

## 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

|                |  |      |             |
|----------------|--|------|-------------|
| <b>1 施設の概要</b> |  |      |             |
| 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             | 高齢者に対する福祉の増進を図る  |      |             |
| 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           | 1F:ロビー、多目的室、機能回復訓練室、浴室、図書室、デイサービスルーム、厨房<br>2F:大広間、教養講座室、工芸室、娯楽室、談話室  |      |             |
| <b>2 指定管理者</b> |  |      |             |
| 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           | <p>非公募</p> <p>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。</p> <p>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。</p> |      |             |
| 指定単位           | <p>施設数:1</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>   |      |             |
| 業務の範囲          | 施設・設備等の維持管理業務、生活相談等業務、健康増進・機能訓練業務、浴室業務、教養講座業務、レクリエーション・各種行事業務、高齢者の活動支援及び地域開放業務、介護保険法の通所介護等にかかるサービスの提供業務(デイサービス業務)、施設の利用等に関する業務他  |      |             |
| <b>3 評価単位</b>  |  |      |             |
|                | <p>施設数:1</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由:</p>   |      |             |

## 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>当法人の基本理念である「みんなが主役！お互いに支え合うやさしいまちづくりに向けて」のもと、令和5年度事業計画において、次の6つのアクションを管理運営業務に係る基本方針とし、札幌市が目指す「誰もが健康的で安心して暮らせるまち」に向けて、老人福祉センターの役割を果たすとともに、公の施設として平等利用を確保し適正な管理運営に努める。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 共感する<br/>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みます。</li> <li>2 育成する<br/>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みます。</li> <li>3 支援する<br/>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みます。</li> <li>4 つなげる<br/>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みます。</li> <li>5 チャレンジする<br/>地域社会を取り巻く環境の変化に対応するため、新たな取組や見直しを行い、サービスの向上に取り組みます。</li> <li>6 組織を強くする<br/>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)の強化に取り組みます。</li> </ol> <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、障がい、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>・第5期の指定管理期間の初年度として、当法人の新たな基本方針に基づく当センターの事業計画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> <p>・職員全員が公平中立な対応を心掛け、平等利用に係る方針に基づいたサービスの提供ができた。</p> | <table border="1" 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>▼法人のネットワークを活用し職員全体で、管理水準の維持向上に取り組んでいる。</p> <p>▼利用者からの要望・苦情等への対応に当たっては第三者の意見を取り入れる体制を確立し、即時対応可能なものについてかは速やかな改善に努めている。</p> | A | B | C | D |
| A            | B   | C   | D   |   |   |   |   |

## ▽ 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、職員だけではなく、清掃業者や利用者の協力を得て、継続的に節約に努めている。
- ▼特に水道については節水機器を取り付けたことにより、経費削減とCO<sub>2</sub>排出削減に効果があった。
- ▼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。
- ▼廃食油回収ボックスを設置し、今年度は3回収を行った。
- ▼当法人の「環境保全計画に関する要綱」に基づき、職員一人一人が環境への負荷を低減するための取組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」に登録しておりエコ活動の推進に努めている。
- ▼職員に対し、札幌市環境マネジメントレポートに基づく研修を5月に実施した。
- ▼札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。
- ▼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。
- ▼段ボールや古紙、使用済みファイルの積極的なリサイクルを行っている。

・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、また、閉館後は館内機器等維持のための最低限の電力消費による節電など、全職員が環境配慮に努めることができた。また、館内掲示による啓発により、利用者自らが積極的に節電等に取り組むことができた。

## ▽ 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。
- ▼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。

・管理業務仕様書に基づく適正な職員を配置した。  
・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。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼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。
- ▼職種の枠を超えて連携し、問題意識の共有を図るとともに、質の高いサービス向上に努めた。
- ▼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。
- ▼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。

・参集での開催が困難な場合は、書面やオンラインで必要な情報共有を図った。また職場内でのミーティングや連絡ノートでの確認を徹底し、職員全員で管理水準の維持向上に取り組むことができた。

## ▽ 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、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。

▽ 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5年8月   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍以降における東老人福祉センターの感染対策及び事業の緩和について</li> <li>・令和5年度事業計画について</li> <li>・令和4年度事業実績について</li> <li>・令和4年度利用者アンケート結果について</li> <li>・その他(意見交換など)</li> </ul> |
| 第2回<br>令和6年3月   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年度事業実績(令和5年4月～12月)について</li> <li>・ご利用者様からの苦情の整理分析について</li> <li>・令和6年度事業計画(案)について</li> <li>・その他(質問・意見交換等)</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、札幌市高齢福祉課担当職員、札幌市東老人福祉センター館長・副館長</p> |  |

・令和5年度の運営協議会は、参集による開催を再開し、協議会メンバーによる活発な意見交換等ができた。

▽ 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、できること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、今後も継続して適正な対応に努めたい。

| <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>・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>・労働基準法に基づく年次有給休暇の取得は対象職員全員が取得することができている。</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">▼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、就業しやすい環境を整えている。</td> </tr> </tbody> </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、就業しやすい環境を整えている。      |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|
| 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、就業しやすい環境を整えている。      |   |  |  |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |
| <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の5類移行後においても、飛沫シートの設置・手指消毒液の設置・館内消毒等を継続し、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、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>・館内非常灯及び誘導灯等の点検は日常的に職員が目視確認し、交換が必要な場合は速やかに行い、利用者の安全確保に努めることができた。</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、手摺等)の消毒を継続し、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、砂まきを行うなど来館者とともに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> | <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に加え、非常事態に備えた訓練を実施し、利用者及び職員の安全確保に努めている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼冬期間には施設周辺の除排雪や砂まきを実施し、来館者への配慮が地域住民への配慮にも繋がっている。</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に加え、非常事態に備えた訓練を実施し、利用者及び職員の安全確保に努めている。 |  |  |  | ▼冬期間には施設周辺の除排雪や砂まきを実施し、来館者への配慮が地域住民への配慮にも繋がっている。 |  |  |  | ▼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に加え、非常事態に備えた訓練を実施し、利用者及び職員の安全確保に努めている。 |   |  |  |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |
| ▼冬期間には施設周辺の除排雪や砂まきを実施し、来館者への配慮が地域住民への配慮にも繋がっている。   |   |  |  |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |
| ▼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。      |   |  |  |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |

|  | <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>・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>   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| (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:7回</p> <p>【実施内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市市民文化局地域振興部区政課職員による札幌市出前講座「犯罪被害を防ぐ～振り込め詐欺被害に遭わないために～」7月 参加者31人</li> <li>・おくりびとのお葬式納棺士による「家族葬を成功させる5つの方法」(7月)参加者24人</li> <li>・栄町ファミリークリニックスタッフによる「痛いの痛いの飛んでいけ!～腰痛の話～講話終了後の質問相談等」9月 参加者20人</li> <li>・札幌市交通安全担当課課長による札幌市出前講座「高齢者の交通事故防止のポイント」10月 参加者16人</li> <li>・札幌市より委託のソフトバンク社員による「シニアのためのスマホ教室～基本操作ができる方対象」1月 参加者15人</li> <li>・札幌市より委託のソフトバンク社員による「シニアのためのスマホ教室～初心者対象」3月 参加者17人</li> <li>・栄町ファミリークリニックスタッフによる「肩こり～もうこりこり～講話終了後の質問相談等」2月 参加者33人</li> </ul> <p>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うかがうことができた。</p> <p>延べ人数:156人<br/>(うち参加者が15人以上であった回数:7回)<br/>(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)</p> | <p>・実施は定員制の申込みとし、基本的な感染対策をとり実施することができた。</p> <p>・札幌市の出前講座やスマホ教室等、指定管理者として札幌市の業務に連携して実施することができた。</p> <p>・振り込め詐欺や高齢者の交通事故防止等、高齢者が関心がある最近の問題等をテーマに実施することができた。</p> <p>・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>令和5年度要求水準は達成できた。</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">▼実施回数及び参加人数ともに、要求水準を上回る内容となっている。また、利用者の関心が高い問題等をテーマに事業を実施しており、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事業を実施しており、利用者の安全を確保しつつ事業を実施している。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼利用者ニーズに沿った事業実施や、当施設独自行事を実施することで、既存利用者の満足度を向上させると共に、新規利用者の獲得にも繋げている。</td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | ▼実施回数及び参加人数ともに、要求水準を上回る内容となっている。また、利用者の関心が高い問題等をテーマに事業を実施しており、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事業を実施しており、利用者の安全を確保しつつ事業を実施している。 |  |  |  | ▼利用者ニーズに沿った事業実施や、当施設独自行事を実施することで、既存利用者の満足度を向上させると共に、新規利用者の獲得にも繋げている。 |  |  |  |
| A  | B   | C   | D   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ▼実施回数及び参加人数ともに、要求水準を上回る内容となっている。また、利用者の関心が高い問題等をテーマに事業を実施しており、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事業を実施しており、利用者の安全を確保しつつ事業を実施している。           |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ▼利用者ニーズに沿った事業実施や、当施設独自行事を実施することで、既存利用者の満足度を向上させると共に、新規利用者の獲得にも繋げている。 |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

▼講演・運動等事業開催回数：121回

【実施内容】

- ・「代謝アップ体操」月3回×2グループ(2ヶ月×年3期開催) 基礎代謝アップの体操。参加者939人
- ・「椅子で行う健身操」月3回(2ヶ月×年3期開催) 定員制の「健美操講座」に参加していない方を対象とした。参加者425人
- ・「椅子ヨーガ」月2回(3ヶ月×年3期開催)定員制の「やさしいヨーガ講座」に参加していない方を対象とした。参加者414人
- ・「カーリンコン」月2回(5ヶ月×年2期開催)フレイル予防にも最適な楽しみながら健康を保てる軽スポーツ。参加者405人
- ・「演歌体操」月1回 10回(5ヶ月×年2期開催)耳になじんだ演歌に合わせた体操。参加者308人
- ・「ふまねっと」月2回(6ヶ月×年2期開催)マスを踏まないように歩く運動学習。参加者869人
- ・「健康ウォーク歩こう運動」(5、6、9、10、11、2月、各1回)栄東連合町内会女性部主催で、円山公園やさとらんどなどへ行った。参加者148人
- ・「健康講話」栄町ファミリークリニック医師等による腰痛の話。9月 参加者60人
- ・「健康講話」栄町ファミリークリニック医師等による肩こりの話。2月 参加者67人
- ・「ヤクルトお腹健康セミナー」6月 参加者34人
- ・「明治食育セミナー」8月 参加者27人
- ・「東区介護予防センター タッピーサポーター養成講座」11月3回実施 参加者126人

延べ人数：3,822人

(うち参加者が20人以上であった回数：106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)

・すべての事業について基本的な感染対策を継続し実施した。

・短期講座として「代謝アップ体操」、「椅子で行う健身操」、「椅子ヨーガ」を定期開催とし、多くの申込みがあった。

・前年度に実施した「カーリンコン体験会」が好評であり、月2回の定員制として実施した。

・他老人福祉センターでも実施している「演歌体操教室」を利用者からの多くの要望も受け、月1回の定員制として実施した。

・また、他事業も多数の申込があり、栄養や食育、フレイル予防に関してのセミナーも利用者から好評を得た。

令和5年度要求水準は達成できた。

## ▽ 浴室業務

- ▼利用者数:3,899人(前年度:3,835人)
- ※目標値:2,900人
- ・月、水、金曜日の午後1時から4時まで浴室利用を実施。(祝日にあたる場合は火、木曜日に実施)
- ・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等を実施。
- ・男女各6名の人数制限とした。
- ・高齢者福祉週間と冬至に日替わり湯を提供。

・人数制限や時間による交代制での入浴は継続、利用者の協力を得ながら感染対策に努め実施することができた。

## ▽ 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:5講座
- ・「リズムダンス」月6回(月3回の2グループ制、各定員40名)参加者2,937人
- ・「フラダンス」月2回 定員50名 参加者886人
- ・「健美操」月4回(隔週ごとの4グループ制、各定員30名)参加者2,253人
- ・「やさしいヨガ」月4回(隔週ごとの4グループ制、各定員30名)参加者2,172人
- ・「日本舞踊」月3回 自由参加 参加者538人
- ▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:6講座
- ・「皮革工芸」月3回 定員8名 参加者270人
- ・「オカリナ」月2回 定員16名 参加者310人
- ・「編物」月2回 定員20名 参加者279人
- ・「アートフラワー」月2回 定員16名 参加者273人
- ・「ペン習字」月3回 定員16名 参加者496人
- ・「絵手紙」月2回 定員20名 参加者357人

・消毒セットの設置や入替時の換気等を継続し、安心して参加していただくことができた。

・「リズムダンス講座」を定員制として再開し、多くの方が参加し好評を得た。

・多くの方が少しでも参加できるよう、講師と定員や場所等開催について話し合いながら実施することができた。

令和5年度要求水準は達成できた。

延べ人数:10,771人

(令和5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10講座中10講座)

## ▽ 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

- 参加者合計 15,600人
- ・卓球 参加者10,326人 令和5年4月から自由参加とし実施曜日に日曜日を新たに追加した。また令和6年1月より午後の時間帯に初心者コースを設定した。
- ・囲碁、将棋、オセロ 参加者3,550人 利用者相互の交流の場として提供した。令和5年9月から感染対策としての2人1組での使用物品の貸出を終了し、自由に参加できるようにした。また、令和6年1月より開放時間を開始、終了それぞれ1時間拡大した。
- ・図書室 参加者1,724人 自由開放とし閲覧、貸出を行った。例年通り4月には利用者からのアンケートに基づき新刊を提供した。

・卓球は利用者の要望を受け、新たなサークルとしてのお世話人と、実施日や内容について協議を重ね、スムーズに実施することができ、新たな利用者の獲得にもつながった。

## ▼各種行事

参加者合計 1,745人

- ・防災、避難訓練 2回実施7月、12月 参加者85人
- ・高齢者福祉週間「日替わり湯」9月 参加者67人
- ※「日替わり湯」として3日間違う入浴剤を使用したお風呂の提供を行った。
- ・祝☆敬老ガラポン抽選会9月 参加者95人
- ※昭和14年生まれの方、及び年男、年女の方を対象に1週間ガラポン抽選を行い景品を贈呈した。
- ・サークル文化祭11月～12月 参加者895人
- ※日頃のサークル活動で作成した作品を1週間ごと4グループに分けて1フロビーに展示した。
- ・ゆず湯12月 参加者82人
- ※冬至にちなみ3日間「柚子湯」の入浴剤を使用したお風呂の提供を行った。
- ・新春ガラポン抽選会1月 参加者277人
- ※全利用者を対象に1人1日1回参加可能なガラポン抽選を1週間行い景品を贈呈した。
- ・卒業作品展3月 参加者196人
- ※今年度座学系講座受講生の作品を1週間1フロビーに展示した。
- ・オカリナ修了コンサート3月 参加者48人
- ※今年度オカリナ講座受講生と講師によるコンサートを1フロビーで実施した。

(令和5年度要求水準:定員に対して70%以上の申込率)  
定員があるものは無し

## ▽ 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

- ・令和5年7月より定員上限を定めカラオケサークルを再開した。
- ・令和6年1月より社交ダンスサークルを再開した。
- ▼地域に対する施設開放
- ・町内会、民生委員等の地域団体に会議の場所として積極的に部屋を提供し、地域の福祉活動、住民活動の促進に努めた。
- ・住民集団健診やがん検診の場としてロビー及び多目的室を開放した。

## ▽ その他設置目的に関する業務

## ▼ボランティアの育成及び活動支援

- ・タッピーサポーター養成講座 東区全介護予防センターと協力し、住民主体の介護予防の場を地域に広げていくサポーターの養成講座として11月1、15、22日の3回実施 参加者126人

## ▼実習生の受入れ

- ・札幌市立大学看護実習(3年生 老年看護学臨地実習)5月10～11日実施 参加者21人
- ・札幌市立大学看護実習(1年生 看護初期実習)6月6～8日実施 参加者15人
- ・教員免許取得に関わる介護等体験 各大学からの5日間の実習をデイサービスで受入れ。8月～10月 延参加者25人
- ・北海道大学看護実習(3年生 老年看護学臨地実習)9月26～28日実施 参加者21人

・敬老週間と新春に実施した、初めての行事「ガラポン抽選会」は、多くの利用者から好評を得、今後も定期的実施する。

・「サークル文化祭」は感染対策のため期間を分けて展示し、多くの利用者から“長い期間いろいろ見れて嬉しい”等の意見があった。

・コロナ禍以後の行事としてもたくさんの方が参加できるよう、期間、見学人数等考慮しながら多くの行事を実施することができた。

・再開したカラオケ・社交ダンスサークルはサークル代表者と基本的な感染対策について話し合い、安全に実施できた。

・東区全介護予防センターとの協力でボランティアの育成及び活動支援を行うことができた。

・各大学からの実習依頼も通常時に戻り、実習生の受入れも再開することができた。

## ▼地域との連携

・健康ウォーク歩こう運動 栄東地区連合町内会女性部と協働で市内公園等へウォーキングや健康講話を実施。年6回実施 参加者148人  
 ・花いっぱい2023事業(東老人福祉センターは実行委員) 栄東地区まちづくり未来会議と地域住民によるプランターづくり。6月3日実施 参加者35人  
 ・ひのまるちびっ子なつまつり(東老人福祉センターは実行委員) 栄東地区まちづくり未来会議と地域住民による子どものための夏祭り。7月13日実施 参加者346人  
 ・ひのまる公園盆踊り(東老人福祉センターは実行委員) 栄東地区まちづくり未来会議と地域住民による地域の伝統行事である盆踊りの開催(30年ぶり)。8月5、6日実施 参加者約3,000人  
 ・異世代交流会 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。12月23日実施 参加者54人  
 ・雪まつりウエルカム事業(東老人福祉センターは実行委員) 栄東地区まちづくり未来会議と地域住民による雪まつりつどーむ会場での「ウエルカム雪像」の制作展示等。1月31日～2月14日実施 参加者348人

## ▼老人クラブに対する支援等

・地域の老人クラブ(日の丸クラブ、栄輪会)へのセンター便りの配架(毎月)

## ▼一人暮らしの高齢者等の見守り活動の推進

・暮らしのサポーター養成講座～入門編～ 栄東地区住民を対象に、地域における住民主体の助け合い活動の担い手の養成講座を東区社会福祉協議会と協力して、7月8、15、29日の3日間実施。参加者40人  
 ・胃がん・肺がん・大腸がん検診 東区保健センターで実施する地域住民の検診会場として1Fロビーを使用。7月18、19日 参加者31人  
 ・住民集団健診 東区保健センターで実施する地域住民の健診会場として多目的室を使用。9月19日 参加者50人

## ▼文集等の発行

・市内10館の各老人福祉センター合同による老人福祉センター利用者等の文集「輝き」の発行。

## ▼各種地域会議への出席

・栄東地区福祉のまち推進センター役員会議(毎月)  
 ※東老人福祉センターは運営委員  
 ・栄東地区まちづくり未来会議(都度)  
 ※東老人福祉センターは協力委員  
 ・栄東地区まちづくり未来会議実施の各事業における会議(都度)  
 ※東老人福祉センターは各事業の実行委員

・多くの地域行事も再開され、たくさんの地域活動へ参加することができた。

・老人クラブの会合の場としてセンターの利用につながった。

・地域における見守り活動推進の発信の場として、貢献することができた。

・老人福祉センター等の概要などを発信することができた。

・地域における老人福祉センターの開放状況などをタイムリーに発信することができた。

|               | <p>▽ 老人デイサービス事業に関する業務</p> <p>▼利用者数:目標19.6人/日 実績18.5人/日<br/>▼延べ利用人数:目標6,076人、実績5,730人<br/>▼コロナの影響も弱まり、積極的に新規利用者の獲得に努めた結果、前年度に比べ利用人数は大幅に増加したが、目標には届かなかった。<br/>▼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、家族や関係機関等に必要な連絡を行った。<br/>▼コロナ感染症5類移行後も、通所施設としての基本的感染対策を継続した。職員及び利用者のマスクの着用・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、利用者は迎え時に乗車前に検温し体調確認を行った。<br/>▼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。<br/>▼昼食前にはマスク着用で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。<br/>▼感染対策を継続しながら、外出行事や日々のアクティビティを実施した。<br/>▼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。</p>   | <p>・新型コロナウイルスの感染による影響が大きかった前年度からは、利用者数は大幅に回復したが、目標人数には届かなかった。<br/>・5類移行後も通所介護施設としての感染対策は実施しており、利用者とはもとより職員においても十分な対策を継続している。<br/>・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、安心して利用できるような環境を整えている。</p> |  |        |        |        |    |       |        |        |        |    |       |       |       |       |  |  |   |   |   |   |
|---------------|---|--|--|--------|--------|--------|----|-------|--------|--------|--------|----|-------|-------|-------|-------|--|--|---|---|---|---|
| (5)施設利用に関する業務 | <p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="387 1014 978 1149"> <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>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>28,638</td> <td>48,000</td> <td>36,478</td> </tr> <tr> <td>入浴</td> <td>人数(人)</td> <td>3,835</td> <td>2,900</td> <td>3,899</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>▼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。<br/>▼ホームページに行事の様子などをアップした。<br/>▼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。<br/>▼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。<br/>▼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。</p> |  |  | R4年度実績 | R5年度計画 | R5年度実績 | 全体 | 人数(人) | 28,638 | 48,000 | 36,478 | 入浴 | 人数(人) | 3,835 | 2,900 | 3,899 | <p>・全体の人数は前年度から増加したが、目標には届かなかった。<br/>・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。<br/>・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="1241 981 1437 1014"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">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。<br/>▼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)   | 28,638   | 48,000   | 36,478 |        |        |    |       |        |        |        |    |       |       |       |       |  |  |   |   |   |   |
| 入浴            | 人数(人)   | 3,835  | 2,900  | 3,899  |        |        |    |       |        |        |        |    |       |       |       |       |  |  |   |   |   |   |
| A             | B   | C  | D  |        |        |        |    |       |        |        |        |    |       |       |       |       |  |  |   |   |   |   |
| (6)付随業務       | <p>▽ 広報業務</p> <p>▼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。<br/>▼施設内外掲示板を積極的に活用し、情報提供を行った。<br/>▼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。<br/>▼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。<br/>▼ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公開した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼前回からの継続指示のため、引継ぎ業務なし</p>   | <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="1241 1556 1437 1590"> <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。<br/>▼各種広報活動により、これまで以上の利用促進に努めている。</p> | A      | B      | C      | D  |       |        |        |        |    |       |       |       |       |  |  |   |   |   |   |
| A             | B   | C  | D  |        |        |        |    |       |        |        |        |    |       |       |       |       |  |  |   |   |   |   |

| 2 自主事業その他  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| ▽ 自主事業<br>▼飲料の自動販売機を設置し、各種飲料を販売した。<br>・自動販売機手数料収入 92,892円<br>・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。<br><br>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等<br>▼施設修繕や物品購入は市内企業に発注依頼した。<br>▼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。<br>▼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。 |   | ・各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。<br><br>・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。  | A   | B | C | D |
|  |   |   | ▼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   | ・実施期間：令和6年1月22日～2月5日(15日間)<br>【老人福祉センター利用者アンケート】<br>・対象者：老人福祉センター利用者に直接配布し回収箱に投函いただく。<br>・配布数385枚、回答数378人(要求水準260人以上)<br>【デイサービスセンター利用者及び家族アンケート】<br>・デイサービスセンター配布数62枚、回答数62人(要求水準56人、実人員の9割以上)<br>・デイサービスセンター家族配布数20枚、回答数19人   | ・コロナ禍以後の、利用者数拡大に向け、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い。<br><br>令和5年度要求水準はすべての項目で達成できた。 | ▼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。<br><br>▼特に教養講座と各種行事に関する満足度は90%を超える高水準となっており、ニーズに沿った事業展開ができていると評価できる。 |   |   |   |
| 結果概要   | 【老人福祉センター利用者アンケート】<br>・総合満足度<br>目標：75%、結果：82.40%<br>・接遇に対する満足度<br>目標：80%、結果：80.75%<br>・専門家相談事業に関する満足度<br>目標：80%、結果：83.20%<br>・講演、運動等事業に関する満足度<br>目標：80%、結果：86.19%<br>・教養講座の開講に関する満足度<br>目標：80%、結果：91.98%<br>・各種行事に関する満足度<br>目標：80%、結果：93.95%<br>【デイサービスセンター利用者アンケート】<br>・総合満足度<br>目標：80%、結果：82.26%<br>・接遇に対する満足度<br>目標：80%、結果：88.71%<br>【デイサービスセンター家族アンケート】<br>・利用者家族の総合満足度：100%<br>・利用者家族の接遇に対する満足度：100% |   |   |   |   |   |

|                  |  |
|------------------|--|
| 利用者からの意見・要望とその対応 | 【要望】<br>Wi-fiの導入と道新以外の新聞(朝日、日経等)を置いてほしい。                         |
|                  | 【回答】<br>Wi-fiについては検討(市含め)、新聞は予算上難しいと回答した。                        |
|                  | 【要望】<br>クーラーを付けて欲しい。   |
|                  | 【回答】<br>札幌市へクーラー設置について引き続き要求する。                                  |
|                  | 【要望】<br>演歌体操に参加して楽しかったので教室が増えると良いと思う。                            |
|                  | 【回答】<br>講師のスケジュール等の調整含め検討すると回答した。調整後、演歌体操は新年度から回数を増やして実施することとした。 |
|                  | 【要望】<br>能登地震の募金活動をセンター窓口でお願いしたい。                                 |
|                  | 【回答】<br>市社協総務課に募金箱の設置の検討を依頼し、1月27日東区社協経由でセンター受付に募金箱を設置した。        |

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

| 項目       | R5年度計画 | R5年度決算 | 差(決算-計画) |
|----------|--------|--------|----------|
| 収入       | 86,574 | 87,875 | 1,301    |
| 指定管理業務収入 | 85,665 | 87,782 | 2,117    |
| 指定管理費    | 43,153 | 43,153 | 0        |
| 利用料金     | 42,198 | 43,797 | 1,599    |
| その他      | 314    | 832    | 518      |
| 自主事業収入   | 909    | 93     | ▲ 816    |
| 支出       | 84,974 | 88,520 | 3,546    |
| 指定管理業務支出 | 84,092 | 88,479 | 4,387    |
| 自主事業支出   | 882    | 41     | ▲ 841    |
| 収入-支出    | 1,600  | ▲ 645  | ▲ 2,245  |
| 利益還元     | 0      | 0      | 0        |
| 法人税等     | 1,600  | 0      | ▲ 1,600  |
| 純利益      | 0      | ▲ 645  | ▲ 645    |

## ▽ 説明

- ・利用料収入は、コロナ第5類への移行に伴う規制緩和により、順調に利用者数が回復しており、計画より1,599千円の増となった。
- 指定管理業務支出は、法人全体における本部管理経費の増などにより、計画より4,387千円の増となった。
- ・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延期したことから、計画を下回った。

業務支出は大幅に増となったが、収支のバランスをとるよう努めた。

A B C D

▼業務収入が計画より増加した一方で、業務支出も増加したことからマイナス収支となった。

▼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。   |  | 適 | 不適 |
|--|--|---|----|
| ▽ 安定経営能力の維持<br>▼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<br>▼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。<br>▼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。<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   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者増を図るため、新たな講座やレクリエーションの拡充、行事の新設等により利用者増につなげることができた。</li> <li>・コロナ感染症5類移行後の基本的な感染対策を継続しながら、利用者が安心安全に利用できるよう努めた。また、基本的な感染対策を館内に掲示し、新規利用者への啓発や、利用者及び職員の感染予防の意識付けも継続することができた。</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早急に対応した。</li> <li>・地域連携では、再開した地域行事に積極的に参加することにより、地域に根差した老人福祉センターの役割を担うことができた。</li> <li>・物価高騰や光熱水費等の上昇に対し、節約・節電に努めるとともに、利用者へのサービスを維持しながら施設運営を行うことができた。</li> <li>・職員研修の積極的な実施により、より専門性のある職員の育成を図ることができた。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの高齢者が集う場として基本的な感染対策を継続し、利用者の安全確保を第一に利便性・快適性を考慮した施設運営を行っている。</li> <li>・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。</li> <li>・アンケート結果等を踏まえ、各種事業や行事などの内容を検討、実施していく。</li> <li>・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拠点としての役割を担い、老人福祉センターの機能を強化していく。</li> <li>・栄東地区まちづくり未来会議、栄東まちづくりセンター、栄東地区福祉のまち推進センターとの連携強化を継続するとともに、利用者の参画やイベント会場の提供を含め、地域に根差した老人福祉センターを推進する。</li> <li>・物価の高騰や光熱水費の値上げが続く中で、できる限りの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。</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、利用者の関心が高い問題や新規講座を実施するなど、利用者のニーズを踏まえた事業展開ができておりと評価できる。また、地域行事への参加も積極的であり、地域との連携も図れている。</li> <li>▼要求水準以上の事業を開催しており、引き続き基本的な感染対策を行い、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> </ul> |           |