

## 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 令和2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。 1 職員の専門性を活かした包括的な支援・サービスを受けられ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ができ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り組みを支援する。 6 講座・サークル活動の取り組みを支援する。 7 更なる経費削減を図る。	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。	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffcc00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 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
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。

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。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼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。  
又、休館中については、日中は事務室内を全て消灯するなど、職員の意識を高めることができた。  
▼廃食油回収ボックスを設置し、今年度は1回収してもらった。  
▼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。  
▼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。  
▼札幌市環境マネジメント研修を年1回(5月)実施した。  
▼新型コロナウイルス感染拡大防止のため、リングプル、ペットボトルキャップの回収は中止することとした。

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。  
又、館内掲示等により、利用者も積極的に消灯するなど意識の向上が図れた。

## ▽ 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。  
▼研修計画に基づき参加予定だった外部研修はほぼ中止。計画以外の外部研修にも積極的に参加していたが、研修自体の中止も多くあり今年度は中止することとした。  
▼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を行っているが、今年度は外部研修への参加が困難だったことから、テーマについて情報を広く深く集めて行い、議事録等を作成して全職員で確認した。

管理業務仕様書に基づく適正な職員を配置しており、内部研修の内容を見直し、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た。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼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(一部は書面会議)等を行うことで情報の共有に努めた。

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だ。

## ▽ 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)

▼施設保全業務、清掃業務、警備業務、電気工作物保安管理業務、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。

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。

▽ 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2年7月	・令和元年度事業実績について ・令和2年度事業計画について ・アンケート結果について ・意見提出
第2回 令和3年3月	・令和2年度事業実績について ・令和3年度事業計画について ・苦情について ・意見提出
<協議会メンバー> 栄東連合町内会副会長、栄東福祉のまち推進センター運営委員長、札幌市介護予防センター北栄、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、札幌市高齢福祉課係長、札幌市高齢福祉課担当職員、東老人福祉センター館長・副館長	

令和2年度の運営協議会は、新型コロナウイルス感染症の感染状況により、会議形式での協議会は中止し、委員へ資料を配布し意見をいただく書面会議へ変更した。

▽ 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、不適正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・苦情を徹取し、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事を目的として、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。

▽ 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)

- ▼アンケート結果や意見・要望等についての回答を館内に掲示した。
- ▼意見、要望等は記録として残し、職員会議の中で整理・分析、解決に努めた。
- ▼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。
- ▼札幌市の実地検査の結果、指摘を受けた事項はなかった。

・意見、要望等の内容を精査し、サービス向上に努めた。  
・実地検査による指摘事項はなかったが、今後も適正に処理できるよう努めた。

<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日以上有給休暇を付与されている職員へは5日間以上の取得を促し、計画通り取得できた。</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 style="background-color: yellow;">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>▼新型コロナウイルス感染症対策として、飛沫シートの設置・手指消毒液の設置・使用後の館内消毒等、利用者が安心安全に利用できるよう努めた。</p> <p>▼毎日定時に館内外の状況を点検し、安全確保に努めた。</p> <p>▼冬期間における駐車場や正面玄関の他、施設周辺の歩道の除雪や砂まきを実施した。</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とした。</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>▼備品管理については、日常的な見回りによって不具合等を発見し修繕など行った。又、休館中は使用しない設備や備品が多くあった事から、定期的に動作を確認し使用時に支障がでないよう努めた。</p> <p>▼緑地管理は、美観保持・利用者安全確保等に努めた。</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行った。</p> <p>▼7月と1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、新型コロナウイルス感染症対策として、使用する部屋の換気・消毒液の設置、館内の共用部分(ドアノブ、手すり等)の消毒を徹底した。</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 style="background-color: yellow;">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。											

(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:0回 (当初要求水準:年4回以上開催・参加者15人以上)</p> <p>※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>▽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:0回 (当初要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上)</p> <p>※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>▽浴室業務</p> <p>▼利用者数:1791人(前年度:6,956人) ※目標値:4,800人 ※4月1日～7月9日までは休止。 ※7月10日の再開に合わせて、時間制限・人数制限を設けて入浴再開。 ※時間は、1回40分の3交代制で、入れ替えの時間帯は共用部の消毒、換気を実施。 ※人数は、浴槽の大きさにより、男性3名女性4名の定員とした。</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:3講座</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・やさしいヨガ 参加者:458人 ※昨年までの月3回自由参加講座を、月2回4部制の定員制講座として実施。</li> <li>・フラダンス 参加者:312人 ※昨年までの月2回自由参加講座を、月2回3部制の定員制講座として実施。</li> <li>・健美操 参加者:671人 ※昨年までの月3回(2部制)登録制講座を、月1回12部制の定員制講座として実施。</li> </ul> <p>▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:5講座</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・編物(定員制) 参加者:213人 ※月2回午前実施を、午前と午後に分けて実施。</li> <li>・皮革工芸(定員制) 参加者:243人 ※月3回午前実施を、午前と午後に分けて実施。</li> <li>・ペン習字(定員制) 参加者:277人 ※月3回水曜日を、火曜・水曜に分けて実施。</li> <li>・アートフラワー(定員制) 参加者:72人 ※少人数のため通常通り実施。</li> <li>・絵手紙(定員制) 参加者:211人 ※月2回午前実施を、午前と午後に分けて実施。</li> <li>・オカリナ(定員制) ※感染リスクが高いため今年度は中止</li> </ul>	<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。実施検討するも慎重な意見があり今年度は中止することとした。</p> <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。実施検討するも慎重な意見があり今年度は中止することとした。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策として、入口前に消毒液設置、脱衣場は間隔を取れるよう椅子の間引き、入れ替え時の消毒、換気を徹底し、安心して利用いただいた。</p> <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。軽体操系講座は、いずれの講座も人気がある事から、密を避けるため、今年度は定員制講座とした。講師からは、今まで受講していた方が参加できるようにしてほしいとの要望があったため、時間を短くし枠を増やして多くの方が受講できるよう工夫した。座学系講座は、定員の50%以下になるように講師と相談し、人数を分けて開始。飛沫シート、換気等の感染症対策を講じながら実施した。</p>	<p>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。</p>	

(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3種類以上、教養向上4種類以上、合計7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6講座中5講座で70%以上の申込みがあつた)  
 ▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

▼レクリエーションに関する業務

囲碁、将棋、オセロ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978人

▼行事に関する業務

令和2年度実施予定の行事はすべて中止した。  
 ※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。

▽ 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

定員制講座を優先的に開始するため枠を増やした関係で、増やした枠の時間帯のサークルは活動できなくなる事から、公平性を考慮し、全てのサークル活動を中止する事とした。

▼地域に対する施設開放

町内会、民生委員の会議の場所として部屋を提供した。また、住民集団検診・がん検診の場としてロビー及び多目的室を開放した。

▽ 老人デイサービス事業に関する業務

▼利用者数:目標20.5人/日、実績17.7人/日

▼延べ利用人数 目標6,355人、実績5,481人

▼送迎時の歩行状態、バイタルチェック、入浴時に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行った。

▼感染症予防のため、職員及び利用者の手洗い・手指消毒や利用者到着前、昼食前、昼食後、レク終了後のテーブル等の物品の消毒を徹底した。また、職員は出勤前の検温、利用者は迎え時に自宅で検温し体調確認を行った。

▼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。

▼昼食前には口腔体操を実施しているが、発声系の体操は省き、水分を多めに摂取していただいた。

飛沫シート取付、消毒液の設置、使用後の物品の消毒を行い、感染症対策を徹底した。

新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。実施検討するも慎重な意見があり今年度は中止することとした。

サークル活動については趣旨を説明し、ご理解いただいた。

開放する場合は、少人数及び短時間での利用とし、換気や消毒を徹底していただいた。

新型コロナウイルス感染症が広がる中で、利用者本人、家族及び入居施設の判断により、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、きめ細やかなサービスを提供するとともに、感染症対策を徹底し安心して利用できるよう環境を整えた。

	<p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼入浴説明会 <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年7月より、週3回(月、水、金)へ変更になる説明会</li> </ul> </li> <li>▼社会貢献としての実習生の受入を行った。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・教職員課程学生実習 1人</li> </ul> </li> <li>▼各種会議に職員が出席した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・栄東地区福祉のまち推進センター役員会議(書面会議)</li> <li>・東区介護予防センター会議(毎月、一部書面会議)</li> </ul> </li> </ul>	<p>地域行事は予定していたものは全て中止か延期。実習生受入れも数件予定していたが、1名以外は中止。各種会議も中止か書面形式で開催なるも、センターの状況などは必要に応じて発信した。</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="383 627 981 757"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R元年度実績</th> <th>R2年度計画</th> <th>R2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>62,194</td> <td>72,000</td> <td>5,941</td> </tr> <tr> <td>入浴</td> <td>人数(人)</td> <td>6,735</td> <td>4,800</td> <td>1,791</td> </tr> </tbody> </table> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、  <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月1日～6月18日までは全館休館</li> <li>・6月19日～ ロビー、図書の貸出し、相談業務のみ開館</li> <li>・7月10日～ 制限付きで入浴開始</li> <li>・8月～ 座学系講座開始</li> <li>・9月～ 軽運動系講座開始</li> <li>・3月15日～ 囲碁、将棋、オセロ開始</li> </ul> </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>▼ホームページにて開館状況を都度更新した。</li> <li>▼定員制講座受講生には、人数を減らして開始する事など安心して受講できるよう伝えて受講の有無の確認を行い、ご理解いただいた方に受講していただいた。</li> </ul>			R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績	全体	人数(人)	62,194	72,000	5,941	入浴	人数(人)	6,735	4,800	1,791	<p>実施できると判断された事業から徐々に開始していったため、1日平均は22人となった。入浴については、時間制限、人数制限を設けて開始した。</p> <p>感染症対策を講じながら安心して参加できるよう配慮した。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 593 1444 627"> <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コロナ禍における取り組み等の発信を積極的に行い、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
		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績																		
全体	人数(人)	62,194	72,000	5,941																		
入浴	人数(人)	6,735	4,800	1,791																		
A	B	C	D																			
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ホームページの内容の充実を図った。</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</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>各老人クラブは活動休止中、町内会は回覧板を止めているところが多く、思うような取り組みはできなかった。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 1288 1444 1321"> <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の影響により、広報業務の規模が縮小したことはやむを得ないと認められる。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、各種飲料を販売した。              自動販売機手数料収入 64,530円</li> <li>※喫茶コーナーは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休止。</li> </ul>	<p>各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 1680 1444 1713"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </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																			

<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>▼施設修繕や物品購入は市内企業に発注依頼した。</li> <li>▼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。</li> <li>▼札幌市シルバー人材センターに依頼して、入浴受付業務に従事する人員を配置した。</li> <li>▼資源ごみ(新聞、段ボール)の回収は、障がい者就労支援社会復帰センターに依頼した。</li> <li>▼廃食油回収ボックスを設置した。</li> </ul>	<p>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。</p>						
<p>3 利用者の満足度</p>							
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>							
<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間:令和3年1月25日(月)~2月8日(月)</li> <li>・対象者:当センター利用者</li> <li>・配布枚数:174枚(目標70枚)</li> <li>・備考:前回までは、利用者の偏りがでないよう留意して配布していたが、今回は来館者全員に依頼した。</li> <li>・デイサービスセンター回収数:48枚(目標47枚)</li> <li>・デイサービスセンター家族:24枚</li> </ul>	<p>全項目で目標値を上回ることができた。感染対策など、今出来ることにしっかり取り組んでいる事が結果につながったと思われる。今後も活動が広がっていく中で様々な声をいただきながら、利用者の安心安全を第一に考え、より良い施設運営を行っていききたい。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <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。</p>	A	B	C	D
A	B			C	D		
<p>結果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度 目標:70%、結果:84.6%</li> <li>・職員の接遇に関する満足度 目標:75%、結果:84.8%</li> <li>・専門家相談事業に関する満足度 目標:80%、結果:82.2%</li> <li>・講演、運動等事業に関する満足度 目標:80%、結果:85.2%</li> <li>・教養講座の開講に関する満足度 目標:80%。結果:87.1%</li> <li>・通所介護等に関する満足度 目標:80%、結果:88.6%</li> <li>・通所介護等に関する満足度(家族):100%</li> </ul>						
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【要望】 新しい講座があるとうれしい</p> <p>【回答】 4月から始める予定の講座がありましたが、感染状況により見送りました。今後の状況を踏まえながら、再度検討していきます。</p>						

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)				
収入	92,710	85,643	▲ 7,067	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。			
指定管理業務収入	90,862	85,579	▲ 5,283				
指定管理費	44,058	44,058	0				
利用料金	46,250	40,567	▲ 5,683				
その他	554	954	400				
自主事業収入	1,848	64	▲ 1,784				
支出	91,880	85,243	▲ 6,637				
指定管理業務支出	90,158	85,209	▲ 4,949				
自主事業支出	1,722	34	▲ 1,688				
収入-支出	830	400	▲ 430				
利益還元			0				
法人税等	830	400	▲ 430				
純利益	0	0	0				
▽ 説明							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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5,683千円の減となった。</li> <li>・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4,949千円の減となった。</li> <li>・自主事業収入及び支出は、感染症拡大防止のため喫茶事業を休止したことから、計画を下回った。</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>▼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。</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。</li> <li>▼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。</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。</li> </ul>		

## 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>・感染症対策として、飛沫シートの設置、手指消毒液の設置、使用物品の消毒、換気等を実施した他、来館された利用者の検温、体調確認を実施し、安心安全に利用できるよう徹底した。</p> <p>・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。特に休館中には使用しない機器が多くあるため、定期的に通電、作動させて状態を確認し不具合の有無を確認した。</p> <p>・専門家相談事業、講演・運動等事業については、感染状況や高齢者が集う施設であることを考慮し中止することとした。</p>	<p>・コロナ禍における利用者回復のため必要な感染症対策を図り、利用者の安全確保を第一に利便性・快適性を考慮した施設運営を行っていく。</p> <p>・利用者対応、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。</p> <p>・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。</p> <p>・東区社会福祉協議会、地域包括支援センター及び東区介護予防センターとの連携強化に努め、地域福祉及び介護予防の拠点としての老人福祉センターの機能を強化していく。</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>	