

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	札幌市東区北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30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>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。</p>		
指定単位	<p>施設数: 1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>		
業務の範囲	<p>(1) 統括管理業務</p> <p>(2) 施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 事業の計画及び実施に関する業務</p> <p>(4) 施設の利用等に関する業務</p> <p>(5) 前各号に掲げる業務に付随する業務</p>		
3 評価単位	<p>施設数: 1施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由:</p>		

II 令和2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>公的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取組んでいる。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。また、貸室や講座の申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することとしている。</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、事務局月例職員会議の継続テーマに取上げて、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。また、夜間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、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)を利用しているが、環境への配慮を常に念頭において最小限の使用にとどめている。</p> <p>▼ 環境活動への取組みとして、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、地区センターの信用の指標であり、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、この取扱いを尊重して取組み、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、運営に際しては、常に環境に配慮することができている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </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								

▼ 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。

▼ 新型コロナウイルス感染防止対策に係る貸室利用の減少により、電気、水道の使用量は前年度に比しマイナスの状態になっている。

▼ 図書室の購入新聞を廃棄する際には、古紙回収へ回している。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。

▼ 事務局月例職員会議において、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を実施した。

▼ 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。

(経理研修、社会保障算定研修、安全衛生推進者等養成講座、税研修、生涯学習関連施設職員研修)

▼ 館長を中心として事務局月例職員会議を行い、市民サービスのよりよい提供のための具体的な取組み(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、実務研修を行っている。

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などを進め、運営委員17名、事務局職員12名がセンター運営に一体となって取組むことができた。

▽ 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により運営している。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。

▼ 新型コロナウイルス感染防止対策としてセンターの事業継続計画を作成し、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。

▼ 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。

▼ 利用者の「忘れ物、落し物」については、引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。

▼ 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。

また、文化祭、コンサートなど大きな行事の開催があれば、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。

▽ 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、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。

・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、エレベーター保全業務

▼ 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。

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。

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、この管理については、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。

▽ 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23日	・備品購入・廃棄について ・新型コロナウイルス感染予防について ・文化祭及び無料開放事業について
第2回 9月15日	・備品購入・廃棄について ・財務検査・事業検査について ・休館対応について
第3回 9月25日 全体会議	・元年度事業実施状況について ・元年度施設利用状況について ・2年度事業計画について ・元年度の利用者からのご意見について
第4回 12月3日	・財務検査・業務検査について ・備品の購入・廃棄について
第5回 3月18日	・センターの備品購入について ・新型コロナウイルス対策費用について ・無料開放事業について ・札幌市への届出・提出資料について

<協議会メンバー>

栄西連合町内会副会長、栄東連合町内会会計部長、ピンポンオニオン(卓球サークル)代表、栄バウンドテニスサークル(バウンドテニスサークル)代表、東区役所(地域振興課長、地域活動担当係長、地域活動係担当者)、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・苗穂本町各センター館長、地域振興課係長・担当者

▼ 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地区センターロビーに1か月間の報告書の掲示を行っている。

▼ 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)への参加、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。

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。また、他地区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。

▽ 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、関係職員は常に念頭に置きながらその徹底を図っている。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。

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。

▽ 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。

▼ 以前、利用者から、駐車場の利用が困難な状況についての申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、館外への掲示を続けている。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。

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。

▽ 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)

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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。

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>(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"> ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ すべての職員の労災保険加入はもとより、条件を満たす職員の雇用保険加入を行っている。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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>適正かつ活気ある事業の推進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"> <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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安全利用のための目配りを続けている。 ▼ 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。2年度は3名が講習を受けている。 ▼ 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>管理運営に当たっては、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る。</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>協定書に定めたとおり適正に実施されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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。

▽ 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)

▼ 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。

・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

▼ 開設27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。なお、平成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。

令和2年度は、衛生面を考慮しトイレ手洗器自動水栓への取替えを行っている。

▼ 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。

▽ 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。

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。

防災については、基本かつ重要な観点と考慮しており、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>▼ 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>																																																																								
(4)事業の計画・実施業務	<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。2年度は、講座、講習会、講演を含めて、30科目55回を計画していた。しかし、新型コロナウイルス感染防止の観点から募集に至らないもの、募集はしたが中止したものが多く、7科目12回実施し53人の方が参加した。</p> <p>▼ 内容としては、健康づくり、料理、生活知識など幅広い内容の科目を提供している。</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>▼ 例年、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、30を超えるサークルの協力を得て「サークル体験講座」を開催してきたが、2年度は新型コロナウイルス感染防止の観点から実施に至らなかった。</p> <table border="1" data-bbox="383 1108 981 2054"> <thead> <tr> <th>【講座】</th> <th>回数</th> <th>受講者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>手作りカステラ講座</td><td>1</td><td>4</td></tr> <tr><td>手作りワンコ服講座</td><td>2</td><td>4</td></tr> <tr><td>スープカレー入門</td><td>1</td><td>9</td></tr> <tr><td>トランポリンエクササイズ</td><td>4</td><td>8</td></tr> <tr><td>手作りワンコ服講座</td><td>2</td><td>4</td></tr> <tr><td>スープカレー入門</td><td>1</td><td>9</td></tr> <tr><td>計</td><td>11回</td><td>38名</td></tr> <tr><td>小学生のかけっこ教室</td><td>中止</td><td></td></tr> <tr><td>飾り巻き寿司講座</td><td>中止</td><td></td></tr> <tr><td>スマホ&タブレット講座</td><td>中止</td><td></td></tr> <tr><td>夏休み子ども将棋初心者入門</td><td>中止</td><td></td></tr> <tr><td>自分の手でラジオを作ろう</td><td>中止</td><td></td></tr> <tr><td>貴女に似合う色・服を知ろう</td><td>中止</td><td></td></tr> <tr><td>スマホ&タブレット講座</td><td>中止</td><td></td></tr> <tr><td>飾り巻き寿司講座</td><td>中止</td><td></td></tr> <tr><td>フラワーアレンジメント</td><td>中止</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>【講習会】</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>生ごみ堆肥化セミナー</td><td>1</td><td>15</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>講座、講習会の合計</td><td>12回</td><td>53名</td></tr> </tbody> </table>	【講座】	回数	受講者	手作りカステラ講座	1	4	手作りワンコ服講座	2	4	スープカレー入門	1	9	トランポリンエクササイズ	4	8	手作りワンコ服講座	2	4	スープカレー入門	1	9	計	11回	38名	小学生のかけっこ教室	中止		飾り巻き寿司講座	中止		スマホ&タブレット講座	中止		夏休み子ども将棋初心者入門	中止		自分の手でラジオを作ろう	中止		貴女に似合う色・服を知ろう	中止		スマホ&タブレット講座	中止		飾り巻き寿司講座	中止		フラワーアレンジメント	中止					【講習会】			生ごみ堆肥化セミナー	1	15				講座、講習会の合計	12回	53名	<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、計画を下回ったものの多様な講座内容での実施ができた。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が期待できる。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 459 1436 504"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響で、講座・事業のほとんどが中止となっている。講座を通じて、新たな利用者の増加に繋がるよう取組む姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D
【講座】	回数	受講者																																																																							
手作りカステラ講座	1	4																																																																							
手作りワンコ服講座	2	4																																																																							
スープカレー入門	1	9																																																																							
トランポリンエクササイズ	4	8																																																																							
手作りワンコ服講座	2	4																																																																							
スープカレー入門	1	9																																																																							
計	11回	38名																																																																							
小学生のかけっこ教室	中止																																																																								
飾り巻き寿司講座	中止																																																																								
スマホ&タブレット講座	中止																																																																								
夏休み子ども将棋初心者入門	中止																																																																								
自分の手でラジオを作ろう	中止																																																																								
貴女に似合う色・服を知ろう	中止																																																																								
スマホ&タブレット講座	中止																																																																								
飾り巻き寿司講座	中止																																																																								
フラワーアレンジメント	中止																																																																								
【講習会】																																																																									
生ごみ堆肥化セミナー	1	15																																																																							
講座、講習会の合計	12回	53名																																																																							
A	B	C	D																																																																						

▽ 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

例年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。2年度は、新型コロナウイルス感染の状況や、各サークルなど関係者の意向も踏まえ開催を中止した

▼ 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、「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。2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から開催を中止した。

▼ 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皆様の声により、例年11月に実施している。2年度は、新型コロナウイルス感染症に対する施設の利用基準から開催を中止した。

▼ 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きた。2年度は新型コロナウイルス感染防止の観点から中止した。

▼ 親子ふれあい行事

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親子交流行事が当センターでは定着している。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)、朗読会「大人も楽しめるお話の世界」(2回)及び「お話の扉」(10回)をボランティア団体(お話しの会である及びミモザの会)に依頼して計画していたが新型コロナ感染防止の観点から中止した。また、子ども映画会を季節ごと(夏、冬)に計画していたが同様に中止した。

▼ 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、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きた。2年度も、月2回体育室を会場として計画したが、新型コロナウイルス感染防止の観点から実施できなかった。

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いる。しかしながら、2年度は新型コロナ感染症防止のため、ほとんど実施することができなかった。参加者の健康と安全が守られる運営を実現し、改めて実施を計画したい。

▼ 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、年8回の開催を想定していたが、新型コロナウイルス感染防止の観点から、5回参加者92人の実施になった。

▽ 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を考慮し、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、バウンドテニス、子供のバスケット、大人のバスケット及び囲碁・将棋の8種類を計画したが、新型コロナウイルス感染防止の観点から実施に至らなかった。

▽ 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、前年度との比較では、新型コロナウイルス感染防止による4月・5月の立入り制限などにより貸出数が減じている。

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、多くの皆様に図書サービスの提供を行えた。

	R1年度	R2年度	増減
開室日数	249	254	5
蔵書冊数	37,653	37,946	293
登録者数	2,426	2,229	△197
貸出数	72,123	67,779	△4,344
レファレンス件数	1,501	1,240	△261

▼ 図書室は蔵書検索・予約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、パソコンによる取扱いの比重が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。

▼ 新型コロナウイルス感染防止のため、「乳幼児の読み聞かせの会」や1日司書体験などは実施できなかった。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。

▼ 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。2年度は、地区センター見学のため来館した栄西小3年生2クラス65名及び栄町小2年生2クラス62名と引率教師が、9月及び10月に図書室の見学も行っている。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D
		R1実績	R2計画	R2実績				
	ホール	件数(件)	811	800	460	前年度と比較して、利用実績は件数、利用人数、稼働率とも大幅に減少した。新型コロナウイルス感染予防のための休館、事業の中止、貸室利用者への利用自粛要請などが減少の大きな理由と考えている。	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感染拡大の影響を受け、休館、利用自粛要請等から、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。	
		人数(人)	20,540	20,200	7,940			
		稼働率(%)	75	73	43			
	集会室	件数(件)	1,007	1,000	719			
		人数(人)	9,339	9,200	4,933			
		稼働率(%)	47	46	33			
	実習室	件数(件)	521	500	365			
		人数(人)	6,306	6,100	4,155			
		稼働率(%)	48	46	34			
和室	件数(件)	1,257	1,200	567				
	人数(人)	9,084	8,600	2,932				
	稼働率(%)	58	56	26				
計	件数(件)	3,596	3,500	2,111				
	人数(人)	45,269	44,100	19,960				
	稼働率(%)	56	55	35				
▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付39件、抽選 0件								
▽ 利用促進の取組								
▼ 事前予約制度の推進								
<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。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ると好評である。</p>					サークルや一般登録者の事前予約が定着することで、利用者の負担軽減ができています。			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用団体登録 275 団体 ・利用件数 1,966 件 ・利用割合 貸室総数 2,079 件の 95 % 								
▼ 貸室利用者のためのPR資料								
<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。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	▽ 広報業務		A B C D
	<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>▼ 地域版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を心がけている。</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、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 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 12,367件(平均月1,030件)の閲覧になっている。</p> <p>▼ ウェブアクセシビリティ 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>▼ 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を果たしている。</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、年間のコピー代収入は10,220円になっている。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)</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などを活用してセンター広報を行った。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>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> <p>コピーサービスは、サークルなどセンター利用団体にとって必要なものであり、利用者の施設満足度に繋がっている。</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>

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<p>▼ 飲料水自販機事業</p> <p>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台設置していたが、利用増が見込まれず経費が上回ることが想定され9月末をもって本事業を終了した。</p> <p>売上8千円(計画37千円、前年度40千円)</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。印刷物やゴム印の制作は、地域の福祉団体や個人商店への依頼を続けている。</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>▼ 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を心がけている。</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止に努めている。</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>これまで、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」を醸し出し、少ない売り上げではあっても、図書資料購入に充てるなど一定の役割を果たしてきた。需要と効果を照し合せ、現時点の終了は適切であったと考える。</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実施できた。</p> <p>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、図書室利用者に対しては、令和3年1月6日から31日までの期間に実施した。なお、新型コロナウイルス感染防止対策のため中止した施設活用事業及び地域交流事に対しては実施していない。</p> <p>・アンケート用紙は「78枚」配布し、個人及び団体から「77枚」の回答をいただいている。</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た。</p> <p>なお、アンケート結果は、職員及び業務委託の清掃員に周知されており、顧客満足度の状況について関係者全員が共有している。</p>			
結果概要	<p>・事業総合満足度(今後の利用意向)については、貸室、図書室についてそれぞれ98%、100%であった。また、業務別の満足度については、接遇、清掃共に100%であった。</p> <p>全ての対象事業・業務について要求水準を満ちし、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、申込み方法に関しては100%であったが、利用料金に関して95%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>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>アンケートの個別の記述意見について、主なご意見・ご要望と、当センターの考え方・対応については次のとおりです。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>【ご意見】</p> <p>① できれば、使用料を下げしてほしい。</p> <p>【センターからの回答】</p> <p>地区センターの貸室利用料金につきましては、全市共通の取り扱い料金になっています。なお、地域住民の健康の観点から、体育室の利用を通じてのスポーツ振興はセンターの大切な役割と考えています。つきましては、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> <p>【ご意見】</p> <p>① パソコン台数を増やして頂きたい。</p> <p>② 回線の接続状況が夕方に遅いので改善して欲しい。</p> <p>【センターからの回答】</p> <p>① と②につきまして、パソコンと回線はいずれも札幌市中央図書館が設置し、皆様にご利用いただいております。ご利用されている皆様には大変にご不便をお掛けし申し訳ございませんが、センターの状況とご利用者のご意見につきまして、札幌市中央図書館にお伝えいたします。</p> </div>				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	33,437	33,250	▲ 187
指定管理業務収入	33,400	33,242	▲ 158
指定管理費	27,517	27,517	0
利用料金	5,485	4,941	▲ 544
その他	398	784	386
自主事業収入	37	8	▲ 29
支出	33,430	31,327	▲ 2,103
指定管理業務支出	33,393	31,321	▲ 2,072
自主事業支出	37	6	▲ 31
収入-支出	7	1,923	1,916
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	7	226	219
純利益	0	1,697	1,697

【参考】	R2年度決算	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4,941千円で計画額を544千円下回った。新型コロナウイルス感染防止対策の影響があった。
- ▼ その他収入では、講座受講料は51千円で計画額を324千円下回っており、新型コロナウイルス感染防止対策の影響があった。なお、指定管理費見直し分723千円が収入増になっている。
- ▼ 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29千円下回っている。利用減及び9月までの半年間の提供であったことによる。
- ▼ 指定管理業務支出額は自らの節約もさることながら、新型コロナウイルス感染症予防対策による休館、講座や市民交流事業の中止などにより、予定していた事業が縮小したため計画額を2,072千円下回って執行した。
- ▼ 純利益が1,697千円発生している。

新型コロナウイルス感染防止を強く意識し事業運営を行った。

収入については、利用料金の減をある程度抑えられた。支出については経費の節約を前提としながら効果的な予算執行を行った結果と、区民講座や地域交流事業などを実施できなかったことによる費用の減により、計画額を下回った。

純利益が1,697千円発生しており、健全な財政運営ができています。今後も、サークルの解散・縮小及び活動回数削減が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源も必要と考えており、剰余金として積立金会計へ繰入れ今後備える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。新型コロナウイルスの影響を受け、利用料金が大きく減収になるも、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で組織されている。</p> <p>指定管理者制度による運営を開始して15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、剰余金を積立ており運転資金の借入は一切ない。なお、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: #ffff00;">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>▼ 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ない。なお、委託契約書には契約解除条項を設定している。</p> <p>▼ その他、適用される条例については、これを遵守している。2年度は各条例に関し、個別に生じた案件は無かった。</p>		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">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ものとして企画していたが、新型コロナウイルス感染症防止により多くの事業を中止せざるを得なかった。中止にあたっては、講師及び参加サークルなど関係者との連絡調整を密に行い、円滑な対応を心がけた。またこれにより、環境が整えば、速やかに企画及び事業実施が可能な関係や準備ができている。</p> <p>貸室業務については、定期的にご利用しているのサークルも新型コロナ感染症予防のため、サークルそのものの活動を休止したり、利用しても回数の減につながった年度になった。一方で、地域交流事業の中止などで生じた貸室の空時間の情報提供を行うことで、時間単位での貸室利用増の要素になり、利用料の減をある程度抑えられた。</p> <p>利用者満足度については、実施したアンケート調査からは、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>財務の収支状況については、新型コロナウイルス感染症予防対策による収入面での減少が生じたが、札幌市からの指定管理費見直し分もあり、これは最小限に抑えられた。支出面では、休館及び講座、地域交流事業等の中止により、予定していた事業を縮小した執行になった。生じた純利益は積立金会計(正味財産)に繰入れて、将来の財源として安定運営に資するものになっている。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症対策として「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」については継続し、利用者のみならず職員の健康と安全を守りながら、事業運営及び施設管理を行っていく。</p> <p>区民講座、地域交流事業などについては、地域の方が求めているものを把握し、常に新鮮で魅力ある事業を計画することで、利用者の増を目指していく。</p> <p>利用者満足度を低下させることなく、日々よりよくを念頭に工夫を重ねていく意識を持ち続ける職員であるため、必要な研修を継続する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けながらも、利用者の満足度について、すべての項目において、非常に高い評価を受けている。また、地域交流事業について、中止になったものの、様々な事業を計画し、地域の方々との交流の機会を上げようと取り組んでいたことは評価できる。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、利用率が昨年度よりも低く、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>