

## 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<br>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<br>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<br>複数施設を一括評価の場合、その理由:  |      |              |

## II 令和3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<br>▼ 事業計画において、当センターの管理運営に係る基本方針を下記のとおり策定し、その内容を職員全員が意識し、取り組んでいる。<br>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。<br>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。<br>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、<br>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。<br>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。<br>⑥ 講座・サークル活動の取組を支援する。<br>⑦ 更なる経費縮減を図る。 | 当センター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。 | A  | B | C | D |
|              |  |   | ▼ 仕様書に沿って、管理運営に係る基本方針を策定し、適切な管理が行われている。<br>▼ 研修実施などにより平等利用に対する職員の知識や意識の向上が図られているほか、苦情等の対応に当たり、第三者の意見を取り入れる体制を確立しており、施設運営に当って適切な管理体制が確保されている。 |   |   |   |

|   |   |
|---|---|
| <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ることができた。</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>▼管理業務等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>なお、外部研修はコロナの影響によりほぼ中止となったため、オンライン研修へ切り替えることとし、内部研修については、毎月テーマを定めて実施した。</p> | <p>各種研修へ参加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な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取組むことができた。</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第三者に委託し、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、適正に管理することができた。</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)

| 開催回   | 協議・報告内容  |
|---|--|
| 第1回<br>令和3年<br>6月8日書類<br>投函(書面開催)   | ・令和2年度管理業務報告及び令和3年度事業計画について<br>・令和2年度利用者アンケート及び苦情報告等について   |
| 第2回<br>令和4年<br>2月28日書類<br>投函(書面開催)  | ・令和3年度管理業務中間報告<br>・令和3年度厚別老人福祉センターアンケート集計結果<br>・令和4年度事業計画書 |
| <p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>新さっぽろ町内会会長、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> |  |

管理業務等仕様書に基づき、年2回の協議会を開催したが、新型コロナウイルス感染対策として、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。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼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。

各規程やマニュアルに基づき、適正に管理することができた。

▽ 要望・苦情対応

▼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。

▼ご意見箱の設置や職員館内見守り等によって、要望・苦情を聴取し、できる事は速やかに対応できる様体制を整えている。

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。

▽ 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)

▼利用者ニーズに積極的に対応するため、1～2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。

▼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。

▼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。

意見・要望等は整理して職員会議に諮り、サービス向上につなげることができた。実地検査の結果、指摘はなかったが、引き続き適正な事務処理に努めたい。

|   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| <p>(2)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)</p> | <p>▽ 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)</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>▼時間外労働及び休日労働に係る労使協定(36協定)など、必要な取り決めを行い、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼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に取り組むことができた。</p>  | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>▼関係法令を遵守し、職員の労働環境に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)</p> <p>▼定期的に避難誘導・通報等の訓練を実施した。</p> <p>▼AED使用手順について利用者へ資料配布した。</p> <p>▼「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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼管理業務等仕様書に適合した施設賠償責任保険に加入した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼突然の降雨時に傘の貸出しを行った。</p> <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> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼備品台帳を備え、適正かつ効率的な備品管理を行った。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼管理業務等仕様書に基づいた防災業務計画を策定し、年2回(6月、12月)自衛消防訓練を実施した。参加利用者数 6月:16人/12月:16人</p> | <p>利用者の安全を第一に必要な配慮を行い、安全を確保することができた。特に、新型コロナウイルス感染防止について、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ることができた。</p> <p>管理業務等仕様書に基づき、適切に管理することができた。</p> <p>管理業務等仕様書に基づき、適切に防災管理を行うことができた。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿って、連絡体制及び各種防災等に関する体制を適切に確保されており、利用者の安全確保に配慮した維持管理運営を行っている。</p> | A | B | C | D |  |  |  |  |
| A   | B   | C   | D   |   |   |   |   |  |  |  |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |

| (4)事業の計画・実施業務 | ▽ 生活相談に関する業務 |  | A  | B   | C    | D    |    |      |       |  |         |  |       |     |
|---------------|--------------|--|--|-----|------|------|----|------|-------|--|---------|--|-------|-----|
|               |              |  | <p>▼ 専門家等相談事業開催回数:5回</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交通安全教室 参加者:20名</li> <li>・特殊詐欺防止セミナー 参加者:15名</li> <li>・フレイル予防と認知症予防について 参加者:20名</li> <li>・遺言セミナー(基礎編) 参加者:10名</li> <li>・遺言セミナー(実践編) 参加者:15名</li> </ul> <p>▽ 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <p>▼ 講演・運動等事業開催回数:52回</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・健身操 参加者:431名<br/>イスを使用して健康体操を実践する</li> <li>・骨盤体操 参加者:221名<br/>マットを使用して骨盤体操を実践する</li> <li>・楽笑クラブ 参加者:240名<br/>イスを使用して音楽に合わせて体操する</li> <li>・美腰体操 参加者:200名<br/>マットを使用して骨盤体操を実践する</li> </ul> <p>▽ 浴室業務</p> <p>▼ 利用者数:1,052人(前年度:1,089人)<br/>※目標値(館設定):1,515人<br/>※新型コロナウイルス感染対策として、入浴人数及び入浴時間の制限。<br/>※令和3年7月より、利用日が週3回(月曜日・水曜日・金曜日)に変更となる。</p> <p>▽ 教養講座に関する業務</p> <p>▼ 月2回以上開催する健康増進に関する講座:4種類</p> <table border="1" data-bbox="379 1451 922 1711"> <thead> <tr> <th>定員制</th> <th>自由参加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>健康ヨガ</td> <td>舞踊</td> </tr> <tr> <td>骨盤体操</td> <td>フラダンス</td> </tr> <tr> <td></td> <td>社交ダンス中止</td> </tr> <tr> <td></td> <td>健美操中止</td> </tr> <tr> <td>2種類</td> <td>2種類</td> </tr> </tbody> </table> | 定員制 | 自由参加 | 健康ヨガ | 舞踊 | 骨盤体操 | フラダンス |  | 社交ダンス中止 |  | 健美操中止 | 2種類 |
| 定員制           | 自由参加         |  |  |     |      |      |    |      |       |  |         |  |       |     |
| 健康ヨガ          | 舞踊           |  |  |     |      |      |    |      |       |  |         |  |       |     |
| 骨盤体操          | フラダンス        |  |  |     |      |      |    |      |       |  |         |  |       |     |
|               | 社交ダンス中止      |  |  |     |      |      |    |      |       |  |         |  |       |     |
|               | 健美操中止        |  |  |     |      |      |    |      |       |  |         |  |       |     |
| 2種類           | 2種類          |  |  |     |      |      |    |      |       |  |         |  |       |     |

▼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    |

(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。)

▽ 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人数：1,522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  
 ▼年2回(6月、12月)自衛消防訓練を実施。  
 ※例年実施され中止となった各種行事  
 ・囲碁大会、民謡発表会、演芸発表会、ダンスを楽しむ会、秋のお茶会、文化祭作品展、クリスマス・ダンスパーティー、年末演芸の集い、ひばりが丘小学校交流会、新春初釜、新春百人一首かるたの会、卒業作品展

新型コロナウイルス感染対策のため実施を中止とした行事は多かったが、感染対策を講じ、可能な範囲でレクリエーション利用の開放を行い、利用者から高い満足度を得ることができた。

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

▼講座修了生の自主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2,989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214人

地域活動の拠点となるよう地元町内会など地域の方にも積極的に開放し、施設の有効活用を図ることができた。

▽ 老人デイサービス事業に関する業務

利用者数：目標5,871人、実績5,525人(前年度：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した。

コロナ禍で目標値にわずかに届かなかったが、これまでの営業活動の成果もあり、1日平均利用者数は前年度から1.5人増の17.9人となった。

▽ その他設置目的に関する業務

▼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7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214人  
 ▼文化創作活動の発表と文芸を通しての交流を目的として、老人福祉センター利用者から俳句・短歌等の作品を募集し、合同文集「輝き」を発行した。

新型コロナウイルス感染防止のため、例年実施していたボランティア養成講座や近隣中学生の職場体験の受け入れは、実施することが出来なかった。

| <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="383 197 978 324"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R2年実績</th> <th>R3年計画</th> <th>R3年実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>9,026</td> <td>49,000</td> <td>9,120</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>1,089</td> <td>1,515</td> <td>1,052</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、令和3年5月3日～7月11日、8月2日～9月30日まで臨時休館。</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> |  |  | R2年実績 | R3年計画 | R3年実績 | 全体 | 人数(人) | 9,026 | 49,000 | 9,120 | 浴室 | 人数(人) | 1,089 | 1,515 | 1,052 | <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の影響による事業の中止や利用者の利用自粛などがあり、計画を上回ることが出来なかった。</p> | <table border="1" data-bbox="1244 156 1436 190"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>▼利用件数等について、指定管理者が定める目標値を下回ったが、新型コロナウイルス感染症の影響による休館や利用制限等が主な要因であることから、やむを得ないと認められる。</p> <p>▼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。</p> | A | B | C | D |
|---|---|--|--|-------|-------|-------|----|-------|-------|--------|-------|----|-------|-------|-------|-------|---|--|---|---|---|---|
|   |   | R2年実績  | R3年計画  | R3年実績 |       |       |    |       |       |        |       |    |       |       |       |       |   |  |   |   |   |   |
| 全体  | 人数(人)   | 9,026  | 49,000   | 9,120 |       |       |    |       |       |        |       |    |       |       |       |       |   |  |   |   |   |   |
| 浴室  | 人数(人)   | 1,089  | 1,515  | 1,052 |       |       |    |       |       |        |       |    |       |       |       |       |   |  |   |   |   |   |
| 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3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</p> <p>(全回から継続指定のため、引継業務なし)</p>  | <p>講座募集案内のチラシを町内会及び老人クラブ等へ配布したところ、新規利用者の掘り起しに繋がった。</p>   | <table border="1" data-bbox="1244 851 1436 884"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿った運営を行っている。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティについて、適切なホームページの管理を実施している。</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。<br/>手数料収入 35,918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>▼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>飲料販売のため、自動販売機を設置し、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="1244 1500 1436 1534"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿って、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4年1月24日(月)から同年2月7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。<br>配布数332枚 回収320枚(目標値280枚以上)<br>(デイサービス回収46枚(目標値43枚以上)、家族19枚)  | <p>今年度も多くの方に協力を得ることができた。また、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、施設運営に一定の評価をいただいた。</p> <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ていると認められる。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いただきたい。</p> |   |   |   |
| 結果概要          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度:<br/>目標:70%、結果:82.81%</li> <li>・職員の接遇に関する満足度:<br/>目標:75%、結果87.50%</li> <li>・専門家相談に関する満足度:<br/>目標:80%、結果:83.80%</li> <li>・講演、運動等事業に関する満足度:<br/>目標:80%、結果:92.02%</li> <li>・教養講座に関する満足度:<br/>目標:80%、結果:95.12%</li> <li>・レクリエーション・各種行事に関する満足度:<br/>目標:80%、結果:100.00%</li> <li>・通所介護等に関する満足度:<br/>目標:80%、結果:利用者→86.96%、<br/>家族→94.74%、接遇→87.50%</li> </ul> |  |   |   |   |

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <p>利用者からの意見・要望とその対応</p> | <p><b>【要望】</b><br/>講座数をもう少し増やしてほしい。</p> <p><b>【対応】</b><br/>現在、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、教養講座室1・2の部屋の間仕切りを開放して使用しているため、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><b>【要望】</b><br/>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><b>【対応】</b><br/>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、引続きご協力をお願いします。</p> <p><b>【要望】</b><br/>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><b>【対応】</b><br/>未だ新型コロナウイルスの感染症が収束する目途は立っておりませんが、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> |
|-------------------------|---|

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       | 83,510 | 80,789 | ▲ 2,721  |
| 指定管理業務収入 | 83,294 | 80,753 | ▲ 2,541  |
| 指定管理費    | 42,358 | 41,640 | ▲ 718    |
| 利用料金     | 40,550 | 39,049 | ▲ 1,501  |
| その他      | 386    | 65     | ▲ 321    |
| 自主事業収入   | 216    | 36     | ▲ 180    |
| 支出       | 82,680 | 79,193 | ▲ 3,487  |
| 指定管理業務支出 | 82,574 | 79,128 | ▲ 3,446  |
| 自主事業支出   | 106    | 64     | ▲ 42     |
| 収入-支出    | 830    | 1,597  | 767      |
| 利益還元     | 0      | 0      | 0        |
| 法人税等     | 830    | 1,597  | 767      |
| 純利益      | 0      | 0      | ▲ 0      |

▽ 説明

- ・指定管理費収入は、「浴室業務」の実施日数変更に伴い協定を改定したため、計画より718千円の減となった。
- ・利用料収入は、感染症拡大防止に伴うサービス提供回数や時間の縮減、利用者の通所介護サービス「利用控え」等の影響により、計画より1,501千円の減となった。
- ・指定管理業務支出は、修繕計画の見直しによる修繕費の抑制、浴室利用日数の縮減や節水機器の取り付け、契約電力会社変更による水道光熱費の削減により、計画より3,446千円の減となった。

ほぼ計画通り執行した。

| A   | B | C | D |
|---|---|---|---|
| <p>▼収支について計画と乖離があるが新型コロナウイルスによる休館期間や利用の自粛等の影響によるものでありやむを得ないと認められる。</p> <p>▼光熱水費の削減等、支出抑制に努めたことは評価できる。</p> <p>▼今後は支出の抑制に努めるとともに、利用者の回復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。</p> |   |   |   |

| ＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。  |  | 適 | 不適 |
|---|--|---|----|
| ▼ 安定経営能力の維持<br>・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。  |  |   |    |
| ▼ 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<br>・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。<br>・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。<br>・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。 |  |   |    |

### 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  |
| 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、入浴事業や教養講座、各種行事など一部縮小・中止等をせざるを得ない状況であったが、各種要求水準については、何とか達成することができた。しかしながら、全体の来館者数がコロナ前と比べ大きく減少傾向にあることから、町内会や老人クラブなどの会合に出席し、卓球、囲碁将棋、入浴利用、新規行事などの参加をお願いしたが、来館者数増に転じることはなかった。今年度は大雪の影響で各種サークルや講座のキャンセルが影響したことも減少の要因となっている。<br>このことについて、運営協議会委員と個別に相談を実施し、状況の報告と今後の方向性について確認できた。また、新型コロナウイルス感染防止に向けた内部研修において、「一人も感染者をださない」ことを年間目標に掲げ、特にデイサービスの運営に携わっていることから、安全安心な施設運営に努めた。 | 来館者数の増加を目指すために、コロナ禍における新たな講座や行事について改めて見直し、ニーズにあった事業を展開していく。特に、町内会や小中学校など、地域交流についてはコロナ禍前に実施していた様々な当該交流を積極的に実施していく。<br>令和4年度より厚別中央地区生活支援体制事業の協議体として参加することとなり、地域の課題等について老人福祉センターとして役割が果たせるよう、次年度については更に地域の様々な取組に参加・協力し、地域の社会資源として一翼を担っていく。 |

| 【所管局の評価】  |   |
|---|---|
| 総合評価  | 改善指導・指示事項   |
| ▼ 関係機関と積極的な連携を図り、施設の設置目的等に沿って、適切な運営管理が行われている。<br>▼ 令和3年度は新型コロナウイルスの影響による事業の縮小等があったなかで、実施可能な業務を模索・継続し、全ての要求水準を達成しており、利用者のサービス水準を保つ努力をしていると認められる。また、利用者からも高い満足度を得たことは評価できる。 | ▼ 引き続き、新型コロナウイルス感染症の感染対策を徹底し、利用者の安全を確保するとともに、目標達成に向けた運営に努めていただきたい。また、新型コロナウイルスの感染収束後も、利用者の回復には一定の時間がかかるものと思われるが、収束後を見据えた利用者回復の取り組みに努めていただきたい。 |