

## 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	札幌市中央老人福祉センター	所在地	札幌市中央区大通西19丁目
開設時期	平成元年6月	延床面積	751㎡
目的	高齢者に対する福祉の増進		
事業概要	市内在住の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、デイサービス事業、浴室その他の施設を高齢者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	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、利用者と施設職員が継続的な信頼関係を構築し、利用者が安心して利用できる環境を整えるとともに、個人の生活・身体状況を適確に把握する必要がある。 このため、指定管理期間の満了により指定管理者が変更されると、施設の設置目的の達成に支障をきたし、利用者にも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、デイサービス業務		
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5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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 令和5年度事業計画において、当センター管理運営に係る基本方針を下記のとおり策定した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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めます。</li> <li>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めます。</li> <li>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めます。</li> <li>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めます。</li> <li>5 チャレンジする 地域社会を取り巻く環境変化に対応するため、新たな取り組みや見直しを行い、サービスの向上に取り組めます。</li> <li>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)の強化に取り組めます。</li> </ol>	<p>・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った。</p> <p>・引き続き感染対策を講じながら、可能な限り利用者の要望に沿った運営を心掛けた。</p>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>▼ 仕様書に沿って適切な管理運営を行っている。</p> <p>▼ 管理水準の維持向上に向けた取組として、職員会議等において、恒常的に取組状況や課題について情報共有に努めるほか、利用者からの要望・苦情等への対応に当たっても第三者の意見を取り入れる体制を確立している。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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、あるいは社会的身分等によって、合理的な理由なく利用の制限や利用料金の減免、不当な差別的扱いをすることなく公平中立な対応をします。」との方針を策定している。

そのうえで、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、関係法令の順守や利用者の視点に立ったサービスの提供を行うことができた。

・重点取組項目により具体的な対応方法での平等性を心掛けるとともに、基本的方針に基づく平等利用を心掛け、適切な対応を行った。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼センターの運営にあたっては、「環境首都・SAPPORO」宣言を踏まえ、温暖化防止等地球規模の環境を保つために定めた「環境保全行動計画」に基づき、「電気・水・紙・燃料の使用量削減」や「ごみ減量とリサイクル」「グリーン製品購入の推進」等、SDGsの取組と連動した環境負荷の低減に向けた取組を実施し、持続可能な脱炭素社会の実現を目指した。

▼「さっぽろエコメンバー」への「レベル3」での登録を継続している。

・職員研修の中で職場における環境への負担を減らす取り組みについて年1回(8月)研修を行った結果、日常業務内で職員1人ひとりが省エネを意識することができた。  
・コピー等裏紙の再利用を行い、ごみの削減を行った。

▽ 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回開催の職員会議は、議事録の供覧を行い全職員が情報共有を行った。

・必要な専門知識や技能、経験を有する職員を配置し、効果的な管理運営を行うことができた。  
・研修等により資質及び意識の向上を図った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼管理水準を高めるため、職員会議や日々のミーティングにより恒常的に情報共有を行うとともに、当法人で進めている事業や様々な取り組み等、組織内の情報を各職員が共有した。

▼当法人の管理する他施設の職員がそれぞれ各職位ごと(施設長、相談員など)毎月定期的な会議を開催し、取組状況や課題点について情報共有に努めた。

▼年1回(1~2月)利用者アンケートを実施し、利用者のニーズ把握を行い、施設運営の見直しに努めた。

・ミーティングや職員会議、その他の会議において運営に必要な情報を共有するとともに、法人のネットワークを活用した多方面からの情報も得ることにより管理水準の向上を図った。

▽ 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)

▼施設の維持管理及び運営において必要な専門性及び効率性を考慮し、清掃及び入浴受付業務を第三者に委託した。仕様書に基づく業務の遂行を図るため、適宜、指示指導を行った。

・委託業務については適宜業務の履行確認を行い、適正な管理を行った。

▽ 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5年7月	・令和4年度事業実績について ・令和5年度事業計画について ・意見交換
第2回 令和6年2月	・令和5年度事業実績(中間報告)について ・令和6年度事業計画(案)について ・意見交換

・コロナ禍以降書面開催で年2回実施していたが、今年度より参集での開催とした。

	<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中央老人福祉センター利用者2名</li> <li>・中央老人福祉センター講座講師2名</li> <li>・中央区大通地区西19丁目町内会会長</li> <li>・中央区円山児童会館館長</li> <li>・中央区第一地域包括支援センター長</li> <li>・札幌市長生園園長</li> <li>・札幌市高齢福祉課生きがい支援担当係長</li> <li>・札幌市高齢福祉課担当職員</li> <li>・中央老人福祉センター館長及び副館長</li> </ul> <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、「社会福祉法人会計基準」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られており、資金の適正かつ効率的な管理運用を行っている。また、定期的に監事監査や公認会計士による外部監査を実施している。</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、現金実査、月末残高照会を実施するとともに、定期的及び抜き打ちで現金実査を行った。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼「苦情解決処理規程」に基づき、苦情を適切に受付・対応するとともに、苦情内容については内部での情報共有を図ることとしている。</p> <p>▼ご意見箱の設置や職員による館内見回り等によって、要望、苦情を聴取し、即時対応を行っている。</p> <p>▼当法人として苦情解決における社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置している。</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>▼老人福祉センター及びデイサービスセンターの利用者に対しアンケートを実施し、満足度及び意見・要望等を把握するとともに、アンケート結果については館内に掲示した。</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>▼札幌市の実地検査の結果、指摘を受けた事項は無かった。</p>	<p>・経理事務については、「経理規程」に基づき、外部監査、内部監査、現金実査、月末残高照会を実施し、適正に管理することができた。</p> <p>・要望、苦情等には、常に丁寧な対応を心掛けるとともに、ご意見箱に投函される意見については掲示により回答を行っている。</p> <p>そのうえで、実現可能なものについては適切に対応した。</p> <p>・アンケート結果や意見、要望等を精査し、サービス向上に努めた。</p> <p>・記録等については適正に作成し、期日を厳守の上報告した。</p> <p>・実地検査による指摘事項はなかったが、今後も適正な処理に努めたい。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼施設に従事する職員に対して、時間外労働及び休日労働させる場合を念頭に書面により労使協定(36協定)を締結し、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼必要条件を満たす労働者を雇用保険に加入させるとともに、労働者の勤務状況等に応じて社会保険に適切に加入した。</p> <p>▼札幌市からワークライフバランス企業と認証されており、その実現に積極的に取り組んだ。</p> <p>▼年間10日以上(極力10日以上)の有給休暇の取得を促した。</p>	<p>・関係法令の遵守に努め、年次休暇取得や職員の希望に沿った勤務等に配慮した。</p>	<table border="1"> <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	<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>▼利用者の安全確保について、事故の未然防止のため、開館時及び閉館時の館内点検において各機器の動作状況や備品の設置状況等を確認した。</li> <li>▼「感染症ガイドライン」に基づき、インフルエンザ、ノロウイルス等の感染防止対策を図った。</li> <li>▼新型コロナウイルス感染疑いや濃厚接触者が発生した際には、「新型コロナウイルス感染症対応マニュアル」に基づき、適切に対応した。</li> <li>▼入浴時における浴槽水の湯温管理を徹底して適温確認を実施するとともに、適切な入浴方法について掲示し、利用者の安全を確保した。</li> <li>▼利用者から施設・機器の使用における要望等を聞き取り、改善を図ることでサービスの向上に努めた。</li> <li>▼非常時等の職員連絡体制を確立して、迅速に行動するよう努めた。</li> <li>▼管理業務等仕様書に基づいた施設賠償保険に加入している。</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>▼札幌市の要求水準に沿った清掃業務仕様書を作成し、施設の衛生的かつ快適な環境を保持するため日常清掃及び定期清掃を実施した。</li> <li>▼備品台帳を備え、適正かつ効率的な備品管理を行い、廃棄が発生する場合は所管と確認の上で処理を進めることとしている。</li> <li>▼定期的な館内見回りにより、設備の破損、故障等が生じないように点検を励行している。</li> <li>▼警備、設備の保守点検、駐車場管理、緑地管理については、併設している札幌市社会福祉総合センターの指定管理者が実施している。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼札幌市社会福祉総合センターの他併設団体と合同で避難訓練を実施しているとともに、中央老人福祉センター独自でも内部研修として防災マニュアルの確認を行った。</li> <li>▼当法人が定める「札幌市老人福祉センター防火管理規程」「施設福祉部災害マニュアル」「非常体制図」に基づき、利用者及び職員の安全確保の体制を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設点検を毎日行うとともに、災害時に備えた避難訓練も総合センター全体訓練時に実施し、利用者の安全確保に努めた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症への予防のため部屋の換気や消毒を徹底し、利用者の安全に努めた。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・直接委託管理している清掃業務については、仕様書に基づき適切に管理することができた。</li> <li>・センター内の設備や備品について、現状機能を保つよう毎日の点検を実施した。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市社会福祉センター合同の避難訓練や内部研修等で、非常時に備える体制及び意識の確認を図った。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">▼日常的な館内点検の実施や、複合施設であることを踏まえ、併設施設と合同で避難訓練を実施するなど、利用者及び職員の安全確保に努めている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼高齢者利用施設として鑑み、引き続き新型コロナウイルス感染症の基本的感染対策を継続している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼日常的な館内点検の実施や、複合施設であることを踏まえ、併設施設と合同で避難訓練を実施するなど、利用者及び職員の安全確保に努めている。				▼高齢者利用施設として鑑み、引き続き新型コロナウイルス感染症の基本的感染対策を継続している。			
A	B	C	D												
▼日常的な館内点検の実施や、複合施設であることを踏まえ、併設施設と合同で避難訓練を実施するなど、利用者及び職員の安全確保に努めている。															
▼高齢者利用施設として鑑み、引き続き新型コロナウイルス感染症の基本的感染対策を継続している。															
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 生活相談等に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼専門家等相談事業開催回数:54回</li> <li>延べ人数:234人</li> <li>(うち参加者が15人以上であった回数:5回)</li> <li>(令和5年度要求水準:年4回以上開催・各回参加者15人以上)</li> </ul> <p>【実施内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「札幌認知症のひとと家族の会」会員の協力を得て、毎週金曜日に認知症に関する相談を実施している。</li> <li>・葬儀会社による「終活セミナー、個別相談会」(5月)</li> <li>・北海道栄養士会による講話「健康寿命を延ばすために」(7月)</li> <li>・あんしん住まいサポロによる「失敗しない住まいの選び方」(8月)</li> <li>・天使大学准教授による「栄養講話」(10月)</li> <li>・生涯学習インストラクターによる「健康講話」(11月)</li> <li>・株式会社明治管理栄養士による「フレイル予防講話」(12月)</li> <li>・市社協による「介護保険講話」(1月)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な認知症に関する相談は継続して行っている。</li> <li>・申込受付は先着順とし、人数制限等の感染対策を講じ、利用者の安全に配慮しながら実施した。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">▼新たなセミナー等の開催など実施回数及び参加人数とともに、要求水準を上回る内容の感染対策を講じ、評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼新型コロナウイルスへの基本的な感染対策を講じながら、多くの利用者に参加してもらえるよう事業を実施している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼新たなセミナー等の開催など実施回数及び参加人数とともに、要求水準を上回る内容の感染対策を講じ、評価できる。				▼新型コロナウイルスへの基本的な感染対策を講じながら、多くの利用者に参加してもらえるよう事業を実施している。			
A	B	C	D												
▼新たなセミナー等の開催など実施回数及び参加人数とともに、要求水準を上回る内容の感染対策を講じ、評価できる。															
▼新型コロナウイルスへの基本的な感染対策を講じながら、多くの利用者に参加してもらえるよう事業を実施している。															

## ▽ 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:105回  
 延べ人数:1,680人  
 (うち参加者が20人以上であった回数:40回)  
 (令和5年度要求水準:年30回以上開催・各回参加者20人以上)  
**【実施内容】**  
 ・介護予防に供するための「カーリンコン」や自主的に介護予防のための運動・ストレッチを行う自主グループについては、定期的かつ恒常的に実施している。  
 ・国立長寿医療研究センター認定講師による「コグニサイズ」(4、10月)  
 ・短期集中講座としての「背骨コンディショニング講座」を全3期(5～7月、9～11月、1～3月)実施  
 ・その他、介護予防センターや近隣の整体院、その他多方面から講師の協力を得て、毎月、健康増進等に供する事業を実施した。

・定期的に開催しているカーリンコンや自主活動グループの他、人数制限等の感染対策を講じ、利用者の安全に配慮しながら、様々な関係機関の協力を得て健康増進に役立つ事業を実施した。  
 ・部屋の広さの都合上なかなか定員を増やすことが難しい状況であった。

## ▽ 浴室業務

▼利用者数:2,724人(前年度2,794人)  
 ※目標値:2,420人  
 ▼週3回(月・水・金) 13時～16時  
 ①13:00～13:40 男女各6人  
 ②13:50～14:30 男女各6人  
 ③14:35～15:15 男女各6人  
 ④15:20～16:00 男女各6人  
 営業の際は、時間及び利用人数の制限を行うとともに、定期的に消毒や換気を行った。

・令和5年4月より、定員人数を4人から6人とした。  
 ・定員人数を増やしたものの常連者の高齢化により利用される方が減少し人数アップには繋がらなかった。

## ▽ 教養講座に関する相談業務

▼月2回以上開催する健康増進に関する講座:7種類実施

・はじめてのヨガ(月2回) 参加者314人  
 ・サルサステップ(月2回) 参加者271人  
 ・スッキリ体操(月2回) 参加者361人  
 ・フラダンス(月2回) 参加者346人  
 ・日本舞踊(月2回) 参加者306人  
 ・社交ダンス(月2回) 参加者756人  
 ・椅子ヨガ(月2回) 参加者1,286人

・定員制以外に自由参加の講座も再開し、徐々にではあるが多くの方に参加していただくことができた。  
 ・基本的な感染対策を講じながら安心安全に参加いただくことができた。

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:7種類実施

・大正琴(月3回) 参加者271人  
 ・絵手紙(月2回) 参加者241人  
 ・水彩画(月2回) 参加者248人  
 ・皮革工芸(月3回) 参加者400人  
 ・たのしいお花(月2回) 参加者210人  
 ・オカリナ(月2回) 参加者201人  
 ・コントラクトブリッジ(月4回) 参加者963人

(令和4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11講座中、11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

・参加者 7,035人  
 囲碁、将棋、オセロ、卓球等の日常的なレクリエーション活動を実施した。

・基本的な感染症対策を講じながら、安全を図ったうえで日常的なレクリエーションの場を提供できた。  
 ・参加意欲を高めるための各種発表会も実施し好評を得た。

▼各種行事

・参加者 276人  
 ・札幌市の出前講座による防災講話の実施(8月)  
 ・避難訓練2回実施(10月、3月)  
 ・各講座、サークルの作品展示の場として文化祭開催(11月)  
 ・節分行事「豆まき」(2月)  
 ・講座受講生による卒業作品展、卒業演奏会(3月)

	<p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <p>▼各種サークルへの施設開放          ・令和5年9月よりカラオケサークルを再開した(毎月第2土曜日、第3日曜日)          ・昨年同様各サークルへの施設開放を行った。</p> <p>▽ デイサービスに関する業務</p> <p>利用者数:14.7人/日(目標:17.0人/日)          ▼感染症対策として昨年度から引き続き、迎え時の検温、手指消毒、テーブルや椅子など物品等の消毒の徹底、パーテーションの設置等を継続した。          ▼利用中の変化を見逃さず、必要に応じて家族や関係機関等に迅速に連絡を図った。          ▼感染症に対する危惧からの利用控えや高齢者住宅入所者の外出禁止等が続き、目標値には届かない状況であった。</p> <p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <p>▼介護等体験、看護実習の受入や医療・福祉系学生の見学等を行い人材育成の支援を行った。          ▼利用者の文化的活動を支援する目的で、利用者から文芸作品の投稿を募り、文集「輝き」を発行した。</p>	<p>・各サークル代表者と協力のもと、感染症対策を講じたうえで、可能な範囲でサークルへの開放し有効に活用することができた。</p> <p>・運営にあたっては、出来る限りの感染症対策を講じ、安心して利用していただけるよう努めた。          ・利用者のみならず同居家族への体調確認などきめ細やかなサービス提供を心がけた。</p> <p>・学生の実習を受け入れることで、医療・福祉の人材育成の場を提供することができた。          ・例年通り文集を発行することで、文芸作品を趣味とする高齢者の意欲向上を図る取組みができた。</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="467 1144 922 1245"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R4年度実績</th> <th>R5年度計画</th> <th>R5年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">全体</td> <td>人数(人)</td> <td>21,535</td> <td>30,000</td> <td>23,370</td> </tr> <tr> <td>入浴</td> <td>人数(人)</td> <td>2,794</td> <td>2,420</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>2,724</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <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> <p>▼社会福祉総合センター1階に日程を掲示し、多くの方の目に留まるようにしている。          ▼中央区民センター、福祉のまち推進センター、中央区社会福祉協議会、まちづくりセンター2か所に「センターだより」を配架した。          ▼「広報さっぽろ」に次年度の教養講座募集の案内を掲載した。</p>			R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	全体	人数(人)	21,535	30,000	23,370	入浴	人数(人)	2,794	2,420			2,724			<p>・センターだよりの配架、各種会議等での周知、PR等で継続的に広報を進めた。          ・計画人数は未達となったが、少しずつ利用者数が伸びてきており、専門家相談や健康増進事業等の充実を図っていききたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1118 1111 1270 1137"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼施設全体の利用者数は計画を下回ったものの、新型コロナウイルスの影響が全くないとは言いきれず、やむを得ないものと考えられる。          ▼施設全体の利用者数は回復傾向で、利用者の増加に努めている。</p>	A	B	C	D
		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績																						
全体	人数(人)	21,535	30,000	23,370																						
	入浴	人数(人)	2,794	2,420																						
		2,724																								
A	B	C	D																							
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼中央区民センター、福祉のまち推進センター、中央区社会福祉協議会、まちづくりセンター2か所に「センターだより」を配架し、ホームページでの広報にも努めた。          ▼館内にボランティア情報コーナーや各種展示会、医療講座などのチラシやポスター掲示を行い、高齢者の生活の活性化に努めた。          ▼区の連携会議等に出席し、施設内容の紹介及び介護予防の拠点としてのPRを実施した。          ▼ウェブアクセシビリティに関する取り組みについて調査し、取組み確認・評価表を公表した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼前回からの継続指定のため、引継ぎ業務なし</p>	<p>・ホームページの更新遅滞があったものの、センターだよりの配架、各種会議等での周知、PR等で継続的に広報を進めた。</p>	<table border="1" data-bbox="1118 1570 1270 1597"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿って適切に行われている。          ▼各種広報活動により、利用の促進に努めている。</p>	A	B	C	D																			
A	B	C	D																							

2 自主事業その他			A	B	C	D
▽ 自主事業						
なし						
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼委託業務については業務に精通する実績のある市内企業に委託し、物品購入にあたっては市内企業を軸として活用した。</li> <li>▼第三者への委託業務としている入浴受付業務については、札幌市シルバー人材センターに依頼して人員を配置した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務委託、物品購入に際しては市内企業を活用することで地域経済の活性化に寄与することができた。</li> <li>・第三者委託の発注に関し、高齢者就労支援団体に委託することで高齢者の社会参加に協力することができた。</li> </ul>				▼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			A	B	C	D
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間:令和6年1月22日～2月5日(15日間)</li> <li>・対象者:期間中の当センター利用者</li> <li>・アンケート回収数:313枚(要求水準260枚以上)</li> <li>・デイサービスセンター利用者回収数:57枚</li> <li>・デイサービスセンター家族回収数:21枚</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全般にわたり満足度が要求水準を満たしており、一定の評価は得られているものと考えられる。</li> <li>・要望については可能な限り応え、更なる利用者満足度の向上を目指したサービス提供を行って行きたい。</li> </ul>				▼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。
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の総合満足度:86.23%(要求水準75%以上)</li> <li>・職員の接遇に関する満足度:85.25%(要求水準80%以上)</li> <li>・専門家等相談事業に関する満足度:81.43%(要求水準80%以上)</li> <li>・講演・運動等事業に関する満足度:87.68%(要求水準80%以上)</li> <li>・教養講座の開講に関する満足度:89.76%(要求水準80%以上)</li> <li>・レクリエーション・各種行事の開催等に関する満足度:93.81%(要求水準80%以上)</li> <li>・通所介護事業に関する総合満足度(利用者):89.47%(要求水準80%以上)</li> <li>・通所介護事業での職員の対応に関する満足度:92.98%(要求水準80%以上)</li> <li>・通所介護事業に関する総合満足度(家族):85.00%</li> </ul>					▼特にレクリエーションに関する満足度は90%を超えており、評価できる内容となっている。
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講座の種類を増やしてほしい。(運動系、文科系問わず多数の意見あり)</li> <li>→次年度より「大高先生のスッキリ体操」を2部制とし受講人数を増員することとした。</li> <li>センター便りの発行日を月初めにしてほしい。</li> <li>→講座、行事等の調整上、月初めの発行は難しいため今後も毎月25日発行とさせていただきます。</li> </ul>					▼利用者からの要望を踏まえた事業を実施できている。

4 収支状況				(千円)	A	B	C	D
▽ 収支								
項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)					
収入	77,501	72,610	▲ 4,891	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。  ▼利用料金収入は計画より減少し、マイナス収支となったが、外的要因によるものと判断され、指定管理者が努力しても計画どおりの収支の達成ができなかったと認められる。  ▼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	77,501	72,610	▲ 4,891					
指定管理費	37,052	38,254	1,202					
利用料金	39,531	33,082	▲ 6,449					
その他	918	1,274	356					
自主事業収入	0	0	0					
支出	75,901	74,103	▲ 1,798					
指定管理業務支出	75,901	74,103	▲ 1,798					
自主事業支出	0	0	0					
収入-支出	1,600	▲ 1,493	▲ 3,093					
利益還元	0	0	0					
法人税等	1,600	0	▲ 1,600					
純利益	0	▲ 1,493	▲ 1,493					
▽ 説明								
<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理費収入は、「光熱費高騰」に伴う協定を改定したため、計画より1,202千円の増となった。</li> <li>利用料収入は、夏季高気温における体調不良者の「利用控え」や「利用廃止」などにより、計画より6,449千円の減となった。</li> <li>指定管理業務支出は、職員の配置転換や物品購入の節制、水道光熱費の削減などにより、計画より1,798千円の減となった。</li> <li>その他収入は、本格的な実習生の受入を再開したことから、研修受入費が計画を上回った。</li> </ul>								

<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
<ul style="list-style-type: none"> <li>財務状況について、収入は指定管理費、通所介護事業の介護保険収入等がある。これまで同様に支出の抑制を図りながら、収支のバランスを図るよう努めている。</li> </ul>			
▽ 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の保護については、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程」に基づき適正に対応している。</li> <li>情報公開については、当法人の「情報公開規程」に基づき透明性の確保に努めている。なお、当該年度も前年度に引き続き、請求は0件であった。</li> <li>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。</li> </ul>			

### 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>事業の遂行にあたっては、まだまだ新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る基本的な感染対策が必要なか、利用者自身の感染予防の意識も高まり、予防を徹底しながらもできることを行い少しずつではあるが活気を取り戻してきたと感じられる。</li> <li>休止していたサークル活動の再開や自由参加講座の拡充など利用者のニーズに寄り添う形での運営に努めた。</li> <li>デイサービス事業においては、新型コロナウイルス感染症の影響が色濃く、利用人数のアップが難しい状況ではあったが、コンスタントに体験利用はあり今後に期待がもてる形であった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者が集う施設として、基本的な感染予防は継続しながらも、高齢者の健康増進や趣味活動の場として、利便性や快適性を考慮した施設運営を目指していく。</li> <li>アンケートでの要望が多かった新規講座の開設については、当施設の部屋数や広さの関係上なかなか難しい問題であるが、単発講座や短期講座など様々な形でアプローチしていきたい。</li> <li>施設PRの一環としてホームページの有効活用を図っていく。</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼施設の設置目的等に沿って適切に運営が行われており、利用者のニーズを踏まえた事業展開ができていると評価できるため、引き続き利用者の満足度向上及び利用者の増加を目指していただきたい。</li> <li>▼引き続き基本的な感染対策を行い、利用者の安全を確保したうえで各種事業を実施し、事業展開を行っていただきたい。</li> </ul>	