

| 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)  |  | 保健福祉局総務部地域福祉・生活支援課(211-2932) |
| <b>I 基本情報</b>           |  |  |                              |
| 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   | 7750.24m <sup>2</sup>        |
| 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事。<br>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事。<br>総合センターの施設を使用に供すること。<br>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                    | 令和5年4月1日～令和10年3月31日  |  |                              |
| 募集方法                    | 公募   |  |                              |
| 指定単位                    | 施設数: 1施設<br>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<br>複数施設を一括評価の場合、その理由:   |  |                              |
| <b>II 令和5年度管理業務等の検証</b> |  |  |                              |
| 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>「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、合理的な理由のない利用制限や利用料金の減免など不当な差別の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>▼節水システムを導入し、水道使用量の削減した。</p> <p>▼市に準じて入居団体へエコスタイル(夏)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、総務課職員全員が対応することにより、担当者不在時でも満足な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>▼令和5年3月30日付札保締第2279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>A    B    C    D</p> <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> <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> |                              |

## ▽ 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) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年度(4~11月)札幌市社会福祉総合センター管理運営報告について</li> <li>・利用者アンケートの実施について</li> <li>・その他</li> </ul>   |
| 第2回(3月)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年度(12月~2月)管理運営報告について</li> <li>・利用者アンケートの結果について</li> <li>・令和6年度総合センター事業について</li> </ul> |

<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)、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)、難波 立彦(札幌市老人クラブ連合会 事務局次長)、高橋 俊範(札幌市保健福祉局総務部 地域福祉推進担当課長)、中村 正人(札幌市社会福祉協議会 事務局次長)

対面による開催を行い、適切な施設運営に向けて意見交換を行った。

## ▽ 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5年度4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
- ・EMSシートへの回答等

|                      |  |  |
|----------------------|--|--|
|                      |  | A B C D  |
| (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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</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>▼指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に關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、以下のとおり職種転換を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約職員→第2種嘱託職員3名</li> <li>・第4種嘱託職員→事務職員1名、第3種専門職員5名</li> <li>・第5種嘱託職員→第3種専門員1名、第4種専門員3名、第2種嘱託職員1名</li> </ul> <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>▼リモートアクセスシステムを活用した在宅勤務を導入し、職員の感染症リスクの低減ならびに新しい働き方スタイルの促進を図った。</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> <p>▼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>▽ 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等を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地下機械室ボイラー修繕</li> <li>・1階デジタルサイネージ(電子掲示板)の設置</li> <li>・地下機械室中央監視装置の無停電電源装置バッテリー交換</li> <li>・多目的トイレ縦型手すりの設置</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定するとともに、10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"> <li>・避難訓練(第1回:10月31日、第2回:3月1日)</li> <li>・非常用自家発電設備点検(8月20日、2月5日)</li> <li>・消防用設備等点検(8月2日~4日、1月31日~2月2日)</li> </ul>  | <p>A B C D</p> <p>▼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。</p> <p>▼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>▽ 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"> <li>・来場者数 3,586人(令和4年度 3,201人)</li> <li>・相談件数 1,518件(令和4年度 1,670件)</li> </ul> <p>▼見学者受入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・見学者数 1,970人(団体数 68)</li> </ul> <p>▼福祉用具展示ホール月イチイベントを開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計9回(4/8,5/13,6/10,7/8,9/9,10/14,12/9,1/13,3/9)開催<br/>参加者 計179人(令和4年度 141人)</li> </ul> <p>▼福祉用具機器展inさっぽろ2023の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・期間 11/10,11<br/>令和になってからは2回目の開催。来場者数1,070名<br/>目標としていた来場者数1,000名を達成。</li> </ul>   | <p>A B C D</p> <p>▼韓国や日本の福祉系専門学校の見学が増えたが、可能な範囲で見学者のご希望に寄り添う対応を心がけた。また、ふく展では体験型セミナーなど新たなものを取り入れ、来場者数1000名超えを達成した。</p> <p>▼福祉展示ホールについて、福祉系専門学校へのPRなど、効果的な広報を実施し、今後の利用促進を図ること。</p> <p>▼今後も広報誌やホームページ等を活用し、総合センターのPRや利用者の増加に努めること。</p> |

|   |
|---|
| <p>▽ 運動浴室の運営</p> <p>▼利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・延べ利用団体数(利用コマ数) 323団体(令和4年度 330団体)</li> <li>・利用人数 2,658人(令和3年度 1,616人)</li> <li>・利用率 53.7%(令和3年度 43.9%)</li> </ul> <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(5/9,8/1,11/1,2/10)</p> <p>▽ 相談コーナーの運営</p> <p>▼実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症相談<br/>相談件数 391件</li> <li>・終活相談<br/>月1回実施した。<br/>相談件数 46件(令和4年度80件)</li> <li>・ふくし法律相談<br/>札幌・石川法律事務所の協力により月2回実施した。<br/>相談件数 9件(令和4年度16件)</li> </ul> <p>▽ 見学の受け入れ</p> <p>▼総合センター見学希望団体を受け入れた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受入16件(令和4年度12件)</li> </ul> <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"> <li>・福祉販売<br/>売上額2,136,411円(4,157人購入)<br/>開催日数:156日<br/>出展事業所:213事業所<br/>参加した障がい当事者:653人</li> <li>・手話講座<br/>平成27年度から札幌聴覚障害者協会と連携して開催<br/>開催日数23日(毎月2回)※3月のみ月1開催<br/>参加者数:324人(27人/1回)</li> <li>・介護講座(知つ得くひろば)<br/>平成28年度より実施。介護関連の相談が目的<br/>開催日数:25日(毎月2回)※講師都合により、<br/>8、1月は月1回、6、7、9月は月3回開催<br/>参加者数:185人(約15人/1回)</li> <li>・健康講座<br/>平成28年度より実施。高齢市民の介護予防を目的として開催<br/>開催日数:11日(毎月1回)※11月はふく展開催のためお休み<br/>参加者数:127人(約11人/1回)</li> <li>・相談・団体PR<br/>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、健康生きがいづ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<br/>開催日数:41日<br/>参加者数:150人(3.7人/1回)</li> </ul> |
|---|

| <p>(5) 施設利用に関する業務</p>   | <p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>R4年度実績</th><th>R5年度計画</th><th>R5年度実績</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数(件)</td><td>750</td><td>908</td><td>761</td></tr> <tr> <td>人数(人)</td><td>23,183</td><td></td><td>29,351</td></tr> <tr> <td>稼働率(%)</td><td>69.6</td><td>84.3</td><td>70.5</td></tr> <tr> <td>件数(件)</td><td>710</td><td>867</td><td>701</td></tr> <tr> <td>人数(人)</td><td>3,685</td><td></td><td>3,975</td></tr> <tr> <td>稼働率(%)</td><td>65.9</td><td>80.5</td><td>64.9</td></tr> <tr> <td>件数(件)</td><td>706</td><td>824</td><td>702</td></tr> <tr> <td>人数(人)</td><td>5,574</td><td></td><td>5,291</td></tr> <tr> <td>稼働率(%)</td><td>65.6</td><td>76.5</td><td>65.0</td></tr> <tr> <td>件数(件)</td><td>701</td><td>806</td><td>729</td></tr> <tr> <td>人数(人)</td><td>5,051</td><td></td><td>5,747</td></tr> <tr> <td>稼働率(%)</td><td>65.1</td><td>74.8</td><td>67.5</td></tr> <tr> <td>件数(件)</td><td>687</td><td>800</td><td>698</td></tr> <tr> <td>人数(人)</td><td>2,689</td><td></td><td>2,936</td></tr> <tr> <td>稼働率(%)</td><td>63.8</td><td>74.3</td><td>64.6</td></tr> <tr> <td>件数(件)</td><td>704</td><td>825</td><td>729</td></tr> <tr> <td>人数(人)</td><td>6,582</td><td></td><td>7,817</td></tr> <tr> <td>稼働率(%)</td><td>65.4</td><td>76.6</td><td>67.5</td></tr> </tbody> </table> |        | R4年度実績 | R5年度計画 | R5年度実績   | 件数(件)   | 750  | 908  | 761              | 人数(人)  | 23,183  |  | 29,351 | 稼働率(%) | 69.6 | 84.3 | 70.5 | 件数(件) | 710 | 867 | 701 | 人数(人) | 3,685 |  | 3,975 | 稼働率(%) | 65.9 | 80.5 | 64.9 | 件数(件) | 706 | 824 | 702 | 人数(人) | 5,574 |  | 5,291 | 稼働率(%) | 65.6 | 76.5 | 65.0 | 件数(件) | 701 | 806 | 729 | 人数(人) | 5,051 |  | 5,747 | 稼働率(%) | 65.1 | 74.8 | 67.5 | 件数(件) | 687 | 800 | 698 | 人数(人) | 2,689 |  | 2,936 | 稼働率(%) | 63.8 | 74.3 | 64.6 | 件数(件) | 704 | 825 | 729 | 人数(人) | 6,582 |  | 7,817 | 稼働率(%) | 65.4 | 76.6 | 67.5 | <p>▼前年度に比べて大きな変化はないものの、各会議室の人が増加。コロナが5類になったことに加え、会議室利用における感染予防対策を継続・周知した効果だと考える。</p> | <p>▼施設の稼働率は前年とほぼ同水準であるが、コロナ禍以前の水準に回復させるため、引き続き利用の促進を図ること。</p> |  |  |  |
|---|---|--------|--------|--------|--|---|------|--|------------------|--|---|--|--------|--------|------|------|------|-------|-----|-----|-----|-------|-------|--|-------|--------|------|------|------|-------|-----|-----|-----|-------|-------|--|-------|--------|------|------|------|-------|-----|-----|-----|-------|-------|--|-------|--------|------|------|------|-------|-----|-----|-----|-------|-------|--|-------|--------|------|------|------|-------|-----|-----|-----|-------|-------|--|-------|--------|------|------|------|--|---|--|--|--|
|   | R4年度実績  | R5年度計画 | R5年度実績 |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 件数(件)   | 750   | 908    | 761    |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 人数(人)   | 23,183  |        | 29,351 |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 稼働率(%)  | 69.6  | 84.3   | 70.5   |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 件数(件)   | 710   | 867    | 701    |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 人数(人)   | 3,685   |        | 3,975  |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 稼働率(%)  | 65.9  | 80.5   | 64.9   |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 件数(件)   | 706   | 824    | 702    |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 人数(人)   | 5,574   |        | 5,291  |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 稼働率(%)  | 65.6  | 76.5   | 65.0   |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 件数(件)   | 701   | 806    | 729    |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 人数(人)   | 5,051   |        | 5,747  |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 稼働率(%)  | 65.1  | 74.8   | 67.5   |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 件数(件)   | 687   | 800    | 698    |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 人数(人)   | 2,689   |        | 2,936  |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 稼働率(%)  | 63.8  | 74.3   | 64.6   |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 件数(件)   | 704   | 825    | 729    |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 人数(人)   | 6,582   |        | 7,817  |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 稼働率(%)  | 65.4  | 76.6   | 67.5   |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| <p>▽ 不承認0件、取消し37件、減免2,926件、還付9件</p>   |   |        |        |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| <p>▽ 利用促進の取組</p>  |   |        |        |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| <p>▼チラシの配布、ポスティング<br/>▼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>(6) 付随業務</p>   |   |        |        |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| <p>▽ 広報業務</p>   |   |        |        |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| <p>▼HPの閲覧数 926,401件<br/>▼チラシの配布<br/>▼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<br/>▼広報さっぽろへの掲載、道新別冊「さっぽろ10区」への掲載<br/>▼ウェブアクセシビリティの取り組み<br/>・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アクセシビリティ維持・向上に努めた。</p>   |   |        |        |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| <p>▽ 引継ぎ業務<br/>(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</p>  |   |        |        |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
|   |   |        |        |        |  |   |      | <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。<br/>▼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> | <p>A B C D</p> <p>▼今後も様々な形での広報を企画・実施すること。また、引き続きウェブアクセシビリティの向上を図ること。</p>            |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| <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>実施方法</td> <td>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。<br/>添付資料(R5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。</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>館内表示について、肯定意見が約60%。職員の接遇については80%以上と前年度に引き続き高評価を得ている。</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>館内の清潔さや、本会職員、カフェふらっと従業員への好意的な意見が多く寄せられた。また、館内にWi-Fiを導入してほしいというご意見が複数あったことを受け、令和6年度より会議室利用者向けにポケットWi-Fiの貸し出しを行うことで対応する。</td> </tr> </table> |   |        |        |        | 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。<br>添付資料(R5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、肯定意見が約60%。職員の接遇については80%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 | 館内の清潔さや、本会職員、カフェふらっと従業員への好意的な意見が多く寄せられた。また、館内にWi-Fiを導入してほしいというご意見が複数あったことを受け、令和6年度より会議室利用者向けにポケットWi-Fiの貸し出しを行うことで対応する。 | <p>▼職員の接客対応について80%を超える高評価となった。今後もこの水準を維持できるよう接客対応の向上に努めていきたい。</p> | <p>A B C D</p> <p>▼職員の接客対応について、「とても良い」「良い」の割合が8割を超え、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。</p> |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |
| 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。<br>添付資料(R5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、肯定意見が約60%。職員の接遇については80%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  | 館内の清潔さや、本会職員、カフェふらっと従業員への好意的な意見が多く寄せられた。また、館内にWi-Fiを導入してほしいというご意見が複数あったことを受け、令和6年度より会議室利用者向けにポケットWi-Fiの貸し出しを行うことで対応する。  |        |        |        |  |   |      |  |                  |  |   |  |        |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |       |     |     |     |       |       |  |       |        |      |      |      |  |   |  |  |  |

## 4 収支状況

| △ 収支   |         |         |          | (千円) | A | B | C | D |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---------|---------|----------|------|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 項目   | R5年度計画  | R5年度決算  | 差(決算-計画) |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 収入   | 121,227 | 132,697 | 11,470   |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 指定管理業務収入                                     | 120,722 | 132,239 | 11,517   |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 指定管理費  | 116,308 | 121,090 | 4,782    |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 利用料金   | 4,414   | 4,215   | ▲ 199    |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| その他  |         | 6,934   | 6,934    |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 自主事業収入                                       | 505     | 458     | ▲ 47     |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 支出   | 121,008 | 124,772 | 3,764    |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 指定管理業務支出                                     | 120,876 | 124,424 | 3,548    |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 自主事業支出                                       | 132     | 348     | 216      |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 収入-支出  | 219     | 7,925   | 7,706    |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 利益還元   |         | 0       | 0        |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 法人税等   | 219     | 7,925   | 7,706    |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 純利益  | 0       | 0       | 0        |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ▽ 説明   |         |         |          |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ▼利用料金収入は、計画で設定した金額と大きな差額にはならなかった。            |         |         |          |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ▼指定管理業務支出は、光熱水費の高騰により支出が増え、計画より3,764千円増となった。 |         |         |          |      |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |

&lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

|  |  |   |    |
|--|--|---|----|
| ▽ 安定経営能力の維持  |  | 適 | 不適 |
| ▼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。                          |  |   |    |
| ▽ 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   |  | 適 | 不適 |
| ▼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。 |  |   |    |

## III 総合評価

| 【指定管理者の自己評価】   |  |
|--|--|
| 総合評価   | 次年度以降の重点取組事項   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>前年度に比べ、会議室利用人数が増加した。</li> <li>体験型セミナーなど新たな試みを行い、ふくし用具機器展inさっぽろ2023で来場者数1,070名を達成。</li> <li>自衛消防訓練を実施し、災害に対する備えや対応の強化を行った。</li> <li>令和3年度から始まった札幌こども専門学校との連携事業に続き、札幌医療秘書福祉専門学校とも連携開始。共同募金のイベントを開催し、両校との連携や交流を深めることができた。</li> <li>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が今年も80%を超えた。この結果に満足することなく、利用者の皆様からの信頼や満足感を高めていくよう、引き続き利用者や市民の声に耳を傾け、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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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やすい施設を目指す。</li> <li>職員の接遇マナー、意識の向上。</li> </ul> |

| 【所管局の評価】  |           |
|---|-----------|
| 総合評価  | 改善指導・指示事項 |
| 概ね業務仕様書に基づき施設が維持管理されており、適正な指定管理業務が行われている。<br>利用状況について、昨年度と比較すると改善されている項目が多いが、今後も企画や広報を工夫し、市民の利用がコロナ禍前の水準に回復するよう、利用促進を図ることが望まれる。 | 特になし。     |

## 指定管理者評価シート

|     |             |           |                     |
|-----|-------------|-----------|---------------------|
| 事業名 | 〇〇センター運営管理費 | 所管課(電話番号) | 〇〇局〇〇部〇〇課(211-〇〇〇〇) |
|-----|-------------|-----------|---------------------|

### I 基本情報

| 1 施設の概要 |   |      |                     |
|---------|---|------|---------------------|
| 名称      | 札幌市〇〇センター   | 所在地  | 〇区〇〇条〇〇丁目           |
| 開設時期    | 昭和〇〇年〇月   | 延床面積 | 〇〇〇〇 m <sup>2</sup> |
| 目的      | 〇〇の振興   |      |                     |
| 事業概要    | 〇〇の場の提供と活動支援、〇〇に関する情報提供、〇〇に関する相談、施設の使用承認等   |      |                     |
| 主要施設    | ホール、会議室(〇室)、調理室、相談コーナー、駐車場  |      |                     |
| 2 指定管理者 |   |      |                     |
| 名称      | 一般財団法人〇〇〇〇  |      |                     |
| 指定期間    | 〇〇年4月1日～〇〇年3月31日  |      |                     |
| 募集方法    | 非公募<br>非公募の場合、その理由：当センターは札幌市における〇〇の振興の中核となる施設であり、指定管理者には〇〇に関する高度の知識が必要となるとともに、運営管理にあたっては長期的な視野に立った継続的な事業運営や人材育成が必要であることから、非公募としたもの  |      |                     |
| 指定単位    | 施設数：〇施設<br>複数施設を一括指定の場合、その理由：（単独指定の場合、記載不要）<br><記載例><br>当該施設群は同一構造となっていることから、ほぼ全ての保守管理、修繕業務について共通化することでスケールメリットを活かした経費節減が可能であり、一括管理による効率性が著しいため、一括指定としたもの   |      |                     |
| 業務の範囲   | 施設維持管理業務、〇〇普及啓発業務、〇〇に関する市民活動支援業務、〇〇相談業務、施設の使用承認に関する業務   |      |                     |
| 3 評価単位  | 施設数：〇施設<br>複数施設を一括評価の場合、その理由：（単独評価の場合、記載不要）<br><記載例1><br>管理運営を行う全ての施設がほぼ同一構造であり、同一基準及び同一手法により保守管理・修繕等を行っているため、各施設単位で評価したとしても差異が全く生じないことから、指定単位での一括評価としたもの<br><記載例2><br>指定単位は全区の施設を一括としたものであるが、所在区ごとに地域性を踏まえて、独自の取組を実施していることから、評価実施にあたっては、各区ごとの評価としたもの |      |                     |

### II 令和4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<br/>.....という理念のもと、「.....」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<br/>「.....」という方針を策定し、.....について、...の取組を行った結果、.....の成果が生まれた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 電気、ガス、水道の使用については、節約に努めた結果、....となった。</li> <li>▼ ....は、グリーン購入ガイドライン指定品に切り替えた。</li> <li>▼ 職員に対し、環境マネジメント研修を年〇回(〇月及び〇月に)実施した。</li> <li>▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。</li> </ul> | <table border="1" style="width: 100px; margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> | A      | B | C | D |  |
| A            | B   | C   | D      |   |   |   |  |

▽ 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)

- ▼ ○月に統括責任者の交代があった。
- ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
- ▼ 仕様書のとおり職員を配置するため、○月に○人の採用を行った。
- ▼ 当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。ただし、○○研修については業務の都合上、一部実施できなかった。
- なお、研修の理解度を測るため、検査を実施したところ、○○%の理解度であった。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

……については職員からの提案を受け、……を見直し、……とすることとした。

▽ 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)

…について、第三者に対する委託を行ったが、……が発生したため、仕様書に基づき……した結果、適正な業務遂行が実現した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

- ▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

| 開催回         | 協議・報告内容  |
|-------------|--|
| 第1回<br>○月○日 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ○○の関する札幌市との協議</li> <li>・ マニュアルの作成</li> </ul>      |
| 第2回<br>○月○日 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情対応について</li> <li>・ 業務財務検査について</li> </ul>         |
| 第3回<br>○月○日 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ セルフモニタリング結果について</li> <li>・ 就業規則の改正について</li> </ul> |
| 第4回<br>○月○日 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務財務検査について</li> <li>・ 翌年度事業計画について</li> </ul>      |

<協議会メンバー>

○○町内会会长、○○利用者の会会长、○○大学教授、札幌市○○課長、○○センター長

- ▼ 関係機関一覧表を作成し、……の際には案内状を送付した。

▽ 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、現金取扱規定を整備しており、……の取組みを行っている。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し、職員に周知している。
- ▼ ○月○日の札幌市に対する要望は、当該マニュアルに基づき、札幌市関係部局にスムーズに引継ぐことができた。

▽ 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)

- ▼ アンケート結果は……に掲示した。
- ▼ 要望、意見については「ご意見データベース」を作成し、……等に役立てた。
- ▼ 記録、測定のほか、……によるセルフモニタリングを実施した。

|                      |   |   |
|----------------------|---|---|
|                      |   | A B C D   |
| (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金〇〇〇円(〇年〇月〇日発行)を上回る△△△円以上の時給を支給した。</li> <li>▼ 施設で働く職員に対し、指定管理者の申込時に提案した収支計画書に記載した最低の時給を上回る△△△円以上の時給を支給した。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 〇月に就業規則の改正を行い、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 雇入れ時に、健康診断を実施した。</li> <li>▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。深夜業に従事する労働者には、6か月に1回の定期健康診断を実施した。</li> <li>▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</li> <li>▼ 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する適切に実施した。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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、〇〇〇な労働環境を整えた。</li> <li>▼ 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する情報提供を求めた。</li> <li>▼ 正規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、非正規職員〇〇名を正規職員に転換した。</li> </ul> |   |
| (3)施設・設備等の維持管理業務     | <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"> <li>▼ 利用者の安全については、……することにより確保している。</li> <li>▼ 拾得物取扱いについては……しており、サービス向上に努めた。</li> <li>▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</li> </ul> <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"> <li>▼ ……については適切に実施し、仕様書の水準を達成した。なお、〇〇は第三者委託により実施した。</li> <li>▼ 〇〇について、札幌市の承認を得たのち修繕を行った。</li> <li>▼ 駐車場については、〇月〇日に事故が発生したが、札幌市と連携のうえ対応した結果、大事には至らなかった。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 防災計画を策定するとともに、〇月に防災訓練を実施した。</li> </ul>   | <p>仕様書に、再委託業務の受託者に対して、業務従事者の労働環境等の情報提供を求める旨の定めがある場合は、その対応状況について記載すること。</p> <p>非正規職員から正規職員への転換に係る取組を行っている場合、その内容を記載してください。</p> <p>事故の有無や事故等防止対策の実施内容についても記載してください。</p> |

| (4)事業の計画・実施業務  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▽ ○○に関する学習機会の提供業務           <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ .....を○○回実施。受講者○○人(計画○○人)</li> <li>▼ .....を開催。入場者○○人(計画○○人)</li> </ul> </li> <li>▽ ○○に関する情報収集及び提供業務           <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ○○についての情報収集計画を策定した。</li> <li>▼ 収集資料について、毎週○回、会議室において市民に対して展覧した。入場者数○○○人(計画○○○人)</li> </ul> </li> <li>▽ ○○に関する市民活動及び交流の支援業務           <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ○○の活動を行う市民の交流会を○月に実施。参加者○○人(計画○○人)</li> <li>▼ ○○に関するボランティア新規登録者が○○人となつた(計画○○人)。</li> </ul> </li> <li>▽ ○○に関する相談業務           <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ○○相談会を毎週○回実施。相談件数○○件(前年比○○件増)</li> <li>▼ ○○に関する訪問相談を○回実施。相談件数○件</li> </ul> </li> </ul>  |        | A      | B      | C      | D      |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|--|---|--------|--------|--------|--------|--------|-----|-------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|--------|----|----|----|-----|-------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|--------|----|----|----|-----|-------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|--------|----|----|----|--|---|---|---|---|
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| (5)施設利用に関する業務  | <p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R3年度実績</th> <th>R4年度計画</th> <th>R4年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">○○室</td> <td>件数(件)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>○○</td> <td>○○</td> <td>○○</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">××室</td> <td>件数(件)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>○○</td> <td>○○</td> <td>○○</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">△△室</td> <td>件数(件)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>○○</td> <td>○○</td> <td>○○</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認○件、取消し○件、減免○件、還付○件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ .....の際に、利用を呼びかけた。</p> |        |        | R3年度実績 | R4年度計画 | R4年度実績 | ○○室 | 件数(件) | ○○○ | ○○○ | ○○○ | 人数(人) | ○○○ | ○○○ | ○○○ | 稼働率(%) | ○○ | ○○ | ○○ | ××室 | 件数(件) | ○○○ | ○○○ | ○○○ | 人数(人) | ○○○ | ○○○ | ○○○ | 稼働率(%) | ○○ | ○○ | ○○ | △△室 | 件数(件) | ○○○ | ○○○ | ○○○ | 人数(人) | ○○○ | ○○○ | ○○○ | 稼働率(%) | ○○ | ○○ | ○○ |  | A | B | C | D |
|  |   | R3年度実績 | R4年度計画 | R4年度実績 |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| ○○室  | 件数(件)   | ○○○    | ○○○    | ○○○    |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  | 人数(人)   | ○○○    | ○○○    | ○○○    |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  | 稼働率(%)  | ○○     | ○○     | ○○     |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| ××室  | 件数(件)   | ○○○    | ○○○    | ○○○    |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  | 人数(人)   | ○○○    | ○○○    | ○○○    |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  | 稼働率(%)  | ○○     | ○○     | ○○     |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| △△室  | 件数(件)   | ○○○    | ○○○    | ○○○    |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  | 人数(人)   | ○○○    | ○○○    | ○○○    |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  | 稼働率(%)  | ○○     | ○○     | ○○     |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| .....  | .....   | .....  | .....  |        |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| .....  | .....   | .....  | .....  |        |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| .....  | .....   | .....  | .....  |        |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| .....  | .....   | .....  | .....  |        |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| .....  | .....   | .....  | .....  |        |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| .....  | .....   | .....  | .....  |        |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| .....  | .....   | .....  | .....  |        |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| .....  | .....   | .....  | .....  |        |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| .....  | .....   | .....  | .....  |        |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| (6)付随業務  | <p>▽ 広報業務</p> <p>▼ ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、○年○月○日に公開した。</p> <p>▼ HPをリニューアルしたことにより、閲覧数が○○○○○○件となった。(前年比○○○○件増)</p> <p>▼ 施設内に設置している情報誌には、札幌市の施策にかかる情報も掲載した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</p>   |        | A      | B      | C      | D      |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        | .....  | .....  | .....  | .....  |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| 2 自主事業その他  |   |        |        |        |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
| <p>▽ 自主事業</p> <p>▼ ○○レストラン事業<br/>売上高○○○○千円、利用者○○○人</p> <p>▼ 売店事業<br/>売上高○○○千円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ .....の第三者委託は市内企業に発注した。</p> <p>▼ ○○業務には、障がい者を雇用している。</p> <p>▼ ○○製品は、障がい者施設に発注した。</p> |   |        |        |        |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |
|  |   |        |        |        |        |        |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |     |       |     |     |     |       |     |     |     |        |    |    |    |  |   |   |   |   |

※ウェブアクセシビリティの取組については、指定期間の開始年度が平成30年度以降の施設が対象となります。

## 3 利用者の満足度

## ▽ 利用者アンケートの結果

|                  |  |
|------------------|--|
| 実施方法             | ○月～○月<br>来館者○○○人に用紙配布して実施<br>回答者○○○人   |
| 結果概要             | ・総合的な満足度は目標○%に対し○%だった…。<br>・接客態度に関する満足度は目標○%に対し○%だった…。<br>・利用時間は……。<br>・利用料金は……。<br>・○○業務については……。<br>・○○相談業務については……。           |
| 利用者からの意見・要望とその対応 | 【意見】<br>…………するべき。<br>【対応】<br>…………した。<br><br>【要望】<br>…………してほしい。<br>【対応】<br>…………した。<br><br>【要望】<br>…………してほしい。<br>【対応】<br>…………した。 |

A B C D

要求水準が数字で示されている項目(例:満足度○○%など)については、その実施結果についても数字で明示すること。  
また、アンケートの回答数も記載すること

## 4 収支状況

## ▽ 収支

| 項目       | R4年度計画 | R4年度決算 | 差(決算-計画) |
|----------|--------|--------|----------|
| 収入       | ○○○○   | ○○○○   | ○○○      |
| 指定管理業務収入 | ○○○○   | ○○○○   | ○○○      |
| 指定管理費    | ○○○○   | ○○○○   | ○○○      |
| 利用料金     | ○○○○   | ○○○○   | ○○○      |
| その他      | ○○○○   | ○○○○   | ○○○      |
| 自主事業収入   | ○○○○   | ○○○○   | ○○○      |
| 支出       | ○○○○   | ○○○○   | ○○○      |
| 指定管理業務支出 | ○○○○   | ○○○○   | ○○○      |
| 自主事業支出   | ○○○○   | ○○○○   | ○○○      |
| 収入-支出    | ○○○○   | ○○○○   | ○○○      |
| 利益還元     | ○○○○   | ○○○○   | ○○○      |
| 法人税等     | ○○○○   | ○○○○   | ○○○      |
| 純利益      | ○○○○   | ○○○○   | ○○○      |

A B C D

利益還元については、  
自主事業によるものと、  
それ以外の余剰金等に  
よるものとに分けて、そ  
れぞれの金額と内訳を  
記載すること。

## ▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、…………ため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ その他収入とは、…………に係る収入であり、…………ため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 自主事業収入は、…………ため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、…………ため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 自主事業支出は、…………ため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 利益還元は、…………に使用した額である。
- ▼ 収支は差引き○○○円の差額が生じた。

<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  |  |   |    |
| ▼ 当団体の財務状況等は、………のため、安定経営能力は選定時より向上している。                  |  |   |    |
| ▽ 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。                                   |  |   |    |
| ▼ 情報公開請求が〇件あった。  |  |   |    |
| ▼ オンブズマンの実地調査に対応した。                                      |  |   |    |
| ▼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。 |  |   |    |

仕様書に、「暴力団排除推進条例の適用について」の定めがある場合は、同条例への対応についての記載を設けること。

### III 総合評価

#### 【指定管理者の自己評価】

| 総合評価   | 次年度以降の重点取組事項 |
|--------|--------------|
| .....。 | .....。       |
| .....。 | .....。       |
| .....。 | .....。       |

#### 【所管局の評価】

| 総合評価   | 改善指導・指示事項 |
|--------|-----------|
| .....。 | .....。    |
| .....。 | .....。    |
| .....。 | .....。    |