

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、講演会等の開始あ、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)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かか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7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、以下のことを基本として管理運営の方針を定めている。 ①「街づくりに興味を持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」		A B C D 基本方針のもと「公平・公正・公開」を徹底し、トラブルなく適正な運営を維持している。シルバー人材派遣の夜間職員との的確な引継ぎや、多様な職員実務研修の積極的な実施、税理士監査を導入した厳正な財務管理、環境配慮活動など、全般において要求水準を適切に満たしている。
	▽ 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・公開の三大方針を重要な柱として取り組んでいる。 具体的には、 ・抽選による貸室決定 ・講座、地域交流事業等の広報活動の充実及び参加者の拡充 ・掲示板利用の適正運用 ・個人情報の厳正な管理 ・運営員会や運営協議会への事業報告及び意見等の徴収に取り組む	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、職員全員で意思統一し取り組んだ結果トラブルもなく、公平・公正さは確保されていると考えている。	

▽ 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に登録しレベル1を取得。
- ▼使用する事務用品等で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。
- ▼職員に対し、環境マネジメント研修を行っている。

▽ 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)

- ▼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1名、図書室には司書資格者3名と臨時職員1名を配置。
夜間も常時2名の委託職員を配置し、管理体制の万全を図っている、
- ▼研修計画にもとづき研修を行い業務知識やスキルの向上を図っている、

研修	内 容	実施日	人数
業務研修	初心者無むけCANVA	9/18	1
	ホームページレベルアップ研修	11/17	1
	障がい福祉研修	R8.1月	8
	ビジネスマナー研修	11/20	1
	ビジネスマナー研修	11/26	2
防火・防災研修	AED研修	9/26	3
	消防訓練	10/16	1
	消防訓練	2/26	1
環境保全研修	環境マネジメント研修	R8.1月	8
図書室研修	スキルアップ研修1 「行ってみたくなる図書館の作り方」	7/31	1
	スキルアップ研修2 「図書職員のための接客研修」	9/25	1

裏紙を利用するなど、職員全員が意識をもち、資源の有効活用に努めている。また、利用者にも協力を呼びかけ、協力をお願いした。

市内9か所の区民センターを組織し、一体的な管理運営に当たっている。

職員研修については、積極的な参加を促し、参加した職員からの情報・報告を職員間で共有し業務に生かしている。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼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。

▼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、夜間の案内業務のみである。

▼仕様書に基づき、業務は適正に遂行されている。

▼シルバー人材センターからの派遣職員には、窓口業務や館内の案内業務について研修を行い、区民センター職員との連携と情報共有を図っている。

施設の維持管理に関する委託業務については市の仕様書に従い、適切な管理に務めた結果事故等はなかった。

▽ 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) 運営協議会	・運営協議会委員について ・事業実施報告 ・決算報告 ・お客様アンケートの結果報告 ・R7年度事業実施計画 ・R7年度収支予算 ・その他
第2回 (6月13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3回 (9月5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5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10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

運営協議会による様々な意見は管理運営の参考となっている。引き続き、意見交換、情報交換等を行っていき今後の管理・運営にいかしていきたい。

＜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
会議終了後、2ヶ月程度施設内に掲示し、セン
ター利用者に周知している。

▽ 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、全職員共通の認識としてチェック
体制を整備して適正な執行に万全を期して
いる。

現金の取扱いに
ついては、業務
仕様書に基づき
厳切に行った。
「現金取扱規定」
をマニュアル化
し管理確認を
行っている。

▽ 要望・苦情対応

▼苦情・要望については「直接窓口で」「ご意見箱」「電話」「メール」等で寄せられるが、適切な対応をするためにも、日々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、問題点の洗い出しを行うなど、常に適切な対応ができるよう職員共有の事項として取り扱っている。

▼東区民センターは東区役所との合築で、駐車場や駐輪場などの共有スペースについての要望・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・調整し対応している。

▼妥当性や問題の有無を検討し、改善できるものは迅速に対応するよう心掛けている。

要望・苦情は、迅速な対応が求められることから、日頃から情報収集を行うとともに、速やかに解決するように努めた。
また、担当部署が異なる要望・意見についても引継ぎをしっかりと行い対応している。

▽ 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、次回の講座、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、図書室も含めて、東区民センター利用者にアンケートを実施し、結果については、運営委員会、運営協議会への報告とともに、ロビーに掲示した。

▼事業報告については、定められた様式にもとづき札幌市に対し適切に報告した。

アンケートの結果など、いただいた意見は改善に向けての貴重な意見であり、一層の改善を図り、サービス向上に努めたい。

(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(事故の有無などの安全衛生面を含む) ▼R7.10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。 ▼正規職員を新た雇用する際、現在の非正規職員から希望を募り、内部登用試験を実施し採用した。 ▼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。 ▼すべての労働者を労災保険に、条件を満たす ▼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。 ▼労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。	職員の雇用環境改善のため、労基関係法令など国の基準の改正に伴い、法人の内部規定等も速やかに見直すなどしている。	<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> 最低賃金改定に伴う時給の速やかな引き上げや36協定の届出、労働時間遵守など労働関係法令を適正に遵守している。非正規職員から正規職員への内部登用制度の誠実な運用や、確実な保険加入・健康管理を通じて雇用環境の維持向上に努めており、要求水準を満たしている。	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(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) ▼利用者の安全については、施設内全般にわたり適宜巡回しその確保に努めている。 ▼貸室利用後の点検等で発見した忘れ物について利用者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。 また、取扱いについては、その都度記録簿に記載し、金品、貴重品については最寄りの交番にすみやかに届けている。 ▼市民サービスのため、1Fロビーに複写機を設置している。 ▼区役所地域振興課、区民センター、地区センターとの緊急連絡網を作成し、災害等があった時に	施設の不具合及び主催講座事業による事故や怪我はなかった。	<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> 丁寧な日常巡回や軽易な修繕、区役所と強固に連携した防災訓練への参加など、施設・安全管理を適切に実施している。また、設備老朽化に伴う夏期の冷暖房故障や実習室天井水漏れの際も、設備対応や利用者への丁寧なキャンセル・振替説明を尽くして混乱を防ぎ、要求水準を満たしている。	A	B	C	D				
A	B	C	D								

備えている。

- ▼損害賠償保険は施設賠償保険、行事参加者障害保険に加入し、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)

- ▼日常の巡回、点検、夜間の最終巡回により備品の故障や不具合の確認と安全に万全を期すようよう務めた。
- ▼机や椅子のキャスターの取替等、軽易な修理等は職員が実施している。
- ▼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、区が行っているが、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

- ▼防災計画、事故対応マニュアルを定めており、日ごろから非常時への事態に備えている。
- ▼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、区役所が実施する防災訓練へ参加し、区役所と連携した防災体制を強化している。
- ▼別館村川ビルでの防火訓練にも必ず参加している。

利用者の安全確保には万全の注意を払い、日々の点検を行っている。

(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 (%)
区民講座	女性限定 健康マージャン初級講座	5	20	100	100
	子ども囲碁教室	3	9	100	100
	オカリナを吹いてみよう	6	20	100	100
	子どもけん玉教室	1	8	100	100
	はじめてのモルック講座	3	6	100	100
	実用ペン字講座	4	24	100	100
	描いてみよう初めての色鉛筆画	3	18	100	100
提携・連携講座	ご近所先生企画講座 ～紅茶から広がる世界～	5	17	100	100
	北海道美術館協会の ～ボランティアによる美術への誘い～	1	38	100	100
	札幌消費者協会共催 暮らしに役立つ講座 終活について	1	46	100	100
	札幌東徳洲会病院共催 医療講座1	1	35	100	100
	札幌東徳洲会病院共催 医療講座2	1	33	100	100

▽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	5/16	300
うたごえサロンPart1	5/19	108
図書室事業 セタぬりえ	7/7～8/7	32
ひがしくハッピータッピーコンサート	9/7	250
うたごえサロンPart2	9/8	80
男女共同参画推進事業 盲導犬チャリティーバザー	9/12	300
文化団体協議会オータムフェスティバル 作品展示	9/17～9/19	273
文化団体協議会オータムフェスティバル お茶席	9/17・9/19	197
文化団体協議会オータムフェスティバル 芸能の集い	9/20	220

左記の講座のほかに、包丁研ぎ講座、ズンバ講座を予定していたが、実習室の漏水や、選挙のため部屋が使用できなくなり、急遽中止せざるを得なかった。それ以外は、計画通り実施できた。

開催できなかった2講座は、令和8年度に実施することにした。

事業についても計画通り実施できた。

落語会は昨年につづき2回目だがアンケートでの要望もあり実施。うたごえサロンも依然として人気が高い。

A B C D

習室の漏水や急な衆議院議員選挙に伴う貸室制限により「包丁研ぎ」「ズンバ」の2講座が中止となったが、次年度への振替を決定するなど誠実に対応した。実施された全ての講座において満足度・理解度ともに100%を達成した成果は極めて高く、大盛況の「うたごえサロン」や「落語会」、寄贈図書を有効活用し例年以上の実績を上げた「新春お楽しみ袋」、丁寧な声かけによる無料開放の推進など、随所に素晴らしい創意工夫が見られ、仕様書の要求水準を適切に満たしている。

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	10/4	80
東区民センター文化祭 サークル文化展	10/8～10/10	558
ひがしくハッピータッピーコンサート	10/23	263
図書室事業 推し作家ランキング	10/1～10/23	79
東区ふれあい子どもまつり	11/9	200
ひがしくハッピータッピーコンサート	11/21	191
東区民センター落語会	12/13	96
ひがしくハッピータッピーコンサート	1/16	240
図書事業 新春お楽しみ袋	1/9～1/18	112
うたごえサロンPart3	2/9	65
ひがしくハッピータッピーコンサート	3/13	260

▼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	5,658
卓球開放	毎週月 午前/午後	1,740
バドミントン開放	毎月第2水 午前又は午後	2
子育てママサロン	毎月第2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7年度	令和6年度	増減
開館日数	336	341	△1.5%
蔵書数	26,754	26,199	2.1%
登録者数	3,385	3,289	2.9%
貸出数	96,631	92,246	4.8%
レファレンス件数	5,574	3,166	76.0%
利用者数	34,786	34,294	2.2%

▼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)
- ・お取り寄せ本の紹介掲示

▼その他

施設見学・体験学習

実施日	内 容	人数
7/7・7/8	北光小学校2年生 施設見学	39
11/20	栄南中学校2年生 職業体験	2

図書事業は、例年好評でアンケートでも希望の多かった事業を実施。

お楽しみ袋は、寄贈図書が多く集まり袋のセット数を増やすことができたため、例年を上回る結果となった。すべて申込不要のため、お声がけして参加を促すことで多くの利用者に参加いただけた。

図書館システム機器の更新に伴う施設の休室のため例年より少ない開室日数となった。

新書とティーンズ向けコーナーを新設し、需要が多い文庫の棚を増設した。絵本をはじめ、書架全体を安全で、手が届きやすいよう、棚の高さを調整し下げた。

	▽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。																																																																																
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table><tr><td></td><td></td><td>R6年度実績</td><td>R7年度計画</td><td>R7年度実績</td></tr><tr><td rowspan="3">大ホール</td><td>件数(件)</td><td>754</td><td>755</td><td>767</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>43,917</td><td>44,000</td><td>102,376</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>68.2</td><td>69.0</td><td>70.8</td></tr><tr><td rowspan="3">会議室</td><td>件数(件)</td><td>4,464</td><td>4,500</td><td>4,953</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>64,964</td><td>65,000</td><td>69,437</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>68.5</td><td>69.0</td><td>76.6</td></tr><tr><td rowspan="3">実習室</td><td>件数(件)</td><td>1,192</td><td>1,200</td><td>1,223</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>31,519</td><td>31,600</td><td>33,720</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>55.9</td><td>56.0</td><td>58.8</td></tr><tr><td rowspan="3">その他(和室)</td><td>件数(件)</td><td>1,448</td><td>1,500</td><td>1,432</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>8,950</td><td>9,000</td><td>8,936</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>66.3</td><td>67.0</td><td>66.6</td></tr><tr><td rowspan="3">合計</td><td>件数(件)</td><td>7,858</td><td>7,955</td><td>8,375</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>149,350</td><td>149,600</td><td>214,469</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>65.8</td><td>66.0</td><td>71.1</td></tr></table> ▽ 不承認 0件、 取消し 226 件、 減免0 件、 還付 23件 ▽ 利用促進の取組 ▼貸室申し込みの抽選に外れた方には、他の空き室状況を案内し、サポートに努めている。			R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績	大ホール	件数(件)	754	755	767	人数(人)	43,917	44,000	102,376	稼働率(%)	68.2	69.0	70.8	会議室	件数(件)	4,464	4,500	4,953	人数(人)	64,964	65,000	69,437	稼働率(%)	68.5	69.0	76.6	実習室	件数(件)	1,192	1,200	1,223	人数(人)	31,519	31,600	33,720	稼働率(%)	55.9	56.0	58.8	その他(和室)	件数(件)	1,448	1,500	1,432	人数(人)	8,950	9,000	8,936	稼働率(%)	66.3	67.0	66.6	合計	件数(件)	7,858	7,955	8,375	人数(人)	149,350	149,600	214,469	稼働率(%)	65.8	66.0	71.1	今年度も冷房の故障が続き、利用者迷惑をかけた。 キャンセルも多く貸室利用にも影響を受けた。 昨年度より、利用率が高いのは札幌市による利用(国勢調査・選挙)が多かったためと思われる。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">国勢調査や選挙執行に伴う貸室利用など、件数を底上げする要因はあったものの、夏期に冷房設備が故障し、多数のキャンセルや利用控えが懸念されるなか、臨機応変に対応したプロセスは高く評価できる。扇風機の設置等の応急処置はもとより、抽選から漏れた申込者へ他室の空き状況をきめ細かく提案する地道な努力を徹底した結果ともいえる。こうした一時的な要因に甘んじない主体的な利用促進アプローチにより、仕様書目標(68%程度)を大きく超える稼働率71.1%、前年比約6.5万人増の来館者数を達成した成果は極めて良好であり、施設効用の最大化に大きく寄与した。</td></tr></table>	A	B	C	D	国勢調査や選挙執行に伴う貸室利用など、件数を底上げする要因はあったものの、夏期に冷房設備が故障し、多数のキャンセルや利用控えが懸念されるなか、臨機応変に対応したプロセスは高く評価できる。扇風機の設置等の応急処置はもとより、抽選から漏れた申込者へ他室の空き状況をきめ細かく提案する地道な努力を徹底した結果ともいえる。こうした一時的な要因に甘んじない主体的な利用促進アプローチにより、仕様書目標(68%程度)を大きく超える稼働率71.1%、前年比約6.5万人増の来館者数を達成した成果は極めて良好であり、施設効用の最大化に大きく寄与した。			
		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績																																																																													
大ホール	件数(件)	754	755	767																																																																													
	人数(人)	43,917	44,000	102,376																																																																													
	稼働率(%)	68.2	69.0	70.8																																																																													
会議室	件数(件)	4,464	4,500	4,953																																																																													
	人数(人)	64,964	65,000	69,437																																																																													
	稼働率(%)	68.5	69.0	76.6																																																																													
実習室	件数(件)	1,192	1,200	1,223																																																																													
	人数(人)	31,519	31,600	33,720																																																																													
	稼働率(%)	55.9	56.0	58.8																																																																													
その他(和室)	件数(件)	1,448	1,500	1,432																																																																													
	人数(人)	8,950	9,000	8,936																																																																													
	稼働率(%)	66.3	67.0	66.6																																																																													
合計	件数(件)	7,858	7,955	8,375																																																																													
	人数(人)	149,350	149,600	214,469																																																																													
	稼働率(%)	65.8	66.0	71.1																																																																													
A	B	C	D																																																																														
国勢調査や選挙執行に伴う貸室利用など、件数を底上げする要因はあったものの、夏期に冷房設備が故障し、多数のキャンセルや利用控えが懸念されるなか、臨機応変に対応したプロセスは高く評価できる。扇風機の設置等の応急処置はもとより、抽選から漏れた申込者へ他室の空き状況をきめ細かく提案する地道な努力を徹底した結果ともいえる。こうした一時的な要因に甘んじない主体的な利用促進アプローチにより、仕様書目標(68%程度)を大きく超える稼働率71.1%、前年比約6.5万人増の来館者数を達成した成果は極めて良好であり、施設効用の最大化に大きく寄与した。																																																																																	
(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼区民センターの講座や事業の実施の際、HPや広報さっぽろ等に掲載するだけでなく、チラシの新聞折込を年2回行い、広く区民に周知できるよう務めた。 ▼平成31年4月1日より、区民センターHPを再構築して、札幌市の定めるウェブアクセシビリティに沿った形式としている。 また、ウェブアクセシビリティ取り組み、確認評価結果をHP上に公開している。(R7年10月実施)	区民講座や事業を実施するにあたり、広報さっぽろだけではなく新聞の折込チラシをる入れるなどして、区民に周知した。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">各種講座等の広報では新聞折込チラシを活用した積極的な周知を展開しており、付随業務全般において仕様書の要求水準を適切に満たしている。</td></tr></table>	A	B	C	D	各種講座等の広報では新聞折込チラシを活用した積極的な周知を展開しており、付随業務全般において仕様書の要求水準を適切に満たしている。																																																																									
A	B	C	D																																																																														
各種講座等の広報では新聞折込チラシを活用した積極的な周知を展開しており、付随業務全般において仕様書の要求水準を適切に満たしている。																																																																																	

	▽ 引継ぎ業務 ▼該当なし										
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を1台設置し、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。売上は12万円程度。 ▼複写機の設置 サークル活動や来館者の利便性を図るため、1Fロビーにコピー機を設置している。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼高齢者の雇用対策の促進に寄与するため、札幌市シルバー人材センターに対し、夜間案内業務を委託している。 ▼消耗品、備品及び図書室の雑誌購入、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。 ▼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、授産製品の販売などでほぼ毎日活用されている。 ▼盲導犬育成募金の募金箱を設置し、区民の協力を呼びかけるとともに、文化祭において、盲導犬チャリティダンスパーティーを実施し、協力している。	東区民センターの自主事業として、1階ロビーに飲料水の自動販売機を設置し売上は利用者還元の一部としている。 市内企業等への活用や福祉施策への配慮については、継続して実施している。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 自販機の適切管理により利便性向上に努めている。また、夜間案内業務のシルバー人材委託による高齢者雇用や、障害者授産製品販売のロビー開放、盲導犬募金協力など福祉施策にも多大に貢献しており、要求水準を適切に満たしている。 </td></tr> </tbody> </table>		A	B	C	D	自販機の適切管理により利便性向上に努めている。また、夜間案内業務のシルバー人材委託による高齢者雇用や、障害者授産製品販売のロビー開放、盲導犬募金協力など福祉施策にも多大に貢献しており、要求水準を適切に満たしている。			
A	B	C	D								
自販機の適切管理により利便性向上に努めている。また、夜間案内業務のシルバー人材委託による高齢者雇用や、障害者授産製品販売のロビー開放、盲導犬募金協力など福祉施策にも多大に貢献しており、要求水準を適切に満たしている。											

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8年2月1日～2月28日

貸室利用者団体にアンケート用紙を配布して実施。

660枚配布 395枚回収 回答率59.8%

▼図書室利用者アンケート

令和8年2月1日～2月28日

100枚配布 100回収 回収率100.0%

結果概要

▼貸室業に関して

Q1 また区民センターを利用したいか

ぜひ利用したい	利用したい	どちらかといえば利用したい	どちらでもない	利用したくない
61.8%	30.6%	5.1%	1.8%	0.5%
無回答				
0.2%				

Q2 接遇「職員の言葉使いや態度」

良い	やや良い	普通	あまりよくない	よくない
63.5%	27.1%	7.6%	0%	0.3%
無回答				
1.5%				

Q3 「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	ない	無回答
29.9%	68.9%	1.2%

Q4 「ある」と回答した方に

何で知りましたか

広報さっぽろ	札幌市からのお知らせ冊子	チラシ・ポスター	知人の紹介	ホームページ
48.3%	4.2%	11.0%	21.2%	4.2%
その他	無回答			
7.7%	3.4%			

Q5 料金はいかがでしたか

とても安い	安い	妥当	高い	とても高い
10.2%	16.1%	61.9%	11.0%	0.8%

利用者アンケートは貸室のほか図書室でも実施。どちらも、職員の接遇についてはいい評価をいただいている。

施設の設備に関する要望が多く、担当する総務企画課には、随時報告している。

A B C D
アンケート回収率約6割を誇るなか、貸室の継続利用意向が92.4%、図書室が98.0%、職員接遇も9割超と、いずれも仕様書要求水準(80%)を大幅にクリアしている。寄せられた老朽化等の不満に真摯に耳を傾け対応しており、極めて適切と評価する。

Q6 「館内の清掃状況」

良い	やや良い	普通	あまりよくない	悪い
55.2%	33.6%	10.3%	0.3%	0.3%
無回答				
0.3%				

Q7 「設備・備品について」

良い	やや良い	普通	あまりよくない	悪い
42.8%	32.9%	20.8%	2.3%	1.0%
無回答				
0.2%				

▼図書室業務に関して

ご意見ご要望を含む9項目について調査

Q1 利用する目的(複数回答)

貸出	調べもの	新聞閲覧	その他	無回答
90.0%	2.0%	7.0%	1.0%	0%

Q2 利用される理由(複数回答)

家が近い	役所利用	交通の便	その他	無回答
49.0%	8.0%	16.0%	2.0%	1.0%

Q3 利用頻度

2週間に1回	月1回	曜日を決めて	ほぼ毎日	年数回
68.0%	10.0%	7.0%	1.0%	14.0%
はじめて	無回答			
0%	0%			

Q4 交通手段(複数回答)

徒歩・自転車	車	公共交通機関	無回答
81.0%	5.0%	14.0%	1.0%

Q5 職員の対応

良い	やや良い	普通	あまりよくない	よくない
57.0%	26.0%	13.0%	0%	1.0%
無回答				
3.0%				

Q6 行事参加の有無

ある	ない	無回答
8.0%	91.0%	1.0%

Q7 やってほしい行事

映画、講演会、読書会、本の紹介

Q8 参加しやすい曜日(複数回答)

平日	土日祝	無回答
8.0%	8.0%	85.0%

Q9 今後も利用したいか

利用したい	やや利用したい	どちらでもない	あまり利用したくない	利用したくない
91.0%	7.0%	1.0%	0%	0%
無回答				
1.0%				

利用者
からの
意見・要
望とその
対応

- ・冷暖房の故障は困る
- ・駐車場が狭い
- ・ライラックのブラインドが故障していて直らない
- ・机がきたない
- ・貸室利用料を安くしてほしい
- ・料理教室の前日、または前々日に冷蔵庫を使わせていただければありがたい
- ・トイレが洋式になりありがとうございます
- ・いつも気持ちよく利用させてもらっています
- ・とても立地も良いのでまた利用したいです
- ・人気の新しい本を入荷してほしい
- ・いつもあたたかい対応ありがとうございます
- ・元町図書館より新しい本があって借りる楽しみがある
- ・行事にはなかなか参加できないが、こういうことをやった、こういうことをやりますという情報はみていておもしろい。

貸室の利用料等については、条例や規則に基づいたルールを丁寧に説明し、理解が得られるよう対応している。

本の購入に関しては、東区民センターとして、年間8万円程度購入費にあて、利用者の要望に応えた。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R7年度計画	R7年度決算	差 (決算-計画)
収入	42,301	49,126	6,825
指定管理業務収入	42,181	48,975	6,794
指定管理費	15,653	16,464	811
利用料金	25,400	31,041	5,641
その他	1,128	1,470	342
自主事業収入	120	151	31
支出	42,249	47,953	5,704
指定管理業務支出	42,231	47,936	5,705
自主事業支出	18	17	▲ 1
収入-支出	52	1,173	1,121
利益還元	0	0	0
法人税等	52	52	0
純利益	0	1,121	1,121

【参考】	R7年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	1,079	下記の通り

▽ 説明

- ▼指定管理費はこれまで指定管理期間中における賃金水準の変動に伴う人件費の増減は反映されていなかったが「賃金スライド制度の導入によって決算では811千円の増額であった。
- ▼利用料収入の決算は31,041千円で計画額に比して5,641千円の増収となった。この要因としては、7月からの「コミュニティ施設使用料」改定による増収、7月の参議院議員選挙及び令和8年2月に突然の解散による衆議院議員選挙の執行、また、10月に5年に1度の統計調査「国勢調査」の実施に伴い貸室提供を行ったことによる収入額の増収によるものである。
- ▼その他収入は区民講座受講料収入、地域住民の交流等を目的とした事業収入、市民利用複写機使用料収入、また、自主事業収入は飲料水自動販売機設置に伴う売り上げ手数料収入である。

当期の損益は、1,121千円の利益を計上。

要因としては、施設使用料の値上げ、選挙及び国勢調査の実施に伴い貸室提供によって臨時的に貸室収入が増大したことが大きな要因と思われる。

支出面では人件費の増加が多く、令和7年度北海道の最低賃金が引き上げられ、給料改定を実施し改善措置を講じたことによるものである。

市民還元関連の支出としては収入面での増収が大きかったことを活用。以前から要望の多かった古いピアノ1台を更新、大ホー

A B C D
料金改定や選挙等に伴う臨時貸室による大幅な増収を適切に管理し、最低賃金改定等に伴う人件費増の影響を確実に吸収しながら、純利益1,121千円の黒字決算を達成した。さらに増収分を漫然と留保せず、以前から利用者の要望が極めて高かった古いピアノの更新や大ホール舞台用階段の製作に計1,079千円を充て、速やかに市民へ利益還元したプロセスは極めて誠実であり、仕様書の要求水準を適切に満たしている。

▼指定管理業務支出としては、給料手当等の人件費と、消耗品費の支出が増加した。 ▼当期損益は、1,121千円の純利益を計上し、この処分は内部留保とした。 ▼市民還元項目は下記のとおりである。 <table><tr><td>ピアノ(中古資産)</td><td>683千円</td></tr><tr><td>大ホール舞台用階段製作</td><td>396千円</td></tr><tr><td>計</td><td>1,079千円</td></tr></table>	ピアノ(中古資産)	683千円	大ホール舞台用階段製作	396千円	計	1,079千円	ル舞台用階段の更新は、懸念事項の解消につながったと考えている。
ピアノ(中古資産)	683千円						
大ホール舞台用階段製作	396千円						
計	1,079千円						

<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
▼当法人は市内9ヶ所にコミュニティ施設を有し、これら9施設が相互に連携・補完しあいながら効果的・効率的な施設運営を行うことにより、経営状況の安定化を図っている。			
▽ 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
▼個人情報の保護については、札幌市個人情報保護条例に基づき日ごろから、適正な管理を実施している。 ▼オンブズマンへの対応を要する事例はなかった。 ▼暴力団や暴力関係者を相手とする契約は行っていない。 ▼条例の規定にのっとり適正に対応した。			

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
令和7年度の貸室状況は6月、7月2ヶ月続けて冷房設備が故障し、夏の暑い期間多くの利用者に迷惑をかけたが扇風機の設置などで対応した。6年度も同様の故障が発生したこともあり、大変苦慮したところである。 事業面では「区民講座」は概ね計画通りに実施できたが一部の講座が11月「実習室」の水漏れまた、2月の衆議院議員選挙執行のため、部屋の調整がつかず、やむを得ず中止とした経緯がある。 「地域住民交流を目的とした事業」では、「落語」は2年続けて実施し好評であり、継続しても良いとは考えられるが、少し期間をおいてから再度検討したい。 また、「うたごえサロン事業」は継続している事業で、毎回盛況で多くの参加者があるため8年度も継続する予定である。 費用・収益の面では、令和7年度は臨時的な増収があり決算は利益を計上しているが今後は収益の面であり期待できず、経費縮減を常に考慮して損益状況を把握していく。 全般的に管理・運営は順調に実施していると考えているが、今後もより区民から親しまれる区民センターとしていきたい。	令和7年度は、収益の主力である「貸室利用料収入」について「コミュニティ施設使用料」の値上げにもとづく増収と「参議、衆議の選挙」執行及び10月1日に5年に1度の統計調査「国勢調査」実施により貸室借上使用に伴って、収入額としては大きな増収であった。これはあくまでも臨時的な増収であり、令和8年度は通常の貸室状況になることから7年度のような増収は期待できない。 この臨時的な増収のうち、選挙及び国勢調査に伴う増収がないものと仮定した場合の使用料値上げ前と値上げ後の貸室利用料収入予想額は、値上げ前の収入額予想に値上率11.46%相当額を上乗せした額に達していない。要因としては、最近の物価高騰及び使用料値上げに伴う利用者離れの影響が若干あるものと考えられるが、推移を注視する必要がある。これらのことを考慮すると、今後収益の確保は厳しくなると予想される。 当法人は、法人税法上「非営利性が徹底された法人」として「非営利型法人」に該当しているが、収益能力及び賃上げ余力に乏しい団体であり人件費負担増は損益面への影響は大きい。 本年度も前年度同様、費用、収益の両面に十分留意して管理・運営を行っ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
冷房の故障や貸室制限といった厳しい運営環境のなか、職員の丁寧な対応と利用促進に努め、施設全体の稼働率71.1%や前年比約6.5万人増の来館者数を確保し、各種事業でも全講座で受講者満足度100%を達成するなど、全般にわたり仕様書の要求水準を適切に満たしている。特に、料金値上げや臨時貸室に伴う増収分を漫然と留保せず、即座に市民還元した予算執行プロセスは大変優秀である。財務の健全化と利用者便益を高い次元で両立させた、極めて誠実な施設運営を評価する。	各サークル会員の高齢化に伴い、利用件数の減少が懸念される。既存団体の支援強化や新規サークルの育成など、引き続き主体的な利用促進策を講じられたい。また、今後予定されている大規模修繕を見据え、引き続き区役所関係部署との緊密な連絡体制を維持し、利用者の安全確保と利便性低下の防止に万全を期されたい。