

指定管理者評価シート

事業名	老人休養ホーム運営管理費	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	札幌市保養センター駒岡	所在地	南区真駒内600-20
開設時期	昭和61年4月	延床面積	3,769㎡
目的	老人の心身の健康と福祉の増進		
事業概要	休養ホームの施設を利用に供すること、老人に対する生活相談、健康相談、社会参画・交流の場の提供		
主要施設	宿泊室、広間、浴室、レストラン、芝生広場、パークゴルフ場(休止中)		
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28年4月1日～令和2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、施設利用提供・承認業務、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>▼令和元年度事業計画において、当センターの管理運営に係る基本方針を下記のとおり策定した。</p> <p>1 高齢者等がより安心して利用できる保養施設としての充実</p> <p>2 高齢者・障がい者等の生きがいづくりの促進</p> <p>3 地域との交流・連携の促進</p> <p>4 総合福祉センターとしての機能強化</p> <p>また、第三者委託業者と基本方針を共有し、目標達成に向け一体的に管理運営を行った。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼当センターの施設目的や位置づけから、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などによって、合理的な理由がなく利用の制限や利用料金の減免、不当な差別的取扱をすることなく公平中立な対応をするという方針に基づき、高齢者、障がい者、子育て世代など様々な世代の利用者も快適に安心して利用できる施設運営を行った。</p> <p>▼事務室内には「平等利用確保のための方針および取組項目」を掲示し、すべての利用者に公平中立な対応をするよう意識の向上を図った。</p> <p>▼宿泊休憩等の受付の際は、共通ルールを定め、誤解のないよう適切で丁寧な対応を行った。</p> <p>▼講座やイベントの参加、年末年始特別営業日の宿泊者決定にあたっては、公開抽選を行い公平を期した。</p> <p>▼障がいを持つ利用者には、低テーブルや筆談具を用意する等対応した。</p> <p>▼委託業者に対し、平等利用に係る教育を実施した。特に利用者と直接対応にあたる職員については、重点的に指導・教育を行った。</p>	<p>当センターの基本方針及び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>○平等利用に関する方針、取組内容を各職員及び委託業者に周知・徹底を図り、適正に対応した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1238 315 1294 353">A</th> <th data-bbox="1294 315 1350 353">B</th> <th data-bbox="1350 315 1406 353">C</th> <th data-bbox="1406 315 1449 353">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1238 353 1449 1473"> 予算執行同等の決裁日に不在の職員が押印している例が散見され、実地調査において改善指導を行ったところ、速やかに改善された。今後も法人経理規程等に基づき適正な処理に努めてほしい。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	予算執行同等の決裁日に不在の職員が押印している例が散見され、実地調査において改善指導を行ったところ、速やかに改善された。今後も法人経理規程等に基づき適正な処理に努めてほしい。			
A	B	C	D								
予算執行同等の決裁日に不在の職員が押印している例が散見され、実地調査において改善指導を行ったところ、速やかに改善された。今後も法人経理規程等に基づき適正な処理に努めてほしい。											

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼エコチェッカーを導入するなどして節電、節水、ゴミの減量等に努め、電気、ガス、水道の節約に努めた結果、水道及び電力使用量の減少につながった。また、掲示物等で周知し、利用者の節約への意識を高めた。
- ▼当センターが駒岡清掃工場より余熱や電力の供給を受け、環境に配慮した施設であることを利用者に周知した。
- ▼送迎車はアイドリングストップでCO₂排出抑制等、環境に配慮した運転を行った。
- ▼管理業務等に係る用品等は極力グリーン購入ガイドライン指定品を使用した。
- ▼清掃に使用する洗剤等は札幌市公共建築物シックハウス対策指針に基づき、環境に配慮したものを使用した。
- ▼ペットボトル等の廃棄物を分別して、排出量の削減、リサイクルに努めた。
- ▼職員には札幌市環境マネジメントシステム運用マニュアルに基づき研修を実施するとともに、委託業者と定例運営会議において、環境配慮の推進および節約の意識を啓発した。
- ▼厨房から出る使用済みの植物油のリサイクル回収を行い、敷地内には食用廃油回収ボックスを設置し、利用者から廃油を回収した。
- ▼生物多様性を考える行事「こまおかの自然を知ろう」を開催し、生物多様性に対する参加者の認識を深めてもらった。
- ▼さっぽろエコメンバー(レベル3)に登録し、環境保全行動点検簿に沿って節水・節電、紙の節約等に努めるなど環境にやさしい自主的な取組を実施した。
- ▼町内会や老人クラブ等の団体利用者へ駒岡の食事・送迎付きで近隣の清掃工場や資源選別センターの見学会を実施した。
- ▼クールビス・ウォームビスを励行した。

- 当センターに従事する職員が環境配慮の意識を再認識し取り組むことができた。
- 環境に配慮した施設であることを市民に広く周知できた。

▽ 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)

- ▼施設の管理運營業務に関し、統括的に責任を負う統括責任者(支配人)として部長職を配置した。
- ▼統括責任者の職務を代理する職員(副支配人)については、統括責任者同様に知識と技術を有した職員を配置し、管理運営体制及び営業・広報活動体制を強化した。
- ▼介護サービスに関する責任者(担当係長)を配置した。
- ▼「介護支援専門員」「介護福祉士」「介護職員初任者研修修了者」の資格を有する職員を配置し、支援が必要な方、障がいをお持ちの方に対するサービスを強化した。
- ▼障がい有する者を施設運営に係る補助的業務に従事させた。
- ▼業務内容を明確にした上で、適切な職員配置、業務分担、指揮命令系統、内外部の連絡系統等を定めて実施し、業務の効率化を図った。
- ▼研修計画に基づき研修を行った。また、組織内や外部の研修にも参加し、職員の資質向上を図った。
- ▼労働関係法令を遵守し、雇用環境の維持向上を図った。

○適切な人員配置及び社内・外研修を継続的に受講することにより、全体的なサービス向上につながった。
○介護支援専門員や介護福祉士等の有資格者の配置により、保養機能の強化を図ることができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼職員会議や当法人が管理する市保有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施設長会議、法人管理部門と施設職員による定例会議、組織強化を目的としたプロジェクト会議、施設運営に携わる委託業者との定例運営会議、その他関連企業や団体との会議等により、的確な情報交換を行い、関係機関と緊密に連携を取って情報共有を強化した。
- ▼日常業務を実施する中で現状に合った業務内容の改善を継続的に実施した。さらに、職員間、委託業者との連絡調整は口頭のみではなく書面等を行うことを徹底した。
- ▼シフト勤務による情報等の漏れがないよう、朝礼の強化やシステム入力、業務日誌の整理などにより情報管理を改善した。

○必要な情報共有を図り、管理水準の維持向上に向け取組んだ。また、利用者のニーズに柔軟に対応できるよう、適宜業務の見直しを図った。

▽ 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)

- ▼応接・厨房・施設管理業務、保守設備等管理業務、清掃業務、警備業務、庭園・健康広場維持管理業務は第三者委託を実施した。
また、機械保守点検業務については、別途、検査確認を委託し実施した。
- ▼委託業者に対しては、仕様書に基づき、利用者のサービス向上に配慮し、安全を十分に確保した適正な業務遂行がされるよう指揮監督を徹底して管理した。
- ▼利用者の声を委託業者へ随時フィードバックし、サービスの向上に努めた。
- ▼毎月、定例運営会議を開催し、情報の共有や課題を協議した。

○委託業者への指揮命令系統及び報告・連絡・相談体制を確立し、適宜必要な指導、指示、検査、確認を継続的に行うことで、適正に管理することができた。

▽ 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 令和元年 8月9日	<ul style="list-style-type: none"> 平成30年度事業報告 令和元年度事業計画 管理運営上の問題点、改善点と今後のあり方、役割
第2回 令和2年 1月29日	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度事業計画の実施状況(報告) 令和元年度事業実績(報告) 管理運営上の問題点、改善点と今後のあり方、役割
<p><協議会メンバー></p> <p>もりの仲間のこまおか朝市実行委員会委員長・芸術の森地区連合会会長・老人クラブ駒岡寿会会長・朔風常務理事・陶芸講座講師・札幌市立大学デザイン学部教授・札幌市立常盤中学校校長・札幌市立駒岡小学校校長・札幌市南区地域振興課まちづくり調整担当係長・札幌市保健福祉局高齢保健福祉部高齢福祉課高齢福祉係長、担当職員・札幌市保養センター駒岡支配人・札幌市保養センター駒岡副支配人・札幌市保養センター駒岡担当係長</p>	

○運営協議会メンバーを地域の団体及び福祉団体、学校等の有識者から人選し、当センターの管理運営上の問題点・改善点、今後のあり方や役割についてを協議した。委員から出された意見・要望については運営に活かすよう努めた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理及び現金の取扱いは、「札幌市社会福祉協議会経理規程」と「札幌市社会福祉協議会経理規程細則」に基づき適切に管理を行い、「経理事務マニュアル」により具体的な事務処理を各々適正に行った。

▼資金管理は、定期的に監事監査や公認会計士による外部会計監査を導入した。現金の取扱いについては、不適切な経理事務の未然防止として、外部監査、内部監査、月末残高照合、複数人体制チェックを実施するとともに、毎日の現金実査を行っている。

▼監査等で指摘・指導を受けた事項は速やかに改善を行った。また、法人内の他事業所における指摘・指導事項についても再度確認を行った。

○現金の取扱いは複数人の確認及び経理事務マニュアルにより適正に事務処理を行った。資金管理は法人の規程に基づき、適正に管理を行うことができた。また、第三者による監査など客観的な方法で点検・確認を適切に行うことができた。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情対応は、「苦情解決に関する規程」に基づき、適切かつ速やかに対応した。対応記録は文書に残し、委託業者を含む全職員で共有し、再発防止策の検討を行った。また、要望・苦情に対して改善が出来る部分は速やかに実施し、要望・苦情の内容・対応・結果・再発防止策を札幌市に報告した。

○要望・苦情に対しては規程に基づき適切に対応した。すぐに対応が可能な要望については迅速に対応し、適切な運営を行った。

	<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼業務実績等は事業報告にて、毎月当法人本部及び札幌市に報告した。 ▼業務に関する報告・記録を適切に行い、重要と思われる事項は職員会議等で協議を行った。 ▼令和元年2月に実施した当法人施設福祉部統一アンケートでの要望、意見内容で実施可能な部分は改善した。 ▼常設のアンケート用紙を宿泊室、フロント、レストランに置き、日々の利用者からご意見、要望を聴取した。 ▼日々のアンケート、当法人施設福祉部統一アンケートの結果を全職員で共有し、サービス向上につなげるためのセルフモニタリングを実施した。 ▼業務・財務検査項目の自己チェックを実施し、改善が必要な項目がある場合、その改善提案を含め札幌市に報告した。 ▼札幌市の実地検査の結果、指摘事項があったことから、速やかにその改善に取り組んだ。 	<p>○日々のアンケートや利用者から直接いただいたご意見等により利用者のニーズを的確に把握し、迅速にサービスや業務の改善につなげることができた。</p> <p>○各種報告書については適正に報告を行った。</p> <p>○実地検査の指摘事項については、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> <ul style="list-style-type: none"> ▼就業規則に基づく勤務及び賃金の支払いを行った。 ▼働き方改革等の研修を通して、関係法令の知識を深め、法令遵守の意識を高めるための研修を行った。 ▼当センターで働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。 ▼労働時間の適正管理のため、36協定の改正を行った。 ▼最低賃金の改定に伴い、職員の賃金見直しを行った。 ▼1年に1回定期健康診断を実施し、メンタルヘルス支援等も図っている。 ▼札幌市社会福祉協議会及び委託業者において障がい者の雇用をしている。 ▼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>○職員研修を通じて法令遵守について意識の向上を図った。</p> <p>○衛生推進者の配置や産業医と連携してのストレスチェックなど職員の健康管理を行った。また、シフトの配慮や年休の取得増を達成するなど働きやすい環境の整備に努めた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守する他、勤務希望に配慮し、働きやすい職場づくりを行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守する他、勤務希望に配慮し、働きやすい職場づくりを行っている。			
A	B	C	D								
法令を遵守する他、勤務希望に配慮し、働きやすい職場づくりを行っている。											

(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>避難用出口付近に物品が置いてあり避難誘導動線の確保がなされていないこと及び敷地内の排水側溝が落ち葉や土で埋まっていたことについて、実地調査において改善指導を行ったところ、速やかに改善された。今後も適正な管理に努めてほしい。</p>
	<p>▼利用者の安全確保については、維持管理業務方針に基づき行った。施設維持・保全業務実施の際には、利用サービスの妨げや支障にならないよう、作業時間等に配慮し実施した。</p> <p>▼感染症予防の職員研修を行い、感染予防の意識を高め、感染症の拡大防止対策や、流行期の施設内消毒を図った。</p> <p>▼緊急時の連絡体制マニュアルを確立して、札幌市、札幌市社会福祉協議会、その他関係機関への連絡を短時間に取りれる体制を確保した。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</p> <p>▼各行事ごとに適した保険に加入し、万が一の事態に備えた。</p> <p>▼拾得物取扱いについては厳重に管理しており、一般・貴重品で分類し、警察に届け出るなど適切に処理をした。</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>▼清掃業務、警備業務、機械保守点検業務は第三者委託により適切に実施し、仕様書どおり遂行されているか適宜、検査・確認を行った。</p> <p>▼修繕、備品の管理は、定期的な館内巡視及び利用者からのアンケート等による情報提供により点検を行い、利用者の安全確保及びセンターの保全を図った。</p> <p>▼駐車場管理、緑地管理は毎日巡回を実施した。また、歩行や車両の妨げにならない程度に樹木を剪定し、導線を確保した。</p> <p>▼電気主任技術者を専任し、駒岡清掃工場と密に連絡を取り合い、適切に電力の供給を受けた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定し、防災訓練を年2回実施した。</p> <p>▼非常災害時の研修などを行い、職員に防災に対する知識や意識を高め、スムーズな避難誘導ができるよう取り組んだ。</p> <p>▼センター内の巡回を実施して、各所の点検を行った。</p> <p>▼法令に則り、消防設備における総合点検(年2回)及び、防火対象物点検を実施した。</p> <p>▼急病人への対応のために職員研修でAEDの使用方法を実機を使用して手順確認をし、応急処置を適正に行えるよう体制を整えている。</p>	<p>○利用者・職員・近隣住民・その他業務に関連する者の安全を最優先に環境衛生上良好な状態を維持できた。</p> <p>○施設・設備等の維持管理のため、日常点検、定期点検、保守点検を適切に実施し、修繕が必要な場合は迅速に修繕を行い、札幌市に報告する等、然るべき対応を行った。</p> <p>○災害時の体制や非常連絡網及び関係機関など事務所内に掲示するとともに、防災訓練の実施や防災に関する講習に参加し、職員の知識を深め、防災意識を高めることができた。</p>	

(4)事業の計画・実施業務	▽ 各種施設の利用提供に関する業務		A B C D																													
	《宿泊に関する業務》 ▼通常プラン利用の際に和食・洋食を選択できる事で、個人の嗜好に合わせた食事を提供した。 ▼送迎付きの季節膳プランを提供することで、高齢者等の移動手段が少ない利用者から好評を得た。 ▼老人クラブや町内会等へカラオケ代や部屋代がセットになったお得な老人クラブ向けプランや宴会プラン等の送迎付団体プランを提供し、多くの団体に利用していただいた。 ▼身体が不自由な方が安心して、外出・旅行を楽しんで頂けるよう、入浴時等のお手伝いをする介護付プランを提供した。 ▼特別支援学級及び養護学校等を対象としてアレルギー食・刻み・ミキサー食等の特別食プランを提供し、安心して利用していただいた。 ▼近隣のパークゴルフ場と連携した、パークゴルフ付宿泊プランを提供した。 ▼お祝い事や法要の際に利用できる、慶弔プランを提供した。 ▼プラン料理の見直しや常連者への食事提供内容を変更の他、連泊者へは同じ内容とならないよう、各プラン別メニューを用意するなど細やか対応をすることで、リピート客の増加を図った。 ▼ダイレクトメールを活用し、季節膳プランを利用頂いた方を対象に、無料ソフトドリンクの提供を行った。 ▼運動系の合宿等にはボリュームを重視した内容の食事を提供をした。 ▼各種プラン実績 (人) <table border="1" data-bbox="383 1108 981 1541"> <thead> <tr> <th>プラン名</th> <th>R1年度実績</th> <th>H31年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>和食膳</td> <td>3,214</td> <td>3,571</td> </tr> <tr> <td>洋食膳</td> <td>754</td> <td>686</td> </tr> <tr> <td>季節膳</td> <td>2,675</td> <td>2,933</td> </tr> <tr> <td>老人クラブ向け</td> <td>962</td> <td>1,089</td> </tr> <tr> <td>宴会プラン</td> <td>623</td> <td>764</td> </tr> <tr> <td>介護付プラン</td> <td>108</td> <td>98</td> </tr> <tr> <td>介護・福祉専門等研修</td> <td>314</td> <td>350</td> </tr> <tr> <td>特別支援学校・就労施設向け</td> <td>588</td> <td>542</td> </tr> <tr> <td>パークゴルフプラン</td> <td>263</td> <td>138</td> </tr> </tbody> </table>	プラン名	R1年度実績	H31年度実績	和食膳	3,214	3,571	洋食膳	754	686	季節膳	2,675	2,933	老人クラブ向け	962	1,089	宴会プラン	623	764	介護付プラン	108	98	介護・福祉専門等研修	314	350	特別支援学校・就労施設向け	588	542	パークゴルフプラン	263	138	○利用者ニーズに対応した各種プランや細やかなサービスの提供、様々な媒体を利用した効果的なPR活動により、新型コロナウイルスの影響を受ける前までは宿泊者数を前年より増やすことができた。
プラン名	R1年度実績	H31年度実績																														
和食膳	3,214	3,571																														
洋食膳	754	686																														
季節膳	2,675	2,933																														
老人クラブ向け	962	1,089																														
宴会プラン	623	764																														
介護付プラン	108	98																														
介護・福祉専門等研修	314	350																														
特別支援学校・就労施設向け	588	542																														
パークゴルフプラン	263	138																														

《休憩に関する業務》

- ▼団体及び個人の利用者にゆっくりくつろいでいただけのように広さの異なる休憩室(大広間・中広間・和室)を用意した。
- ▼団体の利用者には休憩・食事・入浴・送迎をセットにしたお得な「老人クラブ向けプラン」「宴会プラン」を販売して好評を得た。
- ▼昼会食用としてリーズナブルに利用することができる、幕の内、特選幕の内弁当を提供した。また、飽きのこないよう特選幕の内弁当については3種類のメニューを用意した。
- ▼老人クラブや町内会等へ老人クラブ向けプランや宴会プラン等のカラオケ代、部屋代をセットにした送迎付団体プランを提供した。
- ▼身体が不自由な方が安心して、外出・旅行を楽しんで頂けるよう、入浴等のお手伝いをする介護付プランを提供した。
- ▼近隣のパークゴルフ場と連携した、パークゴルフ付日帰りプランを提供した。
- ▼特別支援学級及び養護学校等を対象としてアレルギー食・刻み・ミキサー食等の特別食プランを提供し、安心して利用していただいた。
- ▼高齢や障がいにより体の不自由な利用者には浴室付の客室を入浴専用室として提供し、延べ621名(付添含む)の方々に利用していただいた。
- ▼2Fロビーに簡易水飲み場を設置し、利用者サービスの向上となった。

▼各種プラン実績

(人)

プラン名	R1年度実績	H31年度実績
老人クラブ向け	4,390	4,693
宴会プラン	865	1,043
介護付プラン	25	24
障がい者向けプラン	40	121
入所施設・介護事業所利用向け	284	344
パークゴルフプラン	724	582
入浴専用室利用	621	647

○リーズナブルに利用できるプランから少し豪華なプランまで、ニーズや予算にあったプランを提供することができた。

○身体が不自由な方が気軽に利用できるよう支援することができた。また、HPやチラシによるPRだけでなく、利用された方々の口コミなどにより、新型コロナウイルスの影響を受ける前までは前年よりも入浴専用室の利用は多かった。

《レストランに関する業務》

▼アンケート等で利用者から料理内容や料金等に対する意見や感想をいただき、利用者の嗜好の把握に努め、内容の見直しを適宜実施した。

▼刻み・ミキサー食に対応できるメニューをお知らせし、ユニバーサルデザイン食器の貸し出しを実施した。

▼各地の名物料理を取り入れたご当地限定グルメや地域の方々の意見を取り入れた地域共同開発メニュー、どなたでもご注文しやすいよう安価に設定しているワンコインメニュー等より魅力的なメニューを提供した。

▼新メニューの開発・見直しについては料理検討会を行い、よりよい商品を目指した。

▼ポイントカードを作成し、利用回数等に応じてドリンク等を無料提供するサービスを実施した。

▼近隣のパークゴルフ場等に食後ドリンクサービス券を添付したPRチラシを配布し、利用促進を図った。

▼当センターの講座生等へアンケートを募り、新メニュー開発の参考とした。

▼刻み食等への対応やユニバーサルデザイン食器の貸出、ファミリー層が来館の際は、子ども用の椅子を増台する等、幅広い年代や身体状況に応じたサービスを提供した。

▼メニュー選びの参考のためにレストラン入り口付近に売れ筋ランキングや各種メニューのカロリー表示を行い、利用者から好評を得た。

▼各種プラン実績 (件)

メニュー名	R1年度実績	H31年度実績
地域共同開発メニュー	360	372
ご当地メニュー	392	540

▽ 高齢者の生活相談、健康増進等に関する業務

利用者数：目標250人、実績240人

▼2階ロビーに血圧・身長・体重計、サイクリングマシン、マッサージ機(有料)を設置し、高齢者等の健康増進を図った。

▼高齢者の利用者に対して、生活上の相談や福祉に関する相談を受け、最適な機関の紹介やアドバイス等を行った。(231人)

▼毎月11日に特設コーナーを設け、介護何でも相談を実施した。(51人)

▼転倒予防教室を1回(8名)、医療マッサージ体験会を2回実施した。(52人)

▼連携団体の協力による脳活塾を開催した。(2人)

▼高齢福祉週間行事に合せて、しょうがせんべいにロゴマークのシールを添付し、60歳以上の高齢者を対象に無料配布を実施した。(285名)

○適宜料理内容や業務の見直しを行い、利用者ニーズを取り入れた営業に努めた。

○ポイントカードやドリンクサービス券の取組みにより、リピーターの確保や利便の向上を図ることができた。

○札幌市社会福祉協議会の連携企業・団体の協力により、介護相談会や転倒予防教室を開催し、福祉に関する様々な情報提供や介護予防・健康づくりの取り組みを行うことができた。

▽ 介護や支援を要する方及びその介護を行う家族等への支援に関する業務

利用組数: 目標110名、実績121名

業務名	R1年度実績	H31年度実績
介護付宿泊プラン	121	98
介護付日帰りプラン	28	24
入浴専用室利用	621	647

※付添者の利用も含む

▼介護付き宿泊・日帰りプランにより高齢者や障がいのある方も快適かつ安心してご宿泊や日帰り入浴等でご利用いただき、要介助者及び付添者(ご家族)双方がくつろげるひとときを提供することが出来た。

▼大浴場での入浴や同性介助を受けることが困難(ご夫婦やご家族、ヘルパー同伴の障がい者等で利用)な場合に利用できる入浴専用室を案内し、621名の利用があった。

▼入浴介助だけではなく、身体が不自由な方の起床介助や目の不自由な方の移動介助も行った。

▼館内に福祉用具展示スペースを設け、常時体験利用ができるようにし、利便性の高い福祉用具の周知を図った。

▼介護度の高い方でも付添の看護師と連携し、安全に入浴介助を行った。

▽ 高齢者等の社会参加機会の創出に係る業務

参加者数: 目標1,011人、実績906人

▼イベント等の参加やボランティア活動をチラシやポスター等で幅広く募集し、地域住民やセンター利用者の社会参加機会を創出した。

▼イベント等でのピアノ演奏やマジック披露など、高齢者や障がい者への特技発表の場を創出した。

▼ボランティア活動については「もりの仲間のかまおか朝市」の他、「駒岡サポーター」を組織し、跡地利用の畑の定植や秋・冬まつりの会場設営、販売補助等のお手伝いをしていただいた。

▼厨房・応接や清掃業務委託業者へ障がい者の積極的な雇用を指導することで、障がい者への就労支援に貢献した。

▼障がい者支援施設とリネン契約を結び、障がい者の就労支援の促進を図った。

▼週4日程度、2階ロビーを開放し、様々な障がい者団体の授産品販売の機会を提供した。

▼高等支援学校及び養護学校の就労体験を積極的に受け入れ、障がい者の就労支援を図った。

▼地域住民の方が中心となって、温室の跡地や長寿庵等を積極的に活用し、「こまおかあさんプロジェクト」と称してキッチンガーデンや乾燥野菜の製造販売などを行った。

○介護や支援を必要とする利用者でも安心・安全に利用できるよう、それぞれのニーズや状況に合わせたサービスの提供を行うことにより利用者により添った対応をすることができた。

○当センターのイベント等への参画や跡地利用など自主的な活動を推進することで高齢者等の様々な経験や技術を発揮できる場を創出できた。

○障がい者の能力に応じた活躍の場を提供することで、就労支援や社会参加につなげることができた。

▽ 交流促進に係る業務

参加者数: 目標5208人、実績4792人

▼「こまおか秋・冬まつり」や「こまおかの自然を知ろう」等、地域や他団体と連携し、イベントを実施した。また、秋・冬まつりでは、大学・高校の学生がボランティアとして協力いただき、直接参加者と触れ合うなど、交流とやりがいの場を提供できた。

▼高齢者やその他世代の交流を目的に、「アイヌ民族刺繍講座」や「写真講座」、「けしごむはんこ講座」、「フライパンでおやつ講座」等は、多世代の人が集まりやすい土日に開催した。

▼熱帯植物館跡地の活用について、地域の方やセンターボランティア登録者の提案、協力の下、南区の区花であるコスモスを栽培し、花畑を作成するとともに、じゃがいも、枝豆、ピーマン等の野菜の栽培も行い、収穫時には当センター利用者と近隣保育園に通う園児を招待して「収穫体験」を実施することにより、子ども達と高齢者の交流を行うことができた。

▼囲碁、麻雀、ビリヤード等の大会を設け、趣味を同じくする高齢者等の交流の場を提供した。

▼2階ロビーの円卓を利用して、館内利用者が自由に参加できる折り紙講座(ふれあいスペース講座)を毎月1回実施して好評を得た。

▼1階ロビーで定期的に楽器演奏会(コンサート)を行い、各年代のふれあいの場とした。

○各機関・団体と連携し開催している大規模イベントは、様々な催しを実施することによって地域や幅広い世代間の交流を促すことができた。

○各年代が興味を持ち気軽に楽しく交流できる行事を多数実施することでコミュニティ醸成にもつながった。

▽ 教養講座の開講に関する業務

講座名	開催数(年)	定員数	参加者決定者数	申込率
書道	19	24	17	71%
あへあほ体操	22	30	11	37%
合唱	21	20	17	85%
カラオケ	19	60	39	65%
水彩画	18	20	16	80%
英会話初級	41	20	18	90%
英会話初級②	41	20	14	70%
英会話中級	41	20	16	80%
月ビリヤードAM	43	8	8	100%
月ビリヤードPM	43	8	7	88%
火ビリヤードAM	44	8	6	75%
火ビリヤードPM	44	8	5	63%
ヨガ	33	30	30	100%
声をだして本を読もう	10	15	14	93%
ペン習字	18	20	13	65%
初心者麻雀(午前)	39	20	20	100%
初心者麻雀(午後)	39	20	20	100%
歌いましょう	9	20	7	35%
陶芸(A)	21	16	11	69%
陶芸(B)	20	16	14	88%
陶芸(C)	18	16	14	88%
陶芸(さくら)	21	16	12	75%
陶芸(すずらん)	19	16	15	94%
陶芸(すみれ)	20	16	14	88%
陶芸(ゆり)	18	16	8	50%
陶芸(ふじ)	22	16	14	88%

▼月2回以上開催する健康や生きがい増進に寄与する講座:11種類実施

▼定員の80%以上申込みがあった講座:定員制講座26講座中15講座

(要求水準:月2回以上開催する健康や生きがい増進に寄与する講座を10種類以上、定員申込率80%以上)

○講座の開催数は要求水準を達成することができた。
○定員に満たない講座については、再募集を積極的に行ったが、充足できない講座もあった。なお、申込率の低い講座については、今後高齢者が興味を持つような講座への変更を検討したい。

	<p>▽ その他施設の設置目的を達成するために必要な業務</p> <p>▼各区の老人福祉センターと合同で利用者が投稿した、川柳、短歌、随筆等をまとめた文集(輝き)を発行し、各客室やブックスタンドに設置した。</p> <p>▼札幌市南郵便局からの依頼により、「かもめーるはがき」による特殊詐欺被害防止活動への協賛を行った。</p> <p>▼生物多様性拠点のイベントの一環として、札幌市青少年科学館の移動天文台を利用した「星空観察会」を実施し、祖父母と孫・親子連れが多く参加された。</p> <p>▼毎月11日に札幌市社会福祉協議会の専門職や外部講師を招き、介護何でも相談を開催した。</p> <p>▼毎月ロビーにて楽器演奏のコンサートを実施し、賑わいを創出するとともに、地元の音楽家の発表の機会を提供した。</p>	<p>○当センターが目指している高齢者等が利用しやすい環境(職員の専門性、介護相談や福祉的機能の充実)を整備し、福祉総合センターとしての機能を強化するとともに、駒岡の自然環境を生かしたイベントを実施し、生物多様性の拠点としての役割も果たした。</p>																												
<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="379 757 979 976"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30年度実績</th> <th>R元年度計画</th> <th>R元年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">宿泊</td> <td>人数(人)</td> <td>10,634</td> <td>11,180</td> <td>10,102</td> </tr> <tr> <td>部屋稼働数</td> <td>4,005</td> <td>4,236</td> <td>3,823</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>72.1%</td> <td>75.0%</td> <td>73.3%</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>人数(人)</td> <td>86,881</td> <td>93,500</td> <td>81,217</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ R1.8/21～8/28 配管継手工事 ※ R1.12/25 館内点検・修理 ※ R2.3/2～3/31 新型コロナのため全館休館</p> <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> <p>▼職員が老人クラブ・町内会等に営業(訪問)活動を行い、新規利用者の確保に努めた。</p> <p>▼随時、利用者アンケート等で得た意見や要望は各担当者へ共有し、必要があれば改善を行うことでサービスの向上を図った。</p> <p>▼各種料理プランやレストランメニューを変更の際には利用者の声を参考に行った。</p> <p>▼当センター連携先である、パークヒル真駒内や株式会社ばんけいとのコラボプランを実施した。</p> <p>▼一部プランを季節毎に変更したり、数種類用意することでリピート客の増加を図った。</p> <p>▼年末年始特別営業日を設け、広報さっぽろ、ホームページ等で周知し、利用促進を図った。</p> <p>▼札幌市老人クラブ連合会幹事の協力のもと、老人クラブ向けプランのメニュー検討会を実施した。</p> <p>▼冬場の閑散期対策として、麻雀利用と宿泊をセットにしたプランの提供や送迎バス利用条件の緩和により利用の促進を図った。</p> <p>▼ダイレクトメールを活用し、季節膳利用者を対象とした無料ソフトドリンク提供を実施し、利用の促進を図った。</p>			H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績	宿泊	人数(人)	10,634	11,180	10,102	部屋稼働数	4,005	4,236	3,823	稼働率(%)	72.1%	75.0%	73.3%	休憩	人数(人)	86,881	93,500	81,217	<p>○配管継手工事及び新型コロナウイルスによる利用制限や全館休館等もあり、計画人数を下回ったが、積極的なPR活動や利用促進の取り組みにより、宿泊数は2月までは前年を上回っていた。</p> <p>○利用者のニーズに合った新たなプランや魅力ある商品を開発し、広報さっぽろやホームページ、イベント開催等で効果的なPRを行い、利用促進を図ることができた。</p> <p>○職員の営業活動により、新規の利用者増を図ることができた。</p> <p>○閑散期対策として、高齢者等が魅力を感じ利用しやすいプラン等を提供することで利用促進を図ることができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1251 725 1441 757"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>配管工事及び新型コロナウイルスのため施設を休館していた期間があったことから、各利用件数について計画値には届かなかった。しかし、2月までの宿泊数が前年を上回っていることは、積極的なPR活動や閑散期対策の効果があったものと評価できる。今後も利用者のニーズの把握に努め、積極的なPRを行うことにより、より多くの方に利用していただける施設運営を目指してほしい。</p>	A	B	C	D
		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績																										
宿泊	人数(人)	10,634	11,180	10,102																										
	部屋稼働数	4,005	4,236	3,823																										
	稼働率(%)	72.1%	75.0%	73.3%																										
休憩	人数(人)	86,881	93,500	81,217																										
A	B	C	D																											

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ホームページには各種プラン、イベント情報、空室状況等を掲載し随時更新している。 ▼じゃらんや楽天などインターネット予約サービスを活用し、利便性の向上を図った。 ▼「札幌市からのお知らせ」に行事等を掲載した。 ▼年4回季節ごとにダイレクトメールを発送して、リピーターの利用者を確保した。 ▼フリッパー、北海道新聞等のパブリシティを活用しPRした。 ▼札幌第一交通と連携して、同社が保有するタクシー440台にセンターのパンフレットを配置した。 ▼「バリアフリー観光ガイド」(フリーペーパー1万部発行)、地域サロン情報誌「ちさろ」(フリーペーパー3,000部発行)にセンター情報を掲載した。 ▼Facebookを活用し、イベント情報やプランの紹介を実施した。 ▼送迎車両のリアガラスにロゴマークやメッセージのステッカーを貼り、センターのイメージを市内全域に発信した。 ▼ホームページ・パンフレット・その他プランのチラシ等様々な広報媒体でロゴマークを活用した。 ▼各地区のまちづくりセンターに出向き、町内会等にパンフレット、チラシ等の配架を依頼し、PR活動を行った。 ▼老人クラブの会報に広告チラシを載せた。 ▼北海道特別支援学校校長会に出向き、特別プランの企画についてPR活動を行った。 ▼障がい者施設団体の担当者に利用の依頼を行った。 ▼高齢者施設へパンフレット配架の依頼を行った。 ▼真駒内地区連合会の回覧板バインダーに広告を掲載した。 ▼芸術の森地区連合会広報誌に年間を通して広告を掲載した。 ▼「もりの仲間のこまおか朝市」開催前日と当日には、主に南区を中心に車両にスピーカーを付けた広報車を使用し、宣伝活動を行った。 	<p>○ホームページをはじめ、様々な媒体を活用し積極的なPR活動を展開できた。</p> <p>○札幌市社会福祉協議会の連携企業・団体の協力により、施設案内の配布や配架、会議等でPRする場面をいただき、営業の強化を図った。</p> <p>○札幌市社会福祉協議会では、効率的かつ効果的な広報活動を推進する広報戦略会議が設置され、法人全体でのバックアップにより、幅広い広報活動が展開できた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="background-color: #ffff00;">A</th> <th style="background-color: #ffff00;">B</th> <th style="background-color: #ffff00;">C</th> <th style="background-color: #ffff00;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>適切な業務を行っている。</p> <p>今後も、施設利用者や関係団体の意見を参考に効果的な広報活動について検討し、利用促進につなげてほしい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>適切な業務を行っている。</p> <p>今後も、施設利用者や関係団体の意見を参考に効果的な広報活動について検討し、利用促進につなげてほしい。</p>			
	A		B	C	D						
<p>適切な業務を行っている。</p> <p>今後も、施設利用者や関係団体の意見を参考に効果的な広報活動について検討し、利用促進につなげてほしい。</p>											
<p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。 											

2 自主事業その他			A	B	C	D																											
▽ 自主事業 ▼売店事業(ミニ朝市含む) 売上額16,938千円(前年度18,470千円) ▼自動販売機 売上額3,300千円(前年度4,256千円) ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼業務委託、修繕、物品購入等は市内の企業に発注した。 ▼クリーニング業務は障がい者授産施設に発注した。 ▼物品の一部を障がい者授産施設に発注した。 ▼地元の特別高等支援学校および養護学校の就業体験を積極的に受け入れた。 ▼定期的に障がい者施設の物品販売を支援した。(年146回) ▼業務委託業者の一部に就労支援の促進を図り、厨房・清掃業務で各1名の障がい者雇用が果たせた。 ▼障がい児のフットサル大会参加学校の宿泊受け入れを行った。		当センターの設置目的に合致し、かつ、管理業務を妨げない範囲で利用者の利便性向上を図ることができた。 業務や物品発注の一部は障がい者関連企業や団体、市内企業を活用した。また、障がい者団体の就労支援や地元の高専支援学校等の就業体験、全道の養護学校等の宿泊を受け入れることで、当センターの福祉的機能の役割を果たすことができた。		B		利用者の利便性に配慮した自主事業を実施している。市内企業の活用や福祉施策への配慮も積極的に行っている。																											
3 利用者の満足度																																	
▽ 利用者アンケートの結果				A	B	C	D																										
実施方法	令和2年2月3日から2月17日に実施し、宿泊者より257件、休憩利用者より339件、講座利用者より212件、その他7件、合計815件(目標値:300人以上)を回収した。アンケートを宿泊者へ配布し、日帰り利用はフロント及び2Fロビーに設置し実施。アンケート結果は館内にて掲示。	○すべての項目で満足度は目標を達成することができた。特に講座、フロント対応については満足度が高かった。○アンケート内容により実行可能と思われるものについては、委託業者を含めた業務改善会議を実施し、速やかに対応した。 ○札幌市へ要望の提出や法人内で検討し、可能な範囲で対応を行いサービスの向上を図った。	全ての項目で満足度が目標値を上回っており、評価できる。また、利用者の意見・要望にも誠実に対応を行っている。																														
結果概要	満足度調査 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>目標</th> <th>結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合</td> <td>80%</td> <td>90.81%</td> </tr> <tr> <td>接遇</td> <td>80%</td> <td>89.35%</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>80%</td> <td>92.02%</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>80%</td> <td>90.18%</td> </tr> <tr> <td>生活相談、健康増進等</td> <td>80%</td> <td>86.67%</td> </tr> <tr> <td>介護プランの利用</td> <td>80%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>80%</td> <td>96.50%</td> </tr> <tr> <td>フロント対応</td> <td>80%</td> <td>93.04%</td> </tr> </tbody> </table> ※アンケート実施期間中は、介護プランの利用がなかった。						項目	目標	結果	総合	80%	90.81%	接遇	80%	89.35%	宿泊	80%	92.02%	休憩	80%	90.18%	生活相談、健康増進等	80%	86.67%	介護プランの利用	80%	-	教養講座	80%	96.50%	フロント対応	80%	93.04%
項目	目標						結果																										
総合	80%	90.81%																															
接遇	80%	89.35%																															
宿泊	80%	92.02%																															
休憩	80%	90.18%																															
生活相談、健康増進等	80%	86.67%																															
介護プランの利用	80%	-																															
教養講座	80%	96.50%																															
フロント対応	80%	93.04%																															
利用者からの意見・要望とその対応	▼コインランドリーがあったほうがよい。⇒令和2年3月17日に設置。 ▼客室のドアの開閉音がうるさい。⇒ドアの改修工事が必要となるので札幌市に要望として提出。 ▼露天風呂があったらよい。 ▼サウナを設置してほしい。 ▼卓球台を設置してほしい。等																																

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)				
収入	223,035	214,195	▲ 8,840	新型コロナウイルス感染拡大防止による休館等の影響により、純利益は4,500千円の減となった。 新型コロナウイルスの影響による休館により収入が減少したことはやむを得ないと認められる。今後も支出の抑制に努め、収支のバランスを図るよう努めてほしい。			
指定管理業務収入	219,349	211,325	▲ 8,024				
指定管理費	74,405	74,405	0				
利用料金	106,740	105,588	▲ 1,152				
その他	38,204	31,332	▲ 6,872				
自主事業収入	3,686	2,870	▲ 816				
支出	222,035	216,695	▲ 5,340				
指定管理業務支出	221,468	216,227	▲ 5,241				
自主事業支出	567	468	▲ 99				
収入-支出	1,000	▲ 2,500	▲ 3,500				
利益還元	0	0	0				
法人税等	1,000	2,000	1,000				
純利益	0	▲ 4,500	▲ 4,500				
▽ 説明							
▼その他(レストラン利用料・飲料他)収入は、新型コロナウイルス感染拡大防止による休館等の影響により、計画から6,872千円の減となった。 ▼指定管理業務支出は、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伴い、食材費の減少などの支出が抑制されたため、計画より5,241千円の減となった。							

<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	当センターは、利用料金収入と指定管理費によって行われているものである。 今後も利用者増を目指す取り組みを積極的に行い、収入増を図るとともに、支出面を抑制しながら、収支のバランスをとり、安定した経営を行っていく。		
▽ 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。 ▼札幌市行政手続条例の適用については、「札幌市老人休養ホーム条例」及び「旅館業法」、「公衆浴場法」に基づき適正に利用承認等の対応をしている。 ▼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>▼基本方針に沿って業務を遂行した結果、下記の4つの事業目標については概ね達成し、札幌市と利用者が求める施設の役割を果たすことができました。利用者へのPR活動を様々な広報媒体を通じて積極的に展開し、利用者の声を基にしたサービスの改善を適宜実施したことで、新型コロナウイルスによる休館(3月2日～)の前までは利用者数と利用料収入については前年度を上回る事ができました。</p> <p>▼事業目標①『保養施設としてのさらなる充実』について</p> <p>○民間のホテル、旅館等の宿泊施設では行っていない当センターならではの高齢社会に対応したきめ細かなサービスを提供できた。</p> <p>○当センター職員が介護等を必要とする方の支援をする介護付きプランについて、高齢者施設・ヘルパー等への営業・周知活動を継続した結果、介護付き宿泊と日帰りについては前年度の利用人数(付添含む)を上回ることができた。</p> <p>○家族間介助や車椅子が必要な利用者等に配慮したバリアフリー浴室(客室)についても初めての利用者がリピーターになることで宿泊・貸出人数が増加した。</p>	<p>新たな指定管理期間5年間の基本方針を定め、その基本方針の実現を目指すための下記事業目標に沿った取組みを行っていきます。</p> <p>(ア)介護・福祉機能の充実と受入れ体制の強化</p> <p>○ 超高齢化社会において、センターの公共施設としての存在意義を高めるためにも、当会の福祉資源である介護専門資格を有する人材を配置し、加齢や障がいの有無にかかわらず、すべての利用者に対して安心かつ安全なサービスを平等に提供いたします。</p> <p>○ 介護や支援を必要とする高齢者や障がい者だけではなく、その介護を担う家族や仲間と一緒にくつろぐことができる環境を整備します。</p> <p>(イ) 高齢者・障がい者等が活躍する場の提供と生きがいづくり支援</p> <p>○ 「生涯現役社会」を構成する3要素の一つ「社会参加」の場として、高齢者の方々一人ひとりが経験や特技、その有する能力を活かして、意欲的に活躍できる機会を提供し、自らが社会の担い手・地域の支え手であることを実感できる生きがいづくりを支援します。</p> <p>○障がい者授産施設による物販の場の提供や特別支援学校生徒の就労体験、障がい者による特技発表など、障がいを持った方が活躍する機会を提供します。</p>

▼事業目標②『高齢者・障がい者の利用と生きがいつく
りの促進』について

○センター運営の様々な場面で高齢者のボランティア活動を推進した。

こまおか朝市、秋・冬まつりの運営や屋外畑スペースや長寿庵の管理、陶芸体験時のインストラクターなど、高齢者の知識と経験が生かせるボランティア活動に参加していただいた。また、講座受講生による成果の場として、お祭り時のステージ発表の機会を提供したり、ビリヤード大会や麻雀大会を開催した。

○高齢者や障がい者に社会参画の機会を設け、生きがいつくりの促進を図ることができた。

障がい者による授産品の定期販売やイベント時のピアノ演奏等の特技発表の場を提供した。

○雇用等機会の確保としては、障がい者の常時雇用を行い、就労支援としては近隣の高等支援学校等の就労体験の積極的受入れなどを実施した。

▼事業目標③『地域との交流・連携の促進』について

○秋・冬まつり等の大規模イベントをはじめ、各種企画を開催し、幅広い世代間の交流を促すことができた。また、開催にあたっては、地域住民やボランティア、関係団体・企業との連携を取って実施した。

いきいきふれあい講座や講座生バスツアー企画による講座生同士の交流の場を創出した。

○多世代の方や親子が参加しやすいよう「フライパンでおやつ講座」や「けしごむはんこ講座」等の土・日曜開催の交流講座、移動天文台による「星空観察会」、さっぽろ青少年女性活動協会と連携した「こまおか森のようちえん」などの多世代交流事業、地域住民を講師とした「アイヌ民族刺繍講座」を実施した。

○冬場の屋外スペースを活用し、地域の自主的交流活動である「ファットバイクミーティング」の開催支援などを行った。また、初心者・高齢者向けの「歩くスキーを楽しむ会」の開催を予定していたが、新型コロナウイルスの影響で中止となった。

▼事業目標④『高齢者等の利用しやすい環境を整備した福祉総合センターとしての機能強化』について

○「介護相談会」や「転倒予防教室」、お祭り時の「医療マッサージ体験」など福祉・健康に関するイベントの開催や情報発信を積極的に行い、福祉機能の強化を図ることができた。

○刻み食やミキサー食、アレルギー対応食の提供、バリアフリー設備、介護専門資格を有した職員の配置によるきめ細かなサービス提供により、特別支援学級、養護学校等の生徒、高齢者・障がい者団体等の方々も安心かつ安全にご利用いただき、福祉総合センターとしての機能を十分に果たすことができた。

(ウ) 地域との交流と連携・協働の推進

○多世代が集うイベントの開催、利用者や地域住民の発案による「交流」「連携」「協働」を目的とした取組を支援し、コミュニティの醸成を図ります。

○世代に関わらず、誰もが楽しく参加でき、共通の話題やテーマ等を通じて世代間の協調を築き、気軽に楽しい交流が自然と深まる居場所づくりに取組みます。

○「札幌市保養センター駒岡屋外施設における市民自主活動支援要綱」の周知を図り、屋外施設の有効活用のための市民自主活動支援を推進します。

(エ) 多くの市民が集う、安心・快適な保養施設の確立

○宿泊や休憩をはじめとする「保養」に加え、「介護・福祉」や「社会参加・社会貢献」「生きがい・交流支援」など、多くの機能を持った札幌市唯一の『休養老人ホーム』としての役割を高めて、多くの市民へセンターの価値と魅力を伝え、市民が「集い」「楽しみ」「学び」「くつろげる」場の確立を目指します。

○当会の運営経験と実践を通じて見えた《利用者ニーズ集計》や《独自調査》で洗い出された「利用者の声」を運営に反映させることで、センターの魅力である「料金」「食事」「施設サービス」「接遇」のさらなる充実を図り、より安心で快適な施設運営に努め、「保養施設」としての安定した経営を目指します。

【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、適切な運営管理が行えている。高齢者だけでなく、障がい者や学生も参加できる取組を実施し、多世代交流の促進を図っている。また、駒岡の敷地を活用し、閑散期対策も兼ねた「歩くスキーを楽しむ会」などを計画していることも、効果的な利用促進対策であると評価できる。</p> <p>今後も、低廉で健全な保健休養の場及び他の世代との交流を促進する場を提供する施設として各事業が推進されるように、利用者、関係機関等の意見を活かし、業務内容の見直しや工夫を行いながら、施設の活性化を図ることを期待する。</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>	<p>予算執行同等の決裁日に不在の職員が押印している例が散見されたこと及び避難用出口付近に物品が置いてあり避難誘導動線の確保がなされていないこと並びに敷地内の排水側溝が落ち葉や土で埋まっていたことについて、改善指導を行ったところ、速やかに改善された。</p>