

<b>指定管理者評価シート</b>
-------------------

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、娛樂室		
<b>2 指定管理者</b>			
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 令和元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14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の連携の促進・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、健康不安等に備える健康づくり事業を充実し、元気な高齢者づくりに努める。</p> <p>(4) 設備並びに備品類の点検等を適切に行いながら、創意工夫により経費の縮減に努める。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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理由なく利用を制限しないこと。</li> <li>・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。</li> <li>・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「地域に出てゆく」施設づくりを目指す。</li> </ul> <p>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。</p> <p>サークルや練習会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)」で「サークル並びに練習団体活動指針」と「平等利用確保の方針」を配布し、利用上の遵守事項の周知・徹底に努めている。</p> <p>開放事業の卓球では世話人等と作成した「平等利用の誓い」を活動の都度会場に提示しながら円滑な運営に努めている。</p> <p>「地域に出ていく施設づくり」の一環として、当センターに通いづらい地区である「あいの里」地区センターで介護予防事業を行った。</p> <p>その時集まった利用者からは、このような事業をもっと身近で受講したいとの声が多く上げられ、センターまで通うことが困難な利用者のニーズがあることを実感できた。</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>策定方針に沿って適切に実施した。令和2年3月2日から新型コロナウイルス感染防止対策として休館となった。そのため総利用者数は減っている。</p> <p>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頂くように丁寧に説明している。また、定員制講座定員募集を北区全体への回覧版による周知や「地域に出ていく施設づくり」の実現で老人福祉センターのPRにもなった。</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ほしい。</p>

・平成30年10月より介護福祉士資格を持つ職員を館長として、また社会福祉士資格を持つ職員をコミュニティワーカーとして配置し職員を増員している。福祉専門職の配置によ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た。

・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。

- \* 看取りについて
- \* 排泄ケア
- \* 介護事業者の労務問題対策
- \* 普通救命講習(職員5名)
- \* 個人情報の理解
- \* 介護保険制度(職員2名)
- \* 在宅での看取り
- \* 精神障害への理解とコミュニケーション
- \* 認知症の理解
- \* 歯周病
- \* 神経難病の理解と転倒予防(職員3名)
- \* コミュニケーションスタイルと伝え方(職員4名)

適切に実施した。福祉資格を持つ職員の配置で利用者が介護保険や福祉の制度に関する相談しやすい環境が出来た。職員研修は、日常業務に役立つ知識や救命救急、高齢者を理解するための研修を外部・内部研修で行った。

<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・月1回職員会議を開き、情報・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。</li><li>・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。</li><li>・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情報を共有し、全スタッフで見守っている。</li></ul> <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> <ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li></ul>	<p>適切に実施した。講座の準備や館内の巡回等周到に行い、無事故で管理運営することが出来た。特にお寄せ箱への対応が迅速で丁寧であるとの声を頂いている。</p> <p>適切に実施した。除排雪は閉館時間前に終了、保守点検業務についても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	<p>&lt;開催日&gt; R1年6月20日(木)15:30~16:30</p> <p>&lt;協議内容&gt; H30年度事業報告、R1年度業務計画について、H30年度定例アンケート調査実施結果報告</p>
第2回	<p>&lt;開催日&gt; R2年2月5日(水)15:30~16:30</p> <p>&lt;協議内容&gt; R1年度(12月末)事業活動の実施状況報告、R1年度定例アンケート調査の内容、R2年度定員制講座。ヨガ講座について</p>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>講師代表2名、利用者代表2名、札幌市高齢福祉課、麻生まちづくりセンター長、麻生児童会館館長、札幌市北区保健福祉課保健師、北区第1・第2・第3地域包括支援センター長、北区予防センター百合が原、指定管理者(株)シムス専務、館長、主任、コミュニティワーカー</p>	

適切に実施した。  
令和1年度より、北区第1包括支援センター、第3包括支援センターにも参加を要請し参加していただいている。これまで知らなかった老人福祉センターの役割や内容がよく知れて連携の大切さを実感しているとの言葉も聞かれた。

## ▽ 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、切手等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

- ・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所に設置し、意見や質問を出しやすくしている。
- ・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、迅速な対応を心がけている。
- ・「お寄せ箱」に寄せられた意見、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提示している。
- ・定例アンケートでは多くの要望が寄せられているが、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。

適切に実施した。  
苦情・要望に対する迅速で丁寧な対応を認めてくださる声が聴かれる。  
その成果として、前年度多かった(利用者から)利用者への苦情が今年定例アンケートでは皆無だった。

## ▽ 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)

- ・「業務日誌」「警備日誌」「清掃日誌」は毎日記録し保管している。
- ・事業報告は毎月期日までに送付している。
- ・定例アンケートを実施し、結果は掲示するとともにファイリングして新聞コーナーに設置し通年誰でも閲覧できるようにしている。
- ・札幌市の実地検査において「その他」で指摘された事項について、速やかに改善し報告した。

適切に実施した。  
実地検査において「その他」で指摘された事項は速やかに修正し12月6日付の改善指導書に対し、12月11日付で改善報告書を提出している。また、2月5日に札幌市高齢福祉課の方に確認いただいた。

<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> <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勤務日予定表を作成し「週休2日」を実施している。</li> <li>・有休取得については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、有休休暇の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 style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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>	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> <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している。</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。館外の行事には別にレクリエーション保険に加入している。卓球の練習団体にはスポーツ保険に加入してもらっている。</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に対応しており、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、地域の行政書士等につな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>▽ 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・警備、保守点検業務については、仕様書の通り実施した。</li> <li>・令和1年度の修繕工事等は次の通り</li> </ul> <table border="1" data-bbox="422 1137 938 1429"> <thead> <tr> <th>月</th> <th>場所</th> <th>補修工事・部品交換</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>浴室</td> <td>引き戸補修</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>ボイラー室</td> <td>真空式温水ヒーター修繕</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>事務室防災監視盤</td> <td>漏電火災警報器交換</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>大広間ドア</td> <td>丁番金物6か所交換</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>ボイラー室</td> <td>貯湯槽マンホールパッキン交換</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期点検及び資材納品業務</li> <li>警備業務→(株)ベルックス</li> <li>消防設備点検→北海道総合防災設備</li> <li>電気設備点検→(一財)北海道電気保安協会</li> <li>庭木管理→(株)市川造園</li> <li>除雪→(株)トラストジャパン</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場、駐輪場は巡回点検を強化し、台数の把握、混雑時の対応、不法駐車への注意、自転車の整理整頓などに努めている。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・北老人福祉センター指定管理者として、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、連絡協議会を通し緊急時の体制を明確にしている。</li> <li>・消防避難訓練の実施 令和1年9月30日 参加者 9名 (3館合同)</li> <li>・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。</li> </ul>	月	場所	補修工事・部品交換	4	浴室	引き戸補修	5	ボイラー室	真空式温水ヒーター修繕	10	事務室防災監視盤	漏電火災警報器交換	11	大広間ドア	丁番金物6か所交換	12	ボイラー室	貯湯槽マンホールパッキン交換	<p>適切に実施した。</p> <p>安全確保については麻生児童会館・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、隣にある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。</p> <p>地域包括支援センターや介護予防センター、区役所とは運営協議会や行事、利用者についての情報交換等で円滑な関係を保っている。</p> <p>適切に実施した。</p> <p>運営に支障が出ないように維持・管理を実施している。その他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。</p> <p>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。</p> <p>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。コロナウィルス感染拡大予防対策により、令和2年3月に行う予定であった消防避難訓練は7月に延期した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>複合施設であることを踏まえ、他施設と協力しながら、利用者の安全を確保した適切な業務を実施している。</p>	A	B	C	D
月	場所	補修工事・部品交換																							
4	浴室	引き戸補修																							
5	ボイラー室	真空式温水ヒーター修繕																							
10	事務室防災監視盤	漏電火災警報器交換																							
11	大広間ドア	丁番金物6か所交換																							
12	ボイラー室	貯湯槽マンホールパッキン交換																							
A	B	C	D																						

(4)事業の計画・実施業務			A	B	C	D
	<p>* 生活相談に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門家等相談業事業開催回数:5回 (うち参加者が30人以上であった回数:1回) (要求水準:年2回以上開催・参加者30人以上)</li> <li>・個別相談業務:6回(遺言相続4回・介護2回)</li> </ul> <p>* 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講演・運動等事業開催回数:47回(うち20名以上:35回) (要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上)</li> <li>・その他:ラジオ体操・シンプル体操等</li> </ul> <p>* 教養講座に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月2回以上開催する健康増進に関する講座:4種類</li> <li>・月2回以上開催する教養向上に関する講座:16種類 (うち定員の70%以上の申し込みがあった講座13講座、定員のない講座7講座)</li> </ul> <p>* レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務</p> <p>実施内容:「春季民謡大会」・「パークゴルフ&amp;温泉ツアー」・「春のウォーキング」・「初夏カラオケ大会」・「三世代交流盆踊り」・「マジックショー」・「秋のパークゴルフ&amp;入浴ツアー」・「秋季カラオケ大会」・「オカリナアンサンブルコンサート」・「秋季民謡大会」・「舞踊大会」・「演芸発表会」・「作品展示会」・「ダンスパーティ」・「クリスマスライブ」・「あもり新春フェスティバル(歌謡ショー・ビンゴゲーム)」・「新春カラオケ大会」・「節分豆まき」・「ゲーム大会」</p> <p>定員に対する申し込み割合:87.9%</p>	<p>専門家等相談事業については、なかなか利用者のニーズがつかみにくく目標人数を集めるのが難しかった。</p> <p>適切に実施した。定員制講座については定員を超える講座の公開抽選会は新型コロナウイルス感染防止のため行えず、運営協議会委員立会いのもと公平なる抽選会を行い受講生を決定し、公平性を保った。通年受講の希望が多かったヨガ講座は、月8回の講座数を9回に増やし、希望者全員が通年受講できるようにした。</p> <p>「節分豆まき」は登校日だったため、子供参加はなかったが、「三世代交流盆踊り」では児童会館の子供たちも参加し多世代交流が図られた。</p>				<p>複合施設という特性を活かし、他施設と連携した行事等を行っている。仕様書で定める以上の事業回数を実施していることは評価できるが、専門家相談事業については参加者数が目標値に達していないことから、今後は利用者のニーズを的確に把握し、多くの方にご参加いただけるよう努めること。</p>

\* 浴室業務

利用者数: 4,437名(前年度4,864名)

\* 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

実施内容: 36サークルへの空き室の開放  
囲碁将棋: 年間利用者数9,012名、一日平均28.9名)

卓球: 2,616名(前年度2,734名)

\* その他設置目的に関する業務

<実施内容>

1) 地域教育機関との連携→札幌市立大学看護学部実習生受け入れ 5/14~5/15 22名

2) 小学校による施設見学→和光小学校2年生 10/23 22名(引率教員2名)

3) 地域福祉関係機関との連携  
からだづくり等健康講座の開催について各地域包括支援センターや予防センターの協力を頂いたり、北区地域ケア推進会議に参加したりと連携、情報交換している。

4) 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

・麻生三世代交流広場への参加、協力

・麻生地区新年交流会への参加

・「麻生夏祭り」への参加、協力

5) 麻生児童会館との連携

・児童会館地域運営委員会への参加

・三世代交流盆踊り大会の共同開催

・児童会館餅つきぺったん大会への協力

適切に実施した。  
利用者数減の原因は新型コロナウイルス感染防止対策のための休館によるもの。

適切に実施した。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30年度実績	R1年度計画	R1年度実績
全体	人数(人)	54,304	55,000	49,047
教養講座	人数(人)	9,351	9,500	8,766
サークル	人数(人)	9,068	9,300	11,826
浴室	人数(人)	4,864	5,000	4,437

		H30年度実績	R1年度計画	R1年度実績
大広間	件数(件)	/	/	/
	人数(人)	18,594	19,000	13,886
	稼働率(%)	89.9		89.9
教養講座室	件数(件)	/	/	/
	人数(人)	6,648	6,800	4,179
	稼働率(%)	84.9		73.9
職能講座室	件数(件)	/	/	/
	人数(人)	3,260	3,400	2,820
	稼働率(%)	82.2		71.9
多目的室	件数(件)	/	/	/
	人数(人)	2,770	2,900	2,165
	稼働率(%)	83.7		63.9
計	人数(人)	31,272	32,100	23,050
平均	稼働率(%)	85.2		74.9

利用人数減については、新型コロナウイルス感染予防対策による休館の影響が大きい。

A B C D

新型コロナウイルス影響により全体の利用者数は減少したが、サークル利用者数は昨年度実績及び今年度目標値を上回っており、評価できる。今後も効果的な取組を継続し、利用促進につなげてほしい。



	<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>・毎月開催している健康講座、生活講座は利用者のニーズに合ったものを企画している。</li> <li>・センター便り「なごみ」を発行し、隣接する公共施設や各地域包括支援センターに配布。その他ホームページで情報を発信している。</li> <li>・自立支援予防介護事業の1クールを当館以外の地区会館で行った。</li> <li>・定員制講座の募集を北区全体の回覧板を利用して周知した。</li> </ul>			
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>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。センター便りは見やすいレイアウトを心がけている。センター便りは北区内10か所のまちづくりセンター、3か所の地域包括支援センターへ配布している。</p> <p>ウェブアクセシビリティに関する日本工業規格JIS X8341-3:2016に準拠し、JIS規格の示す要件に従ってできる」限りの対応で作成したWEBサイトに対し、評価実施ツールで評価検査を行い「JIS X 8341-3:2016のウェブアクセシビリティ適合レベルAAに準拠」に相当する内容となっている。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回から継続指定のため、引継ぎ業務無し。</p>	<p>令和1年度から北区の各介護予防センターにもセンター便りを配布している。</p> <p>ウェブアクセシビリティ適合レベルAAに準じたホームページをリニューアルした。</p>	<p>A B C D</p> <p>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。</p>	
2 自主事業その他				
	<p>▽ 自主事業</p> <p>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 291,781円</p> <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>・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。</li> <li>・事務業務、浴室業務に各1名障がい者を雇用している。</li> <li>・近隣の老人保健施設の入居者の社会参加の場としてロビーを提供している。</li> </ul>	<p>業者と協力しながら、適切に実施している。</p>	<p>A B C D</p> <p>札幌市の施策に沿った運営を行っている。</p>	

3 利用者の満足度				A	B	C	D																								
▽ 利用者アンケートの結果																															
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査期間 令和2年2月1日(土)～2月14日(金)(2/11休館日を除く)</li> <li>調査対象 当センター利用者</li> <li>調査方法 アンケート用紙の配布</li> <li>配布数 450枚 回収数 358枚 回収率 79.6%</li> </ul>			<p>適切に実施した。総合的な満足度・接遇の満足度が前年度よりアップしたのは、1階2階の共有部分のカーベットの張替えできれいになり、足元の保温性の良くなったことや、職員一人一人の利用者に寄り添う意識がうまく表出されていることによると考える。専門家相談事業のポイントダウンはニーズの掘り起こしが難しかったことがあげられる。また、教養講座のポイントダウンについては、3月の休館によって、定員制講座が中断されたことへの不満が大きな要因と考える(教養講座のアンケートは3月に郵送で行った。)</p>																											
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>性別構成比 男性32.3% 女性 75.5%</li> <li>年齢構成比 60代13.5% 70代70.5% 80代24.8% 90代1.9% →前年度に比較して、60歳代が激減し70歳代が大きく増加。80歳代が微増、90歳代微減。</li> <li>来館者の住まいとしては麻生、新川、新琴似地区が53.9%と多く、北区以外の来館者も17.6%となっており前年度より1.6%増えている。</li> <li>利用目的としては昨年同様①サークル活動②講座受講③運動④仲間との交流となっており、昨年5番目の囲碁将棋を「息抜き」目的が上回った。</li> <li>利用者が当センターに通い始めて何年になるか？については①1～5年②5～10年で62.3%、10年以上の方も20%弱おり、長く利用されている方が多い。一方1年未満も16%弱おり、前年より新規利用者が増えている。</li> <li>週の利用回数は昨年同様「週1～2回」が一番多く、利用目的が講座受講とサークル活動が多いことと合致している。</li> </ul>																														
	<p>・アンケートによる満足度</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>目標 (%)</th> <th>令和1年度 (%)</th> <th>前年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合</td> <td>75</td> <td>75.2</td> <td>72.4</td> </tr> <tr> <td>接遇</td> <td>80</td> <td>82.9</td> <td>81.5</td> </tr> <tr> <td>専門家相談</td> <td>80</td> <td>81.5</td> <td>94.4</td> </tr> <tr> <td>健康増進・機能訓練</td> <td>80</td> <td>91.1</td> <td>95.5</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>80</td> <td>77.8</td> <td>88.1</td> </tr> <tr> <td>レクレーション・各種行事</td> <td>80</td> <td>80</td> <td>76</td> </tr> </tbody> </table>							項目	目標 (%)	令和1年度 (%)	前年度	総合	75	75.2	72.4	接遇	80	82.9	81.5	専門家相談	80	81.5	94.4	健康増進・機能訓練	80	91.1	95.5	教養講座	80	77.8	88.1
項目	目標 (%)	令和1年度 (%)	前年度																												
総合	75	75.2	72.4																												
接遇	80	82.9	81.5																												
専門家相談	80	81.5	94.4																												
健康増進・機能訓練	80	91.1	95.5																												
教養講座	80	77.8	88.1																												
レクレーション・各種行事	80	80	76																												
				<p>休館により講座が休止されたことが影響していると推測されるものの、各項目の満足度は、概ね目標値に達している。今後に向けて、前年度と比較し満足度が下がった他の項目も含め、満足度向上のため事業内容等の検討をすること。</p>																											

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>* 行き届いた掃除や職員の接遇について高評価の意見を多くいただいている。一方施設設備についての改修・改善の要望が多く寄せられた。また、昨年度多かった浴室マナーについてのクレームが無くなり「マナーが良くなっている。」との意見があった。</p> <p>①更衣室が欲しい・部屋が狭い・床が冷たいなど      &lt;対応&gt;施設について改修などの工事をするのは難しいですが、限られた部屋、スペースの中で工夫して活用しています。引き続き活用方法を見直していき、改善を図っていきます。</p> <p>②お風呂のシャワーが壊れていて困る。温水便器にしてほしい。      &lt;対応&gt;シャワーの故障の原因や修理について検討したところ、修理には大掛かりな工事が必要であることが分かり、長期間にわたって浴室を使えなくなることになります。そのため、今のところ修理工事は予定していません。ご不便をおかけいたしますが、今あるシャワーでのご利用をお願いいたします。トイレにつきましては、1階2階ともに温水便座仕様のトイレを設置しておりますのでご利用ください。</p> <p>* 講座についてはアンケートの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ついては改善を図っていただいている。また、より高度な内容を希望する声に対しては、講座の趣旨として「学びのきっかけとして」初めての方を対象に開講している」ことを理解してもらえるように働きかけている。</p>	<p>寄せられた意見要望に対しては、迅速・丁寧に答えている。文書でお答えするものについては、理解・納得しやすいような言葉を選んで文章化し、目につきやすい所、数か所に張り出している。設備面では緊急性・安全性・必要性を考えて優先順位を考慮して補修等を行い、札幌市への要望もそれに準じて行っている。</p>
-------------------------	--	--

4 収支状況					A	B	C	D
▽ 収支 (千円)								
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)	総合センターのため他施設と協力しながら節約に努め、計画内で実行できるように、経費の削減に努めている。  利益還元として「玄関ベンチ」「浴室のドライヤー」「ラジカセ」「LDプレイヤー」「浴室鏡の増設」を購入し活用されている。	新型コロナウイルスによる休館の影響を受けたが、支出を計画より大幅に抑制し、安定した運営ができています。			
収入	44,730	44,685	▲ 45					
指定管理業務収入	44,380	44,393	13					
指定管理費	42,600	42,600	0					
利用料金	850	888	38					
その他	930	905	▲ 25					
自主事業収入	350	292	▲ 58					
支出	42,420	37,173	▲ 5,247					
指定管理業務支出	42,270	37,066	▲ 5,204					
自主事業支出	150	107	▲ 43					
収入-支出	2,310	7,512	5,202					
利益還元	50	44	▲ 6					
法人税等	280	1,287	1,007					
純利益	1,980	6,181	4,201					
▽ 説明								
令和1年3月はほぼ1か月コロナウイルス感染予防対策として休館した。 自主事業は自動販売機の売り上げ金のみで、必要経費を引いた残額は利益還元している。								

<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	来年度以降の重点取組事項
<p>年度末3月からの休館により、定員制講座が途中で終了してしまい、健康講座・生活講座も中止となってしまった。浴室・娯楽室(囲碁・将棋部屋)利用者への影響は大変大きなものになった。令和1年度の事業として特記すべき事項は以下のとおりである。</p> <p>&lt;介護予防の活動について&gt;  * H30年度から始めた「カーリンコン」を毎月定期で月2回開催にした。年齢、天候問わず楽しみながら交流できるスポーツとして毎回すぐに定員に達していた。健康増進、機能訓練事業として人気の高い事業となった。</p> <p>* 昨年に引き続き「頭の体操」も人気が高かった。当日参加できなかったからと、問題を希望する利用者も多かった。</p> <p>* 札幌市の受託事業を地域に出ていく施設づくりの一環として、「あいの里」地区センターで行った。北老人福祉センターまでは通いづらい高齢者のニーズが少なくないことを感じられた。介護予防の活動の範囲を広げることの必要性も強く感じた。</p> <p>&lt;講座について&gt;  相変わらず、体操系の講座の人気が高く、相談事業や生活講座の利用者のニーズをくみ取ることの難しさを感じた。</p> <p>&lt;レクレーション・各種行事&gt;  * スマホ教室もだんだん受講希望者が増えてきた。スマホを持つ利用者が増え、基本の使い方だけでなく便利な使い方を覚えたいとの要望が大きくなってきたためと思われる。当初、月2回だった教室を月3回に増回して行った。  * 今年度初めて「マジックショー」を行い好評であった。</p> <p>以上、令和1年度は新しい取り組みも行い、充実した内容で締めくくりたかったが、これまで経験のない状況に遭遇し、戸惑いも大きかった。</p>	<p>* 令和2年度は新しい状況での事業活動となる。感染症対策の徹底と周知、新しい生活様式に合わせた過ごし方の提案を基本に、以下の項目を重点的に取り組み、引き続き適切な運営管理に努めることとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 事故や感染が発生した場合の迅速な安全確保とBCP作成</li> <li>② 高齢者の健康や生活に役立つ講座を企画、開催</li> <li>③ サークルやサロンの立ち上げに協力し、高齢者の自主的な活動を応援</li> <li>④ 高齢者がなんでも相談できるような場所として、丁寧に関わりし、必要であれば専門機関につなげ高齢者の心配事の解決に寄与する。</li> <li>⑤ 前年度に引き続き「地域に出てゆく施設」として一人でも多くの高齢者の介護予防に寄与する。</li> <li>⑥ 可能な限り世代を超えた交流施設を目指す。</li> <li>⑦ ホームページでの発信をより充実させる。</li> <li>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。</li> </ol>
【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。今後も利用者との対話を大切にし、利用者ニーズの把握に努めながら事業を行とともに、複合施設である特性を活かして他施設と連携した取組を行うことを期待する。</p> <p>今後は、新型コロナウイルスの影響が継続する可能性があることから、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>	