

## 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)	白石区市民部地域振興課(861-2422)
-----	-----------------	-----------	-----------------------

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市白石東地区センター	所在地	札幌市白石区本通16丁目南4-27
開設時期	平成8年5月10日	延床面積	1,219.88㎡
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	図書室、ホール、集会室、実習室、和室等		
2 指定管理者			
名称	札幌市白石東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 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>地域住民の生涯学習やまちづくり活動の拠点としての公的施設の特徴を最大限に活用し、利用促進を最大の目的とし、地域住民組織との協働事業を実施するなど、引き続き住民参加型の運営に重点を置いた。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>地域住民の誰でもが気軽にかつ安心して利用できる地区センターづくりを推進している。地区センターの存在・活動を広く周知するため毎月発行の地区センターだよりやホームページの活用など、広報活動を充実させ利用促進を図った。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼光熱水費については、引き続き照明器具の間引きや、暖房器具の効率的な使用などの節約に努めるとともに、利用者にも協力を求めた。その結果、上下水道使用量が3.6%減少した。</p> <p>▼事務局や各事業で使用する用品等は、グリーン購入ガイドライン指定品を購入・使用している。また、印刷物は両面印刷を基本とし、使用済み用紙の裏面利用など、環境に配慮した事務処理に努めている。</p> <p>▼札幌市環境マネジメントシステムに則り、ゴミ排出量や公共料金集計表等の各種帳票を提出した。</p> <p>▽ 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)</p> <p>事務局職員2名の交替があったが、各職員がそれぞれの担当職務を十分に理解し業務を遂行しており、円滑な施設運営が確保されている。また、職員研修も外部研修を積極的に活用し、職員の資質の更なる向上を図った。また、労働基準監督署への時間外・休日労働に関する協定届の提出も行った。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>朝礼等を通じて職員間の情報の共有化を図り、窓口での接遇技術の向上や円滑な施設の管理運営に努め、事務局体制の更なる強化を目指した。</p> <p>▽ 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)</p> <p>施設・設備の維持管理業務を集約し、合理的な業務遂行を行っているが、早期の不具合発見や、特に休日における緊急事態の対応など、その効果が発揮されている。また、警備、電気工作物保安管理業務等についても第三者委託を行ったが、何れの業務も適正に業務遂行された。</p>	<p>利用者参加型で地域に密着した地区センターづくりを目指した運営を推進している。施設運営の基盤となる利用料金収入も順調に推移しており、健全な地区センター運営が維持されている。サポーター事業や自主事業の古紙回収事業・自販機設置事業(新規事業)もほぼ定着し、安定的な運営に貢献している。施設運営に関する利用者の評価も高く、引き続き利用者のニーズに的確に対応した地区センターづくりを進めている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり、適切に実施されており、要求水準を満たしている。従前から行っているサポーター事業は、利用者が自ら地区センターの施設運営に参加する機会を作り出し、より地域に密着した施設づくりを行うために欠かせない事業となっており、継続して実施されていることは評価できる。今後も適正な運営に努めつつ、コミュニティ活動の活性化につながる取組みの継続に期待している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり、適切に実施されており、要求水準を満たしている。従前から行っているサポーター事業は、利用者が自ら地区センターの施設運営に参加する機会を作り出し、より地域に密着した施設づくりを行うために欠かせない事業となっており、継続して実施されていることは評価できる。今後も適正な運営に努めつつ、コミュニティ活動の活性化につながる取組みの継続に期待している。			
A	B	C	D								
協定書に定められているとおり、適切に実施されており、要求水準を満たしている。従前から行っているサポーター事業は、利用者が自ら地区センターの施設運営に参加する機会を作り出し、より地域に密着した施設づくりを行うために欠かせない事業となっており、継続して実施されていることは評価できる。今後も適正な運営に努めつつ、コミュニティ活動の活性化につながる取組みの継続に期待している。											

## ▽ 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 (館長会議) 7/4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受動喫煙防止対策について</li> <li>・備品購入について</li> <li>・地区センターに対する情報公開申し出について</li> <li>・利用状況及び利用率向上の取組について</li> <li>・まつり(文化祭)について</li> <li>・給与規定について</li> <li>・共用パソコンのリースについて</li> <li>・イベント申し込みにおける市民の声について</li> </ul>
第2回 7/26	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度事業報告について</li> <li>・平成30年度事業計画について</li> </ul>
第3回 (館長会議) 1/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品購入について</li> <li>・菊水元町地区センターの改修工事について</li> <li>・ゴールデンウィーク期間中の対応について</li> <li>・備品購入について</li> <li>・利用状況及び利用率向上の取組について</li> </ul>
第4回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度事業の実施状況について</li> <li>・平成30年度予算の執行状況について</li> </ul>
<協議会メンバー>	
<p>白)地域振興課長、同課地域活動担当係長、東白石町連副会長、大谷地第一町内会副会長、折紙サークル代表、開放事業代表、運営委員会会長、同総務部長</p>	

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

管理運営資金の健全な運用を図るため、運営委員による事務執行状況の確認を毎月実施している。特に、現金の取り扱いについては、現金取り扱い規定を定めており、現金の適正な管理を行っている。また、万が一の事故に備えて、動産損害保険に加入している。さらに、レジスターを導入し、窓口業務のスピードアップと適正化の向上に努めた。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>特に重要な要望・苦情はなかった。軽微な要望・苦情については、その内容を検証し、改善を要する事項については、職員に周知し迅速な対応に努めている。</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>▼利用者アンケートを実施し、157名から回答を得た。アンケート結果は4週間ロビー掲示板に掲示した。</p> <p>▼札幌市の業務検査では特に改善すべき指摘・指導はなかった。引き続き適正な事務執行に配慮している。</p> <p>▼その他事業報告等についても、札幌市の指示に沿って処理した。</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>▼施設に勤務するパート職員に対し、最低賃金835円(2018年10月1日発効)を上回る840円の時給を支給した。</p> <p>▼施設に勤務する職員に対し、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賃金を支払った。</p> <p>▼施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼常勤職員には、1年に1回の定期健康診断を実施した。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼職員の労働意欲の向上につながるよう、様々な労働環境の改善に努めている。</p>	<p>職員の労働に関する法令の順守や、雇用環境の向上には引き続き配意した。また、職員の給与体系を見直し、勤労意欲の向上を目的に毎年給与を改定するシステムを導入した。さらに、窓口業務の質的向上や、管理コスト削減の意識を醸成するためにスキルアップを図り、職員相互の情報共有を進めるなど、働きやすく働き甲斐のある職場づくりに努めている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">各種法令を遵守し適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。さらに、職員の就労意欲向上を目的に毎年給与を改定するシステムを導入したことは、優れた雇用環境の維持向上に資する取組みとして評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	各種法令を遵守し適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。さらに、職員の就労意欲向上を目的に毎年給与を改定するシステムを導入したことは、優れた雇用環境の維持向上に資する取組みとして評価できる。			
A	B	C	D								
各種法令を遵守し適正な運営を行っており、要求水準を満たしている。さらに、職員の就労意欲向上を目的に毎年給与を改定するシステムを導入したことは、優れた雇用環境の維持向上に資する取組みとして評価できる。											

<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>▼事故防止のため、施設内の貸室、共用部分の備品配置に配慮し、利用者の安全確保に努めている。特に、冬季間の館内床面のスリップ事故防止対策には重点的に取り組んでいる。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合した保険に加入。</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・設備の維持管理業務は、そのほとんどを第三者委託により実施したが、何れも適切に業務遂行された。</p> <p>▼暖房系統給水管修繕やエアコンフィルター清掃等を行った。また、札幌市の経費負担で屋上天窓コーキング補修、2階階段上誘導灯交換を実施した。更に、胆振東部地震で破損したエアコン室外機冷媒管修繕については、その経費を札幌市が補填した。</p> <p>▼構内の低木類の冬囲い及びその撤去はサポーターの協力で行った。また、駐車場フェンスに表示ポールを設置し、冬季間の積雪による駐車しのびの解消を図った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼職員研修に併せて防災訓練を実施した。</p> <p>▼災害時における避難所の開設・運営に関し、札幌市との連携等、職員間の情報共有を図った。</p>	<p>近年、地区センター内の施設・設備は経年劣化が進み、破損、故障が頻発している。それらに対処する経費の増加が負担になっているが、予算執行の工夫や、サポーター事業の活用などで補い、利用者の安全・快適な利用を確保するため、札幌市の施工分のほか、その都度必要な修繕等(要した経費約330千円)を行っている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">施設の経年劣化に伴う破損や故障に毎回速やかに対応しており、市民等の利用に支障が生じることのないよう、適切に評価でき要求水準を達成している。駐車場には、積雪による駐車困難さを解消するため、積雪があっても駐車位置が確認できる表示ポールを設置し、駐車場利用者が安全・円滑に駐車できるよう工夫がなされており、今後も引き続き継続した取り組みを期待している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	施設の経年劣化に伴う破損や故障に毎回速やかに対応しており、市民等の利用に支障が生じることのないよう、適切に評価でき要求水準を達成している。駐車場には、積雪による駐車困難さを解消するため、積雪があっても駐車位置が確認できる表示ポールを設置し、駐車場利用者が安全・円滑に駐車できるよう工夫がなされており、今後も引き続き継続した取り組みを期待している。			
A	B	C	D								
施設の経年劣化に伴う破損や故障に毎回速やかに対応しており、市民等の利用に支障が生じることのないよう、適切に評価でき要求水準を達成している。駐車場には、積雪による駐車困難さを解消するため、積雪があっても駐車位置が確認できる表示ポールを設置し、駐車場利用者が安全・円滑に駐車できるよう工夫がなされており、今後も引き続き継続した取り組みを期待している。											
<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>▼パソコン講座を7回実施。71名受講。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 募集人員 各回15人 計105人</li> <li>・ 目標 各回90% 計95人</li> <li>・ 実績 計71人</li> <li>・ 目標達成率 74.7%</li> </ul> <p>▼親子料理、夏・冬休みジュニア将棋教室など、8回の区民講座を開催し、155名の受講があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 募集人員 計154人</li> <li>・ 目標 各回90% 計138人</li> <li>・ 実績 計155人</li> <li>・ 目標達成率 112.3%</li> </ul> <p>※ 暮らしに役立つ情報セミナーとして開催した「すこやか体操教室」は、受講者に好評で今後は毎月1回実施することとし、2月から自由参加型で開催した。次年度からは、地域の憩いの場づくり施設活用事業に位置づけして事業化する。</p> <p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務</p> <p>▼第21回目の文化祭を開催。前年に続きプロの芸人をゲストにアトラクションを実施した。今回も730人を超える地域の方々に参加していただいた。会場では、9月発生の「胆振東部地震」被災者への支援チャリティー募金を募り、集まった義援金53,207円は、白石区社会福祉協議会を通じて被災者に届けた。</p>	<p>区民講座はパソコン講座を中心に15講座を実施し226名の参加があった。パソコン講座は基本ソフト操作に関する講座に多くの受講者があったほか、根強いニーズがあり今後も継続することとしている。地域交流事業に関しては、引き続き「地域との協働」に重点を置いた事業を実施した。近隣の2町内会連合会との共催事業の開催と白石東地区介護予防事業への協賛を行った。また、スポーツ系(3種目)や囲碁を楽しむ会は、勝敗にこだわらない参加者の交流を目的とした形式で実施し、住民の親睦・交流促進の目的を達成している。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">区民ニーズを的確に把握し、今後の取組みに反映させるよう努めており、要求水準を達成していると評価できる。ミニコンサートや地域の憩いの場づくり施設活用事業の参加者は前年より増加しており、取組みが地域に定着し、施設の利用促進につながっていることが窺えることから、引き続き魅力ある事業の実施に努めていただきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	区民ニーズを的確に把握し、今後の取組みに反映させるよう努めており、要求水準を達成していると評価できる。ミニコンサートや地域の憩いの場づくり施設活用事業の参加者は前年より増加しており、取組みが地域に定着し、施設の利用促進につながっていることが窺えることから、引き続き魅力ある事業の実施に努めていただきたい。			
A	B	C	D								
区民ニーズを的確に把握し、今後の取組みに反映させるよう努めており、要求水準を達成していると評価できる。ミニコンサートや地域の憩いの場づくり施設活用事業の参加者は前年より増加しており、取組みが地域に定着し、施設の利用促進につながっていることが窺えることから、引き続き魅力ある事業の実施に努めていただきたい。											

▼スポーツ系3種目と囲碁を楽しむ会を開催。延112名参加。

楽しむ会	募集	目標	実績	目標達成率
囲碁	30	27	16	56.3%
グラウンドゴルフ	72	65	51	78.5%
テニポン	30	27	20	88.9%
ゲートボール	30	27	25	92.6%

▼ミニコンサートを3回実施。延168名が参加した。

- ・ 募集人員 各回60人 計180人
- ・ 目標 各回90% 計162人
- ・ 実績 計168人
- ・ 目標達成率 103.7%

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

▼卓球・テニポン等のスポーツ系を週7回(冬期間は週9回)、囲碁・将棋を週2回、開放事業として実施した。延6,274人が参加。

▽ 図書業務

▼約25,600人の来室者があり、約92,600冊の貸し出しがあった。

▼近隣小学校からの体験・見学学習を受け入れた。(2件)

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H29実績	H30計画	H30実績
ホール	件数(件)	743	760	806
	人数(人)	17,469	18,000	17,373
	稼働率(%)	69	75	73
集会室	件数(件)	1,054	1,100	1,114
	人数(人)	8,976	9,100	9,374
	稼働率(%)	49	52	52
実習室	件数(件)	571	570	569
	人数(人)	7,348	7,000	6,976
	稼働率(%)	53	53	54
和室	件数(件)	598	600	556
	人数(人)	6,723	6,800	6,034
	稼働率(%)	56	56	56
計	件数(件)	2,966	3,030	3,045
	人数(人)	40,516	40,900	39,757
	稼働率(%)	55	57	57

▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 0件

長い期間当地区センターを活動拠点にしていたサークルでは、会員の高齢化により定期的に利用するケースの減少傾向が続いている。半面、他の施設を利用していた団体が新たな活動拠点として当地区センターを利用するケースが増加傾向にある。地区センターだよりやホームページなどの広報の効果が出ているものと思われる。前年度比で見ると、利用件数は僅かに増加傾向に転じており、収入ペースでも1.7%増加している。

A	B	C	D
---	---	---	---

近年、サークルの定期利用が減少傾向にあるが、定期的に利用する新たな団体も増加しており、利用率に変化はない。利用率は目標の60%程度を若干下回っているが、今後もより一層利用促進に向けた取組みを期待している。また、受付業務等については仕様書に定められているとおり適切に実施されており、要求水準を満たしている。

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼館内掲示板の活用と、各種行事開催時、参加者に施設の利用を呼び掛けるとともに、広報紙「地区センターだより」でも利用案内している。また、ホームページに「貸室利用状況」を掲載して利用促進を図るとともに、新聞社が発行するタウン情報紙にも行事情報を提供し発信している。</p>													
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼東白石・白石東町内会連合会の全区域に、事務局で編集・印刷した「地区センターだより」を回覧している。また、ホームページの更新・管理を強化し、利用者に新鮮な情報を提供している。なお、白石東地区センターのホームページは、JIS X8341-3:2016に基づき、ウェブアクセシビリティ向上を目指し、JIS X8341-3:2016の適合レベルAAに配慮することを目標としている。</p>	<p>広報紙による広報活動の強化と、ホームページの充実が利用促進につながっている。ホームページには毎月約810件(前年は750件)のアクセスがある。なお、新聞社等が発行する情報紙にも積極的に情報提供している。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">仕様書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。ホームページのアクセス数も年々増加しており、今後もより効果的な広報活動に努めていきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	仕様書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。ホームページのアクセス数も年々増加しており、今後もより効果的な広報活動に努めていきたい。						
A	B	C	D											
仕様書に定められているとおり、適正に実施されており、要求水準を満たしている。ホームページのアクセス数も年々増加しており、今後もより効果的な広報活動に努めていきたい。														
2 自主事業その他														
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼古紙回収事業</p> <table border="0"> <tr> <td>回収総量</td> <td>13,641 kg</td> </tr> <tr> <td>奨励金等</td> <td>47,310 円</td> </tr> </table> <p>▼事業収入は、利用者が参加する地域交流事業の参加賞購入費に充当するなど利用者(地域住民)に還元した。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼施設の維持管理業務の第三者委託や物品購入は、市内事業者に発注した。</p>	回収総量	13,641 kg	奨励金等	47,310 円	<p>自主事業の古紙回収事業は札幌市の環境行政に貢献している。この事業収入は当会の貴重な収入であるが、近隣町内会が行っている資源回収事業を圧迫することのないよう留意しながら事業を進めている。今年度から、飲料水の自販機を新たに設置して利用者の利便性向上を図った。災害発生時には、避難住民に無料で飲料水を提供できる機能を有しており、地域住民の福祉向上にも寄与するものである。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">継続している古紙回収事業のほか、新たに飲料水の自動販売機を設置したことにより、事業収入の増加を図るだけでなく、利用者の利便性向上にもつながっている。今後も近隣町内会の事業とのバランスを考慮しつつ、更なる充実が図れるよう期待している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	継続している古紙回収事業のほか、新たに飲料水の自動販売機を設置したことにより、事業収入の増加を図るだけでなく、利用者の利便性向上にもつながっている。今後も近隣町内会の事業とのバランスを考慮しつつ、更なる充実が図れるよう期待している。			
回収総量	13,641 kg													
奨励金等	47,310 円													
A	B	C	D											
継続している古紙回収事業のほか、新たに飲料水の自動販売機を設置したことにより、事業収入の増加を図るだけでなく、利用者の利便性向上にもつながっている。今後も近隣町内会の事業とのバランスを考慮しつつ、更なる充実が図れるよう期待している。														

## 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	平成31年2月18日～平成31年3月1日 貸室、施設開放、図書室利用者に協力依頼 回答者157人	<p>総体的に多くの利用者から高い評価を得た。一方、施設の老朽化が進行していることから、日常の維持管理に配慮した施設運営が必要である。衛生面や室内環境など、細やかな気配りが求められており、より一層利用者目線での管理が必要と認識している。また、利用者サービスの質を向上させるため、引き続き職員のスキルアップに努める。なお、各種事業の実施にあたっては、利用者のニーズを的確に把握し、新たな感覚で事業を推進する。</p> <p>概ね高評価を得ており、日ごろからサービス水準の維持向上に努め、安定的なサービスの提供がなされるような管理運営が行われていると評価できる。</p> <p>引き続き、利用者や地域住民のニーズを的確に把握し、最大限施設の管理運営に反映させるとともに、利用率の向上につながるよう、効果的な広報活動や事業展開に努めていただきたい。</p>			
結果概要	<p>・今後も地区センターを利用したいかとの問いに、是非利用したいが27.3%、利用したいが54.5%、どちらかと言えば利用したいが13.6%であった。図書室を含めて、地区センターを今後利用したくないという利用者は皆無だった。</p> <p>・事務室及び図書室における職員の接客態度については、全ての利用者から普通以上と評価されている。特に、図書職員への評価が引き続き高いとともに、窓口対応に係る苦情等も皆無であった。</p> <p>・区民講座受講経験のある利用者は20.0%であったが、講座受講者の満足度は、全ての受講者が満足度2以上であった。</p> <p>・施設開放事業については、51.0%が月数回あるいは空室の範囲で継続実施すべきとしているが、4.5%の利用者が廃止もしくは縮小すべきとしている。</p> <p>・館内の清掃状況については、全ての利用者が普通以上と評価している。</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見①】</p> <p>・新刊を増やしてほしい。</p> <p>・新聞の種類を増やしてほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>新刊については中央図書館に要望いたしますが、新聞につきましては予算面から難しい状況です。</p> <p>【意見②】</p> <p>・冬などの手荷物の多い時、ロッカーがあると便利</p> <p>【対応】</p> <p>スペースの関係から設置は困難ですのでご理解願います。</p> <p>【意見③】</p> <p>・駐車場が狭くて不便だ。</p> <p>【対応】</p> <p>駐車場の増設は困難です。公共交通機関の利用をお願いいたします。</p> <p>【意見④】</p> <p>・ホールの床が滑りやすい。滑らないワックスを塗れないか。</p> <p>【対応】</p> <p>特殊ワックスの塗布は困難ですが、清掃の徹底を図ります。</p> <p>【意見⑤】</p> <p>・貸し室料、もう少し安いといいですが。</p> <p>【対応】</p> <p>札幌市内核施設の使用料は、条例で定められていますのでご理解願います。</p>				



## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	H30計画	H30決算	差
収入	35,221	35,605	384
指定管理業務収入	35,161	35,558	397
指定管理費	28,734	28,734	0
利用料金	5,300	5,717	417
その他	1,127	1,107	▲ 20
自主事業収入	60	47	▲ 13
支出	35,221	35,005	▲ 216
指定管理業務支出	35,161	34,953	▲ 208
自主事業支出	60	52	▲ 8
収入-支出	0	600	600
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	0	2	2
純利益	0	598	598

【参考】	H30決算	内容
指定管理業務による利益還元	279	

## ▽ 説明

▼利用料金収入は、利用件数が前年度を3.4%上回ったことから、予算比で417千円7.9%、前年度決算比で95千円1.7%の増加であった。

▼その他収入は、講座受講料収入と雑収入等である。

▼指定管理業務による利益還元の内容は、大型鏡、ホールオーデオラック及びアンプ購入に充当した額である。

今年度も利用料金収入が計画を上回ったことと、他の経費の削減などにより健全な財政運営ができた。職員の給与体系の改善を行うなどの投資もしたが、繰越利益剰余金もほとんど取り崩しを行うことなく維持しており、更なる健全化を目指したい。

A	B	C	D
			講座受講料収入が計画を下回ったものの、利用料金収入が計画を上回っており、経費削減にも努めたことで職員の給与体系の改善を図りつつも計画より支出を抑えられたことは評価できる。繰越利益剰余金はあるものの、引き続き最少の経費で最大の効果を上げるよう、安定した財政運営を行っていただきたい。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼当会の財務状況は利用料金収入の順調な増加とともに、経費の節減効果により、引き続き安定した経営を維持している。		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。 ▼情報公開請求及びオンブズマンへの調査申し立てはなかった。 ▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、反社会的勢力を排除した契約を行った。		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>利用料金収入の増加傾向が継続しているとともに、経費の節減に努めた結果、繰越利益剰余金もほぼ前年度と同額を確保でき、安定した施設運営と設備の維持管理を支障なく行うことができた。また、事業面ではパソコン講座を中心に、新規も含めての区民講座や、利用者の交流を目的とした事業を実施したほか、サポーター事業の継続や、ホームページ・地区センターだよりなどの広報活動を通じ、なお一層の利用者の拡大と、利用者が直接施設の運営に参画するシステムを追及するなど、地域の皆さんに愛される地区センターづくりを目指している。</p>	<p>地域住民が安心・安全に利用できるコミュニティ施設として、引き続き計画的な資金管理と予算執行に努め、財政基盤を確固たるものとする。そのためにも、これまで継続してきた各種事業を通じて、地域に根ざした地区センター運営を行う。令和元年度も東白石・白石東両町連などの各種住民組織や地域団体との協働事業を積極的に実施し、地域との一体感の醸成に努め利用促進に繋げる。特に、地域の子供たちの健全育成につながる事業や、健康づくりに繋がる事業の展開を図り、住民のコミュニティ活動を支援したい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>サポーター事業により、利用者や地域住民にも施設運営へ参加していただくとともに、地域に根ざした施設として愛着を持っていただく機会として事業が継続されていることは評価できる。</p> <p>また、利用者のニーズを的確に把握し、新規講座の実施や既存講座の改善等にも努めており、今後も引き続き利用者の増加や地域コミュニティ活動の促進につながる取組みの実施に期待している。</p>	