

指定管理者評価シート

事業名	老人福祉センター運営管理費	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	札幌市東老人福祉センター	所在地	札幌市東区北41条東14丁目
開設時期	平成6年4月	延床面積	1,678㎡
目的	高齢者に対する福祉の増進を図る		
事業概要	高齢者が生涯にわたって、健康で充実した生活を保ちながら活躍できる地域社会を目指すため、高齢者に対して社会進出のきっかけづくりや交流促進、各種相談、健康増進、介護予防の場としての役割を担う。		
主要施設	1F: ロビー、多目的室、機能回復訓練室、図書室、浴室、デイサービスルーム、厨房 2F: 大広間、教養講座室、娯楽室、談話室		
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	非公募 非公募の場合、その理由: 当センターで実施しているデイサービス事業において、利用者に対し適切なサービスを提供していくためには、利用者と施設職員が継続的な信頼関係を構築し、利用者が安心して利用できる環境を整えるとともに、個人の生活・身体状況を適確に把握する必要がある。 このため、指定管理期間の満了により指定管理者が変更されると、施設の設置目的の達成に支障をきたし、利用者に不利益を与える恐れがあり、管理が良好に行われている法人であることから、非公募としたもの。		
指定単位	施設数: 1 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	施設・設備等の維持管理業務、生活相談等業務、健康増進・機能訓練業務、浴室業務、教養講座業務、レクリエーション・各種行事業務、高齢者の活動支援及び地域開放業務、介護保険法の通所介護等に係るサービスの提供業務(デイサービス業務)、施設の利用等に関する業務他		
3 評価単位	施設数: 1 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和7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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定		A B C D

(1) 統括管理業務

▼当法人の基本理念である「みんなが主役！お互いに支え合うやさしいまちづくりに向けて」のもと、令和7年度事業計画において次の6つのアクションを管理運営業務に係る基本方針とし、札幌市が目指す「誰もが健康的で安心して暮らせるまち」に向けて、老人福祉センターの役割を果たすとともに、公の施設として平等利用を確保し適正な管理運営に努めた。

1 共感する

高齢者や児童、生徒等への福祉教育活動や地域社会の課題への関心を高める活動に取り組みます。

2 育成する

高齢者が地域社会で「生涯現役」として活躍できるよう、意欲と能力に応じた社会参加の促進に取り組みます。

3 支援する

高齢者が健康で充実した生活を送れるよう、健康づくりや生きがいを高めるため、ニーズに沿った施設運営に取り組みます。

4 つなげる

当会が有する情報資源やネットワークを最大限活用し、高齢者が住み慣れた地域で自立した生活が営めるよう地域や各関係機関との連携に取り組みます。

5 チャレンジする

地域社会を取り巻く環境の変化に対応するため、新たな取組や見直しを行い、サービスの向上に取り組みます。

6 組織を強くする

老人福祉センターの認知度向上を図るため、組織の部門を超えた情報共有や連携による活動の基盤（組織）の強化に取り組みます。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼「全ての利用者に対して、信条や性別・年齢・障がい、あるいは社会的身分等によって、合理的な理由がなく利用の制限や利用料金の減免、不当な差別的取扱いをすることなく公平中立な対応をする」という方針を策定し、平等利用に係る心構え、及び重点取組項目を事務室内に掲示するとともに、研修（4月）やミーティング等により情報共有を行い、関係法令の徹底や利用者の視点に立ったサービスの提供を行った。

・第5期の指定管理期間の3年目として、当法人の基本方針に基づく当センターの事業計画及び札幌市の高齢者施策、方針に基づき、適正な管理運営を行うことができた。

▼仕様書に沿って適切な管理運営を行っている。

▼不要電力の見直しを行うなど、職員が環境配慮に努めている。

▼法人のネットワークを活用した多方面からの情報によって、管理水準の向上を図っている。

・職員全員が公平中立な対応を心掛け、平等利用に係る方針に基づいたサービスの提供ができた。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼センターの運営にあたっては、「環境首都・SAPPORO」宣言を踏まえ、電気・ガス・水道の使用については職員だけでなく、清掃業者や利用者の協力を得て継続的な節約に努めた。

▼ボイラー稼働のタイマー設定時間の見直しをこまめに行い、より一層の省エネ対策に努めた。

▼廃食油回収ボックスを設置しており、5回収を行った。

▼当法人の「環境保全計画に関する要綱」に基づき、職員一人ひとりが環境への負荷を低減するための取組を積極的に実施した。

▼職員研修内でSDGsの取り組みとして老人福祉センターにおける8つの取組について確認した（4月）

▼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。

▼ペットボトルやアルミ・スチール缶のリサイクルとして自動販売機設置業者による回収を実施した。

▼段ボールや古紙、使用済みファイルの積極的なリサイクルに努めた。

▼「さっぽろエコメンバー（レベル3）」に登録しており、エコ活動の推進に努めている。

▼「札幌市グリーン購入ガイドライン」に基づいた物品購入に努めた。

・日常業務内で不要な電力等の見直しやボイラー稼働時間の調整、閉館後は館内機器等の維持のための最低限の電力消費に努めるなど、全職員が環境配慮に努めることができた。

▽ 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）

▼事務分掌、緊急連絡網、組織図等を定めた。
 ▼研修計画に基づき、可能な限り外部研修への参加を行った。
 ▼月1回開催の職員会議は、全職員の参集が困難な際は議事録にて供覧を行い情報共有を行った。
 ▼新任職員研修や高齢者虐待防止研修など、人材育成に努めた。
 ▼2月に自然災害&感染症業務継続計画(BCP)研修、机上訓練として東区内の当法人事業所(東相談センター、東ヘルパーセンター、東区第1地域包括支援センター、東区第3地域包括支援センター、介護予防センター北栄、東調査センター、東区社会福祉協議会)と合同開催を実施し、災害時対応への職員の意識を高めることができた。また、当日参加のかなかった職員には研修内容を供覧した。

・管理業務仕様書に基づく適正な職員配置を行った。
 ・職員の資質及び意識の向上を図り、業務に反映することができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼管理水準を高めるため、職員会議や日々のミーティングにより恒常的に情報共有を行うとともに、当法人で進めている事業や様々な取組等、組織内の情報を全職員が共有することができた。
 ▼職種の枠を超えて連携し、問題意識の共有を図るとともに、質の高いサービス向上に努めた。
 ▼当法人の管理する他施設の職員がそれぞれ各職位ごと(施設長、相談員など)に定期的な会議を開催し、互いの課題点や問題点、その取り組み状況などの情報共有を図った。
 ▼年1回(1~2月)利用者アンケートを実施し、利用者のニーズ把握を行い施設運営の見直しに努めた。
 ▼ホームページや法人内のネットワークシステムを活用し、スピーディーな情報共有に努めた。

・ミーティングや職員会議、その他の会議において運営に必要な情報共有を行うとともに、法人のネットワークを活用した多方面からの情報を得ることにより、管理水準の向上を図った。
 ・職場内でのミーティング綴りや情報共有ノートの確認を徹底した。

▽ 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)

▼施設保全業務、清掃業務、警備業務、電気工作物保安全管理業務、除排雪業務、施設管理業務等の専門性を要する業務について第三者へ委託し、適宜、指示指導を行った。

・各業務において管理業務仕様書どおりの業務がなされ、適正に管理することができた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼運営協議会の開催状況は下記のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 令和7年 10月29日	・令和6年度事業実績について ・令和7年度事業計画について ・令和6年度利用者アンケート結果について ・意見交換
第2回 令和8年 3月26日	・令和7年度事業実績(令和7年4月~12月)について ・令和7年度苦情等の整理、分析について ・令和8年度事業計画(案)について ・意見交換
<協議会メンバー> 栄東連合町内会副会長、栄東福祉のまち推進センター運営委員長、栄東まちづくりセンターセンター長、札幌市東区介護予防センター北栄、日の丸クラブ委員、センター利用者、喫茶コーナーボランティア、札幌市高齢福祉課係長、札幌市高齢福祉課担当職員、札幌市東老人福祉センター館長	

・年2回参集によって開催し、協議会メンバーによる活発な意見交換等ができた。
 ・運営協議会で交わされた意見を反映できるよう努めた。

	▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) ▼「社会福祉法人会計基準」に基づいた当法人の「経理規程」により適切に処理を行った。 ▼現金等の取扱いについては、不適正な経理事務の未然防止として外部監査、内部監査、月末残高照会を実施するとともに、毎日の現金実査を行った。 ▽ 要望・苦情対応 ▼「苦情解決処理規定」に基づき、苦情を適切に受付・対応し、その内容について職員間で共有した。 ▼ご意見箱の設置や職員館内見回り等によって要望・意見を徴収し迅速な対応に努めた。 ▼苦情を解決していく過程において客観的な視点を入れる事を目的として、外部の有識者3名による第三者委員会を当法人において設置している。 ▽ 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) ▼アンケート結果や意見・要望等についての回答を館内に掲示した。 ▼意見・要望等は職員会議の中で整理分析、解決に努めた。 ▼自己評価は年2回実施し、各事業の実施状況の評価を行った。 ▼札幌市の実地検査の結果、指摘を受けた事項はなかった。	・現金、通帳、帳簿等の照会を定期的に実施することで適正に管理することができた。 ・要望、苦情等は迅速・丁寧な対応を心掛け、ご意見箱に投函される意見については速やかに回答を掲示した。 そのうえで、実現可能なものについては適切に対応した。 ・意見、要望等を精査しサービス向上に努めた。 ・実地検査による指摘事項はなかったが、今後も継続して適正な対応に努める。	
(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(事故の有無等の安全衛生面を含む) ▼就業規則等については、各種関係法令に基づき規定されており、それを遵守した。 ▼施設に従事する職員に対して時間外労働及び休日労働させる場合を念頭に書面による労使協定(36協定)を締結し、労働基準監督署に届け出た。 ▼法人内に労働安全衛生に係る担当職員を配置し、定期の健康診断、ストレスチェックを実施した。 ▼札幌市からワークライフバランス企業と認証され、その実現に積極的に取り組んだ。 ▼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1名を正規職員に転換した。	・関係法令の遵守に努め、職員の勤務希望に沿った就業しやすい環境を整えることができた。	A B C D ▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境について適切な整備に努め、就業しやすい環境を整えている。

(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)		A B C D
	▼利用者の安全管理については、自然災害、防災・防犯、事故等の緊急非常事態に備え、利用者の避難・救出等の必要な訓練を定期的実施した。また、職員を対象としたAED研修を実施し、緊急時に対応できるよう備えた。 ▼手指消毒液の設置、館内消毒等を継続し、感染症予防に努めた。 ▼入浴時における浴槽水の湯温管理、塩素濃度の徹底を行い利用者が安心して入浴できるよう努めた。 ▼開館時及び閉館時や定時の館内外の見回りを行い安全確保に努めた。 ▼冬期間における駐車場や正面玄関の他、施設周辺の歩道の除雪や砂まきを実施した。 ▼非常時等の職員連絡体制を確立し、迅速な連絡を可能とした。 ▼損害賠償保険は管理業務仕様書に適合したものに加入した。 ▽ 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、警備、保守点検については業務委託を行い、管理業務仕様書に基づき適切に行わせた。 ▼修繕については、保守点検業者と連携し施設利用に支障をきたさないよう努めた。 ▼備品管理については、日常的な見回りによって不具合を発見し修繕等を速やかに行った。 ▼駐車場管理は毎日定時の見回りを行い、必要に応じて館内放送で移動の促しを行いサービスの向上に努めた。 ▼緑地管理は、美観保持、利用者安全確保等に努めた。 ▽ 防災 ▼防災計画、防災マニュアルを策定した。 ▼センター内に基幹避難所・地域避難所とそこまでの経路及び札幌市ハザードマップを掲示し、利用者への注意喚起を行った。 ▼8月と12月に防災訓練を実施し、火災以外の自然災害(地震、洪水、台風等)についても防災マニュアルに基づき、各自の動きや役割を確認した。 ▼2月に自然災害&感染症業務計画(BCP)研修・机上訓練を実施し、災害時対応の課題などを職員間で共有した。	・館内非常灯及び誘導灯等、AED機器の点検は日常的に職員が目視確認し、交換が必要な場合は速やかに行い利用者の安全確保に努めた。 ・使用する部屋の換気、消毒液の設置、館内共用部(ドアノブ、手摺等)の消毒を継続し、安心して利用できる施設運営に努めた。 ・高齢者利用施設として基本的感染対策を行うとともに、館内掲示等で体調管理の啓発を行った。 ・除排雪に関しては敷地内にとどまらず、広い通りまで通路を確保したり、砂まきを行うなど来館者とともに近隣住民への配慮も行った。 ・管理業務仕様書に基づき、適切な維持管理ができた。 ・計画に沿って適切に実施し、研修等で職員の意識を高めることができた。	▼日常的な設備の点検や換気、消毒などの感染症対策の継続により、利用者の安全確保に努めている。 ▼敷地内に留まらず除排雪を実施し、利用者や近隣住民に配慮できている。

(4)事業の計画・実施業務	▽ 高齢者に対する生活相談等に関する業務		A B C D
	▼専門家相談事業開催回数:9回 【実施内容】 ・6月 ソフトバンク社員によるスマホセミナー「ガラケーとスマホの違い、スマホの特徴・基本操作」参加者:12人 ・9月 栄町ファミリークリニック医師他スタッフによる健康講座「家庭医・総合診療医とは」参加者:40人 ・9月 ソフトバンク社員によるスマホセミナー「スマホの基本とキャッシュレス体験」参加者:10人 ・9月 介護予防センター栄・丘珠職員、PT他による「介護予防教室参加者の健康指導他」参加者:50人 ・12月 北海道栄養士会、介護予防センター職員による「栄養講話」参加者:50人 ・12月 ソフトバンク社員によるスマホセミナー「スマホの基本と防災」参加者:15人 ・2月 北海道歯科衛生士会と介護予防センター職員による「口腔機能向上に関する講話等」参加者:58人 ・2月 栄町ファミリークリニック医師他スタッフによる健康講座「朝までぐっすり眠りたい!夜のトイレと眠りの悩み解消」参加者:40人 ・3月 ソフトバンク社員によるスマホセミナー「スマホの基本と詐欺対策」参加者:15人 延べ人数:290人 (うち参加者が15人以上であった回数:7回) (令和7年度要求水準:年4回以上開催、各回参加者15人以上)	・実施は概ね定員制の申込みとし、計画とおり実施することができた。 ・東区内の福祉関係団体や医療機関と連携し、地域の拠点として実施することができた。 ・スマホセミナーを定期的に開催し、最近の問題等をテーマに実施することができた。 ・少しでも多くの方に参加していただけるよう、タイムリーな話題に基づいた相談事業を実施した。 ・令和7年度要求水準は達成できた。	▼福祉関係団体や医療機関と連携したり、高齢者に需要のあるスマホセミナーを定期開催するなど、利用者の参加を促進する運用が評価できる。 ▼実施回数及び参加人数ともに、要求水準を上回っており、浴室の利用者数も前年度を上回っている。 ▼円滑なレクリエーションの運営を心掛け、利用者数の増加に努めている。
	▽ 健康増進・機能訓練に関する業務 ▼講演・運動等事業開催回数:140回 【実施内容】 ・「代謝アップ体操」月3回×2グループの短期講座(4~6月、8月~10月、11月~2月の3クール)として実施。基礎代謝の向上を図る。参加者:1,586人 ・「椅子で行う健身操」月3回の短期講座(5~7月、9~11月、1~3月の3クール)として実施。椅子に座ったまま行える健美操。参加者:622人 ・「ふまねっと」月2回の前・後期制講座(4~9月、10~3月)として実施。マスを踏まないように歩く運動学習。参加者:629人 ・「椅子ヨーガ」月3回の短期講座(5~7月、9~11月、1~3月の3クール)として実施。椅子に座ったまま行えるヨガ。参加者:650人 ・「大高先生の演歌体操教室」月2回×2グループの通年講座として実施。耳になじんだ演歌に合わせた体操。参加者:1,911人 ・「健康ウォーク歩こう運動」年5回(5、6、9、10、11月)実施。栄東連合町内会女性部主催で、円山公園や百合が原公園などでウォーキングを行った。参加者:153人 ・9月 栄町ファミリークリニック医師等による健康講座「家庭医・総合診療医とは」参加者:59人 ・9月 介護予防センター栄・丘珠職員等による介護予防教室参加者の体力測定、健康相談 参加者:65人 ・10月 理学療法士、介護予防センター栄・丘珠職員による「介護予防とフレイル予防教室」参加者:22人 ・10月 公文学習療法センター講師による「あたまの健康セミナー」参加者:53名 ・11月 (株)ヤクルト社員による「ヤクルト健康セミナー~睡眠とストレス~」参加者:38人 ・12月 北海道栄養士会及び介護予防センター栄・丘珠職員による「フレイル予防、栄養講話」参加者:53人 ・2月 北海道歯科衛生士会及び介護予防センター栄・丘珠職員による「講話及び口腔体操等」参加者:61名	・短期講座の開催期間や定員の見直しを図り、より多くの方に参加していただけるよう改善を行った。 ・受講生のキャンセル等の際には補欠者に連絡を行い、1人でも多くの方に参加していただけるよう努めた。 ・例年実施している健康講座以外に、フレイル予防に関しての講話を増やし、多数の利用者から好評を得た。 ・令和7年度要求水準は達成することができた。	

延べ人数:5,970人
 (うち参加者が20人以上であった回数:132回)
 (令和7年度要求水準:年30回以上開催、各回参加者20人以上)

▽ 浴室業務

▼利用者数:3,766人(前年度:3,624人)
 ※目標値:3,600人
 ・週3回(月・水・金曜日) 午後1時～4時まで実施。(祝日にあたる場合は火、木曜日に実施)
 ・時間は1回50分の3交代制で、各回男女6名ずつとした。
 ・入替時間に共用部の消毒等を実施した。
 ・高齢者福祉週間と冬至にゆず湯を提供した。

・人数制限や時間による交代制を継続、利用者の協力を得ながら実施することができた。
 ・利用者数は前年度を上回り目標値を達成することができた。

▽ 教養講座の開講に関する業務

▼月2回以上開催する健康増進に関する講座:5講座
 ・「カーリンコン」月2回(4～9月、10月～3月の前後期制、定員24名) 参加者:478人
 ・「健美操」月8回(隔週ごとの4グループ制、各定員30名) 参加者:2,363人
 ・「やさしいヨガ」月8回(隔週ごとの4グループ制、各定員30名) 参加者:2,469人
 ・「日本舞踊」月3回(自由参加) 参加者:310人
 ・「フラダンス」月2回(自由参加) 参加者:938人
 ▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:7講座
 ・「皮革工芸」月3回 定員12名 参加者:398人
 ・「オカリナ」月2回 定員16名 参加者:226人
 ・「編物」月2回 定員20名 参加者:384人
 ・「アートフラワー」月2回 定員8名 参加者:130人
 ※講師の体調不良により7、8月は休講。9月より講師不在で再開となる。
 ・「ペン習字」月3回 定員16名 参加者:481人
 ・「書道」月2回 定員16名 参加者:284人
 ・「絵手紙」月2回 定員20名 参加者:365人

・基本的な感染対策を継続しながら安心安全に実施することができた。
 ・受講辞退者が出た際には補欠者への連絡を行い、多くの方に参加していただくよう努めた。
 ・前年度体験教室として実施した「書道」を新規講座として開設した。
 ・令和7年度要求水準は達成できた。

延べ人数:8,826人
 (令和7年度要求水準:健康増進4種類以上、教養向上4種類以上、合計10種類以上)
 (うち定員の70%以上の申込みがあった講座:定員制講座10講座中10講座)

▽ レクリエーション・各種行事の開催等に関する業務

▼レクリエーション

参加者合計: 18,033人

- ・卓球 参加者: 12,805人
- ・囲碁、将棋、オセロ 参加者: 3,422人
- ・図書室 参加者: 1,806人

▼各種行事

参加者合計: 1,805人

- ・5月「日本舞踊発表会」参加者: 26人(講座、サークル受講生、講師による発表会)
- ・8、12月「自衛消防訓練」参加者: 延べ89人(センター利用者、職員等参加で実施)
- ・9月「祝☆敬老ガラポン抽選会」参加者: 延べ175人(昭和16年以前、昭和28年、昭和40年生まれの方を対象にした抽選会を5日間実施)
- ・9月「高齢者福祉週間 日替わり湯」参加者: 延べ73人(3日間異なる入浴剤を使用したお湯の提供)
- ・10月「ハロウィン交流会」参加者: 41人(ひのまる児童会館の子供たちが来館し、踊りや歌を披露)
- ・11月「サークル文化祭」参加者: 延べ541人(日頃のサークル活動で作成した作品を1週間ずつ2交替でロビーに展示)
- ・12月「フラダンス発表会」参加者: 46人(フラダンス講座受講生のうち希望者が日頃の成果を発表。西老人福祉センターのフラダンス受講生も参加)
- ・12月「日本舞踊発表会」参加者: 37人(講座、サークル受講生、講師による発表会)
- ・12月「ゆず湯」参加者: 25人(冬至にちなんでゆず湯実施)
- ・1月「新春ガラポン抽選会」参加者: 延べ355人(12:30~13:00、1人1回参加可能な抽選会を5日間実施)
- ・2月「栄小ミニ児童会館交流会」参加者: 9人(子供たちが来館し利用者へ折り紙で作成したリースをプレゼント)
- ・3月「卒業作品展」参加者: 延べ321人(座学系講座受講生の作品をロビーに1週間展示)
- ・3月「オカリナ修了コンサート」参加者: 70人(講座受講生、卒業生によるコンサートをロビーで実施)

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

▼各種サークルへの施設開放

- ・新規サークルが4サークル立ち上がり、15種類30サークルが活動した。

▼地域に対する施設開放

- ・町内会、民生委員等の地域団体に会議の場として積極的に部屋の提供を行い、地域の福祉活動、住民活動の促進に努めた。

▽ デイサービスに関する業務

- ・卓球は定期的にサークルのお世話人とミーティングを行い、円滑な運営に努め、前年度より1,000人以上の利用者増となった。
- ・図書室の図書貸出は貸出ルールに基づきスムーズに行うことができた。
- ・例年とおり新刊希望図書アンケートを行い、新刊購入を実施した。
- ・来館者が事前の申し込みなく自由に参加できる発表会や抽選会は好評を得た。
- ・作品展や発表会の開催が受講生の意欲向上につながり、多くの利用者に喜ばれた。

- ・空き室の情報提供を行い、新規サークルの増加につながることができた。
- ・地域開放の場としての認知度が徐々に拡がり貸室利用につながることができた。

▼利用者数:14.1人/日(目標:19.8人/日) 延べ利用者数:4,302人
 ▼営業活動等は定期的に行っていたが、利用者の高齢化に伴い、通年で入院から在宅復帰困難になるケースや、認知症の進行に伴い施設入所での廃止者が多く、前年度に比べ利用人数が大幅に減少した。
 ▼8月より半日利用のサービス提供を開始した。
 ▼基本的な感染症対策として引き続き、迎え時の体温測定、手指消毒、テーブルや椅子などの物品消毒の徹底、パーテーションの設置を行い利用者の安全管理に努めた。
 ▼昼食前には口腔体操や水分摂取を促し、誤嚥予防を行った。
 ▼季節に応じたアクティビティ活動や少人数制の外出レクを実施した。
 ▼ホームページの定期更新や情報発信を積極的に行った。
 ▼日々の利用者変化を連絡ノートや申し送りにより職員全員で共有できるよう努めた。
 ▼家族や関係機関等への情報共有を徹底した。

・新規利用者の獲得を上回る廃止者数で目標達成に至らなかった。
 ・利用者獲得に向けた取組の見直しを行い、次年度の利用者アップにつなげていきたい。
 ・利用者の多様なニーズに応えられるよう、日々のミーティング等で利用者処遇について検討し、サービス提供を実施することができた。
 ・運営にあたっては、感染症対策を講じ、利用者に安心して利用していただけるよう努めた。
 ・利用者のみならず同居家族への体調確認などきめ細やかなサービス提供に努めた。

▽ その他施設の設置目的を達成するために必要な業務

▼ボランティアの育成及び活動支援
 ・区社協発行のボランティア通信や東区内の「オレンジサポーター養成講座」の募集チラシ等の配架、掲示を定期的に行った。
 ▼実習生の受入れ
 ・6月～11月にかけ、教員免許取得に係る5日間の介護等体験の学生受入れ 参加者:延べ55人
 ・6月3日～5日 札幌市立大学1年看護初期実習 参加者:延べ15人
 ・9月30日～10月2日、10月7日～9日、10月14日～16日 北海道大学医学部保健学科3年看護学専攻老年看護実習 参加者:延べ45人
 ▼地域との連携
 ・「健康ウォーク歩こう運動」 栄東地区連合町内会女性部と協働で市内各所へのウォーキングや健康講話を年5回(5月、6月、9月、10月、11月)実施。 参加者:延べ153人
 ・6月7日「花いっぱい2025事業」(東老人福祉センターは実行委員として参加)栄東地区まちづくり未来会議と地域住民によるプランターの植栽。 参加者:53人
 ・7月10日「ひのまるちびっ子なつまつり」(東老人福祉センターは実行委員として参加)栄東地区まちづくり未来会議と地域住民による子どものための夏祭りを実施。 参加者:360人
 ・7月29日 住民集団健診、7月31日 胃がん・大腸がん・肺がん検診の会場としてロビー等を開放 参加者:延べ87人
 ・8月2日、3日「ひのまる公園盆踊り」(東老人福祉センターは実行委員として参加)栄東地区まちづくり未来会議と地域住民による伝統行事プロジェクト。 参加者:延べ6,000人
 ・11月20日「福祉職場体験」 栄南中学校2年生によるデイサービスの職場体験活動 参加者:2人
 ・11月27日、12月6日 丘珠高校放送部への取材協力 老人福祉センターの概要等についての取材 参加者:延べ10人
 ・1月30日～2月16日「雪まつりウエルカム事業」(東老人福祉センターは実行委員として参加)栄東地区まちづくり未来会議と地域住民による雪まつりつどーむ会場での「ウエルカム雪像」の制作展示等実施。 参加者:延べ350人

・館内のボランティアコーナーへポスターの掲示やチラシの配架を行い、利用者への周知に努めた。
 ・実習生の受入れを積極的に行った。
 ・地域事業に積極的に参加し、老人福祉センターの周知活動に努めた。
 ・近隣中学校の福祉職場体験や高校放送部の取材など、地域の拠点として協力することができた。

	▼障がい者関係団体との連携強化 ・障がい者就労継続支援事業所による豆腐販売を2月よりロビーで開始した。(月1回) ▼老人クラブに対する支援等 ・地域の老人クラブへのセンター便りの配架を実施した(毎月) ▼一人暮らしの高齢者等の見守り活動の推進 ・栄東地区福祉のまち推進センターの民生委員活動周知週間に協力し、老人福祉センターロビーにて利用者への声掛けなどを行った。 ・利用者からの困りごとなどの相談等、必要に応じて包括支援センターや東区社会福祉協議会等へつなげた。 ▼文集等の発行 ・市内10館の老人福祉センター合同による老人福祉センター利用者等の文集「輝き」の発行を行った。 ▼各種地域会議への参加 ・栄東地区福祉のまち推進センター役員会議(毎月) ※東老人福祉センターは運営委員 ・栄東地区まちづくり未来会議(都度) ※東老人福祉センターは協力委員 ・栄東地区まちづくり未来会議実施の各事業における会議(都度) ※東老人福祉センターは各事業の実行委員 ・東区連携運営会議(毎月) ※東区内当法人事業所の合同連携会議(毎月)	・老人クラブへの広報活動を行い、センター利用につなげることができた。 ・地域における見守り活動推進の発信の場として、貢献することができた。 ・一人暮らし高齢者に関する情報提供など、地域の関係機関と連携を図った。 ・文集発行により、文芸作品を趣味とする高齢者の意欲向上を図る取組ができた。 ・会議出席時に老人福祉センターの事業や行事等をタイムリーに発信することができた。																				
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table><tr><td></td><td></td><td>R6年度実績</td><td>R7年度計画</td><td>R7年度実績</td></tr><tr><td>全体</td><td>人数(人)</td><td>40,683</td><td>43,000</td><td>44,906</td></tr><tr><td>浴室</td><td>人数(人)</td><td>3,624</td><td>3,600</td><td>3,766</td></tr></table> ▽ 不承認 0件 ▽ 利用促進の取組 ▼毎月発行のセンター便りや、様々な募集案内を定期的にホームページにアップした。 ▼近隣の町内会や老人クラブ等に毎月のセンター便りを希望数配架した。 ▼区内全てのまちづくりセンターの各町内会メールボックスに、定員制講座の募集チラシを配架した。 ▼老人福祉センター玄関前の掲示板に各種案内やポスターを掲示し、地域住民へのPRを行った。			R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績	全体	人数(人)	40,683	43,000	44,906	浴室	人数(人)	3,624	3,600	3,766	・利用者増の様々な取組により、全体の利用者数及び入浴利用者数ともに計画人数を上回ることができた。 ・ホームページの更新や屋外掲示板の活用を積極的に行い、新規利用者の参加増につなげることができた。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> ▼施設全体の利用者数及び入浴利用者数が前年度実績及び計画を上回っており、評価できる。	A	B	C	D
		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績																		
全体	人数(人)	40,683	43,000	44,906																		
浴室	人数(人)	3,624	3,600	3,766																		
A	B	C	D																			
(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼ホームページにセンター便りや講座案内、各種募集のお知らせ、行事開催の様子などを定期的に掲載した。 ▼施設内外掲示板を積極的に活用し、情報提供を行った。 ▼地域のFMさっぽろ村ラジオで、老人福祉センターの紹介、周知を行った。 ▼北海道や札幌市行政関連のお知らせや、各種文化行事の案内等掲示し利用者への周知を行った。 ▼会議等への参加時に募集案内等を行い、老人福祉センターの周知に努めた。 ▼ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公表した。	・センター便りの配架、各種会議での周知、ホームページへの掲載等で継続的に広報活動を行った。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> ▼仕様書に沿って、適切に各種広報活動が行われている。	A	B	C	D															
A	B	C	D																			
2 自主事業その他																						
▽ 自主事業	▼飲料の自動販売機を設置し、各種飲料を販売した。 ・自動販売機手数料収入:113,536円 ・喫茶コーナーは引き続き休止中	・各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> ▼仕様書に沿い、市内企業の活用や福祉施策に配慮している。	A	B	C	D															
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、物品購入に際しては、市内企業を活用することで地域経済の活性化に寄与することができた。 ・第三者委託の発注に関しては、高齢者就労支援団体に委託することで、高齢者の社会参加に協力することができた。	
3 利用者の満足度					
▽ 利用者アンケートの結果					
実施方法	・実施期間：令和8年1月19日～2月2日（15日間） 【老人福祉センター利用者アンケート】 ・対象者：期間中のセンター利用者に直接配布し回収箱に投函いただく。 ・配布数：360枚、回収数：341枚（要求水準260枚以上） 【デイサービスセンター利用者及び家族アンケート】 ・利用者配布数：45人、回収数：45人（要求水準45人、実人員の9割以上） ・家族配布数：15人、回収数：15人			・全般にわたり満足度が要求水準を満たしており、一定の評価はいただけたものと考えられる。 ・いただいたご意見をもとに、今後も利用者のニーズに即したサービス提供を行い、より満足度の高い施設運営に努めていきたい。	
結果概要	【老人福祉センター利用者アンケート】 ・総合満足度 目標：75% 結果：87.65% ・接遇に関する満足度 目標：80% 結果：85.29% ・専門家相談事業に関する満足度 目標：80% 結果：86.44% ・講演、運動等事業に関する満足度 目標：80% 結果：85.35% ・教養講座の開講に関する満足度 目標：80% 結果：89.32% ・各種行事に関する満足度 目標：80% 結果：94.36% 【デイサービスセンター利用者アンケート】 ・総合満足度 目標：80% 結果：80% ・接遇に関する満足度 目標：80% 結果：82.22% 【デイサービスセンター家族アンケート】 ・総合満足度：100% ・接遇に関する満足度：100%			・令和7年度利用者アンケートの要求水準は全ての項目で達成できた。 ・利用者からの要望・意見については、施設運営上の優先順位によりできる範囲での回答を速やかに行い、今後への検討課題としても職員間で共有している。 ・意見箱への投書については、速やかに回答を館内掲示し、投書者のみならず、利用者全員にセンター運営について知ってもらう機会にもなっている。	
		A	B	C	D
		▼全ての項目において要求水準を上回る満足度となっており、利用者のニーズに応じた事業が実施できている。 ▼特に各種行事に関する満足度は90%を超える高水準であり、デイサービスセンター家族アンケートでは100%の満足度となっているため、ニーズに沿った事業展開ができていると評価できる。			

利用者からの 意見・要望とそ の対応	【要望】 ・講座の時、1人1台のテーブルでお願いしたい。 →コロナ禍で収容人数が定員の50%以下となり、その間は1人1台の形をとっていたが、より多くの方に参加していただけるよう部屋の人員見直しを図り、現在の形としたためご理解いただきたい旨を掲示するとともに、講座時に受講生に説明を行った。 ・新聞を独占している人や元に戻さない人がいる。注意書きを掲示してほしい。 →「新聞の独占禁止」「読み終えたら元に戻す」の注意書きを掲示した。 ・娯楽室に麻雀卓と牌を置いてほしい。 →娯楽室には囲碁・将棋・オセロを配置しており、二人で行う性質上、大きな声等を出さないようお願いしていること、現在麻雀サークルが複数活動しているため、サークルへの加入や立ち上げを検討してはどうか掲示した。
--------------------------	---

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R7年度計画	R7年度決算	差(決算-計画)
収入	91,662	79,065	▲ 12,597
指定管理業務収入	91,030	78,951	▲ 12,079
指定管理費	43,153	43,418	265
利用料金	47,553	34,240	▲ 13,313
その他	324	1,293	969
自主事業収入	632	114	▲ 518
支出	90,432	77,965	▲ 12,467
指定管理業務支出	89,985	77,924	▲ 12,061
自主事業支出	447	41	▲ 406
収入-支出	1,230	1,100	▲ 130
利益還元	0	0	0
法人税等	1,230	1,100	▲ 130
純利益	0	0	0

▽ 説明

- ・指定管理費収入は、「賃金スライド制度」に伴う協定を改定したため、計画より265千円の増となった。
- ・利用料収入は、通所介護事業利用者の入院・入所・逝去などの「利用廃止」が多く、計画より13,313千円の減となった。
- ・指定管理業務支出は、職員の配置転換や物品購入の節制、水道光熱費の削減などにより、計画より12,061千円の減となった。

利用料金収入は大幅に減収となったが、収支のバランスをとるよう努めた。

A B C D

▼業務収入は計画より減少したものの、業務支出も計画より抑制できており、収支のバランスがとれている。

▼引き続き、支出の抑制に努めるとともに、利用者の回復や利用者満足度向上に関する取り組みを積極的に行い、収支のバランスを図るよう努めていただきたい。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ・運営管理は、指定管理費及び通所介護事業の介護保険収入で行われており、支出の抑制も図りながら収支のバランスをとり、安定した経営に努めている。

適 不適

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応	適	不適
・個人情報保護については、札幌市社会福祉協議会の「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。 ・情報公開については、札幌市社会福祉協議会の「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。 ・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。		

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
・事業の遂行にあたっては、高齢者の集う施設であることから基本的な感染症対策は継続し、利用者の安心安全に努めた。また、感染症の流行期には対策について館内掲示し、利用者及び職員の感染症予防の意識付けも行った。 ・利用者増を図るため、講座等の定員数や開催日程の見直し、サークルへの積極的な貸室開放、各種会議等での広報活動を行い、利用者増につなげることができた。 ・施設運営面では、各機器類の延命化に努めるとともに、修繕や備品更新は事業運営の優先順位に基づき早急に対応した。 ・物価高騰に対し、備品等のリサイクルや節電に努めるとともに、館内掲示を行い、職員のみならず利用者の意識付けを行うことができた。 ・東区内同法人事業者間が引き続き連携を高め、福祉関連の相談事に対し、スピーディーに対応することができた。 ・地域行事への積極的な参加を行い、地域に根差した老人福祉センターの役割を担うことができた。	・多くの高齢者が集う場として、引き続き基本的な感染症対策を継続し、安心安全な施設運営を行いながらも、利用者にとって窮屈感なく快適に過ごせる施設づくりを心掛けていく。 ・アンケート結果を踏まえ、引き続き各種事業や行事の内容を検討していくとともに、新規利用者拡大のため、従来の講座や講話内容の他、タイムリーなテーマを取り入れた企画・立案に努めていく。 ・利用者対応や処遇については、日々の業務の中で各職員が自己研鑽を忘れず、利用者目線に立って取り組んでいく。 ・東区内同法人事業所との連携強化に努め、地域福祉及び介護予防の拠点としての役割を担い、老人福祉センターの機能強化を図る。 ・地域活動への積極的な参加を継続し、利用者の参画やイベント会場の提供を含め、地域に根差したセンターづくりを推進していく。 ・建物や設備の老朽化による修繕、交換等を適切に行い、利用者が満足できるサービス提供の維持向上に引き続き取り組んでいく。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
▼講座の定員数や日程の見直しによって、利用者のニーズを踏まえた事業を展開しており、利用者の増加に繋がっていると評価できる。 ▼施設の運営継続にあたって優先される設備修繕、備品更新は早急に対応することで、利用者の満足度向上に努めた。 ▼更なる利用者の増加及び満足度向上を目指し、引き続き各種事業や行事などの内容を検討、実施していただきたい。	