

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	札幌市南老人福祉センター	所在地	南区石山78-68
開設時期	平成7年4月	延床面積	1,452㎡
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、老人デイサービス事業、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、教養講座室、機能回復訓練室、浴室、娯楽室		
2 指定管理者			
名称	(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	非公募 非公募の場合、その理由:当センターで実施している老人デイサービス事業において、利用者に対し適切なサービスを提供していくためには、利用者と施設職員との間には継続的な人的信頼関係が必要不可欠であり、指定管理期間の満了により指定管理者が変更されると、施設の管理運営に重大な支障をきたし、利用者に不利益を与えるおそれがある。管理が良好に行われている法人であるため、非公募とした。		
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、老人デイサービス業務		
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 平成30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ない、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。	左記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。	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffcc00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 仕様書に沿った適切な管理がなされている。 関係地域団体との情報共有を密にし、良好な運営につなげている。	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

▼「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の決定において、公開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

▼内部研修や館内周知文などで職員、利用者に協力を呼び掛け、節電、節水、ゴミ減量、廃食油回収ボックスの設置など、エコ活動に取り組んだ。

▼社会福祉協議会の「環境保全行動計画に関する要綱」及び同マニュアルに基づき、照明の間引きや季節に応じたボイラー運転の調整など各職員が環境負荷低減に向けた取組を実践した。

▼引き続き、消耗品や備品等はグリーン購入ラベル指定品を購入した。

▼利用者からペットボトルキャップ、プルタブ、ベルマーク、古切手を収集し、小学校等に贈呈するなど、社会貢献活動を行った。

▼センター周辺の落葉を袋詰めにして希望者に配布し、肥料に再利用するなど環境配慮の取組を行った。

▼札幌市環境マネジメントシステムに基づき、各種帳票を提出した。

▼札幌市の施策に基づき、ウォームシェアの取組を継続的に行った。

▼車両運転時は緩やかな発進等エコドライブを実践した。

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。

▽ 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、適切な対応を行っている。

▼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、職種に応じた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の内部研修を行い、ミーティング等においてふり返りを行った。

管理業務等仕様書に基づき必要な従事者を配置し、その内容を一覧できる組織図を作成している。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。
- ▼当法人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。
- ▼万一の災害に備え、水、非常食を常備している。
- ▼当法人の南区内事業所と月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。また、南区社会福祉協議会と連携し、ボランティア養成講座や相談会を実施し、デイサービスのボランティア登録に繋がった。

必要に応じて職員の情報交換の場を設け、外部研修参加後、職員ミーティングなどでその内容を職員全員に周知し関係法令、利用者個別情報やケア検討内容を共有して、良質なサービスの提供に努めた。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。

▽ 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、施設管理業務について第三者に対する委託を行い、受託者と連絡体制を確保し、適宜、指示指導を行った。

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。

▽ 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 6月28日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度事業報告について ・平成30年度事業計画について ・会則の一部改正(案)について
第2回 12月13日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度事業実績について(中間報告) ・苦情等の報告について ・来年度に向けて
<p><協議会メンバー></p> <p>芸術の森地区見晴町内会長、老人クラブ会長、芸術の森地区社会福祉協議会副会長、時間外地域開放運営委員会委員長、同喫茶部長、石山東小学校校長、南区第1地域包括支援センター所長、センター教養講座講師、センター利用者、札幌市高齢福祉課係長、同職員、南老人福祉センター館長、同副館長</p>	

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。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、「資金運用規程」により、資金の区分、運用の基本方針、運用対象等について定められており、それに基づき資金の適正かつ効率的な管理運用を行い、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ている。</p> <p>▼現金等の取扱いについては、「経理規程」に基づき、「経理事務の手引き」を定め、不適切な経理事務の未然防止として、外部監査、内部監査、月末残高照合を実施するとともに、日常的に現金実査を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応については、「苦情解決に関する規程」、「苦情解決処理要領」を作成し、適切に受付及び対応するとともに、その内容を職員に周知している。また、第三者委員に定期的に報告している。</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まで対応するよう心掛けている。</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>▼セルフモニタリングについては、アンケート調査や常設の投書箱の設置、利用者懇談会等による意識調査等を行い、その結果は、館内掲示板に掲示した。</p> <p>▼記録・報告については、定められた基準に基づき、適正に作成し、期日までに報告を行った。</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>▼他の施設で指摘を受けた項目を適正に処理できているかを確認するため、改善指導書に基づく自己チェックも行った。</p>	<p>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> <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>									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼就業規則等については、各種関係法令を遵守するとともに、各職員に過度の負担がかからないよう勤務割等に配慮した。</p> <p>▼就業規則を備え付け、職員がいつでも閲覧できるようにしている。</p> <p>▼札幌市ワークライフバランスの取組を推進し、働きやすい職場環境づくりに努めている。</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、良好な労働環境づくりに努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守し、良好な労働環境づくりに努めている。			
A	B	C	D								
法令を遵守し、良好な労働環境づくりに努めている。											

(3) 施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 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)</p> <p>▼利用者の安全確保については、自然災害、防災、防犯、事故等緊急非常事態に備え、利用者の避難・救出その他必要な訓練を定期的実施することで確保している。</p> <p>▼冬期間駐車場やバス停からセンターまでの近隣歩道の除雪や砂まき等を実施し、安全確保を行った。</p> <p>▼連絡体制については、職員はもとより、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>▽ 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、警備、施設保全(保守点検・修繕)、電気工作物、施設管理、除雪業務、備品管理等について、適切に実施した。なお、清掃、警備、施設保全、電気工作物、施設管理、除雪業務については、第三者委託により実施した。</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等を実施するなど、利用に支障のないよう努めた。</p> <p>▼駐車場管理については、職員が定期的に巡回、誘導するなど安全確保に努めた。また、駐車マナーの徹底に努めた。</p> <p>▼緑地管理業務について、定期的な芝刈りや落葉収集、屋上排水点検等を行い、美観の保持や安全確保に努めた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災(消防)計画、を策定するとともに、8月、3月に自衛消防訓練を行った。</p> <p>▼職員へ非常時の対応について、内部研修を行い、「安全確保、安全管理」に関する知識を周知した。</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組を行った。</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>職員研修を実施するとともに、関係法令に基づき、適切な防火管理を行った。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切な業務を行い、利用者の安全確保を行っている。適宜、必要な点検や修繕、利用者の利便性に配慮した工夫をし、施設管理が良好に行われている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(4) 事業の計画・実施業務	<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 (うち参加者が30人以上であった回数: 5回)</p> <p>※目標数値</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数 2回以上/年 ・参加人数 30人以上/回 <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: 79回 (うち参加者が20人以上であった回数: 55回)</p> <p>※目標数値</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数 30回以上/年 ・参加人数 20人以上/回 	<p>実施回数、参加人数いずれも目標数値を上回ることができた。</p> <p>実施回数、参加人数いずれも目標数値を上回ることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切な業務を行っている。地域と協働事業を積極的に実施し、多くの方に参加していただいていることについて評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 浴室業務

利用者数:4,118人

※目標数値

・利用者数 4,260人/年

地震による休館もあり、若干目標に達することができなかった。

▽ 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(月1回開催する講座:1種類)

月2回以上開催する教養向上に関する講座:8種類
実施

(定員制講座のうち定員の70%以上申込みがあった講座:9講座中9講座)

定員制講座9講座
全て定員の70%以上の申込みがあり、
目標を達成することが出来た。

※目標数値

・申込率 定員に対して70%以上

【定員制講座申込率】

講座名	定員数	申込数※	申込率
大正琴	20	15	75.0%
手芸	16	16	100.0%
絵手紙	15	15	100.0%
骨盤ゴムバンド体操	15	15	100.0%
顔ヨガ	20	20	100.0%
日本の歴史	40	40	100.0%
はじめてのヨガ(前後期)	30	30	100.0%
木彫	12	12	100.0%
ペン習字	20	20	100.0%

※申込数は参加決定者数

▼自由参加講座:カラオケ、健美操(ゆっくりと体を動かすストレッチ運動)、民謡、ヨガ、リズムストレッチ、スポーツダンス

▼定員制、自由参加合計講座数:15講座、参加者数10,926人

▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

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:1回中、1回

申込数も定員を超え、参加者からも高い評価をいただいた。

※目標数値

・申込率 定員に対して70%以上(定員があるものに限る)

行事等	参加人数 (人)	備考
ロビーコンサート(年6回)	557	楽器演奏等
石山緑地クリーン活動	28	利用者、老人クラブ、札幌市立大学生協力
演芸発表会(民謡)	251	年2回開催
演芸発表会(カラオケ)	289	年2回開催
演芸発表会(大正琴)	203	年2回開催
子育てサロンイモ植え	27	3世代交流行事
囲碁大会	8	年2回開催
花壇定植	22	老人クラブ協力
ハワイアンショー	84	
交通安全教室	13	
避難訓練	65	
盆踊り会	645	地元町内会協力
子育てサロンイモ収穫祭	20	3世代交流行事
社会見学会	43	
文化祭作品展示会	585	
南の沢趣味の会作品展	718	
クリスマスダンスパーティー	36	
子育てサロンクリスマス会	48	3世代交流行事
雪あかりの祭典	794	地域合同行事
スノーフェスタ	248	地域合同行事

レクリエーション	参加人数 (人)	備考
囲碁・将棋	16,539	
読書	4,310	
卓球	4,229	
サークル活動	10,436	

【定員制行事・レクリエーション】

定員制行事・レク名	定員数	参加人数	申込率
社会見学会	40	43	107.5%

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

- ▼講座終了後の自主活動サークルや高齢者の趣味の会へ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の向上に努めた。
- ▼地域包括支援センター、予防センターとの共催事業を行い、地域の介護予防啓発に貢献した。
- ▼町内会、老人クラブ、福祉のまち推進センター、子育てサロンなどのために空室の開放を行い、地域住民の福祉活動を支援した。
- ▼高齢者の生きがいづくりや社会貢献の一環として、ボランティア講座を開催し、高齢者の活動状況や今後の役割について理解を深め、ボランティア活動への参加意識の向上に努めた。

「雪あかり」や「夏祭り」など地域との協働行事を積極的に実施し、更なる地域ネットワークづくりの構築を図った。ロビーコンサートでは、利用者の要望に応え、バンド演奏、合唱、サクソ、キーボード、マンドリンなど様々な演奏会を行い、大変好評を得た。

地域福祉の拠点として、積極的に空室を開放し、生きがい支援をするとともに三世代交流を図った。

	<p>▽ 老人デイサービス事業に関する業務</p> <p>利用者数:目標19.5人/日、実績18.7人/日 (前年度実績18.1人/日)</p> <p>▼送迎、健康チェック、食事、入浴等各種サービスを適切に行った。</p> <p>▼毎日のバイタルチェックでは、定期的な体重測定等を実施するとともに、異常がある場合は、家族、関係機関等に必要な連絡を行った。</p> <p>▼感染症予防のため利用者が施設到着後、手洗い、手指消毒を徹底した。</p> <p>▼身体機能の維持、向上を図るため個別機能訓練を実施するとともに、歩行訓練を希望する方には職員が付添って訓練を行い、身体機能向上を図った。</p> <p>▼生活機能向上連携加算を新たに取り入れた。</p> <p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <p>▼社会貢献として、福祉を志す学生や看護学生、介護等体験(教員を目指す学生)、を積極的に受入れ、研修・実習の場としても活用した。また、介護等体験受入れに際しては、南区内の東海大学の要請に応え、学生に対し、事前の実習に対する心構えなどの講義を行った。</p> <p>▼地域と連携し、「夏まつり」「雪あかりの祭典」を合同で実施した。また、地域の各種会議に出席し、連携を深めた。</p> <p>▼芸術の森地区で実施している「芸術の森フラワロードに花を咲かせる会」の花壇定植作業に参加し、地域との交流及び、国道453号線の美化活動に貢献した。</p> <p>▼利用者からペットボトルキャップ、プルタブ、ベルマーク、古切手を収集し、小学校等に贈呈するなど、社会貢献活動を行った。</p>	<p>関係法令や仕様書に基づき、個人の希望に沿ったサービスを提供した。利用人数は目標に届かなかったが、前年度の実績は、上回る事ができた。利用者数は年々増加している。</p> <p>引き続き、関係機関と連携し、ボランティアの養成など高齢者の社会参加への意識向上への取組を行うとともに地域との協働事業を積極的に実施するなど地域福祉の向上に貢献することができた。</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="383 1232 981 1366"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>53,612</td> <td>54,000</td> <td>53,408</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>4,165</td> <td>4,260</td> <td>4,118</td> </tr> </tbody> </table> <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>▼各行事や講座のアンケート結果や利用者からの聞き取りなど利用者ニーズを把握するとともに、提供するサービスの質の向上・改善を図った。</p> <p>▼センター行事やデイサービス事業、介護予防事業などの案内を近隣町内会等に配布し、利用を呼びかけた。</p> <p>▼「札幌市からのお知らせ」、町内会や老人クラブの会報誌にセンター行事等の掲載を行うとともに、行事案内を各町内会に回覧した。</p> <p>▼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。</p>			H29実績	H30計画	H30実績	全体	人数(人)	53,612	54,000	53,408	浴室	人数(人)	4,165	4,260	4,118	<p>地震による休館もあり、若干目標に達することができなかった。今後、更に利用者数が増加するよう促進する。</p> <p>ホームページの活用や各町内会に行事案内を回覧するとともに、近隣町内会の会合等に積極的に出席し、機会があるごとに施設のPRを行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 1198 1444 1232"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>利用者数について、地震の影響もあり目標値に届かなかったが、昨年度から大幅な減少はなかった。各地域団体に積極的に案内を行い、利用促進につなげている。</p>	A	B	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績																		
全体	人数(人)	53,612	54,000	53,408																		
浴室	人数(人)	4,165	4,260	4,118																		
A	B	C	D																			

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ホームページの内容の充実を図るとともに、センター講座等の予定や行事の最新情報を掲載した。 ▼施設内に設置している情報誌等には、札幌市の施策にかかる情報も掲載した。 ▼教養講座募集や行事開催時には、町内会回覧や「札幌市からのお知らせ」への掲載を行った。 ▼ウェブアクセシビリティ基本方針を策定するとともに取組確認を実施し、2019年4月1日に公開した。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>継続指定のため引継業務なし</p>	<p>ホームページでの情報発信やイベントポスターの地下鉄真駒内駅への掲示、町内会回覧等各種媒体を利用し、積極的にセンターPRの推進を図った。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <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> <p>様々な広報媒体を活用し、広報業務を実施している。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
2 自主事業その他							
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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 191,062円 喫茶事業収入 1,161,900円 <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"> ▼清掃業務を障がい者団体に委託した。 ▼施設修繕及び物品購入は市内業者に発注した。 ▼ウォームシェア等、市の施策に基づく事業を実施した。 ▼複数の障がい者団体によるパンなどの販売を支援した。 	<p>各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。また、利用者の交流や社会参加の促進に寄与できた。</p> <p>施設修繕、物品等の購入は市内企業に発注した。また、障がい者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>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <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> <p>札幌市の施策に沿って運営を行っている。</p>	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						
			A	B	C	D
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間:平成31年2月4日から2月18日まで(15日間) ・対象者:期間中南老人福祉センターを利用された方及び南デイサービスセンター利用者及びそのご家族 ・回収枚数 <ul style="list-style-type: none"> ①老人福祉センター 308枚(目標値280枚以上) ②デイサービスセンター 63枚(目標値72枚以上) ③デイサービスセンター家族 13枚 	<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、満足度が90%以上であり、日頃の職員の対応が評価されたものと思われる。また、アンケートのみならず、利用者との直接対話等を通じて、ご利用される方の要望等の把握に努めることで、改善できるものについては、迅速に対応することができた。</p>	<p>すべての項目で満足度が目標値を上回り、評価できる。特に、地域団体と積極的に協働し実施しているレクリエーション、各種行事については高い満足度を得ている。今後も満足度の維持・向上とともに、回収率の向上に期待する。</p>			
結果概要	<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:67%、結果:88.74% ▼職員の接遇に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標:72%、結果:92.52% ▼デイサービス総合満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標:80%、結果:88.89% ▼デイサービス接遇に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標:80%、結果:88.89% ▼デイサービス総合満足度(家族等) <ul style="list-style-type: none"> ・結果:92.31% ▼専門家等相談に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標:80%、結果:80.75% ▼健康増進・機能訓練に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標:80%、結果:82.45% ▼教養講座に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標:80%、結果:88.51% ▼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:97.70% 					
利用者からの意見・要望とその対応	<p><要望>WiFi環境が整備されていない。</p> <p><対応>WiFi環境整備については、高額な設備費用がかかるため、今後の検討課題とする。</p> <p><要望>16:00までの浴室利用に15:50頃来館したが、その際の職員の対応に不満があり、券売機の電源も切られていた。</p> <p><対応>館長が申出人のご自宅に伺い、今後、職員に対し、指導を徹底する旨、ご本人に直接謝罪し、了承される。また、券売機の発券時間の調整を行う。</p>					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)				
収入	87,806	84,695	▲ 3,111	利用料金収入が減収となったため支出を抑制し、収支バランスをとるよう努めた。	地震の影響があったが、収支バランスを崩さずに執行されている。		
指定管理業務収入	86,354	83,319	▲ 3,035				
指定管理費	41,436	41,436	0				
利用料金	44,636	41,531	▲ 3,105				
その他	282	352	70				
自主事業収入	1,452	1,376	▲ 76				
支出	86,806	83,228	▲ 3,578				
指定管理業務支出	85,593	82,195	▲ 3,398				
自主事業支出	1,213	1,033	▲ 180				
収入-支出	1,000	1,467	467				
利益還元			0				
法人税等	1,000	1,467	467				
純利益	0	0	0				
▽ 説明							
<p>▼利用料金収入は、地震による休館等の影響により、計画より3,105千円の減となった。</p> <p>▼指定管理業務支出は、収入の減に伴う燃料費の適正執行等により、計画より3,398千円の減となった。</p>							

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 ・当事業の財務状況は、人件費の抑制、通所介護事業の介護保険収入があり、収支のバランスがとれており、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>▼今年度も特に大きな事故やトラブルもなく順調に事業を推進することができた。また、利用者ニーズに即した取組みを行った結果、アンケート調査の満足度においては、すべての項目で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、90%以上が満足との結果であり、利用者から高い評価をいただいた。</p> <p>▼「雪あかり」、「夏祭り」等の開催にあたっては、地元町内会からのボランティアの協力により、円滑に実施することができ、町内会とさらに強固な信頼関係を築くことができた。</p> <p>▼近隣小学校や特別支援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>▼札幌市立大学の学生と利用者が「石山緑地公園クリーン活動」や学生主催の「頭脳ゲーム会」等を実施し、多世代交流を図ることができた。</p> <p>▼芸術の森地区連合町内会と協力して「芸術の森地区文化祭」や介護予防事業を実施するとともに、芸術の森地区社会福祉協議会と協力し、子育てサロンを実施するなど、地域に根付いた施設運営を図ることができ、それが施設の認知度を高めることにつながった。</p> <p>▼必要に応じて、利用者の見守りケアを行い、家族、南区役所、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>▼南区社会福祉協議会と連携し「ボランティア養成研修会」や相談会等を開催することにより、ボランティアの普及、育成に貢献した。</p>	<p>▼利用者の健康増進のための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。</p> <p>▼空教室を有効活用して、利用者のサークル等の活動の場を積極的に支援する。</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>▼引き続き、地元町内会や各関係機関と連携した世代間交流行事や立地環境を生かした各種イベントにより、老人福祉センターの認知度を高め、地域との絆をさらに深めていくとともに、当センターの周知活動を積極的に行い利用者拡大を図る。</p> <p>▼近隣の各種学校へ職場体験や学習機会の場を提供する。</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、情報共有を図るとともに、速やかに対応を行っていく。</p> <p>▼ボランティアに関する情報提供や研修会を開催し、ボランティア等社会参加活動の普及・啓発・育成を推進する。</p> <p>▼通所介護事業では、引き続き、居宅介護支援事業所等各関係機関と連携し、利用者本人と家族が満足するサービスを提供するとともに、PR活動を強化し利用者拡大を図る。</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。また、地域団体や住民と関わりを緊密にし、協働事業を実施することで、地域住民にとっても活動の拠点の一つとなっていると認められる。このような活動について利用者からも高い評価を得ており、適切な施設運営について評価できる。</p>	