

## 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	札幌市白石老人福祉センター	所在地	白石区栄通6丁目
開設時期	昭和57年1月	延床面積	1, 265㎡
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、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	公募		
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		
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				
<b>1 業務の要求水準達成度</b>							
(1) 統括管理業務	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 設置目的を実現すべく、以下の7つの基本方針を策定した。 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。	・当法人の基本方針を事務所に掲示し、毎日行うミーティング、月例の職員会議等において、随時又は必要に応じて職員に周知を図った結果、利用者の当施設の総合満足度は8割以上となった。 ・当法人の基本理念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。 各方針について職員の認識を深める努力をしており、評価できる。	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

▼基本方針の中で「平等性」を掲げた上で、「誰もが安心して利用できる施設づくり」と明記している。これらの方針に基づき、統括責任者である館長のもと、「信条、性別、社会的身分、年齢等により、合理的な理由なく利用を制限しないことをはじめ、不当な差別的取扱いをしないよう」、外部研修や職場研修で職員に対し徹底し、全ての利用者に対し、公平中立な対応を行った。

・ミーティング、職員会議等において、随時「安心して利用できる施設づくり」の理念を職員に周知し、利用者一人ひとりが安心して利用できるようサービスを提供できた。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼当法人の「環境保全行動計画に関する要綱」及び同マニュアルに基づき、利用者の協力のもと節電・節水をはじめエコ活動を実践して環境負荷低減に努めた結果、節約することができた。

▼主な具体的取組みとして、敷地内外美化活動(年2回、5月と10月)、リングプル・ペットボトルキャップの回収、廃食油BOXの設置等、利用者の協力を得て実施した。

▼冬期節電対策の「ウォームシェア事業」として、運動や体操、講話などの催しを開催した。

▼物品購入時は、グリーン購入法適合品を優先的に購入するように努めた。

▼減灯や使用しない電源オフを徹底した。

▼ボイラー等の電源について、タイマーを活用して運転時間の圧縮を図った。

▼換気扇、暖房等についてはこまめに作業時間を確認して、運転時間の圧縮を図った。

▼流し台や手洗い等の止水を徹底し、水圧調整を図り、節水を徹底した。

▼コンセントを抜いても構わない機器については、不要時はコンセントを外した。

▼館内の温度管理を徹底した。

▼クールビズやウォームビズを推進し、当法人全体として温暖化対策を行った。

▼職員に対し、環境マネジメント研修を年1回(1月)実施した。

・職員の省エネ意識は高いが、これを継続していくため、ミーティング、職員会議等で省エネについて、徹底を図った。  
・省エネ、省資源など環境に配慮した取組みについて利用者の理解、協力が得られ、有効的に実践することができた。

また、ウォームシェアに関心を持つ人が増え、ウォームシェア事業に多くの人が集まった。

・日々の呼びかけにより利用者自ら節電に積極的に協力してくれた。

## ▽ 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)

▼仕様書に定める責任者、従事者を適正に配置した。

▼事務分掌により業務分担や指揮命令系統を明確化するとともに、緊急連絡網、組織図を定めた。

▼計画的な研修により、職員資質の向上と自己研鑽に努めるとともに、就業規則を定め、これに則って人材の確保育成を図っている。

▼館長には社会福祉主事等の資格を有し、老人福祉センター及び長生園勤務経験をはじめ豊富な福祉に関する業務経験を積み、且つ一元的に統括できる職員を選任した。

▼館長以下の職員については、センターの設置目的や管理業務計画の実現のために、看護師等必要な専門知識や技能、経験を有する職員を配置し、利用者に対する質の高いサービスを提供できる体制を整えた。

▼当法人の「職員研修実施要綱」に基づき、「職員の資質及び職務遂行能力の向上を図ること」を目的として、「職場研修、社会福祉協議会研修、外部研修、自己啓発」の4区分により、研修制度を運用した。

・円滑に業務を遂行した。また、計画的に研修に参加するなどし、職員の資質の向上に努めた。  
・老人福祉センター館長としても長年勤務した経験を持ち、福祉に精通した職員を配置しており、職員に対し、適時に面接等を行い、スムーズな施設運営ができた。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼情報共有と意思統一を図るため、毎日のミーティングや月例の職員会議を開催した。さらには、当法人が管理する市有施設の施設長が一堂に会し、各施設が抱える諸問題を検討する「定例施設長会議」や担当者レベルによる「施設運営担当者会議」、適正な経理事務が行われるように「経理担当者会議」など職制ごとの会議を定期的で開催し、必要な情報を職員が十分把握できるようにしている。また、区内の連携運営会議を開催し、法人内の情報交換及び連携を深めている。

▼法人内のネットワークシステムを活用して、本部や施設間の迅速な情報伝達、共有を図っている。

▼業務の改善見直しについて、「アンケート調査結果や意見・要望・苦情」、「日常業務の各種記録の変化」、「業務財務の自己チェックや各種検査・監査の結果」、「事故の発生」などを踏まえながら、各種の会議において逐次、見直し改善を図った。

・利用者が利用しやすいように受付カウンターを事務室内ではなく、入口近くに設置していることで、施設運営に関する苦情要望等の把握がしやすくなり、業務改善等に迅速に対応することができた。

・同時にニーズ把握や情報収集等ができ、会議において最適な運営を確認・検討し、全職員で統一したサービスを行うことができた。

## ▽ 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)

▼施設の維持管理を目的として、専門的な知識や技能が必要な業務においては、第三者に業務委託し、履行の確認や日報、月報、業務報告書などの提出を求めるとともに、必要に応じて指導や改善を指示した。

・履行にあたっては、検査や書面による確認を行うとともに、打合せや事前協議を実施して、利用者への適切な対応や日常業務に支障を来さないように配慮できた。

## ▽ 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 平成30年 6月20日(水)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度事業報告について</li> <li>・平成30年度事業報告(中間報告)について</li> <li>・センター利用者様からのご意見・要望等について</li> <li>・センター運営上の問題点・改善点及び維持向上に向けた取組について</li> </ul>
第2回 平成31年 2月20日(水)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度事業報告について</li> <li>・平成31年度事業計画について</li> <li>・札幌市白石老人福祉センター運営協議会会則について</li> <li>・利用者アンケートの結果について</li> <li>・センター利用者様からのご意見・要望等について</li> <li>・センターの市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組について</li> </ul>

・仕様書に基づき、運営協議会を設置のうえ、より多くの意見を直接聴取できるように年2回開催した。

・席上にて寄せられた意見・要望等については、協議・検討を加え、内容の充実やサービスの向上に反映させるようにした。

＜協議会メンバー＞

栄通6丁目町内会会長、東白石地区福祉のまち推進センター運営委員長、白石区第3地域包括支援センター管理者、書道・舞踊各講座講師、利用者代表者2名、札幌市高齢福祉課生きがい支援担当係長、館長

▼関係機関一覧表を作成し、それに基づき必要に応じて各関係機関との連絡を取り合い連携を図った。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、当法人で策定の「資金管理運用規程」により、資金の適正かつ効率的な管理運用を行っている。また、定期的に職員による内部監査、公認会計士による外部監査、監事監査などを実施して、適正な管理を行っている。

▼現金等の取扱いについては、当法人で策定の「経理規程」に基づき「経理事務の手引き」を定め、不適切な経理処理の未然防止を図り、監査の実施や残高照合、現金実査を行っている。

・規程や手引きに則り、法人による適正な資金管理を実施するとともに、各種監査の実施や日常的に帳票類と現金との照合を行い、適正に管理することができた。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情等については、当法人策定の「苦情解決に関する規程」に則り、適切に受け付け、職員に周知し、処理したうえで解決するように努めている。また、投書箱への投書においては、職員間で協議し、迅速に回答を館内に掲示するよう努めている。

▼苦情解決、処理に関する規程などを館内に掲示のうえ、要望や苦情等の解決に関する担当者や役割などを明示して、責任の所在を明確化した。

▼懇談会を実施し、利用者からの要望を聞き取った。

▼苦情解決責任者や苦情受付責任者の設置や、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の外部の有識者3名により第三者委員を設置している。

▼迅速かつ適切な、利用者等の利益に配慮した苦情解決を図るとともに、利用者等への苦情解決制度の周知や、苦情の解決・改善結果を公表することとしている。

・寄せられた要望、苦情等については、職員間で協議、検討して、誠意をもって対応のうえ解決できた。

・投書については、迅速に対応のうえ回答を館内に掲示した。

・利用者から施設に関する意見や要望を直接聞くことを目的とした懇談会を開催したことにより、様々な意見を聞くことができた。

	<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>▼各種帳簿をはじめ、管理運営に必要な書類等を整理、保管している。</p> <p>▼投書の内容と回答、運営協議会の議事録、利用者懇談会にて寄せられた意見・要望等についての回答は、遅滞なくロビー・廊下など館内に掲示した。</p> <p>▼記録・報告については、所定の様式、基準等に基づき適正に作成し、また、状況に応じて報告が必要なものについても遅滞なく札幌市へ提出した。</p> <p>▼利用者満足度の測定、苦情等の整理・分析、各業務のセルフモニタリング、業務・財務検査項目の自己チェックなどを実施し、業務改善やサービス向上に取り組んだ。</p> <p>▼札幌市の実地検査の結果、指摘事項があったことから、その改善に取り組んだ。</p> <p>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。</p>	<p>・札幌市への報告、検査等について適正に対応した。</p> <p>・業務・財務検査項目の自己チェックを行い、適正な業務執行を図った。</p> <p>・実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>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼関係法令に則った就業規則に基づいた労働環境を実現するとともに、適正な人員配置と職制ごとに雇用条件を明確にしている。</p> <p>▼時間外労働及び休日労働に係る労使協定(36協定)など、必要な取り決めを行い、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼ワーク・ライフ・バランスを考慮して、休務日希望への配慮や行事などでの業務量の増減を調整のうえ勤務割を作成している。</p> <p>▼計画的に職員に対し、関連する労働関係法令の遵守に関すること、就業規則その他の関連規定等について、職員会議等で周知している。</p> <p>▼職員について年1回の健康診断を実施した。</p> <p>▼全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</p> <p>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</p> <p>▼「職員の行動基準と職業倫理」「服務及び関係する規程」について、内部研修を実施した。</p>	<p>・労働基準法他、関係法令を遵守のうえ、休暇取得の推進や研修の実施など、安心して勤務できる労働環境を確保するとともに、計画的に職員会議等で法令遵守に関すること(就業規則その他の規程)について周知した。</p> <p>・雇用関係向上に向け館長と職員一人ひとりが面談を行い、意見要望等を聴取した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守し適切な管理を行っている。また、職員へ配慮をし、働きやすい職場環境づくりに努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守し適切な管理を行っている。また、職員へ配慮をし、働きやすい職場環境づくりに努めている。			
A	B	C	D								
法令を遵守し適切な管理を行っている。また、職員へ配慮をし、働きやすい職場環境づくりに努めている。											

(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼利用者の安全確保のため、危険がないかどうか、館内、館外の見回りを徹底している。</li> <li>▼利用者の安全確保について、職員会議、ミーティング等において、職員間で常に話し合っている。</li> <li>▼市民サービス向上について、常に考え、職員会議、ミーティング等で話し合い、アンケート結果等を参考にして、議論検討を重ねて実践している。</li> <li>▼利用者の安全確保については、火災を想定した避難訓練の実施、館内の定期巡回や冬期間の全館消毒を励行して、安全安心な環境を整えた。</li> <li>▼緊急・非常時に備えて緊急連絡網を作成して、連絡体制を確保している。</li> <li>▼「救命講習」「AEDの取り扱い方」「感染症」「緊急時対応」について、職員研修を実施した。</li> <li>▼仕様に適合した施設賠償責任保険に加入するとともに、必要に応じて行事等の参加者に傷害賠償保険を掛け、不測の事態に備えている。</li> <li>▼「交通安全教室」を開催し、交通安全に関する啓蒙を行った。</li> </ul> <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"> <li>▼清掃・警備・施設保全及び電気設備の保守管理点検、駐車場の除排雪については、第三者に業務委託を行い、仕様書どおりに適正に実施した。</li> <li>▼設備、備品等については、随時点検や確認を行って性能維持に努め、不備があれば必要に応じて修理・改修や更新を実施した。</li> <li>▼駐車場・駐輪場及び緑地・通路等については、定期的に職員が巡回のうえ点検して、安全の確保や美観の保持に努めた。</li> <li>▼札幌市の実地調査の結果、金庫暗証番号の保管方法について指摘を受けたことから、その改善に取り組んだ。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼防災に関する研修に職員が参加して防災に努めた。</li> <li>▼火災を想定した避難訓練や講習等を行い(6月と10月)、職員と利用者の防災意識向上に努めた。</li> <li>▼非常時に備え、緊急連絡網を整備するとともに、AEDや備蓄用食料を常備している。</li> <li>▼防災に関する責任者を定めるとともに、防災に関するマニュアルを作成している。</li> <li>▼防火管理者が「防火管理セミナー」を受講した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全確保を念頭において、避難訓練を実施した。</li> <li>・緊急時に備え、職員間の連絡・連携が円滑にいくよう体制を整えた。</li> <li>・常に利用者の安全に心掛け、危険があればすぐに対処した。</li> <li>・「交通安全教室」では高齢者の交通安全意識を高めることにつながった。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託した業務については、専門性の高い業者により、仕様書に基づき確実に履行し、軽微で簡潔な修理保守、清掃等については職員により実施して、快適で安全安心な環境を提供できた。</li> <li>・金庫暗証番号の保管方法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。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難訓練や講習会等の実施により、防火・防災意識の啓発に努め、普通救命講習会等への参加により、職員の資質向上も図って非常時に備える意識を高めた。</li> </ul>	<p>利用者の安全に配慮した適切な施設管理を行っている。</p> <p>金庫暗証番号の保管方法について、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>

(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:9回 (うち参加者が30人以上であった回数:5回) ※目標数値 ・実施回数 2回以上/年 ・参加人数 30人以上/回  ▽ 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:77回 (うち参加者が20人以上であった回数:53回) ※目標数値 ・実施回数 30回以上/年 ・参加人数 20人以上/回  ▽ 浴室業務 ▼ 利用者数:6,051人  ※目標数値 ・利用者数 5,820人/年  ▽ 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1回開催する講座:1種類) ▼ 月2回以上開催する教養向上に関する講座:6種類実施 (うち定員の90%以上申込みがあった講座:8講座)  ※目標数値 ・申込率 定員に対して90%以上  【定員制講座申込率】	<p>・実施回数、参加人数、いずれも目標数値を上回ることができた。</p> <p>・実施回数、参加人数いずれも目標数値を上回ることができた。</p> <p>地震による休館もあったが、目標達成できた。今後も利用者増加の為に広報活動を継続する。</p> <p>定員制講座9講座全て定員の90%以上の申込みがあり、参加者満足度も目標数値を達成することができた。</p>	A	B	C	D

講座名	定員数	申込数※	申込率
書道	20	20	100.0%
絵手紙	20	20	100.0%
やさしい英会話	20	20	100.0%
園芸	15	15	100.0%
生花	15	15	100.0%
皮革工芸	12	12	100.0%
合唱	40	40	100.0%
ヨガ(前期)	100	100	100.0%
ヨガ(後期)	100	100	100.0%

※申込数は参加決定者数

## 【講座参加者数】

定員制講座		自由参加講座	
講座名	参加者数	講座名	参加者数
書道	536	民謡	836
絵手紙	374	日本舞踊	357
やさしい英会話	578	健美操	1,872
園芸	203	社交ダンス	3,310
生花	299	カラオケ	2,054
皮革工芸	404	詩吟	794
合唱	605		
ヨガ	2,898		
オカリナ	267		

▼定員制、自由参加合計講座数：15講座、参加者数15,387人

## ▽レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

▼各行事等については、定員を設けていない。

行事等	参加人数 (人)	備考
演芸発表会(カラオケ)	590	年2回開催
卓球大会	57	年2回開催
卓球懇談会	55	年2回開催
囲碁大会	44	年2回開催
将棋大会	36	年2回開催
演芸発表会(民謡)	114	年1回開催 (地震で1回中止)
交通安全教室	48	年2回開催
札幌市出前講座	46	年2回開催
映画鑑賞会	251	年4回開催
はじめての手話講座	19	ろうあ者の講師
避難訓練	176	年2回開催
盆踊り会	86	児童と交流
熱中症講演会	37	健康講話
マンドリンコンサート	68	年1回開催
文化祭作品展示会	454	3日間
おかげサマーライブとフラダンス	88	サークルの発表
うたそん音楽会	90	サークルの発表
環境整備(ゴミ拾いと大掃除)	106	年2回実施
大学卓球部員との卓球交流会	70	異世代交流
栄通児童会館との交流	96	年2回開催
教育大学吹奏楽コンサート	85	福祉週間
南白石小学校合唱団	62	年1回開催
冬囲い講座	15	年2回開催

・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、各種活動の場を提供して、相互交流の場を拡げることができた。  
 ・季節感のある四季折々の行事に加え、地域に根ざし、地域に開かれたセンターとして、協働行事や地域開放行事、世代間交流行事などを通じて、地域の皆さんの交流や連携を促進できた。  
 ・開催にあたっては、利用者にも手伝いをお願いし、社会参加意欲の向上を図ることができた。  
 ・高齢者と児童との交流により、高齢者を敬う大切さや優しい心を学び、子供たちの情操教育につながった。



白石区介護予防フェア	35	パネル展
うたごえ広場	193	年2回開催
クリスマスダンスパーティー	133	ダンスサークルの協力
川柳コンクール展示会	483	1階ロビー
センター全体懇談会	62	
Xmasコンサート	105	懐メロとジャズ
教養講座作品展示会	71	3日間
講座修了発表会 合唱	53	年1回開催
講座修了発表会 オカリナ	56	年1回開催

レクリエーション	参加人数 (人)	備考
囲碁・将棋	12,596	
読書	1,664	
卓球	12,393	
オセロ	905	
サークル活動	16,334	

## ▽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、同好会等に日程調整を図りながら会場を提供して、趣味活動を通じての仲間作りを支援した。
- ▼町内会の会合や住民検診への会場提供をはじめ、「寿大学」などの高齢者団体や地域で活動するボランティア団体にも要請に応じて開放して、有効に利用してもらった。
- ▼各種サークル、同好会等では、自主的にボランティア活動をしている団体がある。
- ▼サークル、同好会等35団体が活動をしている。

・地域福祉の拠点として、積極的に施設を開放するとともに、スムーズに自主的な活動が出来るよう調整を図り、可能な限り団体等の活動に協力することができた。

・団体等のボランティア活動の推進につながった。

## ▽その他設置目的に関する業務

- ▼白石区社会福祉協議会と連携して地域ボランティア養成講座を実施した。
- ▼近隣地域での介護予防関連行事に職員を派遣して、高齢者の社会参加や地域での健康普及事業に対して支援・協力を行った。
- ▼関係機関との協力により、介護予防に向けた行事や講習会等を実施した。
- ▼センターの「ひだまり」という愛称を広報誌名とし、電話対応においても愛称名で応え、愛称が定着するように努めている。
- ▼「ひとつぶの思いやり運動」として、冬期間、「砂入りペットボトル」を設置した。

・関係機関と連携し、ボランティアの養成など高齢者の社会参加への意識向上への取組みを行うとともに、地域との協働事業を積極的に実施するなど地域福祉の向上に貢献することができた。

<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="379 197 981 324"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>76,075</td> <td>76,500</td> <td>76,150</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>5,876</td> <td>5,820</td> <td>6,051</td> </tr> </tbody> </table> <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>▼センター行事や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>▼広報さっぽろ、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>			H29実績	H30計画	H30実績	全体	人数(人)	76,075	76,500	76,150	浴室	人数(人)	5,876	5,820	6,051	<p>地震による休館もあったが、浴室利用については、年度目標を達成できた。</p> <p>ホームページの活用や各町内会に行事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="1252 156 1444 190"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>震災による休館があった中、浴室利用者が目標値に達したことは評価できる。今後も効果的な取組について検討し、利用促進につなげてほしい。</p>	A	B	C	D				
		H29実績	H30計画	H30実績																						
全体	人数(人)	76,075	76,500	76,150																						
浴室	人数(人)	5,876	5,820	6,051																						
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、センター講座等の予定や行事の最新情報を掲載した。</p> <p>▼施設内に設置している情報誌等には、札幌市の施策にかかる情報も掲載した。</p> <p>▼教養講座募集や行事開催時には、町内会回覧や「札幌市からのお知らせ」への掲載を行った。</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>	<p>ホームページでの情報発信や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="1252 806 1444 840"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>ホームページの充実や町内会回覧などで積極的な広報を行っている。今後も、地域団体や利用者の声を聞きながら効果的な広報について検討してほしい。</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>▼飲料の自動販売機及び喫茶コーナーを設置し、各種飲料を販売した。</p> <p>自動販売機手数料収入 281,894円 喫茶事業収入 1,375,300円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼委託業務、物品等の購入、修繕業務等については、原則市内の業者に発注している。</p> <p>▼清掃業務及び古紙回収については、障がい者団体に委託した。また、当施設内にて主に障がい者が製造したパン類の販売や健康関連食品等の販売を行っており、就労支援や社会参加への促進に寄与するとともに、利用者ニーズに responding している。</p> <p>▼札幌市シルバー人材センターに依頼して、入浴関係業務に従事する人員を配置している。</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>・利用者の交流や社会参加の促進に寄与できた。</p> <p>・修繕や物品購入等に関しては、ほぼ市内の業者に発注した。障がい者団体やシルバー人材センターの支援として、市の福祉施策に反映できるように心掛けた。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 1283 1444 1317"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>札幌市の施策に沿った運営を行っている。</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	<p>[全体アンケート]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間:平成31年2月4日から2月18日まで(15日間)</li> <li>・対象者:期間中、白石老人福祉センターを利用された方</li> <li>・配布数 300枚</li> <li>・回収数 283枚(回収率94.3%)</li> </ul>	<p>全ての項目で目標以上の満足度を得ており、評価できる。引き続き、利用者の意見、要望等を大切に、丁寧な対応を継続することを期待する。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度: 目標:67%、結果:83.76%</li> <li>・職員の接遇に関する満足度: 目標:72%、結果:86.57%</li> <li>・専門家相談に関する満足度: 目標:80%、結果:88.81%</li> <li>・健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標:80%、結果:84.44%</li> <li>・教養講座に関する満足度: 目標:80%、結果:88.33%</li> <li>・レクリエーション・各種行事に関する満足度: 目標:80%、結果:97.72%</li> </ul>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>(意見) 卓球台の1台を初心者同志でできるようにするとか、指導者がいると入りやすくなる。</p> <p>(対応) 卓球の懇談会にて検討して、月曜に1時間初心者同志で出来る台を設定した。</p> <p>(要望) 自由参加のヨガを増やして欲しい</p> <p>(対応) 今年度より、自由参加のヨガを月2~3回に増やした。利用状況をみながら、増回について検討していく。</p>				

4 収支状況				計画どおり執行した。	A B C D 震災による休館があった中、概ね計画通り執行できたことは評価できる。
▽ 収支 (千円)					
項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)		
収入	45,111	45,303	192		
指定管理業務収入	43,551	43,619	68		
指定管理費	42,288	42,288	0		
利用料金	1,164	1,210	46		
その他	99	121	22		
自主事業収入	1,560	1,684	124		
支出	44,111	43,836	▲ 275		
指定管理業務支出	42,785	42,603	▲ 182		
自主事業支出	1,326	1,233	▲ 93		
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		
▽ 説明					
▼9月に地震による休館はあったが、収入支出ともに計画から大きな増減はなかった。					

<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、主に指定管理費で行われており、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>▼今年度も特に大きな事故やトラブルもなく順調に事業を推進することができた。また、利用者ニーズに即した取組みを行った結果、アンケート調査の満足度においては、すべての項目で目標数値を達成することができた。</p> <p>▼利用者への接遇、対応に留意し、毎朝、職員全員が入口に出て、利用者を出迎え挨拶を交わし、日中は利用者に声掛けを行い、見守り、体調確認をし、お帰りの際には必ず挨拶を徹底したことで、利用者と良好な関係、相互理解と信頼関係を構築することができた。</p> <p>▼必要に応じて、利用者の見守りケアを行い、家族、白石区役所、地域包括支援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>▼白石区社会福祉協議会と連携し「ボランティア養成研修会」や相談会等を開催することにより、ボランティアの普及、育成に貢献した。</p>	<p>▼利用者の健康増進のための専門家による相談事業、特に介護相談は主任介護支援専門員・社会福祉士・介護福祉士・看護師等の専門資格を持つ職員で実施し、利用者へのサービス向上に努める。</p> <p>▼現在、老人福祉センターで活動している運動サークルへの支援を継続すると共に、新規運動サークル立ち上げの為に人材育成等の事業を実施し、利用者の健康維持、向上に寄与する。</p> <p>▼空室を有効活用して、利用者のサークル等の活動の場を積極的に支援する。</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>▼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、老人福祉センターの周知活動を積極的に行い、利用者拡大を図る。</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>▼地域福祉部門や地域包括部門、介護事業部門との連携により、包括的な福祉サービスを提供できるメリットを活かし、地域との連携強化やボランティア活動の推進、困っている高齢者への対応等、更なる当法人の組織力を活かして、安定的かつ発展的に事業を展開していきたい。</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、適切な運営管理ができている。職員の資質向上に積極的に取り組んでおり、利用者への日々の丁寧な対応が実践できている。このため、利用者の満足度が高い結果になっているものと認められ、運営の努力が評価できる。</p>	<p>鍵のない場所に保管されている金庫用鍵保管簿に金庫の暗証番号が記載されており、第三者に把握されることが容易となっていることから、改善を指導したところ、施錠により管理ができる場所で保管するよう速やかに改善された。</p>