

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	札幌市清田老人福祉センター	所在地	清田区清田3条3丁目
開設時期	平成11年4月	延床面積	1,182㎡
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	(社福)札幌市社会福祉協議会		
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>▼設置目的を実現すべく、①札幌市社会福祉協議会職員の専門性を活かした包括的な支援・サービスの提供を行い、誰もが平等にサービスを受けることができるよう支援する。②老人福祉センターを拠点としたボランティア活動の充実と高齢者の社会に参加する機会を提供する。③利用対象者のみならず、地域の方々とも交流出来るような場を提供する。④各区社会福祉協議会等関連機関との更なる連携強化を図る。⑤老人福祉センター周辺の地域性による臨機応変な取組を支援する。⑥講座・サークル活動の取組を支援する。⑦更なる経費縮減を図る。の7つの基本方針を策定し、その内容を職員全員が意識し、取り組んでいる。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼「全ての利用者に対して、信条や性別・年齢、あるいは社会的身分等によって、合理的な理由がなく利用の制限や利用料金の減免や、不当な差別的取扱いをすることなく公平中立な対応をする」という方針を策定し、平等利用に係る心構え及び重点取組項目を事務室内に掲示するとともに、研修やミーティング等により情報を共有し、関係法令の遵守の徹底や利用者の視点に立ったサービスの提供を行った。</p> <p>▼演芸発表会の出演順番を公開抽選で決定するとともに、定員制教養講座受講生決定においては、抽選日が新型コロナウイルス感染拡大防止のため、休館中であったことから、運営協議会委員2名により厳正な抽選を実施するなど平等性、透明性を確保した。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼当法人の「環境保全行動計画に関する要綱」に基づき、夏季及び冬季の電力需要対策も含め、節電節水に努めた。また、館内を巡回し、各室内の冷暖房温度調節をこまめに行い、無駄な照明の消灯及び洗面所の蛇口閉め忘れ等の点検確認を実施している。</p> <p>▼実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テレビ、マッサージ器等の不要な電源はコンセントを抜き待機電力をカットしている。 ・事務用品などは、市グリーン購入ガイドラインに沿ったラベル製品を購入し、また内部資料作成用等の用紙は必要に応じ両面コピーし、さらには、ミスしたコピーは裏面を活用するなど経費節減を徹底した。 ・空き缶や空きビン類は、納入業者がリサイクルを実施。また、古紙や段ボール類は障がい者施設が回収している。さらに、ペットボトルキャップやリングプルについては児童会館や学校が回収しているものに協力している。 ・廃油回収ボックスを設置し、地域住民にもエコ活動に協力していただいている。廃油は定期的に業者が回収している。 ・昼休みは事務所の照明を最小限にしている。 ・利用者にはマイカー利用を控え、公共交通機関を利用しての来館を呼びかけている。 ・利用者の自宅の光熱水費等を節約するために、冬季、「クリスマスダンスパーティー」、新春行事「かるた大会」、「百人一首大会」、「学生寄席」を施設主催の「ウォームシェア事業」として実施した。 	<p>札幌市の高齢者施策、方針に基づき適正な管理運営を行うことができた。</p> <p>内部職員研修やミーティング等で平等性の基本原則を周知、意識することで適切な対応ができた。</p> <p>職員全体ミーティングを活用した研修の実施や利用者に対する啓発活動によって、環境負荷低減や市の施策に基づく各種取組により、環境への配慮を行った。</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">仕様書に沿って適正な管理がなされている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	仕様書に沿って適正な管理がなされている。			
A	B	C	D								
仕様書に沿って適正な管理がなされている。											

<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>▼管理業務等仕様書に基づき責任者及び従事者を配置し、組織図を作成している。</p> <p>▼指揮命令系統、業務分担等を事務分掌にて定めている。</p> <p>▼研修計画を作成し、スキルアップのための外部研修に参加するとともに、更なるサービス向上のために、内部研修を行い、ミーティング等においてふり返りを行った。</p>	<p>必要な職員配置を行い、適切な対応を行っている。また、引き続き研修や、ミーティング等により職員の資質の向上に努めた。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼毎朝の職員ミーティングや月1回の職員全体ミーティングなどで情報を共有し、サービス向上に努めている。</p> <p>▼札幌市社会福祉協議会が管理する施設の施設長が一堂に介し、各施設が抱える諸問題等について検討を行う定例施設長会議を初め、各担当者ごとの会議により、的確な情報交換を行うとともに、情報ネットワークシステムにより、本部から各施設間で、必要な情報を迅速に共有した。</p> <p>▼利用者の身体(認知)状況等の見守りケアを行い、必要に応じて関係機関と連携し、情報共有を図っている。</p> <p>▼万一の災害に備え、飲料水、非常食を常備している。</p> <p>▼札幌市社会福祉協議会の3区内(白石・厚別・清田)事業所と月1回連携会議を行い、当センターとして地域のためにどのように関わることが出来るかの検討や、現在取り組んでいる事業の報告、今後の予定、実績報告などの情報交換を行っている。</p>	<p>事業運営上の必要不可欠な情報は、朝礼や職員ミーティングで共有することによって、統一した認識での実践が出来た。また、関係機関と緊密に連携し、様々な地域の問題の迅速な情報共有を行い、解決に向け取り組んだ。</p>
<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>▼ 施設運営の安定化を図る上で、札幌市の承認を得て、施設保全業務、清掃業務、機械警備業務、電気工作物保安管理業務、除排雪業務等を第三者の専門的業者に委託し、受託者と連絡体制を確保するとともに、適宜、指示指導を行い、適切な業務遂行を確認した。</p>	<p>各業務内容について、適宜打合せや協議を行い、仕様書に基づき業務を履行させ、適切に管理、監督を行った。</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 令和元年 6月28日 開催	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度事業実績報告について ・平成30年度利用者アンケート調査結果について ・令和元年度事業計画について ・その他(意見交換)
第2回 書面開催(新型コロナウイルス感染拡大防止のため)	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度事業計画(案)について ・苦情・要望等の報告について ・令和元年度事業実績中間報告について
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌国際大学准教授・清田区老人クラブ連合会・清田中央地区老人クラブ協議会会長・清田中央地区福祉のまち推進センター運営委員長・清田区第1地域包括及び第2地域包括支援センター長・教養講座講師・利用者代表2名・札幌市高齢福祉課生きがい支援担当係長、同職員・清田区社会福祉協議会事務局次長・当センター館長 	

管理業務仕様書に基づき運営協議会を設置・開催し、活発な意見交換を行い、センター運営に活かすことができた。なお、令和2年2月28日に開催を予定していた第2回会議については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため書面開催とし、各委員に資料を送付し、質問、意見等を募るとともに、その情報を各委員に提供した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 当法人が定める「経理規程」に基づき策定した「経理事務の手引」を会計事務の基準とし、適正な経理事務を行っている。
- ▼ 資金管理については、当法人が定める「資金管理運用規程」に従って、資金の区分・運用の基本方針や運用対象等について定めており、資金の適正かつ効率的な管理運用を実施している。
- ▼ 不祥事を未然に防ぐため、外部監査や内部監査を実施するとともに、日常的に残高と帳簿残高を照合している。さらには、適時、基本理念・基本方針・職員の心得及び当法人を含む行動基準について、内部研修等で徹底指導を行っている。

法人による適正な資金管理を行うとともに、外部監査や内部監査に加え、日常から通帳、帳票類と現金照合を行うなど適正な管理を行った。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼当法人の「苦情解決処理規程」に基づいた苦情処理体制を館内に掲示し、適正に苦情責任者並びに担当者が苦情対応できる仕組みを取っている。</p> <p>▼利用者とのコミュニケーション、ご意見箱、利用者アンケート、行事アンケート等の意見・要望・苦情等について、全職員で共有し、問題解決に向けて迅速かつ適切に対応するよう再発防止に努めている。</p> <p>▼要望、苦情申出人には、真摯な態度で申出人が納得するよう丁寧な対応を心掛けている。</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」「玄関開閉管理簿」「駐車場管理日報」「浴槽残留塩素記録表」「外構緑地日報」「施設管理点検表」「清掃日誌」「マスターキー使用簿」など管理運営上必要な書類を整備、保管している。</p> <p>▼施設運営方針に基づき、毎年、一斉に利用者アンケート調査を実施し、意見・要望等やその回答は館内に掲示して利用者に公表した。</p> <p>▼利用者アンケートより出された意見、要望等は記録として残し、施設長会議や職員ミーティングの中で整理分析し、解決に努めた。また、その結果は運営協議会にて報告した。</p> <p>▼記録、報告、評価については、定められた基準に基づき適正に実行している。</p> <p>▼札幌市の実地検査の結果、指摘事項はなかったが、意見があったことから、速やかにその改善を行った。</p>	<p>要望、苦情等については、常に丁寧な対応を心掛けるとともに、実施可能なものについては、迅速かつ適切に実施した。</p> <p>・アンケート結果や投書による回答を館内に掲示するとともに、職員ミーティング等に諮り改善を行った。また、日常の記録等については、適正に作成するとともに、期日までに報告した。</p> <p>・実地検査の意見については、すでに改善しているが、今後は適正な事務処理に努めたい。</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> <p>▼関連する労働関係法令の遵守に関すること、就業規則その他の関連規定等については、職員ミーティング等で全職員に周知している。</p> <p>▼就業規則に基づいた労働環境を実現するとともに、適正な人員配置と職制ごとに雇用条件を明確にしている。就業規則は、職員がいつでも閲覧できるよう備え付けている。</p> <p>▼時間外労働及び休日労働に係る労使協定(36協定)など、必要な取り決めを行い、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼ワーク・ライフ・バランスを考慮して、希望した休務日が取得できるように配慮したり、業務量の増減を調整したうえで、毎月の勤務割りを決定している。</p> <p>▼年1回の健康診断を義務づけている。</p> <p>▼年間10日以上、年次有給休暇を付与される職員へは5日間以上の取得を促進した。</p>	<p>関係法令を遵守し、勤務割りや休暇取得の推進等就業しやすい環境に配慮した。</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、働きやすい環境づくりを行っている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(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>▼ 日常の館内巡回における建物・設備機器・備品等の点検、センターとバス停間の除排雪や砂撒き(ひとつぶの思いやり運動)による歩行者の安全確保を図った。</p> <p>▼ 災害・火災・事故などの緊急時に備えた自衛消防訓練(総合訓練)を実施した。また、緊急時の体制を職員間で共有した。</p> <p>▼ 浴室の衛生対策として、配管洗浄・高濃度塩素消毒と日常の塩素測定等でレジオネラ菌対策に努めている。</p> <p>▼ 職員間の連絡はもちろんのこと、本部事務局職員と館長との間でも緊急時の連絡体制を整備している。また、委託業者へも緊急連絡網により、最短の時間で連絡可能な体制を確保している。</p> <p>▼ 損害賠償保険は管理業務等仕様書に適合したものに加入している。</p> <p>▼ 地域の交通安全啓発運動に場所の提供を行い、職員のみならず利用者にも参加してもらった。</p> <p>▼ 利用者から身体面、精神面、あるいは介護等で相談があった場合は、必要に応じて、清田区役所あるいは地域包括支援センターなど関係機関と連携しながら、支援できるよう体制を整えている。</p> <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> <p>▼ 施設保全業務(施設内の建築・電気・機械・防災設備等の維持管理業務)、清掃業務(施設内衛生の為に日常清掃・定期清掃等)、警備業務、電気保安業務、除排雪業務など、専門性が必要な業務は札幌市内の専門業者に委託し、適切な管理をした。</p> <p>▼ 備品管理については、日常点検等により、不具合の生じた備品は修繕を実施するなど利用に支障のないよう努めた。</p> <p>▼ 駐車場構内の駐車整理や冬場の砂まき、外構緑地の除草や植栽の管理(冬囲い等)の実施、あるいは巡回による建物の破損・ヒビ割れの有無の確認、衛生設備等の点検確認などを適正に実行し、利用者の安全確保に努めた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 当法人の「防火管理規程」の防災マニュアルにしたがって、非常時の利用者の安全を確保するための防災体制を整え、定期的に緊急時の対応について、職員間で共有を図っている。</p> <p>▼ 火災を想定した自衛消防訓練を年2回、8月と3月に実施し、終了後、消防職員より訓練状況や火災発生時の注意事項などの講評を得た。</p> <p>▼ 館内外を巡回する時に、不審物や避難通路に障害物がないか点検確認を実施した。</p> <p>▼ 館内外で急病人が発生した場合、即応するためにAEDの使用方法を全職員が職員ミーティングの時に研修し、応急処置を適正に行えるよう体制を整えている。</p> <p>▼ 災害用食糧や飲料水を備蓄している。</p>	<p>利用者の安全確保に必要な訓練を実施する他、冬期間の除雪や「砂まき」などサービス向上に向けた取り組みを行った。また、センター前の道路を横断しないようセンターだよりや館内掲示板等を利用して注意喚起を行った。</p> <p>清掃、警備、施設保守点検等専門性の高い業務は、第三者に委託し行うことで、適切な管理を行うとともに、駐車場、緑地管理についても定期的な巡回等により、安全を確保することができた。</p> <p>避難訓練や講習会等の実施により、防火・防災意識の啓発に努め、関係法令に基づき、適切な防火管理を行った。</p>	<p>適切に業務を実施し、利用者の安全確保に努めている。施設管理も良好に行っている。</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
	<p>▽ 生活相談に関する業務</p> <p>▼ 専門家等相談事業開催回数: 6回</p> <p>参加者が15人以上であった回数: 6回 (要求水準: 年4回以上開催・参加者15人以上・満足度80%以上) 参加者満足度: 80.3% ※アンケートで「とても満足」「まあ満足」と回答した割合</p>	<p>医師や保健師などの専門職員や区保健福祉課、地域包括支援センターなど関係機関の協力で、利用者ニーズに即した健康、消費者トラブル・悩み等の相談事業を実施した結果、要求水準を達成することができた。</p>	<p>新型コロナウイルスによる休館の影響下において、各業務の実施回数、参加人数ともに要求水準を満たしたことは評価できる。 今後も利用者のニーズに沿った事業を行い、多くの方の健康増進等に寄与することを期待する。</p>			
	<p>▽ 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <p>▼ 講演・運動等事業開催回数: 44回</p> <p>参加者が20人以上であった回数: 43回 ※新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館のため、休館期間中に予定していた7回の開催が中止となった。 (要求水準: 年30回以上開催・参加者20人以上・満足度80%以上) 参加者満足度: 82.9% ※アンケートで「とても満足」「まあ満足」と回答した割合</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館により、休館期間中に予定していた7回の開催が中止となったが、要求水準は達成できた。医師や理学療法士等による健康に関する情報提供や介護予防啓発に関する講演・実技体験など大変好評であった。</p>				
	<p>▽ 浴室業務</p> <p>▼ 利用者数: 7,469人(前年度7,261人) ※目標値: 8,400人 ※令和2年3月2日～新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館のため入浴中止。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館により、目標値には若干届かなかったが、前年度比からは増となった。引き続き、安全管理に努めていく。</p>				

▽ 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:6種類実施

(フラダンス、代謝アップ体操、すこやかヨガ、脳・足きたエール、フォークダンス、健美操)

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:10種類実施

(日本の歴史、ペン習字、書道、英会話、水彩画、カラオケ、民謡、詩吟、舞踊、楽しいコーラス、)

▼定員制講座(日本の歴史、ペン習字、書道、英会話、水彩画)全てが定員の70%以上の申込みであった。

参加者満足度:85.6%

※アンケートで「とても満足」「まあ満足」と回答した割合

(要求水準:月2回開催する健康増進及び教養向上に関する講座各4種類以上・定員申込率70%以上・満足度80%以上)

【定員制講座申込率】

講座名	定員数 (人)	申込数 ※ (人)	申込率
日本の歴史	20	20	100.0%
ペン習字	20	20	100.0%
書道(4月～10月)	20	20	100.0%
英会話(10月～3月)	10	10	100.0%
水彩画	12	12	100.0%

※申込数は参加決定者数

▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

▼レクリエーション

利用者相互の交流の場として、娯楽室に囲碁将棋・オセロ等を設置。また大広間とレクリエーション室は、他の行事で使用しない時間帯で全面又は一部を卓球に開放した。卓球愛好者には大広間の月間スケジュール表を配布し、空き室状況を確認してもらっている。

▼各種行事

通年実施している行事のほかに、地域住民の積極的な参加を促すために、清田中央地区福祉のまち推進センターと共催で、「認知症講話」や「健康フェスタ」を開催するとともに、ホールの有効活用を目的として、今年度新たに「ミニ雪あかり」や地元中学校の吹奏楽部を招き、「ロビーコンサート」を開催した。

また、世代間交流事業では、清田中央児童会館と共催で「夏の盆踊り大会」と「ちぎり絵工作会」「ハロウィンパレード」などを開催し、児童と高齢者との交流が図られた。

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:6回中、6回

参加者満足度:93.7%

※アンケートで「とても満足」「まあ満足」と回答した割合

自由参加講座の「代謝アップ体操」「ヨガ」「健美操」などの運動系講座は多数の参加があり、大変好評を得られている。また、10月から利用者ニーズに沿った英会話講座を新たに開講するなど、充実を図り、全ての項目で要求水準を達成することができた。

利用者ニーズに合わせた新規行事や地域との協働行事、世代間交流行事などを積極的に行った結果、要求水準を達成した。特に参加者満足度は高い評価をいただいた。

【定員制行事・レクリエーション】

定員制行事・レク名	定員数 (人)	申込数 (人)	申込率
ノルディック ウォーキング講 習	25	25	100.0%
バルーンアート(1)	10	7	70.0%
バルーンアート(2)	15	14	93.3%
社会見学会	30	30	100.0%
ちぎり絵工作会	15	14	93.3%
ミニ運動会	30	23	76.7%

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

▼各種サークル活動や高齢者の趣味活動等への空室の利用提供を行い、その活動を支援することで生きがい支援を図った。
 ▼地域住民への施設開放については、定期的に「センターだより」で町内会回覧にて広報活動を実施し、施設を有効的に活用してもらうよう便宜を図った。
 ▼演芸発表会においては、利用者に主体的に取り組んでもらうために、プログラムを作成する時に利用者に協力してもらったり、発表会の司会進行を一部、利用者をお願いしたりした。このような関わりは利用者からは好評であった。
 ▼地域住民との世代間交流を目的に「盆踊り大会」を実施し、「ちぎり絵工作会」では児童会館の児童との交流も深めることができた。
 ▼館内の軽微な作業(施設周辺美化活動や交通安全啓発活動、花・野菜の苗植え、庭木の冬囲いなど)は広く利用者に呼びかけ、ボランティア活動に協力いただいた。

地域福祉の拠点として、積極的に空室を開放し、高齢者の生きがい支援を行った。また、地域との交流行事により、世代間交流が図られた。

▽ その他設置目的に関する業務

▼地域で介護予防活動の中心的役割を担っている方や今後その役割を担いたいと思っている方を対象に、介護予防センター、理学療法士等と連携し、地域における介護予防自主活動の開催に関わるノウハウや介護予防体操の指導を行った。(介護予防自主活動化支援事業)参加者:30名
 ▼生活機能を維持し続けたい意欲のある高齢者を対象に、清田区社会福祉協議会、管理栄養士、作業療法士と連携し、身近に利用できるサービスや栄養・調理、簡単にできる運動法等を指導し、自立した生活の継続の支援を行った。(札幌市委託事業:生活機能向上支援事業)参加者:126名
 ▼利用者からペットボトルキャップ、プルタブを近隣中学校等に贈呈するなど、社会貢献活動を行った。
 ▼社会貢献の一環として、近隣の小・中学生の職場体験を積極的に受け入れた。
 ▼近隣地域での介護予防関連行事に職員を派遣して、高齢者の社会参加や地域での認知症予防関連行事に対して支援・協力を行った。
 ▼「ひとつぶの思いやり運動」として、冬期間、「砂入りペットボトル」を設置し、センター周辺の歩道等に撒き、転倒予防に大いに役立った。

ボランティア活動を通して高齢者の社会参加への意識向上を図るとともに、近隣小・中学生の職場体験を受け入れるなど、社会貢献に寄与できた。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30実績</th> <th>R元計画</th> <th>R元実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>76,057</td> <td>76,500</td> <td>68,297</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>7,261</td> <td>8,400</td> <td>7,469</td> </tr> </tbody> </table> ▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件 ※令和2年3月2日～新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い休館			H30実績	R元計画	R元実績	全体	人数(人)	76,057	76,500	68,297	浴室	人数(人)	7,261	8,400	7,469	新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館や相次ぐ講座休講が響き、前年度から減となった。新しい講座や催しを取り入れるとともに各種媒体によるPRを強化し、利用促進に取り組んでいきたい。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #FFD700;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
			H30実績	R元計画	R元実績																	
全体	人数(人)	76,057	76,500	68,297																		
浴室	人数(人)	7,261	8,400	7,469																		
A	B	C	D																			
▽ 利用促進の取組 <ul style="list-style-type: none"> ▼ アンケート調査や各行事ごとのアンケート調査、利用者からの聞き取りなどにより、利用者ニーズを的確に把握し、それらを日常業務に反映させ、提供するサービスの質の向上・改善を図った。 ▼ 毎月発行の「センターだより」や施設を紹介するチラシ等をまちづくりセンターを通じて近隣町内会や清田区役所、清田区社会福祉協議会、地域包括支援センターなどに配架した。 ▼ 各種行事開催や講座募集・開講については広報さっぽろ、地域情報誌等を積極的に活用した。 ▼ センターの利用案内を当法人のホームページに掲載する他、町内会回覧板を利用して、積極的にセンターのPRを行った。 ▼ 地域の各種会議に出席し、センター行事等の紹介や事業への協力依頼を行った。 	ホームページの活用や各町内会にセンターだよりを回覧するとともに、各種会議において、センター行事等のPRを行った。	新型コロナウイルス影響により利用者数は減少したが、各種PRを行い、利用促進に努めている。今後も効果的な取組を継続し、利用者の確保につなげてほしい。																				
(6)付随業務	▽ 広報業務 <ul style="list-style-type: none"> ▼ 毎月「センターだより」を発行し、施設内での配布及び当法人ホームページへの掲載、さらには町内会の回覧やまちづくりセンターへの配架等により施設の周知を図った。 ▼ 世代間交流行事や行事募集について、地域新聞や「札幌市からのお知らせ」、「広報さっぽろ清田区版」に掲載した。 ▼ 当法人ホームページにおいて、施設・事業内容を紹介した。 ▼ 令和元年度ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公開した。 	ホームページでの情報発信やセンターだよりの町内会回覧、広報さっぽろ、地域新聞、近隣スーパー、体育館、まちづくりセンターへのポスター掲示等各種媒体を利用し、積極的にセンターPRを行った。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #FFD700;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D															
	A		B	C	D																	
▽ 引継ぎ業務 <ul style="list-style-type: none"> ▼ 前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし 	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。	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			A	B	C	D							
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼飲料の自動販売機及び喫茶コーナーを設置し、各種飲料を販売した。 自動販売機手数料収入 204,056円 喫茶事業収入 1,089,200円 ※ 日常の衛生管理が評価され、喫茶コーナーにおいて、札幌市長より「食品衛生優良施設」として表彰された。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼施設の修繕や物品購入などを市内企業に発注依頼した。 ▼館内清掃業務を引き続き、札幌市母子寡婦福祉連合会に業務委託し、就労の場の確保に努めた。 ▼平日の入浴受付業務については、引き続き、札幌市シルバー人材センターに依頼し高齢者の就労の場の確保に努めた。 ▼新聞・段ボール等の資源ゴミの回収については障害者就労支援社会復帰センターに依頼した。 ▼家庭での使用済みの天ぷら油(植物油)の回収をした。施設利用者のみならず、近隣住民も利用している。 ▼福祉施設(知的障がい者)によるパンの販売を支援し、雇用促進に寄与した。</p>		<p>各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。</p> <p>施設修繕、物品等の購入は市内企業に発注した。また、福祉団体やシルバー人材センターを活用するなど市の福祉施策に配慮した。</p>				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			A	B	C	D							
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td> <p>▼利用者アンケートの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間: 令和2年2月3日～2月17日(15日間) ・対象者: 老人福祉センター利用者 ・配布枚数: 310枚、回収297枚(目標値280枚以上) </td> <td rowspan="3"> <p>利用者満足度は、すべての項目において目標数値を達成することができた。特に、職員の接遇については、前年度より8ポイント以上のアップとなり、日頃の対応が評価された成果であると思われる。また、意見・要望については、アンケートのみならず、ご利用者との直接対話等を通じて把握するとともに、職員間で常に共有し、改善できるものは迅速に対応することができた。</p> </td> <td rowspan="3"> <p>全ての項目で目標以上の満足度を得ており、評価できる。引き続き、利用者の意見、要望等を大切に、満足度を向上させることを期待する。</p> </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <p>【各項目の満足度】</p> <p>▼総合的な満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 70%、結果: 80.5% <p>▼職員の接遇に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 75%、結果: 88.9% <p>▼専門家相談事業に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 80.3% <p>▼講演・運動等事業に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 82.9% <p>▼教養講座に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 85.6% <p>▼レクリエーション・各種行事に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 93.7% </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <p><要望>演芸発表会の題名が「舞踊・詩吟・合唱・その他の部」となっているが、「フラダンス」も題名に入れてほしい。 <対応>次回発表会開催時にフラダンスも題名に追加した。</p> <p><要望>ヘルストロンを設置を希望。 <対応>設置費用が高額であり、希望者も少ないため、今のところ、設置はできない旨を回答し、ご理解をいただいた。</p> <p><苦情>衛生上好ましくないので、脱衣室のベンチに直に座らないよう注意してほしい。 <対応>職員の巡回を強化するとともに、ベンチに座る際は、バスタオル等を敷いてから座るよう周知文を掲示した。</p> <p><要望>講師が突然休むことがあり、練習が出来ないので、代替日を設けてほしい。また、事前に休む予定が分かっている場合は、予め教えてほしい。 <対応>講師に休む場合は、予め予定を知らせてほしい旨と代替講師を派遣してほしい旨を伝え、講師から了承を得た。</p> </td> </tr> </table>		実施方法	<p>▼利用者アンケートの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間: 令和2年2月3日～2月17日(15日間) ・対象者: 老人福祉センター利用者 ・配布枚数: 310枚、回収297枚(目標値280枚以上) 	<p>利用者満足度は、すべての項目において目標数値を達成することができた。特に、職員の接遇については、前年度より8ポイント以上のアップとなり、日頃の対応が評価された成果であると思われる。また、意見・要望については、アンケートのみならず、ご利用者との直接対話等を通じて把握するとともに、職員間で常に共有し、改善できるものは迅速に対応することができた。</p>	<p>全ての項目で目標以上の満足度を得ており、評価できる。引き続き、利用者の意見、要望等を大切に、満足度を向上させることを期待する。</p>	結果概要	<p>【各項目の満足度】</p> <p>▼総合的な満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 70%、結果: 80.5% <p>▼職員の接遇に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 75%、結果: 88.9% <p>▼専門家相談事業に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 80.3% <p>▼講演・運動等事業に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 82.9% <p>▼教養講座に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 85.6% <p>▼レクリエーション・各種行事に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 93.7% 	利用者からの意見・要望とその対応	<p><要望>演芸発表会の題名が「舞踊・詩吟・合唱・その他の部」となっているが、「フラダンス」も題名に入れてほしい。 <対応>次回発表会開催時にフラダンスも題名に追加した。</p> <p><要望>ヘルストロンを設置を希望。 <対応>設置費用が高額であり、希望者も少ないため、今のところ、設置はできない旨を回答し、ご理解をいただいた。</p> <p><苦情>衛生上好ましくないので、脱衣室のベンチに直に座らないよう注意してほしい。 <対応>職員の巡回を強化するとともに、ベンチに座る際は、バスタオル等を敷いてから座るよう周知文を掲示した。</p> <p><要望>講師が突然休むことがあり、練習が出来ないので、代替日を設けてほしい。また、事前に休む予定が分かっている場合は、予め教えてほしい。 <対応>講師に休む場合は、予め予定を知らせてほしい旨と代替講師を派遣してほしい旨を伝え、講師から了承を得た。</p>				
実施方法	<p>▼利用者アンケートの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間: 令和2年2月3日～2月17日(15日間) ・対象者: 老人福祉センター利用者 ・配布枚数: 310枚、回収297枚(目標値280枚以上) 	<p>利用者満足度は、すべての項目において目標数値を達成することができた。特に、職員の接遇については、前年度より8ポイント以上のアップとなり、日頃の対応が評価された成果であると思われる。また、意見・要望については、アンケートのみならず、ご利用者との直接対話等を通じて把握するとともに、職員間で常に共有し、改善できるものは迅速に対応することができた。</p>	<p>全ての項目で目標以上の満足度を得ており、評価できる。引き続き、利用者の意見、要望等を大切に、満足度を向上させることを期待する。</p>										
結果概要	<p>【各項目の満足度】</p> <p>▼総合的な満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 70%、結果: 80.5% <p>▼職員の接遇に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 75%、結果: 88.9% <p>▼専門家相談事業に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 80.3% <p>▼講演・運動等事業に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 82.9% <p>▼教養講座に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 85.6% <p>▼レクリエーション・各種行事に関する満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 93.7% 												
利用者からの意見・要望とその対応	<p><要望>演芸発表会の題名が「舞踊・詩吟・合唱・その他の部」となっているが、「フラダンス」も題名に入れてほしい。 <対応>次回発表会開催時にフラダンスも題名に追加した。</p> <p><要望>ヘルストロンを設置を希望。 <対応>設置費用が高額であり、希望者も少ないため、今のところ、設置はできない旨を回答し、ご理解をいただいた。</p> <p><苦情>衛生上好ましくないので、脱衣室のベンチに直に座らないよう注意してほしい。 <対応>職員の巡回を強化するとともに、ベンチに座る際は、バスタオル等を敷いてから座るよう周知文を掲示した。</p> <p><要望>講師が突然休むことがあり、練習が出来ないので、代替日を設けてほしい。また、事前に休む予定が分かっている場合は、予め教えてほしい。 <対応>講師に休む場合は、予め予定を知らせてほしい旨と代替講師を派遣してほしい旨を伝え、講師から了承を得た。</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)	ほぼ計画どおり執行した。 新型コロナウイルスによる休館期間があった中、概ね計画通り執行できている。			
収入	46,441	46,249	▲ 192				
指定管理業務収入	45,017	44,924	▲ 93				
指定管理費	43,129	43,129	0				
利用料金	1,680	1,494	▲ 186				
その他	208	301	93				
自主事業収入	1,424	1,325	▲ 99				
支出	45,611	45,109	▲ 502				
指定管理業務支出	44,362	44,150	▲ 212				
自主事業支出	1,249	959	▲ 290				
収入-支出	830	1,140	310				
利益還元	0	0	0				
法人税等	830	1,140	310				
純利益	0	0	0				
▼ 説明 ▼3月に新型コロナウイルス感染拡大防止による休館はあったが、収入は計画から大きな増減はなかった。 ▼新型コロナウイルス感染拡大防止による休館等の利用者減少にともない、指定管理業務支出については燃料費および自主事業支出については諸謝金等の支出を抑制したため、支出総計については計画より502千円の減となった。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		適	不適
▼ 安定経営能力の維持 ▼当事業の運営管理は、主に指定管理費で行われており、支出の抑制も図りながら、収支のバランスをとり、安定した経営を行っている。		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、当法人の「個人情報保護方針」及び「個人情報の保護に関する規程」に基づき適正に対応している。 ▼情報公開については、当法人の「情報公開規程」に基づき透明性の確保に努めている。なお、請求は0件であった。 ▼暴力団の排除については、札幌市暴力団の排除の推進に関する条例に基づき、施設を暴力団の活動に使用させないことや、協定に関する契約については暴力団員や暴力団関係事業者を相手方としないように努めている。なお、暴力団関係と思われる相手方の利用や契約の実績はなかった。		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>▼管理業務仕様書に基づき、年間を通じて、概ね計画どおりに事業を実施することができた。利用者数は、講師の体調不良等による講座の相次ぐ休講や新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館等により減となったが、アンケート調査の満足度においては、利用者ニーズに即した取組みを行った結果、すべての項目で目標数値を達成することができた。</p> <p>▼清田中央児童会館と合同で「ちぎり絵工作会」や「盆踊り大会」、「百人一首」などを実施した。今年度、新たに「ミニ雪あかり」や地元中学校の吹奏楽部を招き、「ロビーコンサート」を開催し、多世代交流を図るとともに、清田中央地区福祉のまち推進センターと協力し、「認知症予防研修会」を開催するなど地域に根付いた施設運営を図り、老人福祉センターの認知度を高めることができた。</p> <p>▼館内の軽微な作業(施設周辺美化活動や交通安全啓発活動、花・野菜の苗植え、庭木の冬囲いなど)のボランティア活動を通して、高齢者の社会参加への意識を高めることができた。</p> <p>▼従来の近隣中学校に加え、今年度新たに小学校の職場体験としてセンターを活用してもらい、多世代交流や「働くこと」を学んでもらうことができた。</p> <p>▼必要に応じて、利用者の見守りケアを行い、家族、清田区役所、地域包括支援センター等各関係機関と連携し、情報共有を行い、迅速に対応することができた。</p> <p>▼喫茶コーナーにおいて、日常の衛生管理が評価され、札幌市長より「食品衛生優良施設」として表彰された。</p>	<p>▼感染症防止のため、関係通知等を順守し、感染防止対策(検温・清掃・消毒・換気・手洗い・咳エチケット等)を徹底し、安全な施設運営を行う。</p> <p>▼福祉のまち推進センターや地域包括支援センター、介護予防センターなどとの連携をより密にし、地域のニーズに沿った取組を展開するとともに、チラシ等の町内会への回覧・広報さっぽろへの掲載、地域新聞などの広報活動を通して、老人福祉センターに対する認知度を高め、利用者増を図る。</p> <p>▼利用者の健康増進のために、引き続き、専門家による相談事業や運動等の事業を実施し、利用者の健康維持、向上に寄与する。さらに、独自の取組みとして、各種測定機器を活用し、健康意識の動機付けを図る。</p> <p>▼地域で困っている(買い物・通院・掃除など)高齢者のために活動してくれるボランティア養成のための講座を実施し、高齢者の社会参加を推進する。</p> <p>▼利用者の身体(認知)状況等の見守りケアを行い、早期発見に努め、必要に応じて本人、家族、関係機関と連携し、情報共有を図りながら適切な対応を行う。</p> <p>▼利用者ニーズを的確に捉えて、行事、講座等に感染対策に関連した内容を反映させていきたい。また、利用者とは良好な関係を構築し、相互理解と信頼関係の維持に向けて、接遇や対応などに留意し、更なる満足度の向上を図る。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の目的に沿って適切な運営管理を行っている。利用者の満足度が高く、適切なサービスを実施できた結果と認められ、評価できる。今後も利用者のニーズを反映し、高齢者の福祉の増進、生活向上につながる事業を展開してほしい。</p> <p>また、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>	