

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	<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16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、儉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年度に続き、コロナ感染予防による休館が令和3年度も約4か月あった。現在も利用者から「また休館になるかと思うと辛い。」との声が多く聞かれ「通いの場」であり「介護予防の実現の場」としての老人福祉センターの重要性を実感している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿って、適切な管理が行われている。</p> <p>▼新規利用者に対し、施設の利用にあたっての留意事項等を記した「利用ブック」を配布する等、平等利用に関して独自の工夫を講じており、評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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、障がい者であることなどにより、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く説明している。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の上、周知徹底に努めている。

「地域に出ていく施設づくり」の一環として今年度もアウトリーチでの介護予防事業を計画していたが、コロナウイルス感染拡大により実施することが出来なかった。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

(1)CO2の削減

- ・事務所の照明を必要最小限にしている。
- ・各部屋の照明やエアコン等は利用時間のみ使用することとし、巡回により無駄をなくした。
- ・照明をHF蛍光管やLED電球に替えて電力の削減に努めている。

(2)紙使用量の削減

- ・両面コピーを推進している。
- ・個人情報に関するものや重要資料以外のコピー用紙は裏面を有効利用している。

(3)水使用量の削減

- ・水飲み場の水道は児童会館と連携しながら節水を呼びかけ、節減に努めている。

(4)電気、ガス、水道の利用については節約について各館(児童会館、まちづくりセンター、地区会館)に周知徹底し協力を頂いている。

(5)その他

- ・消耗事務用品はエコ商品を購入している。トナー等もリサイクル品を使用している。
- ・利用者へのごみの持ち帰りを継続して周知徹底し協力を頂いている。
- ・古紙、段ボール、シュレツダー紙はリサイクル業者に引き取ってもらっている。
- ・環境配慮の推進として、定期的な雑草処理のほか、定期的な外の見回りの際にゴミ拾いをしている。

▽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)

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」への理解協力を得やすいように、利用ルールブックを作成する等の工夫を講じ、丁寧な説明を行うよう努めたしている。

適切に実施した。感染対策から利用者に手洗いを勧めているが、「手拭き持参」を呼びかけてゴミの削減に努めた。

<ul style="list-style-type: none"> ・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。 <ul style="list-style-type: none"> *「老年心理学の視点から」の高齢者とのコミュニケーション * 要支援と要介護の違い * 救急救命講習 * 接遇とか何か * 個人情報保護について * 認知症について * 新型コロナウイルス感染症対策 <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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努めている。 ・常に利用者の表情や様子に気を配り、体調の異変や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。 ・昨年度に引き続き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。 <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"> ・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ている。委託業者には業務責任者との連絡を密に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。 	<p>適切に実施した。有資格者の職員配置により、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。</p> <p>研修については3年度もほとんど外部研修に参加することが出来ずYouTube等のウェブ研修が中心となった。</p> <p>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出来た。特に感染対策には万全を期して、利用者に向けての協力依頼や頻繁な職員による消毒を行った。</p> <p>適切に実施した。全ての委託業務は利用者の活動に影響しないように、実施時間の調整をしている。</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3年6月開催(書面会議) <議題> 令和2年度事業報告、令和3年度業務計画、令和2年度定例アンケート実施結果
第2回	令和4年3月開催(書面会議) <議題> 令和3年度事業報告、令和4年度定員制講座について、令和3年度定例アンケート実施結果
<協議会メンバー> 講師代表、利用者代表、北区地域包括支援センター長、北区介護予防支援センター百合が原、札幌市高齢福祉課、麻生児童会館、まちづくりセンター、指定管理者(株)シムス専務、館長、主任	

適切に実施した。
コロナウイルス感染予防のため、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ところに設置し、意見・要望・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、迅速な対応を心掛けている。
- ・「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掲示し、利用者に周知している。
- ・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。

適切に実施した。
令和3年度は休館期間もあったためか、要望・苦情は1件もなかった。
もし要望苦情が寄せられた際は、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は、納得が得られるように丁寧な回答を心掛けている。

▽ 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保管している。(清掃日誌はひと月ごとに札幌市に送付している。)
- ・業務報告書は毎月期日までに札幌市に報告している。
- ・行事、講座ごとに利用者の満足度を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の最後にアンケートを実施している。アンケートの結果は講座の担当講師にフィードバックしている。
- ・定例アンケートの実施結果や評価表の結果は、館内に掲示して利用者に開示している。

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。

札幌市の実地検査はウイルス感染対策のため、書面検査にて行われた。

(2)労働関係 法令遵守、雇 用環境維持 向上	▽ 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) ・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」を作成し会社が定め る休日を取得している。 ・有給休暇取得については5日を上回って取得できている。 ・「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整えている。	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。 職員による事故や コロナ感染等も発生 していない。	A	B	C	D
			▼関係法令を遵 守し、職員の労働 環境に配慮した運 営を行っている。			

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
	<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"> ・毎日定期的に職員による巡回パトロールを行い、コロナウイルス感染対策(換気、消毒)や施設内外の安全を確認している。 ・麻生児童会館、まちづくりセンター合同による防火避難訓練を年度内に2回行っている。 ・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。 ・仕様書に準じた賠償責任保険に加入している。 ・職員は市民サービス向上のため、接遇や高齢者とのコミュニケーションについて研修を受け業務に役立っている。 ・利用者からの相談には、専門職である職員が丁寧に聞き取りし、必要に応じて地域の行政書士や地域包括支援センター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。 <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"> ・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 除排雪→(株)トラストジャパン ・令和3年度の修繕工事等は次の通り 5月 教養講座室 ウインドファン取り付け 8月 館内業務用電話 バッテリー交換 1月 機能訓練室 窓ガラス交換 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北老人福祉センターの指定管理者として、麻総合センターの消防計画書を作成して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) ①令和3年11月4日 参加者 13名 ②令和4年3月28日 参加者 32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について協力している。 ・札幌防火管理者協会より「令和3年度優良事業所」に認定された。 	<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何かあれば連絡を取り合うことができるよう体制を整えている。北区地域包括支援センターや予防センターとも相互の会議参加のみならず、利用者についての情報交換など円滑な関係を保つよう努めている。</p> <p>適切に実施した。運営に支障が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。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。2回目の消防避難訓練では児童会館の児童や利用者も参加したの訓練をした。</p>	<p>▼仕様書に沿って、利用者の安全確保に配慮し、適正な維持管理運営を行っている。</p> <p>▼複合施設であることを踏まえ、他施設と協力しながら、利用者の安全確保に配慮し、適正な管理運営を行っている。</p> <p>▼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。</p>

(4)事業の計画・実施業務	▽生活相談に関する業務		A	B	C	D
			▼ 生活相談に関する業務 ▼ 専門家等相談事業開催回数：6回 延べ人数：80人 (当初要求水準：年4回以上開催・各回参加者15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) ▼ 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：43回 延べ人数：889人 (当初要求水準：年40回以上開催・各回参加者15人以上) (確認書締結後要求水準：年40回以上開催・合計参加者600人以上) ▼ 浴室業務 ・利用者数：1,354名(前年度1,429名) ・令和3年7月より原則週3日利用となった。	▼適切に実施した。 ▼コロナウイルス感染拡大の影響により確認書を締結した。 ▼今年度の重点取組事項として「高齢者へのインターネットでの情報収集の普及」を掲げ、「スマホ講座」を実施したところ、利用者から好評を得た。また、利用者アンケートの平均満足度が93%以上となり、利用者のニーズに沿った企画・実施ができた。 ▼適切に実施した。 ▼特に昭和歌声体操や理学療法士が教える簡単トレーニング等、「運動」に係る事業の人気が高く、募集をするとすぐに定員に達することからも利用者のニーズの高さがうかがえた。 ▼利用者アンケートの満足度も平均約98%と高い数値を得ることができた。 ▼適切に実施した。 ▼令和3年度も感染対策として、人数制限と時間制限を実施した。加えて週3回の利用となったため、利用人数は昨年度を下回った。	▼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、申込率の低下等があったことはやむを得ないと認められる。 ▼コロナ禍において、講師やサークルの代表者等の関係者と適切な連携を図り、感染症対策に取り組む姿勢は評価できる。 ▼感染対策として実施を中止した講座については、代替講座を用意する等、コロナ禍において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。 ▼他施設と合同で行う行事等は感染対策のため中止となったものの、ラジオ体操等、複合施設である特性を活かした企画を行っていることは評価できる。今後も併設施設と協力し、多世代交流の機会を設ける取組等に期待する。 ▼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。	

▽ 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種類

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:14種類

(うち定員の70%以上申込みがあった講座:定員制講座11講座中9講座で70%以上の申込みがあった。)

▼適切に実施した。休館のため休止した時期があったが、講師の都合がつく講座は補講をすることで、受講回数としては一部を除いて例年どおりとすることができた。

▼発声系(民謡等)の講座については、飛沫感染のリスクがあることから実施を見合わせていたが、利用者ニーズが高いことから、感染対策の方法を講師と打ち合わせする等、利用者の安全を十分に配慮し、12月から再開し、利用者からは再開への喜びの声をいただいた。

▼社交ダンスについては生徒間の密着度が高いことから感染対策が難しく、講師と相談の上、中止とした。代替として、4月からフラダンスの講座を開講する等、コロナ禍において実施可能な企画を工夫を講じた。

▼教養講座に対する利用者アンケートの満足度は約92%となり、利用者のニーズに沿った開催ができた。

▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

▼実施内容

・クリスマスビンゴ大会・教養講座作品展・節分コンサート(節分豆配布)

▼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

▼適切に実施した。

▼感染者数の収束状況を見ながら、感染対策を施し、2つのレクリエーションと行事を行った。長い閉塞感の中で、利用者からは大変好評だった。

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

▼実施内容

空き室の開放(29サークル)
娯楽室(囲碁・将棋・オセロ)の開放
卓球開放(児童会館の体育館を借用)

▼適切に実施した。
▼サークルについては再開前にリーダーズサロンを開き、感染対策について協議し、合意の上での再開とした。娯楽室、卓球の開放についても感染対策と利用方法の徹底をチラシを作り、利用者に周知、協力を求めた。

▽ 老人デイサービス事業に関する業務

無し

▽ その他設置目的に関する業務

- ・地域教育機関との連携
札幌市立大学看護学部実習(ウェブ講義)
- ・地域福祉関係機関との連携
北区地域ケア会議、北区生活支援推進連絡会への参加
- ・地域包括支援センター、介護予防センターとの情報交換
- ・麻生まちづくり協議会との連携:非常任委員として協議会総会(書面会議)参加、麻生亜麻保存会
- ・麻生児童会館との連携

適切に実施した。
総合センターとしての特色が発揮できる「麻生夏祭り」や「3世代交流盆踊り」などが昨年を引き続き中止となった。毎日15時から老人福祉センターで実施した「ラジオ体操」では、併設する児童会館の児童やまちづくりセンターの職員も参加いただく等、他施設との交流に繋がる取り組みとなった。

<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="384 197 979 584"> <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 rowspan="2">大広間</td> <td>人数(人)</td> <td>3,299</td> <td>4,000</td> <td>4,444</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>47.2</td> <td>50</td> <td>66.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">教養講座室</td> <td>人数(人)</td> <td>1,037</td> <td>1,200</td> <td>1,305</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>36.6</td> <td>50</td> <td>54.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">職能訓練室</td> <td>人数(人)</td> <td>934</td> <td>1,000</td> <td>1,304</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>57.6</td> <td>50</td> <td>49.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">多目的室</td> <td>人数(人)</td> <td>221</td> <td>400</td> <td>878</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>11</td> <td>30</td> <td>40.3</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"> ・人気の高い体操系の講座を増やしている。 ・生活講座も珍しいものやその時期に関心の強いと思われるものを企画している。 ・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、介護予防センターに配布し必要な方に周知していただけるように依頼している。 ・ホームページにて最新の情報を発信している。 			R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績	大広間	人数(人)	3,299	4,000	4,444	稼働率(%)	47.2	50	66.5	教養講座室	人数(人)	1,037	1,200	1,305	稼働率(%)	36.6	50	54.6	職能訓練室	人数(人)	934	1,000	1,304	稼働率(%)	57.6	50	49.3	多目的室	人数(人)	221	400	878	稼働率(%)	11	30	40.3	<p>約4か月の休館や人数制限などで施設利用件数や人数は例年に比べ激減しているが、令和2年度に比較すると利用人数は4500人ほど増加しており、利用件数も増加している。</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"> ▼利用件数の減少については、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。 ▼仕様書に沿って、適切な利用促進活動を実施している。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼利用件数の減少については、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。 ▼仕様書に沿って、適切な利用促進活動を実施している。			
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績																																																
大広間	人数(人)	3,299	4,000	4,444																																																
	稼働率(%)	47.2	50	66.5																																																
教養講座室	人数(人)	1,037	1,200	1,305																																																
	稼働率(%)	36.6	50	54.6																																																
職能訓練室	人数(人)	934	1,000	1,304																																																
	稼働率(%)	57.6	50	49.3																																																
多目的室	人数(人)	221	400	878																																																
	稼働率(%)	11	30	40.3																																																
A	B	C	D																																																	
▼利用件数の減少については、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。 ▼仕様書に沿って、適切な利用促進活動を実施している。																																																				
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の講座や行事の案内をセンター便り「なごみ」にて広報し、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もふんだんに使用し、より見やすいレイアウトを心掛けA3サイズで発行している。 ・センター便りは北区内10か所のまちづくりセンターと3つの地域包括支援センター、7つの予防センターに配布している。 <p>・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michekerVer2.0で評価検証を行っており、JISX8341-3(AA)に準拠している。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>H30年度からの継続指定のため引継ぎ業務は無し。</p>	<p>適切に実施した。利用者にとって、「センター便り～なごみ」に対する期待が大きく、毎月発行日の25日にはセンター便りを取りにだけ来館される方も多し。また、ホームページでの利用も増えてきている。</p> <p>ウェブアクセシビリティについては年に1回評価検証を行うことを(株)共栄オフィスシステムに委託し、適切なホームページの管理を行うことができた。</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"> ▼仕様書に沿った運営を行っている。 ▼ウェブアクセシビリティについて、仕様書に沿って、適切なホームページの管理を実施している。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼仕様書に沿った運営を行っている。 ▼ウェブアクセシビリティについて、仕様書に沿って、適切なホームページの管理を実施している。																																												
A	B	C	D																																																	
▼仕様書に沿った運営を行っている。 ▼ウェブアクセシビリティについて、仕様書に沿って、適切なホームページの管理を実施している。																																																				
<p>2 自主事業その他</p>																																																				
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 130,020円 <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"> ・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。 ・古紙段ボール類は障がい者施設に引き取ってもらっている。 ・事務業務、浴室業務に各1名障がい者を雇用している。 	<p>適切に実施した。</p> <p>適切に実施した。</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"> ▼仕様書に沿った運営を行っている。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼仕様書に沿った運営を行っている。																																													
A	B	C	D																																																	
▼仕様書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

実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・調査期間:令和4年2月1日～2月15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:228枚 回収数:211枚 回収率:92.5% 																												
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・性別構成比:男性25% 女性73% ・年齢構成比:60代17% 70代51% 80代28% 90代3% →前年度と比較して男性が8%アップした。年齢別で見ると60歳代、70歳代が計11%減少、その分80歳代90歳以上の方が増えている。 居住区別で見ると、北区内居住の地区別構成は昨年並みだが、北区以外にお住いの来館者が7%アップしている。 利用目的は昨年同様、①講座受講②サークル活動③仲間との交流の順になった。 <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3年度</th> <th>前年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合</td> <td>70</td> <td>78.7</td> <td>73.7</td> </tr> <tr> <td>接遇</td> <td>75</td> <td>81.1</td> <td>81.3</td> </tr> <tr> <td>専門家相談</td> <td>80</td> <td>93.1</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>講演運動等事業</td> <td>80</td> <td>97.6</td> <td>98.2</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>70</td> <td>92.4</td> <td>96.8</td> </tr> <tr> <td>レクリエーション 各種行事</td> <td>70</td> <td>100</td> <td>92.3</td> </tr> </tbody> </table>	項目	目標 (%)	令和3年度	前年度	総合	70	78.7	73.7	接遇	75	81.1	81.3	専門家相談	80	93.1	100	講演運動等事業	80	97.6	98.2	教養講座	70	92.4	96.8	レクリエーション 各種行事	70	100	92.3
項目	目標 (%)	令和3年度	前年度																										
総合	70	78.7	73.7																										
接遇	75	81.1	81.3																										
専門家相談	80	93.1	100																										
講演運動等事業	80	97.6	98.2																										
教養講座	70	92.4	96.8																										
レクリエーション 各種行事	70	100	92.3																										
利用者からの意見・要望とその対応	<p>今回もセンターがあることへの感謝の言葉が多く寄せられた。コロナ感染症対策による休館でセンターの存在価値を認識していただけたからであると思う。一方感染症対策のための人数制限や時間の制約への苦情も少々出ている。この点については今しばらくの間「ご理解」いただくしかないと思う。週3回になった浴室利用についても「毎日入りたい。」という要望が2件あった。</p> <p>①シャワーが壊れているのに直していない。 <対応>シャワーの修理については大がかりな工事が必要になり、長期間にわたって浴室が使えなくなるため修理を見送っているところです。今あるシャワーでのご利用をお願いいたします。</p> <p>②トイレを温便座、消音設定のものにしてほしい。(類似要望3件) <対応>「消音機能付き温水シャワー便座」が1階に2台(男女とも各1台)2階に4台(男女とも各2台)設置しております。そちらをご利用ください。未設置分につきましては順次交換予定でありますのでご了承ください。</p> <p>③英会話教室をリーズナブルな費用で開講してほしい。 <対応>新しい講座については引き受けて下さる講師を見つけるのが難しい状況にあります。皆様からの情報も頂ければありがたいです。</p>																												

適切に実施した。

男性の利用者が8%アップした要因としては、全体的に人数制限をしている中、娯楽室の利用者がほとんど男性であることがあげられる。60歳代、70歳代の利用者の減少、80歳代、90歳代の増加については、数年通い続けて来ている方が年齢が進んでも元気であること、また新規の60～70歳代が減っていることがあげられる。北区以外の利用者が増えたのは、ほかの老人福祉センターで中止していた講座等を先駆けて行ったためと思われる。

満足度調査ではすべて目標を大きく上回った。特に総合では昨年度より5%アップしており、原因として床の張替えやウインドファンの設置など設備の充実が考えられる。

意見、要望としては設備に関するものが多い。老人福祉センターのみで解決できるものは、利用者の要望を前向きに検討しているが大々的な修繕が必要なものや総合センターとして他施設との兼ね合いのあるものも多いため、要望に応えられないものは特に利用者に納得していただけるように丁寧に対応している。

A	B	C	D

▼全ての項目で満足度が目標値を上回っている。なかでも、「事業の計画・実施業務」に係る満足度は非常に高い水準を維持しており、利用者のニーズに即した事業展開ができていると認められる。
 ▼今後も更なる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。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	43,450	43,015	▲ 435
指定管理業務収入	43,210	42,885	▲ 325
指定管理費	42,840	42,617	▲ 223
利用料金	370	268	▲ 102
その他			0
自主事業収入	240	130	▲ 110
支出	40,460	33,821	▲ 6,639
指定管理業務支出	40,400	33,767	▲ 6,633
自主事業支出	60	54	▲ 6
収入-支出	2,990	9,194	6,204
利益還元	180	180	0
法人税等	570	1,747	1,177
純利益	2,240	7,267	5,027

▽ 説明

今年度も5月、6月、8月、9月と休館があったが、休館のため行えなかった教養講座を講師の協力のもと10月以降補講して、受講回数は例年並みとした。またコロナの状況をみながら行事も前年度よりも行っている。

休館中に唯一エアコンの設置が無かった教養講座室にウインドファンを設置し利用者の利便性を向上させた。

総合センターのため他施設と協力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。

R3年度は近年の暑さ対策のため、唯一設置されていなかった「教養講座室」にウインドファンを取り付け利用者に喜ばれた。

A	B	C	D
<p>▼収支について計画と乖離があ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。</p> <p>▼今後は支出の抑制に努めるとともに、利用者の回復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きたい。</p>			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ・指令管理者(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。		<div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px dashed black;"> 適 不適 </div>
▽ 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内部規定により厳格に対応している。情報公開については条例に基づき実施している。 ・暴力団のは以上については、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。		<div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px dashed black;"> 適 不適 </div>

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>前年度に引き続き休館が約4か月あった。しかし利用者にも感染対策の協力を得ながら、令和3年12月には発声系の講座やサークルを再開できた。職員間でも感染対策を徹底し、感染拡大時にも職員にも感染者が発生せずに済んだ。</p> <p>令和3年度の事業としては例年のように行えなかったが、昨年度重点取組み事項にも上げた、「高齢者へのインターネットでの情報収集の普及」の取組みとして「スマホ講座」を企画実行し好評を得た。また、「高齢者の健康や生活に役立つ講座の企画・開催」としてはコロナ禍における感染予防やフレイルに着目して開催した。例年座学の講座は比較的応募が少ない傾向にあったが、3年度はコロナ禍で利用者の関心も高く募集時にすぐに定員に達することが多かった。</p> <p>2年続けての感染拡大による影響を大きく受けた年度であった。その中で、通いの場としての老人福祉センターの存在意義は変わることなく大きなものがある。利用者からの期待の声も沢山寄せられている。</p>	<p>令和4年度もコロナウイルス感染については十分な感染対策と注意が必要と考え、適切な管理運営に努めていきたい。</p> <p>また、指定管理最終年度でもあるので、この5年の集大成として次の年度を見据えながら、利用者にとって有効な講座・行事を企画、実行していきたい。</p> <p>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収集の普及 ③高齢者の健康や生活に役立つ講座の企画・開催 ④「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、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。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>▼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。</p> <p>▼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、実施可能な業務を模索・継続し、利用者からも高い満足度を得たことは評価できる。</p> <p>▼「高齢者へのインターネットでの情報収集の普及」や高齢者の健康や生活に役立つ講座の企画・開催」等、重点取組項目を明確に定め、新たな利用者ニーズの開拓に努めている姿勢を評価する。</p>	<p>▼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。</p>