

## 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 令和元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>公的施設の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資料「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について説明している。</p> <p>また、貸室や講座の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不利益が生じないように、月例職員会議の継続テーマに取り上げて、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するなど、接遇実務のレベルアップが図られている。</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よる除雪に切り替えている。</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）を使用しているが、環境への配慮を常に念頭において最小限の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ており、運営委員と事務局職員がこの方針を十分に理解し、また意識して業務活動を行った結果、地域住民に評価される管理運営が実施できた。</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、利用の拡大にもつながる大切な要件と考えている。運営に当たっては、この取扱いを絶対的な基準として取り組み、適正に対応することができた。</p> <p>環境への配慮は、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、適宜、広報に努めることができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">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。利用者からの意見に対し、迅速かつ誠意をもって対応し、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				

	<p>▼ 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な環境対策を進めることができている。</p> <p>▼ 新型コロナウイルス対策に係る貸室利用の減少により、電気、ガス、水道等の使用量は前年度から大きくマイナスの状態になっている。</p> <p>▼ 図書室の購入新聞については、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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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5基を1階和室窓に面して設置した。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼ 地区センターの管理業務体制として、運営委員会の下に事務局を設置し、統括責任者(館長)と職務代理人(副館長)が配置されている。 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が整備されている。 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た。</p> <p>▼ 研修計画に基づき、各職員を対象にして次のとおり研修を実施している。</p> <p>(経理研修、税・社会保険の実務者研修、防火管理者研修、図書室職員研修、出前講座研修、救命講習、OJT)</p> <p>▼ 館長を中心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)についての実務研修を行っている。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼ 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。また検討すべき事例が発生する都度、職員が統一的な取扱いを迅速に行えるように情報の共有化を徹底している。</p> <p>▼ 新型コロナウイルス対策としてセンターのBCPを作成し、職員全員が新情報や各種の取扱いに関して迅速に理解することや、業務正常化への行動指針とした。</p>	<p>地区センターの運営を円滑に進めるために、センター規則に基づく組織体制の整備や職員の研修、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ことが出来た。</p> <p>業務の管理水準については、改善と向上を意識して運営を行うことができた。</p>	
--	---	---	--

	<p>▼ 1階ロビースペースは、エレベーター位置の関係から狭隘であるが、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。</p> <p>▼ 利用者の「忘れ物、落し物」については、引き取りが無い品物を半年に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。</p> <p>▼ 駐車が狭いため、「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、周辺民有地に迷惑をかけること」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。</p> <p>また、文化祭、コンサートなど大きな行事の開催時には、隣接する民間駐車場の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。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼ 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、業務の実施については現場での点検、検査報告書等による確認など、仕様書に定める内容に基づき適正に管理を行っている。</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>▼ 市指定の業務以外の一般業務委託については、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。</p> <p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <table border="1" data-bbox="355 1350 909 1977"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回 6月21日 全体会議</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・30年度事業実施状況について</li> <li>・30年度施設利用状況について</li> <li>・元年度事業計画について</li> <li>・30年度の利用者からのご意見について</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>第2回 9月3日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの備品購入について</li> <li>・開放事業利用者の安全安心対策について</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>第3回 12月13日 全体会議</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業実施状況(4月～11月)について</li> <li>・文化祭の実施結果について</li> <li>・事業計画(12月～3月)について</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>第4回 3月17日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・新型コロナウイルス対策について。</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	開催回	協議・報告内容	第1回 6月21日 全体会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>・30年度事業実施状況について</li> <li>・30年度施設利用状況について</li> <li>・元年度事業計画について</li> <li>・30年度の利用者からのご意見について</li> </ul>	第2回 9月3日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの備品購入について</li> <li>・開放事業利用者の安全安心対策について</li> </ul>	第3回 12月13日 全体会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業実施状況(4月～11月)について</li> <li>・文化祭の実施結果について</li> <li>・事業計画(12月～3月)について</li> </ul>	第4回 3月17日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・新型コロナウイルス対策について。</li> </ul>	<p>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、駐車場の管理は、毎日の利用状態の確認や車の移動案内放送など、利用者に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。</p> <p>市民財産の保全や利用者の安全に関わる再委託業務は、最良の成果が市民に還元できるように、厳正、適切に管理し実施することができた。</p> <p>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。</p> <p>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にすることができた。</p> <p>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ったこと、また発言ができて良かったとの感想や様々なご意見を得ることができた。</p>	
開催回	協議・報告内容												
第1回 6月21日 全体会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>・30年度事業実施状況について</li> <li>・30年度施設利用状況について</li> <li>・元年度事業計画について</li> <li>・30年度の利用者からのご意見について</li> </ul>												
第2回 9月3日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの備品購入について</li> <li>・開放事業利用者の安全安心対策について</li> </ul>												
第3回 12月13日 全体会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業実施状況(4月～11月)について</li> <li>・文化祭の実施結果について</li> <li>・事業計画(12月～3月)について</li> </ul>												
第4回 3月17日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・新型コロナウイルス対策について。</li> </ul>												

<p>＜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)</p> <p>＜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</p>	<p>▼ 運営協議会の結果については、東区役所への報告書の提出及びセンターロビーに1か月間の報告書の掲示を行っている。</p> <p>▼ 地域団体との連携に関しては、運営委員(各種地域団体代表)等を通じてセンター運営にご意見をいただき、また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、また地域広報誌「栄東元気っ子」作成への参加など、直接的、間接的に地域活動に参加している。</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼ 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は、関係職員は不断に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、適正な処理を継続している。</p> <p>▼ 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、科目ごと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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ お客様から、駐車場の利用が困難な状況についてのお申し出があったことから、センターご利用の皆様への「依頼文(周知文)」を館内、館外に掲示している。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。</p>	<p>財務管理は運営上の最重要事項であることから、事務局職員以外に、運営委員(会計部長、会計監査委員)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を実施することができた。</p>	<p>苦情等は、地区センターの運営改善に繋がる貴重な提言であり、運営内容を正しく理解いただくための大切な機会と考えている。迅速かつ、誠意をもって、丁寧な対応をすることができている。</p>
---	--	--	--

	<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>▼ 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。</p> <p>▼ 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7日以降に各運営委員により書面審査され、3月15日から1か月間館内ロビーに掲示、同3月15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。</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ている。</p> <p>▼ 年2回の札幌市の業務、財務実地検査については、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、検査結果について適切に対応している。</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ができた。</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。</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。</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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</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ている。</p> <p>▼ 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、2事業者から提供を受けている。</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ができるように、働きやすい労働環境の整備に努めている。</p>	<p>適正かつ活気ある事業の推進には、職員勤務体制の安定が基本となることから、法の改正等に従いその都度センター就業規則の整備を行っている。</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>▼ 地区センターの管理業務について、利用者の安全確保は最も大切なテーマであるため、研修や月例会議で安全についての職員の意識を高めている。 特に、子どもの放課後等の利用に対しては、子ども間のいさかいかにも注意をするなど、安全利用のための目配りを続けている。</p> <p>▼ 来館者の緊急時対応としてAEDを備えており、玄関、ロビーに設置マークの表示をしている。また、職員全員(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。昨年度は10名、今年度は2名が講習を受けている。</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に拾得物を展示して、利用者が回収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、委託事業者(防犯、設備維持管理など)の連絡表を作成して事務室に備えており、必要時には迅速に対応できるようにしている。</p> <p>▼ 駐車場の利用は、先着順かつ自主管理(利用者の責任)としているが、スペースが狭小のために(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、乗り合わせ来館の推奨、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)が過去に発生しているが、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、当該作業時の利用者への影響が最小限になることを前提として、計画的かつ適正に実施することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">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。											

	<p>▼ 開設26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、太陽光発電装置の設置、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。</p> <p>なお、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。また、元年度には受水槽ポンプの改修が行われている。しかし、開設当初からの建物窓、建具、給排水管などについて老朽化が進んでいる結果、協定に基づく軽易な修繕をその都度実施してきた。</p> <p>利用者の安全や施設の機能維持の観点から、札幌市による施設改修が必要と考えている。</p> <p>▼ 札幌市の「緑のカーテン」事業に参加して、西日が強く入る1階和室の屋外にアサガオを栽培し、エアコン電力の省力化を図った。</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、災害等の不測の事態に備えている。</p> <p>なお、地区センターは札幌市の「指定避難所」であり、胆振東部地震を踏まえて、災害時の対応について全職員が確認を行っている。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 冬期間は除雪の対応が防災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。</p>	<p>地区センターは不特定多数の方が来館するため、防災については慎重な対応が必要と考えており、自衛消防訓練は東消防署の指導、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。</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。</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、26科目48回を実施し、343人の方が参加している。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 前年度講座「石畳編み講座」から、年度当初に新しいサークルが誕生している。</p> <p>▼ 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、来館による申込みが無駄足にならないように、また窓口の混乱を避ける受付方法としている。</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106回の活動日を対象に実施している。この結果、31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た。</p>	<p>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。</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、センターの新しい利用者の増加に貢献している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に定めるとおり適正に実施されている。多岐にわたる講座を開催し、新たなサークル化につなげていること、体験講座によりサークル活動の推進に取り組んで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。多岐にわたる講座を開催し、新たなサークル化につなげていること、体験講座によりサークル活動の推進に取り組んで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。多岐にわたる講座を開催し、新たなサークル化につなげていること、体験講座によりサークル活動の推進に取り組んでいることは大いに評価できる。											



【講座】	回数	受講者
小学生のかけっこ教室	1	30
ウォーキング講座	1	7
スマホ&タブレット講座	3	12
懐かしい歌を歌おう	3	22
簡単うまうま漬物作り講座	1	12
スマホカメラ講座	2	12
スープカレー入門	1	11
健康クッキング	1	12
着物のリメイクPM	3	8
着物のリメイクAM	3	8
旅行に役立つ英会話	3	11
納豆食べて発酵美人	1	19
トランポリンエクササイズ	4	10
貴女に似合う色・服を知ろう	2	8
スマホ&タブレット講座	3	12
キムチづくり講座	1	16
つまみ細工講座	2	13
スープカレー入門	1	12
手打ちそば入門	1	6
クリスマス親子ミニカップケーキ講座	1	10
お正月にフラワーアレンジメント	1	18
冬休み子ども将棋入門	3	10
冬休み子どもバドミントン入門	3	16
おから味噌作り講座	1	10
計 24	46回	305名
スマホ&タブレット講座	中止	
豆腐作り講座	中止	
親子わくわくクッキング	中止	
【講習会】		
生ごみ堆肥化セミナー	1	31
令和時代にふさわしい家計作り	1	7
【講演】注)地域交流事業		
くつろぎサロン	1	32
講座、講習、講演の合計	49回	375名
サークル無料体験講座	106回	31名

	<p>▽ 地域住民の交流等を目的とした事業に関する業務</p> <p>▼ 文化祭</p> <p>9月最終の金・土・日曜日の3日間、栄地区センターを利用されるサークルの活動成果を発表する文化祭(作品展示、舞台発表、お茶席、喫茶コーナー)を開催している。参加数は、作品展示14、舞台発表10、他に運営協力8の合計32サークルで、出品者と出演者は計330人、来場された方は3日間で720人になっており、サークルの皆さんと地域の皆さんとの間で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の中心行事として、また地域住民間のコミュニケーション活動を推進する行事として、大きな役割を担っている。</p> <p>▼ サマーコンサート</p> <p>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16曲は「ワルツ、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、233人(内32人は演奏者)の午後のひとときは、懐かしい豊かな音色に包まれた。</p> <p>▼ ほのぼのコンサート</p> <p>幌都交響楽団の再演を希望する地域の多くの皆様の声により、11月に実施している。48人の編成で「ブラームス/交響曲第2番ニ長調、ロシーニ/セビリアの理髪師序曲、グノー歌劇ファーストより」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220人の多くの方々の感動を呼んだ。</p> <p>▼ 交流大会</p> <p>日頃から施設活用事業などでセンターを利用している皆様を中心に、3種目(5月・ミニバレー、8月・囲碁、11月・卓球)の親睦交流大会を開催している。参加者は3種目の合計で116名、いずれも盛会であり、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た。</p> <p>なお、予定していた3月のゲートボール親睦交流会は新型コロナウイルス対策により中止している。</p> <p>▼ 親子ふれあい行事</p> <p>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」(8回、参加者161人)と、朗読会「大人も楽しめるお話の世界」(2回、参加者135人)、及び「お話の扉」(7回、参加者180人)をボランティア団体(お話の会てるてる及びミモザの会)に依頼して実施している。</p> <p>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 2回、参加者計53人)</p> <p>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。</p> <p>なお、2月下旬から3月の行事は中止している。</p>	<p>地域交流事業は、様々な事業を通じて地域の皆様に交流の機会を拡げ、また、地区センターを身近に理解し、利用していただく大切な活動になっており、元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が実施できた。</p>	
--	--	---	--

▼ ロビー展示

ロビースペースの活用として、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2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。(22回開催、参加数740人)  
 なお、新型コロナウイルス対策により、2月後半と3月は中止している。

▼ 生け花小原流指導者有志による協力で、「伝統文化いけばな親子教室」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22点が展示された。(年8回開催、参加数322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「施設活用(開放)事業」として、スポーツ7種目(ミニバレー、卓球、バドミントン、ゲートボール、パウンドテニス、子どもバスケット、大人のバスケット)、囲碁将棋、以上8種で計511回、参加数7086人を実施した。また子育て応援(子供服お下がり交換会・参加数210人)を対象として施設活用を行った。種目により参加数は異なるが、地域の皆さまの交流促進に役立っている。また、夏休みとお正月には体育室のファミリー開放(参加数夏52人・正月41人)を行っている。  
 なお、新型コロナウイルス感染防止のため、2月26日から施設活用事業は停止している。

▽ 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基づく地区センター図書室が併設されており、中央図書館の運営方針による図書業務を行っている。

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。

なお、新型コロナウイルス感染防止のため、元年度は2月28日から休室している。

	H30年度	R1年度	増減
開室日数	278	249	△29
蔵書冊数	38,037	37,653	△384
登録者数	3,399	2,426	△973
貸出数	88,462	72,123	△16,339
レファレンス件数	1,650	1,501	△149

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が多い。住民の健康づくりや高齢者の交流、子育て交流の観点から、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、多くの皆様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。

	<p>▼ 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遇内容や案内を実施している。</p> <p>▼ 図書室利用のPR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。</p> <p>1日司書体験は小学校高学年の生徒を対象に1回の実施で2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。</p> <p>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、休館日のお知らせなど)を継続して行っている。</p> <p>▼ 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。</p> <p>栄北小3年生15名と教師1人が11月に来館している。司書から図書の魅力について丁寧な説明が行われた。</p>																																																																												
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="354 810 911 1438"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30実績</th> <th>R1計画</th> <th>R1実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>898</td> <td>900</td> <td>811</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>23,536</td> <td>23,800</td> <td>20,540</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>82</td> <td>83</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">集会室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,236</td> <td>1,300</td> <td>1,007</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>10,503</td> <td>11,000</td> <td>9,339</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>58</td> <td>60</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">実習室</td> <td>件数(件)</td> <td>548</td> <td>550</td> <td>521</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7,344</td> <td>7,400</td> <td>6,306</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>52</td> <td>53</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>件数(件)</td> <td>1,387</td> <td>1,400</td> <td>1,257</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>10,994</td> <td>11,000</td> <td>9,084</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>66</td> <td>66</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">計</td> <td>件数(件)</td> <td>4,069</td> <td>4,100</td> <td>3,596</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>52,377</td> <td>53,000</td> <td>45,269</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>64</td> <td>65</td> <td>56</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0 件、取消し 0 件、減免 0 件、還付 34 件、抽選 0 件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 事前予約制度の推進</p> <p>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。</p> <p>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手続きの負担の軽減になっている。また、料金の支払いは利用日までの取扱いであることから、事前予約制度は便利であり、好評である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用団体登録 280 団体</li> <li>・利用件数 2,531 件</li> <li>・利用割合 貸室総数 2,705 件の 94 %</li> </ul>			H30実績	R1計画	R1実績	ホール	件数(件)	898	900	811	人数(人)	23,536	23,800	20,540	稼働率(%)	82	83	75	集会室	件数(件)	1,236	1,300	1,007	人数(人)	10,503	11,000	9,339	稼働率(%)	58	60	47	実習室	件数(件)	548	550	521	人数(人)	7,344	7,400	6,306	稼働率(%)	52	53	48	和室	件数(件)	1,387	1,400	1,257	人数(人)	10,994	11,000	9,084	稼働率(%)	66	66	58	計	件数(件)	4,069	4,100	3,596	人数(人)	52,377	53,000	45,269	稼働率(%)	64	65	56	<p>前年度と比較して、利用の実績は件数、利用人数、稼働率とも大幅に減少した。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利用数が伸び悩んだこと、また新型コロナウイルス感染防止のために、2月23日以降に事業の中止、貸室利用者への利用自粛要請等が減少の大きな理由と考えている。</p> <p>なお、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を積極的に行っており、今後一層の利用の拡大に努めていく。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 772 1433 810"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>協定書に定められているとおり適正に実施されている。新型コロナウイルスの影響を受け、複数のサークルも解散したことから、各貸室において稼働率が計画を下回ったが、利用促進へ向けて積極的に取り組む姿勢は評価できる。</p> <p>サークルや一般登録者の事前予約が定着することで、利用者の負担軽減を一層高めることができた。</p>	A	B	C	D
		H30実績	R1計画	R1実績																																																																									
ホール	件数(件)	898	900	811																																																																									
	人数(人)	23,536	23,800	20,540																																																																									
	稼働率(%)	82	83	75																																																																									
集会室	件数(件)	1,236	1,300	1,007																																																																									
	人数(人)	10,503	11,000	9,339																																																																									
	稼働率(%)	58	60	47																																																																									
実習室	件数(件)	548	550	521																																																																									
	人数(人)	7,344	7,400	6,306																																																																									
	稼働率(%)	52	53	48																																																																									
和室	件数(件)	1,387	1,400	1,257																																																																									
	人数(人)	10,994	11,000	9,084																																																																									
	稼働率(%)	66	66	58																																																																									
計	件数(件)	4,069	4,100	3,596																																																																									
	人数(人)	52,377	53,000	45,269																																																																									
	稼働率(%)	64	65	56																																																																									
A	B	C	D																																																																										

	<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(3か月分)」を作成しており、札幌市が定める「キャンセル取扱い」と合わせて、事務室の窓口カウンターに常備している。</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説明を行い、理解をしていただき、他の利用者との公平な取扱いを説明している。</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、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、様々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ている。常時の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 13,945件(平均月1,162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の取組については、平成30年11月30日に取組確認・評価表を公開した。なお、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)を行っている。サークルなどの団体を中心に利用があり、年間のコピー代收入は24,910円になっている。</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情報を、1階ロビーに配置して地域の皆さんに提供している。これらの情報については提供期間を適時管理しており、地域における情報提供スポットとしての役割が果たされている。</p>	<p>地区センターの活動を円滑に推進するため、広報活動はその要となることから、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、インターネットの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>コピーサービスは、サークルなど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で大きな成果を上げることができた。</p> <p>地域の皆様に直接的に情報提供ができる地区センターとして、情報資料の増加に適切に対処しつつ、その役割を果たすことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1235 465 1299 499">A</td> <td data-bbox="1299 465 1362 499">B</td> <td data-bbox="1362 465 1426 499">C</td> <td data-bbox="1426 465 1490 499">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				

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年度に1階から2階に移設したことにより売り上げは低迷している。</p> <p>売上高40千円(計画48千円、前年度55千円)</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>▼ 地区センターが調達する物品は、可能な限り障がい者団体(個人)への発注を心がけている。写真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>▼ 窓口には簡単な手話のできる職員がおり、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>▼ 小学生の地区センター見学への対応、中学校入学式への館長の出席、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、トイレに季節の生け花、敷地花壇の整備など、来館者に優しい環境整備に心がけている。</p> <p>▼ 1階ロビーと2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態度(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>来館者サービスの一環として設置した低単価のホット型飲料水自販機により、センター空間の「くつろぎ感」に一定の効果が現れている。                      1階の福祉団体自販機3台との競合のため売り上げは少ないが、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一定の役割を果たすことができた。</p> <p>福祉への配慮は、栄地区センター活動の基本方針の一つであり、各事業は障がい者支援を意識して実施することができた。</p> <p>地域の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。                      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を行うことができた。</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

		A	B	C	D
実施方法	<p>・貸室、図書室、施設活用事業利用者に対しては、2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580人に配布し、360人から回答をいただいている。 (回収率 62%)</p>	<p>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、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ました。</p> <p>すべての項目で要求水準を超えており、利用者から高い評価を得ている。利用者との信頼関係が構築されている結果と認められ、評価できる。</p>			
実施後の取組み	<p>・アンケートは3月7日の運営委員会が新型コロナウイルス対策で中止になったことから、全委員に集計内容を郵送し、内容確認を行った。来館の皆様には3月15日から1か月間、1階ロビーに掲示を行った(入館可能期間)。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、事務局の職員全員が確認し、サービスアップに向けて努力している。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を説明している。</p>				
結果概要(満足度)	<p>・事業総合満足度(今後の利用意向)については、貸室、図書室、施設活用事業、地域交流事業とも概ね100%(97%~100%)であった。</p> <p>また、業務別の満足度については、接遇は98%、清掃は95%であった。</p> <p>全ての対象事業・業務について要求水準を上回り、利用者から高い評価を受けたと考えている。</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、利用料金に関しては93%、申込み方法に関しては89%の満足度であった。</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>・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100%であった。</p> <p>・地域交流事業は2回のコンサートについてのアンケートであり、開催内容の満足度は、サマーコンサート、ほのほのコンサートとも100%、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>利用者からの記述のご意見は、センター事業への支援や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ほとんどであるが、具体的なご要望やその対応(説明内容)は次のとおり。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>【ご意見～貸室】</b></p> <p>①予約の電話を毎週の朝にしていますが、月初めに窓口でできるといいです。</p> <p>②できれば事前予約の日は、同じ利用の曜日にしてほしい。</p> <p>③月1回にまとめて予約できたらもっとうい。</p> <p>④申し込み方法をもっと簡略化して欲しい。</p> <p><b>【対応(回答)】</b></p> <p>地区センターの貸室手続きにつきましては、全市共通ルールで行っています。多くの皆様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。</p> <p>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。なお、事務局では、ご利用の皆様がご不便に感じている点につきましてはお手伝いができますように、個別にお話しをお聞きしながら工夫に努めてまいります。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。</p> </div>				

**【ご意見～貸室】**

2階奥の女子トイレ便座の取替えについて、ご一考下さい。

**【対応(回答)】**

出来るだけ早く便座の取替えを実施いたします。

**【ご意見～図書室】**

順番待ちが、ここ数年長くなっているのが気になる。

**【対応(回答)】**

新刊本につきましては、中央図書館のデータ管理の下、札幌市全体の中でご利用者に満足がいただけるように効果的に購入することを基本としています。従って、特に人気が高い本につきましてはお待ちいただく状況になっています。図書館(室)ご利用の皆様が増加状況にありますことから、申し訳ございませんがお待ち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】**

開放の中止がホームページで見えるようにしてほしい。

**【対応(回答)】**

ホームページの活用につきましては、当地区センターの事情といたしまして、駐車場の収容台数が極めて限定されていて、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態にあります。従いまして、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になりますので、駐車困難な状況が一層拡大するものと考えています。つきましては、張り紙による事前周知の方法及び電話による対応に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】**

〇〇地区センターのように、パドミントンを開放を夜間も行って欲しい。また、午前も開放して欲しい。

**【対応(回答)】**

開放事業は、空室利用で実施をしています。夜間の開放につきましては「卓球」、「ミニバレー」、「大人のバスケット」、午前の開放は「卓球」と「ミニバレー」を実施しています。パドミントンは金曜日午後と日曜日午後の2回の開放を実施していますが、現在のところ変更の予定は有りません。ご理解をいただきますようお願いいたします。

**【ご意見～交流事業】**

ご意見は有りませんでした。



4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R1計画	R1決算	
収入	33,123	33,111	▲ 12
指定管理業務収入	33,075	33,071	▲ 4
指定管理費	27,203	27,203	0
利用料金	5,476	5,142	▲ 334
その他	396	726	330
自主事業収入	48	40	▲ 8
支出	33,123	31,324	▲ 1,799
指定管理業務支出	33,075	31,307	▲ 1,768
自主事業支出	48	17	▲ 31
収入-支出	0	1,787	1,787
自主事業による利益還元	0	18	18
法人税等	0	410	410
純利益	0	1,359	1,359

【参考】	R1 決算	内容
指定管理業務による利益還元	0	-

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は 5,142千円で計画額を334千円下回った。新型コロナウイルス対策の影響があった。
- ▼ その他収入では、講座受講料は348千円で計画を27千円下回っており、新型コロナウイルス対策の影響があった。指定管理業務に係る札幌市からの減収補填金352千円が含まれている。なお、雑収入27千円については大きな変化は無い。
- ▼ 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8千円下回っている。
- ▼ 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1,768千円下回って実施した。
- ▼ 自主事業の利益還元18千円は、図書資料の購入に充てている。
- ▼ 1,359千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)を札幌市補填金分を含めても大きく下回っているが、サークルの解散による収入減を見込んで支出の執行を行った結果、健全な財務状況を維持している。

純利益が1,359千円発生しているが、サークルの解散・縮小が今後も想定されることから、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。

なお、新型コロナウイルスの影響から貸室利用の低下が今後も続くことが懸念され、これらの状況を踏まえた執行に留意している。

A	B	C	D

協定書に定めるとおり適正に実施されている。今後を見据え、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。				
<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14年が経過して、この間、安定した組織体制により管理運営に関する知識、技術、経験を着実に蓄積している。</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>		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>不適</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>▼ 元年度について、当センターへの情報公開請求は有りません。</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、暴力団や暴力団関係事業者を相手に契約は行っていません。なお、委託契約書には契約解除条項を設定しています。</p> <p>▼ 上記以外の条例について、元年度に対象となった事例は有りません。</p> <p>▼ その他、適用される条例については、これを遵守しています。</p>		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>不適</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になる区民講座、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ており、新型コロナウイルス対策により2月、3月の事業は中止したが、札幌市との協定に基づく実施水準を確保している。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。また、貸室は夜間の時間帯と日曜日は概ね利用が可能（空室）であることから利用の声掛けを積極的に行っている。なお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。貸室件数は、新型コロナウイルス対策関連で2月、3月では、103件のキャンセルが発生している。</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、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、収入面では札幌市の補てん金により計画額を確保することができた。支出面では、節約を前提として予算の執行を行うことが出来ている。</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運営の安定化を進めている。</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>また、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、意見の発生に際しては迅速な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>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> <p>なお、新型コロナウイルス対策として「三密状態を避ける不断のチェック」や「各室利用後の消毒・清掃体制」については、油断の無い施設管理を実施していく。</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、魅力あるテーマの企画に取り組んでいることから、講座終了後のサークル設立につながっている。</p> <p>また、サークルの体験講座を行うなど、サークルの活性化及び施設の継続利用に向けた取組は評価できる。</p>	<p>新型コロナウイルスの影響を受け、複数のサークルが解散する厳しい状況ではあるが、利用者のニーズを捉えた講座等を開催し、新規利用者の開拓に努め、安定した利用料金収入を得られる工夫に取り組んでいただきたい。</p>