

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		
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 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、生活相談等業務、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 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和4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、札幌市の基本目標の「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」を実現していくため、誰もが安心して暮らせる「持続的・地域」づくりに貢献していく目標と方針を策定した。 ・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支えあいや能力が活かせる場づくりへ ・協同労働を活かした地域の力を引き出す活発な地域づくりへ 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。	▼ 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 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">▼ 仕様書に沿って基本方針等を策定し、適切に運営を行っている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼ 平等利用の観点から、広報誌のみならず、SNSやLINE公式アカウント等で情報を発信するなど、広く市民に周知するよう努めている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼ 外部研修や組織内での研修に積極的に実施するなど、職員の人材育成に努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▼ 仕様書に沿って基本方針等を策定し、適切に運営を行っている。				▼ 平等利用の観点から、広報誌のみならず、SNSやLINE公式アカウント等で情報を発信するなど、広く市民に周知するよう努めている。				▼ 外部研修や組織内での研修に積極的に実施するなど、職員の人材育成に努めている。			
	A	B	C	D															
▼ 仕様書に沿って基本方針等を策定し、適切に運営を行っている。																			
▼ 平等利用の観点から、広報誌のみならず、SNSやLINE公式アカウント等で情報を発信するなど、広く市民に周知するよう努めている。																			
▼ 外部研修や組織内での研修に積極的に実施するなど、職員の人材育成に努めている。																			

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、新たな事業運営を行い定着してきた。

▽ 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・公正を図るため、従来から発行している広報誌(「あけぼの」)だけではなく、SNSやホームページの閲覧などがしやすくなるように整備をして、情報ツールを組み合わせ活用していく方針とした。また、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。LINEの公式アカウントへの登録者は約370名となり、利用促進が図られている。

▼利用の公平性の確保について

利用希望者の不承認は絶対行わず、広く市民に公平に開放した事業運営を行った。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公開抽選により透明性を確保している。また平等な対応を心がけ「気軽な声掛け」を大切にし、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ないように、多くの講座や行事を提供して、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

▼照明・冷暖房のこまめなオン・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。ボイラー運転時間を必要最低限まで削減し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。

▼敷地内の草刈時に出た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た。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、ウォームビズを兼ねた運動事業や行事を実施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。

▼運営協議会について、幅広い分野の地域関係団体で構成し、様々な視点から意見を取り入れるなど管理水準の維持向上に取り組んでいる。

▼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。

▼利用者への関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関係機関に行った。

▼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今年度も中止した。

▼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することを確認し、運営を心掛ける努力を全員で行っている。

▼エネルギー代高騰による利用者への配慮として、運動事業や行事などを冬場に増やして、センターへ出かける機会を増やし、利用者のエネルギー削減に努めた。

▽ 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スタッフを配置した。有資格者は社会福祉士・介護ヘルパー等、様々な場面で日頃の相談業務、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活かしている。

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

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼毎日の朝礼・終礼、月1回の全職員での会議を実施し、情報の共有化を徹底し、施設の維持管理・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。

▼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さまざまな研修、職場内での職域ごとの多くの研修などを行った。

▼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ることを心がけている。

▼職員の気付きにより、必要と判断した場合、利用者の心身の状態を関係機関に伝えて早期の発見につながる動きを行った。

▽ 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体制を確保し、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。

▽ 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4年7月
	◆7月までの事業報告 ◆下半期の事業計画確認
第2回	令和5年3月
	◆令和4年度事業報告 ◆令和5年度事業計画方針

<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金山星置センター長
 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

▼利用者が前年に比べ大幅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、心配になる利用者はまだまだ多数いる。

▼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。

▼今年度は、コロナ禍であったが感染対策を行いながら2回とも通常開催を行い、協議会メンバー間で様々な話し合いが行われた。

▼協議会メンバーには今年度も広く地域の関係機関から参加してもらい、広い視野での意見交換によりセンターの運営に活かされた。

▽ 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北海道本部および東京本部の経理部員による研修・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。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情については、事務室の入口を常に開けて誰でも直ぐに立ち寄れるよう配慮しており、様々なご意見が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。

▼常設で「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ている。

▼施設の設備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でき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。また、サークル懇談会を実施して、様々な要望や改善事項を話し合い、利用者が公平になおかつ快適に使えるように配慮した。

▽ 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。

▼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。

▼札幌市への報告書は定められた形を遵守し、早期に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。

▼セルフモニタリングを適宜行い、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。

▼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。

▼センター職員と利用者の関係は、上下関係がないことを常に意識し、利用者の思い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利用者が”常に安全に利用できる”施設とした。

▼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。

▼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。

(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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼各関係機関へ36協定提出をはじめ、法令遵守に努めた。 ▼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よう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時間以内を遵守した。 ▼施設で働く職員に対し、最低賃金920円(令和4年10月発効)を遵守した時給を支給した。 ▼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出等を行った。 ▼雇入れ時すべての方に、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、産業医のアドバイスを受け入れ再検査等も積極的に行った。 ▼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。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼管理者以外の残業はなし。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めている。 ▼年に一度の健康診断の受診は100%実施をし、再検査や産業医によるアドバイスによる健康管理を組織を挙げて積極的に取り組んでいる。 	<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>▼関係法令を遵守するとともに、ワークライフバランスを推進し、職員が働きやすい環境の整備に努めている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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"> ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。衛生対策では配管の徹底洗浄等のレジオネラ菌対策を実施することで感染症対策の安全を確保している。 	<ul style="list-style-type: none"> ▼利用者が参加しての防火・防災訓練・交通安全教室等は、今年度は計画どおり行った。 ▼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まれた市道の雪の山を低くすることで見通しの良さなどを配慮し交通安全に務めた。 	<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>▼施設・設備だけではなく、外構緑地管理にも積極的に取り組み、利用者が楽しめるよう、美観の保持に努めたことは評価できる。</p> <p>▼利用者参加型の防災訓練を実施し、利用者を含め防災意識の強化に努めている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▼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。

▼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。

▽ 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)

▼清掃・警備・保守点検業務については、仕様書の要求水準どおりに実施した。

▼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。

▼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・堆肥化し、美観の保守に努めた。

▼正面玄関前の駐車場の後ろのスペースを再整備した老福ガーデンは、今年度も拡張してさらに多くの植物を植えて、利用者および近隣施設利用者に好評である。

▼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。

▼備品管理は、消毒等の徹底、清潔整頓を心がけ、修繕が必要な場合は都度修繕をし、修理不可で購入が必要なものについては利用者に不便のないよう適切に購入した。

▽ 防災

▼火災避難訓練
6/28 参加者数 58名

▼防災避難訓練
6/14 参加者数 36名
(サークルの防災担当者会議)

▼特殊詐欺・交通安全教室
10/24 参加者数 13名

▼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。

▼裏手駐車場に入る市道は、降雪により車が埋まるのが頻繁にあるので、職員による出入り口の確保や、段差の解消などの除雪を行った。また手稲区十木ヤン

▼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。

▼その他備品等の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。

▼老福ガーデンと名付け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。

▼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、ワーカーズコープ組織内の研修に参加をした。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 生活相談等に関する業務

- ・暮らしの困りごと相談会
- ・スマホ相談・体験会（2回）
- ・認知症予防いきいき講座（12回）
- ・認知症は予防できる
- ・介護保険・地域包括支援センターとは
- ・健康寿命をのばそう
- ・相続の手続き
- ・骨粗鬆症とは？
- ・転倒防止
- ・生活習慣改善10か条
- ・知りたい！上手な薬の保管方法
- ・気をつけよう！悪徳商法消費者トラブル

▼専門家等相談事業開催回数：11回

延べ人数：169人

（うち参加者が15人以上であった回数：6回）

（令和4年度要求水準：年4回以上開催・各回参加者15人以上）

▽ 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：102回

延べ人数：1,394名参加

（目標1,000名）

（うち参加者が15人以上であった回数：51回）

（令和4年度要求水準：年4回以上開催・各回参加者15人以上）

- ・脳トレサロン
- ・ビデオ体操
- ・健康講話
- ・映画観賞会
- ・イムスライブ配信
- ・イムス元気運動教室
- ・音楽鑑賞会
- ・体力測定会
- ・大玉入れ大会

▽ 浴室業務

利用者数：2,607人（目標3,000人）

徐々に浴室利用が増加してきている。

▽ 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：7講座

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座：10講座

合計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講座中、17講座すべてで70%以上の申込みがあった。）

▼今年度も実施回数は、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、参加人数は若干少なめだった。しかし、今年度も様々な外部機関の協力をもらいながら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。

▼実施回数は、昨年より大幅に増やし、実施回数・参加人数とも昨年度よりほぼ倍増となった。

▼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、実施回数を増やすなど工夫を講じ、多くの利用者にご利用いただけるよう対応した。

▼すべて事前申込制としていたので、利用者には負担をかけたが、新型コロナウイルス感染症

▼週3日の浴室業務が定着し、利用者がかかり戻ってきた。

▼講座の申し込みは、一講座を除きほぼ申し込み率100%以上となった。

A B C D

▼新型コロナウイルス感染症の影響も続く中、感染対策を行い利用者の安全を確保したうえで実施し、各事業の実施回数、参加人数ともに要求水準を満たしている。

▼講座については、各講座ともに高い申込率であり、利用者のニーズに即して実施でき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%
アイヌ手芸A	8	9	113%
アイヌ手芸B	8	8	100%
あみもの	16	20	125%
家庭菜園	16	19	119%
きれいなボールペン字	16	16	100%
暮らしに役立つパソコン	4	13	325%
初心者習字	12	16	133%
水彩絵画	16	17	106%
パッチワークでバッグづくり	8	8	100%
初心者卓球	10	11	110%
リズムトレ	30	65	217%
スマホ基礎	16	53	331%
かんたんリズムステップ	20	42	210%
腰痛予防トレーニング	20	20	100%
楽々椅子ヨガ ※1	24	20	83%
からだほぐし体操 ※1	32	43	134%
はじめよう太極拳 ※1	45	47	104%

* 申し込み数は参加決定者数

※1 前期・後期で2クール実施

▼自由参加および登録制講座 全12講座

舞踊・ヨガ・フラダンス・ゆっくりストレッチ
 ・入門太極拳・ダンスエアロ・詩吟・社交ダンス
 ・コグニサイズ・カラオケ・ふまねっと ※2 民謡講座

※2 今年度は休止

▽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

- ・フラワーボランティア(5～10月/毎週木曜日)
- ・映画観賞会(5回)
- ・遠足
- ・カルチャーナイト
- ・折り紙教室(3回)
- ・音楽鑑賞会
- ・ていね夏あかりボランティア
- ・季節のリースづくり(2回)
- ・ペタンク大会
- ・大玉入れ大会
- ・囲碁将棋、卓球、読書

参加者数8,385人(目標10,000人)

▼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:17回中17回

▼ウォームシェアの観点を考慮した、10月～3月までの短期運動講座を多数企画し参加者に多数参加してもらった。

▼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。

▼遠足・カルチャーナイト・映画観賞会・音楽鑑賞会・大玉入れなど、多くの行事を再開した。しかし例年行っていたもの全ては感染対策のため、開催を見送ったものもあった。

▼コロナ禍でセンターそのものの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5,477人(目標10,000人)

▼フラワーボランティアを数年にわたって支援を行い、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。

▼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敷地内での、花づくりや野菜作りの活動を行った。

▽ その他設置目的に関する業務

各種受入(看護学生・近隣保育園・高等養護学生・小学生との意見交換)
・札幌市立大学看護学生一見学・WEB講義(老年看護学)
・北海道科学大学看護学生一見学

▼高齢者の活動の拠点となるとともに、目的を持った活動ができるよう支援をした。

▼利用者とともに地域の医療機関での活動は、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。

▼学生の実習や交流事業・職場体験実習については、実施希望のあるものは積極的に受け入れた。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

	3年実績	4年計画	4年実績
全 体	11,859	22,000	24,869
新規登録者数	90	120	124
講 座	3,948	8,000	7,552
サークル活動	2,644	6,000	5,477

		R3年実績	R4年計画	R4年実績
大広間	稼働率(%)	24.32%	75%	34.20%
多目的室	稼働率(%)	50.23%	95%	58.72%
教養講座	稼働率(%)	36.36%	55%	43.90%
職能訓練室1	稼働率(%)	47.95%	55%	55.67%
職能訓練室2	稼働率(%)	25.23%	55%	20.87%
和室	稼働率(%)	12.95%	65%	13.08%
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%

59.70% 80.0% 62.64%

▽ 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向上や改善を行った。

▼利用者とのコミュニケーションを積極的に取りながら、センターへ来てもらいやすい環境づくりに努めている。

▼全体の利用も、新規登録者も前年度より大幅に回復してきた。全体の利用者は順調に回復してきたが、サークル活動の回復が若干遅れている。

▼各部屋の稼働率が計画より下がっているのは、接触系や発生系で今年度活動が再開されなかったところも多くあるためだが、全体の利用率としては回復傾向である。

▼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。

A B C D

▼仕様書に沿って運営されている。

▼利用件数が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ものと認められる。

▼引き続き利用促進の取組を行い、利用者増に繋げていただきたい。

	<p>▼講座終了後は、仲間とのサークル作りを勧めた。</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)及び新規活動の受入促進を積極的に行った。</p> <p>▼コロナ禍で運動不足気味の利用者へ気軽に参加できる運動の利用促進を促し、行事の案内を知らせて、センターの利用に慣れてもらいその後推奨する活動(各種講座・サークル活動・ボランティア・地域交流活動など)に参加してほしい旨を積極的に伝えた。</p> <p>▼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。</p>	<p>▼新規利用者には、広報をし特色のある講座や、興味のある行事を開催して利用促進を行った。</p> <p>▼近隣町内会やまちづくりセンターには直接行事案内や募集ポスターの配布など、細やかに地域への広報活動を行った。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼介護予防広報(「あけぼの」)を毎月1回、更なる内容の充実を心掛け発行し、施設内外の掲示、隣接の公共施設などにも配布した。地域行事等のポスターの掲示依頼を必要に応じて行っている。</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近隣の町内会に回覧できるように配布した。</p> <p>▼講座募集の時期に合わせ、ふりっぱーという地域生活情報誌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、パソコンでの記入等にも対応した。記入方法が分からない利用者には詳しい説明をした。</p> <p>▼SNSのLINEの公式ページを新たに作成して、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LINE登録を推奨している。既に約370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。</p> <p>▼2023年3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。</p> <p>▼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。オンラインでの「歌いま唱歌」映像配信では、講師が弾いたピアノ伴奏に合わせて歌うことも可能となった。</p> <p>▼SNSのfacebook公式アカウントを利用して、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。</p>	<p>▼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。</p> <p>▼SNS(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。しかし、利用者間の情報格差が出ないように、紙媒体での告知や館内での掲示は丁寧に行っている。</p> <p>▼ホームページの情報量を大幅に増やし、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。特に行事の振り返り映像や、講座内容の映像はスマートフォンが使える利用者からは好評である。</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>▼SNSを活用するなど、時代に即した方法で情報を発信するなど、広報業務に取り組んでいる。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティの取組について遵守し、適切にホームページを管理している。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	▽ 引継ぎ業務 引き続きの指定管理ために、特になし。																				
2 自主事業その他																					
▽ 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どお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。	▼例年どおり実施し、利用は徐々に回復してきた。 ▼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。		<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">▼仕様書に沿って運営している。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼市内企業の活用や福祉施策への配慮に取り組んでいる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼仕様書に沿って運営している。				▼市内企業の活用や福祉施策への配慮に取り組んでいる。									
A	B	C	D																		
▼仕様書に沿って運営している。																					
▼市内企業の活用や福祉施策への配慮に取り組んでいる。																					
3 利用者の満足度																					
▽ 利用者アンケートの結果 <table border="1"> <tr> <td data-bbox="231 750 343 1142">実施方法</td> <td data-bbox="343 750 981 1142"> ▼実施期間 令和5年2月6日(月)～2月28日(火) ▼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、毎回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280部、回収は269部 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="231 1142 343 1512">結果概要</td> <td data-bbox="343 1142 981 1512"> ・総合的な満足度： 目標：75%、結果：82.5% ・職員の接遇に関する満足度： 目標：80%、結果：83.8% ・生活相談に関する満足度： 目標：80%、結果：92.8% ・講演・運動等事業に関する満足度 目標：80%、結果：87.4% ・教養講座に関する満足度 目標：80%、結果：83.1% ・レクリエーション行事に関する満足度 目標：80%、結果：88.1% </td> </tr> <tr> <td data-bbox="231 1512 343 2072">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="343 1512 981 2072"> ▼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ます。 ▼ 【要望】駐車場を舗装してほしい。 【対応】利用者の安全の為、札幌市へ要望しています。 ▼ 【要望】申し込みに窓口まで来ることが大変です。 【対応】コロナ禍で利用者の運動促進の為、運動自由参加講座を増やしました。非常に人気もありますが、まだまだ定員を制限せざるを得ず、申し込みが必要です。最初は、電話での受付をしていましたが、業務に支障をきたし、現在では、センター利用拡大も考え窓口に来ていただいています。 </td> </tr> </table>	実施方法	▼実施期間 令和5年2月6日(月)～2月28日(火) ▼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、毎回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280部、回収は269部	結果概要	・総合的な満足度： 目標：75%、結果：82.5% ・職員の接遇に関する満足度： 目標：80%、結果：83.8% ・生活相談に関する満足度： 目標：80%、結果：92.8% ・講演・運動等事業に関する満足度 目標：80%、結果：87.4% ・教養講座に関する満足度 目標：80%、結果：83.1% ・レクリエーション行事に関する満足度 目標：80%、結果：88.1%	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ます。 ▼ 【要望】駐車場を舗装してほしい。 【対応】利用者の安全の為、札幌市へ要望しています。 ▼ 【要望】申し込みに窓口まで来ることが大変です。 【対応】コロナ禍で利用者の運動促進の為、運動自由参加講座を増やしました。非常に人気もありますが、まだまだ定員を制限せざるを得ず、申し込みが必要です。最初は、電話での受付をしていましたが、業務に支障をきたし、現在では、センター利用拡大も考え窓口に来ていただいています。	▼例年より短い期間でアンケートを実施。実施数は仕様書どおり。 ▼全ての項目において目標を達成することが出来た。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。 ▼利用者目線で、不備や不安があるところは早急に見直した。各種申し込みに対する要望、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。		<table border="1"> <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感染症の影響も続く中、各項目において、要求水準を上回る満足度を得ていることは評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼利用者の意見や要望に向き合い、運営に反映するよう努めている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼新型コロナウイルス感染症の影響も続く中、各項目において、要求水準を上回る満足度を得ていることは評価できる。				▼利用者の意見や要望に向き合い、運営に反映するよう努めている。			
実施方法	▼実施期間 令和5年2月6日(月)～2月28日(火) ▼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、毎回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280部、回収は269部																				
結果概要	・総合的な満足度： 目標：75%、結果：82.5% ・職員の接遇に関する満足度： 目標：80%、結果：83.8% ・生活相談に関する満足度： 目標：80%、結果：92.8% ・講演・運動等事業に関する満足度 目標：80%、結果：87.4% ・教養講座に関する満足度 目標：80%、結果：83.1% ・レクリエーション行事に関する満足度 目標：80%、結果：88.1%																				
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ます。 ▼ 【要望】駐車場を舗装してほしい。 【対応】利用者の安全の為、札幌市へ要望しています。 ▼ 【要望】申し込みに窓口まで来ることが大変です。 【対応】コロナ禍で利用者の運動促進の為、運動自由参加講座を増やしました。非常に人気もありますが、まだまだ定員を制限せざるを得ず、申し込みが必要です。最初は、電話での受付をしていましたが、業務に支障をきたし、現在では、センター利用拡大も考え窓口に来ていただいています。																				
A	B	C	D																		
▼新型コロナウイルス感染症の影響も続く中、各項目において、要求水準を上回る満足度を得ていることは評価できる。																					
▼利用者の意見や要望に向き合い、運営に反映するよう努めている。																					

▼
【要望】職員、スタッフ様のお名前のプレートをつけて欲しい。必要であれば入館者のプレートをつけたいと考えます。

【対応】基本的には、スタッフは名前プレートを全員付けています。事務職は名前プレートを首から下げておりません。

清掃は、業務に支障がないようネームバッチを使用。講座受講生は、毎回全員ネームを作成しています。

▼
【要望】床の掃除はどのように行われているのでしょうか？スリッパの裏が汚れます。

【対応】スリッパを使用する部屋は、職能訓練室1だけです。洋裁・木彫・皮革などの裁断や削る作業に出る粉塵だと思われます。ワックス掛けしている為、乾いたモップ使用をしていましたが、濡れ雑巾モップ使用に変更しました。

▼
【要望】パソコンをインターネットに接続できるようWi-Fiを設置してほしい

【対応】利用者のインターネット活用の為、前向きに考えたいと思います。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)				
収入	40,969	42,696	1,727				
指定管理業務収入	40,849	41,148	299				
指定管理費	40,409	40,409	0				
利用料金	360	521	161				
その他	80	218	138				
光熱費補填	0	1,427	1,427				
自主事業収入	120	121	1				
支出	41,198	40,982	▲ 216				
指定管理業務支出	41,088	40,922	▲ 166				
自主事業支出	110	60	▲ 50				
収入-支出	▲ 229	1,714	1,943				
利益還元	0	114	114				
法人税等	50	524	474				
純利益	-279	1,076	1,355				
▽ 説明							
<p>▼コロナによる休館がなく、1年間開館をして、風呂利用の利用料金や、その他コピー代収入など計画を上回り+339千円となった。</p> <p>▼エネルギー代高騰による、補填金額が+1,427千円となり、何とか赤字にならずに決算できた。</p> <p>▼利用者還元は、行事用小型アンプ、BRDプレーヤー、卓球ネット、その他レクリエーション機材などで114千円の利益還元とした。</p>							
<p>▼収入・支出とも予算想定内で納めることが出来た。今年度は休館日がなく、水道と電気の利用は想定以上の使用料となったが、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微増に抑えられた。</p> <p>▼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たが、光熱費補填で赤字決算にならなかった。</p> <p>▼利用者還元については、今年度もできる限り還元をした。</p>							
<p>▼利用料金等の収入は計画より増、支出は計画より減となっており、収支が計画より改善されている。</p> <p>▼利用者還元を実施したことは評価できる。</p> <p>▼今後も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ただきたい。</p>							
<p><確認項目> ※評価項目ではありません。</p>							
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼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。</p>						適	不適
<p>▼今年度も安定した経営を行った。</p>							
<p>▽ 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</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。2022年度、請求は0件であった。</p>						適	不適
<p>▼個人情報保護及び情報公開については、組織内での取り決めが明確で、組織全体として適切に運用をした。</p>							

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
<p>▼今年度は、休館もなくコロナ禍で様々な活動をいかに安心・安全に開催を続けていけるかをスタッフ全員で常に慎重に考え実践していたので、感染の心配も全く無かった。</p> <p>▼管理業務等仕様書に基づいて、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・コグニサイズ教室など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、人数制限を設けざるを得なかった。外出を控える利用者が増え、体力の衰え・精神の不安定を改善するため認知症予防講座を5回×2クール行い顕著な改善がみられた。</p> <p>▼講座について 休館はなくても外出を控える高齢者が多い中、センターの講座に安心して通っていただけのような定員制限しつつ通常どおり開講した。ただ発声を要するもの(民謡)は今年度も開催できず詩吟・コーラス・カラオケは少人数で受講とした。しかし、受講した利用者の満足度はかなり高かった。</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・特別行事等は、今年度も蔓延防止の為、自粛をして行えなかった。しかし、やっと外での遠足を再開、札幌市公式カルチャーナイト・音楽鑑賞会・節分豆プレゼント・卒業作品展展示会・リースづくりなど密にならないように行事を行い、春には利用者の健康増進と楽しみづくりを兼ねて初めて大玉入れ大会を開催、その様子をホームページで公開した。</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、次年度も取り組んでいく。特に次年度は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新しい取り組みを一層増やしていきたい。</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・自主企画行事など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新たに取り入れ企画していく。</p> <p>▼利用者の満足度が向上するよう内容をアンケートから精査し、家にこもりがちな利用者とのコミュニケーションも含め職員の間で常に話し合いを進め、さらに改善していく。</p> <p>▼老朽化した設備や新たな必要備品・壁紙やカーペット等も、利用者に気持ちよく館内を利用して頂くため、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多くの介護予防事業を更に充実させていく。</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次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、有給休暇の取得・福利厚生充実の充実に努めていく。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>▼施設の設置目的等に沿って適切に運営が行われており、新型コロナウイルスの影響が続く中、感染対策を講じながら適切に事業を実施し、全ての項目において要求水準を上回る満足度を得ており、利用者のニーズに即した事業を展開できていると評価できる。</p> <p>▼SNSを活用した利用促進・サービス向上など、時代に即した手法を取り入れ実践し、取り組む姿勢を評価するとともに、今後も期待したい。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、徐々に活動が再開されているため、引き続き基本的な感染対策を行ったうえで、利用者の安全を確保しつつ、各種事業を実施し、利用者の回復に向け努めていただきたい。</p>	