

## 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、集会室		
2 指定管理者			
名称	特定非営利法人 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3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	▼ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 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”いくつになっても住み慣れ安心して暮らし続けられるまちづくり”札幌市の基本目標を見据えて、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。  「総合介護予防の拠点と利用者の大事な第2の居場所へ」 「衛生管理・環境保全を大事にした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を生かした地域づくりへ」 「協同による働きかけで主体的な地域づくりへの参加」 「設備機器の管理と経費削減を見据えた保守管理等の徹底」 地域の高齢者にとってセンターを利用することは、自己実現のための楽しみ、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、社会と共同連帯して地域づくりに生かしていく。また、「感染まん延時にでも利用者が安全に利用できる、参加できる事業運営を模索」し、実現していくため、様々な新たな事業運営を行い定着してきた。	▼ 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。  ▼ コロナ禍という特殊な状況での利用者の見守りと活動の促進に努めた。	<table border="1" 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、適切な管理が行われている。 ▼ 指定管理者が策定する基本方針に基づき、公正・公平な施設運営に取り組んでいると認められる。 ▼ 協議会について、幅広い分野の関係団体で構成し、管理水準の維持向上に取り組む姿勢を評価する。	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

## ▼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、手稲区まちづくりセンターを通して区内の町内会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た。また、スマートフォンの利用者も増えてきたことから、センターの情報をいち早く届けるため、SNSのLINE公式アカウントを作り広報活動を行った。

## ▼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抽選により透明性を確保している。また、コロナ禍対応で、講座や行事の申し込みに、電話申し込みを導入して、接触行動を少なくしている。また平等な対応を心がけ「気軽な声掛け」を大切に、開かれた施設であることを利用者感じてもらうよう心掛け、コミュニケーションによる利用者への元気づけを意識して行っている。

## ▼誰にでも平等に開かれた運営について

障がい、人種、地域、性別、職業、身分などによる差別のないよう配慮している。また、利用する人が固定化し既得権を主張することや、一部の利用者だけが使用したり活動したりしないように、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。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼不要照明のオフ及びLED照明への切り替えにより電気の消費量を大幅に削減してCO2の削減に取り組んだ。不要なボイラー運転を削減して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。

▼敷地内の草刈時に刈草の堆肥化を推進し、環境に配慮した持続可能な施設内の花壇や畑づくりに使用した。

▼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行っている。またミスコピー紙を使い資源の徹底した利用を行った。

▼冬季の、運動や事業などウォームビズを兼ねて実施をし利用者のエネルギー削減にも取り組んだ。  
▼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。(SDGsについての勉強会)

▼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。

▼常に気軽な声掛けにより、利用者との良好な関係を保っている。利用者全てに平等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。

▼利用者へのかかわりやケアを通して、利用者の心身と健康状態に配慮した情報の提供を行った。

▼リングブル・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。

▼職員研修の中でも、エネルギー削減と持続可能な環境に配慮した運営を心掛ける努力を全員で行っている。

▽ 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スタッフで、有資格者は・社会福祉士・介護ヘルパーがあり、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、ファイナンシャルプランナーやガーデナーの資格を有する者もあり、様々な場面での利用者への相談対応に生かしている。

▼人材育成  
組織内での役職や部門ごとの研修は積極的に参加し、職員の職域におけるレベル向上と、意識の向上を行った。また、関係機関とのさまざまな研修交流等にも積極的に参加した。

▼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、ワーカーズコープ組織内の研修、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

▼毎日の朝礼・終礼に加え月1回のすべての職員での会議を実施し、情報の共有化を徹底し、館の維持管理・衛生管理・運営の問題点などを積極的に話し合った。

▼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・各種話し合いの場を積極的に持ち、常に改善する意識での運営を心がけた。

▼職員が事務室内から出て利用者と日々積極的なコミュニケーションを行うことによる利用者の変化を敏感に感じ取ることを心がけている。

▼職員の気付きにより、利用者の心身の状態を関連機関に連携をとり早期の発見活動に努めた。

▼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。

▼利用者が徐々に戻ってきているが、コロナ禍になって一度も来館しない利用者はどのようにされているのか職員の間で心配になる利用者は多数おられる。

▽ 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・契約書どおりの作業が履行されているかスタッフで確認し、終了後は報告書の提出を求めた。

▼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。

▽ 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3年7月
	◆7月までの事業報告 ◆下半期の事業計画確認

▼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、

第2回	令和4年3月	全て回答をして参加メンバーに共有した。
	◆令和3年度事業報告 ◆令和4年度事業計画方針	
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>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  イムス札幌内科リハビリテーション病院  理学療法士 地域連携担当  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</p>		<p>▼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。また、医療機関の理学療法士と地域づくり担当の職員がメンバーとなり、さらに広い視野での意見によりセンターの運営の質の向上に努めた。</p>

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼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。</p> <p>▼NPO本部経理部員による内部監査、および公認会計士による外部監査を実施。あわせてNPO本部経理部員による研修・指導を実施している。</p> <p>▼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徹底管理を実施しており、現金取り扱いの事故は全くない。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情については、事務室が非常に開放的であるため気軽に寄せられることが多く、朝礼・終礼時に即座にスタッフ間で話し合い、即座に対応を実施した。</p> <p>▼職員に直接言えない場合に配慮し、「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ている。</p> <p>▼施設の設定や備品に関する要望については、公平公正な利用が図れるよう出来る限り予算を使い利用者に不便や不都合が無いように配慮した。特に今年度は衛生管理に関する要望があり適切に実施をした。</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>▼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>▼札幌市への報告書は定められた形を遵守し、早期の提出を行うようにした。また、実地検査でも指摘事項はなかった。</p> <p>▼セルフモニタリング適宜行い、職員間での意識の向上や業務改善、利用者へのサービス向上に努めた。</p>	<p>▼NPO法人ワークス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定期的の実施し、団体が統一した処理方法に則り適切に実施をした。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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”と思える施設とした。</p> <p>▼浴室の管理については、保健所の仕様に基づき適切に実施をしている。</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>	
(2)労働関係法令遵守、雇	▽ 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)		A B C D

用環境維持  
向上

▼関係法令を遵守し、就業規則に則った労働環境を整備し、適正な人員配置と職域ごとの適正な雇用要件を整備している。

▼各関係機関へ36協定提出をはじめ、法令順守に努めている。

▼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時に取得できるよう配慮した。

▼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。

▼施設で働く職員に対し、最低賃金889円(令和3年10月発行)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。

▼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、入院や家族の介護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。

▼NPO法人ワーカーズコープは、働きたい人は、誰もが働ける社会を目指している。その基本的指針に沿った雇用を受け入れ、ワークシェアリングの考え方を取り入れた人員配置にも努力している。

▼関係法令を遵守し、職員の労働環境に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> <p>▼警備・施設保全・電気設備の保守点検・駐車場の除排雪は、第三者に業務委託を行い仕様書どおり実施をした</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している。</p> <p>▼有事を想定した安全確保について、利用者が中心の防火訓練・防災訓練を実施した。</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、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も加入して利用者の安心にもつなげている。また、卓球、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>▼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、刈草を定期的に行い実施をし堆肥化し、美観の保守に努めた。</p> <p>▼駐車場の後ろのスペースで長年草が生えるだけのスペースを再整備して、ガーデナーの資格を持つ職員が、見て楽しめるおしゃれで美しいガーデンを作り、利用者はもちろん、歩行者や近隣の方も見て楽しめる憩いのスペースとした。</p> <p>▼駐車場の利用については、事故の起きないように定期的に巡回をし、草刈り等を定期的に行い、安全で利用しやすい環境を整えた。</p> <p>▼備品管理は、消毒等の徹底、清潔整頓を心がけ、修繕が必要な場合都度実施をし、購入が必要なものについては利用者に不備のない様適切に購</p> <p>▽ 防災</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、コロナ禍を考慮して地震を想定した防災訓練のみ行った。</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> <p>▼裏手駐車場に入る市道は、降雪により車が埋まることが頻繁にあるので、土木センターと頻りに連絡を取り、利用者が困らないよう道路状況の正常化に努めた。</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、清潔で整理された状態を維持できるよう心がけ実施した。</p> <p>▼コロナ禍を考慮した、施設の庭や花を楽しんでもらう活動を今年度も継続して実施をした。</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>▼仕様書に沿って、利用者の安全確保に配慮し、適正な維持管理運営を行っている。</p> <p>▼建物だけではなく、外構緑地管理にも積極的に取り組み、美観の保持等に努めたことは評価できる。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							

▼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。  
▼火災避難訓練  
休館中のため職員のみで実施  
▼防災避難訓練  
11/22実施参加者数 43名  
(サークルの防災担当者会議 今年度は中止)  
▼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。

▼利用者参加型の訓練を実施し、利用者、職員とも防災意識を高めた。

▼職員の知識やスキルを磨く防災協会等の研修に数多く参加し、有事の際を想定した準備を行い職員間に共有した。



(4)事業の計画・実施業務	▽ 生活相談に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・暮らしの困りごと相談会</li> <li>・スマホ相談・体験会 (2回)</li> <li>・元気な今こそ備える認知症</li> <li>・ロコモ・フレイル予防のための栄養講座 (2回)</li> <li>・歩行と健康</li> <li>・十勝チーズを知ろう</li> <li>・チョコレートの世界へようこそ</li> <li>・お薬の飲み合わせとポリファーマシー</li> </ul> <p>▼専門家等相談事業開催回数:11回</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:45回 784名参加 (目標1,000名)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・脳トレサロン</li> <li>・ビデオ体操</li> <li>・健康講話</li> <li>・映画観賞会</li> <li>・イムスライブ配信</li> <li>・イムス元気運動教室</li> <li>・クリスマス音楽鑑賞会</li> <li>・体力測定会</li> </ul> <p>▽ 浴室業務</p> <p>利用者数:1,171人(目標3,000人) 上期の4か月の休館と下期より浴室業務が週3日になりその影響で減少</p> <p>▽ 教養講座に関する業務</p> <p>▼月2回以上開催する健康増進に関する講座:14講座</p> <p>▼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17講座すべてで100%の申込みがあった。)</p> <p>講座数:31講座、参加者数3,948人</p>	<p>▼実施回数は、計画以上の実施ができたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、部屋の定員を半減にして実施をしたため、参加人数が計画通りにはいかなかった。しかし、利用者の興味のある内容を中心に企画し、好評を得ることができた。</p> <p>▼実施回数は、昨年より大幅に増やし利用者の健康づくりや体力づくりに寄与することができた。運営面ではコロナ禍前と比較し、感染対策を取ることから、手間がかかることが多く、利用者が密にならないようにすべて予約制とする等効率的な管理に努めた。</p> <p>▼プログラムによっては1回あたりの参加人数が制限されることから、実施回数を増やす等工夫を講じ、多くの利用者にご利用いただけるよう対応した。</p> <p>▼休館と利用人数制限、実施回数減で計画より減となった。</p> <p>▼講座の申し込みはすべての講座で100%以上となった。</p> <p>▼下期を中心に企画した運動をしたい利用者の需要に応え、新設のプログラ</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">▼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。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼コロナ禍において、感染症対策に取り組みながら、実施可能な業務を模索しており、利用を自粛する利用者に対してもホームページやSNSを通じて活動の様子を掲載する等、工夫を講じていることは評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼定員を設けている教養講座では、多くの講座を開講し、全ての講座で申込率が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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼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。				▼コロナ禍において、感染症対策に取り組みながら、実施可能な業務を模索しており、利用を自粛する利用者に対してもホームページやSNSを通じて活動の様子を掲載する等、工夫を講じていることは評価できる。				▼定員を設けている教養講座では、多くの講座を開講し、全ての講座で申込率が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。			
				A	B	C	D												
▼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。																			
▼コロナ禍において、感染症対策に取り組みながら、実施可能な業務を模索しており、利用を自粛する利用者に対してもホームページやSNSを通じて活動の様子を掲載する等、工夫を講じていることは評価できる。																			
▼定員を設けている教養講座では、多くの講座を開講し、全ての講座で申込率が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。																			

## ▼定員制講座申込率

講座名	定員数	申込数	申込%
パッチワークでバッグ作り	8	8	100%
らくらく椅子ヨガ	12	12	100%
水彩絵画	24	24	100%
パソコン基礎学習	4	4	100%
アイヌ手芸A	8	8	100%
アイヌ手芸B	8	8	100%
あみもの	16	16	100%
初心者習字	10	10	100%
暮らしに役立つパソコン	6	6	100%
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%
あしこし体操	20	20	100%
はじめてのゆったりヨガ	20	20	100%
太極拳はじめの一步	20	20	100%
筋膜リリース&セルフマッサージ	16	16	100%
エアロビクス	16	16	100%

\* 申し込み数は参加決定者数

## ▼自由参加講座 全14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・入門太極拳・ゆっくりストレッチ・ヨガニサイズ・ふまねっと・はじめてのゆったりヨガ・ダンスエアロ

まで止まり、利用目からも高い人気を得ることができた。

▼自由参加講座は、定員減で密になることから、ほとんどの講座で電話事前予約制として開催した。

## ▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

参加者数3,206人(目標10,000人)

実施内容:

- ・フラワーボランティア
- ・作品展示会
- ・ていね夏あかり提灯作成
- ・クリスマス音楽鑑賞会
- ・映画観賞会
- ・各種懇談会
- ・囲碁将棋・卓球・読書
- ・カルチャーナイト展示
- ・折り紙教室(2回)
- ・陶芸教室

▼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今年度も感染対策のため、ほとんど中止とした。  
▼コロナ等で利用を自粛する利用者も多いため、写真や映像でホームページ上に記録していつでも観てもらえるよう工夫を講じ、利用者のサービス向上に努めた。

## ▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

▼ウクレレグループ慰問活動を支援して、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昨年度は50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2,644人(目標15,000人)

▼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。

▼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。

▼地域健康づくりの一環として、健康づくり協定を結んでいるイムス札幌内科リハビリテーション病院での、花づくりや野菜作りの活動を行った。

▼センター利用者とスタッフで、北海道科学大学の学生支援のためフードパントリー活動を行った。

▼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。

▼利用者とともに、地域の医療機関、大学での活動は今後も地域づくりに大きく寄与する活動なので次年度も継続していく。

## ▽ その他設置目的に関する業務

実施内容:

各種受入(看護学生・近隣保育園・高等養護学生・小学生)

- ・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

▼学生の実習や交流事業・職場体験実習については、一部ではあるが実施希望のあるものは積極的に受け入れ、”開かれている地域の社会施設”として活動ができた。

## (5)施設利用に関する業務

## ▽ 利用件数等

	2年実績	3年計画	3年実績
全 体	9487	22,000	11859
新規登録者数	68	120	90
講 座	3602	8,000	3948
サークル活動	2179	6,000	2644

		R2年実績	R3年計画	R3年実績
大広間	稼働率(%)	17.2%	75%	24.32
多目的室	稼働率(%)	41.4%	95%	50.23
教養講座	稼働率(%)	34.7%	55%	36.36
職能訓練室1	稼働率(%)	40.6%	55%	47.95
職能訓練室2	稼働率(%)	32.2%	55%	25.23
和室	稼働率(%)	16.7%	65%	12.95
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%

58.28% 80.0% 59.70%

▽ 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。

▼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促して、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(各種講座・サークル活動・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。

▼手稲区内のまちづくりセンターを通じて、近隣の町内会に行事や講座の案内などを配布し、新規利用者の来館に努めた。

▼全体の利用も、新規登録者も前年度より少しづつ回復してきている。休館期間も長く、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ですが、コロナ禍で利用そのものを控えていた利用者も多かった。

▼各部屋の稼働率が計画より下がっているのは、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。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、従来より数段準備や手間が必要なおが多かった。

▼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、広報をし特色のある講座や、興味の持てる行事を開催して利用促進を行った。

A B C D

▼利用件数等について、指定管理者が定める目標値を下回ったが、新型コロナウイルス感染症の影響による休館や利用制限等が主な要因であることから、やむを得ないと認められる。

▼仕様書に沿って、適切な利用促進活動を実施している。

## (6)付随業務

## ▽ 広報業務

A B C D

▼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。

▼講座募集の時期に合わせまちづくりセンターを通じて近隣の町内会に回覧できるように配布した。

▼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。

▼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。

▼SNS LINEの公式ページを新たに作成して、休館などの即時情報や行事や講座などの申し込みの情報を利用者に直接届けられるようにし、既に約300名の利用者の登録があり、利用者の利便性の向上を大幅に引き上げた。

▼2022年2月に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。

▼ホームページにはさらに情報を増やし、写真や動画でセンターでの活動の様子や、来館できなかった利用者の方に、来館できない時でも楽しんでもらえるページを増やした。

▼SNSのfacebook公式アカウントを作成して、ホームページ以上のタイムリーな活動の様子を毎週発信し続けている。

▼札幌市で推奨する”サッポロスマイル体操”をビデオ体操プログラムに取り入れ、楽しみながら運動を普段から取り入れる習慣を促した。

#### ▽ 引継ぎ業務

前期に引き続きの指定管理ために、特になし。

▼フリーペーパーに掲載した結果、他区からの新規登録者の増加と、講座申し込みが増えた。

▼SNSのLINEとfacebookの活用をはじめ、利用者への今の時代に合った情報発信を行っており、利用者には大変好評である。あわせてスマートフォンの使い方を教えてほしい利用者が大変多くなってきた。

▼ホームページの情報量の大幅に増やし、映像や動画での体験してもらえるページも増やし利用者に好評である。

▼仕様書に沿った運営を行っている。

▼ウェブアクセシビリティについて、仕様書に沿って、適切なホームページの管理を実施している。

▼過去にセンターで実施した講座や行事の様子をホームページに掲載する等、利用促進に関して指定管理者の工夫が見られる。

▼新たにfacebookやLINE等のSNSを活用し、日常の活動の様子や施設の情報を頻繁に発信することで、利用促進及びサービスの向上に努めたことは評価できる。

2 自主事業その他			A	B	C	D
▼ 自主事業 ▼ 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) ▼ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 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。		▼ 例年通り実施したが、休館の影響で利用者は大きく減った。  ▼ 市の福祉施策を配慮して、市内企業で購入できるものは積極的に活用した。				▼ 仕様書に沿った運営を行っている。
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	▼ 実施期間 令和4年2月7日(月)から2月28日(月)まで  ▼ 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)  ▼ 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。行事やレクリエーション等は、実施日にすぐにアンケートを取り集計をした。  ▼ 回収状況 配布数200部、回収は179部 個別のアンケートは回収 143部                      総計322部	▼ 例年より短い期間でアンケートを実施。実施数は仕様書通り。				▼ 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ていと認められる。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いただきたい。
結果概要	・総合的な満足度： 目標：70%、結果：88.1% ・職員の接遇に関する満足度： 目標：75%、結果：81.5% ・生活相談に関する満足度： 目標：80%、結果：82.2% ・講演・運動等事業に関する満足度 目標：80%、結果：85.7% ・教養講座に関する満足度 目標：80%、結果：83.3% ・受付カウンターに関する満足度： 目標：75%、結果：88.1% ・レクリエーション行事に関する満足度 目標：80%、結果：84.2%	▼ ほとんど全ての項目において目標を達成することが出来た。開催回数は少なかったが、レクリエーション・講演運動の事業に関する満足度が高かった。コロナ禍であるが、利用者が今やってほしいと思うことを少しずつ丁寧に実施したことが評価されたと思われる。				
利用者からの意見・要望とその対応	▼ 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。 【代表的な要望と対応例】 ▼ 【要望】浴室利用で、待た時間が発生するケースがある	▼ 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。コロナ禍ならではの要望、施設設備に関する要望、SNSやスマート				

【要望】浴室利用で、待つ時間が充てられることがないので定員を増やしてほしい。

【対応】換気や消毒をさらに丁寧に行い、順次定員を緩和した。

▼

【要望】職能訓練室1のテーブルガードのマットが劣化して一部破損などしているため新調してほしい。

【対応】ゴムマットの専門の工場に直接オーダーして利用者還元として新調した。

▼

【要望】センターの突然の休館の情報や、利用に関しての情報は電話するしかないの？

【対応】スマートフォンの利用率が高まってきて、興味のある方々が増えてきたため、LINEとfacebookの公式アカウントを作り利用者への即時の情報伝達に活用している。

▼

【要望】定員制講座や短期講座は、来館して直接申し込みだけでは申し込みにくいのですが？

【対応】Google Formを使ったパソコンやスマートフォンでの申し込みも試験的にを行い、利用者からは好評をいただいている。

▼

【要望】コロナ禍で、出かけることが少なくなりものすごく体力が落ちて心配です。

【対応】体を動かさず講座やプログラムを増強して下期だけでも7つの全くの新設の講座を用意して利用者に参加してもらっており好評である。

フォンなど時代に合わせた要望などそれぞれ職員間で話し合いを重ね丁寧に要望に対応をした。

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	42,324	41,148	▲ 1,176
指定管理業務収入	42,132	41,041	▲ 1,091
指定管理費	41,580	40,697	▲ 883
利用料金	360	321	▲ 39
その他	192	23	▲ 169
自主事業収入	192	107	▲ 85
支出	42,190	39,431	▲ 2,759
指定管理業務支出	42,080	39,281	▲ 2,799
自主事業支出	110	150	40
収入-支出	134	1,717	1,583
利益還元	100	102	2
法人税等	200	526	326
純利益	-166	1,089	1,255

## ▽ 説明

▼指定管理費収入は、「浴室業務」の実施日数変更に伴い札幌市と協定を改定したため、計画より883千円の減となった。  
▼支出が大きく減少した要因は、休館期間が長くなり水道光熱費の利用が圧縮されたことによる。一方で、「浴室業務」の実施日数が変更となったものの、12～3月の燃料費(ガス・電気)の単価高騰により、ガス代及び電気代は増額の傾向となった。  
▼利益還元で、職能訓練室のテーブルゴムマットを新調、ボランティアの方や高温時体調のすぐれない方に提供する熱中対策用ドリンク等々中心に利益還元を行った。

▼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、休館期間が長く、水道光熱費や講師料など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。

▼指定管理費が変更となったが、冬場の厳冬により暖房の使用量が想定よりかなり多かったことや、ガス代の大幅な引き上げの影響から冬期はガス代及び電気代が増額しており、乖離が生じた。  
▼利用者還元については、自主事業の収入が半減したが、今年度でもできる限り還元をした。

A	B	C	D
▼収支について計画と乖離があるが新型コロナウイルスによる休館期間や利用の自粛等の影響によるものでありやむを得ないと認められる。 ▼エネルギーを削減し、支出抑制について努めたことは評価できる。 ▼利益還元を実施したことは、評価できる。 ▼今後は支出の抑制に努めるとともに、利用者の回復に関する取り組みを積極的に行い、収支のバランスを図るよう努めていきたい。			

## &lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

## ▽ 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。

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

適 不適



▼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。2021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>▼今年度も前期に約4か月の休館期間があり、様々な活動を再開させていくことがとても難しい年度だった。</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。</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、感染防止の観点から利用定員を50%以下として、自由参加ではなく、すべて電話による事前申込制としたため参加希望者が常に多く、フレイルの心配する利用者が多かった。</p> <p>▼講座について 新年度すぐに休館になり、利用者への対応に追われた。発声を要するもの(カラオケ・民謡)は今年度も開催できず詩吟とコーラスは少人数での、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 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、利用数は低調であった。長い期間休むことにより活動へのモチベーションの維持やお世話係の高齢化など様々な問題が確認された。</p> <p>▼レクリエーション各種行事について 介護予防フェスタ 盆踊り 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、札幌市公式カルチャーナイト・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>▼相談業務は、今期もとても少ない。啓発のため”よろず相談やってます”のポスターの掲示を行っている。気になる利用者への対応は、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4月の近隣町内会のごみ拾いと、12月の大掃除のみ開催した。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10年目継続中で、コロナ禍で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や北海道科学大学へのフードパントリー活動などを行い、次年度に向けた新たな地域づくりの計画をを利用者と会合を持って計画している。</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、次年度も取り組んでいく。特に今年度はwithコロナを意識して、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>▼感染症を再び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利用者との会話の中から利用者の要望にあったものをさらに企画していく。</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、職員の間で常に話し合いを進めさらに改善を進めていく。</p> <p>▼老朽化した設備や備品、壁紙やカーペット等も、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>▼利用者それぞれの身体的状況の把握から、個別の身体状況に応じた講座や行事の開催など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、コミュニティー作り・地域の居場所作りの活動を今年度も積極的に支援をしていく。</p> <p>▼施設スタッフのワークライフバランスを考え、働く環境をより良いものにしていくため、連続有給休暇の取得・福利厚生の実施に努めていく。</p> <p>▼利用者のより高い満足度の向上を目指すためため、接遇やサービスに関する研修を定期的に職員すべてで行いスタッフ全員でレベル向上させる。</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施設の運営、地域の活動に浸透させていく。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>▼関係機関と積極的な連携を図り、施設の設置目的等に沿って、適切な運営管理が行われている。</p> <p>▼令和3年度は新型コロナウイルスの影響による事業</p>	<p>▼引き続き、新型コロナウイルス感染症の感染対策を徹底し、利用者の安全を確保するとともに、目標達成に向けた運営に努めていただきたい。また、新型コロナウイルス</p>

<p>の縮小等があったなかで、実施可能な業務を模索・継続し、利用者からも高い満足度を得たことは評価できる。 ▼積極的なSNSの活用等、利用促進及びサービス向上に係る工夫を講じており、利用者からも好評を得ている点については高く評価出来るため、継続的な取り組みを期待する。</p>	<p>イルスの感染収束後も、利用者の回復には一定の時間がかかるものと思われるが、収束後を見据えた利用者回復の取り組みに努めていただきたい。</p>
--	---