

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	札幌市新琴似・新川地区センター	所在地	札幌市北区新琴似2条8丁目1-20
開設時期	平成7年2月27日	延床面積	1281.51㎡
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-体育室・会議室・和室・図書室 2階-洋室・実習室		
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り、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																			
<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>地域の住民が集うコミュニティ形成の場として、すべての人をわけ隔てなく受け入れるとともに、地域における住民の自主的な活動を促進することを基本に以下の方針を策定した。</p> <p>① 公の施設であることを常に念頭におき、市民の福祉の増進に努め、公平な利用を供する管理運営を行う。</p> <p>② 施設の効用を最大限発揮し、設置目的等に資する適切な管理運営を行う。</p> <p>③ 住民のコミュニティ施設運営への参画、まちづくり人材の育成、まちづくり活動の助長を促進する管理運営を行う。</p> <p>④ サービスの維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供がなされるような管理運営を行う。</p> <p>⑤ 利用者や地域住民の声を常に把握し、施設の管理運営に反映させる。</p> <p>⑥ 少ない経費で大きな効果を挙げるよう効率的な管理運営に努める</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「すべての市民に平等に対応」「情報を広く地域に届ける」「根拠となる条例等を遵守」という方針を策定し、具体的に以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企画講座や交流事業では、受付や周知などで不公平が生じないよう広報紙の発行時期と受付期間に十分配慮した。その結果、参加者が広範囲から来館するようになった。 ・貸室については「使用承認取扱要領」の遵守による運用の徹底と利用者に対する丁寧な説明を常に心がけた。 ・施設開放事業では、新規利用者への配慮と参加者の固定化や既得権意識への対応として、利用状況に合わせた種目・日程の定期的見直しや利用者カード発行による利用者スタッフとのコミュニケーション促進、合理的なデータ管理に努めた。 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 未使用室の照明や冷暖房のオフの徹底、カーテンやブラインドの適切な使用による二酸化炭素排出量の削減に努めた。 ▼ リサイクルやゴミ分別の徹底により廃棄物の排出抑制に努めた。リングプルとペットボトルキャップの収集箱をロビーに設置し、近隣の小中学校へ持参した。またBOXを設置し廃油回収にも協力している。 ▼ 図書室閲覧用新聞類は近隣町内会の資源回収事業に協力した。 ▼ 環境への負荷が少ない無添加素材の洗剤を実習室や給湯室、清掃時に使用している。 ▼ OA用紙などの文具事務用品やトイレトペーパーはグリーン購入ガイドライン指定品を購入した。 	<p>◎ 担当業種を問わずすべての職員が基本方針に則り運営に携わることができた。また利用者や地域住民とのコミュニケーションを積極的に意識したことにより、その声を反映しやすい運営ができた。</p> <p>◎ 情報を広く知らせる手段として「新・新だより」を月1回のペースで定期発行し、町内会の協力のもと各町内へ回覧した。加えて講座や各種事業のチラシを館内のみならず近隣施設へも掲示・配布依頼し、積極的に周知行動したことで情報が確実に広く浸透するようになった。</p> <p>◎ リングプルとペットボトルキャップの収集箱を館内に設置したことで、職員のみならず利用者にもリサイクルに関心をもってもらうことができた。また全職員が節電をはじめ環境に配慮した運営に取り組んだ結果、光熱水費が計画を下回った。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>■ 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。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <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> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>■ 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。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<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、要求水準を満たしている。</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>				<p>■ 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。</p>			
A	B	C	D																
<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、要求水準を満たしている。</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>																			
<p>■ 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。</p>																			

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

▼職員構成及び配置

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・経理	常勤	1
事業運営	事務室	事務・講座	非常勤	6
司書	図書室	図書・講座	常勤	2
図書	図書室	図書・講座	非常勤	2
清掃	全館	清掃・事業補助	非常勤	2

・管理運営を適切に行うため、館長、副館長を配置し、日曜・祝日及び夜間についても職員の配置基準を厳守した。

▼人材の育成

・新採用者には採用時研修(指定管理者制度の知識や運営に対する理解、接遇と苦情対応、救命救急講習、安全管理・危機管理・事故予防について)を実施した。
・施設運営に役立つ各種講習研修へすべての職員が可能な限り積極的に参加した。

《参加例》

・アンガーマネジメント研修・掲示物ポップ作成研修・職員スキルアップ研修・生涯学習施設職員研修・中央図書館研修・AED研修

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼清掃・事務・図書職員による日報の記入とそれをもとにした情報共有のための夕礼を夜間職員と毎日実施した。

▼業務水準及び職務意識の向上のため、全職員会議を毎月定例で実施した。また日勤事務・夜間事務・図書の各セクション毎の会議も毎月実施し、問題点・改善点を話し合った。

▽ 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)

▼以下の業務を第三者委託した。これらの委託業者により業務は適正に遂行された。

- ①定期清掃業務(一部) ②機械警備業務
- ③自動ドア保全業務 ④消防設備保全業務
- ⑤自家用電気工作物保安全管理業務
- ⑥建築基準法定期点検業務 ⑦除排雪業務

▽ 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 5月29日 (全体会議)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度事業報告 ・平成27年度会計報告 ・平成27年度利用者アンケート報告 ・平成28年度事業計画について ・意見交換

◎適切な管理運営を行うために必要な組織整備や従事者の確保・配置をしたことで円滑な運営ができた。職員の交代があった場合も丁寧な引継ぎでスムーズな運営ができた。

◎様々な外部研修や当法人の内部研修に多くの職員が参加し、接遇など運営業務に活かすことができた。各人の業務に対するスキルおよび意識の向上にも役立てることができた。

◎各種会議の実施により、情報共有と事業運営について話し合う場を持つことができた。その結果、全員が主体的に運営に参加した。

◎再委託業者選定の際は可能な限り複数の団体から見積を取り決定した。平成28年度も支障なく業務を遂行できた。

◎平成28年度も運営協議会を4回開催し、運営に活かすことができた。議事録を市へ報告するとともに館内に掲示した。

■管理運営業務を適切に行い得る組織が整備されている。また、人材の育成にも積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。

■職員間の情報共有や意識向上の取り組みが十分なされており、要求水準を満たしている。

■適正に管理されていると認められる。

■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。

第2回 7月29日 (実地検査後 市とのみ)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度これまでの事業・収支について ・平成28年度今後の事業について ・意見交換
第3回 2月13日 (全体会議)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度事業報告(4月～1月) ・平成28年度活動予定(2月～3月) ・意見交換
第4回 3月27日 (実地検査後 市とのみ)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度にむけて ・意見交換
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各連合町内会会長(新琴似・新琴似西・新川) ・各まちづくりセンター所長(新琴似・新琴似西・新川) ・老人クラブ会長 ・利用者代表(男性2名・女性3名) ・札幌市北区市民部地域振興課長 ・新琴似・新川地区センター館長及び副館長 <p style="text-align: right;">以上15名</p>	

▼関係機関一覧表を作成し、事業案内等の連絡などに利用した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理、現金等の適正管理

- ・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。
- ・当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。
- ・現金等の管理については定められた現金取扱規定により適正に管理している。

▽ 要望・苦情対応

- ▼利用者からの要望・苦情受付体制として館内に「利用者の声」と称した投書箱及び投書用紙を設置。
- ▼職員全員が常時利用者からの苦情等の申し出受付可能な体制を取り、必要に応じて担当への引き継ぎを徹底している。

▽ 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)

- ▼日常的な日報記入をはじめ業務に関する記録を確実に取り、円滑な運営に活かしている。
- ▼2月から3月にかけてアンケートを実施し、結果を館内に掲示した。
- ▼市による検査等への適切な対応と協力ができた。

◎資金及び現金の管理については取り扱い規程をもとに適切に運用した結果、問題は一切起きていない。

◎利用者からの要望・苦情があった場合には担当者や館長が迅速な対応と適切な処理をしている。市へも随時報告している。

◎日常的に記録を取りスタッフ間で情報を共有することでサービス向上に努めた。講座や事業終了時には都度利用者アンケートを確実に実施した。

■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。

■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>(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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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)を上回る時給を支給した。 ▼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。 ▼すべ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出等を行った。 ▼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組に関して適切に実施した。 	<p>◎就業規則を定め、職員がそれらを常時閲覧できる環境を整えている。法令遵守はもちろん、職員間のコミュニケーションを密にし、風通しのよい働きやすい職場づくりをした結果、多様な働き方・生き方の選択を可能にすることができた。</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、職員の良い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、職員の良い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"> ▼施設の案内、秩序維持、火災・盗難の事故予防など利用者の安全確保、サービス向上への配慮に努めた。 ▼拾得物は利用者にわかりやすいよう事務室前に設置したガラスケース内(常時施錠)に保管し、速やかに持ち主に返却できるよう努めた。 ▼指定管理者として必要な損害賠償保険に加入するとともに講座・事業参加者の事故・怪我などに備えレクリエーション保険に加入した。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼日常の館内清掃及び建物周囲の整備、備品管理、軽微な修繕は可能な限り職員が対応している。 ▼警備・保守点検等については前述のとおり第三者委託により実施した。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼7月に11名の職員参加で自衛消防訓練を実施した。 ▼10月に防火管理技能講習会、2月に防火管理者研修に参加した。 ▼3月に6名の職員参加で自衛消防訓練を実施した。 	<p>◎施設内、敷地内を定期的に点検し、連絡体制も整備し利用者の安全確認を励行した結果、無事故であった。</p> <p>◎警備・保守点検は委託業者と連携し、清掃および駐車場管理は職員が、緑地管理(草刈)は老人クラブ等ボランティアの協力も得て適切に実施した。</p> <p>◎消防や救命など防災目的訓練を適切に行い、職員の意識向上を図ることができた。</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> <tr> <td colspan="4"> <p>■適切に取組が行われていると認められる。</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>				<p>■適切に取組が行われていると認められる。</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>																			
<p>■適切に取組が行われていると認められる。</p>																			

(4)事業の計画・実施業務	▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務					<p>◎講座の実施数は計画数12に対して28となったため、回数、受講者数も計画数を大幅に上回った。満足度、理解度も非常に高く、すべての講座で100%を達成した。</p> <p>◎健康体操講座は新琴似・新川両地区の介護予防センターと協力して実施した。</p> <p>◎スペイン語の講座がサークルとして活動した。</p>	A	B	C	D
							■当初計画を大きく上回る受講生を集めたうえに、受講者の理解度、満足度ともにすべて100%を達成したことは評価できる。			
	28年度計画	28年度実績								
講座数	12	28								
回数	39	71								
受講者数	212	434								
講座名(回数)	定員/参加数(名)	参加数/定員	理解度(%)	満足度(%)						
かりの先生のハーブ講座簡単ハーブ活用術(1)	12/14	116%	100	100						
小学生かけっこ塾(2)	20/25	125%	100	100						
春期健康体操講座(4)	50/58	116%	100	100						
小林辰也先生のフラワーアレンジメント講座(3)	30/21	70%	100	100						
生活応援講座「詐欺にあわないための契約のひと知識」(1)	10/5	50%	100	100						
夏休み工作講座(1)	20/21	105%	100	100						
紙袋ランタン講座(2)	25/30	120%	100	100						
小学生伝統文化ゆかたの着付けと茶道講座(3)	10/2	20%	100	100						
初心者向け旅行に役立つスペイン語講座(6)	8/10	125%	100	100						
かりの先生のハーブ講座フレッシュハーブを使ってクッキング(1)	14/17	121%	100	100						
おいしいそばを自分でとうとう！手打ちそば講座(2)	24/22	92%	100	100						
基本から学ぶよみきかせ講座(3)	15/16	106%	100	100						
認知症サポーター講座(1)	15/7	46%	100	100						
普通救命講習(1)	10/15	150%	100	100						
生活応援講座「介護保険と施設利用のポイント」(1)	10/7	70%	100	100						

和布で作る便利ポ シェット講座(1)	10/8	80%	100	100
はじめての絵手紙講座 (4)	8/13	163%	100	100
手作りパン講座(2)	8/8	100%	100	100
ベビーマッサージ講座 (1)	10組/7組	70%	100	100
秋期健康体操講座(4)	50/37	74%	100	100
はじめての水引講座 (1)	8/8	100%	100	100
生活応援講座「女性の ライフプランと年金」(1)	10/4	40%	100	100
やさしい筆ペン講座(3)	8/11	134%	100	100
家庭で出来る鹿肉料 理講座(1)	10/11	110%	100	100
スペイン語めざせ6級講 座(12)	5/5	100%	100	100
チャレンジふまねっと (6)	20/12	60%	100	100
冬休み工作講座(1)	20/22	110%	100	100
手作りみそ講座(2)	16/11	69%	100	100

▽ 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	8	15
参加者数	1,429	4,043

事業名	参加目標数	参加者数
新・新サロン(12回)	345	352
春のほんわかコンサート	200	381
第7回新・新まつり	1,000	1,080
大うたう会(4回)	110	202
おもちゃクリニック(2回)	30	50
囲碁大会(2回)	96	92
しんしん食堂	30	51
子ども司書体験(2回)	4	6
夏休み小学生学び場	5	5
新・新ぶんかフェスタ	1,000	1,080
卓球大会	60	60
女性マージャン大会	40	40
札幌100交響楽団による新・新ファミリーコンサート	200	200
新・新ほんわか自衛隊コンサート	200	250
ハッピーボウリング	150	194

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

事業名	回数	実施期間
ミニバレー	30	4月～3月
バドミントン	62	4月～3月
卓球	121	4月～3月
バレーボール	78	4月～3月
バスケットボール	27	8月～3月
囲碁将棋	117	4月～3月
親子ふれあい	58	4月～3月
ゲートボール	20	4月・2月～3月
自習	132	4月～3月

多くの要望が寄せられていたためバスケットボールを8月から新設した

◎計画数8に対して実施数15と多くの交流事業を実施することができた。すべての事業で目標を上回る参加者が来場した。まつりやコンサートは毎年参加者が増え、確実に地域に根付いてきている。大うたう会はさっぽろ10区などの新しい媒体を使って広報に努めた結果、参加者数が大幅に増えた。内容についても満足度は高くほとんどの事業が100%となった。また社会的ニーズを考慮し、大うたう会や女性マージャン大会に今年度初めて取り組み好評だった。

■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。

◎利用状況によって3ヶ月ごとに種目など内容を見直している。他の施設では設定しにくい種目も積極的に実施している。自習開放と親子ふれあい開放は確実に定着してきた。有料利用の増加により中止となる場合がかなりあったが利用者の理解は進んでいる。

■要求水準を満たしている。

▽ 図書業務

▼テーマ展示:

- ①児童向け季節ごとの絵本の展示と装飾
- ②図書スタッフのおすすめコーナー
- ③一般向けのテーマ展示

- ・園芸・ガーデニング、運動会など
- ・「今日は何の日」という展示を毎日日替わりで29年2月まで実施
- ・利用者による「本屋大賞」の予想を実施。

▼HPと館内に新着案内を掲載

▼予約ベスト50を館内に掲示

▼平成28年度は「としよしつだより」を12回発行し、広く利用者に情報提供した

▼利用状況

	27年度	28年度	増減
開室日数	276	281	5
登録者数	163	362	199
貸出数	53,196	96,824	43,628
相互貸借数	70	128	58
レファレンス件数	2,975	3,180	205

▼「おはなしたんと」開催状況

- ・よみきかせボランティア「つくしんぼ」による定例の読み聞かせ

毎月第3土曜日午前11時～11時30分

開催回数:12回

参加人数:152名

▼図書室職員による講座実施状況

実施数:7

参加人数:107名

- ・夏休み工作講座
- ・夏休み紙袋ランタン講座
- ・小学生のための認知症サポーター講座
- ・～基本から学ぶ～よみきかせ講座
- ・やさしい筆ペン講座
- ・冬休み工作講座
- ・冬休み紙袋ランタン講座

▼図書室職員による行事(交流事業)実施状況

実施数:4

参加人数:58名

- ・子ども司書体験(夏休み)
- ・子ども司書体験(冬休み)
- ・おもちゃクリニック(7月)
- ・おもちゃクリニック(1月)

◎毎日の書架整理と速やかな資料の修理を行い、快適な図書室の環境作りに努めた結果、利用者から一定の評価を得ることができた。

■図書室の利用促進に向けて、環境整備や交流事業の実施など、様々な取り組みを行っていることは評価できる。

◎図書関連のみならず様々な講座を企画担当した。この経験が利用者のニーズへの気づきに繋がり選書など図書業務に活かすことができた。

◎おもちゃクリニックの参加者には修理して大切に使うことを伝えることができた。司書体験の参加者は熱心に実務を遂行した。

・よみかせボランティア「つくしんぼ」による「新・新まつり」でのよみかせも実施

▼その他

・図書ボランティア

来室状況: 毎月1~2回程度。のべ35名。

・「新・新まつり」の際、図書室で「ふくわらい」「ミッケ」「とよしつクイズ」を実施

参加人数: 116名

・本の購入

自主事業利益還元として図書室に本を購入

21冊 金額 30,564円

・「ぶんかフェスタ」開催時、古本市を実施。
売上金121,150円を台風10号被災地の芽室町に寄付した。

▽ 地域サロンに関する市民の自主活動及び交流の支援

▼新琴似一番通りにある地域サロン「サロンひまわり」の活動や夏まつり、晩酌サロンなどの運営を積極的に支援している。

▼新琴似6番通り中央第2町内会が毎月第4木曜日に開催している六中二はつらつサロンの支援を活動終了の平成29年2月まで支援した。

◎本の修理や装備を行うボランティアが3名に増えた。

◎新・新まつりの際図書室でイベントを実施。児童、大人と幅広い層に楽しんでもらうことができた。

◎芽室町長が後日お礼のご挨拶ということで来館。復興へわずかながらだが協力できたことは良かった。

◎地域住民とともに活動することで地域特性を知り、生涯学習振興を目的とする施設の職員として、ニーズに応じた企画など運営業務にいかすことができた。

■地域住民との交流を、今後の事業展開に活かしていくことを期待する。

(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
体育室	件数(件)	351	646	1,069
	人数(人)	9,718	13,000	26,458
	稼働率(%)	83.4	80.0	93.8
会議室	件数(件)	280	610	809
	人数(人)	2,532	5,000	6,411
	稼働率(%)	70.0	70.0	75.1
実習室	件数(件)	156	390	402
	人数(人)	1,782	3,500	4,103
	稼働率(%)	38.5	38.0	38.0
和室A	件数(件)	253	450	644
	人数(人)	1,535	2,800	3,372
	稼働率(%)	64.8	60.0	60.2
和室B	件数(件)	228	360	519
	人数(人)	1,462	2,300	2,907
	稼働率(%)	59.5	50.0	49.4
洋室A	件数(件)	269	740	795
	人数(人)	4,109	8,000	10,584
	稼働率(%)	66.2	70.0	72.9

◎27年度の長期休館により28年度前半は利用率が低迷した。計画段階である程度は想定していたが想像以上に影響を受けた。しかし講座のサークル化や既存サークルの活動支援に力を注いだ結果、後半はかなり盛り返し、ほぼ計画をクリアすることができた。

A B C D

■平成27年度の休館の影響が残る中、概ね計画を上回る稼働率を達成したことは評価できる。

	<table border="1"> <tr> <td>洋室B</td> <td>件数(件)</td> <td>276</td> <td>750</td> <td>822</td> </tr> <tr> <td></td> <td>人数(人)</td> <td>3,511</td> <td>8,000</td> <td>10,303</td> </tr> <tr> <td></td> <td>稼働率(%)</td> <td>66.0</td> <td>70.0</td> <td>75.7</td> </tr> </table> <p>▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼利用申込重複時は職員が可能な限り利用者間の調整役となり利用可能な方を講じることに徹した。</p> <p>▼電話・インターネットでの申込や変更キャンセルについて丁寧な説明と周知を実施した。</p>	洋室B	件数(件)	276	750	822		人数(人)	3,511	8,000	10,303		稼働率(%)	66.0	70.0	75.7		
洋室B	件数(件)	276	750	822														
	人数(人)	3,511	8,000	10,303														
	稼働率(%)	66.0	70.0	75.7														
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼センター広報誌「新・新 だより」を28年度は12回発行し積極的に地域に情報発信した。各連合町内会の協力のもと、新川・新琴似地区の約2,500世帯に回覧している。</p> <p>▼小・中学生対象のイベント等については近隣の小・中学校に家庭数でチラシを配布した。</p> <p>▼講座・事業の内容や開放事業の中止などはHPで逐次更新し、最新情報を提供するとともに空室状況も掲載。28年度のアクセス数は16396。</p> <p>▼館内には札幌市の施策に係る情報も提示した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>◎各事業終了後のアンケート結果を見ると毎月の「新・新 だより」の発行や回覧、講座毎のきめ細かな広報チラシ作成と配架は有効な手段として活用できていることが伺われる。</p> <p>◎HPのアクセス数も確実に増えているため迅速な更新を徹底しサービス向上に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■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>	A	B	C	D											
A	B	C	D															
2 自主事業その他																		
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼飲料用自動販売機1台 売上高108,268円 (前年比267%増)</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼市内企業の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・再委託業務は可能な限り市内企業に発注した。 ・各種大会の賞品等は新琴似・新川地区を中心とした市内店舗等で調達した。 <p>▼福祉施策への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「新・新まつり」で福祉作業所5団体による物品販売を実施した。 ・毎月市内の障がい者支援施設によるロビーでの販売実施。 パン(2団体が毎月1回ないし2回販売) 焼き菓子等(1団体が毎月1回) しいたけと卵等(1団体が毎月1回) ・受付カウンターに盲導犬育成募金協力のため、ミーナの募金箱を設置。 ・1階ロビーに福祉団体の自動販売機を3台(母子寡婦連2台・肢体不自由児父母の会1台)設置し、日常の維持管理を代行した。 	<p>◎館内に設置している4台の自動販売機のうち1台を自主事業で運営し、利益は全額事業還元している。</p> <p>◎福祉施設の利用者や職員と地域住民の交流および製品の販路拡大に協力するため、ホールで比較的来館者の多く見込める日に定期販売した。毎月楽しみにしている利用者も多い。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>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

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法
 図書室以外利用者(貸室・無料開放)と図書室利用者の2パターンで実施
【配布】
 図書室以外:貸室利用者へは事務室窓口で手渡し。無料開放者へは声掛け。
 図書室:図書カウンターで手渡し。
【回収】
 館内3カ所に回収箱を設置。事務室窓口と図書室カウンターでも受け取った。

結果概要

図書室以外の利用者(貸室・無料開放等)

実施期間	配布	回収	回収率
2/6~3/10	500	348	69.6%

性別

回答	回答数	比率(%)
男性	64	18.4%
女性	278	79.9%
未記入	6	1.7%

年齢

回答	回答数	比率(%)
~20代	5	1.4%
30代	14	4.0%
40代	15	4.3%
50代	31	8.9%
60代	125	35.9%
70代	123	35.3%
80代以上	29	8.3%
未記入	6	1.7%

利用頻度

回答	回答数	比率(%)
週に数回	123	35.3%
月に数回	190	54.6%
年に数回	5	1.4%
ほとんど利用しない	0	0.0%
未記入	30	8.6%

居住地区

回答	回答数	比率(%)
新琴似	148	42.5%
新川	81	23.3%
他の北区	53	15.2%
北区外	62	17.8%
未記入	4	1.1%

◎配布数を多くし回答が偏らないよう配慮して実施した。結果、図書室以外の利用者348名、と図書室利用者88名から回答を得ることができた。

◎図書室以外の利用者の有効回答結果→
 総合満足度99%、
 接遇100%、貸室事業99%、清掃99%
 図書室利用者の回答結果→
 総合満足度100%、
 接遇100%、
 清掃100%
 どの項目においても要求水準を大きく超える高い評価が得られた。
 意見や要望についてはできるだけ素早く対応するとともに利用者とのコミュニケーションを図りながら市とも連携し課題解決に取り組んでいる。

A	B	C	D
■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を期待する。			

交通手段(複数回答)

回答	回答数	比率(%)
自動車	173	49.7%
公共交通機関	27	7.8%
徒歩	145	41.7%
その他	11	3.2%
未記入	28	8.0%

来館目的(複数回答)

回答	回答数	比率(%)
貸室	249	71.6%
無料開放	65	18.7%
その他	9	2.6%
未記入	25	7.2%

また当地区センターを利用したいですか

回答	回答数	比率(%)
ぜひ利用したい	192	55.2%
利用したい	140	40.2%
どちらかといえば利用したい	7	2.0%
どちらでもない	2	0.6%
利用したくない	0	0.0%
未記入	7	2.0%

職員の言葉使いや態度について

回答	回答数	比率(%)
4 とても良い	159	45.7%
3 よい	143	41.1%
2 ふつう	42	12.1%
1 悪い	0	0.0%
0 とても悪い	0	0.0%
未記入	4	1.1%

館内の清掃状態について

回答	回答数	比率(%)
4 とても良い	156	44.8%
3 よい	156	44.8%
2 ふつう	31	8.9%
1 悪い	1	0.3%
0 とても悪い	0	0.0%
未記入	4	1.1%

図書室利用者

実施期間	配布	回収	回収率
2/6-3/10	100	88	88.0%

性別

回答	回答数	比率(%)
男性	35	39.8%
女性	52	59.1%
未記入	1	1.1%

年齢

回答	回答数	比率(%)
～20代	7	8.0%
30代	10	11.4%
40代	12	13.6%
50代	7	8.0%
60代	27	30.7%
70代	22	25.0%
80代以上	3	3.4%
未記入	0	0.0%

利用頻度

回答	回答数	比率(%)
週に数回	23	26.1%
月に数回	53	60.2%
年に数回	7	8.0%
ほとんど利用しない	1	1.1%
未記入	4	4.5%

居住地区

回答	回答数	比率(%)
新琴似	36	40.9%
新川	37	42.0%
他の北区	7	8.0%
北区外	8	9.1%
未記入	0	0.0%

交通手段(複数回答)

回答	回答数	比率(%)
自動車	35	39.8%
公共交通機関	2	2.3%
徒歩	49	55.7%
その他	1	1.1%
未記入	1	1.1%

また当地区センターを利用したいですか

回答	回答数	比率(%)
ぜひ利用したい	63	71.6%
利用したい	23	26.1%
どちらかといえば利用したい	2	2.3%
どちらでもない	0	0.0%
利用したくない	0	0.0%
未記入	0	0.0%

職員の言葉使いや態度について

回答	回答数	比率(%)
4 とても良い	56	63.6%
3 よい	28	31.8%
2 ふつう	3	3.4%
1 悪い	0	0.0%
0 とても悪い	0	0.0%
未記入	1	1.1%

館内の清掃状態について

回答	回答数	比率(%)
4 とても良い	50	56.8%
3 よい	32	36.4%
2 ふつう	4	4.5%
1 悪い	0	0.0%
0 とても悪い	0	0.0%
未記入	2	2.3%

利用者
からの
意見・要
望とそ
の対応

- ・体育室有料利用者に優遇すぎ。無料開放の確定は1カ月前か半月前にして欲しい
→基本的には有料貸館施設のため、無料開放の確定は前々日に行っておりますが可能な範囲で対応します。
- ・貸室の申込を1カ月ごとまとめてできたらよい
→市に要望を伝えます。
- ・トイレにハンドドライヤーを設置して欲しい
→環境配慮などのため設置予定はありませんのでハンカチをご持参ください。
- ・ガス台・ガスコンロの取り換え希望
→更新しました。
- ・駐車場が狭い
→改善策を模索します。
- ・図書室、検索システムの改善を希望
→中央図書館を通じて市に伝えます。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)
収入	31,269	32,301	1,032
指定管理業務収入	31,169	32,193	1,024
指定管理費	23,439	23,439	0
利用料金	6,952	7,568	616
その他	778	1,186	408
自主事業収入	100	108	8
支出	31,179	32,143	964
指定管理業務支出	31,129	32,117	988
自主事業支出	50	26	▲ 24
収入-支出	90	158	68
自主事業による利益還元	50	108	58
法人税等	40	50	10
純利益	0	0	0

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	212	下記のとおり

▽ 説明

- ▼利用料収入は昨年度の約2.5倍となった(昨年度7ヶ月間休館)。
- ▼その他の収入とは講座・交流事業と印刷・コピーサービスによる収入。
 - ・講座・交流事業収入は多岐に渡る事業実施により、747,590円と計画の約1.5倍となった。
 - ・印刷・コピーサービス収入は前年比20%増の438,810円であった。
- 【内訳】

コピー機	485件	3,830枚	(前年 267件	2,060枚)
印刷機	538件	225,404枚	(前年 500件	190,208枚)
- ▼自主事業利益還元として地域の中高生および大学生による春のぼんわかコンサートの実施、およびセンター図書室の本21冊を購入した。
- ▼指定管理業務による利益(イベント収入含)還元として交響楽団によるファミリーコンサートの開催やCDラジカセ、炊飯器など利用者の利便性を考慮した備品、東日本大震災で被災した陸前高田市立図書館へ寄贈絵本を購入した。

◎12月までは予想以上に昨年度の休館の影響を受け利用料金収入が低迷したが、1月以降回復したため、何とか計画を上回ることができた。

◎自主事業および指定管理業務の収益金で地域の学生、自衛隊、アマチュアオーケストラによる3回のコンサートを開催し多くの地域住民に楽しんでもらうことができた。また今年も普段は購入が難しい既刊本をセンター図書室に購入した。他にも図書室用の脱臭機や貸室用のラジカセ、炊飯器、じゅうたんなど様々な備品を購入し、利用者に喜ばれている。陸前高田市立図書館へイベント収入で震災発生から毎年絵本を購入して寄贈している。

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

■利益還元で図書を購入したり、イベント収入で被災地に絵本を寄贈したことは評価できる。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼ 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労働の協同組合組織であるため、安定経営を維持できるようすべての事業所・現場が相互に連携して常に経営改善に取り組み運営にあっている。

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。 ▼平成28年度においてオンブズマンからの調査の依頼はなかった。 ▼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>新・新まつりやぶんかフェスタなど恒例の行事に加えて、今年度は古本市や女性マージャン大会、アマチュアオーケストラを招いてのファミリーコンサートを初めて実施した。古本市は台風10号被災地へのチャリティ事業として開催し、多くの方からの協力が得られた。結果的に、芽室高校の吹奏楽部が被災直後当センターで全道大会の練習をした縁で、芽室町へ全売上金の12万円余りを寄付することができた。様々な事業を展開することで地域住民に楽しく参加してもらい、さらに社会貢献ができたことは良かった。</p> <p>エレベーターが設置されたことで、車椅子利用者が新たにサークル員となったり、高齢者が2階でも活動しやすくなり利用者に幅が広がった。またトイレが改修されたことで使い勝手が良くなり、男性保護者がオムツ替えなどで不自由なく育児に携われるようになったことも公共施設として望ましいことである。</p> <p>利用料金収入は毎年右肩上がりで増加していたが、昨年度の休館の影響で年度当初から利用が低迷し、ほぼ5年前の水準まで落ちこんだ。しかし職員全員で危機感を共有し、積極的な広報活動を展開するとともに、様々な講座や交流事業に取り組んだ結果、利用は年度末に向かい着実に回復し、計画を上回る結果となった。</p> <p>昨年度保全対象とならず休館期間に更新されなかったボイラーに不具合が生じ、利用者に不便な思いをさせたが、交換後は体育室やロードヒーティングなど今までになく快適な環境を提供できた。照明がLEDとなり電気使用量が約3割、トイレ水周りの改善により水道使用量が約5割、工事前より削減できた。</p> <p>また今年度も地域と密接に関わり、地域サロンの活動を積極的に支援したことにより、地域住民と職員の関係をより良いものとすることができた。</p>	<p>設置目的である地域住民のコミュニティ活動の助長および生涯学習の普及振興、福祉の増進に寄与することを念頭に区民講座や交流事業を企画実施していく。 また地域住民が出会い、主体的に活動に参加できるような場面を運営の取り組みの中から創出していく。</p> <p>利用率および利用料金収入をなるべく早い時点で休館前の水準まで持っていくことを職員一丸となって目指す。</p> <p>経費削減に向けて節電・節水・ゴミの減量化など全職員で高い意識をもって日常業務にあたる。</p> <p>これまで同様イベント開催時や定期的な製品販売などを通して、障がい者や生活困窮者の社会的理解や就労支援などに積極的に関わる活動をする。</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、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>平成27年度の工事による休館の影響が残る中、平成28年度は、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>