

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	(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	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 令和元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>▼令和元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・サービスの提供を行うとともに誰もが平等にサービスを受けられるよう支援する。 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。 <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、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>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼当法人の「環境保全行動計画に関する要綱」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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼減灯や使用しない電源オフを徹底した。</p> <p>▼ボイラー等の稼働は、休館時の電源オフと開館の際はタイマーを活用し運転時間の圧縮を図った。</p> <p>▼換気扇、暖房等は、こまめに作業時間を確認し運転時間の圧縮を図った。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼館内の温度管理を徹底した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</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>・基本方針を事務所内に掲示し、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。</p> <p>・基本方針や重点取組項目を策定し、適正に取組むことができた。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>また、体操・講話をきっかけにウォームシェアに関心を持つ人が増えた。</p> <p>・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。</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>仕様書に沿って適正な管理がなされている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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。
- ▼館長には社会福祉士・主任介護支援専門員・精神保健福祉士等の資格を有し、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。
- ▼外部及び内部職員研修計画を策定し、人材の育成や技術の向上、職員意識の醸成を図っている。

・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。

▽ 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。また、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」など職制ごとの会議に定期的に参加し、必要な情報を職員が十分把握できるようにしている。さらに、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。

・会議等において情報の共有を図り、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、日常業務や利用者へのサービス提供に支障を来さないよう配慮できた。

▽ 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 令和元年 6月10日(月)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度事業報告について ・平成31年度事業報告(中間報告)について ・センター利用者様からのご意見・要望等について ・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
第2回 令和2年 2月14日(金)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成31年度事業報告について ・令和2年度事業計画について ・札幌市白石老人福祉センター運営協議会会則について ・利用者アンケートの結果について ・センター利用者様からのご意見・要望等について ・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
<p><協議会メンバー></p> <p>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、白石区介護予防センター代表2名、絵手紙講座講師、利用者代表者3名、札幌市高齢福祉課職員、館長</p>	

▼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。

・仕様書に基づき、運営協議会を設置し、より多くの意見を直接聴取できるよう年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。

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、当法人の「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。</p> <p>▼現金等の取扱いについては、当法人の「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。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・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、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た。</p> <p>▼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。</p> <p>▼懇談会を実施し、利用者からの要望を聞き取った。</p> <p>▼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、外部の有識者3名により第三者委員を当法人において設置している。</p> <p>▼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。</p> <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、速やかにその改善に取り組んだ。</p>	<p>・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。</p> <p>・寄せられた要望、苦情等については、迅速丁寧に対応し、解決できた。</p> <p>・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利用者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> <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>
--	--

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼職員について年1回の健康診断を実施した。 ▼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。 ▼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。 ▼「職員の行動基準と職業倫理」「サービス及び関係する規程」について、内部研修を実施した。 ▼年間10日以上有給休暇を付与される職員へは5日間以上の取得を促進した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令の遵守はもちろん、勤務割や年次有給休暇取得に配慮する等、就業しやすい環境づくりに努めた。 ・雇用関係向上に向け、館長が職員と面談を行い、意見要望等を聴取した。 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守し適正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	法令を遵守し適正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								
法令を遵守し適正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。											
<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼利用者の安全確保については、館内、館外の見回りを徹底するとともに、火災を想定した避難訓練の実施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。 ▼市民サービス向上についても、常に意識し、アンケート結果等を参考に、全職員で議論検討を重ね実践している。 ▼地区社協の委員となり、地域の防災訓練などの行事や介護予防事業に協力している。 ▼緊急・非常時に備えて緊急連絡網を作成し、連絡体制を確保している。 ▼「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。 ▼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。 ▼「交通安全教室」を開催し、外出時の交通安全と運転シミュレーターを使い、高齢ドライバーの安全運転について啓発を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保を念頭において、避難訓練を実施した。 ・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。 ・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。 ・「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。 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">貴重品以外の拾得物の記録・管理がなされていなかったことについて、実地調査において改善指導を行ったところ、速やかに改善された。今後も適正な処理に努めてほしい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	貴重品以外の拾得物の記録・管理がなされていなかったことについて、実地調査において改善指導を行ったところ、速やかに改善された。今後も適正な処理に努めてほしい。			
A	B	C	D								
貴重品以外の拾得物の記録・管理がなされていなかったことについて、実地調査において改善指導を行ったところ、速やかに改善された。今後も適正な処理に努めてほしい。											

	<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・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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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し、安全の確保や美観の保持に努めた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災に関する研修に職員が参加して防災に努めた。</p> <p>▼火災を想定した避難訓練や講習等を行い(6月・10月)、職員と利用者の防災意識向上に努めた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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職員全員で定期的に読み合わせしている。</p> <p>▼防火管理者が「防火管理セミナー」を受講した。</p>	<p>・仕様書に基づき確実に管理することができた。また、軽微で簡潔な修理保守、清掃等については職員が実施し、快適で安全安心な環境を提供できた。</p> <p>・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り非常時に備える意識を高めた。</p>									
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<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:30回 (うち参加者が15人以上であった回数:4回) (要求水準:年4回以上開催・参加者15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:87回 (うち参加者が20人以上であった回数:62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:5,677人(前年度6,051人) ※目標数値:利用者数:6,000人/年(月平均500人) ※実績:2月までの11ヶ月で月平均516人 ※令和2年3月2日～令和3年3月31日まで新型コロナウイルスの影響による臨時休館に伴い、入浴中止。</p>	<p>要求水準を達成することができた。</p> <p>要求水準を達成することができた。</p> <p>コロナの影響で3月から中止したが、それまでは月平均の目標人数は達成していた。</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による休館の影響下において、各業務の実施回数、参加人数ともに要求水準を満たしたことは評価できる。また、定員を設けている教養講座、レクリエーションの申込率が高いことは、利用者のニーズを捉えた事業を実施できていると認められる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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:10種類実施

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:7種類実施

▼定員の70%以上申込みがあった講座:定員制講座10講座中10講座で定員以上の申し込みがあった。

(要求水準:月2回以上開催する健康増進及び教養講座に関する講座を各4種類以上、定員申込率70%以上)

【定員制講座申込率】

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	50	50	100.0%
ヨガ	100	100	100.0%
健康マージャン (前期)	32	32	100.0%
健康マージャン (前期)	32	32	100.0%

※申込数は参加決定者数

参加者満足度や定員制講座10講座全て定員の90%以上の申込みがあり、要求水準を達成することができた。

▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

▼実施内容

行事等	参加人数 (人)	備考
春季行事 囲碁大会	21	
春季行事 将棋大会	24	
春季行事 演芸発表会 (民謡の部)	166	
交通安全教室	47	
うたごえ広場	282	3回分
春季行事 演芸発表会 (カラオケの部)	303	
春の避難訓練	58	
DVD観賞会	112	
春季行事 詩吟・相撲甚句・オカリナ・ コーラス・舞踊・ひょっとこ踊り等の部	288	
卓球懇談会	57	
マンドリンコンサート	84	
栄通児童会館との ふれあいタイム	89	
地域交流盆踊り	89	

・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、協働行事や地域開放行事、世代間交流行事などを通じて、地域との交流や連携を促進できた。
・開催にあたっては、利用者にボランティアをお願いし、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。

交通安全教室	18	
高齢者福祉週間行事 囲碁大会	19	
高齢者福祉週間行事 将棋大会	23	
高齢福祉週間行事 演芸発表会(民謡の部)	150	
卓球交流会	54	
高齢者福祉週間行事 吹奏楽コンサート	95	
高齢者福祉週間行事 演芸発表会(詩吟・舞踊・相撲 甚句等の部)	244	
高齢者福祉週間行事 演芸発表会(カラオケの部)	265	
黄昏ライブコンサート	108	
DVD観賞会	34	
冬囲い講習会	27	2回分
バスレク	17	
文化祭作品展示会	477	3日分
薬の正しい飲み方	24	
フルーツコンサート	46	
クリスマスダンスパーティー	100	
年末大掃除	87	
ひだまりコンサート	50	
キャッシュレス講座	36	
北洋銀行マネー講座	15	
シルバー人材センター就労 相談会	15	

▼定員を設けているもののうち、定員の70%以上の申込みがあったもの:30回中、30回

レクリエーション	参加人数 (人)	備考
囲碁・将棋	10,800	
読書	1,513	
卓球	10,078	
オセロ	646	
サークル活動	14,467	

	<p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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、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」など的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、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。 <p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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、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。 ▼当センターの「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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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="399 940 973 1064"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30年度実績</th> <th>R元年度計画</th> <th>R元年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>76,150</td> <td>76,500</td> <td>68,816</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>6,051</td> <td>6,000</td> <td>5,677</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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した。 ▼各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。 ▼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を掲載するとともに、行事案内を各町内会に回覧した。 ▼地域の各種会議に出席し、当センターの紹介や事業への協力依頼を行った。 			H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績	全体	人数(人)	76,150	76,500	68,816	浴室	人数(人)	6,051	6,000	5,677	<p>各種媒体を利用したセンターPRや利用者ニーズを踏まえたサービスの向上・改善を図った。</p>	<table border="1" data-bbox="1228 907 1412 952"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス影響により利用者数は減少したが、各種PRを行い、利用促進に努めている。今後も効果的な取組を継続し、利用者の確保につなげてほしい。</p>	A	B	C	D
		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績																		
全体	人数(人)	76,150	76,500	68,816																		
浴室	人数(人)	6,051	6,000	5,677																		
A	B	C	D																			

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ホームページの内容の充実を図るとともに、講座等の予定や行事の最新情報を掲載した。 ▼センター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。 ▼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。 ▼令和元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。 <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、地域の情報誌やFMラジオ、ケーブルテレビ等各種媒体を利用し、積極的にセンターPRを行った。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">積極的な広報業務を実施している。また、ウェブアクセシビリティについて、仕様書に則り適切に取り組んでいる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	積極的な広報業務を実施している。また、ウェブアクセシビリティについて、仕様書に則り適切に取り組んでいる。			
A	B	C	D								
積極的な広報業務を実施している。また、ウェブアクセシビリティについて、仕様書に則り適切に取り組んでいる。											
<p>2 自主事業その他</p>											
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 <li style="padding-left: 20px;">自動販売機手数料収入 231,757円 <li style="padding-left: 20px;">喫茶事業収入 1,390,100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"> ▼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。 ▼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、センター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、利用者ニーズにしている。 ▼札幌市シルバー人材センターに依頼して、入浴受付業務に従事する人員を配置している。 	<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。 ・利用者の交流や社会参加の促進に寄与できた。 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">札幌市の施策に沿った運営を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	札幌市の施策に沿った運営を行っている。			
A	B	C	D								
札幌市の施策に沿った運営を行っている。											

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"> ・実施期間: 令和2年2月3日～2月17日(15日間) ・対象者: 期間中、白石老人福祉センターを利用された方 ・配布数 300枚(目標値280枚以上) ・回収数 283枚(回収率94.3%) 	<p>・アンケート結果と回答を館内ロビーに掲示し利用者への周知を行った。</p> <p>・全ての満足度において目標値を上回り、利用者より高く評価して頂いた。</p> <p>・利用者のより高い満足度を得るため、ニーズに応え、工夫した施設運営を行っていくように努力していきたい。</p> <p>・利用者からの意見・要望については、職員間で常に共有し、協議、検討することにより可能な限り対応を行った。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度: 目標:70%、結果:77.41% ・職員の接遇に関する満足度: 目標:72%、結果:75.37% ・専門家相談に関する満足度: 目標:80%、結果:85.47% ・健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標:80%、結果:87.94% ・教養講座に関する満足度: 目標:80%、結果:95.22% ・レクリエーション・各種行事に関する満足度: 目標:80%、結果:94.54% 				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>(意見)</p> <p>卓球台は、1台ダブルスを行っているが、危険なのでやめるべきである。</p> <p>(対応)</p> <p>卓球の懇談会にて検討し、従来通り「安全に、譲り合い、声を掛け合って仲良く実施する。」こととなり、館内掲示にて周知した。</p> <p>(要望)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①今参加しているサークルを増やして欲しい。 ②アイスコーヒーを冬季にも出してほしい。 ③作品展示会の名札をつけてほしい。 <p>(対応)</p> <p>全て館内掲示にて回答。</p> <p>①は今後検討、②は実施、③はサークル希望で名札をつけていないことを回答。</p>				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)	計画どおり執行した。 新型コロナウイルスによる休館期間があった中、概ね計画通り執行できている。			
収入	45,612	45,753	141				
指定管理業務収入	43,989	44,104	115				
指定管理費	42,690	42,690	0				
利用料金	1,200	1,135	▲ 65				
その他	99	279	180				
自主事業収入	1,623	1,649	26				
支出	44,782	44,613	▲ 169				
指定管理業務支出	43,418	43,329	▲ 89				
自主事業支出	1,364	1,284	▲ 80				
収入-支出	830	1,140	310				
利益還元	0	0	0				
法人税等	830	1,140	310				
純利益	0	0	0				
▽ 説明							
▼3月に新型コロナウイルス感染拡大防止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。		適	不適
▽ 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。			
▽ 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。			

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>▼今年度は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、応対に留意し、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>▼新型コロナウイルスの感染状況に注視しながら、利用者の安全を第1に状況に合わせた新たな事業展開を行い、更なる業務水準向上を目指し、利用者本位の質の高い施設運営を行っていく。</p> <p>▼老人福祉センターの認知度を高め、地域とのつながりを深めるために、周知活動を積極的に行う。今年度は、60歳以上の社会福祉協議会職員への周知に重点を置き、センターの認知度を上げ、新規利用登録の増加を目指す。</p> <p>▼当法人の強みである組織力を最大限に活用し、ボランティアに関する情報提供や研修会を開催し、活動推進を図るとともに、ボランティア講師などのリーダーの発掘を目指す。</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。各事業の利用者満足度が高いことは、利用者ニーズに沿った運営ができているものと認められる。今後も利用者への丁寧な対応を継続し、満足度の向上を目指してほしい。</p> <p>今後は、新型コロナウイルスの影響が継続する可能性があることから、感染対策を十分に講じ、利用者の安全を確保した事業展開を行っていただきたい。</p>	<p>貴重品以外の拾得物の記録・管理がなされていなかったことについて、改善指導を行ったところ速やかに改善された。</p>