

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	1974/1/14	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	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団		
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028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 令和5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 区民センターの設置目的の理念に基づき、地域住民の生涯学習やコミュニティ活動の普及・振興を図るよう以下の基本方針を策定した。 ① 地域住民が集う地域コミュニティ形成の場として区民から親しまれる区民センターを目指す。 ② 公の施設であることを念頭に置き、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供するよう管理運営を行う。 ③ 利用者や地域住民の声を把握した講座・事業を計画し、推進していく。 ④ 情報の発信、受信の拠点となる。 ⑤ 地域との連携・協力を強化し、活力や潤いのあふれるまちづくりに積極的にかかわり支援していく。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼貸室業務 ① 預かり重複による抽選に関しても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している。 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、親切な対応を心掛けている。 ▼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、可能な限り実施している。 ② 周知期間や受付の点で不公平が生じないように対応した。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。 ▼チラシ・ポスターについて 掲示板及び配架コーナー利用の基準を設け公平に運用している。 ▽ 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。 ▼「古紙回収ボックス」を管理運営し、土日祝とも利用可能とすることで、市民サービスの向上と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、エネルギーの削減に取り組んでいる。	▼左記の基本方針に則って適正に実施するように努めた。 ▼備品類の整備など、利用者へのサービス向上を念頭においた運営は、貸室業務の利用率向上につながった。 ▼地域のまちづくり活動に一定の貢献ができた。 ▼公正な抽選方式は広く利用者に周知され、良好な信頼関係が築かれている。 ▼障がいのある方の利用も多いが、障がいに応じた対応によって公平に利用して頂けるよう努力している。 ▼情報取得に差が出ないよう、ホームページ・チラシ・ポスター・フリーペーパー・札幌市からのお知らせ等、様々な媒体で情報発信をしている。 ▼できるだけグリーン購入ガイドラインの指定品を購入した。 ▼地域の資源リサイクルに役立っている。	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等、要求水準を達成していると認められる。 ■平等利用を確保する上での基本的な方針を定め、関係規程等に基づき適正に取り組んでいる等、要求水準を達成していると認められる。 ■関係規程を遵守し、資源リサイクルやエネルギー使用量の削減、グリーン購入指定品の使用に積極的に取り組んでいる等、要求水準を達成していると認められる。

▼ 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・統括補佐	常勤	1
事務	事務室	事務・講座	常勤・非常勤	5
図書	図書室	司書	常勤・非常勤	3
図書	図書室	図書	非常勤	2
夜勤	事務室・全館	事務・夜勤	非常勤	4

▼人材育成

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。

協定書と仕様書
 条例勉強会
 接遇向上研修
 生涯学習研修 高齢者とのコミュニケーション
 ホームページ担当者レベルアップ研修
 自衛消防訓練
 個人情報保護法について
 安全衛生推進者研修
 環境問題研修
 循環型社会研修・SDGs 研修
 地域とともに成長する図書館
 これからの図書館を考える
 児童サービス研修
 労務・経理研修
 普通応急手当講習
 コンプライアンス研修
 危機管理事例研修
 インボイス研修
 情報セキュリティ研修

▼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。

▼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。

▼ホームページ担当者レベルアップ研修では、アクセシビリティに配慮したページ作成方法や、ウェブメディアを取り巻く環境などについて学んだ。

▼必要に応じ、個人情報保護法研修、情報セキュリティ研修を実施した。

■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・設置されている。また、計画に基づいた研修・勉強会を実施するとともに、外部の講習・研修等への参加など、人材育成の取り組みが十分になされていることから、要求水準を達成していると認められる。

▽ 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。

▼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。

▼当センターの建物は他団体の事務所等を有している上に、選挙、健康診断などの多様な目的で来館されることも多いため、来訪者に対し、親切丁寧な対応、案内を心がけた。

▽ 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)

委託業務無し

▽ 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7日	① 新委員様のご紹介
	② 前回ご提案事項等について
	③ 令和4年度の事業報告
	④ 令和4年度利用者アンケートについて
	⑤ 令和5年度の事業計画について
	⑥ その他、意見交換
第2回 9月6日	① 前回ご提案事項等について
	② 「文化祭」の開催について
	③ 「北区のアーティスト展」の開催について
	④ 令和4年度事業報告
	⑤ 令和5年度中間報告
	⑥ その他、意見交換
第3回 12月6日	① 前回ご提案事項等について
	② 文化祭の報告
	③ 北区のアーティスト展の報告
	④ 令和5年度中間報告
	⑤ その他、意見交換
第4回 3月6日	① 前回ご提案事項等について
	② 令和5年度「利用者アンケート」について
	③ 令和5年度事業報告
	④ 令和6年度事業計画
	⑤ その他

<協議会メンバー>

- 【町内会】 ・北連合町内会会長
・幌北連合町内会会長
・麻生連合町内会会長
- 【利用者】 ・北区おもちゃ図書館代表

▼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。

▼利用者アンケートで寄せられた要望をもとに備品の購入、更新をし、利用者の利便性の向上に努めている。

▼管理業務等仕様書に基づき、年に4回開催した。

▼パワーポイントを利用し、わかりやすい報告を心がけた。

▼4回ともすべての構成員で開催した。

▼協議会でいただいた意見やご要望を、令和6年度の事業計画に反映させていきたい。

■職員間の情報共有方法を明確にしているとともに、業務の見直しに関しても定期的に行っている等、要求水準を達成していると認められる。

■運営協議会が所定の回数開催され、必要な事項について協議等がなされている等、要求水準を達成していると認められる。

・墨童の会代表 ・アラ還八代表 【まちセン】・北まちづくりセンター所長 ・幌北まちづくりセンター所長 ・麻生まちづくりセンター長 【札幌市】・地域振興課 課長 【指定管理者】・北区民センター 館長 ・北区民センター 副館長		
▽ 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、交流事業の参加料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 ①労働者協同組合で定めた現金取扱により、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。 ※労働者協同組合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。	▼各種研修等で指導の下、適正に行う事が出来た。 ▼労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団では、札幌市コミュニティ施設の経理処理を統一しており、経理担当者は毎月相互にチェックしている。 ▼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複数人で確認をしており、適正に処理をしている。 ▼ロビーコピー機の現金収入に関しても、的確に管理することができた。	■実地による財務関係書類等の検査により、帳簿・現金等が適切に管理されていることを確認している。また、内部監査及び外部監査を実施しており、現金取扱規程を定め、適切に運用する等、要求水準を達成していると認められる。
▽ 要望・苦情対応 ▼要望や苦情は、窓口を設置している「ご意見箱」やメール、電話など、多様な手段で受け付けている。 ▼要望については適切な対応の実施、及び職員間での情報共有を徹底した。 ▼設備修理等の札幌市への要望に関しては、速やかに札幌市関係部局へ引き継ぎ、対応した。	▼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。 ▼令和5年度は、特段の苦情は無かった。 ▼3階児童室窓ガラス破損についても速やかに引継ぎ、修繕された。	■要望・苦情等について適切に対応しており、要求水準を達成していると認められる。

	▽ 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) ▼記録 ①運営協議会を実施した際、必ず記録をとり、フィードバックしている。 ②講座・地域交流事業等の事業について企画から終了までの流れを記録して今後の参考資料としている。 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。 ▼モニタリング 「ご意見箱」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、改善した。 以下のアンケートを実施した。 ①講座毎のアンケート ②交流事業毎のアンケート ③年度末一般利用者アンケート ④年度末図書室利用者アンケート 年度末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。 ▼報告・評価 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。 同様に、札幌市の実地検査にも誠実に対応した。 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。	▼業務日誌は基本業務として実施し、周知徹底した。 ▼講座・地域交流事業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。 ▼札幌市からの依頼事項などについても、誠実に対応した。	■各記録を適切に取扱うとともに、アンケート調査及び結果分析、セルフモニタリングが適切に行われている。また、協定書に基づく各報告書類が適切に提出されている等、要求水準を達成していると認められる。								
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む) ▼施設で働く職員に対し、最低賃金が960円を上回る時給1,000円を支給した。 それに加え、経験手当を就労後3年経過時から1時間当たり15円、図書司書資格者には専門資格手当を1時間当たり10円支給した。 ▼施設で働く職員に対し、深夜業をさせた場合、法定の割増賃金を支払った。 ▼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。	▼労働関係法令を遵守し、職員就業規則等を定め、職員の適切な雇用環境の維持に努めた。また、法人で実施される労務研修を受講し、労働条件通知書の書式変更などについて学び、的確な労働条件通知書を交わした。 ▼就業規則を整備し、最低賃金を明記したものと共に掲示、職員が常時確認できるようにしている。	<table border="1"> <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> ■実地による関係書類の検査等により、労働関係法令が遵守され、関係規則等が整備されていることを確認した。また、定期的な面談の実施等、雇用環境維持向上に資する取組を行う等、要求水準を達成していると認められる。	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて健康保険、厚生年金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。 ▼職員の雇入れ時に、健康診断を実施した。 ▼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。 ▼年5日の年次有給休暇取得義務化に伴い、職員が確実に取得できるよう、有給休暇管理簿などで管理している。 ▼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。	▼有給休暇は全職員全消化している。									
(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 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) ▼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。椅子等の備品の劣化損傷を常に確認し、修繕可能なもの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。 ▼降雪時は駐車場出入口から施設までの歩道や、車いすスロープ、タクシー乗降口の確保のため、施設周辺の除雪を開館前に行った。古紙回収ボックス前の階段を含む周辺も同様に除雪した。歩道凍結時には砂まきや氷割りをし、利用者の転倒防止等、安全確保に努めた。 ▼新型コロナウイルスが5類感染症へ移行後も、貸室利用者への備品用消毒セットの貸出し、各階ロビーと図書室に手指用消毒アルコールの設置を継続した。 「ご自由にお使いください」と掲示し、利用者が自由に使用できる環境を整えた。 ▼関連する連絡先を一覧にし、事務室内に掲示している。 職員の緊急連絡網を作成し、常に連絡体制を整えている。 ▼拾得物の取り扱いについては、拾得物管理表に記入、保管をし、貴重品等に関しては北警察署に届け出る等、遺失物法に基づき、適切に処理している。 ▼損害賠償保険は管理業務等仕様書に適合したものに加入した。	▼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。 ▼降雪量が多い日には、状況を見て複数回除雪をし、利用者を含む歩行者、近隣住民等に配慮できた。 ▼職員の入退職時は緊急連絡網を更新し配布した。 ▼拾得物の管理について適切に対応できた。 ▼損害保険及び、傷害保険に加入している。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> ■利用者等の安全確保が適切に行われており、事故等は発生していない。また、拾得物の取扱いや、適切に各保険に加入し、緊急時の連絡体制も確立している等、要求水準を達成していると認められる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	■利用者等の安全確保が適切に行われており、事故等は発生していない。また、拾得物の取扱いや、適切に各保険に加入し、緊急時の連絡体制も確立している等、要求水準を達成していると認められる。			
A	B	C	D								
■利用者等の安全確保が適切に行われており、事故等は発生していない。また、拾得物の取扱いや、適切に各保険に加入し、緊急時の連絡体制も確立している等、要求水準を達成していると認められる。											

▽ 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・設備については、職員が毎日の業務の中で点検、確認を行った。また、ボイラー職員、清掃職員と相互に破損状況等の情報を共有し、迅速に修繕、管理をするように努めた。 ▼必要に応じて北区役所へ相談、修繕依頼をし、適切に修繕をした。 ▼閉館時には、貸室の窓、ドアの施錠を全室確認し、残留者がいない事を確認した上で退館時の施錠を確実にを行った。 ▼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・駐輪場は適宜見回りし、館内放送や職員による誘導も適切に行っている。施設・設備等に関する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。 ▼備品台帳を作成し、管理を徹底した。丁寧な取扱いを心掛け、管理している。劣化した椅子等の廃棄に関しては、事前に北区役所に報告した。新規で椅子を購入し、利用者に支障なく、迅速に交換できた。 ▼ピアノの調律を5回、料理室のオープン清掃を外注し、利用者により良い状態で活用していただいた。 ▼設置された花壇の管理として、「藍の種」をまいたプランターの水やりを実施。ロビーに設置している緑化パネルのメンテナンスを随時実施した。 ▼地域で4月から10月の期間で月に1回行われる清掃事業「アダプトプログラム」に職員が参加した。	▼毎日の点検、確認を徹底するほか、関係各所と連絡を取り合い、迅速に修繕をする等、適切に管理できた。 ▼建物・駐車場・駐輪場等の管理において随時状況を確認し、北区役所と協議しながら適切な管理に努めた。 ▼備品台帳を作成し、管理を徹底した。軽微な修理等については職員が行う事で迅速に復旧する事ができた。	■各維持管理が適切に行われている。備品については、利用者からの要望に基づき対応する等、要求水準を達成していると認められる。
▽ 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。 ▼北保健センターと自衛消防訓練を2回実施し、役割分担を確認した。 ▼AEDは使用期限を守り、新規購入した。毎朝状態を確認し、適切に使用できる状態を維持した。内部研修として普通応急手当講習Ⅰを受講した。 ▼利用者の急な傷病には、救急車の手配の有無を迅速に判断の上で行動し、救急セットを活用した手当や、傷病人の関係者への連絡等、必要な措置をとった。傷病の程度により、北保健センターの職員の方に協力を仰ぐ等、連携して、最善の対応に努めた。	▼北保健センターとの連携や訓練により、傷病者へ適切に対応できた。 ▼普通応急手当講習では、保持しているAEDを持参し、講師から詳細に使い方を学ぶことができた。	■防災訓練の実施等、防災計画に基づき適切に取組が行われており、要求水準を達成していると認められる。

	▼地域で5月から11月の期間で月に1回行われる 「防火・防犯パトロール」に職員が参加した。										
(4)事業の計画・実施業務	▽ 区民講座に関する業務	▼計画は16事業であったが、24事業と計画数を上回る事業を実施することができた。受講者数は計画より下回ったが、内容的にはいずれも好評で理解度、満足度ともに高評価を得ている。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">■受講者数は計画より若干下回ったが、もともと計画している講座数が多い中、計画以上の講座を実施している。また、実施した講座において、受講者の理解度・満足度も高い等、要求水準を達成していると認められる。今後、さらに受講者が増えるよう積極的に取り組まれることを期待する。</td></tr></table>	A	B	C	D	■受講者数は計画より若干下回ったが、もともと計画している講座数が多い中、計画以上の講座を実施している。また、実施した講座において、受講者の理解度・満足度も高い等、要求水準を達成していると認められる。今後、さらに受講者が増えるよう積極的に取り組まれることを期待する。			
	A	B	C	D							
	■受講者数は計画より若干下回ったが、もともと計画している講座数が多い中、計画以上の講座を実施している。また、実施した講座において、受講者の理解度・満足度も高い等、要求水準を達成していると認められる。今後、さらに受講者が増えるよう積極的に取り組まれることを期待する。										
			▼「意識と体を整える」、「女性のための健康マージャン講座」「グルテンフリーパン講座」等時代のニーズにあった講座を開講することができた。								
			▼「北海道歴史探訪講座」「～からだがよろこぶ～ストレッチクリニック」「筆ペンで味のある文字を描こう～」の3講座はサークルになり、定期的に活動している。								
			▼ちえりあ(色で輝く！パーソナルカラー～、誰でもできる記憶術～、筆ペンで味のある文字を描こう～、介護される人のための介護教室)、消費者協会(やさしいヨガと～、牛乳・乳製品料理講習会)、エゾシカネット(みんなの茶の間～、夏を味わう～、秋を味わう～)、アルテピア(美術への誘い)等と連携し、多様な内容の講座を開講できた。								

▽生涯学習に関する情報収集及び提供業務

▼北区高齢者教室「北親大学」

	令和5年度計画	令和5年度実績
事業数	1	1

▼他施設でのイベントのポスター掲示や講座チラシの配架、また、当施設での事業に関してホームページのほか、民間の情報冊子への掲載、ポスター掲示、講座チラシの配架やセンターニュースでも情報提供した。

▽地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

	令和5年度計画	令和5年度実績
事業数	18	27
回数	44	49
参加者	3,185	5,273

▼北区民地域交流事業として27事業を実施した。

事業名	回数	成果指標	参加者	達成率
第40回 北区子どもまつり	1	800	1,194	149.3%
おはなしの会	12	96	168	175%
三ツ星 絵本を楽しむ時間	9	58	79	136.2%
夏の本のお楽しみ袋	1	20	25	125%
ピアノ合同発表会	1	40	52	130%
夏休み こどもお楽しみ会	1	24	22	91.7%
サマーコンサート	1	80	127	158.8%
北区民文化祭 YOSAKOIソーラン教室	1	48	24	50%
北区民文化祭 ダンスパーティー	1	80	119	148.8%
北区民文化祭 絵画・ 書道作品展(前半)	1	120	428	356.7%
北区民文化祭 おもちゃ図書館バザー	1	32	50	156.3%
ぬいぐるみハロウィン おとまり会	1	5	6	120%
北区民文化祭 福祉施設バザー	1	80	150	187.5%
北区民文化祭 お茶会	1	16	63	393.8%
北区民文化祭 歌謡 フェスティバル	1	120	233	194.2%
北区民文化祭 絵画・ 書道作品展(後半)	1	120	556	463.3%
北区民文化祭 サークル発表会	1	200	290	145%
まなびの秘密基地with 北海道大学“縁”	1	32	34	106.3%
第20回 北区の文化を育てよう 北区のアーティスト展	1	400	880	220%
みんなのおすすめ本	1	16	60	375%
冬のコンサート	1	120	121	100.8%

▼令和5年度から受託事業として開講。受講者から高い評価を得ることができた。

■令和5年度から委託し、受講者から高い評価を得ることができた。令和6年度の実施についても高い評価を得られることを期待する。

▼計画より9事業多く開催することができた。参加者数も計画よりはるかに上回ることで達成率も高水準だった。

■ももとの事業計画数が多い中、さまざまな事業の企画により、計画以上の事業を実施しており、参加者数は複数の事業で計画を大幅に上回った。また、実施した約9割の事業について「達成率」が100%以上となっている等、要求水準を大きく上回っていると認められる。今後、さらに参加者数が増えるよう積極的に取り組まれることを期待する。

▼「にーよん縄文!DOKI♡DOKI♡土器づくり体験」「手のひらサイズの縄文土器or土偶をつくろう!」「アーコステック&ディスコティック音楽祭」等、北24条商店街振興組合との連携、共催事業を積極的に開催し、地域の活性化に努めた。参加者にも好評だった。

▼年間で最大行事である「文化祭」は、サークル活動へのモチベーションアップに繋がり、いずれも達成率が高水準であった。

▼「まなびの秘密基地with北海道大学“縁”」は、区内の大学サークルと連携し、地域全体で子どもたちの学びと成長を支える事業を展開した。

冬の本のお楽しみ袋	1	20	25	125.0%
冬休み 子どもお楽しみ会	1	120	268	223.3%
手のひらサイズの 縄文土器or 土偶をつくろう！	1	24	33	137.5%
ファミリーコンサート	1	32	44	137.5%
にーよん縄文!DOKI♡ DOKI♡土器づくり体験	1	24	52	216.7%
アーコステック& ディスコティック音楽祭	1	120	170	141.7%

▽ 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	日数	総時間数	利用者数
囲碁・将棋	92	368	1,372
卓球・ダンス	46	184	144
親子わいわい広場	14	42	14
自習スペース	360	6,888	4,305
文庫・新書 交換会	12	24	578

▽ 図書業務

▼利用状況

	令和4年度	令和5年度
開館日数	341	341
蔵書冊数	30,960	30,893
登録者数	3,608	3,549
レファレンス数	3,359	2,665
貸出数	104,333	96,617
利用者数	36,462	34,635

令和4年度に地区図書館の改修工事のため、一時的に利用者の増加傾向にあったのが落ち着いたため、利用者数、貸出数共に減少となった。

▼利用者アンケートの実施

アンケート結果(結果数値及び全コメント)は図書室前の廊下に掲示し、広く利用者に周知した。足を止めて確認されている利用者が多く、今後も様々なご意見を頂きながら、より良い図書室の運営を目指していく。

▼高齢者や学生など幅広い年齢層の地域住民の憩いの場として利用者が増加している。
令和5年度より、「親子わいわい広場」として未就学児と保護者に開放した。

▼「文庫・新書交換会」は、PR活動により認知度が高いため昨年よりも利用者数が増加している。

▼数値としては減少傾向となったが、新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことで利用者の動きが戻ってきているため、今後も利用率向上に向けて真摯に対応していく。

▼アンケート結果を利用率の向上及び今後の企画の参考にし、更なる満足度の向上を目指して努力している。

■月に1回以上多岐にわたる分野で実施している等、要求水準を達成していると認められる。

■利用は減少しているものの、利用促進のため、利用者のアンケート結果を基に様々な事業を企画・工夫するとともに、利用しやすい環境整備に務める等、要求水準を達成していると認められる。また、事業の実施によって利用者数の向上に寄与している。

▼利用促進事業

新型コロナウイルス感染症の5類移行後、利用者の動きが戻りつつあるが、更なる利用者増を目指して様々な交流事業や講座を企画、実施した。

継続している交流事業は認知度も高まり、新規の参加者も増加してきている。

今年度、新たに企画した事業は大変好評だったため、継続して実施し、定着させていきたい。

a)本のお楽しみ袋

図書スタッフがテーマ別に選んだ本をお楽しみ袋として詰めたもので、年2回実施している。

幅広い年代に利用頂けるよう、一般書、児童書の袋を用意した。

楽しみにされている利用者も多く、期間中に用意分の袋が全て貸し出されるほど好評だった。今年度より利用者の声をもとに、期間終了後にお楽しみ袋の中身をリストにして掲示したところ、足を止めて確認頂くことが多く、今後も工夫を重ねながら実施していく。

b)小学生の司書体験

今年度もカウンター業務と装備作業を通して、司書業務を体験してもらった。

小学生からは大変好評で、「また体験したい」

「楽しかった」と嬉しい声を頂いた。

c)みんなのおすすめ本

利用者におすすめしたい本の紹介文を記入して頂き、「みんなのおすすめ本」として図書室の廊下に掲示するもので、秋の文化祭と連動して実施した。

小学生からご年配まで幅広い年齢層の方々からのおすすめ本の紹介が集まり、多くの方に足を止めて確認頂いた。掲示をご覧になった利用者が「自分もおすすめしたい」と新たに記入いただくこともあり、良い相乗効果が生まれていたのが収穫だった。カウンターで本の所蔵検索や予約依頼を受けることも多く、読書の一助となっていた。

d)三ツ星絵本を楽しむ時間

おはなし研究会「elm」によるよみきかせとブックトークのイベントで、4月～12月まで毎月開催している。大人向けの絵本講座として定着し、毎月の開催を楽しみにされている参加者が増えてきている。

講師が一方向的に話すだけではなく、時には参加者がおすすめしたい本について話すなど交流の場が深まっており、最近では子ども連れの参加者も増えてきて大変好評を得ている。

▼更なる利用者増を目指し、新規の交流事業を企画実施できたのは収穫だった。継続して行うことで、事業の認知度も上がり参加者も増えてきている。

▼多くの利用者に手に取って頂けるよう、毎回、ブラッシュアップさせて行っている。

▼生涯学習の場として、継続して図書室を利用頂けるよう、今後も様々な事業を計画していきたい。

▼文化祭の一環として開催したことで常連以外の様々な利用者にも図書室に足を運んでいただけた。

▼参加者同士が交流している様子もあり、地域交流の拠点のひとつとなっている。

e) おはなしの会

毎月第1土曜日に開催しており、よみきかせを中心に手遊びも取り入れている。

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いただいた。毎月、開催することで認知度が増し、新規の参加者が増え、大盛況となっている。事業参加前後に図書室に足を運んでいただいております、図書室の認知度や利用率向上の一翼を担っている。

f) 学生のための司書体験講座

図書業務の体験を通して、就労や司書業務の理解を深めて頂くため、今年度も企画、実施した。コロナ禍で実習の機会が減少した学生たちに大変好評だった。

g) むいぐるみのおとまり会

親子で楽しめる交流事業ということで今年度より新たに企画、実施した。参加希望が多く、受け付け開始から1時間ほどで定員に達するほど好評だった。お子様はもちろん、親御さんも楽しそうに参加されており、親子で一緒に参加できる交流事業として大盛況だった。

h) 情報発信

「図書室だより」を毎月発行し、広く情報発信に努めている。ホームページのQRコードも掲載し、最新情報の提供を意識している。

利用者サービスの一環として、オリジナルで休室カレンダーを作成し、配布している。

また、予約や貸出しの参考となるよう、新着資料リストを作成してファイルに綴り、誰でも見られるようにしている。同じものを図書室前の廊下にも掲示している。

ホームページも図書のページを作り、事業の紹介や利用案内など多岐にわたる情報を掲載して内容を充実させている。

▼改善等

a) 室内の装飾・掲示物の見直し等常に室内環境の改善を継続して行っている。

b) 新型コロナウイルス感染症の5類移行後も、利用者に安心して利用頂けるよう、室内換気の徹底や返却された本を拭いたり等、引き続き感染症予防対策に努めている。

▼参加者同士が交流している様子もあり、地域交流の拠点のひとつとなっている。

▼就労体験の場として、学生からは好評を得ている。

▼初めての事業だったが大好評で、利用者アンケートにも「またやってほしい」と複数の要望があった。

▼ホームページは常に最新情報を発信できるよう、すみやかに情報更新をしている。

▼常に安心して利用頂ける図書室づくりに努めている。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績
ホール	件数(件)	618	650	695
	人数(人)	20,977	21,000	26,827
	稼働率(%)	75.3	80.0	63.5
1F集会室	件数(件)	962	900	941
	人数(人)	14,099	14,000	13,588
	稼働率(%)	88.3	85.0	86.2
2F集会室	件数(件)	787	750	791
	人数(人)	5,296	5,300	4,938
	稼働率(%)	73.6	73.0	73.3
1F会議室	件数(件)	936	850	890
	人数(人)	10,017	10,000	12,185
	稼働率(%)	87.3	80.0	83.3
小会議室	件数(件)	874	850	876
	人数(人)	4,022	4,000	4,727
	稼働率(%)	81.6	80.0	81.2
3F会議室	件数(件)	653	700	889
	人数(人)	3,487	4,000	4,707
	稼働率(%)	79.0	80.0	82.1
2F講義室	件数(件)	858	800	752
	人数(人)	13,473	13,500	11,361
	稼働率(%)	80.6	80.0	69.9
3F講義室	件数(件)	579	580	682
	人数(人)	9,990	10,000	12,066
	稼働率(%)	64.8	61.0	62.7
料理室	件数(件)	367	370	523
	人数(人)	3,464	3,500	6,368
	稼働率(%)	44.9	45.0	49.0
実習室	件数(件)	532	500	662
	人数(人)	7,387	7,000	8,607
	稼働率(%)	63.6	60.0	61.1
娯楽室	件数(件)	825	700	741
	人数(人)	7,948	8,000	8,430
	稼働率(%)	76.7	76.0	68.6
和室	件数(件)	905	900	913
	人数(人)	5,333	5,000	6,086
	稼働率(%)	82.9	81.0	83.4
児童室	件数(件)	574	600	795
	人数(人)	4,478	5,000	5,844
	稼働率(%)	70.3	72.0	73.8
青年の部屋	件数(件)	655	700	878
	人数(人)	6,621	7,000	7,914
	稼働率(%)	79.3	80.0	81.4

▼14部屋中、13部屋で利用件数が計画を上回った。

▼抽選の結果、希望の貸室を利用することが出来ない利用者には、直ぐに申込日の空き状況を紹介し、積極的に利用促進を図った。

▼稼働率に関しては、8割以上の貸室で計画を上回ることが出来た。

▼料理室は、利用目的を料理に限定しなかったことで、利用率の向上につながった。

▼「還付件数」は利用料金の利用日当日支払いをお願いしていたので、3件のみだった。

A	B	C	D
■貸室の目標利用率は72%程度としているところ、計画の平均は目標を超える値を設定していた。その結果、コロナ後の減少傾向の影響はあったものの、平均利用率は72%を超えており、8割以上の貸室において計画を上回っている。また、利用者に対して適切な案内を行う等、利用促進に資する取組を行っており、要求水準を達成していると認められる。引き続き、利用者の回復に資する取組を積極的に行われること、稼働率の低い貸室の利用向上を期待する。			

	▽ 不承認 0件、取消し 265件、減免0 件、還付 3 件 ▽ 利用促進の取組 ▼利用者には「札幌市コミュニティ施設予約システム」の登録を積極的に推進した。予約手続きが簡略化されると利用者から好評で、利用促進につながった。 ▼無料貸出備品については、利用者アンケートの結果を考慮し、基盤やCDラジカセ、譜面台、キーボード、スピーカー、HDMIコード、ホール用マイクスタンド、プロジェクターなど充実を図り、利用者の要望に沿えるように努めた。 ▼ウェブアクセシビリティ方針に沿ったホームページを構築し公開、より見やすく情報を発信している。 ▼老朽化や古い規格の備品については地域還元として順次更新し、利用者の需要に応えている。 ▼料理室のオーブレンジ清掃を実施したことで、より清潔で衛生的かつ安全に使用できるようになり利用者の増加へとつながった。	▼インターネットから午後11時まで予約ができる利便性を利用者に案内している。 ▼ホームページは貸室案内、設備・備品などがわかりやすく案内されており、利用促進につながっている。 ▼「接遇研修」で身につけたスキルを活用し、利用者が求めるニーズにスマートに対応することで利用促進につながった。									
(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼ウェブアクセシビリティ方針に沿ったホームページを、令和3年8月より公開しており、レベルA、レベルAAに準拠している。 ▼ウェブアクセシビリティ試験を実施し、令和6年3月に結果をホームページに公開した。 ▼毎月ホームページのアクセス件数を把握しており、令和5年4月から令和6年3月までのサイト訪問数は51,295件(前年比2,895件増)、閲覧数は105,409件(前年比20,867件増)だった。 ▼講座、交流事業や北親大学(北区高齢者教室)の受講生募集の情報は、毎月2,000部以上地域の町内会の回覧板や、まちづくりセンター、地区センターで配布している「北区民センターニュース」に掲載している他、ホームページで日々最新の情報に更新している。 希望者には「講座・イベント通信」としてメルマガを月1回を送信した。 ▼新聞、市内のフリーペーパー誌等を活用し、広い範囲へ情報を発信した。 ▼館内に設置しているインフォメーションボードはできるだけ多くの方の目に触れるよう、1階ロビーに設置した。	▼令和5年11月開催の札幌市公式ホームページ担当者レベルアップ研修に2名参加し、ホームページ作成に活かすことができた。 ▼ホームページを随時更新し、ちらしやポスター等によるPRを活発に行い、地域の方々に多くの情報を発信できた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> ■チラシの配布やホームページにおいて、利用者の立場に立った情報発信を適切に行っている等、要求水準を達成していると認められる。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	■チラシの配布やホームページにおいて、利用者の立場に立った情報発信を適切に行っている等、要求水準を達成していると認められる。			
A	B	C	D								
■チラシの配布やホームページにおいて、利用者の立場に立った情報発信を適切に行っている等、要求水準を達成していると認められる。											

	▼ポスター、ちらしは優先順位に従いながら掲示、配架した。 ▽ 引継ぎ業務 前回から継続指定のため、引継業務なし。																		
2 自主事業その他																			
▽ 自主事業	▼古紙回収ボックス管理運営 回収量が多く、ボックスに入りきらない際は北区民センターで預かる等、速やかに対応するように努めた。適宜ボックス内を整頓し、持ち去り等がないよう見守りに努めた。 ▼自動販売機(飲料等)の設置 利用者のニーズに合わせ、1階～3階の各階ロビーに設置している。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼福祉団体等の販売活動の場としてロビーの使用をしていただき支援した。 ▼第三者委託により実施している講座等についてできる限り市内の団体に発注した。 ▼北海道盲導犬協会の募金箱を設置し、募金に協力している。	▼自主事業の収益は備品購入等で還元した。令和5年度は主に貸室椅子26脚更新。 ▼ロビーでの販売等の開催日をホームページ・ロビーインフォメーションで案内している。	A B C D ■計画のとおり自主事業を実施し、これに係る経理を区別して適切に管理している。また、市内団体の活用に務めている。																
3 利用者の満足度																			
▽ 利用者アンケートの結果	実施方法 実施期間: 令和6年2月13日～3月10日 対象: 一般の貸室利用者 方法: 貸室利用時に配布し、回収も窓口にて 回収総数: 891票 評価方法: ①とても良い ②良い ③どちらかといえば良い ④普通、どちらでもない ⑤悪い 結果概要 ▼利用者の年齢について <table><tr><th>回答</th><th>比率</th></tr><tr><td>～20代</td><td>10.8%</td></tr><tr><td>30～40代</td><td>16.1%</td></tr><tr><td>50～60代</td><td>31.1%</td></tr><tr><td>70歳以上</td><td>42.0%</td></tr></table> ▼利用者の居住地域について <table><tr><th>回答</th><th>比率</th></tr><tr><td>北区</td><td>46.4%</td></tr><tr><td>北区以外</td><td>53.6%</td></tr></table>	回答	比率	～20代	10.8%	30～40代	16.1%	50～60代	31.1%	70歳以上	42.0%	回答	比率	北区	46.4%	北区以外	53.6%	▼500票回収を目標にし、達成した。 ▼アンケート結果をインフォメーションボードに1ヶ月以上掲示し、周知した。	A B C D ■利用者アンケートの結果は、要求水準を達成しているものと認められる。アンケート結果により利用者のニーズを的確に把握することで、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。
回答	比率																		
～20代	10.8%																		
30～40代	16.1%																		
50～60代	31.1%																		
70歳以上	42.0%																		
回答	比率																		
北区	46.4%																		
北区以外	53.6%																		

Q1 貸室を利用する際の手続きや申請方法

回答	比率
非常に便利	23.0%
便利	43.7%
どちらかといえば便利	17.3%
どちらでもない	12.5%
不便	3.5%

▼貸室事業に関する満足度は目標80%に対し96.5%だった。

Q2 職員の言葉づかいや接客態度

回答	比率
とても良い	38.6%
良い	44.8%
どちらかといえば良い	6.2%
普通	10.3%
悪い	0.1%

▼接客に関する満足度は目標80%に対し99.9%だった。

Q3 追加希望の備品がありましたらご記入ください
wi-fi、移動式の鏡、キーボード用アダプタ、
Bluetoothスピーカー、ヨガマット ほか

Q4 貸室、トイレなどの清掃状態

回答	比率
とても良い	40.1%
良い	49.5%
どちらかといえば良い	4.6%
普通	5.6%
悪い	0.2%

▼清掃状況に関する満足度は目標80%に対し99.8%だった。

Q5 今後受講してみたい講座:

語学、ヨガ、体操、料理、絵画、手芸 ほか

Q6 参加してみたいイベント:

音楽会、落語、お祭り等

▼預かり予約やキャンセル、変更等について丁寧なご案内を心掛け、高い評価を得ることができた。

▼接客について内部研修を行う等、丁寧なご案内と対応を心掛けており、高い評価を得ることができた。

▼希望の多いものから検討し、予算に合わせて追加、更新をした。

▼目標80%を大きく超える高い評価を得ることができた。

▼利用者の要望を参考に講座、イベントを開催できた。

	Q7 今後も北区民センターを利用したいか <table><tr><th>回答</th><th>比率</th></tr><tr><td>ぜひ利用したい</td><td>59.1%</td></tr><tr><td>利用したい</td><td>35.5%</td></tr><tr><td>どちらかといえば利用したい</td><td>3.5%</td></tr><tr><td>どちらでもない</td><td>1.8%</td></tr><tr><td>利用したくない</td><td>0.1%</td></tr></table> ▼総合満足度に関する目標80%に対し99.9%だった。 ▼その他、気づいたことなど ・職員が親切 ・和室の畳を変えてほしい ・Wi-Fiを使えるようにしてほしい ・駐車場が足りない ほか	回答	比率	ぜひ利用したい	59.1%	利用したい	35.5%	どちらかといえば利用したい	3.5%	どちらでもない	1.8%	利用したくない	0.1%	▼「ぜひ利用したい」「利用したい」「どちらかといえば利用したい」の合計が98.1%で、非常に高い評価を得ることができた。 ▼職員で情報共有し、すぐに対応できる部分に対応した。
回答	比率													
ぜひ利用したい	59.1%													
利用したい	35.5%													
どちらかといえば利用したい	3.5%													
どちらでもない	1.8%													
利用したくない	0.1%													
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ヨガマット、Bluetoothスピーカー、譜面台が欲しい。 【対応】 事務室等で保管しており、貸出可能である事をお知らせした。古い備品は更新していく事をお知らせした。 【要望】 キーボードの電源を電池ではなくアダプターにしてほしい。 【対応】 アダプター対応可能なキーボードはアダプターを購入し、変更した。 【要望】 移動式の鏡が欲しい。 【対応】 購入に向け、どのようなものが有効か検討する。 【要望】 机、椅子が汚れている。 【対応】 1階小会議室の椅子12脚、3階会議室の椅子14脚を更新。 【要望】 定期的に利用しているサークルは優先的に予約できるよう、配慮してほしい。 【対応】 公平・公正なコミュニティセンター利用のため、現行ルールにご理解、ご協力をお願いした。	▼備品については、優先順位をつけて、できる限り対応した。 ▼ご意見に応えられない部分は丁寧に伝え、ご理解いただけるよう努めた。												

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	46,687	48,024	1,337
指定管理業務収入	45,667	46,391	724
指定管理費	22,107	22,107	0
利用料金	22,600	23,600	1,000
その他	960	684	▲ 276
自主事業収入	1,020	1,633	613
支出	45,884	47,056	1,172
指定管理業務支出	45,617	46,775	1,158
自主事業支出	267	281	14
収入-支出	803	968	165
自主事業による利益還元	753	941	188
利益還元	753	941	188
法人税等	50	0	▲ 50
純利益	0	27	27

【参考】	R5年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	748	下記のとおり

▽ 説明

▼ 指定管理業務による利益還元

品 名	個数	金額(千円)
ダスキン	12か月	44
カルミック	12か月	25
ピアノ調律	5回	55
AED	1	80
文化祭	1	239
サマーコンサート	1	50
冬のコンサート	1	98
クリスマスツリー用飾り	セット	5
七夕用品	1	18
囲碁盤	4	28
譜面台	5	12
ラジカセ	1	13
緑化パネル用 観葉植物	セット	33
冬休み子供お楽しみ会	1	41
ロビー用花	1	7
合 計		748

▼自主事業収入
受託事業収入(385千円)のプラスにより、目標を大幅達成。

▼自主事業による利益還元
自主事業の利益に前年度繰越金(397千円)を加え、目標より188千円多い還元を実施。

▼指定管理業務からの利益還元:
「サークル発表会」、「歌謡フェスティバル」等の文化祭で還元。その他、AEDの更新やコンサートを実施。利用者アンケートで要望のあった備品等の購入・更新も行った。

A B C D
■計画に比べ、支出が増となったものの、利用料金収入も増となり、収支は改善していることから、適正に運営されていると認められる。また、積極的利益還元を行っていることも評価できる。

▼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。 また、今年度は札幌市からの受託事業「北親大学」として、 385千円の収入があった。 更に、前年度からの繰越金として397千円を計上。 ・古紙回収ボックスは奨励金を含めて 261千円の収入 ・自動販売機は3台で 580千円の収入 ▼自主事業による利益還元 利用者から要望の多かった「小会議室」及び「3階会議室」 イスの更新を行った。また、「図書室用書籍」、「マイク スタンド7本」など備品購入。 その他「北区のアーティスト展」や「料理室の清掃」を実施 した。 ▼その他収入： 計画時点では、コロナによる補填を加味していたため、 収束により276千円の減となった。		
---	--	--

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団は全国に 拠点を持つ組織で、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 暴力団員や暴力団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	次年度以降の重点取組事項
▼講座・交流事業とも事業計画以外に施設目的に沿った事業を実施し、利用者に好評だった。北海道大学”縁”の協力による「まなびの秘密基地 with 北海道大学”縁”」は学習支援事業として地域の小学生に定着してきた。 ▼地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に「親子わいわい広場」を新設し、親子に開放した。 ▼北区高齢者教室「北親大学」を受託事業として開講受講者から高い評価を得ることができた。 ▼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、花プランターやアイスキャンドルの設置や清掃作業に関わり、地域のまちづくり活動の一翼を担うことができた。 ▼利用促進 ウェブアクセシビリティに沿った、より見やすいホームページを随時更新し、利用率向上につながった。 アンケートで希望の多かった椅子の更新を行い利用しやすい環境づくりができた。 ▼地域との連携企画、「北区のアーティスト展」を開催した。 今回は20回記念としてのセレモニーも行い、長年継続開催していることへ高い評価をいただいた。	今後も「指定管理者協定書・業務仕様書」に基づいて適正な運営を行う。また、職員の資質向上を図り、“地域や利用者”に愛される施設を目指して行く。 《重点取組項目》 ①利用促進 ・誰にでも見やすい、わかりやすいホームページを公開し、北区民センターニュースやメールマガジンの情報も充実させ、利用の促進を図る。 ・引き続き、劣化している机、椅子などを更新し、利用者の利便性の向上に努める。 ・親しみやすい対応、環境作りを心掛ける。 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する。また、「スローライフ・イン・に～よん」等の地域活動に積極的に参加することで、地域からの信頼を獲得する。 ③まちづくり人材育成 まちづくりに興味を持つきっかけになる場を提供する。 ④職員の能力、資質の向上 効果的な研修を実施、受講することにより、利用者に質の高いサービスを提供する。 ・環境マネジメントに関する研修 ・利用者への啓もう活動に関する研修

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
新型コロナウイルス感染症の対策が続く中でも、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と認められる。コロナ禍で減少した利用者をどのように呼び戻すかが課題となるが、積極的な利用促進の取組に努めており、利用者からの評価も高い水準を維持していることは評価できる。 今後も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さまざまな事業に取り組み、更なる利用促進を図っていくことを期待する。	改善指導・指示を要する事項は特になし。