

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日	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	ホール、会議室(2室)、和室(2室)、実習室(1室)、図書室(1室)		
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>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り組んでいる。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>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、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" data-bbox="1249 315 1465 360"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>協定書に定められているとおり適正に実施されている。利用者の意見・要望を真摯に受け止め、運営改善につなげようとする姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▼ 図書室の購入新聞を廃棄する際には、古紙回収へ回した。

▼ 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。

▼ 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。

▽ 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、業務の遂行に必要となる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、指定管理研修、個人情報管理研修、教養セミナー聴講、防火管理セミナー聴講、採用予定職員研修)

▼ 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り組み(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正確に行えるように情報の共有を徹底している。

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。

▽ 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して委託を行っており、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、エレベータ保全業務、自動ドア保全業務、ボイラ保全業務、消防設備保全業務、家用電気工作物保安管理業務、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

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23日 全体会議	・3年度利用状況 ・4年度事業計画 ・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2回 6月28日 区・四館連絡会議	・備品購入・廃棄要望調査 ・指定管理者制度更新 ・文化祭の開催 ・インボイス制度
第3回 9月13日 区・四館連絡会議	・備品購入・廃棄要望調査 ・指定管理者制度更新 ・消毒液の購入 ・文書の廃棄
第4回 12月20日 区・四館連絡会議	・財務検査・業務検査結果 ・指定管理者制度更新 ・光熱費高騰分について ・開放事業について
第5回 3月7日 区・四館連絡会議	・指定管理者制度の更新 ・個人情報の取扱い ・光熱費高騰分への対応 ・札幌市への提出書類 ・開放事業について

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。

<協議会メンバー>

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)

<区及び他センターとの協議>

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

▽ 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、現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。

▽ 要望・苦情対応

▼ 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。

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。

▽ 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)

▼ 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。

▼ アンケート結果は、1カ月間1階ロビーに掲示した。

▼ 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。

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。

		A	B	C	D
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ パート職員については、最低賃金以上の時給で支給している。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 3月に就業規則を改正し、労働基準監督署へ届け出た。 ▼ 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は、常に配慮して適切に実施している。 ▼ 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。 ▼ 労働・雇用に関する事故は生じていない。 	<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>	<p>協定書に定めしている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>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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12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、栄西(・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。 	<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ている。</p>	<p>協定書に定めしているとおり適正に実施されている。子どもの安全利用のための目配りを意識的に行っている点や、職員が普通救命講習を受講し、来館者への緊急時対応が可能な体制を維持している点は評価できる。</p>		

▼ 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。

▼ 業務に係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。

▽ 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。

・清掃業務、警備業務、エレベータ保全業務、自動ドア保全業務、ボイラ保全業務、消防設備保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、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

▼ 開設29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、必要な修繕をその都度実施した。

▽ 防災

▼ 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。

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。

防災については基本かつ重要な観点と考えており、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。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務

▼ 誰もが参加できる地域講座を念頭に26の講座・講習会を計画した。新型コロナウイルス感染症感染防止を念頭に置きながら、23実施できた。

▼ 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。

【講座】	回数	受講者
大人のダイエット講座	4	12
顔ヨガ講座	2	8
スマホ&タブレット講座	3	7
着物のリメイク講座	2	6
フライパンでパン作り	1	10
夏休み子ども将棋初心者入門	3	10
自分の手でラジオを作ろう	1	10
包丁の研ぎ方入門	1	6
スマホ&タブレット講座	3	12
トランポリンエクササイズ	4	10
おからこんにやく料理講座	1	7
フライパンでパン作り	1	9
腸活講座	1	8
スープカレー講座	1	9
クリスマススワッグ作り講座	1	10
お正月のフラワーアレンジメント	1	14
冬休み子ども将棋初心者入門	3	13
和菓子でバレンタイン	1	7
顔ヨガ講座	2	10
飾り巻き寿司講座	1	6
包丁の研ぎ方入門	1	6
カラー&コーデ講座	2	6
計	40回	196名
【講習会】	回数	受講者
子どもの進学の夢を叶えるために	1	4
講座、講習会の合計	41回	200名

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。

A	B	C	D
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。			
誰もが参加できるよう、多様な講座内容を検討するなど、施設の魅力を引き出す努力をしていることは評価できる。			

▼ 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。

▽ 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月下旬の金・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。4年度は、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、作品展示会として2日間の開催とし、来場者は231名だった。

▼ サマーコンサート

7月の初夏のさわやかさをイメージする音楽会として、「ハーモニカオーケストラが再び 時を繋ぐ悠久のメロディー」と題して、札幌ハーモニカアンサンブルの演奏会を開催した。全17曲は「クラシック、ポップス、童謡、歌謡曲」など様々なジャンルの曲目があり、48名が午後のひとときを、懐かしい豊かな音色に包まれ過ごされた。

▼ ほのぼのコンサート

幌都交響楽団の再演を希望する地域の多くの方々の声により、11月に実施している。今回は、32人の編成で「メンデルスゾーン/序曲 フィンガルの洞窟、ベートーベン/交響曲第8番」他が演奏された。楽団の奏でるシンフォニーの迫力と素晴らしい音色を59名が堪能された。

▼ 中学生のほのぼのコンサート

地域の3つの中学校(栄、栄南、栄町)が毎年度交代で出演し、例年冬場に実施してきた「中学生のほのぼのコンサート」は、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。

▼ 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。

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。4年度は新型コロナウイルス感染症感染防止のため一部は実施に至らなかったものの、3年前の水準に近付きつつある年度になった。

▼ 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)に計画した。新型コロナウイルス感染症感染防止のため、子ども映画会は中止したものの、「乳幼児の読み聞かせの会」(7回)、朗読会「大人も楽しめるお話の世界」(2回)及び「お話の扉」(9回)を実施した。

▼ 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。4年度は月2回体育室を会場として計画し、23回実施し670名の参加があった。

▽ 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、地域のだれ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を見合わせた。なお、2月・3月にゲートボール及び囲碁・将棋を試行的に実施したところ、計112名の利用があった。

▽ 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。内容として図書の貸出、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、開室日数の増は、3年度は新型コロナウイルス感染症感染防止のための休館があったことによる差である。

	R3年度	R4年度	増減
開室日数	205	279	74
蔵書冊数	38,138	37,747	△391
登録者数	2,029	1,958	△71
貸出数	62,410	79,089	16,679
レファレンス件数	1,110	1,285	175

図書室は、地区センターの大きな魅力の一つであり、身近で気軽に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。

▼ 図書利用のPRについては、「乳幼児の読み聞かせの会」、朗読会「大人も楽しめるお話の世界」「お話の扉」を継続開催し、1日司書体験は、2回の実施で小学生3名の参加があり、図書室や図書への興味への深まりが見られた。また、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、休室日のお知らせなど)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。4年度は、地区センター見学のため来館した栄西小6年生69名、同2年生83名が図書室の見学を行っている。

(5)施設利用
に関する業務

▽ 利用件数等

		R4度計画	R4年度実績	差(決算-計画)
ホール	件数(件)	800	637	△163
	人数(人)	20,000	12,209	△7,791
	稼働率(%)	70	61	△9
集会室	件数(件)	1,000	967	△33
	人数(人)	9,000	7,335	△1,665
	稼働率(%)	46	46	0
実習室	件数(件)	500	468	△32
	人数(人)	6,100	5,043	△1,057
	稼働率(%)	46	45	△1
和室	件数(件)	1,200	992	△208
	人数(人)	8,600	5,064	△3,536
	稼働率(%)	56	48	△8
計	件数(件)	3,500	3,064	△436
	人数(人)	43,700	29,651	△14,049
	稼働率(%)	55	43	△12

▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付0件、 抽選 0件

▽ 利用促進の取組

▼ 事前予約制度の推進

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。

- ・利用団体登録 358 団体
- ・利用件数 2,747 件
- ・利用割合 貸室総数 2,834 件の 97 %

4年度計画は、新型コロナウイルス以前の元年度実績程度を想定した。しかし、新型コロナウイルス感染症が完全に収束したわけではないことから、利用者の健康と安全を守るため制約を受けながらの事業運営となった。

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。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染症の影響により、計画どおりの運営とはならなかったものの、適正に実施されている。貸室利用者に対し、利用方法を丁寧に説明するなど、利用促進の努力を行っていることは評価できる。			

	<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>						
(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、広報誌として「栄地区センター便り」を年3回(各回2,200部)作成しており、まちづくりセンターを通じて栄西、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を心がけて作成している。なお、年間 15,075件(平均月1,256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誌、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 data-bbox="1254 508 1305 539">A</td> <td data-bbox="1305 508 1356 539">B</td> <td data-bbox="1356 508 1407 539">C</td> <td data-bbox="1407 508 1458 539">D</td> </tr> </table> <p>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>	A	B	C	D
A	B	C	D				

2 自主事業その他		A	B	C	D
▽ 自主事業 現在、自主事業は行っていない。 ▼ (参考) 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。これ以降、4年度まで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。		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つて、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。		適切に実施されている。 また、過去の自主事業について、振り返りを実施していることは評価できる。	
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 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。 ▼ 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		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おります。		すべての項目で要求水準を大幅に達成している。 日頃から、利用者丁寧に接しており、利用者との信頼関係が構築されている結果、満足度が高いと判断され、大いに評価できる。	
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用者アンケート 5年1月4日から1月31日までの28日間 貸室を利用した68団体へ配布して66枚回収 図書室利用者アンケート 5年1月4日から1月31日までの28日間 図書室を利用した30名へ配布して30枚回収 地域交流事業については、開催時にアンケートを実施している。 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に関しては実施していない。 合計205人に配布し、192人から回答を得ている。 (回答率 94%)				

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、図書室及び地域交流事業についていずれも100%であった。 また、指定業務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、 ・ 貸室の項目別満足度は、清掃の状況、職員の接遇に関して100%であったが、申込み方法に関して97%、利用料金に関して95%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。 ・ 地域交流事業は、2回のコンサートでアンケートを実施し、いずれも満足度は100%と高い評価を受けた。 	<p>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。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>【意見・要望～貸室】</p> <p>① 申し込み方法をせめて1カ月単位にして下さればありがたいです。</p> <p>② 1カ月分まとめて申し込めるといいのですが</p> <p>③ 予約が利用日より2か月も前なので忘れてしまいそう。</p> <p>④ 駐車場がもっと広ければ！車で来ても止められない！</p> <p>⑤ 回数券などのチケット制だとお得であり現金の発生もなく良いと思います。</p> <p>⑥ ネットで予約ができるようになるとうれしいです。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>【対応(回答)】</p> <p>①及び② 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。同じ月であっても使用承認は1件ごとになりますので、ご希望に沿うことができないことをご理解ください。使用日の2か月前（体育室は3か月前）からの申込ができるため、現行では、申込可能日に達している1か月分をまとめて申込み場合、既に対象の貸室が使用できないことが生じ得ますので、1件ごと確実に申込することをお勧めしています。</p> </div>	

③ 札幌市の地区センターの貸室の予約は、使用日の2か月前（体育室は3か月前）からの申込ができるため、定期的にご利用されている方であっても、確実に貸室を使用するために事前予約の申込をお勧めしています。

④ 当地区センターの駐車場の利用台数に限りがあることから、利用者の皆さんへご不自由な思いを抱かせる場合もあり、大変心苦しく、申し訳なく思います。

車の使用台数が多い団体によっては、これを理由に申込を断念されることも生じておりますが、現状は、駐車スペースを拡大できる余地がないことから、利用者の皆さんのご理解とご協力を願う次第です。

当地区センターとしては多くの方に利用していただきたいことから、ご来館の際には、なるべく公共機関をご利用していただくことで、お車の利用はお控えいただければ幸いです。

なお、お車を利用される場合は、乗り合わせによるご来館にご協力をお願いいたします。

⑤ 当地区センターの貸室使用に係る回数券などの導入についてですが、問題として利用料が貸室ごとに違いがあり、同じ貸室であっても時間区分でも料金が違うことへの対応が求められることや、キャンセルに伴う半額返金が生じた場合の対応などがあり、実現する場合の課題が多くあります。

なお、現金の発生を回避することとしては、キャッシュレス対応に関しての需要を見極めながらその実現性については今後の課題にしたいと考えています。

⑥ ネット予約について、当地区センター独自の導入は、費用面などの問題があります。一方、札幌市のコミュニティ施設に関し、共通の予約システムが検討されていると聞いており、導入されればネット予約が実現すると考えています。本件に関しては、札幌市からの情報などに留意していきます。

【意見～図書室】

受付の職員の方の私語の声大きい時がある。利用者が静かにしている分、目立ちます。

【対応(回答)】

いつも当地区センター図書室をご利用いただきありがとうございます。

図書室は静かで落ち着いた環境で図書に接する場を提供しており、利用する皆さんへもこれを維持するためのご協力をお願いしているところで

です。そのような中、ご指摘のように目立つほどの大ききで職員の声を感じられたことは、不快に思われ大変申し訳なくお詫び申し上げます。

図書室で従事するすべての職員とも話し合い、当センターとして反省するとともに、今後のよりよい運営を心がけることを申し合わせています。

アンケートでは「良い」評価をいただいている中でのご指摘であり、その趣旨を肝に銘じ、利用者の皆さんに気持ちよく利用いただける地区図書室であろうと今後とも務めます。

アンケートへのご協力、ありがとうございます。また、このたびのご指摘に感謝いたします。

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	33,435	34,738	1,303
指定管理業務収入	33,435	34,738	1,303
指定管理費	27,517	27,517	0
利用料金	5,533	5,766	233
その他	385	1,455	1,070
自主事業収入	0	0	0
支出	33,365	34,868	1,503
指定管理業務支出	33,365	34,868	1,503
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	70	▲ 130	▲ 200
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	▲ 200	▲ 200

【参考】

	R4年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	567	下記のとおり

新型コロナウイルス感染症感染防止を強く意識し、これに対応した事業運営を行えた。経済的な背景から光熱費の増嵩が生じたが、指定管理費の見直しなどにより、収支に関しては大きな影響を受けずに済んだ。収入不足のため、前期までの余剰金を一部取り崩したものの、財務的に影響することはない、健全な事業運営・維持が可能である。

A	B	C	D

新型コロナウイルス感染症の影響や物価高騰により、若干の支出増となったが、適正に実施されている。また、収入は計画を上回っており、運営努力が認められる点や、施設備品を札幌市に寄付することにより、市民還元に寄与した点は評価できる。

<p>▽ 説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用料金収入は、開放事業の中止などで空き室となった日に、時間単位での施設利用が増え、計画額を233千円上回った。 ▼ その他収入では、講座受講料が75千円計画額を下回ったが、雑収入が33千円計画額を上回り、また、光熱費増嵩などに伴う指定管理費見直し分が1,112千円生じたことから総額では計画を1,070千円上回った。 ▼ 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一部の交流事業などの中止により事業費が減じた半面、通常の場合を上回る光熱費増嵩などにより、計画額を1,503千円上回った。 ▼ 指定管理業務による利益還元は、卓球防球スクリーン14台、デスクトップPC一式、姿見2台、液晶テレビ・テレビ台、CDラジカセ2台、ブルーレイディスクプレーヤー、充電式草刈り機、スポットクーラー、計567千円購入に使用した額である。なお、これらは備品として全て札幌市へ寄付している。 ▼ 収支では200千円の収入不足を生じたが、前期までの余剰金を充当した。 		
--	--	--

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。				
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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17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。 		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; background-color: #ffff00;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ その他、適用される条例については、これを遵守している。4年度は各条例に照し合せ、問題を生じた案件は無かった。 		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; background-color: #ffff00;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">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おり、ほぼ計画どおりに実施することができた。地域交流事業については、新型コロナウイルス感染症感染防止のため一部の事業を中止せざるを得なかった。なお、環境が整えば、計画どおりの事業実施が可能である。</p> <p>貸室業務についての問題として、これまで定期的に利用してきたものの会員の高齢化のため活動を休止せざるを得ないサークルがあり、利用料が減少傾向にある。一方で、施設活用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につながり、利用料の増収要素になった。</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、社会経済的背景から光熱費増嵩による影響が大きい中、札幌市からの指定管理費見直し分などもあり、収支としては収入不足を生じたものの、大きな影響には至らなかった。なお、損失については前年度までの余剰金を充て、財務的には安定運営を継続できる状況である。</p>	<p>5年度からは、新型コロナウイルス感染症以前の姿を思い、これまでとは形や回数は変わったとしても、総合的な水準は同程度のものとして実現できるよう計画する。</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>施設職員による日々の丁寧な対応、環境整備に対する意識の高さなどが、利用者の満足度を高め、利用率の向上につながっていることは、大いに評価できる。</p> <p>また、利用者の要望等を考慮した事業実施に対する意欲もあり、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中止を余儀なくされた事業の再開にあたっては、地域の方や利用者との関わりを通じて何を求めているかを的確に理解し、満足度の高い企画を検討するとともに、これまで以上に、人材育成や意識向上の取り組みによって職員及び組織全体のレベルアップを図っていただきたい。</p>