり、要求水準を達成しているものと認められる。今後はより多くの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。			

Q3 職員の対応

大変良い	76.6 %
普通	22.1 %
悪い	0 %
未記入	1.3 %

Q4 館内の清掃状況

大変良い	72.7 %
普通	27.3 %
悪い	0 %
未記入	0 %

Q5 貸室等の施設状況

大変良い	58.4 %
普通	39.0 %
悪い	0 %
未記入	2.6 %

▼図書室について

全体的な満足度は目標80%のところ、満足とどちらかといえば満足を合わせて、95%であった。

Q1 本の種類・数

満足	15 %
どちらかといえば満足	42 %
どちらかといえば不満	28 %
不満	10 %
わからない	5 %

Q2 本の探し方や調べ物の相談

満足	44 %
どちらかといえば満足	29 %
どちらかといえば不満	0 %
不満	0 %
わからない	27 %

Q3 行事の充実度(テーマ展示など)

満足	17 %
どちらかといえば満足	33 %
どちらかといえば不満	5 %
不満	0 %
わからない	45 %

Q4 館内の検索機等、予約システムの使いやすさ

満足	44 %
どちらかといえば満足	28 %
どちらかといえば不満	13 %
不満	0 %
わからない	15 %

図書室は電子書籍の広がりで利用者が減少しているが、変わらず当室を愛好している方も多い。

丁寧な接客を心掛け対応したことが利用者の満足度の高さに反映していると考えている。

また地域交流事業で図書室のPR事業を継続して行っており、そのため児童の図書室利用が増えたことは評価できる。

	Q5 子どもの成長に応じた本やイベントの充実度			
	満足	17 %		
	どちらかといえば満足	22 %		
	どちらかといえば不満	2 %		
	不満	0 %		
	わからない	59 %		
	Q6 図書室内の設備(分類表示など)			
	満足	45 %		
	どちらかといえば満足	45 %		
	どちらかといえば不満	0 %		
	不満	0 %		
	わからない	10 %		
	Q7 図書館だよりや中央図書館のホームページ等による情報提供			
	満足	37 %		
	どちらかといえば満足	31 %		
	どちらかといえば不満	0 %		
	不満	3 %		
	わからない	29 %		
	Q8 図書室職員の対応			
	満足	85 %		
	どちらかといえば満足	12 %		
	どちらかといえば不満	3 %		
	不満	0 %		
	わからない	0 %		
	Q9 全体的な満足度			
	満足	55 %		
	どちらかといえば満足	40 %		
	どちらかといえば不満	5 %		
	不満	0 %		
	わからない	0 %		
	Q10 電子書籍の種類・数			
	満足	18 %		
	どちらかといえば満足	14 %		
	どちらかといえば不満	14 %		
	不満	4 %		
	わからない	50 %		

利用者からの意見・要望とその対応	▼貸室利用の意見・要望	寄せられた意見・要望についてはすぐに対応できるものは迅速に行い、長期的要望については当センターの課題とし、運営委員会や北区役所と協議しながら対応していく。
	＜意見＞ 多目的ホールの天井の損傷が激しい。	
	＜対応＞ 長期的な課題として札幌市に働きかけていく	
	＜意見＞ 多目的ホールの仕切りネットがうまく張れない。	
	＜対応＞ 事前に職員が仕切りネットを張るよう徹底します。	
	＜意見＞ 多目的ホールに時々ゴミが落ちている。	
	＜対応＞ 利用後の巡回の際、ゴミなどの見落としがないよう注意して確認する。	
	＜意見＞ 椅子やテーブルがガタつくことがあるので補修してほしい。	
	＜対応＞ すぐに椅子やテーブルを確認し、修繕を行った。	
	▼図書室への意見・要望	
	＜意見＞ 同じタイトル本が少ないので、予約しても長期間待たなくてはならない。(同様意見3件あり)	
	＜対応＞ 今までと予約開始時期が変更になり、お待ちいただく時間が少なくなった事を掲示した。	
	＜意見＞ 新しい本をもっと入れて欲しい。	
	＜対応＞ 図書室内に新刊情報を、ビジュアル版にて展示した。	
	＜意見＞ 貸出券のほかにアプリで読み取りができると大変便利	
	＜対応＞ 今後の検討課題として中央図書館に伝えた。	
	＜意見＞ 絵本マイスターにちょうせんのスタンプ用紙が他館でも発行してほしい。	
	＜対応＞ 中央図書館に伝えた。	
	＜意見＞ 借りた本の履歴がインターネットのマイページで見られるようになったら便利	
	＜対応＞ 冊数に上限があるが、マイページのマイ本棚に入力しておくことが可能。	

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	36,784	36,942	158
指定管理業務収入	36,684	36,796	112
指定管理費	27,869	27,869	0
利用料金	8,300	8,126	▲ 174
その他	515	801	286
自主事業収入	100	146	46
支出	36,701	36,824	123
指定管理業務支出	36,684	36,807	123
自主事業支出	17	17	0
収入-支出	83	118	35
自主事業による利益還元	83	0	▲ 83
利益還元	100	0	▲ 100
法人税等	0	96	96
純利益	0	22	22

【参考】	R5年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	738	下記のとおり

貸室利用料金は計画を下回ったが、その他収入で補うことができた。
租税公課は1,950千円の計画だったが実績は1,679千円であった。

■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。

▽ 説明

- 指定管理業務による利益還元
蔵書 199,929円、施設修繕 503,668円、備品 34,428円
- 自主事業による利益還元 なし
- その他収入には光熱水費高騰分として、74,070円を含んでいる。令和5年度は講座受講者が多かったこともあり、その他収入に含まれる受講料収入も増額した。
- 光熱水費は電力会社の変更や、職員が節電意識をさらに高めたことで5,400千円の計画に対し、5,057千円の実績であった。
- 当期純利益は22,565円であった。
- 余剰金でホームページ更新を行った。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼当団体の財務能力等は利用料金収入の安定と経費節減等を職員一人一人が意識し、一丸となって取り組んでいるため、安定経営能力は選定時より向上している。

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。
- ▼情報公開請求はなかった。
- ▼オンブズマンの実施調査に対応した。
- ▼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

総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>▼講座等事業</p> <p>講座は21講座行い、270名の方に受講していただいた。受講者の中には次はどんな講座を開催するのか、と尋ねる方もいるほど地域住民の関心を引く内容で各講座の満足度も高く大変好評であった。</p> <p>▼地域交流事業</p> <p>バドミントン交流会、文化フェスタ、学生芸術展、ヤチシンコス演奏会、たくあいふれあい寄席、カラオケ交流会、たくあいふれあい写真展、キャンドルナイトは地域住民のボランティアに協力していただいております、回を重ねるたびに地域住民同士のつながりが深まったようだ。また地域住民の方が関係しているとそのつながりで来館者が増加した。</p> <p>▼憩いの場づくり施設活用事業</p> <p>昨年度利用者が833人に対し、今年度は1,093人と格段に利用者数が増えた。多くの方に利用していただいたことは大変喜ばしく、地域住民にとって文字通り憩いの場となったようだ。</p> <p>▼施設の管理運営</p> <p>利用者が快適に利用できる環境整備を心掛け、室内を清潔に保ち、職員全員が丁寧な対応を心掛けた結果、アンケート調査における満足度も高く、利用者件数および利用者数も増加した。</p> <p>▼管理に係る収支</p> <p>利用者の新たなニーズに合わせ、時間貸しや多目的ホールの半面貸しなどの貸室提供を行うことで、稼働率は少しずつ上がり収入も安定した。経費節減を意識し、収支バランスを取りつつ、利益還元に取り組んだ。</p>	<p>▼区民講座や地域交流事業は、地域住民のニーズと社会的な流行に合わせた事業を計画し、積極的に実施していく。さらに、実施した区民講座が新サークルになり、当センターの継続利用に繋がるよう働きかける。</p> <p>地域交流事業は継続して行っていく事業と新たな事業を織り交ぜて、多くの方が利用するようホームページなどを活用して周知し開催する。</p> <p>▼地域の活動拠点として、地域住民の継続的施設利用を促し、またWi-Fi貸出など新たなサービスをPRし、これまで以上の利用者件数・利用者数を増やす。</p> <p>▼収入を上げ、経費を節減し収支状況をみて利益還元積極的に取り組む。</p> <p>▼利用者の立場に立った丁寧な対応を継続し、地域住民から親しまれ、また利用したくなるコミュニティ施設を目指す。</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対策が続く中でも、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、回復傾向にある。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>今後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>