

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	札幌市南老人福祉センター	所在地	札幌市南区石山
開設時期	平成7年4月	延床面積	1,452㎡
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 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

▼令和7年度事業計画において、当センター管理運営に係る基本方針を下記のとおり策定した。

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、新たな取り組みや見直しを行い、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、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や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。また、新型コロナウイルスの5類移行後においても不当な差別が起こらないよう感染対策を周知・徹底した。

▼定員制教養講座受講生の決定において、立会人を置き、公開抽選を実施するなど厳正に平等性、透明性を確保した。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼内部研修や館内周知文等を準備し、職員、利用者に協力を呼び掛け、節電、節水、ゴミ減量、廃食油回収ボックスの設置等、エコ活動に取り組む体制を整備した。

▼当法人の「環境保全行動計画に関する要綱」に基づき、照明の間引きや季節に応じたボイラー運転時間の調整等、各職員が環境負荷低減に向けた取組を実践した。

▼引き続き、消耗品や備品等はグリーン購入ラベル指定品を購入した。

▼利用者からペットボトルキャップ、プルタブ、古切手等を収集し、南区社会福祉協議会等に贈呈するなど、社会貢献活動を行う体制を整備した。

▼廃食油回収ボックスを設置し、利用者からの食用油のリサイクルを行った。

▼センター周辺の落葉を肥料に再利用するなど環境配慮の取組を行った。また、子育てサロンとの合同行事(いも植え)のため、畑の肥料として一部活用した。

▼車両運転時はアイドリングストップや緩やかな発進等エコドライブを実践した。

▽ 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)

左記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。

▼業務を第三者に委託する場合は、仕様書に基づき履行させ、監督することで適切に管理している。

▼利用者からの要望・苦情等について、即時対応可能なものについてかは速やかな改善に努めている。

内部職員研修やミーティング等で平等利用の基本原則を周知、意識することで適切な対応ができた。

環境負荷低減や市の施策に基づく各種取組により、環境への配慮を行った。

▼管理業務等仕様書に基づき、責任者及び従事者を確保し、適切に配置するとともに、組織図を作成し適切な対応を行っている。
▼指揮命令系統、業務分担等を事務分掌にて定めている。
▼研修計画を作成し、職種に応じたスキルアップのための外部研修に参加するとともに、更なるサービス向上のための内部研修を行い、ミーティング等において振り返りを行った。新型コロナウイルスの5類移行後も感染症防止委員会による感染症予防等の研修や虐待防止研修などを実施した。

業務実施に必要な従事者を配置し、適切に管理運営を行うことができた。また、研修やミーティング等により職員の資質の向上に努めた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼朝の職員ミーティングや月1回の職員会議等で情報を共有し、サービス向上に努めている。
▼当法人が管理する施設の施設長が参加し、各施設が抱える諸問題等について検討を行う定例施設長会議をはじめ、担当者ごとの会議により的確な情報交換を行うとともに、情報ネットワークシステムにより、本部から各施設間で、必要な情報を迅速に共有した。
▼利用者の身体(認知)状況等の見守りケアを行い、必要に応じて関係機関と連携し、情報共有を図っている。
▼当法人の南区内事業所と月1回連携会議を行い、当センターとして地域のためにどのように関わることが出来るかの検討や、現在取り組んでいる事業の報告、今後の予定、実績報告などの情報交換を行っている。

外部研修の報告や関係法令、利用者個別情報、ケア検討内容等、職員の情報交換の場を設け、良質なサービスの提供に努めた。また、関係機関と緊密に連携し、様々な地域の問題について、迅速に情報共有を行い、解決に向け取り組んだ。

▽ 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、電気工作物保安管理業務、除排雪業務、施設管理業務について第三者に対する委託を行い、受託者と連絡体制を確保し、適宜、指示・指導を行った。なお、新型コロナウイルスの5類移行後においては、感染症拡大防止対策等についても共有し、徹底した。
▼仕様書に基づく各業務の適正確保のため、適宜、打ち合わせや協議を行った。

仕様書に基づいた業務を履行させ、適切に管理、監督を行った。

▽ 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	・令和6年度事業実績報告について ・令和6年度アンケート調査結果について ・令和7年度事業計画について
第2回	・令和7年度事業実績について(中間報告) ・管理運営上の課題と改善について
<協議会メンバー> 地縁団体見晴町内会長、喫茶副部長、南区社会福祉協議会事務局長、南区介護予防センター長、南区第1地域包括支援センター所長、センター教養講座講師、センター利用者、札幌市高齢福祉課係長・担当職員、南老人福祉センター館長・副館長	

管理業務仕様書に基づき、運営協議会を設置、開催し、意見交換を行い、センター運営に活かすことができた。(第2回はガスボイラー故障による休館のため書面開催)

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、「資金運用規程」により、資金の区分、運用の基本方針、運用対象等について定められており、それに基づき資金の適正かつ効率的な管理運用を行い、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ている。
▼現金等の取扱いについては、「経理規程」に基づき、「経理事務の手引き」を定め、不適切な経理事務の未然防止として、外部監査、内部監査、月末残高照合を実施するとともに、日常的に現金実査を行っている。

法人による適正な資金管理を行うとともに、外部監査や内部監査の実施、日常から通帳、帳票類と現金照合を行う等、適正な管理を行った。

	▽ 要望・苦情対応 ▼要望・苦情対応については、「苦情解決に関する規程」、「苦情解決処理要領」を作成し、適切に受付及び対応するとともに、その内容を職員に周知している。 ▼要望、苦情申出人には、真摯な態度で申出人が納得するまで対応できるよう心掛けることを全職員に指導している。 ▽ 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) ▼セルフモニタリングについては、アンケート調査や常設の投書箱の設置等により利用者の声を把握し、その結果は、館内掲示板に掲示した。 ▼記録・報告については、定められた基準に基づき、適正に作成し、期日までに報告を行った。 ▼札幌市の実地検査の結果、指摘事項については、速やかにその改善を行った。 ▼業務及び財務の自己チェックを実施し、札幌市に結果を報告した。	要望、苦情等については、常に丁寧な対応を心掛けるとともに、対応可能なものについては、迅速かつ適切に実施した。 意見、要望等を精査し、サービス向上に努めた。実施検査の結果、指摘はなかったが、引き続き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(事故の有無など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。 ▼就業規則を備え付け、職員がいつでも閲覧できるようにしている。 ▼札幌市ワークライフバランスの取組を推進し、働きやすい職場環境づくりに努めている。 ▼年1回定期健康診断を実施した。 ▼年間10日以上有給休暇を付与される職員へは5日間以上の有給休暇を取得させた。	関係法令の遵守及び、職員の勤務割も希望を汲み取るなど、就業しやすい環境づくりの取組を行った。	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	▽ 総合的事項(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・救出その他必要な訓練を定期的実施することで確保している。 ▼冬期間駐車場やセンターまでの近隣歩道の除雪や砂まき等を実施し、安全確保を行った。 ▼連絡体制については、職員はもとより、委託業者へも緊急連絡網により、最短の時間で連絡可能な体制を確保している。 ▼館内の感染症対策を新型コロナウイルスの5類移行後の情勢に応じて実施し、その他感染症の予防についても適宜取り組んでいる。 ▼損害賠償保険は管理業務等仕様書に適合した保険に加入している。 ▽ 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) ▼清掃、警備、施設保全(保守点検、修繕)、電気工作物、施設管理、除雪業務、備品管理等について、適切に実施した。 ▼備品管理については、日常点検等により、不具合の生じた備品は修繕等を実施する等、利用に支障のないよう努めた。 ▼修繕については、保守業者と連携し、施設利用に支障をきたさないよう努めた。 ▼駐車場管理については、職員が定期的に巡回、誘導する等安全確保に努めた。また、駐車マナーの徹底に努めた。 ▼緑地管理業務について、定期的な草刈りや落葉収集、屋上排水点検等を行い、美観の保持や安全確保に努めた。	利用者の安全確保に必要な訓練を実施する他、冬期間の除雪や「砂まき」等で安全な通路を確保した。さらに、推奨される感染症対策を継続しつつ、一部を見直し活動を妨げないよう工夫し、安心・安全なサービス提供に努めた。 清掃、警備、施設保守点検等専門性の高い業務は、第三者に委託し適切な管理を行うとともに、駐車場、緑地管理についても定期的な巡回等により、安全を確保することができた。	A B C D ▼連絡体制の確保や非常事態に備えた訓練を行い、利用者の安全確保に努めている。 ▼定期的な巡回により、駐車場や緑地を安全に管理している。 ▼避難訓練や講習会を実施し、防火・防災意識の啓発に努めている。

	▽ 防災 ▼防災(消防)計画を策定するとともに、8月、3月に防災・自衛消防訓練(土砂災害時避難含む)を行った。 ▼職員へ非常時の対応について、内部研修を行い、「安全確保、安全管理」に関する知識を周知した。また、土砂災害など非常災害時の対応について内部研修で行った。	職員研修を実施するとともに、関係法令に基づき、適切な防火管理を行った。													
(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 ▼専門家相談事業開催回数:13回 【主な実施内容】 ・五輪橋病院医師による带状疱疹の痛みについて 5月 参加者20人 ・五輪橋病院臨床検査係による動脈硬化と検査について 9月 参加者22人 ・札幌市社会福祉協議会自立支援課による認知症時の金銭管理について 9月 参加者17名 ・南区第一地域包括支援センター主任介護支援専門員による介護保険制度について 2月 参加者21人 等、医師や保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員等、様々な職種の専門職から話をうかがうことができた。 延べ人数:278人(うち参加者が15人以上であった回数:13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) ▽ 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:106回 【主な実施内容】 ・リンパ伸び伸び体操 月2回×2グループ(3ヶ月×年1期開催) 月2回×3グループ(3ヶ月×年4期開催) 参加者1,044人 ・背骨コンディショニング 月2回×2グループ(3ヶ月×年4期開催) 参加者787人 等、延べ人数:2,018名(うち参加者が20人以上であった回数:86回) (要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上) ▽ 浴室業務 ▼利用者数:2,289人(前年度3,038人) 目標:2,500人/年 ▽ 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:8種類実施 ▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:6種類実施(短期開催する講座:9種類) (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%以上申込みがあった講座:定員制講座7講座中7講座で70%以上の申込みがあった。) 【定員制講座申込率】 <table border="1"> <thead> <tr> <th>講座名</th><th>定員数</th><th>申込数※</th><th>申込率</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>手芸</td><td>10</td><td>10</td><td>100.0%</td></tr> <tr> <td>絵手紙</td><td>10</td><td>10</td><td>100.0%</td></tr> </tbody> </table>	講座名	定員数	申込数※	申込率	手芸	10	10	100.0%	絵手紙	10	10	100.0%	・要求水準を達成できた。 ・特殊詐欺や生活習慣病、認知症等、高齢者が直面しているテーマについて実施することができた。 ・要求水準を達成できた。 ・健康長寿、介護予防の推進に資する多様な健康増進、機能訓練に資する運動等事業を実施し、高齢者に対する福祉の増進の実現に向けた取組ができた。 9月までの月平均は約250名と目標を上回っていたが、ボイラー故障により9月29日以降入浴中止、11月1日から12月15日までの休館が影響し、目標に届かなかった。 ・要求水準を達成できた。 ・定員制で2講座、自由参加で1講座少なくなったが、アンケートや利用者ニーズを参考にしながら新規の短期講座を4講座行い、好評を得た2講座が次年度月2回開催する講座として開講する事となった。	A B C D ▼実施回数及び参加人数ともに、要求水準を上回る内容となっている。 ▼定員制講座の申込率は100%であり、利用者増加に向け努めている。 ▼雪あかりの祭典など地元町内会と協同した行事を実施すること、地域ネットワークの構築を図っている。
講座名	定員数	申込数※	申込率												
手芸	10	10	100.0%												
絵手紙	10	10	100.0%												

はじめてのピラティス	25	25	100.0%
はじめての 背骨コンディショニング	25	25	100.0%
歴史を学ぼう	28	28	100.0%
はじめてのヨガ	15	15	100.0%
ペン習字	10	10	100.0%

※申込数は参加決定者数

▼自由参加講座: カーリンコン、ヨガ、フラダンス、ふまねっと、リズムストレッチ、スポーツダンス、自己免疫力アップ

▼定員制、自由参加合計講座数: 23講座(短期講座9種類含む)、参加者数4,965人

▽ レクリエーション・各種行事の開催等に関する業務

各種行事	参加人数	備考
子育てサロン芋植え	18	3世代交流行事
防災訓練	69	年2回開催
消火訓練	8	年2回開催
子育てサロン夏祭り	46	3世代交流行事
健康クリーンウォーキング	36	年5回開催
ロビーコンサート	55	年1回開催
雪あかり祭典	250	地域合同行事
作品展示会	463	講座・サークル
季節の湯(入浴剤)	275	年5回開催
大正琴発表会	78	講座・サークル

※定員を設けている行事なし

レクリエーション	参加人数	備考
囲碁・将棋	345	
読書	557	
卓球	1,537	
サークル活動	3,992	

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

▼講座終了後の自主活動サークルや高齢者の趣味の会へ空室の利用提供を引き続き行い、その活動を支援することで生きがい支援の向上に努めた。

▼町内会、老人クラブ、福祉のまち推進センター、子育てサロン等のために空室の開放を行い、地域住民の福祉活動を支援した。

▼地域包括支援センター、介護予防センターとの共催事業を行い、地域の介護予防啓発に貢献した。

▽ デイサービスに関する業務

雪あかりの祭典等、地元町内会と協同した行事を実施することができた。また、福祉のまち推進センターとの協同で子育てサロン芋植えや夏祭りを実施し、デイサービス利用者との多世代交流の機会とともに、地域との協働行事を行いながら地域ネットワークづくりの構築を図ることができた。また、要望が多かったロビーコンサートや大正琴発表会も実施する事ができた。

地域福祉の拠点として、積極的に空室を開放し、生きがい支援をするとともに三世代交流を図ることができた。

▽ デイサービスに関する業務

《介護保険法に基づく指定通所介護及び介護予防・日常生活支援総合事業に基づく通所型サービスの提供》

利用者数: 目標20人/日、実績17.1人/日
(前年度実績17.4人/日)

- ・送迎、健康チェック、食事、入浴等各種サービスを適切に行った。
- ・毎日のバイタルチェックでは、定期的な体重測定等を実施するとともに、異常がある場合は、家族、関係機関等に必要な連絡を行った。
- ・感染症予防のため、利用者の施設到着後、手洗い、手指消毒を徹底した。
- ・厚労省の介護現場における感染症対策の手引き等に基づく感染症対策を行っている。
- ・身体機能の維持、向上を図るため個別機能訓練を実施するとともに、歩行訓練を希望する方には職員が付き添って訓練を行い、身体機能向上を図った。
- ・生活機能向上連携加算を取り入れている。
- ・デイサービスでボランティア受け入れを行った。

10月のボイラー故障により12月中旬まで他老人福祉センター利用となった為、利用終了や利用控えが相次いだ事もあり、目標人数には届かなかったが、関係法令等に基づき、個人のニーズに沿ったサービスを提供し、必要な感染症対策等も実施し安全に配慮した運営をすることができた。また、デイサービス利用者と子育てサロンの親子と夏祭り等多世代交流ができた。また、ボランティアを積極的に受け入れ、高齢者の社会参加の機会を提供した。

▽ その他施設の設置目的を達成するために必要な業務

- ▼社会貢献として、福祉系学生、看護学生、介護等体験(教員を目指す学生)の実習受け入れを6大学から合計13度行った。各大学からの実習生 延べ83人
- ▼もなみ学園高等部校外清掃実習受け入れ。参加者43人
- ▼地域町内会老人クラブ町内会と連携しセンター入口を土起こし、花植えを実施。参加者17人
- ▼地域と連携し、2月7日「雪あかりの祭典」を合同で実施。参加者250人。
- ▼地域包括支援センターと連携し認知症サポーター養成講座、パネル展を実施。参加者20人
- ▼文集等の発行
 - ・市内10館の各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。

福祉系学生等の実習受入を多数行い看護、福祉人材の育成に寄与した。また、地域との協働行事の開催やもなみ学園生徒に就業体験の機会を提供する事ができた。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績
全体	人数(人)	21,256	23,000	17,248
浴室	人数(人)	3,038	2,500	2,289

喫茶営業日の増回、運動講座の増回、講話・短期講座等を多数行ったが、通年で進めていた運動2講座の休講・終了と9月29日のボイラーの故障による入浴中止、11月1日から12月15日までの休館が影響し、目標には届かなかった。

A B C D

▼ボイラー故障による入浴中止、休館の影響で、施設全体及び浴室の利用者数は目標に届かず、前年度よりも下回ってしまったため、今後の増加に期待したい。

▽ 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

	▼各行事や講座のアンケート結果や利用者からの聞き取り等、利用者ニーズを把握するとともに、提供するサービスの質の向上・改善を図った。 ▼センターからのお知らせやデイサービス事業、介護予防事業等の案内を近隣町内会等に配布し、利用を呼びかけた。 ▼札幌市イベント冊子、町内会や老人クラブの会報誌にセンター行事等の掲載を行うとともに、行事案内を各町内会に回覧した。 ▼地域の各種会議に出席し、センター行事等の紹介や事業への協力依頼を行った。 ▼複数の介護予防センターでセンター予定の配架協力を行った。	ホームページの活用や各町内会に講座・教室等の案内を回覧するとともに、近隣町内会の会合等に積極的に出席し、機会があるごとに施設のPRを行い、積極的に利用促進を図ることができた。	
(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、センター講座や行事等の予定の最新情報を掲載した。 ▼施設内外掲示板を積極的に活用、情報提供を行い、施設内に置いている情報誌等には、札幌市の施策にかかる情報も掲載した。 ▼教養講座募集や行事開催時には、地域町内会回覧への掲載を行った。 ▼ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公開した。	ホームページでのセンターの情報を発信した。また、定期的に町内会回覧等各種媒体を利用し、積極的にセンターPRの推進を図ることができた。	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、更なる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 72,545円 ▼喫茶事業を週2回(9月より週3回に増回)行いコーヒーを販売した。 喫茶事業収入 349,950円	各種飲料を販売・提供し、利用者への利便性向上を行った。また、利用者の交流や社会参加の促進・ボランティアや社会貢献活動の促進に寄与できた。	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。
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	▼清掃業務を障がい者団体に委託した。 ▼施設修繕及び物品購入は原則市内業者に発注した。 ▼入浴受付業務は、シルバー人材センターを活用した。 ▼障がい者施設・学校等の実習やボランティアの受入れ、協力を実施した。	施設修繕、物品等の購入の多くを市内企業に発注した。また、障がい者団体やボランティア団体、シルバー人材センターを活用するなど市の福祉施策に配慮した。	
3 利用者の満足度			
▽ 利用者アンケートの結果	実施方法 ・実施期間：令和8年1月13日～2月6日(25日間) ・対象者：期間中南老人福祉センターを利用された方及び南デイサービスセンター利用者及びそのご家族 ・回収枚数 ①老人福祉センター 配布数303枚、回答数285枚(目標値260枚以上) ②デイサービスセンター 配布数66枚、回答数66枚(目標値実人員の90%以上：62枚) ③デイサービスセンター配布数16枚、回答数16枚 結果概要 【各項目の満足度】 ▼総合的な満足度 ・目標：75%、結果：90.85%	全ての満足度において、要求水準を達成できた。また、アンケートのみならず、利用者との直接対話等を通じて、利用される方の要望等の把握に努めることで、改善できるものについては、迅速に対応することができた。	A B C D ▼全ての項目において要求水準を上回る高い満足度を得ている。 ▼半分以上の項目で満足度は90%を超える水準となっており、利用者のニーズに応じた事業が実施できている。

	▼職員の接遇に関する満足度 ・目標:80%、結果:90.49% ▼デイサービス総合満足度 ・目標:80%、結果:86.15% ▼デイサービス接遇に関する満足度 ・目標:80%、結果:87.50% ▼デイサービス総合満足度(家族等) ・結果:93.75% ▼デイサービス接遇に関する満足度(家族等) ・目標:80%、結果:93.75% ▼専門家等相談に関する満足度 ・目標:80%、結果:80.63% ▼健康増進・機能訓練に関する満足度 ・目標:80%、結果:90.53% ▼教養講座に関する満足度 ・目標:80%、結果:94.51% ▼レクリエーション・各種行事に関する満足度 ・目標:80%、結果:89.41%
利用者からの意見・要望とその対応	＜要望＞申込人数が多い運動系の講座人数を増やしてほしい。 ＜対応＞令和8年度よりはじめてのピラティス講座、はじめての背骨コンディショニング講座を講師から了承頂き、1日1講座から2講座に増回し、定員を各25名から50名に増やした。 ＜要望＞運動系の講座は多いが、座学系の講座を増やしてほしい。 ＜対応＞令和8年度より大正琴講座、筆ペン講座を新たに開講する事とした。 ＜要望＞以前みたいに緑地側玄関からセンターに出入りできるようにしてほしい。 ＜対応＞令和7年度より冬季以外は出入りできるように開錠した。 ＜要望＞機能訓練室のエアロバイクのサドルカバーが破れているので交換してほしい。 ＜対応＞サドルカバーの他マッサージチェア2台のシートも破れていたため交換。 ＜要望＞機能訓練室に腕や足の筋力を鍛える機器を増やしてほしい。 ＜対応＞令和8年度予算化し購入予定。

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	88,032	82,735	▲ 5,297
指定管理業務収入	87,660	82,313	▲ 5,347
指定管理費	41,561	41,962	401
利用料金	45,940	39,611	▲ 6,329
その他	159	740	581
自主事業収入	372	422	50
支出	86,802	81,635	▲ 5,167
指定管理業務支出	86,499	81,608	▲ 4,891
自主事業支出	303	27	▲ 276
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

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、利用者数の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。			

▽ 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401千円の増となった。 ・利用料収入は、デイサービス利用者の入院・入所・逝去などの「利用廃止」が多く、計画より6,329千円の減となった ・指定管理業務支出は、物品購入の節制、水道光熱費の削減などにより、計画より4,891千円の減となった。		
--	--	--

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 ▼当事業の運営管理は、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、支出の抑制を図りながら、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定」に基づいて適正に対応している。 ▼情報公表については、当法人の「情報公開規定」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、施設を暴力団に利用させないことや、協定に関する契約については暴力団員や暴力団関係者を相手としないよう努めている。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
▼高齢者の利用する施設であることから、引き続き基本的な感染症対策を継続しつつ、活動を妨げないよう一部の感染症対策を見直し、安心・安全なサービスを提供できた。継続して多くの講座や講話等を実施しつつ、活動内容等を検討し新しい講座や教室の実施等、利用者ニーズに即した取組みを行ったが、昨年9月のガスボイラー故障による休館が影響し中止となった講座や講話などが多く、老人福祉センター利用人数は約20%の減少となった。デイサービスもボイラー故障の影響で利用控え・利用終了があり、前年比0.4人/日減の、年間17.1人/日となったが、大きな事故もなく安全に運営できた。ただ、アンケート調査では2つの評価項目で前年を上回ったが、総合満足度は若干下回ってしまった。 ▼老人福祉センターにおいては、関係機関、団体、各種専門家、講師と連携し、ニーズに即した多種多様な講座や講話を多数開催することで、利用者や地域住民の健康づくりや生きがいづくりに寄与した。 ▼老人福祉センターにおける地域活動については、芸術の森地区連合町内会と連携し、「芸術の森地区文化祭」「芸術の森フラワーロード」「雪あかりの祭典」や介護予防事業を実施しており、館内で行っている子育てサロンも含め、いずれも円滑な準備の上で実施し、地域住民や利用者も含めた多世代交流、社会参加の機会となり、地域との連携・信頼関係を深めることができた。 ▼社会貢献及び育成においては、近隣支援学校との交流や介護等体験、看護初期実習等の実習生を積極的に受入れ、学びの機会を提供し、看護、福祉人材の育成に寄与した。デイサービスボランティアを積極的に受け入れ、高齢者の社会参加の機会を提供した。 ▼老人福祉センターにおける要観察者の見守りケアを行い、必要に応じて地域包括支援センター、介護予防センター等各関係機関との情報共有や連携を行った。	▼利用者の健康増進のための専門家による相談事業や講演、運動等の事業を実施し、利用者の健康増進、向上に寄与する。 ▼空教室を有効活用して、利用者のサークル、町内会、関係団体等の活動の場を積極的に支援する。 ▼地元町内会や各関係機関と連携した世代間交流行事や立地環境を生かした各種イベントにより、地域での老人福祉センターの認知度を更に高め、地域との絆をさらに深めていくとともに、周知活動を積極的に行い、利用者拡大を図る。 ▼各種学校等へ職場体験や学習機会の場を提供する。 ▼利用者の身体（認知）状況等の見守りケアを行い、早期発見に努め、必要に応じて本人、家族、関係機関と連携し、情報共有を図るとともに、速やかに対応を行っていく。 ▼ボランティアに関する情報提供や研修会を開催し、ボランティア等社会参加活動の普及・啓発・育成を推進する。 ▼各種感染症の動向に応じた感染対策等を行い、利用者が安心、安全に参加できる事業を検討、実施する。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
▼アンケートや利用者ニーズを参考にしながら新規の短期講座を4講座行い、好評を得た2講座は次年度月2回開催する講座として開講するなど、利用者のニーズに即した事業を展開しており、評価できる事業内容となっている。 ▼ボイラー故障による入浴中止、休館などのトラブルもあったが、利用者の満足度は2つの評価項目で前年を上回っており、今後は更なる利用促進を期待したい。 ▼地域の関係団体との連携により、利用者の多世代交流や社会参加の機会を創出するとともに、地域に根付いた事業を実施することで、施設の認知度の向上に努めている。	