

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	札幌市手稲老人福祉センター	所在地	手稲区曙2条1丁目
開設時期	平成3年4月	延床面積	1,293㎡
目的	老人に対する福祉の増進		
事業概要	老人に対する生活相談、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	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団		
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 ▼手稲老人福祉センターの設置された目的と目指す効果を達成するため今年度は、以下の基本方針の策定をした。 ①人の命と暮らし、人間らしい労働を最高の価値とします。 ②協同労働を通じて「よい仕事」を実現します。 ③働く人びと、市民が主人公となる「新しい事業体」をつくります。 ④全ての人びとが協同し、共に生きる「新しい福祉社会」を築きます。 ▼施設の設置目的である、「高齢者に対する福祉の増進を計る」ことを目指し、「いくつになっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるまちづくり」を目標とし、社会参加、役割、意識の高揚を感じられ、地域社会で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む。	▼左記の方針に基づき地域に根付いた活動をするため、4つの項目を意識し”地域の中の利用者”の視点をもって管理運営を行うことができた。 ▼施設の設置目的を意識した、“利用者を主体者に”する活動を積極的に取り組めた。 ▼平等利用の基本的な考え方を積極的に学び、取り組み方針を策定し職員全員で共有した。	A B C D ▼仕様書に沿って適切な管理運営を行っている。 ▼講座、レクリエーション、各種行事などで定員を設けている場合、利用者に抽選を公開するなど平等利用にかかる取組を実施している。 ▼資源の有効活用に向けて、古紙回収ボックスを設置している。
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼平等利用を確保する上で、組織として以下の方針で取り組みを行った。 ・誰一人取り残さない住民主体の地域づくりを行う。 ・障がいを抱えた困難な人々とも共に歩むことを目指す。		

平等利用の基本的な考え方は、地方自治法第244条の第3項を順守し、具体的に以下の業務で、職員一同情報共有を基本に業務を行った。また、日々の業務の中で館長を中心に、平等利用の心構え、館内であった事例を話し合いながら平等利用の大切さを学びあった。

▼生活相談業務

専門家相談事業は、参加を希望する方はどなたでも公平に申し込みが出来るよう、月刊の広報誌「あけぼの」を紙媒体での提供、公式LINE登録者には、ホームページにリンクを貼ったお知らせ、館内掲示板での募集ポスターを掲示などなたでも情報を得やすいように工夫をしている。また、事務室の扉を常時開放しており、いつでも気軽に相談や話をしやすい環境＝よらず相談窓口として機能できるよう意識している。提携医療機関の医師・看護師・作業療法士・理学療法士・言語聴覚士・栄養士など多くの方が日々来館しているため、利用者が事業を通じて顔見知りにもなっており、気軽に相談できるように配慮している

▼健康増進業務 教養講座業務

健康増進業務では、高齢者の基礎体力の維持や向上を目的とし、各種プログラム開発を行っているが、「体力が高い・普通・低い」の3種類の体力差に注力したプログラムを行っており、健康増進を図りたい利用者には誰でも必ず参加できるプログラムを開発し提供している。また、教養講座業務においては、老人福祉センターを利用したことがない人を利用に呼び込むきっかけとして事業と位置づけ、毎年同じ利用者で固定しないよう同じ講座への申し込みは不可・初心者を優先とするなど、新たに参加したい方が公平に申込できるように配慮している。

▼レクリエーション業務

季節行事や地域の関係機関との共催行事など、観て聞いて楽しめる(映画会・音楽会・レコード鑑賞会・サークル発表会・保育園神輿・太鼓演奏会・作品展示会)、参加して楽しめる(遠足・秋まつり・お茶のみサロン)、ボランティア活動を通じての交流(ごみ拾い・花壇整備・ボランティアの日)、学びを通しての交流(ていね夏あかり)など、多彩なプログラムを常に用意してそれぞれ自分の好きなこと・活躍できる場を提供できるよう配慮し、積極的な参加を促し地域でのつながりや楽しみを見出し意識の高揚に努めた。

▼ロビー・掲示板

限られたスペースで最大限の情報を提供するため、「大きさ形状が同じ」「綺麗で見やすい」の掲示を行った。「講座や行事の募集」「サークル仲間募集」「センターからのお知らせや市から広報」など同種の情報が一目で分かりやすく、多くの情報を公平に提供した。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼札幌市環境マネジメントシステム(EMS)を理解し、地球温暖化対策および環境配慮をし、職員全員で意識を共有した。

▼EMSで示される、PDCAサイクルを意識し、継続的な改善を意識しながらの取り組みを職員全員で共有した。

▼照明や冷暖房のこまめな切り替え及びLED照明への切り替えにより電気の消費量を大幅に減少・ボイラー運転時間を必要最低限まで短縮してガスの使用量をコントロールすることで、CO2排出量削減に取り組んだ。

▼定員の設けてある講座・レクリエーション・各種行事など抽選が必要になった場合は、公開のうえ利用者に利用抽選をしてもらって公平に行われている。

▼常に気軽な声掛けにより、利用者との良好な関係を保っている。利用者全てに平等に情報がいきわたるよう配慮した。

▼各種講座や行事レクリエーションなどへの参加の機会を公平に平等に行えるよう配慮した。

▼今まで利用したことのない新規利用希望者には、どの時期からでも様々な活動に参加できることを説明をして、常連の利用者だけに利用させている施設ではないことを説明し、平等利用の方針を理解してもらうことができた。

▼月間の広報誌「あけぼの」は、限られたスペースに多くの情報を掲載するのでどうしても文字が小さくなり、目の悪い高齢者は少し見にくくなる。そのため掲示板やチラシを利用して、募集している講座や行事のお知らせを常に掲示・配架し、利用者が公平に情報が得られるように配慮した。

▼EMSを学ぶとともに、環境負荷となることは、センターの運営ではなるべく排除していくよう職員全体で学びながら共有している。

▼退職者が出て直ぐに補充をするなど、必要な職種・雇用形態で適正な人員を配置するよう努めている。

▼職員の状況に応じた研修参加を促すとともに、組織として力を入れる研修も選択することで、資質向上を図っている。

▼風呂掃除で使用する洗剤は、使用量が多いため環境負荷の少ない道内企業の手作り粉石鹸を使用した。

▼刈草を廃棄せず、堆肥として活用し花壇や畑づくりに使用した。

▼センター2階和室の南向きの窓にグリーンカーテン(ゴーヤ)を栽培して、直射日光を防ぐことで冷房の使用頻度を削減・地球温暖化に配慮した。

▼センター敷地内の土のある部分は全て、花・野菜・樹木などを整備して夏季の温度上昇を抑えていくとともに、利用者の憩いのスペースとして見学開放も行っている。2階にも3か所のグリーン花壇で、ラベンダーや多年草を植えて、センター内の温度上昇を抑える工夫もしている。

▼廃棄物排出抑制に向け、書類の電子化や共有化により紙媒体での使用を削減する努力を行った。またミスコピー紙を使い資源の徹底した利用を行った。

▼新聞・段ボール・雑誌・雑紙・シュレッダー等の資源回収に努め「事業系廃棄物減量計画書・処理実績報告書」を札幌市に報告した。

▼冬季「ウォームビズ」を兼ねた運動事業や行事を実施し厳冬期にセンター内で過ごすことで「利用者個人宅のエネルギー削減」にも取り組んだ。

▼環境に関する研修も内部研修を行い職員で認識を再確認した。(SDGsについての勉強会)

▽ 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)

▼令和7年度の組織・人員配置

職種	配置部署	職務	雇用形態	人数
館長	事務室	事務・統括	常勤	1
副館長	事務室	事務・経理 講座・行事	常勤	1
事務	事務室	事務・経理 講座・行事	常勤	0
事務	事務室	事務・経理 講座・行事	非常勤	4
清掃	全館	清掃・庭	非常勤	5
営繕	全館	営繕・庭	非常勤	1

▼古紙回収ボックスを配置して古紙段ボール等の資源を有効活用し、地域住民にも利用が定着してきた。

▼エネルギー削減に意識付けを、毎月の会議の中で必ず話し合い削減のための方策を話し合う機会を設けて行うことができた。

▼エネルギー代高騰による利用者への配慮として、運動事業や行事などを冬場に増やして、センターへ出かける機会を増やし、利用者のエネルギー削減に努めることができた。

▼センター内の緑化に力を入れており、夏季の地表温度上昇を抑える取り組みを行った。また、グリーンカーテンの設置や2階でのグリーン花壇の設置など、夏季は緑に囲まれ、温暖化対策もしながら安らぎの持てるセンターにすることができた。

▼今年度も人員配置計画に従い、必要な職種・雇用形態で適正人員を配置できた。退職者も一部出たが、直ぐに補充をし、業務に支障がなく進めることができた。

▼人材育成・各種研修への参加

- ①4月 北海道社連カレッジ 環境気候・小農森林学習会！
- ②4月 アドバンスケアプランニング学習会
- ③5月 コンプラ／危機管理の醸成／相互監査学習会
- ④6月 カスタマーハラスメント研修会
- ⑤7月 手稲区3大ニーズ研修会
- ⑥7月 子育て学習会
- ⑦8月 共創エコシステム学習会
- ⑧8月 吐物・汚物処理に関する学習会
- ⑨8月 健康維持学習会
- ⑩9月 救命講習会
- ⑪9月 気候環境学習会
- ⑫9月 予算管理研修会
- ⑬9月 賃金改定学習会
- ⑭9月 コンプラ・ハラスメント研修
- ⑮10月 認知症学習会
- ⑯11月 共に働く研修 法令遵守・危機管理
- ⑰12月 コンプライアンスとは・職業倫理研修
ハラスメントとは・協同労働基礎研修
- ⑱2月 勤怠管理研修会
- ⑲2月 決算業務学習会
- ⑳3月 内部経理システム学習会

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼職務による研修、経験年数による研修、義務付けられている研修以外にも、組織全体でコンプライアンス、ハラスメント、環境についての研修を年度計画で随時行っており、月1回の会議の中で参加者からの報告、具体的な活用や改善点などの話し合いを実施した。

▼毎日の朝礼・終礼、月1回の全職員での会議を実施。
情報の共有化を徹底し、施設の維持管理・衛生管理・運営の問題点などを積極的に話し合った。

▼終礼時に日報を作成すると同時に、開館・閉館チェックリストを作成し管理水準の維持に役立てている。

▼利用者アンケート・各種話し合いの場を積極的に持ち、常に改善する意識での運営を心がけた。

▼職員が事務室内から出て利用者と日々積極的なコミュニケーションを行うことによる利用者の変化を敏感に感じることを心がけている。

▼職員の気付きにより、必要と判断した場合、利用者の心身の状態を関係機関に伝えて体調不良の早期発見につなげた。

▼センター内の樹木管理・敷地内の草刈り・冬季の玄関回り・非常誘導路などの除雪は、営繕人員を雇い入れ、利用者の安全を図った。

▼今年度も、現場、組織、札幌市及び関係機関で計画される多くの研修及び勉強会に参加した。

▼研修は、職種・職域・経験年数等を考慮した研修を選び、なるべく多くの研修に参加することとした。

▼今年度は、コンプライアンス、環境問題、リスクマネジメント、法令順守、個人情報保護などに組織として力を入れた研修に参加した。

▼新人研修は、毎年2回行い、組織の他現場の職員と一緒に研修を行い、組織理解やコンプライアンスについて学びがあった。

▼職員間の情報共有・共通認識等利用者に直接関係のある事項については、記録を残すとともに話し合いの中から問題点の認識や整理など多くの時間をかけて取り組んだ。

▼研修に参加をして学んだことを職員同士でフィードバックしながら、管理水準の維持向上に努めた。

▽ 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)

【令和6年度の第三者委託業務】

- ①機械警備 ②自家用電気工作物保守点検
③エレベーター保守点検 ④自動ドア保守点検
⑤ボイラー設備保守点検 ⑥消防設備保守点検
⑦建築基準法法定定期点検
⑧冬季降雪時除排雪

▼各委託先と緊急対応連絡網を整備し、土日を含め緊急対応を行った。

▼仕様書・契約書に沿って作業が正確に履行されているか、館長を中心に確認を行い、終了後には報告書の提出を求めた。

▼第三者への委託業務に関しては、仕様書に基づき、履行・管理・監督・報告の全ての業務が適切かつ適正に行われた。

▽ 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8月までの事業報告 ・実施行事 利用者の感想所感共有 ・下期の事業計画の予定 ・協議会メンバーからの感想 相談等
第2回	・令和7年事業報告 ・令和8年度事業計画方針説明 ・利用者の様子や館内の様子 ・協議会メンバーからの感想 相談等
<協議会メンバー> 札幌市手稲区保健支援係 係長 手稲区鉄北まちづくりセンター 所長 札幌市手稲区社会福祉協議会 事務局次長 手稲区第2地域包括支援センター センター長 札幌市手稲区介護予防センター 新発寒・富丘センター長 北海道科学大学 保健医療学部 看護学科 教授 イムス札幌リハビリテーション病院 理学療法士 地域連携担当 手稲老人福祉センター 利用者代表 2名 手稲老人福祉センター 館長・同副館長 オブザーバーとして札幌市保健福祉局高齢福祉課 札幌市役所高齢福祉課係長 札幌市役所高齢福祉課担当	

▼協議会メンバーには今年度も広く地域の関係機関から参加いただき、広い視野での意見交換によりセンターの運営に活かされた。

▼今年度は、協議会メンバーになっている関係機関からの事業への協力・参加をいただき事業が行われた。

▼当センターの運営についてだけではなく、協議会メンバーの困りごとや相談事などの話もされることがあった。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼現金等の管理については、組織内で定められた現金取り扱い規定により徹底管理を実施しており、事故、不祥事を未然に防ぐ仕組みが組織内で構築されている。さらに現金の確認においては、複数人でのチェックすることで徹底管理をした。

▼指定管理業務に関わる収支については、独立した帳簿及び預金口座で、利用料収入・その他経費をそれぞれ適正に管理できた。

▼日々取り扱う入金・出金については、館長、経理担当者、さらにもう1名の押印で伝票作成、記載漏れや間違いがないか確認をした。

▼労働者協同組合本部経理部員による内部監査、及び公認会計士による外部監査を実施。あわせて労働者協同組合北海道本部及び東京本部の経理部員による研修・指導を実施し、適正に管理ができた。

▼指定管理業務に関わる収支については、独立した帳簿及び預金口座で、利用料収入・その他経費をそれぞれ管理している。

▼労働者協同組合本部経理部員による内部監査、及び公認会計士による外部監査を実施。あわせて労働者協同組合北海道本部及び東京本部の経理部員による研修・指導を実施している。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情については、窓口、市役所や区役所に直接電話、ご意見箱などに寄せられることが多いので、迅速で適切な対応を心がけており職員全員での情報共有も行っている。また内容により札幌市の関係部局への報告、関係機関への報告相談も合わせて行っている。

▼事務室の入口を常に開けて誰でも直ぐに立ち寄れるよう配慮しており、利用者から寄せられた意見や提案等については朝礼・終礼時に即座にスタッフ間で話し合い、情報を共有するとともに即座に検討・対応を実施した。

▼常設で「ご意見箱」を設置しており、回答も速やかに書面で貼り出し、苦情や要望を寄せていただいた方に寄り添った適切な対応を実施をしている。

▼施設の設備や備品に関する要望については、公平公正な利用が図れるよう出来る限り予算を使い利用者に不便や不都合が無いように配慮した。

また、サークル懇談会を実施して、様々な要望や改善事項を話し合い、利用者が公平になおかつ快適に使えるように配慮した。

▼利用者アンケートで記された施設改善の要望については、札幌市への報告相談を実施するとともに適正な要望については早期に実現していけるよう今後も札幌市関係部局とも話し合いを続ける。

▽ 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）

▼日々の報告事項は「業務日報」「施設管理点検票（日報）」「外縁緑地管理日報」「清掃日報」を作成、保存して管理している。

▼浴場管理は浴槽内の残留塩素値および薬注ポンプ設定、浴槽の湯温も日々管理表を作成し保存している。

▼2月に定例の利用者アンケートを実施。結果をまとめ、スタッフ全員で共有し館内掲示を行っている。

▼セルフモニタリングを適宜行い、職員間での意識の向上や業務改善、利用者へのサービス向上に努めた。

▼労働者協同組合ワーカーズコープ東京本部の監査・指導に加え、北海道事業本部内でも公共施設の指定管理者の経理研修等を定期的に行い、団体で統一した処理方法に則り適切に実施をした。

▼職員間での情報の共有と意識の共有を常に意識しながら、利用者にとって意見を述べることで、利用者として不利にならないよう最大限配慮をした。

▼センター職員と利用者の関係は、上下関係のない対等な関係を常に意識し、利用者の思いを優先し真摯かつ適切に実施をした。

▼苦情や要望について、過去に寄せられた事例などで職員間の研修の議題として取り上げたり、話し合いを深める事例として学びあった。

▼浴室の管理については、保健所の仕様に基づき適切に実施をした。

▼日々の管理記録の保管も問題なく実施した。

▼利用者アンケートで総合評価も一定の水準を保っていることを職員全員で確認し共有した。

	▼札幌市への報告書は定められた形を遵守し、早期の提出を行うようにした。また、実地検査でも指摘事項はなかった。 札幌市手稲老人福祉センター管理業務等仕様書により以下のものを整備記録を行った ・業務日誌 ・管理業務に関する諸規定 ・文書管理簿 ・事業計画書・事業報告書・収支予算書 ・収支決算書 ・金銭出納簿 ・物品受払簿 ・備品台帳	▼札幌市等関係機関への報告は速やかに行った。					
(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) ▼施設で働く職員の時間外労働・休日労働に関して労使協定(36協定)を定め労働基準監督署に届け出を行い、法令遵守に努めた。 ▼時間外労働が必要な場合、事前に館長への申し出を行うとともに正確に残業時間の記録を行い、法廷割合の賃金支払いを実施した。 ▼ワークライフバランスの観点から、毎月前月に”職員の希望による休みが取れる”が基本の勤務予定表を作成し、個々の事情に配慮した「完全週休2日制」を実施した。 ▼全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険・社会保険に加入させた。 ▼有給休暇の取得率を上げる様に積極的に取り組み、次年度への繰り越しがほとんど無いよう奨励した。また、連続休暇が希望時に取得できるよう配慮した。 ▼指定管理者の申し込みに提出をしたワーク・ライフ・バランスの取り組みに関して、職員の個々の働きがいや生きがいを尊重する働き方を推奨した。 ▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、健康保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。 ▼雇入れ時全ての方に健康診断を実施し、職員の健康管理に配慮している。 ▼年に1～2回の全職員対象の個人面談を館長・副館長が行い、身体的・精神的な困りごとや働くうえでの役割やその個人が無理なく最大限力が発揮できることを目標として、健康で仲間に馴染んで楽しみながら仕事ができるよう配慮した。 ▼1年に1回定期健康診断を実施し、組織が依頼している産業医のアドバイスを受け入れ再検査等も積極的に行った。 ▼障がい者雇用、生活保護受給者の就労ボランティアも積極的に受け入れ働きたい人は誰でも働ける環境に近づけている。	▼管理者以外の残業はなし。また職員のワークライフバランスを考慮した出勤体制を組み、入院や家族の介護などによる長期休職の場合でも、復職して働き続けやすいバックアップ体制を整えた。 ▼労働者協同組合ワーカーズコープは、働きたい人は、誰もが働ける社会を目指している。その基本的指針に沿った雇用を受け入れ、ワークシェアリングの考え方を取り入れた人員配置に取り組んだ。 ▼年に一度の健康診断の受診率は100%実施をし、再検査や産業医によるアドバイスによる健康管理を組織を挙げて積極的に取り組むことができた。 ▼有給休暇の取得率は100%には至っていないが、夏季休暇、連続休暇、介護や子守休暇などそれぞれ働く人の事情に合わせた取得が進んでおり、怪我や病気での有給休暇を取得する者は0%になっている。また、職員全員3日以上連続休暇を取得することができた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> ▼関係法令を遵守するとともに、ワークライフバランスを考慮し、職員が就業しやすい環境の整備に努めている。	A	B	C	D
A	B	C	D				

(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
	▼利用者の安全確保について入館時の不審者のチェックを最大限意識をして、利用登録カードの提示を来館利用者全てに求めた。また館内・館外ともに事務スタッフ・清掃スタッフが適宜巡回・チェックし、利用者の安全状況を確認している。 ▼浴室の安全対策として、入出の状況をチェックして気がかりな利用者は、1人での入浴にならないように職員・利用者が協力して確認をし安全を確保している。衛生対策では配管の徹底洗浄等のレジオネラ菌対策を実施することで感染症対策の安全の確保をしている。 ▼スタッフ・保険・警備・施設・電気などの保守管理をしている関係機関等も緊急連絡体制を整備。適宜迅速な対応ができる体制を確保している。 ▼組織として、管理業務等仕様書の基準に準じた「賠償責任保険」に加入している。またセンター外のレクリエーションに対して行事ごとの保険にも加入して利用者の安心にもつなげている。また、卓球開放・運動系のサークルの利用者には、スポーツ保険の加入を各自に推奨している。 ▼拾得物取り扱いについては、「拾得物マニュアル」に従い適切に記録・保管し適切な対応をした。また利用者から申し出のあった遺失物については置き忘れた場所・特徴などを確認し、館内全域を職員で探すとともに、その結果を申告のあった利用者にはフィードバックして伝えている。 ▼市民サービスの向上として、施設利用促進のための広報誌「あけぼの」を区民センター、地域公共施設に毎月届け、情報を周知した。 ▼手稲老人福祉センターの公式LINEをすでに開設しており、利用者には様々な情報をLINEを通じて届けられる体制を整えており、ホームページとの連動で、札幌市環境マネジメントに則り紙媒体での「あけぼの」の印刷物を減らしていく活動も行っている。	▼冬期間の除雪や路面凍結などの危険に配慮した、砂まきや出入口付近に積まれた市道の雪山を低くすることで見通しの良さなどを配慮し、利用者の交通安全に努めた。 ▼裏手駐車場に入る市道は、降雪により車が埋まるのが頻繁にあるので、職員による出入り口の確保や、段差の解消などの除雪を行った。また手稲区土木センターと頻繁に連絡を取り、利用者が困らないよう道路状況の正常化に努めた。 ▼従来の傘立て2台は鍵付きで防犯上はよいが、高齢者にとっては入れづらいつの意見も多かった為、鍵無しで収納しやすい傘立てを1台、利用者還元で購入設置するなど、市民サービスの向上へ配慮することができた。	▼冬期間における利用者の安全を確保するため除雪や砂まきなどを実施している。 ▼既設の傘立ては使用しづらいとの意見を受け追加設置するなど、サービス向上に努めている。 ▼利用者参加型の防災訓練を実施し、利用者を含め防災意識の強化に努めている。
	▽ 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) ▼警備・施設保守点検・電気設備の保守点検・駐車場の除排雪は、第三者に業務委託を行い仕様書どおり実施をした。 ▼トイレ個室からの緊急呼び出し設備について、作動の保守点検を行うとともに、緊急時の対応を事務スタッフ・清掃スタッフともすぐに駆け付ける体制は職員全員共有しており、利用者の安全安心につなげている。 ▼館内日常清掃・備品管理・修理修繕・駐車場管理・中庭管理業務については、職員が日々適切に遂行し、仕様書の要求水準通りに実施した。 ▼軽微な修理修繕は都度実施をし、職員で出来ることは全て対応をして経費をかけすぎない運営を心掛けた。	▼警備・施設保守・除雪業務の専門性の高い業務は第三者委託を行い、適切に実施した。 ▼その他備品等維持管理業務については、清潔で整理された状態を維持できるよう心がけ、必要備品の購入は都度最も安い価格の同等品を厳選して補充することができた。	

▼花や野菜を育て緑化を促し利用者が気持ちよく感じる環境を整えた。また、草刈りを仕様書に定められている要求水準以上に実施し、美観の保守に努めた。

▼表駐車場の一部スペースを再整備した「ろうふくガーデン」は、今年度も拡張してさらに多くの植物を植えて、来館者に親しんでもらうとともに環境整備に努めた。

▼駐車場の利用については、事故の起きないように定期的に巡回・草刈り等を定期的に行い、安全で利用しやすい環境を整えた。

▼備品管理は、消毒等の徹底、清潔整頓を心がけ、必要に応じて修繕をし、修理不可で購入が必要なものについては利用者に不備のない様適切に購入した。

▽ 防災

▼防災計画を策定し、特に防災訓練の際はそれぞれの担当する役割や誘導路・注意事項について職員全員で共有した。

▼火災や地震を想定したセンター来館中の安全確保について、利用者が中心の防火訓練・防災訓練を実施した。

- ・防災避難訓練／通報訓練 避難誘導訓練(6月30日に実施 地震発生後に火災が起きた状況を想定)
参加者 39名
- ・火災避難訓練(3月19日に実施) 閉館後スタッフのみで実施
- ・その他 消防署や防火協会などが主催する訓練や、自主防火訓練、各種WEB研修

▼AEDはバッテリーの使用期限、通電ランプの確認等を点検し、常に有事を意識した備えを行った。

▼施設的美観と安らぎの持てるエリアとして「ろうふくガーデン」は今年度も拡張され様々な花や植物を今年も多くの人に楽しんでもらえた。

▼防災計画が策定されており、職員の役割や注意確認事項などを今年度も再び共有することができた。

▼利用者参加型の訓練を実施し、利用者、職員とも防災意識を高めることができた。

▼職員の知識やスキルを磨くため、防災協会のAED研修、組織内のBCP研修に参加をし、BCP事業継続計画も作成することができた。

(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:16回(目標8回)
延べ人数:385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)

相談事業タイトル	定員	申込数	%
じょうずにとうろう！野菜で健康アップ！	60	48	80.0%
もったいないを減らそう！ 家庭から出るフードロスを減らすために出来ること	30	19	63.3%
歩行と健康 ～人生100年時代、あなたは今歩いていますか？	30	30	100.0%
命を守る水 見直そう！水分補給	30	27	90.0%
心不全の予防と治療について	30	18	60.0%
健康を維持するためのセルフチェック ～感覚機能を整えよう～	30	23	76.7%
3つの消費者トラブル みんなで撃退・悪質商法！	30	19	63.3%
栄養の力でつながるプロジェクト	50	43	86.0%
ダンボール箱による堆肥化	20	10	50.0%
薬の保管方法と破棄方法	20	5	25.0%
冬の転倒予防教室	40	40	100.0%

▼高齢者にとって気になる事が分かりやすく学べて尚且つ楽しい話になる事を目的に様々なプログラムを行った。

▼体力づくりや健康増進に分かりやすく直結するテーマの講話は非常に高い申込率となり、高齢者の関心度の高さを改めて実感する結果となった。対して環境問題などについての講話はあまり振るわず、今後の声掛けや啓発・関心や意識づけへの取り組みの必要性について検討していく。

▼専門家相談事業の要求水準は今年も大きく超えているが、更なる内容をブラッシュアップして、多くの利用者に参加していただきたいと考えている。

A B C D

▼申込率から利用者のニーズに即したテーマを分析している。

▼特に人気のある教養講座については、事前に内容周知を丁寧に行うなどの工夫をし、高い満足度に繋げている。

▼地域の方々と交流できる行事を多数開催し、高齢者の外出機会を促している。

だいじな骨の栄養素！カルシウムセミナー	30	30	100.0%
食事と栄養から学ぶフレイル予防	20	14	70.0%
腸活セミナー 健康と腸の関係	20	20	100.0%
笑顔で健康！笑いヨガ	20	25	125.0%
目と耳で感じる温泉講話～ヒートショック・上手な入浴	20	19	95.0%

▽ 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:61回

延べ人数:1,488人

(うち参加者が20人以上であった回数:32回)

(目標1,000名)

(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)

- ・脳トレサロン
- ・イムス元気運動教室
- ・イムスアクティブ教室
- ・イムス短期筋力UP教室
- ・音楽鑑賞
- ・玉入れ大会
- ・映画観賞会
- ・体力測定会
- ・遠足

▽ 浴室業務

▼浴室利用人数：総数 3,380人(計画 2,160人)

男性利用者:1,864人 女性利用者:1,516人

浴室開催日:152日 1日利用平均:22.2人

▼利用促進のため、サークル懇談会での利用を促すお願いや新規利用登録に利用者が来られた場合も施設見学を兼ねて利用促進のため利用推奨した。

▼開催日は、月・水・金 の週3日開催だが、開催日が祝祭日に当たる場合振替開催も行い利用者の利便性を図った。

▼感染病予防の観点から、脱衣室内・浴室洗い場の混雑などを考慮して、一度に6名以上の利用にならないように配慮し、利用者にも理解をいただき運用した。

▼開催日には、徹底した清掃、塩素濃度の定時測定を記録、特に温度調節は慎重に行った。

▼入浴前に、体調不良が疑われる利用者には、積極的に声がけを行い、事故が起こらないよう職員で見守り、未然に事故を防ぐ対応策について職員で共有した。

▽ 教育講座に関する相談業務

▼教養講座については、6か月もしくは1年の期間で開催されるものが多く、全て初心者向けの講座としているためゆつくりと無理なく長時間をかけて学べる説明をしている。

▼講座によっては、思っていた以上に難しかったり、イメージしていたものと違う場合は途中での退会は認めているが、退会の申し出があった場合は丁寧にその理由を聞き取り、次回の講座の内容に反映させるなど、利用者が本当にやりたい内容を充実されるように努めている。

▼近年の物価高の中、低廉な価格で入浴できることが再認識され以前より大幅に利用者が増えてきている。

▼週3回の開設だが、湯抜き・清掃・消毒は丁寧にすることにより、利用者からは「きれいなお風呂」として感謝されており、今後も多くの利用者を迎えたい。

▼教養講座は、利用者から最も人気が高く、受講期間も長期にわたるため、自身の興味や能力に最も適した講座を選択できるよう、事前の内容周知を丁寧に、マッチングの最適化を図ることができた。

▼興味があるが、具体的な講座内容、どのような作品を作るかなどは、定員制講座を募集している際に、講座受講生の作品展示を行って、講座に対するイメージと申し込みのきっかけを後押ししている。

▼運動系の講座の場合、基礎体力が必要な講座もあるため、1年に2度体力測定会を行い、そのデータをもとに客観的に講座への参加を呼び掛けている。無理をして途中で退会するより、その利用者に合った講座を的確にアドバイスしながら参加を促している。

▼新規講座を開設し新規利用促進への取り組みができた。

▼毎年同じ利用者が同じ講座を受講して、新しい参加希望者が入れないような状況は、平等利用の原則から良くないので、当センターでは一度受講した講座は一定期間再び受講できないようにし、より多くの利用者が受講できるよう配慮している。

▽ 交流促進に係る業務

▼近隣保育園との交流事業は、お祭りお神輿巡回交流、芋ほり交流、よさこい&太鼓披露を今年度も行い、保育園児、保育園児父母・祖父母、保育園職員との交流は地域交流の定例行事として定着している。

▼「それぞれの施設でも交流事業として計画されるなど、着実に定着し、実施することができた。」

▼手稲駅前前のフラワーロードのボランティア美化活動は、10年以上の活動を続けており、札幌市より花壇美化活動の表彰も受けた実績がある。活動の際に地域住民との交流や、近隣の保育園児との交流もあり、ボランティアとして参加される方も楽しめる交流活動となっている。また、水栓をお借りしている駅前郵便局との交流も続けている。

▼当センターは、利用者が全て高齢者なので、保育園児や学生との交流は、参加して”楽しく若い元気がもらえる”として参加される方全員に大人気の交流となった。

▼近隣医療機関への、ボランティア演奏会(ピアノ・ウクレレ)は毎月定例行事で行い、入院患者さんへの入院中のお楽しみ行事として今年度も行った。

▼近隣保育園への読み聞かせ等の「一芸ボランティア」へ当センターの利用者が多数参加されており、とても楽しい交流をすることができた。

▼音楽会・ろうふく秋祭り・サークル発表会・作品展示会は、地域交流事業として多世代の参加できる行事として開催をして例年とおり多くの参加者でにぎわった。

▼近隣医療機関での、畑づくりボランティアとして今年度も参加して、子ども食堂や地域食堂に使われる野菜作りに今年度も参加をした。

▼近隣保育園には、一芸ボランティア(読み聞かせ・花のお世話・ウクレレ演奏)での交流も行い、子供たちとの交流を行った。

▼近隣町内会・老人クラブ・社会福祉協議会・福まちのお祭りや行事の際に、ウクレレ演奏でボランティア活動を行った。

▼老人福祉センターの施設内の緑化を積極的に進め、「ろうふくガーデン」として、訪れる方どなたにも開放しており地域の憩いの場としても提供もしている。

▼近隣の鉄北小学校との交流事業として施設見学を毎年受け入れており、施設の意義や利用者への理解促進を行った。

▼北海道科学大学看護学部とは、高齢者理解のための施設実習として受け入れを行っており、学生には様々な行事への参加や交流行事も行った。

▼北海道科学大学看護学部の実習の際、交流行事で行った”モルック”は、今後もセンターの行事として続ける予定であり、大人気な行事となった。

▼札幌市立大との共同研究プロジェクトでもある企画「思い出語りプロジェクト」においては、高齢者の認知機能維持向上や脳機能活性という目的の他、語り合う空間を共有し、高齢者がかつて体験した物事や体験などを次の世代に継承し、アーカイブしていくという取り組みも行っている。

▽ 教養講座の開講に関する業務

▼講座を「介護予防活動」「新たなやりがい・いきがいくづくり」のきっかけと位置づけ、新規の講座を積極的に企画し、利用者が関心を持つ新規講座を実施した。

▼既存利用者の高齢化に伴う年代毎の変化に合わせた講座を実施することで、体験の機会を増やし、選択肢の増加、積極参加を促した。

▼体操・運動プログラムの短期講座・単発講座などを充実させ、楽しみながら参加できるプログラムを提供した。

▼月2回以上開催する健康増進に関する講座
:7講座(要求水準4講座)

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座
:10講座

合計17講座(要求水準10講座)

▼(うち定員の70%以上申込みがあった講座:定員制講座17講座中、15講座全てで70%以上の申込みがあった。)

▼教養講座に関する満足度(アンケート結果)
要求水準:80%以上 結果:87.9%だった。

講座名	定員数	申込数	%
J-POP de コーラス	18	22	122%
あみもの	16	20	125%
エンジョイ プランツ！～植物を楽しもう！～	12	16	133%
かんたん！ミニミニ菜園	20	24	120%
たのしい英会話教室～英検めざして！～	12	16	133%
たのしい己書	20	24	120%
ボールペン字～美しい文字を書いてみよう～	16	20	125%
はじめての楽しいクラフト	12	16	133%
らくらくお習字	12	16	133%
楽しいレザー工芸	12	16	133%
水彩・絵手紙	16	20	125%
はじめてのウクレレ入門	10	5	50%
はじめての水引 ※	20	19	95%
ほんわか温活 ※	26	30	115%
ゆったり椅子ヨガ ※	24	53	221%
みんなで楽しむ太極拳 ※	45	31	69%
卓球で若さUP！ ※	20	22	110%

▼札幌市立大学と共同で行っている「思い出語りプロジェクト」は、人は自分の事や、若かりし日の事を思い出し語ることによって、「楽しい思いが蘇り元気になっていく」事が成果として表れている。

▼講座の申し込みは、2講座を除き申込率はほぼ100%以上となった。

▼ウォームシェアの観点を考慮した、10月～3月までの短期運動講座を多数企画し参加者に多数参加してもらえた。

▼利用者の間でも年齢差や体力差はあるので、考慮しながら講座の準備することができた。

▼自由参加講座は、参加人数が多い講座を、登録や予約制として密を避け開催することができた。

▼要求水準は大きく超えているが、より利用者が望む講座の開設が出来るよう、情報収集等は1年中行っている。

若返り体操	30	39	130%
初心者手話～あいさつからはじめよう！～	10	15	150%

※ 前期・後期で2クール実施

▼自由参加および登録制講座 全15講座

舞踊・ヨガ(Ⅰ・Ⅱ)・ゆっくりストレッチ体操・入門太極拳・ダンスエアロ・脳スッキリ体操・ボクシングエクササイズ&ヨガ・社交ダンス・ミュージックステップ・民謡・フラダンス・カラオケ・ふまねっと・おきがる体操・ポールでウォーク(不定期)

▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

▼季節行事やイベントに参加してもらう事で、楽しみを見つけてセンターの定期的な継続利用を促進した。

▼冬期間は、運動防足・ストレス解消・自宅への引きこもり予防を目的とした行事やレクリエーションを実施した。

▼館外にも出かける行事を増やすことで、視野を広げセンターの中で行われる講座・サークル・行事以外での楽しみを見つけ、友人作りや外出機会を促す活動を行った。

▼実施内容

- ・フラワーボランティア(5～10月／毎週木曜日)
- ・花植・ゴミ拾い・清掃・ていね夏あかり 各種ボランティア
- ・映画観賞会
- ・遠足
- ・曙保育園お神輿披露
- ・ろうふく秋まつり
- ・サークル発表会
- ・作品展示会
- ・山王幼稚園太鼓演奏会
- ・地域ボランティアによる楽器演奏会
- ・英語でレクリエーション
- ・節分 豆まき大会
- ・地域の歴史探訪
- ・レコード鑑賞会(喫茶聴和)
- ・ミニレク～大人の塗り絵
- ・歌をみんなで歌う＝歌いま唱歌・たまた
- ・お茶を飲みながらのサロン＝お茶の間ぬくぬく
- ・囲碁将棋、卓球、読書

参加者数11,195人(目標10,000人)

▼定員を設けているもののうち定員の70%以上の申し込みがあったもの:17/21回 だった。

▼レクリエーション行事に関する満足度(アンケート)
目標:80%以上 結果:89.4% だった。

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

▼センター運営のスローガンである「利用者を主体者に」を実現するため、サークル代表者(世話人)・参加者をサポートして利用者の主体的な活動を促進した。

▼講座受講の終了したタイミングで新規のサークルを立ち上げていけるよう具体的に利用できる部屋の情報や活動に当たったの詳細を丁寧に説明しながら立ち上げ支援を行った。

▼サークル活動で行っている演技や特技を活かしたセンター以外での地域での活動を促進させた。

▼個々の体力レベルに合わせた運動教室を行っており、利用者の状況に寄り添って参加講座の案内ができていると考えている。

▼遠足・映画観賞会・音楽鑑賞会等々多くの行事を、毎月必ず数種類を行い、多くの方々に参加してもらえるように工夫することができた。

▼地域開放交流行事として、曙保育園お神輿披露・ていね夏あかり・ろうふく秋まつり・山王幼稚園太鼓演奏会等々、地域の方々と一緒に参加して楽しんでもらう行事を多数開催し、施設と高齢者に理解を深める交流を実施することができた。

▼施設に来られる高齢者の方々に、主体的に講座や行事に参加できるよう積極的に支援することができた。

▼サークル懇談会を1回開催し、代表者に集ってもらい、活動を継続していく目的で、意見や要望を聞き、どのサークルも平等に利用できることに配慮した。

▼サークル主催の「サークル発表会」を開催し、日頃の活動の成果を披露していただくとともに、利用者同士・地域の住民との交流を行った。

▼センター内外でのボランティア活動の参加メニューを増やし、社会参加とやりがいの感じられる活動を促進した。

▼2025年度活動サークル 42サークル

パソコン(7)・小物づくり(3)・編物(2)・ハンドメイド・ペン字たんぽぽ・コーラス・絵手紙・ハモニカ・大正琴・フラダンス・リズム体操(3)・社交ダンス・民踊・日本舞踊・テイクテン・劇団・百人一首・ウクレレ・バンド演奏・抹茶(3)・着付け・詩吟・英会話(2)・川柳・皮革(2)・木彫・パッチワーク(2)・エコバンドづくり

▼サークル年間総利用者数 7,133人(目標:6,500人)だった。

▽ その他設置目的に関する業務

▼介護予防に関する情報収集及び提供業務を行った。

- ・脳トレサロン
- ・生活健康講話・医療講話 等
- ・イムス元気運動教室
- ・イムスストレッチアクティブ運動
- ・体力測定会、運動機能記録会

▼講演・運動等事業開催回数:69回

延べ人数:1,448名参加(目標1,000名)

・参加者が20人以上であった回数:42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

▼北海道科学大学・札幌市立大学・鉄北小学校の見学実習を受け入れ、施設の設置目的を理解してもらい、学生との交流を行うことで高齢者の意識を高揚させ積極的に活動を行う意識付けを行った。

▼年2回開催するサークル懇談会では、日頃のサークル活動で感じている事・設備への要望・利用時間等の要望など参加している代表者全ての前で話し合い、一部のサークルだけが優遇されることのないように、公平利用を大前提にオープンな懇談会を開催することができた。

▼今年度新たに活動を始めた新規サークルは、サークルであり今後も新規立ち上げの支援を積極的に続けていく。

▼夏季の超高温・冬季の豪雪、悪天候といった気象状況にも左右され、参加者が20名を下回る回も多かった。

▼プログラムによっては1回あたりの参加人数を制限しているため、実施回数を増やし、より多くの利用者にご利用いただけるよう配慮した。

▼事前申込制としていたので、利用者の方にはご負担であったが、感染症に配慮しながら事故無く開催することができた。

▼学生との交流は、高齢者の方々は元気と楽しさがもらえるので喜んで参加される方が多かった。

(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	31,951	30,500	31,525
新規登録者数	172	180	156
講 座	8,729	8,400	9,241
サークル活動	6,945	6,500	7,133

		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績
大広間	件数(件)	303	300	387
	人数(人)	4,013	3,000	4,549
	稼働率(%)	44.0%	43.0%	56.3%
多目的室	件数(件)	507	500	555
	人数(人)	11,566	11,000	10,737
	稼働率(%)	73.7%	70.0%	80.7%
教養講座室	件数(件)	293	300	379
	人数(人)	3,037	3,400	3,433
	稼働率(%)	42.6%	50.0%	55.1%
職能訓練室1	件数(件)	343	350	397
	人数(人)	2,006	2,300	2,036
	稼働率(%)	49.9%	52.0%	57.7%
職能訓練室2	件数(件)	131	150	219
	人数(人)	681	680	914
	稼働率(%)	19.0%	20.0%	31.8%
和室	件数(件)	96	100	172
	人数(人)	503	450	801
	稼働率(%)	14.0%	16.0%	25.0%
機能回復訓練室	件数(件)	688	700	670
	人数(人)	265	380	263
	稼働率(%)	100.0%	100.0%	100.0%
集会室	件数(件)	388	500	260
	人数(人)	237	250	335
	稼働率(%)	100.0%	100.0%	100.0%
機能訓練室	件数(件)	388	500	122
	人数(人)	799	380	645
	稼働率(%)	100.0%	100.0%	100.0%
娯楽室	件数(件)	287	300	325
	人数(人)	3,596	3,500	3,347
	稼働率(%)	100.0%	100.0%	100.0%

▽ 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

▼利用者アンケート・講座・行事アンケートの結果を見て、利用者のニーズを把握し、多くの人の利用につなげるためのサービスや向上や改善を行った。

▼利用者とのコミュニケーションを積極的に取りながら、親しみを感じてもらいセンターへ通いやすい環境づくりに務めた。

▼公式LINEへの登録者を増やし(3月31日現在 570名登録中)情報提供のスピードアップを図り、利用者には好評だった。

▼職員での会議や研修を通じて、高齢者理解や寄り添い、苦情や意見に対しての丁寧な回答など職員間で、高齢者に対する平等な接し方について繰り返し情報を共有しながら常に気持ち良い対応が出来るように務めた。

A B C D

▼施設全体の利用者数や講座、サークル活動の参加者数は計画数及び前年度実績を上回っており、評価できる。

▼各部屋の利用人数について、大広間や多目的室、教養講座室は計画数及び前年度実績を上回っており、評価できる。

▼各部屋の稼働率の変動は上下あるが、職能訓練室2のように、パソコン関連のサークルの専用のような部屋に一部なっているため、低い稼働率で留まっている部屋も見られる。今後の部屋の活用について考えていきたい。

▼平日の各部屋の利用状況は、空きの曜日・空きのない時間帯は多く見られるが、土日の利用は、主催の講座は行っていないので、卓球の開放事業と一部土曜日のサークル活動だけになっており、全体の稼働率を下げている。土日の利用者と呼び込んでいく計画が必要。

▼多くのご意見や感想が多数寄せられるアンケートで、今後取り組むべき目標や課題を職員間で共有することができた。

▼利用登録が済んでいる利用者には、継続利用ができるよう、目的を持った利用ややりがいの持てる利用を促すことができた。

	▼2月に募集する定員制きっかけづくり講座は、募集周知のため、手稲区内近隣町内会への回覧を行い、新規利用者に興味を持って来てもらえるよう配慮をした。また、この講座の申し込みをオンラインで受付を行っており、遠方の方々に配慮した申し込み方法も行った。 ▼手稲区民センター、近隣公共施設、児童館など、広報誌「あけぼの」や行事のポスターやチラシなどの配架を行った。 ▼サークル活動積極的な推進のためのサポート(空いている部屋の積極的利用促進)および新規サークル活動の受入促進を積極的に行った。 ▼運動不足気味の利用者へ気軽に参加できる運動促進を促し、行事への案内の告知を行い楽しみを伝え、センターの利用に慣れってもらうよう、特に新規登録者の方には配慮をした。その後推奨する活動(各種講座・サークル活動・ボランティア・地域交流活動など)に参加を促した。	▼新規利用者に、来館され登録に来られた際に、館内の詳細案内・特色のある講座サークル活動の紹介・興味の持てる行事を説明して利用しやすい施設であることを説明して利用促進を図ることができた。 ▼近隣町内会や、まちづくりセンターには直接行事案内や募集ポスターの配布など、細やかに地域への広報活動を行うことができた。																					
(6) 付随業務	▽ 広報業務 ▼広報(「あけぼの」)を毎月1回、内容の充実を心掛け発行し、施設内外の掲示、隣接の公共施設などにも配付した。地域行事等のポスターの掲示依頼を必要に応じて行っている。また紙面からHPが直ぐに見られるように、二次元コードも掲載している。 ▼「あけぼの」に掲載され参加者募集をしている講座や行事は、館内ポスターやチラシを配布し、「あけぼの」の小さな文字が読みにくい方にも配慮した館内広報にも力を入れた。 ▼新規講座募集のチラシを講座募集の時期に合わせ、まちづくりセンターを通じて近隣の町内会に(約1,500枚)回覧できるように配布した。 ▼当センターHPから、新規利用登録の書式フォーム等も掲載し、パソコンでの入力に対応しスムーズな新規登録が出来るように配慮している。 ▼SNS-LINEの公式ページの運用を継続しており、行事や講座などの申し込みの情報を利用者が直接届けられるようにしている。また、LINE登録を推奨しており、既に約500名の利用者の登録があり、利用者へ情報デジタル化の時代に合わせた情報提供の方法と、急遽講座や行事の休講やお伝えしたいことなどLINEを通じて即時に行えるようにしている。 ▼当センターのHPは、スマートフォンにも対応しており、「あけぼの」のデジタル版の掲載、講座や行事の募集要項など、利用者が見やすく使いやすいをHPを心がけ、HPの月間アクセス数は約1,000アクセスを超える月もあり、利用者に浸透している。 ▼2026年3月にウェブアクセシビリティ評価試験を行い適合レベルAに準拠することに加え、適合レベルAAの達成基準を満たしている。 ▼当センターのHPには、利用者のセンターでの活動の様子が分かる情報を増やし、来館前に雰囲気分かることを目的に、写真アーカイブや動画アーカイブでセンターでの活動の様子を見てもらえるページも開設している。	▼広報紙「あけぼの」を発行し施設の活動内容や行事等の情報発信を行った。利用者や地域住民への周知・理解促進につながった。 ▼SNS-LINEの活用をはじめ、利用者へ時代に合った情報発信を行い、即時性と多くの情報へ容易にアクセス出来ることで好評を得た。また、利用者間の情報格差が出ないように、紙媒体での告知や館内での掲示を継続し、丁寧な情報発信に努めた。 ▼ホームページの情報量を大幅に増やし、スマートフォンが使える利用者から好評を得ており、センター独自の情報発信の強化に繋がった。 ▼ウェブアクセシビリティは、今年度も評価ツールにて試験を行い、適合レベルAAを準拠したホームページの改装を行った。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>▼仕様書に沿って適切に行われている。</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>▼公式SNS(LINE)を活用した広報を行うなど、時代に即した取組に努めるとともに、各種広報活動により、これまで以上の利用促進に努めている。</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>▼一方で、紙媒体での告知や館内掲示も継続し、利用者間の情報格差に配慮している。</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>▼ウェブアクセシビリティの取組について遵守し、適切にホームページを管理している。</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼仕様書に沿って適切に行われている。				▼公式SNS(LINE)を活用した広報を行うなど、時代に即した取組に努めるとともに、各種広報活動により、これまで以上の利用促進に努めている。				▼一方で、紙媒体での告知や館内掲示も継続し、利用者間の情報格差に配慮している。				▼ウェブアクセシビリティの取組について遵守し、適切にホームページを管理している。			
A	B	C	D																				
▼仕様書に沿って適切に行われている。																							
▼公式SNS(LINE)を活用した広報を行うなど、時代に即した取組に努めるとともに、各種広報活動により、これまで以上の利用促進に努めている。																							
▼一方で、紙媒体での告知や館内掲示も継続し、利用者間の情報格差に配慮している。																							
▼ウェブアクセシビリティの取組について遵守し、適切にホームページを管理している。																							

	▽ 引継ぎ業務 指定管理業務継続期間中のため引継ぎ業務はなし。																					
2 自主事業その他																						
▽ 自主事業 ▼利用者の利便性向上のため飲料の自動販売機を設置。販売価格を通常の自販機での販売価格より低廉になるよう飲料会社に依頼している。 (自主事業収入額は、後述の収支の欄を参照) ▼利用者の健康増進を目的として健康器具「スカイウェル」を設置。全身の血行が良くなる健康器具として大変人気があり安定的に利用されている。 ▼古紙回収ボックスを前年度より設置し、札幌市環境マネジメントシステムに則りサイクル活動に積極的に取り組んでいる。また利用者の来館時の持ち込み、地域住民も身近にある回収ボックスとして広く利用されるようになった。	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼第三者委託業者は今年度全て札幌市内企業に委託した。 ▼清掃用品・消耗備品等札幌市内企業に発注をした。 ▼職員募集は、札幌市内ハローワークを通じて行うと同時に、札幌市内企業「ジョブキタ」を通じて求人情報を公開した。 ▼市内医療機関と業務提携を行い、様々な最新の医療情報やサービス情報の提供を受け、利用者の利便性を向上させた。 ▼札幌市内の社会福祉法人「さっぽろひかり福祉会」「障がい福祉サービス事業所 北愛館」「札幌市協働事業所 和氣藍々」などの授産製品の移動販売が人気で、利用者が集まっている。	▼例年とおり実施し、利用者への利便提供に努めた。 ▼3年前に設置した「スカイウェル」は、血行が良くなり体が楽になると利用者には人気で、この利用を目的に利用登録をして遠方からくる方も増えている。 ▼市の福祉施策を配慮して、市内企業で購入できるものは積極的に活用することができた。 ▼医療機関からの様々な医療情報やサービス情報は、情報弱者になりやすい高齢者にとっても有益な情報となっている。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">▼仕様書に沿った運営を行っている。</td></tr><tr><td colspan="4">▼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。</td></tr></table>	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。										
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 <table><tr><td>実施方法</td><td>▼実施期間 令和8年2月16日(月)～3月16日(月) ▼集計対象 当センター利用者 (講座・サークル・自主および開放事業・浴室・一般利用者) ▼実施方法 当該期間中、館内利用者に対してアンケートを説明、実施・回収した。行事やレクリエーション等は、毎回実施日にすぐにアンケートを取り集計した。 ▼回収状況 配布420枚 回収387枚</td></tr><tr><td>結果概要</td><td>・総合的な満足度： 目標:80%、結果:84.8% ・職員の接遇に関する満足度： 目標:80%、結果:82.1% ・生活相談に関する満足度： 目標:80%、結果:91.3% ・講演・運動等事業に関する満足度 目標:80%、結果:88.9%</td></tr></table>	実施方法	▼実施期間 令和8年2月16日(月)～3月16日(月) ▼集計対象 当センター利用者 (講座・サークル・自主および開放事業・浴室・一般利用者) ▼実施方法 当該期間中、館内利用者に対してアンケートを説明、実施・回収した。行事やレクリエーション等は、毎回実施日にすぐにアンケートを取り集計した。 ▼回収状況 配布420枚 回収387枚	結果概要	・総合的な満足度： 目標:80%、結果:84.8% ・職員の接遇に関する満足度： 目標:80%、結果:82.1% ・生活相談に関する満足度： 目標:80%、結果:91.3% ・講演・運動等事業に関する満足度 目標:80%、結果:88.9%	▼事業計画書をもとに、新しい講座・レクリエーション・行事・各種講話等々次年度も積極的に企画取り組みを行う。 ▼感染症を再び蔓延させないことを重要課題として、徹底した衛生管理を職員全員で取り組んでいく。 ▼教養講座・自主企画行事等アンケートの結果や日々の利用者との会話の中から利用者の要望にあったものを新たに取り入れ企画していく。 ▼利用者の満足度が向上する施設の在り方について、利用者アンケートや普段の利用者との会話からさらなる改善	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">▼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。</td></tr><tr><td colspan="4">▼特に生活相談、レクリエーション行事に関する満足度は90%を超える高水準となっており、評価できる。</td></tr><tr><td colspan="4">▼利用者の意見や要望に向き合い、運営に反映するよう努めている。</td></tr></table>	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。				▼特に生活相談、レクリエーション行事に関する満足度は90%を超える高水準となっており、評価できる。				▼利用者の意見や要望に向き合い、運営に反映するよう努めている。			
実施方法	▼実施期間 令和8年2月16日(月)～3月16日(月) ▼集計対象 当センター利用者 (講座・サークル・自主および開放事業・浴室・一般利用者) ▼実施方法 当該期間中、館内利用者に対してアンケートを説明、実施・回収した。行事やレクリエーション等は、毎回実施日にすぐにアンケートを取り集計した。 ▼回収状況 配布420枚 回収387枚																					
結果概要	・総合的な満足度： 目標:80%、結果:84.8% ・職員の接遇に関する満足度： 目標:80%、結果:82.1% ・生活相談に関する満足度： 目標:80%、結果:91.3% ・講演・運動等事業に関する満足度 目標:80%、結果:88.9%																					
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。																						
▼特に生活相談、レクリエーション行事に関する満足度は90%を超える高水準となっており、評価できる。																						
▼利用者の意見や要望に向き合い、運営に反映するよう努めている。																						

- ・教養講座に関する満足度
目標:80%、結果:87.6%
 - ・レクリエーション行事に関する満足度
目標:80%、結果:90.6%
- であり、全ての項目で今年度も要求基準を満たした。

を図っていく。

▼老朽化した設備の修繕や改修、新たな必要備品の購入、壁紙やカーペット等も、利用者に気持ちよく館内を利用していただくため、計画的に順次更新・購入をしていく。

▼利用者全体が今後さらに高齢化していくことを踏まえ、それぞれの身体的状況の把握から、個別の身体状況に応じた講座や行事の開催、体力差による運動を取り入れた介護予防事業を更に充実させていく。

▼高齢者の積極的な社会参加と生きがい創出を充実させるため、様々なボランティア活動、センター外での活動、コミュニティへの参加・地域の居場所作りの活動を今年度も積極的に支援をしていく。

▼施設スタッフのワークライフバランスを考え、働く環境をより良いものにしていくため、より積極的な有給休暇の取得100%を目指していく。

▼職員全員コンプライアンス、環境意識、平等意識、防災意識、労働関係法令順守、高齢者理解等々の研修や学ぶ機会を積極的に増やしていく。

▼公式LINEの登録者を増やすことで、スマホ等のデジタルデバイスを利用してもらう機会は増やし、簡単なスマホの使い方など、日々事務職員で対応しているが、デジタルデバイス難民になっている利用者も一方で見られるので、平等に施設を利用してもらう工夫を今年度も続けていく。

利用者からの意見・要望とその対応	▼アンケート・利用者懇談会・サークル懇談会をはじめ、各行事についてもお世話役、協力者の意見を取り入れながら迅速に対応するようスタッフ一同心掛けている。 ▼代表的な要望と対応例 【要望】 講座の人数が少ないので受けられない事が多い。 【対応】 教室面積に対する収容人数・講師が対応可能な人数上限などの理由による。 安全に教室に参加いただくための設定であるのでご理解いただきたい。 また、人気の教室については講師と相談し、会場の都合を考慮し複数回・グループ分けをして開催するなど工夫を行っている。
	【要望】 多目的にエアコンをつけてもらいたい。 【対応】 令和9年度以降、修理工事を行う予定がある旨を札幌市から確認している。 次年度については高温多湿が見込まれる場合、緊急で教室・サークル活動・自由開放を中止し対応することを検討中。 水分補給、体調管理、猛暑・酷暑の日は無理をせず自己判断で活動をお休みいただく等、各自で対処をお願いしている。
	【要望】 多目的室に大きな鏡があればもっと良い(ダンスのため)。 【対応】 多目的室ではダンス系の教室・サークルの他、体操や卓球なども実施しており、物理的な面・設備費用面からも設置は難しい。
	【要望】 学生や子供とのふれあいの行事を多くしてほしい 【対応】 学生実習や保育園等との交流事業にご関心を寄せていただきありがとうございます。先方のご都合も伺いながら今後も積極的に取り組んでいく方針。
	【要望】 利用者の中に大声で暴言を吐く方がいる。対応できずに皆困っており、どうしたらよいか。 【対応】 館内での利用者同士のトラブル・目に余るような暴言・迷惑行為についてはスタッフが対応するのでお声がけをお願いしたい。

▼利用者目線で、不備や不安があるところは早急に見直した。各種申し込みに対する要望、清掃や消毒の要望、施設設備に関する要望、SNSやスマートフォンなど時代に合わせた要望などそれぞれ職員間で話し合いを重ね、出来る限り丁寧に要望に対応することができた。

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	47,704	49,671	1,967
指定管理業務収入	47,454	49,356	1,902
指定管理費	46,518	47,597	1,079
利用料金	825	845	20
その他	111	914	803
自主事業収入	250	315	65
支出	47,292	47,182	▲ 110
指定管理業務支出	47,129	47,059	▲ 70
自主事業支出	163	123	▲ 40
収入-支出	412	2,489	2,077

▼収入の指定管理費は、光熱費の補填で1,079千円、利用料金で20千円、その他収入で803千円のいずれも増収で合計1,967千円となった。

▼夏場の暑さや冬場の厳冬により冷風機や暖房の使用量は多かったが、電圧コンデンサー設置した事で料金は安定している。

A	B	C	D
▼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。 ▼今後も支出の抑制に努めるとともに、利用者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。			

利益還元	150	113	▲ 37
法人税等	100	551	451
純利益	162	1,825	1,663

▽ 説明

▼札幌市立大学・北海道科学大学看護学部の学生実習依頼を最大限受入れた事で管理業務収入が増加。この他、浴室などの利用料金収入が845千円となり、計画を上回った。

▼エネルギー代が高騰していたが、節電・節エネルギーに努めたことに加え、札幌市から光熱補填もあり、指定管理費が増加した。

▼利用者還元は、高齢者が使用しやすい傘立てとレコード鑑賞用のPAスピーカーとレコードプレイヤーを購入し113千円の利益還元とした。

▼計画数字より、水道光熱費補填・利用料金収入(浴室利用料・コピー等々)その他(学生実習受け入れ)自主事業(自動販売機・スカイウェル利用料・資源回収ボックス)の利用がいずれも計画より大幅に増加し(1,967千円)最終の1,663千円の黒字の差額となった。

▼高齢者が傘や杖を入れやすい傘立てを利用者還元で購入した。

▼PAスピーカーとレコードプレイヤーを利用者還元で購入し、レコード鑑賞会を月に1～2回行っている。

▼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

▼労働協同組合ワーカーズコープ・センター事業団は、全国組織の「協同労働」組織であり、全国で多岐にわたる事業を展開しており、決算報告とおり経営は大変安定している。

▼今年度も安定した経営を行った。

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、労働協同組合ワーカーズコープ・センター事業団の「個人情報保護方針」及び「個人情報の保護に関する規定」に沿って適正に対応をしている。

▼情報公開については、労働協同組合ワーカーズコープ・センター事業団が定めた情報公開の規定に従い、透明性の確保に努めている。2025年度、請求は0件であった。

▼オンブズマンからの調査依頼は今年度もなかった。

▼暴力団排除に関する条例に基づき適正に対応。暴力団および暴力団関係者と思われる方の施設の利用、契約はなかった。

▼その他各条例の規定に則り、適切に対応した。

▼個人情報保護及び情報公開については、組織内での取り決めが明確で、組織全体として適切に運用をした。

▼今年度も、情報公開請求及びオンブズマンからの調査依頼はなかった。

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
▼今年度も感染症の再蔓延がないよう意識しながら、スタッフ全員で常に慎重な運営について考え、情報を共有し様々な活動を安心・安全に開催し続けることができた。 ▼指定管理仕様書に基づいて、示された事業を期間内に安全に行うことができた。 ▼施設全体のトラブルは全体的に少なかったが、多目的室の空調設備・冷房設備の故障が重なり、利用頻度の高い部屋のため、指定管理者でできる緊急対策で利用はできているが、今後猛暑による温暖化が常態化すると少し心配である。 ▼介護予防活動については、感染症蔓延予防の観点から利用定員を少なくしていたものを少しずつ緩和をしている。「ふまねっと・脳トレサロン・イムス元気運動教室・イムスストレッチアクティブ運動・各種医療講話・生活健康講話・体力測定会」等参加者が多く盛況だった。 ▼講座について、新規の講座も開設し、広く興味を持って参加してもらうよう企画をした。定員制講座は申し込み率が高く抽選になることが多いため、自由参加講座も16講座開講し、基本的には自由参加としているが参加者が多いものについては、登録制を設け感染症蔓延対策をして実施をした。また、定員を設けているものについては、少しずつ利用定員を緩和した。 ▼サークル活動については、既存のサークルはほぼ活動の再開はできているが、モチベーションの維持やお世話係の高齢化など様々な問題で、活動自体を辞めてしまったサークルもいくつか見られたが、今年度は新たなサークルの立ち上げがいくつか見られ、世代交代も少しずつ行われている。今後もサークルの活動支援については、情報提供と共に行っていきたい。 ▼レクリエーション各種行事について、春・秋2回の遠足・音楽鑑賞会・映画鑑賞会・レコード鑑賞会・ろうふく秋まつり・クリスマスイベント・ボールdeウォーク等を開催し今年度は参加人数も増えてきた。またその様子をホームページ上で公開した。 ▼収支については、水道光熱費補填・利用料金収入(浴室利用料・コピー等々)その他(学生実習受け入れ)自主事業(自動販売機・スカイウェル利用料・資源回収ボックス)の利用がいずれも計画より大幅に増加し(1,967千円)最終の1,663千円の黒字の差額となった。	▼事業計画書をもとに、新しい講座・レクリエーション・行事・各種講話等々次年度も積極的に企画取り組みを行う。 ▼感染症を再び蔓延させないことを重要課題として、徹底した衛生管理を職員全員で取り組んでいく。 ▼教養講座・自主企画行事等アンケートの結果や日々の利用者との会話の中から利用者の要望にあったものを新たに受け入れ企画していく。 ▼利用者の満足度が向上する施設の在り方について、利用者アンケートや普段の利用者との会話からさらなる改善を図っていく。 ▼老朽化した設備の修繕や改修、新たな必要備品の購入、壁紙やカーペット等も、利用者に気持ちよく館内を利用して頂くため、計画的に順次更新・購入をしていく。 ▼利用者全体が今後さらに高齢化してくことを踏まえ、それぞれの身体的状況の把握から、個別の身体状況に応じた講座や行事の開催、体力差による運動を取り入れた介護予防事業を更に充実させていく。 ▼高齢者の積極的な社会参加と生きがい創出を充実させるため、様々なボランティア活動、センター外での活動、コミュニティーへの参加・地域の居場所作りの活動を今年度も積極的に支援をしていく。 ▼施設スタッフのワークライフバランスを考え、働く環境をより良いものにしていくため、より積極的な有給休暇の取得100%を目指していく。 ▼職員全員コンプライアンス、環境意識、平等意識、防災意識、労働関係法令順守、高齢者理解等々の研修や学ぶ機会を積極的に増やしていく。 ▼公式LINEの登録者を増やすことで、スマホ等のデジタルデバイスを利用してもらう機会は増やし、簡単なスマホの使い方など、日々事務職員で対応しているが、デジタルデバイス難民になっている利用者も一方で見られるので、平等に施設を利用してもらう工夫を今年度も続けていく。

【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いるとともに、安心・安全に活動できる施設管理が行われている。 ▼講座やレクリエーション各種行事について、参加者数が増加するよう企画を工夫しているところが評価できる。 ▼既存のサークルはほぼ活動を再開しており、新たなサークルの立ち上げなど世代交代も行われているため、施設全体の利用者の増加に繋がるよう、引き続き活動支援を期待したい。	