

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	昭和49年1月14日	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	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ		
指定期間	平成26年4月1日～平成30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 平成28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 コミュニティ施設の管理運営については「指定管理者業務仕様書」に基づき運営している。更に「まちづくり」にも積極的に取り組み、以下の基本方針を策定した。 ① 利用者や地域住民の声の反映 ② 利用者への公平・公正な対応の維持 ③ 情報発信や受信の拠点 ④ 地域との連携・協力の強化	▼ 北区民センターの運営は左記の方針に則って適正に実施をするよう留意している。 ▼ ホームページでは、常時最新の情報を発信している。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> ■ 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、要求水準を満たしている。 </td> </tr> </table>	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と認められることから、要求水準を満たしている。			
	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と認められることから、要求水準を満たしている。											

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼貸室業務

- ① 抽選実施管理基準を適正に実施することで「公正・公平・公開」という基本方針を遂行
- ② 「使用承認取扱要領」を遵守した運営の徹底
- ③ 利用者に対する親切な対応

▼講座・交流事業

周知期間や受付の点で不公平が生じないように対応を行った。
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。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼グリーン購入ガイドライン指定品を使用した。

▼今年度も引き続き「古紙回収ボックス」の管理運営をし、土・日・祝利用を可能にした。
満杯になることも多く、その都度適切に対応している。

▼札幌市の節電・省エネ方針に基づき、削減に取り組んでいる。

▼ウォームシェア対策の一環として1階、2階及び3階の各ロビーを開放した。

▽ 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)

▼責任者の配置・組織整備・従事者の確保・配置

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・経理	常勤	1
事務	事務室	事務・講座	常勤	2
事務	事務室	事務・講座	非常勤	2
図書	図書室	司書	常勤・非常勤	3
図書	図書室	図書	非常勤	2
夜勤	事務室・全館	事務・夜勤	非常勤	4

▼人材育成

- ①職員研修として隔月に自らが講師となり実施した。
- ②新人職員には業務研修及びOJTを行った。
- ③今年度も引き続き他館と一緒に図書業務の研修を実施した。
- ④事業本部で計画された「業務研修」に参加した。

▼貸室は抽選の確率がとても高いので、公平に必要に応じて公開での抽選で決定している。
また、外れた場合は空室情報を提供し活動をサポートしている。

▼障がいのある方の利用も多く、障がいに応じて適宜対応し公平に利用して頂けるよう努力している。

▼グリーン購入ガイドラインの指定品を継続して購入した。

▼地域のゴミ減量のために役立っている。

▼日ごろから利用者の協力を得ながら取り組んだ。

▼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務めた。

▼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。

■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。

■ごみ減量、リサイクル等に積極的に取り組んでおり、要求水準を満たしている。

■管理運営業務を適切に行い得る組織が整備され、従事者が適切に確保・配置されており、要求水準を達成している。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼「利用者様アンケート」を実施した。

▼文化祭後にサークルの皆さまとの交流会(懇談会)を行い、今後の参考意見をいただいた。

▼利用者懇談会の実施

施設の管理、運営を考える上で、利用者の要望や意見等を把握するため、毎年6月に懇談会を実施している。

▼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。

▽ 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)

▼該当なし

▽ 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8日	① 新委員様のご挨拶
	② 前回ご提案事項等について
	③ 平成27年度の事業報告
	④ 平成28年度の事業計画について
	⑤ その他、意見交換
第2回 9月14日	① 前回ご提案事項等について
	② 平成28年度「北区民文化祭」について
	③ 平成28年度の事業について
	④ その他、意見交換
第3回 12月14日	① 前回ご提案事項等について
	② 「北区民センター文化祭」報告
	③ 平成28年度の事業について
	④ 暖房・給湯停止について
	⑤ その他、意見交換
第4回 3月8日	① 第3回運営協議会以降の事業について
	② 利用者アンケートについて
	③ 平成29年度事業計画
	④ サークル用ロッカー利用更新について
	⑤ その他、意見交換

▼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。

▼利用者サービス向上のため、備品類の整備を積極的に行った。

▼協定書に基づき、年に4回開催した。

▼アスベスト問題による暖房停止状況及び対応について報告した

▼次年度の事業計画について、建設的な意見をいただいた。

■利用者へのアンケートに加え、利用者懇談会を開催してニーズの把握に努めるなど、管理水準の維持向上に向けて取り組みがなされている。

■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。

＜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 ・童謡さくら代表 ・結びのヨガ代表
【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長
【札幌市】	・地域振興課
【指定管理者】	・北区民センター 館長 ・北区民センター 副館長

▼関係機関一覧表を作成し、必要に応じて速やかに対応した。

▽ 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
翌日の銀行入金を原則的に行う等、適切な管理に努めて
いる。
- ②更にエクセル表を作成し、日々の利用情報を入力処理
している。
- ③利用料金、講座、交流事業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

- ①NPO法人で定められた現金取扱により、適正に
管理している。
- ②講座受講料は金庫を別に管理をして、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。

※NPO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。

▽ 要望・苦情対応

▼要望や苦情は、窓口に設置している「ご意見箱」やメール、
ブログ、電話や利用者懇談会など、多様な手段で
受け付けている。

▼苦情については札幌市へ速やかに報告するとともに
適切な対応の実施及び、職員間での情報共有を徹底した。

▼各種研修等で指導の下
適正に行う事が出来た。

▼NPO法人ワーカーズコープ
では平成22年度から
札幌市のコミュニティ
施設の経理処理を統一し
財務管理を実施しており
問題は起きていない。

▼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
作成についても再度
確認をしており、適正に
処理をしている。

▼要望・苦情があった場合は
適切に処理ができる
体制を構築している。

■財務関係書類
を検査した結果、
適正に管理されて
いると認められる
ことから、要求水
準を達成してい
る。

■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>▽ 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>▼記録</p> <p>①運営協議会や利用者懇談会等を実施した際、必ず記録をとり、フィードバックしている。</p> <p>②講座・地域交流事業等の事業について企画から閉講までの流れを記録して今後の参考資料としている。</p> <p>▼モニタリング</p> <p>「意見箱」等を設置し、市民からの“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、実施した。</p> <p>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た。</p> <p>①図書室アンケート</p> <p>②講座毎のアンケート</p> <p>③交流事業毎のアンケート</p> <p>④年度末利用者アンケート</p> <p>⑤年度末図書室利用者アンケート</p> <p>▼報告・評価</p> <p>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。</p> <p>同様に、札幌市の実地検査にも誠実に対応した。</p> <p>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。</p> <p>③毎月、必ず期限内に札幌市へ月次報告を行った。</p>	<p>▼業務日誌は基本業務として実施し、周知徹底した。</p> <p>▼講座・地域交流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。</p> <p>▼札幌市からの依頼事項などについても、誠実に対応した。</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、要求水準を満たしている。</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</p> <p>▼施設で働く職員に対し、最低賃金 786円(平成28年10月1日発効)を上回る800円の時給を支給した。</p> <p>▼施設で働く職員に対し、深夜業をさせた場合、法定割増の割増賃金を支払った。</p> <p>▼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。</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>▼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。</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け出を行った。</p>	<p>▼施設で働く時間給職員に対し、最低賃金を上回る800円を支給した。</p> <p>▼深夜業をさせた職員には法定割増の割増賃金を支払った。</p> <p>▼労働基準監督署に書面による36協定を提出した。</p> <p>▼条件を満たす労働者には保険に加入させている。</p> <p>▼労働者の家族環境等に依って対応した。</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>■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> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<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								
<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>											

	<p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼入職時に健康診断を実施した。</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・バランスの取り組みに関して適切に実施した。</p> <p>▼職員が市民に対してのサービスを向上させる意欲を持つような、環境の構築に努めた。</p>	<p>▼今年度も定期健康診断を実施した。 採用した職員にも健康診断を受診してもらい、健康管理に努めている。</p> <p>▼ワーク・ライフ・バランスの取組は継続的に実施している。</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> <p>▼利用者の安全確保について 利用者が安心して利用してもらうのが基本であることを職員全員が認識。 施設内の安全確認を徹底し、また、施設の外周についても職員が見回りを実施した。</p> <p>▼連絡体制確保 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。</p> <p>▼保険加入 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</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>▼施設や設備については、事務、夜間職員が毎日の業務の中で確認を行い、必要に応じて北区役所への連絡等を実施。 また、ボイラー職員、清掃職員等への連絡を徹底した。</p> <p>▼利用の少ないゴールデンウィークやお盆時期に、定期清掃が入っていない部分や日常清掃できない料理室のガスコンロなどを清掃した。</p> <p>▼札幌市に協力し、壁面緑化パネルを設置し、ロビーの緑化に努めている。</p> <p>▼備品管理については適切に実施し、仕様書の水準を達成した。 修繕については安全確保を遂行するために、日頃から点検を行っている。 また、利用者の要望が多かった備品の購入(又は修理)については札幌市へ依頼するとともに、地域還元策の一環として整備を行った。</p>	<p>▼利用者の安全を脅かすような事態は一度も発生していない。</p> <p>▼区役所との連携を密にして、連絡体制を整備している。</p> <p>▼損害保険及び「レクリエーション保険」も加入している。</p> <p>▼日ごろからの点検・修理等の対応を徹底しているので利用者が安心・安全だと考える。 今後も徹底していきたい。</p> <p>▼各備品の台帳を作成し管理を徹底している。 また、修理等については夜間職員やボイラー職員のスキルを活用して修繕し、使用している。 また、必要に応じて業者による修繕も活用した。</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>■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、要求水準を満たしている。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>■施設・設備・備品等の維持管理が適切になされており、要求水準を満たしている。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<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、要求水準を満たしている。</p>				<p>■施設・設備・備品等の維持管理が適切になされており、要求水準を満たしている。</p>			
A	B	C	D												
<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、要求水準を満たしている。</p>															
<p>■施設・設備・備品等の維持管理が適切になされており、要求水準を満たしている。</p>															

《購入》

- ①フードプロセッサ(1台)
- ②CDラジカセ(3台)
- ③プロジェクター(1台)
- ④スクリーン(1台)
- ⑤コンポ(1台)
- ⑥図書用ブックシェルフ(1台)
- ⑦掃除機(2台)
- ⑧電気ストーブ(3台)
- ⑨ワイヤレスマイク(2個)
- ⑩レースカーテン
- ⑪メトロノーム(1個)

▼駐車場管理

北区民センターは北保健センターと合築建物のため利用者が多い。駐車場・駐輪場の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。

▼市民の要望を札幌市に挙げ、正面玄関出入り口にスロープが設置された。

▼緑地管理等

前庭や設置された花壇の管理、冬期間凍結等で危険な玄関前の歩道除雪、滑り止め砂まきや氷割などの設備周辺の環境管理、安全確保に対して積極的に協力した。

▽ 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。
- ▼北保健センターと合同火災訓練を実施した。
- ▼AEDは毎朝状態を確認し、適切に使用できる状態を維持している。今年度はAEDのパッド交換をした。
- ▼エレベーター内に「緊急時案内板」を設置した
- ▼防災研修を行い、非常時に敏速かつ適切に行動できるよう確認し合った。

《修理など》

- ①料理室コンロ(1台)
- ②ピアノ調律(2台)
- ③オーブン(1台)
- ④AEDパッド交換(1台)

▼備品購入に関しては、利用者の要望に対して優先順位に基づき購入した。

▼建物・駐車場・駐輪場などの管理に対しては、随時その状況を確認し、区役所と協議しながら適正な管理に努めた。

▼スロープ設置により、車いす・ベビーカー使用の利用者は出入りに大変役立っている。

▼有料施設として 施設環境の整備はとても重要であり今後も留意して行きたい。

▼毎年、北保健センターと合同防災訓練を実施している。

■適切な取り組みが行われており、要求水準を満たしている。

(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

	28年度計画	28年度実績
事業数	19	21
回数	94	92
受講生数	358	533

講座名	定員	受講者数	成果指標	達成率
みんなの茶の間 オープンカレッジ	180	229	理解度	100.0%
介護サービスと高齢者施設	20	18	理解度	100.0%

▼事業数は計画以上に開講できた。実施した講座は市民のニーズとマッチングしたので、理解度で高い評価を得ることができた。

▼北区役所との共催事業である「北親大学」の運営に貢献することができた。

A	B	C	D
■計画数を上回る事業を実施し、かつ講座受講者の理解度が高かったことは評価できる。			

大人のための絵本講座	20	23	理解度	100.0%
楽しみながら健康づくり シニア体操	15	15	理解度	100.0%
美文字講座	15	13	理解度	100.0%
パソコンはじめの一歩	10	4	理解度	100.0%
ワード初級	15	16	理解度	100.0%
足腰にやさしいいきいき 健康太極拳	15	15	理解度	100.0%
アフガン編物講座	15	13	理解度	100.0%
いつまでも自分の足で歩 くための運動教室	30	35	理解度	100.0%
美術への誘い	15	15	理解度	100.0%
日常英会話	20	23	理解度	100.0%
幼児・親子ダンス教室	10	6	理解度	100.0%
イタリア語超入門 (ご近所先生講座)	15	13	理解度	100.0%
学生司書体験	6	6	理解度	100.0%
小学生の司書体験	12	9	理解度	100.0%
相続のひと知識	15	15	理解度	100.0%
川柳初心者講座	15	13	理解度	100.0%
てづくり絵本講座	15	15	理解度	100.0%
人生締めくくりの講座	20	21	理解度	100.0%
シニアのためのスマート フォン講座	16	16	理解度	100.0%

▼平成28年度は人気のある講座を継続して行ったほかに、利用層の多いシニア向け講座を新たに開講し、好評だった。

▼講座からサークルが結成(川柳サークル)された他、多くの受講生が既存の講座に加入し、サークル活動が活性化した。

▼札幌消費者協会・NPO法人未来との連携により、多種多様な内容の講座を開講した。

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	28年度計画	28年度実績
事業数	18	21
回数	40	58
受講生数	3,971	4,395

▼計画は18事業だったが、21事業開催し、参加目標も達成することが出来た。

■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。

事業名	回数	定員	参加者	達成率
第2回 世界に一冊だけの本・展 in さっぽろ	1	500	547	136.8%
ハーモニカアンサンブルコンサート	1	100	133	166.3%
札幌ウインドアンサンブルサマーコンサート	1	200	193	120.6%
魚料理教室	1	25	25	125.0%
夏休み子どもお楽しみ会	1	100	159	198.8%
留学生とふれあいトーク	1	20	24	150.0%

▼「世界に一冊だけの本・展 in さっぽろ」を27年度に引き続き行い、好評だった。地域の創作活動の促進に役立っていると思われる。

やさしいヨガとリンパマッサージ	1	80	72	112.5%
おもちゃ図書館バザー	1	60	78	162.5%
北区民文化祭 絵画・書道作品展(前半)	5	300	408	170.0%
北区民文化祭 ダンスパーティ	1	100	112	140.0%
お茶会	1	20	24	150.0%
北区民文化祭 絵画・書道作品展(後半)	5	300	448	149.3%
藍染作品展示・ チャリティーバザー	5	500	411	102.8%
授産施設バザー	10	200	205	128.1%
北区民文化祭 歌謡フェスティバル	1	250	307	153.5%
北区民文化祭 サークル発表会	1	500	512	128.0%
料理講座	1	36	34	117.2%
冬のコンサート	1	200	223	139.4%
春休み子どもお楽しみ会	1	150	172	142.3%
「つくしんぼ」による 読み聞かせ	6	150	142	118.3%
「つくしんぼ」&武蔵女子 短期大学ボランティア お話し会	6	180	166	115.3%

▽ 施設開放事業(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	202	943	3,439
卓球・ダンス	199	1,100	1,774

▼ 娯楽室で「囲碁・将棋」、区民ホールで「卓球・ダンス等」の開放事業を実施。新規で使用される若年層が増加している。

▽ 図書業務

	貸出冊数	予約冊数	利用者数
①H27	125,572	9,988	43,049
②H28	117,473	8,160	40,994
②-①	-8,099	-1,828	-2,055

▼ 各種利用促進事業

- ①「小学生の司書体験」を開講
- ②「学生のための司書体験講座」を開講
- ③手作りの本の出展を募り、「世界で一冊だけの本展・inさっぽろ」を、今年度も継続して行った。
- ④季節の絵本や、テーマに沿ったおすすめの見聞書、特集本コーナーを設置

▼ 子供向けお楽しみ会は毎回定員以上の参加者があり、地域の子どもたちに定着している。

▼ 国際プラザとの連携事業として毎年行われている「留学生とふれあいトーク」は参加人数も多く、文教地区としての役割を果たしている。

▼ 年間で最大行事である「文化祭」を開催した。サークル活動のモチベーションアップと地域交流の両方が図られた。

▼ 北区伝承事業である「藍染体験・作品展」を実施。藍染文化に関する理解が深まった。

▼ 地域のコミュニケーションの場として学生の利用も増加している。

▼ 「囲碁・将棋」、「卓球・ダンス等」どちらも利用者が拡大しており、施設の利用促進につながった。

▼ ボイラー停止に伴う暖房の停止により「貸出冊数」等の減少があった。

▼ 学生のための司書体験は毎回希望者が多く、学生の就労体験に役立っている。

▼ 世界に一冊だけの本・展が認知されつつあり、札幌近辺の方からの出展が増えた。

■ 要求水準を満たしている。

■ 利用促進に向けて様々な取組を行っていることは評価できる。

▼新規事業及び改善等

- ・武蔵女子短期大学の学生とボランティアによる「合同おはなしの会」を開催場所を児童室に変更し、参加者の増大をはかった。

- ▼おはなしの会の場所を児童室に変更すると共に、武蔵短大と合同で行うことにより、参加者が倍増した。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H27実績	H28計画	H28実績
ホール	件数(件)	994	950	964
	人数(人)	41,039	35,000	33,237
	稼働率(%)	91.2	90	89.3
1F集会室	件数(件)	910	850	847
	人数(人)	15,567	15,000	14,109
	稼働率(%)	84.6	80	78.5
2F集会室	件数(件)	644	650	700
	人数(人)	7,198	6,000	5,030
	稼働率(%)	59.7	60	65.6
1F会議室	件数(件)	962	850	844
	人数(人)	8,849	9,000	11,783
	稼働率(%)	89.4	80	78.9
小会議室	件数(件)	733	700	791
	人数(人)	7,188	6,000	4,796
	稼働率(%)	69.1	70	74.4
3F会議室	件数(件)	803	800	857
	人数(人)	7,381	6,000	5,681
	稼働率(%)	74.7	75	79.8
2F講義室	件数(件)	676	700	728
	人数(人)	14,759	13,000	13,897
	稼働率(%)	63.5	60	68.5
3F講義室	件数(件)	652	600	622
	人数(人)	18,573	15,000	14,528
	稼働率(%)	61	60	58.8
料理室	件数(件)	359	350	387
	人数(人)	8,327	8,000	7,124
	稼働率(%)	33.8	35	36.4
実習室	件数(件)	523	500	504
	人数(人)	10,620	8,000	8,079
	稼働率(%)	49.8	45	47.8
娯楽室	件数(件)	688	700	712
	人数(人)	15,814	15,000	14,194
	稼働率(%)	66	60	67.9
和室	件数(件)	904	900	894
	人数(人)	7,010	6,000	5,317
	稼働率(%)	83.9	83	83.3
児童室	件数(件)	726	700	741
	人数(人)	9,262	8,000	7,748
	稼働率(%)	67.1	68	68.9
青年の部屋	件数(件)	872	850	886
	人数(人)	12,949	12,000	10,680
	稼働率(%)	80.5	80	82.7

- ▼平成28年度は10月からの「ボイラー停止」により貸室の稼働率に影響がでましたが、年間平均稼働率は70%を維持することができた。

- ▼継続して取り組んでいる利用者とのコミュニケーションを通じて“サービス向上”の取り組みが成果に繋がった。

- ▼サークル活動による利用も定着しているが、地域町内会などの会合・会議などの利用も増え会議室の利用率が伸びた。地域に根差してきた結果と思われる。

A B C D

- ボイラー停止により、前年より施設の稼働率は下がったところもあるが、概ね計画を上回る稼働率を達成したことは評価できる。

	<p>▽ 不承認 0件、 取消し366 件、 減免0件、 還付63件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼利用者には「札幌市コミュニティ施設予約システム」の登録を推進したことで、予約手続きが簡略化され、利用促進に繋がった。</p> <p>▼当センター窓口では「しおり」を「子ども向け」、「大人向け」、に分けており、利用しやすい環境を整備している。</p>	<p>▼ボイラー停止による影響で「取消し」、「還付」が大幅に増加した。</p> <p>▼特に若年層からインターネットで予約ができることに利便性を評価されている。</p> <p>▼整備した結果、予約がスムーズになり、利用者の増加に繋がった。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼講座や交流事業に関してはホームページやブログに掲載すると共に区民センターニュースを毎月発行した。</p> <p>▼子ども向けの行事を行う時には近隣の保育園や児童会館、小学校などにもチラシを配布した。</p> <p>▼当センター掲示板に「利用者アンケート」の結果や「運営協議会」記録などを掲示した。</p> <p>▼北区役所掲示板(地下鉄駅構内等)を活用している。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼引継は無し。</p>	<p>▼広報活動は今後も活発に情報を発信していきたい。</p> <p>特にホームページは最新の情報を提供できるよう情報の更新を早急に行っている。ブログにおいても親しみやすくわかりやすく情報を伝えられるよう努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> ■適切に取り組みが行われており、要求水準を満たしている。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	■適切に取り組みが行われており、要求水準を満たしている。			
A	B	C	D								
■適切に取り組みが行われており、要求水準を満たしている。											
<p>2 自主事業その他</p>											
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼古紙回収ボックス管理運営</p> <p>土曜／日曜／祝日を利用可能にするため「古紙回収ボックス」の管理運営に取り組んでいる。</p> <p>▼自動販売機(飲料等)の設置</p> <p>1階及び3階ロビーに自動販売機を設置している。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼障がい者団体やフリースクールの福祉バザー等の開催に当たって実施場所(ロビー)を提供した。</p> <p>▼第三者委託により実施している職務内容についてできる限り市内の企業に発注した。</p>	<p>▼土曜／日曜／祝日を利用を可能としたために、地域住民の利便性を高めている。</p> <p>▼自主事業による収益は地域に還元している。</p> <p>▼福祉施設の支援、障がい者の就労体験支援という面で、感謝された。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> ■適切に行われていると認められる。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	■適切に行われていると認められる。			
A	B	C	D								
■適切に行われていると認められる。											

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	実施期間;平成29年2月10日～3月9日まで 配布方法;貸室及び各階ロビーに設置 回収総数;560票 評価方法;①とても良い ②良い ③どちらかというが良い ④普通 ⑤悪い
結果概要	▼回答者の背景、回答について 回答者の背景は年齢別;50台以上は約80% 性別;女性が71.9%、居住地;北区は55% (Q1)利用手続;①+②+③+④で97% (Q2)職員の接客について;①+②+③+④で100% (Q3)備品についての希望;さまざまな希望有 可能な範囲で対応中 (Q4)貸室、トイレなどの清掃;①+②+③+④で100% (Q5)区民講座について 受講してみたい講座 ①スマホ講座 ②ストレッチ ③料理教室 ほか (Q6)地域交流事業について 参加してみたいイベント ①ママ向け子育てイベント ②コンサート ③文化祭 ▼管理・運営について ①皆さん大変親切(多数) ②対応が良くなった(多数) ③特に問題はありません
利用者からの意見・要望とその対応	▼設備 ①駐車スペースが狭い ②2階和室の部屋の畳を取り替えてほしい ▼備品 ①CDラジカセ ②スクリーン ③ダンス等で利用する「全身鏡」 ④マイク

▼利用手続については97%という高評価を得た。インターネット受付が普及してきたこともあるが、窓口、電話による貸室受付対応が適切だったと思われる。

▼職員の接客については100%と非常に高い評価を得た。

▼講座、交流事業においては以前のアンケートを解析し、満足度が高く、利用者のニーズにあった事業を企画、実施した。今後も利用者の求める事業を把握し、企画していきたい。

▼和室の畳張替を札幌市へ依頼し、新しくなりました。また要望の多かった1階集会室にレースのカーテンを設置。利用者に大いに喜ばれている。

▼CDラジカセ、スクリーン、マイク等を購入した。ダンスサークル等で要望の多い全身鏡については検討中。

A	B	C	D
■接遇を評価する意見が多数寄せられたことは評価できる。 利用者アンケートの結果を踏まえ、今後のより良い施設運営に活かすことが期待される。			

4 収支状況

▽ 収支

項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)
収入	37,592	37,310	▲ 282
指定管理業務収入	36,602	36,432	▲ 170
指定管理費	14,554	15,053	499
利用料金	21,028	20,599	▲ 429
その他	1,020	780	▲ 240
自主事業収入	990	878	▲ 112
支出	37,078	36,740	▲ 338
指定管理業務支出	36,601	36,288	▲ 313
自主事業支出	477	452	▲ 25
収入-支出	514	570	56
自主事業による利益還元	400	474	74
法人税等	65	50	▲ 15
純利益	49	46	▲ 3

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	238	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 収支は目標に対し「56千円」のプラス
収入は約2%目標未達成でしたが、経費等の削減で概ね計画通り
- ▼ 指定管理費はボイラー停止による補てん分を含む。
- ▼ 指定管理業務による利益還元
 - ・文化祭用景品
 - ・AEDバット交換
 - ・クリスマス会への景品協賛
 - ・各階掃除ロッカー用ダスキン
 - ・利用者交流会用茶菓・景品
- ▼ 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
 - ・古紙回収ボックスは奨励金を含めて約33万円の収入
 - ・自動販売機の収入は約55万円
- ▼ 自主事業による利益還元
 - ・利用者書籍
 - ・CDラジカセ
 - ・プロジェクター
 - ・料理器具
 - ・サマーコンサート
- ▼ 収支の差はプラス57万円
自主事業による地域還元、法人税等の支払い後、純利益として46千円を計上

▼ 収支

その他の収入で目標を達成した。

人件費を含めた支出の削減ができ、概ね目標通りに進捗できた。

▼ 自主事業による利益は474(千円)と市民に大きく還元した。

A	B	C	D
■ 減収となったが、支出の削減に取り組み、黒字としたことは評価できる。			

▼ 古紙回収ボックスの扉故障により、収入ダウン。

▼ 利益還元
利用者の希望(要望)が多かったものから対応した。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。				
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼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経営の組織で、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。</p>		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	不適			
<p>▽ 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</p> <p>▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>▼オンブズマンへの対応を要する事例はなかった</p> <p>▼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関係者を相手に契約を行わなかった。</p>		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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>▼管理・運営については全般的に計画通り実施することができた。</p> <p>▼利用者アンケート等については、その結果をまとめ、札幌市へ報告するとともに今年度もロビーに掲示した。重要視している職員の接客について、利用者等から高い評価をいただいた。</p> <p>▼アスベストによる「暖房停止」問題に札幌市と協力して適切に対応した。利用者の協力もあり、無事に休館することなく復旧することができた。</p> <p>▼講座や地域交流事業を計画以上に実施できた。</p> <p>▼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、各イベントの会議・行事に積極的に参加した。</p> <p>今年度も北区民センターが地域のまちづくり活動の一翼を担うことができた。</p> <p>▼北区の高齢者大学である「北親大学」に今年度から共催として参加することができた。</p> <p>▼インターネットを利用した利用申し込みを推進しリアルタイムな情報の発信に力を入れた。</p> <p>そのため、ホームページアクセス数も11万を超えた。</p> <p>▼節約や自主事業収入により、市民に還元することができた。</p>	<p>今後も「指定管理者協定書・業務仕様書」に基づいて運営することを徹底するとともに“地域や利用者”に愛される施設となることを目指して、管理運営業務を遂行して行く。</p> <p style="text-align: center;">《主な重点取組項目》</p> <p>▼新規利用者増加を目的として、新たな視点を持ち講座、交流事業を企画、展開していく。</p> <p>▼稼働率の向上のため、既存サークルに愛され、信頼される対応を意識し、一層のサービス向上に努める。</p> <p>▼今後も地域のコミュニティ施設としての役割を意識し地域住民のコミュニティ活動の拠点となるよう、地域の学校、団体と積極的に関わっていく。</p> <p>▼職員の能力・資質アップを図るため、研修(職場研修、本部研修等)を継続的に実施するとともに、外部の研修も積極的に受講する。</p> <p>▼利用者から要望の多い備品等について、事業による収益から地域に還元を図っていく。</p>

【所管局の評価】

総合評価	改善指導・指示事項
<p>適切かつ円滑な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。積極的な利用の促進に努めており、施設の利用率も高水準を維持している。</p>	<p>ボイラー停止による影響で、一部の貸室で利用率が前年実績を下回った。今後も、利用者のニーズを把握した効果的なPR活動を行うなど、さらなる利用率の向上を図る取組が期待される。</p>