

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	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	体育室、集会室(2室)、和室(2室)、実習室、図書室		
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	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こととなる。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28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」を提供することを目標としており、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>公共施設である地区センターの運営に当たっては、公平、公正は基本原則であり、平等な利用を基本方針の重点項目に定めて、運営委員、職員一同が取り組んでいる。また、市民の全ての方を対象にした施設であることを理解して、その旨を地域に広報し、常に厳正に遵守することに努めている。</p> <p>▼ 新規貸室申込者に対しては、利用条件を明示したパンフレット「貸室のご案内」を必ず事前に渡して説明を行い、既存利用者との取扱いの公平を心がけた。 また、貸室や講座申し込みが競合した場合は、運営委員及び第三者の立会による公開抽選を実施し公正を期した。</p> <p>▼ 窓口、図書カウンターなど受付業務全般の公正取扱いについては、日常の実務において支障が生じないように、月例職員会議の継続テーマに取り上げており、職員間で話し合いを重ねることにより公平原則の意識の徹底を図っている。 また、夜勤、休日担当(5名)は、受付の機会が少ないため、館長との日常の会話により、貸室申込み等対応のレベルアップを図っている。</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抑えるよう意識して節約に努めた。特にロードヒーティングについては、基本的には手作業による除雪に切り替えている。 また、これまでの地区センターの取り組みに対して、貸室利用者から、消灯、暖房停止の申し出など積極的な協力もいくつか出てきている。なお一方、28年度は10月に初雪があり、早い時期から寒波が訪れたことから、暖房について一時的に利用者にご不便を掛ける状況が発生した。</p> <p>▼ 環境活動への取り組みとして、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ている。 また、アスベストの問題に対応して、照会のあったボイラーの排煙口を開けて、状況の確認を行った。</p>	<p>地域の公共施設として、管理運営の基本事項を整備し、運営委員及び事務局職員がこれらの理解の徹底を図り、またこのことを意識して業務活動を行った結果、適切な管理運営を実行できた。</p> <p>公平、公正の取扱いは、地区センターの信用の物差しであり、利用拡大につながる大事な要素と考えている。運営活動に当たっては、この考えを常に意識して取り組んだ結果、適正に対応ができた。</p> <p>環境配慮は、地域の公共施設として大事な運営テーマであり、毎日の施設の維持管理、業務の実施に際しては、常に環境を意識して進めた。 また、地域住民へのPRについてはセンター事業の都度、取り組むことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>協定書に定めたとおり適正に実施されている。利用者からの意見に真摯に対応し、適切な管理運営を行っていることは評価できる。</p>	
A	B	C	D						

▼ 電気使用量の効率アップのための太陽光発電システムを設置しており、継続して節電のための確実な効果を上げることができた。

▼ 図書室の保管期間終了の新聞について、栄町小学校の古紙回収事業に協力提供している。

▼ 管理にあ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、環境に配慮した用品の使用に努めている。

▼ 年間を通して、敷地内、施設内(鉢物)の緑化に努めており、季節ごとに花と緑のある環境づくりを進めた。

▼ 事務局の月例会議において、環境への配慮(資源の節約、二酸化炭素排出量削減)を年間のテーマとして、確認している。

▽ 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)

▼ 地区センター運営に係る管理業務体制として、運営委員会の指揮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)を任命している。
また、指揮命令系統及び各職員の担当業務を明示して、適切な業務の進行管理に必要な組織整備を行うとともに、4月1日に職員12人の辞令交付(式)を行い業務に必要な職員を確保した。

▼ 当初の研修計画に基づき、各職員を対象にして次のとおり必要な研修を実施した。

(経理職員研修、防火管理者講習、生涯学習センター職員研修、外部講師(出前講座)研修、新規パート職員研修、救命講習)

▼ 館長をリーダーとして、事務局月例会議を行い、市民サービス実現の具体的な取り組み(事業計画、応接、環境、情報管理、守秘義務、安全対策等の運営課題)について、方針の周知、課題の検討と意思確認の実務研修を継続して行っている。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 日常業務の具体的な取扱い(受付案内、貸室、開放、施設管理等)について、円滑に実施するため、検討事例発生の都度文書記録によるまとめを行い、勤務体制の異なる職員を含めて、必要時に迅速に確認と統一的取扱いができるよう、情報の共有を徹底している。

地区センターの円滑な運営を進めるために、組織システムの整備、職員の確保と研修、マニュアルの作成などを行い、運営委員17名、職員12名が一体的にセンター運営を実施できる組織整備を継続することができた。

業務の管理水準については、常に改善と向上を意識して運営を進めることができた。

▼ 1階ロビーのスペースは、エレベーター位置の関係から狭い状態になっているが、事業活動PRに最も効果的な場所であるため、パネルや机の配置を工夫して、できるだけ多くのポスター、資料などの情報が提供できるように、「情報提供スポット」としての機能を維持させている。

▼ 駐車が狭いため、「車利用をひかえること、乗り合わせの励行、周辺民有地へ迷惑をかけないこと」等を主旨として、ポスター掲示によるお知らせを続けた。

また、文化祭、コンサートなど行事開催時の混雑を緩和するため、広報紙、ポスター、チラシによる「公共交通機関利用」について、協力お願いの周知を図った。

なお、大規模な催事の場合は、隣接の民間駐車場所有者にも借用協力をお願いし、収容台数の確保に努めている。

▽ 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10業務については、札幌市の承認を得て第三者に対する委託を行っており、適正な実施について現場での説明と確認、検査報告書等による点検など、仕様書に定める基準に基づいて管理を行った。

・清掃業務、警備業務、自動ドア保全業務、ボイラー保全業務、自家用電気工作物安全管理業務、消防設備保全業務、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

▼ 指定業務以外の一般業務の委託については、センター事業を円滑に運営するため、委託の成果を検証しつつ公正と市民サービスの確保を前提として、適正に実施した。

▽ 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28日	・27年度事業実施状況について ・27年度施設利用状況について ・28年度事業計画について ・広報活動について
第2回 9月12日	・事業実施状況(4月～8月)について ・事業計画(9月～3月)について ・文化祭開催計画について ・27年度ご利用者アンケート概要について
第3回 12月6日	・事業実施状況(9月～11月)について ・文化祭の実施結果について ・事業計画(12月～3月)について ・ご利用者からのご意見について
第4回 3月9日	・事業実施状況(12月～3月)について ・施設の利用状況(4月～2月)について ・図書室の利用状況(1月～12月)について ・広報活動について

駐車場は運営者、利用者双方の立場から円滑な施設運営の一部となるものであるため、毎日の施設利用にあたっては駐車場の需要動向を推測しながら、混乱のないように努めることができた。

地区センターは、市民の財産を管理運営しているものであり、再委託業務については最良の成果が市民に還元されるように、厳正、適切に管理することができた。

多くの方々からの助言を得ながら、地区センター運営の一層の適正を図っていくため、運営協議会を年4回開催した。

町内会、センター利用者、東区役所などそれぞれの立場からの意見提案があり、様々な成果が得られた。

特に、センターの全体的な運営内容を知る機会がほとんど無い利用者代表及び地域町内会代表から、協議会に参加ができて良かったとの意見や感想があった。

＜協議会メンバー＞

栄西連合町内会第2分区長、栄東連合町内会会計部長、たんぼぼ(合唱)代表、栄彩会(水彩)代表、東区役所(地域振興課長、地域活動担当係長、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)

▼ 運営協議会開催の結果内容については、毎回(年4回)、東区役所への報告とセンターロビーに掲示を行った。

▼ 関係機関一覧表を整備し、東区役所に届け出た。地域団体については、運営委員(各種地域団体代表)等を通じて協力や意見反映を依頼しているが、中学校青少年健全育成推進会への出席など、直接の意見交換や活動に参加する機会を持つよう心がけた。また、見守りが必要な子どもについては、学校の教頭先生との連携を行った。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 財務の取扱いに当たっては、仕様書に基づき、関係簿冊等を整備し、常に相互チェック機能を取り入れて適正に実施した。併せて、公金の厳正処理について、職員意識の徹底を図った。

また、年2回、東区地域振興課による財務実地検査を受け、適正な取扱いを確保した。

▼ 資金管理においては、指定管理業務、自主事業業務ごとに経理を行い、随時、科目毎の資金計画、予算実行計画を点検し、安定処理を行った。

また、税理士事務所に総括の経理処理及び監査業務を委託し、適正処理を確保した。

▼ 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、毎日の処理報告の点検及び月次の関係帳簿等の精査(会計部長、館長)により、適正処理に努めている。

▽ 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、館長が窓口になり、職員に指示して適正に処理する体制としている。

▼ 窓口カウンターに設置した「ご意見箱」に、駐車場利用についてのご意見があったので、状況を確認のうえ対応策をロビーに掲示するとともに、東区役所に報告した。

また、この内容については職員全員にすみやかに周知され、共通の認識が図られた。

財務管理の適正は、運営の基本となる任務であり、運営委員(四役、監査委員)、税理士事務所の点検を受け、諸規程に基づき厳正に処理することができた。

苦情等は、地区センター運営改善のための貴重な提言であり、正しい理解をいただくための大事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た。

	<p>▽ 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)</p> <p>▼ 各種業務に関する記録、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に努めた。また、事務室と図書室の毎日の業務実行を業務日誌として記録し、館長が確認して業務改善につなげている。</p> <p>▼ 1月に、ご利用者アンケート(貸室、図書室、開放事業)を実施した。なお、地域交流事業は開催のつど実施。結果については、東区、運営委員会等への報告と、館内掲示を行っている。 また、職員にアンケート結果を周知して、顧客満足度の共有を図った。</p> <p>▼ 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た。</p> <p>▼ 年2回の札幌市の業務、財務実地検査については、検査者の指示に従って、管理運営および経理帳簿類の整備と説明を行い、仕様書の内容に適切に対応した。</p>	<p>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できた。</p>									
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼ 職員の勤務時間は、労働関係法令を順守した内容により設定している。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た。</p> <p>▼ パート職員については、最低賃金を上回る時給を支給している。</p> <p>▼ すべての職員を労災保険に、また条件を満たす職員を雇用保険に加入させた。</p> <p>▼ 職員の勤務形態等に応じて厚生年金保険、社会保険に加入させた。また、1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼ 平成23年7月に就業規則の改正を行い、労働基準監督署に届け出た。 また、職員に時間外労働・休日労働をさせる場合は、書面による労使協定(36協定)により協定書を取り交わし、労働基準監督署に届け出ている。</p> <p>▼ 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は、常に配慮して適切に実施した。</p> <p>▼ 労働安全衛生法に基づく安全衛生推進者を配置して、個々の職員が市民サービスの向上に意欲をもって取り組むことのできる、働きやすい労働環境の整備に努めた。</p>	<p>適切で活気のある事業運営の推進には、職員勤務体制の安定が基礎となることを意識して、勤務環境の整備を行った。</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。											

<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>▼ 地区センター施設の維持管理業務の実施にあたって、利用者の安全確保は最も大事なテーマであるため、研修や月例会議を通じて職員の意識の徹底を図った。 特に、子ども利用者の見守りについては学校とも連絡を取り、楽しく安全な利用のための目配りを続けた。</p> <p>▼ 来館者の健康面での緊急時対応としてAED1台を備え付けており、玄関、ロビーに表示している。また、職員全員(12名)が、AEDを使った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継続した。</p> <p>▼ 拾得物の取扱いについては、栄東交番と連携し、「拾得物処理台帳」により整理のうえ、適正処理に努めた。 また、身の回り品の軽易な忘れものは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すると共に、特設展示台による「さらし」を行い、利用者サービスを図った。</p> <p>▼ 損害賠償保険は、仕様書に定める内容に適合した施設賠償責任保険及び普通傷害保険に加入し、万一の事故に備えた。</p> <p>▼ 各業務に関する連絡体制については、運営委員、職員、関係業者(防犯、施設管理など)などの連絡網を作成して事務室に備えてあり、必要時に迅速に対応できるよう努めた。</p> <p>▼ 駐車場の利用は、先着順による自主管理駐車としているが、スペースはあまり広くないため(横列13台、車いす利用者優先1台)、これに通路部分(縦列6台)を認めて、出入りに支障ある場合は、館内放送で入れ替え協力を行っていただくこととしている。 なお、車での来館を控えること、乗り合わせの利用、車いす優先スペースを大事にすること、路上駐車、民間駐車場への放置は絶対しないことを、館内放送、館の内外掲示、行事チラシなどで周知した。</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10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、いずれも仕様書に定める水準に達した内容での結果を確保することができた。</p> <p>・清掃業務、警備業務、自動ドア保全業務、ボイラー保全業務、自家用電気工作物保安管理業務、消防設備保全業務、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>各業務の実施にあたっては、来館利用者、近隣の方々の安全を第一とし、併せて市民サービス向上と、利用しやすい施設管理に配慮して適正に対応できた。</p> <p>施設等の具体的な維持管理については、利用者サービスを前提として、年間計画によるもの、及び必要のつど実施するものについて、東区役所と連携をとって、適正、迅速に実施した。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </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。											

	<p>▼ 開設23年を経過して、館内施設、設備の老朽化が目立ってきていたが、26年度にエレベーター新設、照明LED化を始め、建物、設備について本格的な改修工事が実施され施設状態は改善された。</p> <p>また、27年度に玄関自動ドア、実習室調理設備など著しく機能が劣化していた設備を運営委員会の負担により整備を行った。なお、建物窓、トイレの便器など、施設の細部について旧来のままで老朽劣化の目立つ箇所も残っており、28年度も軽易な修繕を行っている。今後、利用者の安全や、施設の機能面から早めの施設改修(第2次)が必要と思われる。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 「栄地区センター自衛消防計画(東消防署提出)」及び「安全、危機管理対策マニュアル」、「子ども防犯緊急連絡網」を整備して、不時の災害等に備えた。</p> <p>なお、地区センターは、札幌市の「収容避難場所」に指定されており、非常災害時対応について、職員への周知を図った。</p> <p>▼ 年2回(8月、2月)、東消防署の指導により、地区センター利用者、施設関係者等の協力を得て、栄地区センター自衛消防訓練を実施した。</p> <p>また、栄地区センター消防計画に基づき、施設の自主点検を継続した。</p> <p>なお、東日本大震災を教訓として、建物(壁、天井)、設備(電気、ガス、機械室ボイラーと配管、上下水道、体育室天井吊り物)などについて、安全確認を続けた。</p> <p>▼ 冬期間は除雪が防災に大きく影響するため、玄関屋根落雪の防護ガードの設置、センター前通路(104m)、非常口、非常階段の除雪を継続実施し、来館者と地域利用者の安全と事故防止に努めた。</p>	<p>地区センターは不特定多数の方が来館するため、防災、危機管理については、万全を期すことが必要と考えている。自衛消防訓練については、東消防署の指導、確認を受けながら、安全確保を意識して諸活動を行うことができた。</p> <p>通路の除雪については、夜間パート職員の早朝出勤により、確実に実施ができた。</p>									
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 区民講座に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼ 誰もが参加しやすい地域講座を念頭に、バラエティのある内容構成に配慮して実施した。講座、講習会を含めて、29科目、51回を実施し、374人の参加を得ることができた。</p> <p>▼ 内容としては、健康づくり、季節の料理、子ども活動、生活知識学習、文化趣味活動など幅広い内容の科目を提供した。</p> <p>▼ 「アート書道」、「スマホタブレット講座」は、講座終了後、参加者によりサークルが設立された。</p> <p>▼ 講座の受付は、終日(9:00~17:00)の電話受付として、申込者の無駄足や先着争いによる混乱を避ける配慮をした。</p> <p>▼ 地域の方にサークル活動の楽しみを実感してもらうため、「サークル体験講座」を開催した。原則無料の地域交流事業として、30サークルの協力を得て6月から7月にかけて延べ99回を対象に実施した。この結果、27人の体験参加があり、地区センターを利用するサークル活動の推進を図ることができた。</p>	<p>講座等は、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るが、多様な内容により実施することができた。</p> <p>また、講座は、地区センターをPRする最も効果的で、かつ地区センターの魅力を引き出す事業として、施設の利用を高めることに効果的であったと考えている。</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">協定書に定めているとおり適正に実施されている。幅広い年代を対象とした講座は、新規の内容のものも多く、かつ講座終了後にサークルが設立されるなど大いに評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	協定書に定めているとおり適正に実施されている。幅広い年代を対象とした講座は、新規の内容のものも多く、かつ講座終了後にサークルが設立されるなど大いに評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定めているとおり適正に実施されている。幅広い年代を対象とした講座は、新規の内容のものも多く、かつ講座終了後にサークルが設立されるなど大いに評価できる。											

【講座】	回数	受講者
風呂敷活用術講座	1	13
ひめトレ&骨盤リズム体操	1	15
手作り酵素ジュース作り	1	13
貴女に似合う色・服を知ろう	3	8
日本茶の美味しい入れ方	1	18
はじめてのベビーサイン	2	4
アート書道	2	7
健康クッキング	1	16
夏休み子ども卓球入門	3	10
夏休み子ども将棋入門	3	20
夏休みラジオを作ろう	1	16
スマホカメラ講座	1	11
愛犬の気持ち	5	12
スマホ・タブレット講座①	3	12
スマホ・タブレット講座②	3	12
がま口作り講座①	1	10
がま口作り講座②	1	10
お家で作るスープカレー	1	16
こども音楽教室	1	21
手打ちそば入門	1	12
パソコンでカレンダー作り	1	12
冬休み子ども将棋入門	3	16
冬休み子ども卓球入門	3	10
みそ作り入門	1	12
スマホタブレット講座③	3	12
フライパンでパン作り	1	12
計 26	48	330
【講習】		
はじめての相続…遺言書講座	1	19
シニア向けロコモ予防のお話し	1	16
お家の塗装のお話し	1	9
計 3	3	44
【講演】 注) 地域交流事業		
くつろぎサロン 1回	1	26
講座、講習、講演の合計	52	400
サークル無料体験講座	99	27

▽ 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

9月最終週の日曜日を中心に、地区センター利用サークルの成果発表等を行う文化祭(作品展示、舞台発表、お茶席、喫茶コーナー、ダンスパーティ)を延4日間にわたって開催した。参加団体は、作品展示12、舞台発表13、運営協力9の合計34団体で、出品者、出演者の直接参加者は364人、来場者1,000人と盛会で、地域の方々との交流を図ることができた。また、地区センターの大きなPRとなった。

▼ サマーコンサート

7月の初夏のさわやかさをイメージする音楽会として、「歌とギターによる叙情歌の調べ」と題し、ソプラノ2名、テナー1名、バリトン1名、ギター演奏1名による演奏会を開催した。全17曲は「花・外国・武満徹・日本」を題材とした内容であり、地域の方々に、豊かな午後のひとときを楽しんでいただいた。

▼ ほのぼのコンサート

前年の演奏会の再演を希望する地域の方々が多く、11月に実施した。54名の編成で「レオノーレ序曲」、「魔弾の射手序曲」、「新世界」の3曲とアンコール曲が演奏された。なお、新世界については、「幌都交響楽団」がユーチューブに載せている。手が届きそうな距離で演奏されるシンフォニーの迫力と素晴らしい音色が多くの方々の感動を呼んでいた。

▼ 中学生のほのぼのコンサート

恒例となっている「中学生のほのぼのコンサート」を、今年度は、栄南中学校吹奏楽部(出演生徒44人)の演奏会として1月に開催した。最も寒い時期ではあるが、地域の方々や生徒のご家族など来場者の134人が、中学生の元気いっぱい「マーチスカイブルードリーム」、「銀河鉄道999」、など全12曲の演奏を楽しんだ。

当コンサートは、地域の3つの中学校(栄、栄南、栄町)が1年交代で出演している。

▼ 交流大会

日頃開放事業などで、地区センターを利用しているの方々を中心にして、4種目(5月・ミニバレー、8月・囲碁、11月・卓球、3月・ゲートボール)の親睦交流大会を開催した。参加者は4種目で127名、いずれも盛会となり、ほとんどの参加者が楽しくかつ真剣に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、「乳幼児の読み聞かせの会」(10回、参加者249人)と、朗読会「大人も楽しめるお話の世界」(2回、参加者119人)、及び「お話の扉」(9回、参加者124人)を協力ボランティア団体(お話の会てるてる、ミモザの会)に依頼して実施することができた。

また、同様の趣旨で、子ども映画会を季節ごとに開催した。(夏、冬、春 3回、参加者計49人)

いずれも栄地区センターの親子交流行事として定着しており、お話などをきっかけとした集いの場として、参加の子どもさんとお母さん、一般の参加者に楽しい時間を過ごしていただいた。

地域交流事業は、様々な事業を通じて、地域の方々の交流を広げ、また、地区センターについて身近に理解していただく大事な活動であり、28年度についてもバラエティに富みかつ充実した内容で実施することができた。

▼ ロビー展示

ロビー空間の活用として、年間を通じて適時に小規模の展示会を開催し、来館される方々に、地区センター活動や市内の様々な教養文化等の開催情報の提供を行った。(サークル活動PR展、ペン字年賀状展、母の日・父の日・敬老の日のこどもお習字展などを実施)

▼ 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」を開催した。月1回、体育室ホールを会場として、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た。(12回開催、参加者318人)

▼ 生け花小原流指導者有志による協力で、「伝統文化こども生け花教室」を開催した。こどもたちの関心も高く、毎回楽しく活動しており、文化祭では、ロビー一杯に作品を展示している。(8回開催、参加者316人)

▼ 札幌市交通局が設置している「メロギャラリー栄町」(地下鉄栄町駅)に、地区センターの申込みにより、サークル「栄彩会」が水彩画11点を展示した。地域の皆さんや、一般歩行者に1月の厳しい季節の中で、ホットする空間の提供が行われた。

▽ 施設開放事業(無料)に関する業務

▼ 地区センター施設の多様な利用の観点から、地域のだれもが自由に参加できる交流事業として、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、子どもバスケット、大人のバスケット)と、囲碁将棋の施設開放を行った。種目により、参加者規模は異なるが、概ね、順調に実施することができ、好評であった。また、夏休みとお正月には1日づつ体育室のファミリー開放を行った。(年間実施回数609回、利用者数10,440人)

▼ 施設開放は、空室の有効活用を図るための方法であるため、有料貸室など他の利用が発生した場合は、迅速な開放中止の周知を掲示板で行い、混乱のないように努めた。

▽ 図書業務

▼ 利用状況

地域の皆さんが図書に親しむスペースとして、図書館条例施行規則に基づく図書室を設置しており、中央図書館の管理運営方針に従い、図書業務を実施している。

具体的には、図書の貸出、閲覧、蔵書の充実、適切な図書案内、予約取扱い、図書室環境の維持(静粛、清掃、配架他)及び図書室行事を行った。

	H27年度	H28年度	増減率(%)
開室日数	281	280	△0.4
蔵書冊数	38,697	38,511	△0.5
登録者数	3,892	3,774	△3.0
貸出数	94,867	89,358	△5.8
レファレンス件数	1,534	1,554	1.3

施設開放は、ほぼ予定どおりの実施ができた。アンケートの回答などから地区センター事業として定着しており、継続や拡大実施を希望する参加者も多い。交流事業として成果を上げることができた。

図書室は、地区センターの大きな魅力の一つであり、地域の気軽な文化施設として、多くの方にサービスを提供することができた。

運営については毎日の業務を丁寧に積み重ねることにより、利用者から大きな信頼を得ている。

また、関係行事の実施についても、乳幼児向けや大人向けのお話の会、1日司書体験、子ども映画会の実施などにより、本以外の図書室運営についても成果を上げることができた。

▼ 図書室業務については、電算システムの改善が進み、電子書籍の貸出サービス、ICカードの利用など、CP取扱いのウェイトが増しているため、職員自身が研さんに努め、利用者に混乱のないように適切な案内を心がけた。

▼利用促進活動

図書室利用者の拡大に努めており、子ども映画会の開催、地域活動サークルによる「大人も子どもも楽しめるお話の世界」、「朗読の会お話の扉」及び、「乳幼児の読み聞かせの会」を継続開催して、主に児童・年少者を中心とした家族単位の参加を呼びかけるとともに、図書室利用のPRを行った。なお、1日司書体験の子どもは2回で5名の参加であり、実務体験により興味の深まりが見られた。
また、新着図書の展示、季節に合わせた児童書のテーマ展示、インターネットホームページでのPR(利用案内、新着図書、休館日のお知らせなど)を継続して行った。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H27実績	H28計画	H28実績
ホール	件数(件)	956	950	970
	人数(人)	25,250	25,000	26,484
	稼働率(%)	87	86	89
集会室	件数(件)	1,305	1,300	1,340
	人数(人)	12,513	12,000	12,491
	稼働率(%)	62	60	63
実習室	件数(件)	563	560	547
	人数(人)	7,179	7,100	7,970
	稼働率(%)	53	52	52
和室	件数(件)	1,238	1,200	1,375
	人数(人)	9,450	9,400	10,611
	稼働率(%)	60	60	66
計	件数(件)	4,062	4,010	4,232
	人数(人)	54,392	53,500	57,556
	稼働率(%)	64	64	67

▽ 不承認 0 件、取消し 0 件、減免 0 件、
還付 0 件、抽選 2 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の簡便化を図るため、「事前予約制度」の利用を推進しており、サークルなど大半の団体が利用し定着している。

方法は、電話または窓口申込みであるが、申込みを担当する代表者や当番の方の来館の負担軽減となっている。また、支払いが当日までであることから事前予約制度は好評である。

- ・利用団体登録 225 団体
- ・利用件数 3,104 件
- ・利用割合 貸室総数 3,212 件の 97 %

前年度と比較して、利用数(計欄)は件数、人数、稼働率のいずれも増加した。増加要因としては、サークルや一般利用団体の増加による継続的な貸室利用による。
なお、今後も講座、各種行事、図書室、サークル活動など、地区センター事業を通じて楽しく使いやすい施設の企画とPRを継続して行い、利用の拡大を進める。

A	B	C	D
協定書に定めてい るとおり適正に実 施されている。 各貸室において、 昨年度実績を概ね 上回っていること は評価できる。			

事前予約方法の定着化が進み、貸室申込方法が簡略化されたことにより、利用者の視点に立った運営を一層進めることが出来ている。

	<p>▼ 貸室利用のためのPR資料</p> <p>貸室の利用方法をわかりやすい形で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(4か月分)」を作成しており、札幌市の「キャンセル取扱いのお知らせ」と合わせて、事務室窓口カウンターに常備し、配布している。</p> <p>新規利用希望者には必ず手渡しし、貸室条件等について既存の利用者と同じ内容の理解をしていただき、公平な取扱いとするように努めた。</p>										
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <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の基本広報として、「栄地区センター広報」を年3回(各回2,200部)作成しており、まちづくりセンター及び関係町内会にご協力をいただき、回覧を行った。</p> <p>また、来館者に直接的に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、配架するとともに、活動内容によっては、地域内の学校への配布、参加団体を通じた配布を行った。</p> <p>▼ 新聞販売店によるミニコミ紙に地区センターの活動情報を提供して、多面的な広報を心がけた。</p> <p>▼ 栄東地域の子ども活動行事について、栄東まちづくりセンター、日の丸児童会館など関係団体による「栄東元気っ子」の作成に参加しており、毎月の子ども関連活動の情報提供を行った。</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積極的な情報提供を行った。常時更新による新しい情報の提供、親しみやすい表現、見やすい写真利用などを心がけて作成した。なお、年間約10,713件(平均月893件)の閲覧があった。</p> <p>▽ コピー機サービス</p> <p>▼ 来館者に対してコピーサービス(1枚10円)を行っており、サークルなどの団体を中心に定例の利用があり、年間収入額は31千円であった。</p> <p>▽ 市民活動等の情報の引継ぎサービス</p> <p>▼ 札幌市をはじめとする行政関係の広報や地域活動、文化、体育、社会、健康、福祉、青少年育成その他数多くのお知らせ情報を、1階ロビー等に置い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の管理を適宜実施し、地域広報拠点としての役割を果たした。</p>	<p>地区センター活動の円滑化のために、広報活動は要となるものである。</p> <p>方法は、栄地区センター広報、広報さっぽろ東区版、ポスター、ちらし、地域ミニコミ紙などを活用して行った。</p> <p>また、インターネットホームページは、地区センターPRのための新しく効果的な情報提供手段と考え、迅速な更新を行った結果、相当のアクセス数を得ることができた。</p> <p>コピー機サービスは、サークルなどの利用者に対する大事なソフトサービスとして、一定の実績を上げることができた。</p> <p>地域における数少ない情報提供施設として、情報資料の増加に対応しつつ、積極的にその役割を果たすことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定め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								
協定書に定めているとおり適正に実施されている。											

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼ 飲料水自販機事業

地区センター利用者へのサービスとして、飲料水自販機（紙コップ式、100円）を1台設置している。26年度のエレベーター設置に伴う1階から2階への場所移転の影響から、売り上げは停滞していたが、前年度比で微増となった。

売上高 64千円（計画 50千円、前年度 61千円）

▽ 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（施設・設備の維持管理に伴う第三者委託を含む。）などについては、市内の企業を活用して発注を行った。

▽ 福祉施策への配慮

▼ 地区センターの調達する物品は、可能な限り障がい者団体（個人）への発注を心がけており、写真現像とゴム印作成は、地域の福祉団体及び個人の店舗から購入を続けている。

▼ 隣接の「麦の子会」、また障がい者包括支援団体など、地域の福祉団体に体育室等の利用を提供することができた。

▼ 窓口職員は、簡単な手話が可能であり、聴力者団体等へのスムーズな対応を心がけた。

▼ 共同募金、盲導犬募金、学校リングプル集め（車椅子の交換）の協力を行った。

▼ 日赤による献血、臓器提供についての資料を広報台に置いて、活動内容の地域へのPRを行った。

▼ 地区センター前の通路（104m）は、センター利用者のほか、地域の生活道路としても利用されており、冬期間の降雪、凍結などに対して、高齢者、障がい者の安全が確保されることを念頭に、開館時間前に職員の手による除雪や砂撒きを行った。

▼ 1階ロビーに設置している福祉団体の自販機3台について、日常の維持管理（両替、故障対応、売り切れの業者連絡など）を代行した。

▽ その他の取組み

▼ 地域小中学校の活動について、小学生の地区センター見学、中学校主催行事への参加、ポスター等の広報掲示などの協力を行った。

▼ 来館利用者に良好な施設環境を提供するため、清掃、照明、騒音などに配慮した。

また、館内のロビー、トイレに季節の花鉢を置き、敷地内の花壇の整備など、花と緑の環境づくりを心がけた。

▼ 1階ロビーに手指消毒器を置いて、インフルエンザ、ノロウイルスなどの防除による衛生保持に配慮した。

▼ 「えがお、ふれあい」を栄地区センター運営の基本テーマとしており、何よりも職員一人一人の良好な応接（あいさつ、笑顔、丁寧な説明などにより、心を込めて迎えること。）を心がけた。

来館者に対する休息・休憩サービスの一環として、単価の安い飲料水自販機事業を行った。

固定客の利用の状況に鑑みて、サービスの提供に一定の効果があったと考えている。なお、1階設置の一般自販機3台との競合、及び2階移転により収益上不利な状況にあったが、PRに努めた結果、増収となった。

福祉施策への配慮については、栄地区センター活動の基本方針の一つとして取り組んでおり、運営委員、職員ともに常に意識して実行することができた。今後も積極的に進めていく考えである。

地域で活動している地区センターとして、地域団体や学校等が行う様々な活動への協力と参加が大切と考えており、積極的に関わることができた。

また、来館される方に地区センターの楽しさ、心地よさを実感してもらうために、快適な施設環境づくりと良好な応接を提供することができた。

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

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<p>・貸室、図書室、施設開放については、29年1月に来館者に対して、また、地域交流事業については開催時に参加者に用紙配布を行い、それぞれアンケートを実施した。</p> <p>・合計622人に配布し、380人の回答をえた。 (回収率 61%)</p>
実施後の取組み	<p>・アンケートの集計内容は、東区に報告するとともに、1階ロビーに3月下旬から1か月間掲示をして利用者にお知らせした。</p> <p>・集計結果は、利用者に直接接する事務局職員に周知され、サービスアップに向けての確認を行った。また、運営委員会においては、四役会、各部会、定期総会において報告され、必要な場合には対応を進めていくこととしている。さらに、運営協議会に内容と取組みが説明されて、運営改善に反映させていくこととしている。</p>
結果概要(満足度)	<p>・事業毎の総合満足度(今後の利用意向等)については、貸室、図書室、開放事業、地域交流事業(コンサート)とも100%であった。</p> <p>また、指定業務の満足度については、接遇、清掃とも100%であった。</p> <p>どの対象事業・業務についても要求水準を上回り、多くの利用者から高い理解と評価を得たものと考えている。</p> <p>・貸室の項目別満足度は、清掃の状況、職員の接遇は100%であったが、使用料金は98%、申込み方法は85%であった。</p> <p>・図書室の項目別満足度は、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。</p> <p>・開放事業の項目別満足度は、清掃の状況及び職員の接遇は100%、使用する備品・用品の整備は95%であった。</p> <p>・地域交流事業は3回のコンサートの内容であり、満足度は開催内容についての問いだけであるが、サマーコンサート、ほのぼのコンサート、中学生のほのぼのコンサートとも100%の満足度であり、いずれも高い評価を得た。</p>
利用者からの意見・要望とその対応(概要)	<p>利用者からの個別のご意見は、大半が事業活動への理解に関するもの、また参加体験の喜び、講師への謝意などですが、特に要望や提案のあった主なものとその対応(説明)は次のとおりです。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>【意見～貸室1】</p> <p>「貸室はまとめて予約できると助かります」、「毎回、予約の電話をしなければならないので、不便」、「予約方法の改善をお願いしたい」とのご意見がありました。</p> </div>

事業、項目によって評価の程度に差はあるが、指定項目である「総合満足度(今後の利用の意向など)」と、地区センター運営の重要項目である「職員の応接」に対する判定及び率直な言葉(記述)による評価である「ご意見、要望等」を見ると、好意的な回答が多く、運営内容について相応の満足を得ているものと受け止めている。

また、満足度の若干低めの項目や、厳しい意見、要望等については、内容検討と早めの対応を行い、今後の運営の参考として改善に努めている。

A	B	C	D
---	---	---	---

協定書に定めているとおり適正に実施されている。

【対応】

貸室については全市共通ルールの取扱いになっており、「多くの人に公平に申込みしていただくための手続き方法になっていますが、ご要望は、貸室利用者の意向として、東区役所にお伝えいたします。なお、貸室申込の取扱いについては、案内資料を窓口カウンターに配置していますので、ご不明の点は窓口にお尋ね下さい。

【意見～貸室2】

「自家用車で通所希望会員が多く、近隣の駐車スペース確保は出来ないのでしょうか」とのご意見がありました。

【対応】

駐車場は限られたスペース(無雪期で横列13台、縦列6台)になっています。また、周辺には有料・無料の駐車場はありませんので、これらの状況をご理解の上、センターのご利用をお願いいたします。なお、満車の場合に、路上駐車は地域住民の安全上、また一般走行車両の支障になりますので、絶対になされないようにお願いいたします。

【意見～貸室3】

「冬の暖房が少し寒い。温度を上げて欲しいです」とのご意見がありました。また、「冬期の始めに寒い日があり、暖房が使えず補助暖房だった。あたたかくしてほしい」とのご意見がありました。

【対応】

ご利用をいただいている実習室の暖房につきましては、今冬も朝8時頃から一番強い「強レベル」での温度対応を行っています。しかしながら、建物設備の構造上の問題があり、温度が上がらずに皆様にご不便をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。西に面した1階と2階の貸室につきましては、お申し出を頂いた上で、電気ストーブを用意いたしますので、よろしくお願いいたします。また、昨年はセンターの暖房ガスボイラーの分解・点検作業前の10月20日に初雪があり、早い寒波襲来時に電気ストーブで対応させて頂きましたことを、お詫び申し上げます。

【意見～図書室1】

「いろいろな作家の本をふやして下さい」、「新刊が読みたい」とのご意見がありました。

【対応】

皆さまのご希望と、図書室の蔵書の状況、購入の予算などを踏まえて、出来るだけ幅広い内容と魅力ある蔵書に心がけてまいります。なお、他のセンターの蔵書のご案内もいたしますので、当センターに置いていない本について、お気軽にお申し出下さい。

【意見～図書室2】

「ひとり一人の司書さんのおすすめ本を、似顔絵名前入りでボードに貼りだし、エピソード感想を添えてお願いしたい」とのご意見がありました。

【対応】

皆さまからの、おすすめ本のお問い合わせの際には、お考えの主旨に沿った本のご紹介等をいたしますので、司書にお気軽に相談頂きたいと考えています。なお、特定の本を取り上げての「お薦め」につきましては、現在考えていませんので、ご理解をいただきますようお願いいたします。

【意見～開放事業1】

バドミントンの利用者から「使う日を増やしてほしい」、またバウンドテニスの利用者から「開放日を冬場も設けて欲しいです」とのご意見がありました。

【対応】

体育室の開放事業は、有料での貸室が優先になっていますので、有料貸室の無い曜日・時間帯での利用をお願いしています。現在、7種目のスポーツが開放をご利用していますが、利用回数の拡大が難しいことにつきまして、ご理解をいただきますようお願いいたします。

【意見～開放事業2】

「卓球のネットとサポートは別々に保管すべき」とのご意見、また、同様の主旨のご意見が4件ありました。

【対応】

ネットと支柱金具(サポート)の保管方法につきましては、ネットの断線が連続したことや初心者への対応として、卓球関係者にご意見をいただき、10年ほど前に定めたものです。近年、保管方法の変更のご意見が多くなりましたことから、再度、卓球関係者のご意見をいただき、改めて検討してまいりたいと考えています。

【意見～交流事業1】

サマーコンサートについて、「小さな乳児のあつかい方を工夫して下さい」、「託児があつたらよかったですね」とのご意見がありました。

【対応】

コンサートの際に、開始前に、「保護者の方にお願いたします。お子さんが歩き出す、また声を上げる状況になりましたら、しっかりとお子さんに付き添っていただきますようお願いいたします」とアナウンスをすることといたしました。なお、託児につきましては、お預かりする部屋の準備や保育の体制、また保護者のお子さんに対する情動的なご意向もあり、難しい状況にありますことをご理解頂きたいと思っております。

【意見～交流事業2】

ほのほのコンサートについて、「ちいさなお子さんも入場可としているのであれば、1曲で良いのでみんなが知っている曲を演奏されてはいかがでしょう。1曲20分以上の曲は、小さな子どもには退屈だと思いました。子どもをあやすために集中して聴けないのでは、選曲をもう少し工夫されるようご検討ねがいます」とのご意見を頂きました。

【対応】

この度の交響楽団は、アマチュアオーケストラの団体ですので、センターにはほぼご厚意でご出演いただいております。選曲につきましては、楽団の日頃の研鑽曲の中から楽団が選択しております。今後のご出演の際には、親しみのある曲につきましても、積極的に取り入れていただきますように、ご検討をお願いしてまいりたいと考えています。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H28計画	H28決算	差
収入	30,616	31,573	957
指定管理業務収入	30,566	31,509	943
指定管理費	24,956	24,956	0
利用料金	5,200	6,225	1,025
その他	410	328	▲ 82
自主事業収入	50	64	14
支出	30,616	29,813	▲ 803
指定管理業務支出	30,566	29,793	▲ 773
自主事業支出	50	20	▲ 30
収入-支出	0	1,760	1,760
自主事業による利益還元	0	40	40
法人税等	0	0	0
純利益	0	1,720	1,720

【参考】	H28決算	内容
指定管理業務による利益還元	0	下記説明

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は 6,225千円で、新規のサークルや一般利用団体が増加した結果、計画より 1,025千円の大幅増収となった。
- ▼ その他の収入では、講座受講料は292千円で計画を下回り、雑収入(コピー代等)についても減収となった。
- ▼ 自主事業収入は、紙コップ飲料水自販機収入であるが、安価で固定客もあり、計画を若干上回った。
- ▼ 指定管理業務支出は、節約を前提として執行したが、人件費の減少や施設修繕の後年次実施等の判断から、計画より773千円の減少となった。
- ▼ 自主事業の利益還元は、図書購入に充当した。
- ▼ 収支では1,720千円の純利益が発生した。

経費の節約を前提としつつも、事業運営の充実を図るために効果的な予算執行を実施することができた。なお、利用料金収入の増加や館長の交代に伴う人件費の減少等により純利益が発生しているが、概ね順当な収支結果を得ることができたと判断している。

なお、指定管理業務による利益還元については、指定管理期間の最終年次となる29年度には積極的に実施したい。

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。利用料金収入は計画を大きく上回り、一方、指定管理業務支出の節約により得られた純利益は、来年度に利益還元を計画的に行う予定としており、大いに評価できる。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。						
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼ 当運営委員会は、栄西連合町内会、栄東連合町内会を主体に、様々な地域活動団体が合同で組織して事業活動を行っている。</p> <p>運営を開始して23年が経過し、この間、安定した組織体制によりコミュニティ施設の管理運営に係る十分な知識、技術能力、経験を着実に蓄積してきている。</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運営を継続しており、運転資金等の借入金も一切なく、資金状況については問題がない状態にある。</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">適</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">不適</th> </tr> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td></td> </tr> </table>	適	不適		
適	不適					
<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</p> <p>▼ 28年度にセンターに対して直接情報公開を求めた事例は有りません。</p> <p>▼ 協定に係わる契約(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ません。</p> <p>▼ 28年度に、他の条例に係る事例は有りません。 なお、各条例の遵守については、適正に対応しているところです。</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">適</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">不適</th> </tr> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td></td> </tr> </table>	適	不適		
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>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た。このうち、施設の維持管理業務の第三者委託、修繕及び備品等の整備については、経費節減を前提としつつ、市民サービスを念頭にすみやかにかつ適正な業務処理が実行できた。</p> <p>次に事業活動の中心となる区民講座、地域交流事業などについては、社会状況や地域利用者の要望にこたえる魅力ある内容を企画し、予定通りの実績を確保できた。なお、様々な年齢層が参加できるように事業内容を工夫した。</p> <p>貸室業務については、講座受講者への積極的な支援により、3つのサークルが誕生し、貸室利用が拡大した。なお、貸室は夜間の時間帯と日曜日の日中の時間帯及び施設開放枠を除き、ほとんどが利用されている状態にある。なお、貸室業務については、適切な調整を行うとともに一般利用者に対する公正・公平な取扱いに十分に心がけて実施した。</p> <p>利用者満足度については、事業別にアンケートを実施したが、運営に対して、概ね高いご理解と評価をいただいた。また、関連する個々の要望、意見については、随時改善の参考として活用することとした。</p> <p>財務の収支の状況については、収入面では継続的な部屋利用サークルからの安定的収入と、一般団体の利用増による収入で、相当の増収となった。支出面については、経常的な支出の範囲に収まっている。</p> <p>決算収支では、昨年の改善・指示事項である赤字を解消したところである。</p>	<p>業務サービスの達成水準として求められている統括管理業務、施設設備等の維持管理業務については、これまでの実績をベースに、なお一層適切な整備に努めていく考えである。</p> <p>また、地域の様々な活動を通じて、関係団体等との関わりについても、できるだけ広げていく考えである。</p> <p>区民講座、地域交流事業などの計画・実施については、従前に引き続き、地域の方の求めているものを先行して把握し、常に新鮮で魅力ある事業の計画実施に努める。</p> <p>その他の事業についても、市民サービスの徹底を基本として、工夫により拡大に努める。</p> <p>なお、広報活動などを通じて、地区センター事業の地域浸透を一層図り、様々な年齢層の方に利用して頂ける「楽しく、心なごむ、ふれあいの場」の一層の進展に努める。</p> <p>利用者満足度については、利用者の意向を幅広く把握して、事業運営への反映に努める。</p> <p>特に、満足度が低い場合の意見・要望等については、できる限りの改善、工夫を検討していく。</p> <p>また、アンケート、ご意見箱等を通じた苦情、要望、意見の迅速対応に引き続き努める。</p> <p>財務の収支運営については、まず収入の安定を第一義として、貸室収入については、貸室の数量に限界の様子も見えるが、清潔で使いやすい施設をPRして、講座のサークル化、また夜間、休日への利用の拡大を工夫して、増収に努めたい。</p> <p>講座収入に関しても、魅力のある内容を提供して参加者の増加を図り、増収に努める。</p> <p>支出については、引き続き、経費節減を基本としながら、利益還元を含めて効果的、適正な、かつ積極的な予算執行を進めていく考えである。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>講座について、さまざまな年齢層が参加できるよう内容を工夫し、また、講座終了後に2つのサークルが設立されるなど、利用者ニーズを把握し、継続的な施設利用に結び付けたことは評価できる。</p>	<p>今後も一層、魅力ある企画や講座等の実施により、新規利用者の開拓及び既存利用者の利用促進に取り組み、幅広い世代の方々に利用される施設運営に努めていただきたい。</p>