

## 指定管理者評価シート

事業名	老人休養ホーム運営管理費	所管課(電話番号)	保健福祉局高齢保健福祉部高齢福祉課(211-2976)
-----	--------------	-----------	-----------------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市保養センター駒岡	所在地	南区真駒内600-20
開設時期	昭和61年4月	延床面積	3,679㎡
目的	老人の心身の健康と福祉の増進		
事業概要	休養ホームの施設を利用に供すること、老人に対する生活相談、健康相談、社会参画・交流の場の提供		
主要施設	宿泊室、広間、浴室、レストラン、芝生広場、パークゴルフ場(休止中)		
2 指定管理者			
名称	(福)札幌市社会福祉協議会		
指定期間	平成28年4月1日～令和2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	施設管理業務、施設利用提供・承認業務、各種相談業務、健康増進業務、教養講座業務、レクリエーション業務		
3 評価単位			
	施設数:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

### II 平成30年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1) 統括管理業務	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 札幌市保養センター駒岡の管理運営に関して ①「健康な高齢者のみならず、介護や支援を必要とする心身に不安を抱える高齢者等への安心・安全なサービスの提供」、②「高齢者等が意欲とその能力に応じて社会に参画する機会の提供」、③「高齢者等が孤立せず、地域や他世代の方々との生きがいや楽しみを感じながら交流する機会の提供」、④「介護等の専門資格を有する職員が介護・福祉の総合相談や介助・援助等を提供できる体制の確立」を目指す基本方針を策定した。 また、利用者の利便性・快適性など満足度の向上や管理経費の縮減などに積極的に取り組んだ。さらに、基本方針を明確化した4つの事業目標に沿って、第三者委託業者と基本方針・事業目標を共有し、目標達成に向けた一体的な管理運営を行った。	○基本方針に基づき、各事業毎に設定した目標数値を確実に達成していくため、委託業者の代表を集め、月4～5回の情報交換会や業務改善会議を実施し、サービスを含めた業務全般の質の向上を図った。 ○地域の町内会・学校やボランティア等、施設を応援してくれる周辺利用者が積極的に運営に参画され、理解を深めていただいております。基本方針が浸透している。	<table 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> 仕様書に沿って適切な管理がなされている。 施設の特長上、第三者委託による業務が複数あるが、委託業者にも基本方針、事業計画を認識させ、一体的なサービス提供を図る姿勢がみられ、評価できる。 また、職員研修、情報共有についても、明確な実施方法が確立されている。	A	B	C	D
A	B	C	D				

## ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼当センターの施設目的や位置づけから、全ての利用者に対して、信条や性別・年齢、あるいは社会的身分などによって、合理的な理由がなく利用の制限や利用料金の減免、不当な差別的取扱をすることなく公平中立な対応をするという方針に基づき、高齢者、障がい者、子育て世代など様々な世代の利用者も快適に安心して利用できる施設運営を行った。

▼事務室内には「平等利用確保のための方針および取組項目」を掲示し、すべての利用者に公平中立な対応をするよう意識の向上を図った。

▼宿泊休憩等の受付の際は、共通ルールを定め、誤解のないよう適切で丁寧な対応を行った。

▼講座やイベントの参加、年末年始特別営業日の宿泊者決定にあたっては、公開抽選を行い公平を期した。

▼障がいを持つ利用者には、低テーブルや筆談具を用意する等対応した。

○委託業者に対し、平等利用に係る教育を実施した。特に利用者と直接対応にあたる職員については、重点的に指導・教育を行い、利用者が安心して利用できるよう取組みを行った。

○平等利用確保のため、各事業毎のマニュアルを更新し、利用者に差別が生じないように取り組んだ。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼エコチェッカーを導入するなどして節水、節電、ゴミの減量等に努め、電気、ガス、水道の節約に努めた結果、水道及び電力使用量の減少につながった。また、掲示物等で周知し、利用者の節約への意識を高めた。

▼当センターが駒岡清掃工場より余熱や電力の供給を受け、環境に配慮した施設であることを利用者にも周知した。

▼送迎車は環境負担の少ない車両を使用し、アイドリングストップでCO<sub>2</sub>排出抑制等、環境に配慮した運転を行った。

▼管理業務等に係る用品等は極力グリーン購入ガイドライン指定品を使用した。

▼清掃に使用する洗剤等は札幌市公共建築物シックハウス対策指針に基づき、環境に配慮したものを使用した。

▼ペットボトル等の廃棄物を分別して、排出量の削減、リサイクルに努めた。

▼職員には環境マネジメントに関する研修や廃棄物処理業者を講師に迎え、ゴミの分別等の研修を実施し、環境配慮および節約の意識を啓発した。

▼札幌市環境マネジメントシステムに係る各種報告書を提出した。

▼厨房から出る使用済みの植物油のリサイクル回収を行い、敷地内には食用廃油回収ボックスを設置し、利用者から廃油を回収した。

▼生物多様性を考える行事「こまおかの自然を知ろう」を開催し、生物多様性に対する参加者の認識を深めてもらった。

▼さっぽろエコメンバー(レベル3)に登録し、環境保全行動点検簿に沿って節水・節電、紙の節約等に努めるなど環境にやさしい自主的な取組を実施した。

▼町内会や老人クラブ等の団体利用者に対しては、駒岡の食事・送迎付きで近隣の清掃工場や資源選別センターで研修ができる旨の案内をし、年間約30件の実施があった。

▼クールビス・ウォームビズを励行した。

○業務改善会議をとおり職員及び委託業者を含め節水、節電、ごみ減量等を周知徹底し、当センターに従事する職員が環境配慮の意識を再認識し取り組むことができた。

○生物多様性を考えるイベントの開催や清掃工場・資源選別センターの見学会を実施することにより、利用者へ環境に配慮した施設であることを市民に広く周知できた。

▽ 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)

- ▼施設の管理運営業務に関し、統括的に責任を負う統括責任者(支配人)として部長職を配置した。
- ▼統括責任者の職務を代理する職員(副支配人)については、統括責任者同様に知識と技術を有した職員を配置し、管理運営体制及び営業・広報活動体制を強化した。
- ▼介護サービスに関する責任者(担当係長)を配置した。
- ▼「介護支援専門員」「介護福祉士」「介護職員初任者研修修了者」の資格を有する職員を配置し、支援が必要な方、障がいをお持ちの方に対するサービスを強化した。
- ▼障がいを有する者を施設運営に係る補助的業務に従事させた。
- ▼業務内容を明確にした上で、適切な職員配置、業務分担、指揮命令系統、内外部の連絡系統等を定めて実施し、業務の効率化を図った。
- ▼研修計画に基づき研修を行った。また、組織内や外部の研修にも参加し、職員の資質向上を図った。
- ▼労働関係法令を遵守し、雇用環境の維持向上を図った。

○適切な人員配置及び研修を継続することにより全体的なサービス向上につながっている。

○介護支援専門員や介護福祉士等の有資格者の配置により、施設入所者が一時の外泊先として家族と一緒にくつろぎの場や特別支援学級の課外学習の場として保養機能の強化を図ることができた。

○業務の効率化を図り、休暇の取得率を向上させた。

○緊急連絡網を作成し、昨年9月に発生した地震時には宿泊者等に対して混乱が生じないよう円滑な対応ができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼職員会議、当センターが管理する市保有施設の施設長が一堂に介し、各施設が抱える諸問題等について検討を行う施設長会議、法人管理部門と施設職員による定例会議、組織強化を目的としたプロジェクト会議、施設運営に携わる委託業者との運営会議、その他関連企業や団体との会議等により、的確な情報交換を行い、関係機関と緊密に連携を取って情報共有を強化した。
- ▼日常業務を実施する中で現状に合った業務内容の改善を継続的に実施している。さらに、職員間、委託業者との連絡調整は口頭のみではなく書面等を行うことを徹底して実施している。
- ▼シフト勤務による情報等の漏れがないよう、朝礼の強化やシステム入力、業務日誌の整理などにより情報管理を改善した。

○必要な情報共有を図り、管理水準の維持向上に向け取組んだ。また、利用者へのニーズに柔軟に対応できるよう、適宜業務の見直しを図った。

○アンケート内容により実行可能と思われるものについては、委託業者を含めた業務改善会議を実施し、速やかに対応した。

▽ 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)

- ▼応接・厨房・施設管理業務、保守設備等管理業務、清掃業務、警備業務、庭園・健康広場維持管理業務は第三者委託を実施した。
- ▼委託業者に対しては、仕様書に基づき、利用者のサービス向上に配慮し、安全を十分に確保した適正な業務遂行がされるよう指揮監督を徹底して管理した。
- ▼委託業者と基本方針・事業計画を共有し、一体的なサービスを提供した。
- ▼利用者の声を委託業者へ随時フィードバックし、サービスの向上に努めた。
- ▼震災時には迅速に各業者へ指揮命令をし、利用者の安全確保に努めた。

○委託業者への指揮命令系統及び報告・連絡・相談体制を確立し、適宜必要な指導、指示、検査、確認を継続的に行うことで、適正に管理することができた。特に業務改善会議において協議を重ね、不備を改善する等、適正な業務を確保することができた。

## ▽ 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 8月10日	・平成30年度事業計画 ・管理運営上の問題点、改善点と今後のあり方、役割
第2回 12月17日	・平成30年度事業計画の実施状況 ・平成30年度事業実績報告 ・管理運営上の問題点・改善点と今後のあり方、役割
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>もりの仲間のごまおか朝市実行委員会委員長・芸術の森地区連合会会長・老人クラブ駒岡寿会会長・朔風常務理事・陶芸講座講師・札幌市立大学デザイン学部教授・札幌市立常盤中学校校長・札幌市立駒岡小学校校長・札幌市南区地域振興課まちづくり調整担当係長・札幌市保健福祉局高齢保健福祉部高齢福祉課高齢福祉係長、担当職員・札幌市社会福祉協議会施設福祉部長・札幌市保養センター駒岡支配人・札幌市保養センター駒岡副支配人・札幌市保養センター駒岡担当係長</p>	

▼円滑な業務遂行のため、必要となる関係機関の連絡先・担当者等の一覧表を更新整備した。  
▼管理運営業務を行うにあたり、団体名を表示する必要があるときは「札幌市保養センター駒岡指定管理者 札幌市社会福祉協議会」と表示した。

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理及び現金の取扱いは「札幌市社会福祉協議会経理規程」と「札幌市社会福祉協議会経理規程細則」に基づき適切に管理を行い、「経理事務マニュアル」により具体的な事務処理を各々適正に行った。  
▼資金管理は、定期的に監事監査や公認会計士による外部会計監査を導入した。現金の取扱いについては、不適切な経理事務の未然防止として、外部監査、内部監査、月末残高照合、複数人体制チェックを実施するとともに、毎日の現金実査を行っている。  
▼監査等で指摘・指導を受けた事項は速やかに改善を行った。また、法人内の他事業所における指摘・指導事項についても再度確認を行った。

## ▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情対応は、「苦情解決に関する規程」に基づき、適切かつ速やかに対応した。対応記録は文書に残し、委託業者を含む全職員で共有し、再発防止策の検討を行った。また、要望・苦情に対して改善が出来る部分は速やかに実施し、要望・苦情の内容・対応・結果・再発防止策を札幌市に報告した。

○運営協議会メンバーを地域の団体及び福祉団体、学校等の有識者から人選し、当センターの管理運営上の問題点・改善点、今後のあり方や役割についてを協議した。出された意見・要望については運営に活かすよう努めた。学校等と連携・協力し、さらに連携強化を推進するため、委託業者との業務改善会議、南区内の当法人の各事業所が集まる南区連携会議を開き、必要に応じ連絡調整を行うことができた。

○現金の取扱いは複数人の確認及び経理事務マニュアルにより適正に事務処理を行った。資金管理は法人の規程に基づき、適正に管理を行うことができた。また、第三者による監査など客観的な方法で点検・確認を適切に行うことができた。

○要望・苦情に対しては規程に基づき適切に対応した。すぐに対応が可能な要望については迅速に対応し、サービスの改善に努めた。また、札幌市にも随時必要な報告を行い、適切な運営を行った。

	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼業務実績等は事業報告にて、毎月本部及び札幌市に報告した。</li> <li>▼業務に関する報告・記録を適切に行い、重要と思われる事項は職員会議等で協議を行った。</li> <li>▼平成31年2月4日から2月18日に実施した統一アンケート結果は4月8日から館内に掲示し、要望、意見内容で実施可能な部分はすぐに改善した。</li> <li>▼常設のアンケート用紙を宿泊室、フロント、レストランに置き、日々の利用者からご意見、要望を聴取した。</li> <li>▼日々のアンケート、施設福祉部統一アンケートの結果を全職員で共有し、サービス向上につなげるためのセルフモニタリングを実施した。</li> <li>▼業務・財務検査項目の自己チェックを実施し、改善が必要な項目がある場合、その改善提案を含め札幌市に報告した。</li> </ul>	<p>○日々のアンケートや利用者から直接いただいたご意見等により利用者のニーズを的確に把握し、それらのニーズを委託業者と共有することで、迅速にサービスや業務の改善につなげることができた。</p> <p>○各種報告書については適正に報告を行った。</p>					
<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼就業規則に基づく勤務及び賃金の支払いを行った。</li> <li>▼関係法令の知識を深め、法令遵守の意識を高めるための研修を行った。</li> <li>▼当センターで働く職員に、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>▼最低賃金の改定に伴い、職員の賃金見直しを行った。</li> <li>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</li> <li>▼札幌市社会福祉協議会及び委託業者において障がい者の雇用をしている。</li> </ul>	<p>○職員研修を通じて法令遵守について意識の向上を図った。</p> <p>○衛生推進者の配置や産業医と連携してのストレスチェックなど職員の健康管理を行った。また、年休の取得やシフトの配慮など働きやすい環境の整備に努めた。</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>研修を実施し法令を遵守する他、勤務希望への配慮や、健康診断の実施により働きやすい職場づくりを行っている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼利用者の安全確保については、維持管理業務方針に基づき行った。施設維持・保全業務実施の際には、利用サービスの妨げや支障にならないよう、作業時間等に配慮し実施した。</li> <li>▼緊急時の連絡体制マニュアルを確立して、札幌市・札幌市社会福祉協議会、その他関係機関への連絡を短時間に取れる体制を確保した。</li> <li>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</li> <li>▼各行事ごとに適した保険に加入し、万が一の事態に備えた。</li> <li>▼拾得物取扱いについては厳重に管理しており、一般・貴重品で分類し、警察に届け出るなど適切に処理をした。</li> </ul>	<p>○利用者・職員・近隣住民・その他業務に関連する者の安全を最優先に環境衛生上良好な状態を維持できた。</p> <p>○震災時には責任者である支配人のもと、夜間勤務者と共に宿泊者の安全確保に努め、震災後は関係機関と連携し、今後の課題や改善点を確認することができ、備えを万全にした。</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>利用者の安全確保のための取組が適切になされており、施設についても良好な管理がなされている。</p> <p>平成30年9月に発生した震災において、防災マニュアルに沿った適切な対応により、宿泊者及び近隣住民の安全を確保したことは評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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)

▼清掃業務、警備業務、機械保守点検業務については第三者委託により適切に実施し、仕様書どおり遂行されているか適宜、検査・確認を行った。特に、機械保守点検業務については外部へ検査確認を依頼し実施した。

▼修繕、備品の管理は、定期的な館内巡視及び利用者からのアンケート等による情報提供により点検を行い、利用者の安全確保及びセンターの保全を図った。

▼駐車場管理、緑地管理は毎日の巡回を実施し管理した。また、歩行や車両の妨げにならない程度に樹木を剪定し、導線を確保した。

▼当センターで電気主任技術者を専任し、駒岡清掃工場と密に連絡を取り合い、適切に電力の供給を受けた。

○施設・設備等の維持管理のため、日常点検、定期点検、保守点検を適切に実施し、修繕が必要な場合は迅速に修繕を行い、札幌市に報告する等、然るべき対応を行った。

▽ 防災

▼防災計画を策定し、防災訓練を年2回実施した。

▼防火管理者が防災の講習会に参加して、その内容について職員に周知し防災に対する知識や意識を高めた。

▼センター内の巡回を実施して、各所の点検を行った。

▼法令に則り、消防設備における総合点検(年2回)及び、防火対象物点検を実施した。

○昨年の震災時には、防災マニュアルに沿って適切に対応することができ、宿泊者の安全を確保することができた。また、近隣住民が一時的に避難されたが、関係機関と連携し適切な対応を行った。

○防災訓練の実施や防災に関する講習に参加し、職員の知識を深め、防災意識を高めることができた。

(4)事業の計画・実施業務	▽ 各種施設の利用提供に関する業務 《宿泊に関する業務》	○震災の影響はあったが、通常プランだけではなく、送迎付、団体用、介護付等、様々な利用者のニーズに対応したプランの提供により、宿泊者数を前年より伸ばすことができた。	A	B	C	D																													
			8月に工事、9月に震災があり、施設を一時休館せざるを得ない状況であったが、仕様書どおり各事業を適切に実施した。様々な利用者のニーズに沿ったプランを用意した上、適宜内容について見直ししており、利用促進に繋がるよう努めている。また、「介護何でも相談会」や「介護便利グッズ展示会」等、福祉の専門知識を活かす適切な業務を行っている。さらに、冬期の屋外施設を有効活用した新規取組も実施しており、高齢者の健康増進に寄与していることは評価できる。																																
	▼通常プラン利用の際に和食・洋食を選択できる事で、個人の嗜好に合わせた食事を提供した。 ▼送迎付きの季節膳プランを提供することで、高齢者等の移動手段が少ない利用者へ好評が得られた。 ▼老人クラブや町内会等へ老人クラブ向けプランや宴会プラン等の送迎付団体プランを提供した。 ▼身体が不自由な方が安心して、外出・旅行を楽しんで頂けるよう、介護付プランを提供した。 ▼特別支援学級及び養護学校等を対象としたアレルギー食・刻み食等の特別食プランを提供した。 ▼近隣のパークゴルフ場と連携した、パークゴルフ付宿泊プランを提供した。 ▼お祝い事や法要の際に利用できる、慶弔プランを提供した。 ▼プラン料理の見直しや常連者への食事提供内容を変更の他、連泊者へは同じ内容とならないよう、各プラン別メニューを用意するなど細やか対応をすることで、リピート客の増加を図った。 ▼DMを活用し、季節膳プランを利用頂いた方を対象に、無料ソフトドリンクの提供を行った。																																		
	▼各種プラン実績 (人)																																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>プラン名</th> <th>H30実績</th> <th>前年度(H29)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>和食膳</td> <td>3,571</td> <td>3,180</td> </tr> <tr> <td>洋食膳</td> <td>686</td> <td>656</td> </tr> <tr> <td>季節膳</td> <td>2,933</td> <td>3,108</td> </tr> <tr> <td>老人クラブ向け</td> <td>1,089</td> <td>1,089</td> </tr> <tr> <td>宴会プラン</td> <td>764</td> <td>843</td> </tr> <tr> <td>介護付プラン</td> <td>98</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>介護・福祉専門等研修</td> <td>350</td> <td>272</td> </tr> <tr> <td>特別支援学校・就労施設向け</td> <td>542</td> <td>564</td> </tr> <tr> <td>パークゴルフプラン</td> <td>138</td> <td>125</td> </tr> </tbody> </table>	プラン名	H30実績	前年度(H29)	和食膳	3,571	3,180	洋食膳	686	656	季節膳	2,933	3,108	老人クラブ向け	1,089	1,089	宴会プラン	764	843	介護付プラン	98	68	介護・福祉専門等研修	350	272	特別支援学校・就労施設向け	542	564	パークゴルフプラン	138	125				
プラン名	H30実績	前年度(H29)																																	
和食膳	3,571	3,180																																	
洋食膳	686	656																																	
季節膳	2,933	3,108																																	
老人クラブ向け	1,089	1,089																																	
宴会プラン	764	843																																	
介護付プラン	98	68																																	
介護・福祉専門等研修	350	272																																	
特別支援学校・就労施設向け	542	564																																	
パークゴルフプラン	138	125																																	



《休憩に関する業務》

- ▼団体及び個人の利用者にゆっくりくつろいでいただけるように休憩室(大広間・中広間・和室)を用意している。
- ▼団体の利用者には休憩・食事・入浴・送迎をセットにした「老人クラブ向けプラン」「宴会プラン」を販売して好評を得ている。
- ▼昼会食用としてリーズナブルに利用することができる、幕の内、特選幕の内弁当を提供した。特選幕の内弁当については3種類のメニューを用意した。
- ▼老人クラブや町内会等へ老人クラブ向けプランや宴会プラン等の送迎付団体プランを提供した。
- ▼身体が不自由な方が安心して、外出・旅行を楽しんで頂けるよう、介護付プランを提供した。
- ▼近隣のパークゴルフ場と連携した、パークゴルフ付日帰りプランを提供した。
- ▼特別支援学級及び養護学校等を対象としたアレルギー食・刻み食等の特別食プランを提供した。
- ▼体の不自由な利用者には浴室付の客室を入浴部屋として提供し、延べ577名(付添含む)の方々に利用していただいた。
- ▼2Fロビーに簡易水飲み場を設置し、利用者サービスの向上となった。
- ▼各種プラン実績 (人)

プラン名	H30実績	前年度(H29)
老人クラブ向け	4,693	4,402
宴会プラン	1,043	997
介護付プラン	24	40
障がい者向けプラン	121	136
入所施設・介護事業所利用向け	344	418
パークゴルフプラン	582	362
入浴専用室利用	647	577

《レストランに関する業務》

- ▼アンケート等で利用者から料理内容等に対するご意見をいただき、試行錯誤を重ね、利用者の嗜好の把握に努め、内容の見直しを適時実施した。
- ▼刻み・ミキサー食に対応し、ユニバーサルデザイン食器の貸し出しを実施している。
- ▼各地の名物料理を取り入れたご当地限定グルメや地域の方々の意見を取り入れた地域共同開発メニュー、どなたでもご注文しやすいよう安価に設定しているワンコインニュー等、より魅力的なメニューを提供するため、開発・見直しについては料理検討会を行っている。
- ▼ポイントカードを作成し、利用回数等に応じてドリンク等を無料提供するサービスを実施している。
- ▼近隣のパークゴルフ場等に食後ドリンクサービス券を添付したPRチラシを配布し、利用促進を図っている。
- ▼当センターの講座生等へアンケートを募り、新メニュー開発の参考としている。
- ▼キザミ食等への対応やユニバーサルデザイン食器の貸出、ファミリー層が来館の際は、子ども用の椅子を増台する等、幅広い年代や身体状況に応じたサービスを提供した。

○リーズナブルに利用できる内容から、団体様用のお得プラン、宿泊で提供している内容まで、利用者毎に予算にあったプランを提供することができた。

○障がいを持たれた、ご夫婦等でも入浴する事ができるよう入浴専用室を提供し、利便向上が図れた。また、HPやチラシによるPRだけでなく、利用された方々の口コミなどにより、昨年に比べ、利用数も向上している。

○近隣のパークゴルフ場と連携し、パークゴルフプレイをセットとしたプランが大変好評で昨年度の実績を大きく上回ることができた。今後も継続して提供していきたい。

○日々のアンケート等で食事やサービスに対する意見を取入れ、業務の見直しを図った。また、経験豊かな職員を責任者として配置し接遇満足度も高く維持することができた。

○ポイントカードの作成や近隣施設へ食後ドリンクサービス券を配布することで、利便の向上を図る事ができた。

○レストラン入り口付近に売れ筋ランキングや各種メニューのカロリー表示を行い、利用者から好評を得た。



## ▼各種プラン実績 (件)

メニュー名	H30実績	前年度(H29)
地域共同開発メニュー	372	452
ご当地メニュー	540	294

## ▽ 高齢者の生活相談、健康増進等に関する業務

利用者数: 目標240人、実績301人

▼2階ロビーに血圧・身長・体重計、サイクリングマシン、マッサージ機(有料)を設置し、高齢者等の健康増進を図った。

▼高齢者の利用者に対して、生活上の相談や福祉に関する相談を受け、最適な機関の紹介やアドバイス等を行った。(224人)

▼毎月11日特設コーナーを設け介護何でも相談を実施した。(38人)

▼介護便利グッズ展示会を1回、セルフヘッドケア教室を1回実施した。(21人)

▼イベント企画にて医療マッサージ体験会を2回開催した。(61人)

▼連携団体の協力による高齢者の住まいに関する相談会を6月から12月まで月2回開催した。(29人)

▼連携団体の協力による脳活塾を開催した。(8人)

▼高齢福祉週間行事に合せて、しょうがせんべいにロゴマークのシールを添付し、60歳以上の高齢者を対象に無料配布を実施した。

▼連携団体と共同でパークゴルフ場(冬期)の活用を検討し、試行的ではあるが初心者を対象とした「歩くスキー体験会」を開催した。

○札幌市社会福祉協議会の連携企業・団体の協力により、介護相談会や介護便利グッズ展示会等を開催し、福祉に関する様々な情報を提供できた。  
○試行的に「歩くスキー体験会」を実施したところ、参加者からは大変好評で、初心者としては最適であるといった意見を頂き、今後の健康づくりや介護予防の取組みにつなげることができた。

## ▽ 介護や支援を要する方及びその介護を行う家族等への支援に関する業務

利用組数: 目標15組、実績40組

業務名	H30実績(人)	前年度(H29)
介護付宿泊プラン	98	68
介護付日帰りプラン	24	40
入浴専用室利用	647	577

※付添者の利用も含む

▼介護付き宿泊・日帰りプランにより高齢者や障がいのある方も快適かつ安心してご宿泊や日帰り入浴等でご利用いただき、要介助者及び付添者(ご家族)双方がくつろげるひとときを提供することが出来た。

▼大浴場での入浴や同性介助を受けることが困難(ご夫婦やご家族等で利用)な場合に利用できる入浴専用室を案内し、647名の利用があった。

▼入浴介助だけではなく、身体が不自由な方の起床介助も行った。

▼館内に福祉用具展示スペースを設け、常時体験利用ができるようにし、利便性の高い福祉用具の周知を図った。

○心身に不安のある利用者でも、ソフト・ハード面の双方で安全・安心に利用できるよう、それぞれの状況に合わせたプランの案内やサービスの提供を行うなど利用者寄り添った対応をすることができた。特に、昨年から入浴専用室の利用時間を変更したことで、希望する時間帯に入浴を可能とする等、新規利用者が大幅に増加し、ご家族や介護事業者から好評を得ている。

## ▽ 高齢者等の社会参加機会の創出に係る業務

参加者数:目標850人、実績1,086人

▼チラシやポスター等で募集し地域住民、利用者等のボランティア活動、イベント等の参加促進を行った。

▼イベント等でのピアノ演奏やマジック披露など、高齢者や障がい者への特技発表の場を創出した。

▼ボランティア活動については「もりの仲間のかまおか朝市」の他、「駒岡サポーター」を組織し、跡地利用の畑の定植やお祭り時の会場設営、販売補助等のお手伝いをしていただいた。

▼厨房・応接や清掃業務委託業者へ障がい者の積極的な雇用を指導することで、障がい者への就労支援に貢献した。

▼障がい者支援施設とリネン契約を結び、障がい者の就労支援の促進を図った。

▼週4日程度、2階ロビーを開放し、様々な障がい者団体の授産品販売を支援した。

▼高等支援学校及び養護学校の就労体験を積極的に受け入れ、障がい者の就労支援を図った。

▼地域住民の方が中心となって、温室の跡地や長寿庵等を積極的に活用し、「こまおかあさんプロジェクト」と称してキッチンガーデンや乾燥野菜の製造販売などを行った。

○高齢者の経験や技術を発揮してもらえるよう、当センターのイベントへの参画や跡地利用など生きがいつくりや自主的な活動を推進できた。また、イベント時においては、福祉・健康・環境に関するふれあい交流スペースを設けるなどコミュニティを醸成し好評であった。

○障がい者の活躍の場を広げる取組みを行い、社会参加につなげることができた。

## ▽ 交流促進に係る業務

実施数:61回(土日交流会21回、ふれあいスペース講座12回、朝市他28回)

参加者数:目標6,000人、実績4,758人

▼「こまおか秋・冬まつり」や「こまおかの自然を知ろう」等、地域や他団体と連携し、イベントを実施した。

▼高齢者やその他世代の交流を目的に、「アイヌ刺繍講座」や「写真講座」、「整理収納講座」等は、人が集まりやすい土日に開催した。

▼熱帯植物館跡地の活用について、地域の方やセンターボランティア登録者の提案、協力の下、南区の区花であるコスモスを栽培し、花畑を作成するとともに、じゃがいも、枝豆、ピーマン等の野菜の栽培も行い、収穫時には当センター利用者と近隣保育園に通う園児を招待して「収穫体験」を実施することにより、子どもと高齢者の交流を行うことができた。

▼囲碁、麻雀、ビリヤード等の大会を設け、趣味を同じくする高齢者等の交流の場を提供した。

▼2階ロビーの円卓を利用して、館内利用者が自由に参加できる折り紙講座(ふれあいスペース講座)を毎月1回実施して好評を得た。

▼1階ロビーで定期的に楽器演奏会(コンサート)を行い、各年代のふれあいの場とした。

○各機関と連携し開催している大型イベントは、地域や幅広い世代間の交流を促すことができた。特に地域の高齢者のほか、大学・高校の学生がボランティアとして協力しており、直接参加者と触れ合うなど、交流とやりの場となっており、地域住民からも好評である。

○各年代が楽しく交流できる行事を多数実施することでコミュニティ醸成にもつながった。

## ▽ 教養講座の開講に関する業務

講座名	開催数(年)	定員数	参加者決定者数	申込率
書道	20	24	14	58%
あへあほ体操	22	30	14	47%
合唱	21	20	16	80%
カラオケ	22	60	40	67%
水彩画	21	20	15	75%
英会話初級②	43	20	14	70%
英会話初級	43	20	18	90%
英会話中級	43	20	16	80%
月ビリヤードAM	44	8	7	88%
月ビリヤードPM	44	8	7	88%
火ビリヤードAM	44	8	6	75%
火ビリヤードPM	44	8	5	63%
ヨガ	32	35	35	100%
声をだして本を読もう	11	15	15	100%
ペン習字	21	24	13	54%
初心者麻雀(午前)	40	20	20	100%
初心者麻雀(午後)	40	20	16	80%
歌いましょう	11	20	7	35%
陶芸(A)	22	16	10	63%
陶芸(B)	22	16	14	88%
陶芸(C)	21	16	14	88%
陶芸(さくら)	21	16	13	81%
陶芸(すずらん)	22	16	15	94%
陶芸(すみれ)	23	16	14	88%
陶芸(ゆり)	21	16	12	75%
陶芸(ふじ)	24	16	14	88%

▼参加者満足度:95.24%(目標値80%以上)

(定員の80%以上申込みがあった講座:定員制講座  
26講座中15講座)

○満足度は、講座生の要望等を講師方と相談し、迅速に対応したことで目標値を大幅に上回った。

○定員に満たない講座については、再募集を積極的に行ったが、充足できない講座もあった。なお、申込率の低い講座については、見直しを検討したい。

	<p>▽ その他施設の設置目的を達成するために必要な業務</p> <p>▼各区の老人福祉センターと合同で利用者が投稿した、川柳、短歌、随筆等をまとめた文集(輝き)を発行し、各客室やブックスタンドに設置した。</p> <p>▼札幌市南郵便局からの依頼により、「かもめーるはがき」による飲酒・あおり運転根絶活動への協賛を行った。</p> <p>▼生物多様性拠点のイベントの一環として札幌市青少年科学館の移動天文台を利用した「星空観察会」を実施し、祖父母と孫・親子連れが多く参加された。</p> <p>▼毎月11日に札幌市社会福祉協議会の専門職や外部講師を招き、介護何でも相談を開催した。</p>	<p>○当センターが目指している高齢者等が利用しやすい環境(職員の専門性、介護相談や福祉的機能の充実)を整備し、福祉総合センターとしての機能と地域との交流・連携の促進を充実させることができた。</p>																												
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="391 660 973 873"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">宿泊</td> <td>人数(人)</td> <td>10,226</td> <td>11,500</td> <td>10,634</td> </tr> <tr> <td>部屋稼働数</td> <td>3,927</td> <td>3,802</td> <td>4,005</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>70.3%</td> <td>66.0%</td> <td>72.1%</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>人数(人)</td> <td>88,272</td> <td>93,500</td> <td>86,881</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ H30.8/20～8/26 工事のため全館休館                  ※ H30.9/6～9/12 胆振東部地震により全館休館</p> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼職員が老人クラブ・町内会等418箇所に営業(訪問)活動を行い、新規利用者の確保に努めた。</p> <p>▼随時、利用者アンケート等で得た意見は各担当者へ共有し、必要があれば改善、サービスの向上を図った。</p> <p>▼利用者アンケート等を参考にレストランメニュー変更を実施した。</p> <p>▼当センター連携先である、株式会社ばんけいとのコラボプランを実施した。</p> <p>▼一部プランを季節毎に変更し、リピート客の増加を図った。</p> <p>▼一部プランの提供内容を見直し、迅速にホームページ、チラシ等の差替えを行った。</p> <p>▼年末年始特別営業日を設け、広報さっぽろ、ホームページ等で周知し、利用促進を図った。</p> <p>▼札幌市老人クラブ連合会幹事の協力のもと、老人クラブ向けプランのメニュー検討会を実施した。</p> <p>▼冬場の閑散期対策として、麻雀利用と宿泊を掛合わせたプランを提供し、利用の促進を図った。</p> <p>▼DMを活用し、季節膳利用者を対象とした無料ソフトドリンク提供を実施し、利用の促進を図った。(H30.9～実施中)</p> <p>▼「もりの仲間のかまおか朝市」開催前日には、主に芸術の森地区を中心に車両にスピーカーを付けた広報車を使用し、宣伝活動を行った。</p>			H29実績	H30計画	H30実績	宿泊	人数(人)	10,226	11,500	10,634	部屋稼働数	3,927	3,802	4,005	稼働率(%)	70.3%	66.0%	72.1%	休憩	人数(人)	88,272	93,500	86,881	<p>○配管継手工事及び胆振東部地震による利用制限等もあり、計画(目標)人数を下回ったが、積極的なPR活動により、宿泊利用人数は昨年を上回っている。</p> <p>○利用者のニーズに合った新たなプランや魅力ある商品を開発し、広報さっぽろやホームページ、イベント開催等で効果的なPRを行い、利用促進を図ることができた。</p> <p>○職員の営業活動により、利用者増を図ることができた。</p> <p>○閑散期対策として、高齢者等が利用しやすく、興味を示す新規プランを構築し、適切な広報活動を実践することで利用促進を図ることができた。</p> <p>○「もりの仲間のかまおか朝市」当日には子ども連れなどが来館し賑わいを見せ、利用促進に繋がった。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 627 1436 660"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>工事及び震災のため施設を休館していた期間があったことから、計画値に届かない項目もあった。しかし、積極的なPR活動や閑散期対策を行い、宿泊については利用人数、部屋稼働数・稼働率いずれも昨年度を上回っている。また、宿泊利用人数は、施設改修直後で利用者の関心が高く、工事等の休館もなかったH28年度の実績(10,772人)からも大幅な減少がなく、適切な利用促進を図っていると評価できる。今後も利用者のニーズの把握に努め、積極的なPRを行うことにより、より多くの方に利用していただける施設運営を目指してほしい。</p>	A	B	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績																										
宿泊	人数(人)	10,226	11,500	10,634																										
	部屋稼働数	3,927	3,802	4,005																										
	稼働率(%)	70.3%	66.0%	72.1%																										
休憩	人数(人)	88,272	93,500	86,881																										
A	B	C	D																											

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ホームページに新しいプラン及び企画を随時更新している。</li> <li>▼じゃらんや楽天などインターネット予約サービスを活用し、利便性の向上を図った。</li> <li>▼「札幌市からのお知らせ」に行事等を掲載した。</li> <li>▼年4回季節ごとにダイレクトメールを発送して、リピーターの利用者を確保した。</li> <li>▼フリッパー、北海道新聞等のパブリシティを活用しPRした。</li> <li>▼札幌第一交通と連携して、同社が保有するタクシー440台にセンターのパンフレットを配置した。</li> <li>▼「バリアフリー観光ガイド」(フリーペーパー1万部発行)、地域サロン情報誌「ちさろ」(フリーペーパー3,000部発行)にセンター情報を掲載した。</li> <li>▼Facebookを活用し、イベント情報やプランの紹介を実施した。</li> <li>▼送迎車両のリアガラスにロゴマークやメッセージのステッカーを貼り、センターのイメージを市内全域に発信した。</li> <li>▼ホームページ・パンフレット・その他プランのチラシ等様々な広報媒体でロゴマークを活用した。</li> <li>▼各地区のまちづくりセンターに出向き、町内会等にパンフレット、チラシ等の配架を依頼し、PR活動を行った。</li> <li>▼老人クラブの会報に広告チラシを載せた。</li> <li>▼北海道特別支援学校校長会に出向き、特別プランの企画についてPR活動を行った。</li> <li>▼障がい者施設団体の担当者に利用の依頼を行った。</li> <li>▼高齢者施設へパンフレット配架の依頼を行った。</li> <li>▼真駒内地区連合会の回覧板バインダーに広告を掲載した。</li> <li>▼芸術の森地区連合会広報誌に年間を通して広告を掲載した。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。</li> </ul>	<p>○ホームページをはじめ、様々な媒体を活用しPR活動を展開した。特にインターネット予約サービスからの利用者が増えている。</p> <p>○札幌市社会福祉協議会の連携企業・団体の協力により、施設案内の配布や配架、会議等でPRする場面をいただき、営業の強化を図った。</p> <p>○札幌市社会福祉協議会では、組織として効率的かつ効果的な広報活動を推進する広報戦略会議が設置されており、秋まつりに法人のマスコットキャラクターの参画など法人全体で当センターの広報活動をバックアップした。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: #FFD700;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切な業務を行っている。今後も、施設利用者や関係団体の意見を参考に、効果的な広報活動について検討していただきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切な業務を行っている。今後も、施設利用者や関係団体の意見を参考に、効果的な広報活動について検討していただきたい。			
A	B	C	D								
適切な業務を行っている。今後も、施設利用者や関係団体の意見を参考に、効果的な広報活動について検討していただきたい。											
<b>2 自主事業その他</b>											
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼売店事業(ミニ朝市含む) 売上額18,470千円(前年度16,706千円)</li> <li>▼自動販売機 売上額3,864千円(前年度4,256千円)</li> </ul> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼業務委託、修繕、物品購入等は市内の企業に発注した。</li> <li>▼クリーニング業務は障がい者授産施設に発注した。</li> <li>▼物品の一部を障がい者授産施設に発注した。</li> <li>▼地元の特別高等支援学校および養護学校の就業体験を積極的に受け入れた。</li> <li>▼定期的に障がい者施設の物品販売を支援した。(年219回)</li> <li>▼業務委託業者の一部に就労支援の促進を図り、厨房・清掃業務で各1名の障がい者雇用が果たせた。</li> </ul>	<p>当センターの設置目的に合致し、かつ、管理業務を妨げない範囲で利用者の利便性向上を図ることができた。</p> <p>市内企業や障がい者団体を十分に活用し、当センターの福祉的機能の役割を果たすことができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: #FFD700;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">利用者の利便性に配慮した自主事業を実施している。市内企業の活用や福祉施策への配慮も積極的に行っている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者の利便性に配慮した自主事業を実施している。市内企業の活用や福祉施策への配慮も積極的に行っている。			
A	B	C	D								
利用者の利便性に配慮した自主事業を実施している。市内企業の活用や福祉施策への配慮も積極的に行っている。											

## 3 利用者の満足度

## ▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	平成31年2月4日から2月18日に実施し、宿泊者より170件、休憩利用者より350件、講座利用者より238件、合計727件を回収した。アンケートを宿泊者へ配布し、日帰り利用はフロント及び2Fロビーに設置し実施。アンケート結果は館内にて掲示。																														
結果概要	<p>満足度調査</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>目標</th> <th>結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合</td> <td>80%</td> <td>89.22%</td> </tr> <tr> <td>接遇</td> <td>80%</td> <td>88.51%</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>80%</td> <td>80.30%</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>80%</td> <td>88.96%</td> </tr> <tr> <td>レストラン</td> <td>80%</td> <td>88.96%</td> </tr> <tr> <td>生活相談、健康増進等</td> <td>80%</td> <td>72.71%</td> </tr> <tr> <td>介護プランの利用</td> <td>80%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>80%</td> <td>95.24%</td> </tr> <tr> <td>フロント対応</td> <td>80%</td> <td>89.38%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※アンケート実施期間に介護付きプランの利用なし</p>	項目	目標	結果	総合	80%	89.22%	接遇	80%	88.51%	宿泊	80%	80.30%	休憩	80%	88.96%	レストラン	80%	88.96%	生活相談、健康増進等	80%	72.71%	介護プランの利用	80%	-	教養講座	80%	95.24%	フロント対応	80%	89.38%
項目	目標	結果																													
総合	80%	89.22%																													
接遇	80%	88.51%																													
宿泊	80%	80.30%																													
休憩	80%	88.96%																													
レストラン	80%	88.96%																													
生活相談、健康増進等	80%	72.71%																													
介護プランの利用	80%	-																													
教養講座	80%	95.24%																													
フロント対応	80%	89.38%																													
利用者からの意見・要望とその対応	<p>▼Wi-Fi環境の整備を希望⇒平成31年3月25日よりWi-Fi導入する。</p> <p>▼客室毎にドライヤーがほしい⇒電気容量の増設が必要なため、予算との兼ね合いから実現困難であった。</p> <p>▼売店アイスクリームの種類を増やしてほしい⇒ケースの容量から種類の追加は困難、アイスも含めアイテムの見直しは定期的実施する。</p> <p>▼浴室が少々狭かった。</p> <p>▼サウナを設置してほしい。等</p>																														

○総合的な満足度は目標を達成することができた。特に接遇、講座、フロント対応については満足度が高かった。満足度が目標に達しなかった生活相談、健康増進等のイベントについては、当センター独自の立場からの相談や健康増進等のイベントが求められているため、内容を検討し改善していきたい。

○日々のアンケート要望の対応として、簡易水飲み場の設置や脱衣室への拭き取りペーパーの配備、ひげ剃りの配布を行い、サービスの向上を図った。

A	B	C	D

アンケートの結果は、概ね各項目とも目標値を上回る満足度となっている。今後も適正な業務を続けるとともに、満足度の向上を目指して、サービス改善に努めていきたい。

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)
収入	226,079	216,112	▲ 9,967
指定管理業務収入	222,659	212,841	▲ 9,818
指定管理費	76,423	76,423	0
利用料金	118,555	111,475	▲ 7,080
その他	27,681	24,943	▲ 2,738
自主事業収入	3,420	3,271	▲ 149
支出	219,079	214,885	▲ 4,194
指定管理業務支出	218,549	214,335	▲ 4,214
自主事業支出	530	550	20
収入-支出	7,000	1,227	▲ 5,773
利益還元			0
法人税等	7,000	1,227	▲ 5,773
純利益	0	0	0

利用料金収入が減収となったため支出を抑制し、収支バランスをとるよう努めた。今後も安定した経営を継続するため、サービス面の向上、利用者のニーズに合致したサービス(新規プランの構築等)を提供したい。

A	B	C	D

震災の影響があったものの、収支の均衡を図り、適切な運営を行った。



<p>▽ 説明</p> <p>▼利用料金収入は、地震による休館等の影響により、計画より7,080千円の減となった。</p> <p>▼その他収入とは、レストラン利用料や手数料等にかかる収入だが、休館等の影響により、計画より2,738千円の減となった。</p> <p>▼指定管理業務支出は、収入の減に伴う光熱水費の適正執行等により、計画より4,214千円の減となった。</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>当センターは、利用料金収入と指定管理費によって行われているものである。</p> <p>今後も利用者増を目指す取り組みを積極的に行い、収入増を図るとともに、支出面を抑制しながら、収支のバランスをとり、安定した経営を行っていく。</p>		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">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>▼個人情報保護については、当法人の「個人情報保護方針」及び「個人情報の保護に関する規程」に基づき適正に対応している。</p> <p>▼札幌市行政手続条例の適用については、「札幌市老人休養ホーム条例」及び「旅館業法」、「公衆浴場法」に基づき適正に利用承認等の対応をしている。</p> <p>▼情報公開については、当法人の「情報公開規程」に基づき透明性の確保に努めている。なお、請求は0件であった。</p> <p>▼暴力団の排除については、札幌市暴力団の排除の推進に関する条例に基づき、施設を暴力団の活動に使用させないことや、協定に関する契約については暴力団員や暴力団関係事業者を相手方としないように努めている。なお、暴力団関係と思われる相手方の利用や契約の実績はなかった。</p>		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">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>▼基本方針を常に意識し業務を遂行した結果、下記の4つの事業目標については概ね達成し、施設の役割を果たすことができた。利用者へのPR活動を様々な広報媒体を通じて積極的に展開し、利用者の声を基にしたサービスの改善を適宜実施した結果、震災による休館等があったが、宿泊利用者数と利用料金収入については前年度を上回ることができた。</p> <p>▼事業目標①『保養施設としてのさらなる充実』について</p> <p>○他のホテル、旅館等の宿泊施設では行っていない当センターならではの高齢社会に対応したサービスを提供できた。</p> <p>○当センター職員が介護等を必要とする方の支援をする介護付きプランについて、高齢者施設・ヘルパー等への営業・周知活動を継続した結果、介護付き宿泊については前年度の利用件数を上回ることができた。</p> <p>○異性介助等に配慮したバリアフリー浴室(客室)についても初めての利用者がリピーターになることで貸出件数が増加した。</p>	<p>▼安定経営の柱となる集客、増収に繋がる新たな利用者へのPR活動(施設の特色・魅力などの認知拡大や各種プラン・サービスの周知など)を継続して行う。当センターの存在意義・役割等を広く市民に伝え、より多くの方に利用していただけるよう、どなたでも利用し易い施設を目指す。</p> <p>▼リピーターの確保に繋がるサービスの維持・向上を目指し、利用者の声を基にしたサービスの改善・プランの見直しを適宜実施する。また、閑散期にも魅力的なサービス・プランを提供することで利用の拡大を目指す。</p> <p>▼事業目標を確実に遂行していくとともに、超高齢社会を見据えた札幌市や地域の課題、利用者からのニーズに対応した新しい取組みを検討・企画し実施する。</p>



▼事業目標②『高齢者・障がい者の利用と生きがいつくりの促進』について

○センター運営の様々な場面で高齢者のボランティア活動を推進した。  
 こまおか朝市、秋・冬まつりの運営や屋外畑スペースの管理、陶芸体験時のインストラクターなど、高齢者の知識と経験が生かせるボランティア活動に参加していただいた。また、講座受講生による成果の場として、ピリヤード大会や麻雀大会を開催した。  
 ○高齢者や障がい者に社会参画の機会を設け、生きがいつくりの促進を図ることができた。  
 障がい者による授産品の定期販売やイベント時のピアノ演奏等の特技発表の場を提供した。  
 ○雇用等機会の確保としては、センター運営上では障がい者の常時雇用や近隣の高等支援学校等の就労体験の積極的受入れなどを実施した。

▼事業目標③『地域との交流・連携の促進』について

○まつり等の大型イベントをはじめ、各種企画を開催し、幅広い世代間の交流を促すことができた。また、開催にあたっては、地域住民やボランティア、関係団体との連携を図れている。  
 こまおか朝市や秋まつり、冬まつりの地域住民の交流の場、いきいきふれあい講座や講座生バスツアー企画による講座生同士の交流の場を創出した。  
 ○多世代の方や親子が参加しやすいよう「フライパンでおやつ講座」や「整理収納講座」等の土・日曜開催の交流講座、移動天文台による「星空観察会」、さっぽろ青少年女性活動協会と連携した多世代交流事業、地域住民を講師とした「アイヌ刺繍講座」を実施した。  
 ○冬場の屋外スペースを活用し、地域のNPO法人の協力による「歩くスキー体験会」や地域の自主的交流活動である「ファットバイクミーティング」の開催支援などを行った。

▼事業目標④『高齢者等の利用しやすい環境を整備した福祉総合センターとしての機能強化』について

○介護相談会や高齢者の住まいに関する相談会、セルフヘッドケア教室、介護便利グッズ展示会の開催など福祉・健康に関するイベントの開催や情報発信を積極的に行い、福祉機能の強化を図ることができた。  
 ○刻み食やミキサー食、アレルギー対応食の提供、バリアフリー設備、介護専門資格を有した職員の配置により、特別支援学級、養護学校等の生徒、高齢者・障がい者団体等の方々も安心してご利用いただき、福祉総合センターとしての機能を十分に果たすことができた。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
施設の目的に沿って、適切な運営管理が行えている。 高齢者だけでなく、子どもやその家族が関心をもてるもの、参加しやすいことに考慮した事業を实践し、多世代交流の促進も図っている。 今後も、低廉で健全な保健休養の場及び他の世代との交流を促進する場を提供する施設として各事業が推進されるように、利用者、関係機関等の意見を活かし、業務内容の見直しや工夫を行いながら、施設の活性化を図ることを期待する。	