

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)	東区市民部地域振興課(741-2429)
-----	-----------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市栄地区センター	所在地	札幌市東区北36条東8丁目1-25
開設時期	平成6年11月24	延床面積	1,211.81㎡
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			
2 指定管理者			
名称	札幌市栄地区センター運営委員会		
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	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3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>栄地区センターの管理運営は「地域への貢献及び公共・公益のための貢献」を理念として、「地域の方が気軽に、かつ楽しく集う場、様々な年代の交流が図られ利用者の生活を豊かに広げる場、まちづくりの意識と参加をはぐくむ場」の提供を目標としており、地域コミュニティ施設としてこれらの理念と目標を具体化するために、活動基準として「札幌市栄地区センター管理運営の基本方針」を策定し、事業運営に反映させている。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>公的施設である地区センターの運営に当たっては、公平、公正が基本原則であり、平等利用を基本方針の重点項目に定めて、運営委員と職員全員で取組んでいる。また、市民全員が施設利用の対象者であることを常に意識して、その旨を広報し、これを遵守することに努めている。</p> <p>▼ 窓口、図書カウンターなど受付業務全般の公正な取扱いについては、日常において利用者に誤解や不利益が生じないように、事務局月例職員会議の継続テーマに取上げて、職員間で話し合いを重ねることにより公平原則の徹底を図っている。また、夜間及び休日担当の職員5名は出勤時、日勤職員との引継を通じて、貸室申込み時の利用者対応を確認するなど、接遇実務のレベルアップを図っている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 電気、ガス、水道の使用については、照明、暖冷房などの使用増加を意識して抑え、その節約に努めた。なお、降雪期の敷地内歩道除雪はガスボイラーによるロードヒーティングから職員の手作業による除雪に切り替えている。また、厳寒期の暖房については、建物の暖房能力に限界があることから補助暖房（電気ストーブ）を利用しているが、環境への配慮を常に念頭において最小限の使用にとどめた。</p> <p>▼ 環境活動への取組みとして、札幌市環境マネジメントシステム、札幌市事業廃棄物の減量及び処理に関する条例、改正省エネ法等に基づき、各種計画、報告書類を作成して札幌市に提出した。</p> <p>▼ 図書室の購入新聞を廃棄する際には、古紙回収へ回した。</p> <p>▼ 管理に当たって使用する用紙類、事務用品は、グリーン購入ガイドライン指定品などの環境に配慮した製品の購入・使用に努めた。</p> <p>▼ 事務局月例職員会議において、環境への配慮（資源の節約、利用エネルギーの節約）について、毎回、申合わせを行った。</p>	<p>地域の公共施設として、管理運営に係る基本方針を整備しており、運営委員と事務局職員がこの方針を十分に理解し、また意識して業務活動を行った結果、地域住民に評価される管理運営が実施できた。</p> <p>公平、公正の取扱いは、地区センターの信用の指標であり、利用の拡大にもつながる大切な要件と考えている。運営に当たっては、この取扱いを遵守し、適正に対応することができた。</p> <p>環境への配慮は、重要なテーマであり、毎日の施設の維持管理、運営に際しては、常に環境に配慮することができている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1236 320 1300 353">A</th> <th data-bbox="1300 320 1364 353">B</th> <th data-bbox="1364 320 1428 353">C</th> <th data-bbox="1428 320 1449 353">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 353 1449 689">協定書に定めたとおり適正に実施されている。利用者からの意見に対し、迅速かつ誠意をもって対応し、公平、公正の取扱いにより適切に管理運営を行っていることは評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定めたとおり適正に実施されている。利用者からの意見に対し、迅速かつ誠意をもって対応し、公平、公正の取扱いにより適切に管理運営を行っていることは評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定めたとおり適正に実施されている。利用者からの意見に対し、迅速かつ誠意をもって対応し、公平、公正の取扱いにより適切に管理運営を行っていることは評価できる。											

▽ 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)

▼ 地区センターの管理業務体制として、運営委員会の下に事務局を設置し、統括責任者(館長)と職務代理人(副館長)を置いている。また、指揮命令系統及び各職員の担当業務を明確にして、業務の遂行に必要な組織体制が整備されている。4月1日には運営委員会会長が全職員に辞令交付を行い、併せてセンター事業の目的についての訓示を実施した。

▼ 研修計画に基づき、各職員を対象にして次のとおり研修を実施した。

(経理研修、パート職員研修、教養セミナー、児童サービス研修、生涯学習関連施設職員研修)

▼ 館長を中心として事務局月例職員会議を行い、市民サービスのよりよい提供のための具体的な取組み(事業計画、応接、環境、個人情報管理、守秘義務、安全対策等)について、実務研修を行った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 日常業務(受付案内、貸室、開放、施設管理等)を円滑に実施するため、各種の管理運営マニュアルにより運営している。また、検討すべき事例が発生する都度、職員が統一的な取扱いを迅速に行えるように情報の共有化を徹底している。

▽ 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)

▼ 施設の維持管理委託11業務については、札幌市の承認を得て第三者に対する委託を行っており、業務の実施については現場での点検、検査報告書等による確認など、仕様書に定める内容に基づき適正に管理した。

・清掃業務、警備業務、自動ドア保全業務、ボイラー保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、消防設備保全業務、舞台装置保全業務、貯水槽清掃業務、建築基準法定期点検業務、除排雪業務、エレベーター保全業務

地区センターの運営を円滑に進めるために、センター規則に基づく組織体制の整備や職員の研修などを進め、運営委員17名、事務局職員12名がセンター運営に一体となって取組むことができた。

業務の管理水準については、改善と向上を意識して運営を行うことができた。

市民財産の保全や利用者の安全に関わる再委託業務は、最良の成果が市民に還元できるように、厳正、適切に管理し実施することができた。

▽ 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17日 区・四館連絡 会議	緊急事態宣言延長により中止
第2回 10月5日 区・四館連絡 会議	・備品購入・廃棄要望調査 ・財務検査・業務検査実施 ・キャンセル料・休館補償 ・各センター利用状況
第3回 10月15日 全体会議	・利用休止、休館状況 ・事業の実施状況 ・新型コロナウイルス感染症予防対策 ・アンケート結果、利用者の意見
第4回 12月17日 区・四館連絡 会議	・財務検査・業務検査結果 ・キャンセル料・休館補償 ・無料開放事業 ・各センター利用状況
第5回 3月30日 区・四館連絡 会議	・キャンセル料の取扱 ・札幌市への提出資料 ・指定管理者更新 ・各センター事業考え方
<p><協議会メンバー></p> <p>栄西連合町内会副会長、栄東連合町内会会計部長、ピンポンオニオン(卓球サークル)代表、栄バウンドテニスサークル(バウンドテニスサークル)代表、東区役所(地域振興課長、地域活動担当係長、地域活動係担当者)、栄地区センター運営委員会(会長、副会長、総務部長、会計部長、館長)</p> <p><区及び他センターとの協議></p> <p>東区民センター館長、栄・ふしこ・苗穂本町各センター館長、地域振興課係長・担当者</p>	

多くの方々の助言を得ながら、地区センター運営の一層の適正化を図るために運営協議会を開催した。委員それぞれの立場からの意見があった。また、他地区センターとの会議により、センター運営に係わる様々な事例を今後の参考にすることができた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 財務については、関係簿冊等を整備し、常に相互チェック機能を取入れて適正に実施している。併せて、公金の厳正処理について、関係職員は常にそれを念頭に置きながら徹底を図っている。税理士事務所に総括の経理処理及び検査業務を委託し、適正処理を確保している。

▼ 現金等の取扱いについては、「金銭会計取扱規程」を整備しており、個別の収入、支出の処理については、毎日の処理状況の点検(館長)及び月次の関係帳簿等の精査(会計部長、館長)により、適正処理を実施している。

財務管理は運営上の最重要事項であることから、事務局職員以外に、運営委員(会計部長、会計監査)及び税理士事務所の定期点検により、諸規程に基づく厳正な処理を実施することができた。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 要望・苦情対応については、「要望、苦情等対応マニュアル」を作成し、窓口を館長と定めて実施している。また結果については職員全員で共有し、必要な事柄について適正に処理する体制としている。</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>▼ 業務に関係する記録、帳簿等については、仕様書に定める内容により、整備、保管を行い業務の適正化に努めている。また、事務室と図書室の毎日の業務状況を業務日誌に記録し、館長が確認して業務改善につなげている。</p> <p>▼ 札幌市との協定書に基づく事業報告書等は、期日を厳守して提出している。</p>	<p>苦情等は、地区センターの運営改善に繋がる貴重な提言であり、運営内容を正しく理解いただくための大切な機会と考えている。迅速かつ、誠意をもって、丁寧な対応をすることができている。</p> <p>事務処理の基本である記録、モニタリング、報告等の項目について、東区役所の指導の下に適正に処理ができた。</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>▼ 職員の勤務時間は、労働関係法令を順守している。また、時間外、休日労働等については、それぞれ法定割合の割増賃金を支給している。</p> <p>▼ パート職員については、最低賃金を上回る時給を支給している。</p> <p>▼ すべての職員の労災保険加入はもとより、条件を満たす職員の雇用保険加入を行っている。</p> <p>▼ 職員の勤務形態等に応じて厚生年金保険、社会保険に加入している。また、1年に1回常勤職員の定期健康診断を実施した。</p> <p>▼ 職員の時間外労働・休日労働について、書面による労使協定(36協定)を労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼ 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は、常に配慮して適切に実施している。</p> <p>▼ 第三者委託により実施している業務について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関わる情報提供を求め、2事業者から提供を受けた。</p> <p>▼ 労働・雇用に関する事故は生じていない。</p>	<p>適正かつ活気ある事業の推進は職員勤務体制の安定が基本となることから、法の改正等に従いその都度センター就業規則の整備を行っている。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1252 1081 1300 1115">A</td> <td data-bbox="1300 1081 1348 1115">B</td> <td data-bbox="1348 1081 1396 1115">C</td> <td data-bbox="1396 1081 1444 1115">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1252 1115 1444 1205">協定書に定めたとおり適正に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定めたとおり適正に実施されている。			
A	B	C	D								
協定書に定めたとおり適正に実施されている。											

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 地区センターの管理業務について、利用者の安全確保は最も大切なテーマであるため、研修や月例会議で安全についての職員の意識を高めている。特に、子どもの利用に対しては安全利用のための目配りを続けている。 ▼ 来館者の緊急時対応としてAEDを備えており、玄関、ロビーに設置マークの表示をしている。また、職員11名が、2年以内にAEDを使った普通救命講習を受講し、必要時に混乱なく操作できる体制を維持している ▼ 拾得物の取扱いについては、栄東交番との連携や「拾得物の取扱いについて(センターの規定)」により、適正な処理に努めている。また、軽易な忘れものは1階ロビーに「あなたの忘れ物箱」を常設し、日時、場所などを明示して整理保管して利用者が回収しやすい環境を整えている。 ▼ 損害賠償保険は、札幌市の仕様書に定める施設賠償責任保険に加入している。また別途、普通傷害保険に加入して、万一の事故に備えている。 ▼ 業務に関係する連絡体制については、事務局職員、運営委員、委託事業者(防犯、設備維持管理など)の連絡表を作成して事務室に備えており、必要時には迅速に対応できるようにしている。 <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設・設備の維持管理業務11業種については、札幌市の承認を得て第三者委託により実施したが、いずれの業務も仕様書に定める水準が確保されている。 <ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務、警備業務、自動ドア保全業務、ボイラー保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、消防設備保全業務、舞台装置保全業務、貯水槽清掃業務、建築基準法定期点検業務、除排雪業務、エレベーター保全業務 ▼ 開設28年目を迎えているが、開設当初からの建物、建具、給排水管などについて老朽化が進んでおり、結果、協定に基づく軽易な修繕をその都度実施してきた。令和3年度は、防音建具修繕及び機械室配管修繕を緊急に行っている。 	<p>管理運営に当たっては、利用者の安全を第一とし、併せて市民サービスの向上と、利用しやすい施設設備の維持管理について適正に対応することができる。</p> <p>維持管理業務については、当該作業時の利用者への影響が最小限になることを前提として、計画的かつ適正に実施することができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>協定書に定めたとおり適正に実施されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▽ 防災</p> <p>▼ 令和3年度は、防火管理者の変更があり、消防計画作成(変更)届書を東消防署へ提出した。</p> <p>▼ 8月と2月に東消防署へ通報の上、防災関係者等の協力により「自衛消防訓練」を実施した。</p>	<p>防災については基本かつ重要な観点と考慮しており、東消防署へ必要な届出を行い、訓練については、安全確保を十分に意識して実施することができた。</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> <p>▼ 誰もが参加できる地域講座を念頭に種々計画したが、3年度は、新型コロナウイルス感染症感染防止の観点から募集に至らないもの、募集はしたが中止したものも生じた。</p> <p>▼ 講座の受付は、受付開始日の午前9時から午後5時までの電話受付とし、来館による申込みが無駄足にならないように、また、窓口の混乱を避ける受付方法としている。</p> <p>▼ 例年、地域の方にサークル活動の楽しみを実感してもらうために、30を超えるサークルの協力を得て「サークル体験講座」を計画しているが、新型コロナウイルス感染症感染防止の観点から実施に至らなかった。</p> <table border="1" data-bbox="384 994 979 2076"> <thead> <tr> <th>【講座】</th> <th>回数</th> <th>受講者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>手作りワンコ服講座</td><td>2</td><td>5</td></tr> <tr><td>トランポリンエクササイズ</td><td>2</td><td>10</td></tr> <tr><td>スマホ&タブレット講座</td><td>3</td><td>11</td></tr> <tr><td>目力アップアイメイク講座</td><td>1</td><td>8</td></tr> <tr><td>夏休み子ども将棋初心者入門</td><td>3</td><td>7</td></tr> <tr><td>かんたんリメイク講座</td><td>2</td><td>6</td></tr> <tr><td>スマホ&タブレット講座</td><td>3</td><td>12</td></tr> <tr><td>貴女に似合う色・服を知ろう</td><td>2</td><td>6</td></tr> <tr><td>目力アップアイメイク講座</td><td>1</td><td>5</td></tr> <tr><td>クリスマスツリー作り講座</td><td>1</td><td>3</td></tr> <tr><td>フラワーアレンジメント</td><td>1</td><td>13</td></tr> <tr><td>冬の子ども将棋初心者入門</td><td>3</td><td>11</td></tr> <tr><td>つまみ細工で雛人形作り</td><td>1</td><td>10</td></tr> <tr><td>かんたんリメイク講座</td><td>2</td><td>6</td></tr> <tr><td>スープカレー入門講座</td><td>1</td><td>9</td></tr> <tr><td>飾り巻き寿司講座</td><td>1</td><td>6</td></tr> <tr><td>貴女に似合う色・服を知ろう</td><td>2</td><td>6</td></tr> <tr><td>スマホ&タブレット講座</td><td>3</td><td>12</td></tr> <tr><td>計</td><td>34回</td><td>146名</td></tr> <tr><td>自由研究を作ろう</td><td>中止</td><td></td></tr> <tr><td>中高年のワンサイズダウン体操</td><td>中止</td><td></td></tr> <tr><td>アイシングクッキー講座</td><td>中止</td><td></td></tr> <tr><td>アイシングカップケーキ講座</td><td>中止</td><td></td></tr> <tr><td>スープカレー講座</td><td>中止</td><td></td></tr> </tbody> </table>	【講座】	回数	受講者	手作りワンコ服講座	2	5	トランポリンエクササイズ	2	10	スマホ&タブレット講座	3	11	目力アップアイメイク講座	1	8	夏休み子ども将棋初心者入門	3	7	かんたんリメイク講座	2	6	スマホ&タブレット講座	3	12	貴女に似合う色・服を知ろう	2	6	目力アップアイメイク講座	1	5	クリスマスツリー作り講座	1	3	フラワーアレンジメント	1	13	冬の子ども将棋初心者入門	3	11	つまみ細工で雛人形作り	1	10	かんたんリメイク講座	2	6	スープカレー入門講座	1	9	飾り巻き寿司講座	1	6	貴女に似合う色・服を知ろう	2	6	スマホ&タブレット講座	3	12	計	34回	146名	自由研究を作ろう	中止		中高年のワンサイズダウン体操	中止		アイシングクッキー講座	中止		アイシングカップケーキ講座	中止		スープカレー講座	中止		<p>講座は、地域の方々の余暇、学習活動の広がりや交流に寄与するものであり、計画を下回ったものの多様な講座内容での実施ができた。また、講座は、地区センターをPRする上で最も効果的で、かつ地区センターの魅力を引き出す事業として、センターの新しい利用者の増加が期待できる。</p>	<table border="1" data-bbox="1238 495 1450 539"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響で、当初計画していた講座が一部中止となったが、感染症対策を講じながら、左表のとおり幅広く講座を開催できたことは評価できる。</p>	A	B	C	D
【講座】	回数	受講者																																																																																
手作りワンコ服講座	2	5																																																																																
トランポリンエクササイズ	2	10																																																																																
スマホ&タブレット講座	3	11																																																																																
目力アップアイメイク講座	1	8																																																																																
夏休み子ども将棋初心者入門	3	7																																																																																
かんたんリメイク講座	2	6																																																																																
スマホ&タブレット講座	3	12																																																																																
貴女に似合う色・服を知ろう	2	6																																																																																
目力アップアイメイク講座	1	5																																																																																
クリスマスツリー作り講座	1	3																																																																																
フラワーアレンジメント	1	13																																																																																
冬の子ども将棋初心者入門	3	11																																																																																
つまみ細工で雛人形作り	1	10																																																																																
かんたんリメイク講座	2	6																																																																																
スープカレー入門講座	1	9																																																																																
飾り巻き寿司講座	1	6																																																																																
貴女に似合う色・服を知ろう	2	6																																																																																
スマホ&タブレット講座	3	12																																																																																
計	34回	146名																																																																																
自由研究を作ろう	中止																																																																																	
中高年のワンサイズダウン体操	中止																																																																																	
アイシングクッキー講座	中止																																																																																	
アイシングカップケーキ講座	中止																																																																																	
スープカレー講座	中止																																																																																	
A	B	C	D																																																																															

手打ちそば入門講座	中止	
冬のこどもバドミントン入門	中止	
和菓子でバレンタイン	中止	
【講習会】		
生ごみ堆肥化セミナー	1	19
講座、講習会の合計	35回	165名

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

▼ 文化祭

例年9月最終の金・土・日曜日の3日間、栄地区センターを利用されるサークルの活動成果を発表する文化祭(作品展示、舞台発表、お茶席、喫茶コーナー)を開催してきた。3年度は2年度に続き、新型コロナウイルス感染症の状況や、各サークルなど関係者の意向も踏まえ開催を中止した。

▼ コンサート

8月・11月・1月の季節ごとに、音楽会を計画していたが、2年度に続き新型コロナウイルス感染症感染防止のためいずれも中止した。

▼ 交流大会

日頃から施設活用事業などでセンターを利用している皆様を中心に、4種目(5月・ミニバレー、8月・囲碁、11月・卓球、2月ゲートボール)の親睦交流大会を計画していたが、新型コロナウイルス感染症感染防止のため中止した。

▼ 親子ふれあい行事

親子が気軽に楽しめるふれあいの場として、「乳幼児の読み聞かせの会」(10回)、朗読会「大人も楽しめるお話の世界」(2回)及び「お話の扉」(10回)並びに子ども映画会を季節ごと(夏、冬、春)に計画していたが、新型コロナウイルス感染症感染防止のため中止した。

▼ 地域高齢者の健康活動として、介護予防センター栄・丘珠の協力で「さんさん健康教室」を開催し、軽運動などを通じて顔なじみの参加者同士の交流が図られてきた。3年度も月2回体育室を会場として計画したが、新型コロナウイルス感染症感染防止の観点から3回の開催にとどまった。

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

▼ 地区センターの空室利用を考慮し、地域の誰もが自由に参加できる「施設活用(開放)事業」として、スポーツ7種目(ミニバレー、卓球、バドミントン、ゲートボール、バウンドテニス、子供のバスケット、大人のバスケット)及び囲碁・将棋の計8種類を計画したが、新型コロナウイルス感染症感染防止の観点から実施に至らなかった。

地域交流事業は、様々な事業を通じて地域の皆様に交流の機会を拡げ、また、地区センターを身近に理解し、利用していただく大切な活動になっている。しかしながら、3年度は新型コロナウイルス感染症感染防止のため、ほとんどこれを実施することができなかった。参加者の健康と安全を守るため、やむをえない判断であった。

▽ 図書室に関する提供及び相談業務

札幌市図書館条例施行規則に基づく地区センター図書室が併設されており、中央図書館の運営方針による図書業務を行っている。具体的には、図書の貸出、閲覧、図書の購入、レファレンス、予約本取扱い、図書室環境の維持(清掃、配架)、その他図書関係全般の業務を実施している。

なお、前年度との比較では、新型コロナウイルス感染症感染防止による休館のため開室日が少なくなった。

	R2年度	R3年度	増減
開室日数	254	205	△49
蔵書冊数	37,946	38,138	192
登録者数	2,229	2,029	△200
貸出数	67,779	62,410	△5,369
レファレンス件数	1,240	1,110	△130

▼ 新型コロナウイルス感染症感染防止のため、「乳幼児の読み聞かせの会」や1日司書体験などは実施できなかった。新着図書の展示、児童書の季節に合わせた展示、ホームページでのPR(利用案内、新着図書、休館日のお知らせなど)を継続して行っている。

▼ 図書室の見学については希望団体を積極的に受け入れている。3年度は、地区センター見学のため来館した栄西小6年生54名、同2年生80名、栄町小2年生62名及び栄小2年生50名が図書室の見学を行っている。

図書室は、地区センターの大きな魅力の一つであり、身近で気軽な地域の文化施設として、多くの皆様に図書サービスを提供できた。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績
ホール	件数(件)	460	800	392
	人数(人)	7,940	20,200	6,140
	稼働率(%)	43	73	48
集会室	件数(件)	719	1,000	596
	人数(人)	4,933	9,200	4,180
	稼働率(%)	33	46	37
実習室	件数(件)	365	500	293
	人数(人)	4,155	6,100	3,294
	稼働率(%)	34	46	36
和室	件数(件)	567	1,200	535
	人数(人)	2,932	8,600	2,932
	稼働率(%)	26	56	33
計	件数(件)	2,111	3,500	1,816
	人数(人)	19,960	44,100	16,539
	稼働率(%)	35	55	37

▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付19件、抽選 0件

3年度計画は、2年度計画程度を想定した。しかし、新型コロナウイルス感染症感染防止のための103日間の休館、事業の中止、貸室利用者の利用自粛などから、利用実績は前年度に比して件数、利用人数とも減少した。利用者の健康と安全を守り、新型コロナウイルス感染症の拡大防止を考えるとやむおえない結果であったと考える。

A	B	C	D
協定書に定めるとおり適正に実施されている。新型コロナウイルス感染症の影響で、休館、利用自粛要請等から、各貸室の利用件数や人数は計画を下回ったが、利用促進へ向けて積極的に取り組む姿勢は評価できる。			

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 事前予約制度の推進</p> <p>利用者の貸室申込みを簡易にするため、「事前予約制度」の利用を推奨しており、サークルなど大半の団体がこの制度を利用している。事前予約の方法は電話又は窓口での申込みによるが、この事前予約により申込み手続きの負担の軽減を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用団体登録 317 団体 ・利用件数 1,604 件 ・利用割合 貸室総数 1,816 件の 88 % <p>▼ 貸室利用者のためのPR資料</p> <p>貸室の利用方法をわかりやすく知ってもらうための資料として、「貸室のご案内」及び「貸室受付日のご案内(3か月分)」を作成しており、札幌市が定める「キャンセル取扱い」と合わせて、事務室の窓口カウンターに常備している。新規利用の申込者にはこれらの資料を必ず手渡しして、貸室条件等について説明を行い、理解をしていただき、他の利用者との公平な取扱いを説明している。</p>	<p>サークルや一般登録者の事前予約が定着することで、利用者の負担軽減ができています。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 地区センターの事業内容を、地域の皆さんにお知らせするため、独自に「栄地区センター広報」を年3回(各回2,200部)作成しており、まちづくりセンター及び栄西、栄東の各町内会にご協力をいただき回覧を行っている。また、直接的にPRする方法として、講座、行事などのポスター、チラシを作成して館内外に掲示、配架している。広報の内容によっては、地域の学校への配布依頼や利用団体を通じた配布を行っている。</p> <p>▼ 地域版のミニコミ紙に地区センターの催事情報を提供するなど、様々な媒体による広報を心がけている。</p> <p>▼ HPを活用した情報提供</p> <p>地区センター活動を広くPRする方法として、インターネットのホームページを活用して情報提供を行っている。適宜に更新することで新しい情報を提供し、親しみやすい表現などに心がけて作成している。なお、年間 14,942件(平均月1,245件)の閲覧になっている。</p> <p>▼ 行政に関係する広報や地域活動、文化、体育、健康、福祉、青少年育成など多くの情報を、1階ロビーに配置して地域の皆さんに提供している。これらの情報については提供期間を適時管理しており、地域における情報提供場所としての役割を果たしている。</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>地区センターの活動を円滑に推進するため、広報活動はその要となることから、栄地区センター広報、ちらし、ポスター、地域ミニコミ紙、札幌市のお知らせ東区版などを活用して幅広くセンター広報ができた。また、インターネットのホームページは地区センターPRの効果的な情報提供手段であることから、適切に更新した結果、多数のアクセス数を得ることができた。</p> <p>地域の皆様に直接的に情報提供ができる地区センターとして、情報資料の増加に適切に対処しつつ、その役割を果たすことができた。</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> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり適正に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施されている。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり適正に実施されている。											

2 自主事業その他				A	B	C	D
▽ 自主事業 ▼ 飲料水自販機事業 地区センター利用者へのサービスとして、飲料水自販機(紙コップ式、100円)を1台設置していたが、利用増が見込まれず経費が上回ることが想定され令和2年9月末をもって本事業を終了した。この終了以降、3年度中は来館者の反応や需要に留意してきたが、再開を検討すべき要素は把握できなかった。				協定書に定めているとおり適正に実施されている。			
▼ 地区センターが行う物品購入、業務委託については、基本的に市内の事業者に発注を行っている。				当センターには福祉3団体による飲料水自販機が設置されていることもあってか、終了した自主事業に対して再開を望む利用者からの声はなかった。需要が減少してきた時点での終了は適切であったと考える。			
▼ 1階ロビーに設置されている福祉団体の自販機3台について、利用者サービスの観点から日常の管理(両替依頼の対応、故障連絡の対応、売り切れの連絡など)を代行している。							
3 利用者の満足度				A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果				すべての項目で要求水準を大きく超えており、利用者から高い評価を得ている。利用者との信頼関係が構築されている結果と認められ、評価できる。			
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用者アンケート 4年1月4日から1月31日までの28日間 貸室を利用した55団体へ配布して55枚回収 図書室利用者アンケート 4年1月4日から1月30日までの27日間 図書室を利用した30名へ配布して30枚回収 なお、新型コロナウイルス感染症感染防止のため中止した施設活用事業及び地域交流事業に対しては実施していない。	アンケートの指定項目である「総合満足度(今後の利用の意向など)」と、重要項目である「職員の応接」や「清掃」に対する満足度からは、当センターの運営内容について高い評価と相応のご満足をいただくことができたと思っている。					
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> 事業総合満足度(今後の利用意向)については、貸室、図書室についていずれも100%であった。また、業務別の満足度については、接遇、清掃共に100%であった。全ての対象事業・業務について要求水準を満たし、利用者から高い評価を受けたと考えている。 貸室の項目別満足度は、清掃の状況、職員の接遇、申込み方法に関して100%であったが、利用料金に関して94%であった。 図書室の項目別満足度は、部屋の使い勝手、清掃の状況、職員の接遇のいずれも100%であった。 	なお、アンケート結果は、職員及び業務委託の清掃員に周知しており、顧客満足度の状況について関係者全員が共有している。					

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>① 事前(予約)をまとめて出来るととても助かります。 事前予約制度について、毎回電話で予約していますが、利用日に窓口で予約できるようになるとよいのですが。</p> <p>② 鏡があればもう少し増やしてほしいです。</p> <p>【対応:「センターからの回答」として掲示した】</p> <p>① 事前予約の申込方法は、電話、ファックス、窓口いずれでも可能です。 申込できる対象ですが、例えば和室・集会室・実習室であれば、予約しようとする時点で貸室使用日の2ヶ月前に達しているものは全て同時に申込が可能です。申込に関しては、ご希望が叶う場合も多いのではないかと思います。 また、すでに活用されているかもしれませんが、受付開始日の1週間前からは「預かりサービス」の方法もあります。 これらの事前予約についてご不明な点があれば、窓口職員へお気軽にお尋ねください。 なお、札幌市の地区センターの予約については、全市共通の取扱いになっており、多くの方に公平で、気持ちよくご利用いただけるよう定められたものです。 貸室のご案内は窓口にご用意してありますが、今後とも、皆さんにわかりやすい運営を心がけてまいります。</p> <p>② 鏡(姿見)は、各貸室で同時に使用される場合の最小限の数を保有しています。 利用当日、普段使われる鏡(姿見)に加えて利用できる場合もありますので、遠慮なく職員へご相談ください。 なお、鏡(姿見)は、当センターの保管する場所と予算が限られているため、現在は新たに購入する予定はないことを申し添えます。</p>
------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【意見】

- ① 取り扱い雑誌がふえるとありがたいです
- ② 希望図書: 手作り料理系の本 希望します。ヨシタケシンスケさんの本。大型絵本(読みきかせへの貸し出し用)。なぞなぞ、遊びながら読める本。

【対応:「センターからの回答」として掲示した】

- ① 当地区センター図書室に置いている雑誌は、限りあるスペースや予算、皆様のニーズなどから現時点ではその種類を変えることなく継続して提供しております。

また、図書室(館)では、これ以外の雑誌について予約をしていただければ取寄せも可能ですのでご利用ください。

なお、雑誌の種類を増やすことは、今のところ予定がないことを申し添えます。

- ② 当地区センターご利用の皆様にはお一人おひとりで違ったご希望があると承知しており、また理解しているところです。

多くの皆様のご希望については、図書室の蔵書の状況や購入の予算などを考慮し、出来るだけ幅広い内容、魅力ある蔵書を心がけていきます。

また、新たな蔵書であってもご希望が重なり貸出中や予約多数の場合もありますので、他の図書室(館)の状況確認などお気がるにお声がけください。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	33,271	33,571	300
指定管理業務収入	33,271	33,571	300
指定管理費	27,517	27,517	0
利用料金	5,200	3,769	▲ 1,431
その他	554	2,285	1,731
自主事業収入	0	0	0
支出	33,201	33,629	428
指定管理業務支出	33,201	33,629	428
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	70	▲ 58	▲ 128
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	70	70	0
純利益	0	▲ 128	▲ 128

【参考】	R3年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,882	下記のとおり

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症感染防止に係る103日間の休館などのため、計画額を1,431千円下回った。
- ▼ その他収入では、講座受講料が66千円及び雑収入が12千円計画額を下回ったが、指定管理費見直し分が1,809千円計画額を上回ったことから総額では計画を、1,731千円上回った。
- ▼ 指定管理業務支出額は、新型コロナウイルス感染症感染防止の観点から休館及び市民交流事業の中止などで事業費が減じた半面、積極的に利益還元を努めた結果、計画額を428千円上回った。
- ▼ 指定管理業務による利益還元は、防音建具交換528千円並びに空気清浄機5台660千円、丸椅子24脚211千円、非接触検温機85千円及び図書資料398千円購入に使用した額である。
- ▼ 収支では128千円の損失が出たが、前期までの余剰金を充当した。

新型コロナウイルス感染症感染防止を強く意識したうえで事業運営を行えた。

103日間の休館や、利用のキャンセルから利用料の減はあったが、指定管理費の見直し分により収入は計画額を確保できた。

支出は休館に伴う人件費の減や事業実施が叶わないことによる費用の減があった。一方で、積極的な利益還元を行うことができた。

積立していた余剰金を一部取り崩したものの、財政的に影響することはなく、健全な事業運営・維持が可能である。

A	B	C	D

協定書に定められているとおり適正に実施されている。新型コロナウイルスの影響を受け、利用料金が大きく減収となったため、収支が計画と比べて下回った。収入が減少した一方で、計画的な予算執行により、利益還元を積極的に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

- ▼ 栄地区センター運営委員会は、栄西連合町内会、栄東連合町内会を主体に、連町管内の様々な地域活動団体に組織されている。指定管理者制度による運営を開始して16年が経過して、この間、安定した組織体制により管理運営に関する知識、技術、経験を着実に蓄積している。
- また、財務面では、東区の定期実地検査及び税理士事務所の指導、点検を受けて堅実な財務内容による運営が実施されている。また、剰余金を積立ており運転資金の借入は一切ない。なお、資金管理は全て預金口座で行っており、他での運用は行っていない。

適 不適

<p>▽ 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</p> <p>▼ 市との協定に定める契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団や暴力団関係事業者を相手に契約は行っていない。なお、委託契約書には契約解除条項を設定している。</p> <p>▼ その他、適用される条例については、これを遵守している。3年度は各条例に照し合せ、問題を生じた案件は無かった。</p>		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適
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>地区センターの運営に係るサービス水準の維持向上に向けて、その前提となる統括管理業務、施設、設備等の維持管理業務を適切に実施している。このうち、施設の維持管理業務の第三者委託、各種の修繕及び備品等の整備については、市民サービスの速やかな実施を念頭に積極的かつ適正に実施している。</p> <p>次に事業活動の中心になる区民講座、地域交流事業については、社会状況や地域利用者の要望にこたえる魅力あるものとして企画してしていたが、新型コロナウイルス感染症感染防止のため多くの事業を中止せざるを得なかった。中止に当っては、講師及び参加サークルなど関係者との連絡調整を密に行い、円滑な対応を心がけた。またこれにより、環境が整えば、速やかに企画及び事業実施が可能な関係や準備ができている。</p> <p>貸室業務については、定期的に利用しているサークルも新型コロナウイルス感染症感染防止のため、サークルそのものの活動を休止したり、利用しても回数減につながった年度になった。一方で、地域交流事業の中止などで生じた貸室の空時間の情報を提供することで、時間単位での貸室利用増の要素になり、利用料の減をある程度抑えられた。</p> <p>利用者満足度については、実施したアンケート調査からは、運営に対してご理解と概ね高いご評価をいただいている。</p> <p>財務の収支状況については、新型コロナウイルス感染症感染防止対策による収入面での減少が生じたが、札幌市からの指定管理費見直し分もあり、これは計画額を確保できた。支出面では、休館及び講座、地域交流事業等の中止により、予定していた事業を縮小した執行になった。一方、利益還元を積極的に行えた。結果、収支では損失が生じたが過年度から積立している余剰金を充て、財務的には安定運営を継続できる状況である。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症感染防止を常に念頭に置き、利用者のみならず職員の健康と安全を守りながら、事業運営及び施設管理を行っていく。</p> <p>区民講座、地域交流事業などについては、地域の方が求めているものを把握し、常に新鮮で魅力ある事業を計画することで、利用者の増を目指していく。</p> <p>利用者満足度を低下させることなく、日々よりよくを念頭に工夫を重ねていく意識を持ち続ける職員であるため、必要な研修を継続する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けながらも、利用者の満足度について、すべての項目において、非常に高い評価を受けている。また、地域交流事業について、ほとんどが中止になったものの、様々な事業を計画し、地域の方々との連絡を密にとり、今後の企画や事業実施に繋がるよう取組んでいたことは評価できる。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、計画と比べると低い稼働率となってしまったが、今後、活動を再開する団体の利用のために、貸室の環境整備により一層注力し、利用者のニーズを捉えた講座等を開催できるよう、工夫していただきたい。また、利用者の満足度については高い評価を維持できるよう引き続き、取り組んでいただきたい。</p>