

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	札幌市篠路コミュニティセンター	所在地	札幌市北区篠路3条8丁目11-1
開設時期	昭和60年10月19日	延床面積	1960.47㎡
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】ホール、集会室、図書室 【2階】会議室、料理室、和室、視聴覚室、藍染室		
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30年(2018年)4月1日～令和5(2023年)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こととなる。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 令和元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			
<p>(1)統括管理業務</p>	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼法人の理念である地域を豊かにする働き方として、「利用者との協同」「地域との協同」「働く仲間との協同」に基づき、次の基本方針を策定</p> <p>①気軽に立ち寄りやすい雰囲気をつくります</p> <p>②既存のコミュニティと共存する新しいコミュニティをつくります</p> <p>③地域の生涯学習の拠点としての情報を発信します</p> <p>④区民のニーズおよび市の施策に即した講座・事業を企画します</p> <p>⑤スタッフの専門性を高め、生涯学習についての身近な相談窓口となる機能を構築します</p> <p>⑥歴史ある地域の特色を活用した生涯学習の場を提供します</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼次の基本方針を策定</p> <p>①情報を広く市民に知らせます。</p> <p>②利用の公平性を確保します。</p> <p>③誰にでも開かれた運営をします。</p> <p>④利用に際し必要な支援と設備環境を整えます。</p> <p>▼取組み実績について</p> <p>1.貸室の公平性の確保 札幌市区民センター条例、施行規則、使用承認取り扱い要領、使用許可に係わる審査基準を遵守している。定期的な利用者も、初めての利用者も、公平公正に対応し、利用方法や予約の手順、キャンセル制度の説明を、その都度丁寧に行なっている。</p> <p>2.区民講座・交流事業 館内掲示、札幌市からのお知らせ、地デジアプリ、ふれあいわが街(地域の情報紙)、ふりっぱー、こみしん(センターの広報紙)、ホームページにて情報を発信している。地域の郵便局や銀行、駅、商店などにポスターを掲示している。 講座の申し込みが定員を超える場合には、講師と相談の上、定員数を増加して希望者全員が受講できるように行い、定員に満たない場合には講師と調整しながら申込期間の延長をするなどして受講者を募り、定員に満たない人数でも開講している。 交流事業では、介護予防センター篠路と共催の「はつらつ健康体操教室」を継続して行っている。また、小さな子どもから高齢者までみんなで健康的に楽しむ「運動会」を新たな事業として取り組み、近隣の小学校から道具を借りるなど工夫して行った。</p>	<p>▼策定した基本方針により、管理運営を行なうことができた。</p> <p>▼ロビーの机・椅子の配置、きつずコーナーの絵本選びなどの工夫をするなど、誰でも気軽に休憩できたり立ち寄りやすい場所になっている。</p> <p>▼生涯学習の拠点として地域のニーズに応じた講座や事業を行なっている。</p> <p>▼基本方針に基づき、平等利用に取り組み、管理運営することができてい</p> <p>▼貸室の予約方法については、定期利用者であっても新規利用者であっても、常に丁寧に説明を行なっている。</p> <p>▼センター便りには、講座や事業の情報を詳しく掲載。毎月欠かさず発行している。平成30年4月から図書だよりも隔月で発行を継続している。</p> <p>▼告知期間や受付期間は、告知が平等に行き渡るように、配慮して設定している。</p>	<p>A B C D</p> <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と認められることから、要求水準を達成している。</p> <p>■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。</p>

3.施設活用事業

囲碁将棋、バドミントン、卓球、バレーボール、親子ファミリー開放、親子卓球の施設活用利用者には、有料利用が優先となる施設活用のルールについて丁寧に説明し、理解した上で利用してもらっている。どの種目の施設活用利用者にも便利なように、毎週水曜日に、翌週の施設活用実施日を決定し告知している。

また、中学生以上の学生を対象に、土日祝日と夏休み・冬休み期間の空き室を活用して、自習室としている。高校生以上大人を対象の平日夜間帯の自習室も始めた。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

札幌市の「環境指針」に基づき取り組んでいる。

▼電気・ガス・水道

未使用スペースの消灯の徹底、夜間のトイレ便座スイッチオフ、ガスの温度調整など、節電省エネに取り組んだ。

▼コピー・印刷・事務用品

内部資料は裏紙の使用するなど使い分けて節約に取り組んでいる。OA用品、文具事務用品、トイレトーパー等については、グリーン購入ガイドライン指定品を購入している。

▼札幌市環境マネジメントシステムの各種取り組みを参照し運営している。

▽ 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）

▼篠路コミュニティセンターの人員配置

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・総務	常勤	1
事務	事務室	事務・総務・経理	常勤	1
事務	事務室	事務・総務	非常勤	2
図書	図書室	図書司書	常勤	1
図書	図書室	図書司書	非常勤	1
図書	図書室	図書業務	非常勤	2
夜間事務	事務室	事務	非常勤	5
清掃	全館	清掃業務	非常勤	2

▼館長・副館長のいずれかは必ず出勤している体制で勤務している。

▼各部署ごとに職務リーダーを配置している。

▼スタッフは自分の担当職以外の仕事も協力しあえる体制をとっている。

▼研修計画に基づいて職員研修を実施している。

▼36協定を締結し、労働基準監督署に提出している。

▼施設活用利用者とは更に良好な関係を築き、講座や事業の運営に多大な協力をいただいている。

▼特にバドミントン利用者は、昨年引き続き定期的に有料の貸室を利用してくれている他、新規貸室利用も増加している。

▼貸室の利用が増えても、継続的に光熱水費の節約に努めている。電気代は、館内の照明をLEDにしたことにより削減できているが、より意識して節電に励んでいる。

▼ファイル、コピー用紙などは、一度使用した物を再利用するなど無駄のない使い方を心がけている。

▼フリーマーケットやバザー、古本市などの定期的な開催で、ごみ減量への意識を高める呼びかけをしている。

▼協定書に基づき、責任者及び人員を適切に配置している。

▼図書室には司書2名が配属しており、適宜対応が可能な体制をとっている。

▼職種は異なっても、センターの運営上のことは、全員が責任を持つ。特に講座や事業などの企画立案は、それぞれの得意分野や気づきを活かした取り組みを行なっている。

▼外部研修、内部研修を実施した。

■エネルギー使用量の節約やごみ減量、リサイクル等に積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。

■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

▼スタッフ全員が参加する会議を毎月1回行い、館全体の運営や、事業の企画、経営、課題の解決に向けての対策など、話し合いを行なっている。

▼各部署ごとのミーティングを毎月1回行い、業務の確認と改善、利用者のサービス向上に向けた話し合いをしている。

▼朝礼、夕礼を毎日実施。その日の利用状況や翌日の確認など、情報を共有している。

▼日報として、毎日引き継ぎ文書を記入作成。全スタッフが同じ情報を共有できるようにしている。

▼アンケートや、ご意見箱に投函された利用者の声を活かしながら運営を行なっている。

▼毎月1回、スタッフ全員参加の定例会議を開催している。

▼会議やミーティング、朝夕礼では、利用者との係わりの中での気づきや発見、地域の課題を共有している。

▼スタッフは毎月月報を提出。当月の振り返りと、翌月の目標を個々に設定し、業務に取り組んでいる。

■職員全員が業務の改善についての話し合いに参加しているほか、職員間の情報共有も十分に図られており、要求水準を満たしている。

▽ 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)

▼第三者委託業務は以下の通り。

- ①機械警備 ②自家用電気工作物保安管理 ③消防設備点検 ④防火対象物点検 ⑤ボイラー保守点検 ⑥ガスヒートポンプ点検 ⑦受水槽清掃及び水質点検 ⑧エレベーター保守点検 ⑨自動ドア装置保守点検 ⑩舞台装置保守点検 ⑪建築基準法定期点検 ⑫外構緑地管理 ⑬除雪 ⑭定期清掃 ⑮産業廃棄物処理 ⑯古紙回収

▼仕様書にある作業回数を遵守し、作業報告書の提出を受け確認している。

▼第三者委託は、札幌市の承認を得て実施している。業者の選定は、市内業者数社から見積もりを取った上で行っている。

▼作業の前後は必ずスタッフが確認し、説明を受けている。

■適正に管理され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)

▼運営協議会の開催状況は下表のとおり。

開催回	協議・報告内容
第1回 6月7日 (金)	1. 委員の紹介 2. 平成30年度収支決算 3. 平成30年度利用実績 4. 平成30年度利用者アンケート集計報告 5. 令和元年度事業計画 6. コミセン 夏まつりについて 7. 篠路文化祭について 8. その他
第2回 9月9日 (月)	1. 交流事業について 2. 職場体験受入れについて 3. 藍染活動について 4. 自主事業還元 5. その他
第3回 12月2日 (月)	1. 藍染講座について 2. 自主事業・交流事業について 3. 備品について 4. その他

▼協定書通り年4回開催した。

▼4回開催のうち第2・3・4回を札幌市と指定管理者で行なった。第1・4回は全ての構成員で開催する計画であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により第1回のみ全ての構成員で開催した。

▼協議会委員とスタッフは日頃から良好なコミュニケーションが取れている。館の動きを大変良く理解していただいていると共に日頃より様々な面で協力を得ている。

▼篠路文化祭では協議会委員の方に多大な協力をいただいております。準備から終了までの間、大変良い連携が取れている。

■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。

<p>第4回 3月13日 (金)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第2回・3回運営協議会の内容について 2. 令和元年度活動報告 3. 令和元年度の利益還元について 4. 令和2年度事業計画について 5. 令和2年度の運営協議会について 6. その他 		
<p><協議会委員></p> <ul style="list-style-type: none"> ・篠路連合町内会(3名) ・篠路地区社会福祉協議会(2名) ・篠路地区民生委員・児童委員協議会(1名) ・篠路地区青少年育成委員会(1名) ・施設利用者(2名) ・「ふれあいわが街」編集者(1名) ・篠路チョボラ会(1名) ・篠路まちづくりセンター(1名) ・札幌市北区市民部(1名) ・指定管理者(1名) 			
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼指定管理業務に係わる収支については、独立した帳簿及び預金口座で管理している。 ▼現金等の管理については、法人で定められた現金取扱規定により、適正に管理している。 ▼NPO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。 ▼利用料金、講座、交流事業等の支払いを受けた際には、必ず複写式の領収書を発行し、翌日には口座に入金している。 ▼釣銭と小口現金は、毎日金種と金額を複数のスタッフが確認し、閉館時に金庫に入れて保管している。金庫の鍵も厳重に管理している。 <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼要望や苦情を受けた際には真摯に伺い、全スタッフが責任と自覚を持って丁寧に対応している。 ▼毎日の朝礼と夕礼において、報告と対応及び検証を行なっている。 ▼全スタッフが出席する毎月の会議の中で、出来事や対応を振り返り、事例検討を行なっている。 ▼利用者との日常会話を大切に、日頃からひとりひとりの声に耳を傾けている。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼全スタッフが出勤時に確認する「日報」の記録によって、館の状況や貸室の手配、利用者に関する情報を共有している。 ▼「日報」は毎日の朝礼夕礼においても確認し、業務内容をはじめ、利用者や地域の情報を報告している。 ▼全スタッフは毎月月報を提出。個々の業務の内容についての記録と振り返りを行なっている。 ▼当館主催事業(講座・イベント等)企画書の内容についてセルフモニタリングを実施している。 ▼札幌市への検査等の対応についてもスタッフ同士で協力し合い行っている。 		<p>▼NPO法人ワークスコープ北海道事業本部では、札幌市のコミュニティ施設において統一した経理処理方法を行っており、当館もそれに沿って財務管理をしている。</p> <p>▼ロビーに「ご意見箱」を設置しているほか、利用者の要望・苦情を日頃の関わりから迅速に察知し対応できるようにしている。</p> <p>▼セルフモニタリングを行い、事業の成果を確認しながら業務に取り組んでいる。</p> <p>▼日報、清掃日誌などの記録をもとに、勤務体制の異なるスタッフ同士が情報を共有し、仕事の引継ぎを行なうことができている。</p>	<p>■財務関係書類を検査した結果、適正に管理されていることから、要求水準を達成している。</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、要求水準を達成している。</p>

	<p>▼札幌市に求められている報告書は定められた要領で提出している。 ▼令和元年度、札幌市から年2回の実地検査(業務検査、財務検査)を受けた。 ▼ご意見箱の回答やアンケート結果はロビーに掲示している。</p>	<p>▼各種規定、報告書、収支関連、経理関連書類は規定に従い保存している。</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>▼入職時には、労働時間・賃金その他労働条件を明記した確認書を交わしている。 ▼パート勤務者には最低賃金861円を上回る875円の時給を支給している。 ▼36協定を締結し、労働基準監督署長に届けている。 ▼全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している。 ▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて社会保険に適切に加入している。また必要に応じて適切に届け等を行っている。 ▼雇入れ時に健康診断を実施している。 ▼1年に1回定期健康診断を実施している。 ▼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、新たな取り組みを加えて適切に実施している。 ▼事務機器や什器等については、作業に適した操作が行なえるよう配慮して配置している。</p>	<p>▼法人の組織運営及び就業規則を記した冊子をスタッフ全員に配布するとともに、いつでも閲覧できるように事務室内に設置している。</p> <p>▼スタッフの健康管理のために、管理職以外に衛生管理推進者を置き管理しているほか、勤務体制もそれぞれの希望をなるべく配慮してシフトを作成し無理のない体制を心掛けている。</p>	<p>A B C D</p> <p>■法令が遵守され、職員の良い雇用環境が確保され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>▽ 総合的事項(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>▼職員は、朝、昼、夜のほか、適宜館内を見回り、利用者の安全の確認を行なっている。閉館前には最終確認として、夜間スタッフが見回りを行い施錠している。 ▼全ての貸室に、緊急避難経路を掲示している。 ▼緊急対応マニュアル、危機管理マニュアルを作成し、スタッフに周知徹底している。 ▼設備関係等の外部機関緊急対応表、スタッフ緊急連絡網を作成し、緊急時の連絡体制を整えている。 ▼拾得物、紛失物は、発生日時・場所・内容・担当者を台帳に記載し、適正に管理している。貸室利用直後に発見した忘れ物は、該当の利用者に連絡を取り、迅速に持ち主に返却できるようにしている。 ▼保険については以下の通り加入している。 ・NPO法人ワーカーズコープとして「企業総合賠償責任保険」に加入。 指定管理者の過失により公の施設またはその設備を損傷した場合、または利用者に対して身体及び財産上の損害を与えた場合 身体賠償 1名1億円 1事故4億円 対物賠償 1事故1000万円 ・篠路コミュニティセンターとして「行事保険」に加入。 区民講座、地域交流事業参加者の事故、怪我に対応。</p>	<p>▼館内外に異常な箇所が無いが、定期的に意識して巡回を行なっている。</p> <p>▼貸室内の備品については安全に留意して配置している。それぞれの部屋の利用目的により針の忘れ物、鏡の転倒など危険が伴わないよう配慮する工夫も意識して行っている。</p> <p>▼拾得物は、利用者の目に止まりやすいように受付前に置き、時計など高価な物と判断する場合は金庫で保管している。</p>	<p>A B C D</p> <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、要求水準を達成している。</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>▼日常清掃は、毎日自前で実施している。定期清掃もできるだけ自前でこなしているが、大がかりで難しいところは委託。仕様書に基づいた回数を行なっている。</p> <p>▼機械警備を第三者に委託。業務内容は警備日報で毎日確認するとともに、月末に出退記録を提出してもらっている。</p> <p>▼保守点検については、仕様書に基づき定期的に行なっている。</p> <p>▼修繕が必要となった事項は札幌市と協議の上、協定書に基づき札幌市または指定管理者が負担し、対応した。修繕したものは以下の通り。 【指定管理者負担】 ・1階給湯室電気湯沸器修理一式</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼消防計画を策定し、12、3月に通報・避難訓練を実施した。</p> <p>▼緊急時対応について、マニュアルの周知徹底を行なっている。</p>	<p>▼外構緑地管理のうち、草刈は毎年コミセン横パークゴルフ場運営委員会に委託。地域の方が担ってくれている。週1回行っている。</p> <p>▼簡易な修繕は、スタッフがを行い、迅速に対応している。</p> <p>▼避難訓練を実施し再確認等をした。</p> <p>▼当館が地域避難場所であることから、緊急時を想定し、防災備品を定期的に確認し補充するなどしている。</p>	<p>■施設・設備・備品等の維持管理が適切になされており、要求水準を達成している。</p> <p>■適切な取組が行われており、要求水準を達成している。</p>
--	--	---

(4) 事業の計画・実施業務

<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <table border="1" data-bbox="379 1099 995 1263"> <thead> <tr> <th>令和元年度</th> <th>計画</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講座数</td> <td>27</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>71</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>受講生数</td> <td>337</td> <td>367</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="379 1305 995 2074"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>定員</th> <th>受講者数</th> <th>定員達成率</th> <th>理解度</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>篠路シルバー水曜大学</td> <td>65</td> <td>63</td> <td>97</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>ユリヤさんのロシア家庭料理</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>干し柿ワークショップ</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>200</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>ユリヤさんのロシア家庭料理</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>白神こだま酵母で作るピタパン講座</td> <td>8</td> <td>17</td> <td>213</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>基礎からはじめる『デッサン・水彩画』講座</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>133</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>ゆかたの着付け講座</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>消費税に負けない家計作り</td> <td>30</td> <td>16</td> <td>53</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>キャッシュレス決済のしくみと付き合い方</td> <td>30</td> <td>29</td> <td>97</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>やってみよう！韓国語講座</td> <td>6</td> <td>15</td> <td>250</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>相手と自分が共に育つコーチング講座</td> <td>20</td> <td>16</td> <td>80</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>本の装備講座</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>一日司書体験講座</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>親子えほん講座</td> <td>6</td> <td>4</td> <td>67</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>夏休み小学生料理講座</td> <td>8</td> <td>12</td> <td>150</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	令和元年度	計画	実績	講座数	27	29	回数	71	73	受講生数	337	367	講座名	定員	受講者数	定員達成率	理解度	満足度	篠路シルバー水曜大学	65	63	97	100	100	ユリヤさんのロシア家庭料理	20	20	100	100	100	干し柿ワークショップ	5	10	200	100	100	ユリヤさんのロシア家庭料理	20	20	100	100	100	白神こだま酵母で作るピタパン講座	8	17	213	100	100	基礎からはじめる『デッサン・水彩画』講座	6	8	133	100	100	ゆかたの着付け講座	6	6	100	100	100	消費税に負けない家計作り	30	16	53	100	100	キャッシュレス決済のしくみと付き合い方	30	29	97	100	100	やってみよう！韓国語講座	6	15	250	100	100	相手と自分が共に育つコーチング講座	20	16	80	100	100	本の装備講座	6	6	100	100	100	一日司書体験講座	4	4	100	100	100	親子えほん講座	6	4	67	100	100	夏休み小学生料理講座	8	12	150	100	100	<p>▼藍染10回講座上級編では藍建てから染色までの工程を学ぶことが出来た。サークル化には繋がらなかったものの数名の方が既存のサークルに入会した。</p> <p>▼地域の方を講師に迎え、地元の特産品を使用して開講した干し柿ワークショップは、地域の方々の関心度も高く、たくさんの方の応募があった。参加した受講者からの評価も高かった。</p> <p>▼ロシア料理、天然酵母の講座は定員を増やして募集するもすぐ定員に達する程の根強い人気である。</p> <p>▼韓国語講座では、受講生の殆どが継続を希望し、サークル化に繋がった。</p>	<table border="1" data-bbox="1257 1066 1442 1099"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <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及び満足度が高かったことは評価できる。</p>	A	B	C	D
令和元年度	計画	実績																																																																																																																
講座数	27	29																																																																																																																
回数	71	73																																																																																																																
受講生数	337	367																																																																																																																
講座名	定員	受講者数	定員達成率	理解度	満足度																																																																																																													
篠路シルバー水曜大学	65	63	97	100	100																																																																																																													
ユリヤさんのロシア家庭料理	20	20	100	100	100																																																																																																													
干し柿ワークショップ	5	10	200	100	100																																																																																																													
ユリヤさんのロシア家庭料理	20	20	100	100	100																																																																																																													
白神こだま酵母で作るピタパン講座	8	17	213	100	100																																																																																																													
基礎からはじめる『デッサン・水彩画』講座	6	8	133	100	100																																																																																																													
ゆかたの着付け講座	6	6	100	100	100																																																																																																													
消費税に負けない家計作り	30	16	53	100	100																																																																																																													
キャッシュレス決済のしくみと付き合い方	30	29	97	100	100																																																																																																													
やってみよう！韓国語講座	6	15	250	100	100																																																																																																													
相手と自分が共に育つコーチング講座	20	16	80	100	100																																																																																																													
本の装備講座	6	6	100	100	100																																																																																																													
一日司書体験講座	4	4	100	100	100																																																																																																													
親子えほん講座	6	4	67	100	100																																																																																																													
夏休み小学生料理講座	8	12	150	100	100																																																																																																													
A	B	C	D																																																																																																															

しあわせをひろげる ベビーマッサージ講座	6	5	83	100	100
親子折紙講座	12	4	33	100	100
冬休み書初め講座	6	7	117	100	100
誰でもできるフラダンス！ Let'sフラ！	6	5	83	100	100
初心者からの社交ダンス講座	8	6	75	100	100
ハーバリウムボールペン講座	8	12	150	100	100
大人のための折紙講座	6	8	133	100	100
七宝焼きでアクササリー作り	6	7	117	100	100
大人向けグルーデコ講座	4	3	75	100	100
藍染体験講座	30	21	70	100	100
藍染体験講座上級編《全10回》	15	8	53	100	100
クリスマスリース講座	8	16	200	100	100
お正月のリース作り講座	8	14	175	100	100
ふろしき活用講座	8	5	63	100	100

▽ 地域住民の交流を目的とした事業に関する業務

令和元年度	計画	実績
行事数	18	19
回数	435	396
参加者数	6,916	8,986

事業名	実施 日数	計画 人数	参加 人数	参加目標 達成率
ハッピーマーケット& サークルメンバー募集フェスタ	1	300	626	209%
はらはらドキキ！バドミントン大会	1	42	42	100%
カルチャーナイト2019	1	50	130	260%
新春百人一首交流会	1	24	18	75%
おはなしの会まんまるころころ	11	110	158	144%
女性麻雀大会	1	40	36	90%
ロビーコンサート	1	30	47	157%
コミセンはつらつ！健康体操教室	24	900	1,618	180%
篠路文化祭	1	1,000	1,466	147%
コミセン卓球交流会	1	72	72	100%
子育て・おまごサロン	8	40	62	155%
新春囲碁大会	1	48	14	29%
きずなサロン	10	220	339	154%
篠路コミセン歌う会	2	80	79	99%
コミセン子ども大人も 楽しむクリスマス会	1	200	250	125%
ふれあいコンサート	1	250	277	111%
コミセン♡みんなでいっしょに うんどうかい	1	100	74	74%
コミセン夏まつり	1	1,000	1,540	154%
朝のラジオ体操	328	2,400	2,138	89%

▼昨年までの内容を見直し開催したハッピーマーケット・新規開催したうんどうかいが全体の参加者数の増加に繋がった反面、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため3月の行事が全て中止になり、回数・参加者数が滞ってしまっただけを期待する。

▼きずなサロン・おはなしの会は、地域の有志がスタッフと共に運営し内容及び参加者数の向上、スタッフのスキルアップを図っている。

▼篠路コミセン歌う会では、地域の方と共に企画・実行し、歌う事を通して地域交流、世代交流を図ることが出来た。

▼新しく開催の「子育て・おまごサロン」は徐々に参加者も増え、地域の子育て中の親子の仲間作りの場となり、今後更に地域の輪を広げていきたい。

▼文化祭は地域の諸団体と共に準備に取り組み、地域の結束力の強い事業となっている。

▼今年度初めて開催した「コミセン♡みんなでいっしょにうんどうかい」は年代を問わず多くの方が参加。多世代交流を図ることが出来

■計画を上回る参加者を集め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。

▽ 地域の憩いの場づくり活用事業(無料)に関する業務

種目	平成30年度		令和元年度	
	回数	参加者数	回数	参加者数
バドミントン	56	693	43	614
ミニバレー			15	0
バレーボール	36	252	33	246
卓球	74	1,454	68	1,378
囲碁将棋	59	297	61	135
自習室	49	207	68	309
親子卓球	5	6	2	0
親子ファミリー	3	3	8	0
ロビー常設 囲碁・将棋	359	2,745	328	2,757
ロビー常設 きッズコーナー	359	1,147	328	1,297
ロビー常設 カードゲーム	359	1,149	328	1,259
合計	1,359	7,953	1,282	7,995

▽ 図書業務

▼利用状況

【開室日数・貸出数・レファレンス件数等の前年比】

	平成30年度	令和元年度	増減
開室日数	281	249	-32
貸出冊数	56,384	48,617	-7767
利用者数	16,766	14,765	-2001
レファレンス件数	657	456	-201
利用者案内数	309	368	59

た。
▼毎朝ロビーで行っているラジオ体操は、身近な健康づくりの場として地域の方が参加している。
▼昨年から開催した「コミセンはつらつ健康体操教室」は毎回多数の参加があり、地域の高齢者の健康作りの場として定着している。

▼卓球は相変わらず根強い人気で、新規の利用者も増えている。沢山の人が利用し、開放を楽しんでいる。

▼自習室は、認知度が上がった事が、回数・人数共に増加した要因の一つであると考えている。高校生や大人の方の利用も若干だが増えてきている。

▼問い合わせが多かったミニバレーだが利用されることはなかった。

▼ロビー常設コーナーは多世代の人々が常時利用して賑わっている。

▼5月は大型連休による利用数減少、3月には新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休室に伴う利用数減少がみられる。長期休室に伴う案内や、急な休室後はできる限り丁寧な利用者対応に努めた。

▼月1回、図書スタッフミーティングを実施。日常業務の確認と図書室の環境改善について話し合っている。

■要求水準を達成している。

■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。

一般特集		児童特集	
4/21～	神様、仏様、 あなたの求める こたえは？	4/21～	えほんでしよくぶつ かん こんちゅうかん
5/21～	夏にはどこへ 行こうかな？	5/21～	かぞく
6/21～	さっぼろ今昔	6/21～	ゼンリョクでナツ
7/20～	自然観察 しませんか？	7/20～	せんそう
8/20～	モノもカラダも 傷んでいるところ 直したい	8/20～	コワクナイ…おば け・ガイコツ・こわ いはなし
9/21～	動物と仲良くな ろう	9/21～	こんなこいるか な
10/20～	見る・描く・造 る・聴く・歌う	10/20～	いっばいよんで ね。読書週間
11/20～	2020東京オリンピッ クまでもうすぐ！ ルールを覚えて楽 しく応援	11/20～	クリスマスと おしょうがつ
12/19～	芥川賞 直木 賞 過去の受賞作 品	12/19～	おなかいっぱい たべものいっぱい
1/29	常識って何が 常識？	1/21	ロングセラー絵 本
2/21～	知りたい！パ ソコン・ケータ イ・AI	2/21～	グリム・アンデル セン・イソップ 外国童話の世界
3/27～	読み返そう、 本屋大賞！	3/27～	カラフル絵本 イロトリドリ

▼図書室で企画・実施した講座と事業

- ・小学生向け：夏休み一日司書体験の実施 8月
- ・小学生向け：夏休み料理講座の実施 8月
- ・幼児親子向け：親子えほん料理講座の実施 8月
- ・カルチャーナイト2019図書室企画：ぬいぐるみおとまりかい 7月
- ・一般向け：本の装備講座の実施 1月
- ・近隣の学校の職場体験、現地学習、施設見学の受入 9月

▼一般・児童それぞれ月替わりで特集展示をし、利用しやすい図書室、読書環境を整えている。
▼メディアで話題になったテーマで、ミニ展示等を都度企画している。

▼職場体験学習受入 あいの里東中2年生2名

▼現地学習受入 篠路小2年生3クラス

▼施設見学 百合が原小2年生3クラス

▼講座・事業

一日司書体験では通常業務(貸出・返却等)やイベント(絵本の読み手)を体験。料理講座では本のレシピを参考にしたり、絵本に出てくるお菓子を作るなど、子どもたちが、より本や図書室に親しむことにつながったと考える。ぬいぐるみのおとまりかい、本の装備講座いずれも好評。

▼おはなしの会 月に1度、季節や参加者の年齢を鑑みた絵本や紙芝居等の読み聞かせ、わらべうたや簡単な工作も行う。絵本サークルのメンバー、外国人のボランティア、当施設のスタッフで、楽しい雰囲気を作ることができている。英語の読み聞かせが好評。

▼老人施設での読み聞かせ 例年ボランティアとして参加しているが今年度は人員の都合で不参加が多かった。地域貢献の観点からも次年度以降も継続する。

おはなしの会まんまるころろ
毎月第3土曜日 午前10時～10時30分

年間合計参加人数 151人

4月	26人	8月	10人	12月	9人
5月	10人	9月	17人	1月	10人
6月	6人	10月	14人	2月	16人
7月	15人	11月	18人	3月	中止

▽ 藍染事業

篠路天然藍染協議会と連携し、以下の藍染体験事業を行なった。また、敷地内に畑をおこし藍を育てている。

- ・コミセン講座「藍染体験」各1回 計3回 21名参加
- ・藍染体験講座上級編《全10回》8名参加
- ・英藍高校 家庭科授業(計2回 各19名参加)
- ・しのろフットパス(1回 13名参加)

▼毎年度末に自主事業による利益還元で図書を購入し、読書環境の充実を目指している。

▼コミセン講座、英藍高校家庭科授業受入などでは、染める体験以外にも篠路と藍の歴史についての座学を行い、好評を得ている。

▼敷地内の藍畑で育てた藍は、小学校での生葉染体験授業で活用した。また、地域の小学校が施設見学時に藍畑を見学し、藍について学ぶ機会を提供できた。

▼ロビーの藍染展示コーナーは、藍染サークルの方が交代で作品を展示している。来館された方を楽しませると同時に藍染の素晴らしさを作品を通して伝えている。

■篠路地域固有の歴史を通して、地域おこしに結び付く取組を行っていることは評価できる。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30実績	R1計画	R1実績
ホール	件数(件)	680	700	812
	人数(人)	34,324	40,000	45,449
	稼働率(%)	56.1	65.0	69.9
集会室 1	件数(件)	661	578	628
	人数(人)	7,234	5,500	5,170
	稼働率(%)	61.0	53.7	58.3
集会室 2	件数(件)	504	407	489
	人数(人)	3,195	2,700	3,012
	稼働率(%)	46.9	37.8	45.1
会議室 1	件数(件)	759	526	650
	人数(人)	13,606	11,000	12,335
	稼働率(%)	70.2	48.8	60.5
会議室 2	件数(件)	815	664	711
	人数(人)	8,066	6,500	7,088
	稼働率(%)	72.7	61.7	64.7

▼全体の稼働率は、平成28年度51.3%平成29年度47.5%平成30年度50.2%令和元年度47.6%となり、新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用のキャンセルや自粛要請のため稼働率が低下した。

▼夜間延長利用、時間貸し利用が増えている。

▼新規のホール利用者の増加が稼働率の上昇に繋がっている。

A	B	C	D
■新型コロナウイルス感染症の影響等により、昨年度を下回る稼働率となった貸室が多かったが、引き続き、利用促進に向けた取組に期待する。			

	和室1	件数(件)	609	408	487	<p>▼キャンセル制度を丁寧に説明し理解してもらうことにより、利用者の金銭的負担が少ない「変更」利用が多い。</p> <p>▼講座は、空き室の多い曜日と時間に関講し、サークル化を目指している。</p> <p>▼4月にはサークルメンバー募集フェスタを開催。各サークルの新規加入者の募集に協力している。</p>								
		人数(人)	7,691	6,500	6,492									
		稼働率(%)	57.4	37.9	44.8									
	和室2	件数(件)	471	284	371									
		人数(人)	2,643	1,800	2,055									
		稼働率(%)	45.1	26	35.0									
	料理室	件数(件)	127	77	119									
		人数(人)	1,751	1,000	1,595									
		稼働率(%)	11.3	7.1	10.7									
	視聴覚室	件数(件)	695	648	600									
		人数(人)	5,164	4,500	4,203									
		稼働率(%)	63.2	60.1	55.6									
	藍染室	件数(件)	220	160	147									
		人数(人)	1,041	900	741									
		稼働率(%)	17.8	14.9	11.1									
<p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付101件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼講座からのサークル化を目指して、講座の企画・コーディネートを行なっている。 ▼窓口では丁寧な説明を心がけ、時間貸し、延長などの利用方法を知ってもらうよう努めている。 ▼キャンセル制度について理解してもらい、利用の変更があった場合は、利用者の負担が少なくなるようなアドバイスをしている。 ▼既存のサークルが活動を継続できるように、サークルメンバーの増員に協力しているほか、新規サークルを目指す問い合わせにも丁寧に寄り添うよう説明している。 														
(6)付随業務	▽ 広報業務	<p>▼センター便り「こみしん」を毎月発行している。篠路連合町内会と太平・百合が原連合町内会、計71町内会、約15,000世帯に回覧している。</p> <p>▼冊子「札幌市からのお知らせ」のほか、地域新聞「ふりっぱー」に講座、地域交流事業の案内を掲載している。</p> <p>▼地域の新聞販売店のミニコミ紙「ふれあいわが街」に、講座や地域交流事業の予定を掲載。またセンターに関するニュースやサークル活動の様子を記事として扱ってもらい、広く地域に発信している。</p> <p>▼ホームページには、講座や地域交流事業のお知らせ、施設活用事業の最新情報を掲載している。</p> <p>▼玄関ホールとロビーに掲示板を設置。「こみしん」のカラー拡大版、施設活用カレンダー、講座、地域交流事業、図書室のお知らせを掲示している。</p> <p>▼ロビーに、サークル活動のポスターを設置。活動紹介やメンバー募集など、各サークルが工夫を凝らしたPRを行なっている。</p>			▼平成22年7月から、毎月1回「こみしん」を発行している。令和2年3月号で117号となった。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">■適切に取組が行われており、要求水準を達成している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	■適切に取組が行われており、要求水準を達成している。			
A	B	C	D											
■適切に取組が行われており、要求水準を達成している。														
	▽ 引継ぎ業務	<p>前回からの継続指定のため、引継ぎ業務なし</p>			▼「ふれあいわが街」の記者と連携を取り、館の行事や情報を記事として掲載してもらっている。									
		<p>▼地域新聞「ふりっぱー」に掲載していただけた講座は申し込みが多い傾向にある。</p>												

2 自主事業その他

<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼自動販売機(4台設置) 販売手数料収入 487,385円 ▼古紙回収 回収手数料収入 32,550円 ▼フットパスガイドマップ販売 販売手数料 300円 ※販売手数料1冊150円、今年度は2冊販売 ▼上記収入合計 520,235円 <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼第三者委託している業務は、全て市内企業に発注している。 ▼障がい者就労施設「ていねさくら館」と「おかしなおかしのアリス」によるパンとおかしの販売を定期的に取り入れている他、新規不定期で「カレイドスコープ」(きくらげ等)「ホワイトキューブ」(豆腐等)という新たな受け入れ施設も増えた。 ▼夏まつり、ハッピーマーケット、ロビーコンサートでは障がい者就労施設が出店した。 	<p>▼行事の前には、各業者に連絡を入れ、自動販売機の補充を行なっている。</p> <p>▼フットパスガイドブックは、出版から年数が経っているが毎年一定数購入されている。</p> <p>▼障がい者就労施設のパンとおかし販売の日程は館内掲示と「こみしん」、ホームページでお知らせしている。</p> <p>▼障がい者就労支援施設との繋がりがからイベントで豆腐を販売してもらい、他団体の参加者との繋がりが深められた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">A</td> <td style="background-color: #ffff00;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■適切に行われていると認められる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D			

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">実施方法</td> <td>実施期間 2月1日～3月31日 配布部数850枚 回収328枚 回収率39%</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <p>回答者の内訳</p> <p>性別 男性83名 女性217名 回答なし21名</p> <p>年齢 70代以上142名 60代79名 50代31名 40代30名 30代11名 20代1名 10代19名 回答なし7名</p> <p>居住地域 篠路・上篠路・茨戸143名 太平百合が原40名 拓北あいの里57名 その他北区18名 北区以外46名</p> <p>利用頻度 週に数回87名 月に数回191名 年に数回27名 ほとんど利用しない3名</p> <p>交通手段 自動車191名 公共交通機関34名 自転車21名 徒歩79名 その他8名</p> <p>1.本日はどのような目的で来館されましたか？ 貸室(サークル活動など) 255名 一般開放 6名 図書室38名 イベント・その他13名</p> <p>2.本日の利用目的以外で当センターを利用したことがありますか？ ある 127名 ない 123名 (利用詳細) 貸室(サークル活動など) 53名 一般開放 24名 図書室 83名 きつずコーナー 2名 イベントその他56名</p> <p>3.貸室(サークル活動など)を利用された方にお聞きます。また貸室を利用したいと思いませんか？ ぜひ利用したい127名 利用したい93名 どちらかといえば利用したい12名 利用したくない2名 どちらでもない20名</p> </td> </tr> </table>	実施方法	実施期間 2月1日～3月31日 配布部数850枚 回収328枚 回収率39%	結果概要	<p>回答者の内訳</p> <p>性別 男性83名 女性217名 回答なし21名</p> <p>年齢 70代以上142名 60代79名 50代31名 40代30名 30代11名 20代1名 10代19名 回答なし7名</p> <p>居住地域 篠路・上篠路・茨戸143名 太平百合が原40名 拓北あいの里57名 その他北区18名 北区以外46名</p> <p>利用頻度 週に数回87名 月に数回191名 年に数回27名 ほとんど利用しない3名</p> <p>交通手段 自動車191名 公共交通機関34名 自転車21名 徒歩79名 その他8名</p> <p>1.本日はどのような目的で来館されましたか？ 貸室(サークル活動など) 255名 一般開放 6名 図書室38名 イベント・その他13名</p> <p>2.本日の利用目的以外で当センターを利用したことがありますか？ ある 127名 ない 123名 (利用詳細) 貸室(サークル活動など) 53名 一般開放 24名 図書室 83名 きつずコーナー 2名 イベントその他56名</p> <p>3.貸室(サークル活動など)を利用された方にお聞きます。また貸室を利用したいと思いませんか？ ぜひ利用したい127名 利用したい93名 どちらかといえば利用したい12名 利用したくない2名 どちらでもない20名</p>	<p>▼アンケートの結果は、より良い運営に生かすよう会議でのテーマとし、スタッフ全員で話し合い改善策を考え実行している。</p> <p>▼今年度は、新型コロナウイルス感染症が発生したため、アンケート開始は順調な配布だったが、2月下旬以降、来館者の激減や休館のため回収率が下がった。</p> <p>▼70%近くの利用者から「利用したい」との評価をいただいた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">A</td> <td style="background-color: #ffff00;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■利用者アンケートの調査結果は要求水準を上回るものとなっており、評価できる。アンケート結果を踏まえ、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。</p>	A	B	C	D
実施方法	実施期間 2月1日～3月31日 配布部数850枚 回収328枚 回収率39%									
結果概要	<p>回答者の内訳</p> <p>性別 男性83名 女性217名 回答なし21名</p> <p>年齢 70代以上142名 60代79名 50代31名 40代30名 30代11名 20代1名 10代19名 回答なし7名</p> <p>居住地域 篠路・上篠路・茨戸143名 太平百合が原40名 拓北あいの里57名 その他北区18名 北区以外46名</p> <p>利用頻度 週に数回87名 月に数回191名 年に数回27名 ほとんど利用しない3名</p> <p>交通手段 自動車191名 公共交通機関34名 自転車21名 徒歩79名 その他8名</p> <p>1.本日はどのような目的で来館されましたか？ 貸室(サークル活動など) 255名 一般開放 6名 図書室38名 イベント・その他13名</p> <p>2.本日の利用目的以外で当センターを利用したことがありますか？ ある 127名 ない 123名 (利用詳細) 貸室(サークル活動など) 53名 一般開放 24名 図書室 83名 きつずコーナー 2名 イベントその他56名</p> <p>3.貸室(サークル活動など)を利用された方にお聞きます。また貸室を利用したいと思いませんか？ ぜひ利用したい127名 利用したい93名 どちらかといえば利用したい12名 利用したくない2名 どちらでもない20名</p>									
A	B	C	D							

《評価の理由・ご意見など》

- ・使いやすい(集まりやすい、立地)
- ・家から近いから利用しやすい
- ・ふまねっと教室で利用した時は部屋が狭かった
- ・キレイで明るい ・冷暖房が整っている
- ・交通の便が良い ・料金が安い ・部屋代が安い
- ・樹木・緑が多く環境良好
- ・サークル活動&講座があるので楽しく参加している
- ・色々な事で便利
- ・自分自身が個人的に借りないため
- ・ちょうど良い広さ ・ストレス発散 ・しかし遠い
- ・壁一面の鏡が欲しいです ・ニーズ有り
- ・職員がいつも丁寧に対応してくださる
- ・荷物運びにエレベーターがあり、助かります
- ・静かに落ち着いて利用できる
- ・卓球を利用しているが用具の傷みが気になる
- ・長年利用させてもらっている
- ・利用室の特殊性(視聴覚室)防音装置 和室(お茶室)
- ・今まで快適に利用しているので
- ・駐車場が便利、広い、使いやすい
- ・体育室が広い ・他での場所の確保が難しい
- ・館内が清潔、掃除が行き届いている
- ・広くて友達ともっと仲良くなれるから
- ・会議室と和室を利用しましたが、どちらも快適にサークル活動を行う事が出来ました
- ・英会話学習、大変ありがたく使わせていただいています
- ・設備、管理体制が整っている
- ・自由に遊びに来られるので
- ・靴払いの籌は玄関先に置いた方がまた外に出て払わなくてよいと思う
- ・一人でも参加できるイベントを増やしてほしいです
- ・身障者用、男性便器の手すりが胸につかえて使用しづらいので改善して欲しい(前にも書いたが改善されない)
- ・仲間に会えて家に一人でいなくてすみます
- ・数年前に洋裁を習っていたので ・施設が大きい
- ・じゅうたん敷きの部屋はめっちゃくしゃみが出るので(ダニでもいそう)イヤだがそれ以外の部屋は良い
- ・仲間と一緒に月2回、同じ目的で活動していることは大変楽しいひと時
- ・予約しやすい ・時間を作って参加したいから
- ・室内がとても良い ・部屋数が多い

4.図書室を利用された方にお聞きます。

- ・また当センターの図書室を利用したいと思いますか？
- ぜひ利用したい59名 利用したい70名
- どちらかといえば利用したい24名
- 利用したくない3名 どちらでもない 26名

《評価の理由・ご意見など》

- ・絵本の読み聞かせ、ボランティアをしているので選本を
- ・本を読んでみたい ・家が近いから ・本が好きだから
- ・家にはこれ以上本を増やしたくないから
- ・本の種類が少ない ・職員が親切、対応が良い
- ・子どもが読める本が沢山あった ・図書が豊富
- ・読む本もあるので利用したいです ・郷土資料
- ・利用価値あり ・狭い所頑張っていると思います
- ・古本市もやっているのだから ・遠いから ・ないと困ります
- ・静かで落ち着いて読める ・予約した本を借りやすい
- ・月曜が休みは、ちと不便ですが仕方ありません
- ・英語の小説等があれば ・図書室がもっと大きいといいです
- ・もう少し冊数があればなお良い ・好きな歴史本が多い
- ・子供のため ・手軽なので。無料だから

▼職員は日頃から笑顔と丁寧な対応を心掛けている。

▼利用者から直接「目的があつて(講座等)行く所があることがありがたい。いつもありがとう」と感謝の言葉もいただいた。利用者アンケートはもちろん、アンケート以外でも直接耳にすることも増えている。利用者アンケートと共に生の声も大事にして今後の運営に生かしていく。

▼男性便器の手すりについては、昨年回答しているが情報の共有を図るためトイレ手すり付近に説明書を掲示する。

▼札幌市の中でも1番狭い図書室ではあるが、その分、常に棚の整理整頓を心掛けていたり、気軽に本を手にとってもらえるような配置の工夫、目に留まるPOPの作成など創意工夫をしている。

- ・新刊本も読ませてもらえるから
- ・サークルの時利用で良い
- ・返本の時に利用しています
- ・整備が整っている。きれい
- ・地元で利用
- ・新書を増やしてほしい
- ・今は利用していませんが以前はカードも作って利用していました
- ・以前5時近くに入室したら貸出し出来ません！とピシャリと言われた。ただ見たかっただけなのに
- ・読みたい本を他の図書室に手配してくれた
- ・会社の帰りにも寄れるように午後6時位までやっていただければいいなと思います
- ・求める者が揃っていると思うから
- ・自分好みの作者の本を楽しんでおります

5. 講座を受講されたことがある方にお聞きします

- ・講座は満足していただけましたか？

満足 4…67名
 満足 3…26名
 満足 2…2名
 満足 1…0…0名

- ・講座は分かりやすかったですか

分かりやすい 4…63名
 分かりやすい 3…46名
 分かりやすい 2…2名
 分かりやすい 1…0…0名

- ・講座を何で知りましたか

回覧板・こみしん…20名
 札幌市からのお知らせ…14名
 ふりっば…11名
 掲示板・ポスター…27名
 ホームページ…1名
 その他…16名
 評価など…先生も優しいし、サークルの仲間もgood
 自分の楽しみが増えるため
 わかりやすい
 明るく楽しい

6. 篠路コミュニティセンターのイベント(夏まつり、文化祭など)に参加されたことがある方にお聞きします

- ・イベントは満足していただけましたか？

満足 4…54名
 満足 3…42名
 満足 2…10名
 満足 1…1名
 満足 0…1名

評価など…お祭りなどイスに座れない
 楽しかったので
 周知をもっとしてほしい

- ・イベントを何でお知りになりましたか？

回覧板・こみしん…28名
 掲示板・ポスター…28名
 札幌市からのお知らせ…10名
 ホームページ…5名
 ふりっば…3名
 その他…0名

評価など…子どもたちが楽しそうだった
 お手伝いを頼まれて

▼講座の満足度が高い。内容、受講料とも、利用者に満足してもらえる講座を開講することができた。

▼館内の数か所にポスターを掲示すると共に、気軽に持ち帰ることが出来るようA5サイズのミニポスターを配置している。

▼大きなイベント時には来館者に講座や行事を知ってもらうための手段として入口付近にチラシコーナーを設置している。

	<p>みなさまにお聞きます 7.施設の雰囲気やサービスはいかがですか？</p> <p>良い 4・・・150名 良い 3・・・95名 良い 2・・・1名 良い 1・・・0名</p> <p>評価など・・・静かで勉強がしやすい ・アットホーム ここは1番いい ・良かった 古い感じで暗く感じる ・雰囲気が良い 職員の心配り、感じが良い 誰に対しても同じ目線。親切 トイレの便座を拭くピアレットのようなのを 付けて欲しい</p> <p>8.職員の言葉遣いや態度はいかがですか？</p> <p>良い 4・・・182名 良い 3・・・72名 良い 2・・・13名 良い 1・0・・・0名</p> <p>評価など・・・丁寧に説明してくれた 良い ・優しい どなたが職員かわかりませんが・・・ 大変良いと思います 電話対応がとても良い</p> <p>9.館内の清掃状況はいかがですか？</p> <p>良い 4・・・163名 良い 3・・・86名 良い 2・・・17名 良い 1・0・・・0名</p> <p>評価など・・・キレイ ・良かった 真面目に一生懸命さが伝わってくる 2階のトイレ、におう いつもありがとうございます。頭が下がります 絨毯の部屋の掃除機のかけ方の工夫と除菌 をしてほしい 古いせいか匂いがします</p>	<p>▼概ね館内等は良いとされているが、施設の老朽化以上に備品の劣化が激しくなっており、少しずつではあるが、自主事業による地域還元で備品を購入している。</p> <p>▼きつずコーナーを設置したことで、用事を終えた後もゆっくりくつろぐ親子の姿が見られる。絵本も少しずつではあるが増やしており、親子で楽しめる空間のひとつになっている。</p> <p>▼自主事業による利益還元で料理室の備品を購入。劣化している物が多く、徐々に買い揃えた。調理器具を新調し、料理室を利用の方々がとても喜んでくれている。</p>
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>10.施設に関するご意見・ご要望など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ箱が欲しい ・もう少し貸室代が安いと嬉しい ・いつもありがとうございます ・前後に利用者がいない時は準備時間として10分～15分(使用後も)早く入れてもらえるとありがたい ・学生の自習室として使用していない部屋を使えたらいいな ・お菓子の自販機でもっとお菓子を増やしてほしい ・お座布団が新しくなったらとても嬉しいです。鍵も少しささりづらいです ・講座(大人向け)のものを希望 ・サークルがもっともっと盛んになればよいと思います ・展示品の名前(名札)を描かれた方の筆がとても良くてまた見たく。またはサークルがあるのでしょうか ・もっと近くにこんな場所があればいい ・駐車場がいっぱいの時の案内があると嬉しいです ・無料開放はぜひ無くさないで欲しいです ・全体的に老朽化していてもう少しリニューアルしてほしい ・自習スペースにもっと入りやすくすればいいと思う ・もっと部屋の中を温かくしてほしいです ・無料開放がもっとあったらいいと思います ・アリーナの料金はもう少しリーズナブルにならないか ・体育館の用具室の仕切りの柵 	<p>▼チャリティ古本市の開催が好評である。定着してきたことで楽しみにしている方も多い。今後も継続してできる限り行い、チャリティ活動も続けていく。</p> <p>▼和室の座布団の劣化が目立ち、自主事業による地域還元で新しく購入した。</p>

- ・他のクラブの音が気になる事がある
- ・このアンケートもネット対応になるといいなと思います
- ・体育館の仕切りが壊れていて下から物が通ってしまう
- ・オセロやチェスを置いてほしい
- ・常に廊下等に音楽(クラシック)やラジオをかけて下さると雰囲気的に◎です
- ・集会室の椅子が汚れている
- ・バスが不便
- ・何時もお世話になるばかりです。地域の「ふるさと」のような役割を担ってくださっていることに感謝
- ・何時も清潔な館内で快適に過ぎさせてもらい感謝しています
- ・もう少し、自転車置き場が増えると助かります
- ・何時も事務所の方、掃除の方、皆さん笑顔で接して下さるのがとても良いです
- ・これからもがんばってくださいね。運動会は楽しかったですよ
- ・トイレの手洗いの紙を設置して欲しい
- ・毎週確定しているサークル活動の貸室予約について。月単位に予約できれば負担がとても軽減されます事、期待しています
- ・本の入れ替えをもっと大切に行って欲しい
- ・もっと新刊の本をそろえて欲しい
- ・古い本のシリーズもので抜けている巻がある
- ・入口にアルコール消毒液が設置されていると嬉しい
- ・部屋の広さが良い。凹凸がなく使いやすい
- ・職員の明るい挨拶、声掛けなどが少ないと感じます
- ・サークル内容が少なくて中年向けの内容を増やしてほしい
- ・動くものか、静のものか極端な気がします。増やしてください(エアロビ等)
- ・イベント等(フリマやおまつり)の掲示を幼稚園や保育園等で出来ませんか。子ども達が多いと食べ物や楽しみの輪が大きくなると思います
- ・テニスレッスンを希望します

▼要望があったホール仕切り柵を自主事業による利益還元で購入した。

▼各部屋の椅子の汚れが目立つ。徐々に新しいものに替えていく予定。今年度は会議室の椅子を自主事業による利益還元で購入した。

▼日頃から笑顔・挨拶を心掛けているが今まで以上にスタッフ一人一人の意識の向上を目指します。

▼講座からサークルへと繋がるよう、様々な分野での講座の開催を目指す。

▼すべての希望を取り入れるのは難しいが、今後できる限り改善していく。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R1計画	R1決算	差(決算-計画)
収入	39,501	39,381	▲ 120
指定管理業務収入	39,501	38,861	▲ 640
指定管理費	27,211	27,211	0
利用料金	10,879	9,907	▲ 972
その他	985	1,742	757
自主事業収入	426	520	94
支出	39,097	38,879	▲ 218
指定管理業務支出	39,025	38,811	▲ 214
自主事業支出	72	68	▲ 4
収入-支出	404	502	98
自主事業による利益還元	354	452	98
法人税等	50	50	0
純利益	0	0	0

▼新型コロナウイルス感染拡大防止のためのキャンセルや休館に伴い、利用料収入が低下した。

▼昨年増設した紙コップの自販機や、自販機メーカーの変更が、今年度も自主事業収入に繋がった。

A B C D

■新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、計画を上回る利益を確保し、生み出した利益を利用者に還元していることは評価できる。

【参考】	R1決算	内容
指定管理業務による利益還元	67	下記のとおり

▽ 説明

- ▼その他収入には、講座・交流事業に係る収入と、新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセル補填分613千円が含まれる。
- ▼自主事業収入は、計画より94千円の増となった。
- ▼指定管理業務支出は、計画より214千円の減となった。
- ▼自主事業による利益還元は、計画より98千円の増となった。
- ▼指定管理業務による利益還元は、主に利用料金収入の増による余剰金を活用し、67千円分の備品を購入した。
- ▼利益還元は、下記の内容に使用した額である。
 - 【自主事業による利益還元】
 - ＜購入備品＞
 - ・バドミントンネット3枚 ・業務用わたがし製造機1台
 - ・バレーボール用ネット1枚
 - ・卓球ネット15張 ・和室用座布団40枚(5枚組×8セット)
 - ・会議室用スタッキングチェア20脚
 - ・卓球防球ネット10枚 ・貸室用ハンガー225本(3本組×75)
 - ・料理室用調理器具(包丁、鍋、ざる、急須、おろし器)
 - 【指定管理業務による利益還元】
 - ＜購入備品＞
 - ・業務用掃除機1台 ・1階トイレトーパーホルダー6個
 - ・三角コーン2セット(5個×2)
 - ・コーンバー2m 5本 ・ブルーシート10×10m 1枚
 - ・事務所用PC小型ベアボーン ・事務所用Windows10PC
- ▼収支は差引き0円となった。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼NPO法人ワーカーズコープは全国に事業所を持つ組織であり、万が一単独の事業所が赤字の場合でも、他の事業所の利益で補うことができる。

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。
- ▼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	来年度以降の重点取組事項
<p>▼貸室利用状況の変化 今年度も新規の利用や時間貸しなどの貸室利用が増えていたが、新型コロナウイルスに伴う部屋のキャンセルや自粛要請による貸室の利用中止のため大幅に利用が減少した。</p> <p>▼地域交流事業で多世代交流 「運動会」を開催。健康的に楽しいひとときを過ごし、どの世代とも関わりを持つことで地域の活性化につながる事を目的とした参加型の催しを新たに企画。ステージ、踊りなどたくさんの方が参加し楽しく終了した。当館を知ってもらおう一つの手段として、地域の方々が集える場所として、きっかけ作りが出来た。</p> <p>▼篠路まちづくりへのかかわり 今年で5回目を迎えたしろ紙袋ランタンまつりは、事務局を当館に置き、篠路連合町内会、社会福祉協議会、青少年育成委員会、民生児童協議会、篠路商店街など各団体が実行委員に加わり、昨年よりも更に規模を拡大し、地域のまつりとして大きく進化した。地元の高校生が積極的にボランティアとして協力してくれた。また、篠路連合町内会の盆踊り大会、夏まつりでは地域の方々とともに参加、交流することが出来、まちづくりの大きな成果に繋がった。</p> <p>▼人とのかかわり ・就労ボランティアから就労体験依頼があった方の就職が決まった。ここでの働き方が自信に繋がったのではないかとスタッフ一同喜んだ出来事だった。 ・当館横のコスモス畑の方々が樹花壇のお世話を長い間してくださっていた。しかし高齢化に伴い管理が難しくなったため昨年からはコスモスさんにアドバイスをいただきながら当館で管理している。今まで任せっぱなしで交流もあまりなかったがこれを機会にコスモスさんとの交流が始まった。樹花壇の苗をいただいたり、お花の知識を得たり、雑草取りの日は参加出来るスタッフがお手伝いしたりと、関わりが増え、とても喜んでくださっている。今後もこの繋がりを大切にしていきたい。</p>	<p>▼北海道スタイルに向けて 新型コロナウイルスにより、来年度以降の取組は今までにはいかなかったことを受け検討が必要となった。現時点では決定的な取組を見つけてはいるが、来年度以降、今までとは違うスタイルでの学び、楽しみを考えながらより良い方向性を見つけ、日々真摯に向かい合い取り組む。</p> <p>▼緑のカーテン 地球環境を守るための取り組みを更に深めて行う。平成30年から行っている札幌市の取り組み「緑のカーテン」を継続して行うほか、館内外の緑を増やす。来年度は環境的に水・空気の浄化に良いとされるモリガを育てることに挑戦する。</p> <p>▼地域のニーズをつかむ 篠路茨戸地区の高齢化に伴う地域が抱える問題や貧困問題、子育て環境など、問題の解決は難しいとしても当館の果たすべき役割を考え事業を継続していく。</p> <p>▼憩いの場・癒しの場 当館が笑顔になれる場所であるようにと運営しておりましたが、新型コロナウイルスの事態を受けて、更なる憩いの場・癒しの場が必要であると考え、笑顔を忘れず人と人との関りを大切にして、心温まる「篠路コミュニティセンター」を目指す。</p> <p>今年1年は特別な年と言えるのではないかと考え、1年を通し常に模索しながらより良い方向へ向けた道を見つけながら活動していく。今までの当たり前が通じない今年度は、その時その時の状況の変化に応じて都度検討し活動していくことが一番重点ではないかと考え取り組む。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>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。地域おこしに結びつく取組など、積極的な施設の利用促進に努めており、利用者からの評価も高い水準を維持している。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様々な事業に取り組み、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>