

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	1974/1/14	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	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			
3 評価単位	施設数： 複数施設を一括評価の場合、その理由：		

Ⅱ 令和7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 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。 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。 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。 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。 ④ 情報の発信、受信の拠点となる。 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。	▼左記の基本方針に則って適正に実施するように努めた。 ▼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。 ▼地域のまちづくり活動に一定の貢献ができた。 ▼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。 ▼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。 ▼情報取得に差が出ないよう、ホームページ・チラシ・ポスター・フリーペーパー・札幌市からのお知らせ等、様々な媒体で情報発信をしている。 ▼グリーン購入ガイドライン指定品、エコマークなどの環境ラベル品の購入は全体の6割強。 ▼地域の資源リサイクルに役立っている。 ▼利用者の協力を	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。 ■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
	▼ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼貸室業務 ① 預かり重複による抽選に関しても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。 ② 札幌市で定めた「札幌市区民センター等使用承認取扱要領」を遵守した運営を徹底する。 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。 ▼講座・交流事業 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。 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。 ▼チラシ・ポスターについて 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。 ▼ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼事務用品等は環境に配慮した製品の使用に努めた。 ▼「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。 ▼平成28年札幌市みどりの推進部より依頼された、		

壁面緑化パネルの管理運営を続け、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 <table><tr><th>職種</th><th>配置部署</th><th>職務</th><th>雇用形態</th><th>数</th></tr><tr><td>館長</td><td>事務室</td><td>事務・統括</td><td>常勤</td><td>1</td></tr><tr><td>副館長</td><td>事務室</td><td>事務・統括補佐</td><td>常勤</td><td>1</td></tr><tr><td>事務</td><td>事務室</td><td>事務・講座</td><td>常勤・非常勤</td><td>4</td></tr><tr><td>司書</td><td>図書室</td><td>図書・講座</td><td>常勤・非常勤</td><td>3</td></tr><tr><td>図書</td><td>図書室</td><td>図書・講座</td><td>非常勤</td><td>2</td></tr><tr><td>夜勤</td><td>事務室・全館</td><td>事務・夜勤</td><td>非常勤</td><td>4</td></tr></table> ▼人材育成 当初の研修計画に沿って、下記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 条例勉強会 接遇向上研修 環境問題研修 個人情報保護法について 安全衛生担当者研修 要望・苦情・クレーム対応研修 自衛消防訓練 電子図書館サービス研修 経理研修 普通応急手当講習（AED） 防災管理者講習 ▽ 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。 ▼当センターの建物は他団体の事務所等を有している上に、選挙、健康診断などの多様な目的で来館されることも多いため、来訪者に対し、親切丁寧な対応、案内を心がけた。	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・講座	常勤・非常勤	4	司書	図書室	図書・講座	常勤・非常勤	3	図書	図書室	図書・講座	非常勤	2	夜勤	事務室・全館	事務・夜勤	非常勤	4	得ながら節電・節水等に取り組むことができた。 ▼みどりの推進部と連携をとり、緑化パネルのメンテナンスをした。 ▼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。 ▼必要に応じ、個人情報保護法研修を実施した。 ▼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。	る。 ■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・勉強会を実施されており、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。 ■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。
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・講座	常勤・非常勤	4																																	
司書	図書室	図書・講座	常勤・非常勤	3																																	
図書	図書室	図書・講座	非常勤	2																																	
夜勤	事務室・全館	事務・夜勤	非常勤	4																																	

▽ 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4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6年度の事業報告
	④ 令和7年度の事業計画について
	⑤ その他、意見交換
第2回 9月24日	① 前回ご提案事項等について
	② 「文化祭」の開催について
	③ 「北区のアーティスト展」の開催について
	④ 令和6年度事業報告
	⑤ 令和7年度中間報告
	⑥ その他、意見交換
第3回 12月3日	① 前回ご提案事項等について
	② 文化祭の報告
	③ 北区のアーティスト展の報告
	④ 令和7年度の事業について
	⑤ その他、意見交換
第4回 3月4日	① 前回ご提案事項等について
	② 令和7年度「利用者アンケート」について
	③ 令和7年度事業報告
	④ 令和8年度事業計画
	⑤ その他
＜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 ・アラ還八代表
【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

▼管理業務等仕様書に基づき、年に4回開催した。そのうち2回は札幌市北区と2者で実施した。全体会議は町内会、利用者、地域組織と実施し要望や意見を聞く良い機会となっている。経営報告や札幌市からの連絡事項により運営への理解と協力の重要な場となっている。

▼新しいサービス提供について今後の利用促進計画をお話しし、理解やアドバイスも得る事ができた。

▼パワーポイントを利用し、わかりやすい報告を心がけた。

▼協議会でいただいた意見やご要望を、令和8年度の事業計画に反映させていきたい。

■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

- 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／銀行入金日の徹底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。

▼現金の適正管理

- ①労働者協同組合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。

※労働者協同組合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。

▽ 要望・苦情対応

- ▼要望や苦情は、窓口を設置している「ご意見箱」やメール、電話など、多様な手段で受け付けている。
- ▼要望については適切な対応の実施、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、職員に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。

▼各種研修等で指導の下、適正に行う事が出来た。

▼利用料収入、講座収入の現金は、必ず翌銀行営業日に入金している。

▼労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団では、札幌市コミュニティ施設の経理処理を統一しており、経理担当者は毎月相互にチェックしている。

▼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。

▼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・苦情についても処理体制、フローに沿い、適切に対処できた。

▼業務日誌の記入・確認を基本業務として実施することが、職員間で徹底されている。

■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、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。

■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。

■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、

	▼モニタリング 「ご意見箱」を設置し、利用者からの“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、改善した。 以下のアンケートを実施した。 ①講座毎のアンケート ②交流事業アンケート ③年度末一般利用者アンケート ④年度末図書室利用者アンケート 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。 ▼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。	▼講座・地域交流事業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。 ▼突発的な札幌市からの依頼事項などについても、誠実に対応した。	要求水準を達成していると認められる。								
(2) 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 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) ▼施設で働く職員に対し、最低賃金を遵守した時給1,075円を支給した。 それに加え、経験手当を就労後3年経過時から1時間当たり15円、図書司書資格者には専門資格手当を1時間当たり10円支給した。 ▼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。 ▼年次有給休暇取得管理台帳を厚生労働省推奨の物に変更し、取得状況を管理している。 年5日の年次有給休暇取得義務化を遵守している。 ▼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。	▼労働関係法令を遵守し、職員就業規則等を定め、職員の適切な雇用環境の維持に努めた。 ▼就業規則を整備し、最低賃金を明記したものと共に掲示、職員が常時確認できるようにしている。 ▼有給休暇は全職員全消化している。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> ■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、定期的な面談の実施等、雇用環境維持向上に資する取組を行う等、要求水準を達成していると認められる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	■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、定期的な面談の実施等、雇用環境維持向上に資する取組を行う等、要求水準を達成していると認められる。			
A	B	C	D								
■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、定期的な面談の実施等、雇用環境維持向上に資する取組を行う等、要求水準を達成していると認められる。											

(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
	▼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、机等の備品の劣化による事故等を防ぐために、状態を常に点検、修繕可能なもの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た。 ▼降雪時は駐車場出入口から施設までの歩道や、車いすスロープ、タクシー乗降口の確保のため、施設周辺の除雪を開館前に行った。古紙回収ボックス前の階段を含む周辺も同様に除雪した。歩道凍結時には砂まきや氷割りをし、利用者の転倒防止等、安全確保に努めた。 ▼事務室に救急箱を設置し、施設の利用者や近隣の歩行者、子どもに対し、応急手当を行った。 ▼拾得物の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。 ▼各階ロビーと図書室に手指用消毒アルコールの設置を継続し、利用者が自由に使用できる環境を整えた。 ▼関連する連絡先を一覧にし、事務室内に掲示している。職員の緊急連絡網を作成し、常に連絡体制を整えている。 ▼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。 ▼損害賠償保険は管理業務等仕様書に適合したものに加入した。	▼利用者の安全確保に努めた。 ▼降雪量が多い日には、状況を見て複数回除雪をし、利用者を含む歩行者、近隣住民等に配慮できた。 ▼救急車を呼ぶ事案では迅速、適切に対応できた。 ▼忘れ物等のお問い合わせに対して、まだ届けられていない場合は、貸室の空室時に探す等、サービス向上に努めた。 ▼職員の入退職時は緊急連絡網を更新した。 ▼区役所との連携を密にして、連絡体制を整備している。 ▼損害賠償保険及び、傷害保険に加入している。	■利用者等の安全確保は適切であり、救急事案にも適切に対応するとともに、周辺住民にも配慮した体制を構築できている。また、拾得物の取扱いについて利用者へのサービス向上に努めている。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。
	▽ 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、職員が毎日の業務の中で点検を行った。また、ボイラー職員、清掃職員と相互に破損状況等の情報を共有し、迅速に修繕、管理をするように努めた。必要に応じて北区役所へ相談、修繕依頼をした。 ▼閉館時には、貸室の窓、ドアの施錠を全室確認し、残留者がいない事を確認した上で退館時の施錠を確実にを行った。	▼毎日の点検を徹底するほか、関係各所と連絡を取り合い、迅速に修繕をする等、適切に管理できた。	■各維持管理が適切に行われている。備品については、利用者からの要望に基づき対応する等、要求水準を達成していると認められる。

- ▼備品台帳を作成し、管理を徹底した。丁寧な取扱いを心掛け、管理している。劣化した椅子等の廃棄に関しては、事前に北区役所に報告した。新規で机等を購入し、利用者に支障なく、迅速に交換できた。
- ▼ピアノの調律を2回実施し、利用者により良い状態で活用していただいた。
- ▼北区民センターは北保健センターと合築建物のため駐車場・駐輪場は共有となっている。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。施設・設備等に関す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。
- ▼駐車場が満車の場合は提携先の札幌サンプラザ駐車場を案内、駐車券認証手続きをした。
- ▼ロビーに設置している緑化パネルの水やりを実施。観葉植物の交換は外注し、パネルを維持している。

▽ 防災

- ▼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。
- ▼北保健センターと自衛消防訓練を6月と2月に実施した。
- ▼AEDは毎朝点検をし、適切に使用できる状態を維持した。
- ▼札幌防火管理者協会の防火管理者教養セミナーを館長が受講し、電気トラブルと災害時に対応、厳冬期の防災等について学んだ。
- ▼利用者の急な傷病には、救急車の手配の有無を迅速に判断した上で行動し、救急セットを活用した手当や、傷病人の関係者への連絡等、必要な措置をとった。傷病の程度により、北保健センターの職員の方に協力を仰ぐ等、連携して、最善の対応に努めた。
- ▼地域で5月から11月の期間で月に1回行われる「防火・防犯パトロール」に職員が参加した。

▼備品台帳を作成し、管理を徹底した。軽微な修理等については職員が行う事で迅速に復旧する事ができた。

▼建物・駐車場・駐輪場等の管理において随時状況を確認し、適切な管理に努めた。

▼北保健センターとの訓練で、役割分担を確認した。

▼AED救命講習を職員が受講し、応急手当、救命措置等を学んだ。

■各維持管理が適切に行われている。備品については、利用者からの要望に基づき対応している。救急時の対応に向けた講習を受講し、準備に努めるなど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

	令和7年度計画	令和7年度実績
事業数	21	21
回数	79	71
受講者数	481	433

▼ 北区民講座として21講座を実施した。

講座名	募集	受講者数	理解度の達成率	満足度の達成率
みんなの茶の間講座	150	111	99%	100%
留学生による料理教室	16	20	125%	115%
きらきらチアダンス	15	14	125%	125%
わくわく幼児ダンス	15	16	125%	125%
ちえりあ講座 手作り石鹸	20	18	125%	125%
ちえりあ講座 自力整体	20	20	116%	125%
ボランティアによる 美術への誘い	20	12	125%	125%
北海道歴史探訪	15	20	125%	125%
牛乳・乳製品料理講習会 (共催: 札幌消費者協会)	30	30	125%	125%
ハーバリウム講座	10	5	125%	125%
ちえりあ講座 災害時、 トイレは一体どうなる?	30	11	125%	125%
ライフ&マネー講座	15	6	125%	125%
やさしいヨガと リンパマッサージ (共催: 札幌消費者協会)	70	60	125%	125%
スマートフォン講座 中級編	10	7	125%	125%
ちえりあ講座 メイクアップレッスン	20	12	125%	125%
日常英会話講座	20	24	125%	125%
感性で書く! 筆ペン体験3 days	15	18	125%	125%
ちえりあ講座 大人になってはじめる折り紙	20	11	125%	125%
学生のための 司書体験講座	2	1	125%	125%
ラジオづくり講座	10	15	125%	125%
秋の 小学生の司書体験	2	2	125%	125%

▼21事業実施することができた。受講者数は計画値を下回ったものの、各事業において参加者の理解度・満足度は高く、アンケート等でも好評価を得ることができた。事業内容の充実を図りながら、利用者ニーズに応じた学習機会の提供に努め、質の高い事業運営を実現した。

▼利用者ニーズを踏まえ、求められる講座を企画・実施した。特に、災害への関心の高まりを受けて計画外で「災害時、トイレは一体どうなる?」講座を開講し、満足度達成率125%を達成するなど、利用者から高い評価を得た。

▼ちえりあ講座「自力整体」「手作り石鹸」はサークル化を実現し、現在も継続して活動している。継続的な学習活動の推進につながった。

▼「みんなの茶の間講座」は、NPO法人エゾシカネットとの共催により実施した。地域団体との連携を通じて、地域課題や身近なテーマについて学ぶ機会を提供し、地域住民の交流と学びの充実につなげることができた。

▼「やさしいヨガとリンパマッサージ」及び「牛乳・乳製品料理講習会」は、札幌消費者協会との共催により実施した。関係団体と連携することで専門性の高い講座運営を行い、利用者へ充実した学習機会を提供することができた。

▼少人数講座の特性を活かし、受講者一人ひとりの個性や理解度に応じたきめ細やかな指導を実施した。質問しやすい環境の中で疑問点をその場で解消できたことから、受講者の理解促進と学習意欲の向上につながり、高い評価を得ることができた。

A B C D
■受講者数は計画より下回ったが、計画通りの数の講座を実施している。また、実施した講座において、受講者の理解度・満足度も高く、利用者ニーズの高い講座を計画外で実施する等、柔軟な運営を行っている。サークル化を実現している講座もあり、要求水準を達成していると認められる。今後、さらに利用者のニーズを捉えた講座実施に積極的に取り組まれることを期待する。

▽生涯学習に関する情報収集及び提供業務

▼北区高齢者教室「北親大学」

	令和7年度計画	令和7年度実績
事業数	1	1

▼ホームページやメールマガジン、センターニュース、民間情報誌等の多様な媒体を活用するとともに、ポスター掲示やチラシ配架を実施し、幅広い地域住民への情報発信に努めた。多角的な広報により事業の周知拡大を図り、施設利用の促進や講座参加者の確保につなげることができた。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	令和7年度計画	令和7年度実績
事業数	22	27
回数	68	87
参加者	4,381	8,182

▼北区民地域交流事業として27事業を実施した。

事業名	回数	成果指標	参加者	達成率
第42回北区子どもまつり	1	400	720	180.0%
おはなしの会	12	96	205	213.5%
三ツ星絵本を楽しむ時間	9	70	101	144.3%
夏の本のお楽しみ袋	1	24	30	125.0%
おもちゃ図書館	21	320	867	270.9%
夏休み子どもお楽しみ会	1	20	15	75.0%
サマーコンサート	1	160	190	118.8%
YOSAKOIソーラン教室	1	16	16	100.0%
北区民文化祭 ダンスパーティー	1	80	154	192.5%
北区民文化祭 絵画・書道作品展(前半)	1	120	570	475.0%
北区民文化祭 おもちゃ図書館バザー	1	32	50	156.3%
ぬいぐるみハロウィン おとまり会	1	5	6	120.0%
北区民文化祭 福祉施設バザー	1	120	168	140.0%
北区民文化祭 お茶会	1	16	66	412.5%
北区民文化祭 歌謡フェスティバル	1	160	216	135.0%
北区民文化祭 絵画・書道作品展(後半)	1	120	602	501.7%
北区民文化祭 サークル発表会	1	200	293	146.5%

▼令和5年度から受託事業として実施し、受講者ニーズを踏まえた講座内容の企画・運営に努めた。その結果、全ての講座で満足度80%以上の高い評価を得ることができた。

■委託から3年が経過したが、令和7年度も受講者から高い評価を得ることができた。引き続き高い評価を得られることを期待する。

▼利用者ニーズに応じて計画を上回る5事業を実施し、参加者数も計画値を大きく上回るなど、高い達成率を確保した。

■もともとの事業計画数が多い中、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おり、参加者数は複数の事業で計画を大幅に上回った。また、実施した約9割の事業について「達成率」が100%以上となっており、要求水準を大きく上回っていると認められる。今後、さらに地域住民の交流が深められるよう積極的に取り組まれることを期待する。

▼多くの方に参加いただき、事業の目的である地域交流の促進については十分な成果を上げることができたと考えている。特に、「こどもにーよん食堂」については、単なるイベント参加の機会を提供するだけでなく、子どもや保護者、地域住民が継続的に交流し、つながりを深める場として機能したことが大きな成果であった。地域の中で多様な世代が関わり合う機会を創出し、地域コミュニティの活性化に寄与することができた。

▼年間最大の行事である「文化祭」は、サークル活動に対する参加意欲やモチベーションの向上に寄与し、各取組において高い達成率を維持した。

また、多くの地域の皆さんの来館があり、サークル活動を通じて地域住民との交流・連携を促進する機会となった。

まなびの秘密基地with 北海道大学“縁”	11	176	109	61.9%
第22回 北区の文化を育てよう 北区のアーティスト展	1	400	763	190.8%
みんなのおすすめ本	1	16	32	200.0%
冬のコンサート	1	160	153	95.6%
冬の本のお楽しみ袋	1	24	30	125.0%
冬休み子どもお楽しみ会	1	80	120	150.0%
落語会	1	24	36	150.0%
こどもにーよん食堂	12	480	2,527	526.5%
留学生と ふれあいトーク	1	16	18	112.5%
アコースティック& ディスコティック音楽祭	1	40	125	312.5%

▼「まなびの秘密基地 with 北海道大学“縁”」「YOSAKOI ソーラン教室」は、区内の大学サークルと連携し、地域全体で子どもたちの学びと成長を支援する事業として実施した。区内のさまざまな小学校から児童が参加し、大学生との交流や異なる世代の人たちと関わる機会を提供することができた。また、継続して参加する児童が増えるなど、事業の定着が進んでいる。子どもたちにとって新たな学びや交流の場となっただけでなく、地域と大学をつなぐ取組としても成果を上げることができた。

▽ 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	86	344	1,246
卓球・ダンス	48	192	147
親子・小学生 わいわい広場	19	76	227
自習スペース	359	6,528	4,080
文庫・新書 交換会	12	24	563

▼「親子・小学生わいわい広場」については、令和6年度から対象年齢を小学生まで拡大したことにより利用者数が増加し、事業の定着化が図られた。また、乳幼児を連れた保護者にも好評であり、これまで利用の少なかった層への効果的なアプローチとなったことで、利用者層の拡大および事業の裾野拡大につながった。

■月に1回以上多岐にわたる分野で実施している等、要求水準を達成していると認められる。

▽ 図書業務

▼利用状況

	令和6年度	令和7年度
開館日数	341	336
蔵書冊数	30,945	30,429
登録者数	3,544	3,576
レファレンス数	2,787	2,311
貸出数	95,083	93,248
利用者数	34,822	33,907

開館日数が昨年度より少なかったため、前年度を下回った項目が多かった。また、1～2月に大雪などの悪天候な日が多く、それも利用者減につながったのではないと思われる。

▼図書室の利用が活発化してきており、今後も利用率向上に向けて真摯に対応していく。

▼利用者の滞在時間は長く、図書室をゆっくりと楽しんでいたと感じる。

■図書室の利用促進に向けて、交流事業の実施など、様々な取り組みを行っており、要求水準を達成していると認められる。今後、さらに利用率が向上するよう積極的に取り組まれることを期待する。

▼利用者アンケートの実施

アンケート結果（結果数値及び全コメント）は図書室前の廊下に掲示し、広く利用者に周知している。足を止めて確認されている利用者も多い。
今後も様々なご意見をいただきながら、より良い図書室の運営を目指していく。

▼利用促進事業

更なる利用者増を目指して様々な交流事業や講座を企画、実施した。

a) 本のお楽しみ袋

図書スタッフがテーマ別に選んだ本をお楽しみ袋として詰めたもので、年2回実施している。
継続して行っていることにより認知度も高まり、人気の交流事業の一つである。

今回も幅広い年代にご利用いただけるよう、「一般書」「児童書」（やさしめ・ふつう）・「絵本」とさまざまなジャンルの袋を用意した。楽しみにされている利用者も多く、今回も期間中に用意分が全て貸し出されるほど好評だった。
期間終了後には、お楽しみ袋の中身をリストに掲示の上公開しているが、足を止めてじっくりと確認されていることが多く、今後も工夫を重ねながら実施していく。

b) 小学生の司書体験

今年度はカウンター業務と返本作業を通して、司書業務を体験してもらった。

「図書室の仕事は意外とたくさんあるんだ」と驚きながらも、どの業務も一生懸命に取り組んでいる姿が印象的だった。

小学生からは大変好評で、「また体験したい」

「楽しかった」と嬉しい声を頂いた。

c) みんなのおすすめ本

利用者におすすめしたい本の紹介文を記入していただき、

「みんなのおすすめ本」として図書室の廊下に掲示するもので、秋の文化祭と連動して実施している。

今回も小学生からご年配まで幅広い年齢層の方々からのおすすめ本の紹介が集まった。

今年度は1人で何冊もいろいろな本の紹介文を記入するケースが多く、例年以上に「この本を皆に紹介したい」という思いが伝わってくるものが多かった。

それに伴い、掲示された紹介文を足を止めてじっくりと読んでいる利用者が多かったのが印象的だった。

カウンターで本の所蔵検索や予約依頼を受けることも多く、読書推進の一助となった。

▼アンケートの結果は、利用率の向上、及び利用者マナーの啓発、今後の企画の参考として積極的に取り入れ、更なる満足度の向上を目指す。

▼様々な交流事業を継続して実施することで、事業の認知度が上がり参加者も増えている。継続開催の重要性を実感した1年だった。次年度以降も意識して、取り組んでいきたい。

▼本のお楽しみ袋は多くの利用者に手に取っていただけるよう、おまけをつけたり、袋にキャラクター（ヨムくん）を登場させたりしている。

▼生涯学習の場として、継続して図書室を利用いただけるよう、今後も様々な事業を計画していきたい。

▼文化祭の一環として開催したこと
で常連以外の様々な利用者にも図書室に足を運んでいただけた。

d) 三ツ星絵本を楽しむ時間

おはなし研究会「elm」のお二人によるよみきかせとブックトークのイベントで、4月～12月まで毎月開催している。

大人向けの絵本講座として定着し、毎月の開催を楽しみにされている参加者に好評いただいている。講師が一方向的に話すだけではなく、時には参加者がおすすめしたい本について話すなど、交流の場が深まっており、新規の参加者や子ども連れの参加者も増えている。

e) おはなしの会

毎月第1土曜日に開催しており、絵本のよみきかせを中心に手遊びも取り入れている。

ボランティア“つくしんぼ”に加え、北海道武蔵女子大学・短期大学図書館ボランティアの学生たちにも参加いただいている。

定期的で開催することで認知度が増し、新規の参加者が増え、今年度も人気の行事であった。団体での参加の回もあった。

f) 学生のための司書体験講座

図書室業務の体験を通して、就労や司書業務の理解を深めてもらうため、今年度も企画、実施した。

参加した学生にヒアリングを行ってみたところ、

- ・自学の大学図書館でのアルバイト募集があるが競争率が激しく経験を積む機会が少ないので、こういう機会があると嬉しい。これからも実施してほしい。

- ・最近は大学図書館の利用ばかりだったので、これを機会に公共図書館を積極的に利用したい。

図書館で働くことが目標なので、業務内容を知ることが出来て良かったという声を頂いた。

g) ぬいぐるみのおとまり会

親子で楽しめる交流事業ということで毎回、大変好評いただいている。今回も、申込開始後、間もなく定員に達した。今年は、ハロウインの時期と重なったので、ハロウインの衣装を着た子どもたちが多く、お子様はもちろん、親御さんも楽しそうに参加されており、親子で一緒に参加できる交流事業として大盛況だった。

h) 情報発信

「図書室だより」を毎月発行し、広く情報発信に努めている。利用者サービスの一環として、オリジナルで休室カレンダーを作成し、配布している。

カレンダーには休室日の他に、新たに交流事業の開催日等も掲載し、利用しやすい工夫を行っている。

また、予約や貸出しの参考となるよう、新着資料リストを

▼参加者同士の交流もあり、地域交流の拠点のひとつとなっている。また、開催後に図書室に立ち寄って、紹介された本を予約や貸出することも増え、図書室の利用向上にもつながっている。

▼就労体験の場として、学生からは好評を得ている。引き続き継続していきたい。

▼今回も大好評で、利用者アンケートにも「またやってほしい」と複数の要望があった。次年度以降も継続して行っていきたい。

▼ホームページは常に最新情報を発信できるよう、すみやかに情報更新をしている。

作成しファイルに綴り、ご覧いただけるようにしている。
同じものを図書室前の廊下にも掲示している。
ホームページも図書のページを作り、利用案内や
図書室カレンダーなどを掲載し、利用者にわかりやすい
情報発信を行うように努めている。

▼改善等

- a) 室内は、季節の装飾、わかりやすい資料のサイン
等、快適な室内環境作りに努めている。
b) 新型コロナウイルス感染症の5類移行後も、利用者に
安心して利用頂けるよう、室内換気の徹底や返却された
本を拭いたり等、引き続き感染症予防対策に努めている。
今後も利用しやすい図書室づくりを行っていきたい。

▼常に安心してご
利用いただける図
書室づくりに努め
ている。

(5)施設利用に関
する業務

▽ 利用件数等

		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績
ホール	件数(件)	738	700	739
	人数(人)	29,936	27,000	29,441
	稼働率(%)	68.3	65.0	68.5
1F集会室	件数(件)	972	950	982
	人数(人)	14,447	14,000	15,870
	稼働率(%)	89.7	85.0	91.1
2F集会室	件数(件)	837	800	878
	人数(人)	6,284	6,000	6,533
	稼働率(%)	77.8	75.0	82.0
1F会議室	件数(件)	917	900	971
	人数(人)	14,529	14,000	11,520
	稼働率(%)	85.8	85.0	90.8
小会議室	件数(件)	894	900	943
	人数(人)	5,609	5,000	4,510
	稼働率(%)	83.4	85.0	87.8
3F会議室	件数(件)	918	900	942
	人数(人)	5,612	5,000	5,214
	稼働率(%)	84.8	85.0	87.4
2F講義室	件数(件)	763	700	866
	人数(人)	13,699	12,000	16,053
	稼働率(%)	71.1	70.0	80.9
3F講義室	件数(件)	760	700	954
	人数(人)	13,685	13,000	6,719
	稼働率(%)	68.9	65.0	88.3

▼14部屋全室で
利用件数が計画
値、令和6年度実
績を上回る実績を
達成し、安定した
稼働率の向上と収
益確保に貢献し
た。

▼抽選の結果、希
望する貸室を利用
できなかった利用
者に対し、速やか
に空き状況を案内
するとともに代替
利用を提案するな
ど、利用機会の確
保と利用促進に積
極的に取り組ん
だ。

▼利用促進に積極
的に取り組んだ結
果、全体の稼働率
は83.5%となり、前
年度の76.8%から大
幅に向上した。ま
た、部屋別では14
部屋中12部屋が
80%以上の稼働率を
達成し、そのうち複
数の貸室で90%を超
える高い稼働率を
維持するなど、施設
の有効活用と稼働
率向上に大きく貢献
した。

■全ての貸室で
計画を上回って
いる。稼働率が
低い部屋につい
ても、稼働率向
上に向けた取り
組みが積極的
になされており、無
料貸し出し物品
の充実など利用
者サービスの向
上もなされてい
る。また、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
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。

料理室	件数(件)	584	550	658
	人数(人)	8,332	6,500	9,103
	稼働率(%)	53.6	50.0	61.3
実習室	件数(件)	711	700	960
	人数(人)	9,564	8,000	14,635
	稼働率(%)	65.7	65.0	89.2
娯楽室	件数(件)	797	750	858
	人数(人)	10,091	8,500	10,385
	稼働率(%)	74.4	70.0	80.1
和室	件数(件)	988	950	996
	人数(人)	7,026	7,000	6,452
	稼働率(%)	90.7	90.0	92.7
児童室	件数(件)	839	800	872
	人数(人)	6,931	6,000	6,831
	稼働率(%)	77.7	75.0	81.1
青年の部屋	件数(件)	896	850	944
	人数(人)	8,607	8,500	9,022
	稼働率(%)	83.5	85.0	87.9

▽ 不承認 0件、 取消し 271件、 減免0件、 還付 29 件

▽ 利用促進の取組

▼利用者のニーズを把握しながら積極的にシステム

登録を働きかけ、登録手続きの支援を行った。

結果として、札幌市コミュニティ施設予約システムの利用促進に寄与し、利用者サービスの向上および業務効率化に貢献した。

▼利用者アンケートや日頃から寄せられる利用者の声

を踏まえ、無料貸出備品の充実に取り組んだ。

プロジェクターやHDMIケーブル、2階講義室の長机
麻雀卓・点棒セット、1階集会室のイスなどを整備し、
多様な利用ニーズに対応した。その結果、利用者の
利便性および快適性が向上し、「必要な備品が無料で
利用できるため助かる」「施設をより利用しやすくなった」
などの好意的な意見が多く寄せられ、利用者満足度の
向上につながった。

▼誰もが平等に情報を取得できる環境づくりを目的と
して、ウェブアクセシビリティに配慮したホームページを
構築し、利用者に分かりやすい情報発信を行った。
その結果、年齢や障がいの有無にかかわらず、多くの
利用者が必要な情報へアクセスしやすい環境整備に
寄与した。

▼老朽化や旧規格となった備品について、
利用者ニーズや利便性を踏まえながら計画的に更新を
進めた。地域還元の視点を意識し、利用環境の向上に

▼料理室について
は、利用目的を料理に限定せず柔軟な運用を行うとともに、空室間い合わせ時にも積極的に利用促進を図った。また、月1回の定期的な「にーよんこども食堂」の実施等の取組により、利用機会の拡大につなげた結果、利用率は前年度53.6%から、61.3%へと向上した。

▼和室にホワイトボードを導入し、適切に保管・活用できる環境を整備したことにより、利用用途の拡大および利用者層の広がりにつながった。その結果、利用率は92.7%を達成した。

▼衆議院議員総選挙の実施に伴い、選挙対応のため予約済み貸室が使用できなくなる事案が15件発生した。対象利用者に対して迅速かつ丁寧な説明・還付手続きを行うとともに、利用者の不利益や混乱の軽減に努めた。その結果、苦情なく円滑に対応を完了し、利用者から感謝の声をいただくなど、利用者満足度の向上に寄与した。

▼インターネットを通じて午後11時まで予約が可能であるという利便性について、利用者への周知・案内を行った。

▼ホームページについては、貸室案内や設備・備品案内等の情報が分かりやすいと利用者から好評を得ており、情報提供の充実および利便性の向上に寄与している。

	積極的に取り組むことで、利用者サービスの充実および満足度の向上に大きくつながった。 ▼利用者から寄せられていた2階講義室のカーペット汚損に関する課題に着目し、快適な利用環境の整備に向けて専門業者によるクリーニングを提案・実施した。長年蓄積していた汚れが解消され、講義室の環境品質が大きく向上したことで、利用者から高い評価を得るとともに施設サービスの向上につなげた。	▼「接遇研修」で習得した知識やスキルを日々の窓口対応に活かし、利用者一人ひとりのニーズを的確に把握しながら、丁寧かつ迅速な対応に努めた。その結果、利用者満足度の向上に大きく寄与するとともに、リピーターの確保および施設利用の一層の促進につながった。	
(6) 付随業務	▽ 広報業務 ▼ウェブアクセシビリティ方針に沿ったホームページを、令和3年8月より公開しており、レベルA、レベルAAに準拠している。 ▼ウェブアクセシビリティ試験を実施し、令和8年3月に結果をホームページに公開した。 ▼毎月ホームページのサイト訪問数を把握しており、令和7年4月から令和8年3月までのサイト訪問数は54,000件だった。(前年比554件増) ▼講座、交流事業や北親大学(北区高齢者教室)の受講生募集の情報は、新しい情報を随時ホームページで更新すると共に、「北区民センターニュース」と「図書室だより」を両面印刷で作成し、情報を掲載。月1回発行した。地域の町内会の回覧板や、まちづくりセンター、地区センターに配布し、毎月2000部以上発行した。 ▼希望者には「講座・イベント通信」としてメルマガを月1回を送信した。 ▼北区民センターニュースに二次元バーコードを掲載し、ホームページにアクセスし易くした。 ▼「ホームページの「見やすさ」や「使いやすさ」等に関するご意見をお寄せください」と北区民センターニュースに掲載し、ホームページへの関心を高めると共に、より良いページ作りを目指している。 ▼新聞、市内のフリーペーパー誌等をを活用し、広い範囲へ情報を発信した。 ▼館内に設置しているインフォメーションボードはできるだけ多くの方の目に触れるよう、1階ロビーに設置した。 ▼ポスター、ちらしは優先順位に従いながら掲示、配架した。札幌市に関するちらしは専用の棚を設け	▼ホームページを随時更新し、ちらし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できた。 ▼ホームページ内のブログでは、開催した交流事業の様子を写真で掲載する等で次回参加を促す広報の役割も担っている。 ▼ブログ、図書だよりでは、札幌市の施策であるクーリングシエルの情報も掲載した。	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おり、発信方法の改善も見られるとともに、札幌市の施策の広報もおこなっており、要求水準を達成していると認められる。

	配架する事で、探しやすくしている。																								
	▽ 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																									
▽ 自主事業	▼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・不法投棄等がないよう見守りに努めた。 ▼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。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼福祉団体等の販売活動の場としてロビーの使用をしていただき支援した。 ▼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。 ▼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。 ▼こども食堂北海道ネットワークに加盟し、毎月1回「こどもにーよん食堂」を開催している。 ▼「北区おもちゃ図書館」と共催して、たくさんのおもちゃを囲んだ 育児交流の場を提供している。	▼自主事業の収益は備品購入等で還元した。令和7年度はホール机、貸出用プロジェクター等更新。 ▼ロビーでの販売等の開催日をホームページ・ロビーインフォメーションで案内している。 ▼「こどもにーよん食堂」には200名以上の参加があることが多く、地域に認知されている。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">■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、福祉施策への配慮に努めている。</td></tr></table>	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、福祉施策への配慮に努めている。																	
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、福祉施策への配慮に努めている。																									
3 利用者の満足度																									
▽ 利用者アンケートの結果	<table><tr><td>実施方法</td><td>実施期間：令和8年2月9日～3月15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：951票 評価方法：①とても良い ②良い ③どちらかといえば良い ④普通 ⑤悪い</td></tr><tr><td>結果概要</td><td> ▼利用者の年齢について <table><tr><td>回答</td><td>比率</td></tr><tr><td>～20代</td><td>8.6%</td></tr><tr><td>30～40代</td><td>13.7%</td></tr><tr><td>50～60代</td><td>31.3%</td></tr><tr><td>70歳以上</td><td>46.5%</td></tr></table></td></tr></table>	実施方法	実施期間：令和8年2月9日～3月15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：951票 評価方法：①とても良い ②良い ③どちらかといえば良い ④普通 ⑤悪い	結果概要	▼利用者の年齢について <table><tr><td>回答</td><td>比率</td></tr><tr><td>～20代</td><td>8.6%</td></tr><tr><td>30～40代</td><td>13.7%</td></tr><tr><td>50～60代</td><td>31.3%</td></tr><tr><td>70歳以上</td><td>46.5%</td></tr></table>	回答	比率	～20代	8.6%	30～40代	13.7%	50～60代	31.3%	70歳以上	46.5%	▼1ヶ月以上の調査実施期間を設けた。 ▼アンケートの集計結果や、多く寄せられたご意見・ご要望についての対応表を1階ロビーのインフォメーションボードに1ヶ月以上掲示した。また、北区民センターニュースに掲載中であることを掲載し、多くの方に見ていただけるよう周知した。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">■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。</td></tr></table>	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。			
実施方法	実施期間：令和8年2月9日～3月15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：951票 評価方法：①とても良い ②良い ③どちらかといえば良い ④普通 ⑤悪い																								
結果概要	▼利用者の年齢について <table><tr><td>回答</td><td>比率</td></tr><tr><td>～20代</td><td>8.6%</td></tr><tr><td>30～40代</td><td>13.7%</td></tr><tr><td>50～60代</td><td>31.3%</td></tr><tr><td>70歳以上</td><td>46.5%</td></tr></table>	回答	比率	～20代	8.6%	30～40代	13.7%	50～60代	31.3%	70歳以上	46.5%														
回答	比率																								
～20代	8.6%																								
30～40代	13.7%																								
50～60代	31.3%																								
70歳以上	46.5%																								
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。																									

▼利用者の居住地域について

回答	比率
北区	47.4%
北区以外	52.6%

Q1 貸室を利用する際の手続きや申請方法

(回答数848票)

回答	比率
非常に便利	18.6%
便利	47.8%
どちらかといえば便利	17.9%
どちらでもない	13.1%
不便	2.6%

▼貸室事業に関する満足度は目標80%に対し

97.4%だった。

Q2 職員の言葉づかいや接客態度(回答数919票)

回答	比率
とても良い	35.9%
良い	49.2%
どちらかといえば良い	6.6%
普通	7.9%
悪い	0.3%

▼接客に関する満足度は目標80%に対し99.6%だった。

Q3 追加希望の備品がありましたらご記入ください

特になし、Wi-Fiルーター、キーボード、

譜面台 ほか

Q4 貸室、トイレなどの清掃状態 ※複数回答有

(回答数933票)

回答	比率
とても良い	35.5%
良い	55.2%
どちらかといえば良い	4.2%
普通	4.8%
悪い	0.3%

▼清掃状況に関する満足度は目標80%に対し99.7%だった。

Q5 今後受講してみたい講座:

語学、合唱、体操系、ヨガ、料理 ほか

▼北区以外の利用が多いのは地下鉄駅から近い、立地の良さがうかがえる。

▼窓口、電話対応で預かり予約やキャンセル、変更等について丁寧なご案内を心掛けた。高い評価を得ることができた。

▼接客について内部研修を行う等、丁寧なご案内と対応を心掛けた。高い評価を得ることができた。

▼希望の多いものから検討し、予算に合わせて追加、更新をした。また、すでに備品があるものは対応表にて周知をした。

▼目標80%を大きく超える高い評価を得ることができた。

▼講座、交流事業を企画する際に利用者の要望を参考にしている。

Q6 参加してみたいイベント:

コンサート、発表会、子ども向けイベント ほか

Q7 今後も北区民センターを利用したいか

(回答数931票)

回答	比率
ぜひ利用したい	54.9%
利用したい	40.2%
どちらかといえば利用したい	3.9%
どちらでもない	1.1%
利用したくない	0.0%

▼総合満足度に関する目標80%に対し100%だった。

▼その他、気づいたことなど

- ・いつもありがとうございます
- ・エレベーターの臭いが気になる
- ・駐車場がせまい
- ・机、イス、譜面台等に不具合がある
- ・料理室のオープンが壊れている ほか

▼総合満足度100%というこの上ない評価を得る事ができた。

▼職員で情報共有し、すぐに修繕対応できる部分は対応した。古い備品は要望に添いながら、優先順位をつけて更新していく。設備に関しては札幌市へ随時修繕等を要望している。

利用者からの意見・要望とその対応

【要望】

1階集会室のCDプレイヤーが不調のため交換してほしい。

【対応】

不調を確認し、新しいCDプレイヤーを更新した。

今後も不調や古い備品は順次更新をしていく。

【要望】

フリーWi-Fi、Wi-Fiのルーターを希望。

【対応】

貸室利用者向けにWi-Fi機器の貸出をしているため、ロビーや貸室内にその掲示を継続。

【要望】

キーボードを増やしてほしい。キーコントロール付きのCDプレイヤーがほしい。

【対応】

キーボードは検討。キーコントロール付きCDプレイヤーは事務室から貸出していることをアンケート対応として掲示。

▼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た。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R7年度計画	R7年度決算	差(決算-計画)
収入	48,467	55,517	7,050
指定管理業務収入	47,647	54,300	6,653
指定管理費	22,107	22,487	380
利用料金	24,550	30,877	6,327
その他	990	936	▲ 54
自主事業収入	820	1,217	397
支出	48,197	49,002	805
指定管理業務支出	47,647	48,768	1,121
自主事業支出	550	234	▲ 316
収入-支出	270	6,515	6,245
自主事業による利益還元	270	962	692
法人税等			0
純利益	0	5,553	5,553

【参考】	R7年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	901	下記のとおり

▽ 説明

▼指定管理業務による利益還元

品 名	金額(千円)	備 考
謝礼、楽器運搬費	255	文化祭
机、イス、棚等	220	2階講義室 1階集会室 図書室
謝礼、楽器運搬費	170	サマーコンサート 冬のコンサート 冬休み子どもお楽しみ会
緑化パネル、ダスキン等	108	消耗品等
調理用品、麻雀卓等	82	貸出備品
ピアノ調律	66	2階講義室・3階講義室
	901	

▼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。

更に、前年度からの繰越金として239千円を計上。

- ・古紙回収ボックスは奨励金を含めて 256千円の収入
- ・自動販売機は3台で 711千円の収入
- ・北区のアーティスト展で11千円の収入

▼利用料金収入(6,327千円)のプラスにより、計画を大幅達成。

▼自主事業による利益還元
自主事業の利益に前年度繰越金(239千円)を加え、計画より692千円多い還元を実施した。

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と認められる。今後は、この改善された収支を活かし、さらなる積極的な利益還元が行われることを期待する。

▼自主事業による利益還元 ・利用者から要望の多かったホールの「長机」の更新を行った。また貸出用「図書室用書籍」、「プロジェクター」を購入、2階講義室のカーペット清掃などを行った。 ・地域における文化活動を通じ、幅広い住民の交流を目的とする「北区のアーティスト展」を実施した。 ▼その他収入： 今年度は札幌市からの受託事業「北親大学」として、473千円の収入があった。その他「講座事業・コピーサービス」も好調で計画より52千円プラス。	▼「北区のアーティスト展」は22回目の開催となった。継続を喜ぶ感想を多数いただいている。	
--	---	--

＜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団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	次年度以降の重点取組事項
▼講座・交流事業とも事業計画以外に施設目的に沿った事業を実施し、利用者に好評だった。 「こどもに～よん食堂」は参加人数も徐々に増加、地域の方々にすっかり定着し、皆さんに喜んでいただいている。 ▼収支面では、行政利用の影響もあり大幅な黒字決算となり、増収分で利益還元を行えた。 ▼利用率も83.5%で、昨年を大きく上回った。 ▼北区高齢者教室「北親大学」を受託事業として開講し受講者から高い評価を得ることができた。 ▼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。 ▼利用促進 ウェブアクセシビリティに沿った、より見やすいホームページを随時更新し、利用率向上につながった。 アンケートで希望の多かった机の更新を行い利用しやすい環境づくりができた。 ▼地域との連携企画、「北区のアーティスト展」を開催した。	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。 《重点取組項目》 ①利用促進 ・ 誰にでも見やすい、わかりやすいホームページを公開し、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。 ・ 引き続き、劣化している机、椅子などを更新し、利用者の利便性の向上に努める。 ・ 親しみやすい対応、環境作りを心掛ける。 ②地域との連携の強化 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。 ③まちづくり人材育成 まちづくりに興味を持つきっかけになる場を提供する。 ④職員の能力、資質の向上 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。 ・ 環境マネジメントに関する研修 ・ 利用者への啓もう活動に関する研修

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
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。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。 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。	改善指導・指示を要する事項は特になし。