

## 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3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3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。 ・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、管理運営に係る基本方針を策定し、適切な管理が行われている。 ▼研修実施などにより平等利用に対する職員の知識や意識の向上が図られているほか、苦情等の対応に当たり、第三者の意見を取り入れる体制を確立しており、施設運営に当って適切な管理体制が確保されている。						

## ▽ 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、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。休館中については、日中は事務室内を全て消灯するなど、職員の省エネ意識を高めることができた。また、令和3年7月より電気会社の変更を行い、更なる節電対策を行っている。

日常業務内で、不要な電力等の見直しを行うなど、全職員が環境配慮への意識を高めることができた。

水道は、令和3年4月に浴室シャワー等に節水機器の取付を行い、節水効果がみられている。

また、館内掲示等により、利用者自らが積極的に消灯するなど意識の向上がみられた。

▼廃食用油回収ボックスを設置し、今年度は1回収依頼を行った。

▼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」に登録しておりエコ活動の推進に努めている。

▼職員研修の中で、札幌市環境マネジメント研修を年1回(5月)実施した。

▼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。

## ▽ 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。

・管理業務仕様書に基づき職員を配置し、適正に管理できた。

▼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。

・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。

▼eラーニングによる研修を対象職員だけでなく、他職員もSDS研修として実施するなど自己研鑽に努めた。

▼月1回開催している職員会議は、新型コロナウイルスの感染状況等を踏まえ、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。

▼新任職員研修やオリエンテーションなど、人材育成に努めた。

## ▽ 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。

参集での会議の開催等が困難な際にも、書面にて必要な情報の共有を図り、管理水準の維持向上に取り組むことができた。

▼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。

▼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。

▽ 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、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 令和3年6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 ・アンケート結果について ・質問・意見提出
第2回 令和4年3月	・令和3年度事業実績について ・令和4年度事業計画について ・苦情等について ・質問・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、札幌市東区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3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を鑑み、昨年同様に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。 ▼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。 ▼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。 ▼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るなど、就業しやすい環境に取り組むことができた。 ・新型コロナウイルス感染症に伴い、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></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿って、連絡体制及び各種防災等に関する体制を適切に確保されており、利用者の安全確保に配慮した維持管理運営を行っている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<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。 ▼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。 ▼毎日定時に館内外の状況を点検し、安全確保に努めた。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼7月と1月(DVD鑑賞による座学)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>・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、利用者の安全に配慮することができた。 ・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り、近隣でスタックしている車の救出等地域住民の方へも配慮した。</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>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></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿って、連絡体制及び各種防災等に関する体制を適切に確保されており、利用者の安全確保に配慮した維持管理運営を行っている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(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>▽生活相談に関する業務</p> <p>▼専門家等相談事業開催回数:1回 23名参加 地域の栄町ファミリークリニックの医師・看護師・他 スタッフによる一般高齢者及び地域の方への健康相 談会を実施した。</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:8回 (うち参加者が20人以上であった回数:7回) ・介護予防センター栄・丘珠職員による健康体操「頭 と体の体操」参加者:27人 ・栄町ファミリークリニックスタッフによる健康講話「も しもコロナにかかったら～改めて考えよう感染対策 ～」参加者:23名 ・センター教養講座「やさしいヨーガ」講師による、 座ったまま実施できる「椅子ヨーガ体操」全6回 参 加者:133人</p> <p>▽浴室業務</p> <p>▼利用者数:2,093人(前年度:1,791人) ※目標値:1,830人 ※4月1日～4月30日までは月～金営業。 ※時間は、1回50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、男性6名女性6名の定員とした。 ※5月1日～7月11日までは休止。 ※7月12日より月・水・金の週3回の営業となる。</p>	<p>・コロナ禍における フレイル予防のた め、多くの方に参加 いただきたく、広い 会場で開催し参加 者が密にならない よう感染対策を図る ことが出来た。 今後は広い部屋が 確保できない場合 には、参加人数を 減らす等、工夫して 開催したい。</p> <p>・通常のヨーガでは なく、椅子を使った 「ヨーガ」を開催して みたところ、座って 行うものであるた め、気軽に参加でき ると好評を得た。</p> <p>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、入替時の 消毒・換気を昨年 同様徹底し、安心し て利用いただくよう 努めた。</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、申込率の 低下があったこと はやむを得ないと 認められる。 ▼感染対策を講 じ、利用者の安全 に配慮のうえ、適 切な事業の実施 をしていることは 評価できる。 ▼コロナ禍におい て代替の講座等 を実施する等、実 施可能な講座を 模索し、利用者の サービス水準を保 つ努力をしている と認められる。 ▼講座について、 各講座の申込率 にバラつきがある ため、今後過去の 実績及び利用者 のニーズ等を踏ま えて計画するよう 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:4講座

- ・やさしいヨーガ 参加者:670人
- ※月4回2部制、各定員20名の4グループの講座として実施(1人月2回参加可能)
- ・フラダンス 参加者:335人
- ※月2回2部制、各定員30名の講座として実施
- ・健美操 参加者:713人
- ※月4回3部制、各定員15名で10グループの講座として実施(1人月1回参加可能)
- ・日本舞踊講座 参加者:100人
- ※令和2年度から休止していた自由参加講座を、15名の定員制講座として12月より月3回実施。
- ※5月1日～7月11日、8月1日～9月30日の期間は休止。(健美操講座は7月一杯休止)

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:5講座

- ・編物 参加者:254人
- ※月2回定員12名の講座として実施
- ・皮革工芸 参加者:200人
- ※月3回定員8名の講座として実施
- ・アートフラワー 参加者:167人
- ※月2回定員12名の講座として実施
- ・ペン習字 参加者:237人
- ※月3回定員12名の講座として実施
- ・絵手紙 参加者:188人
- ※月3回定員12名の講座として実施

(うち定員の70%以上申込みがあった講座:定員制講座5講座中4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

▼レクリエーションに関する業務

- ・参加者:4,790人
- ・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。
- ※感染状況を踏まえ、5月2日～10月24日まで中止。2人1組で使用物品の貸出を行い、不特定多数の方が道具に触れることがないように配慮した。
- ※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。
- ・図書室での閲覧・図書の貸出を行った。
- ※図書室については臨時休館時を除いて全て開放した。
- ・卓球は、従来の自由参加による開放から、週3回・1日4交代制・シングルスのみとし、各回定員16名及び1時間20分という時間を設け、1人週1回参加可能として4月19日より再開するも1週間で中止となる。11月15日より定員を各20名とし再開する。

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により確認書を締結。
- ・消毒の設置や入替時の換気等は継続し、多数の方に参加していただくことができた。
- ・日本舞踊講座は、昨年度は中止としていたが、密を避けるため定員制として再開し、初心者の方も安心して参加していただくことができた。
- ・座学系講座は定員を減らし、1つの時間軸で受講できるようにした。オカリナ講座は前年度に引き続き感染状況を鑑み中止とした。

- ・センターの毎月発行のお便りや、館内掲示によって、利用方法の徹底がなされ、スムーズな開放を行うことができた。
- ・卓球は、感染状況を踏まえ再開に時間を要したが、使用中の換気対策や使用後の物品消毒など利用者の協力を得ながら実施することができた。

## ▼行事に関する業務

・防災、避難訓練 7月27日(火)実施 参加者:27人  
 ※火災を想定しての避難や水害時の垂直訓練を実施。  
 ・ゆず湯 12月22日(水)実施 参加者:23人  
 ※ゆずの入浴剤を使用し、入浴終了後、ゆず茶の粉末パックをお渡しする。

▼定員を設けたものはなかった。

・新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、多くの参加者を募るものは中止とした。  
 ・ゆず湯は例年、入浴後その場で飲んでいただく形でお茶を提供していたが、今年度は帰宅後に楽しんでいただけるようにし好評をいただいた。

## ▽ 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

5月～10月まで中止としたが、11月より実施。サークルによっては新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、自主的に活動を自粛するところもあったが、ほとんどのサークルが再開となった。  
 オカリナ、麻雀、カラオケ、民謡サークルは前年同様中止とした。

休館や再開時など各サークル代表者と連携を取りながら、利用者に安心して使用していただけるよう実施することができた。

## ▼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。

地域の方にも積極的に開放し、施設の有効活用を図ることができた。

## ▽ 老人デイサービス事業に関する業務

▼利用者数:目標20.0人/日、実績15.5人/日

▼延べ利用人数 目標6,180人、実績4,781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、大幅な利用者減となった。

▼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、誤嚥予防を行った。

・新型コロナウイルス感染症の収束が見えず、利用者本人・家族及び入居施設の判断により、外出自粛・禁止される方が多く、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、感染対策を徹底し、安心して利用できる環境を整えることができた。  
 ・コロナ禍の中で利用者の心身の健康を保てるよう、アクティビティの見直しを行うなど、柔軟にサービスを提供することができた。

	<p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼住民健康診査(胃ガン、大腸ガン検診) <ul style="list-style-type: none"> <li>・7月13、14日の二日間、地域住民の検査会場として使用。参加者:25人</li> </ul> </li> <li>▼予定していた実習生の受入れや地域協働行事等は感染状況を鑑み、全て中止。</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(一部書面会議)</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>コロナ禍の影響で地域の活動が中止を余儀なくされたが、地域の会議等で連携を図り、センターの開放状況などを発信することができた。</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="448 488 927 595"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R2年度実績</th> <th>R3年度計画</th> <th>R3年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>5,941</td> <td>64,000</td> <td>11,935</td> </tr> <tr> <td>入浴</td> <td>人数(人)</td> <td>1,791</td> <td>1,830</td> <td>2,093</td> </tr> </tbody> </table> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月1日～ 定員制教養講座開講、卓球(4/19から3日間のみ実施)</li> <li>・5月3日～7月11日 緊急事態宣言の発令に伴い完全休館</li> <li>・7月12日～ 利用一部再開 <ul style="list-style-type: none"> <li>ロビー、図書室、定員制講座</li> <li>入浴⇒週3回(月・水・金)実施</li> </ul> </li> <li>・8月2日～9月30日 感染拡大予防のため再び完全休館</li> <li>・10月1日～ 利用一部再開 <ul style="list-style-type: none"> <li>定員制講座、ロビー、浴室、図書室</li> </ul> </li> <li>・10月25日～ 囲碁・将棋・オセロ再開</li> <li>・11月1日～ サークル一部再開</li> <li>・11月15日～ 卓球再開</li> <li>・12月1日～ 日本舞踊講座再開</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>▼ホームページにて毎月のセンター発行のお便りや開館状況、様々な募集のお知らせなど行った。</li> <li>▼区内の町内会へ講座募集のチラシの配架にご協力いただいた。</li> <li>▼センター外の掲示板に各種案内を掲示し、地域の方へのアピールを行った。</li> </ul>			R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績	全体	人数(人)	5,941	64,000	11,935	入浴	人数(人)	1,791	1,830	2,093	<p>・実施可能と判断した事業から徐々に開始したため、1日平均利用人数は54人となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴については11月より定員数を少し増やし、より多くの方に入浴機会をもっていただけるようにした。</li> <li>・休館や開館のお知らせ、講座等の再開など、電話連絡やホームページ・屋外掲示板などを活用し、各講師やサークル参加者全員に洩れなく連絡することができた。</li> </ul> <p>1～3月は新規利用の方が多く来館し、一定の成果が見え始めていた。今後も引き続き利用促進に向けての取組を充実させていきたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1134 454 1294 488"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼利用件数等について、指定管理者が定める目標値を下回ったが、新型コロナウイルス感染症の影響による休館や利用制限等が主な要因であることから、やむを得ないと認められる。</p> <p>▼指定管理者においては、各種PRを行う等、利用促進に努めている。</p>	A	B	C	D
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績																		
全体	人数(人)	5,941	64,000	11,935																		
入浴	人数(人)	1,791	1,830	2,093																		
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るとともに、新型コロナウイルス感染予防の取り組みやセンター講座等の予定や募集を掲載した。</li> <li>▼施設内外に設置している掲示板に、毎月発行のお便りや各種お知らせを掲示し周知に努めた。</li> <li>▼施設内に新型コロナ感染予防の掲示物を張り出し啓発に努めた。</li> <li>▼令和3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>例年、センター便りの配布や回覧を実施していたが、各老人クラブは活動休止中、町内会は回覧板を一時中止している状況が続いていたため、ホームページや屋外掲示板等での周知に努めた。</p>	<table border="1" data-bbox="1134 1290 1294 1323"> <tr> <td>A</td> <td>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>▼ウェブアクセシビリティについて、適切なホームページの管理を実施している。</p>	A	B	C	D															
A	B	C	D																			

2 自主事業その他					
▽ 自主事業					
<p>▼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 73,777円 ※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。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼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て、入浴受付業務に従事する人員を配置した。</p>		<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>			<p>A B C D</p> <p>▼仕様書に沿って、運営を行っている。</p>
3 利用者の満足度					
▽ 利用者アンケートの結果					
実施方法	<p>・実施期間：令和4年1月24日(月)～2月7日(月)</p> <p>・対象者：当センター利用者</p> <p>・配布枚数：266枚(目標240枚)</p> <p>・デイサービスセンター回収数：45枚(目標53枚)</p> <p>・デイサービスセンター家族：28枚</p> <p>※札幌市と確認書を取り交わし、老人福祉センターアンケート回収数の要求水準を280人から240人に変更。</p>	<p>・概ね要求水準は達成できた。</p> <p>・専門家相談事業については、関係機関等と連携し、様々な内容を検討していたものの、新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館や講師等の都合により、思うように開催が出来ず、実施回数等が少なかったことで、講座内容も限定されてしまったため、利用者ニーズに答えられず満足度が目標に届かなかったと考えている。今後は市内の感染状況等を考慮しつつ、利用者ニーズに即した事業を検討し、感染対策を工夫するなど開催に努めたい。</p>			<p>A B C D</p> <p>▼概ね目標値以上の満足度を得ている。</p> <p>▼新型コロナウイルスによる休館や事業の縮小等により、一部項目で目標値を下回ったことはやむを得ないと認められる。今後、事業内容の見直し等により、満足度が向上するよう努めてほしい。</p> <p>▼その他項目については、利用者のニーズに即した事業展開ができていないと認められることから引き続き、満足度の向上を目指し、ニーズ把握等に努めていただきたい。</p>
結果概要	<p>・総合的な満足度 目標：70%、結果：81.7%</p> <p>・職員の接遇に関する満足度 目標：75%、結果：81.5%</p> <p>・専門家相談事業に関する満足度 目標：80%、結果：76.8%</p> <p>・講演、運動等事業に関する満足度 目標：80%、結果：82.6%</p> <p>・教養講座の開講に関する満足度 目標：80%、結果：84.9%</p> <p>・通所介護等に関する満足度 目標：80%、結果：84.4%</p> <p>・通所介護等に関する満足度(家族)：92.86%</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 教養講座は1年では短い。もっとさせて欲しい。</p> <p>【回答】 講座の期間に関しては、多くの皆様が受講できるように1年間としています。終了後は各種サークルへの参加等をお願いいたします。</p> <p>【要望】 休止している講座を再開してほしい。</p> <p>【回答】 現在休止している各種講座等に関しては、感染対策を講じながら順次実施できるよう努めてまいります。</p> <p>【要望】 館内が寒いので暖房を増やしてほしい。</p> <p>【回答】 建物の老朽化に伴いボイラーの能力低下が見られており、札幌市と修繕の協議をおこなっております。ポータブルストーブなどを配置し、出来る限りの対応をとらせていただいています。利用者様におかれましては着衣やひざ掛け等で対策をお願いいたします。</p> <p>【要望】 卓球を増回してほしい。</p> <p>【回答】 皆様の要望に応えられるよう、今後の感染状況をみながら柔軟に対応させていただきたいと思っております。ひとまず令和4年4月から定員を増やし、まずは、より多くの方に参加していただけるようにしたいと考えておりますので、ご理解の程お願いいたします。</p> <p>【要望】 市内の図書館の本を貸出、返却できるようにしてほしい。</p> <p>【回答】 図書室は、当センター独自のものになります。市内の図書館とは全く別のものになりますのでご了承ください。</p>				

4 収支状況										
▽ 収支				(千円)		A	B	C	D	
項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)							
収入	88,785	77,802	▲ 10,983	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。	▼収入について、計画を下回っているが新型コロナウイルスによる休館期間や利用の自粛等の影響によるものでありやむを得ないと認められる。 ▼光熱水費の削減等、支出抑制に努めたことは評価できる。					
指定管理業務収入	87,879	77,728	▲ 10,151							
指定管理費	44,058	43,206	▲ 852							
利用料金	43,495	34,474	▲ 9,021							
その他	326	48	▲ 278							
自主事業収入	906	74	▲ 832							
支出	87,955	76,205	▲ 11,750							
指定管理業務支出	87,073	76,170	▲ 10,903							
自主事業支出	882	35	▲ 847							
収入-支出	830	1,597	767							
利益還元	0	0	0							
法人税等	830	1,597	767							
純利益	0	0	0							
▽ 説明										
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理費収入は、「浴室業務」の実施日数変更に伴い協定を改定したため、計画より852千円の減となった。</li> <li>・利用料金収入は、感染症拡大防止に伴うサービス提供回数や時間の縮減、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9,021千円の減となった。</li> <li>・指定管理業務支出は、欠員による人件費の抑制、浴室利用日数の縮減や節水機器の取り付け、契約電力会社変更による水道光熱費の削減により、計画より10,903千円の減となった。</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。		適	不適
▽ 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。			
▽ 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。			

### 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>・昨年に引き続き、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。また、館内掲示等により、利用者自体の感染予防の意識も高まった。</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。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。</li> <li>・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実施にあたっては慎重に行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要な感染症対策を継続し、新たな生活様式の中でも、多くの利用者が集える場として、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。</li> <li>・利用者対応や処遇についても、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、今後の行事や講話等の内容を検討し実施していく。</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、また、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老人福祉センターの機能を強化していく。</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>▼関係機関と積極的な連携を図り、施設の設置目的等に沿って、適切な運営管理が行われている。</li> <li>▼令和3年度は新型コロナウイルスの影響による事業の縮小等があったなかで、講座等、実施可能な業務を模索し、利用者の安全に配慮のうえ適切に実施しており、利用者からも概ね高い満足度を得たことは評価できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼引き続き、新型コロナウイルス感染症の感染対策を徹底し、利用者の安全を確保するとともに、目標達成に向けた運営に努めていただきたい。また、新型コロナウイルスの感染収束後も、利用者の回復には一定の時間がかかるものと思われるが、収束後を見据えた利用者回復の取り組みに努めていただきたい。</li> </ul>