

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	高齢者に対する福祉の増進		
事業概要	市内在住の高齢者に対する生活相談、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高齢者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	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団		
指定期間	令和5年4月1日～令和10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5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を考えたケアの視点 ・コミュニティケアの視点を生かした支えあいや能力を活かせる居場所づくりへ ・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のある場、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、「コロナ禍でも利用者が安心・安全に利用できる、参加できる事業運営を模索」し、講話・行事で使用するを部屋を一番大きな多目的室に変更した事で十分な空間の提供や過密対策と参加人数拡大の為、二部制を導入するなど新たな事業運営を行い定着した。	▼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。 ▼新型コロナウイルスは、5類感染症移行となったとはいえコロナ禍という特殊な状況での利用者へ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> </table> ▼仕様書に沿って適切な管理運営を行っている。 ▼施設の平等利用に努めるため、広報誌の発行だけでなく、SNSを利用した情報発信に努め、多くの利用者に対し情報提供できる配慮がなされている。 ▼資金管理については、内部監査や公認会計士による外部監査を実施し、日常的な現金管理については取扱規程に基づき管理するとともにダブルチェックに努めている。	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、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告知をした。SNS-LINEの公式アカウントへの登録者は400名を越えており、更に利用促進が計られている。

▼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、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

▼照明や冷暖房のこまめな切り替え及びLED照明への切り替えにより電気の消費量を大幅に減少・ボイラー運転時間を必要最低限まで短縮してガスの使用量をコントロールすることで、CO2排出量削減に取り組んだ。

▼敷地内の刈草を活用した堆肥化を推進し、環境に配慮した持続可能な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「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。

▽ 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。

▼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。

▼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。

▼古紙回収ボックスを配置して資源を有効活用。地域住民にも好評。

▼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。

▼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。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。

▼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ing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体調不良の早期発見につなげた。

▼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。

▼利用者が前年と比べて大幅に戻ってきており、コロナ禍になって来館しない利用者を仲間同士で誘い合うなど、前年と比べて大幅な利用者の増加が実現できた。

▽ 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)

▼委託業務

警備→(株)ベルックス
設備保守点検・配管洗浄
→SSKファシリティーズ(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5年9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6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 まえだセンター長
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
札幌市役所高齢福祉課係長
札幌市役所高齢福祉課担当

▼今年度は、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いただき、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。

▼労働者協同組合本部経理部員による内部監査、及び公認会計士による外部監査を実施。あわせて労働者協同組合北海道本部及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、さらにダブルチェックすることで適切に管理している。

▽ 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。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。

▼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。

▼労働者協同組合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定期的に行い、団体で統一した処理方法に則り適切に実施をした。

▼センター職員と利用者の関係には、壁を作らないことを常に意識し、利用者の思いを優先し真摯かつ適切に実施をした。

▼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。

<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 (事故の有無などの安全衛生面を含む)</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>▼施設で働く職員には令和5年4月1日より時給1,000円とした。(最低賃金920円、令和5年10月以降は960円)</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、健康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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼障がい者雇用、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>▼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。</p> <p>▼労働者協同組合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。</p> <p>▼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。</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">▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境について適切な整備に努め、就業しやすい環境を整えている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境について適切な整備に努め、就業しやすい環境を整えている。							
A	B	C	D												
▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境について適切な整備に努め、就業しやすい環境を整えている。															
<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の確保をしている。今年度は業者に依頼し浴室天井の徹底したカビ取り除去を実施した。</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>▼協同組合として、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、卓球開放・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>▼利用者が参加した防火・防災訓練・交通安全教室等は、今年度は計画通り行った。</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まれた市道の雪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努めた。</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、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。また手稲区土木センターと頻繁に連絡を取り、利用者が困らないよう道路状況の正常化に努めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">▼防災訓練や交通安全に係る計画を策定。利用者の安全確保のため計画どおりに訓練等を実施し、利用者の安全確保に努めている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼冬期間における利用者の安全を確保するため除雪や砂まきなどを実施している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼防災訓練や交通安全に係る計画を策定。利用者の安全確保のため計画どおりに訓練等を実施し、利用者の安全確保に努めている。				▼冬期間における利用者の安全を確保するため除雪や砂まきなどを実施している。			
A	B	C	D												
▼防災訓練や交通安全に係る計画を策定。利用者の安全確保のため計画どおりに訓練等を実施し、利用者の安全確保に努めている。															
▼冬期間における利用者の安全を確保するため除雪や砂まきなどを実施している。															

<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> <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、刈草を定期的実施・堆肥化し、美観の保守に努めた。</p> <p>▼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、環境整備に努めた。</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備のない様適切に購入した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災会議 6/16 参加者数46名 (サークルの防災担当者会議)</p> <p>▼防災避難訓練 6/30 参加者数 52名 (防災体験会・防災講話含む)</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>▼交通安全・防犯講話 4/25 参加者数 13名 12/7 冬の交通安全 13名</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に心がけ実施した。</p> <p>▼老福ガーデンと名付けた施設の庭で、季節の花を楽しんでいただける活動を今年度も継続して実施をした。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p>
---	---

(4)事業の計画・実施業務	▽ 教養・健康増進に関する学習機会の提供業務	A B C D																																																																								
		<p>▼月2回以上開催する健康増進に関する講座 :7講座</p> <p>▼月2回以上開催する教養向上に関する講座 :10講座</p> <p>合計17講座</p> <p>▼(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、15講座すべてで70%以上の申込みがあった。)</p> <p>▼定員制講座申込率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>定員数</th> <th>申込数</th> <th>申込%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>楽しくパッチワーク</td><td>8</td><td>8</td><td>100%</td></tr> <tr><td>初心者水彩・絵手紙</td><td>16</td><td>13</td><td>81%</td></tr> <tr><td>アイヌ刺しゅう基礎(A)</td><td>8</td><td>6</td><td>75%</td></tr> <tr><td>アイヌ刺しゅう基礎(B)</td><td>8</td><td>5</td><td>63%</td></tr> <tr><td>コーラス</td><td>18</td><td>31</td><td>172%</td></tr> <tr><td>はじめての編み物</td><td>16</td><td>22</td><td>138%</td></tr> <tr><td>お習字のキホン</td><td>12</td><td>25</td><td>208%</td></tr> <tr><td>暮らしに役立つパソコン</td><td>6</td><td>13</td><td>217%</td></tr> <tr><td>ボールペン字</td><td>16</td><td>16</td><td>100%</td></tr> <tr><td>ゆったり椅子ヨガ ※1</td><td>28</td><td>59</td><td>211%</td></tr> <tr><td>太極拳の基礎 ※1</td><td>50</td><td>40</td><td>80%</td></tr> <tr><td>はじめての卓球 ※1</td><td>20</td><td>16</td><td>80%</td></tr> <tr><td>リズムトレ ※1</td><td>60</td><td>61</td><td>102%</td></tr> <tr><td>からだほぐし体操</td><td>16</td><td>13</td><td>81%</td></tr> <tr><td>はじめてのウクレレ ※1</td><td>16</td><td>20</td><td>125%</td></tr> <tr><td>たのしい初心者英会話 ※1</td><td>24</td><td>12</td><td>50%</td></tr> <tr><td>ぼかぼか温活</td><td>14</td><td>33</td><td>236%</td></tr> </tbody> </table> <p>* 申し込み数は参加決定者数 ※1 前期・後期で2クール実施</p> <p>▼自由参加および登録制講座 全16講座 舞踊・ヨガⅠ・ヨガⅡ・フラダンス・ゆっくりストレッチ運動 イムス元気運動・イムスアクティブ運動・入門太極拳 詩吟・ダンスエアロ・社交ダンス・コグニサイズ 民謡・カラオケ・ふまねっと</p>	講座名	定員数	申込数	申込%	楽しくパッチワーク	8	8	100%	初心者水彩・絵手紙	16	13	81%	アイヌ刺しゅう基礎(A)	8	6	75%	アイヌ刺しゅう基礎(B)	8	5	63%	コーラス	18	31	172%	はじめての編み物	16	22	138%	お習字のキホン	12	25	208%	暮らしに役立つパソコン	6	13	217%	ボールペン字	16	16	100%	ゆったり椅子ヨガ ※1	28	59	211%	太極拳の基礎 ※1	50	40	80%	はじめての卓球 ※1	20	16	80%	リズムトレ ※1	60	61	102%	からだほぐし体操	16	13	81%	はじめてのウクレレ ※1	16	20	125%	たのしい初心者英会話 ※1	24	12	50%	ぼかぼか温活	14	33	236%
講座名	定員数	申込数	申込%																																																																							
楽しくパッチワーク	8	8	100%																																																																							
初心者水彩・絵手紙	16	13	81%																																																																							
アイヌ刺しゅう基礎(A)	8	6	75%																																																																							
アイヌ刺しゅう基礎(B)	8	5	63%																																																																							
コーラス	18	31	172%																																																																							
はじめての編み物	16	22	138%																																																																							
お習字のキホン	12	25	208%																																																																							
暮らしに役立つパソコン	6	13	217%																																																																							
ボールペン字	16	16	100%																																																																							
ゆったり椅子ヨガ ※1	28	59	211%																																																																							
太極拳の基礎 ※1	50	40	80%																																																																							
はじめての卓球 ※1	20	16	80%																																																																							
リズムトレ ※1	60	61	102%																																																																							
からだほぐし体操	16	13	81%																																																																							
はじめてのウクレレ ※1	16	20	125%																																																																							
たのしい初心者英会話 ※1	24	12	50%																																																																							
ぼかぼか温活	14	33	236%																																																																							

▽ 介護予防に関する情報収集及び提供業務

▼講演・運動等事業開催回数:82回
 延べ人数:1,627名参加
 (目標1,000名)
 (うち参加者が15人以上であった回数:48回)
 (令和5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(他行事と同時開催も含む)
- ・生活健康講話(乳酸菌・終活・水分補給等)
- ・医療講話(認知症予防・リハビリ・インフルエンザ等)
- ・イムスライブ配信
- ・イムス元気運動教室
- ・イムスストレッチアクティブ運動
- ・体力測定会
- ・運動機能記録会

▽ 社会参加に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼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(3回 ※内1回は申込不要で実施)
 - ・花植ボランティア/ゴミ拾いボランティア/清掃ボランティア
 - ・遠足
 - ・カルチャーナイト
 - ・バルーンアート体験会
 - ・ろうふく秋まつり
 - ・サークル発表会
 - ・クリスマスイベント
 - ・お茶会
 - ・山王幼稚園太鼓演奏会
 - ・音楽鑑賞会
 - ・イムス病院患者向けライブ配信
 - ・ていね夏あかりボランティア
 - ・スワッグづくり
 - ・歌をみんなで歌う
 - ・お茶を飲みながらのサロン
 - ・大玉入れ大会
 - ・囲碁将棋、卓球、読書
- 参加者数8,923人(目標10,000人)

▼定員をもうけているもののうち定員の70%以上の申し込みがあったもの:17/21回

▼実施は、参加募集人数を増やした結果、参加人数は、昨年度より400名増となった。

▼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。

▼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、感染症に配慮しながら丁寧に開催できた。

▼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。

▼過去に実施した講座や行事等について、センターへ来られない利用者の為、写真や映像をホームページ上に記録し、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。

	<p>▽ 日常生活(生活・健康・医療)に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none">・いきいき笑顔で暮らすためのコツ・終活セミナー&個別相談会・回復期リハビリテーションとは・いつまでも元気で健康な毎日のために・元気に生き生きと暮らすポイント・認知症を予防する運動・認知症を予防する生活習慣・認知症を予防する人との繋がり・いくつになっても元気でいきいきと暮らす工夫・介護保険と医療保険について・おくすり手帳の上手な使い方・骨密度について・乳酸菌のチカラ <p>▼専門家等相談事業開催回数:15回 延べ人数:245人 (うち参加者が15人以上であった回数:8回) (令和5年度要求水準:年4回以上開催・各回参加者15人以上)</p>	<p>▼今年度も実施回数は計画以上の実施ができたが、コロナウイルス感染予防の為、部屋の定員を減らして実施をした。 今年度も様々な外部機関にご協力をいただき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。</p>
--	--	---

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

	4年実績	5年計画	5年実績
全 体	24,869	22,000	28,404
新規登録者数	124	120	155
講 座	7,552	8,000	8,107
サークル活動	5,477	6,000	6,373

		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績
大広間	件数(件)	236	483	294
	人数(人)	2243	2500	2542
	稼働率(%)	34.3%	70%	42.6%
多目的室	件数(件)	404	621	481
	人数(人)	8858	10000	10257
	稼働率(%)	58.7%	90%	69.8%
教養講座室	件数(件)	302	379	307
	人数(人)	3061	3200	3392
	稼働率(%)	43.9%	55%	44.5%
職能訓練室1	件数(件)	383	379	343
	人数(人)	2322	2500	2277
	稼働率(%)	55.7%	55%	49.7%
職能訓練室2	件数(件)	144	379	142
	人数(人)	567	600	651
	稼働率(%)	20.9%	55%	20.7%
和室	件数(件)	90	379	99
	人数(人)	401	500	401
	稼働率(%)	13.1%	55%	14.4%
機能回復訓練室	件数(件)	688	690	690
	人数(人)	109	200	368
	稼働率(%)	100.0%	100.0%	100.0%
集会室	件数(件)	688	690	690
	人数(人)	279	200	171
	稼働率(%)	100.0%	100.0%	100.0%
機能訓練室	件数(件)	688	690	690
	人数(人)	139	200	161
	稼働率(%)	100.0%	100.0%	100.0%
娯楽室	件数(件)	688	690	284
	人数(人)	3320	4000	3427
	稼働率(%)	100.0%	100.0%	100.0%

▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 0件

▼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。今期はサークル活動にも順調な回復がみられる。

▼接触系や発声系の活動が再開されなかったことが影響し、各部屋の稼働率は計画を下回ったものの、全体の利用率としては令和4年度を上回っており、回復傾向である。

A	B	C	D
▼施設全体の利用者数や新規登録者数など、全ての項目において前年度実績及び計画値を上回ったことから、今後の利用促進にも期待したい。			

▼施設全体における各部屋の稼働率は回復傾向であるが、稼働率が低迷している部屋もあるため、利用促進に努めていただきたい。

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <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行った。</p> <p>▼利用者とのコミュニケーションを積極的に取りながら、センターへ通いやすい環境づくりに役立っている。</p> <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)およ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促進を促し、行事への案内の告知を行い、センターの利用に慣れて、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)に繋げるように努めた。</p> <p>▼手稲区内のまちづくりセンターを通じて、近隣の町内会へ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>▼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。</p> <p>▼新規利用者には、広報活動をして特色のある講座や、興味を持て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>▼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付した。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て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>▼多世代交流事業や地域開放の大型行事・講座募集の時期に合わせて地域生活情報誌「ふりっぱー」に募集広告の掲載を依頼し、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、パソコンでの入力にも対応した。記入方法が分からない利用者には順次詳しい説明を行った。</p> <p>▼SNS-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400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>▼2024年1月にウェブアクセシビリティ試験を行い適合レベルAに準拠することに加え、適合レベルAAの達成基準を満たしている。</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、来館ができない状況でも各自で楽しんでいたページを増やした。オンラインでの歌いま唱歌など皆で歌う映像配信では、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>▼ふりっぱーに掲載した結果、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・facebookの活用をはじめ、利用者へ今の時代に合った情報発信を行っており、大変な好評を得た。また、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を継続し、丁寧な情報発信に努めた。</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ページの充実を図るとともに、行事の振り返り映像や、講座内容の映像については、特にスマートフォンが使える利用者から好評を得ており、情報発信の強化に繋がった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>▼仕様書に沿って適切に行われている。</p> <p>▼公式SNSを活用した広報を行う等、時代に即した取組に努めるとともに、各種広報活動により、これまで以上の利用促進に努めている。</p> <p>▼ホームページには写真や動画が多く掲載されており、利用者が楽しむことができる工夫がされている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▼SNS-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>▼高齢化のため、人数が激減したサークルへの手助けとしてサークル主催による「お茶会」を開催、宣伝活動にも努めた。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 前期に引き続きの指定管理のため、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>▼利用者の健康増進を目的として健康器具「スカイウェル」を設置。</p> <p>▼古紙回収ボックスを表駐車場の一角に設置、リサイクル活動に積極的に取り組んでいる。利用者や地域住民からも好評。</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。</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>▼札幌市内の社会福祉法人「さっぽろひかり福祉会」「障がい福祉サービス事業所 北愛館」などの販売協力。</p>	<p>▼例年通り実施し、利用者への利便提供に努めた。</p> <p>▼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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1200 548 1257 577">A</th> <th data-bbox="1257 548 1315 577">B</th> <th data-bbox="1315 548 1372 577">C</th> <th data-bbox="1372 548 1390 577">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1200 577 1390 1070"> <p>▼仕様書に沿った運営を行っている。</p> <p>▼市内企業の活用や福祉施策に寄与する取組を実施している。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>▼仕様書に沿った運営を行っている。</p> <p>▼市内企業の活用や福祉施策に寄与する取組を実施している。</p>			
A	B	C	D							
<p>▼仕様書に沿った運営を行っている。</p> <p>▼市内企業の活用や福祉施策に寄与する取組を実施している。</p>										

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6年2月15日(木)~3月15日(金)</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。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。</p> <p>▼回収状況 配布数400部、回収は373部</p>	▼例年より多い部数でアンケートを実施。結果、多数の貴重なご意見を頂いた。			
結果概要	<p>・総合的な満足度: 目標:80%、結果:81.2%</p> <p>・職員の接客に関する満足度: 目標:80%、結果:84.4%</p> <p>・生活相談に関する満足度: 目標:80%、結果:90.9%</p> <p>・講演・運動等事業に関する満足度 目標:80%、結果:84.0%</p> <p>・教養講座に関する満足度 目標:80%、結果:82.8%</p> <p>・レクリエーション行事に関する満足度 目標:80%、結果:80.2%</p>	▼全ての項目において目標を達成することができた。コロナ五類ではあるが、利用者が今やってほしいと思うことを少しづ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	<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】トイレが狭くて使いづらい。 【対応】大掛かりな工事が予想されるため難しい状況。今後も札幌市と相談を続けていく。</p> <p>▼ 【要望】各種講座や教室、イベントの参加人数をもっと多くしてほしい。 【対応】コロナ禍後の対応として、段階を踏んで定員数を拡張しており、申込者および参加者も徐々に増加している。</p> <p>▼ 【要望】高齢になってもボランティア活動に参加したい。 【対応】地域でのゴミ拾い・花壇整備などへの参加を促し、シニアの活発な活動に繋げている。</p> <p>▼ 【要望】イベントとして開催した「ボクシングエクササイズ&ヨガ」また実施してほしい。 【対応】講師とも調整を行い、次年度より新規講座として開講していく。</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。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。			
		▼利用者満足度は全ての項目で目標を上回る内容となっている。			
		▼特に生活相談に関する満足度が90%を超えており、利用者の満足度の高さが伺える。			
		▼利用者の要望等については、様々な立場の意見を取り入れながら迅速に対応しているよう努めている。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)				
収入	47,250	49,029	1,779				
指定管理業務収入	47,070	48,718	1,648				
指定管理費	46,518	46,518	0				
利用料金	432	570	138				
その他	120	1,630	1,510				
自主事業収入	180	311	131				
支出	47,050	46,511	▲ 539				
指定管理業務支出	46,860	46,399	▲ 461				
自主事業支出	190	112	▲ 78				
収入-支出	200	2,518	2,318				
利益還元	0	175	175				
法人税等	50	771	721				
純利益	150	1,572	1,422				
▽ 説明							
<p>▼札幌市立大学・北海道科学大学看護学部の学生実習依頼をを最大限受入れた事で管理業務収入が増加。この他、浴室利用料金や、その他コピー代収入など利用料金570千円となり、計画を上回った。</p> <p>▼エネルギー代が高騰していたが、節電・節エネルギーに努めたことに加え光熱補填もあり、最終的に黒字決算となった。</p> <p>▼利用者還元は、ロビーに利用者が食べやすい高さの食事用テーブル2台・行事用ワイヤレスマイク2本などで175千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、昨年とほぼ同様の水道・電気の使用料であったが、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微増に抑えられた。</p> <p>▼夏場の暑さや冬場の厳冬により冷風機や暖房の使用量は多かったが、電圧コンデンサー設置した事で料金は安定、また、ガス代の大幅な引き上げの影響から冬期はガス代が増額となったが、最終的に光熱費補填もあり、黒字決算となった。</p> <p>▼ロビーで使用する食事用テーブル2台と多目的室で使用するマイク2本を購入することで、還元を実施した。</p>							
<p>▼支出を計画より抑制することで、安定した運営を行っていることから、引き続き、支出の抑制に努めるとともに、利用者満足度の向上に関する取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きたい。</p> <p>▼収益の一部については利用者への利益還元を実施している。</p>							

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持	▼今年度も安定した経営を行った。	適	不適
<p>▼労働協同組合ワーカーズコープ・センター事業団は、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。</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	▼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。	適	不適
<p>▼個人情報保護については、労働協同組合ワーカーズコープ・センター事業団の「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、労働協同組合ワーカーズコープ・センター事業団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。2023年度、請求は0件であった。</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、スタッフ全員で常に慎重な運営について考え、それを実践した結果、休館もなくコロナ禍で様々な活動を安心・安全に開催し続けることができた。</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できた。</p> <p>▼介護予防活動について 感染予防の観点から利用定員を減らし、人数制限を設けざるを得なかったが、「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が常に多かった。また、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べく認知症予防講座を5回1クール行い顕著な改善がみられた。</p> <p>▼講座について 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に定員を制限しつつながら講座を開講し、民謡・詩吟・コーラス・カラオケなど、発声を要する講座を受講した利用者の高い満足度につながった。</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の増加、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ため、サークル発表会開催やサークルの宣伝などにも協力した。</p> <p>▼レクリエーション各種行事について 今年度は、春・秋2回の遠足・音楽鑑賞会や映画観賞会と札幌市公式カルチャーナイト・ろうふく秋まつり・クリスマスイベント・節分豆プレゼント・実習生に学ぶスマホ講座交流会や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、好評を得ることができた。</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。特に次年度も感染症を意識したうえで、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参加人数を増やしていきたい。</p> <p>▼感染症を再び蔓延させないことを最重要課題として、徹底した衛生管理をでき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べく内容をアンケートや会話から精査し、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、可能な範囲で順次更新・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、有給休暇の取得・福利厚生の実施に努めていく。</p> <p>▼職員全員コンプライアンス徹底強化。</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、スタッフ全員が新型コロナウイルスに対する基本的な感染対策を講じることで利用者の安全を確保。また、このような取組を実施し、各種事業を実施することで、多くの利用者が安心して利用できる施設となり、利用者の増加につながったと評価できる</p> <p>▼SNSを利用した広報活動は、施設の利用促進やサービス向上に繋がる取組であると評価できることから、今後も取組を継続するとともに、さらなるSNS利用者の増加に期待したい。</p> <p>▼要求水準以上の事業を開催しており、引き続き基本的な感染対策を行い、利用者の満足度向上及び利用者の増加を目指していただきたい。</p>	