

## 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

<b>1 施設の概要</b>			
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)
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)		
<b>2 指定管理者</b>			
名称	一般社団法人 札幌市東区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、地域社会に深い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り、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		
<b>3 評価単位</b>	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2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
<b>1 業務の要求水準達成度</b>			
(1) 統括管理業務	▽ 管理運営に係る基本方針の策定	運営委員会委員長を中心に、運営委員職員が一体となり、基本方針に基づき適切な管理運営に努めた。	A B C D
	▼ 区民センターは、「地域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、潤いのある地域づくりを担うコミュニティ施設として、「まちづくり」に積極的に関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持つきっかけになる場の提供」、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。」		協定書に定められているとおり適正に実施されている。利用率は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で低下したものの、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。

## ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

- ▼ 公の施設の運営・管理に当たっては、公平・公正・公開の三大方針を重要な柱として考えている。
  - ①「公平」については管理基準を明確にし、それぞれの業務において公平性が反映されるよう手順を決めている。
  - ②「公正」については組織及び職員個人の理念として基本的に身につけなければならないものと考え、そのために理念を公にし、運営委員長のリーダーシップのもと、事務局を統括する館長は、組織として公平公正が確保されているかを常に確認し、職員研修やミーティングを通じて意識の醸成と徹底を図った。
  - ③ その過程を公開することこそ最も重要と考え、例えば貸室申込者の決定時における「公開抽選」など、具体的取り組みを実践している。また、抽選に外れた場合は、代替の空き室を案内するなど、利用率の向上に繋げている。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼ 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。
- ▼ 随時館内巡回を励行し、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。
- ▼ 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。

## ▽ 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)

- ▼ 区民センター運営委員会を組織し、管理運営を行っている。
- ▼ 従事者の確保、配置  
事務局には、館長及び副館長のほかに事務室職員3名、図書室に4名(うち司書資格者3名)を配置。夜間帯は札幌市シルバー人材センターに委託し常時2名を配置し管理体制の万全を期している。
- ▼ 職員の事務分担、指揮命令系統、連絡系統、緊急時の連絡系統を定めている。
- ▼ 人材育成  
毎年度人材の育成強化を図るため、研修計画をたて、職員研修を実施しているが、今年度はコロナウィルス感染症拡大防止のため、資料を配布し個人研修とした。

## 人材育成のための研修 (参加人数)

開催日	内容	主催	出席
3. 1. 28	EMS研修	資料配布し個人研修	8名
3. 1. 28	情報セキュリティ研修	資料配布し個人研修	8名
3. 1. 28	救命処置研修	資料配布し個人研修	8名
3. 2. 1	医療健康サービス研修	中央図書館	1名

平等利用への取組みを重点事項として定め積極的に取り組み、大きなトラブルもなく公平公正さが確保されていると考える。

札幌市の対策方針を理解し、その必要性への認識を深め、区民センターで実施でき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高めていく。

管理運営組織の確立に関しては、業務仕様書等に基づき適切に対応した。また、法令により求められている事項についても適切に実施した。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼職場内ミーティングを通じ、案内表示や施設の使い方等の見直しを行うなど、初めて訪れた人でもわかりやすく伝わるよう務めている、特に、当センターの建物は、多様な目的で来館される方が多く、来訪者に対し、親切丁寧な対応、案内等に心掛けた。

▼アンケートの実施(詳細別掲)  
年度末に利用者アンケートを実施した。

## ▽ 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)

▼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)

## ▼ 運営協議会の開催状況

開催回	協議・報告内容
第1回 6月23日 4館長会議	1. 東区地域振興課からの報告・連絡事項等 2. 各館の情報交換
第2回 6月22日 運営協議会	1. 令和元年度事業報告及び収支決算報告 2. 令和2年度事業計画及び収支計画 3. 令和元年度お客様アンケートの結果について
第3回 9月15日 4館長会議	1. 東区地域振興課からの報告・連絡事項等 2. 備品購入・廃棄要望調査の実施について 3. 財務検査・業務検査(第1回目)の実施について 4. 令和2年度の休館補償について 5. 貸室利用時のマスク着用の励行
第4回 12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 2. 備品購入・廃棄要望の調査結果について
第5回 3月19日 4館長会議	1. 東区地域振興課からの報告・連絡事項等 2. 年度末・年度初めの提出資料について 3. 備品について 4. その他 新型コロナウイルス対策費用について 無料開放事業の再開について
<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	

日頃から、利用者の利便性の向上を念頭に、改善に努めた。

運営協議会では前年度末に行ったアンケート調査の結果を基に、その対応や活用について意見を求め、管理運営に反映させた。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、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。

※なお第2回会議は、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、書面による報告とした。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼資金管理に関しては、指定管理業務およ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。</li> <li>▼現金の取扱いについては、当法人の会計規程に基づき処理をし、日常的に複数職員による管理・確認を行っている。手順や確認方法などを明確にしてチェック体制を整備し、適正な管理に努めている。</li> </ul> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼要望・苦情については、その妥当性や問題の有無について検討し、改善できるものは改善を行うなど迅速に対応したうえで、その結果を札幌市に報告している。</li> <li>▼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。</li> <li>▼利用者からの要望・意見は、自由に提案してもらえるよう目安箱「区民の声」をロビーに設置している。</li> <li>▼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。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼記録 「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、必要な処理と情報の共有をしている。</li> <li>▼モニタリング 利用者からの要望や意見は、自由に提案できるように、館内のロビーに「ご意見箱」を設置し、改善や見直しが必要と判断した事柄に対して、可能な限り取り入れ改善した。 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ヵ月程度掲示し広く利用者に周知した。</li> <li>▼事業報告・札幌市の検査 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、毎月報告。 札幌市の業務検査、財務検査等について誠実に対応し指導され事項については速やかに改善した。</li> </ul>	<p>資金管理、現金取り扱いは、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。</p> <p>苦情・要望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と共有を図り、速やかに対応するよう心掛けた。</p> <p>アンケートの結果を含め利用者の声を真摯に受け止め、利用環境の向上に取り組んでいきたい。</p> <p>今後とも適正な事務処理に努めたい。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼一般社団法人札幌市市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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼職員の雇い入れ時に健康診断を実施。また、1年に1回、定期健康診断を実施。</li> <li>▼労働基準監督者署からの行政指導を受けなかった。</li> </ul>	<p>労働関係法を遵守し、職員就業規則等を定め、職員の雇用環境維持に努めた。社会保険労務士に相談・指導を受け労働環境の向上に努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり適正に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施されている。			
A	B	C	D								
協定書に定められ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>▼利用者の安全管理については、区民センター運営の基本であることを全職員の共通認識としてもち、施設等の保安全管理に万全を期するとともに、利用者に対しても、理解と協力を求める掲示をするなど、安全の確保に努めた。</p> <p>▼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>▼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、3か月保管後、処分している。貴重品については、速やかに交番に届け出ている。</p> <p>▼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 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。業務仕様書に適合したものに加入している。</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>▼各貸室の備品については、早朝の館内巡視や夜間勤務職員(シルバー人材センター)による巡回の際、整理・整頓のチェック、確認をしている。</p> <p>▼修繕に関しては、利用者の安全確保や利便性を考慮して、札幌市の承認を得て施設等の劣化や損傷を最小限に抑えることに努めるとともに、予算の執行状況を見ながら、できうる限りの対応を行った。</p> <p>▼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については、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>▽ 防災</p> <p>▼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防災訓練を実施している。 別館村川ビル自主消防訓練にも参加した。</p>	<p>利用者に安全かつ気持ちよく利用していただくため、業務仕様書の求める事項を踏まえその対応に努めた。</p> <p>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。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た。備品の管理や更新について適切に対応するとともに、予算の許す限り対応した。</p> <p>今後とも、防火・防災への備え徹底し、来館者の安全を図っていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">A</td> <td style="background-color: #ffff00;">B</td> <td style="background-color: #ffff00;">C</td> <td style="background-color: #ffff00;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D														
	A	B	C	D																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>開催日</th> <th>訓練</th> <th>内容</th> <th>実施主体</th> <th>出席</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2.9.17</td> <td>消防総合訓練</td> <td>通報・避難誘導・消火</td> <td>東区役所</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>2.10.15</td> <td>自主消防訓練</td> <td>通報・避難誘導・初期消火</td> <td>ゴーランド</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>3.2.26</td> <td>消防総合訓練</td> <td>通報・避難誘導・初期消火</td> <td>東区役所</td> <td>1名</td> </tr> </tbody> </table>	開催日	訓練	内容	実施主体	出席	2.9.17	消防総合訓練	通報・避難誘導・消火	東区役所	1名	2.10.15	自主消防訓練	通報・避難誘導・初期消火	ゴーランド	1名	3.2.26	消防総合訓練	通報・避難誘導・初期消火	東区役所	1名	<p>協定書に定めたとおり適正に実施されている。</p>
開催日	訓練	内容	実施主体	出席																	
2.9.17	消防総合訓練	通報・避難誘導・消火	東区役所	1名																	
2.10.15	自主消防訓練	通報・避難誘導・初期消火	ゴーランド	1名																	
3.2.26	消防総合訓練	通報・避難誘導・初期消火	東区役所	1名																	

## (4) 事業の計画・実施業務

## ▽ 区民講座に関する情報収集及び提供業務

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	プレ・ピラティス	5	—	—	中止	—
	楽しいウクレレ講座	4	12	12	100	100
	野菜作り	4	—	—	中止	—
	英会話	6	—	—	中止	—
	パーソナルカラー入門	1	—	—	中止	—
提携・連携講座	ちえりあ提携講座(ご近所先生講座) 50歳からのウォーキング	5	10	9	100	100
	ちえりあ提携講座 (ご近所先生講座)	5	—	—	中止	—
	北海道美術館協会連携 美術への誘い	1	—	—	中止	—
	消費者協会連携 コロナ時代の新生活様式～ワクワク整	1	—	—	中止	—
	被害者支援会病院連携 感染予防のコツ	1	—	—	中止	—
	地域連携講座 さっぽろのビール誕生の歴史を学ぼう	1	—	—	中止	—
	子ども講座	夏休みこども茶道教室	4	—	—	中止
夏休みこども囲碁教室	3	—	—	中止	—	
冬休みこども茶道教室	4	—	—	中止	—	
冬休みこども囲碁教室	3	—	—	中止	—	

## ▽ 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

開催日	区分	事業名	参加者
9/13	共催	人と人の集い「講演会」	中止
9/25	共催	女と男の集い「盲導犬チャリティーバザー」	中止
10/7-10	共催	東区文団協オータムフェスティバル	中止
10/14-16	主催	サークル文化展	中止
10/14	主催	サークルお茶席	中止
—	主催	盲導犬チャリティーダンスパーティー	中止
—	共催	ハッピータッピーコンサート(6回)	中止
—	主催	親子で楽しむ音楽会	中止
—	主催	親子で楽しむ人形劇	中止
—	主催	うたごえサロン(3回)	中止

## ▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

事業名	日 程	備考
囲碁将棋開放	毎週月・金 午前/午後	
	毎週土 午前/午後	
卓球開放	毎週月 午前/午後	予告制
バドミント開放	毎月第2水 午前又は午後	予告制
子育てママサロン	毎週水 午前	

予告制 — 貸室利用のない日に開放事業

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、多くの講座・事業が中止となった。また、実施した講座も、定員数を少なくするなど、対策をとって実施した。

施設開放事業は、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため中止となった。

施設開放事業は、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、令和2年度はすべてにおいて中止せざるを得なかった。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、講座・事業のほとんどが中止となっているが、開催した講座について、感染症対策を十分に行った上で実施しており、評価できる。			

## ▽ 図書業務

## ▼ 利用状況

	令和2年度	令和元年度	増減率
開館日数	307	307	0.0%
蔵書数	33,164	32,891	0.8%
登録者数	3,770	4,002	△5.8%
貸出数	79,247	84,732	△6.5%
レファレンス件数	2,749	3,401	△19.2%
利用者数	27,660	29,539	△6.4%

※登録者数については、図書館の電算更新に合わせ  
て、未利用者のデータ削除の影響によっても減少している。  
図書室内で掲示板で様々な本を照会(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

## ▼ 図書室「講座」「地域交流事業」

開催日	事業名	人数
—	子ども映画会	中止
—	大人の映画会	中止
11/1～12/26	「すきなおべんとうをかいてみよう」	14人
1/4～1/18	新春おたのしみ袋(セット数限定)	49セット

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、図書室の制限付きでの開室を行った。

例年、近隣学校から図書室見学と職場体験を受入れ、地域への協力事業として実施しているが、今年度については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を考慮してか、申込がなかった。  
子ども映画会並びに大人映画会の事業は新型コロナウイルス感染症拡大予防のため中止せざるを得なかった。

## (5)施設利用に関する業務

## ▽ 利用件数等

項目		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績
大ホール	件数(件)	758	743	510
	人数(人)	52,557	54,072	16,338
	稼働率(%)	69.6	73.8	53.2
会議室	件数(件)	4,507	4,921	3,165
	人数(人)	75,939	89,059	45,371
	稼働率(%)	69.4	74.0	56.4
実習室等	件数(件)	1,141	1,106	685
	人数(人)	34,781	34,042	13,722
	稼働率(%)	52.7	53.2	36.9
その他(和室)	件数(件)	1,409	1,462	899
	人数(人)	9,858	11,062	4,221
	稼働率(%)	65.3	67.7	47.5
合計	件数(件)	7,815	8,232	5,259
	人数(人)	173,135	188,235	79,652
	稼働率(%)	65.6	69.0	51.0

## ▽ 不承認0件、取消し1,367件、減免0件、還付244件

※うちコロナ以外の理由による取り消し151件、還付25件

## ▽ 利用促進の取組

- ▼抽選に外れたサークルに対して、ほかの空き室状況を案内し、利用者の活動をサポートすることに努めた。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月14日から5月31日は休館、また自粛要請等もあり、例年より利用率は下がった。

A	B	C	D
新型コロナウイルスの影響を受けたものの、協定書に定めるとおり適正に実施されている。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。			

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼引継ぎ業務なし</li> </ul>	<p>ホームページによる情報発信や、チラシ、ポスター等によるPRなど、「見やすく」「伝わりやすく」「もれなく」をモットーに正確でわかりやすい掲載を心掛けた。 今後も、発信力、影響力のある広報を行い、総合的に利用率</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり適正に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施されている。															
A	B	C	D																				
協定書に定められているとおり適正に実施されている。																							
<b>2 自主事業その他</b>																							
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</li> <li>▼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。</li> <li>▼ロビーの使用をはじめ、札幌市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。</li> </ul>	<p>本事業で得られる利益については、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。</p> <p>施設設置の趣旨を考慮し、仕様書において求められている事項を適切に実施した。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり適正に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施されている。				<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定められているとおり適正に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定められているとおり適正に実施されている。							
A	B	C	D																				
協定書に定められているとおり適正に実施されている。																							
A	B	C	D																				
協定書に定められているとおり適正に実施されている。																							
<b>3 利用者の満足度</b>																							
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="264 1263 363 1514">実施方法</td> <td data-bbox="368 1263 983 1514"> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼施設利用者アンケート 令和3年2月1日～2月28日までの28日間 貸室利用者団体にアンケート用紙を配布して実施 107枚配布し104枚回収 回答率97.2%</li> <li>▼図書室アンケート 令和3年2月1日～2月9日 50枚配布50枚回収(回答率100%)</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="264 1520 363 2054">結果概要</td> <td data-bbox="368 1520 983 2054"> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼貸室業務に関して <ul style="list-style-type: none"> <li>・「また東区民センターを利用したいと思いますか」では利用したい・ぜひ利用したいが100%だった。</li> <li>・「職員の言葉遣いや態度」は良いが89.4%、やや良いが10.6%だった。</li> <li>・「館内の清掃状況」については良いが75.0%、やや良いが21.2%、3.8%が普通と回答。</li> <li>・「設備備品について」は悪いが1.0%、それ以外は普通以上だった。</li> </ul> </li> <li>▼図書室に関して <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見ご要望を含む10項目について調査</li> <li>・利用する一番の理由は60%が家から近い、17%が交通の便が良いだった。</li> <li>・利用頻度は2週間に1回が一番多く70%。</li> <li>・職員の対応は良いが90%、普通が10%である。</li> <li>・今後も利用したいかでは100%の方が利用したいと回答。</li> </ul> </li> </ul> </td> </tr> </table>	実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼施設利用者アンケート 令和3年2月1日～2月28日までの28日間 貸室利用者団体にアンケート用紙を配布して実施 107枚配布し104枚回収 回答率97.2%</li> <li>▼図書室アンケート 令和3年2月1日～2月9日 50枚配布50枚回収(回答率100%)</li> </ul>	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼貸室業務に関して <ul style="list-style-type: none"> <li>・「また東区民センターを利用したいと思いますか」では利用したい・ぜひ利用したいが100%だった。</li> <li>・「職員の言葉遣いや態度」は良いが89.4%、やや良いが10.6%だった。</li> <li>・「館内の清掃状況」については良いが75.0%、やや良いが21.2%、3.8%が普通と回答。</li> <li>・「設備備品について」は悪いが1.0%、それ以外は普通以上だった。</li> </ul> </li> <li>▼図書室に関して <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見ご要望を含む10項目について調査</li> <li>・利用する一番の理由は60%が家から近い、17%が交通の便が良いだった。</li> <li>・利用頻度は2週間に1回が一番多く70%。</li> <li>・職員の対応は良いが90%、普通が10%である。</li> <li>・今後も利用したいかでは100%の方が利用したいと回答。</li> </ul> </li> </ul>	<p>施設利用者アンケートは、区民センターでの活動サークル、図書館利用者に配布し回答いただいた。 回答内容は、概ね仕様書の要求水準を満たしている結果となった。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">すべての項目で要求水準を達成し職員の接遇については、利用者から特に高い評価を得ている。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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	すべての項目で要求水準を達成し職員の接遇については、利用者から特に高い評価を得ている。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。				<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">すべての項目で要求水準を達成し職員の接遇については、利用者から特に高い評価を得ている。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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	すべての項目で要求水準を達成し職員の接遇については、利用者から特に高い評価を得ている。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。			
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼施設利用者アンケート 令和3年2月1日～2月28日までの28日間 貸室利用者団体にアンケート用紙を配布して実施 107枚配布し104枚回収 回答率97.2%</li> <li>▼図書室アンケート 令和3年2月1日～2月9日 50枚配布50枚回収(回答率100%)</li> </ul>																						
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼貸室業務に関して <ul style="list-style-type: none"> <li>・「また東区民センターを利用したいと思いますか」では利用したい・ぜひ利用したいが100%だった。</li> <li>・「職員の言葉遣いや態度」は良いが89.4%、やや良いが10.6%だった。</li> <li>・「館内の清掃状況」については良いが75.0%、やや良いが21.2%、3.8%が普通と回答。</li> <li>・「設備備品について」は悪いが1.0%、それ以外は普通以上だった。</li> </ul> </li> <li>▼図書室に関して <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見ご要望を含む10項目について調査</li> <li>・利用する一番の理由は60%が家から近い、17%が交通の便が良いだった。</li> <li>・利用頻度は2週間に1回が一番多く70%。</li> <li>・職員の対応は良いが90%、普通が10%である。</li> <li>・今後も利用したいかでは100%の方が利用したいと回答。</li> </ul> </li> </ul>																						
A	B	C	D																				
すべての項目で要求水準を達成し職員の接遇については、利用者から特に高い評価を得ている。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。																							
A	B	C	D																				
すべての項目で要求水準を達成し職員の接遇については、利用者から特に高い評価を得ている。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。																							

利用者からの意見・要望とその対応	≪意見≫ 冷暖房が弱々しい、冬の暖房が低いため寒い 【対応】連絡をいただいた都度、可能な範囲で対応 ≪意見≫ 卓球台につけるネットがボロボロだ。 【対応】新しいネットを購入 ≪意見≫ 和室で足が不自由なため不便な思いをした 【対応】和室用の椅子を購入した ≪要望≫ 予約冊数が10冊は少なすぎる。20冊にしてほしい。 【対応】中央図書館へ要望があったことを伝える。
------------------	---

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	40,595	36,498	▲ 4,097
指定管理業務収入	40,309	36,357	▲ 3,952
指定管理費	14,332	14,332	0
利用料金	24,504	18,249	▲ 6,255
その他	1,473	3,776	2,303
自主事業収入	286	141	▲ 145
支出	40,543	36,705	▲ 3,838
指定管理業務支出	40,513	36,689	▲ 3,824
自主事業支出	30	16	▲ 14
収入-支出	52	▲ 207	▲ 259
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	▲ 259	▲ 259

【参考】	R2年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	228	下記のとおり

## ▽ 説明

- ▼貸室利用料は、新型コロナウイルス感染症の流行により、貸室利用自粛、休館措置などのため、計画に比して6,255千円の大幅な減少となったが、この補填として札幌市から3,284千円の減収補填があり実質的には2,971千円の減少である。
- ▼その他収入は、区民講座・事業等の受講料収入、市民利用の複写機収入、印刷機管理受託料収入である。決算では2,303千円の増となっているが、計算上、利用料補填収入をこの項目に加算しているため、区民講座、事業等の大部分が中止となり、また、市民利用の複写機収入も減少したため内容的には計画に比して98万円の減少である。
- ▼自主事業収入は自動販売機の飲物売り上げによる収入であるが、売上が減少傾向であったため計画に比して145千円の売上減となった。
- ▼指定管理費業務支出は決算予想で収入減が大きかったため、消耗品費、修繕費等の経費について支出の節減に努めた。  
また、市民還元については期中において損失計上が予想されたことにより約22万円程度しか実施できなかった。内訳は和室用座椅子、姿見の購入等である。
- ▼費用収益決算では、259千円の損失を計上し、これは前期までの繰越利益剰余金を取り崩して処分した。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用者への活動自粛要請を行ったことや、休館措置をとったことなどから、利用料金は減収となった。収入減を見越して、臨時職員の雇用を控えたため、支出を低く抑えた。また、本部経費で、新型コロナウイルス感染症予防のための、各室の机、椅子、ドアノブ等の抗菌作業を実施し、市民還元を行った。

A	B	C	D
			新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、活動自粛要請や休館期間があったことから、計画とおりの収支の達成はできなかったが、人件費の見直し等、指定管理者が相当努力していたことは評価できる。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持  ▼当団体の財務状況等は、ほかの指定管理施設(全市9施設)を含め、スケールメリットを活かし経営の効率化を図ってきた。令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、貸室業務も、講座・事業業務も計画通りにはいかなかったが、決算では、前期までの繰越利益剰余金を取り崩すなどして対応した。		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  ▼条例の規定に則り、すべて適正に対応した。 ▼情報公開請求はなかった。 ▼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、暴力団員や暴力関係者を相手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
新型コロナウイルス感染症の流行は、社会活動、経済活動また、区民センターの管理・運営にも大きな影響を及ぼした。 貸室利用料収入の減少、そして区民講座・事業の大部分が中止となったことによる収入減は残念な状況であった。 この感染症の終息はまだ見通せない状況で、当期は経営的にも厳しい状況が続くと考えられ、収益の確保、費用の削減になお一層努めていきたい。	これまでの経験を踏まえ、改めて区民センターの果たす役割を認識し「区民から親しまれる区民センターづくり」のため、管理運営を行っていききたい。 利益還元については、経費の削減に努めながら、劣化が進行している備品等について、利用者の要望も踏まえ、積極的な利益還元を図っていききたい。 講座や事業については、アンケートや運営協議会などの意見を踏まえつつ、利用者ニーズの把握に努め、魅力のあるものとなるよう更に創意工夫を講じていきたい。 職員のスキルや意識向上を図り、質の高いサービスを提供したい。

【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、抽選から漏れた団体へのサポートなど、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感染拡大の影響を受けたため、計画よりも低い稼働率となってしまったが、今後、活動を再開する団体の利用のために、貸室の環境をより良く整備するとともに、従来から稼働率の低い実習室等を効率良く使用するような努力と工夫に期待したい。