

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6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 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くむ場」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。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 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。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 図書室の購入新聞を廃棄する際には、古紙回収へ回した。 ▼ 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。 ▼ 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。	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。 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。 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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">施設の設置目的や基本方針が、運営委員から事務局職員まで浸透しており、体系的かつ堅実な管理運営が行われている。特に、多層的なチェック機能を持つ財務管理体制や、環境配慮への主体的な取り組みは素晴らしく、仕様書の要求水準を達成していると評価する。</td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	施設の設置目的や基本方針が、運営委員から事務局職員まで浸透しており、体系的かつ堅実な管理運営が行われている。特に、多層的なチェック機能を持つ財務管理体制や、環境配慮への主体的な取り組みは素晴らしく、仕様書の要求水準を達成していると評価する。			
A	B	C	D								
施設の設置目的や基本方針が、運営委員から事務局職員まで浸透しており、体系的かつ堅実な管理運営が行われている。特に、多層的なチェック機能を持つ財務管理体制や、環境配慮への主体的な取り組みは素晴らしく、仕様書の要求水準を達成していると評価する。											

▽ 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)

▼ 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、業務の遂行に必要な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、図書館職員研修、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。

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。

▽ 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、職員が統一した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。

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。

▽ 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

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13日 区・四館連絡 会議	・備品購入・廃棄要望調査 ・Wi-Fiに関するアンケート調査 ・文化祭の開催時期 ・夜間延長の対応
第2回 6月14日 全体会議	・5年度事業実施状況 ・6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 ・施設老朽化に伴う修繕費
第4回 12月17日 区・四館連絡 会議	・条例改正による料金改定 ・講座等収入について
第5回 3月13日 区・四館連絡 会議	・料金改定に伴う経費の補填 ・光熱費高騰の補填 ・年度末・年度初めの提出書類 ・新年度予算の作成について
<協議会メンバー> 栄西連合町内会副会長、栄東連合町内会会計部長、健康マージャンサークル栄(女性マージャンサークル)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) <区及び他センターとの協議> 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	

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。 ▽ 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。 ▼ 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。	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。 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。									
(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(事故の有無などの安全衛生面を含む) ▼ 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。	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></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> 労働関係法令の遵守が徹底されていることはもとより、職員の意欲向上に繋がる雇用環境の改善に努めており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	▼ 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た。 ▼ 労働・雇用に関する事故は生じていない。										
(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) ▼ 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、栄東・栄西交番との連携や「拾得物の取扱について(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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▽ 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・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。 ・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	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。 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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">施設の維持管理、利用者の安全確保、防災対策に関する業務が着実に実施するに留まらず、職員の安全意識を高く維持するため継続的に取り組むなど、仕様書の要求水準を達成していると評価する。</td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	施設の維持管理、利用者の安全確保、防災対策に関する業務が着実に実施するに留まらず、職員の安全意識を高く維持するため継続的に取り組むなど、仕様書の要求水準を達成していると評価する。			
A	B	C	D								
施設の維持管理、利用者の安全確保、防災対策に関する業務が着実に実施するに留まらず、職員の安全意識を高く維持するため継続的に取り組むなど、仕様書の要求水準を達成していると評価する。											

	▼ 開設から30年が過ぎ、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。 ▽ 防災 ▼ 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。	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。																																																																																	
(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29の講座・講習会を計画した。変更などもあったが26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ている。3科目で抽選が生じた。 <table><tr><th>【講座】</th><th>回数</th><th>受講者</th></tr><tr><td>テーブルマジック講座</td><td>4</td><td>6</td></tr><tr><td>使うと増える貯筋講座</td><td>4</td><td>8</td></tr><tr><td>大人のケンハモ講座</td><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>包丁の研ぎ方入門</td><td>2</td><td>12</td></tr><tr><td>水引きアクセサリー講座</td><td>2</td><td>6</td></tr><tr><td>チーズセミナー講座</td><td>1</td><td>20</td></tr><tr><td>フライパンでパン作り</td><td>1</td><td>12</td></tr><tr><td>ウィンナー飾り切り講座</td><td>1</td><td>15</td></tr><tr><td>夏休み子ども将棋初心者入門</td><td>3</td><td>9</td></tr><tr><td>和菓子でハロウィン講座</td><td>1</td><td>8</td></tr><tr><td>薬膳養生茶作り講座</td><td>1</td><td>13</td></tr><tr><td>スマホ&タブレット講座</td><td>3</td><td>5</td></tr><tr><td>粘土でシマエナガを作ろう</td><td>2</td><td>10</td></tr><tr><td>ストレッチーズ講座</td><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>伝筆®で年賀状講座</td><td>1</td><td>10</td></tr><tr><td>白みそ作り講座</td><td>1</td><td>10</td></tr><tr><td>手打ちそば入門講座</td><td>2</td><td>12</td></tr><tr><td>スープカレー講座</td><td>1</td><td>12</td></tr><tr><td>お正月のフラワーアレンジメント</td><td>1</td><td>10</td></tr><tr><td>冬休み子ども将棋初心者入門</td><td>3</td><td>17</td></tr><tr><td>贈れる！飾れる！伝筆®講座</td><td>2</td><td>11</td></tr><tr><td>粘土でひな人形作り講座</td><td>1</td><td>6</td></tr><tr><td>ひな祭り飾り巻き寿司講座</td><td>1</td><td>11</td></tr></table>	【講座】	回数	受講者	テーブルマジック講座	4	6	使うと増える貯筋講座	4	8	大人のケンハモ講座	4	4	包丁の研ぎ方入門	2	12	水引きアクセサリー講座	2	6	チーズセミナー講座	1	20	フライパンでパン作り	1	12	ウィンナー飾り切り講座	1	15	夏休み子ども将棋初心者入門	3	9	和菓子でハロウィン講座	1	8	薬膳養生茶作り講座	1	13	スマホ&タブレット講座	3	5	粘土でシマエナガを作ろう	2	10	ストレッチーズ講座	4	4	伝筆®で年賀状講座	1	10	白みそ作り講座	1	10	手打ちそば入門講座	2	12	スープカレー講座	1	12	お正月のフラワーアレンジメント	1	10	冬休み子ども将棋初心者入門	3	17	贈れる！飾れる！伝筆®講座	2	11	粘土でひな人形作り講座	1	6	ひな祭り飾り巻き寿司講座	1	11	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発足することがあり、楽しい事業である。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">区民講座、地域交流事業、図書業務等の実施にあたり、地域との連携や創意工夫を凝らしており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。</td></tr></table>	A	B	C	D	区民講座、地域交流事業、図書業務等の実施にあたり、地域との連携や創意工夫を凝らしており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。			
【講座】	回数	受講者																																																																																	
テーブルマジック講座	4	6																																																																																	
使うと増える貯筋講座	4	8																																																																																	
大人のケンハモ講座	4	4																																																																																	
包丁の研ぎ方入門	2	12																																																																																	
水引きアクセサリー講座	2	6																																																																																	
チーズセミナー講座	1	20																																																																																	
フライパンでパン作り	1	12																																																																																	
ウィンナー飾り切り講座	1	15																																																																																	
夏休み子ども将棋初心者入門	3	9																																																																																	
和菓子でハロウィン講座	1	8																																																																																	
薬膳養生茶作り講座	1	13																																																																																	
スマホ&タブレット講座	3	5																																																																																	
粘土でシマエナガを作ろう	2	10																																																																																	
ストレッチーズ講座	4	4																																																																																	
伝筆®で年賀状講座	1	10																																																																																	
白みそ作り講座	1	10																																																																																	
手打ちそば入門講座	2	12																																																																																	
スープカレー講座	1	12																																																																																	
お正月のフラワーアレンジメント	1	10																																																																																	
冬休み子ども将棋初心者入門	3	17																																																																																	
贈れる！飾れる！伝筆®講座	2	11																																																																																	
粘土でひな人形作り講座	1	6																																																																																	
ひな祭り飾り巻き寿司講座	1	11																																																																																	
A	B	C	D																																																																																
区民講座、地域交流事業、図書業務等の実施にあたり、地域との連携や創意工夫を凝らしており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。																																																																																			

貴女に似合う色・服を知ろう	2	7
暮らしに役立つ腸活講座	1	12
小 計	49回	250名
【講習会】	回数	受講者
生ゴミ堆肥化セミナー	1	11
講座、講習会の合計	50回	261名

▽ 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。9月28日(土)・29日(日)に作品展示会を、10月26日(土)に舞台発表会を実施した。

作品展示会には二日間で556人、舞台発表会には258人、計814人の来場があった。

▼ サマーコンサート

夏の暑さを考慮し7月初旬に音楽会として、札幌ハーモニカアンサンブルの演奏会を開催した。全16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、会場の皆さんと歌声を併せる場面を含め、126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、45人の編成で「ベートーヴェン/エグモント 序曲、/交響曲第1番 ハ長調」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134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、例年冬場に実施してきた「中学生のほのぼのコンサート」である。当年度は、栄中学校太鼓部及び吹奏楽部(出演者63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149人が、中学生の元気いっぱいの和太鼓の響き、だれもが耳にしているであろう曲の演奏を楽しんだ。

▼ 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、ミニバレー、囲碁、ゲートボールの親睦交流大会を開催した。3種目で46名の参加者が真剣に競技に臨みかつ楽しく交流する姿を見せていた。

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。

▼ 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に実施した。事業全体で延べ416名の参加があった。

▼ 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23回実施し延べ1,082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、地域のだれ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。事業全体で延べ3,699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。

	R5年度	R6年度	増減
開室日数	280	280	0
蔵書冊数	37,082	36,630	△ 452
登録者数	1,864	1,934	70
貸出数	74,132	69,562	△ 4,570
レファレンス件数	1,019	915	△ 104

▼ 図書室の理解につながる1日司書体験は、6日の実施で小学生6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					6年度計画は、前年度実績程度を想定した。件数・人数・稼働率は増加傾向であるが、新型コロナ禍以前の水準までには戻っていない。具体的な理由は定かではないが、利用者の置かれた状況やニーズの変化があるのだと感じている。	令和6年度計画に対し、全部屋で件数・人数・稼働率が計画値を上回っており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。
		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績			
ホール	件数(件)	894	900	955			
	人数(人)	16,339	16,400	18,986			
	稼働率(%)	86	86	92			
集会室	件数(件)	1,020	1,020	1,047			
	人数(人)	8,326	8,340	8,635			
	稼働率(%)	49	49	50			
実習室	件数(件)	453	460	497			
	人数(人)	4,986	5,000	5,648			
	稼働率(%)	44	44	48			
和 室	件数(件)	1,044	1,100	1,112			
	人数(人)	5,545	5,600	6,332			
	稼働率(%)	50	50	53			
計	件数(件)	3,411	3,480	3,611			
	人数(人)	35,196	35,340	39,601			
	稼働率(%)	53	53	56			
▽ 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に円滑に進めるため、「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 476 団体							
・利用件数 2,814 件							
・利用割合 貸室総数 2,656 件の 94 %							
▼ 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。							
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	▼ 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。 ▼ 地域生活情報誌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。 ▼ HPを活用した情報提供 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。 ▼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。 ▼ 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。 ▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)	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、ちらし、ポスター、地域生活情報誌、札幌市から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。 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。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> 広報業務が適切に実施されており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。	A	B	C	D				
	A	B	C	D								
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></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	A	B	C	D				
	A	B	C	D								
	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。		市内企業の活用や福祉施策への配慮が適切に実施されており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。								

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	・施設利用者、図書室利用者及び施設活用事業参加者は、7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67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85名へ配布し78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。409名へ配布して347枚回収 合計584人に配布し、529人から回答を得ている。 (回答率 91%)	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。			
結果概要	・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、施設活用事業及び交流事業についていずれも100%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92%、利用料金に関して95%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。				
利用者からの意見・要望とその対応	【意見・要望～貸室1】 貸室の予約についてご下記の趣旨で意見がありました。 ①年間契約ができると嬉しいです。せめて月間 ②利用回数が多いので、都度電話予約ではなくできれば1ヶ月単位等 ③申し込み毎回しない様にして戴きたく、月初めに1ヶ月まとめて ④事前予約制度ですが、毎回ではなく、月単位での予約に ⑤申し込みは、一ヶ月に一度で申し込めたら ⑥毎回住所と名前を記入するのを月に1度など、回数が減らせるなら				

【対応(回答)】

①～⑤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。

貸室の申込の開始日は、使用日毎に決まります。

ご希望の様に「使用日の違う複数の申込を1ヶ月分まとめて1回で行う」ことが実現する条件は、既に申込の開始日を経過しているものすべてが予約されていない(空室)場合になります。

利用の承認は、いわゆる先着順になるため、既に他の利用者が予約済みの場合、ご希望どおりには利用できないことになります。

このため、申込の開始日になるごとに、対象となる申込を1件ずつ確実にを行うことをお勧めしています。

⑥申込の主体を明らかにするため「住所・氏名・電話番号」などは申込書ごとに記載することになります。

使用日当日ですが、その日以外で既に予約された使用日分の申込書はご用意できますので、記入を希望される場合は受付職員までお申し出ください。

【意見・要望～貸室2】

施設・備品に関して下記の趣旨で意見がありました。

- ①駐車場がもう少し広いと
- ②テーブルのビニールを交換して
- ③畳が綺麗になると嬉しい

【対応(回答)】

①当センターの駐車スペースに限りがあり、ご利用の皆様にはご不便をおかけしていますこと、申し訳なく思います。敷地の物理的な制約から、今以上の台数分をご用意できない状況です。

これまでどおり、ご来館の際は公共交通機関のご利用を、お車利用の場合は乗り合いのご協力をお願いいたします。皆様のご配慮により、当地区センターの円滑な運営が出来ているのだと感謝しております。

②実習室のテーブル上に配置しているビニールは、清掃では解消しない傷や劣化があります。

限られた予算のため、優先順位をつけながらになりますが、備品の更新をすすめ、皆様に施設を気持ちよく利用していただけるよう努めます。

③和室の畳表の見栄えがよくなかったものと受け止めております。

表面の汚れなどについては、引続き清掃により

清潔を保ちながら生じさせないように努めます。
また、畳表の劣化に関しては、状態を見守りながら、その更新時期を考えていきたいと思えます。

【意見・要望～図書室1】

新しい伝記をいれてほしいです。(2件)

【対応(回答)】

図書室を訪れるたびに、書架に、これまで目にする事のなかった新しい伝記が並んでいけば興味深く楽しい事だと思います。
これまでも、新しい図書の購入に努めてきていますが、図書を並べる書架に余裕が十分ではないことや、購入予算に限りがあることから、全ての方からのご要望へ応えることが叶わないことをご理解ください。
なお、伝記で気になる具体的な人物がいれば、札幌市他の図書館の蔵書をお調べいたしますので、職員へお気軽にお声がけください。
今後も、図書室の書架の状況や図書購入の予算などを考慮し、皆様に喜ばれる魅力ある蔵書を心がけてまいります。

【意見・要望～図書室2】

予約した本が受け取りに行くのが遅くなり期間がすぎてしまった事がありました 働いていると行けない時もあり もう少し期間が長ければよいと思いました

【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。
楽しみにされていた図書を読むことが出来ず、残念に思われたことと思います。
札幌市の図書館・図書室では、予約された図書の置き置き期間は7日間になっています。
図書を一定の期間内での貸出し、返却していただく仕組みにより、多くの方が公平に当該図書に接する機会を得ることができます。
図書貸出し手続きなどは分かりやすい説明を心がけ、今後も皆さんに気持ちよくご利用いただけるよう運営してまいります。

【意見・要望～施設活用事業1】

使用不可日をwebで分かる様にほしい

【対応(回答)】

開放事業はセンター事業及び有料貸室利用を優先するため、実施日の4日前にその実施・中止の判断をしています。
 これまで当センターのホームページでは、中止の情報を提供することが出来ておらず、ご不便をおかけいたしました。
 ご要望については、令和7年4月中には、当センターホームページで開放事業の中止情報を掲載できるようにいたします。
 これからも、開放事業をお楽しみいただけますよう心がけてまいります。

【意見・要望～施設活用事業2】

- ①午後の利用をお願いしたい
- ②できれば違う月曜日になると沢山来る人がいると思います
- ③利用者が増えた場合せまいのでは

【対応(回答)】

いつも開放事業をご利用いただきありがとうございます。
 当該事業は、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。
 また、会場は限られるため、多くの方の参加により混乱が生じる場合は利用制限につながりますので、譲りあってのご利用をお願いします。
 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3】

他の人がいるのに、動画を回す人がいるのでどうにかしてほしい

【対応(回答)】

開放事業は多くの方に楽しんでいただきたいこともあり、最小限の制約で実施しています。
 動画については、意図しない他人の映り込みを否定できないことから、不特定の方が利用する開放事業に関しては適当な行為とは考えられません。
 お互い気持ち良くご利用できるよう、開放事業受付の窓口で「撮影禁止」「カメラ・携帯電話等での撮影はご遠慮ください」の掲示を見ていただくようにいたしました。
 なにかお気づきの方は、事務室職員までお知らせください。

		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			
▼ 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。			
▼ その他、適用される条例については、これを遵守している。6年度は各条例に照し合せ、問題を生じた案件は無かった。			

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
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。 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、利用者数は増加傾向にある。 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。 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、職員の励みにもなっている。 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、物件費の上昇は大きな影響が避けられず、センター運営を安定して継続するための工夫を続ける必要がある。	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であるために、実施数など整理の上、計画する。 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。 収入では令和7年7月1日に使用料金の改定増はあるが、利用の手控えにつながることも考えられ、引続き経費の節減を心がけ適正な予算執行を進める。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
仕様書に定める各項目において、要求水準を達成しているに留まらず、その大半で大きく上回る、極めて優れた管理運営が実践されている。堅牢で信頼性の高い管理運営基盤の上に、地域社会と深く連携した質の高い事業を展開しており、利用者からも満点に近い圧倒的な支持を得ている。地域コミュニティの中核拠点として理想的な姿を体現しており、他の施設の模範となるものとして最高レベルで評価する。	ホールは傑出した稼働率を誇る一方、施設全体の稼働率(56%)は伸び悩んでいる状況である。指定管理者自身も認識している通り、利用者のニーズは変化している。今後は、その分析をさらに深め、素晴らしい事業企画力と広報活動を、利用率が比較的低い集会室や実習室等の利用促進に戦略的に結びつけるような、新たな働きかけを期待する。