

## 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

<b>1 施設の概要</b>			
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		
<b>2 指定管理者</b>			
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4月1日～平成35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 令和元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、光熱水費総体で4.8%、約206千円の減少となった。</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1名の交替があったが、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、地区センターが開催する講座の一部を受講させるなど職員研修も実施し、職員の資質の更なる向上を図っている。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>地域に密着した利用者参加型の地区センターづくりを目指した運営を推進した。施設運営の基盤となる利用料金収入も年度末の新型コロナウイルス感染拡大による休館等があったものの、総体的には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も定着し、安定的な運営に貢献している。施設運営の評価も高く、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 data-bbox="1273 276 1333 311">A</th> <th data-bbox="1333 276 1394 311">B</th> <th data-bbox="1394 276 1454 311">C</th> <th data-bbox="1454 276 1483 311">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1273 311 1483 1896">           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関する利用者への評価も高く、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。         </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関する利用者への評価も高く、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。			
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関する利用者への評価も高く、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。											

## ▽ 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) 6/20	<ul style="list-style-type: none"> <li>・菊水元町地区センターの休館及び一時移転について</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> <li>・まつり(文化祭)について</li> <li>・ロビー展示基準の再確認について</li> <li>・勤怠管理方法の実情について(区民センターから)</li> </ul>
第2回 7/25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度事業報告について</li> <li>・令和元年度事業計画について</li> </ul>
第3回 (館長会議) 12/24	<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品購入について</li> <li>・財務・業務検査について</li> <li>・白石東地区センターの改修工事について</li> <li>・令和2年度広報さっぽろ「白石区民のページ」特集記事について</li> <li>・東北まちづくりセンターにおける町内会費等の紛失について</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	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため会議資料の送達による開催とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度事業の実施状況について</li> <li>・令和元年度予算の執行状況について</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <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。

	<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、205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(R1.10.1～870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>▼職員の健康保持及び新型コロナウイルス感染拡大防止のため、就業時にマスクを着用したほか、消毒剤を常備した。</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。特に窓口業務の質的向上や、管理コスト縮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化を進めるなど、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。職員の就労意欲向上を目的に勤務実績を考慮した定期昇給を行っており、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。職員の就労意欲向上を目的に勤務実績を考慮した定期昇給を行っており、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。職員の就労意欲向上を目的に勤務実績を考慮した定期昇給を行っており、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ではロビーに清掃用モップを常設するなど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>▼ロードヒーティング用温度調節器、同熱交換器のほか暖房システムの修繕や照明器具関係の修繕を行った。</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いった。</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。また、札幌市支給の防災用寝袋10個、毛布10枚のほか運営委員会で寝袋10個、毛布20枚を購入し常備している。</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。特に、暖房系の機器に故障が頻発する傾向にある。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、必要な修繕等(要した経費約310千円)を行った。</p>	A	B	C	D
			<p>施設・設備の経年劣化により頻発する破損・故障に速やかに対応し、市民等の利用に支障が生じることのないように適切に対処していると評価でき要求水準を達成している。また、第三者委託のみならず、サポーターの協力を得ながら維持管理を継続しており、今後も引き続き適正な管理運営に努めていきたい。</p>			

(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		A B C D																														
			地域との協働に重点を置いた事業を実施するほか、好評であった講座を新たに事業化するなど、地域住民の交流促進や利用促進に努めており、要求水準を達成していると評価できる。定員と比較して参加者が少ない講座もあることから、今後も利用者のニーズを的確に把握し、より魅力的な講座、事業の実施に努めていただきたい。																														
	<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8回実施。55名受講。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 募集人員 各回15人 計120人</li> <li>・ 目標 各回90% 計104人</li> <li>・ 実績 計55人</li> <li>・ 目標達成率 52.9%</li> </ul> <p>▼手打ちそば教室、夏・冬休みジュニア将棋教室、くらしに役立つ情報セミナーなど、7回の区民講座を開催し、73名の受講があった。なお、計画した情報セミナー⑨は、新型コロナウイルス感染予防のため中止した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 募集人員 計114人</li> <li>・ 目標 各回90% 計103人</li> <li>・ 実績 計73人</li> <li>・ 目標達成率 70.9%</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、受講者に好評だったため、2月から自由参加型で毎月1回実施開催した。令和2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した。</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22回の文化祭を開催。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750人を超える地域の方々に参加していただいた。</p> <p>▼スポーツ系3種目と囲碁を楽しむ会及びぬいぐるみのおとまり会を開催。延111名参加。なお、ぬいぐるみのおとまり会は2回の予定が新型コロナウイルス感染予防のためその1回を中止した。</p> <table border="1" data-bbox="433 1239 1021 1530"> <thead> <tr> <th>楽しむ会</th> <th>募集</th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>目標達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>囲碁</td> <td>30</td> <td>27</td> <td>16</td> <td>59.3%</td> </tr> <tr> <td>ぬいぐるみのおとまり会</td> <td>10</td> <td>9</td> <td>11</td> <td>122.2%</td> </tr> <tr> <td>グラウンドゴルフ</td> <td>72</td> <td>65</td> <td>46</td> <td>70.8%</td> </tr> <tr> <td>テニポン</td> <td>32</td> <td>29</td> <td>16</td> <td>55.2%</td> </tr> <tr> <td>ゲートボール</td> <td>30</td> <td>27</td> <td>22</td> <td>81.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼ミニコンサートを2回(計画は3回)実施。延130名が参加した。3回目は新型コロナウイルス感染予防のため中止した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 募集人員 各回70人 計140人</li> <li>・ 目標 各回90% 計126人</li> <li>・ 実績 計130人</li> <li>・ 目標達成率 103.2%</li> </ul> <p>▽ 施設開放事業(無料)に関する業務</p> <p>▼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回実施したほか、今年度から新たに「みんなで元気体操」を月1回開放事業として実施した。なお、2月23日以降新型コロナウイルス感染予防のためすべての開放事業を中止した。延5,341人が参加。</p> <p>▽ 図書業務</p> <p>▼約22,300人の来室者があり、約77,300冊の貸し出しがあった。</p> <p>▼近隣小学校からの体験・見学学習を受け入れた。(2件)</p>	楽しむ会	募集	目標	実績	目標達成率	囲碁	30	27	16	59.3%	ぬいぐるみのおとまり会	10	9	11	122.2%	グラウンドゴルフ	72	65	46	70.8%	テニポン	32	29	16	55.2%	ゲートボール	30	27	22	81.5%	<p>区民講座はパソコン講座を中心に14講座を実施し128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>	<p>地域との協働に重点を置いた事業を実施するほか、好評であった講座を新たに事業化するなど、地域住民の交流促進や利用促進に努めており、要求水準を達成していると評価できる。定員と比較して参加者が少ない講座もあることから、今後も利用者のニーズを的確に把握し、より魅力的な講座、事業の実施に努めていただきたい。</p>
楽しむ会	募集	目標	実績	目標達成率																													
囲碁	30	27	16	59.3%																													
ぬいぐるみのおとまり会	10	9	11	122.2%																													
グラウンドゴルフ	72	65	46	70.8%																													
テニポン	32	29	16	55.2%																													
ゲートボール	30	27	22	81.5%																													

(5) 施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30実績</th> <th>H31計画</th> <th>H31実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>806</td> <td>820</td> <td>796</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>17,373</td> <td>17,500</td> <td>21,096</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>76</td> <td>75</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,114</td> <td>1,150</td> <td>1,191</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>9,374</td> <td>9,500</td> <td>10,483</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>52</td> <td>52</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>569</td> <td>570</td> <td>550</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,976</td> <td>7,000</td> <td>7,269</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>53</td> <td>52</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>556</td> <td>560</td> <td>531</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,034</td> <td>6,200</td> <td>5,169</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>52</td> <td>52</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">計</td> <td>件数(件)</td> <td>3,045</td> <td>3,100</td> <td>3,068</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>39,757</td> <td>40,200</td> <td>44,017</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>57</td> <td>57</td> <td>57</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 0件</p> <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>			H30実績	H31計画	H31実績	ホール	件数(件)	806	820	796	人数(人)	17,373	17,500	21,096	稼働率(%)	76	75	72	集会室	件数(件)	1,114	1,150	1,191	人数(人)	9,374	9,500	10,483	稼働率(%)	52	52	56	実習室	件数(件)	569	570	550	人数(人)	6,976	7,000	7,269	稼働率(%)	53	52	52	和室	件数(件)	556	560	531	人数(人)	6,034	6,200	5,169	稼働率(%)	52	52	52	計	件数(件)	3,045	3,100	3,068	人数(人)	39,757	40,200	44,017	稼働率(%)	57	57	57	当地区センターを活動拠点にしているサークルでは、高齢化による会員数の減少という共通課題を抱えている。半面、他の施設を利用していた団体が新たに当地区センターを利用するケースも増している。これは地区センターだよりやホームページなどの広報活動の効果が出ているものと思われる。前年度比で見ると、貸室件数は6.7%、増加しており、利用料金収入でも約720千円、12.8%増加している。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> 貸室の稼働率は一定の水準を維持しており、要求水準を満たしている。今後も引き続き、利用促進に向けて積極的な情報発信や広報活動に努めていただきたい。	A	B	C	D
			H30実績	H31計画	H31実績																																																																								
ホール	件数(件)	806	820	796																																																																									
	人数(人)	17,373	17,500	21,096																																																																									
	稼働率(%)	76	75	72																																																																									
集会室	件数(件)	1,114	1,150	1,191																																																																									
	人数(人)	9,374	9,500	10,483																																																																									
	稼働率(%)	52	52	56																																																																									
実習室	件数(件)	569	570	550																																																																									
	人数(人)	6,976	7,000	7,269																																																																									
	稼働率(%)	53	52	52																																																																									
和室	件数(件)	556	560	531																																																																									
	人数(人)	6,034	6,200	5,169																																																																									
	稼働率(%)	52	52	52																																																																									
計	件数(件)	3,045	3,100	3,068																																																																									
	人数(人)	39,757	40,200	44,017																																																																									
	稼働率(%)	57	57	57																																																																									
A	B	C	D																																																																										
(6) 付随業務	▽ 広報業務 <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>	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920件(前年は810件)のアクセスがある。なお、新聞社が発行する情報紙にも積極的に情報提供している。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> 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ただきたい。	A	B	C	D																																																																						
A	B	C	D																																																																										
2 自主事業その他																																																																													
▽ 自主事業 <p>▼古紙回収事業</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">回収総量</td> <td style="text-align: right;">12,530 kg</td> </tr> <tr> <td>奨励金等</td> <td style="text-align: right;">46,000 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、市内事業者が発注した。敷地内樹木の 剪定業務は地域内の事業者が発注した。</p>		回収総量	12,530 kg	奨励金等	46,000 円	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。昨年度新規事業としてスタートした飲料水自販機設置事業は、販売不振から事業者が撤退した。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> 古紙回収事業は札幌市の環境行政に資するものであり、利用者への還元もなされていることから、今後も近隣町内会の事業とのバランスを考慮しつつ、更なる充実を図っていただきたい。	A	B	C	D																																																																		
回収総量	12,530 kg																																																																												
奨励金等	46,000 円																																																																												
A	B	C	D																																																																										

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	令和2年1月20日～令和2年2月21日 貸室、施設開放、図書室利用者に協力依頼 回答者205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、利用者のニーズを的確に把握し、サービスの更なる充実に向けて取り組むなど、地域住民に親しまれる施設の管理運営に努めていきたい。</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71.2%、利用したいが22.9%、どちらかと言えば利用したいが4.4%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28.2%であったが、講座受講者の満足度は、97.0%の受講者が満足度3以上であった。</p> <p>・地域交流事業の認知度は、文化祭やミニコンサートが高い。地域交流事業の参加者の満足度は、98.5%の参加者が満足度3以上であった。</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】 和室のテーブルが重い。軽いものにしてほしい。</p> <p>【対応】 経年劣化も著しいため更新いたしました。</p> <p>【意見②】 図書室の絨毯や職員の衣服の洗剤の匂いで体調が悪くなる。借りた本もたばこや柔軟剤の匂いで頭が痛くなる。香料の使用自粛のポスター掲示や、図書室で使う洗剤を無香料のものにしてほしい。</p> <p>【対応】 施設内で使用する洗剤等には極力配慮する。また、本に移りやすいタバコや食べ物についての注意喚起のポスターを掲出した。</p> <p>【意見③】 図書室を祝日も利用可能にしてほしい。</p> <p>【対応】 図書室の運営に関する事項は札幌市の条例で定められている。祝日の図書室の利用は困難と思われるが、要望の趣旨を札幌市に伝える。</p>				



4 収支状況							
▽ 収支 (千円)							
項目	R元計画	R元決算	差				
収入	35,297	35,884	587	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。繰越利益剰余金も取り崩しを行うことなく維持しており、今後の効果的な利用者還元方法を模索し、更なる地区センター運営の健全化を目指したい。			
指定管理業務収入	35,217	35,806	589				
指定管理費	29,057	29,057	0				
利用料金	5,700	6,343	643				
その他	460	406	▲ 54				
自主事業収入	80	78	▲ 2				
支出	35,895	34,721	▲ 1,174				
指定管理業務支出	35,815	34,678	▲ 1,137				
自主事業支出	80	43	▲ 37				
収入-支出	▲ 598	1,163	1,761				
自主事業による利益還元	80	76	▲ 4				
法人税等	0	0	0				
純利益	▲ 678	1,087	1,765				
【参考】		H31決算	内容				
指定管理業務による利益還元		208	下記の通り				
▽ 説明							
▼利用料金収入は、利用件数が前年度を6.9%上回ったことから、予算比で643千円11.3%、前年度決算比で626千円10.9%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、座卓、高圧洗浄機、広報用カメラ購入に充当した額である。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持		適 不適
▼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。		
▽ 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		適 不適
▼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。		

## 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>年度末の新型コロナウイルス感染拡大に伴う休館があったものの、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、繰越利益剰余金も前年度上回ったことから、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が中心の市民講座や、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迫及するなど、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>令和2年度は、施設・設備の改修工事が予定されている。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。今年度も東白石・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強く支援したい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>地域に密着した利用者参加型の地区センターづくりを目指した運営を行っており、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機会が継続されていることは評価できる。 また、利用者のニーズを的確に把握し、新規事業を実施し、利用促進にも努めており、今後も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の実施に期待している。</p>	