

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 | 札幌市西老人福祉センター | 所在地 | 西区二十四軒4条3丁目 |
| 開設時期 | 昭和58年1月 | 延床面積 | 1,703㎡ |
| 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、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 | (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 平成30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。 1 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うとともに誰もが平等にサービスを受けることが出来るよう支援する。 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が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。 | 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。 | <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な管理がなされている。研修により積極的に職員の人材育成を図っている。 | A | B | C | D |
| A | B | C | D | | | | |

| | |
|--|---|
| <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼「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。</p> | <p>平等利用に関する方針、取組内容を各職員に周知・徹底を図り、適正に対応した。</p> |
| <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼電気、水道、燃料及び紙などの使用量をできるだけ少なくするため、照明の間引きをはじめ冷暖房や便座等のこまめな時間設定及び温度調節を行うとともに、再生紙やガイドライン指定品の使用など、環境保全につながる行動を継続している。</p> | <p>環境保全に関する職員の意識向上を図り、節電、節水、ごみの減量や環境に配慮した消耗品の使用を徹底した。</p> |
| <p>▽ 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)</p> <p>▼組織図や事務分掌を職員に周知することで、統括責任者及び職務代理者の役割や指揮命令系統並びに担当業務を明確化している。 また、業務上必要な専門知識や技術、経験を有する職員を必要数配置するとともに、研修等により人材育成につながる取組を実施している。</p> | <p>指揮命令系統や事務分掌を明確にし、円滑な管理運営を行った。また、必要な人員を配置し、内外の研修を積極的に受講させた。</p> |
| <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼情報共有、共通認識及び資質向上を目的に、他施設との施設長会議や相談員会議を定期的で開催するとともに、施設内では毎日のミーティングや月例での会議で施設長会議等の報告を行っている。 ▼管理水準の維持と平準化を図るため、四半期ごとに老人福祉センター全10館による合同連絡会議を開催し、他法人との情報交換を行っている。</p> | <p>各種会議で情報交換することで、他施設の実施状況を把握し、業務の改善を図った。</p> |
| <p>▽ 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)</p> <p>▼センターの管理運営において、専門的な知識・技術を必要とする業務については、指名競争入札により公平に業者を選定し、受託者に市民サービスの向上及び安全確保を十分に認識させるとともに、責任者、指揮命令、連絡系統を明確にし、現場での確認、日報及び月報を提出させている。</p> | <p>受託者に対し、安全確保を前提とし、委託業務の検査、確認等十分に周知させるとともに、環境負荷の軽減についても指示した。</p> |

▽ 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29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 ・意見交換「地域における老人福祉センターの役割について」 ・その他 |
| 第2回 12月11日 | <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度事業中間報告について ・次年度に向けて【意見交換】 ・その他 |
| <p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・西区琴似二十四軒福祉のまち推進センター事務局長 ・西区二十四軒東第2町内会会長 ・西区第1地域包括支援センター センター長 ・西区二十四軒児童会館館長 ・センター教養講座講師 ・センター利用者2名 ・札幌市保健福祉局高齢福祉課2名 ・西老人福祉センター館長 | |

センターの管理運営水準の維持向上を図るため、運営協議会を開催し、各分野選出の委員から意見をいただいた。これら様々な視点からの意見をもとに、より充実した施設運営の参考とした。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼「社会福祉法人新会計基準」を基に経理処理を行うとともに、当法人の「経理規程」により適正に処理している。

また、法人の監事監査や公認会計士による外部監査を定期的に行い、資金管理等の点検、確認を実施した。

▼現金等の取扱いについては、「経理規程」に基づく当法人の「経理事務の手引き」により適正に行うとともに、外部監査や内部監査の定期的な実施、毎日の現金実査及び月末残高照会も徹底した。

「経理規程」や「経理事務の手引き」に則って経理処理を行い、適時現金実査や監査を行うことで、適正な経理処理を行った。

▽ 要望・苦情対応

▼苦情等については、当法人の「苦情解決に関する規程」に基づき、制度・体制を整えており、迅速かつ適切な対応を心掛けるとともに、担当を明確にし、その旨を掲示し周知を図った。

苦情や要望に関しては迅速に対応するとともに、必要に応じて改善を図った。

▽ 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)

▼会計帳簿をはじめ、施設運営に係る各書類を整理し、記録している。

▼総合アンケートを実施するとともに、館内に投書箱を設置し、満足度調査や要望等を把握した。

▼各種報告については、定期的に必要なもの、また状況に応じて報告するものを、遅滞なく提出した。

▼札幌市からの検査等については、速やかに対応するとともに、適時回答も行った。

▼自己評価については、他職員に確認の上、様々な意見をもとに作成を行った。

▼札幌市の实地検査の結果、指摘事項があったことから、その改善に取り組んだ。

また、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。

・アンケート等における意見については、ミーティング等で検討を行うとともに事業運営上の参考とした。また、書類等は適時整理し、必要時にはすぐに対応できるようにした。
・实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を行っていきたい。

| | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|--|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| <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>▼各種労働関係法令を遵守した就業規則に基づき、健全な雇用条件とともに労働環境の維持向上にも配慮している。</p> <p>また、当法人では、健康づくり担当職員を配置し、定期健康診断をはじめ、メンタルヘルス支援等の強化も図っている。</p> | <p>就業規則に基づく労働条件の維持はもちろん、各職員の意見を参考に業務改善等を行い、労働環境の向上に配慮した。また、必要とする職員には、育児短時間休業を取得させた。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>法令を遵守し適正に実施している。また、労働環境向上に取り組んでいる。</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>▼利用者の安全確保を第一に考え、開館前及び閉館後に施設内外を点検し、設備・備品等の状況確認を行っている。また、当法人の「センター感染症ガイドライン」に則って感染症の拡大防止対策や、流行期の施設内消毒の徹底を図っている。</p> <p>▼総合アンケートや投書箱を設置するとともに、主に窓口等で利用者の生の声を聞きながら、事業の実施や改善、設備の環境整備を行っている。</p> <p>▼緊急時を含めた連絡体制を整備しており、常に最短の時間で連絡可能な態勢を確保している。</p> <p>▼施設内における賠償責任に備えて、所定の交差責任担保特約付損害賠償責任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>▼専門的技術が必要な清掃業務、保守点検業務、また効率的かつ効果的な管理のための夜間警備(機械警備)については第三者委託とし、それぞれ各仕様書に基づき適正な業務が遂行された。なお、日中の開館時の警備を兼ねた管理については、職員が適時巡回を行った。</p> <p>▼設備等の管理や修繕については、保守点検業者が定期点検時の他にも必要に応じて適宜実施した。また、備品の故障等で利用者から連絡を受けた場合には、職員が速やかに状況を確認するとともに、初期対応を行った。</p> <p>▼駐車場については、敷地内の安全確保とともに、近隣の安全確保にも配慮しながら巡視を行った。</p> <p>▼緑地等管理についても、美観の保持や近隣への配慮から、適時清掃を行った。</p> <p>▼札幌市の現地調査の結果、鍵保管簿の整備が不十分であることについて指摘を受けたため、その改善に取り組んだ。</p> | <p>ミーティング等で情報共有し、事故の未然防止対策、感染症予防策として館内各箇所の消毒を行い、安全確保を徹底した。</p> <p>管理上、専門性が高い業務は専門業者に委託したことにより、衛生面や設備管理等での安全性が高められ、スムーズな業務遂行が図れた。</p> <p>また、駐車場や施設周辺の管理については、定期的に見回りを行い、適正な管理ができた。実地検査で指摘を受け改善した鍵保管簿の整備について、今後も適正に管理していく。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>鍵保管簿の整備が不十分であったことについて、実地検査において改善指導を行い速やかに改善された。今後も適正な管理を継続してほしい。</p> | A | B | C | D | | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

| | <p>▽ 防災</p> <p>▼施設利用者の安全確保を最優先とし、当法人の防火管理規程及び防災マニュアルに基づきながら災害発生時の対応、非常体制、連絡網、通報関係等を、年2回(6月、11月)の避難訓練を含めて整備及び徹底を図った。</p> <p>また、災害時の一時待機や、ライフライン切断時等の緊急事態に備え、利用者や地域の安全・安心のため非常食も備蓄している。</p> | <p>災害時の対応及び通報する関係機関については事務所内に掲示するとともに、内部研修及び定期的な訓練の実施により、職員の意識を高め、緊急時に迅速に対応できるよう取り組んだ。</p> | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----------------------|--|--|--|---------------------------------|--|--|--|
| (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:4回 (うち参加者が30人以上であった回数:2回) (要求水準:年2回以上開催・参加者30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:35回 (うち参加者が20人以上であった回数:34回) (要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上)</p> <p>▽ 浴室業務</p> <p>▼利用者数:4,669人 (平成29年度利用者数 5,475人)</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:5種類実施</p> <p>▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:10種類実施 (うち定員の70%以上申込みがあった講座:全講座)</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>▼利用者の健康増進、生きがいづくり及び豊かな生活の実現を支援するため、卓球、囲碁、将棋、オセロ、カードゲーム、読書等の各種活動の場を提供している。</p> <p>▼演芸大会、のど自慢大会、演奏会など、歴史ある定例行事を開催するとともに、児童会館との合同夏まつりを開催し、高齢者と児童との交流の場を設けている。参加者数:2,442名</p> <p>▼定員を設けているものはなし。</p> | <p>がん予防、介護保険制度、高齢者住宅、聴力測定など、生活に関する専門家の相談会を実施した。</p> <p>ロビー体操、脳トレ、元気チェックなど、健康関連の事業を実施し、多くの方に参加いただけた。</p> <p>タイル工事のため9月1日から10月21日まで浴室を休止した影響により、利用者減となった。</p> <p>ヨガや健康体操などの健康増進講座とパソコン、書道、生け花などの教養向上講座を開催し、申込みも多く目標値を上回った。</p> <p>卓球、囲碁、将棋等、多岐にわたるレクリエーションの場を提供した。また、各種行事をはじめ、隣接する児童会館との合同夏まつりを実施し、利用者だけでなく近隣住民との交流の場を設定した。</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">仕様書に沿って適切に事業を実施している。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">引き続き、利用者のニーズの把握に努め、各事業を展開してほしい。</td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | 仕様書に沿って適切に事業を実施している。 | | | | 引き続き、利用者のニーズの把握に努め、各事業を展開してほしい。 | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | | | | | |
| 仕様書に沿って適切に事業を実施している。 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 引き続き、利用者のニーズの把握に努め、各事業を展開してほしい。 | | | | | | | | | | | | | | | |

| | <p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <p>▼講座期間終了後の自主的なサークル活動及び健康づくりや趣味のサークル活動に部屋の空き時間帯を開放している。また、町内会等にも開放し、地域活動の支援を行っている。</p> <p>▽ 老人デイサービス事業に関する業務</p> <p>▼平成30年度1日あたりの利用者数 目標21.0人/日、実績20.9人/日</p> <p>▼ご利用者の心身機能の維持、向上を図り、住み慣れた地域で日常生活が送られるよう、以下のサービスメニューを実施している。</p> <p>(1) 送迎 体調に配慮し、安全な乗降介助等を行う。</p> <p>(2) 健康チェック 血圧、脈拍、体温測定を行い、看護職員が必要なアドバイスをを行う。</p> <p>(3) 入浴 快適で安心して入浴ができるよう、同性介護による見守りや一部介助を行う。</p> <p>(4) 排せつ 排せつ動作の維持が図られるよう、声かけや介助等により、定期的な排せつ支援を行う。</p> <p>(5) 食事 咀嚼及び嚥下状態の向上を図るべく、食事前の口腔体操を行い、栄養のバランスや疾病等に配慮した食事を提供している。</p> <p>(6) 心身機能の維持・回復 体操やストレッチを行うとともに、個々のニーズに応じた機能訓練を行う。また、季節に合わせた外出レクリエーションも実施し心身機能の維持・回復を図っている。</p> <p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <p>▼社会貢献活動の一環として、看護学部の実習生や教職課程における介護等体験実習生の受入れ、また、中学生の職場体験学習や高校のインターシップの受入れを行った。</p> | <p>様々なサークル活動や町内会でセンターを開放し、高齢者の活動支援と地域との連携を図った。</p> <p>利用者の個々の状態を常に把握し、日々のミーティングや定例会議で情報を共有することで、サービスの向上、事故防止につながった。</p> <p>また、老人福祉センター併設の利点を活かし、地域の方々との交流や多彩な行事の参加機会を提供し、心身機能の維持・回復に努めた。</p> <p>実習生や中高生の介護体験などを積極的に受け入れ、地域に根ざした施設運営を行った。</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 1541 981 1668"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29年実績</th> <th>H30年計画</th> <th>H30年実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>67,086</td> <td>68,000</td> <td>64,270</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>5,475</td> <td>5,500</td> <td>4,669</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼9月に発生した大地震の影響により、利用者の安全確保のため、9月6日から9月12日までの7日間休館した。</p> <p>▼入浴については、9月1日から10月21日まで浴室タイル工事のため入浴中止となる。</p> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 0件</p> | | | H29年実績 | H30年計画 | H30年実績 | 全体 | 人数(人) | 67,086 | 68,000 | 64,270 | 浴室 | 人数(人) | 5,475 | 5,500 | 4,669 | <p>平成30年度は北海道胆振東部地震や工事の影響で目標値を下回った。</p> | <table border="1" data-bbox="1244 1500 1444 1541"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">地震による休館、工事による浴室中止があり、利用人数が目標値に達しなかったことはやむを得ないと認められる。引き続き利用者のニーズに沿った事業を実施し、利用促進を図ってほしい。</td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | 地震による休館、工事による浴室中止があり、利用人数が目標値に達しなかったことはやむを得ないと認められる。引き続き利用者のニーズに沿った事業を実施し、利用促進を図ってほしい。 | | | |
| | | H29年実績 | H30年計画 | H30年実績 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 全体 | 人数(人) | 67,086 | 68,000 | 64,270 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 浴室 | 人数(人) | 5,475 | 5,500 | 4,669 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 地震による休館、工事による浴室中止があり、利用人数が目標値に達しなかったことはやむを得ないと認められる。引き続き利用者のニーズに沿った事業を実施し、利用促進を図ってほしい。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|------------------|--|---|---|------------------------------------|---|
| | <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼人気の高い体操系の講座を実施し、利用促進につなげている。</p> <p>▼全施設アンケートを実施し、利用者ニーズを把握した。</p> <p>▼利用者の意見要望などタイムリーなニーズを把握するため、ご意見箱を設置している。</p> | 利用者ニーズへの対応により、利用促進を図った。 | | | |
| (6)付随業務 | <p>▽ 広報業務</p> <p>▼ホームページで、適時センター行事の写真を掲載し、利用の様子を分かりやすく発信している。</p> <p>▼月1回のセンター便りに利用案内等の最新情報を掲載している。</p> <p>▼近隣の町内会にイベントのチラシを配布している。</p> <p>▼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> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼継続指定のため、引継業務なし</p> | 施設内外にイベント情報を周知することにより多数の参加が得られ、それにより老人福祉センターの周知が図られた。 | <p>A B C D</p> <p>様々な媒体により広報業務を行っている。今後も、より多くの方に周知されるような効果的な手法について検討してほしい。</p> | | |
| 2 自主事業その他 | | | | | |
| | <p>▽ 自主事業</p> <p>▼利用者の利便性を高めるため、飲料の自動販売機を設置し、各種飲料を販売している。</p> <p>自動販売機手数料収入 209,383円</p> <p>▼喫茶コーナーを開設し、利用者及び地域との交流、仲間づくりの機会を提供している。</p> <p>喫茶事業収入 1,139,300円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼業務委託、物品の購入・修繕は、市内企業を活用している。</p> <p>▼古紙回収は、障がい者団体に依頼し、協力している。</p> <p>▼障害者の就労支援として、複数の障がい者団体がパンの館内販売を行っている。</p> | <p>季節により販売飲料を変更し、利便性を高めた。</p> <p>喫茶コーナーで利用者の交流の機会を設けた。</p> <p>業務委託や物品購入・修繕は市内企業を活用した。また、福祉団体にも協力支援することができた。</p> | <p>A B C D</p> <p>適切な業務を実施している。札幌市の施策に沿った取組も行われている。</p> | | |
| 3 利用者の満足度 | | | | | |
| | <p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td> <p>▼調査期間:平成31年2月4日から2月18日まで(15日間)</p> <p>▼調査対象:西老人福祉センター利用者 西デイサービス利用者及びその家族</p> <p>▼配布数:老人福祉センター344枚 (回収数306枚、回収率89.0%) (目標値280枚以上)</p> <p> デイサービスセンター59枚 (回収数 59枚、回収率95.3%) (目標値59枚以上)</p> <p> デイサービスセンター家族26枚 (回収数 22枚、回収率84.6%)</p> </td> </tr> </table> | 実施方法 | <p>▼調査期間:平成31年2月4日から2月18日まで(15日間)</p> <p>▼調査対象:西老人福祉センター利用者 西デイサービス利用者及びその家族</p> <p>▼配布数:老人福祉センター344枚 (回収数306枚、回収率89.0%) (目標値280枚以上)</p> <p> デイサービスセンター59枚 (回収数 59枚、回収率95.3%) (目標値59枚以上)</p> <p> デイサービスセンター家族26枚 (回収数 22枚、回収率84.6%)</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。 | <p>A B C D</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。また、利用者からの意見・要望に丁寧に対応している。今後も利用者のニーズを把握し、満足していただける事業を実施してほしい。</p> |
| 実施方法 | <p>▼調査期間:平成31年2月4日から2月18日まで(15日間)</p> <p>▼調査対象:西老人福祉センター利用者 西デイサービス利用者及びその家族</p> <p>▼配布数:老人福祉センター344枚 (回収数306枚、回収率89.0%) (目標値280枚以上)</p> <p> デイサービスセンター59枚 (回収数 59枚、回収率95.3%) (目標値59枚以上)</p> <p> デイサービスセンター家族26枚 (回収数 22枚、回収率84.6%)</p> | | | | |

| | | | |
|------------------|---|--|--|
| 結果概要 | <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度: 目標: 67%、結果: 80% ・職員の待遇に関する満足度: 目標: 72%、結果: 83.33% ・専門家相談事業に関する満足度: 目標: 80%、結果: 81.94% ・講演・運動等事業に関する満足度: 目標: 80%、結果: 80.47% ・通所介護等に関する満足度: 目標: 80%、結果: 89.69% ・通所介護等接遇に関する満足度: 目標: 80%、結果: 93.10% | | |
| 利用者からの意見・要望とその対応 | <p>要望: スマホ講座を開催してほしい。 対応: パソコン講座をスマホ・タブレット講座に変更した。</p> <p>要望: 初心者向けの講座と聞いていたが、講師並みの生徒がいるのは如何なものか。 対応: 次年度募集の際に十分な説明を行い受講生のレベルを確認した。</p> <p>要望: 講師の教え方に不満がある。 対応: 受講生の声を講師に説明し一部反映した。</p> | | |

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

| 項目 | H30年度計画 | H30年度決算 | 差(決算-計画) |
|----------|---------|---------|----------|
| 収入 | 90,341 | 88,804 | ▲ 1,537 |
| 指定管理業務収入 | 89,069 | 87,423 | ▲ 1,646 |
| 指定管理費 | 42,681 | 42,681 | 0 |
| 利用料金 | 45,956 | 44,199 | ▲ 1,757 |
| その他 | 432 | 543 | 111 |
| 自主事業収入 | 1,272 | 1,381 | 109 |
| 支出 | 89,341 | 87,337 | ▲ 2,004 |
| 指定管理業務支出 | 88,274 | 86,389 | ▲ 1,885 |
| 自主事業支出 | 1,067 | 948 | ▲ 119 |
| 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 |

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。

| A | B | C | D |
|--------------------------------|---|---|---|
| 地震や工事の影響があったが、収支の均衡をとり運営できている。 | | | |

▽ 説明

- ▼利用料金収入は、浴室修繕や地震による休館等の影響により、計画より1,757千円の減となった。
- ▼指定管理業務支出は、収入の減に伴う光熱水費・燃料費の適正執行等により、計画より1,885千円の減となった。

| ＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。 | | |
|---|--|------|
| ▽ 安定経営能力の維持 当事業の運営管理は、指定管理費及び通所介護事業の保険収入で行われており、支出の抑制も図りながら、収支のバランスを取り、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 ・個人情報の保護については、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。また、行政手続きやオンブズマンからの調査があった場合には条例に則って対応する。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無かった。 | | 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>管理業務等仕様書に基づき、概ね順調に事業を実施するとともに、利用者の安全確保を第一に利便性・快適性を考慮した施設運営を行うことが出来た。</p> <p>生きがい支援、教養の向上としての事業展開をはじめ、利用者ニーズが高い体操系の参加型健康事業、健康に関する情報提供系の行事を継続的に開催し、高齢者の介護予防や健康的な生活を支援する役割を担った。</p> <p>また、「地域見守りサポーター養成講座」などを実施し、地域とのつながりを深め、高齢者の社会貢献につなげた。</p> | <p>引き続き高齢者の生きがい支援、健康増進、介護予防等を目的とした事業を推進するとともに、利用者ニーズの反映や地域との連携を深める取り組みを行う。</p> <p>当法人の福祉のまち推進事業やボランティア事業部門と連携し、施設、地域、ボランティアをつなぎ、高齢者が社会の一員として役割を果たす具体的な取組を進める。</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、適切な運営管理を行っている。また、利用者ニーズに対応した事業を行い、利用促進に繋がっている。</p> <p>今後も利用者の声を反映しながら、より多くの方に利用いただけるよう事業展開することを期待する。</p> | <p>鍵の管理簿（鍵の種類、本数等が確認できる書類）が整備されていなかったため整備するよう指導し、速やかに整備された。</p> |