

指定管理者評価シート

事業名	社会福祉総合センター等運営管理費	所管課(電話番号)	保健福祉局総務部総務課(211-2932)
-----	------------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市社会福祉総合センター	所在地	中央区大通西19丁目
開設時期	平成元年6月	延床面積	7750.24㎡
目的	総合的な社会福祉活動の場を提供することにより、市民の社会福祉に対する理解を深めるとともに、その社会福祉活動への参加の促進を図り、市民の福祉の増進に寄与する。		
事業概要	社会福祉に関する情報の収集及び提供並びに相談に関すること。 老人、視覚障がい者、聴覚障がい者、母子、父子及び寡婦の福祉の増進に関すること。 総合センターの施設を使用に供すること。 その他総合センターの設置目的を達成するために必要な事業。		
主要施設	会議室、大研修室、福祉用具展示ホール、相談コーナー、運動浴室等		
2 指定管理者			
名称	社会福祉法人札幌市社会福祉協議会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
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	施設維持管理業務、貸館業務(利用料金制度)、福祉機器展示コーナー運営、相談コーナー運営、その他のセンター内施設及び入居団体との連絡調整等		
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	▼ 管理運営に係る基本方針の策定 多くの市民に社会福祉に対する理解を深めてもらうため、福祉相談やイベント、あるいは社会福祉に関する情報を提供しながら、当センターの設置目的である「市民の福祉の増進に寄与する」の実現を目指す。	▼管理運営に係る基本方針及び平等利用確保の方針に基づき、適正な施設運営を遂行した。 ▼第三者への業務委託、資産及び現金管理、苦情対応については、規程や方針に基づき、適正かつ円滑に遂行した。	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
	A		B	C	D		
▼ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼「利用者に対して、信条や性別・年齢、あるいは社会的身分などによって、合理的理由のない利用制限や利用料金の減免など不当な差別的取扱いをすることなく公平中立な対応をする」との方針を策定し、方針に沿った施設運営に務めた。 ▼会議室等使用承認書の裏面に会議室利用の条件等を明記し、利用者への理解を促した。 ▼毎月、月初めに会議室の予約抽選会を行った。	▼管理運営委員会は、6カ月に1回程度開催することとしている。平成30年度は、12月と3月に開催されたが、1回目の開催まで期間が8か月間程度空いていた。今後は、適正な時期に開催すること。						

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼電気、ガス、水道の使用については、節約に努めた。
- ▼市に準じて入居団体へエコスタイル(夏・冬)を通知、実施した。
- ▼札幌市環境マネジメントシステムに則った環境配慮への取組を行い、各種帳票を提出した。
- ▼自主事業として古紙回収ボックス運営事業を実施し、市民のごみ減量及びリサイクルに寄与した。

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

- ▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
- ▼当初計画に基づき、職員の接遇・コンプライアンスに関する研修を実施した。
- ▼会議室の申請受付等については、総合センター担当者のみならず、総務課職員全体が対応することにより、担当者不在時でも滞りなく対処できる体制を引き続き維持した。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼課・係内の短時間ミーティングにおいて、情報共有を行い、サービスの向上、苦情や事故への迅速な対応を図った。

▽ 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)

- ▼平成30年3月30日付札幌総第3664号「札幌市社会福祉総合センター管理運営業務に係る第三者への委託について(承認)」に基づき、第三者へ業務を委託し、仕様書に基づく適正な業務遂行並びにその監督及び履行確認を行った。

▽ 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 12月21日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度(4月～10月)管理運営報告について ・利用者アンケートの実施について ・保全工事について ・駐車場の空き状況について
第2回 3月15日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度(4月～2月)管理運営報告について ・利用者アンケートについて ・平成31年度総合センター事業について

<協議会メンバー>

委員長 守村洋(札幌市立大学看護学部看護学科准教授)、副委員長 松本民雄(赤い羽根シニア25会長)、委員 太田由美子(札幌地区重症心身障害児者を守る会 副会長)、安達亮介(札幌市社会福祉協議会 事務局副局長)、櫻井一清(札幌市母子寡婦福祉連合会 事務局長)、宇賀治努(札幌市私立保育園連盟 事務局長)、竹内伸明(札幌市老人クラブ連合会 事務局次長)、小関礼嘉(札幌市保健福祉局総務部 地域福祉推進担当課長)

- ▼省エネルギーに努め、改めてエコスタイルについて周知徹底を図った。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、公認会計士による外部会計監査を導入している。</p> <p>▼現金等の取扱いについては、現金、通帳を金庫に保管し、複数人で厳格にチェックする体制としている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼札幌市社会福祉総合センター苦情処理等事務処理運用方針に基づき、適正に対応した。</p> <p>▼意見交換箱を設け、利用者の要望や意見の集約に努めた。(30年度6件)</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>▼利用者アンケート実施し、結果は管理運営委員会で報告するとともに、1階掲示板にも掲示した。</p> <p>※保全工事のため、会議室利用団体アンケート未実施</p> <p>▼札幌市へ各種報告書等を作成し提出した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者評価シート作成、提出 ・緊急修繕要望書作成、提出 ・夏・冬率先節電対策内容調査票作成、提出 ・EMSシートへの回答 ・ロードヒーティング等融雪設備の設置状況調査への回答 										
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</p> <p>▼施設で働く職員に、時間外労働又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。</p> <p>▼全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。</p> <p>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療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等を行った。</p> <p>▼雇入れ時に、健康診断を実施した。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</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適切に実施した。</p> <p>▼指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に新たな取組みを加えて適切に実施した。</p> <p>▼職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるような、適正な労働環境を整えた。</p> <p>▼2種嘱託職員の雇用期間の撤廃(無期雇用)</p> <p>▼正規職員及び嘱託職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した。その結果、2種嘱託職員1名を正規職員、4種嘱託職員13名及び5種嘱託職員3名を3種専門員、4種嘱託職員2名及び5種嘱託職員2名を4種専門員に、それぞれ転換した。</p> <p>▼受託者に対し、受託業務を行うために必要な従事者の法令順守状況及び労働環境に係る情報提供を求め、札幌市に提出した。</p>	<p>▼労働関係法令を遵守し、雇用環境維持向上に努めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>▼労働関係法令を順守するとともに、嘱託職員を積極的に正職員等に転換するなど、雇用環境の改善を図っている。今後も、関係法令を巡視し、雇用環境の維持向上に努めること。</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"> ▼利用者の安全については、消防(防災)計画に基づき、入居団体、警備、設備、案内と連携することにより確保している。 ▼拾得物取扱いについては適正に管理し、サービス向上に努めた。 ▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼施設・設備等の維持管理は適切に実施し、仕様書の水準を達成した。なお、清掃、設備保守、緑地管理は第三者委託により実施した。 ▼施設、設備の維持及び利便性向上のため、札幌市の承認を得たのち修繕を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・全館洋式トイレに除菌クリーナーを設置(6~8月) ・イベント用イスの更新(50脚) ・アトリウムベンチの更新(3脚) <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼防災計画を策定するとともに、11月と3月の避難訓練を含め、以下の点検・訓練を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・避難訓練(11月15日、3月8日) ・非常用自家発電設備点検(7月22日、2月21日) ・消防用設備等点検(7月17日~19日、1月30日~2月1日) ※胆振東部地震発生時に、当センター設備担当者と警備担当者が館内及び敷地内の見回りを実施。緊急停止していたEVを作動させ、安全を確認した。公共交通機関に頼らず出勤可能な職員は出勤し、事務所内等の安全確認を実施。停電により自家発電力に切り替わり、避難誘導灯等最小限の電力供給になり、館内の電話や通常照明は使用できない状況となったため、安全確保の観点から当日は休館としたが、当日午後1時30分ごろには通電したため、翌日から通常どおり開館した。 	<p>▼協定書や仕様書、各計画等に基づき、適正に実施した。利用者や入居団体からの意見・要望に対しては出来る限り善処するよう努め、安全で快適な施設空間を提供した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">▼今後も利用者のため、消防(防災)計画に基づいて安全確保を行うこと。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼施設等の保守管理等について、引き続き、良好な環境を維持することのできるよう努めること。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼今後も利用者のため、消防(防災)計画に基づいて安全確保を行うこと。				▼施設等の保守管理等について、引き続き、良好な環境を維持することのできるよう努めること。			
A	B	C	D												
▼今後も利用者のため、消防(防災)計画に基づいて安全確保を行うこと。															
▼施設等の保守管理等について、引き続き、良好な環境を維持することのできるよう努めること。															
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 福祉用具展示ホールの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼利用者状況 <ul style="list-style-type: none"> ・来場者数 6,395人(29年度 8,987人) ・相談件数 4,674件(29年度 5,998件) ▼福祉用具展示ホール月イチイベントを開催 4/14、5/12、6/9、7/14、8/11、10/13、12/8、1/12、2/9、3/9の10回開催(9月は地震の影響により中止)、参加者303人(29年度 350人) ▼福祉専門職向けセミナーの開催 8/29「福祉の未来を拓くロボットセミナー」、参加者24人 ▼介護予防セミナーの開催 体力測定や体操などのセミナーを5/17、7/19、9/20、10/10、11/14、12/12、1/9、2/13、3/13の9回開催、参加者204人 ▼福祉用具機器展inさっぽろ2018の開催 <ul style="list-style-type: none"> ・期間 11/9、10の2日間 ・内容 福祉用具の展示講演会・セミナーの開催 ・出店企業 42社 ・来場者 1,020名 ※保全工事により医師会館で開催 	<p>▼展示ホールについては、保全工事により全体的に人の入り込みが少なかつたにもかかわらず、毎月第2土曜日イベントの実施や、新たに実施した福祉専門職向けセミナーの開催から利用者減を最小限に抑えることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">▼平成30年度は保全工事のため、施設の利用が制限されていたものの、展示ホールや相談コーナーにおいては、一定の利用実績があるなど、企画の工夫等により、利用者減に取り組んだことが認められる。今後は、PR等を行い、利用者の増加に取り組むこと。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼平成30年度は保全工事のため、施設の利用が制限されていたものの、展示ホールや相談コーナーにおいては、一定の利用実績があるなど、企画の工夫等により、利用者減に取り組んだことが認められる。今後は、PR等を行い、利用者の増加に取り組むこと。							
A	B	C	D												
▼平成30年度は保全工事のため、施設の利用が制限されていたものの、展示ホールや相談コーナーにおいては、一定の利用実績があるなど、企画の工夫等により、利用者減に取り組んだことが認められる。今後は、PR等を行い、利用者の増加に取り組むこと。															

▽ 運動浴室の運営

▼利用状況

・延べ利用団体数(利用コマ数) 81団体(29年度 476団体)

・利用人数 934人(29年度 5,378人)

・利用率 73.6%(29年度 73.7%)

▼運動浴室利用抽選会の際に利用団体による意見交換会を実施(5/1、2/1 計2回)

▽ 相談コーナーの運営

▼実施状況

・高齢者相談

認知症の人と家族の会の協力により毎週1回実施した。

相談件数 203件(29年度221件)

・終活相談

相談件数の少ない年金相談に代えて月1回実施した。

相談件数 108件(29年度13件)

・ふくし法律相談

札幌・石川法律事務所の協力により月2回実施した。

相談件数 18件(29年度13件)

▽ 見学の受け入れ

▼総合センター見学希望団体を積極的に受け入れた。 14件(29年度16件)

▼運動浴室についても保全工事により10箇月間休止していたことから、利用者数が大幅に減っている。広報紙やホームページを利用し周知を図り、利用増加に向けて取り組みを強化したい。

▼終活相談は、昨年度まで実施していた年金相談に比べ件数が約10倍に増加した。保全工事中で人の入り込みが少ない中、利用者減への歯止めとして有効であった。

▽ アトリウムスペースの活用

▼実施状況

・福祉販売

売上額129,196円(1,510人購入)

開催日数:32日(13,412円/1日)

出展事業所:65事業所(2.1事業所/1日)

参加した障がい当事者:192人

・手話講座

平成27年度から札幌聴覚障害者協会と連携して開催

開催日数4日(毎月2回)

参加者数:240人(60人/1回)

※保全工事期間中は、隣接する視聴覚障がい者情報センターにて開催

・介護講座

平成28年度より実施。介護関連の相談が目的

開催日数:4日(毎月2回)

参加者数:32人(8人/1回)

・コンサート

賛助企業の応援で開催

開催日数:1日(5/28)

参加者数:150人

・相談・団体PR

①平成29年度から高齢者等の団体(あんしん住まいサッポロ、健康生きがいつくりアドバイザー北海道協議会他)の活動の場として提供

開催日数:5日

参加者数:22人(4人/1回)

②平成29年度から消費者協会の活動の場として提供

消費者トラブル防止についての講演

開催日数:2日(月1回)

参加者数:13人(7人/1回)

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">大研修室</td> <td>件数(件)</td> <td>818</td> <td>142</td> <td>115</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>76.0</td> <td>79.1</td> <td>62.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">第1会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>815</td> <td>139</td> <td>119</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>75.7</td> <td>77.4</td> <td>65.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">第2会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>757</td> <td>132</td> <td>108</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>70.3</td> <td>73.5</td> <td>59.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">第3会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>745</td> <td>131</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>69.2</td> <td>73.0</td> <td>67.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">特別会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>754</td> <td>134</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>70.0</td> <td>74.7</td> <td>55.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">視聴覚兼会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>750</td> <td>131</td> <td>107</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>69.6</td> <td>73.0</td> <td>58.5</td> </tr> </tbody> </table>		H29実績	H30計画	H30実績	大研修室	件数(件)	818	142	115	稼働率(%)	76.0	79.1	62.8	第1会議室	件数(件)	815	139	119	稼働率(%)	75.7	77.4	65.0	第2会議室	件数(件)	757	132	108	稼働率(%)	70.3	73.5	59.0	第3会議室	件数(件)	745	131	123	稼働率(%)	69.2	73.0	67.2	特別会議室	件数(件)	754	134	102	稼働率(%)	70.0	74.7	55.7	視聴覚兼会議室	件数(件)	750	131	107	稼働率(%)	69.6	73.0	58.5	<p>▼保全工事に伴い、貸室事業は4月、5月の2箇月間のみの実施であり、実績は大幅に下がっている。</p> <p>▼保全工事終了後に利用者に戻ってきていただき、更に多くの団体等に利用していただくようチラシをポスティングするなど新たな手法を取り入れ、情報発信に力を入れていく。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">▼件数や稼働率が減少しているが、これは保全工事のため10ヶ月間貸室を中止したなど外部要因によるものと考えられる。今後は、改修以前の利用水準への回復させるため、利用促進に努めること。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼件数や稼働率が減少しているが、これは保全工事のため10ヶ月間貸室を中止したなど外部要因によるものと考えられる。今後は、改修以前の利用水準への回復させるため、利用促進に努めること。			
		H29実績	H30計画	H30実績																																																																		
大研修室	件数(件)	818	142	115																																																																		
	稼働率(%)	76.0	79.1	62.8																																																																		
第1会議室	件数(件)	815	139	119																																																																		
	稼働率(%)	75.7	77.4	65.0																																																																		
第2会議室	件数(件)	757	132	108																																																																		
	稼働率(%)	70.3	73.5	59.0																																																																		
第3会議室	件数(件)	745	131	123																																																																		
	稼働率(%)	69.2	73.0	67.2																																																																		
特別会議室	件数(件)	754	134	102																																																																		
	稼働率(%)	70.0	74.7	55.7																																																																		
視聴覚兼会議室	件数(件)	750	131	107																																																																		
	稼働率(%)	69.6	73.0	58.5																																																																		
A	B	C	D																																																																			
▼件数や稼働率が減少しているが、これは保全工事のため10ヶ月間貸室を中止したなど外部要因によるものと考えられる。今後は、改修以前の利用水準への回復させるため、利用促進に努めること。																																																																						
	<p>▽ 不承認0件、取消・変更3件、減免 484件、還付 0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼チラシの配布、ポスティング</p> <p>▼アトリウムイベントを掲載したカレンダーを作成し館内並びに外に敷設している案内板に掲示</p>																																																																					
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼HPの閲覧数 84,151件(H29年度 82,670件)</p> <p>▼チラシの配布</p> <p>▼アトリウムイベントを掲載したカレンダーを作成し、館内並びに外に敷設している案内板に掲示</p> <p>▼広報さっぽろへの掲載、まんまる新聞への掲載、道新別冊「さっぽろ10区」への掲載</p> <p>▼ウェブアクセシビリティの取り組み</p> <p>JIS X 8341-3:2016「高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第3部:ウェブコンテンツ」に基づき適合レベルAAに準拠するようホームページのリニューアルに取り組んだ。今後も引き続きホームページのアクセシビリティの維持・向上に努める。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>▼ホームページについては、随時、新規情報の掲載に務めたことから、閲覧数の増加につながった。</p> <p>▼イベントの広報を積極的に行ったため新聞掲載やテレビ取材へとつながった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">▼前年度と比べ、閲覧数が増加している。また、平成31年度からのホームページリニューアルに向けて、ウェブアクセシビリティにも取り組んでいる。今後も様々な形での広報を企画・実施すること。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼前年度と比べ、閲覧数が増加している。また、平成31年度からのホームページリニューアルに向けて、ウェブアクセシビリティにも取り組んでいる。今後も様々な形での広報を企画・実施すること。																																																														
A	B	C	D																																																																			
▼前年度と比べ、閲覧数が増加している。また、平成31年度からのホームページリニューアルに向けて、ウェブアクセシビリティにも取り組んでいる。今後も様々な形での広報を企画・実施すること。																																																																						
2 自主事業その他																																																																						
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼古紙回収ボックスの設置、運営継続中 (保全工事期間中は仮設を設置して継続)</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼業務委託の指名競争入札では、市内企業を優先的に指名した。</p> <p>▼清掃業務は札幌市母子寡婦福祉連合会に業務委託した。</p>	<p>▼保全工事期間中はアトリウム及び前庭が全面閉鎖となり、制約が多かったが前年度に引き続き、利用者や関係団体の協力により、総合センターとして、利用者に向けた自主事業を実施した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">▼古紙回収ボックスの設置・運営により、利用者の利便性向上に向けた取組を行っている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼古紙回収ボックスの設置・運営により、利用者の利便性向上に向けた取組を行っている。																																																														
A	B	C	D																																																																			
▼古紙回収ボックスの設置・運営により、利用者の利便性向上に向けた取組を行っている。																																																																						

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	1階案内、3階窓口等で設置・配布するなどして任意提出をしてもらう方法により実施した。 添付資料(H30総合センター利用者アンケート集計結果グラフ)を参照願います。
結果概要	館内表示について、肯定意見が6割。職員の接遇については8割以上と前年度に引き続き高評価を得ている。
利用者からの意見・要望とその対応	特にご意見はなく、トイレの環境がよくなったこと、情報センター女性職員など職員の対応の良さについての感想と、かふえふらっとの再開への要望があった。

▼職員の接客対応について、「とても良い」「よい」の割合が8割を超え、高評価である現状が伺えるもののこれに満足せず、今後も研修等で接遇等の職員の意識の向上に努めていきたい。

A	B	C	D

▼職員の接客態度について、利用者から高水準の評価を得ているため、今後も良好な接遇の維持徹底に努めること。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)
収入	120,314	120,233	▲ 81
指定管理業務収入	120,314	119,893	▲ 421
指定管理費	119,429	119,429	0
利用料金	885	417	▲ 468
その他	0	47	47
自主事業収入	0	340	340
支出	120,014	119,883	▲ 131
指定管理業務支出	120,014	119,883	▲ 131
自主事業支出			0
収入-支出	300	350	50
利益還元			0
法人税等	300	350	50
純利益	0	0	0

▼保全工事に伴い貸室事業が休止となったため、利用料収入が減少し、全体の決算額が減となっている。次年度はより効率的な運営を目指して引き続き検討していく。

A	B	C	D

▼保全工事による利用料収入の減が想定より大きいですが、自主事業の実施や光熱水費等の削減により、最終的な収支は概ね均衡しており、安定的な運営を行っていると判断できる。引き続きセンターの安定的運営に努めること。

▽ 説明

▼利用料金収入は、計画より468千円の減となった。貸室利用者が6月からの業務休止を見越して4月から減少したためと推測される。
▼その他収入は、1階設置の有料コピー機、公衆電話の使用料、札幌市の集团的資源回収奨励金となっている。
▼指定管理業務支出は、光熱水費等のコスト削減に努めたため、計画より131千円の減となった。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼指定管理者業務として、財務状況における大きな懸念事項はない。	/	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 ▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼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
<p>平成30年度は保全工事により、アトリウム、正面玄関及び駐車場の閉鎖や、6月からの貸室事業の休止などに伴い、利用者数の大幅減が想定されていたが、終活セミナーをアトリウムから3階EVホールに場所を移しての継続実施、4階福祉用具展示ホールでの第2土曜イベントの強化、及び福祉専門職向けセミナーの実施により、最小限に抑えることができた。特に終活セミナーは、平成29年度まで実施していた年金相談と比較しておよそ10倍の相談件数となった。</p> <p>また、4階福祉用具展示ホールの利用者数においては平成29年度には及ばないが、平成30年度はふくし用具機器展を医師会館で行ったため平成29年度とは違い、その入場者数を含めていない。仮に含めた場合、利用者数は昨年度比率8割を越えていることから、特定のイベントへの参加や特定の施設の利用など、目的を持って利用する方が、工事期間中も来館されていたことが伺える。またイベントの機会を捉えて広報活動を実施し、報道機関にも取り上げられる機会も増加した。特に5月の終活セミナーでは道新に記事が掲載されたことで250人と大変多くの方に参加いただいた。</p> <p>総合センター利用者アンケートにおいて、職員の接客対応への好意的意見の割合が8割を超えた。これに満足せず、今後も利用者や職員の意見を取り入れ、また社会情勢や社協が受託している意義を改めて考えながら、市民の福祉活動の拠点として総合センターの運営に努めていきたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・総合センターを通じて市民が福祉を身近に感じ、学び、相談し、福祉活動への参加が促進される施設となることを目指す。 ・見学や各種研修を通じて福祉人材の育成や、社会貢献、体験・チャレンジの場として広く市民に活用されることを目指す。 ・アトリウムでの参加型イベントを強化し、総合センターへの入り込みを促進すると共に、リピーター(ファン)を増やすことで、市民が気軽に利用できる施設となることを目指す。 ・福祉に関する情報を広く収集し発信していくとともに、情報の受け手となる市民が気軽に楽しく集える施設を目指す。 ・高齢者や障がいのある方をはじめ、全ての市民にとって利用しやすい施設を目指す。 ・札幌市災害ボランティアセンター運営体制の準備と市民の災害時助け合い意識の啓発を進める。 ・職員の接客マナー、意識の向上。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>概ね業務仕様書に基づき、施設の維持管理がなされていることから、適正な指定管理業務が行われたと判断する。</p> <p>ただし、管理運営委員会については、社会福祉総合センターの管理運営水準の維持向上に向けた協議を行うものであることから、本来、指定管理の初年度にあつては、年度当初に設置し、速やかに開催すべきものであったと考えられる。運営委員会での協議結果を管理運営に適切に反映していくためにも、開催時期の設定に十分留意すべきである。</p> <p>平成30年度は、改修工事による利用者減があったことから、アトリウムの積極的活用や効果的な広報等の実施により、市民の利用が改修以前の水準となるよう、利用促進に努めることを期待する。</p>	特になし。