

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、娛樂室		
2 指定管理者			
名称	(社福)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恐れがあり、管理が良好に行われている法人であることから、非公募としたもの		
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、生活相談等業務、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 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>g</p> <p>令和4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> <ol style="list-style-type: none"> 1 職員の専門性を活かした包括的な支援・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の機会を提供する。 3 利用対象者のみならず、地域の方々との交流の場を提供する。 4 各区社会福祉協議会等関連機関との連携強化を図る。 5 老人福祉センター周辺地域における取組みを支援する。 6 講座、サークル活動の取組みを支援する。 7 経費の見直しにより適正な予算執行を図る。 <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>▼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>▼信頼に応えられるよう偏らない公平なサービスの提供ができた。</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center; background-color: yellow;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿って基本方針等を策定し、適正に運営が行われている。</p> <p>▼外部研修のほか、毎月テーマを設定して内部研修を実施するなど、職員の人材育成に取り組んでいる。</p> <p>▼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整備している。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼電気、ガス、水道の使用については、利用者の協力を得ながら、継続的に節約に努めている。
- ▼廃食用油回収ボックスを設置し、リサイクル業者に回収を依頼している(1回)。
- ▼当法人の「環境保全計画に関する要綱」に基づき、職員一人ひとりが環境への負荷を軽減するための取り組みを実施した。
- ▼平成21年度より、「さっぽろエコメンバー」に登録しておりエコ活動の推進に努めている。
- ▼札幌市環境マネジメント研修を年1回(5月)実施した。

▽ 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)

- ▼事務分掌、緊急連絡網、組織図等を定めた。
- ▼研修計画に基づき、可能な限り外部研修への参加を行った。
- ▼毎月の職員会議では、毎回テーマに沿った内部研修を行い、資料や議事録により全職員で確認した。
- ▼新任職員研修やオリエンテーションなど、人材育成に努めた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼毎日のミーティングにおいて、業務の確認・情報を共有した。
- ▼当法人の管理する市有施設の担当者が定期的に会議(一部書面会議)等を行うことで情報を共有した。

▽ 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)

- ▼施設保全業務、清掃業務、警備業務、電気工作物保管理業務、除排雪業務、施設管理業務等の専門性を要する業務については第三者へ委託し、適宜、指示指導を行った。

▽ 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	1. 令和3年度事業報告について 2. 令和4年度事業計画について 3. その他
第2回	1. 令和4年度事業報告について 2. 令和5年度事業計画(案)について 3. その他

- ▼環境保全に関する職員の意識向上を図り、節電・節水、ゴミの減量や環境に配慮した消耗品の使用を徹底することができた。

- ▼指揮命令系統や事務分掌を明確にし、円滑に管理運営を行うことができた。

- ▼必要な情報を共有することで管理水準の維持向上を図ることができた。

- ▼各業務において仕様書どおりの業務がなされ、施設の適正な管理ができた。

- ▼新型コロナウイルス感染症の影響により、対面での会議形式は取らず、資料を送付し、書面形式で委員の諮った。

	<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・琴似二十四軒福祉のまち推進センター事務局長 ・二十四軒東第2町内会長 ・西区第1地域包括支援センター長 ・センター教養講座民謡講師 ・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 <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼「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「経理規定」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。 <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼「苦情解決処理規定」に基づき、苦情を適切に受付・対応し、その内容については職員間で共有した。 ▼ご意見箱の設置や職員館内見守り等によって、要望・苦情を聴取し、反映できる内容は速やかに対応できるよう体制を整えている。 ▼苦情を解決していく過程において、客観的な視点を入れる事を目的として、外部の有識者3名による第三者委員会を当法人において設置している。 <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"> ▼アンケート結果や意見・要望等についての回答を館内に掲示した。 ▼意見・要望等は記録として残し、職員会議の中で整理・分析、解決に努めた。 ▼各種報告の検査等については、遅滞なく提出した。 ▼札幌市の検査等については、迅速に対応した。 ▼自己評価については、複数で確認作成した。 	<p>▼現金、通帳、帳簿等の紹介を定期的に実施することで適正に管理できた。</p> <p>▼即時対応が可能な案件については、速やかに対応することができた。</p> <p>▼意見、要望等の内容を精査し、即時対応が可能な案件は速やかに対応することで、サービス向上に努めることができた。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼就業規則等については、各種関係法令に基づき規程されており、それらを遵守した。 ▼施設で働く職員に、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。 ▼札幌市からワークライフバランス企業と認証され、その実現に積極的に取り組んでいる。 ▼年間10日以上有給休暇を付与されている職員へは5日間以上の取得を促し、対象職員全員が取得できた。 	<p>▼関係法令の遵守に努めるとともに、職員の勤務希望を取り入れるなど、就業しやすい環境を整えることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼関係法令を遵守し、ワークライフバランスを推進し、職員の休暇取得を確保するなど、職員の雇用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、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・救出などの必要な訓練を定期的実施した。また、同時にAED講習会を実施し、緊急時に対応できるよう備えた。 ▼新型コロナウイルス感染症対策として、飛沫シートの設置・手指消毒液の設置・使用後の館内消毒等、利用者が安心安全に利用できるよう努めた。 ▼毎日定時に館内外の状況を確認し、安全確保に努めた。 ▼冬季間における駐車場や正面玄関の他、施設周辺の歩道の除雪や砂まきを実施した。 ▼連絡体制については、緊急連絡網に基づき、最短の連絡が可能な体制とした。 ▼損害賠償保険は管理業務仕様書に適合した保険に加入した。 <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、警備、保守点検については、札幌市の要求水準に沿った仕様書に基づき委託した。 ▼修繕については、保守点検業者と連携し、施設利用に支障をきたさないよう努めた。 ▼備品管理については、日常的な見回りによって不具合等を発見し修繕などを行った。 ▼駐車場及び緑地管理については、職員が定期的に巡回した。また、ボランティアの方々の協力を得て適宜清掃を行った。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼防災計画、防災マニュアルを策定した。 ▼センター内に避難経路図を掲示し、利用者への注意喚起を行った。 ▼6月と11月に防災訓練を実施し、火災以外の自然災害(洪水、台風、地震等)についても防災マニュアルに基づき各自の動きや役割を確認した。また、町内会の方々にも参加いただいた中で、当センターが地域避難所になっていることや非常食を備えていることを周知できた。 	<p>▼施設点検を毎日行うとともに、新型コロナウイルス感染症対策を図り、利用者の安全を考慮し運営することができた。</p> <p>▼仕様書に基づき適正な維持管理ができた。</p> <p>▼適切に実施することで職員の意識を高めることができ、地域の方へのセンターの役割を周知することができた。</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>▼仕様書に沿って、利用者の安全確保に配慮し、適正な維持管理運営を行っている。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症の観点からも、利用者の安全確保に努め、対策を講じている。</p> <p>▼防災訓練時には町内会等にも参加してもらい、連携を図っている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 生活相談等に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼専門家等相談事業開催回数:4回 延べ人数:71人 (うち参加者が20人以上であった回数:3回) (令和4年度要求水準:年3回以上開催・各回参加者20人以上) ・「終活・相談セミナー」参加者:20名 ・「あなたは大丈夫?フレイル予防」参加者:20名 ・「睡眠と健康の知恵袋講座」参加者:21名 ・「マイナンバーカード講話」参加者:10名 <p>▽ 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼講演・運動等事業開催回数:36回 「新リフレッシュ体操」参加者延べ人数:762人 (うち参加者が20人以上であった回数:31回、参加者:680人) (令和4年度要求水準:年30回以上開催・各回参加者20人以上) 	<p>▼コロナ禍における実施のため、密にならないように定員制(各25名)で実施した。「マイナンバー講話」については、カード作成が出来ると思われた方が多く、申込は5割程度となった。次回、開催する場合は内容及び周知方法を工夫して実施したい。</p> <p>▼定員制(40名)として実施。椅子等を間隔に配置することで密にならずに実施することができた。</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>▼新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、定員制として開催するなど利用者の安全確保に努め、各事業の実施回数、参加人数ともに要求水準を満たしている。</p> <p>▼デイサービス事業の利用人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>▼可能な範囲でボランティア活動を受け入れ支援するなど、高齢者の社会参加の促進に努めた。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 浴室業務

- ▼利用者数:1,722人(前年度1,248人)
- ▼感染対策として、1回あたり男女各3名の3交代制で実施。1日の定員を18名とした。

▽ 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:4講座

[定員制]

- ・ふまねっと 参加者:204人
- ・イスヨガ 参加者:1,666人

[自由参加]

- ・舞踊 参加者:395人
- ・社交ダンス(シャドー) 参加者:750人

- ▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:6講座

[定員制]

- ・書道 参加者:212人
- ・絵手紙 参加者:163人
- ・生け花 参加者:261人
- ・アート書道 参加者:206人
- ・ペン字 参加者:250人
- ・皮革工芸 参加者:294人

(令和4年度要求水準: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%以上の申込みがあった講座:定員制講座8講座中、すべての講座で70%以上の申込みがあった

▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

- ▼レクリエーションに関する業務

・囲碁、将棋、卓球などを行う場を提供して、利用者相互の交流の場として提供した。参加者:12,612人

- ▼行事に関する業務

- ・「避難訓練・AED講習会」参加者:111人
火災及び自然災害時を想定した訓練を(6月、11月)実施した。
- ・敬老福祉週間「チアダンス慰問」参加者30人
市内のチアダンスサークルによる発表会(9月)
- ・「修了作品展示会」参加者:165人
教養講座受講生による卒業前の作品展示会(1月)
- ・「西区歴史再発見写真展示会」参加者:57人
区役所地域振興課による区民より募った昔を感じられる写真の展示会(3月)

- ▼定員を設けたものはなかった。

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

- ▼各種サークルへの施設開放

書道、茶道、絵手紙などの座学系のサークルや軽体操のサークルに部屋を開放し、活動支援を行った。

- ▼地域に対する施設開放

・二十四軒東連合町内会主催「健康フェスタ」参加者:59人
一階ロビー、大広間や多目的室を開放し、連合町内会主催の行事を開催した(11月)

▼入口前に消毒液設置、脱衣場は人数分の椅子を間隔を空けて設置。入替時の消毒、換気を徹底し、利用者の安全を考慮し運営することができた。

▼消毒液の設置や換気等の感染対策を実施し開講することができた。

▼運動系講座は、密が考えられる講座に関しては定員制講座として開講した。また、社交ダンス講座は、ステップ等の非接触として開講した。

▼座学系講座は定員を減らし、感染対策を講じながら開講することができた。

座席の間引きや飛沫シートの取付、消毒液の設置、物品の消毒など感染対策を徹底し、利用者の安全を考慮し実施することができた。

▼感染対策を各サークルにお願いし、安心して参加できるように配慮した。

▼西区保健福祉部、西区社会福祉協議会など関連機関の協力を得ながら、地域の方や当センターの利用者など多くの方が参加した。

	<p>▽ 老人デイサービス事業に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼利用者数:目標17.0人/日、実績 15.5人/日 ▼送迎時の歩行状態、バイタルチェック、入浴時に皮膚観察などを行い、状況に変化がある場合は、家族や関係機関等に必要な連絡を行った。 ▼感染症対策のため、職員及び利用者の手指消毒や利用者到着前、昼食前、昼食後、レク終了後のテーブル等の物品の消毒を徹底した。 ▼昼食前の口腔体操は発声系の体操を省き、イラストを使用しわかりやすく実施した。 ▼外出レクは感染対策をしながら、出来る範囲で実施した。 <p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼社会貢献としての実習生の受入れを行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・看護学部実習～北海道医療センター 17名 ・看護学部実習～北海道大学看護学部 18名 ▼ボランティア活動の支援 <ul style="list-style-type: none"> ・センター外回りの清掃や庭木の手入れをお願いした。 ・デイサービスでは感染対策を徹底し、ボランティア活動(会話、整髪、配茶、レクへの参加等)を継続して受け入れ支援した。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼今年度も新型コロナウイルス感染症の影響による休みが多く目標には届かなかった。 ▼外出レクは、施設を利用するのは引き続き中止としたが、降車せず車窓から桜や景色を楽しめる内容に変更し満足いただいた。 ▼実習生受入れについては、実習時間を短縮したり、送迎車への添乗を中止するなど受入れ可とした。 ▼ボランティア活動は可能な場所で活動いただけるよう支援した。 																								
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="443 869 959 981"> <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>11,501</td> <td>58,000</td> <td>24,992</td> </tr> <tr> <td>入浴</td> <td>人数(人)</td> <td>1,248</td> <td>1,944</td> <td>1,722</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ▼開館日数～今年度:350日、前年度:220日 ▼一日平均利用者数～今年度:71.4人、前年度:52.3人 ▼入浴は1回40分×男女各3人×3交代制は継続 <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"> ▼コロナ禍において感染対策を講じて実施できたものは限られるが、情報紙の発行やホームページへの掲載、電話での問い合わせ、ロコミなどでPRした。また、各種会議等でセンターの取組み状況や実施状況を発信した。 			R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績	全体	人数(人)	11,501	58,000	24,992	入浴	人数(人)	1,248	1,944	1,722	<ul style="list-style-type: none"> ▼新型コロナウイルス感染対策を講じながら実施可能な事業を実施した結果、前年度より多くの方に利用いただくことができた。 ▼入浴は時間制限・人数制限を設けながら実施したため目標には達しなかったが、安心して利用できるとの意見を得た。 	<table border="1" data-bbox="1193 835 1361 869"> <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼仕様書に沿って適正に運営している。 ▼利用者数が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、やむを得ないと認められる。 	A	B	C	D				
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績																						
全体	人数(人)	11,501	58,000	24,992																						
入浴	人数(人)	1,248	1,944	1,722																						
A	B	C	D																							
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼センター便りを毎月発行し、講座・サークルの予定や感染予防のPRを行った。 ▼講座の募集については、区社協、地域包括支援センター、介護予防センター、近隣町内会に配付した。 ▼ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公開した。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼前回からの継続指定のため、引継ぎ業務なし 	<ul style="list-style-type: none"> ▼コロナ禍における広報については、できる事が限られているため、ホームページを活用するなど可能な範囲で取り組んだ。 	<table border="1" data-bbox="1193 1364 1361 1397"> <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 	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"> ▼飲料の自動販売機を設置し、各種飲料を販売した。 自動販売機手数料収入 106,171円 ※喫茶コーナーは、新型コロナウイルス感染拡大防止のため年間を通じて休止。 <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"> ▼施設の修繕や物品購入は市内企業に発注依頼した。 ▼入浴受付は、札幌市シルバー人材センターに依頼した。 ▼手作業除雪作業は、障がい者就労支援団体に依頼した。 ▼古紙回収については、障がい者団体に依頼した。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。 ▼市内企業等を十分に活用するとともに、福祉施策への配慮を行った。 	<table border="1" data-bbox="1193 1715 1361 1749"> <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼仕様書に沿って適正に運営している。 ▼市内企業の活用や福祉施策への配慮に努めている。 	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			
実施方法	<p>▼調査期間: 令和5年1月23日～2月6日(15日間)</p> <p>▼調査対象: 西老人福祉センター利用者、西デイサービスセンター利用者及び家族</p> <p>▼回収数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉センター310枚(目標280枚) ・デイサービスセンター利用者50枚 ・デイサービスセンター家族30枚 	<p>▼要求水準は達成できた。</p> <p>▼職員接遇に関しては、昨年度は目標に届かなかったが、今年は目標を上回る事ができた。接遇マナーの研修や毎月の職員会議等で適切に対応できるよう取り組んだ結果と思われる。この結果に満足することなく今後も職員一同取り組んでいきたい。</p>	<p>A B C D</p> <p>▼新型コロナウイルスの影響も続く中、感染対策を講じながら適切に事業を実施し、全ての項目において要求水準を上回る満足度を得ている。</p> <p>とくに教養講座に関する満足度が高く、利用者のニーズに即して実施できていると認められる。</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 目標: 70%、結果: 83.7% ・職員の処遇に関する満足度 目標: 75%、結果: 81.1% ・専門家相談事業に関する満足度 目標: 80%、結果: 91.5% ・講演・運動等事業に関する満足度 目標: 80%、結果: 87.6% ・教養講座に関する満足度 目標: 80%、結果: 94.6% ・レクリエーション・各種行事に関する満足度 目標: 80%、結果: 86.5% ・通所介護等に関する満足度 目標: 80%、結果: 94.0% ・通所介護等接遇に関する満足度 目標: 80%、結果: 90.0% ・通所介護等に関する満足度(家族) 結果: 96.4% 		
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】教養講座の定員や種類を増やしてほしい</p> <p>【回答】定員については、各講師と相談のうえ増やして実施しております。種類につきましては、希望を聞きながら対応できるよう検討していきます。</p> <p>【要望】老人福祉センターではなく、もっと活発的な名前にして欲しい</p> <p>【回答】貴重なご意見として、今後の参考にさせていただきます。</p> <p>【要望】卓球の回数を、今の週3回から増やしてほしい。</p> <p>【回答】専門家相談事業や講演・運動等事業を実施しているため、現状での利用をお願いいたします。</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	80,460	79,152	▲ 1,308
指定管理業務収入	80,040	78,984	▲ 1,056
指定管理費	42,326	43,056	730
利用料金	37,369	35,492	▲ 1,877
その他	345	436	91
自主事業収入	420	168	▲ 252
支出	79,530	77,552	▲ 1,978
指定管理業務支出	79,122	77,503	▲ 1,619
自主事業支出	408	49	▲ 359
収入-支出	930	1,600	670
利益還元			0
法人税等	930	1,600	670
純利益	0	0	0
			<p>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。</p> <p>▼新型コロナウイルスの影響を受け、利用収入は減少したものの、支出を計画より抑制し、安定した運営が行われている。</p> <p>▼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きたい。</p>

▽ 説明		
<ul style="list-style-type: none"> ・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730千円の増となった。 ・利用料収入は、感染症拡大防止に伴うサービス提供回数の縮減、利用者の通所介護サービス「利用控え」等の影響により、計画より1,877千円の減となった。 ・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1,619千円の減となった。 ・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。 		

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持		適 不適
<ul style="list-style-type: none"> ▼当事業の運営管理は、指定管理費及び通所介護事業の介護保険収入で行われており、支出の抑制を図りながら、収支のバランスをとり、安定した経営を行っている。 		
▽ 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		適 不適
<ul style="list-style-type: none"> ▼個人情報については、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定」に基づき適正に対応している。 ▼情報公表については、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、施設を暴力団に利用させないことや、協定に関する契約については暴力団員や暴力団関係者を相手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。 		

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
<ul style="list-style-type: none"> ▼感染対策として、飛沫シート・手指消毒液の設置、使用物品の消毒、換気等を実施した他、来館された利用者の検温、体調確認を実施し、安心安全に利用できるよう徹底した。 ▼専門家相談事業、講演・運動等事業については、高齢者が集う施設であることを考慮し、定員制や短時間で参加できるよう工夫した。 ▼教養講座や健康教室は感染対策を講じ、リスクの低いものに限定して実施することで、利用者の安全に配慮し、介護予防の役割を担うことができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼基本的な感染対策を継続し、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っていく。 ▼利用者対応、処遇についても、各職員のスキルアップを図りながら、利用者の目線に立ち取り組んでいく。 ▼アンケート結果や今後の感染状況を踏まえたうえで、行事や講話等の更なる拡大実施を検討していく。 ▼関係機関との連携を強化し、介護予防の拠点としての老人福祉センターの機能充実を図りたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<ul style="list-style-type: none"> ▼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、利用者の安全確保を第一に考え、工夫して事業を実施した。さらに全ての項目において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評価できる。 ▼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。 	