

## 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	札幌市北老人福祉センター	所在地	北区北39条西5丁目
開設時期	昭和61年11月	延床面積	775㎡
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、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	(株)シムス		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
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		
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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>指定管理者である株式会社シムスは当該施設を15年にわたって運営してきた経験を活かし、本年度も札幌市の貴重な社会資源である当センターを最大限に有効活用し地域コミュニティの再生に寄与する。また、利用者の意向を大切にしながら様々な交流の場を提供して、地域連携の促進・高齢者の孤立や要介護化の防止等、地域包括ケアの構築に寄与することを基本方針として、以下の目標を策定し事業活動を進めてきた。</p> <p>(1) 地域の高齢者の誰もが気軽に利用できるようにし、利用者満足度の向上を図りセンターの利用者増に努める。</p> <p>(2) 複合施設の長所を活かし、高齢者、児童、子育て世代、地域住民が楽しく交流し学びあえる「交流施設」を目指す。</p> <p>(3) 将来の生活不安、健康の不安等に対し、相談業務を強化し早期に専門機関に繋げる。</p> <p>(4) 設備機器、建物の点検、メンテナンスを適切に行うとともに、節約と創意工夫による経費削減に努める。</p>	<p>策定方針に沿って適切に実施した。令和2年3月から6月18日までの全面休館と開館後の制約、高齢者の感染予防のための出控えにより、利用者数は予想を超える減少となった。コロナ禍による休館が利用者の心身に大きな影響を及ぼしたことを実感し、改めて「通いの場」である老人福祉センターの役割と重要性を再認識した。</p>	<p>A B C D</p> <p>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。</p>

## ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

- ・思想、信条、性別、社会的身分、障がい者であるなどにより、合理的な理由なく利用を制限しないこと。
- ・特定の利用者や団体に便宜を図る、あるいは施設を専用させることはしない。また、この状況を放置する等の不公平を行わないこと。
- ・利用者の固定化を打破し、地域の多くの高齢者がサービスを受けられるような「地域に出ていく」施設づくりを目指す。

上記の方針を立て、すべての利用者に対して公平・中立に対応している。新規利用者には「利用ブック」でセンター利用の際の遵守事項をきめ細かに説明している。

サークルで部屋を利用する方たちには「サークル等代表者会議(リーダーズサロン)」にて「活動方針」「平等利用確保の方針」を配布し相互に確認し、周知徹底に努めている。

「地域に出ていく施設づくり」の一環として昨年に引き続き、太平地区で介護予防事業を行った。太平地区での事業開催にあたっては、介護予防センターやその地区の町内会会長の協力も得られた。参加者は体力的にも、環境的にも老人福祉センターまで通うことが困難であったが、近場の会場であったため、参加人数は15名(延べ人数88名)にのぼり、参加者からは「集うことや学ぶこと」の大切さを実感した。」との声が寄せられた。

## ▽ 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)

- ・パート職員を除く職員全員が社会福祉士、介護福祉士、ホームヘルパー2級取得者であり当館が目指す地域ケアの参画と利用者からの相談に応じる体制を強化している。
- ・組織図や緊急連絡網を随時補正し、責任の所在を明確にしている。
- ・職員の資質向上のため以下の通り研修を実施した。
  - 感染対策について
  - 救急救命講習
  - 感染予防について
  - 新型コロナウイルス感染症
  - 労務管理研修

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

適切に実施した。リーダーズサロンや新規利用者登録時に平等利用や誰もが利用しやすい施設への理解協力を得られるように丁寧に説明をしている。

2年連続で行った「地域での事業」ではそのニーズをさらに実感し、「地域に出ていく施設」を今後も継続していきたい。

適切に実施した。有資格者の職員配置によって、利用者にとって身近な介護や福祉の制度について相談しやすい環境になっている。

研修については感染症やコロナウイルスについての研修が多くなっており、外部研修に参加することができなかった。今後はウェブ研修を積極的に導入していきたい。

- ・毎日ミーティングを実施し当日の業務内容、担当者の確認をし業務の効率化を進めている。
- ・毎月職員会議を開き、情報や課題の共有化、業務手順の見直し、維持管理、運営の標準化に努めている。
- ・各種アンケートや利用者との会話、お寄せ箱により要望や情報を積極的に集めている。
- ・常に利用者の表情や様子に気を配り、体調の異変悪化の防止に対応できるように、職員間で情報を共有し見守っている。
- ・今年度は特にコロナウイルス感染対策に時間と費用と労力を費やした。

適切に実施した。講座の準備や館内の巡回等を周到に行い無事故で管理運営することができた。特に感染対策にも万全を期して、予防のためのパーティションや仕切り等も設置した。講座前後の室内消毒を職員で行った。

利用者からの意見要望には常に前向きに検討し、対応が迅速丁寧であるとの言葉をいただいている。

▽ 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)

- ・機械警備、設備保守点検、電気保安業務、エレベーター保守点検、受水槽清掃、水質検査、浴室配管洗浄、消防設備点検、排水管清掃、除排雪等は第三者に委託した。委託業者には業務責任者及び連絡体制を再確認しながら連携を強化している。尚、すべての業務は仕様書に基づき行っている。

適切に実施した。すべての委託業務は利用者に不便をかけることが無いように実施時間の調整をしている。

▽ 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6月開催(書面会議) <議題> 令和1年度事業報告・定例アンケート調査結果・令和2年度事業補計画
第2回	令和3年2月開催(書面会議) <議題> 令和2年度事業報告・令和2年度定例アンケート調査の内容について・定員制講座、ヨガ講座の募集について
<協議会メンバー> 講師代表1名、利用者代表3名、札幌市高齢福祉課、北区保健福祉課保健師、北区介護予防センター百合が原、北区第1、第2、第3地域包括支援センター、麻生まちづくりセンター、麻生児童会館、指定管理者(株)シムス取締役、館長、主任、	

適切に実施した。コロナウイルス感染拡大予防のため、第1回、第2回ともに書面会議で開催した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ・通常管理業務と自主事業とは会計を区分して処理している。
- ・本社役員による内部監査、公認会計士による外部監査を実施している。
- ・現金、切手当の管理については社内規定に基づき管理している。

適切に実施した。

▽ 要望・苦情対応

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大き目の「お寄せ箱」をロビーや2階ホールの目につきやすいところに設置し、意見・要望・質問を出しやすくしている。</li> <li>・苦情要望については、適宜ミーティングにて内容を検討し、迅速な対応を心掛けている。</li> <li>・「お寄せ箱」寄せられた意見・要望についてはその意見・要望とともに回答を館内各階に掲示し、利用者に周知している。</li> <li>・定例アンケートに寄せられた要望についても、一つ一つ丁寧に答え、館内に読みやすいように掲示している。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「業務日誌」「警備日誌」「清掃日誌」は毎日記録保管している。(清掃日誌は1月ごとに札幌市に送付)</li> <li>・事業報告は毎月期日までに送付している。</li> <li>・行事、講座ごとに利用者の満足度や意見を知るためのアンケートを実施している。定員制講座、年間登録制ヨガについても年度最後に満足度を図るアンケートを実施している。</li> <li>・定例アンケートを実施し、結果は館内に掲示している。希望者には開示できるようにファイリングもしている。(以前は新聞コーナーにファイリングしたものを設置していたが、現在はコロナウイルス感染予防のため、掲示のみ)</li> <li>・札幌市の実地検査は規定通り受けたが、指摘事項は無かった。</li> </ul>	<p>適切に実施した。要望に対しては常に前向きに検討し期待に応えられるようにしている。応えられないものについても、納得が得られるように丁寧に回答している。</p> <p>適切に実施した。札幌市の実地検査において指摘・改善指導事項は無かった。その後の業務財務の自己チェックも速やかに行っている。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働関係法令を遵守し、各自の希望に沿って業務に支障が出ないように「勤務日予定表」を作成し「週休2日」を実施している。</li> <li>・有給取得については5日を大きく上回って取得できている。</li> <li>・「ワークバランス」の視点から定時退社を推進し、有給休暇を取りやすい環境を作っている。</li> </ul>	<p>適切に実施した。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日定期的に職員により巡回パトロールを行い、施設内外の安全を確認している。</li> <li>・麻生児童会館、麻生まちづくりセンター合同で防火訓練を年度内に2回行っている。</li> <li>・職員を含めた緊急連絡体制の整備、不審者対策として麻生交番との連携・情報交換を継続している。</li> <li>・仕様書に準じた賠償責任保険に加入している。</li> <li>・窓口の対応は日々明るく「笑顔」で「思いやり」の気持ちを忘れずに利用者へ接し、必要があれば迅速丁寧に説明案内を行っている。</li> <li>・利用者からの相談には、専門職である職員が丁寧に伺い、必要に応じて当社看護師や地域包括支援センター、地域の行政書士に繋げるなどして利用者や市民が安心して相談できる体制を整えている。</li> </ul>	<p>適切に実施した。安全確保については麻生児童会館、麻生まちづくりセンターと日々情報を共有しながら、巡回業務を強化している。また、隣接する麻生交番や北警察署とも、何かあれば連絡を取り合う旨、話が出来ている。地域包括支援センターや介護予防センター、北区保健所とは運営協議会への参加、講座企画での協力、その他利用者についての情報交換等円滑な関係を保っている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">複合施設であることを踏まえ、他施設と協力しながら、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。また、他機関や専門職等へのバックアップ体制が整えられており、市民サービス向上への配慮がみられる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	複合施設であることを踏まえ、他施設と協力しながら、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。また、他機関や専門職等へのバックアップ体制が整えられており、市民サービス向上への配慮がみられる。			
A	B	C	D								
複合施設であることを踏まえ、他施設と協力しながら、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。また、他機関や専門職等へのバックアップ体制が整えられており、市民サービス向上への配慮がみられる。											

▽ 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)

- ・警備、保守点検業務については、仕様書の通り実施した。
- ・定期点検及び資材納品業務  
 総合維持管理点検→札幌施設管理(株)  
 警備業務→(株)ベルックス  
 消防設備点検→北海道総合防災設備(株)  
 電気設備点検→(一財)北海道電気保安協会  
 庭木管理→(株)市川造園  
 除雪→(株)トラストジャパン

・令和2年度の修繕工事等は次の通り

月	場所	内容
7	大広間床	タイルカーペット張替え
7	ボイラー室	発電機バッテリー交換
10	事務所操作盤	チャイムユニット修理
11	ボイラー室	貯湯槽マンホールパッキン交換
1	1・2階トイレ洗面台	排水管補修(5台分)
1	ボイラー室	給油2次ポンプ水漏れ修繕

適切に実施した。運営に支障が無いように維持管理を実施している。その他の必要となる修繕については協定書に基づき札幌市と協議して行っている。委託業者とは事前に打ち合わせを行い、無駄のない管理に努めている。

▽ 防災

- ・北老人福祉センターの指定管理者として、麻生総合センターの消防計画書を作成し、各館に編成表を渡し、連絡協議会を通して緊急時の体制を明確にしている。
- ・消防避難訓練の実施(3館合同)
  - ①R2年7月2日 参加者 12名
  - ②R3年3月25日 参加者 11名
- ・麻生地区自主防災・減災推進協議会の一員として地域の防災、減災について協力している。

3館で協力しながら安全管理体制を強化、防災意識の向上に努めた。避難訓練後には消火栓の使い方、使用時の注意事項などを北海道総合防災設備の方より学んでいる。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 生活相談に関する業務

- ▼ 専門家等相談事業開催回数:5回  
 参加者合計数:60人  
 (当初要求水準:年2回以上開催・参加者30人以上)  
 (確認書締結後要求水準:年4回以上開催・合計参加者60人以上)

適切に実施した。新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。専門家相談事業では、1回の参加者数は少

A	B	C	D
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			

\* 個別相談業務:7件  
(身内死亡後の相談3件、介護2件、その他2件)

▽ 健康増進、機能訓練に関する業務

▼ 講演・運動等事業開催回数:29回

(うち参加者が4人以上であった回数:29回)

(当初要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上)

(確認書締結後要求水準:年25回以上開催・各回参加者4人以上)

▽ 浴室業務

利用者数1,429名(前年度4,437名)

▽ 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:3種類

▼ 月2回以上開催する教養向上に関する講座:11種類

(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13講座中11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

▼ 実施内容

「新春映画観賞会」「節分ビンゴ大会」「教養講座作品展示会」

なかったが、内容についての満足度が100%と高く、利用者のニーズに応えられた。

新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。適切に実施した。運動等事業は人気が高く参加希望者が多く満足度も高い。運動以外の講座については、なかなか人数が集まらない傾向があるが、実施後の満足度は高い。

浴室業務については、適切に実施した。人数制限と時間制限のため利用人数は激減したが、入浴できずお帰り頂いたのは1件のみであった。

適切に実施した。新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。感染防止対策のため、当初計画より5講座、講師の急逝により1講座が開講できなかった。

これまで定員を決めていなかった自由制講座は、感染対策のため人数制限の上、申し込み制にし、受講希望者にとっては負担のあるものと

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>▼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：2回中2回</p> <p>コロナ禍という閉塞感のある中なので、楽しんでもらおうと「映画観賞会」「ビンゴ大会」を企画実施した。参加者からは大変好評で、「元気になれた」などの声が聞かれた。</p> <p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <p>＜実施内容＞ 26サークルへの空き室の開放 娯楽室(囲碁・将棋・オセロ)の開放</p> <p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域教育機関との連携 札幌市立大学看護学部実習(ウェブにより講義)</li> <li>・地域福祉関係機関との連携 介護予防事業にて「予防センター百合が原」に協力を頂いた。 札幌市北区地域ケア会議、札幌市北区生活支援推進連絡会への参加 その他、地域包括支援センター、介護予防センターとの情報交換</li> <li>・麻生まちづくり協議会との連携 麻生地区協議会定例総会・防災減災推進協議会への参加(書面会議)・麻生垂麻保存会</li> <li>・麻生児童会館との連携</li> </ul>	<p>はつに。</p> <p>行事についても感染防止対策のため、例年行っているものが全くできない状態であった。</p> <p>適切に実施した。感染防止対策のため、活動できないサークルや自主的に活動中止したサークルは10サークルに上った。卓球の開放については、児童会館より体育館の使用が認められなかったため、R2年度は実施できなかった。</p> <p>適切に実施した。例年は「麻生夏祭り」「3世代交流盆踊り大会」などで総合センターとしての特色を発揮できたが、令和2年度は行事がすべて中止になった。</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="379 1435 981 1827"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R1年度実績</th> <th>R2年度計画</th> <th>R2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">大広間</td> <td>人数(人)</td> <td>13,886</td> <td>10,000</td> <td>3,299</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>89.9</td> <td></td> <td>60.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">教養講座室</td> <td>人数(人)</td> <td>4,179</td> <td>3500</td> <td>197</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>73.9</td> <td></td> <td>52.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">職能訓練室</td> <td>人数(人)</td> <td>2,820</td> <td>2,000</td> <td>188</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>71.9</td> <td></td> <td>48.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">多目的室</td> <td>人数(人)</td> <td>2,165</td> <td>1,500</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>63.9</td> <td></td> <td>48.7</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>			R1年度実績	R2年度計画	R2年度実績	大広間	人数(人)	13,886	10,000	3,299	稼働率(%)	89.9		60.6	教養講座室	人数(人)	4,179	3500	197	稼働率(%)	73.9		52.8	職能訓練室	人数(人)	2,820	2,000	188	稼働率(%)	71.9		48.7	多目的室	人数(人)	2,165	1,500	59	稼働率(%)	63.9		48.7	<p>約3か月の休館とその後の制約(使用人数減など)また、高齢者の出控えが大きく影響して、施設利用件数や人数は激減している。</p>	<table border="1" data-bbox="1241 1397 1444 1429"> <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、利用者ニーズにあわせた講座の実施や各種PRを行う等、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、</p>	A	B	C	D
		R1年度実績	R2年度計画	R2年度実績																																												
大広間	人数(人)	13,886	10,000	3,299																																												
	稼働率(%)	89.9		60.6																																												
教養講座室	人数(人)	4,179	3500	197																																												
	稼働率(%)	73.9		52.8																																												
職能訓練室	人数(人)	2,820	2,000	188																																												
	稼働率(%)	71.9		48.7																																												
多目的室	人数(人)	2,165	1,500	59																																												
	稼働率(%)	63.9		48.7																																												
A	B	C	D																																													

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人気の高い体操系の講座を増やしている。</li> <li>・当センターまで通えない高齢者を対象に自立支援介護予防を地区会館で行った。</li> <li>・センター便り「なごみ」を隣接する公共施設や地域包括支援センターや介護予防センターに配布。その他ホームページにて最新の情報を発信している。</li> </ul>		利用者の確保につなげて欲しい。
(6)付随業務	▽ 広報業務 毎月の行事予定や講座等の案内を「センター便りなごみ」で広報し、ホームページでも閲覧できるようにしている。 センター便りはイラスト等もふんだんに使用し見やすいレイアウトを心掛けている。また、より見やすくと考えて用紙をB4サイズからA3サイズに変更した。 センター便りは北区内10か所のまちづくりセンターと北区3つの地域包括支援センター、7つの予防センターへ配布している。 令和2年度の定員制教養講座の募集を、北区全域の回覧板を使用し広報した。  ・ウェブアクセシビリティについて (株)共栄オフィスシステムによりmichecker(エムアイチェッカー) Ver.2.0で評価検証を行っており、JIS X8341-3(AA)に準拠している。  ▽引継ぎ業務 H30年度からの継続指定のため引継ぎ業務は無し。	コロナ感染予防対策のため行き場の無くなった高齢者から、「包括支援センターから聞いた。」と言った問い合わせが数件あった。 令和2年度の定員制養講座受講希望者数が例年を上回ったのは、回覧板の効果と考える。  ウェブアクセシビリティについては毎年評価検証をするように(株)共栄オフィスシステムに依頼した。	A B C D 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。

2 自主事業その他

▽ 自主事業 水分補給、脱水予防等利用者の利便性向上のため、各階に自動販売機を設置 自動販売機売り上げ手数料収入 51,933円  ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ・管理委託業者、施設の修繕工事等はすべて市内事業者に発注している。 ・古紙は引き続きリサイクル業者(福祉施設)に回収を依頼している。 ・事務業務、浴室業務に各1名障がい者を雇用している。	業者と協力しながら、適切に実施している。自主事業収入は昨年の1/6となっている。  例年は近隣の老人福祉施設の入居者の社会参加の場としてロビーを開放しているが、今年度は申し込み、依頼が無かった。	A B C D 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

▽ 利用者アンケートの結果			A B C D
実施方法 ・調査機関:令和3年2月1日～2月28日(2月11日休館日を除く) ・調査対象:当センター利用者 ・調査方法:アンケート用紙の配布 ・配布数:268枚 回収数:236枚 回収率:88.1%	適切に実施した。 例年はアンケート調査期間は2週間ほどであるが、来館者数現象のため、1か月とした。	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す。	
結果概要 ・性別構成比:男性17% 女性82% ・年齢構成比:60代19.1% 70代60.6% 80代 19.5% 90代 0.4%	利用目的が「講座		

	<p>→前年度に比較して60歳代が5.5%増え、70歳代は10%、80歳代は5%、90歳代は1.5%減          ・来館者の住まいは「新川・新琴似地区」が26.7%次いで「麻生地区」が15.3%で昨年より11%ほど減だが、北区以外の方が6.6%増加している。北区以外では東区の方の利用が64.9%と圧倒的に多い。          ・利用目的としては「講座受講」が例年1位の「サークル活動」を上回った。          ・週の利用回数については、例年通り「週1～2回」が一番多かった。</p>	<p>「サークル活動」が「講座受講」を上回ったのは、感染防止のため自主的に休止したサークルが多くあったことと、出控えが原因と考える。</p>	<p>ニーズ把握等に努めて欲しい。</p>																												
	<p>・アンケートによる満足度</p> <table border="1" data-bbox="383 533 922 1019"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>目標 (%)</th> <th>令和2年度</th> <th>前年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合</td> <td>70</td> <td>73.7</td> <td>72.4</td> </tr> <tr> <td>接遇</td> <td>75</td> <td>81.3</td> <td>81.5</td> </tr> <tr> <td>専門家相談</td> <td>80</td> <td>100</td> <td>94.4</td> </tr> <tr> <td>講演・運動等事業</td> <td>80</td> <td>98.2</td> <td>95.5</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>70</td> <td>96.8</td> <td>88.1</td> </tr> <tr> <td>レクリエーション各種行事</td> <td>80</td> <td>92.3</td> <td>76</td> </tr> </tbody> </table>	項目	目標 (%)	令和2年度	前年度	総合	70	73.7	72.4	接遇	75	81.3	81.5	専門家相談	80	100	94.4	講演・運動等事業	80	98.2	95.5	教養講座	70	96.8	88.1	レクリエーション各種行事	80	92.3	76	<p>満足度調査では、おおむねどの項目でも前年度を上回っている。その原因として、内容の充実も図った事もあるが、休館があったことで、老人福祉センターの存在価値を再認識されたことも一因と考える。</p>	
項目	目標 (%)	令和2年度	前年度																												
総合	70	73.7	72.4																												
接遇	75	81.3	81.5																												
専門家相談	80	100	94.4																												
講演・運動等事業	80	98.2	95.5																												
教養講座	70	96.8	88.1																												
レクリエーション各種行事	80	92.3	76																												
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>コロナの感染対策のため、入館の際の手続きが煩雑になったことや飲食や人数の制限等に対する苦言もあったが、長期間の休館を経験し、老人福祉センターのおかげで心身ともに元気で過ごせていたとの意見も頂戴している。休館中に大広間の床の張替えをしたことで、昨年まで寄せられていた、「床が冷たい」「寒い」などの意見は無かった。</p> <p>①Wi-Fiの利用を検討してください。現在の公共施設においてWi-Fiは必要と思います。(2件)          &lt;対応&gt;Wi-Fiの利用については今後の検討事項とさせていただきます。</p> <p>②玄関の傘立てにかぎが欲しい。          &lt;対応&gt;今のところ、鍵付きの傘立てに交換する予定はありません。ご心配な時は窓口で傘をお預かりしますので、お申し出ください。</p> <p>③定員制講座は一つの講座を受けるとその後3年間同じ講座を申し込みないのは納得がいきません。          &lt;対応&gt;老人福祉センターの「定員制講座」は多くの高齢者に健康増進、教養向上に役立てていただくために開講しています。その機会が一部の人に偏らないように「同じ講座への申し込みは3年あけるルール」にしています。何卒ご理解いただけますようお願いいたします。</p> <p>講座についてはアンケート結果や寄せられた声を講師にも伝え、改善が必要なものには改善を図っていただいている。</p>	<p>コロナ禍でも感染対策を徹底しながら、できる限り講座を開講、継続したことに感謝の言葉が寄せられた。寄せられた意見や要望に対しては、前向きに検討し、理解納得しやすいような言葉で文章化して、見やすいように張り出している。</p>																													

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R2年度計画	2元年度決算	差(決算-計画)
----	--------	--------	----------

総合センターのため施設と協力

A	B	C	D
新型コロナウイルスフリーパス付館の影響			

収入	44,050	43,968	▲ 82	への配慮をしながら節約に努める一方、利用者の利便性を考慮しながら、計画内で執行している。  R2年度は、前年度のアンケート調査で希望があった「電子レンジの設置」「大広間の床の張替え」を行っている。	へによる利用の影響により、利用収入が減少しているが、支出を計画より大幅に抑制し、安定した運営が出来ている。
指定管理業務収入	43,690	43,834	144		
指定管理費	42,840	42,840	0		
利用料金	850	286	▲ 564		
その他	0	708	708		
自主事業収入	360	134	▲ 226		
支出	42,108	33,459	▲ 8,649		
指定管理業務支出	41,959	33,407	▲ 8,552		
自主事業支出	149	52	▲ 97		
収入-支出	1,942	10,509	8,567		
利益還元	100	0	▲ 100		
法人税等	369	1,920	1,551		
純利益	1,473	8,589	7,116		
▽ 説明	4月から6月18日まで約3か月間の休館があった。休館中に感染予防対策として、飛沫防止のための設備や用具を用意、設置した。また、休館中に経年劣化で張替えの希望が多かった大広間のカーペットタイルの張替えを行った。 今年度、実施できない講座があったためと行事がほとんど実施できなかったための経費が圧縮されている。				

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 * 当センターは指定管理者、(株)シムスの安定した経営基盤のもとで、経費削減に努め問題なく運営している。		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 * 個人情報保護については内部規定により厳格に対応している。情報公開等については条例に基づき実施している。 * 暴力団の排除については、条例に基づき対応している。関係団体と思われる利用は一切無かった。		適	不適

### Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
令和2年度初めから6月18日までの休館とその後の段階的かつ制約をつけての活動により、大幅な利用者減となった。定員制講座もほとんどの講座が、申し込み時に	令和3年度は引き続き、コロナウイルス感染の恐怖の中での事業活動は避けられない。ワクチンが十分いきわたり、感染の恐怖がなくなるまでは、十分な感染対策の

は定員以上の応募があり、抽選のよっての受講生の決定であったが、やっと開講できたのが、8月からであり、感染を危惧しての受講キャンセルも多くあった。令和2年度の事業として特記すべき事項は以下の通りである。

<介護予防活動>

\* 制約がある中で、感染予防を徹底しながら可能な限り講座や行事を行った。開館当初、心身ともに虚弱が心配された利用者も少なくなかったが、予防センターと情報交換等をしながら、各種講座・行事に参加して元の姿に戻りつつある利用者の姿に職員ともども安堵した。

\* いろいろな事業が人数制限により「申し込み制」になったことから、利用者の負担が増え、参加者も限定されてきた。

\* 札幌市の受託事業を昨年に続いて「太平商工会館」で行い「地域に出ていく施設作り」を実現した。予防センターや地域の町内会長の協力で、15名の参加者に介護予防運動や感染対策、自宅で住み続ける工夫などの講義が出来、参加者からは「コロナ禍での介護予防」「生活のヒント」がとても役立ったと好評であった。また、老人福祉センターまで通うことが困難な住民へのアプローチの必要性を再確認した。

<講座>

先に述べたように定員制講座については、受講生のキャンセルも少なくなかったが、休館が長かったせいでは「受講できることの喜び」の声も多く聞かれた。

<レクレーション・各種行事>

\* 例年の行事はほぼ行えなかった。少しでも楽しい気分になれるようにと感染が少々下火になった、1月、2月に「新春映画観賞会」「節分ビンゴ大会」を行い大変喜ばれた。また、定員制講座受講生のために小規模ながら「作品展示会」を行い、受講生の作品の発表の場とした。

以上、令和2年度は誰もがこれまで経験したことが無い状況下での事業となったが、何より当センターにおいて感染者が出なかったことが幸いであった。また、老人福祉センターの存在意義を再確認した。

と、気を引き締めて引き続き適切な運営管理に努めていく。

- ① 事故や感染が発生した場合の迅速な対応
- ② 高齢者へのインターネットでの情報取得の普及
- ③ 高齢者の健康や生活に役立つ講座を企画・開催
- ④ 前年度に引き続き「地域に出てゆく施設」の実現のため、独自の事業として一人でも多くの高齢者の介護予防に寄与できるような企画・開催
- ⑤ 高齢者がなんでも相談できる場所として、丁寧に聞き取りし、必要であれば専門機関に繋げ高齢者の心配事の解決に寄与する。
- ⑥ 高齢者の自主的な活動としてのサロンやサークル活動を応援する
- ⑦ 可能な限り世代を超えた交流施設を目指す
- ⑧ 引き続き麻生児童会館・麻生まちづくりセンターとの情報交換、相互協力のもと、安全対策の強化をする

【所管局の評価】

総合評価

改善指導・指示事項

施設目的に沿って、適切な運営管理が出来ている。新型コロナウイルス感染症による利用制限や利用者数の落ち込みがあるなかで、各事業の利用者満足度が概ね前年比より高い水準となっており、利用者ニーズに沿った運営が出来ているものと認められる。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。  
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。