

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	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に、高齢者の活躍が地域社会に生かされていくように、きっかけづくりや活躍の場の提供に取り組み、交流機会の促進をはじめ、各種相談、健康増進、介護予防等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、浴室、図書室、デイサービスルーム、厨房 2F:大広間、教養講座室、工芸室、娯楽室、談話室		
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、利用者と施設職員との間には継続的な人的信頼関係が必要不可欠であり、指定管理期間の満了により指定管理者が変更されると、施設の管理運営に重大な支障をきたし、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かか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 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6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、生徒など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。	・第5期の指定管理期間の2年目として、当法人の新たな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ました。	<table border="1"> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> <tr> <td colspan="4"> ▼仕様書に沿って適切な管理運営を行っている。 ▼職員全員が公平中立な対応、平等利用に係る方針に基づくサービスの提供を心掛けている。 ▼利用者からの要望・苦情等への対応に当たっては第三者の意見を取り入れる体制を確立し、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。 </td></tr> </table>	A	B	C	D	▼仕様書に沿って適切な管理運営を行っている。 ▼職員全員が公平中立な対応、平等利用に係る方針に基づくサービスの提供を心掛けている。 ▼利用者からの要望・苦情等への対応に当たっては第三者の意見を取り入れる体制を確立し、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。			
A	B	C	D								
▼仕様書に沿って適切な管理運営を行っている。 ▼職員全員が公平中立な対応、平等利用に係る方針に基づくサービスの提供を心掛けている。 ▼利用者からの要望・苦情等への対応に当たっては第三者の意見を取り入れる体制を確立し、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。											

	▽ 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。	・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 ▼電気、ガス、水道の使用については、職員だけではなく、清掃業者や利用者の協力を得て、継続的に節約に努めている。 ▼特に水道については節水機器を取り付けたことにより、経費削減とCO2排出削減に効果があった。 ▼ボイラー稼働のタイマー設定時間の見直しなど、より一層、省エネ対策に努めた。 ▼廃食油回収ボックスを設置し、今年度は3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、職員一人一人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。 ▼平成21年度より、「さっぽろエコメンバー」に登録しておりエコ活動の推進に努めている。 ▼職員に対し、札幌市環境マネジメントレポートに基づく研修を5月に実施した。 ▼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行っている。 ▼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を行っている。 ▽ 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） ▼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回開催している職員会議は、全職員の参集が困難な際は議事録にて供覧を行い共有した。 ▼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。 ▼自然災害 & 感染症業務継続計画（BCP）研修・机上訓練を東区内の当法人事業所（東相談センター、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、東区社会福祉協議会）と合同で実施し、災害時対応への職員の意識を高めることができた。 ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 ▼日々のミーティングにおいて、業務の確認・情報の共有に努めた。 ▼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、それぞれ各階職ごと（相談員、施設長など）に定期的な会議を開催し、互いの課題点や問題点、その取組状況などの情報共有を図った。 ▼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。 ▽ 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。	・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、また、閉館後は館内機器等維持のための最低限の電力消費による節電など、全職員が環境配慮に努めることができた。 ・管理業務仕様書に基づく適正な職員を配置した。 ・内部研修の内容や資料の見直しを図り、職員の資質向上や情報共有の拡大に努め、業務に反映することができた。 ・参集での開催が困難な場合は、書面やオンラインで必要な情報共有を図った。また職場内でのミーティングや連絡ノートでの確認を徹底し、職員全員で管理水準の維持向上に取り組むことができた。 ・各業務において、管理業務仕様書通りの業務がなされ、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） <table><tr><th>開催回</th><th>協議・報告内容</th></tr><tr><td>第1回 令和6年10月</td><td>・令和5年度事業実績について ・令和6年度事業計画について ・令和5年度利用者アンケート結果について ・その他（意見交換など）</td></tr><tr><td>第2回 令和7年3月</td><td>・令和6年度事業実績（令和6年4月～12月）について ・令和6年度苦情等の整理、分析について ・令和7年度事業計画（案）について ・その他（質問・意見交換等）</td></tr></table> <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伏古本町、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、アートフラワー講師、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 ▽ 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・苦情を徴取し、できることは速やかに対応した。 ▼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、要望等は記録として残し、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。 ・前年度から引き続き参集による開催を実施し、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。 ・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。 ・即時対応が可能な案件について、速やかに対応し、改善に努めた。 ・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。	開催回	協議・報告内容	第1回 令和6年10月	・令和5年度事業実績について ・令和6年度事業計画について ・令和5年度利用者アンケート結果について ・その他（意見交換など）	第2回 令和7年3月	・令和6年度事業実績（令和6年4月～12月）について ・令和6年度苦情等の整理、分析について ・令和7年度事業計画（案）について ・その他（質問・意見交換等）			
開催回	協議・報告内容									
第1回 令和6年10月	・令和5年度事業実績について ・令和6年度事業計画について ・令和5年度利用者アンケート結果について ・その他（意見交換など）									
第2回 令和7年3月	・令和6年度事業実績（令和6年4月～12月）について ・令和6年度苦情等の整理、分析について ・令和7年度事業計画（案）について ・その他（質問・意見交換等）									
(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、各種関係法令に基づき規定されており、それを遵守した。 ▼施設で働く職員に、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。 ▼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。 ・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。 ・労働基準法に基づく年次有給休暇の取得は対象職員全員が取得することができている。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><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、就業しやすい環境を整えている。</td></tr></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、就業しやすい環境を整えている。			
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、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）	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4"></td></tr></table>	A	B	C	D				
A	B	C	D							

	▼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・救出など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。 ▼新型コロナウイルス感染症の5類移行後においても、飛沫シートの設置・手指消毒液の設置・館内消毒等を継続し、利用者が安心安全に利用できるよう努めた。 ▼毎日定時に館内外の状況を点検し、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。 ▼連絡体制については、緊急連絡網に基づき、最短の連絡が可能な体制とした。 ▼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。	・館内非常灯及び誘導灯等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ることができた。 ・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、利用者の安全に配慮することができた。 ・除排雪については敷地内に留まらず、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。	▼日常的な設備の点検や基本的な感染症対策により、利用者の安全確保に努めている。 ▼防災訓練や研修などにより、職員の防災意識を高めている。												
	▽ 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、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れた。 ▼閉館時間も含めた防犯対策として、老人福祉センター及びデイサービスセンターの玄関、窓6ヶ所に防犯ステッカーを貼付した。7月実施 ▼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等を発見し修繕などを行った。 ▼緑地管理は、美観保持・利用者安全確保等に努めた。	・管理業務仕様書に基づき、適切な維持管理ができた。													
	▽ 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&感染症業務継続計画(BCP)研修・机上訓練を実施し、災害時対応時の課題などを職員間で共有した。	・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。													
(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:6回 【実施内容】 ・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」6月 参加者51人 ・東区第3地域包括支援センター及び介護予防センター栄・丘珠職員による「認知症サポーター養成講座」7月 参加者29人 ・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「正しく知ろう【認知症】～講話終了後の質問相談等」9月 参加者45人 ・雪印メグミルクスタッフ及び介護予防センター栄・丘珠職員による健康講話「よくわかる、骨とMBPIについて」11月 参加者29人 ・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「【便秘】～もう便秘で悩まない～講話終了後の質問相談等」12月 参加者35人 ・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」3月 参加者29人 延べ人数:218人 (うち参加者が15人以上であった回数:6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)	・実施は概ね定員制の申込みとし、基本的な感染対策をとり実施することができた。 ・東区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。 ・スマホセミナー等、高齢者に関心がある最近の問題等をテーマに実施することができた。 ・今後も利用者にとって有意義な相談事業を行うとともに、多くの方に参加していただけるように工夫しながら開催したい。 令和6年度要求水準は達成できた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>▼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。また、利用者の関心が高い問題等をテーマに事業を実施しており、評価できる。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>▼各種講座について、申込状況などから、利用者のニーズを把握、また、講座に参加しやすいよう講座講師と定員や時間等を協議することで、より多くの方に講座に参加していただけるように努めている。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	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。また、利用者の関心が高い問題等をテーマに事業を実施しており、評価できる。				▼各種講座について、申込状況などから、利用者のニーズを把握、また、講座に参加しやすいよう講座講師と定員や時間等を協議することで、より多くの方に講座に参加していただけるように努めている。			
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。また、利用者の関心が高い問題等をテーマに事業を実施しており、評価できる。															
▼各種講座について、申込状況などから、利用者のニーズを把握、また、講座に参加しやすいよう講座講師と定員や時間等を協議することで、より多くの方に講座に参加していただけるように努めている。															

	▼講演・運動等事業開催回数:111回 【実施内容】 ・「代謝アップ体操」月3回×2グループ(2ヶ月×年3期開催) 基礎代謝アップの体操。参加者1,062人 ・「椅子で行う健身操」月3回(2ヶ月×年3期開催) 定員制の「健美操講座」に参加していない方を対象とした。参加者409人 ・「ふまねっと」月2回(6ヶ月×年2期開催) マス目を踏まないように歩く運動学習。参加者865人 ・「椅子ヨーガ」月2回(3ヶ月×年3期開催) 定員制の「やさしいヨーガ講座」に参加していない方を対象とした。参加者408人 ・「演歌体操」月2回×2グループ(通年開催) 耳になじんだ演歌に合わせた体操。参加者1,615人 ・「健康ウォーク歩こう運動」(5、6、9、10、11、各1回) 栄東連合町内会女性部主催で、円山公園やさくらんどなどへ行った。参加者164人 ・「介護予防センター栄・丘珠職員他による体力測定・健康相談」6月 参加者67人 ・「健康講座」栄町ファミリークリニック医師等による認知症の講話。9月 参加者70人	・すべての事業について基本的な感染対策を継続し実施することができた。 ・短期講座として「代謝アップ体操」、「椅子で行う健身操」、「ふまねっと」、「椅子ヨーガ」を定期開催としたところ、多くの申込みがあったため、利用者のニーズに適切できていると考えられる。 ・前年度から実施した「演歌体操」の参加要望が多かったことから、多くの方が参加できるよう、月2回2部制に増回し通年開催としたことでより多くの利用者が参加することができた。
	・「ヤクルト健康セミナー」ヤクルトスタッフによる健康と腸の関係の講話。10月 参加者25人 ・「健康講座」栄町ファミリークリニック医師等による便秘の話。2月 参加者50人 延べ人数:4,735人 (うち参加者が20人以上であった回数:102回) (令和6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:3,624人(前年度:3,899人) ※目標値:3,600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) ・時間は1回50分の3交代制で、入替の時間帯は共用部の消毒等を実施。 ・男女各6名の人数制限とした。 ・高齢者福祉週間と冬至に日替わり湯を提供。 ・9月～10月ボイラー工事による入浴中止11日あり。 ▽ 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(6ヶ月×年2期開催、定員24名) 参加者471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2,373人 ・「やさしいヨーガ」月8回(隔週ごとの4グループ制、各定員30名) 参加者2,382人 ・「日本舞踊」月3回 自由参加 参加者402人 ・「フラダンス」月2回 自由参加 参加者983人	・例年実施している「健康講座」の他、体力測定やフレイル予防に関する講話にも多数の参加があり、利用者から好評を得た。 - 令和6年度要求水準は達成できた。 ・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対策に努め、実施することができた。 ・工事による入浴中止はあったが、年間目標値は達成できた。 ・消毒セットの設置や入替時の換気等を継続し、安心して参加していただくことができた。 ・「カーリンコン」を前後期の定員制講座として実施し、多くの方が参加し好評を得た。

	▼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416人 ・「オカリナ」月2回 定員16名 参加者291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170人 ・「ペン習字」月3回 定員16名 参加者487人 ・「絵手紙」月2回 定員20名 参加者405人 ・「書道体験」(11月～2月)月2回 定員12名 参加者70人 延べ人数:8,834人 (令和6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)	・「フラダンス」を前年度までの定員制から自由参加として実施した。 ・前年度まで実施していた「リズムダンス」は自主的に参加できるサークル活動へ移行した。 ・前年度の申込状況等から「皮革工芸」の定員を8名から12名へ、「アートフラワー」の定員を16名から8名へ変更した。 ・体験講座として「書道体験講座」を4ヶ月実施した。 ・多くの方が少しでも参加できるよう、講師と定員数や時間、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6年度要求水準は達成できた。	
	▽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 16,248人 ・卓球 参加者11,614人 自由参加で月火木日の週4回実施した。また令和6年1月より始めた午後の時間帯の初心者コースの設定は継続している。 ・囲碁、将棋、オセロ 参加者2,905人 自由参加で利用者相互の交流の場として提供した。また、令和6年1月より開放時間を開始、終了それぞれ1時間拡大した。 ・図書室 参加者1,729人 自由開放とし閲覧、貸出を行った。例年通り4月には利用者からのアンケートに基づき新刊を提供した。 ▼各種行事 参加者合計 1,765人 ・防災、避難訓練 2回実施8月、12月 参加者105人 ・高齢者福祉週間「日替わり湯」9月 参加者68人 ※「日替わり湯」として3日間違う入浴剤を使用したお風呂の提供を行った。 ・祝☆敬老ガラボン抽選会10月 参加者160人 ※昭和15年生まれの方、及び年男、年女の方を対象に1週間ガラボン抽選を行い景品を贈呈した。 ・サークル文化祭11月～12月 参加者667人 ※日頃のサークル活動で作成した作品を1週間ごと3グループに分けて1Fロビーに展示した。 ・フラダンス発表会12月 参加者73人 ※フラダンス講座受講生と講師による発表会を多目的室で実施した。(初めての行事) ・ゆず湯12月 参加者59人 ※冬至にちなみ2日間「柚子湯」の入浴剤を使用したお風呂の提供を行った。 ・新春ガラボン抽選会1月 参加者351人 ※全利用者を対象に1人1日1回参加可能なガラボン抽選を1週間行い景品を贈呈した。 ・栄小ミニ児交流会2月 参加者16人 ※栄小ミニ児児童会館1、2年生が来館し、老人福祉センター利用者へ折り紙で作ったリースをプレゼント。 ・卒業作品展3月 参加者214人 ※今年度座学系講座受講生の作品を1週間1Fロビーに展示した。 ・オカリナ修了コンサート3月 参加者52人 ※今年度オカリナ講座受講生と講師によるコンサートを1Fロビーで実施した。 (令和6年度要求水準:定員に対して70%以上の申込率)	・卓球は利用者の要望を受け、新たなサークルとしてのお世話人と、実施日や内容について協議を重ね、スムーズに実施することができ、新たな利用者の獲得にもつなげることができた。 ・敬老週間と新春に実施した「ガラボン抽選会」は多くの利用者から好評を得、前年を上回る参加人数となった。 ・「サークル文化祭」は感染対策のため期間を分けて展示し、多くの利用者から好評を得た。 ・始めて実施した「フラダンス発表会」は当センター以外の利用者も参加し、来年度以降も続けて欲しい等の意見が多数あった。 ・「栄小ミニ児交流会」はコロナ禍以降久しぶりの行事として、多くの利用者に喜ばれた。 ・基本的な感染対策は継続し、たくさんの方が参加できるよう、期間、見学人数等考慮し多くの行事を実施することができた。	

	▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務 ▼各種サークルへの施設開放 ・前年度まで定員制講座の「リズムダンス」を自主的に活動できる【サークル】とした。 ・14種類28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所として積極的に部屋を提供し、地域の福祉活動、住民活動の促進に努めた。 ・住民集団健診やがん検診の場としてロビー及び多目的室を開放した。 ▽ その他設置目的に関する業務 ▼ボランティアの育成及び活動支援 ・東区全介護予防センターが実施する、住民主体の介護予防の場を地域に広げていく「タッピーサポーター養成講座」の参加者募集協力として、申込チラシをセンター内に配架した。 ・栄東地区「ひのまる公園盆踊り」のボランティア募集をセンター便りで周知し、老人福祉センター利用者のボランティア活動につながった。 ▼実習生の受入れ ・札幌市立大学看護実習(1年生 看護初期実習)6月4～6日実施 参加者13人 ・教員免許取得に関わる介護等体験 各大学からの5日間の実習をデイサービスで受入れ。6月～1月延参加者45人 ▼地域との連携 ・7月に実施した行事の自衛消防訓練では、センター職員の他に地域住民と協力し、共同実施した。 ・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公園等へウォーキングや健康講話を実施。年5回実施 参加者164人 ・花いっぱい2024事業(東老人福祉センターは実行委員) 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づくり。6月8日実施 参加者60人 ・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) 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。7月11日実施 参加者402人 ・ひのまる公園盆踊り(東老人福祉センターは実行委員) 栄東地区まちづくり未来会議と地域住民による地域の伝統行事である盆踊りの開催。8月3、4日実施 参加者約6,000人 ・福祉職場体験学習の場として、栄南中学校と栄町中学校2年生がデイサービスセンターでの職場体験を実施。10月4日、11月22日実施 参加者7人 ・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) 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。1月30日～2月11日実施 参加者411人	・リズムダンス講座をサークルとしたことで、多くの利用者が自由に参加できるようになり、要望や苦情等はなくなった。 ・老人福祉センターの各室が地域開放の場としての認知度を高めることができ、近隣の団体等の利用につながることができた。 ・地域行事のボランティア募集を老人福祉センターで行うことで、利用者の地域活動への意欲を高めることができた。 ・各大学からの実習依頼もコロナ禍前に戻り、前年度の倍近くの実習生の受入れをすることができた。 ・避難訓練の際、地域住民やセンター利用者が、ボランティアとして職員が行う避難誘導等に協力し、共同で実施することができた。 ・近隣中学校の福祉職場体験学習の受入再開など、地域の拠点として協力することができた。	
--	--	---	--

	▼老人クラブに対する支援等 ・地域の老人クラブ(日の丸クラブ、栄輪会)へのセンター便りの配架(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。 ・認知症サポーター養成講座 地域における認知症サポーターの育成活動を、東区第3地域包括支援センター及び介護予防センター栄・丘珠と協力してセンターで実施。7月10日 参加者29人 ・胃がん・大腸がん・肺がん検診 東区保健センターで実施する地域住民の検診会場として1Fロビーを使用。7月30、31日 参加者30人 ・住民集団健診 東区保健センターで実施する地域住民の健診会場として多目的室を使用。9月26日 参加者62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。 ▼各種地域会議への出席 ・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)	・老人クラブの会合の場としてセンターの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。 ・老人福祉センター等の概要などを発信することができた。 ・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。 ・東区内連携会議では、地域の課題や問題点を共有することができた。	
	▽ デイサービスに関する業務 ▼利用者数:目標19.8人/日 実績16.2人/日 ▼延べ利用人数:目標6,118人、実績4,995人 ▼通年で施設入所等による廃止者が多く、新規利用者の受入に努めたが、新たな利用者の獲得に繋がらなかった。前年度に比べ利用人数は大幅に減少した。 ▼6～7月に再びコロナ感染利用者の増加があり、利用者減の要因の一つとなった。 ▼9月16日から10月9日までボイラー工事により入浴休止となり、白石老人福祉センターで代替入浴(人数制限あり)を実施したが、利用控えなどによる利用者減への影響があった。 ▼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、テーブルや物品の消毒の徹底、送迎車両の送迎前後の消毒、昼食時には一人一人のパーテーションの設置、利用者は迎え時に乗車前に検温し体調確認を行った。 ▼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。 ▼ホームページの定期更新や情報発信を積極的に行った。	・廃止者や利用控え等による利用者数の減が例年より多かったが、それを上回る新規利用者の獲得ができなかった事が、大幅な利用者減の要因となった。今後においては、更なる積極的な新規利用者の獲得に力を入れていく。 ・5類移行後も通所介護施設としての感染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な環境を整えている。	

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				・利用者増の様々な取組により全体の人数は前年度から増加し、計画人数を上回ることができた。 ・入浴については工事による休止期間があったものの、計画人数を上回ることができた。 ・ホームページや屋外掲示板の活用等を積極的に行い、外部への利用促進の取組により、新規利用者の参加が増えてきている。	A B C D ▼施設全体の利用者数及び入浴利用者数が計画を上回っており、評価できる。 ▼施設全体の利用者数はコロナ禍前に及ばないものの回復傾向であり、利用者の増加に努めている。												
	<table><tr><td colspan="2"></td><td>R5年度実績</td><td>R6年度計画</td><td>R6年度実績</td></tr><tr><td>全体</td><td>人数(人)</td><td>36,478</td><td>40,000</td><td>40,683</td></tr><tr><td>入浴</td><td>人数(人)</td><td>3,899</td><td>3,600</td><td>3,624</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 ▼ホームページに老人福祉センター発行の毎月のお便りや様々な募集案内を行った。 ▼ホームページに行事の様子などをアップした。 ▼近隣の町内会、老人クラブ等には毎月のお便りを要望数配架した。 ▼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講座募集のチラシ配架を行った。 ▼老人福祉センター玄関前の掲示板に各種案内やお便りを掲示し、地域の方へのアピールを行った。								R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績	全体	人数(人)	36,478	40,000	40,683	入浴	人数(人)
		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績														
全体	人数(人)	36,478	40,000	40,683														
入浴	人数(人)	3,899	3,600	3,624														
(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼ホームページの定期的な更新と講座案内や各種募集を掲載した。 ▼施設内外掲示板を積極的に活用し、情報提供を行った。 ▼施設内に北海道や札幌市行政関連の掲示物を都度貼りだし、公共の施設としての役割に努めた。 ▼会議等への参加時に募集案内などを行い、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・評価表を公開した。 ▽ 引継ぎ業務 ▼前回からの継続指示のため、引継ぎ業務なし				・地域行事や町内会等の会議に積極的に参加し、老人福祉センターの発信を行うとともに、ホームページやお便り発行等の既存の広報業務も、より充実させ周知活動に努めた。	A B C D ▼仕様書に沿って適切に各種広報活動が行われている。												

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 91,634円 ・喫茶コーナーは、感染症拡大防止のため休止している。 ▽ 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、引き続き札幌市母子寡婦福祉連合会に委託した。 ▼札幌市シルバー人材センターに依頼し、入浴受付業務に従事する人員配置を行った。					・各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。 ・市内企業等を十分に活用するとともに、福祉施策への配慮を行った。	A B C D ▼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。

3 利用者の満足度						
▽ 利用者アンケートの結果					・昨年度から継続して取り組んでいるコロナ禍以降の利用者数拡大に向け、高齢者が集う施設として基本的な感染対策等は継続しながら、利用者満足度の向上を目指し、ニーズに即したサービス提供を行い、より良い施設運営に努めている。	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。
実施方法	・実施期間：令和7年1月20日～2月3日(15日間)【老人福祉センター利用者アンケート】 ・対象者：老人福祉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325枚、回答数291人(要求水準260人以上)【デイサービスセンター利用者及び家族アンケート】 ・デイサービスセンター配布数41枚、回答数41人(要求水準39人、実人員の9割以上) ・デイサービスセンター家族配布数15枚、回答数15人					

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: 82.70% ・接遇に対する満足度 目標: 80%、結果: 81.31% ・専門家相談事業に関する満足度 目標: 80%、結果: 81.00% ・講演、運動等事業に関する満足度 目標: 80%、結果: 87.18% ・教養講座の開講に関する満足度 目標: 80%、結果: 86.44% ・各種行事に関する満足度 目標: 80%、結果: 92.21% 【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: 85.37% ・接遇に対する満足度 目標: 80%、結果: 87.80% 【デイサービスセンター家族アンケート】 ・利用者家族の総合満足度: 93.33% ・利用者家族の接遇に対する満足度: 93.33%	令和6年度利用者アンケートの要求水準はすべ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。 ・特に意見箱への投書については、必ず投書確認翌日に回答文書を館内に掲示し、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。	▼特に各種行事に関する満足度は90%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ますと評価できます。
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 館内放送(車の移動)の音量を下げたい。びっくりする。 【回答】 防災設備用の館内マイクにて最低音量で放送している。放送する職員の音量を小さくするよう心がける。 【要望】 スポーツ新聞をとって欲しい。 【回答】 限られた予算内でのセンター運営は大変厳しい現状であり、希望に添えない旨を掲示した。 【要望】 講座で名前を呼ばれるのは、個人情報もあるのでやめて欲しい。 【回答】 出欠確認の理由で確認していることと、老人福祉センターでの個人情報の取扱いは、個人情報保護に関する規程に基づき適正に扱っている旨を掲示した。 【要望】 ヨーガ講座の時間を増やして欲しい。 【回答】 日程等を決めるにあたり、参加人数上限の確認、講師の時間の都合、予算関係、実施場所等の条件を検討し、講師と相談し決定しているため、現状の時間枠での実施に理解いただくよう掲示した。		

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)				
収入	86,574	83,822	▲ 2,752	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。 ▼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。			
指定管理業務収入	85,665	83,730	▲ 1,935				
指定管理費	43,153	43,207	54				
利用料金	42,198	40,141	▲ 2,057				
その他	314	382	68				
自主事業収入	909	92	▲ 817				
支出	84,974	83,122	▲ 1,852				
指定管理業務支出	84,092	83,080	▲ 1,012				
自主事業支出	882	42	▲ 840				
収入-支出	1,600	700	▲ 900				
利益還元	0	0	0				
法人税等	1,600	700	▲ 900				
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54千円の増となった。 ・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2,057千円の減となった ・指定管理業務支出は、物品購入の節制や水道光熱費の削減などにより、計画より1,012千円の減となった。 ・自主事業収入及び支出は、感染症拡大防止のため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		適 不適
▼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。		
▽ 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、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」に基づき適正に対応している。 ▼情報公開については、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、協定に関する条約については、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。		

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
・利用者増を図るため、定員制講座から自由参加講座への変更、講座の自主サークル化や定員増、体験講座の実施、またサークル活動の積極的受入による貸室の利用促進や新たな行事の実施、新規利用者拡大のため卓球初心者コースの設置、ホームページや地域会議等における積極的な広報活動等により、利用者増につなげることができた。 ・コロナ禍後においても基本的な感染対策を継続し、利用者が安心安全に利用できるよう努めた。また、基本的な感染対策を館内に掲示し、新規利用者への啓発や、利用者及び職員の感染予防の意識付けも継続することができた。 ・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。 ・東区内同法人事業所間の連携強化により、福祉関連の相談等に対してスピーディーに対応することができた。 ・地域連携では、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。 ・物価高騰や光熱水費等の上昇に対し、節約・節電に努めるとともに、利用者へのサービスを維持しながら施設運営を行うことができた。 ・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。	・多くの高齢者が集う場として基本的な感染対策を継続し、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っていく。 ・栄東地区の地域活動の拠点である近隣の市民集会施設が、令和7年度末にて閉館するため、代替活動場所としての老人福祉センター利用への取組を積極的に行う。 ・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、引き続き各種事業や行事などの内容を検討、実施していく。 ・東区社会福祉協議会、地域包括支援センター及び東区介護予防センターや同法人の他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を強化していく。 ・栄東地区まちづくり未来会議、栄東まちづくりセンター、栄東地区福祉のまち推進センターとの連携強化を継続するとともに、利用者の参画やイベント会場の提供を含め、地域に根差した老人福祉センターを推進する。 ・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など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
▼施設の設置目的等に沿って適切に運営が行われており、講座の自由参加制への変更や定員増など、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。 ▼地域行事への積極的な参加により、地域との連携も図れている。 ▼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。	