

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)
-----	------------------	-----------	------------------------------

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	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 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 ▼「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。 ▽ 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努めた。 ▼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、会議室の予約抽選会を行った。 ▽ 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。 ▼節水機器のレンタルを継続し、水道使用量の削減した。 ▼市に準じて入居団体へエコスタイル(夏)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応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)	▼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。 ▼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。	A B C D ▼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。

	▼令和6年3月29日付札幌地第667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) <table><tr><th>開催回</th><th>協議・報告内容</th></tr><tr><td>第1回(12月)</td><td>・令和6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 ・ポケットWi-Fiの導入について ・利用者アンケートの実施について ・その他</td></tr><tr><td>第2回(3月)</td><td>・令和6年度(4月～2月)札幌市社会福祉総合センター管理運営報告について ・利用者アンケートの結果について ・令和7年度総合センター事業について ・その他</td></tr></table> <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)、齋藤文康(札幌市保健福祉局総務部 地域福祉・生活支援課長)、小松祐司(札幌市社会福祉協議会 事務局次長) ▽ 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るとともに、必要に応じ回答を掲示することで適正に対応した。(令和6年度5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	開催回	協議・報告内容	第1回(12月)	・令和6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 ・ポケットWi-Fiの導入について ・利用者アンケートの実施について ・その他	第2回(3月)	・令和6年度(4月～2月)札幌市社会福祉総合センター管理運営報告について ・利用者アンケートの結果について ・令和7年度総合センター事業について ・その他	▼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。		
開催回	協議・報告内容									
第1回(12月)	・令和6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 ・ポケットWi-Fiの導入について ・利用者アンケートの実施について ・その他									
第2回(3月)	・令和6年度(4月～2月)札幌市社会福祉総合センター管理運営報告について ・利用者アンケートの結果について ・令和7年度総合センター事業について ・その他									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 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) ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼雇入れ時に、健康診断を実施した。 ▼1年に1回定期健康診断を実施した。	▼労働関係法令を遵守し、雇用環境維持向上に努めた。 <table><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。</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。			
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。										

	▼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。 ▼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。 ▼正規職員を新たに雇用する際、現在の嘱託職員及び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。 ・契約職員→第2主嘱託職員 2名 - 第4主専門職員 3名 ・第2種嘱託職員→事務職員 3名 - 第3種専門職員 2名 ・第4種嘱託職員→第4種専門職員 1名 ・第5種嘱託職員→第3種専門職員 1名 - 第4種専門職員 2名 ▼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。 ▼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。										
(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。 ▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等) ▼施設・設備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等を行った。 ・1階正面自動ドアの修繕 ・4階大研修室スピーカー交換 ・3階排水管修繕工事 ・循環ポンプ修繕 ・スプリンクラー修繕 ▽ 防災 ▼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。 ・避難訓練(第1回:12月20日、第2回:3月7日) ・非常用自家発電設備点検(8月25日、2月7日) ・消防用設備等点検(8月1日～2日、5日、1月29日～1月31日)		<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>▼今消防(防災)計画に基づいて利用者の安全確保を行っている。</td><td>▼施設等の保守管理について、良好な環境維持に努めている。</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼今消防(防災)計画に基づいて利用者の安全確保を行っている。	▼施設等の保守管理について、良好な環境維持に努めている。		
A	B	C	D								
▼今消防(防災)計画に基づいて利用者の安全確保を行っている。	▼施設等の保守管理について、良好な環境維持に努めている。										
(4)事業の計画・実施業務	▽ 福祉用具展示ホールの運営 ▼利用者状況 ・来場者数 3,277人(令和5年度 3,586人) ・相談件数 1,420件(令和5年度 1,518件) ▼見学者受入 ・見学者数 1,857人(団体数 39) ▼福祉用具展示ホール月イチイベントを開催 ・計8回(4/13,5/11,6/8,7/13,12/14,1/11,2/8,3/8)開催 - 参加者 計128人(令和5年度 179人) ▼福祉用具機器展inさっぽろ2024の開催 ・期間 11/15,16 - 令和になってからは3回目の開催。来場者数1,050名 - 目標としていた来場者数1,000名を達成。 ▽ 運動浴室の運営 ▼利用状況 ・延べ利用団体数(利用コマ数) 375団体(令和5年度 323団体) ・利用人数 3,012人(令和5年度 2,658人) ・利用率 60.7%(令和5年度 53.7%) ▼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(5/10,8/9,11/12,2/5) ▽ 相談コーナーの運営 ▼実施状況 ・認知症相談 - 相談件数 481件(令和5年度 391件) ・終活相談 - 月1回実施した。 - 相談件数 48件(令和5年度46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 9件(令和5年度9件) ▽ 見学の受け入れ ▼総合センター見学希望団体を受け入れた。 ・受入9件(令和5年度16件)	▼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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>▼展示ホールについて、福祉系専門学校へのPRなどを通じて、効果的な広報を実施している。</td><td>▼ふく展では体験型セミナーを取り入れ工夫している。</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼展示ホールについて、福祉系専門学校へのPRなどを通じて、効果的な広報を実施している。	▼ふく展では体験型セミナーを取り入れ工夫している。		
A	B	C	D								
▼展示ホールについて、福祉系専門学校へのPRなどを通じて、効果的な広報を実施している。	▼ふく展では体験型セミナーを取り入れ工夫している。										

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	<table><thead><tr><th></th><th></th><th>R5年度実績</th><th>R6年度計画</th><th>R6年度実績</th></tr></thead><tbody><tr><td rowspan="3">大研修室</td><td>件数(件)</td><td>761</td><td>925</td><td>743</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>29,351</td><td></td><td>28,323</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>70.5</td><td>85.9</td><td>69.0</td></tr><tr><td rowspan="3">第1会議室</td><td>件数(件)</td><td>701</td><td>884</td><td>722</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>3,975</td><td></td><td>4,283</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>64.9</td><td>82.1</td><td>67.0</td></tr><tr><td rowspan="3">第2会議室</td><td>件数(件)</td><td>702</td><td>839</td><td>702</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>5,291</td><td></td><td>5,258</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>65.0</td><td>77.9</td><td>65.2</td></tr><tr><td rowspan="3">第3会議室</td><td>件数(件)</td><td>729</td><td>822</td><td>743</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>5,747</td><td></td><td>6,231</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>67.5</td><td>76.3</td><td>69.0</td></tr><tr><td rowspan="3">特別会議室</td><td>件数(件)</td><td>698</td><td>816</td><td>684</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>2,936</td><td></td><td>2,995</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>64.6</td><td>75.8</td><td>63.5</td></tr><tr><td rowspan="3">聴覚兼会議室</td><td>件数(件)</td><td>729</td><td>840</td><td>739</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>7,817</td><td></td><td>8,143</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>67.5</td><td>78.1</td><td>68.6</td></tr></tbody></table> ▽ 不承認0件、取消し11件、減免2,979件、還付7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			R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績	大研修室	件数(件)	761	925	743	人数(人)	29,351		28,323	稼働率(%)	70.5	85.9	69.0	第1会議室	件数(件)	701	884	722	人数(人)	3,975		4,283	稼働率(%)	64.9	82.1	67.0	第2会議室	件数(件)	702	839	702	人数(人)	5,291		5,258	稼働率(%)	65.0	77.9	65.2	第3会議室	件数(件)	729	822	743	人数(人)	5,747		6,231	稼働率(%)	67.5	76.3	69.0	特別会議室	件数(件)	698	816	684	人数(人)	2,936		2,995	稼働率(%)	64.6	75.8	63.5	聴覚兼会議室	件数(件)	729	840	739	人数(人)	7,817		8,143	稼働率(%)	67.5	78.1	68.6	▼前年度に比べて大きな変化はないものの、各会議室の人数が増加。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。	▼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、感染防止対策の継続・周知に努めている。
			R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績																																																																																		
大研修室	件数(件)	761	925	743																																																																																			
	人数(人)	29,351		28,323																																																																																			
	稼働率(%)	70.5	85.9	69.0																																																																																			
第1会議室	件数(件)	701	884	722																																																																																			
	人数(人)	3,975		4,283																																																																																			
	稼働率(%)	64.9	82.1	67.0																																																																																			
第2会議室	件数(件)	702	839	702																																																																																			
	人数(人)	5,291		5,258																																																																																			
	稼働率(%)	65.0	77.9	65.2																																																																																			
第3会議室	件数(件)	729	822	743																																																																																			
	人数(人)	5,747		6,231																																																																																			
	稼働率(%)	67.5	76.3	69.0																																																																																			
特別会議室	件数(件)	698	816	684																																																																																			
	人数(人)	2,936		2,995																																																																																			
	稼働率(%)	64.6	75.8	63.5																																																																																			
聴覚兼会議室	件数(件)	729	840	739																																																																																			
	人数(人)	7,817		8,143																																																																																			
	稼働率(%)	67.5	78.1	68.6																																																																																			
(6)付随業務	▽ 広報業務	▼HPの閲覧数 879,012件	▼チラシの配布	▼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	▼広報さっぽろへの掲載、道新別冊「さっぽろ10区」への掲載	▼ウェブアクセシビリティの取り組み	・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。	▽ 引継ぎ業務	(前回から継続指定のため、引継業務なし)	▼新聞等への記事掲載などイベントの広報を積極的に行った。	▼様々な形での広報を企画・実施しており、ウェブアクセシビリティの向上を図っている。																																																																												
2 自主事業その他																																																																																							
▽ 自主事業						▼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。						A B C D																																																																											
▼古紙回収ボックスの設置、運営継続中												▼利用者の利便性向上と収支改善に効果的な事業を行っている。		A B C D																																																																									
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等																																																																																							
▼業務委託の指名競争入れでは、市内企業を優先的に指名した。																																																																																							
▼清掃業務は札幌市母子寡婦福祉連合会に業務委託した。																																																																																							
3 利用者の満足度																																																																																							
▽ 利用者アンケートの結果																																																																																							
実施方法		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ってもらう方法により実施した。										▼職員の接客対応について、昨年同様高評価が80%を超える結果となった。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。		▼職員の接客対応について、高評価が8割を超えている。																																																																									
結果概要		デジタルサイネージの案内表示については、肯定意見が56.8%。職員の接遇については、肯定意見が82.2%と、前年度同様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寄せられた。また、総合センターを利用しやすいと感謝の意見も多くみられた。一方、昨今の物価上昇を受け、会議室の値上げをしないでほしいという意見が多く寄せられた。																																																																																					

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	121,734	137,022	15,288
指定管理業務収入	125,444	136,492	11,048
指定管理費	116,308	124,671	8,363
利用料金	4,499	4,097	▲ 402
その他		7,724	7,724
自主事業収入	927	530	▲ 397
支出	121,156	132,267	11,111
指定管理業務支出	120,961	131,869	10,908
自主事業支出	195	398	203
収入-支出	578	4,755	4,177
利益還元	0	0	0
法人税等	219	4,754	4,535
純利益	359	0	▲ 359

▽ 説明

▼利用料金収入は、計画金額、そして昨年度実績を下回った。

▼指定管理業務支出は、光熱水費の高騰、老朽化による施設修繕機会の増加、業務委託費の高騰などにより支出が増え、計画より10,908千円増となった。

▼昨年度同様に、光熱水費の高騰による支出が大きい。予算の範囲で可能な限り修繕を行った。

▼光熱水費の高騰により指定管理にかかる支出が増加しているが、光熱水費等の支出の削減に努めつつ、可能な範囲で修繕を行うなど、安定的な運営を行っている。

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持		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
・前年度に比べ、会議室利用人数が増加した。 ・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2024で来場者数1,050名を達成。 ・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。 ・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けるよう、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。	・総合センターの利用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、総合センターへの来館を促進すると共に、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。 ・職員の接遇マナー、意識のさらなる向上を目指す。

【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。 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