

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	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028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5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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼区民センターは「地域住民のコミュニティ施設」としての目的の実現は当然のことながら、単に施設の管理運営にとどまらず、潤いや活力のある地域づくりを担うコミュニティ施設として自ら「まちづくり」に積極的にかかわるとともに、区民のまちづくり活動の支援・協力をするという理念のもと、次のことを基本として管理運営の方針を定めている。 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」 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼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。	「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。 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。 申込が重なった場合抽選により決定している。	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。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。
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼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。 さっぽろエコメンバー レベル3に更新登録し、職員の環境行動に対する意識の醸成を図った。 ▼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。 ▼紙の両面印刷、裏紙の使用等に努めた。	職員全員が常に意識をもち、裏紙を利用するなど、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。	

▽ 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。

また、比較的利用の多い土日は、他区より1名増員し職員3人態勢で業務にあたった。

▼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

研修名	内容	実施日	人数
業務研修	経理研修	4/26	2
	ホームページ研修	6/16	2
	クレーム対応研修	7/5	1
	個人情報保護法に関する研修	12/7～12/16	9
	環境保全研修	11/13	1
防火・防災研修	消防総合訓練	9/29・3/25	3
	AED研修	9/13	7
ちえりあ主催研修	生涯学習関連施設職員研修	2/20	1
図書室研修	スキルアップ研修1	7/7	1
図書室研修	スキルアップ研修2	11/7	1
図書室研修	児童サービス研修(配信動画)	12/16	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。

▽ 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。

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、毎年度の研修計画に基づき、札幌市区民センター運営委員会として、計画的に実施している。

また、動画配信等も活用し積極的に行った。

AED研修は夜間の案内業務従事者にも受けてもらった。来年度と2年かけて、全職員にAED研修を受けてもら予定である。

夜間案内業務職員にも日誌の記入を義務付けし、情報の共有に努めている。

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。

▽ 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14日) 4館館長会議	・地域振興課からの連絡事項 ・各館からの報告事項
第2回 (6月22日) 運営協議会	・事業実施報告 ・決算報告 ・お客様アンケートの結果報告 ・R5年度事業実施計画 ・R5年度収支予算 ・その他
第3回 (9月12日) 4館館長会議	・各館の運営状況 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項
第4回 (12月15日) 4館館長会議	・各館の運営状況 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項
第5回 (3月14日) 4館館長会議	・各館の運営状況 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項
<協議会メンバー> ①地域住民代表(5名) 地域の北栄連合町内会から1名、鉄東・北光連合町内会から2名に委嘱。 北栄連合町内会会長 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 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) 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	

▼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。

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。4館館長会議では、地域振興課からの協議・報告等のほか、各センターの現状や課題等について情報交換し施設の管理・運営に活かしている。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。

会議の結果は、約1ヶ月くらいは館内に掲示し、区民センター利用者にも周知している。

	▽ 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。 ▼10月からのインボイス制度に対応し、適切に処理している。	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、「直接窓口で」「ご意見箱」「電話」「メール」で寄せられるが、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。 ▼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。 適切な対応の結果、大きなトラブルもなかった。	

	▽ 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) ▼業務日誌(職員用、夜間案内業務用)を作成し、日々の状況を記録するとともに情報共有を行っている。 ▼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。	講座や事業の実施の際には必ずアンケートをとり、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。									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 ▼10月から最低賃金が上がったことに対応し、施設で働く職員のうち、最低賃金を下回る職員には、10月からの賃金改定を行い、最低賃金以上の支給を行った。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼1年に1回、定期健康診断を実施した。 ▼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適切に実施した。 ▼「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。 ▼労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。	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。 最低賃金法に基づき、10月から最低賃金を下回る職員には賃金改定を行った。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。 要求水準に沿って実施できたと考えている。	<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。											

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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) ▼利用者への安全については、施設内全般にわたり適時巡回しその確保に努めている。 ▼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、貴重品については最寄りの交番に届け出ている。 ▼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。 ▼損害賠償保険は、施設賠償保険、行事参加者傷害保険に加入し万全を期している。 ▽ 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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼新型コロナウイルス感染症予防のため、希望者には、消毒セット(手指用、備品用消毒と不織布)を貸し出し感染防止に努めた。 ▼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。 ▽ 防災 ▼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。	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。 拾得物の管理について適切に対応している。 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。 修繕に関しては、利用者の安全管理等を考慮し、緊急性の高いものから対応した。 別館の休室に伴い、ピアノを使用していたサークルの利用が限られることとなるため、持ち運びのできる電子ピアノを購入し、対応した。今後も予算の許す範囲で対応している。 区役所が行う消火訓練・消防訓練にはすべて参加した。連絡網等を整備し、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、今後も万全な対応に努めたい。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> 協定書に定めたとおり適正に実施されている。	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(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

	講座名	回数	受講者 (人)	理解 度 (%)	満足度 (%)
一般講座	からだスッキリ健康体操	4	16	100	100
	子ども囲碁教室	3	11	100	100
	簡単！ふるゆわリンパケア	4	20	94	94
	はじめての韓国語	5	19	100	100
	洋服の整理収納講座	2	9	100	100
	自分の機種で学ぼう初心者向けスマホ講座	3	16	88	85
	工芸体験講座「七宝焼」	3	6	100	100
提携・連携講座	ご近所先生企画講座 心も体も喜ぶ！1年中盆踊り	5	12	100	100
	消費者協会提携 デジタル社会に誰ひとり取り残されないために	1	41	97	97
	ご近所先生企画講座 タイ語を話そう	5	18	100	100
	札幌東徳洲会病院共催 医療講座1	1	19	100	95
	札幌東徳洲会病院共催 医療講座2	1	13	100	95

▽生涯学習に関する情報収集及び提供業務

- ▼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。

▽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
ひがしくハッピータッピーコンサート	5/19	136
みんなで歌おう歌声サロン	5/22	88
ひがしくハッピータッピーコンサート	7/10	350
読書でビンゴ！	7/25～8/24	50
ひがしくハッピータッピーコンサート	9/3	162
みんなで歌おう歌声サロン	9/25	88
男女共同参画推進事業 札幌大谷大学音楽学科による楽しいトークコンサート	9/29	300
男女共同参画推進事業 盲導犬チャリティーバザー	9/29	350
文化団体協議会オータムフェスティバル お茶席	10/5・10/7	186
文化団体協議会オータムフェスティバル 展示	10/5～10/7	720
文化団体協議会オータムフェスティバル 芸能の集い	10/8	250
東区民センター文化祭 サークル文化展	10/11～10/13	556
東区民センター文化祭 盲導犬チャリティーダンスパーティー	10/21	95
あなたが選ぶ本屋大賞ランキング	10/1～10/26	169
東区ふれあい子どもまつり	11/12	150
ひがしくハッピータッピーコンサート	11/17	102
新春おたのしみ袋	1/4～1/18	72
ひがしくハッピータッピーコンサート	1/19	129
みんなで歌おう歌声サロン	2/5	91
ひがしくハッピータッピーコンサート	3/15	168

区民講座は計画したとおり実施することができた。
満足度はすべて85%以上となっており、好評だったことが伺える。

初心者向けスマホ講座は申込者が多数となり来年度も急遽講座を実施することにした。

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。

ハッピータッピーコンサートも待ち望んでいた方が多く、盛況だった。隔月のコンサートとしているいろいろなジャンルの音楽が気軽に聞け、区民の皆様にとって、親しみのあるコンサートとなっている。

A B C D
適正に実施されている。
集客方法の工夫をしている点は評価できる。

▼施設開放事業(無料)に関する業務

事業名	日 程	参加者
囲碁将棋開放	毎週月・金 午前/午後	5,936
卓球開放	毎週月 午前/午後	1,040
バドミントン開放	毎月第2水 午前又は午後	1
子育てママサロン	毎週水 午前	0

※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5年度	令和4年度	増減
開館日数	342	341	0.3%
蔵書数	27,444	30,465	△10.0%
登録者数	3,236	3,399	△4.8%
貸出数	91,623	93,230	△1.7%
レファレンス件数	3,331	3,402	△2.1%
利用者数	33,294	32,450	2.6%

※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

実施日	内 容	人数
7/6	北光小学校施設見学(2年生)	58
10/11	東豊高等学校生徒 施設見学	7
11/1	栄中学校 職場体験	2

▽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。

施設開放事業は、約3年振りに実施した。
(新型コロナウイルス感染症拡大予防のため3年間中止)

数年開いたことで、利用が減った事業もあり、来年度以降の実施について検討していく予定。

新型コロナウイルス感染症の5類移行以後も慎重に感染対策を行いながら、児童と大人向け、それぞれ新規の事業を開拓し多くの方にご参加いただいた。

図書室内で、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。

中学校より数年ぶりに職場体験の申込があり、書架の整理や予約本の確保等の業務を体験。また生徒の作ったPOPで紹介された本は職場体験後も他の利用者に貸し出され利用促進につながった。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R5年度計画	R5年度実績	差(決算-計画)
大ホール	件数(件)	595	776	181
	人数(人)	50,000	39,731	△ 10,269
	稼働率(%)	69.0	70.9	1.9
会議室	件数(件)	4,787	4,100	△ 687
	人数(人)	49,000	59,335	10,335
	稼働率(%)	69.0	65.9	△ 3.1
実習室	件数(件)	1,250	1,140	△ 110
	人数(人)	24,000	29,734	5,734
	稼働率(%)	70.0	53.5	△ 16.5
その他(和室)	件数(件)	839	1,366	527
	人数(人)	9,000	8,126	△ 874
	稼働率(%)	60.0	61.6	1.6
合計	件数(件)	7,471	7,382	△ 89
	人数(人)	132,000	136,926	4,926
	稼働率(%)	67.0	63.3	△ 3.7

▽ 不承認 0件、 取消し198件、 還付18 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。

別館の外壁工事や、給排水の水漏れ等により、村川ビルの貸室ができなかった。(7月5日～8月6日)

別館は、音楽系の利用が多く、外壁工事での騒音を嫌い、工事終了後もしばらく利用者が戻らず利用率は下がった。

抽選で外れた方には、同等程度の空き室を案内し、利用促進を図っている。

電話による問い合わせや申込も多く、親切丁寧な説明・対応を心がけている。

A

B

C

D

別館を休室としていた期間があり、一部、計画に比べ実績を下回ったものの、適正に実施されている。

また、抽選に外れた使用申込者に対して、他の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。

(6)付随業務

▽ 広報業務

▼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日より公開している。
令和5年11月にウェブアクセシビリティ取組確認・評価を実施し、結果をホームページにアップした。

▼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。

▼新聞折込で 講座・事業と、貸室利用のご案内を配布し、PRに努め利用者の確保に努め

▼1階 ロビーは、作品展示会場として、また福祉施設等の授産品販売等、ほぼ毎日のようにご利用いただいている。

▼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。

▽ 引継ぎ業務

▼前回からの継続指定のため引継ぎ業務なし

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。

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。

また、公平公正を期すため、ロビーの使用に関しても、申込が重なった場合は抽選し、利用者を決定している。

A

B

C

D

協定書に定めたとおり適正に実施されている。

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼飲料水自動販売機の設置

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13万円程度。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼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。

▼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。

▼1階ロビーは、札幌市障がい者授産施設連絡会等、社会福祉団体の活動を積極的にサポートした。

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。

仕様書において求められている事項を、適切に実施した。

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

実施方法

▼施設利用者アンケート

令和6年2月1日～2月29日

貸室利用者団体にアンケート用紙を配布して実施。

687枚配布 476枚回収 回答率69.3%

▼図書室利用者アンケート

令和6年2月1日～2月29日

結果概要

▼貸室業務に関して

・「また区民センターを利用したいか」

ぜひ利用したい 72.1% 利用したい21.6%

どちらかといえば利用したい 3.8% どちらでもない 2.1% 利用したくない 0.4%

・接遇「職員の言葉遣いや態度」

良い 70.6% やや良い24.2% 普通 4.4%

あまり良くない 0.2%

・「区民講座・地域交流事業・施設開放事業に参加したことがありますか」

ある 22.9% ない77.1%

・「ある」と回答した方に

何で知りましたか

広報さっぽろ 48.6% 札幌市からのお知らせ冊子 4.6% チラシ・ポスター 11.0%

知人の紹介 22.9% HP 5.5% その他7.3%

・料金はいかがでしたか

とても安い 9.2% 安い25.7% 妥当57.8%

高い 6.4% とても高い0.9%

・「館内の清掃状況」

良い 59.2% やや良い 32.6% 普通 6.9%

あまり良くない 1.1% 悪い 0.6%

・「設備・備品について」

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。

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。

今後は、貸室の利用者や図書室利用者にどのように講座や事業に興味を持ってもらえるか、検討していきたい。

A

B

C

D

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。

		良い 44.3% やや良い 39.5% 普通 12.4% あまり良くない 3.2% 悪い0.6% ▼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 ・利用する目的 貸出 97% 調べ物 0% 新聞閲覧 0% その他 2% 無回答 1% ・利用される理由 家が近い83% 役所利用 3% 交通の便 10% その他 3% ・利用頻度 2週間に1回 63% 月1 14% 曜日を決めて9% ほぼ毎日 2% 年数回 6% 初めて 3% 無回答 3% ・交通手段 徒歩・自転車81% 車3% 公共交通機関16% ・職員の対応 良い 59% やや良い 24% 普通17% ・行事の参加有無 あり22% なし 78% 無回答2% ・やってほしい行事 映画会、朗読会 幼児向けの読み聞かせ		
	利用者からの意見・要望とその対応	▼意見・要望 ○貸室関係 ①別館と区民センターの料金が同じなのは納得がいかない ②キャンセル料をとらないでほしい ③抽選にはずれる ④22:30まで利用したい ○設備関係 ⑤トイレを洋式に ⑥暖房が弱い 夏は暑い ⑦Wi-Fi・Bluetoothの機材の設置希望 ⑧和室が暗い ⑨ピアノの調律をしてほしい ○図書室関係 ⑩閲覧スペースの充実 ⑪新作をたくさんいれてほしい ⑫貸し出し日数を長くしてほしい ⑬本の数を増やしてほしい ⑭開室中も返却ボックスを利用したい	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。 部屋が暑いという苦情に対しては扇風機を、部屋が寒いという苦情に対しては、電気ストーブを区民センターで用意するなど、できる限りの対策をしている。	

	【対応】 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。 ③公平、公正に抽選しているため、ご理解いただくしかない。 ④札幌市の条例で決まっており、今のところ実現は難しい。 ⑤⑦⑨施設の関係部署に毎年要望を伝えている。 ⑧調律は年に2回は行っているが、利用頻度が高く、また、ピアノ自体が古く、追いつかないのが現状。今後も様子を見ながら、調律の回数を検討したい。 ⑩閲覧スペースは、配置レイアウト等の検討をした。 ⑪⑬東区では年間予算をとって新刊等の購入に充てている。 ⑫中央図書館に情報提供した。 ⑭本の傷み防止やトラブルを避けるため、開室中は窓口での返却をお願いしている。	その他の意見として、いつも気持ちよく利用させていただいているという意見も多かった。 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	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	40,609	41,026	417
指定管理業務収入	40,409	40,891	482
指定管理費	15,653	15,653	0
利用料金	23,768	23,762	▲ 6
その他	988	1,476	488
自主事業収入	200	135	▲ 65
支出	40,557	41,083	526
指定管理業務支出	40,539	41,066	527
自主事業支出	18	17	▲ 1
収入-支出	52	▲ 57	▲ 109
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	▲ 109	▲ 109

【参考】	R5年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	174	下記の通り

▽ 説明

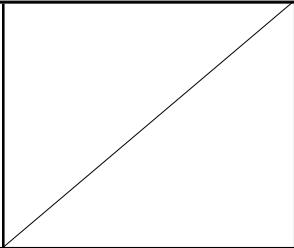
- ▼貸室利用料収はほぼ予算通りの決算となった。
- ▼その他収入は、講座収入、賃貸収入、貸室利用料補填収入などである。このうち貸室利用料補填収入は、別館(村川ビル)の冷温水配管水漏れのため「休室」による利用料収入減少相当額の補填額である。

別館が休室したことにより、収入は減少した。補填額も、冷暖房機器の故障に対する期間のみで、外壁工事期間は適応にならず、利用が回復するまでに時間がかかった。

支出は、令和5年度に北海道の最低賃金が40円アップして、960円になったが、これにより一部職員の給料額が最低賃金を下回る状況が発生したため、改善を図るとともに、職員間の均衡を図る観点から措置を行ったことで、人件費支出が増加した。

収支差額としては、109千円の損失額を計上したが、想定範囲内の決算であると判断している。

A	B	C	D
			計画策定時には予想し得なかった別館の休室により、利用料金の収入が減額し、人件費の影響により、支出が増額されたため、純利益が計画時より109千円の減収となった。収支については、昨今の物価高等を勘案すると想定範囲内であった。

▼自主事業収入は自動販売機設置による売上手数料収入であるが、決算額は135千円で減少傾向にある。 ▼支出は人件費と委託費が増加した。 ▼支出決算額は109千円の損失額を計上したが、この分は繰越利益剰余金を取り崩した。 ▼当期は若干の損失額決算のため、市民還元は少額であった。 市民還元内訳 電子ピアノ 93千円、炉用電熱器 41千円 鏡 30千円、扇風機 10千円。	別館の休室に伴いピアノの利用が制限されることから、電子ピアノを購入し、利用者の利便性を図った。	
<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
事業面では「地域住民の交流を目的とした事業」である「文化祭」は東区民センターの大きな行事であり、コロナ感染症流行の影響で、3年間中止としたが、4年ぶりに開催し来場者は多く、盛況であった。 区民講座は他の事業を含め、全般的に計画通り実施できたところである。 しかし、「地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)」のうち「バドミントン」「子育てママサロン」の開放事業は、利用実績がほとんどなく、目標達成には至らなかった。 この2事業については、令和6年度にむけて見直しを行い、縮小することにより空いた時間帯は一般市民への貸室利用として活用したいと考えている。 収入面では、収入額、支出額の決算額はともに計画額に比して若干の増加であり、収支差額としては少額の損失額を計上した。また、当期は剰余金がほとんどないことが予想されたため、市民還元を目的とした活用額は少額にとどまった。	来年度の重点事項としては収入額の確保である。 「貸室利用料収入」はコロナ感染症流行の影響で減少傾向であったが、令和5年度には、概ねコロナ前の状況に戻ってきたと判断している。 以前と同程度の利用料収入の確保は可能と考えているが、過去の貸室利用率の推移から判断して、今後大きな増収は望めないと思われる。 令和6年度から給料改定を行い、少額の賃金アップを実施したが、実質賃金は減少しており、継続的な賃金アップが求められている。 しかし賃金アップを実施することは人件費増につながり、また費用項目が固定的項目が多いことを考えあわせると、経費の節減の余地は少ない状況である。 このたび、賃金水準の変動に応じて、指定管理費用を変更するしくみ「賃金スライド制度」が導入されたことは「受託料収入」の収入面への反映が考慮される。 よって、人件費変動が伴うものについては、この制度の主旨にそって活用を図っていきたい。 今後の経営面を考慮するときに、この2点の収入の柱を中心に全般的な収入確保により努めていきたいと考えている。
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
別館が一部休室となったため、利用率が計画に比べ下回ることがあったが、代替できる貸室を案内する等の取組みは評価できる。 また、限られた予算のなかで、利用者のニーズを把握し、優先順位をつけて、利便性向上につながる備品の購入をし、市民還元したことについては評価できる。	新型コロナウイルス感染症が5類へ移行し、コロナ前の規模、頻度で利用者が戻ってきもらえるよう、利用率向上のため、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、引き続き検討いただき、より一層のサービス向上に努めていただきたい。