

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)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、老人デイサービス業務		
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4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4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以下の通りとした。 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出来るよう支援する。 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みを支援する。 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。 ・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行うことができた。	A B C D ▼仕様書に沿って適切な運営を行っている。 ▼法人のネットワークを活かし、情報交換を行い、それらを内部で共有するなど管理水準の維持向上に向けて取り組んでいる。 ▼苦情等への対応に当たり、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、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> <p>▼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。</p> <p>▼ボイラー稼働のタイマー設定時間の見直しなど、より一層、省エネ対策に努めた。</p> <p>▼廃食油回収ボックスを設置し、今年度は2回収依頼を行った。</p> <p>▼当法人の「環境保全計画に関する要綱」に基づき、職員一人一人が環境への負荷を低減するため取組を積極的に実施した。</p> <p>▼平成21年度より、「さっぽろエコメンバー」に登録しておりエコ活動の推進に努めている。</p> <p>▼職員研修の中で、札幌市環境マネジメントレポートに基づく研修を年1回(5月)実施した。</p> <p>▼ペットボトルやアルミ・スチール缶のリサイクルとして自動販売機設置業者による回収を行っている。</p> <p>▼古紙の積極的なリサイクルを行っている。</p>	<p>・日常業務内で不要な電力等の見直しやボイラー稼働時間の調整を行うなど、全職員が環境配慮に努めることができた。</p> <p>また、館内掲示等の啓発により、利用者自らが積極的に節電等に取り組むことができた。</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>▼事務分掌、緊急連絡網、組織図等を定めた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼月1回開催している職員会議は、全職員の参集が困難な際は議事録にて供覧を行い共有した。</p> <p>▼新任職員研修や認知症介護実践者研修など、人材育成に努めた。</p>	<p>・管理業務仕様書に基づく適正な職員を配置した。</p> <p>・内部研修の内容や資料の見直しを図り、職員の資質向上や情報共有の拡大に努め業務に反映することができた。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼日々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。</p> <p>▼職種の枠を超えて連携し、問題意識の共有化を図るとともに、質の高いサービス向上に努めた。</p> <p>▼当法人の管理する他施設の職員が、それぞれ各階職ごと(相談員、施設長など)に定期的な会議を開催し、互いの課題点や問題点、その取組状況などの情報共有を図った。</p> <p>▼ホームページや法人内のネットワークシステムを活用し、スピーディーな情報共有に努めた。</p>	<p>・参集での開催が困難な際には、書面やオンラインで必要な情報共有を図り、管理水準の維持向上に取り組むことができた。</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>▼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>・各業務において、管理業務仕様書通りの業務がなされ、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 令和4年6月	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大による東老人福祉センターの影響について ・令和4年度事業計画について ・令和3年度事業実績について ・令和3年度利用者アンケート結果について ・意見・質問等提出
第2回 令和5年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度事業実績(令和4年4月～令和5年1月)について ・ご利用者様からの苦情の整理分析について ・令和5年度事業計画(案)について ・意見・質問等提出
<p><協議会メンバー></p> <p>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、栄東まちづくりセンターセンター長、札幌市東区介護予防センター北光、日の丸クラブ委員、センター利用者、喫茶コーナーボランティア、アートフラワー講師、札幌市高齢福祉課係長・担当職員、札幌市東老人福祉センター館長・副館長</p>	

・令和4年度の運営協議会は、昨年度同様新型コロナウイルス感染症の感染状況を鑑み、会議形式での協議会は中止し、委員へ資料配布し意見をいただく書面会議とした。

▽ 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の実施することで適正に管理することができた。

▽ 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、反映できる点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、今後も適正な処理に努めたい。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</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出をした。</p> <p>▼札幌市からワークライフバランス企業と認証され、その実現に積極的に取り組んでいる。</p> <p>▼年間10日以上の子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した。</p>	<p>・関係法令の遵守に努め、職員の勤務希望に沿った就業しやすい環境を整えることができた。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症に伴い、職員の出勤調整や体調管理、子の保育等の急な勤務変更にも柔軟に対応することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境の整備に努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境の整備に努めている。							
A	B	C	D												
▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境の整備に努めている。															
<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> <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保険に加入した。</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、管理業務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を行った。</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12月に防災訓練を実施し、火災以外の自然災害(地震、洪水、台風等)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>・使用する部屋の換気、消毒液の設置、館内共用部(ドアノブ、手摺など)の消毒を徹底し、利用者の安全に配慮することができた。</p> <p>・除排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り、砂まきを行うなど近隣住民への配慮も行った。</p> <p>・管理業務仕様書に基づき、適切な維持管理ができた。</p> <p>・計画に沿って適切に実施し、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">▼施設及び設備等の点検などを徹底するとともに、利用者への配慮の観点から取り組んでいる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼新型コロナウイルス感染症の観点からも対策を徹底し、利用者の安全確保に努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▼施設及び設備等の点検などを徹底するとともに、利用者への配慮の観点から取り組んでいる。				▼新型コロナウイルス感染症の観点からも対策を徹底し、利用者の安全確保に努めている。			
A	B	C	D												
▼施設及び設備等の点検などを徹底するとともに、利用者への配慮の観点から取り組んでいる。															
▼新型コロナウイルス感染症の観点からも対策を徹底し、利用者の安全確保に努めている。															

(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 生活相談等に関する業務</p> <p>▼ 専門家等相談事業開催回数: 4回 【実施内容】 ・終活カウンセラーによる「終活セミナー」(9月)参加者32人 終活の準備にまつわる話や終活ノートの書き方を学んだ。 ・栄町ファミリークリニックスタッフによる「予防接種にかかわる質疑応答」(10月)参加者42人 ・栄町ファミリークリニックスタッフによる「認知症についての質疑応答」(2月)参加者78人 医師や看護師、作業療法士など様々な職種のスタッフから話を聞く機会を創出できた。 ・北海道行政書士による「相続について」(12月)参加者16人 相続に関する基礎知識や対応を学んだ。 延べ人数: 168人 (うち参加者が15人以上であった回数: 4回) (令和4年度要求水準: 年4回以上開催・各回参加者15人以上)</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: 66回 【実施内容】 ・「代謝アップ体操」(4月～3月、月1回) 肩回りや肩甲骨、腰回りなど音楽に合わせて動かす体操。 ・「代謝アップ体操短期講座」(12月、1月の2か月間で全6回) 通年の講座に参加していない方を対象とした。 ・「健康ウォーク歩こう運動」(5、8、9、10月、月1回) 栄東連合町内会女性部主催で、円山公園やさくらんなどへ行った。 ・「椅子ヨーガ」(5～7月、10～12月、1～3月 各全6回) 定員制の「やさしいヨーガ」に参加していない方を対象とした。 ・「ふまねっと教室」(5月～10月、11月～3月、月2回) 大きなマス目でできた”あみ”を踏まないように注意しながら行う運動。 ・カーリンコン体験会(3月) 赤緑各6枚のディスクを的に向かって投げ合い競うスポーツ。 延べ人数: 1,638人 (うち参加者が20人以上であった回数: 56回) (令和4年度要求水準: 年30回以上開催・各回参加者20人以上)</p> <p>▽ 浴室業務</p> <p>▼ 利用者数: 3,835人(前年度: 2,093人) ※目標値: 3,335人 ・月、水、金の週3回の営業で、祝日に重なる際は火、木も営業した。 ・時間は1回50分の3交代制で、入替の時間帯は共用部の消毒、換気を実施。 ・男女各6名の定員制とした。</p>	<p>・実施は定員制とし事前受付の形となり、参加者が密にならないよう感染対策を講じ実施することができた。 ・今後も利用者にとって有意義な相談事業を行うとともに、多くの方に参加していただけるように工夫しながら開催したい。</p> <p>・すべての事業について感染対策を講じ実施した。 ・昨年度好評を得た椅子に座って行う「椅子ヨーガ」を短期講座として定期開催とした。 ・また、他事業に関しても多数の申込があり、フレイル予防の一環を担うことができ、利用者からも好評を得た。</p> <p>・人数制限や時間による交代制での入浴も浸透し、利用者の協力を得ながら感染対策の徹底に努め実施することができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>▼新型コロナウイルスの影響が続く中、利用者の安全を配慮し必要な感染対策を講じ工夫しつつ事業を実施し、各事業の実施回数、参加人数ともに要求水準を満たしていることは評価できる。</p> <p>▼各種講座等については、申込率やアンケート等を分析しながら、利用者のニーズを把握し、引き続き、より多くの方に参加いただけるよう努めていただきたい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>▼新型コロナウイルスの影響が続く中、利用者の安全を配慮し必要な感染対策を講じ工夫しつつ事業を実施し、各事業の実施回数、参加人数ともに要求水準を満たしていることは評価できる。</p> <p>▼各種講座等については、申込率やアンケート等を分析しながら、利用者のニーズを把握し、引き続き、より多くの方に参加いただけるよう努めていただきたい。</p>			
			A	B	C	D					
<p>▼新型コロナウイルスの影響が続く中、利用者の安全を配慮し必要な感染対策を講じ工夫しつつ事業を実施し、各事業の実施回数、参加人数ともに要求水準を満たしていることは評価できる。</p> <p>▼各種講座等については、申込率やアンケート等を分析しながら、利用者のニーズを把握し、引き続き、より多くの方に参加いただけるよう努めていただきたい。</p>											

▽ 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講座

- ・健美操 参加者2,884人、月4回
- ※隔週ごとの4グループ制、各定員50名
- ・やさしいヨーガ 参加者1,537人、月4回
- ※隔週ごとの4グループ制、各定員20名
- ・フラダンス 参加者1,020人 月2回
- ※2部制、各定員30名
- ・日本舞踊 参加者392人 月3回、定員15名
- ・リズムダンス 参加者2,014人 月6回
- ※月3回の2グループ制、各定員30名

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:6講座

- ・編物 参加者322人 月2回、定員20名
- ・オカリナ 参加者289人 月2回、定員16名
- ・皮革 参加者274人 月3回、定員8名
- ・アートフラワー 参加者254人 月2回、定員16名
- ・ペン習字 参加者440人 月3回、定員16名
- ・絵手紙 参加者442人 月2回、定員24名

(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10講座)

・消毒セットの設置や入替時の換気等を継続し、多数の方に参加していただくことができました。
 ・座学系講座ではオカリナ講座を再開し、好評を得た。
 ・運動系講座は多くの方に少しでも参加していただけるよう、講師と定員や開催について話し合いながら実施することができた。

▽ 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 10,392人
- ※卓球～4月から6月までは週3回午前、午後の2部制とし、各定員24名として開放していたが、7月より定員30名、一人週2回まで参加可能とした。
- ※囲碁、将棋、オセロ～利用者相互の交流の場として提供した。2人1組で使用物品の貸出を行い、返却後は消毒作業を行った。
- ※図書室～自由開放とし閲覧、貸出を行った。

▼各種行事

- ・防災、避難訓練 2回実施(7月、12月) 参加者86人
- ・高齢者福祉週間「日替わり湯」参加者51人
- ※「日替わり湯」として入浴剤を使用したお風呂の提供を行った。
- ・ゆず湯 参加者49人
- ※冬至に合わせて「ゆず」の入浴剤を使用したお風呂と利用者に「ゆず茶」の粉末パックをプレゼントした。
- ・卒業作品展 参加者113人
- ※講座受講生の作品を1Fロビーに展示した。
- ・シニア憩いの広場 参加者61人
- ※1F多目的室にて、「演歌体操」と「映像で見るお花見の会」を実施した。
- (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1回中1回)

・センターの毎月発行のお便りや館内掲示、またホームページへの定期的な情報アップによりスムーズな開放を行うことができている。
 ・卓球は利用者の要望を受け、回数や人数を増やして実施を行い、新たな利用者の獲得にもつながった。
 ・卒業作品展に関しては、今回講座受講生のみの作品展示ではあったが、3年ぶりの開催に多くの方から好評を得た。

<p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼各種サークルへの施設開放 <ul style="list-style-type: none"> ・麻雀、カラオケ、民謡サークルは前年度同様開放を中止した。 ・他のサークルはコロナ前と同程度の実施となった。 ▼地域に対する施設開放 <ul style="list-style-type: none"> ・町内会、民生委員の会議の場所として空き室を提供した。 ・住民集団検診やがん検診の会場としてロビー及び多目的室を開放した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・感染対策を行いながら、サークルや地域住民への開放を適切に行うことができた。
<p>▽ 老人デイサービス事業に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼利用者数:目標19.6人/日 実績15.8人/日 ▼延べ利用人数:目標6,076人、実績4,910人 ▼昨年度同様、コロナ禍の影響で外出自粛や利用控えが続き、目標値を大幅に下回った。 ▼歩行状態や入浴時の皮膚観察、バイタルチェック等により、通常時に比べ変化がある場合は、家族や関係機関に等に必要な連絡を行った。 ▼感染対策として昨年度から引き続き、職員及び利用者の手洗い・手指消毒、テーブルや物品の消毒の徹底、送迎車両の送迎前後の消毒、昼食時には一人一人のパーテーションの設置、また、職員は出勤前の検温、利用者は迎え時に乗車前に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歩行訓練を実施した。 ▼昼食前にはマスクを着用してできる口腔体操や多めの水分摂取により、誤嚥予防を行った。 ▼感染対策を継続しながら、できる限り行事や日々のアクティビティを実施できるよう努めた。 ▼ホームページの更新など新たな情報発信を積極的に行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染による休みや外出禁止、利用自粛が相次ぎ既存の利用者数の減少がある中、新規利用者の獲得もままならず利用者数の減少傾向が続いた。 ・日々のミーティングで利用者処遇について確認し、きめ細かなサービス提供に努めるとともに、感染対策を徹底し安心して利用できるような環境を整えた。 ・コロナ禍での心身の健康維持のための体操やアクティビティなどを工夫して行うことができた。
<p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼住民健康診査(胃がん、大腸がん検診) <ul style="list-style-type: none"> ・7月19、20日の2日間、地域住民の検査会場として使用。参加者30人。 ▼住民集団検診 <ul style="list-style-type: none"> ・8月29日、地域住民の検診会場として使用。参加者33人。 ▼終活セミナー <ul style="list-style-type: none"> ・9月14、17、28、29日、10月1日の5日間実施。参加者32人。 ▼北大看護実習(老年看護学実習) <ul style="list-style-type: none"> ・9月26～28日、10月3～5日、11～13日の計9日間実施。参加者44人。 ▼異世代交流会 <ul style="list-style-type: none"> ・栄東地区福祉のまち推進センター主催の親子茶道、華道体験教室の会場として使用。参加者47人。 ▼スノーキャンドル作り <ul style="list-style-type: none"> ・地域の親子や住民によるキャンドル作りに老人福祉センターとして参加し、センター周りにキャンドルを設置。参加者77人。 ▼各種会議への出席 <ul style="list-style-type: none"> ・栄東地区福祉のまち推進センター役員会議 ・栄東地区まちづくり未来会議 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍ではあるが少しずつ活動が戻り、実習生の受入れや地域活動への参加も行うことができ、老人福祉センターの開放状況などを発信することができた。

<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="384 159 978 286"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R3年度実績</th> <th>R4年度計画</th> <th>R4年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>11,935</td> <td>64,000</td> <td>28,638</td> </tr> <tr> <td>入浴</td> <td>人数(人)</td> <td>2,093</td> <td>3,335</td> <td>3,835</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ホームページに老人福祉センター発行の毎月のお便りや様々な募集案内を行った。 ▼ホームページに行事の様子などをアップした。 ▼近隣の町内会、老人クラブ等には毎月のお便りを要望数配架した。 ▼区内全てのまちづくりセンターの各町内会メールボックスに講座募集のチラシ配架を行った。 ▼老人福祉センター玄関前の掲示板に各種案内やお便りを掲示し、地域の方へのアピールを行った。 			R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績	全体	人数(人)	11,935	64,000	28,638	入浴	人数(人)	2,093	3,335	3,835	<p>・入浴については利用者数が増えてきており計画人数を上回ることができた。</p> <p>・ホームページや屋外掲示板の活用を見直すことで、講座や行事等への新規利用者の参加が増えてきている。</p>	<table border="1" data-bbox="1246 114 1439 152"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿って適切な運営をしている。</p> <p>▼利用件数について、全体の利用者数は目標値を下回ったが、新型コロナウイルス感染症の影響を受けているため、やむを得ないと認められる。</p>	A	B	C	D
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績																		
全体	人数(人)	11,935	64,000	28,638																		
入浴	人数(人)	2,093	3,335	3,835																		
A	B	C	D																			
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ホームページの定期的な更新と講座案内や各種募集を掲載した。 ▼施設内外掲示板を積極的に活用し、情報提供を行った。 ▼施設内に北海道や札幌市発行の感染予防の掲示物を都度貼りだし、啓発に努めた。 ▼会議等への参加時に募集案内などを行い、老人福祉センターの周知に努めた。 ▼ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公開した。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼前回からの継続指定のため、引継ぎ業務なし 	<p>・地域行事や町内会等の会議に積極的に参加し、老人福祉センターの発信を行うとともに、ホームページやお便り発行等の既存の広報業務もより充実させ周知活動に努めた。</p>	<table border="1" data-bbox="1246 689 1439 728"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">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。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティの取組についても遵守し、適切にホームページを管理している。</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"> ▼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 133,475円 ・喫茶コーナーは、前年度同様新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休止した。 <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"> ▼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。 ▼札幌市シルバー人材センターに依頼し、入浴受付業務に従事する人員配置を行った。 		<p>・各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。</p> <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>	<table border="1" data-bbox="1246 1243 1439 1281"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿った運営を行っている。</p> <p>▼市内企業の活用や福祉施策に寄与する取組を実施している。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間: 令和5年1月23日(月)～2月6日(月) ・対象者: 当センター利用者に直接配布し回収箱に投函いただく。 ・回答枚数: 311枚(要求水準: 280枚) ・デイサービスセンター回収枚数: 49枚(要求水準: 44枚、実人員の9割以上) ・デイサービスセンター家族回収枚数: 24枚 	<ul style="list-style-type: none"> ・要求水準は達成できた。 ・新型コロナウイルスの5類移行を受け、利用者数が増加していく中、高齢者が集う施設として基本的な感染対策等は継続しながら、利用者満足度の向上を目指し、ニーズに即したサービス提供を行い、より良い施設運営に努めた。 			
結果概要	<p>【老人福祉センターにかかるアンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度 目標: 70%、結果: 79.55% ・接遇に対する満足度 目標: 75%、結果: 76.87% ・専門家相談事業に関する満足度 目標: 80%、結果: 80.5% ・講演、運動等事業に関する満足度 目標: 80%、結果: 85.19% ・教養講座の開講に関する満足度 目標: 80%、結果: 89.62% <p>【デイサービス事業にかかるアンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度 目標: 80%、結果: 83.67% ・接遇に対する満足度 目標: 80%、結果: 85.71% ・利用者家族の総合満足度: 95.83% ・利用者家族の接遇に対する満足度: 87.50% 	<ul style="list-style-type: none"> ▼新型コロナウイルスの影響も続く中、感染対策を講じながら適切に事業を実施し、全ての項目において要求水準を上回る満足度を得ている。 ▼利用者からの要望や意見を反映しながら事業を実施している。 			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 もう少しリズム感がある音楽がかかった講座をやって欲しいです。たとえば演歌体操をやって欲しいです。年齢をもう少し60才以上でなく、65才ぐらいから募集して欲しいです。</p> <p>【回答】 令和5年6月より演歌体操を開催させていただきます。年齢に関しましては当センターの利用年齢が60歳からとなりますのでご了承ください。</p> <p>【要望】 午後からの講座は出るのが大変なので、すべて午前中(9時)とかにしてほしいです。</p> <p>【回答】 様々な講座や講師の方の都合もありますので、ご希望には添えませんがご理解ください。</p> <p>【要望】 卓球日をもう少し多く。または時間を長くしてほしい。</p> <p>【回答】 令和5年4月より新たに日曜日を開放日とし、自由参加とさせていただきます。</p>				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	87,931	80,471	▲ 7,460
指定管理業務収入	87,022	80,338	▲ 6,684
指定管理費	42,924	43,254	330
利用料金	43,772	35,478	▲ 8,294
その他	326	1,606	1,280
自主事業収入	909	133	▲ 776
支出	87,001	78,871	▲ 8,130
指定管理業務支出	86,119	78,822	▲ 7,297
自主事業支出	882	49	▲ 833
収入-支出	930	1,600	670
利益還元	0	0	0
法人税等	930	1,600	670
純利益	0	0	0

▽ 説明

- ・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330千円の増となった。
- ・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サービス提供回数の縮減、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8,294千円の減となった。
- ・指定管理業務支出は、節水機器の取り付けや契約電力会社変更による水道光熱費の削減などにより、計画より7,297千円の減となった。
- ・自主事業収入及び支出は、新型コロナウイルス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。

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。

A	B	C	D
	▼新型コロナウイルスの影響を受け、利用収入は減少したものの、支出を計画より抑制し、安定した運営が行われている。		
	▼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。		

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼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。

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。
▼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。
▼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、協定に関する条約については、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。

適 不適

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
<p>・昨年同様感染症対策として、飛沫シートの設置・手指消毒液の設置・使用物品の消毒・定期的な換気・来館者の検温や体調確認等を継続し、安心安全に利用できるよう努めた。また、感染予防啓発ポスターや札幌市の感染対策の館内掲示等により、利用者自身の感染予防の意識も習慣化された。</p> <p>・施設運営面では、各種機器類の延命化に努めるとともに、修繕や備品更新は事業運営の優先順位に基づきに早急に対応した。</p> <p>・専門家相談事業、講演・運動等事業については、感染対策を継続し定員制ではあったが、一人でも多くの方に利用していただけるよう考慮し実施した。</p> <p>・光熱水費等の上昇に対し、利用者の協力のもと、館内の節電、節水に努めた。</p>	<p>・新型コロナウイルスの5類移行を受け、様々な活動の幅を拡げながらも、多くの高齢者が集う場として最低限の感染対策を継続し、利用者の安全確保を第一に利便性・快適性を考量した施設運営を行っていく。</p> <p>・利用者対応や処遇については日々の業務の中で各職員が自己研鑽を忘れず、利用者目線に立って取り組んでいく。</p> <p>・アンケート結果等を踏まえ、行事や講演などの内容を検討、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や同法人の他事業所とのさらなる連携強化に努め、地域福祉及び介護予防のハブの役割を担い、老人福祉センターの機能を強化していく。</p> <p>・物価の高騰や光熱水費の値上げが予想されるが、節電や節約などの経費削減の継続と、利用者が満足するサービス提供の維持向上に引き続き取り組んでいく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>▼施設の設置目的等に沿って適切に運営が行われており、新型コロナウイルスの影響が続く中、感染対策を講じながら適切に事業を実施した。さらに全ての項目において要求水準を上回る満足度を得ており、利用者のニーズに即した事業を展開できていると評価できる。</p> <p>▼要求水準以上に事業を開催するなど、積極的に各種事業に取り組む姿勢を今後も期待したい。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、徐々に活動が再開されているため、引き続き基本的な感染対策を行ったうえで、利用者の安全を確保しつつ、各種事業を実施し、利用者の回復に向け努めていただきたい。</p>	