

## 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

<b>1 施設の概要</b>			
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		
<b>2 指定管理者</b>			
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年(2023年)3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>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。</p>		
指定単位	<p>施設数: 1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>		
業務の範囲	<p>(1) 統括管理業務</p> <p>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 事業の計画及び実施に関する業務</p> <p>(4) 施設の利用等に関する業務</p> <p>(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務</p>		
<b>3 評価単位</b>	<p>施設数: 1施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由:</p>		

## II 平成30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	<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、市民の福祉や健康の増進に努め、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、細やかに地域の課題やニーズをとらえ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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・施設活用事業では、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時の氏名記入による利用者や職員のコミュニケーション促進に努めた。</li> </ul>	<p>◎担当業種を問わずすべての職員が基本方針を理解し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。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>	<table border="1" data-bbox="1222 365 1434 398"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <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>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼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。昨年比ガス使用量は8%、電気使用量は3%削減できた。
- ▼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。昨年比資源ごみ排出量は8%削減できた。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。

## ▽ 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	7
司書	図書室	図書・講座	常勤	1
司書	図書室	図書・講座	非常勤	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》
- ・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・読み聞かせ研修・AED研修・清掃研修・メンタルヘルス研修

## ▽ 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。
- ▼運営協議委員に助言を求めた。

◎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、光熱水費は昨年度より削減できた。電力会社を変更した結果、電気代を大幅に削減できた。

■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。

◎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。

■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。

◎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。

■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。

▽ 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エレベータ点検業務 ⑦除排雪業務
- ⑧建築基準法定期点検業務

◎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30年度も支障なく業務を遂行できた。

■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)

開催回	協議・報告内容
第1回 5月30日 (全体会議)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度 事業報告</li> <li>・平成29年度 利用者アンケート報告</li> <li>・平成30年度 活動予定</li> <li>・最近の動向</li> <li>・意見交換</li> </ul>
第2回 10月31日 (市とのみ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度 4月～9月事業報告</li> <li>・平成30年度 10月～3月活動予定</li> <li>・意見交換</li> </ul>
第3回 11月26日 (全体会議)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度 4月～10月事業報告</li> <li>・平成30年度 11月～3月活動予定</li> <li>・最近の動向</li> <li>・意見交換</li> </ul>
第4回 2月12日 (市とのみ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成31年度にむけて</li> <li>・意見交換</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各連合町内会会長(新琴似・新琴似西・新川)</li> <li>・各まちづくりセンター所長(新琴似・新琴似西・新川)</li> <li>・老人クラブ地域サロン会長</li> <li>・利用者代表(男性2名・女性2名)</li> <li>・札幌市北区市民部地域振興課長</li> <li>・新琴似・新川地区センター館長及び副館長</li> </ul> <p style="text-align: right;">以上14名</p>	

◎平成30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。

■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。

▼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。

◎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、特に問題は起きていない。

■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>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼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。</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>▼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。 ▼アンケート結果を館内に掲示した。 ▼サークル懇談会を実施した。 ▼市による検査等への適切な対応と協力ができた。</p>	<p>◎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。職員全員で問題を共有し市へも随時報告している。「利用者の声」に投函されたご意見は、回答を館内に掲示した。</p> <p>◎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。サークル懇談会で意見交換と相互理解を深めた。</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835円(平成30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。 ▼安全衛生推進委員を配置し日々の健康管理に努めた。 ▼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>	<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"> <tr> <td data-bbox="1230 1115 1278 1149">A</td> <td data-bbox="1278 1115 1326 1149">B</td> <td data-bbox="1326 1115 1374 1149">C</td> <td data-bbox="1374 1115 1422 1149">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1230 1149 1422 1666"> <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> </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> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。ボランティアの登録者には(図書及びしん・しんなかよし食堂)ボランティア保険に加入した。</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>▼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。</p> <p>▼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> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定するとともに7月に6人・3月に4人の職員参加で自衛消防訓練を実施した。</p> <p>▼防火管理技能講習会(10月に3人)、防火管理者セミナー(11月に1人)に参加した。</p> <p>▼地域の市民団体との共催で「防災フェス」を行った。</p> <p>▼AED作動の毎日の確認と付随品の期限確認を行った。</p> <p>▼北海道胆振東部地震の際、一時避難所として利用者対応をした。</p>	<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> <p>◎札幌防火管理者協会から優良事業所として認定された。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <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> </td> </tr> </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>																																																																		
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>30年度計画</th> <th>30年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講座数</td> <td>15</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>72</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>受講者数</td> <td>236</td> <td>398</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>講座名(回数)</th> <th>募集</th> <th>受講者</th> <th>参加数/定員</th> <th>理解度</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>小学生かけっこ講座1年生(2)</td> <td>20</td> <td>29</td> <td>145%</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>小学生かけっこ講座2～3年生(2)</td> <td>20</td> <td>30</td> <td>150%</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>つまみ細工講座(1)</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>100%</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">星と文学朗読+αで楽しむ星の王子さまの世界(3)</td> <td>第1弾</td> <td>20</td> <td>25</td> <td>125%</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>第2弾</td> <td>15</td> <td>9</td> <td>60%</td> <td>70</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>第3弾</td> <td>10</td> <td>7</td> <td>70%</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>		30年度計画	30年度実績	講座数	15	22	回数	72	53	受講者数	236	398	講座名(回数)	募集	受講者	参加数/定員	理解度	満足度	小学生かけっこ講座1年生(2)	20	29	145%	100	100	小学生かけっこ講座2～3年生(2)	20	30	150%	100	100	つまみ細工講座(1)	10	10	100%	100	100	星と文学朗読+αで楽しむ星の王子さまの世界(3)	第1弾	20	25	125%	100	100	第2弾	15	9	60%	70	100	第3弾	10	7	70%	100	100	<p>◎講座の実施数は計画数15に対して22となったが回数が満たなかった。講座を開催する部屋の確保が難しく1回講座が多かった。しかし満足度、理解度も非常に高く、すべての講座で100%を達成した。定員以上の申込があった場合はできる限り対応した。受講人数は計画を大幅に上回った。</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>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>■当初計画を上回る受講生を集め、受講者の理解度が概ね高かったことは評価できる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>■当初計画を上回る受講生を集め、受講者の理解度が概ね高かったことは評価できる。</p>			
	30年度計画	30年度実績																																																																
講座数	15	22																																																																
回数	72	53																																																																
受講者数	236	398																																																																
講座名(回数)	募集	受講者	参加数/定員	理解度	満足度																																																													
小学生かけっこ講座1年生(2)	20	29	145%	100	100																																																													
小学生かけっこ講座2～3年生(2)	20	30	150%	100	100																																																													
つまみ細工講座(1)	10	10	100%	100	100																																																													
星と文学朗読+αで楽しむ星の王子さまの世界(3)	第1弾	20	25	125%	100	100																																																												
	第2弾	15	9	60%	70	100																																																												
	第3弾	10	7	70%	100	100																																																												
A	B	C	D																																																															
<p>■当初計画を上回る受講生を集め、受講者の理解度が概ね高かったことは評価できる。</p>																																																																		

夏休み工作講座(1)	20	19	95%	100	100
冬休み工作講座(1)	20	15	75%	100	100
夏季健康体操教室(4)	50	55	110%	100	100
秋季健康体操教室(4)	50	55	110%	100	100
字手紙講座(4)	15	10	66%	100	100
かりの先生のハーブ講座(1)	12	9	75%	100	100
手打ちそば講座(2)	24	25	104%	100	100
整理・収納基礎講座(1)	10	12	120%	100	100
美味しい珈琲の基本と淹れ方講座(1)	8	11	137%	100	100
ロシア語講座(10)	6	10	166%	100	100
チャレンジ！ふまねつと講座(3)	10	9	90%	100	100
ZUMBA講座(8)	15	10	66%	100	100
紙袋ランタン講座(1)	10	11	110%	100	100
絵本「からすのパンやさん」のパン講座(1)	10	7	70%	100	100
はじめてのスマートフォン講座(1)	12	19	158%	100	100
絵本の読み聞かせ講座(2)	10	11	110%	100	100

## ▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	30年度計画	30年度実績
事業	9	17
参加者数	3,445	4,412

事業名(回数)	参加目標数	参加者数
第8回 新・新春のほんわかコンサート	200	320
大うたう会(4)	140	236
第9回 新・新まつり	1,000	1,200
おもちゃクリニック(2)	15	36
囲碁大会(2)	96	92
しんしんなかよし食堂(10)	200	257
子ども司書体験(2)	4	5
小学生学び場(2)	10	12
新・新ぶんかフェスタ	1,000	1,250
健康づくりフェア	50	60
2018防災フェス	50	94
新！運動会	50	89
第23回卓球大会	60	60

◎紙袋ランタン講座は近隣小学校の冬のイベント「新光雪あかり村」への参加作品を地域サロンと連携し作成。地域に喜ばれた。  
◎ロシア語講座は貸室の定期利用に結びついた。  
◎「チャレンジ！ふまねつと」は講座終了後、継続したい受講生に近隣サロンを紹介し地域と連携を深めた。

◎計画数9に対し実施数17と多くの交流事業を実施することができた。ほとんどの事業で目標を大幅に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いる。  
◎「しんしんなかよし食堂」は高齢者、子どものみもしくは親子を対象に地域食堂として開催。安価で昼食を提供。近況報告や多世代交流の場として地域に根付いている。食後のレクリエーションは好評を得た。  
◎健康づくりフェア・防災フェス・新運動会・ハッピーボウリングは関係機関との共催事業。普段利用のない年齢層の参加となりセンターを知ってもらう機会となった。  
◎どの内容についても満足度は高く、すべての事業が100%となった。

■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。

クリスマスミニコンサート	180	150
新・新 女性健康マー ジャン大会	40	40
ハッピーポウリング	150	191
第7回新・新ほんわか 自衛隊コンサート	200	320

▽ 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	実施期間	回数
新・新サロン	4月～3月	12
自習	4月～3月	92
バドミントン	4月～3月	54
卓球	4月～3月	96
バレーボール	4月～3月	53
囲碁	4月～3月	70
囲碁将棋	4月～3月	29
親子ふれあい	4月～3月	40
バスケットボール	4月～3月	11
ゲートボール	4月・11月～3月	17

▽ 事業に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

- ▼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(ふまねっとサポーター等)や夏まつり、晩酌サロン、健康づくりフェアなどの運営を積極的に支援している。講座として行った「チャレンジ! ふまねっと」からサロンひまわりの利用者獲得に結びついた。
- ▼地域食堂「しんしんなかよし食堂」に関するボランティア登録者が9人となった。
- ▼図書業務に関するボランティア登録者が3人となった。
- ▼新・新まつり、ぶんかフェスタには近隣の小・中・高校生を含む大勢のボランティアが参加し事業を盛り上げた。

▽ 図書業務

- ▼テーマ展示
  - ①季節ごとの児童向け絵本展示と装飾
  - 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、ガーデニング及び運動会など
  - ・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
- ▼「としよつだより」を12回発行し、広く利用者に情報提供を行った。

◎ぶんかフェスタのポップコーン等の売り上げ39千円は北海道胆振東部地震の義援金として北海道に寄付をした。利用者に周知するとともに社会貢献ができた。

◎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。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には丁寧な説明をした。新・新サロンは新設し利用者同士の交流の場となった。

◎地域のサロン運営や子ども会行事にも職員がボランティアとして積極的に参加し地域とのつながりを深めた。地域住民からも協力があり運営に理解を得られた。

◎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。

■要求水準を満たしている。

■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。

■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。



## ▼利用状況

	29年度	30年度	増減
開室日数	279	278	▲ 1
登録者数	305	351	46
貸出数	92,900	89,915	▲ 2,985
相互貸借数	87	74	▲ 13
レファレンス件数	3,134	3,168	34

## ▼「おはなしたんと」開催状況

・よみかせボランティア「つくしんぼ」による読み聞かせ。

6月以外の毎月第3土曜日 午前11時～11時30分  
6月は「新・新まつり」で実施 午前11時～11時45分

開催数:12回 参加人数:157人

## ▼図書室職員による講座実施状況

実施数:26回 参加人数:109人

- ・星と文学:朗読+αで楽しむ星の王子様の世界
- ・小学生工作講座(夏・冬休み)
- ・宇手紙講座
- ・ロシア語講座
- ・ZUMBA講座
- ・珈琲講座

## ▼図書室職員による交流事業実施状況

実施回数:4回 参加人数:41名人

- ・子ども司書体験(夏・冬休み)
- ・おもちゃクリニック(夏季・冬季)

## ▼その他

- ・図書ボランティア

来室状況:毎月1回 参加人数:のべ27人

- ・「新・新まつり」の際、図書室で「ふくわらい」、「ミツケ」、「としよしつクイズ」を実施

参加人数:148人

- ・本の購入

自主事業利用者還元として図書室に本を購入

19冊:金額30千円

- ・「ぶんかフェスタ」開催時、古本市を実施。  
売上金等59千円を北海道胆振東部地震の義援金として北海道へ寄付。

◎貸出冊数が減少した要因は、「北海道胆振東部地震」により停電のため2日間休室となったことに加え、中学・高校生等、若年層の利用が少ない点等が考えられる。この他、所蔵する資料が古いことを指摘されているが現在可能な限り更新に努めている。また今後、利用者のニーズを把握し、貸出冊数の増加につなげていく。

◎図書室関連のみならず様々な講座を企画担当し、これらの経験から利用者のニーズを知ることができた結果、新刊選書等、図書室運営及び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、満足そうであった。  
◎図書ボランティアには寄贈本受入や破損修理、イベント時参加等運営に協力を得た。  
◎新・新まつりの際、図書室でイベントを実施。児童、大人と幅広い層の参加者に楽しんでもらうことができた。  
◎古本市は義援金を募ることを目的として開催。利用者にも周知するとともに社会貢献ができた。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				◎サークル員の減少や設備の希望がかなわないということで、達成できなかった部分がある。サークル活動を維持継続するために、できる限りサポートをした。時間貸しが増えているため利用率は減少の傾向にある。	A	B	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績		■概ね計画通りの稼働率を達成したことは評価できる。ただし、前年より稼働率が低下した部屋もあるので、今後の更なる利用促進に期待する。			
	体育室	件数(件)	1,217	1,000	1,017				
		人数(人)	31,560	31,600	33,719				
		稼働率(%)	105.5	90	89.2				
	会議室	件数(件)	797	650	755				
		人数(人)	6,249	6,250	6,719				
		稼働率(%)	72.6	70	69.5				
	実習室	件数(件)	469	470	487				
		人数(人)	4,089	4,100	3,971				
		稼働率(%)	44.2	45	44.9				
	和室A	件数(件)	709	650	655				
		人数(人)	3,764	3,700	3,454				
		稼働率(%)	63	60	59.1				
	和室B	件数(件)	670	600	614				
		人数(人)	3,590	3,600	3,228				
		稼働率(%)	59.9	57	56.8				
	洋室A	件数(件)	890	800	877				
		人数(人)	11,319	11,000	11,956				
		稼働率(%)	82	80	79.3				
洋室B	件数(件)	886	890	918					
	人数(人)	11,500	11,350	11,305					
	稼働率(%)	83.2	85	86.1					
▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付1件									
▽ 利用促進の取組									
<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策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> <p>▼講座を定期利用のない時間帯で行い、サークル化の促進を行った。</p>									
(6)付随業務	▽ 広報業務	<p>▼センター広報誌「新・新だより」を12回、「サークル特集号」を1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、新琴似・新川地区の約2,500世帯に回覧している。</p> <p>▼講座・事業は近隣新聞店のミニコミ誌、地域の情報誌にも掲載。</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・事業の内容や施設活用事業の中止などは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。アクセス数は15,920件。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティへの取り組みは札幌市による「ホームページアクセシビリティ研修」への参加や内部研修を行い改善に努めた。</p> <p>▼館内には札幌市の施策に係る情報も提示した。</p>							◎各事業終了後のアンケート結果を見ると毎月発行の「新・新だより」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。ミニコミ誌・情報誌での広報も積極的に行った結果北区外の参加者も増えた。
					◎HPのアクセス数も毎月1,300件を超えている。迅速な更新を徹底しサービス向上に努めた。				

	<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>◎ホームページはワーカースコープシステム部によるチェックを行った結果、知覚の項目が低評価だったため改善に取り組んでいる。</p>
--	---	---

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116千円 (前年比102%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"> <li>・再委託業務は可能な限り市内企業に発注した。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>▼福祉施策への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・「新・新ぶんかフェスタ」で福祉作業所1団体による物品販売を実施した。</li> <li>・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(3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)</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<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、利益は全額利用者に還元している。</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、ロビー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

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>		<p>◎回答が偏らないよう配慮して実施した。</p> <p>◎利用者の評価は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職員で共有しできるだけ素早く対応をするとともに利用者と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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>■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。</p>	A	B	C	D																
A	B	C	D																				
<p>実施方法</p>	<p>配布は事務室窓口で手渡しと、ロビー・図書室に配置し声掛け。 回収は館内3か所に回収箱を設置。事務室窓口と図書室カウンターでも受け取り。</p>																						
<p>結果概要</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>実施期間</th> <th>配布</th> <th>回収</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10/23~1/30</td> <td>600</td> <td>352</td> <td>58.7%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>回答数</th> <th>比率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>54</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>293</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>未記入</td> <td>5</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	実施期間	配布	回収	回収率	10/23~1/30	600	352	58.7%	回答	回答数	比率(%)	男性	54	15%	女性	293	84%	未記入	5	1%		
実施期間	配布	回収	回収率																				
10/23~1/30	600	352	58.7%																				
回答	回答数	比率(%)																					
男性	54	15%																					
女性	293	84%																					
未記入	5	1%																					

**年齢**

回答	回答数	比率(%)
～20代	28	8%
30代	17	5%
40代	22	6%
50代	45	13%
60代	102	29%
70代	107	30%
80代以上	30	9%
未記入	1	0%

**利用頻度**

回答	回答数	比率(%)
週に数回	110	31%
月に数回	197	56%
年に数回	20	6%
ほとんど利用しない	7	2%
未記入	18	5%

**居住地区**

回答	回答数	比率(%)
新琴似	189	54%
新川	78	22%
他の北区	35	10%
北区外	42	12%
未記入	8	2%

**来館目的(複数回答)**

回答	回答数	比率(%)
貸室	286	81%
憩いの場事業での利用	12	3%
その他	31	9%
未記入	25	7%

**交通手段(複数回答)**

回答	回答数	比率(%)
自動車	146	41%
公共交通機関	31	9%
徒歩	135	38%
自転車	67	19%
その他	2	0%
未記入	0	0%

**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	187	54%
利用したい	127	36%
どちらかといえば利用したい	17	5%
どちらでもない	5	1%
利用したくない	1	0%

◎利用したくない理由は、「めんどうだから」という回答だった。

未記入	15	4%
-----	----	----

#### 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	167	48%
3 よい	132	38%
2 ふつう	51	14%
1 悪い	0	0%
0 とても悪い	0	0%
未記入	2	0%

#### 館内の清掃状態について

回答	回答数	比率(%)
4 とても良い	152	43%
3 よい	155	45%
2 ふつう	36	10%
1 悪い	1	0%
0 とても悪い	0	0%
未記入	8	2%

利用者  
からの  
意見・要  
望とそ  
の対応

○貸室について  
・使用時間に対して融通がない。使っていないければ  
早めに入室させて欲しい。  
→札幌市の区民センター条例に従っての運営と  
なっております。ご要望は札幌市にお伝えします。早  
く入室したい場合には昼食・夕食時間帯の利用もで  
きますのでご相談ください。  
・貸室の利用説明がわかりにくい。  
→明確なお答えができるようにいたします。  
・2階に家庭用掃除機が欲しい・布巾の替えが欲し  
い・実習室の洗剤容器を替えて欲しい。  
→購入・改善しました。  
○施設について  
・駐車場が狭い。  
→スペースは限られていますのでご理解ください。  
○施設・運営についてお褒めの言葉も多数いただ  
いた。

◎貸室の申込方法  
等は、毎回丁寧に  
伝えている。  
◎アンケート結果の  
問題点は全職員で  
共有し改善に取り  
組んだ。

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)
収入	34,506	36,416	1,910
指定管理業務収入	34,406	36,300	1,894
指定管理費	25,206	25,283	77
利用料金	8,000	9,778	1,778
その他	1,200	1,239	39
自主事業収入	100	116	16
支出	34,396	36,287	1,891
指定管理業務支出	34,366	36,250	1,884
自主事業支出	30	37	7
収入-支出	110	129	19
自主事業による利益還元	70	79	9
法人税等	40	50	10
純利益	0	0	0

【参考】	H30年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	217	下記のとおり

## ▽ 説明

▼指定管理費は北海道胆振東部地震による休館等の補填額77千円含む。

▼利用料収入は昨年度比115%となった。

▼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648千円となった。

・印刷・コピーサービス収入は506千円であった。

## 【内訳】

コピー機 612件 7,555枚 (前年 593件 6,196枚)

印刷機 533件 217,867枚 (前年 546件 174,790枚)

▼自主事業利益還元として地域の中高校生および大学生による春のほんわかコンサートおよびセンター図書室の本19冊を購入した。

▼指定管理業務による利益(イベント収入含)還元として吹奏楽団によるコンサートの開催や、掃除機、実習室揚げ物用なべ・フライパンなど利用者の利便性を考慮した備品購入、AEDパッド(成人用・子ども用)購入、駐車場舗装整備などを実施した。

◎利用料金は計画を大幅に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、アマチュア吹奏楽団による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。  
◎指定管理者業務による利益還元は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。貸室利用者の要望により購入した備品は喜ばれている。

A	B	C	D
	■		

図書を購入したり、コンサートを開催するなど地域住民に積極的に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。

## ▽ 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む運営にあたっている。

適	不適
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。 ▼情報公開申出が1件あった。 ▼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、昨年に引き続き古本市や女性マージャン大会、健康づくりフェアを開催。今年度初めて開催した防災イベント、運動会は地域市民団体と協力し実施した結果幅広い層の利用者に楽しんでもらうことができた。今年度も地域と密接に関わり、地域サロンや町内会、老人クラブ、子ども会、市民団体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のができ、地区センターへの更なる理解や利用につながった。ぶんかフェスタ開催時の古本市・ポップコーンの売り上げ全額(98千円)を北海道胆振東部地震義援金として北海道に寄付を行い、利用者にも周知するとともに、社会貢献ができた。</p> <p>◎地域食堂「しん・しんなかよし食堂」を定期的に行った。地域の課題を探ることができた。</p> <p>◎利用料金収入は休館前後の年度を除き、毎年増加している。利用者の利便性を考え時間貸しや体育室半面貸しなど、気軽に利用してもらえるよう告知も積極的に行ったことで利用は着実に増加し計画を上回る結果となった。運営は利用者の立場に立ちどの利用者へも公平に行った。</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おき、的確に地域のニーズを把握し区民講座や交流事業を企画・実施していく。</p> <p>◎地域住民が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。また、町内会や地域サロン、子ども会、市民団体の関係機関と連携を更に深め、地域に必要とされる管理運営を行っていく。</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>◎事業収入・利用率の向上のためホームページの更新、地デジやアプリ、イベントガイド、町内会回覧(新・新だより)、広報誌での発信等の広報活動に力をいれ、丁寧な対応、公平公正な施設運営を来年度も続けていく。ホームページはウェブアクセシビリティ向上に取り組む。</p> <p>◎これまで同様、イベント開催時やロビーでの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>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>