

## 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	(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	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、利用者にも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 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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼設置目的を実現するため、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に周知し、常に意識させて取り組んでいる。	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: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> ▼仕様書に沿って適切に運営を行っている。 ▼当法人のネットワークを活かして情報交換を行うなど連携を図り、それらを職員と共有するなど管理水準の維持向上に努めている。	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。また、コロナ禍においても不当な差別が起こらないよう感染対策を周知・徹底した。

▼定員制教養講座受講生の決定において、立会人を置き、公開抽選を実施するなど厳正に平等性、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利用の基本原則を周知、意識することで適切な対応ができた。

▼資金管理について、内部監査・外部監査のほか、日常的に確認を行う体制を確保し、適切に管理している。

## ▽ 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を準備し、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、エコ活動に取り組む体制を整備した(なお、コロナ禍においては、廃食油回収ボックスの設置等の回収は、感染拡大防止の観点から当面の間休止とした)。

▼当法人の「環境保全行動計画に関する要綱」に基づき、照明の間引きや季節に応じたボイラー運転時間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、南区社会福祉協議会・小学校等に贈呈するなど、社会貢献活動を行う体制を整備した(なお、コロナ禍においては、感染拡大防止の観点から当面の間、収集を休止とした)。

▼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。また、子育てサロンとの合同行事(いも植え)のため、畑の肥料として一部活用した。

▼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確保し、適切に配置するとともに、組織図を作成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振り返りを行った。なお、コロナ禍においては、感染拡大に留意し、書面研修やWEB研修を積極的に活用した。

業務実施に必要な従事者を配置し、適切に管理運営を行うことができた。また、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

- ▼朝の職員ミーティングや月1回の職員会議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参加し、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はじめ、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。
- ▼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。

▽ 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。なお、コロナ禍においては、感染拡大防止対策についても共有し、徹底した。
- ▼仕様書に基づく各業務の適正確保のため、適宜、打ち合わせや協議を行った。

▽ 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度事業実績報告について</li> <li>・令和3年度アンケート調査結果について</li> <li>・令和4年度事業計画について</li> </ul>
第2回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度事業実績について(中間報告)</li> <li>・苦情等の報告について</li> </ul>

<協議会メンバー>

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、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・担当職員、南老人福祉センター館長・副館長

外部研修の報告や関係法令、利用者個別情報、ケア検討内容など職員の情報交換の場を設け、良質なサービスの提供に努めた。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。

仕様書に基づいた業務を履行させ、適切に管理、監督を行った。

管理業務仕様書に基づき、運営協議会を設置・開催(新型コロナウイルス対策として書面での会議に変更)し、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。</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ることを全職員に指導している。</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等により利用者の声を把握し、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、指摘事項については、速やかにその改善を行った。</p> <p>▼業務及び財務の自己チェックを実施し、札幌市に結果を報告した。</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の実施、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、対応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で検討して改善を行った。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</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>▼年1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼年間10日以上有給休暇を付与される職員へは5日間以上の有給休暇を取得させた。</p>		<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼関係法令を遵守するとともに、ワークライフバランスを推進し休暇を取得できる環境を整えるなど職員の雇用環境の整備に努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▼関係法令を遵守するとともに、ワークライフバランスを推進し休暇を取得できる環境を整えるなど職員の雇用環境の整備に努めている。			
A	B	C	D								
▼関係法令を遵守するとともに、ワークライフバランスを推進し休暇を取得できる環境を整えるなど職員の雇用環境の整備に努めている。											

<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>▼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>▼館内の新型コロナウイルス感染症対策を積極的に取り組んでいる。</p> <p>▼損害賠償保険は管理業務等仕様書に適合した保険に加入している。</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。</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>▼短期間であるがボイラー故障のため、館内暖房が使用できなかったが、館内各室に小型暖房機を設置して利用に支障がないように努めた。</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、定期的な草刈りや落葉収集、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月に防災・自衛消防訓練(土砂災害時避難含む)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ほか、冬期間の除雪や「砂まき」などで安全な通路を確保した。さらに、新型コロナウイルス感染症対策として館内の消毒や感染予防のスクリーン等の設置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>▼仕様書に沿って連絡体制の確保や必要な訓練等を実施し、利用者の安全確保に努めている。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症の観点からも、感染予防のために利用者の安全確保に努めた。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<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:15回 参加者が15人以上であった回数:12回 延べ人数:263人 (当初要求水準:年4回以上開催・各回参加者15人以上)</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:103回 参加者が20人以上であった回数:64回 延べ人数:1,702名 (当初要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上)</p>	<p>要求水準を達成できた。</p> <p>要求水準を達成できた。</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>▼新型コロナウイルスの影響が続き、一部事業内容を中止するなどの対応はやむを得ないと認められる。その中で、各事業の実施回数、参加人数ともに概ね要求水準を満たしていることは評価できる。</p> <p>▼3世代交流行事を実施し、他世代交流の場を提供している。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

## ▽ 浴室業務

利用者数:2,180人(前年度1,308人)  
 ※目標数値:利用者数 2,088人/年  
 ※感染予防対策のため、1日の入浴人数を制限した。

## ▽ 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:9種類実施

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:8種類実施(短期開催する講座:3種類)

(要求水準:健康増進4種類以上、教養向上4種類以上、合計10種類以上)

(うち定員の70%以上申込みがあった講座:定員制講座8講座中8講座で70%以上の申込みがあった。)

## 【定員制講座申込率】

講座名	定員数	申込数※	申込率
大正琴	8	6	75.0%
手芸	8	7	87.5%
絵手紙	10	10	100.0%
骨盤ゴムバンド体操	15	15	100.0%
顔ヨガ	14	14	100.0%
はじめてのヨガ	15	15	100.0%
木彫	8	8	100.0%
ペン習字	10	10	100.0%

※申込数は参加決定者数

▼自由参加講座:ヨガ、健美操、リズムストレッチ、スポーツダンス、ふまねっと、フラダンス

▼定員制、自由参加合計講座数:17講座(短期講座3種類含む)、参加者数3,872人

## ▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

## ▼実施内容

各種行事	参加人数(人)	備考
子育てサロン芋植え	29	3世代交流行事
花壇定植	12	老人クラブ協力
防災訓練	54	年2回開催
消火訓練	9	年2回開催
子育てサロンクリスマス会	42	3世代交流行事
子育てサロン芋収穫	22	3世代交流行事
健康クリーンウォーキング	5	年3回開催
雪あかり祭典	110	地域合同行事
作品展示会	300	講座・サークル
大正琴発表会	36	講座・サークル

新型コロナ感染拡大防止のための利用人数制限などを行ったが目標に達することができた。

▼新型コロナウイルスの影響により、デイサービス利用者数が減少したことはやむを得ないと認められる。

コロナ禍で申込が伸びない講座もあったが、合計10種類以上は実施できた。

新型コロナ感染拡大防止の影響で多くの行事が実施できなかった。その中で地域との協働行事「雪あかり祭典」は規模を縮小して実施し、地域ネットワークづくりの構築を図った。

レクリエーション	参加人数 (人)	備考
囲碁・将棋	569	
読書	505	
卓球	897	
サークル活動	4,373	

▼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：新型コロナ対策で実施出来なかった。

▽ 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引き続き行い、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、介護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。

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。

▽ 老人デイサービス事業に関する業務

利用者数：目標20.5/日、実績19.1人/日  
(前年度実績18.3人/日)

▼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。

▼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。

▼感染症予防のため、利用者の施設到着後、手洗い、手指消毒を徹底した。

▼新型コロナ感染症対策として、送迎車乗車前の体温測定、送迎車両の消毒を行っている。また、室内では感染防止の飛沫防止スクリーンの設置、利用者間の距離を空ける、定期的な換気などを行っている。

▼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き添って訓練を行い、身体機能向上を図った。

▼生活機能向上連携加算を取り入れている。

▽ その他設置目的に関する業務

▼社会貢献として、福祉系学生や看護学生、介護等体験(教員を目指す学生)の受入れは一部オンライン等も取り入れ、新型コロナ感染対策を取ったメニューで対応した。また、南区内の東海大学の要請に応え、学生に対し、事前に介護等体験に対する心構えなどの講義を行った。

▼地域と連携し、「雪あかりの祭典」を合同で実施した。

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。感染動向に応じてサービス自粛をする方や外出自粛する施設等が増減したが、感染対策を徹底し安全に配慮し運営することができた。

コロナ禍の中で、関係機関と連携したボランティア養成講座や高齢者の社会参加への意識向上への取組、地域との連携を図る協働事業は新型コロナウイルス感染対策で満足には出来なかった。

<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="383 197 978 324"> <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>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>7,777</td> <td>54,000</td> <td>14,930</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>1,308</td> <td>2,088</td> <td>2,180</td> </tr> </tbody> </table> <p>感染予防対策のため、1日の入浴人数を制限した。</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>▼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>▼センターからのお知らせ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>▼札幌市イベント冊子、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>			R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績	全体	人数(人)	7,777	54,000	14,930	浴室	人数(人)	1,308	2,088	2,180	<p>浴室利用については目標達成できたが、新型コロナ感染拡大防止のための利用人数制限などで全体利用数の目標に達することができなかった。</p> <p>ホームページの活用や各町内会に講座・教室等の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 156 1439 190"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> </table> <p>▼利用件数について、全体利用者数は目標値を下回ったが、新型コロナウイルス感染症の影響を受けているため、やむを得ないと認められる。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症の観点から利用者の安全確保に努め、実施している。</p>	A	B	C	D
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績																		
全体	人数(人)	7,777	54,000	14,930																		
浴室	人数(人)	1,308	2,088	2,180																		
A	B	C	D																			
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ホームページの内容の充実を図るとともに、新型コロナ感染予防の取り組みやセンター講座等の予定の最新情報を掲載した。</p> <p>▼施設内に置いている情報誌等には、新型コロナ感染予防の情報や札幌市の施策にかかる情報も掲載した。</p> <p>▼施設内に新型コロナ感染予防の掲示物を張り出し啓発に努めた。</p> <p>▼教養講座募集や行事開催時には、町内会回覧や札幌市イベント冊子への掲載を行った。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公開した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>継続指定のため引継業務なし</p>	<p>ホームページでのセンターの情報や新型コロナ感染予防対策などの情報を発信した。また、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" data-bbox="1244 940 1439 974"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> </table> <p>▼仕様書に沿って適切に行っている。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティの取組について遵守し、適切にホームページを管理している。</p>	A	B	C	D															
A	B	C	D																			
<p>2 自主事業その他</p>																						
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼飲料の自動販売機を設置し、各種飲料を販売した。 自動販売機手数料収入 91,750円 ※喫茶事業はコロナ感染予防で実施していない。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼清掃業務を障がい者団体に委託した。</p> <p>▼施設修繕及び物品購入は市内業者に発注した。</p> <p>▼入浴受付業務は、シルバー人材センターを活用した。</p> <p>▼障がい者施設・学校等の実習や就業支援団体の社会復帰プログラムの受入れ・協力を実施した。</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、障がい者団体や就業支援団体、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" data-bbox="1244 1456 1439 1489"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> </table> <p>▼仕様書に沿って運営が行われている。</p> <p>▼市内企業等の活用や福祉施策への配慮に取り組んでいる。</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"> <li>・実施期間: 令和5年1月23日～2月6日(15日間)</li> <li>・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</li> <li>・回収枚数               <ul style="list-style-type: none"> <li>①老人福祉センター 285枚(目標値280枚以上)</li> <li>②デイサービスセンター 76枚(目標値実人員の90%以上:75枚)</li> <li>③デイサービスセンター家族 15枚</li> </ul> </li> </ul>	<p>全ての満足度において、要求水準を達成できた。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、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>▼新型コロナウイルス感染症の影響が続き、事業の縮小や中止も余儀なくされたが、全ての項目において要求水準を上回る高い満足度を得ている。</p> <p>▼利用者からの意見・要望について、迅速に対応するなど、利用者の声を運営に反映している。</p>			
結果概要	<p>【各項目の満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼総合的な満足度               <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標:70%、結果:91.76%</li> </ul> </li> <li>▼職員の接遇に関する満足度               <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標:75%、結果:94.24%</li> </ul> </li> <li>▼デイサービス総合満足度               <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標:80%、結果:81.58%</li> </ul> </li> <li>▼デイサービス接遇に関する満足度               <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標:80%、結果:85.53%</li> </ul> </li> <li>▼デイサービス総合満足度(家族等)               <ul style="list-style-type: none"> <li>・結果:93.33%</li> </ul> </li> <li>▼専門家等相談に関する満足度               <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標:80%、結果:85.53%</li> </ul> </li> <li>▼健康増進・機能訓練に関する満足度               <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標:80%、結果:88.30%</li> </ul> </li> <li>▼教養講座に関する満足度               <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標:80%、結果:92.60%</li> </ul> </li> <li>▼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"> <li>・目標:80%、結果:87.51%</li> </ul> </li> </ul>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>&lt;要望&gt;館内が寒いため、実態を正確に把握し、責任ある対応をお願いしたい。</p> <p>&lt;対応&gt;設備の設定変更により改善済み。申出人へ回答し理解を得ている。</p> <p>&lt;要望&gt;更衣室がないためトイレを利用しているが、フックがあると嬉しい。</p> <p>&lt;対応&gt;フック取付済み。</p> <p>&lt;要望&gt;新しい講座や教室等を増やしてほしい。</p> <p>&lt;対応&gt;新規講座・教室等の開講(フラダンス・カーリンコン・背骨コンディショニング・リンパのびのび体操等)。また、ニーズ把握のために、短期講座も随時開催(つまき細工・パステル和アート等)</p>				

## 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	87,937	82,619	▲ 5,318
指定管理業務収入	87,169	82,441	▲ 4,728
指定管理費	41,102	42,407	1,305
利用料金	45,831	39,576	▲ 6,255
その他	236	458	222
自主事業収入	768	178	▲ 590
支出	87,007	81,019	▲ 5,988
指定管理業務支出	86,379	80,965	▲ 5,414
自主事業支出	628	54	▲ 574
収入-支出	930	1,600	670
利益還元	0	0	0
法人税等	930	1,600	670
純利益	0	0	0

## ▽ 説明

- ・指定管理費収入は、「光熱費高騰」に伴い協定を改定したため、計画より1,305千円の増となった。
- ・利用料収入は、デイサービスにおける感染症拡大防止に伴い、利用者の「利用控え」等の影響により、計画より6,255千円の減となった。
- ・指定管理業務支出は、節水機器の取り付けや契約電力会社変更による水道光熱費の削減などにより、計画より5,414千円の減となった。
- ・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休止したことから、計画を下回った。

利用料金収入は大幅に減収となったが、収支のバランスをとるよう努めた。

A	B	C	D
▼利用収入は減少したものの、支出を計画より抑制し、安定した運営を行っている。			
▼引き続き、支出の抑制に努めるとともに、利用者の回復や利用者満足度向上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ただきたい。			

## &lt;確認項目&gt; ※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>▼昨年度に続き今年度も新型コロナウイルス感染症のまん延のため、感染予防を徹底しての運営を強いられ、老人福祉センター、デイサービスセンターの利用人数は目標を大きく下回った。コロナ禍でできる限りの感染対策の徹底を施してセンターの運営を行った。利用者はコロナ以前と比べ大きく減少したが、感染リスクに配慮しながら活動内容等を検討し、試行的に新しい講座や教室等も実施し、利用者ニーズに即した取組みを行った結果、昨年度の2倍超の利用者数に回復した。また、アンケート調査では総合満足度において、高評価をいただき、全ての評価項目で目標値を上回った。</p> <p>▼今年度の「雪あかりの祭典」もコロナ禍での感染対策のため、実施規模を縮小することとなったが、3密の回避等の感染予防に配慮し、開催に当たっては、地元町内会からのボランティアの協力により、円滑に事故なく実施することができた。</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、介護予防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>▼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>▼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を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> <p>▼コロナ禍から移行期においては、動向に応じた感染対策等を徹底したサービス提供を図るとともに、アフターコロナ時代に合ったサービスの検討・実施にも取り組む。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>▼施設の設置目的等に沿って適切に運営が行われており、新型コロナウイルスの影響が続く中、感染対策を講じながらも工夫して事業を実施し、全ての項目において要求水準を上回る高い満足度を得ており、利用者のニーズに即した事業を展開できていると評価できる。</p> <p>▼町内会や関係機関など地域と連携した行事等の開催や三世代交流の場の提供について、引き続きその取組を期待したい。</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、各種事業を実施し、利用者の回復に向け努めていただきたい。</p>	