

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3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、音楽室、多目的室、集会室		
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2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>▼コミュニティケアを基本として、「利用者・地域・関係機関との協同による社会連帯」の考え方を大切に、介護予防の拠点として利用者に寄り添い、だれもが住み慣れた場所や地域で暮らし続けられる地域づくりに貢献していく との方針を策定した。</p> <p>「総合介護予防の拠点から利用者の大事な第2の居場所へ」 「利用者を中心に考えたケアの視点」 「コミュニティケアの視点から地域づくりへ」 「主体的な地域づくりへの参加」</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、社会と連帯して地域づくりに生かしていく。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」を実現していくため、様々な交流行事も計画した。</p> <p>■館内・地域での各種行事の運営協力 ■楽しみや知識の共有による仲間づくりを目的としたサークル活動 ■各種ボランティア活動・地域の美化・緑化活動の取組 ■利用者同士の助け合い活動を啓発(リーダー育成取組)</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>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center; border: 1px solid black;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center; border: 1px solid black; background-color: #ffff00;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center; border: 1px solid black;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center; border: 1px solid black;">D</td> </tr> </table> <p>仕様書に沿って概ね適切に実施している。今後も適正な管理を継続して欲しい。</p>	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

▼利用の公平性の確保について

思想、信条、性別、社会的身分、障がい者の有無等による利用制限はしない。また、定員制講座や定員のあつ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つ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がけ、開かれた施設であることを利用者を感じてもらつべく心掛けた。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。

▼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。新型コロナウイルスの影響による休館中も、定期的に利用者向けの情報を記した広報誌を継続して発行した。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。

▼休館中でも多くの人に有益な情報を発信した

休館中でも利用者へ情報が伝わるよう、先の「あけぼの」以外に地域のウォーキングマップや体操のプログラムなどを適宜配布し、コロナ禍でのフレイル対策に取り組んだ。

▽ 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のみに努め、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。水道は、トイレや風呂利用などで無駄使いにならないよう利用者へ啓発し、清掃時の利用には、最小限での利用に努め節約した。

▼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。(SDGsについての勉強会)

▼敷地内の草刈時に出た刈草を、ごみ収集に出せば相当な量なので、資源として再利用するため堆肥化して土に混ぜ込み再利用している。

▼札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を作成して今年度も滞りなく提出をした。

▽ 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)

▼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、管理業務等仕様書に基づき、高齢者へのケアの視点を持って適切に業務が行えるよう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、組織独自の研修に加えて、札幌市や関係団体への研修は積極的に参加した。新型コロナウイルスの影響下においてもWEB研修に多く参加をして、必要な知識の向上に努めた。WEB研修に関するスキルも当たり前誰かが使えることを組織として推進しており、組織内部の研修が行われた。

▼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。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。

また、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。

▼休館中の利用者へのかかわりやケアを通して、利用者の健康状態に配慮しながら、必要な情報の提供を行えた。

▼リングプル・ボトルキャップの回収を、感染防止の観点から一時中断している。

▼枯草の堆肥ヤードを再拡張してさらにリサイクル再利用の循環に向けて取り組んでいる。

▼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、札幌市関連や防災協会などの研修参加に加え、組織内の研修、職場内での職域ごとの研修などを随時行った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼清掃担当職員からの提案により、トイレ巡回時のチェックリスト及び、清掃日報をリニューアルして誰もが使い易く標準化業務がしやすいようにした。

▼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。

▼利用者アンケート・サークル懇談会を積極的に実施、利用者の要求に機敏に対応をした。

▼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、ケアすべき利用者の情報等につなげた。

▽ 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)

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・契約書とおりの業務が履行されているか随時確認をし、適宜報告書の作成も依頼した。

▽ 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2年7月(書面にて開催)
	◆6月までの事業報告 ◆下半期の事業計画確認 ◆新型コロナウイルスの影響下における職員の活動についての報告
第2回	令和3年3月(書面にて開催)
	◆年度報告 ◆次年度の事業計画書について ◆新型コロナウイルスの影響下における活動の振り返り
<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1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 稲穂・星置・金山 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 手稲区本町福祉のまち推進センター運営委員長 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。

▼適切に実施をし今年度も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。しかし、新型コロナウイルスの影響により、来館しなくなった利用者へのケアについては、まだまだ不十分などところもある。

▼委託業務に関しては、仕様書に基づき適正な業務を適正な時期に履行してもらい、適切に管理・監督も行った。

▼感染症対策の観点から、多人数での会議は行わず2回とも書面での報告とした。協議会メンバーから頂いた質問は、全て回答をして参加メンバーに共有した。

▼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。

▽ 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、NPO法人ワーカーズコープ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、気軽に入室して気軽に話に来られるケースが多く、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。

▼どなたでも匿名で申し出られることを目的とした、「ご意見箱」を設置しており、回答も速やかに書面で貼り出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出来る限り実施をした。

▼利用者アンケートの意見要望を職員間で共有して、問題解決に職員間でアイデアを出し合い適切に対処した。

▽ 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)

▼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。

▼浴場管理は浴槽内の「残留塩素値」および、「浴槽の湯温」も日々管理表を作成し保存している。

▼「トイレ清掃チェック」を作成して、定期循環を行い、常に美しいトイレを利用してもらえるようにしている。

▼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。

▼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。

▼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。

▼札幌市の実地検査では指摘事項はなかったが、意見のあった事項については速やかに帳票の再整備を行った。

▼NPO法人ワーカーズコープ東京本部の監査・指導に加え、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、団体で統一した処理方法に則り適切に実施をした。

▼センターと利用者の関係は、上下関係がないことを大前提に、利用者のことを最優先に真摯に適切に実施をした。

▼利用者の安全や衛生に関する備品は、可能な限り用意をして利用者が”このセンターは衛生管理が行き届いてとても安全”と思える管理を目指した。

▼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。

▼日々の管理記録の保管も問題なく実施した。

▼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。

▼札幌市等関係機関への報告は速やかに行った。

<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</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 各関係機関へ36協定提出をはじめ、法令順守に努めた。 ▼ 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。 ▼ 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する時に取得できるよう配慮し取得する職員が増えた。 ▼ センターで働く職員は、1週40時間以内、1日8時間以内を順守した。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 障がい者雇用、生活保護受給者の就労ボランティアも積極的受け入れ、今年度は通年雇用として1名雇い入れた。 	<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休職の場合でも、復職して働き続けやすいバックアップ体制を整えている。</p> <p>▼ 働きたい人は、皆が働ける社会を組織は目指している。その基本的指針に沿った雇用を受け入れた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守し、職員の労働環境について配慮した運営を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守し、職員の労働環境について配慮した運営を行っている。			
A	B	C	D								
法令を遵守し、職員の労働環境について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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 有事に際の安全の確保について、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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 <p>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>▼ 利用者が参加したの防火・防災訓練・交通安全教室等は、新型コロナウイルスの影響を考慮して行わず、職員のための防火防災研修のみになった。</p> <p>▼ 冬期間の除雪や路面凍結などの危険に配慮した、砂まきや出入口付近に積んだ雪の山を低くすることで見通しのよさを配慮し交通安全に務めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">利用者の安全確保に配慮し、適正な管理運営を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	利用者の安全確保に配慮し、適正な管理運営を行っている。			
A	B	C	D								
利用者の安全確保に配慮し、適正な管理運営を行っている。											

	<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"> ▼エレベーター空調部品交換 浴室洗面台水漏れ工事 混合推薦バルブ交換2カ所の修繕工事を行った。 ▼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。 ▼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。(壁紙交換・コーキング打ち直し・軽微な塗装・床修理・カーペット一部補修) ▼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。 ▼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、刈草を定期的実施をし堆肥化し、美観の保守に努めた。 ▼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。 ▼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>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼火災避難訓練・防災避難訓練 職員のみ研修 WEB研修 ▼防犯・交通安全教室 感染の状況を考慮して未実施 ▼感染症対策研修 職員のみ研修 消毒、清掃を中心に感染者が出た場合の対応マニュアルの作成等 感染症対策資機材の準備も併せて行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼その他備品等維持管理業務については、清潔で整理された状態を維持できるように心がけ実施した。 <p>▼利用者参加型の訓練の実施は難しかったが、職員の知識やスキルを磨く研修に数多く参加をし、有事の際を想定した準備を行った。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナの知識と健康維持について ・おいしいコーヒーの淹れ方 <p>▼専門家等相談事業開催回数:3回 (うち参加者が8人以上であった回数:3回) (当初要求水準:年2回以上開催・参加者30人以上) (確認書締結後要求水準:年3回以上開催・参加者8人以上)</p> <p>▽ 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼講演・運動等事業開催回数:25回 263名参加(目標5,000名) (当初要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上) ・テイクテン・イムス運動教室 ・コグニサイズ教室 <p>▼センター自主企画:53回498名参加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・脳トレサロン12回102名 ・ビデオ体操24回261名 ・生活支援向上支援事業11回52名 ・自主活動化支援事業6回83名 <p>▽ 浴室業務</p> <p>利用者数: 936人</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▼実施回数・参加人数いずれも目標数には届かなかったが、利用者の興味のある内容に取り組めた。 <p>▼実施回数は、休館の影響で例年よりかなりできるプログラムも回数も大幅に減となったが、利用者が密にならないようにすべて予約制として、1回あたりの参加人数は少ないが、新型コロナウイルスの影響下において体力が低下する利用者の健康増進に大いに寄与できた。1回あたりの参加人数が制限されることから、実施回数を増やし対応した。</p> <p>▼休館と利用人数制限で大幅減となった。</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"> <p>新型コロナウイルスによる休館や利用者の減少により、事業規模の縮小や利用者の減少等があったことはやむを得ないと認められる。そのなかで、概ねの項目で当初要求水準を上回っていることは評価できる。特に定員を設けている教養講座では、概ねの講座にて申込率が100%を達成しており、利用者ニーズを把握した事業展開が出来ていると認められる。引き続き、多くの参加者の健康増進等に寄与することを期待する。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>新型コロナウイルスによる休館や利用者の減少により、事業規模の縮小や利用者の減少等があったことはやむを得ないと認められる。そのなかで、概ねの項目で当初要求水準を上回っていることは評価できる。特に定員を設けている教養講座では、概ねの講座にて申込率が100%を達成しており、利用者ニーズを把握した事業展開が出来ていると認められる。引き続き、多くの参加者の健康増進等に寄与することを期待する。</p>			
A	B	C	D								
<p>新型コロナウイルスによる休館や利用者の減少により、事業規模の縮小や利用者の減少等があったことはやむを得ないと認められる。そのなかで、概ねの項目で当初要求水準を上回っていることは評価できる。特に定員を設けている教養講座では、概ねの講座にて申込率が100%を達成しており、利用者ニーズを把握した事業展開が出来ていると認められる。引き続き、多くの参加者の健康増進等に寄与することを期待する。</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:11講座

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:17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%の申込みがあった。)

講座数:28講座、参加者数3,602人(目標13,000人)

▼定員制講座申込率

講座名	定員数	申込数	申込%
ハワイアンキルト	8	5	62.5%
和布で小物A	8	8	100%
和布で小物B	8	8	100%
らくらく椅子ヨガ	16	16	100%
水彩絵画	16	16	100%
パソコン基礎学習	6	6	100%
コーラス	18	18	100%
アイヌ手芸	16	16	100%
家庭菜園	20	20	100%
あみもの	20	20	100%
初心者習字	12	12	100%
暮らしに役立つパソコン	6	6	100%
楽しいアクセサリー	10	8	80%
きれいなボールペン字	16	16	100%
はじめよう太極拳	18	18	100%
初心者卓球	10	10	100%
ハーモニカ	20	20	100%

▼自由参加講座 全11講座

- ・リズム体操・社交ダンス・ヨガ・舞踊
- ・フラダンス・入門太極拳
- ・ゆっくりストレッチ・ふまねっと

▽ 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2,257人(目標4,000人)

実施内容:

- ・映画観賞会・フラワーボランティア
- ・作品展示会・ボランティアの日
- ・カルチャーナイト展示
- ・各種懇談会
- ・万華鏡づくり
- ・クリスマス音楽鑑賞会
- ・書初め展示会
- ・囲碁将棋・卓球・読書
- ・節分豆プレゼント
- ・ひな人形展示

▼講座の申し込みの時点では、2つの講座を除いてすべて100%以上、平均279%の申し込み状況で抽選を行う講座がほとんどであった。

▼自由参加講座は、人数の多い講座が多く、部屋の定員制限があったため、事前にグループ分けをして参加人数を制限した。

▼季節行事・定例行事・音楽文化的行事等は、多くの行事が密になるため例年行っていたものはほとんど中止とした。来られない利用者もいたため、写真や映像でホームページ上に記録して見ていただけるようにしている。

	<p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <p>実施内容:</p> <p>▼慰問活動は今年度全て中止とした。</p> <p>▼センターの部屋を利用したサークル活動を支援し昨年度は50のサークルにご利用いただいた。</p> <p>センター内でのサークル活動:参加者数2,179人(目標15,000人)</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <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"> ・札幌市立大学看護学生—WEB講義(老年看護学) ・北海道科学大学看護学生—実習 <p>・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。</p> <p>・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</p>	<p>▼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。</p> <p>▼地域の関係機関との事業は、休館のある中なんとかやり終えた。</p> <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>	
--	--	---	--

(5)施設利用に関する業務	▼ 利用件数等 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>1年実績</th> <th>2年計画</th> <th>2年実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>56499</td> <td>58,000</td> <td>9487</td> </tr> <tr> <td>新規登録者数</td> <td>310</td> <td>200</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>講座</td> <td>12819</td> <td>13,000</td> <td>3602</td> </tr> <tr> <td>サークル活動</td> <td>14100</td> <td>15,000</td> <td>2179</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>R1年実績</th> <th>R2年計画</th> <th>R1年実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大広間</td> <td>稼働率(%) 77.56%</td> <td>75%</td> <td>17.2%</td> </tr> <tr> <td>多目的室</td> <td>稼働率(%) 92.47%</td> <td>95%</td> <td>41.4%</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>稼働率(%) 52.88%</td> <td>55%</td> <td>34.7%</td> </tr> <tr> <td>職能訓練室1</td> <td>稼働率(%) 45.03%</td> <td>55%</td> <td>40.6%</td> </tr> <tr> <td>職能訓練室2</td> <td>稼働率(%) 40.87%</td> <td>55%</td> <td>32.2%</td> </tr> <tr> <td>和室</td> <td>稼働率(%) 62.18%</td> <td>65%</td> <td>16.7%</td> </tr> <tr> <td>機能訓練室</td> <td>稼働率(%) 100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>集会室</td> <td>稼働率(%) 100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>機能回復訓練室</td> <td>稼働率(%) 100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>娯楽室</td> <td>稼働率(%) 100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>77.10%</td> <td>80.0%</td> <td>58.28%</td> </tr> </tbody> </table>		1年実績	2年計画	2年実績	全体	56499	58,000	9487	新規登録者数	310	200	68	講座	12819	13,000	3602	サークル活動	14100	15,000	2179		R1年実績	R2年計画	R1年実績	大広間	稼働率(%) 77.56%	75%	17.2%	多目的室	稼働率(%) 92.47%	95%	41.4%	教養講座	稼働率(%) 52.88%	55%	34.7%	職能訓練室1	稼働率(%) 45.03%	55%	40.6%	職能訓練室2	稼働率(%) 40.87%	55%	32.2%	和室	稼働率(%) 62.18%	65%	16.7%	機能訓練室	稼働率(%) 100%	100%	100%	集会室	稼働率(%) 100%	100%	100%	機能回復訓練室	稼働率(%) 100%	100%	100%	娯楽室	稼働率(%) 100%	100%	100%		77.10%	80.0%	58.28%	▼ 全体の利用も、新規登録者も激減である。開館している期間が短く、部屋の利用制限及び、発声を伴う講座やサークルが中止されていることなどによるところが大きい。新型コロナウイルスの影響下にて人が多いイメージの当センターの利用そのものを遠慮している方も多かった。 ▼ 各部屋の稼働率が下がっていることは、部屋の利用人数制限や、開催不可の講座やサークルが多かったことによるものだが、代替でストレッチ講座やビデオ体操、1回の講座を利用定員の制限の為2回に分けるなど、従来より数段準備が必要になったことが多くなった。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 新型コロナウイルスの影響による施設の休館や利用制限から、利用者数が減少したことはやむを得ないと認められる。指定管理者においては工夫を講じ、利用促進に努めている。今後も効果的な取り組みを継続し、利用者の確保につなげて欲しい。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	新型コロナウイルスの影響による施設の休館や利用制限から、利用者数が減少したことはやむを得ないと認められる。指定管理者においては工夫を講じ、利用促進に努めている。今後も効果的な取り組みを継続し、利用者の確保につなげて欲しい。			
		1年実績	2年計画	2年実績																																																																											
全体	56499	58,000	9487																																																																												
新規登録者数	310	200	68																																																																												
講座	12819	13,000	3602																																																																												
サークル活動	14100	15,000	2179																																																																												
	R1年実績	R2年計画	R1年実績																																																																												
大広間	稼働率(%) 77.56%	75%	17.2%																																																																												
多目的室	稼働率(%) 92.47%	95%	41.4%																																																																												
教養講座	稼働率(%) 52.88%	55%	34.7%																																																																												
職能訓練室1	稼働率(%) 45.03%	55%	40.6%																																																																												
職能訓練室2	稼働率(%) 40.87%	55%	32.2%																																																																												
和室	稼働率(%) 62.18%	65%	16.7%																																																																												
機能訓練室	稼働率(%) 100%	100%	100%																																																																												
集会室	稼働率(%) 100%	100%	100%																																																																												
機能回復訓練室	稼働率(%) 100%	100%	100%																																																																												
娯楽室	稼働率(%) 100%	100%	100%																																																																												
	77.10%	80.0%	58.28%																																																																												
A	B	C	D																																																																												
新型コロナウイルスの影響による施設の休館や利用制限から、利用者数が減少したことはやむを得ないと認められる。指定管理者においては工夫を講じ、利用促進に努めている。今後も効果的な取り組みを継続し、利用者の確保につなげて欲しい。																																																																															
(6)付随業務	▼ 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 <p>▼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、多くの人の利用につなげるためのサービスや向上や改善を積極的に行った。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼ホームページへの各種行事やプログラム申込への情報の発信や、センターに来られていない方でも、現在の雰囲気が分かる動画や写真を積極的に発信をして楽しんでもらえる内容に充実させた。</p>	▼すでに利用者になっている方には、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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 積極的な広報業務を実施している。また、ウェブアクセスビリティについて、仕様書に則り適切に取り組んでいる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	積極的な広報業務を実施している。また、ウェブアクセスビリティについて、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、ウェブアクセスビリティについて、仕様書に則り適切に取り組んでいる。																																																																															
	▼ 広報業務 <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、フリーペーパーに募集広告の掲載をし、他区からの多くの申し込みにつながった。</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>▼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>	▼フリーペーパーに掲載した結果、新規登録者の増加と、講座募集の定員を上回る申込者があった。 ▼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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 積極的な広報業務を実施している。また、ウェブアクセスビリティについて、仕様書に則り適切に取り組んでいる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	積極的な広報業務を実施している。また、ウェブアクセスビリティについて、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、ウェブアクセスビリティについて、仕様書に則り適切に取り組んでいる。																																																																															

	<p>▼新型コロナウイルスの影響下においてセンターに来られない利用者向けに、行事やセンターの様子を映像や写真で見られるページを増やした。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 前期に引き続きの指定管理ために、特になし。</p>		
2 自主事業その他			
<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全て札幌市内の業者に委託。 ▼資源ゴミ回収は例年通り福祉施設へ依頼した。 ▼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、休館や利用制限もあり利用者は大きく減った。</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>	<p>A B C D</p> <p>札幌市の施策に沿った運営を行っている。</p>	
3 利用者の満足度			
▽ 利用者アンケートの結果			
<p>実施方法</p> <p>▼実施期間 令和3年2月1日(月)から2月26日(金)まで</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。</p> <p>▼回収状況 配布数200部、回収は176部</p> <p>結果概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度: 目標:67%、結果:84.5% ・職員の接遇に関する満足度: 目標:72%、結果:86.3% ・生活相談に関する満足度: 目標:80%、結果:82.1% ・講演・運動等事業に関する満足度 目標:80%、結果:88.1% ・教養講座に関する満足度 目標:80%、結果:87.8% ・受付カウンターに関する満足度: 目標:75%、結果:86.3% ・レクリエーション行事に関する満足度 目標:80%、結果:81.6% ・コロナ対策についての満足度 目標:80%、結果84.3% 	<p>▼例年より短い期間でアンケートを実施。部数は札幌市からの訂正要請数よりかなり広く多く行った。</p> <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今年度は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>A B C D</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欲しい。</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ている。</p> <p>【代表的な要望と対応例】</p> <p>【要望】トイレの便座からの感染が心配。便座クリーナーを置いて欲しい。</p> <p>【対応】1F 2Fとも女子トイレと多目的トイレに便座クリーナーをすぐに設置した。</p> <p>【要望】入館の際の消毒が面倒。あまり出が良くない。</p> <p>【対応】センサー感知式の消毒機を設置をした。</p> <p>【要望】入館の際検温するが、再度自分で測りたい。</p> <p>【対応】ロビー中央にセンサー感知式の検温と消毒機が一緒になったものを購入設置した。簡単に使えると利用者からも高評価。</p> <p>【要望】講座の実習(家庭菜園)を行うはずであった月が休館で十分学べなかった。次年度も特別に継続して学べないか？</p> <p>【対応】講師と、参加者に相談をして、次年度も継続希望が多ければ継続することで話し合いを行い、ほとんどの参加者が継続を希望していることが分かったので、次年度も継続することにした。</p>	<p>▼利用者目線で、不備や不安があるところは早急に見直した。</p>	
-------------------------	--	-------------------------------------	--

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				▼収入・支出とも予算想定内で納めることが出来た。今年度は、休館期間があり水道光熱費が想定より抑えることが出来た。またSDGsの目標からエネルギーの削減には職員全てで取り組んだため大きく経費減となった。 ▼今年度は、衛生備品や備品等例年とは違う部分に多く還元をした。	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。また、利益還元を実施できたことについて、評価できる。		
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)				
収入	42,608	42,622	14				
指定管理業務収入	42,416	42,520	104				
指定管理費	40,824	41,580	756				
利用料金	660	187	▲ 473				
受託事業	650	595	▲ 55				
その他	282	158	▲ 124				
自主事業収入	192	102	▲ 90				
支出	42,470	40,108	▲ 2,362				
指定管理業務支出	41,820	39,366	▲ 2,454				
自主事業支出	100	147					
受託事業支出	550	595	45				
収入-支出	138	2,514	2,376				
利益還元	0	139	139				
法人税等	200	1,670	1,470				
純利益	-62	705	767				
▽ 説明							
▼支出が大きく減った要因は、休館中のガス利用の削減が大きい が、一方でコロナ対策で想定以上の衛生費が必要となっている。 ▼利益還元で、非接触検温消毒機、非接触消毒機、休館時アクセサリ ー等制作材料代、行事等での景品代、下駄箱紛失鍵製作費、CDラジカセ、ボランティア熱中対策用ドリンク等々中心に利益還元を行った。							

<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	▼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、決算報告とおり経営は大変安定している。		
▽ 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、NPO法人ワーカーズコープの「個人情報保護方針」及び「個人情報の保護に関する規定」に沿って適正に対応をしている。 ▼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。2020年度、請求は0件であった。		

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>年度末の2月下旬より6月の中旬まで約4か月の休館期間があり、センターの運営及び利用者へのかかわりなど、例年にはない異質な1年となった。</p> <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。(評価基準に達していないものは、別途札幌市と協定書で確認している)</p> <p>▼介護予防活動について ゆっくりストレッチ・ふまねっと・脳トレサロン・イムス元気運動教室・ビデオ体操・コグニサイズ教室等々自主企画のものは参加者も常に多かった。しかし、利用定員を50%以下として、自由参加ではなく、すべて事前申込制としたため参加希望者が殺到して実施回数を増やしたものが多かった。</p> <p>▼講座について 8月開講で、期間の短くなった分内容の濃いものを講師にお願いをした。しかし、発声を要するもの(カラオケ・民謡・詩吟・コーラス)は行えず、次年度の継続で受講してもらうことにした。今年度受講した利用者の満足度は、短期間ではあったがかなり高かった。</p> <p>▼サークル活動の支援 新しいサークルを作りたい希望は広く募っていたが、新型コロナウイルスの影響下では2~3のサークルのみ新しく活動を始める程度で、感染症蔓延を恐れて、自主的に長期休みにするサークルもかなり多くあり、利用数全体は低調であった。</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、今年度はほぼ自粛して行えなかった。代替行事として、懐かし写真館・書初め大会・クリスマス音楽鑑賞会・節分豆プレゼント・卒業作品展示会等々密にならない行事を行い、その様子をホームページで公開した。</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1クール実施。契約では2クールだったが、休館期間および、開催を控えるよう指示を受けた期間が長く、1クールしかできなかったが、参加者は熱心で、この事業が今年度で終了するのはたいへん残念である。</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2クール開催した。この事業も今年度で終了するのが大変残念である。</p> <p>▼相談業務は、新型コロナウイルスの影響により今期はととも少なく、なかなか利用者の顔が見えない。中でも気になる利用者は、見守り強化を手稲区の関係機関と密接に連携をして対応をしている。</p> <p>▼ボランティア活動 毎月1回のボランティアの日は、今年度は開催を見合わせた。しかし、地域の花壇を整備するフラワーボランティア活動は9年目継続中で、新型コロナウイルスの影響下においても屋外の活動であるので今年度も予定通り行い、例年よりボランティアに参加する人が増えた。傾聴講座も自粛して中止とした。しかし、地域でのみんなの居場所を作る話し合いを持ち、次年度に向けた地域づくりのプランを利用者と計画した。</p>	<p>事業計画書をベースに、重点的により下記の各項目につながるよう、次年度以降取り組んでいく。特に今年度はコロナ禍で疲弊をした、多くの利用者に安心して参加してもらえる行事や取り組みを早い段階で再開させていきたい。</p> <p>▼感染症蔓延をさせないことを最重要課題として、徹底した衛生管理を今年度も出来る限り職員全員で取り組んでいく。</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企画し開催する。</p> <p>▼利用者の満足度が向上するべく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>▼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・福利厚生を充実させていく。</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る。</p> <p>▼持続可能な開発目標 SDGsを指標に法人独自の取り組みを積極的に地域に浸透させていく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設目的に沿って、適切な運営管理が出来ている。 新型コロナウイルスによる休館や利用制限があるなか、利用者満足度が全項目で目標を達成したことは評価できる。 また、地域の関係機関と積極的な連携を図る等、地域全体の福祉の推進を図る役割をになっているといえる。 今後も利用者から適宜意見を徴収して利用者ニーズに沿った事業展開を目指し、満足度の向上を目指して欲しい。 また、引き続き、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>	