

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	札幌市豊平老人福祉センター	所在地	豊平区中の島2条3丁目
開設時期	昭和63年4月	延床面積	1,178㎡
目的	高齢者に対する福祉の増進を図る		
事業概要	高齢者に対して各種の相談に応じるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための場を提供することで、福祉の増進に供すること。		
主要施設	大広間、機能回復訓練室、娯楽室、図書室、浴室		
2 指定管理者			
名称	(社福)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、生活相談等業務、健康増進業務、教養講座業務、レクリエーション業務、デイサービス業務		
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 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「魅力ある老人福祉センターを目指す」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る。

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めます。

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めます。

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めます。

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めます。

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めます。

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、組織内の部門を超えた情報共有や連携による活動の基盤(組織)の強化に取り組めます。

▽ 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、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がなく公平中立的な対応をする。」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、研修やミーティング等により情報を共有し、関係法令の遵守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。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼当法人の環境保全計画に関する要綱に基づき、光熱費等を削減し、二酸化炭素排出量の削減を行い、環境への配慮に努めた。

▼廃食油回収ボックスを設置し、年に数回専門の業者に回収の依頼を行った。

▼新聞やダンボール等は障がい者団体に再利用を目的として回収してもらった。

▼ペットボトルやアルミ、スチール缶は、再利用するべく飲料メーカーに回収を依頼している。

▼落葉や刈り取った草等は、花壇や畑の腐葉土としてリサイクルに努めた。

▼滑り止め用散布砂を回収し、再利用することにより、資源の有効活用を行った。

▼産業廃棄物は、取り外し可能な鉄部分を分別しリサイクル用として専門業者へ提供した。

当センターの基本方針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。

▼法人のネットワークを活用し、職員全体で情報の共有を図り、管理水準の維持向上に取り組んでいる。

▼業務を第三者に委託する場合は、適宜確認することで適切に管理している。

利用者の信頼に応えられるよう、平等でかつ心のこもったサービスを提供することができた。

従来より実施していた各種取組を引き続き行うことにより、環境に配慮することができた。また、館内掲示等により、利用者にも積極的に節約に努めてもらえるよう、意識啓発を図ることができた。

▽ 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)

- ▼管理業務仕様書に基づき、従業者を配置している。
- ▼指揮命令系統、業務分担等を事務分掌にて定めている。
- ▼研修計画に基づき、更なるサービス向上のため職員研修を実施するとともに、その内容を全職員に周知するなど人材育成に努めた。
- ▼受付業務のサービス向上の一環として、窓口には常時職員を配置している。

外部・内部研修を実施して職員の資質向上に努めるとともに、不祥事防止や法令順守徹底を目的にミーティング等を実施し、規範意識を高めることができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼当法人で管理している施設の担当者から施設長までの職員ごとの会議をおこない、日々の業務の課題や問題点、その対応方法についての確な情報交換を行った。
- ▼職員会議や日々のミーティングにおいて、現在当法人として進めている事業や様々な取組等組織内の情報を一人ひとりが共有するとともに、インターネットや当法人内のネットワークシステムなどによる情報交換を適宜行い、情報共有に努めた。

必要な情報共有を図り、管理水準の維持向上に取組むことができた。

▽ 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、機械警備業務、電気工作物保全管理業務、除排雪業務、施設管理業務について第三者へ委託し、適宜、指示指導を行った。

業務の履行確認を適宜行い、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)

開催回	協議・報告内容
第1回 令和7年7月	1 令和6年度事業実績について 2 令和6年度利用者アンケート結果について 3 令和7年度事業計画について 4 意見交換「魅力ある老人福祉センターを目指すための今後の取組」について 5 その他
第2回 令和7年12月	1 令和7年度事業実績(令和7年4月～令和7年10月)について 2 令和8年度事業計画(予定)について 3 意見交換「老人福祉センターの現状と今後の取組」について 4 その他

仕様書に基づき、協議会を開催し、活発な意見交換ができた。

<協議会メンバー>

	中の島地区連合町内会 会長 豊平区民生委員児童委員協議会 会長 中の島地区福祉のまち推進センター 事務局長 中の島児童会館 館長 老人福祉センター教養講座講師(詩吟講座) サークル(囲碁サークル会長) 札幌市高齢福祉課生きがい支援担当係長 札幌市高齢福祉課担当職員 老人福祉センター館長及び副館長										
	▽ 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「経理規定」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、苦情を聴取した。 ▼苦情解決過程において客観的な視点を入れる事を目的として、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) ▼老人福祉センター及びデイサービス利用者アンケートを実施し、満足度及び意見・要望等を把握した。アンケート結果は館内に掲示した。 ▼意見、要望等は記録として残し、職員会議等で整理・分析し、実行可能なもの、見直しが必要なものについて対応した。 ▼記録・報告については定められた基準に基づき、作成・報告を行った。 ▼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。 ▼札幌市の実施調査の結果、指摘事項及び意見は無かった。	各規程に基づき、適正に管理することができた。 即時対応が可能なおことについては、速やかに対応することができた。 意見、要望等は実行可能なものについては速やかに対応し、サービス向上に努めることができた。 札幌市の実地検査において指摘事項は無かったが、今後も継続して適正な事務処理に努めたい。									
(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、各種関係法令を遵守するとともに、各職員に過度の負担がかからないよう勤務割等に配慮した。また、当法人は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でいる。 ▼時間外労働及び休日労働に係る労使協定(36協定)等、必要な取り決めを行い、労働基準監督署に届け出た。 ▼年間10日以上年の年次有給休暇を付与される全職員が5日間以上年次休暇を取得した。 ▼業務中における労働災害の発生や交通事故の発生は無く、安全に業務を遂行した。	関係法令の遵守はもちろんのこと、勤務割も希望を配慮する等、就業しやすい環境づくりに取り組むことができた。また、勤務中における事故等の防止や交通安全の徹底を図ることができた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境について、就業しやすい環境整備に努めている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境について、就業しやすい環境整備に努めている。			
A	B	C	D								
▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境について、就業しやすい環境整備に努めている。											

(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) ▼利用者の安全確保については、自然災害、防災、防犯、事故等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に実施した。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。 ▼冬期間における駐車場や正面玄関の他、中の島中学校側の近隣歩道への砂まきや除雪を実施した。また、地域の通勤・通学の通路となっている公園の除雪を実施しており、来館者及び地域住民の利便性に配慮し、評価を得ている。 ▼降雨時に傘を持参していない方に傘の貸出を行い、サービス向上を図った。 ▼連絡体制については、緊急連絡網に基づき、最短の時間で連絡可能な体制を確保した。 ▼損害賠償保険は、仕様に適合したものに加入した。	利用者の安全を第一に必要な配慮を行い、安全確保に取り組むとともに、利便性の向上を図ることができた。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> ▼保守点検業者と緊密に連携することで、利用者の安全に配慮している。 ▼適切な防災管理を行うため、非常時の体制整備や必要な訓練に努めている。	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) ▼機械警備、施設保全、電気保安、除雪業務は専門の業者へ委託を行い、適切に管理を行った。 ▼設備、機械類は委託による予防保全を行い、利用に支障のないよう速やかに修繕を行った。 ▼備品台帳を備え、適切かつ効率的な備品管理を行った。 ▼駐車場の管理については、適時見廻りを行い無断駐車防止と近隣の安全確保に努めるとともに、必要に応じて館内放送等で案内・誘導を行った。 ▼外構緑地に関しては、1日2回見回り点検を実施し、美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮を維持した。 ▽ 防災 ▼防災、消防計画、防災マニュアルを策定し、安全確保のための体制を整えた。 ▼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。 ▼5月と11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。	業務委託仕様書に基づき適切に管理ができた。特に、設備等の経年劣化が激しいため、保守点検業者とは緊密に連携を図ることができた。 非常時の体制を整備するとともに必要な訓練を行う等、適切に防災管理を行うことができた。																							
(4)事業の計画・実施業務	▽ 生活相談等に関する業務 ▼専門家相談事業開催回数:15回 延べ人数:266人 (うち参加者が15人以上であった回数:12回) (令和6年度要求水準:年4回以上開催・各回参加者15人以上) 【専門家等相談事業実施実績】 <table><tr><td>実施日</td><td>事業内容</td><td>参加人数</td></tr><tr><td>6月6日</td><td>スマホ講座</td><td>16人</td></tr><tr><td>6月26日</td><td>夏の椅子ヨガ講座</td><td>34人</td></tr><tr><td>7月4日</td><td>スマホ講座</td><td>16人</td></tr><tr><td>8月1日</td><td>スマホ講座</td><td>15人</td></tr><tr><td>8月28日</td><td>高齢者の食生活講座</td><td>15人</td></tr></table>	実施日	事業内容	参加人数	6月6日	スマホ講座	16人	6月26日	夏の椅子ヨガ講座	34人	7月4日	スマホ講座	16人	8月1日	スマホ講座	15人	8月28日	高齢者の食生活講座	15人	実施は定員制の申込みとし、基本的な感染症対策をとり実施することができた。 15回事業を実施し、12回15名を超える参加者があり要求水準を満たすことができた。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> ▼実施回数及び参加人数は、要求水準を上回る内容となっている。 ▼教養講座のうち、多くの定員制講座で申込率が70%を上回っており、利用者のニーズに即している」と評価できる。	A	B	C	D
実施日	事業内容	参加人数																							
6月6日	スマホ講座	16人																							
6月26日	夏の椅子ヨガ講座	34人																							
7月4日	スマホ講座	16人																							
8月1日	スマホ講座	15人																							
8月28日	高齢者の食生活講座	15人																							
A	B	C	D																						

9月5日	スマホ講座	18人
9月25日	ヤクルト健康セミナー	12人
9月19日～ 9月25日	認知症パネル展・認知症相談会	23人
10月3日	スマホ講座	18人
11月27日	終活セミナー	4人
12月12日	ラテン&サルサダンス講座	19人
12月22日	やさしい椅子ヨガ講座(1部)	23人
12月22日	やさしい椅子ヨガ講座(2部)	22人
1月23日	ヤクルト健康セミナー	12人
2月17日	セルフヘッドケア講座	19人

▽ 浴室業務

▼利用者数:2,763人(前年度:3,407人)

目標値:3,480人

▼月、水、金曜日の午後1時から4時まで浴室利用を実施。(祝日にあたる場合は火、木曜日に実施)

▼男女各5名の人数制限とした。

人数制限や時間による交代制での入浴は継続、利用者の協力を得ながら感染症対策に努め、実施することができた。

▼様々な地域行事への参加や関係団体との連携など、地域との連携を図っている。

▽ 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:7種類

講座名	延べ参加者数
日本舞踊(自由参加講座)	166人
フラダンス(自由参加講座)	167人
ヨガA	581人
ヨガB	598人
ヨガC	559人
背骨コンディショニング	345人
社交ダンス(自由参加講座)	554人
合 計	2,970 人

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:9種類

講座名	延べ参加者数
絵手紙	307人
書道	423人
皮革工芸	373人
和太鼓	286人
パソコン	152人
詩吟(自由参加講座)	116人
スマートフォン講座	151人
大正琴	251人
オカリナ	130人
合 計	2,189 人

多くの方が少しでも参加できるよう、講師と定員や場所等開催について話し合いながら実施することができた。令和7年度要求水準は達成できた。

※令和7年度より大正琴講座を開始した。

(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12講座中11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人数:3,801人(前年度:3,455人)

▼実施内容:読書、卓球、囲碁、将棋等、開催日に娯楽室等を開放し、利用者相互の交流の場を提供した。

▼各種行事参加数:1,248人※運営協議会:2回計19人含む

行事名	参加人数
サッポロスマイル体操(4月)	59人
春の避難訓練	56人
サッポロスマイル体操(5月)	43人
サッポロスマイル体操(6月)	37人
夏の交通安全街頭啓発運動	35人
サッポロスマイル体操(7月)	41人
サッポロスマイル体操(8月)	35人
秋の交通安全街頭啓発運動	30人
サッポロスマイル体操(9月)	33人
文化祭作品展	57人
サッポロスマイル体操(10月)	48人
秋の避難訓練	50人
サッポロスマイル体操(11月)	28人
サッポロスマイル体操(12月)	35人
アイスキャンドル大作戦	400人
サッポロスマイル体操(1月)	32人
サッポロスマイル体操(2月)	30人
大正琴講座修了コンサート	53人
オカリナ講座修了コンサート	55人
講座修了作品展	36人
サッポロスマイル体操(3月)	36人
参加者数計	1,229 人

利用者の健康増進、生きがいづくり、及び豊かな生活の実現を支援するため、各種活動の場を提供するとともに、健康増進や教養向上を目的とした行事を実施することにより、高い満足度を得ることができた。

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

	▼講座終了生により組織されたサークルや各種同好会等に対して、空室の利用提供や日程の調整等を図り、活動を支援した。 利用者数:8,718人	自主運営活動及び地域活動に積極的に施設開放を行い、施設の有効活用に貢献することができた。																								
	▽ デイサービスに関する業務 ▼1日あたりの利用者数: 目標18.0人、実績18.1人 ▼延べ利用人数: 目標5,562人、実績5,604人 ▼積極的に新規利用者の獲得に努めた結果、前年度と同様の利用人数を維持することができた。 ▼送迎、健康チェック、食事、入浴、排泄、心身機能の回復、維持、個別機能訓練、介護予防サービス、相談助言や関係機関等との必要な連絡を随時実施した。 ▼歩行状態や入浴時の皮膚観察、バイタルチェック等により、通常時に比べ変化がある場合は、家族や関係機関等に必要な連絡を行った。 ▼コロナ感染症5類移行後も、通所施設としての基本的感染対策を継続した。職員及び利用者のマスクの着用、手洗い、手指消毒の徹底を行った。 ▼季節にあった行事を取り入れ、各種レクリエーションを実施した。 ▼身体機能の維持向上を図るため、個別機能訓練を実施した。さらに希望者には職員が付き添い歩行訓練を実施した。 ▼昼食前にはマスク着用でできる口腔体操や多めの水分摂取により、誤嚥予防を行った。 ▼感染症対策を継続しながら、外出行事や日々のアクティビティを実施した。 ▼短時間の利用や入浴、学習や娯楽への参加希望者の積極的受入れを実施した。 ▼ホームページの更新等、新たな情報発信を積極的に行った。 ▽ その他設置目的に関する業務 ▼地域の活性化を図るための協働による行事の開催及び地域の各種会議に職員が出席し連携を深めた。 ▼文化創作活動の発表と文芸を通しての交流を目的として、札幌市各区の老人福祉センター利用者から作品を募集し、合同文集「輝き」を発行した。 ▼中の島の魅力ある地域づくりの会と協働で「交通安全街頭啓発」に参加するとともに、「中の島地区アイスキャンドル大作戦」にも参加し、当センター前にアイスキャンドルを設置した。	利用者数は前年度の水準を維持し目標人数に達することができた。 コロナ感染症5類移行後も通所介護施設としての感染症対策は実施しており、利用者はもとより職員においても十分な対策を継続している。 日々のミーティングで利用者処遇について確認し、きめ細かなサービス提供に努めるとともに、安心して利用できるよう環境を整えることができた。 様々な地域行事に積極的に参加することにより、地域との連携を高めることができた。																								
(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>26,439</td><td>35,000</td><td>22,142</td></tr><tr><td>浴室</td><td>人数(人)</td><td>3,407</td><td>3,480</td><td>2,763</td></tr></table>			R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績	全体	人数(人)	26,439	35,000	22,142	浴室	人数(人)	3,407	3,480	2,763		<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	A	B	C	D				
		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績																						
全体	人数(人)	26,439	35,000	22,142																						
浴室	人数(人)	3,407	3,480	2,763																						
A	B	C	D																							

	▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件 ▽ 利用促進の取組 ▼全施設アンケートを実施し、利用者ニーズを把握した。 ▼各種行事の案内や毎月発行している施設だより「あつまーる」をまちづくりセンター中の島・平岸・南平岸、介護予防センター美園の協力を得て配架した。 ▼ホームページや「札幌市からのお知らせ」への掲載による利用促進を図った。	令和7年度は男性利用者、特に区外の利用減が大きく、前年度実績を下回った。多くの利用者にご利用いただけるよう、魅力ある施設づくりを行っていききたい。	▼施設全体及び浴室の利用者数は計画や前年度実績を下回ったが、区外の男性利用者が減少していることを分析しているため、それを活かした施設づくりによって利用促進に期待したい。
(6) 付随業務	▽ 広報業務 ▼ホームページの内容の充実を図るとともに、タイムリーな情報を提供した。 ▼センターだよりの裏面を活用し、新型コロナウイルス感染症予防のための啓発を行った。 ▼豊平区平岸にあるコミュニティーFM放送局「FMアップル」に出演し、センターの紹介を行った。 ▼ウェブアクセシビリティ取組確認、評価表を公開している。 ▼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。 ▽ 引継ぎ業務 ▼前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。	センター便りの配布、各種会議において施設の役割を説明する等、積極的に周知を図るとともに、地域のFM放送に出演し、積極的にPRすることができた。	A B C D ▼仕様書に沿って適切に行われている。 ▼各種広報活動により、利用促進に努めている。
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 132,129円 ▼喫茶コーナーについては、ボランティアの確保の目途が立たず事業実施を見送った。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼施設修繕や物品購入は市内企業に発注依頼した。 ▼館内清掃業務については、引き続きキャリアエディションに委託した。	各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。 市内企業を活用する他、福祉施策への配慮を心掛け、実践できた。	A B C D ▼仕様書に沿った運営を行っている。 ▼市内企業の活用や福祉施策に寄与する取組を実施している。
3 利用者の満足度			
▽ 利用者アンケートの結果	実施方法 ・実施期間: 令和8年1月19日から2月2日まで(15日間) ・対象者: 期間中の当センター利用者 ・老人福祉センター(要求水準280枚以上) ・アンケート配布数: 350枚 ・アンケート回収数: 327枚 ・アンケート回収率: 93.4% ・通所介護(目標値: 実人員の9割以上) アンケート配布数: 67枚 アンケート回収数: 65枚 アンケート回収率: 97.0% ・通所介護利用者家族: 34枚	アンケートを行った全項目で目標値を上回る高い満足度を得ることができた。 利用者ニーズを的確に把握し、多くの利用者に満足いただける施設運営を目指した結果、高い満足度を得られた。	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、総合及び通所介護を除いた全ての項目で満足度90%を超えているものも多いため、利用者のニーズに応じた事業が実施できている。

結果概要	・総合的な満足度 目標:75%、結果:89.74% ・職員の接遇に関する満足度 目標:80%、結果:90.26% ・専門家相談事業に関する満足度 目標:80%、結果:95.86% ・講演運動等事業に関する満足度 目標:80%、結果:98.86% ・教養講座に関する満足度 目標:80%、結果:96.13% ・レクリエーション・各種行事に関する満足度 目標:80%、結果:95.91% ・通所介護等に関する満足度 目標:80%、結果:89.06% ・通所介護等に関する満足度(家族) 目標:80%、結果:89.29%
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 Wi-Fiを早期に導入してほしい。 【回答】 Wi-Fiについては、札幌市を含めて社協法人内にて検討を続けてまいります。 【要望】 喫茶コーナーを再開してほしい。 【回答】 現在、再開に向けて準備を開始しております。

▼引き続き利用者ニーズの把握に努め、より多くの利用者が満足できる施設運営を期待したい。

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	81,597	80,469	▲ 1,128
指定管理業務収入	80,745	80,337	▲ 408
指定管理費	37,675	38,283	608
利用料金	42,679	41,128	▲ 1,551
その他	391	926	535
自主事業収入	852	132	▲ 720
支出	80,367	79,369	▲ 998
指定管理業務支出	79,559	79,328	▲ 231
自主事業支出	808	41	▲ 767
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

利用料金収入は大幅に減額となったが、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、利用者満足度の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。			

純利益	0	0	0
-----	---	---	---

▽ 説明

- ・指定管理費収入は、「賃金スライド制度」と「光熱費高騰」に伴う協定を改定したため、計画より608千円の増となった。
- ・利用料収入は、利用者数の減少から計画より1,551千円の減となった。
- ・指定管理業務支出は、物品購入の節制等により計画より231千円の減となった。
- ・自主事業収入及び支出は、ボランティア確保の目途が立たず喫茶事業を延期したことから計画を下回った。

<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、安定した経営を行っている。

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

- ・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。

適

不適

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
・管理業務仕様書に基づき、概ね順調に事業を実施するとともに、利用者の安全確保を第一に利便性、快適性を考慮した施設運営を行うことができた。 ・感染症予防対策を行った上で、講演、運動等事業の実施や講座の開講を行い、利用者のニーズに応えることができた。 ・専門家等相談事業、講演・運動等事業の要求水準を達成することができた。また当該事業に参加した利用者からのアンケート結果についても好評を得ることができた。 ・多くの利用者に満足していただける施設運営を目指した結果、アンケートにおいて全ての目標値を上回る結果を得ることができた。 ・施設運営面では、各種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。 ・地域連携では、再開した地域行事に積極的に参加することにより、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。 ・職員研修の積極的な実施により、より専門性のある職員の育成を図ることができた。	・前年度に引き続き利用者の安全確保を第一に利便性、快適性を考慮し、満足度の高い施設運営を目指す。 ・館内の衛生体制を維持するとともに、利用者に対してもマスク着用等のお願いを継続していく。 ・専門家相談事業や講演運動等事業の要求水準以上の実施に取り組む。 ・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。 ・アンケート結果等を踏まえ、各種事業や行事等の内容を検討、実施していく。 ・豊平区社会福祉協議会、地域包括支援センター及び豊平区内の介護予防センターや同法人の他事業所とのさらなる連携強化に努め、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を強化していく。 ・物価の高騰や光熱水費の値上げが続く中で、できる限りの節電や節約等の経費削減の継続と利用者が満足す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
▼基本的な感染対策を行うなど、利用者の安全を確保した施設運営が行われていると評価できる。 ▼利用者のニーズに応じた専門家等相談事業、講演・運動等事業を実施し、高い満足度を得ている。 ▼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。 ▼当該施設は児童会館を併設する複合施設であることから、特色を活かし、引き続き、児童会館との連携による世代間交流の機会の創出に期待したい。	