

## 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30年(2018年)4月1日～令和5年(2023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となり、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り、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が期待される。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30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、かつ楽しく集う場、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、平等利用を基本方針の重点項目に定めて、運営委員と職員全員で運営に取り組んでいる。また、市民全員が施設利用の対象者であることを常に意識して、その旨を広報し、これを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、既存利用者との公平な取扱いを説明している。</p> <p>また、貸室や講座申し込みが競合した場合には、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、日常において利用者に誤解や支障が生じないように、月例の職員会議の継続テーマに取り上げ、職員間で話し合いを重ねることにより公平原則の徹底を図っている。</p> <p>また、夜勤及び休日担当の職員5名は、日勤職員との毎日の引継を通じて、貸室申込み時の利用者対応を確認し、接客実務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意識して抑え、その節約に努めている。特に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切り替えている。</p> <p>なお、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）を入れているが、環境への配慮を常に念頭において最小限の利用にとどめている。</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方針を整備し、運営委員と事務局職員がこの方針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、地域に評価される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、適正に対応ができた。</p> <p>環境への配慮は、公共施設として重要なテーマであり、毎日の施設の維持管理、業務の実施に際しては、常に環境に配慮して実施することができた。</p> <p>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、適宜、広報に努めることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1262 280 1321 322">A</td> <td data-bbox="1321 280 1380 322">B</td> <td data-bbox="1380 280 1439 322">C</td> <td data-bbox="1439 280 1476 322">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1262 322 1476 2031">                     協定書に定めたとおり適正に実施されている。公平、公正な取扱いを厳正に遵守し、利用者からの意見に対しては、迅速かつ誠意をもって丁寧に対応していることは評価できる。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に定めたとおり適正に実施されている。公平、公正な取扱いを厳正に遵守し、利用者からの意見に対しては、迅速かつ誠意をもって丁寧に対応していることは評価できる。			
A	B	C	D								
協定書に定めたとおり適正に実施されている。公平、公正な取扱いを厳正に遵守し、利用者からの意見に対しては、迅速かつ誠意をもって丁寧に対応していることは評価できる。											

▼ 施設への供給電力の低減化を目的として太陽光発電システムを設置しており、節電と合わせて確実に環境対策を進めることができています。

▼ 胆振東部地震の際の供給電力の不足時期に、照明等の徹底した削減を実施している。

▼ 図書室の購入新聞について、栄町小学校の古紙回収事業に協力している。  
また、地域の方々からのリングプルを集積して、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の環境に配慮した製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ている。  
札幌市の「緑のカーテン」事業に参加して、アサガオプランター7基を1階和室窓下部分に設置している。

▼ 事務局の月例会議において、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、申し合わせを行っている。

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

▼ 地区センターの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確にして、業務の遂行に必要な組織体制の整備を行っている。  
4月1日には運営委員会会長が全職員に辞令交付を行い、併せてセンター事業の目的についての訓示が実施されている。

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

(経理研修、税・社会保険の実務者研修、防火管理者研修、安全衛生推進者講習、図書室職員研修、出前講座研修、救命講習、OJT)

▼ 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ため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)について、方針の周知、課題の検討などの実務研修を行っている。

▽ 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の見直しを行っている。また要検討事例が発生の都度、職員間で統一の取扱いが迅速に行えるように情報の共有を徹底している。

地区センターの運営を円滑に進めるために、規則に基づく組織体制の整備や職員の採用と研修、業務マニュアルの見直しなどを行い、運営委員17名、職員12名がセンター運営に一丸となって取り組む体制を継続実施することができた。

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行うことができた。

▼ 1階ロビースペースは、エレベーター位置の関係から狭くなっているが、事業活動の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、地域の「情報提供スポット」としてできるだけ多くのポスター、資料などを掲示し、提供している。

▼ 利用者の「忘れ物、落し物」については、直ぐに解決しない物について半年に1回、約3週間ロビーに一斉展示して、所有者確認の徹底を図っている。

▼ 駐車場が狭いため、「車によるご来館を控えていただくこと、乗り合わせの励行、周辺民有地へ迷惑をかけること」等を主旨とした、文書の掲示等によるお知らせを続けている。

また、文化祭、コンサートなど大きな行事の開催時には、隣接する土地の民間所有者にご協力をお願いし、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11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管理を行っている。

・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、エレベーター保全業務

▼ 市の指定業務以外の一般業務の委託については、公正執行を前提に、市民サービスの確保とセンター事業の円滑な運営を目的として、適正に実施している。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 6月26日	・29年度事業実施状況について ・29年度施設利用状況について ・30年度事業計画について ・利用者からのご意見について
第2回 8月31日	・センターの敷地内全面禁煙に対する東区の方針について ・区内各センターの日曜・祝日の職員体制について
第3回 12月11日	・事業実施状況(4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14日	・センター事業に係る札幌市への「報告・届出書」の内容について ・各センターのウェブアクセシビリティ対応の状況について、新年度の文化祭日程について。

駐車場はセンター利用者にとって重要な付帯設備であるため、毎日の駐車場運営は、利用状態を確認しその都度車の移動をお願いするなど、利用者には不快感や混乱が発生しないように工夫することができた。

市民財産の保全や利用者の安全に係わる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、適切に管理し実施することができた。

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。  
町内会役員、センター利用者、東区役所職員を委員として開催し、それぞれの立場からの意見・提案があった。その他、他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とすることができた。

なお、センター全体の運営内容を知る機会がほとんど無い利用者委員及び町内会委員からは、協議会への参加により、地区センターの役割や運営内容について認識が深まり、発言できて良かったとの意見や感想を得ることができた。

＜運営協議会委員＞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、レインボー(社交ダンスサークル)代表、東区役所(地域振興課長、地域活動担当係長、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＞  
 区民センター館長、栄・ふしこ・苗穂本町各館長、地域振興課係長・担当者

▼ 運営協議会の内容については、東区役所への報告並びにセンターロビーに1か月間の掲示を行っている。

▼ 地域団体との連携については、運営委員(各種地域団体代表)等を通じてセンター運営へのご意見やご協力をお願いしている。  
 また、中学校青少年健全育成推進会議(学校)へのセンター運営委員や館長の出席を通して、直接的に地域活動に参加する機会を持っている。

▽ 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り入れて適正に実施している。併せて、公金の厳正処理について、関係職員の意識の徹底を図っている。  
 また、年2回、東区地域振興課による財務実地検査を受け、常に適正な処理の確保を継続している。

▼ 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、毎月、予算科目毎に執行状況を確認している。また、毎日の銀行への入金など、金銭の保全管理を徹底している。  
 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。

▼ 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」である。また、駐車場の状況に応じて、直接、「車移動の館内アナウンス」や「駐車場でのお客様への声掛け」を実施している。

財務の適正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、会計監査委員)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ご提言であり、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 1月に、ご利用者アンケート(貸室、図書室、施設活用事業)を4週間に渡り実施した。また地域交流事業は開催のつど実施した。結果については、3月9日に運営委員会で審議され、3月11日から1か月間館内ロビーに掲示、同3月11日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されており、顧客満足度の状態について関係者全員が共有している。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 年2回の札幌市の業務、財務実地検査については、指示に従って、関係する管理運営簿冊及び経理帳簿等の提出と説明を行い適切に対応している。</li> </ul>	<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ている。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ すべての職員は労災保険に、また条件を満たす職員は雇用保険に加入している。</li> <li>▼ 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ている。</li> <li>▼ 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ている。</li> <li>▼ 就業規則に規定する「無期労働契約」については、該当する全ての職員から「無期労働契約転換申込書」を受領し、受理通知書を発行している。</li> <li>▼ 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ている。</li> <li>▼ 第三者委託により実施している業務について、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、1か所から提供を受けている。</li> <li>▼ 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ができる、働きやすい労働環境の整備に努めている。</li> </ul>	<p>適正で活気のある事業の推進のためには職員勤務体制の安定が基本となることから、法の改正等に従いセンター就業規則の整備を行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center; background-color: yellow;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">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。											

<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管理業務にあたり、利用者の安全確保は最も大切なテーマであるため、研修や月例会議を通じて安全に対する職員の意識の徹底を図っている。 特に、子どもの放課後等の利用に対しては、子ども間のいさかいにも注意をして、安全利用のための目配りを続けている。</p> <p>▼ 来館者の安全面の緊急時対策として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、職員全員(12名)が、AEDを使った普通救命講習を2年に1度継続して受講し、必要時に混乱なく操作できる体制を維持している。</p> <p>▼ 拾得物の取扱いについては、栄東交番との連携や「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すると共に、半年置きに特設展示台を設置して、利用者が所持品を発見しやすい環境を整えている。</p> <p>▼ 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、普通傷害保険に加入して、万一の事故に備えている。</p> <p>▼ 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、関係事業者(防犯、施設維持管理など)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。</p> <p>▼ 駐車場の利用は、先着順による自主管理の駐車としているが、スペースが狭小のため(13台、車いす優先1台)、縦列駐車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の協力依頼を行っている。 なお、公共交通機関の利用、乗り合わせ来館の実施、車いす優先スペースを大切にすること、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、行事チラシなどにより周知している。</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。</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、エレベーター保全業務</p>	<p>管理運営にあたっては、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た。</p> <p>緊急時対応について、救急車到着までの短時間にAEDを使用する事例(利用者の心臓停止)が発生しているが、職員と来館者の協力による心臓マッサージ、AED装着等の処置により、適切に人命救助を行うことができた。</p> <p>維持管理業務については、当該作業による利用者への影響を最小限にす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。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1262 114 1321 152">A</td> <td data-bbox="1321 114 1380 152">B</td> <td data-bbox="1380 114 1439 152">C</td> <td data-bbox="1439 114 1479 152">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1262 152 1479 1991">                     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。											



▼ 開設25年目を迎えているが、平成26年度に外壁、屋根防水工事、エレベーター新設、照明のLED化、暖房設備の更新など大きな改修工事が実施され、施設設備は一部改善されている。

また、27年度に運営委員会の負担により、玄関自動ドア、実習室調理設備、集会室床貼り材など劣化していた設備の取替え工事を行っている。しかし、建物窓、給排水配管などの26年度改修以外の設備について老朽化が進んでいる。その結果、29、30年度にも配管系での修繕を実施している。

利用者の安全や施設の機能維持の観点から、第二期の施設改修計画が必要と考えられる。

▼ 札幌市の「緑のカーテン」事業を活用して、西日が強く入る1階和室の屋外にアサガオを栽培して、エアコン電力の省力化を図っている。

▽ 防災

▼ 「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、災害等の不測の事態に備えている。

なお、地区センターは札幌市の「指定避難場所」であり、胆振東部地震の際にはあらかじめ災害時の対応について全職員が確認を行っている。

▼ 8月と2月に東消防署の指導及びセンター利用者、防災関係者等の協力により「自衛消防訓練」を実施している。また、消防計画に基づく「日常自主検査」を毎月実施している。

なお、胆振東部地震では2日間の休館となったが、人的、物的被害はほぼ発生していない。運営委員会、運営協議会で、地震の際の事務局対応について説明が行われるとともに、災害時の様々な対応について確認が行われている。

▼ 冬期間は除雪の状態が防災対応に大きく影響するため、玄関屋根の落雪防護ガードの設置、センター前通路(104m)、非常口、非常階段の除雪を実施し、来館者と敷地内通行者の安全と事故防止に努めている。

地区センターは不特定多数の方が来館するため、防災については、慎重に、かつ事前に様々な準備をする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、安全確保を十分に意識して実施することができた。

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実施している。日中は常勤職員が対応している。施設の利用者及び一般歩行者に支障とならない除雪管理が実施できた。

(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

▼ 誰もが参加できる地域講座を念頭に、バラエティに富んだ内容に配慮して実施している。講座、講習会、講演を含めて、31科目59回を実施し、413人の方が参加している。

▼ 内容としては、健康づくり、料理、子どもの活動、生活知識など幅広い内容の科目を提供している。

▼ 講座「エコクラフトでかご作り」からは、年度末に新しいサークルが誕生している。

▼ 講座の受付は、受付開始日の9時から午後5時までの電話受付として、申込者の無駄足や窓口での混乱を避ける配慮を行っている。

▼ 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に、「サークル体験講座」を開催している。原則無料(一部有料)のセンター事業として、32サークルの協力を得て6月から7月にかけて延べ104回の活動日を対象に実施している。この結果、25人の体験参加があり、サークル活動の推進を図ることができている。

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、多様な講座内容を実施することができた。

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に貢献できた。

A	B	C	D
協定書に定めるとおり適正に実施されている。積極的に多くの講座を開催してサークル化につなげていること、またサークル活動の促進を図っていることは大いに評価できる。			



【講座】	回数	受講者
ぶきっちょパパ・ママのヘアアレンジ	1	5
小学生のかけっこ教室	1	39
スマホ&タブレット講座	3	12
納豆食べて発酵美人	1	20
トランポリンエクササイズ	4	14
セルフヘッドマッサージ	1	11
指ヨガ健康法	2	12
健康クッキング	1	12
ワイヤークラフト講座	3	10
ヘルシー寒天活用術講座	1	20
夏のこども将棋初心者入門	3	14
夏のこども卓球初心者入門	3	13
イライラ棒を作ろう	1	16
フライパンでパン作り	1	12
貴女に似合う色・服を知ろう	3	7
スマホ&タブレット講座	3	12
トランポリンエクササイズ	4	10
じゃがいも&にんじん料理	2	9
しっかり食べて元気で長生き	1	16
スープカレー講座	1	12
クリスマスリース講座	1	6
手打ちそば入門	1	8
お正月のフラワーアレンジ	1	4
冬のこども将棋初心者入門	3	20
冬のこどもバドミントン初心者入門	3	12
簡単おから味噌作り入門	1	12
トランポリンエクササイズ	4	10
エコクラフトでかご作り	2	10
親子わくわくクッキング	1	12
計 29	57	370
【講習】		
くらしに役立つ契約や相続のお話し	1	18
【講演】注)地域交流事業		
くつろぎサロン	1	25
講座、講習、講演の合計	59	413
サークル無料体験講座	104	25

## ▽ 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月最終週の金・土・日曜日の3日間、栄地区センターサークルの活動の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)を開催している。参加数は、作品展示13、舞台発表11、他に運営協力7の合計31サークルで、出品者と出演者は計308人、来場された方は3日間で840人となっており、サークルの皆さんと地域の皆さんとの充実した交流を図ることができた。なお、文化祭は地区センターの文化レクリエーション活動として、地域への大きなPRとなっている。

## ▼ 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、「ハーモニカオーケストラが織りなす軽やかな調べ」と題して、札幌ハーモニカアンサンブルの演奏会を開催している。全17曲は「クラシック、ポップス、童謡、歌謡曲」など様々なジャンルからの曲目があり、午後のひとときは、懐かしい豊かな音色に包まれる絶好の機会の提供になっている。

## ▼ ほのぼのコンサート

幌都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。46人の編成で「モーツァルト/魔笛序曲、ベートーベン/交響曲第6番田園」他が演奏された。なお、楽団と観客との間は手が届きそうな距離にあり、シンフォニーの迫力と素晴らしい音色が215人の多くの方々の感動を呼んでいる。

## ▼ 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、栄中学校和太鼓部と吹奏楽部の2部構成で生徒63人により1月に開催している。「和太鼓の世界」からは「山彦」など5曲、「吹奏楽の世界」からは「嵐モデル」など5曲、地域の方々や生徒のご家族など来場者の193人が、中学生の元気いっぱい迫力のある演奏を楽しんでいる。

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

## ▼ 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方々を中心に、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ている。参加者は4種目の合計で121名、いずれも盛会となり、参加者のほとんどが真剣かつ楽しく交流する姿を見せている。

## ▼ 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207人)と、朗読会「大人も楽しめるお話の世界」(2回、参加者129人)、及び「お話の扉」(10回、参加者235人)をボランティア団体(お話し会とてるとミモザの会)に依頼して実施している。

また、同様の趣旨で、子ども映画会を季節ごとに開催している。(夏、冬、春 3回、参加者計93人)

これらの事業は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、参加された子どもさんと主としてお母さん、一般の参加者に楽しい時間を過ごしていただいている。

地域交流事業は、様々な事業を通じて地域の方々に交流の機会を拓げ、また、地区センターを身近に理解していただく、利用していただく大切な活動になっており、30年度についてもバラエティに富みかつ充実した交流事業を実施できた。

▼ 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て、地区センターの活動の一端を紹介している。また、様々な催事情報のポスター掲示や配布チラシの提供を行っている。(講座参加者募集、サークル活動PR、ペン習字年賀状展、母の日・父の日・敬老の日のこどもお習字展など)

▼ 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」を開催している。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ている。(年12回開催、参加者360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」を開催している。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、ロビーに子どもの作品20点が展示されている。(年8回開催、参加者275人)

▽ 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の観点から、地域のだれもが自由に参加できる「施設開放事業」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、バウンドテニス、子どもバスケット、大人のバスケット)、囲碁将棋、子育て応援(子供服お下がり交換会)を対象として施設活用を行っている。種目により参加者数は異なるが、概ね、地域の皆さんの交流に役立っている。また、夏休みとお正月には体育室のファミリー開放を行っている。(年間開放数739回、のべ利用者数10,681人)

施設開放は、概ね計画に沿って実施ができた。ご利用者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、子育て間の交流の観点から、大きな成果を上げることができた。

▽ 図書室に関する提供及び相談業務

▼ 利用状況

札幌市図書館条例施行規則による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基づく図書業務を行っている。

具体的には、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。

図書室は、地区センターの大きな魅力の一つであり、身近で気軽な地域の文化施設として、多くの方々に図書サービスの提供を行っている。

従って、運営については毎日の業務を丁寧に積み重ねており、利用者から大きな信頼をいただくことができた。

また、関係行事の実施については、乳幼児向け、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、図書室外での事業についても成果を上げることができた。

	H29年度	H30年度	増減
開室日数	279	278	△1
蔵書冊数	38,262	38,037	△225
登録者数	3,583	3,399	△184
貸出数	89,651	88,462	△1,189
レファレンス件数	1,625	1,650	25

▼ 図書室は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ますます増加していることから、担当職員(司書)の研修参加の充実に努めるとともに、利用者に混乱を与えないように適切な接客内容や案内を実施している。

▼ 図書室利用のPRIについては、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・年少者を中心に家族単位の参加を呼び掛けている。

1日司書体験の子どもは2回の実施で6人の参加があり、司書実務の体験により図書室や本への興味の一層の深まりが見られている。

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、休日日のお知らせなど)を継続して行っている。

▼ 図書室の見学については希望団体を積極的に受け入れている。

PTAに引率された栄町小2年生8人、教師3人に引率された栄小2年生66人に対して、司書から図書の魅力について丁寧な説明が行われている。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H29実績	H30計画	H30実績
ホール	件数(件)	943	910	898
	人数(人)	26,941	25,000	23,536
	稼働率(%)	88	85	82
集会室	件数(件)	1,321	1,300	1,236
	人数(人)	11,798	11,500	10,503
	稼働率(%)	63	61	58
実習室	件数(件)	555	550	548
	人数(人)	7,815	7,600	7,344
	稼働率(%)	53	53	52
和室	件数(件)	1,361	1,360	1,387
	人数(人)	11,181	11,100	10,994
	稼働率(%)	65	65	66
計	件数(件)	4,180	4,100	4,069
	人数(人)	57,735	55,000	52,377
	稼働率(%)	66	65	64

▽ 不承認 0 件、取消し 0 件、減免 0 件、還付 4 件、抽選 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簡易にするため、「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この制度を利用している。

事前予約の方法は電話または窓口での申込みによるが、この事前予約は申込み者の大きな負担軽減になっている。また、支払いは利用当日までの期間中であることから、事前予約制度の利便性は好評となっている。

- ・利用団体登録 274 団体
- ・利用件数 2,835 件
- ・利用割合 貸室総数 3,038 件の 93 %

前年度と比較して、利用の実績は計欄の件数、利用人数、稼働率とも減少した。継続して利用していた複数のサークルが解散したことや貸室事業で新規の団体利用が伸び悩んだことが減少の大きな理由と考えている。

講座、交流事業、図書室運営、サークル活動の推進など、地区センター事業を通じて楽しく使いやすい施設PRを積極的に行ってきたが、今後一層、利用の拡大に努めていく。

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。サークルが複数解散する等で計画よりも稼働率がやや下回っているが、利用促進へ向けて積極的に取り組む姿勢は評価できる。

サークルや一般登録団体の事前予約が定着することで、利用者の利便性を一層高めることができた。

	<p>▼ 貸室利用者のためのPR資料</p> <p>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(4か月分)」を作成しており、札幌市が定める「キャンセル取扱いのお知らせ」と合わせて、事務室の窓口カウンターに常備している。</p> <p>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理解をしていただき、既往の利用者との公平な取扱いについて説明をしている。</p>										
(6)付随業務	<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、独自に「栄地区センター広報」を毎年3回(各回2,200部)作成しており、まちづくりセンターと栄西、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。</p> <p>▼ 新聞販売店のミニコミ紙に地区センターの催事情報を提供するなど、多面的な媒体による広報に心がけている。</p> <p>▼ 栄東地区の子ども活動について、栄東子ども未来会議(まちづくりセンターなど関係団体)による「栄東元気っ子」通信に参加しており、毎月、子ども活動関連の情報提供を行っている。</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に心がけて作成している。なお、年間約 12,907件(平均月1,076件)の閲覧になっている。</p> <p>▼ ウェブアクセシビリティ</p> <p>ウェブアクセシビリティ取組については、センターホームページの状況確認を行い平成30年11月30日に取組確認・評価表を公開した。また、年度末の31年3月31日に更新を行っている。</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23千円になっている。</p> <p>▽ 市民活動等の情報の引継ぎサービス</p> <p>▼ 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お知らせ情報を、1階ロビー等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宜管理し、地域における情報提供スポットとしての役割を果たしている。</p>	<p>地区センター活動を円滑に推進するため、広報活動はその要となることから、栄地区センター広報、ポスター、ちらし、地域ミニコミ紙、また札幌市からのお知らせ東区版、地デジ放送などを活用してセンター広報を行った。</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の効果的な情報提供手段であることから、迅速に更新した結果、多数のアクセス数を得ることができた。</p> <p>コピー機のサービスは、サークルなどのセンター利用団体に対する重要なサービスであり、利用者の施設満足度の観点から大きな成果を上げることができた。</p> <p>地域における貴重な情報提供施設として、情報資料の増加に適切に対応しつつ、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="1262 490 1321 528">A</td> <td data-bbox="1321 490 1380 528">B</td> <td data-bbox="1380 490 1439 528">C</td> <td data-bbox="1439 490 1476 528">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1262 528 1476 2114">                     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

		A B C D
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 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階への移設後は売り上げは低迷している。</p> <p>売上高55千円（計画64千円、前年度62千円）</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 地区センターが行う物品購入、業務委託については、基本的に市内の事業者が発注を行っている。</p> <p>▽ 福祉施策への配慮</p> <p>▼ 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いる。写真の現像とゴム印の制作は、地域の福祉団体や個人商店から購入を続けている。</p> <p>▼ 隣接する社会福祉法人の行事に体育室等の貸室が利用されている。また、児童の散歩途中の休憩所としてロビーを提供している。</p> <p>▼ 窓口職員には簡単な手話のできるものがおり、聴力困難者へのスムーズな対応を心がけている。</p> <p>▼ 共同募金、盲導犬募金、学校リングブル集め（車椅子の交換）の協力を行っている。</p> <p>▼ 日赤による献血、臓器提供についての資料を1階ロビーに置いて、活動内容の地域へのPRを行っている。</p> <p>▼ 地区センター入口前の敷地内通路（長さ104m）は、センター利用者のほか、地域住民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、障がい者の安全確保を念頭に、職員による除雪や砂撒きを行っている。</p> <p>▼ 1階ロビーに設置されている福祉団体の自販機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。</p> <p>▽ その他の取組み</p> <p>▼ 小学校2年生の地区センター見学（2件）、中学校入学式への出席、学校ポスター等の広報掲示などの協力を行っている。</p> <p>▼ 来館者に良好な施設環境を提供するために、屋外のゴミ拾い、ロビー、トイレに季節の花鉢、敷地花壇の整備など、来館者の目に優しい環境整備に心がけている。</p> <p>▼ 1階ロビーに手指消毒スプレーを置いて、衛生の保持や感染からの防御に努めている。</p> <p>▼ 「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いる。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。）を心がけている。</p>	<p>来館者のお迎え休息サービスの一環として、低単価のホット飲料対応型の自販機設置により、センターの「くつろぎ感」にプラス効果が現れている。</p> <p>1階の福祉団体自販機3台との競合のため売上げは少ないが、図書資料購入の費用に充てるなど、自主財源の事業として大きな役割を果たすことができた。</p> <p>福祉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であり、常に障がい者への支援を意識して各事業を実施することができた。</p> <p>地域団体や学校が行う活動に対する協力や参加が大切と考えており、出来る限り積極的に関わりを持つことができた。</p> <p>また、来館者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の快適な環境づくりと、職員による良好な応接を提供することができた。</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。</p>



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、施設活用利用者については、31年1月6日から31日までの期間、また、地域交流事業については開催時にアンケート調査を実施している。</p> <p>・合計729人に配布し、450人から回答をいただいている。 (回収率 62%)</p>
実施後の取組み	<p>・アンケートの集計結果は3月11日に開催した運営委員会で報告され各委員が確認を行った。来館の皆様には同11日から4月12日まで1階ロビーに掲示を行っている。また東区役所にセルフモニタリングの結果として報告書を提出した。</p> <p>・調査結果の個別内容については、事務局の全職員が認識して、サービスアップに向けて確認を行っている。また、運営委員会においては、内部の四役会、各部会、総会においても検討され、必要な場合には具体的な対応を進めていくことにしている。また、運営協議会に調査内容と取組み状況が説明されている。</p>
結果概要(満足度)	<p>・事業総合満足度(今後の利用意向等)については、貸室、図書室、施設活用、地域交流事業とも100%であった。</p> <p>また、業務別の満足度については、接遇は100%、清掃は99%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受け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、料金については98%、申込み方法については90%の満足度である。</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>・施設活用事業の項目別満足度は、清掃の状況は99%、職員の接遇は100%、使用する備品・用品の整備は99%であった。</p> <p>・地域交流事業は3回のコンサートについてであり、開催内容の満足度は、サマーコンサート、ほのぼのコンサート及び中学生のほのぼのコンサートとも100%、であり、いずれも高い評価を受けた。</p>

利用者からの意見・要望とその対応(概要)	<p>利用者からのご意見は、センター事業のご理解に関するもの、また参加体験の喜び、講師への感謝などが大半となっているが、具体的にご要望やご提案のあった主なものとその対応(説明内容)は次のとおり。</p>
----------------------	---

**【ご意見～貸室1】**

サークルから、「貸室の1か月分のまとめ予約」、その他のご意見がありました。

**【対応(回答)】**

地区センターの貸室手続きにつきましては、全市共通ルールの取扱い方法で行っています。多くの人に公平に申込みの手続きをしていただくための手続方法になっていますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。貸室申込みの取扱い・手続方法につきましては、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、貸室利用者のご意向として東区役所にお伝えいたします。

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」に対する満足度について、また率直な言葉(記述)による「ご意見、要望等」の結果から、当センターの運営内容については高い評価と相応のご満足をいただくことができた。

A	B	C	D
<p>要求水準について、すべての項目で10ポイント以上を超えており、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。</p>			

## 【ご意見～貸室2】

サークルと一般利用者から、「体育室の利用料が高い」、「支払いは月単位が良い」とのご意見がありました。

## 【対応(回答)】

1と同様に、貸室料金は、全市共通ルールで決められた料金になっていますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。なお、お支払いは、利用前であれば、月をまとめてのお支払いをお受けしているところでございます。

## 【ご意見～図書室】

「あと2～3冊雑誌の種類があったらうれしいです。」、「女性雑誌の種類を増やしてほしい。」、「子供の本、古いものが多いので新しくしても良いと思います。本自体もボロボロになっているのが気になります。あと、他の図書館の本と入れ替えるのはどうですか、1か所にずっと同じ本があるとあきますし。」、「人形用のミニチュア洋服の作り方の本があるとうれしいです。子供の料理本をもっと増やして下さい。」のご意見です。

## 【対応(回答)】

当地区センターでは、現在18種類の雑誌を置き、そのうち女性向けの雑誌は10種になっています。つきましては、今のところ女性雑誌を新規に増やす計画はありません。ご理解をいただきますようお願いいたします。また、本の傷みにつきましては、日頃、司書が修復作業を実施していますので、廃棄することが決まるまでは大切に保存して行きたいと考えています。具体的な図書の種類のご要望につきましては、地区センターの蔵書内容のバランスや購入費用などを考慮して対応しておりますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。なお、他の図書館等からのお取り寄せにつきましては、積極的に司書にご相談いただきますようお願いいたします。

## 【ご意見～施設活用事業1】

「インターネットで利用状況を見たい。」、「開放中止の場合は、ネットで知らせて下さい。」、「ホームページに開放の有無を表示して下さい。」、「開放事業の案内をインターネットから見られるようになれば、うれしく思います。電話での確認も無くスムーズかと思いました。よろしくお願ひします。」との各ご意見です。

## 【対応(回答)】

当地区センターは、駐車場の収容台数が極めて限定されています。開放事業のご利用者は現状においても駐車が困難な状態にあります。また、同時に図書室や貸室をご利用の皆様にも、駐車場について大変にご不便をおかけしている状況にあります。つきましては、ホームページによるご案内は、閲覧をされる多数かつ広範囲の皆様への広報となりますので、地区センターの駐車場の現状から実施は困難と考えています。張り紙による事前周知の方法に対しまして、ご理解をいただきますようお願いいたします。

## 【ご意見～施設活用事業2】

利用時に名前を記入しますが、年齢によって書く欄が分かれています。個人情報がかびしくなった今の時代に年齢別は必要でしょうか。年代を調べたいなら正の字の記入でいいのではないのでしょうか。

## 【対応(回答)】

開放事業に参加される皆様には、窓口の利用者名簿に、苗字及び年齢区分として「高校生以下」、「25才以下」、「一般男女」、「高齢者」の区分でご記入をいただいています。昨年、開放事業に参加された男性の方が、一時心臓停止の状態になり床に倒れられ、この際には、近くに居た元看護師さんの心臓マッサージやセンター職員のAED操作、救急車の要請などの対応により、結果として後遺症は無く回復された事例が発生しております。当センターといたしましては、①救急車の要請の際に大体の年齢層について尋ねられたこと。②家族への連絡などの必要性から基本事項としての「お名前」が必要であること。③その他、不測の事態が発生した場合には、利用者の情報が大切になること。以上等についてあらためて認識をした経緯があります。当該事例の場合には、倒れた方の知人から自宅電話が確認でき、救急隊員が「かかりつけの病院」に搬送しております。つきましては、開放事業は不特定多数の皆様にご利用いただきますので、当センターをご利用される皆様にはご協力をいただきますようお願いいたします。なお、当センターといたしましては、今回のご意見も参考にしながら、ご利用者の安全につながる受付の方法について検討してまいりたいと考えています。

## 【ご意見～交流事業】

参加者から、次のご意見がありました。「スリッパがなくて少し悲しかったです。次回からは自分で持ってきます。(ほのぼのコンサート)」、「マイクが聞こえなかった。残念です。(中学生のほのぼのコンサート)」、「マイクがきいていないので声が聞きづらかった。(中学生のほのぼのコンサート)」。

## 【対応(回答)】

スリッパにつきましては、ご迷惑をおかけしましたことをお詫びいたします。その後直ぐに補充いたしました。が、今後は十分に準備を整えて皆様が気持ちよくご参加いただけるように注意してまいります。マイクにつきましては、生徒さんの素晴らしいパフォーマンスが十分にお聴き取りできない状態になりましたことをお詫び申し上げます。今後は生徒さんとの事前の打合せをしっかりと行い、皆さまに楽しんでいただけるように心掛けたいと考えております。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H30計画	H30決算	差
収入	33,078	33,216	138
指定管理業務収入	33,014	33,161	147
指定管理費	26,890	26,890	0
利用料金	5,760	5,870	110
その他	364	401	37
自主事業収入	64	55	▲ 9
支出	33,078	31,625	▲ 1,453
指定管理業務支出	33,014	31,605	▲ 1,409
自主事業支出	64	20	▲ 44
収入-支出	0	1,591	1,591
自主事業による利益還元	0	30	30
法人税等	0	522	522
純利益	0	1,039	1,039

【参考】	H30決算	内容
指定管理業務による利益還元	54	下記説明

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は 5,870千円で計画額を110千円上回っている。
- ▼ その他収入では、講座受講料は376千円で計画を47千円上回ったが、雑収入(コピー代等)が減少していることから、37千円増になっている。
- ▼ 自主事業収入の内容は、紙コップ飲料水の自販機収入であり計画額を9千円下回っている。
- ▼ 指定管理業務支出額は、節約を前提として執行した結果、計画額を1,409千円下回って実施している。
- ▼ 自主事業の利益還元は、図書資料の購入に充てている。
- ▼ 指定管理業務による利益還元欄は、胆振東部地震の影響による利用キャンセルについて、キャンセル料金をいただかない措置に係る利用料金相当額54千円を「利益還元」と見做して記載している。
- ▼ 収支では、1,039千円の純利益が発生している。

経費の節約を前提としながら事業運営の充実に努める中で、効果的な予算執行を行うことができた。利用料金収入の決算については、札幌市が設定する収入見込額(6,225千円)を下回っているが、複数サークルの解散による収入減を見込んで支出を行った結果、健全な財務状況を維持している。純利益が1,039千円発生しているが、定期的利用サークルの解散・縮小が今後も予定されていることから、新規に貸室利用者を獲得できるまでの減収に対応できる財産が必要と考えており、今年度はこの方針に沿った決算内容になっている。

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。安定した財務状況を維持するため、計画的に予算執行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。		適	不適
<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、連町管内の様々な地域活動団体に組織されている。指定管理者制度による運営を開始して13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2回及び税理士事務所の指導、点検を年に4回受けて堅実な財務内容による運営が実施されている。また、運転資金の借入は一切なく、資金管理は全て預金口座で行っており、資金の他運用は行っていない。</p>		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>▼ 30年度に当センターを含む全市の地区センターに対して情報公開請求があり、札幌市に關係資料を提供している。</p> <p>▼ 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、暴力団や暴力団關係事業者を相手に契約は行っていない。なお、委託契約書には係る際の契約解除条項を設定している。</p> <p>▼ 上記以外の条例について、30年度に対象となった事例はない。</p> <p>その他、各種条例については、これを遵守し、適正に対応している。</p>		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、市民サービスのすみやかな実施を念頭に積極的かつ適正に実施している。</p> <p>次に事業活動の中心となる区民講座、地域交流事業については、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している。また、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。</p> <p>貸室業務については、講座受講者への積極的な支援（呼びかけ）により、1つのサークルが誕生し、貸室利用の拡大につながっている。なお、貸室は夜間の時間帯と日曜日は概ね利用が可能であることから利用の声掛けを積極的に行っている。また、貸室手続きについては一般利用者に対しての公正・公平な取扱いを十分に心がけて実施している。</p> <p>利用者満足度については、事業別にアンケート調査を実施しているが、運営に対して、概ね高いご理解と評価をいただいている。</p> <p>また、関連する個々の要望、意見については、運営改善のための参考として活用することができている。</p> <p>財務の収支状況については、収入面ではサークルの解散から利用料金収入が前年度比で減収になっているが指定管理費が増額している。支出面については、節約を前提として予算執行が行われている。</p> <p>これらにより、決算収支では黒字になっており、積立金会計（正味財産）に繰り入れて将来の財源として安定運営に備えている。</p>	<p>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。</p> <p>また、地域の様々な活動に参加して、関係団体等との関わりについてはできるだけ拡げていく。</p> <p>区民講座、地域交流事業などの計画・実施については、地域の方が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、工夫や試行的実施により事業の拡大に努める。</p> <p>なお、地区センター広報の充実や事業PR方法の在り方については、さらに検討を進め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>利用者満足度に関しては、利用者の意向を検討して、運営に反映させていく。</p> <p>現在の高い満足度については、低下することが無いようにできる限り改善と工夫を検討する。</p> <p>また、アンケート、ご意見箱等を通じた苦情、要望、意見の迅速な検討と対応に引き続き努める。</p> <p>財務の収支については、利用料収入の安定化を図るが、貸室については、低料金であることのPR、講座のサークル化、また夜間、休日利用の拡大を工夫する。</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、適正な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、講座終了後に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>今後も定期的利用サークルの解散・縮小が予定されているとのことだが、一層、魅力ある企画や講座の実施により、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>