

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	高齢者に対する福祉の増進		
事業概要	市内在住の高齢者に対する生活相談、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高齢者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	令和5年4月1日～令和10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5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 指定管理者である(株)シムスは当該施設を18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。 (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。 (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。 (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。 (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、倹約と創意工夫による経費削減に努める。	基本方針に沿って適切に実施した。コロナ禍前よりも新規利用者が増加している。 レクリエーションの一部や長期休暇中のラジオ体操など、児童会館の児童と共に参加できる行事を実施しており、交流施設として定着している。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td style="background-color: yellow;">B</td><td>C</td><td>D</td></tr> </table> ▼仕様書に沿って適切な管理運営を行っている。 ▼施設の平等利用や誰もが利用しやすい施設を実現するため、新規登録者に対する利用ルールブックを作成し、配布・説明することで、施設への理解を深めてもらう工夫がなされている。	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通り研修を実施した。

- * 救急救命講習
- * 救急法基礎講習
- * ホームページ担当者レベルアップ研修
- * 防火管理研修会
- * 高齢者の結核
- * 認知症と脳波
- * 情報リテラシーの向上

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し丁寧に説明をしている。

適切に実施した。
 積極的に用紙の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。

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。

▼施設に有資格者の職員を配置することで、利用者が介護や福祉について相談しやすい環境づくりを行っていることが評価できる。

▼利用者からの要望や苦情に対して、丁寧な対応に努めている。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

・ミーティング・共有アプリにより当日の業務内容、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の把握に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。

▽ 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。

▽ 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5年7月開催 〈議題〉 令和4年度事業報告、令和4年度定例アンケート実施結果、令和5年度業務計画
第2回	令和6年3月開催 〈議題〉 令和5年度事業報告、令和5年度定例アンケート実施結果、令和6年度定員制講座について
<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センター長、札幌市高齢福祉課、麻生児童会館館長、麻生まちづくりセンター長、北区社会福祉協議会事務局長、北区老人クラブ連合会会長、北区保健所、指定管理者(株)シムス専務、所長、館長、主任	

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。

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。

適切に実施した。
 全2回ともに対面で開催している。
 運営について具体的なビジョンを示し、協議会メンバーからの情報提供等、連携強化につながった。

▽ 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。

▽ 要望・苦情対応

・大きな「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。

適切に実施した。
 要望苦情に対して、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。

	▽ 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。 ・札幌市の実地検査で指摘された事項に関しては、速やかに改善している。	適切に実施した。													
(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。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境について適切な整備に努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境について適切な整備に努めている。							
A	B	C	D												
▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境について適切な整備に努めている。															
(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) ・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。 ・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。 ・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てている。 ・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。	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できています。 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、利用者について適切な情報交換など円滑な関係を保っている。	<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、併設する児童会館やまちづくりセンターと連携し、利用者の安全確保のため、日常的な巡回や避難訓練を実施している。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼地域の関係団体と連携し、利用者が安心して相談できる環境を整えている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▼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連携し、利用者の安全確保のため、日常的な巡回や避難訓練を実施している。				▼地域の関係団体と連携し、利用者が安心して相談できる環境を整えている。			
A	B	C	D												
▼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連携し、利用者の安全確保のため、日常的な巡回や避難訓練を実施している。															
▼地域の関係団体と連携し、利用者が安心して相談できる環境を整えている。															

	▽ 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 除排雪→(株)トラストジャパン ・令和5年度の修繕工事等は次の通り 5月 職員通用口 フロアヒンジ交換 8月 駐車場 駐車場ライン引き 10月 事務室内 ガス漏れ受信機用予備電池取替 3月 ボイラー室 補給水バルブ取替・配管漏水修繕 3月 排水ピット ピット内排水ポンプ更新 ▽ 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5年8月29日 参加者 12名 ②令和6年3月27日 参加者 33名 ・大規模災害防災訓練(法人で実施) 令和5年9月22日 参加者 3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。	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。 消防避難訓練は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。 法人による大規模災害防災訓練では、地震を想定し、安全確認の手法などを、机上訓練も含めて職員間で共有している。																	
(4)事業の計画・実施業務	▽ 生活相談等に関する業務 ▼専門家等相談事業開催回数:29回 延べ人数:355人 (うち参加者が15人以上であった回数:3回) ▽ 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:104回 延べ人数:2313人 (うち参加者が15人以上であった回数:83回)	適切に実施した。 スマホ講座は継続して開講している。講座時間終了後の相談時間には毎回多くの質問がある。 適切に実施した。 特に運動に対する需要が高く、定期的の開講している。パステルアート講座は道具の都合上定員を増やせないことから、回数を増やして対応している。講座によっては、定員を超えて抽選で受講者を決定している。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>▼需要が高い講座について、定期的な開講や実施回数の増回などにより対応し、多くの利用者が活動できるよう取り組んでいる。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>▼実施回数及び参加人数ともに、要求水準を上回る内容となっている。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>▼地区会館や児童会館が併設された複合施設である特色を活かし、世代を超えた交流行事が実施されており、今後の活動にも期待したい。</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D		▼需要が高い講座について、定期的な開講や実施回数の増回などにより対応し、多くの利用者が活動できるよう取り組んでいる。				▼実施回数及び参加人数ともに、要求水準を上回る内容となっている。				▼地区会館や児童会館が併設された複合施設である特色を活かし、世代を超えた交流行事が実施されており、今後の活動にも期待したい。		
A	B	C	D																
	▼需要が高い講座について、定期的な開講や実施回数の増回などにより対応し、多くの利用者が活動できるよう取り組んでいる。																		
	▼実施回数及び参加人数ともに、要求水準を上回る内容となっている。																		
	▼地区会館や児童会館が併設された複合施設である特色を活かし、世代を超えた交流行事が実施されており、今後の活動にも期待したい。																		

▽ 浴室業務

・利用者数 : 1,627名(前年度2,420名)

適切に実施した。
令和5年10/1～令和6年1/14の期間、回収槽から微量のレジオネラ菌検出があり、浴室業務を停止していたため、利用者数は減少している。
女性の利用者数が増えており、週当たりで女性利用者の定員を増やしている。

▼地域団体との連携により、実習生の受け入れや関係機関とのネットワークを強化していることが評価できる。

▽ 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

▼うち定員の70%以上の申込みがあった講座: 定員制講座14講座中、14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、継続して開講している。
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たので参加者を大きく増やしている。木彫講座は5年度は開講無し。講座数の調整によりExcel講座を再開している。

▽ 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

～演芸発表会・文化祭・年越感謝祭・寒中コンサート・節分豆まき・KITARO SONIC・作品展示会～

▼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。
児童会館の児童とともに参加できるレクリエーションや、発表会の再開・作品展など、地域施設らしい活動も再開できている。

▽ 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(32サークル)

地域開放事業としての空き室の開放

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。
利用者数全体ではやや増加しているが、4年度の途中から再開した団体の増加によるものが大きく、1回あたりの参加者数は減少傾向にある。
サークル外の活動の希望も多く、地域開放事業としての空き室の開放について、今後集計を行っていく。

	▽ 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 ・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。 札幌市立大学看護学部の実習受入では、利用者の協力を得たうえで、実習生と利用者によるレクリエーションを実施。 地域共生の流れにむけて、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。活動の発表場所についての情報提供もあり、登録サークルが外部で活動する機会へと繋がっている。 各種レク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、交流を図っている。																																																																																												
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table><tr><th colspan="2"></th><th>R4年度実績</th><th>R5年度計画</th><th>R5年度実績</th></tr><tr><td rowspan="3">大広間</td><td>件数(件)</td><td>262</td><td>200</td><td>263</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>9,569</td><td>8,000</td><td>10,777</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>76.4</td><td>50</td><td>76.5</td></tr><tr><td rowspan="3">教養講座室</td><td>件数(件)</td><td>181</td><td>100</td><td>219.5</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>2,900</td><td>2,000</td><td>3,383</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>52.8</td><td>50</td><td>63.8</td></tr><tr><td rowspan="3">職能講座室</td><td>件数(件)</td><td>182.5</td><td>100</td><td>165</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>2,049</td><td>2,000</td><td>1,969</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>53.2</td><td>50</td><td>48</td></tr><tr><td rowspan="3">多目的室</td><td>件数(件)</td><td>151.5</td><td>100</td><td>134.5</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>1,532</td><td>1,500</td><td>1,487</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>44.2</td><td>30</td><td>39.1</td></tr><tr><td rowspan="3">娯楽室</td><td>件数(件)</td><td>278</td><td>200</td><td>296</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>5,727</td><td>5,000</td><td>6,483</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>81</td><td>50</td><td>86</td></tr><tr><td rowspan="3">和室</td><td>件数(件)</td><td>343</td><td>343</td><td>344</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>1,559</td><td>1,500</td><td>1,095</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr></table> ▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件			R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	大広間	件数(件)	262	200	263	人数(人)	9,569	8,000	10,777	稼働率(%)	76.4	50	76.5	教養講座室	件数(件)	181	100	219.5	人数(人)	2,900	2,000	3,383	稼働率(%)	52.8	50	63.8	職能講座室	件数(件)	182.5	100	165	人数(人)	2,049	2,000	1,969	稼働率(%)	53.2	50	48	多目的室	件数(件)	151.5	100	134.5	人数(人)	1,532	1,500	1,487	稼働率(%)	44.2	30	39.1	娯楽室	件数(件)	278	200	296	人数(人)	5,727	5,000	6,483	稼働率(%)	81	50	86	和室	件数(件)	343	343	344	人数(人)	1,559	1,500	1,095	稼働率(%)	100	100	100	4年度から各サークルの動きは活発になっているが、稼働率は横ばい。企画講座についてはアンケート等から利用者のニーズを取り入れており、利用促進に取り組んでいる。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4"> ▼施設全体の利用者数は計画を上回っており多くの方に利用いただいたものと評価できる。 ▼人気が高い講座を増回することや利用者の関心が高い講座を開講することで、利用者のニーズや興味に即した事業展開を実施している。 </td></tr></table>	A	B	C	D	▼施設全体の利用者数は計画を上回っており多くの方に利用いただいたものと評価できる。 ▼人気が高い講座を増回することや利用者の関心が高い講座を開講することで、利用者のニーズや興味に即した事業展開を実施している。			
		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績																																																																																										
大広間	件数(件)	262	200	263																																																																																										
	人数(人)	9,569	8,000	10,777																																																																																										
	稼働率(%)	76.4	50	76.5																																																																																										
教養講座室	件数(件)	181	100	219.5																																																																																										
	人数(人)	2,900	2,000	3,383																																																																																										
	稼働率(%)	52.8	50	63.8																																																																																										
職能講座室	件数(件)	182.5	100	165																																																																																										
	人数(人)	2,049	2,000	1,969																																																																																										
	稼働率(%)	53.2	50	48																																																																																										
多目的室	件数(件)	151.5	100	134.5																																																																																										
	人数(人)	1,532	1,500	1,487																																																																																										
	稼働率(%)	44.2	30	39.1																																																																																										
娯楽室	件数(件)	278	200	296																																																																																										
	人数(人)	5,727	5,000	6,483																																																																																										
	稼働率(%)	81	50	86																																																																																										
和室	件数(件)	343	343	344																																																																																										
	人数(人)	1,559	1,500	1,095																																																																																										
	稼働率(%)	100	100	100																																																																																										
A	B	C	D																																																																																											
▼施設全体の利用者数は計画を上回っており多くの方に利用いただいたものと評価できる。 ▼人気が高い講座を増回することや利用者の関心が高い講座を開講することで、利用者のニーズや興味に即した事業展開を実施している。																																																																																														

	▽ 利用促進の取組 ・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。						
(6) 付随業務	▽ 広報業務 ・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。 ・地域新聞「あさぶ新聞」にて講座内容の記事を掲載したり、申込のお知らせを行っている。 ・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。 ・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。 ▽ 引継ぎ業務 R4年度からの継続指定のため引継ぎ業務は無し。	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。 5年度からあさぶ新聞への掲載を行っており、新規登録者の増加に大きく貢献している。 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。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> </table> ▼仕様書に沿って適切に行われている。 ▼利用者の期待が高いセンター便りなど、各種広報活動により、既存利用者の利用促進及び新規利用者の獲得に繋げている。	A	B	C	D
A	B	C	D				
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 243,623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。 ・事務業務、浴室業務に各1名障がい者を雇用している。	適切に実施した。 適切に実施した。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> </table> ▼仕様書に沿った運営を行っている。 ▼市内企業の活用や福祉施策に寄与する取組を実施している。	A	B	C	D
A	B	C	D				

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

利用者アンケートの結果		A B C D			
実施方法	・調査期間: 令和6年2月1日～2月15日 (2月11・12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: 375枚 回収数: 353枚 回収率: 94.1%	適切に実施した。性別比は、コロナ禍以前のように、女性が75%を超えるほど増加している。		▼多くの項目において要求水準を上回る満足度となっているが、行事に関する満足度が要求水準に満たないため、利用者のニーズに応じた事業展開を期待したい。 ▼専門家相談事業や講演・運動等事業においては、満足度が95%を超える高水準となっており、ニーズに沿った事業展開ができていると評価できる。	
結果概要	・性別構成比: 男性14% 女性78% ・年齢構成比: 60代9% 70代51% 80代26% 90以上2% ・居住区別集計: 北区75% 北区以外24% ・センター利用目的: 講座35% サークル29% 運動12% ・接遇満足度: 85% 回答数347(要求水準: 75%) ・総合的満足度: 76% 回答数343(要求水準: 70%) 【各講座毎アンケート】 ・専門家相談事業: 95% 回答数125(要求水準: 80%) ・講演・運動等事業: 97% 回答数1,767(要求水準: 80%) ・健康増進講座: 92% 回答数220(要求水準: 80%) ・教養向上講座: 90% 回答数139(要求水準: 80%) ・行事: 66% 回答数132(要求水準: 80%)	満足度調査では、概ね要求水準を満たしているが、レクリエーションについては、要求水準を下回っているため、満足度の向上に努める。			
利用者からの意見・要望とその対応	①社交ダンス講座の開講希望 老人福祉センターの講座として初心者向けの講座は目的に沿うが、経験者などの中級者のニーズにはあまり応えられず、以前の様に、「内容がつまらない」「簡単すぎる」という意見が出てくるのが想像される。 ②入浴時間の緩和について 入浴を希望される方が多く、平等に利用できることを優先している。女性利用者の割合が多くなっていることから、週当たりで女性の定員が多くなるように設定している。 ③講座申込の不便について 申込の際の電話が繋がりにくいのご意見があり、6年度からは全て抽選制とし、繋がりにくい場合は、時間を改めて受講の可能性は平等になるようにした。また、メールによる申し込みも受け付けており、混雑回避の手段を用意している。	利用者からの要望については前向きに検討し、実現できる要望については改善、実現が困難な要望については利用者に納得していただけるよう丁寧に説明することで対応している。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	43,076	44,581	1,505
指定管理業務収入	42,828	44,337	1,509
指定管理費	42,348	42,348	0
利用料金	480	325	▲ 155
その他		1,664	1,664
自主事業収入	248	244	▲ 4
支出	40,506	35,193	▲ 5,313
指定管理業務支出	40,417	35,136	▲ 5,281
自主事業支出	89	57	▲ 32
収入-支出	2,570	9,388	6,818
利益還元	0	42	42
法人税等	488	1,784	1,296
純利益	2,082	7,562	5,480

▽ 説明

- ・レジオネラ菌検出による浴室業務の停止があり、利用料金の決算額は予算を下回った一方で、水道光熱費の支出が抑えられた。
- ・利用者への還元として、ダンスや体操で利用できるスポーツミラーを購入している。

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。

A B C D

▼支出を計画より抑制することで、安定した運営を行っていることから、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。

▼収益の一部については利用者への利益還元を実施している。

< 確認項目 > ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ・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。

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
例年に比べて新規登録者が多く、地域住民の外出機会を寄与することができた。5年度からは、地域新聞の「あさぶ新聞」に記事を掲載していただく事となり、事業内容の周知活動の強化となったことが影響している。 基本的な操作について学ぶ「スマホ教室」は継続して実施。定例アンケートの調査では普及率に比べて満足に使用できない人が多く見られ、課題解決の手段として今後も継続の見込み。複数の職員が利用者と共に受講することにより、簡単な相談先として対応できるようにした。 講座やサークルの発表会を再開し、各団体の発表の機会を提供している。発表会の後に講座に申し込む・サークルに参加する方も見られており、双方に有益な行事となった。また、サークル主体の発表会についても周知を行い、6年度内の開催に向けて準備を進めている団体も見られている。サークルの利用人数については減少傾向にあるため、課題として対応したい。 各レクリエーションについて、児童会館の子ども達も参加できる形式で開催し、高齢者と児童が共に活動する機会を増やすことができた。	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。また、前年度の課題を受けて、各取組のブラッシュアップを目指す。 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・スマホの使い方の普及 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継続できるよう協力する。 ⑦各関係機関と連携し、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、ネットワークの構築を支える。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
▼施設の設置目的等に沿って適切に運営が行われており、老人福祉センターとしての事業展開だけではなく、複合施設である特性を活かし、世代間交流機会の創出や地域の関係機関との連携によるネットワークの強化、情報共有を実現させていることが評価でき、今後の取組にも期待できる。 ▼専門家相談事業や講演・運動等事業については、非常に高い満足度を得ていることから、引き続き利用者のニーズに即した事業展開を期待する。 ▼今後も基本的な感染対策を行い、利用者の安全を確保したうえで各種事業を実施し、利用者の満足度向上及び利用者の増加に向けた事業展開を行っていただきたい。	