

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: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)		
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	平成26年4月1日～平成30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 平成29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			
はじめに	<p>第三期指定管理の4年度を迎え、区民センター条例に謳われている「地域福祉の増進」及びまちづくり活動促進基本計画等での「まちづくりを支援する地域に根差した中核施設」として地域住民と協働で運営することをめざした。具体的には、「誰からも愛される東区民センターづくり」のためにソフト面では、建物の構造上生じる区役所の総合案内も含めた接客サービスの一層の向上、ハード面では28年度に引き続き、利用者還元として老朽化した備品(AED、卓球台、ワイヤレスマイク等)の買い替えを行った。また、区民の教養等の向上促進のために各講座を21回実施したほか、無料コンサート、各種交流事業、様々な団体と協働して約3週間にも及ぶ文化祭を開催した。</p>		<p>A B C D</p> <p>協定書に定められているとおり適正に実施されている。アンケートを活用して利用者ニーズの把握に努めるとともに、利用者の意見に適切に対応することにより、利用者との信頼関係を継続的に築いている姿勢は評価できる。</p>
(1)統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>札幌市区民センター設置条例に謳われた「地域住民のコミュニティ活動及び生涯学習の普及、福祉の増進に寄与」という設置理念・目的の実現のため、運営管理の基本を定め取組んだ。</p> <p>【基本方針】(○平成29年度取組み事例)</p> <p>①生涯学習の普及促進 ○「終活を考えよう」</p> <p>②地域人材の育成 ○「ご近所先生講座」</p> <p>③子ども対象の講座と子育て世代の交流事業 ○「こども茶道教室」、「こども囲碁教室」 ○「親子で楽しむ人形劇」 ○「子育てママサロン」開催(開放事業) ○「東区ふれあいこどもまつり」との共催 ○「親子で楽しむクリスマス音楽会」</p> <p>④情報発信・受信の拠点 ○利用者アンケート ○サークル会議</p> <p>⑤高い水準のサービスの提供による接客技術研修 ○サービスアップ・スキルアップ研修</p> <p>⑥利用者・市民への還元 ○コンサート ○備品等ハード面の整備</p> <p>基本方針に基づいた事業を実施した。特に「終活を考えよう」の講座は募集人数を大きく上回る参加となり、区民の関心の高さがうかがえた。そのほか、子どもや子育て支援のための講座や交流事業を多く展開した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>預かり期間の貸室競合の場合は公平性・透明性の高いくじ引きによる抽選とし、申込当事者が不参加の場合は利害関係のない他の利用者に抽選の協力を呼びかけ窓口で公開実施することで、公平性を浸透させ良好な信頼関係を構築した。</p>	<p>平成29年度も基本方針に基づいた事業、業務改善について着実に実施した。「市民から愛される区民センター」を目指した結果、29年度の利用料は、昨年度に引き続き計画を上回る増収となった。市民ニーズの的確な把握と魅力ある事業、使いやすい環境の整備で、区民への「更なる文化・教養の機会の提供」を実現し、福祉の増進に寄与することができた。</p> <p>利用にあたり市民への「公正・公平」な対応は、管理者としては「基本中の基本」である。平成18年度からこのことを意識して取り組んでおり、現在では、この方式採用が利用者にも広く周知され、良好な信頼関係が築かれている。今後も、公平・公正・公開の三大基本方針を継続的に維持することを目指す。</p>	

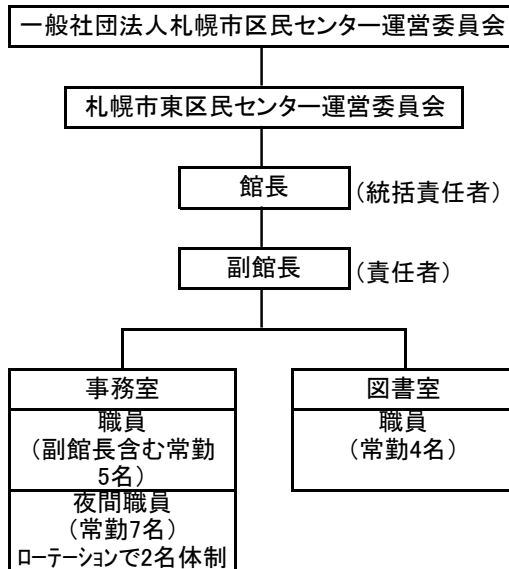
▽ 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進

- ①29年度も札幌市の節電・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一層の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。また、随時館内巡回を増やし、未使用室等不要な場所の照明の消灯は勿論、給湯室、ロビー、喫煙室など共有スペースでのより一層の節電・節水にも努めた。
- ②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。
- ③職員に対し、環境に配慮する意識向上を図るため、環境マネジメント研修を受講させた。

市の対策方針を理解しその必要性と重要性への認識を深め、事業所で実施出来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ることとする。

▽ 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)

▼ 組織体制及び責任者の配置



一般社団法人として、館長以下の責任ある体制を構築して運営委員会組織体制を確立している。29年度の職員の退職・異動等による補充の際は、事前の引き継ぎ期間を設けるなどして業務に支障がでないようにするとともに、法人全体でも十分配慮している。

▼ 従事者の確保・配置

- ①平成29年度は館長以下、常勤職員を事務室5名、図書室4名体制で運営をしており、事務室については比較的用户の少ない土日・祝日には2名体制の場合もあるが概ね館長を含め3~5名体制で運営している。また、事業等で繁忙な日は夜間職員(シルバー人材センター)の応援を受け対応をしている。
- ②業務別・個人別に詳細な「業務分掌」を作成し、責任体制をより明確にしながら職員に意識の徹底を図っている。

▼ 人材育成

平成29年度においても、施設運営を効果的・効率的に運営できる人材の育成強化を図るため、内部(一般社団法人札幌市区民センター運営委員会が全体として行う研修等)や外部の教育・研修にも積極的に参加した。また、東区民センターの構造的特徴等から市政を含む案内業務が多いため、市政知識、地域情報の収集・研鑽にも努めた。

- ①特に重要なサービスアップ研修については、夜間勤務職員を対象に東区民センターで実際にあったトラブルケースを検証しながらサービス提供技術の向上を図った。
- ②図書室職員については、自主研修をはじめ出来るだけ多くの研修機会を作り、専門技術の向上を図った。

人材育成のための研修

(参加人数)

開催日	内容	主催	出席
29.6.15	経理事務研修	本部	1名
29.7.12	図書館員の現場力養成研修	中央図書館	1名
29.8.24	ホームページウェブアクセシビリティ研修	総務局担当課	2名
29.11.22	メンタルヘルス研修	本部	1名
29.11.22	図書館員の企画力養成研修	中央図書館	1名
29.12.15	EMS研修	東区担当課	1名
30.1.24	図書館員の実践力養成研修	中央図書館	1名
30.1.26	防犯研修	本部	1名
30.2.2	福祉研修	本部	1名
30.2.6	施設職員研修	生涯学習センター	1名
30.2.15	まちづくり研修	本部	1名
30.2.28	読み聞かせ研修	中央図書館	1名

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ①事務室、図書室の職員間ではメールアドレスを設定し、互いが共通・共有すべき情報は、速やかに周知されるようにしている。
- ②共通データはセキュリティの高い“NAS”に格納することで情報の保護管理を徹底しながら、職員は何時でも情報を取得できる仕組みを構築している。
- ③館長会議、副館長会議、各種研修会の結果・資料については、速やかにその要約を回覧している。

▽ 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)

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の決裁を通じて、適正な業務履行の確認、情報の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)

▼ 運営協議会について

区民センターの利用状況や事業、講座の報告をする中で、運営の在り方や要求水準の達成を図るため、運営委員会に対し意見などを述べるものとして機能することを目的に、地域住民代表、利用者代表、行政、運営委員会で構成している。また、東区内に3館ある地区センターの館長と地域振興課で開催する4館連絡会議も運営協議会として位置づけ、地域の情報交換や運営に関する協議や意見交換を4回実施した。

《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2名ずつ、
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 副会長
- 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

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 6月14日 4館長会議	1. 札幌市(東区地域振興課)からの報告・連絡・検討事項等 2. 各館の課題と現状等の情報交換 3. 新年度の事業等の情報交換
第2回 6月23日 運営協議会	1. 平成28年度事業報告 利用状況、講座、地域交流事業 2. 平成28年度決算報告 収支報告 3. 平成29年度事業計画 平成29年度予算 4. 東区民センターお客様アンケートの結果について
第3回 8月31日 4館長会議	1. 札幌市(東区地域振興課)からの報告・連絡・検討事項等 2. 指定管理者更新スケジュールについて 3. 東区民センター大ホールの天井改修工事について 4. 備品購入・廃棄について 5. 各館の課題と現状等の意見交換
第4回 12月7日 4館長会議	1. 札幌市(東区地域振興課)からの報告・連絡・検討事項 2. 財務検査・業務検査について 3. 指定管理者更新スケジュールについて 4. 広報さっぽろ東区版お知らせページについて 5. 各館の課題・現状等の情報交換
第5回 3月16日 4館長会議	1. 札幌市(東区地域振興課)からの報告・連絡・検討事項 2. 広報さっぽろ東区版お知らせページについて 3. 備品について 4. AEDの更新について 5. 各館の課題・現状等の情報交換

▼ 札幌市及び関係機関との連絡調整

- ①札幌市(東区)及び地区センターとは、4回/年の会議を開催している。
- ②定例利用者団体(サークルなど)とは、2月に実施したアンケート調査のほか、10月の文化祭開催期に合わせサークル会議を開催し日頃の利用での要望、意見等を聴取した。
- ③東区文化団体協議会、東区年輪の会、東区老人クラブ連合会等の地域関連団体には館長が対応し、できる限りその要望にこたえるよう努めている。
- ④東警察署とは条例に基づく「入館の制限」に係る団体等の情報交換を随時行っている。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ①平成22年度からスタートした利用料金制度を受けて、「利用申請申込書集計表(証憑)」→「管理台帳(旧調定簿)」→「通帳」を日々確認、原則、翌日の銀行入金をすることによって、利用等による現金収入の管理責任を明確にし、適正な管理に努めている。
- ②さらに、現金の管理の流れをパソコンで処理することによって、透明性、迅速性及び正確性を高める処理をした。
- ③資金管理は、一般社団法人札幌市東区民センター運営委員会として運用しており、その運用に当たっては専門機関(税理士事務所)に業務委託することによって、公正性と正確性をもって処理されている。

管理業務仕様書に基づき開催し、東区民センターの事業、課題、要望などについて協議して頂いた。平成29年度も「東区の地域の特質を生かしたまちづくり」を進めるために、第三期指定管理者期間(平成26年度から4年間)の基本方針に基づき実施する講座・事業であることの確認をした。また、運営協議会委員からは、施設管理に係る清掃、備品の更新、設備の改修などで多くの意見が寄せられた。これらについては出来るだけ速やかに対応し、また計画的に対応しなければならないものなどについては説明し了解を得られた。なお、26年度から、すべての構成員で開催する運営協議会は年1回とし、地域振興課と区内にある地区センター3館とで開催する「4館連絡会議」も協議会に位置づけている。

現金の取り扱いは、規程通りチェック体制を確立し事故のないように厳格に取り扱った。現金及び資金管理は、業務委託先の税理士事務所においても全ての伝票を再度チェックしており、厳正かつ適正に処理している。

④現金取り扱いが多いが、法人会計規程に従って正確に経理事務を遂行した。また、経理業務については、業務委託をしている税理士事務所の業務指導を受けている他、法人内部の監査も実施し遺漏のないように努めている。

▽ 要望・苦情対応

- ①要望・苦情は、窓口、ご意見箱、電話、メール、運営協議会等の各種会合で寄せられるが、受付フォーマットを定め、必ず館長に報告された後、速やかに対応している。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。
- ②区民センター以外の事案については、直ちに関係各部署に報告している。
- ③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。
- ④平成29年度、区民センターの運営管理に関する重大な苦情は特になかった。

▽ 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)

▼ 記録

- ①「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ている。また、副館長、館長までの報告体制も確立し、必要な処理と情報の共有をしている。
- ②また、データ保管している“NAS”の管理フォルダーとの整合性を図りながら各文書保管ファイルを整備し、誰もが何時でも確認し引き出せるようにしている。
- ③札幌市業務検査および東区民センター運営委員会監事による監査において、適切に対処した。

▼ モニタリング

- ①講座、事業は5段階評価などによるモニタリングを実施し満足度を確認した。その結果は、運営協議会に報告した。モニタリングの実施結果は項番(4)事業計画・実施業務の「区民講座に関する学習機会の提供業務」中に掲載の一覧に記載したとおりである。
- ②年1回、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。29年度も、センターの接遇、清掃状況、貸室利用での利用者の声を集計し、それら意見を今後の運営に反映した。
- ③地域交流事業でもアンケート方式による満足度等を確認した。

要望・苦情は、常々業務遂行の上では「次の改善への源」ととらえ、「応対する心と態度」の涵養さを職員に指導している。適切な対応の結果、大きなトラブルはなかった。要望・苦情があった場合は、法人組織として適切に処理できる体制を構築している。

管理業務の基本である「業務日誌」は、平成22年度から各部所毎に実施している。一元管理することで、わかりやすく、簡素で効率的な記録に努めた。このことを継続することで29年度も引き続き責任体制の一層の明確化と情報の共有化を図った。

モニタリングやアンケートの実施は、実施した事業の成果や今後の事業の在り方・方向性等を考える上で、大変重要な手法であり、受講者や参加された方の感想・意向を把握できるものである。利用者ニーズに即したサービスの充実・向上を図るには欠かせないものである。アンケートでは、当センター参加者の満足度は総じて高く、平成29年度もほぼ100%の高い水準を維持することができた。

	<p>《その他事業》</p> <p>○職場体験及び職場見学の受入 大谷大学の学生ボランティア(4名)を受け入れた。 中央中・栄南中の図書室職場体験を受け入れた。</p> <p>▼ 事業報告、札幌市の検査</p> <p>①年報(施設利用状況報告書、講座等事業実施報告書、収支決算書、損益計算書)、月報(施設利用状況報告書、講座等事業実施報告書、利用料金収入状況報告書、図書室業務報告書)、事業計画書などは確実に適切に報告した。 ②同様に、札幌市の業務検査にも誠実に対応した。</p>	<p>「開かれた区民センター」として、地域のまちづくりの中核施設になるために、積極的に見学等を受け入れた。</p>					
<p>(2)労働関係法令順守、雇用環境維</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持の向上</p> <p>①一般社団法人札幌市区民センター運営委員会として職員(臨時を含む。)就業規則、給与規程等の関係規定の制定をしている。これに時間外協定を含めて労働基準監督署に届け出ている。 ②労働環境の変化に伴う就業規則等の見直しを実施した。 ③すべての職員を労災保険、雇用保険に加入させた。 ④1年に1回定期健康診断を実施した。 ⑤労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。 ⑥職員個々が市民サービスの向上、管理経費縮減に意欲を持って取り組めるような、適切な労働環境の構築に努めた。</p>	<p>法人で定めた就業規則、給与規程は、労働基準監督署に届けるとともに、改定等があった場合、労働者代表の同意を得てその都度提出している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>協定書に定めているとおり適正に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<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>①床の濡れ防止やごみ処理等による良好で清潔な環境の保持、椅子の整理・台車の保管使用・展示パネルの設置などの安全管理には常に配慮した。 ②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配慮するとともに、併せて利用者への指導も徹底した。 ③また、区民センター内で発生したトラブルについては、即応的に対処するとともに、同時に区の関係部署にも直ちに報告をした。 ④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</p> <p>①施設損害保険 身体 1億円(1名)、4億円(1事故) 財物 500万円(1事故) に加入 ②行事傷害保険 死亡 500万円 入院 5,000円 通院 3,000円 に加入</p>	<p>日頃からの点検・修理等の対応を徹底することで、利用者の安心・安全が確保されたのだと考える。今後もこのことを徹底して行うこととする。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>協定書に定めているとおり適正に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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)

▼ 備品の管理

- ①各貸室の備品の整理整頓は、日々、早朝の管内巡視や、夜間職員(シルバー人材派遣社員)による夜間貸室巡回の際、整理・整頓のチェック、確認をしている。
- ②随時の対応としては、コンサートや文化祭などで各室の備品を全面的に使用する際に各備品のメンテナンスを合わせて実施している。
- ③また、必要に応じて夜間勤務職員に日中勤務をしてもらい全備品の棚卸と集中メンテナンスを実施している。
- ④備品の更新・購入や貸室の壁等の修繕については、区の承認を得て実施した。

▼ 区役所関係及び駐車場・駐輪場等の施設管理

東区民センターは、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これら駐車場・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。

▽ 防災

- ①平成21年11月に発生した東区役所爆発物避難事件を受けて「危機管理マニュアル」を整備している。
 - ・連絡体制
 - ・緊急時初期対応
 - ・報告フォーマット
- ②未然に防ぐ対策(巡回、声かけ)の実施
- ③「東区役所・東区民センター・都市再生機構北11条団地」の消防総合訓練(2回実施)に各2名の職員が参加し自衛消防隊の任務を訓練した。また、別館村川ビル自主消防訓練にも1名の職員が参加した。

開催日	訓練	内容	実施主体	出席
30.3.2	消防総合訓練	通報・避難誘導・消火	東区役所	2名
29.11.24	消防総合訓練	通報・避難誘導・消火	東区役所	2名
29.10.19	自主消防訓練	通報・避難誘導・初期消火	ゴーランド	1名

各備品の台帳を作成している。貸出にはチェックリストで授受を確認し、確実に管理した。維持(メンテナンス)は夜間職員のスキル及び修繕費を活用して対応した。建物・駐車場・駐輪場などの管理に当たっては、随時その状況を把握し、区役所と協議しながら適正な管理に努めた。

東区役所の自衛消防隊の一部門となるが、休日などの場合は、区役所日直職員、保守管理業務員などと対応することになる一方で、区民センターが自主的に行動しなければならないため日頃から意識して取り組んでいる。区役所等が行う消火訓練・消防訓練にはすべて参加した。

(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

講座は4年間(26~29)の統一テーマを、①安心安全な北海道の食材、②東区発見ツアー、③企業提携講座、④子ども講座とした。29年度も、東区内の地域資源との提携や、市民要望が強くサークル化できるものを中心として展開した。具体的には、家庭での野菜作り、リラックス効果の高いアロマヨガ、美術、折り紙など、多岐のものにわたった。講座及び講師はマンネリ化することに注意をはらい、新しい企画へのチャレンジと魅力ある講師選定に努めた。

①平成29年度は、日常生活のなかで役立つ知識や、高齢者の関心が高い講座を中心に実施した。

②子ども講座では、日本の伝統文化である茶道、囲碁教室を夏・冬休みにわたって開催した。パソコン中心の現代にあって、文化伝統を通して、しつけ作法や決まりを学ぶ過程は貴重なものであり、今後も是非継続してほしいとの要望が多く聞かれた。

平成29年度は、統一テーマに則り、従来同様、関係機関や地元企業との提携で継続的に実施した。

平成29年度は、学習機会の提供として、「シニアのためのスマートフォン」の基本講座や高齢者が知っておきたい「終活を考えよう」講座など開催したが、いずれも好評で目標を上回る参加者を得ることができた。

A	B	C	D
協定書に定めたとおり適正に実施されている。関係機関や地元企業と連携した講座や新たなテーマの講座に積極的に取り組む姿勢は評価できる。			

③提携講座も、28年度とほぼ同様の規模で開催することが出来た。

④区民講座は21講座(図書講座4含む)を実施し、受講者は563人(計画 431人)であった。

実施日	講座名	講師(所属)				
		回数	人数	計画人数	理解度	満足度

①一般講座

5月 11日	野菜を学ぼう!	札幌さとらんど副施設長 奥山誠				
		2	42	50	100	100
5月 25日	癒しのアロマヨガ	密山ことみ				
		6	15	15	100	100
6月 13日	シニアのためのスマート フォン	NPO法人 NEXTDAY講師				
		2	16	16	100	100
9月 30日	プロに教わる革靴のお手 入れ	秋濱隆佳				
		1	7	10	100	100
12月 9日	シニアのためのスマート フォン	NPO法人 NEXTDAY講師				
		2	16	16	100	100
1月 25日	アロマ陰陽ヨガ	密山ことみ				
		6	15	15	100	100

②外へ出る講座

11月 16日	ワイン入門~ボジョレヌー ボ-とフランスワイン	サッポロビール(株)				
		1	14	14	100	100

③提携講座

5月 19日	ちえりあ提携講座 (ご近所先生講座) ABCからの旅の英会話	ちえりあ				
		5	20	20	100	100
7月 5日	美術への誘い	北海道美術館協力会				
		1	22	20	100	100
7月 11日	ちえりあ提携講座 (ご近所先生講座) 身体にやさしいスイーツを作ろう	ちえりあ				
		5	12	20	100	100
11月 28日	終活を考えよう	消費者協会				
		1	50	25	100	100
1月 22日	ちえりあ提携講座 (ご近所先生講座) 折り紙新世界	ちえりあ				
		5	16	20	100	100
1月 24日	ちえりあ提携講座 (ご近所先生講座) イタリア好きのイタリア語入 門	ちえりあ				
		5	19	20	100	100

④子ども講座

7月 26日	子ども講座 夏休み「子ども茶道教室」	裏千家淡交会佳茗会主宰渡利宗佳他				
		5	19	20	100	100
8月 1日	子ども講座 夏休み「子ども囲碁教室」	日本棋院北海道支部理事松沢仁宏他				
		3	14	20	100	100
1月 4日	子ども講座 冬休み「子ども茶道教室」	裏千家淡交会佳茗会主宰渡利宗佳他				
		5	16	20	100	100
1月 9日	子ども講座 冬休み「子ども囲碁教室」	日本棋院北海道支部理事松沢仁宏他				
		3	18	20	100	100

子どもに茶道や囲碁の日本
伝統文化を学ばせる講座
で、その中で子どもたちはし
つけや対人マナーも身につ
けている。パソコン主流の
現代にあって、人と人が接
する機会としてのこの子ども
講座は、貴重なものと考え
ている。

▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務

▼ 交流事業

- みんなで歌おうたごえサロン
- 子育てママサロン
- 親子で楽しむクリスマス音楽会
- 親子で楽しむ人形劇

▼ 東区民文化祭

東区民文化祭は10月の一大イベントとして主催・共催あわせて8事業を実施している。

文化祭は具体的には3つの行事に大別され、共催事業としては文化団体協議会オータムフェスティバル、女と男のつどい（講演等）であるが、いずれも区民センターとして積極的に参加・協力した。また、主催事業としての東区民文化祭では、東区民センターの利用者である各種サークルの活動の発表の場を提供した。

平成29年度も、盲導犬チャリティーを文化祭の統一テーマとして位置づけ、関連各事業で盲導犬チャリティー募金の取り組みを実施した。

平成29年度文化祭の参加者総数は、28年度より1事業（菊まつり）減少こともあり、2,653人（28年度3,049人）であった。

《実施した事業》

開催日	区分	事業名	人数
10/11-13	主催	サークル合同発表展	665
10/12	主催	サークルお茶席	73
10/15	主催	盲導犬チャリティーダンスパーティー	55
9/29	共催	女と男の集い「盲導犬チャリティーバザー」	337
10/1	共催	女と男の集い「講演会」	132
10/4-6	共催	東区文団協オータムフェスティバル作品展示会	624
10/4.5.7	共催	東区文団協オータムフェスティバルお茶席	307
10/7	共催	東区文団協オータムフェスティバル芸能の集い	460
平成29年度の参加者総数→			2,653

▼ コンサート事業

この事業については、「市民への還元」をモットーに“ジャンルの拡大の要望”に応じてきたが、施設規模からくる制約から出演者も限定され、集客数も減少していることから、平成26年度以降、開催回数を2～3回に縮小してきた。また、区役所との共催で実施している「ロビーコンサート」について、開催時のロビーの混雑緩和等や、多くの聴衆に対応できるよう、30年1月より会場を大ホールでの開催に変更し、事業名も「ひがしくハッピー・タッピーコンサート」に改称して、年6回の開催を予定している。このため、これまでの検討経過も踏まえて、29年度は区民センター独自のコンサート事業は実施せず、区役所との共催事業である10月のロビーコンサート「150回記念ファミリーコンサート」、1月の第1回ハッピー・タッピーコンサートを区民センターとして担当した。

担当したいずれのコンサートも、誰もが知っているような音楽で、幅広い年齢層に楽しんでいただける内容で、ほぼ満席となった来場者からは「大変よかった」という声が多く聞かれ喜ばれるコンサートとなった。

地域の方が集まれる交流事業として、特に、子育て世代のために「子育てママサロン」を開設（開放事業）したり、「親子で楽しむ人形劇」「親子で楽しむ音楽会」を開催するなど親子の活動を支援した。

第40回目となる「東区民文化祭」は9月29日から10月15日まで約3週間にわたって開催された。このような長期間にわたる文化祭は市内でも東区だけである。いづれも長い歴史を有しており区民の文化振興にとっては欠かせないイベントになっている。

今年度も昨年度に引き続き盲導犬チャリティー募金を統一のテーマとして取組んだ。①盲導犬チャリティーバザー、②講演会盲導犬協賛、③盲導犬チャリティーダンスパーティーの3事業で、北海道盲導犬協会への寄付活動を展開した。

平成29年度は、区民センター単独のコンサート事業は実施しなかったが、区役所との共催事業で担当したコンサートでは、これまでと同様に、子どもからお年寄りまでが参加できる楽しい内容で、充実したものとなった。

▼ その他の事業(共催事業)

- ①東区老人クラブ連合会主催の「第17回東区シニアフェスティバル」に共催し、支援・協力した。
- ②利用者団体である東区年輪の会が主催する「体育のつどい」等に参加し情報交換などを行った。
- ③東区文化団体協議会が開催する「邦舞まつり」や「春の芸能祭」などを後援し、日本の伝統文化の育成を支援した。

実施日	主催団体	事業名
10月23,24日	東区老人クラブ連合会	第17回東区シニアフェスティバル
29年7月2日 30年3月17日	東区文化団体協議会	邦舞まつり 春の芸能祭

▼ ロビーコンサート(平成30年1月より「ハッピー・タッピーコンサート」に改称)

東区と共催の「ロビーコンサート」は毎月第3月曜日に実施し、短い時間だが様々なジャンルで、いろいろな楽器の演奏や歌を区民の皆様に楽しんで頂いた。プロの演奏家を基本としており、東区民センターは、10月及び1月を担当した。参加者は延べ1,060人であり、28年度(1,630人)に比し、大幅に減少したが、開催回数が28年度より4回が少なかったことによる。ただし、10月以降の大ホールでの開催時には、いずれも140人～250人と多数の参加者となった。

	出演(ジャンル)	観客数
4月	清水紫(声楽)、笠井靖子(ピアノ)	130
5月	小山隼平、林佳一郎(キーボード)	90
6月	新札幌民謡連盟 新栄会 社中(民謡)	120
7月	和みの会(箏)、西川流之恵の会(日舞)	60
9月	「木箱」(電子音楽)	80
10月	札幌マミーズプラス(吹奏楽)	250
1月	蝦夷吹奏楽団(吹奏楽)	190
3月	八條美奈子(フルート)、小杉恵(ピアノ)	140
		1,060

団体と共催して開催される東区民センターの大きなイベント「東区民文化祭」の他、区内各種団体の事業との共催などを通じて地域交流を深めることは、参加者に東区民センターの存在を知ってもらう機会と捉え、今後も交流を深めていきたい。

区民が気楽に音楽に親しむことのできるロビーコンサートは、29年10月で150回目を迎え区の定着した行事となった。出演者は選考委員会で決定しているが、さまざまなジャンルの演奏者が出演し毎回多くの聴衆がロビーで楽しんでいる。これを記念して、より多く聴衆が集まれるよう、大ホールで開催した。これを契機に、観客数の増加に伴う椅子席確保の限界、区民センター・区役所来訪者の動線確保、聴衆の一部区民の固定化などの諸課題への対応を検討した。その結果、会場を大ホールに変更するとともに、事業名を「ひがしくハッピー・タッピーコンサート」と改称、開催時間も1時間に拡大して、幅広い層の区民に音楽に触れる機会を提供していくこととした。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

施設無料開放事業の日数は232日(28年度252日)、人数は14,764人(28年度15,070人)であった。

①集会室の開放は、囲碁将棋(22年度から開放日減少)は月・金・土の週3日、地域の子育てママさん達が悩みや情報交換する場としては週1日(水)に開放し、利用者間の公平化を図っている。

②卓球(月4回)及びバドミントン(月1回)は、貸室が空いている日を開放日とする「予告制」を採る事によって、経営の健全化との整合性を図っている。

③囲碁将棋開放は、新たに他地域から転入してきた高齢者にとっては、地域になじむきっかけ作りの場としての役割をも果たしており、単なる「趣味の場の開放」だけではない社会的役割がある。しかし、貸室全体の利用率が高いことから見直しがされるべき時期にも来ている。

④子育てママ開放事業は、毎週1回であるが、平均11名の参加があり、28年度よりやや減少したものの、地域に定着しつつある。子育ての情報交換、遊びの場として維持したい。

卓球・バドミントン事業は有料貸室との公平性を保つことから、貸室・センター行事を優先した予告制とし、利用者の多い囲碁・将棋と札幌市の子育て事業を支援するための子育てママサロンは定期的に開放している。

		平成29年度				28年度	
告知方法	事業名	日数	時間	人数	人/日	人/日	
定期	囲碁将棋	152	1,340	12,769	84	80	
予告	卓球	24	160	1,408	59	50	
予告	バドミントン	6	18	22	4	6	
定期	子育てママサロン	50	150	565	11	16	
	合計	232	1,668	14,764			

▽ 図書業務

▼ 利用状況

	平成28年度	平成29年度	増減率
開館日数	340	341	0.3%
蔵書数	31,277	31,599	1.0%
登録者数	5,800	5,616	△3.2%
貸出数	102,414	96,946	△5.3%

①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(貸出券の未使用期間が3年を経過した利用者)のデータ削除の影響によって減少している。

▼ 利用促進事業

月	テーマ特集展示
4月	(大人)「経済小説」特集、「春の片づけ作戦」特集 (児童)「春のえほん」特集、「ともだち」特集
5月	(大人)「青春小説」特集、「家庭菜園」特集、「朝ごはん」特集 「きょうだいえほん」特集、「おとなも子どもも楽しめる! 佐々木マキ」特集
6月	(大人)「家族の物語」特集、「麺料理」特集、「ガーデニング」特集 (児童)「のりものえほん」特集
7月	(大人)「警察小説」特集、「暑い夏こそスパイシー料理」特集、「アウトドア」特集、「追悼日野原重明」 (児童)「あつーいなつがやってきた」特集
8月	(大人)「ホラー小説」特集、「おつまみ」特集、「災害に備えて」特集、「追悼日野原重明」 (児童)「こわーいおばけのおはなし」特集、「いもとようこ」特集、「わかやまけん」特集、「映画会上映作品シリーズ」特集
9月	(大人)「ファンタジー小説」特集、「旅を楽しむ 北海道旅行」特集、「お手軽・簡単 お菓子作り」特集 (児童)「わかやまけん」特集、「パンダえほん」特集、「おそらにひかる おつきさまとおほしさま」特集
10月	(大人)「食にまつわる本」特集 (児童)「ことばのえほん」特集、「中川ひろたか」絵本特集、「まじよ&まほう」特集
11月	(大人)「恋愛小説」特集、「焼き菓子」特集、「将来に備える」特集 (児童)「いろんな気持ち」特集、「クリスマス」絵本特集、「谷川俊太郎」絵本特集
12月	(大人)「アジアを知る」特集、「早めにやろう大そうじ」特集、「簡単あったか料理」特集、「追悼 葉室麟」特集 (児童)「クリスマス」絵本特集、「えとのえほん」特集、「かぞくのえほん」絵本特集、「おいしい! えほん」特集
1月	(大人)「時代小説」特集、「神社へ初詣で」特集、「正月太りを解消!」特集 (児童)「いぬのほん」特集、「せいぎのみかた おたすけヒーロー! のえほん」特集
2月	(大人)「怖い本」特集、「チョコレートづくり」特集、「湯めぐり」特集 (児童)「ぼうけん!」えほん特集、「ふれてみよう むかしばなし」特集
3月	(大人)「卒業〜ぼくらの旅立ち」特集、「ちよつと一息 ティーブレイク」特集、「言葉の力を引き出す技術」特集 (児童)「はるよこい!」特集、「エリック・カールとレオ・レオニ」特集

新刊購入図書の資料費削減により新たな資料の所蔵工夫として寄贈図書の活用を積極的にすすめ、汚破損資料の差し替えなどを含め受け入れ所蔵数は増加している。貸出数の減少は、図書館全体での所蔵複本数が減り、予約本の貸出冊数の減少など様々な要因が考えられる。

新刊図書の所蔵が減っているとの声に対して、市内全体での新刊所蔵本を広く提供できるよう「お取り寄せ掲示板」を情報発信のスペースとして新設した。

テーマ特集の展示と掲示板では、大人向けと子ども向けの本の情報を広く伝えるよう積極的に取り組んでいる。紹介された本の予約取り寄せ希望など読書の参考になることができている。

▼ 図書室「講座」

実施日	内 容	人数
10月27日	なつかしの名作映画会	21
11月1日～ 12月26日	「かるたをつくろう」ほくのすき！わたしのすき！ デザイン画募集・展示	44
1月4日～ 10日	新春！おたのしみ袋セット(セット数限定)	51

それぞれの行事を継続して実施してきているため、周知も広がり一定の参加が得られている。

▼ 図書室「地域連携事業」

実施日	内 容	人数
7月31日 ～8月7日	図書室クイズ	36
8月19日	夏休み子ども映画会	23

▼その他

実施日	内 容	人数
10月13日	職場体験受け入れ 栄南中学2年生	3
11月16 ・17日	職場体験受け入れ 中央中学2年生	4

近隣学校から図書室見学と職場体験受け入れで、地域への協力事業として実施。司書の仕事を紹介するとともに体験学習をしてみよう。図書室での体験を通して実際の仕事内容を理解し興味を持ってもらうことができた。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

29年度は、28年度の実績を若干下回ったが、計画以上の利用があった。特に、和室の利用が伸びているが、これは少人数によるサークルが廉価な部屋を求めたことによるものと考えられる。

	項目	H28実績	H29計画	H29実績
大ホール	件数(件)	768	535	539
	人数(人)	52,922	41,800	38,176
	稼働率(%)	70.6	72.5	74.7
会議室	件数(件)	4,771	3,732	4,597
	人数(人)	84,864	68,270	82,328
	稼働率(%)	73.7	73.8	71.3
実習室等	件数(件)	1,191	1,046	1,185
	人数(人)	37,832	32,114	36,892
	稼働率(%)	55.3	41.6	55.2
その他(和室)	件数(件)	1,501	1,110	1,473
	人数(人)	11,328	8,490	11,216
	稼働率(%)	70.4	63.2	69.1
合計	件数(件)	8,231	6,423	7,794
	人数(人)	186,946	150,674	168,612
	稼働率(%)	69.5	65.7	68.1

利用件数の計画を上回る増収分については、東区役所の了承のもと、大ホールの劣化した卓球台を買い替えたほか、同ホール前のロビーチェアを買い替えた。また、ワイヤレスマイクの購入、1階ロビーに設置のAED(自動体外式除細動器)を更新するなど、利用者還元に充てた。今後も、利用者にとって使いやすい施設となるように接客などのソフト面や備品等のハード面を充実させ、稼働率が向上する努力を続けたい。

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。利益還元による備品の更新や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。

▽ 不承認 0件、 取消し 148件

	<p>▽ 利用促進の取組 開館日数 359日 ○利便性向上に向けた取り組み ・休館日を年末年始のみとし、開館日数の拡大に努めた。 ・使用時間について要望に応じた延長対応を実施した。 ・時間貸し、ホール半面貸しのPRに努めた。 ○利用率向上の取り組み ・ホームページの活用 ・ロビーの有効活用 ・利用状況表の窓口掲示 ・利用者要望に基づいた諸対応の充実（修繕、購入、サービス改善） ・講座終了後のサークル化への支援 ○公正・公平な利用の確保 ・公開抽選の実施 ○キャンセル制度の見直し(27年1月分から) より利用しやすく、わかりやすく、公平な制度になった事を利用者に周知することで施設の利便性をPRした。</p>	<p>公開抽選の結果、希望する部屋を利用することができなくなった利用者に対し、申し込み日の空き室を紹介し利用の変更を呼び掛けることで利用促進を図った。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務 東区民センターの基本方針は、魅力ある「情報発信・受信の拠点」を目指すことである。29年度も、その情報発信の手段強化として、 ①ホームページ、②紙媒体、③ネットワーク、④その他チャネル等の既存の多様な媒体を活用し、効率的・効果的に取組んでいる。 ①ホームページ 貸室申込みの約半数がシステムから予約されている現状を考えると、東区においても、ホームページの重要性は増している。このことから内容を頻繁に更新と常にわかりやすくリアルタイムの情報発信に心掛けた。今後とも情報を随時更新して、多様化する利用者の要望に応えることを検討している。 ②紙媒体 職員のスキルを高め、ポスター、チラシなどでは「見やすい」「分かりやすい」ことを目指した。 ③ネットワーク ポスター、チラシは、他区民センター、東区の地区センター、まちづくりセンター、地下鉄駅等、地区ネットワークに協力を頂き、事業の宣伝活動の拡大に努めた。</p>	<p>区民センターの事業内容を地域内外に伝えることにより、区民のまちづくりの推進、区民センターの利用促進を目的として実施した。このため常に新しい情報を見やすく伝わりやすくもれなくを心掛け、正確にかつ見やすい掲載に努めた。ホームページの閲覧率の向上のために、常に発信力影響力のある広報に努めた。</p>	<table border="1"> <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。											
2 自主事業その他											
	<p>▽ 自主事業 「自主事業」として運用している事業はない。 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ①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。 ②ロビーの使用をはじめ、札幌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。 ③東区社会福祉協議会への協力と、北海道盲導犬協会の募金活動にも協賛した。</p>	<p>地域資源の活用、福祉施策には十分に配慮して対応した。募金は窓口、文化祭等で協力を呼び掛けた。集まった金額を窓口及びホームページで公表した。</p>	<table border="1"> <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。											
3 利用者の満足度											
	<p>▽ 利用者アンケートの結果 利用者アンケートは、それぞれの属性によって①施設利用者(有料)、②講座、地域交流事業参加者、③図書室利用の3区分で実施している。その結果は、運営協議会等に報告し、併せてロビーに掲示して広くその内容を公開した。</p>	<p>施設利用者アンケートの実施担当は、業務分掌で担当を定め、常に責任ある体制で対応している。意見・要望は、ミーティング等での検討を十分に行之、</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">要求水準について、すべての項目で10ポイント以上超えており、期待を上回る結果となっている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	要求水準について、すべての項目で10ポイント以上超えており、期待を上回る結果となっている。			
A	B	C	D								
要求水準について、すべての項目で10ポイント以上超えており、期待を上回る結果となっている。											

実施方法	<p>①施設利用者アンケート ・アンケートの内容は、1また東区民センターを利用したいと思いませんか 2職員の接遇はいかがでしたか 3館内の清掃はいかがでしたか 4施設の設備・備品はいかがですか、の4項目のほか、ご意見やご要望を自由に書いていただいた。</p> <p>②図書室アンケート ・アンケート用紙両面に自由意見を含む11項目の質問を設けた。</p> <p>①のアンケートは平成30年2月の1か月間、②のアンケートは2月16日から3月4日まで実施した。 ・図書室カウンターや閲覧席に置きアンケートを呼び掛けた。 ・その他中央図書館でも利用者アンケートを実施した。</p>
結果概要	<p>①「また、東区民センターを利用したいと思いませんか」では、97.9%の方が「利用したい」であった(「どちらでもない」が2.1%)。</p> <p>②「接遇(職員の言葉づかいや態度)」も、全員の方から良いとの評価をいただいた。</p> <p>③「清掃状況」の利用満足度では、90.5%が満足との評価であった(「普通」との評価が7.4%)。</p> <p>④「設備・備品」については、良いと答えた方が81.0%、普通と答えた方が16.8%であり、97.8%の方から普通以上との評価を得た。</p> <p>⑤自由意見で多かったのは、備品の破損・汚れ、室内温度調整等であった。</p> <p>⑥図書室の対応満足度は、良いが80.5%、普通を含めると100%の評価であった。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>《意見》 ・卓球台を新しいものに変えてほしい。 【対応】 ・1台であるが、新しいものに更新した。</p> <p>《意見》 ・(大ホール前の)廊下のソファがぼろぼろで交換すべきでは？ 【対応】 ・新しいロビーチェアに更新した。</p>

その結果を運営協議会等への報告、ロビーでの掲示をして、運営管理業務等で活用している。
研修や日頃のミーティングを重ねた結果、29年度も非常に高い評価をいただいた。今後もこの水準を保つ努力を続けたい。

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大いに評価できる。

アンケート調査の結果のとおり、26年度からの指定管理期間において、より多くの接客等のソフト面での努力により、利用者の高い満足度を得て利用料金の増収を確保することができた。このことにより、計画的に設備・備品の更新や修繕を実施し利用者に還元することができた。この好循環を維持するため、さらに利用者の意見・要望に応えるべく職員一同努力をしていきたい。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H29 計画	H29 決算	差(決算-計画)
収入	36,664	39,061	2,397
指定管理業務収入	36,370	38,780	2,410
指定管理費	13,502	15,509	2,007
利用料金	21,886	22,483	597
その他	982	788	▲ 194
自主・受託事業収入	294	281	▲ 13
支出	36,612	39,081	2,469
指定管理業務支出	36,462	38,922	2,460
自主・受託事業支出	150	159	9
収入-支出	52	▲ 20	▲ 72
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	▲ 72	▲ 72

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。高い利用率を維持し、利用料金の増収分を積極的に利用者還元していることは大いに評価できる。

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	735	下記のとおり

▽ 説明

▼利用料金収入は28年度(24,705千円)より減収となったものの、計画より597千円増となった。
 ▼その他収入とは、講座・地域交流事業収入及び市民利用コピー機管理収入であり、少額だが計画より下回る決算となった。
 ▼指定管理費業務による利益還元は、利用料金収入の増による余剰金等を活用し、卓球台、大ホールの山台、ホール前ロビーチェア、ワイヤレスマイク(2本)を購入したほか、1階ロビーに設置のAED(自動体外式除細動器)を購入(更新)し、総額735千円を備品購入として実施した。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

市内各区(北区を除く。)の区民センター運営委員会は連合して、平成21年10月、一般社団法人札幌市区民センター運営委員会に組織変更した。札幌市東区民センター運営委員会もその一構成員となり、経営運営面での統一的な処理や経営の合理化を図っている。
 当組織では、総会・理事会等で法人の最終意思決定をしている。また、貸室利用料金収入事業で国税局から実費弁償の認定を受けるなど財務面は強化されており、また、9区での一体運営は、人事・財務等でマスマリットを生かしながら安定した経営が遂行できる組織体制を構築している。

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条例の推進に関する条例への対応

▼ 個人情報保護条例への対応
 ①館長を個人情報管理責任者とし、館内の個人情報の取り扱いの指導・監督、守秘義務の徹底、個人情報の漏えい・滅失・棄損の防止を徹底している。
 ②紙ベースの個人情報はすべて鍵のかかるキャビネットに厳重に保管し、チェックリストによるダブルチェックをし、使用目的が終了した時点でシュレッダーをかけるなどをして迅速に廃棄している。
 ▼ 情報公開条例への対応
 情報公開条例第22条の2に基づく公開申出は29年度はなかった。
 ▼ 行政手続条例及びオンブズマン条例への対応
 該当する調査はなかった。
 ▼ 暴力団の排除の推進に関する条例への対応
 29年度も暴力団からの申し込み・利用及び物品調達等はなかった。

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
<p>1. 平成29年度も指定管理仕様書・協定書の要求水準を確実に達成した。</p> <p>2. 利用者収支事業では、利用者へのサービスアップ・利用者還元を図りながら、利用率アップ、収入額の増収に努めたものの、最終損益では若干(72千円)の赤字となった。</p> <p>3. 講座や地域交流事業は、「コミュニティ施設に求められるあり方」「東区実施プラン」を実践することが出来た。</p> <p>①安心安全なまちづくり 関係機関や地元企業、消費者協会との提携講座</p> <p>②地域住民が支えあうまちづくり ご近所先生講座や子育て支援事業の継続</p> <p>③歴史・文化・風土を生かしたまちづくり 地域企業と連携した講座の開催</p> <p>④主体的な市民参加のまちづくり 約3週間にも及ぶ東区文化祭への支援・協力</p> <p>⑤多様なネットワークと交流の生まれるまちづくり 区役所との共催のロビーコンサート(30年1月より「ひがしくハッピー・タッピーコンサート」に改称)に多くの聴衆が参加できるよう、会場や開催方法を見直し、事業を充実</p> <p>4. 経費節減を図るなど経営の安定化を図るため、極力支出を抑え、貸室の利用率向上に重点を置いた運営で、計画に比し増収となり、利益還元を図ることができた。</p> <p>5. 公の施設として、その目的である「公共の福祉増進」のために業務を遂行することができた。</p>	<p>30年度以降も、区民センター条例に謳われた「地域福祉の増進」及びまちづくり活動促進基本計画等での「まちづくりを支援する地域に根差した中核施設」として、地域住民と協働で運営することを目指す。</p> <p>特に、以下のことに重点的に取組む。</p> <p>①利用促進 若い世代の利用促進につながる取組の展開 施設の清潔さ維持のために積極的な対応</p> <p>②地域密着型施設 地域資源(大学、企業、公益団体、福祉団体等)を積極活用したコミュニティづくり</p> <p>③情報交換機能の充実 宣伝媒体の強化、他コミュニティ施設との連携</p> <p>④高いサービス水準の提供 ミーティング、研修の充実、情報の収集強化と共有化、ハード面での即応的対応</p> <p>⑤効果的・効率的な管理運営 日常の業務改善をより徹底し「ムリ・ムダ・ムラ」をなくすこと</p> <p>以上のことを重点的に取組み、「区民から親しまれ愛される区民センター」を創りあげる。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者に対する公平、公正な姿勢や、ご意見があった場合の真摯な対応などが評価されており、高い利用率の維持につながっている。併せて、固定利用者の維持に努めるだけでなく、新しい講座の開催や利用の少ない年齢層への開放事業の展開など新たな利用者の確保に向けた取り組みは、大いに評価できる。</p>	<p>平成29年度は、大ホールの天井改修工事による4ヶ月間の休室期間があったにもかかわらず高い稼働率であったので、この水準を維持していただきたい。また、他の貸室についても利用率は高い水準ではあるが、空き部屋を効率良く使用するような努力と工夫に期待したい。</p>