

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	札幌市栄地区センター	所在地	札幌市東区北36条東8丁目1-25
開設時期	平成6年11月24日	延床面積	1,211.81㎡
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(2室)、和室(2室)、実習室(1室)、図書室(1室)		
2 指定管理者			
名称	札幌市栄地区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 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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>栄地区センターの管理運営は「地域への貢献及び公共・公益のための貢献」を理念として、「地域の方が気軽に、かつ楽しく集う場、様々な年代の交流が図られ利用者の生活を豊かに広げる場、まちづくりの意識と参加をはぐむ場」の提供を目標としており、地域コミュニティ施設としてこれらの理念と目標を具体化するために、活動基準として「札幌市栄地区センター管理運営の基本方針」を策定し、事業運営に反映させている。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>公的施設である地区センターの運営に当たっては、公平、公正が基本原則であり、平等利用を基本方針の重点項目に定めて、運営委員と職員全員で取組んでいる。また、市民全員が施設利用の対象者であることを常に意識して、その旨を広報し、これを遵守することに努めている。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 電気、ガス、水道の使用については、照明、暖冷房などの使用増加を意識して抑え、その節約に努めた。なお、降雪期の敷地内歩道除雪はガスボイラーによるロードヒーティングから職員の手作業による除雪に切り替えている。また、厳寒期の暖房については、建物の暖房能力に限界があることから補助暖房（電気ストーブ）を利用しているが、環境への配慮を常に念頭において最小限の使用にとどめた。</p> <p>▼ 環境活動への取組みとして、札幌市環境マネジメントシステム、札幌市事業廃棄物の減量及び処理に関する条例、改正省エネ法等に基づき、各種計画、報告書類を作成して札幌市に提出した。</p> <p>▼ 図書室の購入新聞を廃棄する際には、古紙回収へ回した。</p> <p>▼ 管理に当たって使用する用紙類、事務用品は、グリーン購入ガイドライン指定品などの環境に配慮した製品の購入・使用に努めた。</p> <p>▼ 事務局月例職員会議において、環境への配慮（資源の節約、利用エネルギーの節約）について、毎回、申合わせを行った。</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>地域の公共施設として、管理運営に係る基本方針を整備しており、運営委員と事務局職員がこの方針を十分に理解し、また意識して業務活動を行った結果、地域住民に評価される管理運営が実施できた。</p> <p>公平、公正の取扱い、地区センターの信用の指標であり、利用の拡大にもつながる大切な要件と考えている。運営に当たっては、この取扱いを遵守し、適正に対応することができた。</p> <p>環境への配慮は、重要な事項であり、毎日の施設の維持管理、運営に際しては、常に環境に配慮することができている。</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">協定書に定めたとおり適正に実施されている。</td></tr> <tr> <td colspan="4">利用者の意見・要望を真摯に受け止め、運営改善につなげようとする姿勢は評価できる。</td></tr> </tbody> </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。				利用者の意見・要望を真摯に受け止め、運営改善につなげようとする姿勢は評価できる。			
A	B	C	D												
協定書に定めたとおり適正に実施されている。															
利用者の意見・要望を真摯に受け止め、運営改善につなげようとする姿勢は評価できる。															

▼ 地区センターの管理業務体制として、運営委員会の下に事務局を設置し、統括責任者(館長)と職務代理者(副館長)を置いている。また、指揮命令系統及び各職員の担当業務を明確にして、業務の遂行に必要となる組織体制を整備している。4月1日には運営委員会会長が全職員に辞令交付を行い、併せてセンター事業の目的についての訓示を実施した。

▼ 研修計画に基づき、各職員を対象にして次のとおり研修を実施した。

経理研修、中央図書館専門研修聴講、施設運営研修、情報セキュリティ研修、財務関係研修、防火管理教養セミナー聴講、採用予定職員研修

▼ 館長を中心として事務局月例職員会議を行い、市民サービスのよりよい提供のための具体的な取り組み(事業計画、応接、環境、個人情報管理、守秘義務、安全対策等)について、実務研修を行った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 日常業務(受付案内、貸室、開放、施設管理等)を円滑に実施するため、各種の管理運営マニュアルにより運営している。また、検討すべき事例が発生する都度、職員が統一的な取扱いを正確に行えるように情報の共有を徹底している。

▽ 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)

▼ 施設の維持管理委託11業務については、札幌市の承認を得て第三者に対して委託を行っており、業務の実施については現場での点検、検査報告書等による確認など、仕様書に定める内容に基づき適正に管理した。

・清掃業務、警備業務、エレベータ保全業務、自動ドア保全業務、ボイラ保全業務、消防設備保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、貯水槽清掃業務、建築基準法定期点検業務、除排雪業務

地区センターの運営を円滑に進めるために、センター規則に基づく組織体制の整備や職員の研修などを進め、運営委員17名、事務局職員13名がセンター運営に一体となって取組むことができた。

業務の管理水準については、改善と向上を意識して運営を行うことができた。

市民財産の保全や利用者の安全に関わる再委託業務は、最良の成果が市民に還元できるように、適切に管理し実施することができた。

▽ 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 区・四館連絡 会議	・備品購入・廃棄要望調査 ・予約システム ・文化祭の開催時期 ・キャンセル料
第2回 6月29日 全体会議	・4年度事業実施状況 ・5年度事業計画 ・アンケート結果、利用者の意見 ・意見交換
第3回 9月12日 区・四館連絡 会議	・賃金スライド制度 ・備品購入・廃棄要望調査 ・予約システム ・施設活用事業
第4回 12月15日 区・四館連絡 会議	・予約システム ・貸室へのWi-Fi導入 ・文化講演会 ・マスク着用状況
第5回 3月14日 区・四館連絡 会議	・指定管理費の見直し ・Wi-Fi機器貸出し ・賃金スライド制度 ・物価高騰に伴う経費の増加
<p><協議会メンバー></p> <p>栄西連合町内会副会長、栄東連合町内会会計部長、ピンポンオニオン(卓球サークル)代表、栄バウンドテニスサークル(バウンドテニスサークル)代表、東区役所(地域振興課長、地域活動担当係長、地域活動係担当者)、栄地区センター運営委員会(会長、副会長、総務部長、会計部長、館長)</p> <p><区及び他センターとの協議></p> <p>東区民センター館長、栄・ふしこ・苗穂本町各地区センター館長、地域振興課係長・担当者</p>	

多くの方々の助言を得ながら、地区センター運営の一層の適正化を図るために運営協議会を開催した。委員それぞれの立場からの意見があった。また、他地区センターとの会議により、センター運営に係わる様々な事例を今後の参考にすることができた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 財務については、関係簿冊等を整備し、常に相互チェック機能を取入れて適正に実施している。併せて、現金の厳正処理について、関係職員は常にそれを念頭に置きながら徹底を図っている。税理士事務所に総括の経理処理及び検査業務を委託し、適正処理を確保している。

▼ 現金等の取扱いについては、「金銭会計取扱規程」を整備しており、個別の収入、支出の処理については、毎日の処理状況の点検(館長)及び月次の関係帳簿等の精査(会計部長、館長)により、適正処理を実施している。

財務管理は運営上の最重要事項であることから、事務局職員以外に、運営委員(会計部長、会計監査)及び税理士事務所の定期点検により、諸規程に基づく厳正な処理を実施することができた。

▽ 要望・苦情対応

▼ 要望・苦情対応については、「要望、苦情等対応マニュアル」を作成し、窓口を館長と定めて実施している。また結果については職員全員で共有し、必要な事柄について適正に処理する体制としている。

苦情等は、地区センターの運営改善に繋がる貴重な提言であり、運営内容を正しく理解いただくための大切な機会と考えている。迅速かつ、誠意をもって、丁寧な対応をすることができている。

▽ 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)

▼ 業務に関係する記録、帳簿等については、仕様書に定める内容により、整備、保管を行い業務の適正化に努めている。また、事務室と図書室の毎日の業務状況を業務日誌に記録し、館長が確認して業務改善につなげている。

事務処理の基本である記録、モニタリング、報告等の項目について、東区役所の指導の下に適正に処理ができた。

▼ 実施したアンケートの結果は、1カ月間1階ロビーに掲示した。

▼ 札幌市との協定書に基づく事業報告書等は、期日を厳守して提出している。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 職員の勤務時間は、労働関係法令を順守している。また、時間外、休日労働等については、それぞれ法定割合の割増賃金を支給している。 ▼ パート職員については、最低賃金以上の時給で支給している。 ▼ すべての職員の労災保険加入はもとより、条件を満たす職員の雇用保険加入を行っている。 ▼ 職員の勤務形態等に応じて厚生年金保険、社会保険に加入している。また、1年に1回常勤職員の定期健康診断を実施した。 ▼ 職員の時間外労働・休日労働について、書面による労使協定(36協定)を労働基準監督署に届け出た。 ▼ 3月に就業規則を改正し、労働基準監督署へ届け出た。 ▼ 指定管理者の申込時に提出したワーク・ライフ・バランスに関しては、常に念頭に置きながら適切に実施している。 ▼ 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、2事業者から提供を受けた。 ▼ 労働・雇用に関する事故は生じていない。 	適正かつ活気ある事業の推進は職員勤務体制の安定が基本となることから、法の改正等に従いその都度センター就業規則の整備を行っている。	<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正に実施されている。</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。															
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 地区センターの管理業務について、利用者の安全確保は最も大切な事項であるため、研修や月例会議で安全についての職員の意識を高めている。特に、子どもの利用に対しては安全利用のための目配りを続けている。 ▼ 来館者の緊急時対応としてAEDを備えており、玄関、ロビーに設置マークの表示をしている。また、職員は順次普通救命講習を受講し、必要時に混乱なく操作できる体制を維持している。 ▼ 拾得物の取扱いについては、栄西(・栄東)交番との連携や「拾得物の取扱いについて(センターの規定)」により、適正な処理に努めている。また、軽易な忘れものは1階ロビーに「あなたの忘れ物箱」を常設し、日時、場所などを明示して整理保管して利用者が回収しやすい環境を整えている。 	管理運営に当たっては、利用者の安全を第一とし、併せて市民サービスの向上と、利用しやすい施設設備の維持管理について適正に対応することができている。	<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正に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">子どもの安全利用のための目配りを意識的に行っている点や、職員が普通救命講習を受講し、来館者への緊急時対応が可能な体制を維持している点は評価できる。</td> </tr> </tbody> </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。				子どもの安全利用のための目配りを意識的に行っている点や、職員が普通救命講習を受講し、来館者への緊急時対応が可能な体制を維持している点は評価できる。			
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。															
子どもの安全利用のための目配りを意識的に行っている点や、職員が普通救命講習を受講し、来館者への緊急時対応が可能な体制を維持している点は評価できる。															

	<p>▼ 損害賠償保険は、札幌市の仕様書に定める施設賠償責任保険に加入している。また別途、傷害保険に加入して、万一の事故に備えている。</p> <p>▼ 業務に関係する連絡体制については、事務局職員、運営委員、委託事業者(防犯、設備維持管理など)の連絡表を作成して事務室に備えており、必要時には迅速に対応できるようにしている。</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>▼ 施設・設備の維持管理業務11業種については、札幌市の承認を得て第三者委託により実施したが、いずれの業務も仕様書に定める水準が確保されている。</p> <p>・清掃業務、警備業務、エレベータ保全業務、自動ドア保全業務、ボイラ保全業務、消防設備保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、舞台装置保全業務、貯水槽清掃業務、建築基準法定期点検業務、除排雪業務</p> <p>▼ 開設29年目を迎えているが、開設当初からの建物、建具、給排水管などについて老朽化が進んでおり、必要な修繕をその都度実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 8月と2月に東消防署へ通報の上、防災関係者等の協力により「自衛消防訓練」を実施した。</p>	<p>維持管理業務については、当該作業時の利用者への影響が最小限になることを前提として、計画的かつ適正に実施することができた。</p> <p>防災については基本かつ重要な項目と考えており、東消防署へ必要な届出を行い、訓練については、安全確保を十分に意識して実施することができた。</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

▼ 誰もが参加できる地域講座を念頭に、健康づくり、子ども活動、料理、生活知識などの内容で27の講座・講習会を計画した。変更などもあったが25実施できた。

▼ 講座の受講について、申込受付初日に定員を上回る申込みがあった場合は、より公平な扱いとして翌日に公開抽選により受講者を決定する方法を基本にした。

【講座】	回数	受講者
男のスーパカレー講座	1	11
はじめてさんの発酵食講座	2	10
スマホ&タブレット講座	3	11
美尻講座	4	13
爪のお手入れ講座	2	5
包丁の研ぎ方入門(午前・午後)	2	12
フライパンでパン作り	1	10
夏休み子ども将棋初心者入門	3	14
自分の手でラジオを作ろう	1	15
ベビトレヨガ講座	4	7
男の家庭料理講座	3	5
スマホ&タブレット講座	3	11
トランポリンエクササイズ	4	7
伝筆®で年賀状講座	1	10
スープカレー講座	1	12
クリスマススワッグ作り講座	1	7
手打ちそば入門講座	1	6
お正月のフラワーアレンジメント	1	12
冬休み子ども将棋初心者入門	3	14
和菓子でバレンタイン	1	8
ひな祭り飾り巻き寿司講座	1	10
贈れる！飾れる！伝筆®講座	2	11
貴女に似合う色・服を知ろう	2	7
小 計	47回	228名
【講習会】	回数	受講者
自分の葬送を考える	1	19
生ゴミ堆肥化セミナー	1	20
講座、講習会の合計	49回	267名

講座は、地域の方々の余暇、学習活動の広がりや交流に寄与するものであり、ほぼ計画どおり実施ができた。また、講座は、地区センターをPRする上で最も効果的で、かつ地区センターの魅力を引き出す事業として、センターの新しい利用者の増加が期待できる。講座参加者から新たなサークルが一つ発足し、活動を開始している。

A	B	C	D
適正に実施されている。			
誰もが参加できるよう、多様な講座内容を検討するなど、施設の魅力を引き出す努力をしていることは評価できる。			

▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務

▼ 文化祭

栄地区センターを利用されるサークルの活動成果を発表する文化祭(作品展示、舞台発表、お茶席、喫茶コーナー)を開催した。5年度は円滑な運営のため、9月23日(土)・24日(日)に作品展示会を、10月14日(土)に舞台発表会を実施した。

作品展示会には二日間で469人、舞台発表会には189人、計658人の来場があった。

▼ サマーコンサート

7月末に音楽会として、「ハーモニカが奏でる 懐かしのハーモニー」と題し、札幌ハーモニカアンサンブルの演奏会を開催した。全14曲は「クラシック、ポップス、童謡、歌謡曲」など様々なジャンルの曲目があり、87名が午後のひとときを、懐かしい豊かな音色に包まれ過ごされた。

▼ ほのぼのコンサート

幌都交響楽団の再演を希望する地域の多くの方々の声により、11月に実施している。今回は、43人の編成で「モーツァルト/歌劇 魔笛、ベートーベン/交響曲第3番 英雄」他が演奏された。楽団の奏でるシンフォニーの迫力と素晴らしい音色を104名が堪能された。

▼ 中学生のほのぼのコンサート

地域の3つの中学校(栄、栄南、栄町)が毎年度交代で出演し、例年冬場を実施してきた「中学生のほのぼのコンサート」を5年ぶりに再開できた。当年度は、栄町中学校吹奏楽部及び合唱部(出演生徒43人)の演奏会として1月に開催した。地域の方々や生徒のご家族など来場者106人が、中学生の元気いっぱい「日本を勇気づける名曲メドレー」などの演奏・合唱を楽しんだ。

▼ 交流大会

日頃から施設活用事業などでセンターを利用している皆様を中心に、4年ぶりに囲碁、5年ぶりにゲートボールの親睦交流大会を開催した。参加者は2種目で21名にとどまったものの、皆さん真剣に競技に臨みかつ楽しく交流する姿を見せていた。

▼ 親子ふれあい行事

親子が気軽に楽しめるふれあいの場として、「読み聞かせの会」(9回)、朗読会「大人も楽しめるお話の世界」(2回)及び「お話の扉」(9回)並びに子ども映画会を夏、冬に実施した。

地域交流事業は、様々な事業を通じて地域の皆様に交流の機会を拡げ、また、地区センターを身近に理解し、利用していただく大切な活動になっている。5年度はコロナ禍以前の姿を概ね取戻し、参加人数も戻りつつある1年になった。

▼ 地域高齢者の健康活動として、介護予防センター栄・丘珠の協力で「さんさん健康教室」を開催し、軽運動などを通じて顔なじみの参加者同士の交流が図られてきた。体育室を会場として24回実施し延べ963名の参加があった。

▽ 地域の憩いの場づくり施設活用事業(無料)に関する業務

▼ 地区センターの空室利用を考慮し、地域の誰もが自由に参加できる「施設活用(開放)事業」として、スポーツ7種目(ミニバレー、卓球、バドミントン、ゲートボール、バウンドテニス、子供のバスケット、大人のバスケット)及び囲碁・将棋の計8種類などを計画した。令和2年2月26日から新型コロナウイルス感染症感染防止のため実施を見合わせていたが、令和6年2月・3月にゲートボール及び囲碁・将棋を試行的に実施した。5年度は4月から従前どおりに再開できた。事業全体で延べ3,144名の利用があった。

▽ 図書室に関する提供及び相談業務

札幌市図書館条例施行規則に基づく地区センター図書室が併設されており、中央図書館の運営方針による図書業務を行っている。内容として図書の貸出、閲覧、図書の購入、レファレンス、予約本取扱い、図書室環境の維持(清掃、配架)、その他図書関係全般の業務を実施している。

	R4年度	R5年度	増減
開室日数	279	280	1
蔵書冊数	37,747	37,082	△665
登録者数	1,958	1,864	△94
貸出数	79,089	74,132	△ 4,957
レファレンス件数	1,285	1,019	△266

▼ 図書室の理解につながる1日司書体験は、4日の実施で小学生5名の参加があり、図書室や図書に関して興味への深まりが見られた。また、新着図書の展示、児童書の季節に合わせた展示、ホームページでのPR(利用案内、新着図書、休室日のお知らせなど)を継続して行っている。

▼ 図書室の見学については希望団体を積極的に受け入れている。5年度は、地区センター見学のため来館した栄西小2年生79名が図書室の見学を行っている。

図書室は、地区センターの大きな魅力の一つであり、身近で気軽な地域の文化施設として、多くの皆様に図書サービスを提供できた。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績
ホール	件数(件)	637	800	894
	人数(人)	12,209	18,000	16,339
	稼働率(%)	61	75	86
集会室	件数(件)	967	1,000	1,020
	人数(人)	7,335	8,500	8,326
	稼働率(%)	46	47	49
実習室	件数(件)	468	500	453
	人数(人)	5,043	5,500	4,986
	稼働率(%)	45	48	44
和 室	件数(件)	992	1,100	1,044
	人数(人)	5,064	5,500	5,545
	稼働率(%)	48	53	50
計	件数(件)	3,064	3,400	3,411
	人数(人)	29,651	37,500	35,196
	稼働率(%)	43	55	53

▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付0件、 抽選 0件

▽ 利用促進の取組

▼ 事前予約制度の推進

利用者の貸室申込みを確実かつ円滑に進めるため、「事前予約制度」の利用を推奨しており、サークルなど大半の団体がこの制度を利用している。事前予約の方法は電話又は窓口での申込みによるが、この事前予約により申込み手続きの負担の軽減を図っている。

・利用団体登録 428 団体

・利用件数 2,411 件

・利用割合 貸室総数 2,646 件の 91 %

▼ 貸室利用者のためのPR資料

貸室の利用方法をわかりやすく知ってもらうための資料として、「貸室のご案内」及び「貸室受付日のご案内(3か月分)」を作成しており、札幌市が定める「キャンセル取扱い」と合わせて、事務室の窓口カウンターに常備している。新規利用の申込者にはこれらの資料を必ず手渡しして、貸室条件等について説明を行い、理解をしていただき、他の利用者との公平な取扱いを説明している。

A

B

C

D

適正に実施されている。

貸室利用者に対し、利用方法等を丁寧に説明するなど、利用促進の努力を行っていることは評価できる。

5年度計画は、コロナ禍の影響を受け始めた元年度当時の傾向を踏まえ、以前の実績をやや下回る程度を想定した。稼働率は戻りつつあり、事業の再開などにより以前の姿に近づけることができた一年になった。なお、相対的に利用人数があまり戻っていないように見受けられ、利用者の置かれた状況やニーズの変化を感じている。

サークルや一般登録者の事前予約が定着することで、利用者の負担軽減ができています。

(6)付随業務	▽ 広報業務	<p>▼ 地区センターの事業内容を、地域の皆さんにお知らせするため、広報誌として「栄地区センター便り」を年3回(各回2,200部)作成しており、まちづくりセンターを通じて栄西、栄東の各町内会にご協力をいただき回覧を行っている。また、直接的にPRする方法として、講座、行事などのポスター、チラシを作成して館内外に掲示、配架している。広報の内容によっては、地域の学校への配布依頼や利用団体を通じた配布を行っている。</p> <p>▼ 地域版のミニコミ紙に地区センターの催事情報を提供するなど、様々な媒体による広報を心がけている。</p> <p>▼ HPを活用した情報提供</p> <p>地区センター活動を広くPRする方法として、インターネットのホームページを活用して情報提供を行っている。適宜に更新することで新しい情報を提供し、親しみやすい表現などを心がけて作成している。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、平成30年11月30日に公開した。</p> <p>▼ 行政に関係する広報や地域活動、文化、体育、健康、福祉、青少年育成など多くの情報を、1階ロビーに配置して地域の皆さんに提供している。これらの情報については提供期間を適時管理しており、地域における情報提供場所としての役割を果たしている。</p>	<p>地区センターの活動を円滑に推進するため、広報活動はその要となるものである。栄地区センター広報誌、チラシ、ポスター、地域ミニコミ紙、札幌市のお知らせ東区版などを活用して幅広くセンター広報ができた。</p> <p>地域の皆様に直接的に情報提供ができる地区センターとして、情報資料の増加に適切に対処しつつ、その役割を果たすことができた。</p>	<table><tr><td>A</td><td>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。												
▽ 引継ぎ業務		(前回から継続指定のため、引継業務なし)										
2 自主事業その他												
▽ 自主事業	現在、自主事業は行っていない。			<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">適切に実施されている。</td></tr></table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D									
適切に実施されている。												
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	<p>▼ 地区センターが行う物品購入、業務委託については、基本的に市内の事業者が発注を行っている。</p> <p>▼ 地区センターが調達する物品は、可能な限り障がい者団体・個人への発注を心がけている。使用承認書印刷及びゴム印の制作は、それぞれ福祉団体及び個人商店から購入を続けている。</p> <p>▼ 1階ロビーに設置されている福祉三団体の自販機3台について、利用者サービスの観点から日常の管理(両替依頼の対応、故障連絡の対応、売り切れの連絡など)を代行している。</p>											

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<ul style="list-style-type: none">施設利用者、図書室利用者及び施設活用事業参加者は、6年1月4日から1月31日までの28日間実施 貸室を利用した67団体へ配布して61枚回収 図書室を利用した30名へ配布して30枚回収 施設活用事業は8種目73名へ配布し66枚回収・地域交流事業については、開催時にアンケートを実施した。298名へ配布して229枚回収 <p>合計468人に配布し、386人から回答を得ている。 (回答率 82%)</p>	アンケートの指定項目である「総合満足度(今後の利用の意向など)」と、重要項目である「職員の応接」や「清掃」に対する満足度からは、当センターの運営内容について高い評価と相応のご満足をいただくことができたと思っております。 なお、アンケート結果は、職員及び業務委託の清掃員に周知しており、顧客満足度の状況について関係者全員が共有している。	A	B	C	D
結果概要	<ul style="list-style-type: none">・事業総合満足度(今後の利用意向)については、目標80%に対し、貸室、図書室及び施設活用事業についていずれも100%であった。地域交流事業では99%であった。 また、指定業務の満足度については、目標80%に対し、接遇、清掃共に100%であった。 全ての対象事業・業務について要求水準を満たし、利用者から高い評価を受けたと考えている。・貸室の項目別満足度は目標80%に対し、清掃の状況、職員の接遇に関して100%であったが、申込み方法に関して97%、利用料金に関して92%であった。・図書室の項目別満足度は目標80%に対し、部屋の使い勝手、清掃の状況、職員の接遇のいずれも100%であった。・施設活用事業の項目別満足度は全て100%であった。・地域交流事業は、3回のコンサートでアンケートを実施し、いずれも満足度は100%と高い評価を受けた。					

すべての項目で要求水準を大幅に達成している。
日頃から、利用者に丁寧に接しており、利用者との信頼関係が構築されている結果、満足度が高いと判断され、大いに評価できる。

利用者
からの
意見・要
望とそ
の対応

【意見・要望～貸室】

- ① 申し込みは、一ヶ月に一度で申し込めたら良い。
- ② たいていの施設は、シニアに親切 安くしているのですから使用料もう少し安くしていただければと切に思います。7人でギリギリ、会費上げても、これ以上になれば退会あるのみです。

【対応(回答)】

- ① 札幌市の地区センターの予約については、全市共通の取扱いになっており、多くの方に公平で、気持ちよくご利用いただけるよう定められたものです。
同じ月であっても使用承認は1件ごとになりますので、ご希望に沿うことができないこととなります。
使用日の2か月前(体育室は3か月前)からの申込ができるため、現行では、申込可能日に達している1か月分をまとめて申込む場合、既に対象の貸室が使用できないことが生じ得ますので、1件ごと確実に申込みすることをお勧めしています。
- ② 札幌市の地区センターの貸室の利用料金は、各室の広さ及び時間区分により、札幌市の条例で定められた金額で共通になっております。
なお、地区センターは多くの世代の利用、その交流の場と想定しており、皆さんがご利用しやすい環境の提供は大切な事であると考えています。
ご要望は、貸室利用者のご意向として札幌市へお伝えいたします。

【意見・要望～図書室】

新刊本もあれば嬉しいです。

【対応(回答)】

いつも当地区センター図書室をご利用いただきありがとうございます。
新刊本を楽しみにされていることと存じます。
新たな蔵書であっても多くの方のご希望が重なり、貸出中や予約が多数の場合は、実際に皆さんの目にふれるまでに日数を要することが生じます。
気になる新刊本の予約など具体的なお尋ねがあれば、職員へお気軽にお声がけください。
今後も、図書室の蔵書の状況や購入の予算などを考慮し、出来るだけ幅広い内容、魅力ある蔵書を心がけてまいります。

【意見・要望～施設活用事業1】

- ① コロナ前のように週一使えると嬉しいです。(ミニバレーボール利用者)
- ② シュートなしでいいからフットサルの無料開放日とかも作ってほしい。(子どもバスケット利用者)
- ③ 平日の夜にも行ってほしい。(子どもバスケット利用者)
- ④ 卓球の午前の開放を増してほしいです。
- ⑤ バウンドテニスの開放日は、月曜なので、東区体育館とぶつかり、皆んな東区体育館へ行き、栄地区センターで人数不足となってしまふ。

【対応(回答)】

「開放事業」は空き室を有効利用して実施をしています。
 このため、貸室の状況により実施時期やその回数に限られています。
 開放事業の日程は、このような制約の中で定めており、現時点では回数を増やすことや別な曜日へ変更すること及び新たな種目を設ける事が難しい状況です。
 新型コロナが落ち着き、令和5年度に開放事業を再開したところですので、利用状況を確認しながらよりよい日程の設定を考えていきます。
 なお、開放事業は貸室の利用率の向上により、順次縮小していくものであることを申し添えます。

【ご意見～施設活用事業2】

- ① ゴールの高さをかえてほしい。(子どもバスケット利用者)
- ② コートとかべが近い。(バドミントン利用者)

【対応(回答)】

体育室を利用した「開放事業」は、札幌市栄地区センターの施設及び備品を活用したのになります。
 そして、多くの方にご利用いただけるように、現行の形で実施しています。
 ① 身長に応じたゴールの高さを安全に提供しようと思えば、施設の備品の変更や増加によることが考えられますが、限られた予算のため現時点では対応する予定はありません。
 ② 体育室の広さから、バドミントンは半室ごとにコートを確認し計2面で楽しんでいます。皆さん交代しながらの利用になりますが、プレイできる時間数は満足されているように見受けられます。
 一方、コートと壁の距離を大きく確保する場合は、全室で1面を使用することで実現可能です。
 この場合、利用する皆さんの待ち時間が増加し、プレイする回数が少なくなることが予想されます。
 全ての方のご希望を叶えることは困難なため、今のところ多くの方が参加しやすい現在の形を選択しているものと考えています。

【ご意見～交流事業】

ほのぼのコンサートでご指摘がありました。

【ご意見】

オーケストラメンバーのお子さん？らしき子がずっとしゃべっているのが気になりました。

【対応(回答)】

せっかくの機会にもかかわらずご不快に思われたこと、申し訳なく思います。
演奏中の異音や会話などがあれば施設として対応すべきですが、今回を振り返り、工夫すべき点があったのではないかと感じています。
今後とも、コンサートでは会場の皆さんへの事前のお願いなどにより、観客、出演者が気持ちよく過ごせる時間と場を共有できるよう臨みます。
なお、ご指摘については、楽団とも共有していることを申し添えます。

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	34,751	35,079	328
指定管理業務収入	34,751	35,079	328
指定管理費	28,804	28,804	0
利用料金	5,533	5,413	▲ 120
その他	414	862	448
自主事業収入	0	0	0
支出	36,324	35,165	▲ 1,159
指定管理業務支出	36,324	35,165	▲ 1,159
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	▲ 1,573	▲ 86	1,487
利益還元	0	0	0
法人税等	0	70	70
純利益	▲ 1,573	▲ 156	1,417

▽ 説明

【参考】	R5年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	267	下記のとおり

▽ 説明

▼ 利用料金収入は、貸室事業以外の各種事業がコロナ禍前の水準に戻りつつあるなか、相対的に有料貸室の割合が縮小する結果になった。収入は、計画額を120千円下回った。

▼ その他収入では、講座受講料が61千円計画額を下回ったが、雑収入が11千円計画額を上回り、また、光熱費増嵩などに伴う指定管理費見直し分が498千円生じたことから総額では計画を448千円上回った。

社会経済的状況を背景に支出の大きな増加を想定し、計画における収支は大変厳しいものを見込んでいたところ、経費の節約に努めたこともあり、収支はほぼ均衡した。

物価の高騰により、計画時点では大きな支出の増加を想定していたが、運営努力により、支出を大幅に抑えることができた点は評価できる。
また、限られた予算のなかで、市民還元に寄与している点も評価できる。

▼ 指定管理業務支出額は、節約を意識して執行した結果、計画額を1,159千円下回った。		
▼ 指定管理業務による利益還元は、ハイクションマット及び会議用テーブル2台の購入である。		
▼ 収支では156千円の収入不足を生じたが、前期までの余剰金を充当した。		

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持		適 不適
<p>▼ 栄地区センター運営委員会は、栄西連合町内会、栄東連合町内会を主体に、連町管内の様々な地域活動団体で組織されている。</p> <p>指定管理者制度による運営を開始して18年が経過して、この間、安定した組織体制により管理運営に関する知識、技術、経験を着実に蓄積している。</p> <p>また、財務面では、東区の定期実地検査及び税理士事務所の指導、点検を受けて堅実な財務内容による運営を行っている。また、過去からの剰余金を保有しており運転資金の借入は一切ない。なお、資金管理は全て預金口座で行っており、他での運用は行っていない。</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推進に関する条例への対応		適 不適
<p>▼ 市との協定に定める契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団や暴力団関係事業者を相手に契約は行っていない。なお、委託契約書には契約解除条項を設定している。</p> <p>▼ その他、適用される条例については、これを遵守している。5年度は各条例に照し合せ、問題を生じた案件は無かった。</p>		

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>地区センターの運営に係るサービス水準の維持向上に向けて、その前提となる統括管理業務、施設、設備等の維持管理業務を適切に実施している。このうち、施設の維持管理業務の第三者委託、各種の修繕及び備品等の整備については、市民サービスの速やかな実施を念頭に積極的かつ適正に実施している。</p> <p>事業活動の中心になる区民講座は社会状況や地域利用者の要望にこたえる魅力あるものとして企画しており、ほぼ計画どおりに実施することができた。地域交流事業については、利用者数はコロナ禍以前の水準までの戻りはないものの、事業そのものは以前に近い姿を取戻せた。</p> <p>貸室業務についての問題として、これまで定期的に利用してきたものの会員の高齢化のため活動を休止せざるを得ないサークルがあり、利用料が減少傾向にある。一方で、新規の利用を打診されるサークルもあり、収入増の要素も感じる年度になった。</p> <p>利用者満足度については、実施したアンケート調査からは、運営に対してご理解と概ね高いご評価をいただいており、職員の励みになっているところでもある。</p> <p>財務の収支状況については、今後厳しい場面が続くと想定している。社会経済的背景から人件費、エネルギー価格の上昇の大きな影響は当面続くと思われる中、5年度の事業はほぼ計画どおり通り進めることができ、計画額よりも少ない支出で決算を迎えたことは幸甚であったといえる。</p>	<p>6年度以降はコロナ禍以前のよき姿を思いながらも、これまでとは形や回数は変わったとしても、その時点での適切な事業を計画し運営していく。</p> <p>区民講座、地域交流事業などについては、地域の方が求めているものを把握し、常に新鮮で魅力ある事業を計画することで、利用者の増を目指していく。</p> <p>利用者満足度を低下させることなく、日々よりよくを念頭に工夫を重ねていく意識を持ち続ける職員であるため、必要な研修を継続する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設職員による日々の丁寧な対応、環境整備に対する意識の高さなどが、利用者の満足度を高め、利用率の向上につながっていることは、大いに評価できる。</p> <p>また、財政の収支状況が厳しいなか、利用者の要望等を考慮して、計画どおり事業を実施していることは評価できる。</p>	<p>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、頻度で利用してもらえるよう、地域の方や利用者との関わりを通じて何を求めているかを的確に理解し、満足度の高い企画を検討するとともに、これまで以上に、人材育成や意識向上の取り組みによって職員及び組織全体のレベルアップを図っていただきたい。</p>