

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、講演会等の開催及び体育、文化等に関する各種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											
(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」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、公正が基本原則であり、平等な利用を基本方針の重点項目に定めて、運営委員、職員一同が運営に取り組んでいる。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ている。 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ている。</p> <p>▼ 窓口、図書カウンターなど受付業務全般の公正な取扱いについては、日常の実務において問題や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、夜勤及び休日担当の5名は、日勤職員との毎日の引継や館長との日常の会話を通じて、貸室申込み等に係る利用者待遇内容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ている。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。 なお、厳寒期の暖房については、暖房設備の能力から、補助暖房(電気ストーブ)を入れているが、環境への配慮を常に念頭において最小限にとどめている。</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。</p>	<p>地域の公共施設として、管理運営に係る基本事項を整備し、運営委員及び事務局職員がこれらの理解の徹底に努めるとともに、このことを意識して業務活動を行った結果、適切な管理運営が実施できた。</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、適正な対応ができた。</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ている。 また、地域住民への環境保全PRについてはセンター事業の際に、積極的に取り組むことができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <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。迅速に誠意をもって利用者からの意見に対応し、公平、公正の取扱いにより適切に管理運営を行っていることは評価できる。</p>	A	B	C	D				
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。
また、地域の方々からのリングブルを集積して、栄町小学校に提供している。

▼ 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。
また、札幌市の事業廃棄物課の出前講座を受講して、廃棄物(ゴミ)関係についての認識を高めた。

▽ 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)と職務代理者(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、税の実務者研修、防火管理者研修、安全衛生推進者講習、出前講座研修、パート職員採用予定時研修、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、各種の管理運営マニュアルを策定し、また検討事例発生の都度、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、組織体制の整備や職員の確保と研修、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体制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ています。

▼ 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、文書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27日	・28年度事業実施状況について ・28年度施設利用状況について ・29年度事業計画について ・広報活動について
第2回 8月31日	・「広報さっぽろの」に関する札幌市の動向について ・第4期指定管理者制度についての札幌市の日程とその対応について
第3回 12月12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16日	・「広報さっぽろ」のリニューアル内容とセンターの対応の検討について ・購入備品に関する札幌市への寄付行為について

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は、協議会への参加により、地域が支える地区センターへの認識が深まって良かったとの意見や感想があった。

＜協議会メンバー＞12名
 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(合唱サークル)代表、栄彩会(水彩サークル)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、東区役所への報告とセンターの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、小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検査業務を委託し、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。

▼ お客様から、駐車場の利用が困難な状況についてのご意見が窓口で直接あったことから、センターご利用の皆様への「依頼文(周知文)」を館内、館外に改めて掲示した。内容は、「開放利用の皆様への乗り合わせ来館の依頼」及び「車いす利用者用スペースの確保」についての2項目である。さらに状況に応じて、直接、駐車場内でお客様への声掛けを実施した。

財務の適正管理は、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、諸規程に基づく厳正な処理が実施できた。

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3週間に渡り実施した。なお、地域交流事業は開催のつど実施している。結果については、3月10日の運営委員会に報告され、3月15日から1か月間館内ロビーに掲示、5月上旬に東区に報告された。また、アンケート結果は、職員並びに業務委託の清掃員に周知して、顧客満足度の状況について認識の共有化を行った。</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は雇用保険に加入した。</p> <p>▼ 職員の勤務形態等に応じて厚生年金保険、社会保険に加入した。また、1年に1回常勤職員の定期健康診断を実施した。</p> <p>▼ 平成29年12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のためには、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> <p>法に基づく「無期労働契約及び育児休業・介護休業制度の改正」については、就業規則に定めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>協定書に定めた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>▼ 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、ロビーに設置の表示をしている。また、職員全員(12名)が、AEDを使った普通救命講習を2年に1度受講し、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、栄東交番と連携している。また、「拾得物の取扱いについて(センターの規定)」により、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「一斉さらし」を一定期間(3週間)行い、利用者が発見しやすい環境を整えた。</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に加入し、また別途、普通傷害保険に加入して、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、利用しやすい施設設備の維持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> <td data-bbox="1284 112 1348 152">A</td> <td data-bbox="1348 112 1412 152">B</td> <td data-bbox="1412 112 1476 152">C</td> <td data-bbox="1476 112 1513 152">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1284 152 1513 2020"> 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24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、設備について大き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、建物の窓部分、受水槽や屋内外の配管など、26年度改修以外の建物部位について、老朽劣化の目立つ箇所が残っており、29年度には多くの修繕を実施した。利用者の安全や、施設の機能維持の見地から、再度の施設改修計画が必要と考えている。</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「指定避難場所」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、視認により安全確認を続けた。</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対応し、施設利用者及び一般歩行者の通行が支障とならない雪対策を実施した。</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、34科目63回を実施し、470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、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>▼ 前年度の講座から生まれたサークルの「アート書道」については、異なるメンバーにより新サークルが設立された。また、「女性のための健康マージャン」講座から、新サークルが誕生した。</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(一部有料)の地域交流事業として、30サークルの協力を得て9月から11月にかけて延べ80回を対象に実施した。この結果、42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、施設の利用者を増やすことに効果的であったと考えている。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1284 1153 1348 1198">A</td> <td data-bbox="1348 1153 1412 1198">B</td> <td data-bbox="1412 1153 1476 1198">C</td> <td data-bbox="1476 1153 1513 1198">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1284 1198 1513 2018"> 協定書に定めるとおり適正に実施されている。多岐にわたる新しい講座を開催し、2件のサークル化につながっていることは大いに評価できる。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定めるとおり適正に実施されている。多岐にわたる新しい講座を開催し、2件のサークル化につながっていることは大いに評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定めるとおり適正に実施されている。多岐にわたる新しい講座を開催し、2件のサークル化につながっていることは大いに評価できる。											

【講座】	回数	受講者
こどもかけっこ教室(基礎編)	1	63
女性のための健康マーじゃん	8	17
こどもかけっこ教室(応用編)	1	57
スマホ&タブレット①	3	14
スパルタお片付けレッスン	3	10
男のスープカレー	1	12
大人のローズウインドウ	1	6
健康クッキング	1	12
大人のパステルアート	1	6
男の手打ちそば	1	10
親が伸ばす子どもの片付け脳	1	11
こども音楽教室	1	13
親子でローズウインドウ	1	5
夏休み子ども将棋入門	3	22
夏休み子ども卓球入門	3	12
親子でパステルアート	1	7
夏休みこどもラジオ作り	1	16
貴女に似合う色服を知ろう	3	8
チョコレートの秘密を知ろう	1	24
からだバー①	2	5
からだジャンプ①	2	5
からだバー②	2	8
からだジャンプ②	2	8
お家でできるスープカレー	1	11
セルフヘッドマッサージ	1	12
スマホ&タブレット②	3	12
手打ちそば入門	1	8
お正月のフラワーアレンジ	1	4
冬休み子ども卓球入門	3	8
冬休み子ども将棋入門	3	20
手作り味噌	1	11
ちぎり絵入門	3	2
親子クッキング	1	12
計 33	62	451
【講習】		
エンディングノートの書き方	1	19
【講演】注)地域交流事業		
くつろぎサロン	1	26
講座、講習、講演の合計	64	496

サークル無料体験講座	80	42
------------	----	----

▽ 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13、舞台発表11、運営協力7の合計31団体で、出品者、出演者の直接参加者は350人、来場者910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、「ひびきわたるハーモニカのメロディーを北の大地に」と題して、札幌ハーモニカアンサンブルの皆様33名の演奏会を開催した。全18曲は「アニメソング、歌謡曲、ラテン、クラシック」など様々なジャンルからの曲目があり、地域の皆様には、懐かしい豊かな音色に包まれて、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

前年の幌都交響楽団の再演を希望する地域の方々が多く、12月に実施した。62名の編成で「シューベルト/未完成、ドボルザーク/交響曲第8番ト長調」2曲とアンコール曲が演奏された。なお、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だ。

▼ 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」は、今年度は、栄町中学校吹奏楽部と合唱部の出演(生徒59名)により1月に開催した。吹奏楽部と合唱部のコラボステージがあり、地域の方々や生徒のご家族など来場者の153人が、中学生の元気いっぱい迫力のある吹奏楽、また繊細で語り掛けるような合唱(観客席から金賞の声)などの演奏を楽しんだ。

当コンサートは、地域の3つの中学校(栄、栄南、栄町)が毎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種目の合計で130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198人)と、朗読会「大人も楽しめるお話の世界」(2回、参加者109人)、及び「お話の扉」(9回、参加者163人)をボランティア団体(お話の会)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63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、お話し等の機会をきっかけとした集いの場として、参加された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、29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なパネル展示を実施し、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362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、ロビーに作品を展示している。(8回開催、参加者258人)

▽ 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た。また、夏休みとお正月には1日ずつ体育室のファミリー開放を行った。(年間実施回数736回、のべ利用者数10,880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、迅速に中止の周知を掲示板で行った。この対応により利用者の混乱は発生していない。

▽ 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。

	H28年度	H29年度	増減
開室日数	280	279	△1
蔵書冊数	38,511	38,224	△287
登録者数	3,774	3,583	△191
貸出数	89,358	89,651	293
レファレンス件数	1,554	1,625	71

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。住民の健康づくりや高齢者間の交流の観点からも大きな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、CP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システム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。

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を直接行った。なお、1日司書体験の子どもは2回で4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

		H28実績	H29計画	H29実績
ホール	件数(件)	970	950	943
	人数(人)	26,484	26,000	26,941
	稼働率(%)	89	85	88
集会室	件数(件)	1,340	1,300	1,321
	人数(人)	12,491	12,000	11,798
	稼働率(%)	63	60	63
実習室	件数(件)	547	550	555
	人数(人)	7,970	8,000	7,815
	稼働率(%)	52	52	53
和室	件数(件)	1,375	1,350	1,361
	人数(人)	10,611	10,500	11,181
	稼働率(%)	66	65	65
計	件数(件)	4,232	4,150	4,180
	人数(人)	57,556	56,500	57,735
	稼働率(%)	67	65	66

▽ 不承認 0 件、取消し 0 件、減免 0 件、
還付 3 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 253 団体
- ・利用件数 2,766 件
- ・利用割合 貸室総数 3,153 件の 88 %

前年度と比較して、利用実績(計欄)は件数、稼働率が減少、利用人数は微増した。サークルや一般利用団体の継続的な貸室利用により、大きな変動はなく、安定的に推移した。
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を継続して行き、利用の拡大に努めていく。

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、 計画を上回り稼働 率が安定している 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た。

	<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栄西地区、栄東地区の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11,658件(平均月972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29千円であった。</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> <td data-bbox="1283 459 1342 504">A</td> <td data-bbox="1342 459 1401 504">B</td> <td data-bbox="1401 459 1460 504">C</td> <td data-bbox="1460 459 1513 504">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1283 504 1513 2018"> 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おり、前年度比で微減となった。

売上高 62千円(計画 50千円、前年度 64千円)

▽ 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。

▼ 隣接の社会福祉法人、近隣のNPO団体(子ども会)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。また、「東区福祉マルシェ」が開催された。

▼ 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、小学校2年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階設置の他団体の自販機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るが、PRに努めた結果、前年度比で微減にとどまっている。

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、常に障がい者支援を意識して各事業を実施することができた。

地区センターは、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、30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657人に配布し、384人から回答をいただいた。(回収率 58%)</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15日から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、事務局職員が共有し、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、必要な場合には具体的な対策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、開放事業で100%、地域交流事業(コンサート)で概ね100%であった。</p> <p>また、指定業務の満足度については、接遇は100%、清掃は概ね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、使用料金については98%、申込み方法については90%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、清掃の状況は98%、職員の接遇は100%、使用する備品・用品の整備は98%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。サマーコンサート及び中学生のほのぼのコンサートは100%、ほのぼのコンサートは99%の満足度であり、いずれも高い評価であった。</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>【ご意見～貸室1】</p> <p>サークルから、貸室の1か月分のまとめ予約、また料金について、用紙1枚による1か月分のまとめ支払い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
---	---	---	---

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。利用者の意見に誠実に対応している姿勢は、利用者との信頼関係の醸成に結び付くため大いに評価できる。

【対応(回答)】

貸室の手続きについては、全市共通ルールの取扱いとなっており、「多くの人に公平に申込をしていただく」ための手続き方法になっています。現在は1枚にまとめた申込みや支払いは認められていません。
貸室申込みの取扱い・手続きにつきましては、案内資料をカウンターに配置していますが、ご不明の点は窓口でご確認をお願いいたします。
また、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。

【ご意見～貸室2】

アンケートの結果はどのように反映されているか。

【対応(回答)】

アンケートの結果につきましては、栄地区センターの掲示板に1か月間報告書を掲示し、皆様に結果のご報告しております。
また、ご協力いただきましたアンケートの結果につきましては、前記6で説明いたしましたとおりの手続きを実施しております。
改善が可能な内容につきましては、出来る限り速やかな実施をまいります。

【ご意見～貸室3】

「部屋に全面的鏡があれば、とてもうれしい」とのご意見です。

【対応(回答)】

貸室には様々な利用形態がありますことから、鏡の安全性や保全の観点、また壁面のスペースから現在の移動式鏡のご利用をお願いしています。従いまして、ご希望への対応が困難でありますことについて、ご理解を頂きたいと考えております。

【ご意見～図書室】

雑誌等の種類が減っているようなので、それぞれ図書館で分担して入れてもらったものが、他でも貸出しできるようにしてほしい。雑誌の種類を増やしてほしい。

【対応(回答)】

当地区センターにおきましては、雑誌の種類は変えていないところです。なお、図書館(室)では、雑誌をやり取りしていますので、お申し込みをされますようお願いいたします。
雑誌の種類を増やすことにつきましては、現在、予定は有りません。ご理解をいただきますようお願いいたします。

<p>ご【意見～開放事業1】 開放の有無をホームページにのせて下さい。</p> <p>【対応(回答)】 開放事業は、現在1週に8種類15コマのご利用をいただいておりますが、「空き室の場合について施設の有効利用を図る」ことを前提としていますので、貸室利用が入った場合には、約1週間前まで随時変更されていき、確定までにはかなり流動的な状況になります。つきましては、開放中止の場合には、館内の2か所の掲示板で確実にお知らせすることが大切と考えていますので、開放利用の皆様は、翌週の開放のご確認をお願いいたします。また、事務局に電話で問い合わせいただけますようお願いいたします。どうぞ、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>【ご意見～開放事業2】 たまにマナーの悪い人がいる。台は限られた人が優先している。</p> <p>【対応(回答)】 当センターといたしましては、体育室内での飲食の禁止や混雑時の15分交代など、ご利用される皆様へのお願いの文書の掲示により、当センターのルールの周知に努めているところです。同じスポーツ等でご利用される皆様が、仲良く譲り合いの気持ちで、当センターを利用されますようお願いいたします。</p>
<p>【ご意見～交流事業】 ほのぼのコンサートについて、「音響がいまいち残念です」、「外部からドンドンという音が入り気になりました」。</p> <p>【対応(回答)】 当日、小さなお子様が足音を発生させて、異質な音が入りました。大変に残念ではありましたが、今後とも演奏開始前のご案内で、保護者の皆様に留意して頂くように伝えてまいります。また、音響につきましては、体育室を利用していますので、残念ではありますが、ご理解をいただきたいと思っております。</p>

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H29計画	H29決算	差
収入	31,091	31,644	553
指定管理業務収入	31,041	31,582	541
指定管理費	24,956	24,956	0
利用料金	5,700	6,192	492
その他	385	434	49
自主事業収入	50	62	12
支出	31,091	31,176	85
指定管理業務支出	31,041	31,156	115
自主事業支出	50	20	▲ 30
収入-支出	0	468	468
自主事業による利益還元	0	35	35
法人税等	0	70	70
純利益	0	363	363

【参考】	H29決算	内容
指定管理業務による利益還元	407	下記説明

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は 6,192千円で、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492千円の増収となった。
- ▼ その他の収入では、講座受講料は393千円で計画を若干上回り、雑収入(コピー代等)についても増収となった。
- ▼ 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、指定管理期間の最終年でもあり施設修繕を積極的に実施した結果、計画より115千円の増加となった。
- ▼ 自主事業の利益還元は、図書の購入に充当した。
- ▼ 指定管理業務による利益還元は、利用料金収入の増額を活用し、受水槽ポンプの圧力センサー、ガスボイラーの抽気ポンプ等で407千円の修繕を実施した。なお、当該修繕は市施設の給水暖房設備を対象としていることから、市への寄付を行い、決算の支出科目では寄付金とした。
- ▼ 収支では、363千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。また、指定管理業務に係る利益還元を積極的に実施することができた。

なお、当該収支の他に、過去の純利益の積立金からセンターの運営上の懸案であった研修用長机30台の更新と暗幕10対の更新を実施し、これらについて、札幌市への寄付を行っている。従って、29年度については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。

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上回っており、その利益還元として施設修繕を行っていることは評価できる。

＜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>▼ 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、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24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"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>不適</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="height: 100px;"></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>▼ 29年度に当センターに対して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>▼ 他の条例について29年度に対象となった事例は有りません。</p> <p>なお、各種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"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>不適</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="height: 100px;"></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、各種の修繕及び備品等の整備については、すみやかな市民サービスをの実施を念頭に積極的かつ適正な業務処理を実行することができた。</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、2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の時間帯以外は、概ね利用されている状態にある。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ができた。</p> <p>財務の収支状況については、収入面では継続的な部屋利用サークルや一般団体による安定的収入から増収となった。支出面については、経常的な支出の範囲に収まった。決算収支では黒字となり、積立金会計に繰り入れることができた。</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。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。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。なお、広報さつぼろ区役所版の縮小に対応して、地区センター広報の充実や事業PR方法の在り方などについて検討しつつ、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。現在の高い満足度については、低下することの無いようにできる限りの改善、工夫を検討する。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、収入の約20%を占める利用料収入の安定を第一義とするが、29年度末に二つのサークルが解散している貸室収入については、低料金である施設を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するなどにより、収入の安定化を図る。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。支出については、引き続き、経費節減を基本としながら、適正に予算の執行を進める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>講座や地域交流事業などについて、社会状況や地域利用者の要望に応える魅力ある内容を企画し、様々な年齢層が参加できるように事業内容を工夫している。その結果、講座終了後に2つのサークルが設立され、施設の継続利用につなげたことは評価できる。</p>	<p>夜間や休日の利用拡大について工夫を行い、安定した利用料金収入を得られるよう努めていただきたい。講座や地域交流事業などについては、より一層の新鮮で魅力ある事業を計画し、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>