

## 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	札幌市厚別老人福祉センター	所在地	厚別区厚別中央1条7丁目
開設時期	平成4年4月	延床面積	1,561㎡
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、老人デイサービス事業、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	(社福)札幌市社会福祉協議会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5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老人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、利用者にも不利益を与えるおそれがある。管理が良好に行われている法人であるため、非公募とした。		
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、各種相談業務、健康増進業務、教養講座業務、レクリエーション業務、老人デイサービス業務		
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2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 ▼ 「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」という理念のもと、①札幌市社会福祉協議会職員の専門性を活かした包括的な支援・サービスの提供を行ない、誰もが平等にサービスを受けることができるよう支援する。②老人福祉センターを拠点としたボランティア活動の充実と高齢者の社会に参加する機会を提供する。③利用対象者のみならず、地域の方々とも交流出来るような場を提供する、④各区社会福祉協議会等関連機関との更なる連携強化を図る。⑤老人福祉センター周辺の地域性による臨機応変な取組を支援する。⑥講座・サークル活動の取組を支援する。⑦更なる経費縮減を図る。の7つの基本方針を策定し、その内容を職員全員が意識し、取り組んでいる。	札幌市社会福祉協議会の基本理念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。	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center; background-color: #FFD700;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">仕様書に沿って概ね適切に実施している。今後も適正な管理を継続して欲しい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	仕様書に沿って概ね適切に実施している。今後も適正な管理を継続して欲しい。			
A	B	C	D								
仕様書に沿って概ね適切に実施している。今後も適正な管理を継続して欲しい。											

<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼「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など、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。</p>	<p>基本方針や重点取組項目を策定し、適正に取組むことができた。</p>
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼札幌市社会福祉協議会の環境保全行動計画に関する要綱に基づき、エコ活動の推進に取組み、二酸化炭素排出量の削減のため、光熱水費等を節約し、環境への配慮に努めた。</p> <p>▼廃食用油回収ボックスを設置した。</p> <p>▼デイサービス送迎の運転時はアイドリングストップや穏やかな発進等を実践し、エコドライブを推進した。</p> <p>▼物品等はグリーン製品購入の推進に努めた。</p> <p>▼環境へ配慮した取組に関して職員研修を行った。</p>	<p>各種取組により、環境への配慮に努めた。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>▼指定管理業務仕様書どおり責任者・従事者を配置した。</p> <p>▼指揮命令系統、業務分担等を事務分掌にて定めた。</p> <p>▼研修計画に基づき、更なるサービスの向上のための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等、人材育成に努めた。</p>	<p>外部研修はほぼ中止となったが、内部研修については、管理業務計画書に基づき毎月実施し、職員の資質向上に努めた。また、不祥事防止や法令遵守を目的にミーティング等を実施し、意識を高めることができた。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼札幌市社会福祉協議会で管理している施設の担当者から施設長までの各職階ごとの会議を行い、日々の業務の課題や問題点、その対応方法についての確に情報交換を行うとともに、ネットワークシステムにより各施設間において必要な情報共有を図った。</p> <p>▼職員会議や日々のミーティングを効率的に実施し、所属職員に情報共有する機会をもった。</p>	<p>必要な情報の共有を図り、管理水準の維持向上に向けた取組を行うことができた。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>▼適正な施設の維持管理を行うため、専門的な知識が必要な業務を委託し、履行時の確認及び報告書等の提出を求め、必要に応じて改善・指導を行った。</p>	<p>委託業務の履行確認を適宜行い、適正な管理を行った。</p>

	<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <table border="1" data-bbox="384 237 976 846"> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> <tr> <td>第1回 令和2年 6月5日書類 投函(書面開催)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和元年度管理業務報告及び令和2年度事業計画について</li> <li>令和元年度利用者アンケート及び苦情報告等について</li> <li>意見交換(市民サービスや管理水準の維持向上)</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>第2回 令和3年 2月22日書類 投函(書面開催)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年度管理業務中間報告</li> <li>令和2年度苦情報告等について</li> <li>意見交換(令和3年度に向けた取組について)</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>新さっぽろ町内会会長、福祉のまち推進センター長、地域包括支援センター長、教養講座講師、サークル代表者、センター利用者、札幌市高齢福祉課職員、館長、副館長</p> </td> </tr> </table> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、「資金管理運用規程」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ており、資金の適正かつ効率的な管理運用を行った。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。</p> <p>▼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、月末残高照会を実施するとともに、日常的に現金実査を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼札幌市社会福祉協議会苦情解決処理規程及び苦情解決処理要領に基づき、適切に対応することとしている。また、必要に応じて苦情を解決していく過程のなかに客観的な視点を入れることを目的とした外部の有識者3名による「第三者委員」も当法人において設置している。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼利用者ニーズに的確に対応するため、2月にアンケート調査を行い、結果を掲示した。また、意見・要望等については、可能な限り改善を行った。</p> <p>▼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。</p> <p>▼札幌市の実地検査(業務検査・財務検査)の結果、指摘・改善指導事項はなかった。</p>	開催回	協議・報告内容	第1回 令和2年 6月5日書類 投函(書面開催)	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和元年度管理業務報告及び令和2年度事業計画について</li> <li>令和元年度利用者アンケート及び苦情報告等について</li> <li>意見交換(市民サービスや管理水準の維持向上)</li> </ul>	第2回 令和3年 2月22日書類 投函(書面開催)	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年度管理業務中間報告</li> <li>令和2年度苦情報告等について</li> <li>意見交換(令和3年度に向けた取組について)</li> </ul>	<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>新さっぽろ町内会会長、福祉のまち推進センター長、地域包括支援センター長、教養講座講師、サークル代表者、センター利用者、札幌市高齢福祉課職員、館長、副館長</p>		<p>指定管理業務仕様書に基づく年2回の協議会は、新型コロナウイルス感染症予防措置として、書面による開催とした。ご意見・ご要望等については、今後のセンター運営の参考にしたい。</p> <p>適切な管理を行った。</p> <p>要望・苦情等については迅速かつ適切に対応することができた。</p> <p>意見・要望等は整理して今後のサービス向上につなげるため、職員会議に諮り改善を行った。</p>	
開催回	協議・報告内容										
第1回 令和2年 6月5日書類 投函(書面開催)	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和元年度管理業務報告及び令和2年度事業計画について</li> <li>令和元年度利用者アンケート及び苦情報告等について</li> <li>意見交換(市民サービスや管理水準の維持向上)</li> </ul>										
第2回 令和3年 2月22日書類 投函(書面開催)	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年度管理業務中間報告</li> <li>令和2年度苦情報告等について</li> <li>意見交換(令和3年度に向けた取組について)</li> </ul>										
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>新さっぽろ町内会会長、福祉のまち推進センター長、地域包括支援センター長、教養講座講師、サークル代表者、センター利用者、札幌市高齢福祉課職員、館長、副館長</p>											
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼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、札幌市社会福祉協議会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。</p> <p>▼年間10日以上、年次有給休暇を付与される職員へは5日間以上の取得を促進した。</p>	<p>関係法令の遵守はもちろん、勤務割も希望により配置する等、就業しやすい環境づくりを行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 1753 1449 1803"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼定期的に避難誘導・通報等の訓練を実施した。</li> <li>▼AED使用手順について利用者へ資料配布した。</li> <li>▼「感染症予防マニュアル」に基づき、利用者への感染対策を図った。</li> <li>▼緊急時等におけるセンター連絡体制を作成し、最短の時間で連絡可能な体制を確保した。</li> <li>▼指定管理業務仕様書に適合した施設賠償責任保険に加入した。</li> <li>▼拾得物については、拾得物一覧簿に記載し、適切に処理を行った。</li> <li>▼突然の降雨時に傘の貸出しを行った。</li> </ul> <p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼清掃、警備、施設保全、電気工作物、施設管理、除雪業務は委託を行い、適正に管理を行った。</li> <li>▼設備、機器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。</li> <li>▼備品台帳を備え、適正かつ効率的な備品管理を行った。</li> <li>▼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。</li> <li>▼外構緑地に関しては、1日2回見廻り点検を実施し、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。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼指定管理業務仕様書に基づいた防災業務計画を策定し、年2回(7月、12月)自衛消防訓練を実施した。</li> </ul> <p>参加利用者数 7月:39人/12月:15人</p>	<p>利用者の安全を第一に必要な配慮を行い、安全確保に取り組んだ。特に、新型コロナウイルス感染症感染防止のため、感染予防マニュアルに基づき徹底した感染予防対策を講じ、利用者が安心して利用できるよう配慮した。</p> <p>指定管理業務仕様書に基づき、適切な管理を行った。</p> <p>指定管理業務仕様書に基づき、適切な防災管理を行った。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">                     利用者の安全確保に配慮し、適正な管理運営を行っている。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	利用者の安全確保に配慮し、適正な管理運営を行っている。											
	A	B	C	D															
利用者の安全確保に配慮し、適正な管理運営を行っている。																			
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 生活相談に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼専門家等相談事業開催回数:8回 年間合計参加者数:85人 (当初要求水準:年4回以上開催・各回参加者15人以上) (確認書締結後要求水準:年4回以上開催・合計参加者60人以上)</li> <li>▼「地域高齢者の健康と生活に関する調査」を開催した。</li> </ul> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">1回目 参加人数13人</td> <td style="width: 50%;">2回目 参加人数10人</td> </tr> <tr> <td>3回目 参加人数11人</td> <td>4回目 参加人数 8人</td> </tr> <tr> <td>5回目 参加人数20人</td> <td>6回目 参加人数15人</td> </tr> <tr> <td>7回目 参加人数 7人</td> <td>8回目 参加人数 1人</td> </tr> </table>	1回目 参加人数13人	2回目 参加人数10人	3回目 参加人数11人	4回目 参加人数 8人	5回目 参加人数20人	6回目 参加人数15人	7回目 参加人数 7人	8回目 参加人数 1人	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。要求水準を達成できた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">                     新型コロナウイルスによる休館や利用者の減少により、事業規模の縮小や利用者の減少等があったことはやむを得ないと認められる。そのなかで、感染対策を講じ、適切な事業の実施をしていることは評価出来る。今後も利用者ニーズを把握した業務を実施し、多くの参加者の健康増進等に寄与することを期待する。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	新型コロナウイルスによる休館や利用者の減少により、事業規模の縮小や利用者の減少等があったことはやむを得ないと認められる。そのなかで、感染対策を講じ、適切な事業の実施をしていることは評価出来る。今後も利用者ニーズを把握した業務を実施し、多くの参加者の健康増進等に寄与することを期待する。			
1回目 参加人数13人	2回目 参加人数10人																		
3回目 参加人数11人	4回目 参加人数 8人																		
5回目 参加人数20人	6回目 参加人数15人																		
7回目 参加人数 7人	8回目 参加人数 1人																		
A	B	C	D																
新型コロナウイルスによる休館や利用者の減少により、事業規模の縮小や利用者の減少等があったことはやむを得ないと認められる。そのなかで、感染対策を講じ、適切な事業の実施をしていることは評価出来る。今後も利用者ニーズを把握した業務を実施し、多くの参加者の健康増進等に寄与することを期待する。																			

▽ 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:31回  
(うち参加者が10人以上であった回数:31回)  
(当初要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上)  
(確認書締結後要求水準:年19回以上開催・参加者10人以上)
- ▼「骨盤体操の基礎を学び実践する」を年9回開催した。延参加人数116人
- ▼イスを使用しての健康体操の基礎を学び実践した「健身操」を年22回開催した。延参加人数450人
- ▼高齢者の体力の維持・向上・増進等訓練のため、各種訓練機器を設置している。利用人数122人

新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。要求水準を達成できた。

▽ 浴室業務

- ▼利用者数:1,089人(男性:534人 女性:555人)
- ※令和元年度利用者数:4,672人
- ※目標値(館設定) 4,350人
- ※令和2年4月1日～7月9日まで新型コロナウイルス感染症の影響により入浴事業休止。
- また、入浴利用開始に伴い、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置として、人数及び時間を制限。

臨時休館や再開後の利用制限に伴い、利用者数が大きく減少した。

▽ 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:5種類

定員制	自由参加
健康ヨガ	舞踊
骨盤体操	社交ダンス
	フラダンス
	健美操中止
2種類	3種類

新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。要求水準を達成できた。  
新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、感染予防が十分に対応できない講座については中止とした。

- ▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:5種類

定員制	自由参加
水彩画	カラオケ中止
絵手紙	民謡中止
書道	詩吟中止
ペン習字	
茶道	
5種類	0種類

- (当初要求水準:健康増進4種類以上、教養向上6種類以上、合計12種類以上)
- (確認書締結後要求水準:健康増進4種類以上、教養向上5種類以上、合計9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。)

	<p>▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務</p> <p>▼レクリエーション参加人数:381人 実施内容:卓球、囲碁、将棋、オセロ、読書、カードゲームなど開館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。 ▼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:0回中、0回 ※新型コロナウイルス感染症にて開催が困難な場合は実施の中止可能とする旨確認書締結。</p> <p>※例年実施され中止となった各種行事</p> <p>・卓球交流会、囲碁大会、民謡発表会、演芸発表会、盆踊り大会、高齢者保健福祉週間行事、ダンスを楽しむ会、交通安全教室、秋のお茶会、生バンド演奏会&amp;フラダンス共演会、作品展示会、合唱コンサート、AED講習会、ひばりが丘小学校交流会、Xmasダンスパーティー、年末演芸の集い、新春初釜、新春百人一首かるた大会など</p> <p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <p>▼講座修了生の自主的サークル活動の支援や地元町内会などの地域住民、老人クラブ等に空室を開放した。利用人数3,209人 ▼地元住民の高齢者の交流の場として女性向け老人クラブ「さわやかサロン」へ空室を開放した。参加人数119人</p> <p>▽ 老人デイサービス事業に関する業務</p> <p>利用者数:目標5,580人、実績5,096人 ▼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。 ▼コロナ禍の状況に合わせた行事を取り入れ、各種レクリエーションを実施。</p> <p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <p>▼社会貢献として、福祉を志す学生や看護実習生等を積極的に受け入れた。延受入人数1人 ▼町内会高齢者向け交流会として、ヨガや体操などの「さわやかサロン」を開催し、地域交流を図った。延べ受入れ人数119人 ※中止となった主な行事:子供囲碁教室、近隣小学生との交流会、中学生による職場体験、教員免許取得に伴う介護体験、老年看護実習、学生による各種アンケート調査など</p>	<p>臨時休館や利用制限に伴い、レクリエーションの利用者が減少するとともに、一部予定していた行事も中止となった。</p> <p>臨時休館や利用制限により、中止や参加人数が減少となったが、可能な範囲で開放し、施設の有効活用に努めた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、利用を控える方が増加したが、感染対策を徹底し安全に配慮することができた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、例年実施している各種行事等が一部中止となったが、可能な範囲で開催し、施設の有効活用に努めた。</p>
--	---	---

<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="384 197 976 324"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R1年実績</th> <th>R2年計画</th> <th>R2年実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>48,474</td> <td>55,000</td> <td>9,026</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>4,672</td> <td>4,350</td> <td>1,089</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2年4月1日～6月18日は、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、臨時休館。</p> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼全施設アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めた。</li> <li>▼感染拡大防止のため、運営協議会を书面開催としたが、口頭及び意見書によりご意見を頂き適切な施設運営の参考とした。</li> <li>▼利用者の意見要望などタイムリーなニーズを把握するため、ご意見箱を設置した。</li> <li>▼毎月、福祉のまち推進センターや地元町内会にセンターだよりを届けPRを図った。</li> </ul>			R1年実績	R2年計画	R2年実績	全体	人数(人)	48,474	55,000	9,026	浴室	人数(人)	4,672	4,350	1,089	<p>様々な利用促進の取組みは行っているが、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、計画を上回ることが出来なかった。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 152 1444 190"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>新型コロナウイルスの影響による施設の休館や利用制限から、利用者数が減少したことはやむを得ないと認められる。指定管理者においては各種PRを行う等、利用促進に努めている。今後も効果的な取り組みを継続し、利用者の確保につなげて欲しい。</p>	A	B	C	D				
		R1年実績	R2年計画	R2年実績																						
全体	人数(人)	48,474	55,000	9,026																						
浴室	人数(人)	4,672	4,350	1,089																						
A	B	C	D																							
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ホームページによりタイムリーな情報を積極的に提供した。</li> <li>▼教養講座募集時、厚別中央地区ふくしのまち推進センター、下野幌町内会、新さっぽろ町内会の協力を頂き、新年度講座案内を配布し、回覧依頼を実施した。</li> <li>▼他の老人福祉センターの広報誌を希望される方に配付できるようにし、利便性を高めるとともに広報活動の強化を図った。</li> <li>▼講座及び各種行事等が記載されている「センターだより」を作成し、月1回配付しPRを行った。</li> <li>▼福祉のまち推進センターの独居老人の見守り事業に協力すべく、当施設の利用等に関するチラシを作成し、月1回配布してPRを行った。</li> <li>▼令和2年度ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公開した。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務 (全回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>様々な媒体で施設PRを行っている中で、講座募集案内を町内会のチラシ配布により、新規利用者の掘り起しに繋がった。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 801 1444 840"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>積極的な広報業務を実施している。また、ウェブアクセシビリティについて、仕様書に則り適切に取り組んでいる。</p>	A	B	C	D																			
A	B	C	D																							
<p>2 自主事業その他</p>																										
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼飲料の自動販売機を設置し、利用者の利便提供を図った。 手数料収入 46,383円</li> </ul> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼清掃業務を障がい者団体に委託した。</li> <li>▼入浴受付業務を札幌市シルバー人材センターに委託した。</li> <li>▼施設修繕及び物品購入は市内業者を中心に発注した。</li> </ul>	<p>他の老人福祉センターにある喫茶コーナーに代わるカップ式自販機を設置し、利用者への利便提供を図った。</p> <p>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。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 1451 1444 1489"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>札幌市の施策に沿った運営を行っている。</p>	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		A	B	C	D
実施方法	令和3年1月25日(月)から同年2月8日(月)の期間に厚別老人福祉センターを利用された方を対象にアンケート用紙を配布し、記入していただいた。 配布数265枚 回収254枚(目標値:70枚以上) (デイサービス回収54枚(目標値:43枚以上)、家族24枚)				
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度: 目標:80%、結果:84.25%</li> <li>・職員の接遇に関する満足度: 目標:75%、結果90.16%</li> <li>・専門家相談に関する満足度: 目標:80%、結果:93.26%</li> <li>・講演、運動等事業に関する満足度: 目標:80%、結果:86.21%</li> <li>・教養講座に関する満足度: 目標:80%、結果:94.47%</li> <li>・レクリエーション・各種行事に関する満足度: 目標:75%、結果:98.41%</li> <li>・通所介護等に関する満足度: 目標:80%、結果:利用者→90.74%、家族→97.92%、接遇→90.16%</li> </ul>	回収数及び満足度は全ての項目について目標値を達することができた。			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 講座数をもう少し増やしてほしい。</p> <p>【対応】 現在、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、教養1・2の部屋の間仕切りを開放して使用頂いているため、現状では難しいが、今後、講師の選定も含めて検討していく旨、説明した。</p> <p>【要望】 コロナの中、お世話になりありがとうございます。十分すぎることはありません。注意してお仕事してください。私たち老人も感染予防に努めます。</p> <p>【対応】 センターでは職員が感染予防に対する意識を常に高く保つために、職場内研修を実施していますが、皆様のご理解とご協力のおかげで、今のところ、施設クラスターにはならず何とかもちこたえている状況です。今後も、引き続きご協力いただきたい。</p> <p>【要望】 コロナが落ち着き、早くいろんな活動ができるように望んでいます。センターが始まる時や休む時など、いつも丁寧に連絡いただき有難うございました。</p> <p>【対応】 未だ新型コロナウイルス感染症が収束する目途はたっておりませんが、感染状況に応じて、レクリエーション・各種行事、開講していない講座の再開を考えておりますので、皆様には引き続き、ご理解、ご協力をお願いします。</p>	全ての項目で満足度が目標値を上回っており、利用者のニーズに即した事業展開ができたことが認められる。 今後も更なる満足度の向上を目指し、ニーズ把握等に努めて欲しい。			



4 収支状況			
▽ 収支 (千円)			
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	82,505	77,022	▲ 5,483
指定管理業務収入	82,289	76,976	▲ 5,313
指定管理費	42,358	42,358	0
利用料金	39,509	33,572	▲ 5,937
その他	422	1,046	624
自主事業収入	216	46	▲ 170
支出	81,675	76,623	▲ 5,052
指定管理業務支出	81,569	76,559	▲ 5,010
自主事業支出	106	64	▲ 42
収入-支出	830	399	▲ 431
利益還元			0
法人税等	830	400	▲ 430
純利益	0	-1	▲ 1
利用者減に伴い、利用料金収入は減収となったが、収支のバランスをとるよう努めた。			
新型コロナウイルスの影響による施設休館や介護サービス(デイサービス)利用者の減少により、収入が減少したことはやむを得ないと認められる。今後も支出の抑制に努め、収支のバランスを図り運営するよう努めて欲しい。			
説明 ・利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館や感染症防止対策による入浴利用者数の制限、感染の恐れによる通所介護サービスの利用控え等の影響により、計画より5,937千円の減となった。 ・指定管理業務支出は、利用者及び職員の安全を確保するため、非接触型体温計の導入やマスク等の衛生品の購入など感染症拡大防止対策を図ったが、利用者減により光熱水費等の通常経費は抑制され、計画より5,010千円の減となった。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ・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、安定した経営に努めている。		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	来年度以降の重点取組事項
<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、入浴事業や教養講座、各種行事などの一部縮小・中止等、利用者様に対し様々な利用制限を強いてきた。そのため、基本方針にある「地域交流」や「各機関との連携強化」、「講座・サークル活動の取組支援」など、十分な取組ができなかった。地域交流や各関係機関との連携についても、十分な取組はできなかったが、休館中は、常に当該関係機関へ情報提供を行い連携を図ってきた。また、7月頃には、新型コロナウイルスの感染状況が減少傾向にあることから、発声系・接触系等を除く座学系の講座を開講し、10月からは一部運動系の講座・サークル活動を利用制限や感染対策を十分に実施したうえで、利用者様のニーズに応えるため実施してきた。</p> <p>今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けて、感染予防等について内部研修を強化することにより、職員一人ひとりの意識改革を図り、安心安全な施設運営に努めた。</p>	<p>今後、段階的に利用制限が解除され徐々に事業運営が活発になっていくことを前提に、コロナ禍に合った取組を構築していきたい。また、これまでの経験を活かした感染症予防対策を十分に図り、施設利用を必要としている方々が「安心安全」に利用できるよう運営に努めたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設目的に沿って、適切な運営管理を行っている。</p> <p>新型コロナウイルスによる休館や利用制限があるなか、利用者満足度が全項目で目標を達成したことは評価できる。今後も利用者への丁寧な対応を継続し、満足度の向上を目指して欲しい。</p> <p>また、引き続き、感染対策を十分に講じ、利用者の安全を確保した事業展開を行っていただきたい。</p>	