

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	札幌市東区民センター	所在地	東区北11条東7丁目(別館 北10条東7丁目)
開設時期	昭和52年7月18日 別館 昭和53年12月4日	延床面積	専有部分:2862.57㎡ 別館 専有部分:388.92㎡
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	ホール、会議室(4室)、和室(2室)、実習室、図書室 別館:集会室(3室)		
2 指定管理者			
名称	一般社団法人 札幌市区民センター運営委員会		
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028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。		
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6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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 区民センターは「地域住民のコミュニティ施設」としての目的の実現は当然のことながら、単に施設の管理運営にとどまらず、潤いや活力のある地域づくりを担うコミュニティ施設として自ら「まちづくり」に積極的にかかわるとともに、区民のまちづくり活動の支援・協力をするという理念のもと、次のことを基本として管理運営の方針を定めている。 ①「まちづくりに興味をもつきっかけとなる場の提供」 ②「地域の人材発掘、育成」	「札幌市区民センター条例」の施設設置目的に基づいて、地域コミュニティの中核として、誰からも親しまれる区民センターの実現に向け職員一丸となって、管理方針に基づき適切な管理運営に努めた。	A B C D 施設の設置目的や基本方針が、正職員のみならず夜間・委託職員を含む全職員に浸透しており、統括管理業務の各項目において、仕様書の要求水準を達成していると評価する。

	③「情報発信・受信の拠点」 ④「区民から親しまれる区民センターを目指す」 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼施設の運営・管理にあたっては、公平・公正・公開の三大方針を重要な柱としている取り組んでいる。 貸室の決定においては、長期の利用者と新規の利用者間で偏りがないよう、公平・公正な取り扱いを徹底している。 講座、地域交流事業等においても、幅広い年齢層を対象に、内容も趣味、運動系など、参加者の拡充を図り、幅広いニーズにこたえられるよう、計画し実行した。 人気の高い講座は定員数を増やすなどし、多くの方が参加できるようにした。	施設の平等利用及び公平・公正な対応について、夜間対応の職員も含めて、職員全員で意志統一して取り組んだ結果、トラブルもなく、公平・公正性は確保されていると考える。 貸室申込が重なった場合は抽選により決定している。	
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼電気や水道の使用については、札幌市の節電・省エネ対策方針に基づき、節約に努めるとともに利用者へも協力を呼び掛けた。 さっぽろエコメンバー レベル3に更新登録し、職員の環境行動に対する意識の醸成を図った。 ▼区民センターで使用する事務用品等は、できる限りグリーン購入ガイドライン指定品の使用に努めた。 ▼紙の両面印刷、裏紙の使用等に努めた。 ▼職員に対し環境マネジメントの研修を行っている。 ▽ 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） ▼管理運営は、一般社団法人札幌市区民センター運営委員会を組織して行っており、事務局には館長及び副館長のほか事務職員2名と臨時職員図書室には司書資格者3名と臨時職員を配置。夜間も常時2名の委託職員を配置し、監理体制の万全を図っている。 ▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統、緊急時の連絡系統を定めている。 ▼情報共有を明確にするため、事業日誌を作成し、常勤職員だけでなく夜間案内業務のシルバー人材センター派遣職員への引継ぎも的確に行っている。	職員全員が常に意識をもち、裏紙を利用するなど、資源の有効利用に努めている。 また、利用者に対する協力呼びかけを徹底するなど、施設全体の環境取り組みをより充実させていきたい。 環境マネジメントの研修は毎年実施している。 一般社団法人札幌市区民センター運営委員会として、市内9ヶ所の区民センター運営委員会を組織し、一体的な管理運営に当たっている。 業務日誌は、事後であっても必ず全員が目を通すことになっており、情報を共有している。	

▼人材育成のため、研修計画に基づいて、職員研修を行っている。

研修名	内容	実施日	人数
業務研修	次長研修	4/23	1
	アンガーマネージメント研修	7/25	3
	労務研修	7/31	2
	個人情報保護法に関する研修	12/7～12/16	9
	環境保全研修	11/13	2
防火・防災研修	AED研修	9/12	1
	消防訓練	9/26	2
	消防訓練(別館)	10/29	1
	消防訓練	3/11	1
ちえりあ主催研修	生涯学習関連施設職員研修	2/25	1
図書室研修	スキルアップ研修1「毎日にひらめきをプラス～ミライエ長岡互尊文庫の取組～」	7/19～8/15	1
	スキルアップ研修2「多様な利用者に配慮したデザインとは～効果的な図書館の表現・伝達の方法～」	10/14～10/15	1
	サービスアップ研修「カスタマーハラスメントについて」	12/11	1
	児童サービス研修(配信動画)「公共・学校図書館でのボードゲーム活用について」	1/6	1

▽ 管理水準の維持向上に向けた取り組み

- ▼業務日誌を備え、日々の特記事項を記録している他、メールについても職員間で情報を共有し、業務運営に取り組んでいる。
- ▼法人全体の運営及び財源、経営戦略等、それぞれ検討するプロジェクトを設置し、個々に検討することで管理水準の維持向上を図っている。

▽ 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)

- ▼第三者に委託している業務は、夜間案内業務のみ。仕様書に基づき業務は適正に遂行されている。業務の実施にあたっては、日誌等書面報告だけでなく研修を行うなど、区民センター職員との連携と情報共有を図っている。

研修は、毎年度の研修計画に基づき、札幌市区民センター運営委員会として、計画的に実施している。
また、動画配信等も活用し積極的に行った。
AED研修は夜間の案内業務従事者にも受けてもらった。
来年度と2年かけて、全職員にAED研修を受けてもら予定である。

夜間案内業務職員にも日誌の記入を義務付けし、情報の共有に努めている。

夜間案内業務に従事する職員も、区民センター職員と同じであるという意識付けを行うとともに、窓口事務に対する研修を実施しサービスの向上に努めた。

▽ 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21日) 運営協議会	・運営協議会委員について ・事業実施報告 ・決算報告 ・お客様アンケートの結果報告 ・R5年度事業実施計画 ・R5年度収支予算 ・その他
第2回 (6月13日) 4館館長会議	・地域振興課からの連絡事項 ・各館からの報告事項
第3回 (9月12日) 4館館長会議	・各館の運営状況 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項
第4回 (12月17日) 4館館長会議	・各館の運営状況 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項
第5回 (3月13日) 4館館長会議	・各館の運営状況 ・各館からの報告事項 ・地域振興課からの連絡事項
＜協議会メンバー＞	
①地域住民代表(5名)	
地域の北栄連合町内会から1名、鉄東・北光連合町内会から2名に委嘱。	
北栄連合町内会会長	
鉄東地区連絡協議会会長、同女性部長	
北光連合町内会会長、同女性部長	
②区民センター利用サークル代表(3名)	
あづま会代表(茶道)	
年輪の会代表	
七宝エマイユ代表(工芸)	
③札幌市(3名)	
東区地域振興課長	
東区地域振興課地域活動担当係長	
東区地域振興課地域活動担当者	

▼運営協議会の審議内容については、協議会終了後、2ヶ月程度施設内に掲示し、センター利用者に周知している。

運営協議会1回と地域振興課と区内地区センター3館による4館連絡会議を4回実施。4館館長会議では、地域振興課からの協議・報告等のほか、各センターの現状や課題等について情報交換し施設の管理・運営に活かしている。今後も、管理・運営に関する適切な情報の提供、アドバイス、意見交換など会議内容の充実を図っていきたい。会議の結果は、約2ヶ月くらい館内に掲示し、区民センター利用者にも周知している。

	▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) ▼資金管理に関しては、指定管理業務及び札幌市からの委託業務について、税理士に委託し監査、点検、確認を行っている。 ▼現金の取扱いについては、当該業務の重要性を考え、会計規程においてその取扱いを定め、執行するとともに、日常的に複数職員による管理・確認を行っている。 ▼特に現金の取扱いについては、手順や確認方法を明確にして、全職員共通の認識とし、併せて、チェック体制を整備して適正な執行に万全を期している。 ▼10月からのインボイス制度に対応し、適切に処理している。	資金管理や現金の取扱いについては、業務仕様書において求められている事項を適切に行った。 日頃から、現金の保管、取扱いには注意を促し、適正に処理している。	
	▽ 要望・苦情対応 ▼要望・苦情については、「直接窓口で」「ご意見箱」「電話」「メール」で寄せられるが、要望・苦情に適切な対応をするためにも、日々業務の学習と職員間の情報共有が大切であり、職場内ミーティング等を行い、さらなる業務の習熟と情報共有に努めた。 ▼妥当性や問題の有無を検討し、改善できるものは改善を行うなど迅速に対応したうえ、札幌市に報告している。 ▼東区民センターは、東区役所との合築で、建物管理は東区となるため、駐車場、駐輪場などの共有スペースの要望・苦情もあるが、これについては東区の担当部署と適宜、協議・調整している。 ▽ 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) ▼業務日誌(職員用、夜間案内業務用)を作成し、日々の状況を記録するとともに情報共有を行っている。 ▼講座、事業等の実施にあたっては、必ずアンケートを行い、満足度や要望等の意見を集約して、次回の講座・事業実施の参考としている。 ▼講座・事業の参加者以外に、年1回図書室も含めた利用者アンケートを実施し、運営協議会への報告とともにロビーにも1ヶ月程度掲示した。 ▼事業報告については、定められた様式に基づき札幌市に対し適切に報告した。	要望・苦情については、迅速な対応が求められることから、日頃から全職員が情報の収集を行うとともに共有化を図り、速やかに対応・解決するよう心掛けた。 また、担当部署が異なる要望、意見についてはすみやかに引き継いで、対応している。 講座や事業の実施の際には必ずアンケートをとり、いただいた意見は、改善にむけての貴重な意見と受けとめ、一層の改善を図り、市民サービスの向上に努めた。 今後とも適切な事務処理に努めたい。	

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 ▼R6.10月から最低賃金が上がったことに対応し、施設で働く職員のうち、最低賃金を下回る職員には、10月からの賃金改定を行い、最低賃金以上の支給を行った。 ▼施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増料金を支払った。 ▼施設で働く職員は、1週間38時間45分、1日7時間45分を遵守した。 ▼施設で働く職員に、時間外労働または休日労働させる場合は書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。 ▼すべての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。 ▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて健康保険、年金保険に適切に加入させた。また、必要に応じて、適切に届け出を行った。 ▼1年に1回、定期健康診断を実施した。 ▼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適切に実施した。 ▼正規職員を新た雇用する際、現在の非正規職員から希望を募り、内部登用試験を実施し採用した。 ▼「個人情報の保護に関する法律」が改正され、個人情報の取扱いに関する「基本方針」と「取扱規程」を作成した。 ▼労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。	労働関係法令を遵守し、職員就業規則等を定め、職員の雇用環境の維持に努めた。 最低賃金法に基づき、10月から最低賃金を下回る職員にはすみやかに賃金改定を行った。 また、社会保険労務士事務所に、相談・指導をうけ労働環境の向上に努めている。 要求水準に沿って実施できたと考えている。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">労働関係法令の遵守が徹底されていることはもとより、職員の意欲向上に繋がる雇用環境の改善に努めており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。</td></tr></table>	A	B	C	D	労働関係法令の遵守が徹底されていることはもとより、職員の意欲向上に繋がる雇用環境の改善に努めており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。			
			A	B	C	D					
労働関係法令の遵守が徹底されていることはもとより、職員の意欲向上に繋がる雇用環境の改善に努めており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。											

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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) ▼利用者への安全については、施設内全般にわたり適時巡回しその確保に努めている。 ▼拾得物の取扱いについては、その都度記録簿に日時、拾得場所を記載し、金品、貴重品については最寄りの交番に届け出ている。 ▼貸室利用後の点検等で発見した忘れ物については、利用団体に照会するなどして、速やかに返還するようサービスの向上に努めている。該当者がいない場合は、拾得物の取扱いと同様に処理している。 ▼損害賠償保険は、施設賠償保険、行事参加者傷害保険に加入し、万全を期している。 ▽ 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) ▼施設の維持管理については、日常の巡回、点検・夜間の最終巡回により、故障、備品の不具合等の確認と安全に万全を期すよう努めた。 ▼施設の管理に係る区、清掃業者、夜間警備員とも日頃から連携を図り、管理運営に支障のないよう配慮した。 ▼備品に関しては、利用者の利便性を損なうことのないように、日ごろから点検管理し、不具合が生じた場合には、ただちに修繕等の対応を行っている。椅子や机のキャスターの取り換え等、軽易な修理等は職員が実施している。 ▼備品の更新・購入に関しては、担当課と協議を行い実施した。 ▼新型コロナウイルス感染症予防のため、希望者には、消毒セット(手指用、備品用消毒と不織布)を12月まで貸し出しし、感染防止に努めた。 ▼駐車場、駐輪場、外構緑地の管理は東区役所との合築建物のため札幌市が行っている。区民センターも適宜見回りをして状況確認をしている。 区民センターで受けた駐車場、駐輪場に関する苦情についても、誠実に一時的対応をし、その内容を直ちに関係部署に報告している。 ▽ 防災 ▼区民センターは、区役所と一体の防火・防災対象物であることから、市が策定した防災計画に基づき、市と共同で防災訓練を実施した。	業務仕様書において求められている事項を適切に実施し、館内巡回を行うなどし、利用者の安全管理に努めている。 業務仕様書において求められている事項を適切に実施し、館内巡回を行うなどし、利用者の安全管理に努めている。 利用者が安全かつ気持ちよく利用できるよう日頃から備品の点検を行っている。 修繕に関しては、利用者の安全管理等を考慮し、緊急性の高いものから対応した。 プロジェクターの利用頻度が上がってきていることを踏まえ、1台新たに購入。 また、マイク等劣化が激しいものは、予備を購入しいつでも対応できるよう備えた。 区役所が行う消火訓練・消防訓練にはすべて参加した。連絡網等を整備し、防火・防災への備えを徹底し、緊急対応についても確認をし、今後も万全な対応に努めたい。	<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> 施設の維持管理、利用者の安全確保、防災対策などを着実に実施しており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(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

講座名		回数	受講者(人)	理解度(%)	満足度(%)
	自分の機種で学ぼう初心者向けスマホ講座	4	16	100	91
	3B体操～みんなと楽しく健康づくり～	5	6	100	100
	子ども囲碁教室	3	13	100	100
	自分の機種で学ぼう初心者向けスマホ講座	3	16	92	92
	さっぽろ歴史ものがたり	2	10	100	100
	プロから学ぶ包丁とぎ講座(午前コース)	1	12	100	100
	プロから学ぶ包丁とぎ講座(午後コース)	1	11	100	100
	はじめての韓国語	5	18	100	100
	健康に役立つ漢方・薬膳・ツボのお話	3	36	96	96
	描いてみよう初めての色鉛筆画	3	18	92	100
提携・連携講座	ご近所先生企画講座 更年期に負けない体力づくり	5	17	100	100
	北海道美術館協力会 ～ボランティアによる美術への誘い～	1	38	100	100
	札幌東徳洲会病院共催 医療講座1「防ごう予期せぬ骨折」	1	35	100	100
	札幌東徳洲会病院共催 医療講座2「転ばない足腰に」	1	33	100	100

区民講座は計画したとおり実施することができた。

満足度はすべて90%以上となっており、好評だったことがうかがえる。

講座によっては、参加申し込みが多数となり、定員を増やす等、なるべく多くの方に参加していただけるよう調整した。

A

B

C

D

区民講座、地域交流事業、図書業務等の実施にあたり、地域との連携や創意工夫を凝らしており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。

▽生涯学習に関する情報収集及び提供業務

▼市内の各施設で行っている講座、事業など、市民に有益な情報をポスターの掲示や、チラシの配架等により情報提供した。

▽地域に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼交流事業

事業名	開催日	参加者
ひがしくハッピータッピーコンサート	5/17	124
みんなで歌おうたごえサロンPart1	5/57	98
ひがしくハッピータッピーコンサート	7/19	256
図書室事業 水道のしくみ～実験！水道水をつくってみよう～	8/1	17
ひがしくハッピータッピーコンサート	9/8	240
みんなで歌おうたごえサロンPart2	9/9	97
図書室事業 ヒグマの生態と対策について	9/25	15
男女共同参画推進事業 盲導犬チャリティーバザー	9/27	500
文化団体協議会オータムフェスティバル 展示	10/3～5	220
文化団体協議会オータムフェスティバル お茶席	10/3・10/5	196
文化団体協議会オータムフェスティバル 芸能の集い	10/6	200
東区民センター文化祭 サークル文化展	10/9～11	549
第24回 東区ふれあい子どもまつり	11/10	250
ひがしくハッピータッピーコンサート	11/15	197
東区民センター落語会	12/14	119
ひがしくハッピータッピーコンサート	1/17	206
図書事業 新春お楽しみ袋	1/4～18	72
みんなで歌おうたごえサロンPart3	2/10	100
ひがしくハッピータッピーコンサート	3/21	153

今年、初めて落語会を実施した。当初予定人数をはるかに超える申し込みがあり、120名まで受付し実施した。

大変好評だった。PRのために、新聞での折込チラシを年間2回行い、市民に行事や講座等の周知し、参加者を募った。

ハッピータッピーコンサートは隔月で実施しており、区民の皆さまにも、認知されてきている事業である。いろいろなジャンルの音楽が気軽に聞け、区民の皆様にとって、親しみのあるコンサートとなっている。

▼施設開放事業(無料)に関する業務

事業名	日 程	参加者
囲碁将棋開放	毎週月・金 午前/午後	5810
卓球開放	毎週月 午前/午後	1473
バドミントン開放	毎月第2水 午前又は午後	19
子育てママサロン	毎月第2水 午前	0

※予告制 — 貸室利用のない日に開放事業

▼図書業務 利用状況

	令和6年度	令和5年度	増減
開館日数	341	342	△0.3%
蔵書数	26,199	27,444	△4.5%
登録者数	3,289	3,236	1.6%
貸出数	92,246	91,623	0.7%
レファレンス件数	3,166	3,331	△0.5%
利用者数	34,032	33,294	2.2%

※登録者数については、図書館の電算更新にあわせて未利用者のデータ削除の影響によっても減少している。

▼利用促進事業

図書室内や掲示板等で様々な本を紹介
(毎月または隔週)

- ・テーマ特集展示(一般・児童)
- ・紹介掲示(一般・児童・新着本・映画の原作本)
- ・お取り寄せ本の紹介掲示

▼その他

施設見学・体験学習

実施日	内 容	人数
7/8	北光小学校2年生 施設見学	48
10/4	栄南中学校2年生 職業体験	2
10/9	苗穂小学校6年生 職業体験	3

▽生涯学習に関する相談業務

▼市内の各施設で行っている講座、事業など、
市民に有益な情報をポスターの掲示や、
チラシの配架等により情報提供した。

施設開放事業は、
卓球開放では、コロナ
後は参加者が少な
かったが、徐々に
増えてきている。
バドミントン、子育て
ママサロンは、実施
日数も少なく、利用
者は少ない。

図書室の本が古い
というアンケート結果
もあり、東区では年間
4万円程度を本の購入
費にあてて、利用者の
要望に応じている。
図書室内で、本の紹
介やテーマに沿った
特集を展示する等、
利用者の興味を引く
ような本の紹介、掲示
等を行った。
中学校より職場体
験の申込があり、
書架の整理や予約
本の確保等の業務
を体験してもらった。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R6年度計画	R6年度実績	差(決算-計画)
大ホール	件数(件)	700	754	54
	人数(人)	49,200	43,917	△ 5,283
	稼働率(%)	67.0	68.2	1.2
会議室	件数(件)	4,450	4,464	14
	人数(人)	70,000	64,964	△ 5,036
	稼働率(%)	68.0	68.5	0.5
実習室	件数(件)	1,150	1,192	42
	人数(人)	33,000	31,519	△ 1,481
	稼働率(%)	55.6	55.9	0.3
その他(和室)	件数(件)	1,400	1,448	48
	人数(人)	10,000	8,950	△ 1,050
	稼働率(%)	63.0	66.3	3.3
合計	件数(件)	7,700	7,858	158
	人数(人)	162,200	149,350	△ 12,850
	稼働率(%)	63.5	65.8	2.3

▽ 不承認 0件、 取消し190件、 還付28 件

▽ 利用促進の取組

▼区民センターのPRのため、新聞折込のチラシを配布した。(年2回)

▼貸室申込の抽選に外れた使用申込者に対してほかの空き状況を案内し、利用者の活動のサポートに努めている。

本館、別館とも夏は冷房機器の故障、冬は本館で暖房機の故障があり、修繕のめどもはっきりせず利用者には非常に迷惑をかけ、利用にも影響がでた。

抽選で外れた方には、同等程度の空き室を案内し、利用促進を図っている。
電話による問い合わせや申込も多く、親切丁寧な説明・対応を心がけている。

A	B	C	D
施設の冷暖房設備が故障するという厳しい条件下にも関わらず、職員の懸命な努力により、利用件数および稼働率において計画目標を超えており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。			

(6)付随業務	▽ 広報業務	今後ともホームページによる情報の発信やチラシ、ポスター等によるPRなど、地道に取り組み、総合的に利用率の向上につなげたい。 パンフレット棚は、テーマごとにわけ探しやすくなるよう工夫している。 福祉施設等のロビーの利用が多く、市民からの問い合わせも多い。できる限りの情報提供をしている。 また、公平公正を期すため、ロビーの使用に関しても、申込が重なった場合は抽選し、利用者を決定している。	A	B	C	D
	▼ウェブアクセシビリティ取り組み確認を実施し、平成31年4月1日より公開している。 令和6年11月にウェブアクセシビリティ取組確認・評価を実施し、結果をホームページにアップした。 ▼講座、事業の開催にあたっては、ホームページに掲載したほか、チラシ等を区のまちづくりセンター、地区センター等の公共施設に配布依頼した。 ▼新聞折込で 講座・事業と、貸室利用のご案内を配布し、PRに努め利用者の確保に努めた。 ▼1階 ロビーは、作品展示会場として、また福祉施設等の授産品販売等、ほぼ毎日のようにご利用いただいている。 ▼施設内掲示板、配架コーナーの管理については、利用規則を定め、できるだけ多くの配架依頼に応えるよう努め、仕様書の要求水準を達成した。		広報業務が適切に実施されており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。			
	▽ 引継ぎ業務					
	▼前回からの継続指定のため引継ぎ業務なし。					
2 自主事業その他						
	▽ 自主事業	利益については、利用者還元費用の一部としている。 ただし、年々利益は減少してきている。	A	B	C	D
	▼飲料水自動販売機の設置 来館者の利便に供するとともに、札幌市区民センター運営委員会の経営安定の一助とするため、平成30年度から飲料水自動販売機1台を設置し、来館者に対し、飲料水の販売提供を行っている。販売機の設置・管理及び飲料水の供給業務は業者と委託契約を締結し、実施している。売上13万円程度。		自主事業の運営や市内企業の活用、福祉施策への配慮が適切に実施されており、仕様書の要求水準を達成していると評価する。			
	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等					
	▼消耗品・備品及び図書室の雑誌の購入、保険契約、区民講座において地元の企業や講師等を積極的に活用している。					
	▼夜間案内業務をシルバー人材センターに委託し、高齢者雇用に配慮している。					
	▼1階ロビーは、札幌市障がい者授産施設連絡会等、社会福祉団体の活動を積極的にサポートした。					

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法

▼施設利用者アンケート

令和7年2月1日～2月28日

貸室利用者団体にアンケート用紙を配布して実施。

744枚配布 499枚回収 回答率67.1%

▼図書室利用者アンケート

令和7年2月1日～2月28日

100枚配布 100回収 回収率100.0%

結果概要

▼貸室業に関して

Q1 また区民センターを利用したいか

ぜひ利用したい	利用したい	どちらかといえば利用したい	どちらでもない	利用したくない
70.1%	24.8%	4.0%	0.8%	0%
無回答				
0.2%				

Q2 接遇「職員の言葉使いや態度」

良い	やや良い	普通	あまりよくない	よくない
66.9%	28.3%	3.8%	0%	0%
無回答				
1.0%				

Q3 「区民講座・地域交流事業・施設開放事業に参加したことがありますか」

ある	ない
28.7%	71.3%

Q4 「ある」と回答した方に何で知りましたか

広報さっぽろ	札幌市からのお知らせ冊子	チラシ・ポスター	知人の紹介	その他
46.6%	4.5%	16.5%	19.5%	4.5%

Q5 料金はいかがでしたか

とても安い	安い	妥当	高い	とても高い
8.8%	19.9%	65.4%	5.9%	0%

Q6 「館内の清掃状況」

良い	やや良い	普通	あまりよくない	悪い
53.3%	34.7%	10.0%	1.0%	0%

Q7 「設備・備品について」

良い	やや良い	普通	あまりよくない	悪い
39.7%	32.5%	22.0%	4.6%	0%

利用者アンケートは区民センターでの活動サークル、図書室利用者に配布し、回答いただいた。

結果は、仕様書の要求水準を満たしている。

また、職員の接遇については、事務室、図書室ともに、高評価をいただいている。特に図書室では、良いという評価で、90%であった。

貸室の利用者や図書室利用者に講座や事業に興味を持ってもらえるよう努力し、今年は昨年に比べ、参加者がUPした。

A B C D
寄せられた意見や要望に真摯に向き合い、自らの裁量と創意工夫でサービス向上に努めている。その結果、利用者の満足度は高く、仕様書の要求水準を達成していると評価する。

▼図書室業務に関して

ご意見ご要望を含む9項目について調査

Q1 利用する目的(複数回答)

貸出	調べもの	新聞閲覧	その他	無回答
91.0%	2.0%	6.0%	1.0%	0%

Q2 利用される理由(複数回答)

家が近い	役所利用	交通の便	その他
79.0%	5.0%	10.0%	6.0%

Q3 利用頻度

2週間に1回	月1回	曜日を決めて	ほぼ毎日	年数回
91.0%	2.0%	6.0%	1.0%	0%
はじめて	無回答			
0%	4%			

Q4 交通手段(複数回答)

徒歩・自転車	車	公共交通機関
80.0%	12.0%	9.0%

Q5 職員の対応

良い	やや良い	普通	あまりよくない	よくない
77.0%	13.0%	9.0%	1.0%	0%

Q6 行事参加の有無

ある	ない	無回答
6.0%	93.0%	1.0%

Q7 やってほしい行事

人形劇、読み聞かせ、作家さん特集 映画鑑賞

Q8 参加しやすい曜日

平日	土日祝	無回答
6.0%	93.0%	1.0%

Q9 今後も利用したいか

利用したい	やや利用したい	どちらでもない	あまり利用したくない	利用したくない
93.0%	7.0%	0%	0%	0%

利用者からの意見・要望とその対応	○貸室関係 ・定期利用割引が欲しい。 ・部屋の料金を値上げしないでほしい。 ・キャンセル料が高い。 ・窓口の対応がやさしく気持ちよい。 ○設備関係 ・冷暖房の故障は困る。 ・駐車場が狭い。入りにくい。 ・トイレを洋式にしてほしい。 ・別館の階段は大変なので、エレベーターをつけてほしい。 ・エレベーターが遅い。 ・ピアノの調律の回数を増やしてほしい。 ・机が壊れているものがあった。 ○図書室関係 ・係員の声が小さく聞き取れない。 ・自習ができるようにしてほしい。 ・新作をたくさんいれてほしい。 ・夜7:00まで開館しているとうれしい。 ・本の数を増やしてほしい。 ・開室中も返却ボックスを利用したい。	今年度は、別館で夏に冷房が故障し、別館が直ったら本館での冷房機器の故障、冬は暖房機器の故障と、冷暖房に関しては、利用者によりかなり迷惑をかけた。総務企画課が修繕の担当であるが、情報がなかなか得られず、貸室業務は苦労した。 また、冷暖房の故障に対応するため、区民センターの予算で扇風機(タワーファン)やサーキュレーター、冷暖房機器の購入をし、対応した。	
	【対応】 キャンセル料や利用料金は、指定管理者で決めることができないため貸室制度の要望については市の担当部署に情報提供している。 設備についての要望も、ほとんどが、市の施設担当部署にかかわるものであり情報提供し改善をお願いしている。 ピアノの調律は、状況を見ながら随時対応しているが、ピアノそのものが古く、調律が追いついていないのが現状。 机や椅子等、壊れているものはすみやかに修繕するよう心掛け、職員で直せるものは速やかに対応している。 東区では、中央図書館との年間購入予定とは別に年間4万円ほど、予算をつけて、本の購入に充てている。 返却ボックスについては本の傷み防止やトラブルを避けるため、開室中は窓口での返却をお願いしている。		

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	41,171	42,110	939
指定管理業務収入	40,991	41,949	958
指定管理費	15,653	15,699	46
利用料金	24,300	24,747	447
その他	1,038	1,503	465
自主事業収入	180	161	▲ 19
支出	41,119	43,671	2,552
指定管理業務支出	41,101	43,653	2,552
自主事業支出	18	18	0
収入-支出	52	▲ 1,561	▲ 1,613
自主事業による利益還元	0	0	0
法人税等	52	52	0
純利益	0	▲ 1,613	▲ 1,613

【参考】	R6年度決算	内容
指定管理業務による利益還元	354	下記の通り

▽ 説明

- ▼利用料収入の決算は24,747千円で、計画額に比して447千円の増収であった。この要因としては、10月に衆議院議員総選挙投開票が執行され、これに伴う期日前投票所、選挙関連業務準備のため、貸室として提供したことによる収入増が考えられる。
- ▼その他収入は、区民講座受講料収入、地域住民の交流等を目的とした事業に伴う収入、市民利用複写機使用料収入などである。
- ▼自主事業収入は、自動販売機設置による売上手数料収入であるが、決算額は161千円で減少傾向にある。
- ▼支出項目としては、人件費及び消耗品費の支出が増加した。
- ▼当期決算損益は1,613千円の損失額を計上したが、この処分は前期までの内部留保額「繰越利益剰余金」を取崩して処理した。
- ▼市民還元は下記のとおりである。

市民還元内訳

扇風機・タワーファン	57,030 円
サーキュレーター	8,756 円
暖房機器	31,920 円
プロジェクター	85,800 円
マイク	171,050 円
計	354,556 円

収入決算額は概ね順調に推移し、計画額を確保できた。

支出項目は、給料手当と消耗品費の支出が増加した。

これは、給料手当については、令和6年度北海道の最低賃金が1,010円となり非正規職員(臨時職員)給料額が最低賃金を下回る状況となったため、10月から改善を図った。

また、非正規職員給料額の改善に伴い、正規職員給料額との均衡を図る観点から措置したことによる人件費の増加である。

消耗品費の支出増加要因としては、業務用パソコンのサポートが、令和7年10月で切れることから、全面的な取替を行い、支出額を租税特別措置法を適用して一括費用処理としたものである。

当期は損失額を計上したことにより、市民還元を目的とした支出額は少額の状態であった。

冷暖房機器の相次ぐ故障により、扇風機(タワーファン)やサーキュレーター、暖房と冷房機能を備えたファンを購入した。

また、プロジェクターの利用頻度が上がっているため、1台購入。

大ホールや視聴覚室等、各室で使用するマイクも、劣化がみられるため、購入した。

A	B	C	D

当期は純損失を計上したものの、これは人件費増や設備投資といった必要な支出増に起因するもので、この損失を内部留保で適切に処理している点からも、財務運営は健全であり、仕様書の要求水準を達成していると評価する。

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼当団体の財産状況等は、他の指定管理施設(全市9施設)のスケールメリットを活かし、経営の効率化を図ってきた。 安定経営能力は、選定時より向上していると考え。		適 不適
▽ 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 ▼条例の規定にのっとり、適正に対応した。 ▼情報公開条例に基づく公開申出はない。 ▼オンブズマンへの対応を要する事例はなかった。 ▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。		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
本年は、6月、7月に本館のクーラーの故障、別館(村川ビル)の冷配水設備の水漏れにより冷房の使用が一時不能になる時期があり、11月には区役所を含めた本館で、暖房設備の故障が発生した。 利用者には迷惑をかけたが、事由の説明、扇風機や小型ストーブの設置、カイロの配布などを行い、なんとか大きな混乱もなく対応した状況である。 設備の故障は建物の老朽化の要因もあると思われるが、今後に不安を残す事象であった。 事業面では「区民講座」は新しい項目を加え、全般的に計画通りに実施できたところであり「地域住民の交流等を目的とした事業」では、はじめて「落語」を実施して、非常に盛況であった。 また、「地域の憩いの場づくり施設開放事業」(無料開放事業)のうち、「バドミントン」「子育てママサロン」の開放事業は利用実績が少なく目標達成には至っていないことから、昨年より縮小の方向で対応し、空いた時間帯は一般市民への貸室利用として活用している。	重点項目としては安定的に管理・運営を実施するためにも収入の確保が必要である。 賃上げが物価上昇に追い付かず実質賃金のマイナス傾向が続いているが、令和6年の賃上げ率は全国平均5.1%と高い上昇率となった。 これに伴って、北海道の最低賃金も上昇し、非正規職員給料が最低賃金法に抵触する状況となり、また、正規職員給料の改善を図る観点からも給料改定を実施して、平均3%の賃金アップを行った。 令和7年についても全国的な賃上げ上昇気運があるなか、大幅な賃上げを行った昨年の勢いは維持していると思われる。 本年も最低賃金が上昇することが考えられ、職員給料が最低賃金法に抵触する状況が発生することは十分予想される。 今般、札幌市はコミュニティ施設の使用料の見直しを行い使用料の値上げをすることにより、貸室利用料収入の増収はある程度見込めると考えている。 当法人は、費用に占める人件費の割合は高く、賃上げ余力の乏しい団体であり、人件費の負担増は収支面への影響が大きいのが現状である。 今後、収入の確保と人件費の増加のバランスに十分留意して管理・運営に当たってきたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
仕様書に定める各項目において、要求水準を達成しているが、特に、施設の根幹である冷暖房設備が故障するという危機的な状況下においても、利用件数や稼働率の低下を最小限に食い止めた運営努力は評価に値する。さらに、自らの予算で対応機器を購入するなど、利用者への影響を少しでも和らげようとする誠実な姿勢は、施設の信頼を大きく高めるものである。	アンケート結果から、貸室利用者の多くが講座等の事業に参加していない現状が見られる。施設の利用満足度をさらに高め、ファンを増やすためにも、貸室利用者に対し、ロビーでの声かけや団体向けの案内を強化するなど、各種事業へのより積極的な誘導策を検討されたい。