

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	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。	A B C D 基本方針が全職員に浸透しており、適正かつ堅実な管理運営が行われている。通路除雪を手作業とし環境配慮と経費節減に努めた点や、翌日の公開抽選による公平な講座決定など、仕様書の要求水準を十分に満たしている。迅速な欠員対応や税理士による監査体制など、組織・財務管理も適切に機能しており、利用者アンケートで高い満足度を得ている実績も含め、総じて優良な管理運営である。
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績	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。	
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進	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。	
	▼ 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、すべて古紙回収へ回した。		
	▼ 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。		

▽ 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)と職務代理人(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。 ▼ 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、施設運営:図書室関係研修、情報セキュリティ研修 ▼ 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。 ▼ 7年3月末で常勤職員及び夜間パート職員各1名の欠員が生じたが、7年4月1日付でそれぞれ1名ずつの採用を行った。	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。	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 ・賃金スライド制度支給額について ・小中学校の体験学習、見学の受入れ ・施設利用後の備品確認について ・防犯カメラの設置状況について ・文化祭の開催日程について
第2回 6月20日 全体会議	・6年度事業実施状況 ・7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5日 区・四館連絡 会議	・賃金スライド制度について ・備品購入・廃棄要望調査 ・広報さっぽろへの講座掲載について ・週刊新刊全点案内について ・貸室使用料改定の影響について ・貸室の空き状況の周知について
第4回 12月5日 区・四館連絡 会議	・財務検査・業務検査について ・委託費の補填について ・広報さっぽろへの講座掲載について ・賃金スライド制度支給額について ・貸室の利用促進について
第5回 3月10日 区・四館連絡 会議	・広報さっぽろ東区版への掲載方針について ・札幌健康アプリ「アルカサル」について ・年度末・年度初めの提出書類 ・貸室利用料金について
<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、東区役所地域振興課係長・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。 ▽ 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。 ▼ セルフモニタリングは例年どおり1月に実施し、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。	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。 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。	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">各種労働関係法令が遵守され、雇用環境の適切な維持管理が行われている。常勤職員の1日7時間15分勤務体制の実施や、通勤手当上限の自主的な拡大など、職員の意欲向上や雇用環境の充実に資する取り組みが図られており、要求水準を十分に満たしている。</td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	各種労働関係法令が遵守され、雇用環境の適切な維持管理が行われている。常勤職員の1日7時間15分勤務体制の実施や、通勤手当上限の自主的な拡大など、職員の意欲向上や雇用環境の充実に資する取り組みが図られており、要求水準を十分に満たしている。			
A	B	C	D								
各種労働関係法令が遵守され、雇用環境の適切な維持管理が行われている。常勤職員の1日7時間15分勤務体制の実施や、通勤手当上限の自主的な拡大など、職員の意欲向上や雇用環境の充実に資する取り組みが図られており、要求水準を十分に満たしている。											

	▼ 4月に常勤職員の通勤手当に係る上限を拡大するため、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。なお、常勤職員就業規則において、1日の勤務時間(休憩時間1時間を除き)を7時間15分に規定している。 ▼ 第三者委託により実施している清掃業務について、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。 ▼ 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 ▼ 開設から31年が過ぎ、当初からの建物、設備、備品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。 ▼ 5月には、消防計画変更届を東消防署へ提出している。 ▼ 7月には、3年に一度の防火対象物点検報告特例認定が東消防署長から通知されている。	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">AED表示や救命講習、忘れ物箱の常設、子どもの安全への目配りなど、館内の安全確保を徹底した。また、年2回の自衛消防訓練を確実に実施し、消防計画変更届等の義務を適正に履行している。防災体制の整備と安全な環境維持に実直に努めており、要求水準を適切に満たしている。</td></tr> </tbody> </table> 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。 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。	A	B	C	D	AED表示や救命講習、忘れ物箱の常設、子どもの安全への目配りなど、館内の安全確保を徹底した。また、年2回の自衛消防訓練を確実に実施し、消防計画変更届等の義務を適正に履行している。防災体制の整備と安全な環境維持に実直に努めており、要求水準を適切に満たしている。			
A	B	C	D								
AED表示や救命講習、忘れ物箱の常設、子どもの安全への目配りなど、館内の安全確保を徹底した。また、年2回の自衛消防訓練を確実に実施し、消防計画変更届等の義務を適正に履行している。防災体制の整備と安全な環境維持に実直に努めており、要求水準を適切に満たしている。											

(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

▼ 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21の講座・講習会を計画した。変更などもあったが同数の講座・講習会を実施できた。

▼ 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。4講座で抽選が生じた。

【講座】	回数	受講者
はじめてさんの発酵食作り講座	5	11
顔ヨガ講座	2	11
珈琲のハンドドリップ講座	3	6
フライパンでパン作り講座	1	12
ウィンナー飾り切り講座	1	5
チーズセミナー	1	18
貯筋講座	4	4
フライパンでパン作り講座	1	12
ヘッドスパ講座	2	8
スープカレー講座	1	12
ほったらかし味噌づくり講座	1	12
ほったらかし味噌づくり講座 ②	1	12
伝筆で年賀状講座	1	6
手打ちそば入門講座	1	6
フラワーアレンジメント講座	1	11
粘土でひな人形作り講座	1	3
貴女に似合う色・服を知ろう	2	7
将棋塾(大人)	1	1
こども将棋塾	1	1
小 計	31回	158名
【講習会】	回数	受講者
自分に合うホーム選び方	1	20
生ゴミ堆肥化セミナー	1	11
講座、講習会の合計	33回	189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発足することがあり、楽しい事業である。

A	B	C	D
区民ニーズや市の施策に合致した健康、子ども、料理、生活知識など21の講座・講習会を計画通り実施し、申込翌日の公開抽選により公平・公正な受講機会も確保している。また、介護予防センターと連携した健康教室、中学生コンサート、文化祭などの地域交流事業を多角的に展開し、多くの住民交流を創出している。アンケートにおける高い満足度や理解度も獲得しており、要求水準を十分に満たす優れた事業実施である。			

▽ 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。9月27日(土)・28日(日)に作品展示会を、10月18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、これまでの開催時期を早めて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13曲は「行進曲、アニメソング、ジャズ組曲、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、115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。

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。

▼ ほのぼのコンサート

札幌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、48人の編成で、ウェーバー/歌劇「オペロン」序曲、ビゼー/「カルメン」第一組曲、ドヴォルザーク/交響曲第8番「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107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」である。8年度は、栄町中学校吹奏楽部(出演者30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123人が、中学生の元気いっぱい、だれもが耳にしているであろう曲、人気グループの曲メドレーなどの演奏を楽しんだ。

▼ 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49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送っていた。

▼ 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」(1回)及び「お話の扉」(10回)実施した。事業全体で延べ371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24回実施し延べ1,203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、パウンドテニス、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種類を計画した。6月から大人のバスケットを終了し、卓球、囲碁・将棋の実施回数を整理したが、事業全体で延べ2,802名の利用があった。

また、夏・冬にファミリー開放を実施し、4日間で37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。

	R6年度	R7年度	増・減(△)
開室日数	280	279	△ 1
蔵書冊数	36,630	36,509	△ 121
登録者数	1,934	1,995	61
貸出数	69,562	69,995	433
レファレンス件数	915	889	△ 26

▼ 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、身近で気軽に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

		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績
体育室	件数(件)	955	920	889
	人数(人)	18,986	18,900	21,066
	稼働率(%)	92	88	75
集会室	件数(件)	1,047	1,000	1,035
	人数(人)	8,635	8,600	8,890
	稼働率(%)	50	48	47
実習室	件数(件)	497	480	465
	人数(人)	5,648	5,600	5,820
	稼働率(%)	48	46	44
和 室	件数(件)	1,112	1,100	1,086
	人数(人)	6,332	6,300	6,259
	稼働率(%)	53	52	52
計	件数(件)	3,611	3,500	3,475
	人数(人)	39,601	39,600	42,035
	稼働率(%)	56	54	53

▽ 不承認 0件、取消し0件、減免0件、還付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 523 団体
- ・利用件数 2,680 件
- ・利用割合 貸室総数 2,883 件の 93 %

▼ 利用サークル増のための情報提供

実施講座の内容によって、受講者へサークル参加や新たな結成について情報を提供した。

▼ 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。

7年度事業は、より効果の高いものニーズに合うものとして、前年度に比較して講座及び施設活用事業並びに運営委員会各会議などの実施内容及び回数を整理(削減)した。また、貸室使用料の改定増による体育室などの利用自粛を想定した。このため、施設の利用件数等の計画は、前年度を下回る数値を見込んだ。実績は計画を下回る利用件数及び稼働率になったものの、人数は計画及び前年度実績を上回るものになった。

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。

A B C D
稼働率は52.7%となり目標の63%程度を下回ったものの、これはサークルの高齢化に伴う常連団体の減少(40台半ばから30台前半へ減少)や、効率化のための自発的な事業整理が主因であり、指定管理者の管理瑕疵によるものではない。指定管理者は「事前予約制度」を貸室全体の93%に定着させ利用者の負担軽減を図るなど、適切な利用促進プロセスを履行している。結果として総利用人数は計画及び前年実績を大きく上回る42,035人を記録しており、利用促進の努力は要求水準を適切に達成している。

(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。当地区センターの利用者の多くが、これらの媒体及び広報さっぽろ東区版により情報を得ている。 ▼ 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。また、当センター利用者が広報媒体としてはあまり利用されていないと思われる、当センターHP、フリッパーWeb版及びデータ放送による札幌市からのお知らせについては、地区センターの情報取得が容易であることを講座受講者などに伝えている。 ▼ 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><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr><tr><td colspan="4">広報誌「栄地区センター便り」の年3回発行と町内会回覧、館内外へのポスター掲示やウェブ情報のこまめな更新など、多角的な広報活動を適切に実施している。 。ウェブアクセシビリティへの配慮や、1階ロビーでの多分野にわたる行政・地域情報の配架管理も確実に行われている。地域情報の発信拠点としての役割を十分に果たしており、要求水準を満たしている。</td></tr></table>	A	B	C	D	広報誌「栄地区センター便り」の年3回発行と町内会回覧、館内外へのポスター掲示やウェブ情報のこまめな更新など、多角的な広報活動を適切に実施している。 。ウェブアクセシビリティへの配慮や、1階ロビーでの多分野にわたる行政・地域情報の配架管理も確実に行われている。地域情報の発信拠点としての役割を十分に果たしており、要求水準を満たしている。			
A	B	C	D								
広報誌「栄地区センター便り」の年3回発行と町内会回覧、館内外へのポスター掲示やウェブ情報のこまめな更新など、多角的な広報活動を適切に実施している。 。ウェブアクセシビリティへの配慮や、1階ロビーでの多分野にわたる行政・地域情報の配架管理も確実に行われている。地域情報の発信拠点としての役割を十分に果たしており、要求水準を満たしている。											
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。 ▽ 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、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。		<table><tr><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr><tr><td colspan="4">市内企業の活用や</td></tr></table> 福祉施策については多くの対応機会はないものの、常に念頭に置きながら運営に努めている。	A	B	C	D	市内企業の活用や				
A	B	C	D								
市内企業の活用や											

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、図書室利用者及び施設活用事業参加者は、8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66団体へ配布して60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7種目55名へ配布し53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。345名へ配布して298枚回収 合計496人に配布し、441人から回答を得ている。 (回答率 89%)	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ことと受け止めている。 貸室に関する利用料金の設問に対し、「高い」とした方が13%あったため満足度が低くなった。7月の料金改定増を受けたものと考えられる。市条例の規定に対する評価とも言え、指定管理者としては理解を求める立場であり、説明は重ねるにしても、改善には限界を感じる事柄である。なお、アンケート結果は東区役所へ報告している。	A	B	C	D
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、施設活用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100%、清掃99%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98%、職員の接遇に関して100%であった。申込み方法に関して92%、利用料金に関して87%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下記の趣旨で4件の意見がありました。 ① (使用承認申込は)毎週でなく月に一度にしてほしい ② 予約をある程度まとめてできれば良い ③ 申し込みを半年か1年でまとめて ④ 時間貸しの申込は3週間前から改正 【対応(回答)】 ①～③ 札幌市の地区センターの貸室については、「札幌市区民センター等使用承認取扱要領」どおりの扱いになります。 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一定期間分まとめて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は、ご希望どおりの利用ができないこととなります。 このため、使用を希望する貸室については、申込の開始日になる毎に、対象となる申込を1件ずつ確実に行うことをお勧めしています。 なお、利用者からこれらのご意見があったことは、東区役所へ報告いたします。 ④ 貸室の使用承認申込の受付期間は、「札幌市区民センター等使用承認取扱要領」で定められており、時間貸しにつ					

いては使用日の5日前からになります。
この受付期間についてのご意見があったことは、東区役所へ報告いたします。

【意見・要望～貸室2】

貸室使用料が高いという趣旨で2件の意見がありました。

- ① 料金がなくて大変です
- ② 使用料金が安くなると使用しやすい

【対応(回答)】

①、② 札幌市の地区センターの貸室使用料金は、貸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。
平成8年度から変更が無かったこの料金は、近年の光熱費や人件費の高騰から、令和7年7月1日に改定されたものになっています。
これは、将来に渡り安定的な施設運営を維持していくため、費用の増加分を利用者にもご負担いただく趣旨の改定増のため、ご理解を願いたいと思います。
なお、料金に関するご意見があったことは、東区役所へ報告いたします。

【意見・要望～貸室3】

施設の管理などについて下記の趣旨で3件意見がありました。

- ① シンクの生ゴミが残っている。
(貸室に持ち込んだ物は毎回)すべての物を持ち帰っています。ダンボール1箱分でもどこかにおかせていただけると助かります
- ② 茶室として利用しているので、襖があった方がありがたいです
- ③ 冬、床がすべるときが多く、ワックスなどかけていただけるとうれしいです。

【対応(回答)】

① 以前に一度、口頭でご指摘のあった「生ゴミ」が残っていたことであると、改めて反省しています。
ご不快に思われ誠に申し訳ありませんでした。
ご指摘以降は、清掃の徹底を心がけているところですが、お気づきの点があれば事務室職員までお知らせください。

次に、利用者の所有物をお預かりすることですが、このことは安全管理上対応ができないためご理解を願います。

② 現在、和室Aと和室Bを仕切る襖は、老朽化などのため安全に使用することができないと判断し、取り外しており申し訳なく思います。
更新のための予算に限りがあるため速やかな対応が叶わず、この設置について東区役所と相談しているところです。

③ 体育室は木質床板のため、年2回ワックスがけを実施しています。
ワックスがけ当日は、体育室の貸室使用が出来ないため、利用者の皆さんへはご不便をおかけしていますが、必要な措置のためご理解ください。
なお、ご指摘の冬場ですが、例年12月28日に各年度2回目のワックスがけを行っています。
お気づきの点があれば、事務室職員までお知らせください。

【意見・要望～図書室1】

日曜日で利用者の少ない時などで司書の方々がカウンターでお話をしているのが時々、耳障りで気になります。

【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。

ご指摘の点につきまして、まず、図書室は静かで落ち着いた環境で図書に接する場を提供しており、利用する皆さんへもこれを維持するためのご協力をお願いしているところです。そのような中、職員の会話が耳ざわりに感じられたことは申し訳なく、お詫び申し上げます。

図書室で従事するすべての職員とも話し合い、業務上必要な職員どうしの会話であっても、利用者の皆さんへの配慮を念頭に行うことを申し合わせています。

今回のアンケートでは、職員の対応は「良い」、また図書室を「ぜひ利用したい」というご評価をいただいている中でのご指摘でもあり、改めて、皆さんに気持ちよく利用していただける地区図書室であろうと今後とも務めます。アンケートへのご協力、ありがとうございます。また、このたびのご指摘に感謝いたします。

【意見・要望～施設活用事業1】

卓球台が古く、痛みが激しいと感じる。

【対応(回答)】

ご指摘の卓球台は、当センターが開設された平成6年11月に6台が配置されたものです。

この6台は、これまで利用する皆さんに大切に扱っていただき、現在まで使用しています。

卓球台を含む備品については、故障や損傷により使用に支障が生じた場合、修理又は買換えによる更新をその都度検討しています。

いずれの場合も限られた予算の中での対応であるため、速やかな対応が叶わないこともあり、利用する皆さんへご不便をおかけすることもあるかと思いますが、ご理解を願えればと思います。

当該卓球台については、痛みなどは現状を見守りながら、更新などの時期を考えていきたいと思っています。

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	36,274	38,522	2,248
指定管理業務収入	36,274	38,522	2,248
指定管理費	28,804	28,804	0
利用料金	6,325	7,700	1,375
その他	1,145	2,018	873
自主事業収入	0	0	0
支出	38,283	37,045	△ 1,238
指定管理業務支出	38,283	37,045	△ 1,238
自主事業支出	0		0
収入-支出	△ 2,009	1,477	3,486
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	70	73	3
純利益	△ 2,079	1,404	3,483

【参考】	R7年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	202	下記のとおり

▽ 説明

▼ 利用料金収入は、7月に貸室使用料の改定増があり、想定以上の増収効果から、計画より1,375千円の増となった。

▼ その他収入とは、講座受講料、雑収入及び指定管理費の見直し分である。講座収入は27千円計画を下回ったが、雑収入が47千円計画を上回り、また、光熱費増嵩などに伴う指定管理費見直し分が853千円計画を上回り総額では計画より873千円増になった。

▼ 指定管理業務支出額は、節約を意識して執行した結果、計画額より1,238千円減になった。

▼ 指定管理業務による利益還元は、事務室用ノートPC1台及び暑さ対策のための大型扇風機2台の購入計202千円に使用した金額である。

▼ 収支では1,404千円の差額が生じた。

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と見込んでいた。7月の貸室使用料改定増の効果が予想を上回ったことや、指定管理費の見直し分などの収入増と併せ、費用の節減に務めたこともあって純利益が生じた。

A	B	C	D
計画の赤字見込みから、7月の利用料金改定に伴う増収や光熱費補填、徹底した経費節減により、1,404千円の純利益を達成し収支を大きく改善させた。生じた剰余金からノートPCや大型扇風機などの備品購入(202千円)による利益還元も適切に実施している。繰越金に頼っていた前年度の赤字から脱却し、極めて健全かつ堅実な財務運営を行っており、仕様書の要求水準を十分に満たしている。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 ▼ 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が組織されている。 指定管理者制度による運営を開始して19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。 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、点検を受けて正確かつ適切な運営を行っている。また、過去からの剰余金を保有しており資金の借入は一切なく、堅実な財務状況を保っている。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。		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。7年度は各条例に照し合せ、問題を生じた案件は無かった。		適	不適

III 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次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、新型コロナ禍を経て安全を意識した定員数での計画を続けている。安定した利用者数から参加者の満足度は高いものと感じている。 貸室の安定した利用につながるいわゆる常連サークルが抱える問題として、会員の高齢化のため活動を縮小、休止せざるを得ないことがある。新型コロナ禍以前は40台半ばの数であった常連サークルは、現在30台前半の数まで減少している。このためもあってか、貸室利用率はコロナ禍前を下回ったままである。今後も貸室利用につながる工夫を続ける必要がある。 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高いご評価をいただいております、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、物件費の上昇からの大きな影響は避けられず、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、実績の評価を踏まえ拡充に務める。 貸室利用増につながらない原因の一つに、駐車場スペースが広くないということがある。交通手段が自家用車に限られるサークルは、駐車場の問題で利用を断念することが生じ、新たな利用サークル増加の制約でもある。近隣資源の活用などを含め、対応策を模索していく。 設置から30年以上を経過し、近年は建物、設備、備品の修繕・取替更新が続いている。限られた予算のため、安全を念頭に優先順位も意識しながら対応していく。また、今後、大規模施設改修が計画される時期が近いと想定され、これが適切に推進されるよう札幌市へ協力していく。 収入面では、8年6月末で貸室使用料の改定増から1年が経過する。通年での増収効果を見極めるとともに、収支が適正に均衡するように経費の節減に努めながら、将来に渡る安定した運営の継続を目指す。 継続して高い評価をいただいてい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。

【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、要求水準を適切に達成し、極めて堅実かつ安定した管理運営が実践されている。とりわけ、利用者アンケートにおいて全4事業の総合満足度及び受付職員の接遇で100%、清掃状況で99%という満点に近い圧倒的な住民支持を得ている点は特筆に値する。環境に配慮した手作業による通路除雪や、厳格な財務・組織管理など、信頼性の高い管理運営基盤を維持しながら、地域社会と深く連携した質の高い事業を展開しており、総じて優良な施設運営であると評価する	総利用人数は計画を大きく上回る42,035人を確保した一方、施設全体の稼働率は52.7%と前年を下回り伸び悩んでいる状況である。常連サークルの高齢化に伴う団体減少という構造的な要因はあるものの、更なる利用促進への取り組みは不可欠である。今後は利用者のニーズ分析をさらに深め、高い定着率を誇る「事前予約制度(93%)」や独自で多角的な広報活動を、比較的利用率の低い集会室や実習室、和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。