

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26年4月1日～平成30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28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</p> <p>平成28年度札幌市社会福祉総合センター運営計画書において基本方針を策定し、方針に沿った施設運営に務めた。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 平等利用の方針を策定し、方針に沿った施設運営に務めた。</p> <p>▼ センター貸会議室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>▼ センターの開館時間をパンフレット等に記載し、明確にした。</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"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼ 策定した方針をもとに適切に管理運営を行っている。</p> <p>▼ 省エネルギーに取組んではいるが、電気、ガス、水道の使用量が前年度よりも増加しているため、今後、更なる省エネルギーに向けた取組みに努めること。</p>	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)

- ▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
- ▼当初の計画に基づき、職員の待遇・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29年3月31日付札保総第83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 11月17日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度(4月～10月)札幌市社会福祉総合センター管理運営報告について ・総合センター利用者アンケートの実施について ・総合センター運営要綱(案)について ・総合センターの保全工事に伴う一部休館について
第2回 3月23日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28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 ・総合センター利用者アンケートについて ・総合センター運営要綱(案)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 東智樹 DPI北海道ブロック会議 事務局長
- 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
- 委員 安達亮介 札幌市社会福祉協議会 事務局副局長
- 委員 大沼美由紀 札幌市母子寡婦福祉連合会 事務局次長
- 委員 杉田貴彦 札幌市私立保育園連盟 事務局長
- 委員 徳下博行 札幌市老人クラブ連合会 事務局次長
- 委員 川端健治 札幌市保健福祉局総務部 地域福祉推進担当課長

▽ 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。

	<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。 28年度16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>▼総合センター利用者アンケート及び会議室利用団体アンケートを実施し、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>▼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 						
<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>▼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>▼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" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>▼労働関係法令は順守されており、今後も順守すること。</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> <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、案内と連携し、利用者の安全を確保した。</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>▼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" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>▼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。</p> <p>▼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>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<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"> ・地下、貯湯槽漏水修繕(5月) ・地下、中央監視盤修繕(10月) ・1階、女子トイレ洗面台・配管漏水工事(5月) ・3階、自動火災設備増設工事(9月) ・3階、給湯室給湯室蛇口交換工事(10月) ・4階、男子トイレセンサー交換工事(6月) ・4階、大研修室スピーカー交換工事(10月) ・5階、電気冷水機交換工事(8月) ・5階、運動浴室照明交換工事(9月) ・地下、ボイラー修繕(2月) ・1階、多目的トイレ自動ドア修繕(2月) ・4階、大研修室照明交換工事(2月) <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28日、3月16日) ・消火・AED取扱訓練の実施(3月16日) ・非常用自家発電設備点検(6月30日) ・消防用設備等点検(7月25日～27日、1月25日～26日) 						
<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 9,015人(27年度 9,307人) ・相談件数 5,106件(27年度 5,680件) <p>▼福祉用具展示ホール月イチイベントを開催</p> <p>4/9、5/14、6/11、7/9、9/10、10/8、12/10、1/14、3/11の9回開催、参加者342人(27年度 245人)</p> <p>▼福祉用具機器展inさっぽろ2016の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・期間 11/11、12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 48社 ・来場者 1,200名 <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 246件(27年度195件) ・年金相談 社会保険労務士の協力により毎週1回実施した。 相談件数 6件(27年度10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 15件(27年度19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。14件</p>	<p>▼展示ホールについては、毎月第2土曜日イベントの実施や、継続開催した福祉用具機器展により、利用者の増大を見ることができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>▼福祉用具展示ホールの来場者数及び相談件数は減少しているものの、運動浴室の利用人数や利用率は増加している。今後、さらなるPR等の方法を検討し、利用増加に取り組むこと。</p> <p>▼アトリウムスペースを積極的に活用し、総合センターのPRや利用者増加に繋がっているため、今後も継続した取組みに努めること。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ アトリウムスペースの活用

▼実施状況

- ・福祉販売
売上額:2,957,082円(6,099人購入)
開催日数:140日(21,000円/1日)
出展事業所:296事業所(2事業所/1日)
参加した障がい当事者:635人
- ・手話講座
7月から札幌聴覚障害者協会と連携して開催
開催日数20日(毎月2回)
参加者数:410人(20人/1回)
- ・介護講座
1月から実施
開催日数:5日(毎月2回)
参加者数:49人(10人/1回)
- ・コンサート
賛助企業の応援で開催
開催日数:2日(6/24、10/4)
参加者数:310人
- ・相談・団体PR
8月から高齢者等の団体(シーズネット、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
開催日数:27日
参加者数:444人(16人/1回)
- ・健康体操
12月まで、賛助企業(脊髄専門病院)と連携して開催
開催日数:14日
参加者数:512人(37人/1回)

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H27実績	H28計画	H28実績
大研修室	件数(件)	833	840	867
	稼働率(%)	77.1	78.0	80.5
第1会議室	件数(件)	890	894	849
	稼働率(%)	82.4	83.0	78.8
第2会議室	件数(件)	838	796	804
	稼働率(%)	77.6	74.0	74.7
第3会議室	件数(件)	837	764	798
	稼働率(%)	77.5	71.0	74.1
特別会議室	件数(件)	823	840	820
	稼働率(%)	76.2	78.0	76.1
視聴覚兼会議室	件数(件)	786	775	799
	稼働率(%)	72.8	72.0	74.2
合計	件数(件)	5,007	4,909	4,937
	稼働率(%)	77.3	76.0	76.4

▽ 不承認0件、取消し38件、減免3,168件、還付13件

▽ 運動浴室の運営

▼利用状況

- ・延べ利用団体数(利用コマ数) 477団体(27年度 515団体)
- ・利用人数 5,704人(27年度 5,547人)
- ・利用率 74.2%(27年度 73.6%)
- ▼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(5/2、8/1、11/1、2/1 計4回)

▼会議室ごとに増減のばらつきはあるが、全体として目標値を達成することができた。
▼今後も、様々な団体の利用増加に向け、周知に努めていく。

A	B	C	D
▼施設の稼働率は前年に比べ減少しているが、高い水準を保っているため、今後も引き続き、施設の利用促進に取り組むこと。			

	▼ 利用促進の取組 ▼ 会議室等利用受付の電子メールサービスを実施した。				
(6)付随業務	▼ 広報業務 ▼ HPの閲覧数 118,068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 ▼ 報道機関へPR(新聞掲載を複数回、テレビ取材あり) ▼ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)	▼ 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。 ▼ 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。	A B C D ▼ 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					
	▼ 自主事業 ▼ 古紙回収ボックスの設置、運営継続中 ▼ 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札では、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。 ▼ 会議室等申請書の印刷を障がい者事業所に依頼した。 (依頼先、NPO法人札幌障害者活動支援センターライフ・協働事業所もじや)	▼ 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。	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自主事業を行っており、評価できる。		
3 利用者の満足度					
	▼ 利用者アンケートの結果 <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">実施方法</td> <td> ▼ 総合センター利用者アンケート 調査期間 12/1(木)～15(木)、3/24(金)～31(金) 調査方法 1階案内、3階窓口等でアンケート用紙を設置・配布するなどして任意提出の形で実施(回答 207名) ▼ 貸会議室利用団体アンケート 調査期間 1/4(水)～31(火)、3/24(金)～31(金) 調査方法 1階案内、3階窓口でアンケート用紙を配布するなどして任意提出の形で実施(回答 154団体) </td> </tr> </table>	実施方法	▼ 総合センター利用者アンケート 調査期間 12/1(木)～15(木)、3/24(金)～31(金) 調査方法 1階案内、3階窓口等でアンケート用紙を設置・配布するなどして任意提出の形で実施(回答 207名) ▼ 貸会議室利用団体アンケート 調査期間 1/4(水)～31(火)、3/24(金)～31(金) 調査方法 1階案内、3階窓口でアンケート用紙を配布するなどして任意提出の形で実施(回答 154団体)	▼ 職員の接客対応について、「とても良い」「良い」の割合が8割は超えているものの前年度に比べ減少した。 今後は、研修等で接遇の向上に努めていきたい。	A B C D ▼ 職員の接客対応について、「とても良い」「よい」の割合は前年度に比べ減少しているものの、依然として割合は80%を超えており、高い水準を保っている。今後も良好な接遇の維持徹底に努めること。
実施方法	▼ 総合センター利用者アンケート 調査期間 12/1(木)～15(木)、3/24(金)～31(金) 調査方法 1階案内、3階窓口等でアンケート用紙を設置・配布するなどして任意提出の形で実施(回答 207名) ▼ 貸会議室利用団体アンケート 調査期間 1/4(水)～31(火)、3/24(金)～31(金) 調査方法 1階案内、3階窓口でアンケート用紙を配布するなどして任意提出の形で実施(回答 154団体)				

結果概要	<p>▼総合センター利用者アンケート</p> <p>①回答者年齢 ・60代27.5%・70代30.4%・80代以上16.7% 60代以上が7割を占めており、当センターが高齢者の憩いの場として活用されていると推測される。今後も幅広い世代の利用促進に力を入れていきたい。</p> <p>②利用目的 ・「会議室利用・申込」22.8%・「情報センター資料室」20.5% ・「ボランティア活動センター」9.2%他</p> <p>③センターを知ったきっかけ ・「会場がこちらだったから」23.8%・「知人からの紹介」25%他 会議室の利用率が当センターのPRにも繋がっていることが推測される。引き続き広報誌などの情報発信にも力をいれて取り組んでいきたい。</p> <p>④館内の案内表示 ・「とても分かりやすい」14.4%・「分かりやすい」39%・「普通」43.9%他</p> <p>⑤職員の接客対応 ・「とても良い」42.8%・「良い」38%・「普通」18.2%他 「とても良い+良い」の回答数が高水準で維持されており、今後も接客対応の向上に努めていきたい。</p> <p>▼総合センター貸会議室利用団体アンケート</p> <p>①貸会議室を知ったきっかけ ・「知人からの紹介」37.7%・「近隣にあったから」16.6%・「広報さっぽろ」13.2%他 「広報さっぽろ」が前年に比べ増えておりイベント開催等の掲載が当センターを知るきっかけに繋がったと推測される。</p> <p>②利用頻度 ・「月に1～2回程度」47%・「週に1回～2回程度」23.2%他 定期的な利用が見受けられ当センターの利用率にも繋がっていると考えられる。</p> <p>③貸会議室を利用する理由 ・「立地が良い」24.5%・「利用料金が安い」22.6%他</p> <p>④貸会議室の予約及び申請方法 ・「とても良い」20.6%・「良い」29.4%・「普通」41.3%他</p> <p>⑤職員の接客対応 ・「とても良い」40.4%・「良い」39.7%他 高評価が8割を超えており、今後も継続的に接客対応の向上に努めていきたい。</p>
------	---

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 大研修室のスピーカーが故障しているので早く修理して欲しい(同意見他1件)</p> <p>【対応】 現状を確認し早急に対応する旨の回答を掲示した。(その後対応:ステージ前に新たにスピーカーを増設した)</p> <p>【要望】 館内クーラーがきいておらず暑い。体調不良になるので温度管理をするべき(同意見他1件)</p> <p>【対応】 外気温が高い日については、細やかに温度管理を行う旨の回答を掲示した。</p> <p>【要望】 Wi-Fiスポットを設置してほしい</p> <p>【対応】 当センターでは設置していないが、今後札幌市と協議をしていく旨の回答を掲示した。</p> <p>【要望】 トイレ清掃中の際は入口に「清掃中」の看板等を置いて欲しい。また、1階ふらっとの食器の洗い方が雑である。</p> <p>【対応】 トイレ清掃時には「清掃中ですが使用できます」の表示を設置することにし、ふらっとの食器洗浄については、現在「食器洗浄機」にて高温のすすぎ、乾燥機能と殺菌効果があるものを使用しているが、再度、作業手順を確認し安心して利用してもらえよう努める旨の回答を掲示した。</p> <p>【要望】 総合センターの外でタバコを吸っている職員がそのまま館内に入るとタバコの匂いが臭いので別場所で吸ってほしい。</p> <p>【対応】 当センターは館内及び敷地内を禁煙としており、職員へ再度注意喚起する旨の回答を掲示した。</p> <p>【要望】 男子トイレ小便器に手すりを設置してほしい(同意見他2件)</p> <p>【対応】 今後検討する旨の回答を掲示した。</p>
------------------	--

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)
収入	118,204	117,033	▲ 1,171
指定管理業務収入	117,849	116,614	▲ 1,235
指定管理費	111,243	111,243	0
利用料金	6,606	5,371	▲ 1,235
その他	0	0	0
自主事業収入	355	419	64
支出	118,204	117,033	▲ 1,171
指定管理業務支出	118,204	117,033	▲ 1,171
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	0	0
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	0	0

▼利用料収入が減少になったことに伴い全体の決算額が減となっている。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
▼会議室の使用料減免団体による利用が増えたことで、利用料収入が計画よりも減少しているものの、収支は均衡している。今後更なる利用促進のほか、効率的な運営に努めること。			

<p>▽ 説明</p> <p>▼利用料金収入は、貸室の減免団体増のため、計画より1,235千円の減となった。</p> <p>▼その他収入とは、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。</p> <p>▼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1,171千円の減となった。</p>		
--	--	--

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。				
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼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。</p>		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	不適			
<p>▽ 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</p> <p>▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>▼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。</p>		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適
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28年度はアトリウムの活用に尽力し、総合センターの利用率向上につながった。</p> <p>また、アトリウムイベントを通じて各種広報活動を行ったことにより、報道機関に総合センターが取り上げられる機会となった。</p> <p>実施事業や会議室の利用等については概ね計画に基づいた運営ができたが、総合センター利用者アンケートにて、職員の接客対応好意的意見の割合が前年度に比べ減少してしまった。</p> <p>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。 ・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。 ・職員の接遇マナーの向上。 ・今年度に引き続きアトリウムの活用・活性化。

【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。アトリウムの積極的な活用により総合センターの利用者増加に繋がることから、引き続き同活動を行うよう努めてほしいと考える。</p> <p>なお、会議室の稼働率が前年度よりも減少していることから、利用促進に向けた検討が必要である。</p>	<p>特になし。</p>