

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		
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 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											
<p>(1) 統括管理業務</p>	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>「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」との方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼「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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼毎月、月初めに会議室の予約抽選会を行った。</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、節約に努めた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</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>▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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応できる体制を引き続き維持した。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼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。</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>▼平成31年3月29日付札幌総第3432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。</p>	<p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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>	<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>▼所管部局との緊密な連携、情報共有を徹底しており、適正な施設運営が行われている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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13日	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度(4月～11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 ・その他
第2回 3月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度(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 ・令和2年度総合センター事業について
<p><協議会メンバー></p> <p>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)</p>	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼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。

▼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。

▽ 要望・苦情対応

▼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。

▼意見交換箱を設け、利用者の要望や意見の集約に努めた。(令和元年度34件)

▽ 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)

▼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。会議室利用団体アンケート実施。

▼札幌市へ各種報告書等を作成し提出した。

- ・指定管理者評価シート作成、提出
- ・修繕要望書作成、提出
- ・新型コロナウイルスに係る消毒薬・マスクの備蓄状況調査票作成、提出
- ・EMSシートへの回答等

<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>▼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>▼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2名を正規職員、2種嘱託職員1名、4種嘱託職員11名及び5種嘱託職員1名を3種専門員、2種嘱託職員1名、4種嘱託職員1名及び5種嘱託職員3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"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">▼労働関係法令を遵守するとともに、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、関係法令を遵守し、雇用環境の維持向上に努めること。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▼労働関係法令を遵守するとともに、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、関係法令を遵守し、雇用環境の維持向上に努めること。							
A	B	C	D												
▼労働関係法令を遵守するとともに、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、関係法令を遵守し、雇用環境の維持向上に努めること。															
<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>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</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。</p> <p>▼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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冷却水ポンプグランドパッキン交換 ・無停電電源装置(UPS)蓄電池更新業務 ・3階制気口風量調節交換工事 ・カフェふらっと電気子メーター交換 ・監視カメラ2台交換 ・温水循環ポンプPH-7メカニカルシール交換 ・カフェふらっとシングルレバー式混合栓交換 ・暗幕修理 ・女子トイレ扉・蝶番の修繕 ・真空式温水ボイラー(No.1)ダンパーモーター交換 ・運動浴室PH配管工事 <p>▽ 防災</p> <p>▼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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難訓練(11月14日、3月3日) ・非常用自家発電設備点検(8月4日、10月7日) ・消防用設備等点検(7月25日～29日、1月29日～1月31日) 	<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"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">▼今後も消防(防災)計画に基づいて利用者の安全確保を行うこと。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼施設等の保守管理について、引き続き良好な環境を維持するよう努めること。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▼今後も消防(防災)計画に基づいて利用者の安全確保を行うこと。				▼施設等の保守管理について、引き続き良好な環境を維持するよう努めること。			
A	B	C	D												
▼今後も消防(防災)計画に基づいて利用者の安全確保を行うこと。															
▼施設等の保守管理について、引き続き良好な環境を維持するよう努めること。															



<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> <p>▼利用者状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来場者数 7,449人(30年度 6,395人) ・相談件数 5,092件(30年度 4,674件) <p>▼福祉用具展示ホール月イチイベントを開催</p> <p>4/13、5/11、6/8、7/13、8/10、9/14、10/13、12/14、1/11、2/8、の10回開催(3月は新型コロナウイルスのため中止)</p> <p>参加者204人(30年度 303人)</p> <p>▼福祉専門職向けセミナーの開催</p> <ul style="list-style-type: none"> 6/11「見守りセンサー」、参加者18人 7/17「紙おむつの当て方ポイント」、参加者32人 10/10「ウエイトトレーニング機器」、参加者13人 1/22「介護ロボット」、参加者27人 <p>▼福祉用具機器展inさっぽろ2019の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・期間 11/8、9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 46社 ・来場者 1,300名 <p>▽ 運動浴室の運営</p> <p>▼利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・延べ利用団体数(利用コマ数) 370団体(30年度 81団体) ・利用人数 3,997人(30年度 934人) ・利用率 62.1%(30年度 73.6%) <p>▼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(5/7、8/1、11/1、2/3 計4回)</p> <p>▽ 相談コーナーの運営</p> <p>▼実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 260件(30年度203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 131件(30年度108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 20件(30年度18件) <p>▽ 見学の受け入れ</p> <p>▼総合センター見学希望団体を積極的に受け入れた。</p> <p>13件 (30年度14件)</p>	<p>▼展示ホールについては、平成30年度の保全工事終了により来場者数等は回復したが、新型コロナウイルスの影響により年度末は来場者数等が伸び悩んだ。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>▼引き続き十分な感染症対策を行いつつ、利用の促進を図ること。</p>	A	B	C	D
	A	B	C	D			

	<p>▽ アトリウムスペースの活用</p> <p>▼実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉販売 売上額2,404,105円(7,681人購入) 開催日数:263日 出展事業所:345事業所 参加した障がい当事者:888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19日(毎月2回) ※10月は2回目が祝日と重なったため、1回の開催 令和2年2月以降は新型コロナウイルスのため中止 参加者数:611人(32人/1回) ・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:19日(毎月2回) 参加者数:177人(9人/1回) 令和2年3月以降は新型コロナウイルスのため中止 ・コンサート 賛助企業の応援で開催 開催日数:5日 参加者数:670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:29日 参加者数:150人(5人/1回) 		
--	---	--	--

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				▼平成30年度は保全工事に伴い、会議室の利用者が減少した。令和元年度は年度末の新型コロナウイルスの影響を受けた。 ▼令和元年度は感染症による貸室の利用制限の影響はあったが、12月迄の稼働率も保全工事前の水準には戻っていません。引き続き感染症対策に留意しながら、利用促進を図ること。	
			H30年度実績	R元年度計画		R元年度実績
	大研修室	件数(件)	115	867		755
		人数(人)	5797			35745
		稼働率(%)	62.8	80.5		69.9
	第1会議室	件数(件)	119	849		693
		人数(人)	694			3677
		稼働率(%)	65.0	78.8		64.2
	第2会議室	件数(件)	108	804		682
		人数(人)	990			6223
		稼働率(%)	59.0	74.7		63.1
	第3会議室	件数(件)	123	798		701
		人数(人)	1292			6977
		稼働率(%)	67.2	74.1		64.9
	特別会議室	件数(件)	102	820		612
		人数(人)	448			3012
		稼働率(%)	55.7	76.1		56.7
	視聴覚兼会議室	件数(件)	107	799		678
		人数(人)	1737			10092
		稼働率(%)	58.5	76.4		62.8
	▽ 不承認0件、取消・変更52件、減免3,085件、還付 27件					
	▽ 利用促進の取組					
	▼チラシの配布、ポスティング					
	▼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>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼HPの閲覧数 154,536件(H30年度 84,151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>▼ホームページのリニューアルにより、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"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>▼平成31年4月にホームページをリニューアルし、情報発信力を大幅に強化するとともにウェブアクセシビリティの向上を図っている。</p>	A	B	C	D												
A	B	C	D																
<p>2 自主事業その他</p>																			
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼古紙回収ボックスの設置、運営継続中</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>清掃業務委託先である札幌市母子寡婦福祉連合会により、館内は清潔に保たれている。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>▼古紙回収ボックスの設置により、利用者の利便性向上と収支改善に取り組んでいる。</p>	A	B	C	D					<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	A	B	C	D				
A	B	C	D																
A	B	C	D																
<p>3 利用者の満足度</p>																			
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="292 1115 391 1234"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="391 1115 967 1234"> <p>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もらう方法により実施した。添付資料(R1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。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="292 1234 391 1352"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="391 1234 967 1352"> <p>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。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="292 1352 391 1518"> <p>利用者からの意見・要望とその対応</p> </td> <td data-bbox="391 1352 967 1518"> <p>運動浴室の換気扇から冷たい空気が流れているとの要望があり、温度を調整した。</p> </td> </tr> </table>	<p>実施方法</p>	<p>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もらう方法により実施した。添付資料(R1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。</p>	<p>結果概要</p>	<p>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。</p>	<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>運動浴室の換気扇から冷たい空気が流れているとの要望があり、温度を調整した。</p>	<p>▼職員の接客対応について8割を超える高評価となった。しかし、中にはマイナスの評価もあることから、引き続き要望に対して対応していきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>▼職員の接客態度については、利用者から高い評価を得ている。</p>	A	B	C	D						
<p>実施方法</p>	<p>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もらう方法により実施した。添付資料(R1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。</p>																		
<p>結果概要</p>	<p>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。</p>																		
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>運動浴室の換気扇から冷たい空気が流れているとの要望があり、温度を調整した。</p>																		
A	B	C	D																

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				▼コロナウイルスの影響により、利用料収入が減少したが、同時に支出も減少したため、マイナス収支にはならなかった。	▼収支は概ね安定している。引き続き安定した運営に努めること。		
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)				
収入	124,556	122,404	▲ 2,152				
指定管理業務収入	124,556	122,404	▲ 2,152				
指定管理費	118,601	118,601	0				
利用料金	5,250	3,191	▲ 2,059				
その他	705	612	▲ 93				
自主事業収入			0				
支出	124,456	122,304	▲ 2,152				
指定管理業務支出	124,456	122,304	▲ 2,152				
自主事業支出			0				
収入-支出	100	100	0				
利益還元			0				
法人税等	100	100	0				
純利益	0	0	0				
▽ 説明							
▼利用料金収入は、新型コロナウイルスの影響により、計画より2,059千円の減となった。							
▼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等となっている。							
▼指定管理業務支出は、新型コロナウイルスの影響により、水道光熱費等の支出が抑制されたため、計画より2,152千円の減となった。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 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>展示ホールイベントの福祉専門職向けセミナーの回数を増やすことにより、専門職への関心を向けることができた。1年間に10回開催している一般利用者向けの第2土曜日イベントと差別化をさらにすることができた。</p> <p>また、「福祉用具機器展inさっぽろ2019」は2015年から新たに取り組みを開始したが、出店企業や来場者数も増え、人気が高いことが伺える。しかし、イベント自体もマンネリ化しつつあり、今後は何か変化をつけていく必要があると思われる。</p> <p>ホームページも新たにリニューアルし、閲覧数が増加したことに加え、月ごとのアトリウムイベントを作成し、人目につく場所に貼ることによって、参加し易い環境づくりを心かけた。</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。 ・職員の接遇マナー、意識の向上。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>業務仕様書に基づき、適切な指定管理業務が行われている。</p> <p>とりわけ新型コロナウイルス感染症への対応については、所管課との緊密な連携により、本市の方針に沿った運営を徹底している。</p> <p>平成30年度の改修工事により施設の利用を休止した影響が再開後も引き続いたことに加え、新型コロナウイルス感染症の影響が重なり、利用者は計画を下回って推移しているが、引き続き感染症対策を行いながら、利用促進を図ることが望まれる。</p>	<p>特になし</p>