

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	札幌市手稲老人福祉センター	所在地	手稲区曙2条1丁目
開設時期	平成30年4月	延床面積	1,293㎡
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、多目的室		
2 指定管理者			
名称	(NPO)ワーカーズコープ		
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>▼手稲老人福祉センターでは「地域の総合介護予防の拠点」を自覚し、関係機関・地域・利用者との社会連帯により、コミュニティケアの視点を大切にしている。</p> <p>「総合介護予防の拠点へ」                      「利用者を主体者に」                      「世代を超えた交流から地域の絆を」                      「学び・出会いを地域の力、まちづくりへ」</p> <p>地域の高齢者にとってセンターを利用することは、個人の自己実現のための楽しみの場だけでなく、生きがい・やりがい・役割の創出により主体的な活動を促し、社会と連帯して・認知症予防・寝たきり予防につなげていく。</p> <p>また、「誰もが住み慣れた地域で、安心していきいきと暮らせる地域の支えあい」を意識して促し、センターを利用される高齢者だけではなく、より密着した地域住民が主体的に参加できるコミュニティづくりの場としてセンターを位置づけさまざまな活動を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■館内・地域での各種行事の運営協力</li> <li>■サークル活動は、楽しみや知識の共有による仲間づくりを支援</li> <li>■各種ボランティア活動・地域の美化・緑化活動の取組</li> <li>■利用者同士の助け合い活動を啓発(リーダー育成取組)</li> <li>■2次介護予防参加者の地域での活動グループへの参加支援</li> </ul> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼情報を広く区内高齢者にお知らせ                      利用の公平・公正をはかるため、広報誌(「あけぼの」)を毎月発行し、施設内外への掲示・配付を行った。講座募集の配布物に関しては、手稲区内の7カ所のまちづくりセンター全てを通して区内の全ての町内会(約200カ所)に回覧を依頼し広くお知らせをした。さらに、ホームページも適時更新をして常に新しい情報を発信し広く利用を促した。</p> <p>▼利用の公平性の確保について                      定員制講座や定員のある行事などで定員を超えた場合には利用者に参加してもらう公開抽選により透明性を確保している。定員制講座については受講歴の確認を行い、特定の利用者だけが何度も受講できないように公平性を保っている。また平等な対応を心掛け、開かれた施設であることを利用者にも感じてもらうべく心掛けた。また、職員の研修やミーティングを適時行い平等性や公平性を適時確認した。</p> <p>▼誰にでも平等に開かれた運営について                      利用する人が固定化し、座る場所などで既得権を主張することや、一部の利用者だけの利用になってしまうように、「利用者懇談会」を適時実施し、懇談や話し合いを通じて、平等で公平・公正かつ開かれたセンター運営を行った。</p>	<p>▼左記の方針に基づき地域に根付いた活動をするため、4つの項目を常に意識し管理運営を行うことができた。</p> <p>▼利用者の自主的活動において、役割や生きがいを見出し、地域のさまざまな役割や困りごとを解決できるリーダーを多くの利用者に担ってもらえるよう意識をして活動に取り組んだ。</p> <p>▼気軽な声掛けや話し合いにより、利用者との良い関係性を保っている。市内および区内の利用しようとする方全てに、情報がいきわたるよう配慮している。</p> <p>▼職員の研修やミーティングによる、公平性の確保については常に気を配っている。</p> <p>▼新たにセンターを訪れる方にも考慮し、安全・安心・公平・平等が保てるよう配慮している。アンケート、利用者懇談会等から頂いた利用者の声を通して、より誰もが利用しやすい開かれた施設となるよう努めている。</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">                     環境マネジメントに関する研修が実施されていないことについて、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。今後も仕様書に基づき適正な運営に努めてほしい。                 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	環境マネジメントに関する研修が実施されていないことについて、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。今後も仕様書に基づき適正な運営に努めてほしい。			
	A	B	C	D							
環境マネジメントに関する研修が実施されていないことについて、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。今後も仕様書に基づき適正な運営に努めてほしい。											

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼不要照明のON/OFFにより電気の消費量の削減をしCO2の削減に取り組んだ。ボイラー運転を必要な時間だけに努め、ガスの使用量をコントロールしてCO2の削減に取り組んだ。環境に関する研修も内部研修を行い職員で認識を再確認した。

▼敷地内の草刈時に出た刈草を堆肥化し施設内の花壇や畑づくり、地域の花壇の整備にも利用する活動を継続している。

▼廃棄物排出抑制に向け、書類の電子化や共有化により紙媒体での使用を削減する努力を引き続き行っている。

## ▽ 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)

## ▼責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置

館長・副館長など常勤のスタッフは前年度と同じ職員で、有資格者は看護師・管理栄養士・介護ヘルパーが在籍し、様々な場面で日ごろの相談業務、細かな見守りを行っている。また、業務分担等を定め責任の明確化に努めている。

## ▼人材育成

年間の研修計画に則り、札幌市や関係団体への研修は積極的に参加し、職員の意識と知識の向上を行った。組織内の職域による関係研修には広く参加をし、職域における専門性の向上やセンターの運営に必要な知識は積極的に学んだ。

▼リングプル・ボトルキャップの回収を利用者の協力で行い、職員・利用者双方でリサイクル意識を常識化した。

▼刈草の再資源化は数年にわたって継続されており、無農薬の花や野菜作りに役立てることを利用者に認識してもらっている。

▼管理業務等仕様書に基づき、必要な職員の配置を行った。また、様々な職種経験者がいることから、札幌市関連や消防署や警察署などの研修参加に加え、組織内の研修、職場内勉強会を実施し人材育成に努めている。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼毎日の朝礼・終礼に加え月1回の全員参加の会議を実施し、情報の共有化を徹底し、館の維持管理・運営の標準化を図った。
- ▼終礼時に日報を作成すると同時に、開館・閉館チェックリストを作成し管理水準の維持に役立てている。
- ▼組織内の福祉施設・公共施設の責任者の会議研修により、さまざまな組織内の情報交換をしてスキルアップを図った。
- ▼利用者アンケート・各種懇談会を積極的に実施・活用・改善につなげた。
- ▼職員と利用者との気取らない会話の中から、小さな情報から事業への取り組みや、新規講座への参考につなげている。
- ▼職員の気付きの情報により、利用者及び関連機関と連携をとり、必要に応じてご家族とも協力を図った。

## ▽ 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)

- ▼委託業務
  - 警備→(株)ベルックス
  - 設備保守点検・配管洗浄→札幌施設管理(株)
  - 自家用電気工作物保安全管理  
→北海道電気保安協会
  - 除排雪→(株)ドリーム観光バス
- ▼各委託先と緊急連絡を確保し、土・日を問わず緊急対応を行っている
- ▼仕様書・契約書どおりの業務が履行されているかスタッフで確認をして、不明な点は随時話し合い、適宜報告書の作成も依頼した。

- ▼適切に実施をし大きな事故やケガなどの発生がなく安全に運営管理することができた。
- ▼利用者の見守りも全職域職員で行えた。また、気になるケースについてはご家族や介護福祉士とも連携して、安心・安全な介護予防活動を行えた。

- ▼委託業務に関しては、施設の特性を理解していただいた上、丁寧で管理水準に見合った業務を行ってもらい、適切に管理・監督を行った。

▽ 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	令和元年7月19日
	◆6月までの事業報告 ◆下半期の事業計画確認
第2回	令和元年12月19日
	◆12月までの事業報告 ◆事業進捗状況と課題 次年度に向けて
第3回	令和2年3月(書面にて)
	◆年度報告 ◆次年度の事業計画書について

<協議会メンバー>

札幌市手稲区保健支援係 係長  
手稲区鉄北まちづくりセンター 所長  
札幌市手稲区社会福祉協議会 事務局次長  
手稲区第2地域包括支援センター センター長  
札幌市手稲区介護予防センターまえた センター長  
北海道科学大学 保健医療学部 看護学科 教授  
手稲家庭医療クリニック 医療アドバイザー  
手稲老人福祉センター 利用者代表 2名  
手稲老人福祉センター 館長・同副館長  
オブザーバーとして札幌市保健福祉局高齢福祉課

▼各事業の連絡会議や手稲区ケア会議、手稲区ケア連絡会議出席をはじめ、手稲区役所・社会福祉協議会・地域包括支援センター・介護予防センター等と連携を取りながら活動した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼指定管理業務に関わる収支については、独立した帳簿及び預金口座で、利用料収入・その他経費をそれぞれ管理している。

▼NPO法人ワーカーズコープ東京本部経理部による内部監査、および公認会計士による外部監査を実施。あわせて組織内の研修として、当東京本部経理による研修・指導を実施している。

▼現金等の管理については、定められた「現金取り扱い規定」により適正に厳格に管理している。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情については、事務室の扉が開けられているので、気軽に入室して話に来られるケース多く、申し出があった場合は朝礼・終礼時に即座にスタッフ間で共有し、即座に対応を検討・実施した。また利用者間での話し合いや合意が必要な場合、随時懇談会での解決も図るよう実施をした。

▼どなたでも申し出られることを目的とした、「ご意見函」を設置しており、回答も速やかに書面で貼りだし適切に実施をした。

▼施設の設備や備品に関する要望については、予算の範囲内・利益還元範囲内で実施できるものは利用者に不便が無いよう配慮した。

▼管理業務仕様書に基づき運営協議会を設置して、手稲区の介護予防の拠点としてよりよい活動に発展できるよう、様々な視点から建設的なご意見をいただき、センターの活動に活かせるよう適切に実施をした。

▼協議会メンバーには広く地域の関係機関から参加いただくため、地域包括センターや介護予防センターのエリアを毎年変えて多くの方の意見が入りやすいように配慮している。

▼NPO法人ワーカーズコープ東京本部の監査・指導に加え、同法人北海道事業本部内でも公共施設の指定管理者の経理研修等を数回実施し、団体に統一した処理方法に則り適切に実施をした。

▼利用者のことを最優先に真摯に適切に実施をした。

▼破損した物や、あまりにも老朽化した備品については、利用者が気持ちよく大切に使えるように話し合い要望に応えるようにした。

	<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>▼日々の報告事項は 「業務日報」「施設管理点検票(日報)」「外縁緑地管理日報」「清掃日報」を作成、保存して管理している。</p> <p>▼浴場管理は浴槽内の残留塩素値および薬注ポンプ設定、浴槽の湯温も日々管理表を作成し保存している。</p> <p>▼定例の利用者アンケートを実施。結果をまとめ、スタッフ全員で共有し館内掲示を行っている。</p> <p>▼セルフモニタリングを10月に実施して関連書類を確認した。</p> <p>▼札幌市の検査等で指摘を受けた事項については、改善対応策を文書でまとめ報告をし、即時改善を行った。</p> <p>▼自己チェックは適正な時期の実施・確認し、日々の業務改善の目安としている。</p>	<p>▼浴室の管理については、保健所の指導のもと適切に実施をした。</p> <p>▼日々の管理記録の保管も問題なく実施した。</p> <p>▼利用者アンケートで総合評価も一定の水準を保っていることを確認した。。</p> <p>▼札幌市等関係機関への報告は速やかに行った。</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</p> <p>▼各関係機関へ36協定提出をはじめ、法令順守に努めた。</p> <p>▼毎月前月に”職員の希望による休みが取れること”が基本になった勤務予定表を作成し、個々の事情に配慮した「完全週休2日制」を実施。</p> <p>▼ワークライフバランスの観点から有給休暇の取得率を上げる様に積極的に取り組み、今年度は、特に連続休暇が希望時に取得できるよう配慮した。</p> <p>▼ 施設で働く職員は、1週40時間以内、1日8時間以内を順守した。</p> <p>▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金861円(令和元年10月3日発行)を上回る891円以上の時給を支給した。</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>▼ 雇入れ時に、健康診断を実施し、職員の健康管理に配慮している。</p> <p>▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼ 障害者雇用、生活保護受給者の就労ボランティアも受け入れ、働きたい人は誰でも働ける環境に近づけている。</p>	<p>▼原則残業なし。また職員のワークライフバランスを考慮した出勤体制を組み、入院などによる長期離脱の場合でも、職員間で仕事を受け持ち復職して働き続けやすい環境を整えている。</p>	<p>A B C D</p> <p>法令を遵守するとともに、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。</p>

<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、館内・館外ともに事務スタッフが適宜巡回・チェックし、利用者の安全状況を確認することで確保している。</p> <p>▼有事の際の安全確保について、利用者が参加する防火訓練・防災訓練・交通安全教室・防犯講話を実施することで確保している。</p> <p>▼浴室の安全対策として、入出の状況をチェックして気がかりな利用者は、一人での入浴にならないように職員、利用者が協力して確認をし安全を確保している。衛生対策ではレジオネラ菌対策を実施することで感染症対策の安全の確保をしている。</p> <p>▼スタッフはもちろん、保険・警備・施設・電気などの保守管理をしている関係機関等も緊急連絡体制を整備。適宜迅速な対応ができる体制を確保している。</p> <p>▼法人として、管理業務等仕様書の基準に準じた「賠償責任保険」に加入している。またセンター外のレクリエーションに対して行事ごとの保険に加入。また、卓球、その他の運動系のサークルの利用者には、スポーツ保険の加入を各自に推奨している。</p>	<p>▼利用者の安全に対する体制は、防火・防災対策、緊急連絡体制も含め的確に構築実施をした。</p> <p>▼冬期間の除雪や路面凍結などの危険に配慮した、砂まきや出入口に積んだ雪の山を低くすることで見通しのよさなどに最大限配慮をした。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="background-color: #ffff00;">A</th> <th style="background-color: #ffff00;">B</th> <th style="background-color: #ffff00;">C</th> <th style="background-color: #ffff00;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>安全面及び衛生面に配慮した良好な管理が行われている。特に防災については、利用者と共に取り組んでいることが評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>安全面及び衛生面に配慮した良好な管理が行われている。特に防災については、利用者と共に取り組んでいることが評価できる。</p>			
	A	B	C	D							
<p>安全面及び衛生面に配慮した良好な管理が行われている。特に防災については、利用者と共に取り組んでいることが評価できる。</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・保守点検業務については、仕様書の水準通りに実施した。</p> <p>▼軽微な修繕は、都度実施をし環境に配慮した修繕整備を行った。</p> <p>▼警備・電気工作物・施設保守点検・除雪に関しては第三者に業務委託を行った。</p> <p>▼花や野菜を育て緑化を促し利用者が気持ちよく感じる環境を整えた。また、刈草を定期的を実施をし堆肥化し、美観の保守に努めた。</p> <p>▼駐車場の使い方は、事故の起きないように定期的に巡回をし、利用者の駐車マナーの徹底に努めた。</p> <p>▼備品管理は、清潔整頓を心がけ、修繕が必要な場合都度実施をし、修繕が出来ないものは利用者に不備のない様適切に購入した。</p>	<p>▼警備・施設保守・除雪業務の専門性の高い業務は第三者委託を行い、適切に実施した。</p> <p>▼その他備品等維持管理業務については、円滑な運営に支障が無いように実施した。</p>	<p>▼センター主体の訓練に加え、センターで活動する「サークル防災担当者会議」を実施した。防災担当者として、防災意識を高め、サークルメンバーへ広く訓練への参加を促すよう実施した。</p>									
<p>▽ 防災</p> <p>▼火災避難訓練 3/24 休館中のため職員のみで実施(サークルの防災担当者会議中止)</p> <p>▼防災避難訓練 6/26 参加者数 78名 (サークルの防災担当者会議 6/13 37名)</p> <p>▼防犯・交通安全教室 4/17 参加者数 26名 11/29 参加者数 26名</p> <p>▼当センターで策定した地震等に備えた「防災計画書」に従って訓練を実施。</p>	<p>▼センター主体の訓練に加え、センターで活動する「サークル防災担当者会議」を実施した。防災担当者として、防災意識を高め、サークルメンバーへ広く訓練への参加を促すよう実施した。</p>										

(4)事業の計画・実施業務	▽ 生活相談に関する業務		A	B	C	D
			<p>実施回数・参加人数いずれも目標数値を上回り、利用者の興味のある内容に取り組めた</p>	<p>新型コロナウイルスによる休館の影響下において、各業務の実施回数が要求水準を満たしたことは評価できる。</p> <p>また、定員を設けている教養講座の申込率が100%であることも評価できるが、レクリエーションにおいて一部申込率が低いものがあるため、利用者ニーズを把握し、多くの方に参加いただけるよう努めてほしい。</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:98回 5,128名参加(目標5,000名)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体操と脳トレの「テイクテン」</li> <li>・職員が考案した様々なレクリエーションの「よりどりレク」</li> <li>・参加者みんなで歌う「歌いま唱歌」</li> <li>・理学療法士の講話と体操の「イムス運動教室」</li> <li>・ウクレレに合わせて歌う「たまうた」</li> <li>・コグニサイズ・体力測定会</li> <li>・だれでも参加できる健康測定とレクリエーションの「介護予防レクフェス」</li> <li>・手稲区の地域スポーツ「ペタンク大会」</li> </ul> <p>(うち参加者が20人以上であった回数:98回)</p> <p>▼センター自主企画:184回1,759名参加(目標1,500名)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・脳トレサロン18回146名</li> <li>・囲碁教室33回462名</li> <li>・運動トレーニング教室81回481名</li> <li>・ビデオ体操25回436名</li> <li>・ニコニコ教室16回110名</li> <li>・お茶の間ぬくぬく10回124名</li> </ul>	<p>実施回数は、休館の影響で若干少なくなったが、利用人数は目標に達して利用者の健康増進に大いに寄与できた。</p> <p>▼気軽に参加できるものから、継続して続けていくと体力向上や仲間づくりが行えるものを企画して実施をした。この活動への参加者が多いことは、当センターの特徴でもある。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館の影響で未達となった。</p>				
	<p>▽ 浴室業務</p> <p>利用者数:3,481人(館設定目標3,800人)</p>					

## ▽ 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：15講座

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座：16講座

(うち定員の70%以上申込みがあった講座：定員制講座16講座すべてで100%の申し込みがあった。)

講座数：31講座、参加者数12,819人

## ▼定員制講座申込率

講座名	定員数	申込数	申込%
ハワイアン&和布BAG	8	8	100%
小物パッチA B	16	16	100%
たのしいお習字	12	12	100%
いすヨガ	16	16	100%
季節の絵葉書	16	16	100%
水彩画	16	16	100%
パソコン&スマホ	12	12	100%
コーラス	18	18	100%
アイヌ手芸	12	12	100%
花と菜園	16	16	100%
編み物	15	15	100%
暮らしのパソコン	12	12	100%
ボールペン字	16	16	100%
健康太極拳	18	18	100%
初心者卓球	20	20	100%
アクセサリー	10	10	100%

\* 申込数は参加決定者数

## ▼自由参加講座 全12講座

カラオケ・詩吟・リズム体操・社交ダンス・ヨガ・舞踊

フラダンス・民謡・入門太極拳

ゆっくりストレッチ・コグニサイズ・ふまねっと

▼定員制講座全てで申込率100%を越え、新しい講座も5講座加えて利用者に楽しんで学んでいただける講座を運営できた。

▼自由参加講座は、人数の多い講座が多く継続的に参加する方が大変多く、利用者の評価が高い。

## ▽ 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

参加者数21,604人(目標20,000人)

実施内容:

- ・囲碁大会・交通安全教室・盆おどり・落語会
- ・カルタ大会・映画観賞会・フラワーボランティア
- ・夏の音楽会・豆まき・社会見学会・作品展示会
- ・演芸発表会・サークル(民謡・カラオケ)発表会
- ・ていね夏あかり提灯作成・ボランティアの日
- ・各種懇談会・保育園交流会・芋掘り交流会
- ・万華鏡作り・クリスマスロビーコンサート
- ・介護予防&レクフェスタ・傾聴学習会
- ・各種懇談会
- ・囲碁将棋・卓球・読書

\* 定員は設けず自由参加

・社会見学会 定員30名 参加20名 申込率67%

・春の遠足 定員30名 参加28名 申込率93%

## ▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

実施内容:

▼慰問活動を支援して、関係団体・町内会等への演芸披露を行った。

▼センターの部屋を利用したサークル活動を支援し55のサークルにご利用いただいた。

センター内でのサークル活動:参加者数14,100人(目標16,000人)

▼春の落語会・秋の介護予防レク&フェスタ・演芸発表会など、多世代が楽しめる事業を実施し地域の方に開放し楽しんでいただいた。

▼フラワーボランティアを数年に渡り支援を行い、地域の花壇の整備や清掃活動はセンターの職員、利用者も一緒に行った。

▼介護予防センター・地域包括支援センター・手稲区保健支援係と協力して自立化支援事業を行った。

▼手稲鉄北まちづくりセンター・手稲山口小学校と一緒に地域スポーツ”ていねペタンク”の普及事業に取り組んだ。

▼手稲鉄北まちづくりセンターと一緒に連合町内会の”まちづくり協議会”に参加した。

▼季節行事・定例行事・音楽文化的行事等センター利用者が参加して楽しめる行事やイベントを多数企画。ボランティア行事は毎月継続しており、センターの様々なお手伝いの他に地域交流活動にもお手伝い頂いている。

▼囲碁将棋・卓球とも利用者の多いレクリエーションだが、いずれもお世話役を利用者の中から数名担当していただき、センターと利用についての懇談を持ち多くの利用者がルールを守り公平に利用できるようにした。

▼高齢者の活動の拠点となるとともに、地域の関係団体とまちづくりの活動を行った。

▼開放事業は、センターでの活動の成果を見てもらうことや、地域の賑わいの場所であることを近隣住民に良く知ってもらう目的で行えた。

	<p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <p>実施内容:</p> <p>各種受入(看護学生・近隣保育園・高等養護学生・小学生)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市立大学看護学生－実習生として受入(老年看護学)</li> <li>・近隣保育園－行事交流とボランティア交流</li> <li>・札幌高等養護学校－職場体験実習受け入れ</li> <li>・手稲鉄北小学校－社会科学習職場体験事業</li> <li>・傾聴学習を開催し、高齢者施設の中で役立つボランティアに取り組むきっかけを提供した。</li> <li>・センター前の歩道、センター内の花壇に花を多く作り近隣の方に見て楽しんでいただき、秋には種取をしてセンター利用者に還元して、地域に花を増やす活動に参加してもらった。</li> <li>・ペットボトルキャップ アルミのプルタブを積極的に回収し、関係団体に寄付をしリサイクルによる社会貢献活動を推奨した。</li> <li>・開放行事で販売したものの利益相当分については、全額手稲区社会福祉協議会に寄付をし感謝状をいただいた。</li> </ul>	<p>▼学生の実習や交流事業・職場体験実習については従来どおりに積極的に受け入れ、“開かれている地域の社会施設”として活動ができた。</p> <p>▼例年のように楽しんでもらえる活動にできた。</p> <p>▼社会貢献活動を行い、利用者に報告して感謝状の掲示を行った。</p>	
--	---	--	--

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				▼休館による影響も大きいですが、各活動が前年度を下回り前年度に新規登録者数で増えた利用者を継続利用にまだできていない。新規登録者数がさらに増えた理由として、センターの従来の利用者が高齢化により少しずつ減り、新しい利用者を迎える過度期に当たったことが考えられる。 ▼平日のみの座学系の講座室は稼働率が下がった一方で、土日に稼働する卓球やダンス、踊りなどで使用する部屋は稼働率が高くなった。  ▼新規登録している利用者には、継続利用ができるよう、目的を持った利用ややりがいの持てる利用を促した。 ▼新規利用者には、広報をし興味を持てる講座や行事を開催して利用促進を行った。	A	B	C	D																																																												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>30年実績</th> <th>1年計画</th> <th>1年実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>67,281</td> <td>62,000</td> <td>56,499</td> </tr> <tr> <td>新規登録者数</td> <td>293</td> <td>300</td> <td>310</td> </tr> <tr> <td>講座</td> <td>15,848</td> <td>15,000</td> <td>12,819</td> </tr> <tr> <td>サークル活動</td> <td>18,854</td> <td>16,000</td> <td>14,100</td> </tr> </tbody> </table>						30年実績	1年計画	1年実績	全体	67,281	62,000	56,499	新規登録者数	293	300	310	講座	15,848	15,000	12,819	サークル活動	18,854	16,000	14,100	新型コロナウイルス影響により利用者数は減少したが、新規登録者数が増加していることから、効果的な利用促進の取組ができていると認められる。																																											
		30年実績	1年計画	1年実績																																																																	
	全体	67,281	62,000	56,499																																																																	
	新規登録者数	293	300	310																																																																	
	講座	15,848	15,000	12,819																																																																	
	サークル活動	18,854	16,000	14,100																																																																	
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>H30年実績</th> <th>R1年計画</th> <th>R1年実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大広間</td> <td>稼働率(%)</td> <td>67.11%</td> <td>75%</td> <td>77.56%</td> </tr> <tr> <td>多目的室</td> <td>稼働率(%)</td> <td>95.09%</td> <td>95%</td> <td>92.47%</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>稼働率(%)</td> <td>50.74%</td> <td>55%</td> <td>52.88%</td> </tr> <tr> <td>職能訓練室1</td> <td>稼働率(%)</td> <td>47.46%</td> <td>55%</td> <td>45.03%</td> </tr> <tr> <td>職能訓練室2</td> <td>稼働率(%)</td> <td>46.41%</td> <td>55%</td> <td>40.87%</td> </tr> <tr> <td>和室</td> <td>稼働率(%)</td> <td>66.62%</td> <td>65%</td> <td>62.18%</td> </tr> <tr> <td>機能訓練室</td> <td>稼働率(%)</td> <td>100.00%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>集会室</td> <td>稼働率(%)</td> <td>100.00%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>機能回復訓練室</td> <td>稼働率(%)</td> <td>50.00%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>娯楽室</td> <td>稼働率(%)</td> <td>100.00%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: center;">72.34%</td> <td style="text-align: center;">80.0%</td> <td style="text-align: center;">77.10%</td> </tr> </tbody> </table>							H30年実績	R1年計画	R1年実績	大広間	稼働率(%)	67.11%	75%	77.56%	多目的室	稼働率(%)	95.09%	95%	92.47%	教養講座	稼働率(%)	50.74%	55%	52.88%	職能訓練室1	稼働率(%)	47.46%	55%	45.03%	職能訓練室2	稼働率(%)	46.41%	55%	40.87%	和室	稼働率(%)	66.62%	65%	62.18%	機能訓練室	稼働率(%)	100.00%	100%	100%	集会室	稼働率(%)	100.00%	100%	100%	機能回復訓練室	稼働率(%)	50.00%	100%	100%	娯楽室	稼働率(%)	100.00%	100%	100%			72.34%	80.0%	77.10%				
			H30年実績	R1年計画		R1年実績																																																															
	大広間	稼働率(%)	67.11%	75%		77.56%																																																															
多目的室	稼働率(%)	95.09%	95%	92.47%																																																																	
教養講座	稼働率(%)	50.74%	55%	52.88%																																																																	
職能訓練室1	稼働率(%)	47.46%	55%	45.03%																																																																	
職能訓練室2	稼働率(%)	46.41%	55%	40.87%																																																																	
和室	稼働率(%)	66.62%	65%	62.18%																																																																	
機能訓練室	稼働率(%)	100.00%	100%	100%																																																																	
集会室	稼働率(%)	100.00%	100%	100%																																																																	
機能回復訓練室	稼働率(%)	50.00%	100%	100%																																																																	
娯楽室	稼働率(%)	100.00%	100%	100%																																																																	
		72.34%	80.0%	77.10%																																																																	
▽ 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																																																																					
▼利用者アンケート・講座・行事アンケートの結果を見て、利用者のニーズを把握し、多くの人利用につながるためのサービス向上や改善を積極的に行った。 ▼サークル活動継続のためのサポート(土日に空いている部屋の積極的利用促進)および新規活動の受入促進を積極的に行った。 ▼まず気軽に参加できる運動や申込不要で気軽に参加できる行事への参加をして、センターの利用に慣れてもらいその後センターの推奨する活動(ボランティア・地域交流活動など)に参加してほしいアナウンスを積極的に行った。 ▼手稲区内のすべてのまちづくりセンター7カ所を通じて、全ての町内会に行事や講座の案内などを配布し、新規利用者が来てもらえるように積極的に促進をした。																																																																					

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼介護予防広報(「あけぼの」)を毎月1回発行し、施設内外の掲示、隣接の公共施設などに配付した。</p> <p>▼講座募集の時期に合わせまちづくりセンターを通じて手稲区内の町内会にすべてに回覧できるように配布した。</p> <p>▼WEBページを活用し、新規登録の書式フォーム、サークル申し込みの書式フォームのページを作り、パソコンでの記入等にも対応した。</p> <p>▼2019年4月ウェブアクセシビリティ方針をホームページで公開し、AAレベルに準拠するホームページとした。</p> <p>▼2019年9月にホームページをリニューアルして、背景の色や文字の大きさなど自由に設定できる見やすいホームページとした。</p> <p>▼2019年9月のホームページのリニューアルの際、ウェブアクセシビリティ試験を行い全てのページが A・AAに準拠し、達成基準1・4・4となった。</p> <p>▼リニューアルしたホームページは、スマートフォンサイズの画面にも対応するもので、スマートフォンでも同じ情報をすぐにみられるようにした。</p> <p>▼簡素で見やすい画面と、スマートフォンに対応したためホームページの閲覧者が約10倍程度になった。</p> <p>▼札幌市で推奨する”サッポロスマイル体操”をセンター内で広報し、数十回行い介護予防の運動プログラムとした。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前期に引き続きの指定管理ために、特になし。</p>	<p>▼町内会全てに回覧した結果、新規登録者の増加と、講座募集の定員を大幅に上回る申込者があった。</p> <p>▼ホームページをリニューアルしたことにより、閲覧者の大幅な増加と、各種申し込みなどを電子化していける準備ができた。</p> <p>▼サッポロスマイル体操は、センターの運動プログラムとして多くの利用者に定着した。</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>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>	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>▼利用者の利便性向上のため飲料の自動販売機を設置。 (自主事業収入額は、後述の収支の欄を参照)</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼管理委託業者は昨年に引き続き札幌市内の業者に委託。</p> <p>▼授産施設による、週1回のパン等の販売を支援。</p> <p>▼近隣の障がい者を含めた福祉施設に手稲区最大の夏祭り「ていね夏あかり」の提灯作りを呼びかけ、一緒に作成した。</p> <p>▼盆祭りへの参加・および見学を近隣高齢者福祉施設に働きかけた。</p> <p>▼資源ゴミ回収は例年通り福祉施設へ依頼した。</p> <p>▼清掃用品・消耗備品等市内の業者に発注を行った。</p>	<p>▼例年通り実施したが、季節によりよく売れるものは期間限定で特別価格にしてもらうなど利用者が使い易いようメーカーに協力いただいた。</p> <p>▼市の福祉施策を配慮して、近隣で出来ることから取り組んだ。市内企業には、購入できるものは積極的に活用した。</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>	A	B	C	D					<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>市内企業や障がい者団体等に積極的に業務を依頼しており、評価できる。</p>	A	B	C	D				
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>▼実施期間 令和2年2月1日(土)から3月1日(日)まで 令和2年4月9日(木)から5月31日(日)*3月終了講座受講者のみ講座の最終回でアンケートをとれなかったため郵送で実施</p> <p>▼集計対象 当センター利用者 (講座・サークル・自主および開放事業・浴室・一般利用者)</p> <p>▼実施方法 当該期間中、館内利用者に対してアンケートを説明、実施・回収した。 郵送でのアンケートは、記入後センターへの返送・持参による回収とした。</p> <p>▼回収状況 配布数438部、回収は317部 * 期間中に休館となったため例年と比べて未配布、未回収部分が多く発生した。</p>	<p>▼例年より長い期間でアンケートを実施しようとしたが、期間中に休館になり十分に配布回収できなかった。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度: 目標:67%、結果:82.2%</li> <li>・職員の接客に関する満足度: 目標:72%、結果:81.9%</li> <li>・生活相談に関する満足度: 目標:80%、結果:82.1%</li> <li>・講演・運動等事業に関する満足度 目標:80%、結果:82.6%</li> <li>・教養講座に関する満足度 目標:80%、結果:95.0%</li> <li>・受付カウンターに関する満足度: 目標:75%、結果:80.7%</li> <li>・レクリエーション行事に関する満足度 目標:80%、結果:81.8%</li> </ul>	<p>▼利用者の満足度は、全ての項目において目標を達成することが出来た。特に教養講座において講座についての満足度が高い事と、講師についての満足度が大変高かった。利用者のニーズとそれを適切に教えて下さる良い講師に協力いただいた結果となった。また、日ごろの接し方や運動・行事などについては、今後も利用者の方と話をしながらより良いものを目指していきたい。</p>			
		<p>全ての項目で満足度が目標値を上回っており、利用者のニーズに即した事業展開ができたことが認められる。 今後も更なる満足度の向上を目指し、ニーズ把握等に努めてほしい。</p>			

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>▼アンケート・利用者懇談会・サークル懇談会をはじめ、各行事についてもお世話役、協力者の意見を取り入れながら迅速に対応するようスタッフ一同心掛けしている。</p> <p>【代表的な要望と対応例】</p> <p>【要望】卓球台が老朽化しているので、新しいものを購入して欲しい</p> <p>【対応】卓球のお世話係と懇談会を持ち、具体的な話し合いを行う。昨年度1台 今年度1台 新しい卓球台を自主事業の利益還元で購入した。</p> <p>【要望】園芸講座を座学だけではなく実習できないのか</p> <p>【対応】センターの従来から花や野菜を育てているエリアの一部を開放して、実習もできる体制にした。</p> <p>【要望】発表会が近いので、サークルの練習をもう少ししたい</p> <p>【対応】土日の利用していない部屋については、希望があれば申し出のもと自由に使ってよい事にした。利用者が重なる場合は譲り合いながら時間内に活動が終わるように仲良く使っていただくことにした。</p> <p>【要望】多目的トイレに液体せっけんの配置と、荷物がかかるフックを付けて欲しい。</p> <p>【対応】いずれも直ぐに対応して設置をした。要望を申し出た利用者に確認してもらい喜ばれた。</p> <p>▼その他、市担当者とも密に連絡を取り、ご協力いただきながら適切に処理した。</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)				
収入	42,608	43,424	816	▼収入・支出とも予算想定内で納めることが出来た。経費が増えている分収支バランスを取り相殺できた。  ▼今年度は、広く多くの方が参加されるもの、または使われるものに利益還元を行った。			
指定管理業務収入	42,608	43,424	816				
指定管理費	40,824	41,202	378				
利用料金	660	696	36				
受託事業	650	712	62				
その他	282	596	314				
自主事業収入	192	218	26				
支出	42,470	42,741	271				
指定管理業務支出	41,820	42,002	182				
自主事業支出	100	150					
受託事業支出	550	589	39				
収入-支出	138	683	545				
利益還元	0	176	176				
法人税等	200	200	0				
純利益	-62	307	369				
▽ 説明							
▼休館中の講師代は、今年度1回3,500円から一律4,000円に値上げしたため支出総額は前年度より増えた。3月は浴室が休止とになっていたが、館内の全ての暖房をガスで賄っているの、思ったほど削減出来ていなかった。 ▼利益還元で、卓球台、サイクルスタンド(3台)、盆踊り・落語会・介護予防レク&フェス・囲碁大会等での景品代、熱中症予防のためのドリンクの提供を中心に利益還元をした。							

<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	▼NPO法人ワーカーズコープは、全国組織の「協同労働」組織であり、全国で多岐にわたる事業を展開しており、決算報告のとおり経営は大変安定している。	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	▼個人情報を扱うパソコン機器に関しては、流出を避けるためインターネット接続していないものを利用。さらに個人名簿は鍵付きの戸棚に収納している。また日報などの記録には個人名ではなくイニシャルで記入している。 ▼暴力団排除に関する条例に基づき適正に対応。暴力団および暴力団関係者と思われる方の施設の利用、契約はなかった。 ▼暴力団排除の観点のみならず、利用者間の暴力的行為の防止のため、対応マニュアルの作成と手稲警察署との連携によりパトロールなどの実施をお願いしている。また、大声や暴言等の場合、その原因を極力ご家族の方などに都度確認するなどして、解決につながるよう努力している。 ▼情報公開については、NPO法人ワーカーズコープが定めた情報公開の規定に従い、透明性の確保に努めている。2019年度、請求は0件であった。 ▼その他、条例等に基づいて対応している。	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>▼指定管理仕様書に基づいて、示された事業を期間内にトラブルなく安全に行うことが出来た。</p> <p>▼介護予防活動について 旧運動機能向上トレーニングに準じた筋トレ・ふまねつと・脳トレサロン・よりどりレクリエーション・初心者囲碁教室・ビデオ体操等々自主企画のものは参加者も常に多く利用満足度が高いものを作り上げている。</p> <p>▼講座について 講座の内容を一新して、より最近の流行や興味あるものを講座として開催して利用者満足度が非常に高かった。</p> <p>▼サークル活動の支援 空いている曜日や講座室を積極的に使って新しいサークルを行う利用者に積極的に関わり新しいサークルが生まれた。</p> <p>▼レクリエーション各種行事について 季節行事 月次行事 特別行事等は、アンケートの内容を活かして利用者により参加しやすく楽しめる行事を企画した。今期は例年より社会見学会や遠足など外向けの行事が少なかったが、参加者の満足度は高かった。</p> <p>▼生活機能向上支援事業(札幌市委託事業) 生活機能の衰えをまず自分で補っていただくための事業。ひとり暮らしや退院直後の方などを想定し4か月で2クール実施できた。</p> <p>▼自立化支援事業(札幌市委託事業) 介護予防センター 地域包括支援センター 手稲区保健支援係と協力して、運動グループの活動支援となる講座を開催した。</p> <p>▼相談業務、見守り強化を手稲区の関係機関と密接に連携をして地域包括ケアシステムの中で機能した。</p> <p>▼ボランティア活動 毎月1回のボランティアの日は定着して、多くの利用者に参加していただきセンターの整理整頓や美化活動を行った。 地域の花壇を整備するフラワーボランティア活動は8年目継続中で、ボランティア参加者の社会参加を進めるとともにやりがいを感じてもらえる活動を行った。 例年通り傾聴講座も開催して、地域のボランティアに携わりたい方向けの講座を開催した。</p>	<p>事業計画書をベースに、下記の各項目を重点的に取り組んでいく。</p> <p>▼教養講座・自主企画行事等アンケートの結果や日々の会話の中から利用者の要望に合ったものを企画し開催する。</p> <p>▼利用者の満足度が向上するような内容をアンケートから精査し、職員の接遇などを丁寧に工夫していく。</p> <p>▼老朽化した設備や備品は、利用者に理解いただける範囲で順次更新・購入をしていく。</p> <p>▼利用者の身体的状況の把握から、個別の身体状況に応じた企画や事業展開によるより効果的な介護予防事業を充実させていく。</p> <p>▼総合介護予防事業の観点からの地域のリーダー、地域サポーターを育成する講座や講話を行っていく。</p> <p>▼高齢者の積極的な社会参加と生きがい創出を充実させるため、センター外での活動、コミュニティー作り・地域の居場所作りの支援をしていく。</p> <p>▼施設スタッフの働く環境をより良いものにしていくため、有給休暇の取得・福利厚生に努めていく。</p> <p>▼利用者の満足度の向上の為、接遇やサービスに関する研修を行いスタッフ全員でレベルアップを図っていく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の目的に沿って、適切な運営管理を行っている。特に、利用者満足度が前年度より向上し、全ての項目で目標を達成したことは、利用者のニーズを捉えた事業を実施できたものと評価できる。 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>環境マネジメントに関する研修が実施されていないことについて、改善指導を行ったところ、速やかに改善された。</p>