

## 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:2,862.57㎡ 別館:専有部分388.392㎡
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 札幌市市民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>▼ 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、単に「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」に積極的に係わり、とともに支援・協力をこれまでに増して一層推進する。</p> <p>具体的には、①「まちづくりに興味を持つきっかけになる場の提供」、②「地域の人材発掘・活用に関わる専門性を有する機関との連携・協働」、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。また、区役所を訪れる区民が区民センター窓口で問合わせることが多々あり、「区役所業務の案内役」としての業務も担っている。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 預かり期間における貸室申込競合の場合は、公平性・透明性の高いく引きによる抽選とし、申込当事者が抽選に不参加の際には、利害関係のない他の利用者に抽選の協力を呼びかけ、窓口で公開実施することで、公平性を浸透させ良好な信頼関係を構築している。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 札幌市の節電・省エネ対策方針に基づき、電気・水道・暖房機器の使用に当たっては一層の節約に努めるとともに、センター利用者へも協力を呼びかけた。</p> <p>▼ 随時館内巡回を励行し、未使用室等不要な場所の照明の消灯は勿論、給湯室、ロビーなど共有スペースでのより一層の節電・節水に努めた。</p> <p>▼ 食器洗剤など使用する商品、材料等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い環境負荷の少ないものを購入し、環境に配慮した。</p> <p>▼ 職員に対し、環境に配慮する意識向上を図るため、環境マネジメント研修を受講させた。</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>▼ 組織体制及び責任者の配置</p> <pre> graph TD     A[一般社団法人札幌市区民センター運営委員会] --&gt; B[札幌市東区民センター運営委員会]     B --&gt; C[館長 (統括責任者)]     C --&gt; D[副館長 (責任者)]     D --&gt; E[事務室 職員 (副館長含む常勤5名) 夜間職員 (常勤7名) ローテーションで2名体制]     D --&gt; F[図書室 職員 (常勤4名)]     </pre>	<p>令和元年度は、基本方針である「区民から親しまれる区民センター」を目指して、前年度に引き続き事業、業務改善を着実に実施し、利用率の向上に努めた。しかしながら、令和2年2月に新型コロナウイルス感染症が札幌市で初めて確認されて以来、感染拡大が急速に進んだため、防止策の一環として、札幌市からの要請に基づき、貸室利用者への活動自粛の検討要請を行った。その結果、区民センターの利用率は、元年度に比し、約10ポイント下回ったところである。平成2年4月以降もこの状況は引き続けているが、今後とも、市民ニーズの的確な把握と魅力ある事業、使いやすい環境の整備で、区民への「更なる文化・教養の機会の提供」を実現し、福祉の増進に寄与することができるよう一層努めていく。</p> <p>施設の管理者として、市民への「公正・公平」な利用対応は、基本中の基本である。常に、このことを意識して取り組んでおり、この抽選方式が利用者にも広く周知され、良好な信頼関係が築かれている。今後とも、「公平・公正・公開」の三大基本方針を継続的に維持・推進していく。</p> <p>市の対策方針を理解し、その必要性と重要性への認識を深め、区民センターで実施出来ることは取り組んでいる。引き続き職員への指導を継続し、環境に対する意識を一層高めていく。</p> <p>一般社団法人として、館長以下の責任ある体制を構築して運営委員会組織体制を確立している。職員の異動等による補充の際には、事前の引き継ぎ期間を設けるなど、円滑かつ的確な業務遂行ができるようにするとともに、法人全体でも十分配慮している。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>協定書に定めているとおり適正に実施されている。利用率は前年度と比較して低下したものの、センターの責によるものではなく、利用者へのニーズを捉え着実に実行し、利用者との信頼関係を築いている姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

## ▼ 従事者の確保・配置

①令和元年度は、館長ほか常勤職員を事務室5名、図書室4名体制で運営しており、事務室については比較的用户の少ない土日・祝日には2名体制の場合もあるが、概ね館長を含め3～5名体制で運営している。また、事業等で繁忙な日は夜間職員(シルバー人材センター)の応援を受け対応している。

②業務別・個人別に詳細な「業務分掌」を作成し、責任体制をより明確にしながら、職員に意識の徹底を図っている。

## ▼ 人材育成

令和元年度においても、施設運営を効果的・効率的に執行できる人材の育成強化を図るため、内部(一般社団法人札幌市区民センター運営委員会が全体として行う研修等)や外部の教育・研修にも積極的に参加した。

また、東区民センターの構造的特徴等から市政を含む案内業務が多いため、市政知識、地域情報の収集・研鑽にも努めた。

①特に重要なサービスアップ研修については、民間業者や外部団体主催の接遇研修に職員を受講させ、サービス提供技術の向上を図った。

②図書室職員については、中央図書館主催の「実践力養成研修」をはじめ、自主研修など出来るだけ多くの研修機会を作り、専門技術の向上を図った。

**人材育成のための研修** (参加人数)

開催日	内容	主催	出席
31.4.19	EMS研修	環境局担当課	1名
31.4.25	経理事務研修	本部	1名
元.6.10・21・24・25	ホームページ研修	本部	6名
元.7.12、9.6、10.3・9	AED・救急救命研修	本部	7名
元.8.28	図書館員の実践力養成研修	中央図書館	1名
元.10.9	全道図書館専門研修	中央図書館	1名
元.11.12・19	職員パワーアップ研修	本部	5名
元.11.27	図書館員の実践力応用研修	中央図書館	1名
元.12.11	絵本作家による児童サービス	中央図書館	1名
元.12.11	EMS研修研	東区役所	1名
2.2.15	フィードバック研修	中央図書館	1名
2.2.12・20	生涯学習関連施設職員研修	外部団体	2名

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

①事務室内及び図書室においてメールアドレスを設定し、互いが共通・共有すべき情報は、速やかに周知されるようにしている。

②共通データはセキュリティの高い“NAS”(ネットワークで接続されたハードディスク)に格納することで情報の保護管理を徹底しながら、職員は共通の情報を必要に応じて何時でも取得できる仕組みを構築している。

③館長会議、副館長会議、各種研修会の結果・資料については、速やかにその要約を回覧している。

## ▽ 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)

公益社団法人札幌市シルバー人材センターと夜間の貸室業務等に関する委託契約及び覚書を取り交わしている。従事している夜間勤務職員とは毎日の勤務日誌の決裁を通じて、適正な業務履行の確認、相互の情報共有化等を図っている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会について

区民センターの利用状況や事業、講座の報告をする中で、運営の在り方や要求水準の達成を図るため、運営委員会に対し意見などを述べるものとして機能することを目的に、地域住民代表、利用者代表、行政、運営委員会を構成員とする運営協議会を設置している。また、東区内に3館ある地区センターの館長と東区地域振興課とで開催する4館連絡会議を運営協議会として位置づけ、地域の情報交換や運営に関する協議や意見交換を年4回実施している。

▼ 運営協議会の開催状況

開催回	協議・報告内容
第1回 6月12日 4館長会議	1. 東区地域振興課からの報告・連絡事項等 (1) 備品購入・廃棄要望調査について (2) 地震等災害発生時の対応等に係る検討 2. 各館の課題と現状等の情報交換 ・他区民センター(豊平、清田)改修に伴う休館期間 ・新年度の事業予定等の情報交換
第2回 6月21日 運営協議会	1.平成30年度事業報告 貸室利用状況、講座、地域交流事業等の実施状況 2.平成30年度決算報告 収支決算報告 3.令和元年度事業計画及び収支計画 令和元年度講座・事業の実施予定、予算説明 4.東区民センター利用者アンケートの結果報告
第3回 9月3日 4館長会議	1. 東区地域振興課からの報告・連絡事項等 (1) 備品購入・廃棄要望調査の実施について (2) 財務検査・業務検査(第1回目)の実施について 2. 各館の課題と現状等の意見交換 ・無料開放事業利用者の安全・安心対策について ・センター便りの配布方法について ・文化祭後の懇親会の実施内容について
第4回 12月20日 4館長会議	1. 東区地域振興課からの報告・連絡事項等 (1) 財務検査・業務検査(第2回目)の実施について (2) 備品購入・廃棄要望の調査結果について 2. 各館の課題・現状等の情報交換 (1) 小中学生のみの利用について (2) 貸室申し込み後の予約票の交付について
第5回 3月18日 4館長会議	1. 東区地域振興課からの報告・連絡事項等 (1) 年度末・年度初めの提出資料について (2) 備品購入・廃棄の実施について (3) 施設予約時及び利用時の利用目的の確認について (4) コロナウイルス感染防止の対応について 2.各館の課題・現状等の情報交換 ・職員体制
<協議会メンバー>	
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	
②利用サークル代表(3名) あづま会代表(茶道) 年輪の会副会長(各種サークル) 七宝エマイユ代表(陶芸)	
③行政 (3名) 東区地域振興課長 地域活動担当係長、同 担当者	

管理業務仕様書に基づき開催した運営協議会(6月21日開催)では、東区民センターの事業、課題、要望などについて協議していただいた。令和元年度は、第四期指定管理者期間の基本方針に基づき、「東区の地域の特質を生かしたまちづくり」を継続して進めるための講座・事業の実施を確認した。また、運営協議会委員からは、冷房を入れる気温の条件、地域交流事業として区役所との共催で実施している「ハッピー・タッピーコンサート」の年間実施内容を詳しく案内してほしいなどの意見が寄せられた。これらについて説明を行い、了解が得られた。また、地域振興課と区内にある地区センター3館とで構成する「4館連絡会議」においては、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。

## ▼ 札幌市及び関係機関との連絡調整

- ①札幌市(東区)及び地区センターとは、年4回の連絡会議を開催している。
- ②定例利用者団体(サークルなど)とは、10月の文化祭開催時期に合わせてサークル会議を開催し、日頃の利用に係る要望、意見等を聴取したほか、2月に実施したアンケート調査においても、区民センターの管理・運営等への意見等を寄せていただいた。
- ③東区文化団体協議会、東区年輪の会、東区老人クラブ連合会等の地域関連団体には、館長が対応し出来る限り活動に係る要望に応えるよう努めている。
- ④東警察署とは条例に基づく「入館の制限」に係る団体等の情報交換を随時行っている。

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ①平成22年度からスタートした利用料金制度を受けて、「利用申請申込書集計表(証憑)」→「管理台帳(旧調定簿)」→「通帳」を日々確認し、原則、翌日銀行入金のシステムを採っており、利用等に係る現金収入の管理責任の明確化、適正管理に努めている。
- ②さらに、現金の管理の流れをパソコンで処理することにより、透明性、迅速性及び正確性を高める処理をしている。
- ③資金管理は、一般社団法人札幌市市民センター運営委員会として運用しており、その運用に当たっては専門機関(税理士事務所)に業務委託することによって、公正性と正確性をもって処理されている。
- ④日々の現金取り扱が多いが、当法人会計規程に基づき正確に経理事務を遂行した。また、経理業務については、業務委託をしている税理士事務所の業務指導を受けているほか、当法人の内部監査も実施し遺漏のないように努めている。

## ▽ 要望・苦情対応

- ①要望・苦情は、窓口、ご意見箱、電話、メール、運営協議会等の各種会合で寄せられるが、受付フォーマットを定め、必ず館長に報告された後、速やかに対応している。また、職員が事案を共有できる体制をとり、苦情をトラブルに発展させない仕組みづくりをしている。
- ②区民センター以外の事案については、直ちに関係各部署に報告している。
- ③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所と適宜、協議・調整して対応している。
- ④令和元年度、区民センターの運営管理に関する重大な苦情は特になかった。

## ▽ 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)

## ▼ 記録

- ①「事務室」「夜間業務」「図書室」の3セクションでそれぞれの業務内容に合わせたフォーマットの「業務日誌」によって、事件・事故、窓口で受けた要望・苦情、施設維持管理・備品状況などについて、記録方法を一元管理して記載している。また、副館長、館長までの報告体制も確立し、必要な処理と情報の共有をしている。
- ②また、データ保管している“NAS”(ネットワークで接続されたハードディスク)の管理フォルダーとの整合性を図りながら各文書保管ファイルを整備し、誰もが何時でも確認し引き出せるようにしている。
- ③札幌市の業務検査及び東区民センター運営委員会監事による監査において、適切に対処した。

## ▼ モニタリング

- ①講座、事業は5段階評価などによるモニタリングを実施し満足度を確認した。その結果は、運営協議会に報告した。モニタリングの実施結果は項番(4)事業計画・実施業務の「区民講座に関する学習機会の提供業務」中に掲載の一覧に記載したとおりである。
- ②年1回、利用者アンケートを実施し、その対応状況について協議会への報告と、ロビーにも1カ月程度掲示し広く利用者に周知した。
- 令和元年度も、センターの接遇、清掃状況、貸室利用での利用者の声を集計し、それら意見を今後の運営に反映した。
- ③地域交流事業でもアンケートによる満足度等を確認した。

現金の取り扱いは、規程通りチェック体制を確立し、事故のないよう厳格に取り扱った。  
現金及び資金管理は、業務委託先の税理士事務所においても全ての伝票を再度チェックしており、厳正かつ適正に処理している。

要望・苦情は、常々業務遂行の上で「次の改善への源」ととらえ、「応対する心と態度」の涵養を職員に指導している。  
適切な対応の結果、大きなトラブルはなかった。  
要望・苦情があった場合は、法人組織として適切に処理できる体制を構築している。

管理業務の基本である「業務日誌」は、平成22年度から各部所毎に実施している。一元管理することで、わかりやすく、簡素で効率的な記録に努めた。このことを継続することで令和元年度も引き続き責任体制の一層の明確化と情報の共有化を図った。

モニタリングやアンケートの実施は、実施した事業の成果や今後の事業の在り方・方向性等を考える上で、大変重要な手法であり、受講者や参加された方の感想・意向を把握できるものである。  
利用者ニーズに即したサービスの充実・向上を図るには欠かせないものである。  
これまでのアンケートでは、当センター参加者の満足度は総じて高く、令和元年度もほぼ100%の高い水準を維持することができた。

	<p>▼ 事業報告、札幌市の検査</p> <p>①年報(施設利用状況報告書、講座等事業実施報告書、収支決算書、損益計算書)、月報(施設利用状況報告書、講座等事業実施報告書、利用料金収入状況報告書、図書室業務報告書)、事業計画書などは确实かつ適切に報告した。</p> <p>②札幌市の業務検査、財務検査について誠実に対応した。</p>										
<p>(2)労働関係法令順守、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>①一般社団法人札幌市区民センター運営委員会として、職員就業規則、給与規程など労働条件を定め、遵守している。</p> <p>②時間外労働又は休日労働させる場合の書面による労使協定(36協定)を労働者代表と締結し、労働基準監督署に届出している。</p> <p>③労働環境の変化に伴う就業規則等の見直しを実施した。</p> <p>④すべての職員を労災保険、雇用保険に加入した。</p> <p>⑤1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>⑥労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。</p> <p>⑦職員個々が市民サービスの向上、管理経費縮減に意欲を持って取り組めるような、適切な労働環境の構築に努めた。</p> <p>⑧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た。</p>	<p>当法人で定めた就業規則、給与規程は、労働基準監督署に届けるとともに、改定等があった場合、労働者代表の同意を得てその都度提出している。</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。											
<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>①床の濡れ防止やごみ処理等による良好で清潔な環境の保持、椅子の整理・台車の保管使用・展示パネルの設置などの安全管理には常に配慮した。</p> <p>②ロビーでの展示については、市民に不測の事故が起きないように配慮するとともに、併せて利用者への指導も徹底した。</p> <p>③また、区民センター内で発生したトラブルについては、即応的に対処するとともに、同時に区の関係部署にも直ちに報告をした。</p> <p>④危険箇所の速やかな処置対応、日常巡視での「目視」の徹底をした。</p> <p>▼ 保険の加入状況</p> <p>保険については、施設内事故に対応した施設賠償責任保険、行事参加者事故に対応した行事傷害保険に加入した。</p> <p>①施設損害保険          身体 1億円(1名)、4億円(1事故)          財物 500万円(1事故) に加入</p> <p>②行事傷害保険          死亡 500万円          入院 5,000円          通院 3,000円 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>▼ 備品の管理</p> <p>①各貸室の備品の整理整頓は、日々、早朝の館内巡視や、夜間勤務職員(シルバー人材センター)による夜間貸室巡回の際、整理・整頓のチェック、確認をしている。</p> <p>②随時の対応としては、コンサートや文化祭などで各室の備品を全面的に使用する際に各備品のメンテナンスを併せて実施している。</p> <p>③また、必要に応じて夜間勤務職員に日中勤務をしてもらい全備品の棚卸と集中メンテナンスを実施している。</p> <p>④備品の更新・購入等については、区担当課と協議を行い実施した。</p> <p>▼ 区役所関係及び駐車場・駐輪場等の施設管理</p> <p>東区民センターは、区役所との合築建物のため、駐車場・駐輪場等の管理は基本的には区役所となっているが、区民センターでも適宜見回りをして状況を確認している。また、区民センターで受けた駐車場・駐輪場に係る苦情のほか、区役所関係の苦情についても、誠実に一次的対応をし、その内容を直ちに関係部署に報告している。</p>	<p>日頃からの点検・修理等の対応を徹底することで、利用者の安心・安全が確保されたものと考え。今後も利用者の安全確保のため、徹底して行うこととする。</p> <p>各備品の台帳を作成している。貸出にはチェックリストで授受を確認し、確実に管理した。維持(メンテナンス)は夜間職員のスキル及び修繕費を活用して対応した。</p> <p>建物・駐車場・駐輪場などの管理に当たっては、随時その状況を把握し、区役所と協議しながら適正な管理に努めた。</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。											

▽ 防災

①平成21年11月に発生した東区役所爆発物避難事件を受けて「危機管理マニュアル」を整備している。

- ・連絡体制
- ・緊急時初期対応
- ・報告フォーマット

②未然に防ぐ対策(巡回、声かけ)の実施

③「東区役所・東区民センター・都市再生機構北11条団地」の消防総合訓練に各1名の職員が参加し自衛消防隊の任務を訓練した。また、別館村川ビル自主消防訓練にも1名の職員が参加した。

開催日	訓練	内容	実施主体	出席
2.3.27	消防総合訓練	通報・避難誘導・消火	東区役所	1名
元.10.10	自主消防訓練	通報・避難誘導・初期消火	ゴーランド	1名

東区役所の自衛消防隊の一部門となるが、休日などの場合は、区役所日直職員、保守管理業務員などに対応することになる一方で、区民センターが自主的に行動しなければならないため、日頃から意識して取り組んでいる。区役所等が行う消火訓練・消防訓練にはすべて参加した。

(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

講座名	回数(回)	募集人員(人)	受講者数(人)	理解度(%)	満足度(%)	
一般講座	これから始める囲碁入門	6	15	19	100	100
	楽しいウクレレ講座	4	16	20	100	100
	趣味を増やそう陶芸体験講座	2	15	15	100	100
	プレ・ピラティス	5	15	15	100	100
	災害・危機に備えて	1	20	17	100	100
	話しておぼえる日常英会話	4	20	20	-	-
提携・連携講座	ちえりあ提携講座(ご近所先生講座)犬・猫と暮らす健康と防災の話	5	20	9	100	100
	ちえりあ提携講座(ご近所先生講座)実践できる大人のハーブの使い方	5	20	7	100	100
	北海道美術館協会連携 美術への誘い	1	20	14	100	100
	消費者協会連携 暮らしを直撃する消費税	1	30	23	100	100
子ども講座	夏休み子ども茶道教室	4	20	12	100	100
	夏休み子ども囲碁教室	3	20	14	100	100
	冬休み子ども茶道教室	4	20	19	100	100
	冬休み子ども囲碁教室	3	20	9	100	100

令和元年度は、学習機会の提供として、「楽しいウクレレ講座」、「陶芸体験講座」、「プレ・ピラティス」など14講座を開催した。一部講座で募集人員を下回る参加もあったが、内容的にはいずれも好評で、理解度・満足度ともすべて100%という結果を得ることができた。なお、「話しておぼえる日常英会話」は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、6回開催予定のところ急遽4回の実施となった。このため、受講者からの理解度・満足度調査を実施できなかった。

子ども達に日本の伝統文化である茶道や囲碁を学んでもらう講座として開催し、その中で子ども達は、しつけや対人マナーも身につけている。パソコン主流の現代にあって、人と人が接する機会としてのこの子ども講座は、貴重なものと考えている。

A	B	C	D
一部、新型コロナウイルスの影響により調査ができないものがあつたが、受講者数・理解度・満足度においてほぼ目標を達成しており、協定書に定められているとおり適正に実施されている。防災に対する講座や消費税に関する講座など時代に合わせたテーマの講座や、関係機関等と連携した講座など、多様な講座に取り組む姿勢は評価できる。			

▽ 生涯学習に関する情報収集及び提供業務

▼ 市内各施設で実施している講座、各種行事など、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。

▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務

▼ 交流事業

- ・ みんなで歌おうたごえサロン(3回開催)
- ・ さっぽろのビール誕生の歴史を学ぼう
- ・ 親子で楽しむ音楽会
- ・ 親子で楽しむ人形劇
- ・ 子育てママサロン

▼ 東区民文化祭

東区民文化祭は9月から10月にかけての一大イベントとして主催・共催あわせて8事業を実施している。文化祭の内容としては、3つの行事に大別され、共催事業として文化団体協議会オータムフェスティバル、人と人のつどい(講演等)であり、いずれも区民センターとして積極的に参加・協力した。また、主催事業である東区民文化祭では、東区民センターを主たる活動の場としている各種サークルの活動発表の場を提供した。令和元年度も、盲導犬チャリティーを文化祭の統一テーマとして位置づけ、関連各事業で盲導犬チャリティー募金の取り組みを実施した。令和元年度文化祭の参加者総数は、2,911人となり、30年度(2,685人)と比較して、226人(8.42%)の増となった。

《実施した事業》

開催日	区分	事業名	人数
10/9-11	主催	サークル合同文化展	702
10/10	主催	サークルお茶席	51
9/28	主催	盲導犬チャリティーダンスパーティー	72
9/27	共催	女と男の集い「盲導犬チャリティーバザー」	350
9/29	共催	人と人の集い「講演会」	320
10/2-4	共催	東区文団協オータムフェスティバル作品展示会	596
10/2.3.5	共催	東区文団協オータムフェスティバルお茶席	360
10/5	共催	東区文団協オータムフェスティバル芸能の集い	460
令和元年度の参加者総数→			2,911

▼ その他の事業(共催事業)

- ①東区老人クラブ連合会主催の「第19回東区シニアフェスティバル」に共催し、支援・協力した。
- ②利用者団体である東区年輪の会が主催する「体育のつどい」等に参加し情報交換などを行った。
- ③東区文化団体協議会が開催する「邦舞まつり」などを後援し、日本の伝統文化の育成を支援した。

実施日	主催団体	事業名
9月18・19日	東区老人クラブ連合会	第19回東区シニアフェスティバル
7月19日	東区年輪の会	第34回体育のつどい
6月30日	東区文化団体協議会	第32回邦舞まつり

地域の方が集まれる交流事業として、多くの方が気軽に集い、一緒に歌えるうたごえサロンや、札幌において誕生したビールの歴史を知る機会を設けた。また、子育て世代のために、開放事業として「子育てママサロン」を継続実施したほか、区民センター事業として「親子で楽しむ音楽会」や「親子で楽しむ人形劇」を開催するなど、親子で活動する機会の支援を行った。

第42回目となる「東区民文化祭」は9月27日から10月11日まで約2週間にわたって開催した。このような長期間にわたる文化祭は市内でも東区だけである。いずれも長い歴史を有しており区民の文化振興にとっては欠かせないイベントになっている。今年度も昨年度に引き続き盲導犬チャリティー募金を統一のテーマとして取組んだ。①盲導犬チャリティーバザー、②講演会、③盲導犬チャリティーダンスパーティーの3事業で、北海道盲導犬協会への寄付活動を展開した。

東区民センターの一大イベントとして団体との共催で開催する「東区民文化祭」の他、区内各種団体の事業との共催などを通じて地域交流を深めることは、参加者に東区民センターの存在意義を知ってもらう大変良い機会と捉え、今後も交流を一層深めていきたい。

▼ コンサート事業

ロビーコンサートとして区役所との共催で実施してきた本事業は、開催時のロビーの混雑緩和等や、多くの聴衆に対応できるよう、平成30年1月より会場を大ホールでの開催に変更し、事業名も「ひがしくハッピー・タッピーコンサート」に改称して、隔月で年6回開催している。

本コンサートでは、誰もが知っているような音楽、幅広い年齢層に楽しんでいただける内容で開催しており、ほぼ満席となった来場者からは「大変よかった」という声が多数聞かれ大変喜ばれるコンサートとなった。

令和元年度の参加者は延べ1,138人であり、30年度(1,071人)とほぼ同じであった。なお、令和2年3月に開催予定の第14回コンサートは新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止したため、元年度の開催は1回少ない5回の開催となった。来場者は少ない時でも約120人、最大320人と多数の参加者となった。

区民が気楽に音楽に親しむことのできるコンサート事業は、ロビーコンサートとしての開催を含め、述べ150回を超える開催となっており、東区の定着した行事となった。出演者は選考委員会で決定しているが、さまざまなジャンルの演奏者が出演し、毎回多くの聴衆が楽しんでいる。大ホールでの開催に変更して以来、多くの聴衆が来場し、事業名を「ひがしくハッピー・タッピーコンサート」と改称したことも、区民に親しみが感じられるものとなったと思われる。今後一層、幅広い層の区民に音楽に触れる機会を提供していくこととしたい。

	出演・ジャンル	観客数
5月	本間桜子（ソプラノ）、三輪主恭（バリトン）、坂井しおり（ピアノ）の3名による声楽	123
7月	谷本聡子（ピアノ）、青木晃一（ヴィオラ）、小野木遼（チェロ）の3演奏家 クラシック	250
9月	札幌交響楽団コンサートマスター大平まゆみ（ヴァイオリニスト）の演奏	320
11月	久保田隆州、鈴木タマリ、長江亜津子、佐々木孝の4名による民謡	280
1月	水野利彦、本間貴士、野村幹人ほかによる和楽器演奏	165
3月	中止（新型コロナウイルス感染症拡大防止）	0
		1,138

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

施設無料開放事業の日数は223日(30年度252日)、人数は11,719人(30年度14,925人)となり、前年度に比して大幅な減少となった。これは、令和2年2月下旬頃から新型コロナウイルス感染症拡大が進んだため、この防止策の一つとして、開放事業を中止したことによる。元年度における各事業の概要は以下のとおりとなっている。

- ①集会所「いこい」の開放は、囲碁将棋を月・金・土の週3日、地域の子育てママさん達が悩みや情報交換する場として週1日(水)に開放し、利用者間の公平化を図っている。
- ②卓球(月4回)及びバドミントン(月1回)は、貸室(大ホール)が空いている日を開放日とする「予告制」を採る事によって、経営の健全化との整合性を図っている。
- ③囲碁将棋開放は、単に「趣味の場」としてだけでなく、新たに他地域から転入してきた高齢者にとって、地域になじむきっかけ作りの場としての役割をも果たしており、社会的役割の面がある。
- ④子育てママ開放事業は、毎週1回であるが、平均10名の参加があり、30年度との比較では大幅に減少したが、これは新型コロナウイルス関連が大きな要素と考えられる。22年度から開始した本事業は地域に定着しつつあり、子育ての情報交換、遊びの場として活用されている。

大ホールを利用する卓球及びバドミントン事業は有料貸室との公平性を考慮し、貸室・センター行事の利用を優先した予告制としている。利用者の多い囲碁・将棋の開放は地域まちづくりの一助となる面があるが、貸室全体の利用率が高いこともあり、一般利用者との均衡を踏まえ、今後見直しの検討が必要とも考えられる。札幌市の子育て事業を支援するための子育てママサロンは定期的に開放しており、子育ての情報交換、遊びの場として今後とも継続していきたい。

告知方法	事業名	令和元年度				30年度	
		日数	時間	人数	人/日	人/日	
定期	囲碁将棋	139	1,227	9,623	69	76	
予告	卓球	32	240	1,631	51	59	
予告	バドミントン	7	18	11	2	4	
定期	子育てママサロン	45	135	454	10	17	
	合計	223	1,620	11,719			

▽ 図書業務

▼ 利用状況

	平成30年度	令和元年度	増減率
開館日数	339	307	△9.4%
蔵書数	32,413	32,891	1.5%
登録者数	5,488	4,002	△27.1%
貸出数	96,918	84,732	△12.6%

①登録者数については、図書館の電算更新に合わせて未利用者(貸出券の未使用期間が3年を経過した利用者)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

図書室をより多くの皆さんに利用していただけるよう、毎月または隔週で、図書室内や掲示板により、様々な本の紹介を行っている。

- ・一般及び児童向けのテーマ特集の展示
- ・一般及び児童向けの新着本や映画原作本の紹介掲示
- ・お取り寄せ本の紹介掲示

▼ 図書室「講座」「地域交流事業」

実施日	内 容	人数
8月3日	子ども映画会	40
10月26日	大人の映画会	90
11月1日～ 12月26日	「へんなおでん」 デザイン画募集・展示	20
1月9日 ～23日	新春おたのしみ袋(セット数限定)	73

▼ その他

実施日	内 容	人数
10月3日	施設見学受け入れ 北光小学校6年生	12
10月4日	職場体験受け入れ 栄南中学校2年生	3
11月14 ・15日	職場体験受け入れ 中央中学校2年生	4

令和2年2月頃から感染者が発生した新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、3月1か月間休室したことにより、開館日数、登録者数、貸出数が減少した。今後ともウイルス感染の防止に努めながら、少しでも市民が利用しやすい図書室運営を図っていきたい。

テーマ特集では、表紙を見せて展示することで、普段、目に留まらないジャンルの図書にも興味を持ってもらえるようになった。また、新しく映画化された図書の紹介を掲示で行った。

それぞれの事業の継続実施により、年々定着してきており、周知も広がりに一定の参加が得られている。その中でも、「大人の映画会」は参加人数も多く、大変好評いただいた。今後も引き続き開催していきたい。

地域に開かれた区民センターとして、近隣学校から図書室見学や職場体験の受け入れを行うなど、地域への協力事業を実施した。図書室見学では、本のカバーかけや、絵本展示の看板作成など通常業務以外の体験機会も設けた。職場体験では、司書の仕事を紹介するとともに体験学習をもらった。今後においても、このような機会を通して、子どもたちに興味をもってもらい利用の促進に繋げていきたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

項目		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
大ホール	件数(件)	795	680	758
	人数(人)	55,547	47,512	52,557
	稼働率(%)	73.2	65.9	69.6
会議室	件数(件)	4,754	4,133	4,507
	人数(人)	84,318	73,304	75,939
	稼働率(%)	73.4	68.6	69.4
実習室等	件数(件)	1,194	1,108	1,141
	人数(人)	37,965	35,231	34,781
	稼働率(%)	55.4	54.2	52.7
その他(和室)	件数(件)	1,516	1,467	1,409
	人数(人)	12,385	11,985	9,858
	稼働率(%)	71.1	73.1	65.3
合計	件数(件)	8,259	7,388	7,815
	人数(人)	190,215	168,032	173,135
	稼働率(%)	69.7	66.6	65.6

▽ 不承認 0件、 取消し 566件(内還付179件)

▽ 利用促進の取組

- 利便性向上に向けた取り組み
  - ・使用時間について要望に応じた延長対応を実施した。
  - ・時間貸し、ホール半面貸しのPRに努めた。
- 利用率向上の取り組み
  - ・ホームページの活用、ロビーの有効活用
  - ・利用状況表の窓口掲示(当月を含め3か月)
  - ・利用者要望に基づいた諸対応の充実(修繕、購入、サービス改善)
  - ・講座終了後のサークル化への支援
- 公正・公平な利用の確保
  - ・公開抽選の実施と抽選はずれの利用者への他空き室の案内

A	B	C	D
<p>元年度の利用件数は、元年4月の統一地方選挙及び同年7月の参議院議員選挙の関連で、講義室(会議室)、大ホール、視聴覚室(実習室等)が1~3カ月程度利用されたこと等から、令和2年1月頃までは70%を超える高い水準で推移していた。令和2年2月下旬から、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、感染リスクが高いと考えられる利用目的のサークル等に対して活動自粛の要請を行ったことから、2月は65.6%、3月は17.7%と大きく稼働率が低下した。この結果として、計画に対して全体ではほぼ予定どおりとなったが、前年度に比して4ポイント下回る状況であった。</p> <p>部屋別では、実習室等について、稼働率が50%余となっており、他の部屋の稼働率に比して大きく下回っているが、調理台が常設されており、用途が限定される仕様のためと考えられる。</p> <p>今後も、利用者にとって使いやすい施設となるように接客などのソフト面や備品等のハード面を充実させ、稼働率が向上する努力を続けたい。</p> <p>なお、取消件数が多数となっているが、これは新型コロナウイルス感染症関係で利用の自粛要請を行ったためである。</p> <p>公開抽選の結果、希望する部屋を利用することができなくなった利用者に対し、申し込み日の空き室を紹介し利用の変更を呼び掛けることで利用促進を図った。</p>			
<p>新型コロナウイルスの影響を受けたものの、協定書に定めているとおり適正に実施されている。利益還元による備品の更新や利用者の希望に即した空き室の紹介など、利用率の向上に努めている姿勢は評価できる。</p>			

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼東区民センターを利用する方にとって、より見やすく、より快適に利用していただけるWEBサイトを目指し、ホームページのデザイン・構成とも一新し、平成31年4月1日より公開した。</p> <p>▼ホームページのリニューアルに合わせて、ウェブアクセシビリティ取組確認を実施した。</p> <p>▼講座等事業の実施に際しては、ホームページに掲載したほか、チラシ等を区内のまちづくりセンターや地区センター等公共施設に配布し、周知を図った。子どもを対象とした講座等については、区内の各学校へも配布した。</p> <p>▼イベント実施に係る広報媒体として、新聞社や民間情報誌へも掲載を依頼した。</p> <p>▼今後とも、さまざまな手段を講じて、わかりやすい、リアルタイムの情報発信に心掛け、多様化する利用者の要望に応えていきたい。</p> <p>▽ 引き継ぎ業務</p> <p>該当なし</p>	<p>区民のまちづくり推進、区民センターの利用促進を目的として、区民センターの事業内容を積極的に地域内外に発信することに努めている。このため、常に新しい情報を「見やすく」「伝わりやすく」「もれなく」をモットーに、正確かつ見やすい掲載を心掛けた。</p> <p>ホームページの閲覧率の向上のために、常に発信力・影響力のある広報に努めていく。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>協定書に定め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																
<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、来館者に対し各種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等業務は業者と委託契約を締結し実施している。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>①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、地元企業等を積極的に活用した。</p> <p>②ロビーの使用をはじめ、札幌障がい者授産施設東連絡会、社会福祉授産施設等の社会福祉団体の活動を積極的にサポートした。</p> <p>③東区社会福祉協議会への協力と、北海道盲導犬協会の募金活動にも協賛した。</p>	<p>本事業で得られる利益については、利用者還元費用の原資の一部としており、令和元年度では、約200千円の利益が得られた。</p> <p>地域資源の活用、福祉施策には十分に配慮して対応した。募金は窓口、文化祭等で協力を呼び掛けた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>協定書に定めているとおり適正に実施されている。</p>	A	B	C	D					<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	A	B	C	D				
A	B	C	D																
A	B	C	D																
<p>3 利用者の満足度</p>																			
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <p>利用者アンケートは、それぞれの属性によって①施設利用者(有料)、②講座、地域交流事業参加者、③図書室利用の3区分で実施している。その結果は、運営協議会等に報告し、併せてロビーに掲示して広くその内容を公開した。</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="272 1317 352 1621"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="352 1317 919 1621"> <p>①施設利用者アンケート</p> <p>・アンケートの内容は、「また東区民センターを利用したいと思いますか」、「職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか」、「館内の清掃状況はいかがですか」、「施設の設備・備品はいかがですか」の4項目のほか、ご意見やご要望を自由に書いていただいた。</p> <p>②図書室アンケート</p> <p>・アンケート用紙両面に自由意見を含む10項目の質問を設けた。</p> <p>・図書室カウンターや閲覧席に置きアンケートを呼び掛けた。</p> <p>・この他中央図書館でも利用者アンケートを実施した。</p> <p>①の施設利用者アンケートは令和2年2月の1か月間、②の図書室アンケートは2月1日から2月5日まで実施した。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="272 1621 352 1986"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="352 1621 919 1986"> <p>①「また、東区民センターを利用したいと思いますか」では、全ての方から「利用したい」との回答が得られた。</p> <p>②「接遇(「職員の言葉づかいや態度」)」は、99.0%の方から「良い」との評価が得られた(「普通」との評価が1.0%)。</p> <p>③「清掃状況」についても、95.0%の方が「良い」との評価であった(「普通」との評価が5.0%)。</p> <p>④「設備・備品」については、良いと答えた方が87.0%、普通と答えた方が11.0%であり、無回答の方1名を除き、98.0%の方から普通以上との評価を得た。</p> <p>⑤自由意見で多かったのは、室内の冷暖房、備品の破損、新規整備や老朽化による更新等であった。</p> <p>⑥図書室の対応満足度は、良いが85.0%、普通を含めると100%の評価であった。</p> </td> </tr> </table>	<p>実施方法</p>	<p>①施設利用者アンケート</p> <p>・アンケートの内容は、「また東区民センターを利用したいと思いますか」、「職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか」、「館内の清掃状況はいかがですか」、「施設の設備・備品はいかがですか」の4項目のほか、ご意見やご要望を自由に書いていただいた。</p> <p>②図書室アンケート</p> <p>・アンケート用紙両面に自由意見を含む10項目の質問を設けた。</p> <p>・図書室カウンターや閲覧席に置きアンケートを呼び掛けた。</p> <p>・この他中央図書館でも利用者アンケートを実施した。</p> <p>①の施設利用者アンケートは令和2年2月の1か月間、②の図書室アンケートは2月1日から2月5日まで実施した。</p>	<p>結果概要</p>	<p>①「また、東区民センターを利用したいと思いますか」では、全ての方から「利用したい」との回答が得られた。</p> <p>②「接遇(「職員の言葉づかいや態度」)」は、99.0%の方から「良い」との評価が得られた(「普通」との評価が1.0%)。</p> <p>③「清掃状況」についても、95.0%の方が「良い」との評価であった(「普通」との評価が5.0%)。</p> <p>④「設備・備品」については、良いと答えた方が87.0%、普通と答えた方が11.0%であり、無回答の方1名を除き、98.0%の方から普通以上との評価を得た。</p> <p>⑤自由意見で多かったのは、室内の冷暖房、備品の破損、新規整備や老朽化による更新等であった。</p> <p>⑥図書室の対応満足度は、良いが85.0%、普通を含めると100%の評価であった。</p>	<p>施設利用者アンケートの実施担当は、業務分掌で担当を定め、常に責任ある体制で対応している。意見・要望は、ミーティング等での検討を十分に行い、その結果を運営協議会等への報告、ロビーでの掲示を行うとともに、運営管理業務等で活用している。</p> <p>研修や日頃のミーティングを重ねた結果、令和元年度も非常に高い評価をいただいた。今後もこの水準を保つ努力を続けたい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>すべての項目で要求水準を達成し、接遇や清掃等については、利用者から特に高い評価を得ている。</p> <p>また、利用者ニーズに真摯に応えていく姿勢は、利用者の更なる満足度向上に結び付くため評価できる。</p>	A	B	C	D									
<p>実施方法</p>	<p>①施設利用者アンケート</p> <p>・アンケートの内容は、「また東区民センターを利用したいと思いますか」、「職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか」、「館内の清掃状況はいかがですか」、「施設の設備・備品はいかがですか」の4項目のほか、ご意見やご要望を自由に書いていただいた。</p> <p>②図書室アンケート</p> <p>・アンケート用紙両面に自由意見を含む10項目の質問を設けた。</p> <p>・図書室カウンターや閲覧席に置きアンケートを呼び掛けた。</p> <p>・この他中央図書館でも利用者アンケートを実施した。</p> <p>①の施設利用者アンケートは令和2年2月の1か月間、②の図書室アンケートは2月1日から2月5日まで実施した。</p>																		
<p>結果概要</p>	<p>①「また、東区民センターを利用したいと思いますか」では、全ての方から「利用したい」との回答が得られた。</p> <p>②「接遇(「職員の言葉づかいや態度」)」は、99.0%の方から「良い」との評価が得られた(「普通」との評価が1.0%)。</p> <p>③「清掃状況」についても、95.0%の方が「良い」との評価であった(「普通」との評価が5.0%)。</p> <p>④「設備・備品」については、良いと答えた方が87.0%、普通と答えた方が11.0%であり、無回答の方1名を除き、98.0%の方から普通以上との評価を得た。</p> <p>⑤自由意見で多かったのは、室内の冷暖房、備品の破損、新規整備や老朽化による更新等であった。</p> <p>⑥図書室の対応満足度は、良いが85.0%、普通を含めると100%の評価であった。</p>																		
A	B	C	D																

利用者からの意見・要望とその対応	利用者からいろいろな意見・要望をいただきましたが、その中から主な意見・要望とその対応を以下のとおり記述します。 ≪意見≫ ・冷暖房設備等は個別に調整できるとよい。暖房は暑すぎる時がある。 【対応】 ・利用者から連絡をいただいた都度、可能な範囲で対応を行った。 ≪意見≫ ・イスのネジがはずれていたり、壊れているものがある。 【対応】 ・早朝の館内巡視や夜間貸室巡回の際、コンサートや文化祭などで各室の備品を全面的に使用する際に随時修理を実施している。 ≪意見≫ ・実習室の電子レンジが古く、取扱い方が難しい。 【対応】 ・操作が簡単な電子レンジ(2台)に更新した。 ≪意見≫ ・ポータブルアンプの雑音が気になるようになってきた。 【対応】 ・老朽化したポータブルアンプ(2台)を新しいものに更新した。 ≪意見≫ ・貸室使用料がもう少し安くなることを希望する。シニア割を希望する。 【対応】 ・貸室使用料は札幌市条例で定められているので、条例の改正がなければ区民センター独自に決めることはできません。	冷暖房設備に関する意見については、施設的な制約もあり、抜本的な改善は難しいが、今後とも可能な範囲で対応していきたい。備品の更新等については、これまでも優先順位をつけて対応してきた。元年度は利用料金で計画にはやや満たなかったものの、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用料減収相当額が札幌市から補填されたことから、収入総額では平成30年度に比して増収を確保することができたため、利用者からの意見、必要度・優先度を考慮して更新等の対応を行った。今後も利用者にとって使いやすい施設となるよう、接客等のソフト面での一層の努力、備品等のハード面を充実していきたい。
------------------	---	--

4 収支状況

(千円)			
項目	R元年度 計画	R元年度 決算	差(決算-計画)
収入	39,886	41,424	1,538
指定管理業務収入	39,600	41,216	1,616
指定管理費	13,947	13,947	0
利用料金	24,504	24,214	▲ 290
その他	1,149	3,055	1,906
自主事業収入	286	208	▲ 78
支出	39,584	39,231	▲ 353
指定管理業務支出	39,548	39,215	▲ 333
自主事業支出	36	16	▲ 20
収入-支出	302	2,193	1,891
利益還元	250	2,363	2,113
法人税等	52	52	0
純利益	0	▲ 222	▲ 222

▽ 説明

▼利用料金収入は、4月の統一地方選挙及び7月の参議院議員選挙の関連で貸室利用が増加したが、一方で新型コロナウイルス感染症拡大防止で利用者に活動の自粛を要請し利用キャンセルが増大したことによる影響等で計画をやや下回る結果となった。  
 ▼その他収入とは、講座・地域交流事業収入、市民利用コピー機管理収入及び印刷センター管理収入のほか、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応として貸室利用者の活動自粛に係るキャンセル料免除相当額2,035千円が札幌市から補填されたことから、計画を大きく上回る決算となった。  
 ▼自主事業収入は、飲料自動販売機の売り上げ減少(利用者の減少)のため、計画より78千円の減となった。  
 ▼指定管理業務支出は、ほぼ計画通りの執行となった。  
 ▼自主事業支出は、自動販売機の設置に係る行政財産目的外使用料であり、使用料支払額が予算で見込んだ額より低額であったため、20千円の減となった。  
 ▼利益還元は自主事業による剰余金及び指定管理業務の利用料金収入等を原資として、備品購入及び施設修繕に使用した額である。  
 ・自主事業: 剰余金192千円は備品購入の原資の一部として使用した。  
 ・それ以外の剰余金等: 備品購入に1,791千円、施設修繕に380千円使用した。  
 備品購入: パンチングパネル(15台)998千円、ホワイトボード(3台)126千円、  
 パーティション(2台)60千円、ポータブルアンプ(2台)445千円、湯呑(450個)143千円、座布団(80枚)95千円、  
 電子レンジ(2台)36千円 ほか  
 施設修繕: 実習室ブラインド修理119千円、和室量表替251千円 ほか  
 ▼収支は差し引き222千円の不足額が生じたが、前年度までの繰越剰余金

	A	B	C	D
令和元年度は元年4月の統一地方選挙及び同年7月の参議院議員選挙の関連や、職員による利用促進等への取り組みにより、令和2年1月頃までは70%を超える高い水準で稼働率が推移していた。しかし、令和2年2月下旬から、新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、利用者への活動自粛要請を行ったことから、3月には17.7%と大きく稼働率が低下した。1年を通してみると、ほぼ計画どおりとなったが、前年度に比して稼働率が4ポイント下回り、利用料金は約800千円の減となった。なお、利用者の活動自粛に係るキャンセル料免除相当額約2,000千円が札幌市から補填された。同時に経費の節減に努めた結果、利用者への利益還元ができた。また、自主事業により得られた利益を利用者還元の原資の一部に充てた。	協定書に定めているとおり適正に実施されている。	新型コロナウイルスの影響を受けたものの、高い利用率を維持し、増収分を積極的に利用者還元していることは大いに評価できる。		

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>市内各区(北区を除く。)の区民センター運営委員会は連合して、平成21年10月、一般社団法人札幌市区民センター運営委員会に組織変更した。札幌市東区民センター運営委員会もその一構成員となり、経営運営面での統一的な処理や経営の合理化を図っている。</p> <p>当組織では、総会・理事会等で法人の最終意思決定をしている。また、貸室利用料収入事業で国税局から実費弁償の認定を受けるなど財務面は強化されており、また、9区での一体運営は、人事・財務等でマスマリットを生かしながら安定した経営が遂行できる組織体制を構築している。</p>		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条例の推進に関する条例への対応</p> <p>▼ 個人情報保護条例への対応</p> <p>札幌市が定める個人情報保護条例等各条例の規定に則り、すべて適正に業務を遂行した。</p> <p>紙ベースの個人情報はすべて鍵のかかるキャビネットに厳重に保管し、使用目的が終了した時点でシュレッダーにより裁断し速やかに廃棄している。</p> <p>▼ 情報公開条例への対応</p> <p>情報公開条例第22条の2に基づく公開申出はなかった。</p> <p>▼ 行政手続条例及びオンブズマン条例への対応</p> <p>該当する調査はなかった。</p> <p>▼ 暴力団の排除の推進に関する条例への対応</p> <p>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。</p>		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>1. 令和元年度も指定管理仕様書・協定書の要求水準を確実に達成した。</p> <p>2. 利用者収支事業では、利用者へのサービスアップ・利用者還元を図りながら、利用率アップ、収入額の増収に努めたものの、最終損益では222千円の赤字となった。この要因としては、令和2年2月下旬から、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用者の一部活動の自粛を要請したことによる利用キャンセルが増大したことが大きい。</p> <p>3. 講座や地域交流事業は、「コミュニティ施設に求められるあり方」「東区実施プラン」を実践することが出来た。なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、一部講座の日程短縮(6回を4回に変更)、ひがしくハッピー・タッピーコンサートの一部開催中止(2年3月開催予定分)とした。</p> <p>①安心安全なまちづくり 関係機関や地元企業、消費者協会との提携講座</p> <p>②地域住民が支えあうまちづくり ご近所先生講座や子育て支援事業の継続</p> <p>③歴史・文化・風土を生かしたまちづくり 地域企業と連携した事業の開催</p> <p>④主体的な市民参加のまちづくり 約3週間にも及ぶ東区民文化祭への支援・協力</p> <p>⑤多様なネットワークと交流の生まれるまちづくり 区役所との共催の「ひがしく ハッピー・タッピーコンサート平成30年1月にロビーコンサートを改称)」に多くの聴衆が参加できるよう、会場や開催方法を見直し、事業を充実</p> <p>4. 利用料金収入は、選挙関連で貸室利用が増加したことにより収入増となったが、一方で新型コロナウイルス感染症拡大防止で利用者に活動の自粛を要請したことによる影響等で計画をやや下回る決算となった。この自粛要請に伴う減収(キャンセル料免除)相当額2,035千円が札幌市から補填されたことにより、総収入では約1,500千円、計画を上回る決算となった。支出面では、経費節減を図るなど経営の安定化を図るため、極力支出の抑制に努めるとともに、貸室の利用促進に向けて、利益還元として老朽化した備品の更新や施設修繕等を実施した。</p> <p>5. 公の施設として、その目的である「公共の福祉増進」のために業務を遂行することができた。</p>	<p>令和2年度以降も、区民センター条例に謳われた「地域福祉の増進」及びまちづくり活動促進基本計画等での「まちづくりを支援する地域に根差した中核施設」として、地域住民と協働で運営することを目指す。特に、以下のことに重点的に取組む。</p> <p>①利用促進 若い世代の利用促進につながる取組の展開 施設の清潔さ維持のために積極的な対応</p> <p>②地域密着型施設 地域資源(大学、企業、公益団体、福祉団体等)を積極活用したコミュニティづくり</p> <p>③情報交換機能の充実 宣伝媒体の強化、他コミュニティ施設との連携</p> <p>④高いサービス水準の提供 ミーティング、研修の充実、情報の収集強化と共有化、ハード面での即応的対応</p> <p>⑤効果的・効率的な管理運営 日常の業務改善をより徹底し「ムリ・ムダ・ムラ」をなくすこと</p> <p>以上のことを重点的に取組み、「区民から親しまれ愛される区民センター」を創りあげる。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
アンケートの結果や、利用者からの意見・要望等に対する検討・取組を真摯に行った結果、利用者との信頼関係が構築され、高い利用率の維持につながっていると認められる。利用者アンケートで高い評価を得ている接遇や、ニーズを捉えた新しいテーマの講座の開催など、利用者目線に立った取組は、大いに評価できる。	新型コロナウイルスの影響を受けるまでは、計画よりも高い稼働率であったため、この水準を維持するとともに、空き部屋、特に稼働率の低い実習室を効率良く使用するような努力と工夫に期待したい。