

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
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、機能回復訓練及びレクリエーション、職能訓練及び就職の指導		
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		
2 指定管理者			
名称	(社福)札幌市社会福祉協議会		
指定期間	令和2年4月1日～令和7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、施設利用提供・承認業務、生活相談業務、健康増進業務、介護や支援を要する方及び家族の支援業務、社会参加機械の創出・交流促進業務、教養講座業務		
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>▼「札幌市高齢者支援計画」で定められている、高齢者社会参加支援の基本理念「生涯現役社会の実現につながる社会参加の拡大」の一翼を担うためのセンターの活用方法などを踏まえ、指定管理期間(令和2年4月～令和7年3月)における、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>また、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>◇介護・福祉機能を充実し、すべての利用者への安心・安全なサービスと平等利用の提供</p> <p>◇高齢者・障がい者等が、意欲とその有する能力に応じて社会参加・社会貢献する機会の提供</p> <p>◇地域や多世代の方々が、生きがいや楽しみを感じながら交流する機会の提供</p>	<p>▼札幌市の高齢者施策、方針及び当センターの活用方法などを踏まえて策定された当センターの基本方針及び管理業務等仕様書に基づき、コロナ禍においても感染対策を徹底し適正な管理運営を行うことができた。</p>	<p>A B C D</p> <p>▼仕様書に沿って基本方針等を策定し、適正に管理運営が行われている。</p> <p>▼当法人のネットワークを活かし、地域や関係機関との密な連携・情報交換を行うなど管理水準の維持向上に努めている。</p> <p>▼施設の特性上、第三者委託による業務も複数ある</p>

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

- ▼当センターの設置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、不当な差別的取扱い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が快適に安心して利用できる施設運営を行った。
- ▼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。
- ▼宿泊休憩等の受付の際は、共通ルールを定め、安心して利用いただけるよう適切で丁寧な対応に努めた。
- ▼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当たっては、公開抽選を行い公平を期した。
- ▼障がいのある利用者には、低いテーブルや筆談具を用意するなど配慮し対応した。
- ▼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。
- ▼新型コロナウイルス感染症及びワクチンの接種に関連した誤解や偏見に基づく不当な差別的取扱いをすることなく適切に対応した。
- ▼新型コロナウイルス感染症の影響により落ち込んだ旅行需要の早期回復を目的とした「どうみん割」「サッポロ割」「HOKKAIDO LOVE割」の販売にあたっては、事前に販売日時を公表し、電話による先着順の受付とすることで公平を期した。
- ▼上記公的な割引の適用に当たっては、それぞれの施策におけるルールを厳格に遵守することで公平を期した。

▽ 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。
- ▼送迎車は、アイドリングストップによる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、委託業者との定例運営会議において、環境配慮の推進及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。
- ▼クールビズ・ウォームビズを励行した。

▼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。

▼コロナ禍においても、新型コロナウイルスに関連した偏見など新たな不平等を生まない取組ができた。

が、委託業者へも基本方針や平等利用に係る方針等を共有・取組を徹底し、毎月の会議で情報・課題を共有するなど、一体となってサービスの質の向上に取り組んでいる。

▼苦情等の対応に当たっては、第三者の意見を取り入れる体制を確立している。

▼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。

▽ 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)

▼施設の管理運営業務に関し、統括的に責任を負う統括責任者(支配人)として「安全衛生推進者」及び、国家資格である「1級レストランサービス技能士」資格を有するホテル勤務経験者を配置した。
▼統括責任者の職務を代理する職員(副支配人)については、「社会福祉士」及び「介護支援専門員」資格を有する職員を配置し、管理運営体制及び介護・福祉機能を強化した。
▼障がいのあ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。

▼適切な人員配置及び社内・外の研修を継続的に受講することにより、センターの役割に沿った全体的なサービスの向上につながった。

▽ 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」、施設運営に携わる委託業者との「定例運営会議」、コスト削減を図るため設備職員とコンサルタントとの「設備関連会議」、当法人が南区内で運営している各事業所の担当職員が一堂に介し、区内の情報共有や諸問題について検討を行う「南区連携会議」、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、関係機関と緊密な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で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、朝礼の実施やグループウェアへの入力、業務日誌の記入などにより情報共有を深めた。
▼職員の異動・退職・新規採用に伴う職員交代が生じた場合でも引継ぎや研修を適切に行い、管理水準を維持した。

▼会議等で必要な情報共有と課題・問題の解決を図り、管理水準の維持向上に向け取り組んだ。また、コロナ禍における利用者へのニーズに柔軟に対応できるように、適宜業務の改善・見直しを行った。

▽ 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。
▼アンケート等による利用者の声を委託業者へ随時フィードバックし、サービスの質及び利用満足度の向上に努めた。
▼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、各々の専門的業務を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4年 9月 (書面開催)	・令和3年度事業報告 ・令和4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5年 2月 (書面開催)	・令和4年度事業計画の実施状況(報告) ・令和4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
<協議会メンバー> 芸術の森地区連合会会長、南区老人クラブ連合会会長、陶芸講座講師、駒岡団地町内会会長、真駒内駒岡町内会会長、もりの仲間のこまおか朝市実行委員会委員長、札幌市保養センター駒岡絵手紙虹彩サークル代表、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	

▽ 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、統括責任者の確認、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た。

▼万が一、現金等の事故が発生した場合は即時に札幌市へ報告し、原因究明、再発防止策の検討等迅速な事後対応が取れるよう体制を整えている。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情対応は、当法人の「苦情解決に関する規程」に基づき、苦情受付担当者を明確にし、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、再発防止策及び改善策の検討を行い、検討内容は札幌市に報告した。

▼苦情解決における社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため当法人において第三者委員を設置している。

▼運営協議会メンバーを地域の団体及び福祉団体、学校、行政、センター利用者等で構成し、コロナ禍のため書面による開催で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協議した。運営協議会の内容や委員の方々から出された意見・要望については、施設内に掲示し市民にも公表し運営に活かすよう努めた。

▼法人の規程やマニュアルに基づき適正に処理するとともに、第三者による監査など客観的な方法で点検・確認を行い、適切に管理することができた。

▼要望・苦情に対しては、規程に基づき丁寧且つ適切に対応した。即時対応が可能な要望や施設の不備、利用者の安全に関わる内容については迅速な改善を図った。

	<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5年1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迅速に改善した。 ▼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、日々利用者からの要望や意見の把握に努めている。 ▼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、札幌市に報告した。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼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・分析し、迅速にサービスや業務の改善につなげることができた。 ▼各種報告書の提出や自己評価は、適切に実施できた。 					
<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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</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)により必要な取り決めを行い、労働基準監督署に届出をした。 ▼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行った。 ▼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。 ▼飛沫防止パネルの設置、マスクの着用、健康状態の確認等の感染対策を徹底することにより、新型コロナウイルスの職場内感染のリスクを抑えた。 ▼勤怠管理システムを導入し、勤怠管理の効率化・簡略化を図った。 ▼安全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。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼徹底した感染対策、シフトの配慮、年次有給休暇の取得増を達成する等により、コロナ禍においても安心して働ける職場環境を整えることができた。 	<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> </table> <p>▼関係法令を遵守し、職員の健康管理や休暇の取得しやすい環境を整えるなど、職員の労働環境の整備に努めている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼感染症予防の職員研修を行い、新型コロナウイルス感染症を中心とした感染予防の意識を高め、感染症の拡大防止対策を学んだ。 ▼感染症拡大防止のため、飛沫防止シート・空気清浄機・加湿器・サーキュレーター・オゾン発生除菌装置を設置するとともに、換気と施設内消毒の徹底により感染対策の体制を整えた。 ▼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れる体制を確保した。 ▼損害賠償保険は仕様に適合する保険に加入した。 ▼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。 ▼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>▽ 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"> ▼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。 ▼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。 ▼駐車場、緑地、パークゴルフ場管理のため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、動線を確保した。 ▼機械保守点検業務については建築・設備の専門家を含めて2ヶ月に1回定期的に打合せを行った。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼防災計画を策定し、防災訓練を年2回実施し、改善点を次の訓練時にフィードバックした。 ▼非常災害時の研修等を行い、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。 ▼法令に則り、消防設備における総合点検(年2回)を実施した。 ▼令和3年度に防火対象物点検報告特例認定を受けている。 ▼急病人への対応のため、職員が外部研修でAEDの使用方法を実機を使用した手順確認により、応急処置を適正に行えるよう体制を整えている。 ▼地元町内会(真駒内駒岡町内会・駒岡団地町内会)の災害発生時等における指定避難所としての協力体制を整えている。 ▼地元の駒岡小学校の2次避難先として屋外ステージ前広場の開放に協力している。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼感染対策の徹底により利用者と職員との安全を確保することができた。 ▼連絡体制の確保及び適切な保険への加入により、万が一の事態に備えることができた。 <ul style="list-style-type: none"> ▼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、定例打合せを適切に実施することで、施設等の劣化・不具合の早期発見ができた。また、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。 <ul style="list-style-type: none"> ▼災害時の体制や非常連絡網及び関係機関等を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。 	<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>▼仕様書に沿って、連絡体制及び各種防災等に関する体制を適切に確保されており、利用者の安全確保に配慮した維持管理運営を行っている。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>▼仕様書に沿って、連絡体制及び各種防災等に関する体制を適切に確保されており、利用者の安全確保に配慮した維持管理運営を行っている。</p>			
	A	B	C	D							
<p>▼仕様書に沿って、連絡体制及び各種防災等に関する体制を適切に確保されており、利用者の安全確保に配慮した維持管理運営を行っている。</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																																										
	<p>▼宿泊に関する業務</p> <p>▼複数のプランで利用の際に和食・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。</p> <p>▼季節膳では量が多いという利用者のニーズにお応えし、「彩り御膳プラン」を新設した。</p> <p>▼送迎付きの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。</p> <p>▼身体が不自由な方が安心して外出・旅行を楽しんでいただけるよう、入浴等のお手伝いをする「介護付プラン」を提供した。</p> <p>▼特別支援学級及び養護学校等を対象としてアレルギ一食・刻み食・ミキサー食等の特別食プランを提供し、安心して利用できるよう配慮した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼プラン料理の見直し、常連者及び連泊者には同じ献立内容とならないよう、細やかに対応をすることでリピーター客の増加を図った。</p> <p>▼運動系の宿泊者には、ボリュームを重視した内容の食事を提供し、ランドリー等の利便性の高い設備を設置した。</p> <p>▼「どうみん割」「サッポロ割」「HOKKAIDOLOVE割」など公的割引支援策に積極的に参加し、利用者のニーズにお応えした。</p> <p>▼上記割引支援策対象外の期間においては、センター独自で特典を付け利用促進を図った。</p> <p>▼浴室の密を避けるため、日帰り利用者が入浴時間を分けたり、全室にアルコール消毒液を設置する等感染対策をしっかりと行い、大規模ホテルにはない安心感を与えた。</p> <p>▼感染対策のため、食事の際は対面にならないよう配席し、大皿盛りの食事の提供は見合わせた。</p> <p>▼他の利用者と同じ空間での食事に不安のある方に対しては、希望があれば部屋食とするなど対応した。</p> <p>▼マッサージ付きプランを提供し、好評を得た。</p> <p>▼カラオケは感染対策を遵守(誓約書にサイン)していただける利用者だけ利用可能とした。</p> <p>▼各種プラン実績 (人)</p> <table border="1" data-bbox="454 1196 954 1704"> <thead> <tr> <th>プラン名</th> <th>R4年度実績</th> <th>R3年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>和食膳</td><td>2,581</td><td>1,101</td></tr> <tr><td>洋食膳</td><td>663</td><td>214</td></tr> <tr><td>上和食膳</td><td>1,150</td><td>266</td></tr> <tr><td>上洋食膳</td><td>252</td><td>39</td></tr> <tr><td>季節膳</td><td>2,096</td><td>745</td></tr> <tr><td>彩り御膳</td><td>502</td><td>37</td></tr> <tr><td>老人クラブ向け</td><td>368</td><td>177</td></tr> <tr><td>宴会プラン</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>介護付プラン</td><td>29</td><td>18</td></tr> <tr><td>特別支援学校・就労施設向け</td><td>877</td><td>799</td></tr> <tr><td>慶弔プラン松</td><td>37</td><td>27</td></tr> <tr><td>慶弔プラン竹</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>パークゴルフプラン</td><td>64</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	プラン名	R4年度実績	R3年度実績	和食膳	2,581	1,101	洋食膳	663	214	上和食膳	1,150	266	上洋食膳	252	39	季節膳	2,096	745	彩り御膳	502	37	老人クラブ向け	368	177	宴会プラン	0	0	介護付プラン	29	18	特別支援学校・就労施設向け	877	799	慶弔プラン松	37	27	慶弔プラン竹	0	0	パークゴルフプラン	64	0	<p>▼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、公的割引支援策への参加、万全な感染対策等により、コロナ禍における利用拡大に努めた。</p> <p>▼コロナ禍においては団体客の利用が見込めないため、個人客の利用を見込んだプランの新設や広報活動に注力した結果、個人客の利用増加につながった。</p>	<p>▼各事業の利用者数について、目標を下回ったが、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響による利用控え、一部事業の参加、万全な感染対策等により、コロナ禍における利用拡大に努めた。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症の影響が続く中でも、宿泊・休憩・レストラン業務について、プラン内容の見直しや新プランの導入など、利用者のニーズを捉えて、工夫をしながら利用促進に繋げる取組を実施している。</p> <p>▼教養講座については、新型コロナウイルス対策を実施し利用者の安全を確保しながら、要求水準を満たす回数で実施できている。ただし、講座によって申込率にばらつきがあるため、申込率の低い講座については分析し内容に反映するよう努めていきたい。</p>
プラン名	R4年度実績	R3年度実績																																											
和食膳	2,581	1,101																																											
洋食膳	663	214																																											
上和食膳	1,150	266																																											
上洋食膳	252	39																																											
季節膳	2,096	745																																											
彩り御膳	502	37																																											
老人クラブ向け	368	177																																											
宴会プラン	0	0																																											
介護付プラン	29	18																																											
特別支援学校・就労施設向け	877	799																																											
慶弔プラン松	37	27																																											
慶弔プラン竹	0	0																																											
パークゴルフプラン	64	0																																											

▼休憩に関する業務

▼昼会食用としてリーズナブルに利用できる「幕の内弁当」、「特選幕の内弁当」を提供した。また、飽きず楽しめるよう、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。

▼身体が不自由な方が安心して、外出を楽しんで頂けるよう、入浴等のお手伝いをする介護付きプランを提供した。

▼近隣のパークゴルフ場と連携した、「パークゴルフ付き日帰りプラン」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・刻み食・ミキサー食等の特別食プランを提供し、安心して利用いただいた。

▼高齢や障がいにより体の不自由な利用者には浴室付きの客室を入浴専用室として提供し、延べ1,046名(付添者含む)の方々に利用いただいた。

▼宿泊利用者と入浴時間を分けたり、人数制限を設けることで密を防止した。また、脱衣かごをフロントで貸し出すなど感染対策に努めた。

▼宴会利用時はソーシャルディスタンスを確保した座席配置や飛沫防止パネルの設置による感染対策を実施した。

▼カラオケは感染対策を遵守(誓約書にサイン)いただける利用者のみ利用可能とした。

▼各種プラン実績 (人)

プラン名	R4年度実績	R3年度実績
老人クラブ向け	2,252	484
宴会プラン	0	0
慶弔プラン松	75	0
慶弔プラン竹	52	0
特選幕の内弁当	765	372
幕の内弁当	155	145
介護付プラン	3	16
特別支援学校・就労施設向け	3	0
パークゴルフプラン	208	124
焼肉プラン	505	34
入浴専用室利用	1,046	401

▼屋外パークゴルフ場に関する業務

▼パークゴルフ利用者を館内利用につなげるため、1日券(回り放題)を販売した。

▼雨天後はコースに水が溜まってしまいが、利用者が快適にプレーできるよう水抜き作業を頻繁に行い管理した。

▼利用者が快適にプレー出来るよう、芝刈り等のコース整備を専門業者に委託した。

▼屋外に自動販売機を設置し、利便性を高めた。

▼手ぶらでも気軽に利用できるようクラブとボールの貸出を行った。

▼リーズナブルに利用できるプランから慶弔向けの少し豪華なプランまで、ニーズや予算に合ったプランを提供することができた。

▼身体が不自由な方でも気軽に安心して利用できるよう支援することができた。

▼気軽に快適にプレー出来る環境を整えることで、センター利用の楽しみの一つとしてご利用いただけた。

▼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、嗜好の把握に努め、内容の見直しを適宜実施した。

▼地域の方々の意見を取り入れた地域共同開発メニュー、手軽にワンコインで注文できるワンコインメニュー、利用者から要望の多いパスタメニューなど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。

▼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。

▼感染対策として、各席に飛沫防止パネルを設置し、ホールスタッフはマスク・グローブを着用して接客をした。

▼空気清浄機を設置し、座席を間引いて営業した。

▼各種の公的割引支援策に付随するクーポンを館内のレストランと売店で利用できることとしたため、利用が拡大した。

▼センター周辺にランチ営業中ののぼり旗を立て、センター周辺を通る方をレストランに呼び込んだ。

▼駒岡清掃工場工事JV事務所へレストランメニューを配架いただき、利用促進を図った。

▼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。

▼ポイントカードの発効やクーポンの取扱いにより、リピーターの確保や利便性の向上を図ることができた。

▼感染対策を徹底したため、利用者の安全を考慮して営業することができた。

▽ 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200人

▼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。(190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。(10人)

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

▼感染対策として、2階ロビーの使用を制限したため、健康増進を目的とした身長計・体重計・サイクリングマシン・マッサージ機を撤去した。

▼介護予防として「転倒予防教室」「セルフヘッドケア講座」「脳活塾」等の実施を計画していたが、感染症拡大防止のため中止とした。

▼介護・福祉等に関する様々な情報提供を行い、相談があった場合は関係機関・関係制度の紹介やセンター利用方法等、適切なアドバイスをすることができた。

▽ 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

利用数: 目標48名、実績32名

業務名	R4年度実績	R3年度実績
介護付宿泊プラン	29	18
介護付日帰りプラン	3	16
入浴専用室利用	1,046	401

※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宿泊や日帰り入浴等で利用いただき、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できた。

▼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、1,046名の利用があった。

▼入浴介助だけではなく、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、常時体験利用をできるようにし、利便性の高い福祉用具の周知を図った。

▽ 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270名、実績289名

▼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。

▼ボランティア活動については「もりの仲間のごまおか朝市」等で会場設営、販売補助等のお手伝いの他、清掃活動等で高齢者の活躍の場ができ、利用者との交流促進にもつながった。

▼厨房・応接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。

▼1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。

▼高等支援学校の就労体験を積極的に受け入れる等、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屋外施設を積極的に活用し「ごまおかあさんプロジェクト」と称した乾燥野菜の製造販売する取組みを実施した。

▼その他、ピアノ演奏・オカリナ演奏といった高齢者や障がい者の社会参加・特技発表の場とするロビーコンサート等を実施する予定であったが、感染症拡大防止のため開催を見送った。

▼コロナ禍においても介護や支援を必要とする利用者が安心・安全に利用できるよう、感染対策を徹底し、それぞれのニーズや身体状況に合わせたサービスの提供を行うことができた。

▼コロナ禍で大規模なイベントが中止になり参画の機会が減少したが、開催可能となった朝市等においてボランティア活動で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し、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2,970名、実績1,831名

▼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」、「絵手紙講座」、「パークゴルフ講座」、「代謝アップ講座」、「アウトドア講座」、「そば打ち体験講座」、「工芸講座」、「歩くスキー講座」、「滝野スノーシュー体験ツアー」は、多世代の人が集まりやすい土日に開催した。

▼「こまおかの自然を知ろう」では保安林を歩き、自然を楽しむことで参加者同士の交流につながった。

▼「もりの仲間のこまおか朝市」での会場設営、販売補助等で地域協働の場ができ、多世代や利用者との交流促進の場の提供できた。

▼地域や他団体と連携し、大学生・高校生がボランティアとして参加する「こまおか秋・冬まつり」や多くの利用者が楽しみにしていた「囲碁・麻雀・ビリヤード大会」等のイベントは、感染症拡大防止のため実施することができなかった。

▼コロナ禍で大規模なイベントが中止となり目標を下回る実績となったが、感染対策を講じて開催したイベントを通じ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	32	16	6	38%
水彩画	32	16	11	69%
英会話初級	72	18	19	106%
英会話初級②	72	18	9	50%
英会話中級	72	18	18	100%
初心者英語	72	18	10	56%
月ビリヤードAM	24	8	7	88%
月ビリヤードPM	24	8	4	50%
火ビリヤードAM	32	8	7	88%
火ビリヤードPM	32	8	6	75%
ヨガ月組	40	20	22	110%
ヨガ星組	40	20	22	110%
代謝アップ	80	20	19	95%
ペン習字	32	16	11	69%
初心者麻雀(午前)	64	16	18	113%
初心者麻雀(午後)	64	16	17	106%
陶芸(A)	32	16	10	63%
陶芸(B)	32	16	9	56%
陶芸(C)	32	16	8	50%
陶芸(さくら)	32	16	9	56%
陶芸(すずらん)	32	16	9	56%
陶芸(すみれ)	32	16	11	69%
陶芸(ゆり)	32	16	7	44%
陶芸(ふじ)	32	16	8	50%

▼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:10種類実施

▼定員の80%以上申込みがあった講座:定員制講座24講座中9講座

▼講座の開催数は要求水準を達成することができた。

▼様々な感染対策を実施するとともに、多人数にならないようグループ分けをする等、密にならないよう配慮し、感染者を出さず開講することができた。

▼コロナ禍の影響により、発声系の講座は開催することができなかった。

▼定員に満たない講座は再募集を積極的に行ったが、申込定員の80%以上の参加者を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や人気のある講座の開催増を検討したい。

	<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼各区の老人福祉センター利用者の投稿作品をまとめた文集(輝き)を各客室に置いた。 ▼陶芸窯の設置により、陶芸講座受講者が作品作りのため使用することができた。 ▼高等支援学校の就労体験を積極的に受け入れる等、障がい者の就労支援を図った。 ▼屋外施設の活用として、ひまわりと南区の区花であるコスモスを植え花畑を作成し、利用者に観賞していただいた。また、ひまわりとコスモスの種子は利用者に配布した。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼屋外施設の活用や高等支援学校等の就労体験を積極的に受け入れることで、福祉の増進の実現に向けた施設運営を行うことができた。 																												
<p>(5)施設利用等に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="454 582 954 761"> <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="3">宿泊</td> <td>人数(人)</td> <td>3,835</td> <td>9,360</td> <td>9,315</td> </tr> <tr> <td>部屋稼働数</td> <td>1,725</td> <td>3,629</td> <td>4,152</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>46.7%</td> <td>63.0%</td> <td>72.1%</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>人数(人)</td> <td>23,595</td> <td>77,400</td> <td>48,000</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和4年8月29日、12月19日～12月21日、令和5年3月27日は、館内点検・修理のため全館休館</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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、必要な改善を行うことでサービスの向上を図った。 ▼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。 ▼当センター連携先である、パークヒル真駒内とのコラボプランを実施した。 ▼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。 ▼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。 ▼札幌市老人クラブ連合会幹事とメニュー検討会を実施し、「老人クラブ向けプラン」を提供した。 ▼スキースキーのワックスがけができる場所と設備を整え、冬期スキー客の利用促進を図った。 ▼駒岡清掃工場工事JV事務所へレストランメニューと総合パンフレットを配架いただき、利用促進を図った。 ▼「どうみん割」「サッポロ割」「HOKKAIDOLOVE割」など公的割引支援策に積極的に参加し、利用促進を図った。 ▼上記に付随するクーポン券の取扱い店舗として登録することで、館内レストランと売店の利用促進を図った。 ▼上記割引支援策対象外の期間においては、センター独自で特典を付け利用促進を図った。 			R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績	宿泊	人数(人)	3,835	9,360	9,315	部屋稼働数	1,725	3,629	4,152	稼働率(%)	46.7%	63.0%	72.1%	休憩	人数(人)	23,595	77,400	48,000	<p>▼徹底した感染対策や様々な利用促進の取り組みを行い、また、各種公的割引支援策へ積極的に参加したこと、前年度実績を大きく上回ったが計画人数には及ばなかった。</p> <p>▼広報さっぽろやホームページ、パブリシティを活用した効果的なPRや各種公的割引支援策への積極的な参加により、利用促進を図ることができた。</p> <p>▼閑散期対策として、冬期スキー客の受入体制を整えることで利用促進を図ることができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1173 555 1326 582"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼宿泊・休憩ともに利用人数について、目標値を下回ったが、新型コロナウイルス感染症の影響が続き、利用控えなどが要因と考えられ、やむを得ないと認められる。</p> <p>▼新型コロナウイルスの影響が続く中でも、地域団体や連携団体とプランの企画を行い、各種公的割引支援策に参加するなど、積極的に利用促進に取り組む姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績																										
宿泊	人数(人)	3,835	9,360	9,315																										
	部屋稼働数	1,725	3,629	4,152																										
	稼働率(%)	46.7%	63.0%	72.1%																										
休憩	人数(人)	23,595	77,400	48,000																										
A	B	C	D																											

(6)付随業務	▽ 広報業務		A B C D
	<p>▽ 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、随時更新した。</p> <p>▽ じゃらんや楽天トラベル等インターネット宿泊予約サイトを活用し、利便性の向上を図った。</p> <p>▽ 「札幌市イベント冊子」に行事等を掲載した。</p> <p>▽ 地下鉄駅掲示板へ各種プラン、イベント情報を掲載した。</p> <p>▽ 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。</p> <p>▽ シーニックパイウェイ北海道ドライブ情報誌、北海道バリアフリーマップに当センターの情報を掲載した。</p> <p>▽ サッポロスキッドノルディックスキーカタログに広告を掲載した。</p> <p>▽ Facebook、SNS等を活用し、イベント情報やプランの紹介を実施した。</p> <p>▽ 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発信した。</p> <p>▽ ホームページ・パンフレット・その他チラシ等様々な広報媒体でロゴマークを活用した。</p> <p>▽ 老人クラブの会報に広告掲載した。</p> <p>▽ 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。</p> <p>▽ 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。</p> <p>▽ 「もりの仲間のこまおか朝市」の広報車を使用した宣伝活動を行った。</p> <p>▽ 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活動を行う予定であったが、コロナ禍であるため断念した。</p> <p>▽ 組織内の連携として各区社会福祉協議会へのパンフレットの配架や各区民生委員児童委員協議会代議員会における駒岡のPRを行った。</p> <p>▽ ホームページはウェブアクセシビリティ、ユーザビリティの考えに基づいて作成されたが、1年に1回、「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表」は公開できなかった。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 なし</p>	<p>▽ ホームページやSNS、広報誌など多様な媒体の活用や組織内の連携の強化により、効果的なPR活動を展開できた。</p>	<p>▽ SNS等も活用し、様々な媒体で情報を発信するなど、積極的に広報業務に努めている。</p> <p>▽ ウェブアクセシビリティについて、取組確認・評価表の公開や試験の実施がなされておらず、要求水準の未達成と判断される。</p> <p>必要な取組を行い、ウェブアクセシビリティ・ユーザビリティの考えに基づいてホームページの作成・管理を行うよう改善を指導する。</p>

2 自主事業その他																																	
▼ 自主事業 ▼ 売店事業(ミニ朝市含む) 売上額14,723千円(前年度5,029千円) ▼ 自動販売機 売上額2,352千円(前年度1,215千円) ▼ コインランドリー 売上額12千円(前年度63千円) ▼ 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。 ▼ 地元の高等支援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16回) ▼ 市内の中学校特別支援学級及び全道の養護学校等の宿泊を積極的に受け入れた。(32校)		▼ 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市内企業のほか障がい者関連企業や団体も活用した。また、障がい者団体の就労支援や地元の高等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、福祉施策へ配慮することができた。	A B C D ▼ 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への配慮に取り組んでいる。																														
3 利用者の満足度																																	
▼ 利用者アンケートの結果																																	
実施方法	令和5年1月23日から2月6日に実施し、宿泊者より96件、休憩利用者より201件、講座利用者より130件、行事82件、その他6件、合計515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1Fロビーに設置し実施。アンケート結果は館内にて掲示。	▼ 満足度は全ての項目において目標を達成することができた。 ▼ アンケート結果から対応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、速やかに改善した。 ▼ 寄せられた要望は、札幌市へ報告するとともに、法人内で可能な範囲で対応を行い、サービスの向上を図った。	A B C D ▼ いずれの項目においても、要求水準を上回る満足度を得ており、利用者のニーズに即した事業を展開できていると認められる。 ▼ 引き続き、利用者の声やニーズの把握に努め、事業に反映させるなど、満足度向上に努めていただきたい。																														
結果概要	満足度調査 <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>目標</th> <th>結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合(要求水準項目)</td> <td>80%</td> <td>83.79%</td> </tr> <tr> <td>接遇(要求水準項目)</td> <td>80%</td> <td>85.50%</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>80%</td> <td>84.12%</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>80%</td> <td>82.30%</td> </tr> <tr> <td>生活相談、健康増進等</td> <td>80%</td> <td>86.21%</td> </tr> <tr> <td>入浴専用室</td> <td>80%</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>80%</td> <td>89.38%</td> </tr> <tr> <td>行事</td> <td>80%</td> <td>89.60%</td> </tr> <tr> <td>フロント対応</td> <td>80%</td> <td>85.26%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	目標	結果	総合(要求水準項目)	80%	83.79%	接遇(要求水準項目)	80%	85.50%	宿泊	80%	84.12%	休憩	80%	82.30%	生活相談、健康増進等	80%	86.21%	入浴専用室	80%	100.00%	教養講座	80%	89.38%	行事	80%	89.60%	フロント対応	80%	85.26%		
項目	目標	結果																															
総合(要求水準項目)	80%	83.79%																															
接遇(要求水準項目)	80%	85.50%																															
宿泊	80%	84.12%																															
休憩	80%	82.30%																															
生活相談、健康増進等	80%	86.21%																															
入浴専用室	80%	100.00%																															
教養講座	80%	89.38%																															
行事	80%	89.60%																															
フロント対応	80%	85.26%																															
利用者からの意見・要望とその対応	▼ 回数券の額面の綴りが悪くが使いにくい。 ▼ 券売機でSAPICA等の電子マネーが使えるとよい。 ▼ 露天風呂やサウナがあったらよい。 ▼ テレビが小さい。 ▼ 部屋の鍵の開閉がしにくい。 ▼ 刺青をした人が複数入浴している。 上記全ての意見・要望は札幌市に報告している。																																

4 収支状況			
▽ 収支 (千円)			
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	206,139	214,064	7,925
指定管理業務収入	202,549	211,667	9,118
指定管理費	74,895	103,037	28,142
利用料金	103,540	87,060	▲ 16,480
その他	24,114	21,570	▲ 2,544
自主事業収入	3,590	2,397	▲ 1,193
支出	221,556	217,903	▲ 3,653
指定管理業務支出	220,787	216,986	▲ 3,801
自主事業支出	769	917	148
収入-支出	▲ 15,417	▲ 3,839	11,578
利益還元	0	0	0
法人税等	180	121	▲ 59
純利益	▲ 15,597	▲ 3,960	11,637
▽ 説明			
<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度の事業に係る収支については上記表のとおりとなった。 ・指定管理費収入は、キャンセル料返金対応等の利用料未収額・減収額分、また光熱費高騰分に係る指定管理費の見直しに伴い協定を改定したため、計画より28,142千円の増となった。 ・利用料収入は、感染症拡大防止に伴う利用制限に加え、カラオケや飲食を伴う団体での利用が年度を通して継続的に控えられた影響から、計画から16,480千円の減となった。 ・その他の収入に分類されるレストラン利用料収入等や自主事業収入に分類される売店手数料収入及び自販機手数料収入等も利用料収入と同様に、利用制限、利用自粛の影響から、それぞれ計画より2,544千円の減、1,193千円の減となった。 ・指定管理業務支出は、感染拡大防止対策と同時に利用料収入の減少に対応するため、通常経費の削減に努めたことから、計画より3,653千円の減となった。 			

▼新型コロナウイルス感染症の影響は大きく、収支差額は計画より改善しているが、3,960千円のマイナスとなった。

A B C D
▼収支は計画より改善されている。

▼利用料金収入は計画より減、マイナス収支となったが、新型コロナウイルス感染症の影響による外部要因と相当程度の関連性があり、指定管理者が相当努力しても計画どおりの収支の達成ができなかったと認められる。

▼今後も支出の抑制に努めるとともに、利用者の回復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きたい。

<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運営しているものである。 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、安定した経営を目指していく。		

<p>▽ 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</p> <p>▼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。</p> <p>▼札幌市行政手続条例の適用については、「札幌市老人保養ホーム条例」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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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た。</p> <p>▼所管の警察署にも相談の上、上記内容を記載した文書及び暴力団排除のポスター掲示を行った。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。</p>	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>▼コロナ禍ではあったが、休館もなく計画どおり360日間営業できた。引き続き感染対策を講じながらの営業となり、利用制限や利用控え(特に日帰り宴会)があったため、利用者数は計画値を下回ってしまったが、部門別にみるとコロナ禍前の数値まで回復した部門もあった。</p> <p>▼宿泊部門については、「どうみん割」「サッポロ割」「HOKKAIDOLOVE割」等の公的割引支援策への積極的な参加及び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、様々な媒体を活用したPR活動の効果もあり利用者数はコロナ禍前の9割近くまで回復した。</p> <p>▼休憩部門については、感染症対策として、日帰り入浴の時間・人数、宴会場収容人数、講座の定員数等に制限を設けたことや老人クラブ・町内会等の各種団体の利用控えが続いていたため、コロナ禍前の6割程度の利用に留まった。</p> <p>▼レストラン部門については、効果的なPRと公的割引支援策に付随するクーポンの利用により、利用者数はほぼコロナ禍前に水準に戻った。</p> <p>▼各種イベント・行事については感染症拡大防止のため大規模なもの中止せざるを得なかったが、感染対策を講じた上で新たなイベントを開催することができた。</p> <p>▼広報活動については対面による活動は一部を除いて自粛を余儀なくされ、その代わりWEBやSNS、紙媒体等 person-to-person の接触を必要としない活動の展開や組織内の連携の強化により、コロナ禍でも安心してご利用いただける施設をPRできた。</p> <p>▼基本方針に沿って業務を遂行した結果、コロナ禍による影響を除けば概ね達成し、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、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た。</p>	<p>▼新たな指定管理期間5年間の基本方針を定めており、指定期間4年目以降も引き続きその基本方針の実現を目指すため下記事業目標に沿った取組を行う。</p> <p>① 介護・福祉機能の充実と受入れ体制の強化</p> <p>② 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>③ 地域との交流と連携・協働の推進</p> <p>④ 多くの市民が集う、安心・快適な保養施設の確立</p> <p>▼安定経営の柱となる集客、増収に繋がる新たな利用者へのPR活動(施設の特徴・魅力等の認知拡大、各種プラン・サービスの周知等)を継続して行う。</p> <p>▼当センターの存在意義・役割等を広く市民に伝え、より多くの方に安心して利用いただける施設を目指す。</p> <p>▼リピーターの確保に繋がるサービスの維持・向上を目指し、利用者の声を反映したサービスの改善・プランの見直しを適宜実施する。</p> <p>▼上記取組みやウィズコロナ・アフターコロナに向けた取組み(利用制限の緩和等)を積極的に進め、利用者数をコロナ禍前の9割を目指す。</p> <p>▼人口減少・超高齢社会を見据えた札幌市や地域の課題、利用者からのニーズに対応した新しい取組みを検討・企画し実施する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>▼今年度も新型コロナウイルス感染症の影響が続き、各事業について一部縮小や中止等があったものの、要求水準を上回る満足度を得ており、利用促進に向けて取り組む姿勢は評価できる。</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行ったうえで、利用者の安全を確保しつつ、各種事業を実施・再開し、利用者の回復に向け努めていただきたい。</p>	<p>▼ウェブアクセシビリティについて、取組確認・評価表の公開や試験の実施がなされておらず、要求水準を満たしていないため、必要な取組を行い、ウェブアクセシビリティ・ユーザビリティの考え方に基づいてホームページの作成・管理を行うよう改善を指導する。</p>