

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 ワークスコープ		
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29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 区民センターの役割である、地域住民のコミュニティ活動と生涯学習の助長・普及を図り、地域づくりにも積極的に関わるよう、以下の基本方針を策定した。 ① 「来たくなる北区民」をキャッチフレーズに、区民から愛される区民センターを目指す。 ② 利用者への公平・公正な対応を維持し、利用者の声を活かし運営に反映させる。 ③ 講座、センターニュース、ホームページ、ブログなどにより情報を発信し、他施設の情報を受信する拠点となる。 ④ 地域との連携・協力を強化し、まちづくりに寄与する。	▼ 北区民センターの運営は左記の基本方針に則って適正に実施する事ができた。	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">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する。
- ② 「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、親切的な対応を心掛ける。

▼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、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・祝利用も可能にしている事で、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、削減に取り組んでいる。

▼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

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

▼貸室は抽選の確率がとても高いので、公平に必要なに応じて公開での抽選で決定している。

▼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。

▼利用者の協力を得ながら取り組むことができた。

▼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。

■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。

▼人材育成

当初の研修計画に沿って、下記等の職員研修を実施し、知識習得と自己啓発を図っている。

- 仕様書の要求水準の確認と進捗状況
- 接遇向上研修(苦情対応)
- 条例勉強会
- 防火訓練/自衛消防訓練
- HPウェブアクセシビリティ研修
- 公共建築物シックハウス対策
- 図書館員の現場力養成研修
- チラシ作成研修
- エクセル研修
- 危機管理研修
- 経理研修

▽ 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。

▼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14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28年度の事業報告
	④ 平成29年度の事業計画について
	⑤ その他、意見交換
第2回 9月13日	① 前回ご提案事項等について
	② 平成28年度「指定管理者評価シート」より
	③ 平成29年度「北区民文化祭」について
	④ 「北区のアーティスト展」について
	⑤ その他、意見交換

▼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。

▼HPウェブアクセシビリティ

研修を受講した。HP作成の指針にすることができた。

▼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。

▼管理業務等仕様書に基づき、年に4回開催した。

■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。

第3回 12月13日	① 前回ご提案事項等について
	② 平成29年度「北区民文化祭」報告
	③ 「北区のアーティスト展」報告
	④ 平成29年度の事業について
	⑤ その他、意見交換
第4回 3月14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年度事業報告
	④ 平成30年度事業計画
	⑤ その他、意見交換
<p><協議会メンバー></p> <p>【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</p> <p>【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</p> <p>【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</p> <p>【札幌市】・地域振興課</p> <p>【指定管理者】・北区民センター 館長 ・北区民センター 副館長</p>	

▽ 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。

※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。

▼次年度の事業計画に
ついて、建設的な意見を
いただいた。

▼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。

■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。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</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>▼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>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。</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、広く利用者に周知した。</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>▼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。</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>■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> <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 810円(平成29年10月1日発効)を上回る815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>▼施設で働く時間給職員に対し、最低賃金を上回る815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>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">■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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	■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。			
A	B	C	D								
■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。											

	<ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼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。 ▼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環境の構築に努め、雇用環境の維持向上に取り組んでいる。 ▼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。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼労働基準監督署に書面による36協定を提出した。 ▼条件を満たす職員には保険に加入させている。 ▼労働者の家族環境等に応じて対応した。 ▼今年度も定期健康診断を実施した。 ▼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>(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"> ▼利用者の安全確保について 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。 椅子等の劣化損傷を常に確認し、修繕可能な物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、また、施設の外周についても職員が見回りを実施した。 ▼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。 ▼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。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼区役所との連携を密にして、連絡体制を整備している。 ▼損害保険及び「レクリエーション保険」も加入している。 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> <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> </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>			
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>											

▽ 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を実施している。
また、ボイラー職員、清掃職員等への連絡を徹底した。

▼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。

▼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。

《購入》

- ①CDラジカセ(2台)
- ②図書用スチールラック(1台)
- ③掲示板(1台)
- ④譜面台(8台)
- ⑤車いす(1台)
- ⑥卓球ネット(1台分)
- ⑦貸室用ミラー(3個)

《修理など》

- ①料理室コンロ(1台)
- ②ピアノ調律(2台)
- ③ブラインド
- ④長机

▼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。

▼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は使用期限を守り、29年度に購入。
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。

▼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。

▼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。

▼備品購入に関しては、利用者の要望の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。

▼毎年、北保健センターと合同防災訓練を実施している。

■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。

■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。

▼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。

(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

	29年度計画	29年度実績
事業数	18	26
回数	97	116
受講生数	588	652

講座名	定員	受講者数	成果指標	理解度
みんなの茶の間 オープンカレッジ	180	237	理解度	100.0%
女性のためのゼロから始め る健康マージャン①	20	28	理解度	100.0%
女性のためのゼロから始め る健康マージャン②	20	15	理解度	100.0%
大人のための絵本講座	20	24	理解度	100.0%
おもてなしのお菓子づくり (ご近所先生講座)	20	21	理解度	100.0%
転ばない身体をつくる いきいき健康体操	15	14	理解度	100.0%
アイシングクッキー講座	16	15	理解度	100.0%
年金改革法でどうなる？ 将来の年金	10	10	理解度	100.0%
経糸と横糸のマジック	12	10	理解度	100.0%
わくわく幼児ダンス	15	14	理解度	100.0%
美術への誘い	20	31	理解度	100.0%
パソコン講座 (はじめの一步)	15	12	理解度	100.0%
パソコン講座 (ワード応用)	20	18	理解度	100.0%
エンディングノート	20	25	理解度	100.0%
日常英会話講座	20	30	理解度	100.0%
てづくり絵本講座	15	16	理解度	100.0%
遺言講座	20	19	理解度	100.0%
若者！料理をしよう！	10	9	理解度	100.0%
学生司書体験	6	4	理解度	100.0%
はじめてのお箏	6	6	理解度	100.0%
楽しく優しいウクレレ弾き 語り(ご近所先生講座)	20	19	理解度	100.0%
アフガン編物講座	12	10	理解度	100.0%
ここから始める投資の基 礎	20	17	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。

▼インスタ映えを狙った、「お
もてなしのお菓子作り講座」
は人気だった。現代女性の
ニーズをとらえた結果だと思
われる。

▼平成29年度は人気のある
講座を継続して行ったほか
に、子どもたちの利用増を狙
いキッズダンスの講座を増や
した。

▼講座からサークルが結成
された。(ウクレレサークル)

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

▼町内会・北区食生活改善
推進員協議会との協力によ
り、若者をターゲットにした料
理教室を開講し、新たな利用
層の開拓ができた。

A	B	C	D
<p>■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。</p>			

スポーツ吹き矢で健康づくり	20	17	理解度	100.0%
シニアのためのスマホ講座	16	16	理解度	100.0%
保険のは・なし	20	15	理解度	100.0%

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	29年度計画	29年度実績
事業数	17	20
回数	42	50
受講生数	3,360	4,220

事業名	回数	定員	参加者	達成率
第3回 世界に一冊だけの本・展 in さっぽろ	7	400	489	122.3%
札幌ウインドアンサンブルサマーコンサート	1	150	177	118.0%
魚料理教室	1	30	30	100.0%
夏休み子どもお楽しみ会	1	150	151	100.7%
留学生とふれあいトーク	1	20	22	110.0%
やさしいヨガとリンパマッサージ	1	60	61	101.7%
北区民文化祭 おもちゃ図書館バザー	1	60	75	125.0%
北区民文化祭 絵画・書道作品展(前半)	5	300	528	176.0%
北区民文化祭 ダンスパーティ	1	100	132	132.0%
お茶会	1	20	44	220.0%
北区民文化祭 絵画・書道作品展(後半)	6	300	572	190.7%
福祉施設バザー	6	200	235	117.5%
北区民文化祭 歌謡フェスティバル	1	200	213	106.5%
北区民文化祭 サークル発表会	1	500	550	110.0%
年末年始料理教室	1	20	23	115.0%
冬のコンサート	1	200	172	86.0%
春休み子どもお楽しみ会	1	150	179	119.3%
冬休み子どもお楽しみ会	1	200	260	130.0%
「つくしんぼ」による読み聞かせ	6	150	144	96.0%
「つくしんぼ」&武蔵女子短期大学ボランティアおはなしの会	6	150	163	108.7%

▼北区高齢者大学「北親大学」に共催の形で貢献することができた。

▼計画は17事業だったが、20事業開催し、参加者も計画を大幅に上回ることが出来た。

▼「世界に一冊だけの本・展 in さっぽろ」を28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。

▼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。お茶会、作品展示会に関しては200%前後の参加者だった。

■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。

▽ 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	195	910	3,687
卓球・ダンス	189	986	2,053

▼ 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。新規で使用す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
①H28	117,473	8,160	40,994
②H29	116,519	8,888	40,329
②-①	-954	728	-665

▼ 利用者アンケートを2回実施し、その意見を図書室運営に活用した。

▼ 各種利用促進事業

- a) 地域の学生たちの就労体験として「司書講座」を開講した。
「小学生の司書体験」を隔月で開講し
「学生のための司書体験講座」も年に3回行った。
- b) 地域の保育園・小学校への映画会の宣伝・招待を継続している。
「おはなしの会」「春休みこどもお楽しみ会」
「夏休みこどもお楽しみ会」
- c) 図書室利用促進のための講座を開講した。
「大人のための絵本講座」
- d) 地域の学生ボランティアとの連携を図った。
「おはなしの会」では、よみきかせボランティア“つくしんぼ”に加え、武蔵女子短期大学図書館ボランティアの学生たちにも参加していただいた。
- e) 情報発信
「図書室だより」を毎月発行し、情報発信に努めている。
また、オリジナルで休室カレンダーを作成し、配布している。

▼ 新規事業及び改善等

- a) 室内の装飾・資料の分類変更による場所区分変更等、室内環境の改善を継続した。
- b) 子ども向け講座の充実を図った。
- c) 「てづくり絵本講座」の開催時期を10月に変更したことで、「世界に一冊だけの本・展inさっぽろ」への作品出展がしやすく、より地域に根付いた展示会となるよう工夫した。
- d) 特集本コーナーは、一般向けと児童向けをそれぞれ設置。児童向けコーナーの場所を拡張し、内容を充実させた。季節の絵本コーナーも常時展示している。

▼ 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。

▼ 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」が定着し、観覧のための来場者数が昨年より増加した。

▼ 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。

■ 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。

▼就労ボランティアの受け入れ

就労に困難を抱えた方を週2回ボランティアとして受け入れ支援している。

実際に仕事をし、人とかかわりを持ってもらうことで社会に出る訓練をしている。

▼就労ボランティアを受け入れることにより、就労に困難を抱える人を支援している。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H28実績	H29計画	H29実績
ホール	件数(件)	964	950	1,003
	人数(人)	33,237	35,000	37,611
	稼働率(%)	89.6	90.0	93.1
1F集会室	件数(件)	847	850	863
	人数(人)	14,109	15,000	15,244
2F集会室	件数(件)	700	700	736
	人数(人)	5,030	5,500	5,437
1F会議室	件数(件)	844	850	880
	人数(人)	11,783	10,000	13,988
小会議室	件数(件)	791	800	795
	人数(人)	4,796	5,000	4,948
3F会議室	件数(件)	857	800	837
	人数(人)	5,681	5,500	5,479
2F講義室	件数(件)	728	700	724
	人数(人)	13,897	13,000	12,979
3F講義室	件数(件)	622	600	644
	人数(人)	14,528	15,000	14,375
料理室	件数(件)	387	350	390
	人数(人)	7,124	7,000	6,929
実習室	件数(件)	504	500	549
	人数(人)	8,079	8,000	8,136
娯楽室	件数(件)	712	700	706
	人数(人)	14,194	14,000	13,458
和室	件数(件)	894	900	889
	人数(人)	5,317	5,500	5,576
児童室	件数(件)	741	750	802
	人数(人)	7,748	8,000	7,282
	稼働率(%)	68.9	70.0	74.3

▼14部屋中、12部屋で利用件数が計画を上回った。

▼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。

▼音楽活動利用を推奨したため、実習室の稼働率が昨年より上昇した。

A	B	C	D
---	---	---	---

■利用件数、稼働率が概ね向上しており、評価できる。

	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">青年の部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>886</td> <td>850</td> <td>871</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>10,680</td> <td>10,000</td> <td>9,682</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>82.7</td> <td>80.0</td> <td>81.5</td> </tr> </table>	青年の部屋	件数(件)	886	850	871	人数(人)	10,680	10,000	9,682	稼働率(%)	82.7	80.0	81.5		
青年の部屋	件数(件)		886	850	871											
	人数(人)		10,680	10,000	9,682											
	稼働率(%)	82.7	80.0	81.5												
<p>▽ 不承認0件、取消し282件、減免0件、還付14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、予約手続きが簡略化され、利用促進につながった。</p> <p>▼「北区のアーティスト展」を再開し、区内の芸術家の方たちの作品を展示。文化芸術活動の推進に努め、芸術団体等の利用促進に努めた。</p> <p>▼無料貸出備品の充実に努め、より利用しやすい環境を整えた。</p> <p>▼抽選に外れた利用者には空室状況を伝え、別部屋での利用を促し、利用率の維持に努めた。</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の利便性を評価されている。</p> <p>▼「北区のアーティスト展」は700名程と多くの方に来場していただいた。</p> <p>▼譜面台・キーボードの貸出可によって、音楽関係団体の利用が飛躍的に伸びている。そのため、課題であった若年層の利用が増加した。</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>▼北区役所掲示板(地下鉄駅構内等)を活用している。</p> <p>▼ホームページを常に新しい情報に更新している。ブログも開設し、きめ細やかな情報の提供を心掛けた。</p> <p>▼広報さっぽろ、新聞、ミニコミ誌、情報サイトなどを活用し広い範囲へ情報を発信した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回からの継続指定のため、引き継ぎ事項なし。</p>	<p>▼広報活動は今後も活発に情報を発信していきたい。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"> <p>■適切に取り組まが行われており、要求水準を満たしている。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>■適切に取り組まが行われており、要求水準を満たしている。</p>								
A	B	C	D													
<p>■適切に取り組まが行われており、要求水準を満たしている。</p>																
2 自主事業その他																
	<p>▽ 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>▼土曜/日曜/祝日を利用可能としたために、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>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>■適切に行われていると認められる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>■適切に行われていると認められる。</p>								
A	B	C	D													
<p>■適切に行われていると認められる。</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>▼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>
---	---

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>		<table border="1"> <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> </table>	A	B	C	D
A	B	C	D			
<p>実施方法</p>	<p>実施期間:平成30年2月19日～3月10日まで 配布方法:来館者約700名に用紙を配布 回収総数:570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</p>	<p>▼若年層の利用促進により、20～40代の利用率がほぼ10パーセント増加した。</p>	<p>■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。</p>			
<p>結果概要</p>	<p>▼回答者の背景、回答について</p> <p>回答者の背景は年齢別:50代以上は約70% 性別:女性が68.4%、居住地:北区は56.2%</p> <p>(Q1)利用手続:①+②+③+④で96% (Q2)職員の接客について:①+②+③+④でほぼ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でほぼ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リズム体操 ③語学 ほか</p> <p>(Q6)地域交流事業について 参加してみたいイベント ①コンサート ②映画会 ③文化祭</p> <p>▼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</p>	<p>▼利用手続については96%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。</p> <p>▼職員の接客についてはほぼ100%と、非常に高い評価を得た。</p> <p>▼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。</p>				
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>▼設備 ①駐車スペースが狭い 札幌市に要望済み</p> <p>②ダンス等で利用する「壁面鏡」を設置して欲しい 検討中</p> <p>▼備品 ①貸出用CDラジカセを増やしてほしい 追加購入した</p> <p>②ダンス等で利用する立見鏡を貸室に置いてほしい 3枚購入した</p>	<p>▼利用者の希望に沿った備品を購入し、利用者に喜ばれている。</p>				

③貸出用譜面台を増やしてほしい
追加購入した

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	36,891	38,307	1,416
指定管理業務収入	35,861	37,376	1,515
指定管理費	14,554	14,554	0
利用料金	20,227	21,657	1,430
その他	1,080	1,165	85
自主事業収入	1,030	930	▲ 100
支出	36,234	37,778	1,544
指定管理業務支出	35,753	37,326	1,573
自主事業支出	481	452	▲ 29
収入-支出	657	529	▲ 128
自主事業による利益還元	550	479	▲ 71
法人税等	65	50	▲ 15
純利益	42	0	▲ 42

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	308	下記のとおり

▽ 説明

- ▼収入は1,416千円多かったが、劣化による備品の買い替えなどにより経費が計画より増加した。
- ▼指定管理業務による利益還元
 - ・卓球ネット
 - ・テーブルクロス
 - ・スタッキングレバー
 - ・AED
 - ・貸室用ミラー
 - ・キーボードケース
 - ・子どもお楽しみ会景品
 - ・イルミネーション
- ▼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35万円の収入
 - ・自動販売機の収入は約58万円の収入
- ▼自主事業による利益還元
 - ・利用者用書籍
 - ・CDラジカセ
 - ・車椅子
 - ・料理器具
 - ・図書用スチールラック
 - ・譜面台
 - ・お楽しみ会・コンサート

▼収支

利用料金は1,430千円、その他の収入は85千円とも計画より増収だった。

▼自主事業による利益は479(千円)と昨年より大きく還元した。

▼利益還元

・指定管理業務収益によりAEDを購入。適切に利用できる状態を保っている。

・自主事業収益により譜面台・CDラジカセ・図書など備品を購入。無料貸出をし、利用者のニーズに沿った還元ができた。

A	B	C	D
■利用料金収入等の増加により計画を上回る収入を確保し、昨年度以上の利益還元を行ったことは評価できる。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
▼ 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組合の組織で、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。		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	来年度以降の重点取組事項
▼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。 ▼講座や地域交流事業を計画以上に実施できた。 ▼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、各イベントの会議・行事に積極的に参加した。 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。 ▼北区の高齢者大学である「北親大学」に今年度も共催として参加することができた。 ▼収支計画では、利用料金が計画を上回った。 その結果、昨年より指定管理業務による利益を市民に還元することができた。 ▼「北区のアーティスト展」を4年ぶりに再開したことにより、多くの市民に北区在住で活動している27名の芸術家の存在を知ってもらい、その作品に触れてもらうことができた。 4年ぶりの再開を待ってくださっていた市民の方も多く、継続できたことによって市民の文化活動や文化交流を活発化することができた。	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。 ≪主な重点取組項目≫ ① 利用促進 ・若年層の利用促進に努めるため、新たな視点を持ち講座、交流事業を企画、展開していく。 ・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。 ・利用促進により増収した利益を、より多く市民に還元する。 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。 ③ 職員の能力、資質の向上 効果的な研修を実施、受講することによって、職員の能力資質の向上を図る。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
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。	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。