

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	札幌市北老人福祉センター	所在地	北区北39条西5丁目
開設時期	昭和61年11月	延床面積	775㎡
目的	高齢者に対する福祉の増進		
事業概要	高齢者に対する生活相談、健康相談、機能回復訓練及びレクリエーションの実施、職能訓練及び就職の指導、浴室その他の施設を老人の使用に供すること。		
主要施設	大広間、職能訓練室、機能回復訓練室、浴室、娯楽室		
2 指定管理者			
名称	(株)シムス		
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日		
募集方法	公募		
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		
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6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 指定管理者である(株)シムスは当該施設を19年にわたって運営してきた経験を活かし、本年度も札幌市の貴重な社会資源である当センターを最大限に有効活用し、地域コミュニティの再生に寄与することを基本方針として、以下の目標を策定し事業活動を進めてきた。 (1) 地域の高齢者の誰もが気軽に利用できるようにし、利用者満足度の向上を図りセンターの利用者増に努める。 (2) 複合施設の長所を活かし、高齢者、児童、子育て世代、地域住民が楽しく交流し学びあえる「交流施設」を目指す。 (3) 将来の生活不安、健康の不安等に対し、相談業務を強化し早期に専門機関に繋げる。 (4) 設備機器、建物の点検、メンテナンスを適切に行うとともに、倹約と創意工夫による経費削減に努める。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ・思想、信条、性別、社会的身分、障がい者であることなどにより、合理的な理由なく利用を制限しないこと。 ・特定の利用者や団体に便宜を図る、あるいは施設を専用させることはしない。また、この状況を放置する等の不公平を行わないこと。 ・利用者の固定化を打破し、地域の多くの高齢者がサービスを受けられるような地域づくりを目指す。 上記の方針を立て、すべての利用者に対して公平・中立に対応している。新規利用者には「利用ブック」でセンター利用の際の遵守事項をきめ細かく説明している。サークルで部屋を利用する方たちには「サークル等代表者会議(リーダーズサロン)」にて「活動方針」「平等利用確保の方針」を配布し相互に確認の上、周知徹底に努めている。 高齢者活動支援として、空き室の利用方法を整備し、さらに幅広く社会資源として活用できるように整備している。	基本方針に沿って適切に実施した。新規利用者は増加している。 レクリエーションの一部や長期休暇中のラジオ体操など、児童会館の児童と共に参加できる行事を実施しており、交流施設として定着している。 適切に実施した。リーダーズサロンや新規利用者登録時に「平等利用や誰もが利用しやすい施設」への理解協力を得やすいように、利用ルールブックを作成し丁寧に説明をしている。 高齢者活動支援では、サークルとして立ち上げずとも空き室を利用できるようになり、より多くの利用者がセンターを活用している。	A B C D ▼仕様書に沿って適切な管理運営を行っている。 ▼併設されている児童会館と交流できる行事を実施し、複合施設としての利点を活用している。 ▼施設独自の利用ルールブックを作成し、新規登録時に説明する事で、平等利用や誰もが利用しやすい施設への理解を得る工夫が評価できる。 ▼施設に有資格者の職員を配置することで、利用者が介護や福祉について相談しやすい環境づくりを行っている。 ▼講座の準備や館内の巡回を周到に行うことで、無事故での施設管理に努めている。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

(1)CO2の削減

- ・事務所の照明を必要最小限にしている。
- ・各部屋の照明やエアコン等は利用時間のみ使用することとし、巡回により無駄をなくした。
- ・照明をHF蛍光管やLED電球に替えて電力の削減に努めている。

(2)紙使用量の削減

- ・両面コピーを推進している。
- ・個人情報に関するものや重要資料以外のコピー用紙は裏面を有効利用している。

(3)水使用量の削減

- ・水飲み場の水道は児童会館と連携しながら節水を呼びかけ、節減に努めている。

(4)電気、ガス、水道の利用については節約について各館(児童会館、まちづくりセンター、地区会館)に周知徹底し協力を頂いている。

(5)その他

- ・消耗事務用品はエコ商品を購入している。トナー等もリサイクル品を使用している。
- ・利用者へのごみの持ち帰りを継続して周知徹底し協力を頂いている。
- ・古紙、段ボール、シュレッダー紙はリサイクル業者に引き取ってもらっている。
- ・環境配慮の推進として、定期的な雑草処理のほか、定期的な外の見回りの際にゴミ拾いをしている。

▽ 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)

- ・パート職員を除く職員全員が社会福祉士、介護福祉士、ホームヘルパー2級取得者であり当館が目指す地域ケアの参画と利用者からの相談に応じる体制を強化している。

- ・組織図や緊急連絡網を随時補正し、責任の所在を明確にしている。

- ・職員の資質向上のため以下の通り研修を実施した。

- * 救急救命講習
- * 認知症類似体験
- * 認知症と向き合うコミュニケーション
- * LGBTQ及びSOGIに関する研修
- * 認知症予防と運動
- * 麻生地区自主防災研修会
- * 防火管理研修会
- * 環境マネジメントシステム(EMS)について

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ・ミーティング・共有アプリにより当日の業務内容、担当者の確認をし業務の効率化を進めている。
- ・毎月職員会議を開き情報や課題の共有化、業務手順の見直し、維持管理、運営の標準化に努めている。
- ・各種アンケートや利用者との会話、お寄せ箱により要望や情報を積極的に努めている。
- ・常に利用者の表情や様子に気を配り、体調の異変や悪化の防止に対応できるように職員間で情報を共有し見守っている。

▽ 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)

- ・機械警備、設備保守点検、電気保安業務、エレベーター保守点検、受水槽清掃、水質検査、浴室配管洗浄、消防設備点検、排水管清掃、除排雪等は第三者に委託している。委託業者には業務責任者との連絡を密にししながら連携を強化している。尚、すべての業務は仕様書に基づき行っている。

▽ 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8月開催 <議題> 令和5年度事業報告 令和6年度業務計画
第2回	令和7年3月開催 <議題> 令和6年度事業報告、令和6年度定例アンケート実施結果、令和7年度定員制講座について

適切に実施した。積極的に用紙の裏面を有効利用したり、文書をコンパクトにしたことで、紙使用量の削減をしている。

適切に実施した。有資格者の職員配置により、利用者にとって身近な介護や福祉の制度について相談しやすい環境になっている。

適切に実施した。講座の準備や館内の巡回等を周到に行い無事故で管理運営することができた。

適切に実施した。全ての委託業務は利用者の活動に影響しないように、実施時間の調整をしている。

適切に実施した。運営について具体的なビジョンを示し、協議会メンバーからの情報提供等、連携強化につながった。

	<協議会メンバー> 講師代表、利用者代表、北区地域包括支援センター長、北区介護予防支援センター百合が原センター長、札幌市高齢福祉課、麻生児童会館館長、麻生まちづくりセンター長、北区社会福祉協議会事務局長、北区老人クラブ連合会会長、北区保健所、指定管理者株式会社スミス専務、所長、館長、主任 ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) ・通常管理業務と自主事業とは会計を区分して処理している。 ・本社役員による内部監査、公認会計士による外部監査を実施している。 ・現金、切手等の管理については社内規定に基づき管理している。 ▽ 要望・苦情対応 ・大きな「お寄せ箱」をロビーや2階ホールの目につきやすいところに設置し、意見・要望・質問を出しやすくしている。 ・苦情要望については適宜ミーティングにて内容を検討し、迅速な対応を心掛けている。 ・「お寄せ箱」に寄せられた意見要望については、その意見、要望とともに回答を館内各階に掲示し、利用者に周知している。 ・定例アンケートに寄せられた要望についても、一つ一つ丁寧に答え、館内に読みやすいように掲示している。 ▽ 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) ・業務日誌・警備日誌・清掃日誌は毎日記録保管している。(清掃日誌はひと月ごとに札幌市に送付している。) ・業務報告書は毎月期日までに札幌市に報告している。 ・行事、講座ごとに利用者の満足度や意見を知るためのアンケートを実施している。定員制講座、年間登録制ヨガについても年度の最後にアンケートを実施している。アンケートの結果は講座の担当講師にフィードバックしている。 ・定例アンケートの実施結果や評価表の結果は、館内に掲示して利用者に開示している。 ・札幌市の実地検査で指摘された事項に関しては、速やかに改善している。	適切に実施した。 適切に実施した。 適切に実施した。																	
(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) ・労働関係法令を遵守し、各自の希望に沿って業務に支障が出ないように「勤務日予定表」を作成し会社が定める休日を取得している。 ・有給休暇取得については5日を上回って取得できている。 ・「ワークバランス」の視点から定時退社を推進し、有給休暇を取りやすい環境を整えている。	法令を遵守し、職員の労働環境について配慮した運営を行っている。	<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適切な整備に努めている。</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適切な整備に努めている。											
A	B	C	D																
▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境について適切な整備に努めている。																			
(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) ・毎日定期的に職員による巡回を行い、施設内外の安全を確認している。 ・麻生児童会館、麻生まちづくりセンター合同による防火避難訓練を年度内に2回行っている。 ・職員を含めた緊急連絡体制の整備、不審者対策として麻生交番との連携・情報交換を継続している。 ・仕様書に準じた賠償責任保険に加入している。 ・職員は市民サービス向上のため、接遇や高齢者とのコミュニケーションについて研修を受け業務に役立てている。 ・利用者からの相談には、専門職である職員が丁寧に聞き取りし、必要に応じて地域の行政書士や地域包括支援センターに繋げるなどして利用者や市民が安心して相談できる体制を整えている。	適切に実施した。 安全確保については麻生児童会館、麻生まちづくりセンターと日々情報を共有しながら、巡回業務を強化している。 また、隣接する麻生交番や北警察署とも何かあれば連絡を取り合う旨話ができています。 北区地域包括支援センターや予防センターとも相互の会議参加のみならず、利用者について適切な情報交換など円滑な関係を保っている。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">▼複合施設であることを踏まえ、併設する児童会館やまちづくりセンターと連携し、利用者の安全確保に努めている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼地域の関係団体と連携し、利用者が安心して相談できる環境を整えている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼消防避難訓練や大規模地震防災訓練など様々な状況に応じた訓練を実施している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼複合施設であることを踏まえ、併設する児童会館やまちづくりセンターと連携し、利用者の安全確保に努めている。				▼地域の関係団体と連携し、利用者が安心して相談できる環境を整えている。				▼消防避難訓練や大規模地震防災訓練など様々な状況に応じた訓練を実施している。			
A	B	C	D																
▼複合施設であることを踏まえ、併設する児童会館やまちづくりセンターと連携し、利用者の安全確保に努めている。																			
▼地域の関係団体と連携し、利用者が安心して相談できる環境を整えている。																			
▼消防避難訓練や大規模地震防災訓練など様々な状況に応じた訓練を実施している。																			

	▽ 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) ・警備、保守点検業務については、仕様書の通り実施した。 ・定期点検及び資材納品業務 総合維持管理点検→札幌施設管理㈱ 警備業務→㈱ベルックス 消防設備点検→北海道総合防災設備㈱ 電気設備点検→(一財)北海道電気保安協会 庭木管理→㈱市川造園 除排雪→㈱トラストジャパン ・令和6年度の修繕工事等は次の通り 9月 施設内 消火栓ホース取替 12月 玄関 自動ドアのシリンダー交換 ▽ 防災 ・北老人福祉センターの指定管理者として、麻生総合センターの消防計画書を作成して各館に編成表を渡し、連絡協議会を通して緊急時の体制を明確にしている。 ・消防避難訓練の実施(3館合同) ①令和6年8月27日 参加者 8名 ②令和7年3月19日 参加者 11名 ・大規模災害防災訓練(法人で実施) 令和6年3月19日 参加者 2名 ・麻生地区自主防災・減災推進協議会の一員として地域の防災について協力している。	適切に実施した。 運営に支障がないように維持管理を実施している。その他必要となる修繕については協定書に基づき札幌市と協議して行っている。 委託業者とは事前に打ち合わせを行い、無駄のない管理に努めている。 消防避難訓練は3館で協力しながら安全管理体制を強化、防災意識の向上に努めた。 法人による大規模災害防災訓練では、地震を想定し、安全確認の手法などを、机上訓練も含めて職員間で共有している。									
(4)事業の計画・実施業務	▽ 生活相談等に関する業務 ▼専門家等相談事業開催回数:27回 延べ人数:310人 (うち参加者が15人以上であった回数:3回) ▽ 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:102回 延べ人数:2221人 (うち参加者が15人以上であった回数:78回) ▽ 浴室業務 ・利用者数 :2,396名(前年度1,627名) ▽ 教養講座に関する業務 ▼月2回以上開催する健康増進に関する講座:4種類 ▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:16種類 ▼うち定員の70%以上の申込みがあった講座:定員制講座14講座中、14講座で70%以上の申込みがあった	適切に実施した。 スマホ講座は継続して開講している。講座時間終了後の相談時間には毎回多くの質問がある。 適切に実施した。 特に運動に対する需要が高く、定期的に開講している。「優しい椅子ヨガ」講座は、回数を増やしている。 講座によっては、定員を超えて抽選で受講者を決定している。 適切に実施した。 令和6年度の利用者数は増加しており、特に女性の利用者が増えたため、過当たりで女性利用者の定員を増やすなどの対応を行った。 適切に実施した。 健康増進講座は、継続して開講している。 教養向上講座のうち、民謡・舞踊は定員を廃止し自由制講座へ移行。参加人数も増えている。講座数の調整によりExcel講座は中止している。 新たに己書講座を開講している。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> ▼ニーズの高い講座は、定期的な開講や実施回数の増回などにより対応し、多くの利用者が活動できるよう取り組んでいる。 ▼地区会館や児童会館が併設された複合施設である特色を活かし、世代を超えた交流行事が実施されており、今後の活動にも期待したい。 ▼地域団体との連携により、実習生の受け入れや関係機関とのネットワークを強化していることが評価できる。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼ニーズの高い講座は、定期的な開講や実施回数の増回などにより対応し、多くの利用者が活動できるよう取り組んでいる。 ▼地区会館や児童会館が併設された複合施設である特色を活かし、世代を超えた交流行事が実施されており、今後の活動にも期待したい。 ▼地域団体との連携により、実習生の受け入れや関係機関とのネットワークを強化していることが評価できる。			
A	B	C	D								
▼ニーズの高い講座は、定期的な開講や実施回数の増回などにより対応し、多くの利用者が活動できるよう取り組んでいる。 ▼地区会館や児童会館が併設された複合施設である特色を活かし、世代を超えた交流行事が実施されており、今後の活動にも期待したい。 ▼地域団体との連携により、実習生の受け入れや関係機関とのネットワークを強化していることが評価できる。											

	▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務 ▼実施内容 ～世代交流ふまねっと・常夏健康祭・演芸発表会・文化祭・一粒万倍コンサート・節分豆まき・KITARO SONIC・作品展示会・ひなまつり演奏会～ ▼定員を設けているもののうち、定員の70%以上の申込みがあったもの:5回中5回 ▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務 ▼実施内容 空き室の開放(30サークル) 高齢者活動支援事業としての空き室の開放 娯楽室(囲碁・将棋・オセロ)の開放 卓球開放(児童会館の体育館を借用) ▽ その他設置目的に関する業務 ・地域教育機関との連携 札幌市立大学看護学部実習 ・地域福祉関係機関との連携 北区地域ケア会議、北区生活支援推進連絡会への参加 ・地域包括支援センター、介護予防センターとの情報交換 ・麻生まちづくり協議会との連携:非常任委員として協議会総会参加、麻生亜麻保存会 ・麻生児童会館との連携 ・精神障がい者施設利用者による焼芋販売	適切に実施した。 児童会館の児童とともに参加できるレクリエーション、発表会・作品展など、地域施設らしい活動を増やしている。 活動サークルが自主的に開催した発表会もあり、場所・時間の調整や広報などの協力を行っている。 適切に実施した。 1回あたりの参加者数は減少傾向にあり、活動人数は減少している。 高齢者活動支援事業としての空き室の開放ルールを整備し、R5年度の年間300人に対し、R6年度は年間536人と活動人数減少の対策へと繋がっている。 リーダーズサロンはグループワークの形態で実施。活動の維持について、意見交換を行った。 適切に実施した。 札幌市立大学看護学部の実習受入では、実習生と利用者のアクティビティをレクリエーションのように実施している。 地域共生の流れにむけて、北区社会福祉協議会・北区介護予防センター百合が原等と情報共有・意見交換を行っており、ネットワークを強化している。 各種レクは可能な限り児童会館の児童も参加できる形態として実施し、交流を図っている。 月一回焼芋販売の機会を設け、ロビーの有効活用と、地域の福祉施設との交流を行っている。																																																								
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table><tr><th colspan="2"></th><th>R5年度実績</th><th>R6年度計画</th><th>R6年度実績</th></tr><tr><td rowspan="3">大広間</td><td>件数(件)</td><td>263</td><td>200</td><td>272</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>10,777</td><td>8,000</td><td>11,313</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>76.5</td><td>50</td><td>80</td></tr><tr><td rowspan="3">教養講座室</td><td>件数(件)</td><td>219.5</td><td>150</td><td>238</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>3,383</td><td>2,000</td><td>3,654</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>63.8</td><td>50</td><td>70</td></tr><tr><td rowspan="3">職能講座室</td><td>件数(件)</td><td>165</td><td>100</td><td>165.5</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>1,969</td><td>2,000</td><td>1,822</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>48</td><td>50</td><td>48.7</td></tr></table>			R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績	大広間	件数(件)	263	200	272	人数(人)	10,777	8,000	11,313	稼働率(%)	76.5	50	80	教養講座室	件数(件)	219.5	150	238	人数(人)	3,383	2,000	3,654	稼働率(%)	63.8	50	70	職能講座室	件数(件)	165	100	165.5	人数(人)	1,969	2,000	1,822	稼働率(%)	48	50	48.7	各サークルの参加率は低下しており、利用人数が減少傾向であるが、高齢者活動支援事業により、少人数の活動が増加している。空き室の有効活用により、稼働率は向上している。 企画講座についてはアンケート等から利用者のニーズを取り入れており、利用送信に取り組んでいる。 <table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">▼全室で利用件数が計画を上回っており、多くの方に利用いただいたものと評価できる。</td></tr><tr><td colspan="4">▼高齢者活動支援事業により空き室を有効活用しており、稼働率は向上している。</td></tr></table>	A	B	C	D	▼全室で利用件数が計画を上回っており、多くの方に利用いただいたものと評価できる。				▼高齢者活動支援事業により空き室を有効活用しており、稼働率は向上している。			
		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績																																																						
大広間	件数(件)	263	200	272																																																						
	人数(人)	10,777	8,000	11,313																																																						
	稼働率(%)	76.5	50	80																																																						
教養講座室	件数(件)	219.5	150	238																																																						
	人数(人)	3,383	2,000	3,654																																																						
	稼働率(%)	63.8	50	70																																																						
職能講座室	件数(件)	165	100	165.5																																																						
	人数(人)	1,969	2,000	1,822																																																						
	稼働率(%)	48	50	48.7																																																						
A	B	C	D																																																							
▼全室で利用件数が計画を上回っており、多くの方に利用いただいたものと評価できる。																																																										
▼高齢者活動支援事業により空き室を有効活用しており、稼働率は向上している。																																																										

	<table><tr><td rowspan="3">多目的室</td><td>件数(件)</td><td>134.5</td><td>100</td><td>156.5</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>1,487</td><td>1,500</td><td>1,552</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>39.1</td><td>30</td><td>46</td></tr><tr><td rowspan="3">娯楽室</td><td>件数(件)</td><td>296</td><td>200</td><td>264.3</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>6,483</td><td>5,000</td><td>5,772</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>86</td><td>50</td><td>77.7</td></tr><tr><td rowspan="3">和室</td><td>件数(件)</td><td>344</td><td>300</td><td>340</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>1,095</td><td>1,000</td><td>1,175</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr></table> ▽ 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 ・人気の高い体操系の講座を増やしている。 ・生活講座も珍しいものやその時期に関心の強いと思われるものを企画している。 ・センター便り「なごみ」を隣接する公共施設や地域包括支援センター、介護予防センターに配布し必要な方に周知していただけるように依頼している。 ・ホームページにて最新の情報を発信している。 ・高齢者活動支援事業により、空き室開放のルールを整備し、貸室を利用しやすくしている。	多目的室	件数(件)	134.5	100	156.5	人数(人)	1,487	1,500	1,552	稼働率(%)	39.1	30	46	娯楽室	件数(件)	296	200	264.3	人数(人)	6,483	5,000	5,772	稼働率(%)	86	50	77.7	和室	件数(件)	344	300	340	人数(人)	1,095	1,000	1,175	稼働率(%)	100	100	100		
多目的室	件数(件)		134.5	100	156.5																																					
	人数(人)		1,487	1,500	1,552																																					
	稼働率(%)	39.1	30	46																																						
娯楽室	件数(件)	296	200	264.3																																						
	人数(人)	6,483	5,000	5,772																																						
	稼働率(%)	86	50	77.7																																						
和室	件数(件)	344	300	340																																						
	人数(人)	1,095	1,000	1,175																																						
	稼働率(%)	100	100	100																																						
(6)付随業務	▽ 広報業務 ・毎月の講座や行事の案内をセンター便り「なごみ」にて広報し、ホームページでも閲覧できるようにしている。 ・センター便りはイラストもふんだんに使用し、より見やすいレイアウトを心掛けA3サイズで発行している。 ・地域新聞「あさぶ新聞」にて講座内容の記事を掲載したり、申込のお知らせを行っている。 ・センター便りは北区内10か所のまちづくりセンターと3つの地域包括支援センター、7つの予防センターに配布している。 ・ウェブアクセシビリティについて (株)共栄オフィスシステムによりmichekerVer2.0で評価検証を行っており、JISX8341-3(AA)に準拠している。 ▽ 引継ぎ業務 R4年度からの継続指定のため引継ぎ業務は無し。	適切に実施した。 利用者に「センター便り～なごみ」に対する期待が大きく、毎月発行日の25日にはセンター便りを取りにだけ来館される方も多し。また、ホームページでの利用も増えてきている。あさぶ新聞への記事掲載を行っており、新規登録者の増加に大きく貢献している。 ウェブアクセシビリティについては年に1回評価検証を行うことを(株)共栄オフィスシステムに依頼している。	<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行われている。 ▼利用者の期待が高いセンター便りなど、各種広報活動により、既存利用者の利用促進及び新規利用者の獲得に繋がっている。	A	B	C	D																																			
A	B	C	D																																							
2 自主事業その他																																										
▽ 自主事業 ・水分補給、脱水予防等利用者の利便性向上のため、各階に自動販売機を設置 自動販売機売り上げ手数料収入 229,499円 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ・管理委託業者、施設の修繕工事等はすべて市内事業者へ発注している。 ・事務業務、浴室業務、窓口業務に各1名障がい者を雇用している。	適切に実施した。 適切に実施した。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> ▼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。	A	B	C	D																																				
A	B	C	D																																							
3 利用者の満足度																																										
▽ 利用者アンケートの結果 <table><tr><td>実施方法</td><td> ・調査期間：令和7年2月1日～2月15日 (2月11日休館日を除く) ・調査対象：当センター利用者 ・調査方法：アンケート用紙の配布 ・配布数：420枚 回収数：372枚 回収率：88.6% </td></tr><tr><td>結果概要</td><td> ・性別構成比：男性19% 女性72% ・年齢構成比：60代10% 70代54% 80代24% 90以上1% ・居住区別集計：北区80% 北区以外20% ・センター利用目的：講座31% サークル29% 運動13% ・接遇満足度：82% 回答数362(要求水準：75%) ・総合的満足度：79% 回答数368(要求水準：70%) 【各講座毎アンケート】 </td></tr></table>	実施方法	・調査期間：令和7年2月1日～2月15日 (2月11日休館日を除く) ・調査対象：当センター利用者 ・調査方法：アンケート用紙の配布 ・配布数：420枚 回収数：372枚 回収率：88.6%	結果概要	・性別構成比：男性19% 女性72% ・年齢構成比：60代10% 70代54% 80代24% 90以上1% ・居住区別集計：北区80% 北区以外20% ・センター利用目的：講座31% サークル29% 運動13% ・接遇満足度：82% 回答数362(要求水準：75%) ・総合的満足度：79% 回答数368(要求水準：70%) 【各講座毎アンケート】	適切に実施した。 性別比は、男性の回答者が増加している。 満足度調査では、概ね要求水準を満たしているが行事については、定例アンケートの設問を具体的にしたことにより、前年度よりも向上しているが、要求水準は下回っている。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> ▼多くの項目において要求水準を上回る満足度となっており、適正な運営に努めている。今後も、利用者のニーズに応じた事業展開を期待したい。	A	B	C	D																																
実施方法	・調査期間：令和7年2月1日～2月15日 (2月11日休館日を除く) ・調査対象：当センター利用者 ・調査方法：アンケート用紙の配布 ・配布数：420枚 回収数：372枚 回収率：88.6%																																									
結果概要	・性別構成比：男性19% 女性72% ・年齢構成比：60代10% 70代54% 80代24% 90以上1% ・居住区別集計：北区80% 北区以外20% ・センター利用目的：講座31% サークル29% 運動13% ・接遇満足度：82% 回答数362(要求水準：75%) ・総合的満足度：79% 回答数368(要求水準：70%) 【各講座毎アンケート】																																									
A	B	C	D																																							

	・専門家相談事業:91% 回答数102(要求水準:80%) ・講演・運動等事業:97% 回答数2,056(要求水準:80%) ・健康増進講座:89% 回答数230(要求水準:80%) ・教養向上講座:85% 回答数165(要求水準:80%) ・行事:71% 回答数79(要求水準:80%)			▼専門家相談事業や講演・運動等事業においては、満足度が95%を超える高水準となっており、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	①講座中のマナーモードを徹底して欲しい テレビの音量が大きい時がある 受講生の私語により、講師の説明が聞き取れない 利用者間のマナーについては、中立的に判断するためにも、お互いの話を聞かせていただく事を記述している。 ②講師への謝礼をしたいので認めて欲しい 講師料はセンターが支払いを行っており、講師も受講生から金品を受け取らない事を前提に、講座開講を引き受けて頂いていることを記述している。 ③以前麻雀講座があったのにサークル活動を認めないのなぜでしょうか サークル活動は利用者だけの空間となり、賭博に繋がりがやすいという懸念から、一律して認めない方針で運営していることを記述。今後レクリエーションや初心者向けの体験会としての開催を検討している。	利用者からの要望については前向きに検討し、実現できる要望については改善、実現が困難な要望については利用者に納得していただけるよう丁寧に説明することで対応している。																																																												
4 収支状況																																																														
▽ 収支 (千円)			A	B	C	D																																																								
<table><tr><th>項目</th><th>R6年度計画</th><th>R6年度決算</th><th>差(決算-計画)</th></tr><tr><td>収入</td><td>43,808</td><td>45,886</td><td>2,078</td></tr><tr><td> 指定管理業務収入</td><td>43,608</td><td>45,657</td><td>2,049</td></tr><tr><td> 指定管理費</td><td>43,248</td><td>43,248</td><td>0</td></tr><tr><td> 利用料金</td><td>360</td><td>479</td><td>119</td></tr><tr><td> その他</td><td></td><td>1,930</td><td>1,930</td></tr><tr><td> 自主事業収入</td><td>200</td><td>229</td><td>29</td></tr><tr><td>支出</td><td>41,730</td><td>36,404</td><td>▲ 5,326</td></tr><tr><td> 指定管理業務支出</td><td>41,641</td><td>36,347</td><td>▲ 5,294</td></tr><tr><td> 自主事業支出</td><td>89</td><td>57</td><td>▲ 32</td></tr><tr><td>収入-支出</td><td>2,078</td><td>9,482</td><td>7,404</td></tr><tr><td>利益還元</td><td>70</td><td>58</td><td>▲ 12</td></tr><tr><td>法人税等</td><td>381</td><td>948</td><td>567</td></tr><tr><td>純利益</td><td>1,627</td><td>8,476</td><td>6,849</td></tr></table>			項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)	収入	43,808	45,886	2,078	指定管理業務収入	43,608	45,657	2,049	指定管理費	43,248	43,248	0	利用料金	360	479	119	その他		1,930	1,930	自主事業収入	200	229	29	支出	41,730	36,404	▲ 5,326	指定管理業務支出	41,641	36,347	▲ 5,294	自主事業支出	89	57	▲ 32	収入-支出	2,078	9,482	7,404	利益還元	70	58	▲ 12	法人税等	381	948	567	純利益	1,627	8,476	6,849	総合センターのため他施設と協力しながら節約に努める一方、利用者の利便性を考慮しながら計画内で執行している。			
項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)																																																											
収入	43,808	45,886	2,078																																																											
指定管理業務収入	43,608	45,657	2,049																																																											
指定管理費	43,248	43,248	0																																																											
利用料金	360	479	119																																																											
その他		1,930	1,930																																																											
自主事業収入	200	229	29																																																											
支出	41,730	36,404	▲ 5,326																																																											
指定管理業務支出	41,641	36,347	▲ 5,294																																																											
自主事業支出	89	57	▲ 32																																																											
収入-支出	2,078	9,482	7,404																																																											
利益還元	70	58	▲ 12																																																											
法人税等	381	948	567																																																											
純利益	1,627	8,476	6,849																																																											
▽ 説明			▼収入は計画を上回り、支出は計画より抑制することで、安定した運営を行っている。																																																											
概ね計画の範囲内で収支の運営を行っている。 実績に対する光熱費の管理補填(1,930千円)が行われた。 利用者への還元として、和室のカーペットを交換している。			▼収益の一部については利用者への利益還元を実施している。																																																											
<確認項目> ※評価項目ではありません。																																																														
▽ 安定経営能力の維持			適				不適																																																							
・指令管理者㈱シムスの安定した経営基盤のもとで、経費削減に努め問題なく運営している。																																																														
▽ 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																																																							
・個人情報については内部規定により厳格に対応している。情報公開については条例に基づき実施している。 ・暴力団の排除については、条例に基づき対応している。関係団体と思われるの利用は一切無かった。																																																														

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
R5年度からサークル活動の参加率が減少傾向にある事を懸念し、高齢者活動支援事業として、空き室開放についてのルール整備を行い、利用者に広く周知。少人数グループや、別施設の活動団体の利用が増加。利用にあたって新規登録者も増加し、R5年度と同様の水準を維持している。 基本的な操作について学ぶ「スマホ教室」は継続して実施。普及率も高くなり、ニーズに応えた講座を実施している。利用者の中には画像検索を駆使したり、航空チケットを購入する方もおり、ステップアップに繋がっている。 講座・サークルの発表会については、例年以上に講師の協力が得られ、利用者・講師とともに開催できている。さらにセンター主催のものだけではなく、講座やサークルが独自に発表会を開催したり、2つのサークルが合同で発表会を行うなど、自主的な活動が行われた。 児童会館の子ども達とのレクリエーションについても、長期休暇の際に一緒に参加する行事を開催。子どもから高齢者に話しかける姿もあり、交流のベースが強化されつつある。	利用者や地域住民に求められる施設を目指し、利用者にとって有効な講座・行事を企画、実行していきたい。また、前年度の課題を受けて、各取組のブラッシュアップを目指す。 ①複合施設として、高齢者・児童・地域住民が交流できる事業を3館の協力で実施し、「交流施設」を目指す。 ②高齢者へのインターネットでの情報収集・スマホの使い方の普及 ③高齢者の健康や生活に役立つ講座の企画・開催 ④「地域に出てゆく施設」の実現のため、独自の事業として一人でも多くの高齢者の介護予防に寄与できるような企画・開催 ⑤高齢者がなんでも相談できる場所として、丁寧に聞き取りし必要であれば専門機関に繋げ高齢者の心配事の解決に寄与する。 ⑥高齢者の自主的な活動としてのサロンやサークル活動を継続できるよう協力する。 ⑦各関係機関と連携し、地域共生のまちづくりに協力し、地域ケアシステムの一員として、ネットワークの構築を支える。
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
▼施設の設置目的等に沿って適切に運営が行われているとともに、複合施設である特性を活かし、世代間交流機会の創出や地域との関係機関との連携によるネットワークの強化、情報共有を実現させていることが評価でき、今後の取組にも期待できる。 ▼施設の稼働率を上げる一つの施策として、高齢者活動支援事業として空き室解放を行ったことで、利用者増加に繋がっている。 ▼講座やサークルの自主的な活動を支援できる体制が整えられているため、今後も利用者の満足度向上及び利用者の増加に向けた施設運営を行っていただきたい。	