

## 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	札幌市東区民センター	所在地	東区北11条東7丁目(別館 北10条東7丁目)
開設時期	昭和52年7月18日 別館 昭和53年12月4日	延床面積	専有部分:2862.57㎡ 別館 専有部分:388.92㎡
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	ホール、会議室(4室)、和室(2室)、実習室、図書室 別館:集会室(3室)		
2 指定管理者			
名称	一般社団法人 札幌市区民センター運営委員会		
指定期間	平成30年(2013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。</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>		
3 評価単位			
	<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 令和4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>▼ 区民センターは地域住民の生活文化・教養の向上、コミュニティ活動の助長を図り、地域住民の福祉の増進に寄与することを目的として設置されている。この設置目的の理念に基づき、「貸室事業」にとどまらず、地域コミュニティ施設の中核として「まちづくり」に積極的に関わるとともに、区民のまちづくり活動の支援・協力を推進していく。具体的には、①「まちづくりに興味をもつきっかけとなる場の提供」②「地域の人材発掘、育成」③「情報発信・受信の拠点」④「区民から親しまれる区民センターを目指す」を基本方針としている。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 施設の運営・管理にあたっては、公平・公正・公開の三大方針を必要な柱としている。 貸室の決定においては、長期の利用者と新規の利用者間で偏りがないよう、公平・公正な取り扱いを徹底している。 講座、地域交流事業等においても、幅広い年齢層を対象に、内容も趣味、運動系など、参加者の拡充を図り、幅広いニーズにこたえられるよう、計画し実行した。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 電気や水道の使用については、札幌市の節電・省エネ対策方針に基づき、節約に努めるとともに利用者へも協力を呼び掛けた。 具体的な取り組みとして、貸室未使用室の消灯、トイレ給湯室等の不要な照明を消す、退庁時の電源プラグ抜き取り、リサイクルの分別等を行っている。</p> <p>▼ 区民センターで使用する事務用品等は、できる限りグリーン購入ガイドライン指定品の使用に努めた。</p> <p>▼ 紙の両面印刷、裏紙の使用等に努めた。</p>	<p>「札幌市区民センター条例」の施設設置目的に基づいて、地域コミュニティの中核として、誰からも親しまれる区民センターの実現に向け職員一丸となって、管理方針に基づき適切な管理運営に努めた。</p> <p>施設の平等利用及び公平・公正な対応について、夜間対応の職員も含めて、職員全員で意志統一して取り組んだ結果、トラブルもなく、公平・公正性は確保されていると考える。</p> <p>職員全員が常に意識をもち、日常的に環境負荷の低減や資源の有効利用に努めている。また、利用者に対する協力呼びかけを徹底するなど、施設全体の環境取り組みをより充実させていきたい。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1273 300 1326 338">A</th> <th data-bbox="1326 300 1378 338">B</th> <th data-bbox="1378 300 1431 338">C</th> <th data-bbox="1431 300 1479 338">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。職員間の情報共有に力を入れている点や、職員研修を積極的に取り入れ人材育成に努めている点は評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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)

▼管理運営は、一般社団法人札幌市区民センター運営委員会を組織して行っており、事務局には館長及び副館長のほか事務職員2名と臨時職員図書室には司書資格者3名と臨時職員を配置。夜間も常時2名の委託職員を配置し、監理体制の万全を図っている。

▼情報共有を明確にするため、事業日誌を作成し、常勤職員だけでなく夜間案内業務のシルバー人材センター派遣職員への引継ぎも的確に行っている。

▼人材育成のため、研修計画に基づいて、職員研修を行うことになっている。今年度は、新型コロナウイルス感染症防止対策のため、「休館」や、「ワクチン集団接種会場」として区民センターが使用されたため、そのような中でも、実施できる、オンデマンドの研修等を積極的に取り入れた。

研修名	内容	実施日	人数
業務研修	経理研修	7/13	2
	環境マネジメント研修	11/8	3
	まちづくり研修	12/7	2
防火・防災研修	自主消防訓練	5/26・10/6	2
	消防総合訓練	9/17・3/25	6
ちえりあ主催研修	生涯学習関連施設職員研修	2/27	1
図書室研修	スキルアップ研修(課題解決支援サービス研修)「地域と人に寄り添う図書館」(配信動画)	8/11-26	4
図書室研修	児童サービス研修(配信動画)	2/5	1
図書室研修	令和4年度全道図書館専門研修(配信動画)	2/10-2/13	1

▽ 管理水準の維持向上に向けた取り組み

▼業務日誌を備え、日々の特記事項を記録している他、メールについても職員間で情報を共有し、業務運営に取り組んでいる。

▼法人全体の運営及び財源、経営戦略等、それぞれ検討するプロジェクトを設置し、個々に検討することで管理水準の維持向上を図っている。

一般社団法人札幌市区民センター運営委員会として、市内9ヶ所の区民センター運営委員会を組織し、一体的な管理運営に当たっている。

業務日誌は、事後であつても必ず全員が目を通すことになっており、情報を共有している。

研修は動画配信等も活用し積極的に行った。

▽ 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)

▼第三者に委託している業務は、夜間案内業務のみ。業務の実施にあたっては、日誌等書面報告だけでなく研修を行うなど、区民センター職員との連携と情報共有を図っている。

▽ 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 (6月24日) 運営協議会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業実施報告</li> <li>・決算報告</li> <li>・お客様アンケートの結果報告</li> <li>・R4年度事業実施計画</li> <li>・R4年度収支予算</li> <li>・その他</li> </ul>
第2回 (6月28日) 4館館長会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域振興課からの連絡事項</li> <li>・各館からの報告事項</li> </ul>
第3回 (10月5日) 4館館長会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各館の運営状況</li> <li>・各館からの報告事項</li> <li>・地域振興課からの連絡事項</li> </ul>
第4回 (12月20日) 4館館長会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各館の運営状況</li> <li>・各館からの報告事項</li> <li>・地域振興課からの連絡事項</li> </ul>
第5回 (3月7日) 4館館長会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各館の運営状況</li> <li>・各館からの報告事項</li> <li>・地域振興課からの連絡事項</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>①地域住民代表(6名) 地域の北栄・鉄東・北光連合町内会から各2名に委嘱。 北栄連合町内会会長、同女性部長 鉄東地区連絡協議会会長、同女性部長 北光連合町内会会長、同女性部長</p> <p>②区民センター利用サークル代表(3名) あづま会代表(茶道) 年輪の会代表 七宝エマイユ代表(工芸)</p> <p>③札幌市(3名) 東区地域振興課長 東区地域振興課地域活動担当係長 東区地域振興課地域活動担当者</p>	

▼運営協議会の審議内容については、協議会終了後、1カ月程度施設内に掲示し、センター利用者に周知している。

夜間案内業務に従事する職員も、区民センター職員と同じであるという意識付けを行うとともに、窓口事務に対する研修を実施しサービスの向上に努めた。

運営協議会1回と地域振興課と区内地区センター3館による4館連絡会議を4回実施。

今後も、管理・運営に関する適切な情報の提供、アドバイス、意見交換など会議内容の充実を図っていきたい。

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理に関しては、指定管理業務及び札幌市からの委託業務について、税理士に委託し監査、点検、確認を行っている。

▼現金の取扱いについては、当該業務の重要性を考え、会計規程においてその取扱いを定め、執行するとともに、日常的に複数職員による管理・確認を行っている。

▼特に現金の取扱いについては、手順や確認方法を明確にして、全職員共通の認識とし、併せて、チェック体制を整備して適正な執行に万全を期している。

資金管理や現金の取扱いについては、業務仕様書において求められている事項を適切に行った。日頃から、現金の保管、取扱いには注意を促し、適正に処理している。

## ▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情については、その妥当性や問題の有無を検討し、改善できるものは改善を行うなど迅速に対応したうえ、札幌市に報告した。

▼要望・苦情に適切な対応をするためにも、日々業務の学習と職員間の情報共有が大切であり職場内ミーティング等を行い、さらなる業務の習熟と情報共有に努めた。

▼利用者からの要望・意見は、自由に提案してもらえるように館内ロビーに目安箱「区民の声」を設置している。

▼東区民センターは、東区役所との合築で、建物管理は東区となるため、駐車場、駐輪場などの共有スペースの要望・苦情もあるが、これについては東区の担当部署と適宜、協議・調整している。

要望・苦情については、迅速な対応が求められることから、日頃から全職員が情報の収集を行うとともに共有化を図り、速やかに対応・解決するよう心掛けた。また、担当部署が異なる要望、意見についてはすみやかに引き継いで、対応している。

## ▽ 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)

▼日々の日報記録をはじめ、業務に関する記録を整備保管している。

▼講座、事業等の実施にあたっては、必ずアンケートを行い、満足度や要望等の意見を集約して、次回の講座・事業実施の参考としている。

▼講座・事業の参加者以外に、年1回図書室も含めた利用者アンケートを実施し、運営協議会への報告とともにロビーにも1ヶ月程度掲示した。

▼事業報告については、定められた様式に基づき札幌市に対し適切に報告した。

アンケート結果を含め、いただいた意見は、改善にむけての貴重な意見と受けとめ、一層の改善を図り、市民サービスの向上に努めた。

今後とも適切な事務処理に努めたい。

<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"> <li>▼施設で働く職員に対し、最低賃金920円(令和4年10月2日効力発生)を支給した。</li> <li>▼施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増料金を支払った。</li> <li>▼施設で働く職員は、1週間38時間45分、1日7時間45分を遵守した。</li> <li>▼施設で働く職員に、時間外労働また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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて健康保険、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。</li> <li>▼1年に1回、定期健康診断を実施した。</li> <li>▼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。</li> <li>▼正規職員を新た雇用する際、現在の非正規職員から希望を募り、内部登用試験を実施し採用した。</li> <li>▼令和4年4月から中小企業にも適用されることになったハラスメント防止に関する関係法律にあわせ、当法人もハラスメント防止規程を制定した。</li> <li>▼「個人情報の保護に関する法律」が改正され、個人情報の取扱いに関する「基本方針」と「取扱規程」を作成した。</li> <li>▼労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。</li> </ul>	<p>労働関係法令を遵守し、職員就業規則等を定め、職員の雇用環境の維持に努めた。</p> <p>また、社会保険労務士事務所に、相談・指導をうけ労働環境の向上に努めている。</p> <p>要求水準に沿って実施できたと考えている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center; padding: 5px;"> 協定書に定め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								
協定書に定めているとおり適正に実施されている。											

(3)施設・設備等の維持管理業務

<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>▼利用者への安全については、区民センター運営の基本であることを全職員の共通認識としてもち、施設等の保安全管理に万全を期するとともに、利用者に対しても理解協力を求める掲示をするなど、安全の確保に努めた。</p> <p>▼拾得物の取扱いについては、その都度記録簿に日時、拾得場所を記載し、金品、貴重品についてはすみやかに最寄りの交番に届け出ている。</p> <p>▼貸室利用後の点検等で発見した忘れ物については、利用団体に照会するなどして、速やかに返還するようサービスの向上に努めている。該当者がいない場合は、拾得物の取扱いと同様に処理している。</p> <p>▼損害賠償保険は、業務仕様書に適合したものに加入している。</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>▼施設の維持管理については、日常の巡回、点検・夜間の最終巡回により、故障、備品の不具合等の確認と安全に万全を期すよう努めた。</p> <p>▼施設の管理に係る区、清掃業者、夜間警備員とも日頃から連携を図り、管理運営に支障のないよう配慮した。</p> <p>▼備品に関しては、利用者の利便性を損なうことのないように、日ごろから点検管理し、不具合が生じた場合には、ただちに修繕等の対応を行った。椅子や机のキャスターの取り換え等、軽易な修理等は職員が実施している。</p> <p>▼備品の更新・購入に関しては、担当課と協議を行い実施した。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症予防のため、机イス等の消毒には、利用者にも協力してもらい感染防止に努めた。</p> <p>▼駐車場、駐輪場、外構緑地の管理は東区役所との合築建物のため札幌市が行っている。区民センターも適宜見回りをして状況確認をしている。区民センターで受けた駐車場、駐輪場に関する苦情についても、誠実に一時的対応をし、その内容を直ちに関係部署に報告している。</p>	<p>業務仕様書において求められている事項を適切に実施し、館内巡回を行うなどし、利用者の安全管理に努めている。</p> <p>拾得物の管理について適切に対応している。</p> <p>利用者が安全かつ気持ちよく利用できるよう日頃から備品の点検を行っている。</p>
---	---

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。

	<p>▽ 防災</p> <p>▼区民センターは、区役所と一体の防火・防災対象物であることから、市が策定した防災計画に基づき、市と共同で防災訓練を実施した。</p>	<p>区役所が行う消火訓練・消防訓練にはすべて複数人で参加した。 防火・防災への備えを徹底し、緊急対応についても確認をし、万全な対応に努めたい。</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="347 573 959 1413"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>回数</th> <th>受講者(人)</th> <th>理解度(%)</th> <th>満足度(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">一般講座</td> <td>ベリーダンスエクササイズ</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>童謡・抒情歌を歌おう</td> <td>4</td> <td>11</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>プロから習う包丁研ぎ</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>描いてみよう はじめての色鉛筆</td> <td>3</td> <td>16</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>私のルーツを知る 家系図づくり講座</td> <td>4</td> <td>24</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>おいしいコーヒーを入れるコツ!</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td rowspan="7">提携・連携講座</td> <td>ご近所先生企画講座 体軸トレーニングで心身を整える!</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>ご近所先生企画講座 旅に役立つ世界遺産ガイド</td> <td>5</td> <td>12</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>美術への誘い</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>暮らしに役立つ講座</td> <td>1</td> <td>18</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>医療講座</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>医療講座</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>医療講座</td> <td>1</td> <td>39</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">子ども講座</td> <td>夏休み子ども囲碁教室</td> <td>1</td> <td>6</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>冬休み子ども囲碁教室</td> <td>3</td> <td>7</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>冬休み子どもダンス</td> <td>3</td> <td>14</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>冬休み子どもプログラミング体験講座 (低学年)</td> <td>1</td> <td>8</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>冬休み子どもプログラミング体験講座 (高学年)</td> <td>1</td> <td>8</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽生涯学習に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼市内の各施設で行っている講座、事業など、市民に有益な情報をポスターの掲示や、チラシの配架等により情報提供した。</p>	講座名	回数	受講者(人)	理解度(%)	満足度(%)	一般講座	ベリーダンスエクササイズ	4	8	80	80	童謡・抒情歌を歌おう	4	11	80	80	プロから習う包丁研ぎ	1	11	80	80	描いてみよう はじめての色鉛筆	3	16	80	80	私のルーツを知る 家系図づくり講座	4	24	80	80	おいしいコーヒーを入れるコツ!	1	11	80	80	提携・連携講座	ご近所先生企画講座 体軸トレーニングで心身を整える!	5	10	80	80	ご近所先生企画講座 旅に役立つ世界遺産ガイド	5	12	80	80	美術への誘い	1	11	80	80	暮らしに役立つ講座	1	18	80	80	医療講座	1	11	80	80	医療講座	1	9	80	80	医療講座	1	39	80	80	子ども講座	夏休み子ども囲碁教室	1	6	80	80	冬休み子ども囲碁教室	3	7	80	80	冬休み子どもダンス	3	14	80	80	冬休み子どもプログラミング体験講座 (低学年)	1	8	80	80	冬休み子どもプログラミング体験講座 (高学年)	1	8	80	80	<p>区民講座は新型コロナウイルス感染症の対策をとりながら、計画したとおり実施することができた。 満足度はすべて80%以上となっており、好評だったことが伺える。</p>	<table border="1" data-bbox="1278 524 1471 562"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、適正に実施されている。 コロナ禍でも対策を取りながら実施できる事業は積極的にを行い、また、集客方法の工夫をしている点は評価できる。</p>	A	B	C	D
講座名	回数	受講者(人)	理解度(%)	満足度(%)																																																																																																					
一般講座	ベリーダンスエクササイズ	4	8	80	80																																																																																																				
	童謡・抒情歌を歌おう	4	11	80	80																																																																																																				
	プロから習う包丁研ぎ	1	11	80	80																																																																																																				
	描いてみよう はじめての色鉛筆	3	16	80	80																																																																																																				
	私のルーツを知る 家系図づくり講座	4	24	80	80																																																																																																				
	おいしいコーヒーを入れるコツ!	1	11	80	80																																																																																																				
提携・連携講座	ご近所先生企画講座 体軸トレーニングで心身を整える!	5	10	80	80																																																																																																				
	ご近所先生企画講座 旅に役立つ世界遺産ガイド	5	12	80	80																																																																																																				
	美術への誘い	1	11	80	80																																																																																																				
	暮らしに役立つ講座	1	18	80	80																																																																																																				
	医療講座	1	11	80	80																																																																																																				
	医療講座	1	9	80	80																																																																																																				
	医療講座	1	39	80	80																																																																																																				
子ども講座	夏休み子ども囲碁教室	1	6	80	80																																																																																																				
	冬休み子ども囲碁教室	3	7	80	80																																																																																																				
	冬休み子どもダンス	3	14	80	80																																																																																																				
	冬休み子どもプログラミング体験講座 (低学年)	1	8	80	80																																																																																																				
	冬休み子どもプログラミング体験講座 (高学年)	1	8	80	80																																																																																																				
A	B	C	D																																																																																																						

## ▽地域に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

## ▼交流事業

事業名	開催日	参加者
こどもお楽しみ袋(図書室)	7/23~8/19	51
文化団体協議会オータムフェスティバル 展示	10/6~10/8	288
文化団体協議会オータムフェスティバル お茶席	10/6・10/8	158
文化団体協議会オータムフェスティバル 芸能の集い	10/9	300
みんなで歌おう歌声サロン	10/24	63
大人の映画会(図書室)	10/28	19
東区ふれあい子どもまつり	11/6	180
ひがしくハッピータッピーコンサート	11/18	82
0歳から楽しめるクリスマス絵本とピアノの読み聞かせコンサート	12/17	42
みんなで歌おう歌声サロン	12/19	64
すてきなぼうしをかいてみよう(図書室)	11/1~12/26	18
新春お楽しみ袋(図書室)	1/4~1/18	71
みんなで歌おう歌声サロン	2/20	64
親子で楽しむ腹話術&ジャグリングショー	3/4	35
ひがしくハッピータッピーコンサート	3/17	120

## ▼施設開放事業(無料)に関する業務

事業名	日 程	備考
囲碁将棋開放	毎週月・金 午前/午後	中止
	毎週土 全日	中止
卓球開放	毎週月 午前/午後	中止
バドミントン開放	毎月第2水 午前又は午後	中止
子育てママサロン	毎週水 午前	中止

※予告制 — 貸室利用のない日に開放事業

## ▼図書業務 利用状況

	令和4年度	令和3年度	増減
開館日数	341	280	21.8%
蔵書数	30,465	33,051	△7.8%
登録者数	3,399	3,553	△4.3%
貸出数	93,230	72,426	28.7%
レファレンス件数	3,402	2,822	2.7%
利用者数	32,450	24,841	30.6%

※登録者数については、図書館の電算更新にあわせて未利用者のデータ削除の影響によっても減少している。

## ▼利用促進事業

図書室内や掲示板等で様々な本を紹介  
(毎月または隔週)

- ・テーマ特集展示(一般・児童)
- ・紹介掲示(一般・児童・新着本・映画の原作本)
- ・お取り寄せ本の紹介掲示

交流事業は、大規模なイベントを除き、コロナ過でも実施できるものについては、すべて実施した。また、ここ数年、講座や事業が実施できなかったことから、PRのために、新聞での折込チラシを配付するなどして、市民に周知し、参加者を募った。

施設開放事業は、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、また、ワクチン接種会場として、区民センターの部屋が借り上げられたことなどから、すべてにおいて中止せざるを得なかった。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため閲覧席を減らして閉室した。

コロナ過で家にいる時間が長かったせいか、本の貸出数は、かなり増加した。図書室内では、本の紹介やテーマに沿った特集を展示する等、利用者の興味を引くような本の紹介、掲示等を行った。普段目に留まらないジャンルの図書にも興味をもってもらえている。

実施日	内 容	人数
6/6・6/10	北光小学校施設見学(2年生)	63
7/5	東区 保育・子育て支援センター施設見学	19
9/22	東区 保育・子育て支援センター施設見学	20

## ▽生涯学習に関する相談業務

- ▼市内の各施設で行っている講座、事業など、市民に有益な情報をポスターの掲示や、チラシの配架等により情報提供した。

## (5)施設利用に関する業務

## ▽ 利用件数等

		R4年度計画	R4年度実績	差(決算-計画)
大ホール	件数(件)	420	378	△ 42
	人数(人)	22,000	21,785	△ 215
	稼働率(%)	75.0	72.6	△ 2
会議室	件数(件)	2,165	3525	1,360
	人数(人)	30,000	48,802	18,802
	稼働率(%)	70.0	74.1	4
実習室	件数(件)	630	1146	516
	人数(人)	15,000	23,911	8,911
	稼働率(%)	62.0	72.6	11
その他(和室)	件数(件)	500	596	96
	人数(人)	3,000	3,763	763
	稼働率(%)	68.0	57.7	△ 10
合計	件数(件)	3,700	5,645	1,945
	人数(人)	70,000	98,261	28,261
	稼働率(%)	68.7	71.6	3

## ▽ 不承認 0件、取消し101件、還付20件

## ▽ 利用促進の取組

- ▼区民センターのPRのため、新聞折込のチラシを配布した。
- ▼貸室申込の抽選に外れた使用申込者に対してほかの空き状況を案内し、利用者の活動のサポートに努めた。

新型コロナウイルス感染症の拡大予防のため、区民センターの貸室がワクチン集団接種会場となったが、ワクチン会場以外の部屋の利用や、時間貸しが増えたため、利用件数、利用率ともに前年度を上回った。

電話による問い合わせや申込みも多く、親切丁寧な説明・対応を心がけている。

A	B	C	D

新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、協定書に定めたとおり適正に実施されている。利用者の希望に沿った空き室を案内するなど、利用率の向上に努めている姿勢は評価できる。

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ取り組み確認を実施し、平成31年4月1日より公開した。 令和4年11月18日にウェブアクセシビリティ取組確認・評価を実施した。</p> <p>▼講座、事業の開催にあたっては、ホームページに掲載したほか、チラシ等を区のまちづくりセンター、地区センター等の公共施設に配布依頼した。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館が続いたり、区民センターに足を運んでももらえない期間もあったため、新聞折込で講座・事業のチラシを配布し、PRに努め参加者の確保に努めた。</p> <p>▼1階 ロビーでは、作品展示会場として、また、福祉施設等の授産品販売等に開放している。</p> <p>▼施設内掲示板、配架コーナーの管理については、利用規則を定め、できるだけ多くの配架依頼に応えるよう努め、仕様書の要求水準を達成した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼前回からの継続指定のため引継ぎ業務なし</p>	<p>今後ともホームページによる情報の発信やチラシ、ポスター等によるPRなど、地道に取り組み、総合的に利用率の向上につなげたい。</p> <p>ロビーの使用に関しては、コロナ過での感染防止対策の基準を徹底しながら、施設の有効活用を図るため、規定の範囲内での利用を図った。</p> <p>東区民センターでは、福祉施設等のロビーの利用が多く、市民からの問い合わせも多い。できる限りの情報提供をしている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>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。											
<p>2 自主事業その他</p>											
<p>▽ 自主事業</p>	<p>▼飲料水自動販売機の設置</p> <p>来館者の利便に供するとともに、札幌市区民センター運営委員会の経営安定の一助とするため、平成30年度から飲料水自動販売機1台を設置し、来館者に対し、飲料水の販売提供を行っている。販売機の設置・管理及び飲料水の供給業務は業者と委託契約を締結し、実施している。売上高122,835円。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼消耗品・備品及び図書室の雑誌の購入、保険契約、区民講座において地元の企業や講師等を積極的に活用している。</p> <p>▼夜間案内業務をシルバー人材センターに委託し、高齢者雇用に配慮している。</p> <p>▼1階ロビーは、札幌市障がい者授産施設東連絡会等、社会福祉団体の活動を積極的にサポートした。</p>	<p>本事業で得られる利益については、利用者還元費用の一部としている。ただし、年々利益は減少してきている。</p> <p>仕様書において求められている事項を、適切に実施した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">           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。											

3 利用者の満足度					
▽ 利用者アンケートの結果					
		A	B	C	D
実施方法	<p>▼施設利用者アンケート 令和5年2月1日～2月28日 貸室利用者団体にアンケート用紙を配布して実施。 534枚配布 402枚回収 回答率75.3%</p> <p>▼図書室利用者アンケート 令和5年2月1日～2月28日</p>	利用者アンケートは区民センターでの活動サークル、図書室利用者に配布し、回答いただいた。 結果は、仕様書の要求水準を満たしている。		すべての項目で要求水準を達成している。 利用者の意見・要望に真摯に向き合い、対応可能なものは速やかに対応しており、貸室業務、図書室業務共に、接遇の評価が高く、今後も利用したいという意見が多いことは評価できる。	
結果概要	<p>▼貸室業務に関して</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「また区民センターを利用したいか」 ぜひ利用したい 73.9% 利用したい21.7% どちらかといえば利用したい 1.7% どちらでもない 2.5% 利用したくない 0.2%</li> <li>・接遇「職員の言葉遣いや態度」 良い 77.4% やや良い18.1% 普通 4.5%</li> <li>・「館内の清掃状況」 良い 73.4% やや良い 21.2% 普通 4.7% あまり良くない 0.7%</li> <li>・「設備・備品について」 良い 59.7% やや良い 29.9% 普通 7.7% あまり良くないが 1.7% 悪い1.0%</li> </ul> <p>▼図書室業務に関して ご意見ご要望を含む10項目について調査</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用する目的 貸出 91% 調べ物 3% 新聞閲覧 5% その他 1% 無回答 0%</li> <li>・利用される理由 家が近い 75% 役所利用 4% 交通の便 17% その他 4% 無回答 0%</li> <li>・利用頻度 2週間に1回 59% 月1 15% 曜日を決めて10% ほぼ毎日 2% 年数回 12% 無回答 2%</li> <li>・交通手段 徒歩・自転車78% 車8% 公共交通機関14% 無回答 0%</li> <li>・職員の対応 良い 73% やや良い 12% 普通14% 無回答 1%</li> <li>・行事の参加有無 あり5% なし 95% 無回答0%</li> <li>・やってほしい行事 映画会、サイン会 朗読会 ワークショップ</li> <li>・参加しやすい曜日 平日 16人 土日祝 23人 無回答 64人</li> </ul>	また、職員の接遇については、事務室、図書室ともに、高評価をいただいている。			

利用者からの意見・要望とその対応	<p>▼意見・要望</p> <p>○貸室関係</p> <p>①キャンセル料金をとらないでほしい</p> <p>②料金を安く</p> <p>③抽選にはずれる</p> <p>○設備関係</p> <p>④トイレを洋式に</p> <p>⑤暖房が弱い</p> <p>⑥Wi-Fiの設置希望</p> <p>○図書室関係</p> <p>⑦閲覧スペースの充実</p> <p>⑧新作をたくさんいれてほしい</p> <p>【対応】</p> <p>①②貸室制度の要望であり、市関係部署に情報提供している。</p> <p>③公平、公正に抽選しているため、ご理解いただかない。</p> <p>④⑤⑥施設の関係部署に要望を伝える。</p> <p>⑦コロナの関係で、閲覧スペースは縮小していたが今後、配置レイアウト等の検討をしたい。</p> <p>⑧東区では年間予算をとって新刊等の購入に充てている。</p>	意見・要望では、当センターで対応できるものは、速やかに対処するよう心がけている。	また、施設設備等についての要望は、市の関係部署に情報提供している。	部屋が寒いという苦情に対しては、電気ストーブを用意する等、区民センターでできる限りの対策をしている。	図書室については、東区独自で、毎年、本の購入費を計上しており、利用者の要望に応えられるよう努力している。
------------------	---	--	-----------------------------------	--	--

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	41,045	46,859	5,814
指定管理業務収入	40,845	46,736	5,891
指定管理費	14,332	14,332	0
利用料金	24,504	30,811	6,307
その他	2,009	1,593	▲ 416
自主事業収入	200	123	▲ 77
支出	40,993	46,465	5,472
指定管理業務支出	40,957	46,448	5,491
自主事業支出	36	17	▲ 19
収入-支出	52	394	342
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	52	52	0
純利益	0	342	342

【参考】	R4年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,591	下記の通り

ワイヤレスマイク 40千円 ラジカセ 60千円 机1,029千円 炊飯器55千円  
スクリーン 97千円 鏡設置 310千円

収入としてはコロナウィルス感染症に伴う「ワクチン集団接種会場」設置による「貸室利用料収入」が大きく、収入全体の増収要因となった決算である。

この増収による剰余金を活用して、市民還元を目的とした施設備品の整備・修繕などを実施できたと思われる。

大ホールの古く、重く種類の異なる机を軽量タイプの机に買い替えた。

大きな鏡が要望されていた部屋については、壁一面に鏡を設置することで、利便性を図った。

A	B	C	D

新型コロナウイルス感染症に伴う「ワクチン集団接種会場」設置による利用料金収入やキャンセル料の補填収入の一部を、施設備品の整備・修繕等に充て、市民還元に寄与したことは評価できる。

▽ 説明

- ▼貸室利用料収は、大きく収入増の決算となった。  
これはウィルス感染症に伴う「ワクチン集団接種会場」が4月から9月までと1月に設置され借上状況となり、一般市民の利用は制限されたが、この期間の収入としては、大きく増収となった。  
また10月以降市民利用が可能となったことにより、今まで制限されていた利用が増加したためと考えられる。
- ▼貸室利用料補填収入は、貸室利用料のキャンセル料返金対応に係る経費として札幌市から認められ配分された額である。
- ▼その他の収入のうち区民講座、事業の収入は年度前半に実施予定分を後半に変更するなどに対応して、なんとか大部分実施することができた。
- ▼自主事業の利益は、年々減少している。コロナ過も影響していると思われる。
- ▼支出項目については、収入増収により剰余金の増加が予想されたため、市民還元を目的とした施設備品の整備また修繕などの支出を行った。  
また、市民利用が制限されていた期間が長かったため、年度後半に新聞の折込チラシを2回配布して、事業内容などについてPRに努めた。  
決算において市民還元等を含め、支出額は増加した。
- ▼収支決算額として342千円の利益を計上したが、これは内部留保をした。

コロナ感染症の影響によって、事業については区民講座は概ね計画通り実施できたが「地域住民の交流等を目的とした事業」のうち「東区文化祭」は中止となり、また、「施設活用事業」(無料開放)は全面的に中止せざるを得ない状況で目的達成には至らなかったと考えている。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼当団体の財産状況等は、他の指定管理施設(全市9施設)のスケールメリットを活かし、経営の効率化を図ってきた。  
安定経営能力は、選定時より向上していると考ええる。

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

- ▼条例の規定にのっとり、適正に対応した。
- ▼情報公開条例に基づく公開申出はない。
- ▼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>平成30年度からの第4期指定管理期間は、新型コロナウイルス感染症の流行により、特に令和2年度以降は、大きな影響を受けた。</p> <p>貸室利用料収入に関しては、利用の自粛・制限・休館措置、また「ワクチン集団接種会場」の設置など、一般市民の利用は制限され減少した。</p> <p>しかし、利用料収入自体は減少したが、休館措置に伴う減収補填がなされたこと、また「ワクチン集団接種会場」設置による利用料収入の増加によって、収入全体としては増収となり、この増収分を利用して市民還元を目的とした施設備品の購入・整備及び修繕などは実施できたと考えている。</p> <p>事業部分については、コロナ関連で区民講座をはじめ、事業を中止せざるを得ない状況もあって、計画の大部分を実施できなかった年度もあり、また、地域住民のコミュニティ活動の助長、生涯学習の普及振興を図る観点からは、ほとんど目標を達成できなかったところである。</p>	<p>長く続いたコロナウイルス感染症によるマスク着用は個人判断となり、また、感染法上の位置づけが2類から季節性インフルエンザなみの5類へ引き下げられるなど落ちついた状況で、社会活動、経済活動もコロナ前に戻りつつある。</p> <p>今後は「休館」「集団接種会場」の設置など、特殊な事象はなくなることから、利用料収入の増収は見込めなく、本来の一般利用料収入になると考えられる。</p> <p>ただ、一般利用による利用料収入は、コロナの前と比較して下振れするリスクがあることが予想されることから、今後の収入状況に留意する必要があると考えている。</p> <p>令和5年度から第5期指定管理者として、札幌市から指定されたが、今まで4期の管理運営の実績をふまえ、今後とも区民から親しまれ信頼される区民センターを目指してサービスの維持向上に努めていきたい。</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症の影響がある中、十分な対策を講じながら、利用者の満足度の高い事業を実施したことは、大変評価できる。また、増収の一部を、利用者の利便性向上につながる備品の購入等に充て、市民還元したことについても評価できる。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により低下した利用率を上げるために、これまで開催している講座や事業に工夫の余地がないか、また、新たな企画の実施等、改めて検討いただき、より一層のサービス向上に努めていただきたい。</p>