

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2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 ▼ 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。	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。	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center; background-color: #ffcc00;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> </table> 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欲しい。	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

▼「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。

▼定員制教養講座受講生決定においては、厳正な抽選を実施するなど平等性、透明性を確保した。

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。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼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。

▼実施内容

- ・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。

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みにより、環境への配慮を行った。

▽ 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)

▼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。

▼指揮命令系統、業務分担等を事務分掌にて定めている。

▼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。

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。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼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。

▼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。

▼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。

▼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た。(7~10月を除いて、書面開催。)

▽ 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)

▼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。

▽ 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 書面開催	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度事業実績報告について ・令和元年度利用者アンケート調査結果について ・令和2年度事業計画について ・令和元年度修繕工事等について
第2回 書面開催	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3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2年度事業実績中間報告について

<協議会メンバー>

・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

・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。

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。

管理業務協定書に基づき運営協議会を設置したが、予定していた2回とも新型コロナウイルス感染症拡大防止のため書面開催とし、各委員に資料を送付するとともに、質問、意見等を募り、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。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 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。
- ▼ 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。
- ▼ 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。

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。

▽ 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」「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。
- ▼ 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。
- ▼ 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。
- ▼ 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。
- ▼ 札幌市の実地検査の結果、指摘事項はなかった。

・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>(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>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	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。			
A	B	C	D								
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>(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> <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>▼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>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、第三者に委託を行うことで、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>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	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。			
A	B	C	D								
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>▽ 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、9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がい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>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>(4)事業の計画・実施業務</p>	<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：1回</p> <p>「地域高齢者の健康と生活に関する調査及び相談」 年間合計参加人数：68人 (当初要求水準：年4回以上開催・各回参加人数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) ※北海道大学大学院保健科学研究院学生と協働で実施。</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：1回</p> <p>「正しい姿勢と冬道の歩き方」 各回参加人数：12人 (当初要求水準：年30回以上開催・各回参加人数20人以上) (確認書締結後要求水準：年1回以上開催・各回参加人数10人以上) ※当センター看護師が講師として実施。</p> <p>▽ 浴室業務</p> <p>▼利用者数：2,789人(前年度7,469人) ※目標値：6,720人 ※令和3年4月1日～令和3年7月9日まで新型コロナウイルスの影響により入浴事業休止。 再開後は、時間及び利用人数制限を行った。</p> <p>▽ 教養講座に関する業務</p> <p>▼月2回以上開催する健康増進に関する講座：0講座 ▼月2回以上開催する教養向上に関する講座：2講座実施。(ペン習字、水彩画) 2講座とも70%以上の申込 (要求水準：健康増進4種類以上、教養向上6種類以上、合計12種類以上・定員申込率70%以上) (確認書締結後要求水準：健康増進及び教養向上に関する講座を合計2種類以上・定員申込率70%以上)</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。体力測定・健康相談を行い、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感染症の影響により、確認書を締結。新型コロナウイルス感染症の影響下において運動不足が顕著な参加者に、実技指導等が大変好評で要求水準を達成することができた。</p> <p>臨時休館及び再開後の時間及び人数制限により、目標値には届かなかったが、時間毎の消毒・換気を行い、感染防止に努めた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、健康増進に関する講座は実施を中止した。教養向上に関する講座は、令和2年9月か</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"> <p>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等があったことはやむを得ないと認められる。そのなかで、感染対策を講じ、適切な事業の実施をしていることは評価出来る。今後も利用者ニーズを把握した業務を実施し、多くの参加者の健康増進等に寄与することを期待する。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>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等があったことはやむを得ないと認められる。そのなかで、感染対策を講じ、適切な事業の実施をしていることは評価出来る。今後も利用者ニーズを把握した業務を実施し、多くの参加者の健康増進等に寄与することを期待する。</p>			
A	B	C	D								
<p>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等があったことはやむを得ないと認められる。そのなかで、感染対策を講じ、適切な事業の実施をしていることは評価出来る。今後も利用者ニーズを把握した業務を実施し、多くの参加者の健康増進等に寄与することを期待する。</p>											

	<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>▼レクリエーション</p> <p>利用者相互交流の場としての囲碁将棋及び卓球開放については、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館等のため、令和2年10月より実施するが、同年11月18日～令和3年3月14日まで再度中止となる。</p> <p>▼各種行事 「バルーンアート講習会」(2回)、「ミニ雪あかり」、「講座修了作品展示会」を実施した。 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:2回中2回 (要求水準:定員申込率70%以上)</p> <p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。 ※施設開放は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年10月より実施した。</p> <p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <p>▼近隣中学校等にペットボトルキャップ、プルタブを贈呈するため、当センター利用者から収集するなど、社会貢献活動を行った。</p> <p>▼「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。</p> <p>▼文化創作活動の発表と文芸を通しての交流を目的として、老人福祉センター利用者から俳句・短歌等の作品を募集し、合同文集「輝き」を発行した。</p> <p>▼令和3年7月1日より、老人福祉センター入浴日が現在の週5回から週3回に変更になることに伴う札幌市高齢福祉課の説明会を実施した。</p>	<p>ら実施し、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感染症拡大防止のため、囲碁台には飛沫シートを取り付けし、卓球利用は人数及び時間制限を設けた。 ・申込が必要な行事については、定員人数を減らした。また、部屋使用時は十分に換気し、使用後はテーブル等の消毒を行った。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、空き室利用は人数及び時間制限を設けた。また、部屋使用時は十分に換気し、使用後はテーブル等の消毒を行った。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、例年実施していた高齢者の社会参加への意識向上を図るボランティア活動や、近隣小・中学生の職場体験を受け入れを実施することが出来なかった。</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(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>R元実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>68,297</td> <td>70,000</td> <td>5,108</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>7,469</td> <td>6,720</td> <td>2,789</td> </tr> </tbody> </table>			R元実績	R2計画	R2実績	全体	人数(人)	68,297	70,000	5,108	浴室	人数(人)	7,469	6,720	2,789	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館や利用制限によって全体及び浴室利用者数は大幅な減少となったが、消毒や換気の徹底を行い、安心安全な利用に努めた。 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。	A B C D
			R元実績	R2計画	R2実績													
全体	人数(人)	68,297	70,000	5,108														
浴室	人数(人)	7,469	6,720	2,789														
▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、令和2年4月1日～同年6月18日まで臨時休館。同年6月19日から一部開放、7月10日から浴室開放、9月から座学系講座及びサークル開始、10月から囲碁将棋開放、11月から卓球開放。令和2年11月18日から令和3年3月14日まで囲碁将棋・卓球利用の中止。 ▽ 利用促進の取組 ▼ 各行事ごとを含めたアンケート調査、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、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。	新型コロナウイルスの影響による施設の休館や利用制限から、利用者数が減少したことはやむを得ないと認められる。指定管理者においては各種PRを行う等、利用促進に努めている。今後も効果的な取り組みを継続し、利用者の確保につなげて欲しい。																	
(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼ 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2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。 ▽ 引継ぎ業務 ▼ 前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし	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。	A B C D															
	2 自主事業その他		▽ 自主事業 ▼ 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。ただし、喫茶コーナーは新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止とした。 自動販売機手数料収入 44,484円	各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。	A B C D													

<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"> ▼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がい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。 	<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>	<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

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>		<p>・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。</p> <p>・総合的な満足度が前年度より約6ポイントのアップとなり、日頃の対応が評価された成果であると思われる。</p> <p>・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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>全ての項目で満足度が目標値を上回っており、利用者のニーズに即した事業展開ができたことが認められる。</p> <p>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欲しい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>全ての項目で満足度が目標値を上回っており、利用者のニーズに即した事業展開ができたことが認められる。</p> <p>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欲しい。</p>			
A	B			C	D						
<p>全ての項目で満足度が目標値を上回っており、利用者のニーズに即した事業展開ができたことが認められる。</p> <p>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欲しい。</p>											
<p>実施方法</p>	<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3年1月25日～2月8日(15日間) ・対象者: 老人福祉センター利用者 ・配布枚数: 100枚、回収93枚(目標値70枚以上) 										
<p>結果概要</p>	<p>【各項目の満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼総合的な満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 70%、結果: 86.0% ▼職員の接遇に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 75%、結果: 88.2% ▼専門家相談事業に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 82.4% ▼講演・運動等事業に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 86.2% ▼教養講座に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 90.0% ▼レクリエーション・各種行事に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標: 80%、結果: 100% 										
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【要望】喫茶室の再開を望む。 ≪対応≫新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、現在中止している事を伝え、ご理解をいただいた。</p> <p>【要望】お風呂を無くさないで欲しい。 ≪対応≫令和3年7月から現在の週5回から週3回の利用に変更となることを伝え、ご理解をいただいた。</p>										

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				ほぼ計画通り執行した。	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。		
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)				
収入	46,493	44,190	▲ 2,303				
指定管理業務収入	45,089	44,146	▲ 943				
指定管理費	43,541	43,541	0				
利用料金	1,344	557	▲ 787				
その他	204	48	▲ 156				
自主事業収入	1,404	44	▲ 1,360				
支出	45,663	43,791	▲ 1,872				
指定管理業務支出	44,414	43,757	▲ 657				
自主事業支出	1,249	34	▲ 1,215				
収入-支出	830	400	▲ 430				
利益還元			0				
法人税等	830	400	▲ 430				
純利益	0	0	0				
▽ 説明							
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館はあったが、指定管理業務収入及び支出は計画から大きな増減はなかった。 ・自主事業収入及び支出は、感染症拡大防止のため喫茶事業を中止したことから、計画を下回った。 							
＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。							
▽ 安定経営能力の維持				適		不適	
<ul style="list-style-type: none"> ▼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。 							
▽ 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				適		不適	
<ul style="list-style-type: none"> ▼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。 							

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>▼新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館及び利用制限のため各種事業が休止し、特に多数参加される一部教養講座が開講することができず、利用者数は大幅な減少となったが、開催可能な行事(バルーン講習会、講座修了作品展示会等)を感染予防に努めて実施し、好評を得た。また、アンケート調査の満足度においては、全ての項目で目標数値を達成することができた。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、次の項目を実施し、安心安全な利用に努めることができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用時の体温測定、手指消毒、利用確認書の記載 ・テーブル、イス、手すり、トイレ等の消毒を1日4回。 ・エレベーター内の適宜消毒。 ・各部屋の利用人数制限と使用後の消毒。 ・浴室利用人数及び時間制限、さらに時間毎の消毒。 ・受付に飛沫予防シート設置。 ・囲碁将棋のテーブルに飛沫予防シート設置。 ・各部屋の定期的な換気。 <p>▼館内の軽微な作業(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>▼必要に応じて、利用者の見守り等を行い、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、情報共有を行い、迅速に対応することができた。</p>	<p>▼引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、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、安心安全な施設運営を行う。</p> <p>▼要望が高い体操系講座を感染予防に努め、また人数及び時間制限をしながら、再開する。</p> <p>▼各関係機関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、チラン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>施設目的に沿って、適切な運営管理が出来ている。</p> <p>新型コロナウイルスによる休館や利用制限があるなか、利用者満足度が全項目で目標を達成したことや高齢者のボランティア活動を通じ、社会参加への意識向上を図っていることについて評価できる。</p> <p>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、引き続き、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>	