

## 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	(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3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 令和3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。	▼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 border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; 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、管理運営に係る基本方針を策定し、適切な管理が行われている。 ▼研修実施などにより、平等利用に対する職員の知識や意識の向上が図られているほか、苦情等の対応に当たり、第三者の意見を取り入れる体制を確立しており、施設運営に当って適切な管理体制が確保されている。	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。

▼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。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼電気、水道、ガスの使用については、利用者の協力をいただきながら、継続的に節約に努めている。  
▼廃食油回収ボックスを設置し、回収業者に回収してもらった。  
▼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」に登録してエコ活動を推進した。  
▼札幌市環境マネジメント研修を年1回実施した。

▼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することができた。

## ▽ 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)

▼事務分掌、緊急連絡網、組織図等を定めた。  
▼研修計画に基づき参加予定だった外部研修は、ほぼ中止になったが、オンラインでの研修は積極的に参加した。  
▼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。

▼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。

## ▽ 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。

▼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。

## ▽ 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、電気工作物保安全管理業務、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第三者へ委託し、適宜、指示指導を行った。

▼各業務において仕様書通りの業務がなされ、施設の適正な管理ができた。

▽ 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 書面開催	1.委員の変更について 2.令和2年度事業報告(案)について 3.その他
第2回 書面開催	1.委員の変更について 2.令和4年度事業計画(案)について 3.その他
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・琴似二十四軒福祉のまち推進センター事務局長</li> <li>・二十四軒東第2町内会長</li> <li>・西区第1地域包括支援センター</li> <li>・二十四軒児童会館館長</li> <li>・センター教養講座民謡講師</li> <li>・センター利用者2名</li> <li>・札幌市保健福祉局高齢福祉課2名</li> <li>・西老人福祉センター館長</li> </ul>	

▼新型コロナウイルス感染症の影響により、対面での会議の形式はとらず、資料を送付し、書面形式で委員に諮った。意見等は特になかった。

▽ 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。

▼現金、通帳、帳簿等の照会を定期的実施することで適正に管理できた。

▽ 要望・苦情対応

▼「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、できる事は速やかに対応できる様体制を整えている。

▼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。

▼即時対応が可能な案件について、速やかに対応することができた。

▽ 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)

▼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、複数で確認し作成した。

▼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>(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> <p>▼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。</p> <p>▼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)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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、計画通り取得できた。</p>	<p>▼関係法令の遵守に努めるとともに、職員の勤務の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>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼関係法令を遵守し、職員の労働環境に配慮した運営を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▼関係法令を遵守し、職員の労働環境に配慮した運営を行っている。			
A	B	C	D								
▼関係法令を遵守し、職員の労働環境に配慮した運営を行っている。											
<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研修を実施し緊急時に対応できるよう備えた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼毎日定時に館内外の状況を点検し、安全確保に努めた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼損害賠償保険は管理業務仕様書に適合したものに加入した。</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、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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画、防災マニュアルを策定した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p>	<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>▼定期的に訓練することで、非常時に迅速な行動ができるよう意識啓発を図ることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼仕様書に沿って、連絡体制及び各種防災等に関する体制が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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▼仕様書に沿って、連絡体制及び各種防災等に関する体制が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。			
A	B	C	D								
▼仕様書に沿って、連絡体制及び各種防災等に関する体制が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。											

(4)事業の計画・実施業務	▽生活相談に関する業務 ▼専門家等相談事業開催回数:未実施  ▽健康増進、機能訓練に関する業務 ▼講演・運動等事業開催回数:未実施  ▽浴室業務 ▼利用者数:1,248人(前年度:1,490人) ※5月3日～7月11日及び、8月2日～9月30日は臨時休館のため休止。 ▼7月再開時より、週3日(月・水・金)営業となる。 ▼感染対策として、1回あたり男女各3名の3交代制、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:186人 ・新リフレッシュ体操 参加者:415人 [自由参加] ・舞踊 参加者:184人 ・社交ダンス(シャドー) 参加者:222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:220人 ・絵手紙 参加者:173人 ・生け花 参加者:138人 ・アート書道 参加者:199人 ・ペン字 参加者:202人 ・皮革工芸 参加者:261人  (うち定員の70%以上申込みがあった講座:定員制講座8講座すべてで70%以上の申込みがあった。) <th data-bbox="1002 152 1238 210" rowspan="2"></th> <th data-bbox="1238 152 1449 210">A B C D</th>		A B C D

## ▼行事に関する業務

令和3年度実施予定の行事はすべて中止した。

▼実施を検討したが、利用者等から、開催に際し、慎重な意見があり、今年度は中止することとした。

## ▽ 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

町内会、老人クラブ等の活動が休止しているため、利用はなかった。

▼新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、飛沫が発生する発声系やダンスなどの接触系、麻雀等の距離を確保することが難しい活動等は自粛いただいた。

## ▽ 老人デイサービス事業に関する業務

▼利用者数：目標18.5人／日、実績15.3人

▼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。

▼感染症予防のため、職員及び利用者の手洗い、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(花見、外食会等)は感染対策として中止したため、通常のレクリエーションの内容を見直し、満足いただけるよう取り組んだ。

▼新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者本人、家族及び入所施設からの外出自粛や外出禁止の意向があったため、利用者が減少し、目標には届かなかった。

## ▽ その他設置目的に関する業務

▼社会貢献としての実習生の受入れを行った。

・看護学部実習～北海道医療センター 2名

▼ボランティア活動の支援

・老人福祉センターでは、庭木の手入れや外回りの清掃をお願いした。

・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)を継続していただいた。

▼実習生受入れを数件予定していたが、学校側からの申し出により、2名以外は中止。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	▽ 利用件数等					▼新型コロナウイルス感染症の影響により、二度の臨時休館や一部利用制限を設けた中で、感染症対策を講じながら、実施できる事業を開始した結果、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。	A	B	C	D	▼利用件数等について、指定管理者が定める目標値を下回ったが、新型コロナウイルス感染症の影響による休館や利用制限等が主な要因であることから、やむを得ないと認められる。 ▼指定管理者においては、各種PRを行う等、利用促進に努めている。													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>R2年度実績</th> <th>R3年度計画</th> <th>R3年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>7,151</td> <td>58,000</td> <td>11,501</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>1,490</td> <td>2,000</td> <td>1,248</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼開館日数～今年度:220日 前年度268日 ▼新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休館 ・5月3日～7月11日 ・8月2日～9月30日 ▼7月12日～入浴は週3日営業で開始。 1回40分×男女各3名×3交代制は継続 ▼10月15日～軽体操系の講座、サークル開始</p>			R2年度実績	R3年度計画		R3年度実績	全体	人数(人)	7,151		58,000	11,501	浴室	人数(人)	1,490	2,000	1,248	▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件	▽ 利用促進の取組	▼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、口コミなどでPRした。			
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績																				
全体	人数(人)	7,151	58,000	11,501																				
浴室	人数(人)	1,490	2,000	1,248																				
(6)付随業務	▽ 広報業務					▼コロナ禍における広報については、できることが限られていたため、可能な範囲で取り組んだ。	A	B	C	D	▼仕様書に沿った運営を行っている。 ▼ウェブアクセシビリティについて、適切なホームページの管理を実施している。													
	▼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、区社協、包括支援センター、予防センター、近隣町内会に配付した。 ▼令和3年度ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公開した。	▽ 引継ぎ業務	▼前回からの継続指定のため、引継業務なし																					
2 自主事業その他																								
	▽ 自主事業					▼各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。	A	B	C	D	▼仕様書に沿って、運営を行っている。													
	▼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 69,450円 喫茶事業収入 0円 ※喫茶コーナーは、感染症拡大防止のため年間を通じて休止。	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	▼施設の修繕や物品購入は市内企業に発注依頼した。 ▼入浴受付業務は、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、障がい者の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。 ▼廃食用油回収ボックスを設置した。	▼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。																				

## 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	<p>▼調査期間: 令和4年1月24日～2月7日まで(15日間)</p> <p>▼調査対象: 西老人福祉センター利用者、西デイサービスセンター利用者及び家族</p> <p>▼配布数: 老人福祉センター200枚 (回収数192枚、回収率96%) デイサービスセンター利用者52枚 (回収数49枚、回収率94.2%) デイサービスセンター家族29枚 (回収数27枚、回収率93.1%)</p> <p>※札幌市と確認書を取り交わし、老人福祉センターアンケート回収数の要求水準を280人から190人に変更。</p>	<p>▼総合的な満足度は目標を上回ることができたが、職員接遇については目標を達成できなかった。要因として、相手の立場に立った配慮が不足していた等が考えられる。今後は、接遇に関する満足度向上のため、接遇マナーの研修を徹底し、適切に対応できるよう取り組んでいきたい。</p>			
結果概要	<p>【各項目の満足度】</p> <p>総合的な満足度 ・目標: 70%、結果75.3%</p> <p>職員の接遇に関する満足度 ・目標: 75%、結果: 69.2%</p> <p>専門家相談事業に関する満足度 ・目標: 80%、結果: 実施なし</p> <p>講演・運動等事業に関する満足度 ・目標: 80%、結果: 実施なし</p> <p>教養講座に関する満足度 ・目標: 80%、結果: 94.6%</p> <p>レクリエーション・各種行事に関する満足度 ・目標: 80%、結果: 実施なし</p> <p>通所介護等に関する満足度 ・目標: 80%、結果: 89.6%</p> <p>通所介護等接遇に関する満足度 ・目標: 80%、結果: 91.8%</p>	<p>▼概ね目標値以上の満足度を得ている。満足度が目標に満たなかった接遇については、要因を分析し、今後の事業に反映し、満足度向上に努めていただきたい。その他項目については、利用者のニーズに即した事業展開ができていないことから引き続き、満足度の向上を目指し、ニーズ把握等に努めていただきたい。</p>			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 老人センターの名称をシルバーセンターに変更してほしい 【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】 民謡を早期に再開してほしい 【回答】 発声を伴う講座、サークルは感染対策として開講を見合わせております。</p> <p>【要望】 入浴可能人数が少ないので、入れなくて帰ったことがある。 【回答】 感染対策として、人数制限・時間制限を設けております。ご理解の程お願いします。</p>				



## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	84,795	76,704	▲ 8,091
指定管理業務収入	84,462	76,635	▲ 7,827
指定管理費	43,491	42,616	▲ 875
利用料金	40,620	33,955	▲ 6,665
その他	351	64	▲ 287
自主事業収入	333	69	▲ 264
支出	83,965	75,108	▲ 8,857
指定管理業務支出	83,632	75,073	▲ 8,559
自主事業支出	333	35	▲ 298
収入-支出	830	1,597	767
利益還元	0	0	0
法人税等	830	1,597	767
純利益	0	▲ 0	▲ 0

## ▽ 説明

指定管理費収入は、「浴室業務」の実施日数変更に伴い協定を改定したため、計画より875千円の減となった。

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、サービス提供回数や時間の縮減、利用者の「利用控え」等の影響により、計画より6,665千円の減となった。

指定管理業務支出は、欠員による人件費の支出減、浴室利用日数の縮減や節水機器の取り付け、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8,559千円の減となった。

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
▼収支について計画と乖離があるが新型コロナウイルスによる休館期間や利用の自粛等の影響によるものでありやむを得ないと認められる。			
▼光熱水費の削減等、支出抑制に努めたことは評価できる。			
▼今後は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ただきたい。			

＜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。		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は、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。		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
▼感染症対策として、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、感染状況や高齢者が集う施設であることを考慮し中止することとした。 ▼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って開催することで、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。	▼コロナ禍における利用者回復のため、必要な感染対策を図り、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、行事や講話等の内容を検討し実施していく。また、コロナ禍による利用者のフレイル予防のため、介護予防の充実を図りたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
▼関係機関と積極的な連携を図り、施設の設置目的等に沿って、適切な運営管理が行われている。 ▼令和3年度は新型コロナウイルスの影響による事業の縮小等があったなかで、講座等、実施可能な業務を模索し、利用者の安全に配慮のうえ適切に実施しており、利用者からも高い満足度を得たことは評価できる。	▼引き続き、新型コロナウイルス感染症の感染対策を徹底し、利用者の安全を確保するとともに、目標達成に向けた運営に努めていただきたい。また、新型コロナウイルスの感染収束後も、利用者の回復には一定の時間がかかるものと思われるが、収束後を見据えた利用者回復の取り組みに努めていただきたい。