

## 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、娛樂室		
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 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、生活相談等業務、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 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

### II 令和4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)シムスは当該施設を17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>基本方針に沿って適切に実施した。今年度は1年間を通して休館することがなかったため、昨年度より利用者が増加している。落語の行事である「あさぶ笑点」や「ラジオ体操」など、児童会館の児童と共に参加できるものも実施しており、交流施設の姿も取り戻してきている。</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center; background-color: yellow;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿って適切な運営を行っている。</p> <p>▼新規登録時に、平等利用や誰もが利用しやすい施設への理解協力を得るためのルールブックを独自に作成し配布・説明するなど、工夫しているところが評価できる。</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。

上記の方針に基づき、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

- ・両面コピーを基本とし、片面のみの場合、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)水使用量の削減節減

- ・水飲み場の水道は併設する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を各館(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得ている。

## (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得ている。
- ・古紙、段ボール、シュレッ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)

- ・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とおり研修を実施した。

- \* 救急救命講習
- \* AED講習会
- \* 高齢者の結核
- \* 認知症の人を介護する家族支援を考える
- \* 認知症当事者から見た世界

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ・毎日ミーティングを実施し当日の業務内容、担当者の確認を行い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、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など利用者の声の把握に努めている。
- ・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。
- ・昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染対策にも十分に取り組んだ。

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、利用ルールブックを作成し丁寧に説明をしている。

適切に実施した。積極的に裏面を有効利用したり、文書をコンパクトにしたことで、紙使用量の削減をしている。感染症対策のために換気を行った。

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を整えている。

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。特に新型コロナウイルス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職員による頻繁な消毒を行った。

▼組織として有資格者を多く配置し、相談体制等を強化するための環境を整えている。

<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> <p>・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。なお、すべての業務は仕様書に基づき行っている。</p> <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)</p> <table border="1" data-bbox="440 450 959 943"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>令和4年8月開催(書面会議) 〈議題〉 令和3年度事業報告、令和4年度業務計画</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>令和5年2月開催 〈議題〉 令和4年度事業報告、令和5年度定員制講座について、令和4年度定例アンケート実施結果</td> </tr> <tr> <td colspan="2">           &lt;協議会メンバー&gt;            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、麻生まちづくりセンター、北区社会福祉協議会事務局長、指定管理者(株)シムス専務、館長、主任         </td> </tr> </tbody> </table>	開催回	協議・報告内容	第1回	令和4年8月開催(書面会議) 〈議題〉 令和3年度事業報告、令和4年度業務計画	第2回	令和5年2月開催 〈議題〉 令和4年度事業報告、令和5年度定員制講座について、令和4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、麻生まちづくりセンター、北区社会福祉協議会事務局長、指定管理者(株)シムス専務、館長、主任		<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> <p>適切に実施した。新型コロナウイルス感染予防のため、第1回は書面会議で開催した。第2回は市内の感染拡大状況を見て、対面で開催している。参加者の自由な発言もあり、改めて対面の会議の重要性を感じている。</p>
開催回	協議・報告内容								
第1回	令和4年8月開催(書面会議) 〈議題〉 令和3年度事業報告、令和4年度業務計画								
第2回	令和5年2月開催 〈議題〉 令和4年度事業報告、令和5年度定員制講座について、令和4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、麻生まちづくりセンター、北区社会福祉協議会事務局長、指定管理者(株)シムス専務、館長、主任									
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>・通常管理業務と自主事業とは会計を区分して整備している。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>・大き目の「お寄せ箱」を1階ロビーや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。</p> <p>・苦情や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。</p> <p>・「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。</p> <p>・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。</p> <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> <p>・業務日誌・警備日誌・清掃日誌は毎日記録し保管している(清掃日誌はひと月ごとに札幌市に送付している。)</p> <p>・業務報告書は毎月期日までに札幌市に報告している。</p> <p>・行事、講座ごとに利用者の満足度をや意見を把握す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。</p> <p>・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。</p>	<p>適切に実施した。特に指導や追加調査は無く、適正管理は認められている。切手については郵送時に購入するよう努めており、なるべく保管しないようにしている。</p> <p>適切に実施した。要望や苦情に対して、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。</p> <p>適切に実施した。</p>								

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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> <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」を作成し会社が定める休日を取得している。</li> <li>・有給休暇取得については10日以上与えられた職員は5日を上回って取得できている。</li> <li>・「ワークライフバランス」の視点から定時退社を推進し、有給休暇を取得しやすい環境を整えている。</li> </ul>	<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> <p>職員による事故は発生していない。</p>	<p>A B C D</p> <p>▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境の整備に努めている。</p>
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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る巡回を行い、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による防火避難訓練を年度内に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>・仕様書に準じた損害賠償責任保険に加入している。</li> <li>・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てている。</li> <li>・利用者からの相談には、専門職である職員が丁寧に聞き取り、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。</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、仕様書のとおり実施した。</li> <li>・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㈱ 警備業務→㈱ベルックス 消防設備点検→北海道総合防災設備㈱ 電気設備点検→(一財)北海道電気保安協会 庭木管理→㈱市川造園 除排雪→㈱トラストジャパン</li> <li>・今年度の修繕工事等は次のとおり。 10月 ボイラー室 屋内栓電流計取替 3月 右浴室 浴室床補修 3月 外アプローチ 点字タイル張替 3月 体育室 水銀灯安定器取替 3月 ボイラー室 消火栓制御盤フロートレススイッチ交換</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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て併設する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。</li> <li>・消防避難訓練の実施(3館合同) ①令和4年9月20日 参加者 12名 ②令和5年3月7日 参加者 12名</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について協力している。</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。</p> <p>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、共通認識を持っている。</p> <p>北区地域包括支援センターや介護予防センターとも相互の会議参加のみならず、利用者について適切な情報交換など円滑な関係を保っている。</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。</p> <p>委託業務については、委託業者との事前に打合せを行い、適正な管理・監督に努めている。</p> <p>複合施設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。</p>	<p>A B C D</p> <p>▼複合施設であることを踏まえ、併設する児童会館やまちづくりセンターと協力し、利用者の安全確保に努めている。</p> <p>▼関係機関とも連携しながら利用者の安全を確保するとともに、市民サービス向上に配慮している。</p> <p>▼防災業務について、複合施設の中心となって、緊急時体制を整え、合同の避難訓練を実施している。</p>

(4)事業の計画・実施業務	▽ 生活相談等に関する業務		A B C D
	▼ 生活相談等に関する業務 ▼ 専門家等相談事業開催回数:35回 延べ人数:404人 (うち参加者が15人以上であった回数:4回) (令和4年度要求水準:年4回以上開催・各回参加者15人以上)	適切に実施した。スマホに関する事業を大幅に増やしている。講座時間終了後の相談時間には毎回多くの質問が寄せられている。	▼新型コロナウイルス感染症による影響で、事業規模の一部縮小や利用者数の減少、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。
	▼ 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:72回 延べ人数:1,326人 (うち参加者が15人以上であった回数:57回) (令和4年度要求水準:年40回以上開催・各回参加者15人以上)	適切に実施した。特に運動に対する需要が高く、市内の感染拡大状況を考慮しながら、定員を増やしている。講座によっては、定員を超えて抽選で受講者を決定するなど、多くのニーズがあった。	▼基本的な感染対策を講じながら積極的に各種事業に取り組み、要求水準で定める以上に事業を実施している点が評価できる。 ▼各種講座については、申込率などを分析しながら、利用者のニーズを的確に把握し、より多くの方に参加いただけるように努めていきたい。
	▼ 浴室業務 ・利用者数 :2,420名(前年度1,338名)	適切に実施した。今年度は休館がないため、利用者数は増加している。光熱費高騰のため、浴室を利用したいという方もおり、特に女性の利用者数が増えた。	▼複合施設という特性を活かし、児童会館等と連携して行事等を行い、他世代交流の場を提供している。
	▼ 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:15種類 (令和4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15講座中、13講座で70%以上の申込みがあった	適切に実施した。健康増進講座は、市内の感染拡大状況を考慮しながら定員を増やし、参加者を大きく増やしている。教養向上講座のうち、詩吟・歌謡・民謡は1年間開講することができ、参加者を大きく増やした。フラワーアレンジメントは講師の都合、Excelは講座数の調整により今年度は開講はなし。フラダンスを新規開講している。	▼地域包括支援センターや介護予防センターとの連携事業を展開するなど、地域の関係機関とのネットワークを強化している点が評価できる。
▼ 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 ～あさび笑点・文化祭・クリスマスカーニバル・教養講座作品展・節分フェス～ ▼ 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:3回中3回	適切に実施した。前年度に比べて、実施内容を増やしており、利用者からも好評価を得ている。児童会館との合同開催や、作品展の開催など、地域施設らしい活動も再開できている。		

	<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 空き室の開放(32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)</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の受け入れ</li> <li>・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</li> <li>・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:非常任委員として協議会総会への参加、あさぶ壱麻保存会への参加</li> <li>・麻生児童会館との連携</li> </ul>	<p>適切に実施した。 休館なく、発声系やダンスのサークルが1年間を通して活動したため、利用者数は大きく増えている。</p> <p>適切に実施した。 スマホの活用方法を学ぶ「スマホ”de”健康教室」は北区第2地域包括支援センター・北区介護予防センター百合が原と共催し、連携して事業を展開した。 地域共生の流れに向けて、北区社会福祉協議会・北区介護予防センター百合が原等と情報共有・意見交換を行っており、ネットワークを強化している。 落語の行事である「あさぶ笑点」をはじめ、各種レクリエーションは可能な限り児童会館の児童も参加できる形態として実施している。</p>																																										
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="438 1187 957 1534"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R3年度実績</th> <th>R4年度計画</th> <th>R4年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">大広間</td> <td>人数(人)</td> <td>4,444</td> <td>6,000</td> <td>9,569</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>66.5</td> <td>50</td> <td>76.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">教養講座室</td> <td>人数(人)</td> <td>1,305</td> <td>1,500</td> <td>2,900</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>54.6</td> <td>50</td> <td>52.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">職能訓練室</td> <td>人数(人)</td> <td>1,304</td> <td>1,500</td> <td>2,049</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>49.3</td> <td>50</td> <td>53.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">多目的室</td> <td>人数(人)</td> <td>878</td> <td>1,000</td> <td>1,532</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>40.3</td> <td>30</td> <td>44.2</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"> <li>・人気の高い体操系の講座を増やしている。</li> <li>・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。</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、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。</li> <li>・ホームページにて最新の情報を発信している。</li> </ul>			R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績	大広間	人数(人)	4,444	6,000	9,569	稼働率(%)	66.5	50	76.4	教養講座室	人数(人)	1,305	1,500	2,900	稼働率(%)	54.6	50	52.8	職能訓練室	人数(人)	1,304	1,500	2,049	稼働率(%)	49.3	50	53.2	多目的室	人数(人)	878	1,000	1,532	稼働率(%)	40.3	30	44.2	<p>休館なく1年間を通して開館した為、利用人数は前年度より大きく増えている。 各サークルの動きも活発になり、稼働率の増加に繋がっている。</p>	<p>A B C D</p> <p>▼利用者数や稼働率は、前年度より回復しているものの、以前に比べ減少していることは新型コロナウイルス感染症の影響を受けているため、やむを得ないと認められる。</p> <p>▼仕様書に沿って運営している。</p>
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績																																								
大広間	人数(人)	4,444	6,000	9,569																																								
	稼働率(%)	66.5	50	76.4																																								
教養講座室	人数(人)	1,305	1,500	2,900																																								
	稼働率(%)	54.6	50	52.8																																								
職能訓練室	人数(人)	1,304	1,500	2,049																																								
	稼働率(%)	49.3	50	53.2																																								
多目的室	人数(人)	878	1,000	1,532																																								
	稼働率(%)	40.3	30	44.2																																								

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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つの介護予防センターに配布している。</li> </ul> <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>R4年度からの継続指定のため引継ぎ業務はなし。</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、ホームページを見て来館する利用者も増えてきている。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依頼している。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>▼仕様書に沿って適切に行われている。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティの取組についても遵守し、適切にホームページを管理している。</p>	A	B	C	D												
A	B	C	D																
2 自主事業その他																			
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 194,485円</li> </ul> <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> </ul>	<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></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>▼仕様書に沿った運営を行っている。</p>	A	B	C	D					<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D				
A	B	C	D																
A	B	C	D																
3 利用者の満足度																			
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="325 1126 416 1272">実施方法</td> <td data-bbox="416 1126 979 1272"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査期間:令和5年2月1日～2月15日(2月11日休館日を除く)</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:411枚 回収数:377枚 回収率:91.7%</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="325 1272 416 1733">結果概要</td> <td data-bbox="416 1272 979 1733"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性別構成比:男性24% 女性69%</li> <li>・年齢構成比:60代8% 70代53% 80代28% 90以上2%</li> <li>・居住区別集計:北区77% 北区以外22%</li> <li>・センター利用目的:サークル29% 講座27% 運動11%</li> <li>・接遇満足度:77% 回答数369(要求水準:75%)</li> <li>・総合的満足度:72% 回答数366(要求水準:70%)</li> </ul> <p>【各講座毎アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門家相談事業:94% 回答数144(要求水準:80%)</li> <li>・講演・運動等事業:96% 回答数1,268(要求水準:80%)</li> <li>・定員制教養講座:92% 回答数78(要求水準:80%)</li> <li>・自由参加講座:77% 回答数71(要求水準:80%)</li> <li>・行事:100% 聞き取り調査(要求水準:80%)</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="325 1733 416 2002">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="416 1733 979 2002"> <p>①暖房設備への苦情  今年度は冷え込みが厳しい、設備の老朽化、感染予防の換気等、苦情に至る要因は多い。  電気ストーブを稼働していたが、追いつかなかったといえる。</p> <p>②フリーWi-Fiの設置希望  札幌市へ要望は提出。総合センターのため、すぐに設置は難しいと回答している。</p> </td> </tr> </table>	実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査期間:令和5年2月1日～2月15日(2月11日休館日を除く)</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:411枚 回収数:377枚 回収率:91.7%</li> </ul>	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・性別構成比:男性24% 女性69%</li> <li>・年齢構成比:60代8% 70代53% 80代28% 90以上2%</li> <li>・居住区別集計:北区77% 北区以外22%</li> <li>・センター利用目的:サークル29% 講座27% 運動11%</li> <li>・接遇満足度:77% 回答数369(要求水準:75%)</li> <li>・総合的満足度:72% 回答数366(要求水準:70%)</li> </ul> <p>【各講座毎アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門家相談事業:94% 回答数144(要求水準:80%)</li> <li>・講演・運動等事業:96% 回答数1,268(要求水準:80%)</li> <li>・定員制教養講座:92% 回答数78(要求水準:80%)</li> <li>・自由参加講座:77% 回答数71(要求水準:80%)</li> <li>・行事:100% 聞き取り調査(要求水準:80%)</li> </ul>	利用者からの意見・要望とその対応	<p>①暖房設備への苦情  今年度は冷え込みが厳しい、設備の老朽化、感染予防の換気等、苦情に至る要因は多い。  電気ストーブを稼働していたが、追いつかなかったといえる。</p> <p>②フリーWi-Fiの設置希望  札幌市へ要望は提出。総合センターのため、すぐに設置は難しいと回答している。</p>	<p>適切に実施した。北区以外の利用者については、各老人福祉センターで中止していた講座を先駆けて再開したことにより増加しており、その利用者が引き続き利用していると考えられる。</p> <p>満足度調査では、概ね要求水準を満たしているが、自由参加講座(歌謡・舞踊・詩吟・民謡)の満足度が要求水準を下回っている。特に詩吟・民謡の参加率・満足度が低い。</p> <p>意見、要望としては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</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>▼新型コロナウイルス感染症による影響で、事業規模の一部縮小や内容変更を行い、満足度の低下があったことはやむを得ないと認められる。</p> <p>▼概ね要求水準を満たし、各講座や行事等の満足度は90%を超える高い水準となっている。</p> <p>▼満足度の低い項目については要因を分析するなど、運営に活かしながら、今後更なる満足度の向上を目指し、取り組んでいきたい。</p>	A	B	C	D							
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査期間:令和5年2月1日～2月15日(2月11日休館日を除く)</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:411枚 回収数:377枚 回収率:91.7%</li> </ul>																		
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・性別構成比:男性24% 女性69%</li> <li>・年齢構成比:60代8% 70代53% 80代28% 90以上2%</li> <li>・居住区別集計:北区77% 北区以外22%</li> <li>・センター利用目的:サークル29% 講座27% 運動11%</li> <li>・接遇満足度:77% 回答数369(要求水準:75%)</li> <li>・総合的満足度:72% 回答数366(要求水準:70%)</li> </ul> <p>【各講座毎アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門家相談事業:94% 回答数144(要求水準:80%)</li> <li>・講演・運動等事業:96% 回答数1,268(要求水準:80%)</li> <li>・定員制教養講座:92% 回答数78(要求水準:80%)</li> <li>・自由参加講座:77% 回答数71(要求水準:80%)</li> <li>・行事:100% 聞き取り調査(要求水準:80%)</li> </ul>																		
利用者からの意見・要望とその対応	<p>①暖房設備への苦情  今年度は冷え込みが厳しい、設備の老朽化、感染予防の換気等、苦情に至る要因は多い。  電気ストーブを稼働していたが、追いつかなかったといえる。</p> <p>②フリーWi-Fiの設置希望  札幌市へ要望は提出。総合センターのため、すぐに設置は難しいと回答している。</p>																		
A	B	C	D																

	<p>③サークルの先生への心づけを支払いたい 「先生もサークルの一員として参加」ということを回答し、理解を求めている。</p>	<p>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。</p>
--	---	--

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)				
収入	43,150	45,738	2,588	総合センターのため併設する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。利益還元の内訳については、自主事業(自動販売機)の設置費用に充てている。 ▼支出を計画より抑制し、安定した運営が行われている。 ▼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。			
指定管理業務収入	42,950	45,544	2,594				
指定管理費	42,580	45,060	2,480				
利用料金	370	484	114				
その他	0	0	0				
自主事業収入	200	194	▲ 6				
支出	40,271	37,723	▲ 2,548				
指定管理業務支出	40,182	37,662	▲ 2,520				
自主事業支出	89	61	▲ 28				
収入-支出	2,879	8,015	5,136				
利益還元	111	134	23				
法人税等	549	1,523	974				
純利益	2,219	6,358	4,139				
▽ 説明							
今年度は休館がなく1年間開館したことや、年末からのエネルギーの高騰があったため、光熱水費の支出が増えている。光熱費に関しては高騰分の管理費補填があったため、計画と決算にズレが生じている。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ・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	次年度以降の重点取組事項
<p>休館がなく1年間通して、開館することができたため、老人福祉センターの機能を活用することができた。</p> <p>今年度の事業としては、スマホに関する講座に注力した。基本的な操作について学ぶ「スマホ教室」、スマホを活用して健康情報等を習得する方法を学ぶ「スマホ”de”健康教室」を実施。高い満足度を得られ、スマホの相談も増えたことから、簡単な相談先のような空気を作り上げたといえる。</p> <p>「スマホ”de”健康教室」は北区第2地域包括支援センター・北区介護予防センター百合が原と共催のため、相互の協力関係を強化することにも繋がった。</p> <p>感染予防の都合によるサークルの中止は全て解除となり、活動を希望するサークル団体は全て活動することができている。多くの方が外出・来館の習慣を取り戻している。</p> <p>「あさぶ笑点」を児童会館と共同で開催。高齢者と児童が共に活動することも増やすことができた。</p> <p>今年度は未だコロナ感染拡大に注意をしなければならぬ期間ではあったが、利用者のニーズに向き合い、一人でも多くの人が納得して利用できる施設として運営した。</p>	<p>新たに指定管理初年度になるため、利用者や地域住民に求められる施設を目指し、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複合施設として、高齢者・児童・地域住民が交流できる事業を3館の協力で実施し、「交流施設」を目指す。          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地域共生のまちづくりに協力し、地域ケアシステムの一員として、老福の存在感を示す。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>▼施設の設置目的等に沿って、適切に運営が行われており、併設する施設だけでなく、関係機関ともネットワークを強化し連携を図っている。複合施設という特性を活かし、併設する施設と連携し、引き続き他世代交流の機会を提供する積極的な取り組みを期待する。</p> <p>▼積極的に各種事業に取り組み、要求水準以上に事業を開催し、利用者からも高い満足度を得ている。関係機関と連携し、高齢者のデジタル活用支援ともいえる「スマホ教室」等に注力するなど、時代に即して事業を更新し取り組む姿勢を評価する。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、徐々に活動が再開されているため、引き続き基本的な感染対策を実施し利用者の安全を確保しつつ、各種講座やレクリエーション行事などを積極的な実施するなど、利用者の回復に向け努めていただきたい。</p>	