

## 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	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 令和元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>令和元年度事業計画において、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た。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 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うとともに誰もが平等にサービスを受けられることができるよう支援する。</li> <li>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参加する機会を提供する。</li> <li>3 利用対象者のみならず、地域の方々とも交流が出来るような場を提供する。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>6 講座・サークル活動の取組を支援する。</li> <li>7 更なる経費縮減を図る。</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うことができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>予算執行何等において、決裁日に不在の職員が押印している例があったことについて、実地調査において改善指導を行ったところ、速やかに改善された。今後も法人経理規程等に基づき適正な処理に努めてほしい。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							
<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や、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>信頼に応えられるよう偏らない公平なサービスの提供ができた。</p>										
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼電気、ガス、水道の使用については、利用者の協力をいただきながら、継続的に節約に努めている。</li> <li>▼事務用品は、不足した物品からグリーン購入ガイドライン指定品を購入している。</li> <li>▼廃食油回収ボックスを設置し、年に2回収してもらった。</li> <li>▼リングプル・ペットボトルキャップを回収する「エコキャップ運動」に取り組み、合わせて200kg回収した。</li> <li>▼当法人の「環境保全計画に関する要綱」に基づき、職員一人ひとりが環境への負荷を低減するための取り組みを積極的に実施した。</li> <li>▼平成21年度より「さっぽろエコメンバー」に登録してエコ活動を推進した。</li> <li>▼札幌市環境マネジメントシステムを通じた環境報告を札幌市へ行った。</li> <li>▼職員を対象に、環境マネジメント研修を年1回(5月)実施している。</li> </ul>	<p>日常業務においても環境への意識を全職員が共有するなど取り組んだ。また、館内掲示等により、利用者も積極的に消灯したり、自宅で出たペットボトルキャップを持参いただいたりして、意識の向上が図れている。</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>▼事務分掌、緊急連絡網、組織図等を定めた。 ▼研修計画に基づき職員研修を実施し、内部研修で報告することで職員の意識付けを行った。 ▼計画以外の外部研修にも積極的に参加した。 ▼月1回開催している職員会議では、毎回テーマに沿った内部研修や業務内容の確認等を行い、議事録を作成して全職員で確認した。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼毎日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。 ▼当法人の管理する市有施設の担当者が定期的に会議等を行うことで情報の共有に努めた。</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>▼施設保全業務、清掃業務、警備業務、電気工作物保安全管理業務、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。</p>	<p>管理業務仕様書に基づく適正な職員を配置しており、外部研修への参加及び報告により職員間の情報共有を図り、資質向上に努めるとともに、業務に反映している。</p> <p>必要な情報の共有を図り、管理水準の維持向上に取り組んでいる</p> <p>各業務において仕様書通りの業務がなされ、施設の適正な管理ができた。</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  令和元年 7月4日(木) 13:30~15:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度事業実績について</li> <li>・令和元年度事業計画について</li> <li>・アンケート結果について</li> <li>・意見交換会</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>栄東連合町内会副会長、札幌市東区介護予防センター北光、日の丸クラブ委員、アートフラワー講師、喫茶コーナーボランティア、老人福祉センター利用者2名、札幌市高齢福祉課2名、東老人福祉センター館長・副館長</p>	

開催回	協議・報告内容
第2回  令和2年 3月実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度事業実績について</li> <li>・令和2年度事業計画について</li> <li>・苦情について</li> <li>・意見提出</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>栄東連合町内会副会長、栄東地区福祉のまち推進センター運営委員長兼栄東地区民生委員・児童委員協議会会長、札幌市東区介護予防センター北光、日の丸クラブ委員、アートフラワー講師、喫茶コーナーボランティア、老人福祉センター利用者2名、札幌市高齢福祉課2名、東老人福祉センター館長・副館長</p>	

運営協議会内で交わされた意見を反映できるよう努めた。

第2回目は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、当センターは休館しており、会合等の自粛が要請されていたことから、会議形式での協議会を中止し、委員へ資料を配布し意見をいただく形式へ変更した。

▽ 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、毎日の現金実査を行った。

現金、通帳、帳簿等の照会を定期的実施することで適正に管理できた。

▽ 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、できる事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ことを目的として、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。

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。

	<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>▼意見、要望等は記録として残し、職員会議の中で整理・分析し、解決に努めた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼札幌市の実地検査の結果、指摘事項等については速やかにその改善を行った。</p> <p>▼札幌市の実地調査の結果を当法人施設福祉部全体で検討し、手順の改善やサービスの向上に努めた。</p>	<p>・意見・要望等の内容を精査し、サービス向上に努めるとともに、意見・要望への回答を館内に掲示した。</p> <p>・実地調査の指摘事項については、すでに改善しているが、今後は適正な事務処理に努めたい。</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</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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>関係法令の遵守に努め、職員の勤務の希望を取り入れ、就業しやすい環境を整えた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	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。			
A	B	C	D								
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>(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>▼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。</p> <p>▼毎日定時に館内外の状況を確認し、安全確保に努めた。特に夏場は自転車が通路をふさがないように注意喚起をし、栄東地区福祉のまち推進センターの協力をいただき、自転車マナーについての冊子を配布した。</p> <p>▼冬期間における駐車場や正面玄関の他、近隣歩道への砂まきや除雪を実施した。</p> <p>▼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を確立した。</p> <p>▼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。</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、保守点検については業務委託を行い、仕様書に基づき適切に行わせた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼ボイラーの能力低下により、冬期間に館内が温まらない状態が続いていたため、熱交換機薬品洗浄を実施したところ、かなりの改善が見られた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画、防災マニュアルを策定した。</p> <p>▼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のハザードマップを掲示し、利用者への注意喚起をおこなった。</p> <p>▼7月と12月に防災訓練を実施し、火災以外の自然災害(洪水、台風、地震等)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。</p>	<p>・利用者の安全確保を第一に考えた取り組みを行うことができた。</p> <p>・自転車で来館する方へ注意喚起したことで、利用者のマナー向上につなげた。</p> <p>・除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ことで地域の方へも配慮した。</p> <p>仕様書に基づき適切な維持管理ができた。</p> <p>適切に実施することができ、研修等で職員の意識を高めることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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：7回 (うち参加者15人以上は6回) (要求水準：年4回以上開催・参加者15人以上)</li> <li>▼ 成年後見制度・遺言や相続についての「行政セミナー」 講師：北海道成年後見支援センター行政書士(参加者8人)</li> <li>▼ 生前整理や片付けのコツについての「生前整理セミナー」 講師：株式会社RISE 遺品整理士(参加者45人)</li> <li>▼ スマホの基本操作から学ぶ「初心者向けスマホ教室」 講師：ドコモショップ店員(参加者1回目27人、2回目28人)</li> <li>▼ 「スマホ教室活用編」 講師：ドコモショップ店員(参加者26人)</li> <li>▼ 「札幌市高齢者相談窓口活用講座」 講師：東区保健福祉課 保健師及び関係機関(参加者114人)</li> <li>▼ 「福祉用具展示、紹介、相談会」 講師：モロオふれあいの輪(参加者21人)</li> </ul>	<p>要求水準を上回ることが出来た。行政セミナーの参加者は少なかったが、内容についてはおおむね好評だったため、周知方法を工夫して実施したい。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>新型コロナウイルスによる休館の影響下において、各業務の実施回数、参加人数ともに要求水準を満たしたことは評価できる。申込数が目標に満たなかった教養講座については、実施方法や内容について検討を行い、より利用者のニーズに沿った事業となるよう努めてほしい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>新型コロナウイルスによる休館の影響下において、各業務の実施回数、参加人数ともに要求水準を満たしたことは評価できる。申込数が目標に満たなかった教養講座については、実施方法や内容について検討を行い、より利用者のニーズに沿った事業となるよう努めてほしい。</p>			
	A			B	C	D					
<p>新型コロナウイルスによる休館の影響下において、各業務の実施回数、参加人数ともに要求水準を満たしたことは評価できる。申込数が目標に満たなかった教養講座については、実施方法や内容について検討を行い、より利用者のニーズに沿った事業となるよう努めてほしい。</p>											
<p>▽ 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 看護師が日常の健康管理に関して適切且つ必要な助言を行い、利用者の健康管理を推進した。</li> <li>▼ 機能回復訓練室に、健康増進のために自動血圧計、運動器具を設置した。</li> <li>▼ 講演・運動等事業開催回数：54回 (うち参加者20人以上は53回) (要求水準：年30回以上開催・参加者20人以上)</li> <li>高齢者が地域社会で心身ともに健康な生活を営むために必要な様々な知識・情報を提供するとともに、参加・体験型による健康運動を実施し、高齢者の健康維持・増進を図り、介護予防に資する適切な援助、指導を行った。さらに、地域の団体及び関係機関と共催で継続的に事業を実施した。</li> <li>・四角い網を踏まないよう歩く「ふまねっと運動」～NPO法人と共催。全29回(参加者計1,145人)</li> <li>・アコーディオンに合わせて参加者全員で歌う「歌声広場」～全10回(参加者計1,434人)</li> <li>・懐かしの曲に合わせてみんなで身体を動かす「笑話歌声体操」～全2回(参加者計110人)</li> <li>・基礎代謝を上げる「代謝アップ体操」～参加者47人</li> <li>・「健康ウォーク歩こう運動」～栄東連合町内会女性部と共催～全8回(参加者240人)</li> <li>・訪問診療、訪問リハビリや尿についての「健康講話」～全2回(参加者49人)</li> <li>・「認知症サポーター養成講座」～東区第3地域包括支援センター保健師による講話(参加者26人)</li> <li>▼ 近隣にある栄町ファミリークリニックより看護師や理学療法士を派遣していただき、自由で気軽に参加できる「健康相談会」を開催した。(参加者177人/19回)</li> </ul>	<p>介護予防や健康に関する事業を積極的に開催し、介護予防の普及啓発を推進した。また、地域の団体及び関係機関との協働で事業を実施することで、介護予防の拠点となることができた。栄町ファミリークリニックによる健康相談会は気軽に参加でき、血圧測定を実施したことで、健康への意識を高めることが出来た。</p>										

## ▽ 浴室業務

▼利用者数:6,735人(前年度:6,956人)  
 ※目標値:9,300人  
 ※令和2年3月2日～令和3年3月31日まで新型コロナウイルスの影響による臨時休館に伴い、入浴中止。  
 ※昨年度も地震や機器の故障で中止期間あり

今年度及び昨年度の入浴を中止した期間が異なるため、比較はできないが、前年度の水準は維持できた。

## ▽ 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:7種類

・日本舞踊	参加者:580人
・レクダンス(5月以降休講)	参加者:273人
・リズムダンス	参加者:3,498人
・やさしいヨーガ	参加者:1,602人
・スポーツダンス	参加者:1,637人
・健美操	参加者:3,497人
・フラダンス	参加者:925人

レクダンスは講師の体調不良により、5月以降中止。今年度から自由参加講座として月2回フラダンス講座を実施。

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:8種類

・編物(定員制)	参加者:301人
・皮革工芸(定員制)	参加者:346人
・オカリナ(定員制)	参加者:289人
・ペン習字(定員制)	参加者:553人
・アートフラワー(定員制)	参加者:333人
・絵手紙(定員制)	参加者:392人
・カラオケ	参加者:2,605人
・民謡	参加者:873人

アートフラワー講座が定員を下回る申込みとなったが、他センターでは実施していないことから、廃止にするよりは、魅力を伝えて多くの方に関心をもっていただけるよう発信していきたい。

▼うち定員の70%以上申込みがあった講座:定員制講座6講座中5講座で70%以上の申し込みがあった。

(要求水準:月2回以上開催する健康増進及び教養講座に関する講座を各4種類以上、定員申込率70%以上)

▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

▼レクリエーションに関する業務

囲碁、オセロ、将棋、卓球などを行う場を開放して、利用者相互の交流の場として提供した。参加者26,910人

▼行事に関する業務

・春季行事として、演芸・民謡・日本舞踊の発表会及び卓球大会を開催した。参加者422人

・高齢者保健福祉週間行事として、演芸・民謡の発表会及び卓球大会を開催した。参加者356人

・新春行事としてカラオケ発表会「十八番で一番」を開催した。参加者177人

・茶道講師及び門下生(小学生～高校生)による「新春お茶会」を開催した。参加者84人

・地域との交流行事として「三世代交流盆踊り大会」を開催した。参加者218人【利用者121人、地域の方97人(大人39人、子供58人)】

・文化祭作品展示会を開催した。参加者482人

・環境や保全活動についての「生物多様性講座」を開催。参加者14人

・認知症について学ぶ「みんなの介護教室」を開催。参加者6人

・消防署署員による「防災講座」を開催。参加者16人

・交通安全推進委員会による「交通安全教室」を開催。参加者15人

・冬至にちなみ、ゆず湯・ゆず茶の提供をした。参加者40人

・現金以外で支払う「キャッシュレス使い方講座」を開催。参加者23人

▼定員を設けている行事はありませんでした。

▽ 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

講座修了生により組織されたサークルや各種同好会などに対して、空き部屋の利用提供や日程の調整などを図り活動を支援した。

▼自主グループへの施設開放

東区介護予防センターが立ち上げた自主活動グループに、運動する場所として空室を提供した。

▼地域に対する施設開放

町内会、民生委員、老人クラブなどの会議や打ち合わせの場所として空室を提供した。また、住民集団検診・がん検診の場としてロビーや多目的室を開放した。

今年度初めて実施した行事については、参加者が少ないものもあるが、参加された方には好評だったため、周知方法を検討し発信していきたい。

空室を自主運営活動及び地域活動に開放することで、施設の有効活用を図った。



## ▽ 老人デイサービス事業に関する業務

- ▼利用者数: 目標20.6人/日、実績18.8人/日
- ▼延べ利用者人数 目標6,406人、実績5,854人
- ▼送迎時の歩行状態、バイタルチェック、入浴時の皮膚観察などを行い、状況に変化がある場合は、家族や関係機関等に必要な連絡を随時行った。
- ▼感染予防のため、職員及び利用者の手洗い・手指消毒を徹底した。特に3月以降は、職員は自宅で検温、利用者は迎え時に自宅で検温し体調確認をした。
- ▼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、センター内で歩行訓練を実施した。
- ▼昼食前に口腔体操をした。
- ▼季節に合わせた野外活動やレクリエーションを実施した。(花見、紅葉見学、ショッピング、初詣、外食会)
- ▼地域の児童会館の子供たちと交流会を実施した。
  - ・流しソーマン 参加者43人(利用者21人、児童20人、引率2人)
  - ・餅つき 参加者38人(利用者18人、児童17人、引率3人)

## ▽ その他設置目的に関する業務

- ▼地域との連携・交流を図るため、「三世代交流盆踊り大会」を開催した。
- ▼栄小学校2年生6人が生活科学習「まちたんけん」(施設見学)で来館し、各部屋を見学した中で、その場にいる利用者との交流を行った。
- ▼東区第3地域包括支援センター職員による「認知症サポーター養成講座」を開催した。参加者26人
- ▼グループホーム栄町ホーム長による「認知症サポーター養成講座フォローアップ研修」を開催した。参加者25人
- ▼東区社会福祉協議会職員による「地域見守りサポーター養成講座」を開催した。参加者31人
- ▼東区社会福祉協議会職員による「生活支援ボランティア講座」を開催した。参加者5人
- ▼栄東地区福祉のまち推進センター等主催の「ひのまるちびっこ夏祭り」(7月)の行事に参加・協力した。
- ▼栄東連合町内会と連携して【元気プロジェクト事業「花いっぱいプロジェクト」(6月)「雪まつりウェルカム事業」(1月)】への参加・協力を行った。
- ▼栄東連合町内会女性部主催の健康ウォーク事業の一環として、東徳洲会病院看護師による「健康講話」を開催した。参加者25人
- ▼地域住民や利用者を対象に、ボランティア活動の情報発信及び振興を目的とした「タッピーサポーター養成講座」を東区社会福祉協議会及び東区介護予防センターとの協働により年4回開催した。参加者141人

年度当初は、入所や入院の方が多く目標を下回っていた。徐々に目標値近くまで利用増となっていたが、3月に入ってから新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、外出自粛される方が多く、目標には届かなかった。毎月のミーティングで利用者処遇について確認し、今後も利用者増に向けて、よりよいサービスを提供していきたい。

地域行事に積極的に参加し、連携・交流・PRを行った。さらに連携強化を図り、地域との関係性を継続していきたい。また、社会教育の一環として実習生を受け入れた。

	<p>▼社会貢献としての実習生等の受け入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市立大学看護学部実習 14人</li> <li>・北海道大学看護学部実習 15人</li> <li>・教職員課程学生実習 15人</li> <li>・栄南中学校職場体験 5人</li> </ul> <p>▼地域行事及び各種会議に職員が出席した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・栄東地区子ども未来会議(5月、1月)</li> <li>・ひのまるちびっ子なつまつり実行委員会(5月)</li> <li>・福祉のまちづくり研修会(7月)</li> <li>・栄中央第一町内会「敬老会」(9月)</li> <li>・栄東地区新年交礼会(1月)</li> <li>・地域包括支援センター・介護予防センター連絡会(8月)</li> <li>・栄東福まち「ふれあいお食事会」(10月)</li> <li>・栄東地区福祉のまち推進センター役員会議(毎月)</li> <li>・東区介護予防センター会議(毎月)</li> </ul>																					
<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="399 728 973 862"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30年度実績</th> <th>R元年度計画</th> <th>R元年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>71,886</td> <td>74,000</td> <td>62,194</td> </tr> <tr> <td>入浴</td> <td>人数(人)</td> <td>6,956</td> <td>9,300</td> <td>6,735</td> </tr> </tbody> </table> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2月26日～ロビー、図書室、機能回復訓練室、入浴のみ開館</li> <li>・2月28日～ロビー、図書室、入浴のみ開館</li> <li>・2月29日～ロビー、図書室のみ開館</li> <li>・3月2日～全館休館</li> </ul> <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>▼新規サークル立ち上げの支援を行った。</li> <li>▼地元町内会や老人クラブに「センター便り」を配布した。</li> <li>▼北海道新聞「ふれあい」にセンター紹介の記事を載せていただいた。</li> <li>▼ホームページをリニューアルし、利用促進を図った。</li> </ul>			H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績	全体	人数(人)	71,886	74,000	62,194	入浴	人数(人)	6,956	9,300	6,735	<p>人気のある講座が終了したことや、3月からの休館により大きく計画を下回った。入浴は前年を上回るペースできていたが、休館により未達となった。</p> <p>各老人クラブや各関係機関への「センター便り」配布や各種会議に出席しセンターのPRを行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1228 694 1412 728"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス影響により利用者数は減少したが、各種PRを行い、利用促進に努めている。今後も効果的な取組を継続し、利用促進につなげてほしい。</p>	A	B	C	D
		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績																		
全体	人数(人)	71,886	74,000	62,194																		
入浴	人数(人)	6,956	9,300	6,735																		
A	B	C	D																			
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼地元町内会や老人クラブに「センター便り」を配布した。</li> <li>▼定員制講座の募集チラシを東区全域に回覧板にて配布した。</li> <li>▼世代間交流行事及び講話のチラシをまちづくりセンターを通じて各町内会に配布した。</li> <li>▼老人クラブ等の行事や関係団体との会議において、センターの周知活動を行った。</li> <li>▼ホームページの内容の充実を図るとともに、講話や行事などで案内をした。</li> <li>▼令和元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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼前回からの継続指定のため、引継ぎ業務なし</li> </ul>	<p>センター便りの配布、各種会議にてセンターの役割等の広報を行った。定員制講座のチラシを東区全戸配布したことで、初めて知った方から問い合わせをいただき、新規利用につながった。今後も様々な情報発信により、さらなるPRに努めたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1228 1411 1412 1444"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </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																			

2 自主事業その他			A	B	C	D					
▼ 自主事業 ▼ 飲料の自動販売機及び喫茶コーナーを設置し、各種飲料を販売した。 自動販売機手数料収入 139,614円 喫茶事業収入 1,472,900円  ▼ 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。 ▼ 資源ゴミ(新聞、段ボール)の回収は、障がい者就労支援会社会復帰センターに依頼した。 ▼ 廃食油回収ボックスを設置した。 ▼ 社会福祉法人妻の子会によるパン販売をセンター内で実施した。		各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。また、利用者の交流や社会参加の促進に寄与できた。  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	札幌市の施策に沿った運営を行っている。								
3 利用者の満足度			A	B	C	D					
▼ 利用者アンケートの結果		<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>                             ・実施期間:令和2年2月3日(月)~17日(月)                              ・対象者:当センター利用者                              ・配布枚数:360枚                              ・回収枚数:300枚(目標値280枚以上)                              ・備考:利用者に偏りがでないよう留意して配布した。                              ・デイサービスセンター回収数:60枚(目標値54枚以上)                              ・デイサービスセンター家族:32枚                         </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>                             ・総合的な満足度                              目標:70%、結果:80%                              ・職員の接遇に関する満足度                              目標:75%、結果:80%                              ・専門家相談事業に関する満足度                              目標:80%、結果:72%                              ・講演・運動等事業に関する満足度                              目標:80%、結果:82%                              ・教養講座の開講に関する満足度                              目標:80%、結果:89%                              ・レクリエーション・各種行事の開催等に関する満足度                              目標:80%、結果:76%                              ・通所介護等に関する満足度                              目標:80%、結果:90%                              ・通所介護等に関する満足度(家族):90%                         </td> </tr> </table>	実施方法	・実施期間:令和2年2月3日(月)~17日(月) ・対象者:当センター利用者 ・配布枚数:360枚 ・回収枚数:300枚(目標値280枚以上) ・備考:利用者に偏りがでないよう留意して配布した。 ・デイサービスセンター回収数:60枚(目標値54枚以上) ・デイサービスセンター家族:32枚	結果概要	・総合的な満足度 目標:70%、結果:80% ・職員の接遇に関する満足度 目標:75%、結果:80% ・専門家相談事業に関する満足度 目標:80%、結果:72% ・講演・運動等事業に関する満足度 目標:80%、結果:82% ・教養講座の開講に関する満足度 目標:80%、結果:89% ・レクリエーション・各種行事の開催等に関する満足度 目標:80%、結果:76% ・通所介護等に関する満足度 目標:80%、結果:90% ・通所介護等に関する満足度(家族):90%	総合的な満足度は目標を上回ることが出来た。 専門家相談事業は、個々の希望する内容が異なると思われるため、内容を細分化するなど実施時は工夫していきたい。 レクリエーション・各種行事は、長く続けている行事が多いため、参加される利用者の意見を取り入れながら、内容の見直しを検討していきたい。	各項目の満足度は、概ね目標値に達している。改善の余地がある専門家相談事業及びレクリエーションについては、利用者のニーズ把握に努め、事業内容等の検討をすること。			
実施方法	・実施期間:令和2年2月3日(月)~17日(月) ・対象者:当センター利用者 ・配布枚数:360枚 ・回収枚数:300枚(目標値280枚以上) ・備考:利用者に偏りがでないよう留意して配布した。 ・デイサービスセンター回収数:60枚(目標値54枚以上) ・デイサービスセンター家族:32枚										
結果概要	・総合的な満足度 目標:70%、結果:80% ・職員の接遇に関する満足度 目標:75%、結果:80% ・専門家相談事業に関する満足度 目標:80%、結果:72% ・講演・運動等事業に関する満足度 目標:80%、結果:82% ・教養講座の開講に関する満足度 目標:80%、結果:89% ・レクリエーション・各種行事の開催等に関する満足度 目標:80%、結果:76% ・通所介護等に関する満足度 目標:80%、結果:90% ・通所介護等に関する満足度(家族):90%										

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】                      教養講座が少ない、体を動かす講座を増やしてほしい。</p> <p>【回答】                      前年度に書道講座が廃止になり、新しい講座を探していますが、曜日や時間が合わずに実施できていません。運動系の講座は、フラダンス講座を以前より広い場所に移して多くの方に参加できるようにするとともに、新しく「代謝アップ講座」を毎月開催いたします。</p> <p>【要望】                      トイレなど不良個所があります。</p> <p>【回答】                      優先順位をつけて必要な個所から修繕しております。古い機器が多く、部品が廃盤になっているものもあるため、修理に時間がかかる場合もあります。</p> <p>【要望】                      駐車場が狭い。車移動の呼び出しのタイミングが悪い。</p> <p>【回答】                      駐車場を広げることは難しく、車移動の呼び出しについては、利用している活動(講座やサークル等)により、活動時間が異なるためご理解を頂くとともに、できるだけ公共交通機関を利用して頂きますようお願いいたします。</p>	
------------------	--	--

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	92,203	88,469	▲ 3,734
指定管理業務収入	90,355	86,834	▲ 3,521
指定管理費	43,642	43,642	0
利用料金	46,132	42,157	▲ 3,975
その他	581	1,035	454
自主事業収入	1,848	1,635	▲ 213
支出	91,373	87,329	▲ 4,044
指定管理業務支出	89,653	86,095	▲ 3,558
自主事業支出	1,720	1,234	▲ 486
収入-支出	830	1,140	310
利益還元			0
法人税等	830	1,140	310
純利益	0	0	0

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染拡大防止による休館等の影響により、計画より3,975千円の減となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、収入の減にともない燃料費・車輻費等の支出を抑制したため、計画より3,558千円の減となった。

利用料金収入が減収となったため支出を抑制し、収支のバランスをとるよう努めた。

A	B	C	D
---	---	---	---

新型コロナウイルスの影響による休館やデイサービス利用者の減により、収入が減少したが、収支のバランスを図り運営することができている。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼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。</p>		適	不適
<p>▽ 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</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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、協定に関する契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。</p>		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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理仕様書に基づき、事業を実施するとともに、利用者の安全確保を第一に利便性を考慮した運営を行うことが出来た。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3月に休館したため、利用者数、入浴者数ともに目標には届かなかったが、専門家相談事業、健康増進・機能訓練に関する業務や地域の連携でも、目標回数は実施できており、新たに始めた運動系の講座も多くの方が参加していただき、活性化を図ることができた。</li> <li>・施設運営面では、各種機器類の延命化に努め、優先順位に基づき機器整備を行った。</li> <li>・三世代交流盆踊り大会では、地域の方にも参加いただき、地域との交流促進を図ることができたが、3月に予定していた「シニア憩いの広場」(地域合同のウォームシェア事業)は中止となった。</li> <li>・東区社会福祉協議会、東区介護予防センター(8か所)との協働により実施した「タッピーサポーター養成講座」事業は、地域での自主グループ化を目指した事業であり、介護予防の拠点となることができた。</li> <li>・地域の行事等に積極的に参加・協力をし、地域の一員として施設運営を行うことが出来た。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全確保を第一に考え、徹底した感染防止対策に取り組みながらも満足していただける運営を目指す。</li> <li>・対応、処遇についても、各職員のスキルアップを図りながら、利用者の目線に立ち取り組んでいく。</li> <li>・アンケート結果や今後の感染状況を踏まえたうえで、行事や講話等の内容を検討し実施していく。</li> <li>・地域ネットワーク形成や地域交流については、より関係を深め、地域に貢献できる行事・催し物を企画・開催できるよう努める。</li> <li>・東区社会福祉協議会、東区介護予防センターと協力しながら「タッピーサポーター養成講座」を実施し、地域のリーダー育成や、すでにリーダー的存在の方のバックアップを行うことで、介護予防の拠点としてセンターの機能をさらに強化する。</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の目的に沿って適切な管理運営を行っている。特に、地域の関係機関と協働で事業を数多く行うなど工夫し、地域全体の福祉の増進を図る役割を担っているといえる。</p> <p>今後は利用者から適宜意見を聴取して利用者のニーズに沿った事業展開を目指し、満足度の向上を図るよう努めてほしい。</p> <p>今後は、新型コロナウイルスの影響が継続する可能性があることから、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>	<p>予算執行同等において、決裁日に不在の職員が押印している例があったことについて、改善指導を行ったところ速やかに改善された。</p>