

指定管理者評価シート

事業名	老人休養ホーム運営管理費	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	札幌市保養センター駒岡	所在地	札幌市南区真駒内
開設時期	昭和61年4月	延床面積	3,769㎡
目的	老人の心身の健康と福祉の増進		
事業概要	施設を利用に供すること、高齢者に対する生活相談、健康相談、機能回復訓練及びレクリエーション等		
主要施設	宿泊室、広間、浴室、レストラン、芝生広場、パークゴルフ場		
2 指定管理者			
名称	(社福)札幌市社会福祉協議会		
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
募集方法	公募		
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、施設利用提供・承認業務、生活相談業務、健康増進業務、介護や支援を要する方及び家族の支援業務、社会参加機会の創出・交流促進業務、教養講座の開講に関する業務		
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5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>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼《センターの役割のさらなる向上》と《課題解決に向けたさらなる対策強化》を最重点テーマとした上で、指定管理期間(令和2年4月～7年3月)における、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> <p>また、委託業者と基本方針を共有し、目標達成に向け一体的に管理運営を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 介護・福祉機能を充実し、すべての利用者への安心・安全なサービスと平等利用の提供 ◇ 高齢者・障がい者等が、意欲とその有する能力に応じて社会参加・社会貢献する機会の提供 ◇ 地域や多世代の方々が、生きがいや楽しみを感じながら交流する機会の提供 <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼当センターの設置目的や位置づけから、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などによって、合理的な理由がなく利用の制限や利用料金の減免、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に基づき、高齢者、障がい者、子育て世代など様々な世代の利用者も安心して快適に利用できる施設運営を行った。</p> <p>▼事務室内には「平等利用確保のための方針および取組項目」を掲示し、すべての利用者に公平中立な対応をするよう意識の向上を図った。</p> <p>▼宿泊休憩等の受付の際は、共通ルールを定め、誤解のないよう適切で丁寧な対応を行った。</p> <p>▼講座やイベントの参加、年末年始特別営業日の宿泊者決定にあたっては、公開抽選を行い公平を期した。</p> <p>▼障がいのある利用者には、低テーブルや筆談具を用意するなど配慮し対応した。</p> <p>▼委託業者に対し、平等利用に係る教育を実施した。特に利用者に対しては、職員については、重点的に指導・教育を行った。</p> <p>▼新型コロナウイルス及びワクチンの接種に関連した誤解や偏見に基づく不当な差別的取扱いをすることなく適切に対応した。</p> <p>▼新型コロナウイルスの影響により落ち込んだ旅行需要の早期回復を目的とした全国旅行支援「HOKKAIDO LOVE割」の販売にあたっては、事前に販売日時を公表し、電話による先着順の受付とすることで公平を期した。</p> <p>▼上記公的な割引の適用にあたっては、それぞれの施策におけるルールを厳格に遵守することで公平を期した。</p>	<p>▼札幌市の高齢者施策、方針及び当センターの活用方法を踏まえて策定された当センターの基本方針及び管理業務等仕様書に基づき管理運営を行うことができた。</p> <p>▼アフターコロナや社会経済情勢の変化に対応した取組を進め、安定的な管理運営を行うことができた。</p> <p>▼平等利用に関する方針、取組内容を各職員及び委託業者に周知・徹底を図り、適正に対応した。</p> <p>▼必要な情報を広く事前に周知し、ルールを厳格に遵守することで利用に関する不平等をなくすことができた。</p>	<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> <p>▼仕様書に定める管理運営の基本的方向性を踏まえ、指定管理者としての基本方針を策定している。</p> <p>▼平等利用を確保する上での基本的な方針・職員の心構えを定め、不当な差別的取扱いとならないよう意識して取り組んでいる。</p> <p>▼環境にやさしい取組を自主的に行う「さっぽろエコメンバー」として環境配慮に努めている。</p> <p>▼当法人内のネットワークを活用するとともに、地域や関係機関とも連携・情報交換を行っている。委託先とも定例会議を行い、密に情報共有するとともに、指揮監督を徹底し、業務改善・管理水準の維持・向上に取り組んでいる。</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

- ▼ゴミの減量等に努めるとともに、エコチェッカーを導入するなどして節電・節水に努め、電気及び水道使用量の減少につなげた。また、掲示物等で周知し、利用者の節電・節水の協力を呼びかけた。
- ▼近隣の駒岡小学校の校外学習の一環として実施された当センターの施設見学において、当センターが環境に配慮した施設であることを小学生に周知した。
- ▼送迎車は、アイドリングストップでCO2排出抑制等、環境に配慮した運転を行った。
- ▼管理業務等に係る用品等は、極力グリーン購入ガイドライン指定品を使用した。
- ▼清掃に使用する洗剤等は、札幌市公共建築物シックハウス対策指針に基づき、環境に配慮したものをを使用した。
- ▼ペットボトル等の廃棄物を分別して、排出量の削減、リサイクルに努めた。
- ▼職員には札幌市環境マネジメントシステム運用マニュアルに基づき研修を実施するとともに、委託業者との定例運営会議において、環境配慮の推進及び節電・節水等の意識を啓発した。
- ▼厨房から出る使用済みの植物油のリサイクル回収を行い、敷地内には食用廃油回収ボックスを設置し、利用者から廃油を回収した。
- ▼生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワークによる「いきものつながりオンラインクイズラリー2023」に参加した。
- ▼生物多様性を考える行事「こまおかの自然を知ろう」を開催し、生物多様性に対する参加者の認識を深めてもらった。
- ▼さっぽろエコメンバー（レベル3）に登録し、環境保全行動点検簿に沿って節水・節電、紙の節約等に努めるなど環境にやさしい自主的な取組を実施した。
- ▼クールビス・ウォームビスを励行した。

▼当センターに従事する職員が環境配慮の意識を再認識し取り組むことができた。

▼環境に配慮した施設であることを利用者だけではなく近隣の小学生や市民に広く周知できた。

▽ 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）

- ▼施設の管理運営業務に関し、統括的に責任を負う統括責任者（支配人）として「安全衛生推進者」及び「国家資格である「1級レストランサービス技能士」資格を有するホテル勤務経験者を配置した。
- ▼統括責任者の職務を代理する職員（副支配人）については、「社会福祉士」及び「介護支援専門員」資格を有する職員を配置し、管理運営体制及び介護・福祉機能を強化した。
- ▼軽微な身体介助を要する利用者への支援を行うため、「介護職員初任者研修を修了した者」を3名配置した。
- ▼障がいのある者を施設運営に係る補助的業務に従事させた。
- ▼業務内容を明確にした上で、適切な職員配置、業務分担、指揮命令系統、内外部の連絡系統等を定めて実施し、業務の効率化を図った。
- ▼研修計画に基づき研修を行った。また、組織内や外部の研修にも参加し、職員の資質向上を図った。
- ▼労働関係法令を遵守し、雇用環境の維持向上を図った。

▼適切な人員配置及び社内・外の研修を継続的に受講することにより、センターの役割に沿った全体的なサービスの質や利用満足度の向上につながった。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼職員会議や当法人が管理する市有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「施設長会議」、法人管理部門と施設職員による「定例会議」、施設運営に携わる委託業者との「定例運営会議」、コスト削減を図るため設備職員とコンサルタントとの「設備関連会議」、当法人が南区内で運営している各事業所の担当職員が一堂に介し、区内の情報共有や諸問題について検討を行う「南区連携会議」、その他関連企業や団体との会議等により、的確な情報交換を行い、関係機関と緊密に連携を取って情報共有を強化した。
- ▼日常業務を実施する中で現状に合った業務内容の改善を継続的に実施した。さらに、職員間、委託業者との連絡調整は口頭のみではなく書面等で行うことを徹底した。
- ▼シフト勤務による情報共有等の漏れがないよう、朝礼の実施や情報共有コミュニケーションツール「グループウェア」の活用、業務日誌の記入などにより情報共有を深めた。
- ▼職員の異動・退職・新規採用に伴う職員交代が生じた場合でも引継ぎや研修を適切に行い、管理水準を維持した。

▼会議等で必要な情報共有と課題・問題の解決を図り、管理水準の維持向上に向け取組んだ。

▼アフターコロナや利用回復に伴う利用者の多様なニーズに柔軟に対応できるように、適宜業務の改善・見直しを行った。

▽ 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)

▼応接・厨房・施設管理業務、保守設備等管理業務、清掃業務、警備業務、庭園・健康広場維持管理業務は第三者委託を実施した。
 ▼また、機械保守点検業務については、別途、検査確認を委託し実施した。
 ▼委託業者に対しては、仕様書に基づき、利用者のサービス向上に配慮し、安全を十分に確保した適正な業務遂行がされるよう指揮監督を徹底して管理した。
 ▼アンケート等による利用者の声を委託業者へ随時フィードバックし、サービスの質及び利用満足度の向上に努めた。
 ▼必要に応じて委託業者を含めた運営会議を開催し、情報の共有や課題について協議した。

▼委託業者への指揮命令系統及び報告・連絡・相談体制を確立し、適宜必要な指導、指示、検査、確認を継続的に行うことで、各々の専門的業務を適正に管理することができた。

▽ 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 令和5年 8月	・令和4年度事業報告 ・令和5年度事業計画 ・管理運営上の問題点、改善点と今後のあり方、役割
第2回 令和6年 2月	・令和5年度事業計画の実施状況(報告) ・令和5年度事業実績(報告) ・管理運営上の問題点、改善点と今後のあり方、役割
＜協議会メンバー＞	
芸術の森地区連合会会長、南区老人クラブ連合会会長、陶芸講座講師、駒岡団地町内会会長、真駒内駒岡町内会会長、もりの仲間のみまおか朝市実行委員会委員長、札幌市保養センター駒岡絵手紙虹彩サークル代表、札幌市立駒岡小学校校長、札幌市南区地域振興課まちづくり調整担当係長、札幌市保健福祉局高齢保健福祉部高齢福祉課高齢福祉係長・担当職員、札幌市保養センター駒岡支配人、札幌市保養センター駒岡副支配人	

▼運営協議会メンバーを地域の団体及び福祉団体、学校、行政、センター利用者等の有識者から人選し、当センターの管理運営上の問題点・改善点、今後のあり方や役割について協議した。

▼運営協議会の内容や委員の方々から出された意見・要望については、その要旨を施設内に掲示するなどして利用者にも公表し運営に活かすよう努めた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理及び現金の取扱いは、「札幌市社会福祉協議会経理規程」と「札幌市社会福祉協議会経理規程細則」に基づき適切に管理を行い、「経理事務マニュアル」により具体的な事務処理を各々適正に行った。
 ▼資金管理は、定期的に監事監査や公認会計士による外部監査を導入した。現金の取扱いについては、不適切な経理事務の未然防止として、統括責任者の確認、外部監査、内部監査、月末残高照合、複数人体制チェックを実施するとともに、毎日の現金実査を行った。
 ▼万が一、現金等の事故が発生した場合は即時に札幌市へ報告し、原因究明、再発防止策の検討等迅速な事後対応が取れるよう体制を整えた。

▼法人の規程やマニュアルに基づき適正に処理するとともに、第三者による監査など客観的な方法で点検・確認を行い、適切に管理することができた。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情対応は、「苦情解決に関する規程」に基づき、苦情受付担当者を明確にし、適切かつ速やかに対応した。
 ▼対応記録は文書に残し、委託業者を含む全職員で共有し、再発防止策及び改善策の検討を行い、検討内容は札幌市に報告した。
 ▼苦情解決における社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため当法人において第三者委員を設置している。

▼要望・苦情に対しては、規程に基づき丁寧且つ適切に対応した。即時対応が可能な要望や施設の不備、利用者の安全に関わる内容については迅速な改善を図った。

	<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>▼業務実績等は事業報告にて、毎月当法人本部及び札幌市に報告した。</p> <p>▼業務に関する報告・記録を適切に行い、重要と思われる事項は職員会議等で協議を行った。</p> <p>▼令和6年1月に実施した利用者満足度測定に係るアンケートでの要望、意見内容のうち、対応できる内容は即座に改善した。</p> <p>▼常設のアンケート用紙を宿泊室、フロント、レストランに置き、日々の利用者から要望、意見を聴取した。</p> <p>▼日々のアンケート、利用者満足度測定にかかるアンケートの結果を全職員で共有し、サービス向上につなげるためのセルフモニタリングを実施した。</p> <p>▼業務・財務検査項目の自己チェックを実施し、札幌市に報告した。</p> <p>▼監査等で指摘を受けた事項は本部、行政の関係部局と協議し改善策を検討した。</p>	<p>▼日々のアンケートや利用者から直接いただいたご意見等により、利用者のニーズを的確に把握し、迅速にサービスや業務の改善につなげることができた。</p> <p>▼各種報告書の提出や自己評価は適切に実施できた。また、札幌市の検査等へは適切に対応した。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼就業規則に基づく勤務及び賃金の支払いを行った。</p> <p>▼働き方改革等の研修を通して、関係法令の知識を深め、法令遵守の意識を高めるための研修を行った。</p> <p>▼当センターで働く職員に、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>▼最低賃金の改定に伴い、職員の賃金見直しを行った。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施し、メンタルヘルス支援等も行った。</p> <p>▼札幌市社会福祉協議会及び委託業者において障がい者の雇用をした。</p> <p>▼年間10日以上有給休暇を付与される職員へは5日間以上の休暇取得を義務づけた。</p> <p>▼飛沫防止パネルの設置、マスクの着用、健康状態の確認等の感染対策を徹底することにより、新型コロナウイルスの職場内感染のリスクを抑えた。</p> <p>▼勤怠管理システムを導入し、勤怠管理の効率化・簡略化を図った。</p> <p>▼安全衛生推進者の配置や産業医と連携してのストレスチェックなど職員の健康管理を行った。</p>	<p>▼職員研修を通じて法令遵守について意識の向上を図った。</p> <p>▼徹底した感染対策、シフトの配慮、年次有給休暇の取得増を達成する等により、どの職種も安心して働ける職場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></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>▼関係法令を遵守し、休暇取得の促進やストレスチェック等による職員の健康管理など、職員の労働環境の整備に努めている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(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、維持管理業務方針に基づき行った。施設維持・保全業務実施の際には、利用サービスの妨げや支障にならないよう、作業時間等に配慮し実施した。</p> <p>▼感染症予防の職員研修を行い、新型コロナウイルスやインフルエンザ等の感染症の予防意識を高め、感染症の拡大防止対策を学んだ。</p> <p>▼新型コロナウイルスが第5類感染症移行後も、必要に応じて、飛沫防止シート・空気清浄機・加湿器・サーキュレーター・オゾン発生除菌装置を設置するとともに、換気と施設内消毒の徹底により感染対策の体制を整えた。</p> <p>▼緊急時の連絡体制マニュアルを確立して、札幌市、札幌市社会福祉協議会、その他関係機関への連絡を迅速に取れる体制を確保した。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</p> <p>▼各行事ごとに適した保険に加入し、万が一の事態に備えた。</p> <p>▼拾得物取扱いについては厳重に管理しており、一般・貴重品で分類し、警察に届け出るなど適切に処理をした。</p>	<p>▼必要に応じた感染対策により利用者や職員の安全を確保することができた。</p> <p>▼連絡体制の確保及び適切な保険への加入により、万が一の事態に備えることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿って、連絡体制及び各種防災等に関する体制を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。</p> <p>▼地域の指定避難所、駒岡小学校の2次避難場所として指定されているため、日頃から防災訓練等を通じて、開設できる体制の構築について、引き続き協力願いたい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<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>▼清掃業務、警備業務、機械保守点検業務は第三者委託により適切に実施し、仕様書どおり遂行されているか適宜、検査・確認を行った。</p> <p>▼修繕、備品の管理は、定期的な館内巡視及び利用者からのアンケート等による情報提供により点検を行い、利用者の安全確保及びセンターの保身を図った。</p> <p>▼駐車場、緑地、パークゴルフ場管理のため毎日巡回を実施した。また、歩行や車両の妨げにならない程度に樹木を剪定し、動線を確保した。</p> <p>▼第1種電気工事士を専任し、駒岡清掃工場と密に連絡を取り合い、適切に電力の供給を受けた。</p> <p>▼機械保守点検業務については建築・設備の専門家を含めて2ヶ月に1回定期的に打合せを行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定し、防災訓練を年2回実施した。反省点をフィードバックし改善につなげた。</p> <p>▼非常災害時の研修等を行い、職員に防災に対する知識や意識を高め、スムーズな避難誘導ができるよう取り組んだ。</p> <p>▼法令に則り、消防設備における総合点検(年2回)を実施した。</p> <p>▼令和3年度に防火対象物点検報告特例認定を受けている。</p> <p>▼急病人への対応のため、職員が外部研修でAEDの使用方法を実機を使用した手順確認により、応急処置を適正に行えるよう体制を整えている。</p> <p>▼地元町内会(真駒内駒岡町内会・駒岡団地町内会)の災害発生時等における指定避難所としての協力体制を整えている。</p> <p>▼地元の駒岡小学校の2次避難先として屋外ステージ前広場を開放している。</p>	<p>▼施設・設備等の維持管理のため、日常点検、定期点検、保守点検、定例打合せを適切に実施することで、施設や備品等の劣化・不具合の早期発見ができた。</p> <p>▼運営に支障がないよう迅速に機器や備品の修繕・更新を行った。また、必要に応じて札幌市に報告する等、然るべき対応を行った。</p> <p>▼災害時の体制や非常連絡網及び関係機関等を事務所内に掲示するとともに、防災訓練の実施や防災に関する講習に参加することで、職員の知識を深め、防災意識を高めることができた。</p>																	
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 各種施設の利用提供に関する業務</p> <p>▼宿泊に関する業務</p> <p>▼複数のプランを用意し利用の際に和食・洋食を選択できるように、個人の嗜好に合わせた食事を提供した。</p> <p>▼質の良いものを少量ずつ食べたいというニーズに応じて豆皿料理の「彩り御膳プラン」を提供した。</p> <p>▼送迎付きのプランを提供することで、高齢者等の移動手段が少ない利用者から好評を得た。</p> <p>▼身体が不自由な方が安心して外出・旅行を楽しんでいただけるよう、入浴等のお手伝いをする「介護付プラン」を提供した。</p> <p>▼特別支援学級及び養護学校等を対象としてアレルギー食・刻み食・ミキサー食等の特別食プランを提供し、安心して利用いただいた。</p> <p>▼お祝い事や法要の際に利用できる、「慶弔プラン」を提供した。</p> <p>▼プラン料理の見直し、常連者及び連泊者には同じ献立内容とならないよう、細やかに対応することでリピート客の増加を図った。</p> <p>▼スポーツ合宿等で利用される宿泊者には、ボリュームを重視した内容の食事を提供するとともに、自主事業によりコインランドリー等を設置し利便性を高めた。</p> <p>▼全国旅行支援「HOKKAIDOLOVE割」等の公的割引支援策に積極的に参加し、利用者のニーズにお応えした。</p> <p>▼上記割引支援策対象外の期間においては、センター独自で特典を付け利用促進を図った。</p> <p>▼感染対策のため、第5類感染症移行後も大皿盛りの食事の提供は見合わせた。</p> <p>▼マッサージ付きプランを設定し、好評を得た。</p>	<p>▼利用者ニーズに対応した各種プランや細やかなサービスの提供、様々な媒体を利用した効果的なPR活動、公的割引支援策への参加、必要に応じた感染対策等により、アフターコロナにおける利用拡大に努めた。</p> <p>▼職員体制を整えることでアフターコロナにおける利用拡大に対応することができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">▼宿泊・休憩・レストラン業務について、利用者のニーズを踏まえ、定期的かつ継続的にプラン内容の見直しや新メニューの開発を行い、利用促進・満足度向上に努め取り組んでいる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼仕様書に沿って各事業を適切に実施していると認められる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼教養講座について、要求水準を満たす回数で実施できているが、講座によって申込率にばらつきがあるため、申込率の低い講座については、ニーズを踏まえた講座に組み替えるよう努めていただきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼宿泊・休憩・レストラン業務について、利用者のニーズを踏まえ、定期的かつ継続的にプラン内容の見直しや新メニューの開発を行い、利用促進・満足度向上に努め取り組んでいる。				▼仕様書に沿って各事業を適切に実施していると認められる。				▼教養講座について、要求水準を満たす回数で実施できているが、講座によって申込率にばらつきがあるため、申込率の低い講座については、ニーズを踏まえた講座に組み替えるよう努めていただきたい。			
A	B	C	D																
▼宿泊・休憩・レストラン業務について、利用者のニーズを踏まえ、定期的かつ継続的にプラン内容の見直しや新メニューの開発を行い、利用促進・満足度向上に努め取り組んでいる。																			
▼仕様書に沿って各事業を適切に実施していると認められる。																			
▼教養講座について、要求水準を満たす回数で実施できているが、講座によって申込率にばらつきがあるため、申込率の低い講座については、ニーズを踏まえた講座に組み替えるよう努めていただきたい。																			

▼各種プラン実績 (人)

プラン名	R4年度実績	R5年度実績
和食膳	2,581	2,896
洋食膳	663	876
上和食膳	1,150	1,051
上洋食膳	252	227
季節膳	2,096	2,059
彩り御膳	502	526
老人クラブ向け	368	472
宴会プラン	0	0
介護付プラン	29	24
特別支援学校・就労施設向け	877	974
慶弔プラン松	37	175
慶弔プラン竹	0	32
パークゴルフプラン	64	139
合計	8,619	9,451

▼休憩に関する業務

▼昼会食用としてリーズナブルに利用できる「幕の内弁当」、「特選幕の内弁当」を提供した。また、飽きがこないよう、特選幕の内弁当については、3種類のメニューを用意した。
 ▼利用の多い老人クラブ様や自治会様向けに部屋代やカラオケ代をセットにした料金のわかりやすい「老人クラブ・自治会様向けプラン」を提供した。
 ▼近隣のパークゴルフ場と連携した、「パークゴルフ付き日帰りプラン」を提供した。
 ▼特別支援学級及び養護学校等を対象としてアレルギー食・刻み食・ミキサー食等の特別食プランを提供し、安心して利用いただいた。
 ▼高齢や障がいにより身体の不自由な利用者には浴室付きの客室を入浴専用室として提供し、延べ1,147名(付添含む)の方々に利用いただいた。
 ▼カラオケは感染対策(マイクの消毒等)を遵守してご利用いただいた。

▼リーズナブルに利用できるプランから慶弔向けの少し豪華なプランまで、ニーズや予算にあったプランを提供することができた。

▼高齢や障がいにより身体が不自由になった方でも気軽に安心して利用できるよう支援することができた。

▼各種プラン実績 (人)

プラン名	R4年度実績	R5年度実績
老人クラブ・自治会様向け	2,252	5,073
宴会プラン	0	0
慶弔プラン松	75	141
慶弔プラン竹	52	131
特選幕の内弁当	765	1,317
幕の内弁当	155	320
介護付プラン	3	0
特別支援学校・就労施設向け	3	5
パークゴルフプラン	208	430
焼肉プラン	505	907
入浴専用室利用	1,046	1,147
合計	5,064	9,471

▼屋外パークゴルフ場に関する業務

▼パークゴルフ利用者を館内利用につなげるため、1日券(回り放題)を販売した。
 ▼雨天後はコースに水が溜まってしまうが、利用者が快適にプレーできるよう水抜き作業を頻繁に行った。
 ▼利用者が快適にプレー出来るよう、芝刈り等のコース整備を専門業者に委託した。
 ▼屋外に自動販売機を設置して、利便性を高めた。
 ▼手ぶらでも気軽に利用できるようクラブとボールの貸出を行った。
 ▼一部芝生の張替えと盛り土を行ったため、オープン日が遅れ営業日数が少なくなった。

▼気軽に快適にプレー出来る環境を整えることで、センター利用の楽しみの一つとしてご利用いただけた。

▼レストランに関する業務

▼アンケート等で利用者から料理内容や料金等に対する意見や感想をいただき、嗜好の把握に努め、内容の見直しを適宜実施した。
 ▼地域の方々の意見を取り入れた「地域共同開発メニュー」や手軽にワンコインで注文できる「ワンコインメニュー」、利用者から要望の多い「パスタメニュー」等魅力的なメニューを提供した。
 ▼新メニューの開発・見直しについては料理検討会を行い、より良い商品を目指した。
 ▼ポイントカードを作成し、利用回数等に応じてドリンク等を無料提供するサービスを実施した。
 ▼刻み食等への対応やユニバーサルデザイン食器の貸出、ファミリー層が利用の際は、子ども用の椅子を増台する等、幅広い年代や身体状況に応じたサービスを提供した。
 ▼メニュー選びの参考のために、レストラン入り口付近に売れ筋ランキングや各種メニューのカロリー表示を行い、利用者から好評を得た。
 ▼空気清浄機の設置など必要に応じた感染対策を実施した。
 ▼各種の公的割引支援策に付随するクーポンを館内のレストランと売店で利用できることとしたため、利用が拡大した。
 ▼センター周辺にランチ営業中ののぼり旗をたて、センター周辺を通る方をレストランに呼び込んだ。
 ▼駒岡清掃工場工事JV事務所へレストランメニューを配架いただき、利用促進を図った。

▼適宜料理内容や業務の見直しを行い、利用者ニーズを取り入れた営業に努めた。

▼ポイントカードの発効やクーポンの取扱いにより、リピーターの確保や利便性の向上を図ることができた。

▽ 高齢者の生活相談、健康増進等に関する業務

利用者数：目標240人、実績178人

▼高齢者の利用者に対して、生活上の相談や福祉に関する相談を受け、最適な機関の紹介やアドバイス等を行った。(139人)
 ▼毎月11日に特設コーナーを設け、「介護何でも相談」を実施した。(12人)
 ▼高齢福祉週間行事に合わせて、しょうがせんべいにロゴマークのシールを添付し、60歳以上の方を対象に無料配布を実施した。
 ▼健康増進を目的として身長計・体重計・サイクリングマシン・マッサージ機を設置した。
 ▼介護予防・健康増進イベントとして「一人でも出来る健康マッサージ講座」「相続のおはなしと健康測定会」「癒やしのセルフヘッドケア講座」を実施した。(27人)

▼介護・福祉等に関する様々な情報提供を行い、相談があった場合は関係機関・関係制度の紹介やセンター利用方法等、適切なアドバイスを行うことができた。

▼イベントの開催により直接的に利用者の介護予防や健康増進に寄与することができた。

▽ 介護や支援を要する方及びその介護を行う家族等への支援に関する業務

利用数：目標24名、実績24名

業務名	R4年度実績	R5年度実績
介護付宿泊プラン	29	24
介護付日帰りプラン	3	0
入浴専用室利用	1,046	1,147

※付添者の利用も含む

▼介護付き宿泊・日帰りプランにより、高齢者や障がいのある方も快適かつ安心してご宿泊や日帰り入浴等でご利用いただき、要介助者及び付添者(ご家族)双方がくつろげるひとときを提供することが出来た。
 ▼大浴場での入浴や同性介助を受けることが困難(ご夫婦やご家族、ヘルパー同伴の障がい者等で利用)な場合に利用できる入浴専用室を案内し、1,147名の利用があった。
 ▼入浴介助だけでなく、目の不自由な方の移動介助も行った。
 ▼館内に福祉用具展示スペースを設け、常時体験利用をできるようにし、利便性の高い福祉用具の周知を図った。

▼各サービス事業者と連携して介護や支援を必要とする利用者が安心・安全に利用できるよう、必要に応じて感染対策を実施し、それぞれのニーズや身体状況に合わせたサービスの提供を行うことができた。

▽高齢者等の社会参加機会の創出に係る業務

参加者数: 目標386名、実績712名

▼ボランティア活動をチラシやポスター等で幅広く募集し、地域住民やセンター利用者の社会参加機会を創出した。
▼ボランティア活動については「こまおか秋まつり」「もりの仲間のかまおか朝市」等で会場設営、販売補助等のお手伝いの他、清掃活動等で高齢者の活躍の場を創出し、利用者との交流促進にもつながった。
▼厨房・応接へ障がい者の積極的な雇用を指導することで、障がい者への就労支援に貢献した。
▼障がい者支援施設とリネン契約を結び、障がい者の就労支援の促進を図った。
▼1階ロビーを開放し、様々な障がい者団体の授産品販売の機会を提供した。
▼高等支援学校の就労体験を積極的に受け入れる等、障がい者の就労支援を図った。

▼イベントの再開により高齢者等の参画の機会が回復し、秋まつり・朝市等のボランティア活動で様々な経験や技術を発揮できる場を創出できた。
▼障がい者の能力に応じた活躍の場を提供し、就労支援や社会参加につなげることができた。

▽交流促進に係る業務

参加者数: 目標3,055名、実績3,745名

▼高齢者やその他世代の交流を目的に、「健康マッサージ講座」「けしごむはんこ講座」「楽しいアート講座」「そば打ち体験講座」「歩くスキー講座」「滝野スノーシュー体験ツアー」「セルフヘッドケア講座」は、多世代の人が集まりやすい土日に開催した。
▼「こまおかの自然を知ろう」では保安林を歩き、自然を楽しむことで参加者同士の交流につながった。
▼地域協働による「もりの仲間のかまおか朝市」の開催により、多世代や利用者との交流を促進した。
▼地域や他団体と連携し、4年ぶりに「こまおか秋まつり」「こまおか冬まつり」を開催した。
▼交流促進に係る事業(イベント等)は32回実施した。

▼イベントの再開により目標を上回る実績となった。特に秋まつりと冬まつりの開催は地域の賑わいを取り戻すと同時に幅広い世代間の交流を促進することができた。
▼各世代が興味を持ち気軽に楽しく交流できる行事を多数実施することで、コミュニティの醸成にもつながった。

▽教養講座の開講に関する業務

講座名	開催数(年)	定員数	参加者決定者数	申込率
書道	23	16	9	56%
水彩画	23	16	15	94%
英会話初級	45	18	22	122%
英会話中級	45	18	10	56%
英会話上級	45	18	18	100%
初心者英語	45	18	10	56%
月ピリヤードAM	46	8	8	100%
月ピリヤードPM	46	8	7	88%
火ピリヤードAM	46	8	8	100%
火ピリヤードPM	46	8	6	75%
ヨガ月組	22	20	24	120%
ヨガ星組	22	20	25	125%
代謝アップ	47	20	23	115%
ペン習字	23	16	8	50%
カラオケ	22	30	34	113%
声を出して本を読もう	12	16	13	81%
初心者麻雀(午前)	47	20	21	105%
初心者麻雀(午後)	47	20	20	100%
陶芸(A)	23	16	8	50%
陶芸(B)	24	16	10	63%
陶芸(C)	22	16	9	56%
陶芸(さくら)	23	16	13	81%
陶芸(すずらん)	23	16	11	69%
陶芸(すみれ)	24	16	12	75%
陶芸(ゆり)	23	16	8	50%
陶芸(ふじ)	23	16	10	63%

▼講座の開催数は要求水準を達成することができた。

▼コロナ禍には開講できなかった発声系の講座を開催することができた。

▼定員に満たない講座は再募集を積極的に行ったが、充足できない講座もあった。なお、申込率の低い講座については、今後高齢者が興味を持つような講座への変更や人気のある講座の増回を検討したい。

	<p>▼月2回以上開催する健康や生きがい増進に寄与する講座:11種類実施 ▼定員の80%以上申込みがあった講座:定員制講座24講座中14講座</p> <p>▽ その他施設の設置目的を達成するために必要な業務</p> <p>▼各区の老人福祉センター利用者の投稿作品をまとめた文集(輝き)を各客室に設置した。 ▼陶芸窯の設置により、陶芸講座受講者が作品作りのため使用することができた。 ▼高等支援学校の就労体験を積極的に受け入れる等、障がい者の就労支援を図った。 ▼屋外施設の活用として、ひまわりと南区の区花であるコスモスによる花畑を作成し、利用者に観賞していただいた。また、ひまわりとコスモスの種子は利用者に配布した。 ▼秋まつり時には気軽に集えるお休み処や交流の場として長寿庵を開放した。</p>																													
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="518 660 925 817"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R4年度実績</th> <th>R5年度計画</th> <th>R5年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">宿泊</td> <td>人数(人)</td> <td>9,315</td> <td>9,360</td> <td>10,786</td> </tr> <tr> <td>部屋稼働数</td> <td>4,152</td> <td>4,248</td> <td>4,384</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>72.1%</td> <td>75.0%</td> <td>77.4%</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>人数(人)</td> <td>48,000</td> <td>77,400</td> <td>66,905</td> </tr> </tbody> </table> <p>※8/28、3/25は館内点検・修理のため全館休館 ※11/21～30は屋外給排水管改修工事のため全館休館(宿泊は11/20より利用不可)</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>▼随時、利用者アンケート等で得た意見や要望は各担当者へ共有し、必要な改善を行うことでサービスの向上を図った。 ▼各種料理プランやレストランメニューを変更の際には利用者の声を参考に行った。 ▼当センター連携先である、パークヒル真駒内とのコラボプランを実施した。 ▼一部プランを季節毎に変更したり、数種類用意することでリピート客の増加を図った。 ▼年末年始特別営業日を設け、広報さっぽろ、ホームページ等で周知し、利用促進を図った。 ▼札幌市老人クラブ連合会幹事とメニュー検討会を実施し、「老人クラブ向けプラン」を提供した。 ▼スキーのワックスがけができる場所と設備を整え、冬期スキー客の利用促進を図った。 ▼駒岡清掃工場工事JV事務所へレストランメニューと総合パンフレットを配架いただき、利用促進を図った。 ▼全国旅行支援「HOKKAIDOLOVE割」等公的割引支援策に積極的に参加し、使用促進を図った。 ▼上記に付随するクーポン券の取扱い店舗として登録することで、館内レストランと売店の利用促進を図った。 ▼上記割引支援策対象外の期間においては、センター独自で特典を付け利用促進を図った。 ▼旅行需要の回復・拡大に対応できるよう人員体制等を整えた。</p>			R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	宿泊	人数(人)	9,315	9,360	10,786	部屋稼働数	4,152	4,248	4,384	稼働率(%)	72.1%	75.0%	77.4%	休憩	人数(人)	48,000	77,400	66,905	<p>▼必要に応じた感染対策や利用制限の緩和、様々な利用促進の取組を実施した結果、休憩人数は前年度実績のみ上回ったが、宿泊は前年度実績及びR5年度計画の両方を上回った。</p> <p>▼広報さっぽろやホームページ、パブリシティを活用した効果的なPRや公的割引支援策への積極的な参加により、利用促進を図ることができた。</p> <p>▼閑散期対策として、冬期スキー客の受入体制を整えることで利用促進を図ることができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1109 638 1244 672"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼新型コロナウイルス感染症を契機に利用者数は著しく減少していたが、宿泊は計画値を上回る利用人数・稼働率となっており、前年度からさらに利用が伸び、順調に回復している。</p> <p>▼休憩は、計画値には届かなかったものの、前年度から大きく回復しており、さらに利用者が伸びてコロナ前まで回復することを期待する。</p> <p>▼利用者の声をもとに地域団体や連携団体と継続的にプラン・メニューの企画・開発を行い、利用促進を図っている。</p>	A	B	C	D
		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績																										
宿泊	人数(人)	9,315	9,360	10,786																										
	部屋稼働数	4,152	4,248	4,384																										
	稼働率(%)	72.1%	75.0%	77.4%																										
休憩	人数(人)	48,000	77,400	66,905																										
A	B	C	D																											

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ホームページには各種プラン、イベント情報、空室状況等を掲載し、随時更新した。 ▼じゃらんや楽天トラベル等インターネット宿泊予約サイトを活用し、利便性の向上を図った。 ▼「札幌市からのお知らせ」に行事等を掲載した。 ▼地下鉄駅掲示板へ各種プラン、イベント情報を掲載した。 ▼フリッパー、北海道新聞等のパブリシティを活用しPRした。 ▼シーニックバイウェイ北海道ドライブ情報誌、北海道バリアフリーマップに当センターの情報を掲載した。 ▼サッポロスキッドノルディックスキーカタログに広告を掲載した。 ▼Facebook、SNS等を活用し、イベント情報やプランの紹介を実施した。 ▼送迎車両のリアガラスにロゴマークやメッセージのステッカーを貼り、センターのイメージを発信した。 ▼ホームページ・パンフレット・その他チラシ等様々な広報媒体でロゴマークを活用した。 ▼老人クラブの会報に広告掲載した。 ▼真駒内地区連合会の回覧板バインダーに広告を掲載した。 ▼芸術の森地区連合会広報誌に年間を通して広告を掲載した。 ▼「もりの仲間のおまおか朝市」の広報車を使用した宣伝活動を行った。 ▼各地区のまちづくりセンターに出向き、町内会等にパンフレット、チラシ等の配架を依頼し、PR活動を行った。 ▼組織内の連携として各区社会福祉協議会へのパンフレットの配架や各区民生委員児童委員協議会代議員会における駒岡のPRを行った。 ▼ホームページはウェブアクセシビリティ、ユーザビリティの考えに基づいて11月にリニューアルし、1年に1回、「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 なし</p>	<p>▼ホームページやSNS、広報誌など多様な媒体の活用や組織内の連携の強化により、効果的なPR活動を展開できた。</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>▼様々な媒体・手法で情報を発信し、積極的な広報業務に努めている。</p> <p>▼ホームページについて、ウェブアクセシビリティ・ユーザビリティの考え方に基づく取組を適正に実施している。</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"> ▼売店事業(ミニ朝市含む) 売上額14,731千円(前年度14,542千円) ▼自動販売機 売上額3,038千円(前年度2,352千円) ▼コインランドリー 売上額121千円(前年度45千円) <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"> ▼業務委託、修繕、物品購入等は市内の企業に発注した。 ▼クリーニング業務は障がい者授産施設に発注した。 ▼物品の一部を障がい者授産施設に発注した。 ▼地元の高等支援学校の就業体験を積極的に受け入れた。 ▼定期的に障がい者施設の物品販売を支援した。(年66回) ▼業務委託業者の一部に就労支援の促進を図り、厨房1名の障がい者雇用が果たせた。 ▼市内の中学校特別支援学級及び全道の養護学校等の宿泊を積極的に受け入れた。(33校) 	<p>▼当センターの設置目的に合致し、かつ、管理業務を妨げない範囲で利用者の利便性向上を図ることができた。</p> <p>▼業務や物品発注の一部は市内企業のほか障がい者関連企業や団体も活用した。また、障がい者団体の就労支援や地元の高等支援学校等の就業体験、全道の養護学校等の宿泊を受け入れることで、福祉施策へ配慮することができた。</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>▼仕様書の規定に基づき、利用者の利便性向上のための自主事業を実施している。</p> <p>▼市内企業の活用や障がい者の雇用・就労支援などの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				A	B	C	D																														
▽ 利用者アンケートの結果																																					
実施方法	令和6年1月22日から2月5日に実施し、宿泊者より122件、休憩利用者より307件、講座利用者より186件、行事124件、その他4件、合計743件(目標値:300人以上)を回収した。アンケートを宿泊者へ配布し、日帰り利用はフロント及び1Fロビーに設置し実施。アンケート結果は館内にて掲示。			▼満足度は全ての項目において目標を達成することができた。		▼いずれの項目も、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適切な管理運営を行っていると思われる。																															
結果概要	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>目標</th> <th>結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合(要求水準項目)</td> <td>80%</td> <td>85.50%</td> </tr> <tr> <td>接遇(要求水準項目)</td> <td>80%</td> <td>85.93%</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>80%</td> <td>86.25%</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>80%</td> <td>82.80%</td> </tr> <tr> <td>生活相談、健康増進等</td> <td>80%</td> <td>92.37%</td> </tr> <tr> <td>入浴専用室</td> <td>80%</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>80%</td> <td>96.71%</td> </tr> <tr> <td>行事</td> <td>80%</td> <td>94.70%</td> </tr> <tr> <td>フロント対応</td> <td>80%</td> <td>83.98%</td> </tr> </tbody> </table>			項目	目標	結果	総合(要求水準項目)	80%	85.50%	接遇(要求水準項目)	80%	85.93%	宿泊	80%	86.25%	休憩	80%	82.80%	生活相談、健康増進等	80%	92.37%	入浴専用室	80%	100.00%	教養講座	80%	96.71%	行事	80%	94.70%	フロント対応	80%	83.98%	▼アンケート結果は委託業者とも共有し、改善可能な内容は速やかに改善した。		▼寄せられた意見・要望は、札幌市へ報告するとともに、法人内で可能な範囲で対応を行い、サービスの向上を図った。	
項目	目標	結果																																			
総合(要求水準項目)	80%	85.50%																																			
接遇(要求水準項目)	80%	85.93%																																			
宿泊	80%	86.25%																																			
休憩	80%	82.80%																																			
生活相談、健康増進等	80%	92.37%																																			
入浴専用室	80%	100.00%																																			
教養講座	80%	96.71%																																			
行事	80%	94.70%																																			
フロント対応	80%	83.98%																																			
利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> ▼部屋の鍵の開閉がしにくい。 ▼部屋にドライヤーや電気ポットがあるとよい。 ▼露天風呂やサウナがあったらよい。 ▼回数券の額面の綴りが悪く使いにくい。 ▼テレビが小さい。 ▼キャッシュレス対応にしてほしい。 ▼館内着の作業衣のデザインや色柄を変えてほしい。 																																				
4 収支状況																																					
▽ 収支 (千円)																																					
項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)	▼収支差額は計画より改善しているが、令和4年度の減取補填が計上されているため、令和5年度としては実質的なマイナス決算となっている。																																	
収入	212,211	250,872	38,661	▼令和4年度分の指定管理費の見直しを除けば、令和5年度は実質的にはマイナス収支であるが、収入について、利用者数の回復等により利用料金収入・その他収入が計画値を上回り、計画と比較し収支は改善されている。																																	
指定管理業務収入	208,630	248,465	39,835	▼新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことで利用は回復している一方で、昨今の物価高騰等の影響を受け支出増となっており、外部要因と相当程度の関連性があると認められる。																																	
指定管理費	74,895	101,458	26,563	▼今後も引き続き支出抑制に努めるとともに、より一層の利用促進に取組み、収支改善に努めていきたい。																																	
利用料金	108,675	116,690	8,015																																		
その他	25,060	30,317	5,257																																		
自主事業収入	3,581	2,407	▲1,174																																		
支出	234,935	237,905	2,970																																		
指定管理業務支出	234,167	237,112	2,945																																		
自主事業支出	768	793	25																																		
収入-支出	▲22,724	12,967	35,691																																		
利益還元	0	0	0																																		
法人税等	230	93	▲137																																		
純利益	▲22,954	12,874	35,828																																		
▽ 説明																																					
<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度の事業に係る収支については上記の表のとおりとなった。 ・指定管理費収入は、令和4年度の新型コロナウイルス感染症を起因とした減収、また光熱費高騰分に係る指定管理費の見直しに伴い協定を改定したため、計画より26,563千円の増となった。 ・利用料金収入は、コロナが第5類に分類され規制緩和が本格化したことから利用者が回復し、計画から8,015千円の増となった。 ・その他収入は、レストラン利用料金収入等が2,962千円の増、給排水設備切替工事に伴う休館補償2,295千円の増と合わせて計画より5,257千円増となった。 ・自主事業収入に分類される売店手数料収入及び自販機手数料収入等については、コロナ禍より回復はしたものの計画より1,174千円の減となった。 ・指定管理業務における支出は、物価高騰・光熱費高騰による業務委託費や光熱費の増加、並びに館内及び送迎車両の故障や修繕の増加などの影響から、計画より2,945千円の増となった。 																																					

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 当センターは、利用料金収入と指定管理費によって運営しているものである。 今後も利用者増を目指す取組を積極的に行い、収入増を図るとともに、支出面を抑制しながら、収支のバランスをとり、安定した経営を目指していく。		適 不適
▽ 個人情報の保護に関する法律、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。 ▼札幌市行政手続条例の適用については、「札幌市老人休養ホーム条例」及び「旅館業法」、「公衆浴場法」に基づき適正に利用承認等の対応をしている。 ▼オンブズマン条例に基づく対応はなかった。 ▼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ず、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に契約は行わなかった。		適 不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
<p>▼屋外給排水管改修工事による休館はあったが、計画どおり354日間(宿泊は353日間)営業できた。アフターコロナに向けた取組やPR活動の効果もあり、利用者数は休憩部門以外はほぼコロナ前までに回復した。</p> <p>▼宿泊部門については、全国旅行支援「HOKKAIDOLOVE割」等の公的割引支援策への積極的な参加及び利用者ニーズに対応した各種プランや細やかなサービスの提供、様々な媒体を利用したPR活動の効果もあり利用者数はコロナ前までに回復した。</p> <p>▼休憩部門については、利用制限の緩和やPR活動を実施したが、老人クラブ・町内会等の各種団体の利用控えがまだ若干残っていたため、コロナ前の8割程度の利用に留まった。</p> <p>▼レストラン部門については、効果的なPRと公的割引支援策に付随するクーポンの利用及び近隣施設の利用者、工事関係者の取り込みにより、利用者数はコロナ前の水準に戻った。</p> <p>▼各種イベント・行事については4年ぶりに「こまおか秋まつり」「こまおか冬まつり」を開催し、地域に賑わいをもたらすことができた。</p> <p>▼広報活動についてはWEBやSNS、紙媒体等による展開や組織内の連携の強化に加え、対面による活動も再開し、アフターコロナにおける利用促進に向けたPRができた。</p> <p>▼基本方針に沿って業務を遂行した結果、概ね目標は達成し、利用者の声を基にしたサービスの改善を適宜実施したことで、札幌市と利用者が求める施設の役割を果たすことができた。</p>	<p>▼指定管理期間5年間の基本方針を定めており、指定期間の最終年も引き続きその基本方針の実現を目指すため下記事業目標に沿った取組を行う。</p> <p>① 介護・福祉機能の充実と受入れ体制の強化 ② 高齢者・障がい者等が活躍する場の提供と生きがいづくり支援 ③ 地域との交流と連携・協働の推進 ④ 多くの市民が集う、安心・快適な保養施設の確立</p> <p>▼安定経営の柱となる集客、増収に繋がる新たな利用者へのPR活動(施設の特色・魅力等の認知拡大、各種プラン・サービスの周知等)を継続して行う。</p> <p>▼当センターの存在意義・役割等を広く市民に伝え、より多くの方に安心して利用いただける施設を目指す。</p> <p>▼リピーターの確保に繋がるサービスの維持・向上を目指すし、利用者の声を反映したサービスの改善・プランの見直しを適宜実施する。</p> <p>▼人口減少・超高齢社会を見据えた札幌市や地域の課題、利用者からのニーズに対応した新しい取組を検討・企画し実施する。</p> <p>▼上記取組の他、アフターコロナや社会経済情勢の変化に対応した取組を積極的に進めるため、体制を強化し、利用者数をコロナ前の水準に戻す。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>▼各事業が適切に実施され、要求水準を上回る利用者満足度を得られている。引き続き、業務の見直し等を行い、利用者のニーズに即した事業を実施し、さらに利用者満足度の向上を目指していただきたい。</p> <p>▼今年度は新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、公的割引支援策に積極的に参加するなどして宿泊利用はコロナ前まで回復し、休憩利用についてもコロナ前の8割まで回復するなど、順調に利用が回復しているため、引き続き利用者の回復・拡大に努めていただきたい。</p>	<p>▼財務検査において、金券等の管理で帳簿の記載漏れがあったため、指示を行い、改善を確認した。</p>