

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	札幌市豊平老人福祉センター	所在地	豊平区中の島2条3丁目
開設時期	昭和63年4月	延床面積	1,178㎡
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、老人デイサービス事業、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	(社福)札幌市社会福祉協議会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由: 当センターで実施している老人デイサービス事業において、利用者に対し適切なサービスを提供していくためには、利用者と施設職員との間には継続的な人的信頼関係が必要不可欠であり、指定管理期間の満了により指定管理者が変更されると、施設の管理運営に重大な支障をきたし、利用者にも不利益を与えるおそれがある。管理が良好に行われている法人であるため、非公募とした。		
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、老人デイサービス業務		
3 評価単位			
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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 令和2年度事業計画において、当センターの管理運営に係る基本方針を下記のとおり策定した。 1 職員の専門性を活かした包括的な支援・サービスの提供を行うとともに誰もが平等にサービスを受けることができるよう支援する。 2 老人福祉センターを拠点としたボランティア活動の充実と高齢者の社会参加する機会を提供する。 3 利用対象者のみならず、地域の方々とも交流ができるような場を提供する。 4 各区社会福祉協議会等関連機関との更なる連携強化を図る。 5 老人福祉センター周辺の地域性による臨機応変な取組みを支援する。 6 講座・サークル活動の取組を支援する。 7 更なる経費縮減を図る。	当センターの基本方針及び札幌市の高齢者施策、方針に基づき、適正な管理運営を行うことができた。	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #FFD700;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 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。	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

▼「全ての利用者に対して、信条や性別・年齢、あるいは社会的身分等によって、合理的な理由がなく利用の制限や利用料金の減免や、不当な差別的取扱いをすることなく公平中立な対応をする。」という方針を策定し、平等利用に係る心構え及び重点取組項目を事務室内に掲示するとともに、研修やミーティング等により情報を共有し、関係法令の遵守の徹底や利用者の視点に立ったサービスの提供を行った。

利用者の信頼に応えられるよう、平等で且つ心のこもったサービスを提供することができた。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼当法人の環境保全行動計画に関する要綱に基づき、光熱水費等を削減し、二酸化炭素排出量の削減を行い、環境への配慮に努めた。
▼廃食油回収ボックスを設置し、年に数回専門の業者に回収の依頼を行った。
▼新聞やダンボール等は障がい者団体に再利用を目的として回収してもらった。
▼ペットボトルやアルミ・スチール缶は、再利用するべく飲料メーカーに回収を依頼している。
▼落葉や刈り取った草などは、花壇や畑の腐葉土としてリサイクルに努めた。
▼滑り止め用散布砂を回収し、再利用することにより、資源の有効活用を行った。
▼産業廃棄物は、取り外し可能な鉄部分を分別しリサイクル用として専門業者へ提供した。

従前より実施していた各種取組を引き続き行うことにより、環境への配慮に努めた。
また、館内掲示等により、利用者にも積極的に節約に努めてもらえるよう、呼びかけをした。

▽ 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)

▼仕様書に基づき、責任者・従事者を配置している。
▼指揮命令系統、業務分担等を事務分掌にて定めている。
▼研修計画に基づき、更なるサービス向上のための職員研修を実施するとともに、その内容を全職員に周知するなど人材育成に努めた。
▼受付業務のサービス向上の一環として、窓口には常時職員を配置している。

指定管理業務仕様書に基づく適正な職員配置を行っており、外部・内部研修を実施して職員の資質向上に努めた。
また、不祥事防止や法令順守徹底を目的に、ミーティング等を実施して規範意識を高めている。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼当法人で管理している施設の担当者から施設長までの各職階ごとの会議を行い、日々の業務の課題や問題点、その対応方法についての的確な情報交換を行った。
▼職員会議や日々のミーティングにおいて、現在当法人として進めている事業や様々な取組等組織内の情報を一人ひとりが共有すると共に、インターネットや当法人内のネットワークシステムなどによる情報交換を適時、的確に行い、情報共有に努めた。

必要な情報共有を図り、管理水準の維持向上に取組んだ。

▽ 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)

▼施設保全業務、清掃業務、機械警備業務、電気工作物保安管理業務、除排雪業務、施設管理業務について第三者へ委託し、適宜、指示指導を行った。

業務の履行確認を適宜行い、適正な管理を行った。

▽ 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2年 7月20日(月) 資料発送	1 令和2年度事業計画について 2 令和元年度事業実績について 3 令和元年度アンケート結果について 4 その他
第2回 令和3年 3月18日(木) 資料発送	1 新型コロナウイルス感染症拡大による豊平老人福祉センターの影響について 2 令和2年度事業実績について 3 利用者からの苦情の整理分析について 4 令和3年度事業計画(案)について 5 その他
<p><協議会メンバー></p> <p>中の島二区第3町内会々長、中の島二区第1町内会々長、中の島老人クラブ寿会々長、中の島三区第3町内会々長、中の島児童会館々長、札幌市豊平区介護予防センター中の島センター長、老人福祉センター教養講座講師(囲碁・皮革)、老人福祉センター利用者、札幌市高齢福祉課生きがい支援担当係長、札幌市高齢福祉課担当職員、老人福祉センター館長及び副館長</p>	

仕様書に基づき、年度内に2回運営協議会を開催することとしていたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、第1回、第2回ともに議案書を各委員に郵送し意見を求めることとした。運営委員から出された意見については、今後の運営の参考としたい。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、「資金運用規程」により、資金の区分、運用の基本方針、運用対象等について定められており、資金の適正かつ効率的な管理運用を行った。また定期的に監事監査や公認会計士により外部会計監査を実施し、適正な資金管理を行った。

▼現金等の取扱いについては、「経理規程」に基づき「経理事務の手引き」を定め、不適切な経理事務の未然防止として、外部監査、内部監査、月末残高照合を実施するとともに、毎日の現金実査を行った。

適正に管理することができた。

▽ 要望・苦情対応

▼「苦情解決処理規程」に基づき、苦情を適切に受付・対応するとともに、苦情内容については内部の情報共有化を図ることとしている。

▼ご意見箱の設置や職員館内見回り等によって、要望・苦情を聴取し、即時対応を行った。

▼当法人として苦情解決における社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため第三者委員を設置している。

即時対応が可能なことについては、速やかに対応することができた。

	<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>▼老人福祉センター及びデイサービス利用者アンケートを実施し、満足度及び意見・要望等を把握した。アンケート結果は館内に掲示した。</p> <p>▼意見、要望等は記録として残し、職員会議や当法人が管理する市有施設の施設長が一堂に介し、各施設が抱える諸問題等について検討を行う施設長会議等の中で整理・分析し、実行可能なもの、見直しが必要なものについて対応した。</p> <p>▼記録・報告については定められた基準に基づき、作成・報告を行った。</p> <p>▼札幌市の実地調査の結果、指摘事項及び意見は無かった。</p>	<p>・アンケート結果を館内に掲示した。また、記録については適正に作成し、期日までに報告した。</p> <p>・札幌市の実地調査において指摘事項が無かったことから、引き続き適正な事務処理に努めた。</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>▼就業規則等については、各種関係法令を遵守するとともに、各職員に過度の負担がかからないよう勤務割等に配慮した。また、当法人は札幌市からワークライフバランス企業と認証され、その実現に積極的に取り組んでいる。</p> <p>▼時間外労働及び休日労働に係る労使協定(36協定)など、必要な取り決めを行い、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼年間10日以上有給休暇を付与される全職員が5日間以上有給休暇を取得することができた。</p>	<p>関係法令の遵守はもちろん、勤務割も希望を配慮する等、就業しやすい環境づくりに努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>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> <p>▼利用者の安全確保については、自然災害、防災、防犯、事故等緊急非常事態に備え、利用者の避難・救出などの必要な訓練や講話を定期的を実施開催することで確保した。また、職員を対象としたAED研修なども実施し非常時にすぐ対応できるように認識を深めている。</p> <p>▼冬期間における駐車場や正面玄関の他、中の島中学校側の近隣歩道への砂まきや歩道の除雪を実施した。また、昨年度より引続き、地域の通勤・通学の通路となっている公園の除雪を実施し、来館者及び地域住民の利便性に配慮し、評価を得ている。</p> <p>▼降雨時に傘を持参していない方に、傘の貸出を行い、サービス向上を図った。</p> <p>▼拾得物については、拾得物一覧簿に記載し適切に処理を行った。</p> <p>▼連絡体制については、緊急連絡網に基づき、最短の時間で連絡可能な体制を確保した。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</p>	<p>利用者の安全を第一に必要な配慮を行い、安全確保に取り組むとともに、利便性の向上に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>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。また、施設敷地内のみではなく、近隣の除雪も実施し、地域住民の利便性向上に寄与している。</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。また、施設敷地内のみではなく、近隣の除雪も実施し、地域住民の利便性向上に寄与している。			
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。また、施設敷地内のみではなく、近隣の除雪も実施し、地域住民の利便性向上に寄与している。											

	<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>▼機械警備、施設保全、電気保安、除雪業務は専門の業者へ委託を行い、適正に管理を行った。 ▼設備、機器類は委託による予防保全を行い、利用に支障のないよう速やかに修繕を行った。 ▼備品台帳を備え、適正かつ効率的な備品管理を行った。 ▼駐車場の管理については、適時見廻りを行い無断駐車防止と近隣の安全確保に努めるとともに、必要に応じて館内放送等で案内・誘導を行った。 ▼外構緑地に関しては、1日2回見廻り点検を実施し、美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮を維持した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災(消防)計画、防災マニュアルを策定するとともに、安全確保のための防火体制を整えた。 ▼防災避難訓練については、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、札幌市消防局からの通知に基づき、12月24日及び3月31日に児童会館と合同で防火に関する資料を基に内部研修を行い防災避難訓練とした。</p>	<p>仕様書に基づき適切に管理ができた。特に、設備等の経年劣化が激しいため、保守点検業者とは緊密な連携を図った。</p> <p>適切に実施することができた。</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> <p>▼専門家等相談事業の実施については、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため開催を見送った。 (当初要求水準:年3回以上開催・参加人数20人以上)</p> <p>※新型コロナウイルス感染症にて開催が困難な場合は実施の中止可能とする旨確認書締結。</p> <p>▽ 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <p>▼講演・運動等事業の実施については、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため開催を見送った。 (当初要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上)</p> <p>※新型コロナウイルス感染症にて開催が困難な場合は実施の中止可能とする旨確認書締結。</p> <p>▽ 浴室業務</p> <p>▼利用者数:1,578人(前年度:3,984人) ※目標値:4,440人 ※令和2年4月1日～7月9日まで新型コロナウイルス感染症の影響により入浴中止。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。新型コロナウイルス感染症の影響により実施することができなかった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により目標値を大きく下回った。今後も浴室利用の促進を図りたい。</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>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、感染対策を講じ、適切な事業の実施をしていることは評価出来る。今後も利用者ニーズを把握した業務を実施し、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				
A	B	C	D								

▽ 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：1種類

講座名	延べ参加者数
日本舞踊	52人
合計	52人

※ 新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、実施予定としていた社交ダンス、リズム体操、フラダンス、ヨガ健康体操の各講座の実施を見送った。

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座：5種類

講座名	延べ参加者数
書道A	147人
書道B	158人
絵手紙	148人
大正琴	79人
パソコン	123人
皮革A	84人
皮革B	136人
合計	875人

※新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、実施予定としていたオカリナ、囲碁、きそ英語、合唱、カラオケ、詩吟の各講座の実施を見送った。

▼うち定員の70%以上申込みがあった講座：定員制講座5講座全てで70%以上の申し込みがあった。

【定員制講座申込率】

講座名	定員数	申込数※	申込率
書道A	12人	12人	100.0%
書道B	12人	12人	100.0%
絵手紙	12人	12人	100.0%
大正琴	6人	6人	100.0%
皮革A	6人	6人	100.0%
皮革B	6人	6人	100.0%
パソコン	15人	15人	100.0%

※申込数は参加決定者数

※新型コロナウイルス感染症の影響により、日本舞踊講座は令和2年12月、書道講座、絵手紙講座、大正琴講座、パソコン講座、皮革講座については令和2年9月からの開催となった。

(要求水準：月2回以上開催する健康増進4種類以上、教養講座6種類以上、合計12種類以上、定員申込率70%以上)

(確認書締結後要求水準：月2回以上開催する健康増進1種類以上、教養講座5種類以上、合計6種類以上、定員申込率70%以上)

新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。健康増進や教養の向上等に関する多彩な講座を開講し、利用者の生涯学習意欲の増進を図り、利用者ニーズを反映した講座を開催することにより、申込率が目標値を上回ることができた。

▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

▼レクリエーション参加人数:367人

▼実施内容

囲碁、将棋など開館日に娯楽室等を開放し、利用者相互の交流の場を提供した。

※ 新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、卓球の実施は見送った。

▼各種行事参加人数:70人

行事名	参加人数
修了作品展	70人
参加者数計	70人

▼定員を設けた事業の実施は無し。

新型コロナウイルスの影響下においても利用者の健康増進、生きがいづくり及び豊かな生活の実現を支援するため、出来る範囲で各種活動の場を提供することができた。

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

▼講座修了生により組織されたサークルや各種同好会などに対して、空室の利用提供や日程の調整などを図り、活動を支援した。

施設開放は、自主運営活動及び地域活動に貢献し、施設の有効利用と認知度の向上に努めることができた。

▽ 老人デイサービス事業に関する業務

▼1日あたりの利用者数:目標20.5人、実績14.2人

▼新型コロナウイルス感染症予防のため、利用者の検温、手指消毒、マスク着用の徹底を行うとともに、加湿器の設置や室内の換気を十分に行い、当センターから新型コロナウイルス感染症に感染した利用者の発生は無かった。

▼送迎、健康チェック、食事、入浴、排泄、心身機能の回復・維持、個別機能訓練、介護予防サービス、相談助言や、関係機関等との必要な連絡を随時実施した。

▼季節にあった行事を取り入れ、各種レクリエーションを実施した。

▼短時間の利用や入浴、学習や娯楽への参加希望者の積極的受け入れを実施した。

新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が落ち込んだ影響もあったが、個々の利用者に合った、きめ細かなサービスを提供することができた。

▽ その他設置目的に関する業務

▼文化創作活動の発表と文芸を通しての交流を目的として、札幌市各区の老人福祉センター利用者から作品を募集し、合同文集「輝き」を発行した。

▼「いきいきあつるサポーター養成講座(参加者数64名)」を豊平区社会福祉協議会、豊平区内全介護予防センターとの協働により開催した。

新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、実習生の受け入れは中止した。「いきいきあつるサポーター養成講座」を開催し、ボランティアの啓蒙啓発を図り、地域福祉の促進に努めた。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" style="margin: 5px 0;"> <thead> <tr> <th></th> <th>R1実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体 人数(人)</td> <td>37,607人</td> <td>44,000人</td> <td>3,169人</td> </tr> <tr> <td>浴室 人数(人)</td> <td>3,984人</td> <td>4,440人</td> <td>1,578人</td> </tr> </tbody> </table> ※令和2年4月1日～6月18日は、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、臨時休館。		R1実績	R2計画	R2実績	全体 人数(人)	37,607人	44,000人	3,169人	浴室 人数(人)	3,984人	4,440人	1,578人	全体の利用者数、浴室利用者数ともに新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館や多くの事業が実施できなかったこと、さらには利用者の利用控えの影響もあり、計画人数を大きく下回った。引き続き、多くの利用者にご利用頂けるよう、魅力ある施設づくりを行うとともに、浴室利用の促進についても、検討していきたい。	A B C D
		R1実績	R2計画	R2実績											
全体 人数(人)	37,607人	44,000人	3,169人												
浴室 人数(人)	3,984人	4,440人	1,578人												
▽ 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 <ul style="list-style-type: none"> ▼全施設アンケートを実施し、利用者ニーズを把握した。 ▼各種行事の案内や毎月発行している施設だより「あつまーる」を介護予防センター美園の協力を得て配布用として設置した。 ▼ホームページや「札幌市からのお知らせ」への掲載による利用促進を図った。 ▼利用者の意見要望などタイムリーなニーズを把握するため、ご意見箱を設置している。 	ホームページの活用や、センター便り「あつまーる」を近隣の4ヶ所のまちづくりセンターに配布、また、老人クラブや「札幌市からのお知らせ」等での事業紹介や各種行事・介護予防事業においても積極的なPR活動を実施し、利用者増を図った。	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各種PRを行う等、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	▽ 広報業務 <ul style="list-style-type: none"> ▼ホームページの内容の充実を図るとともに、タイムリーな情報を提供した。 ▼センターだよりの裏面を活用し、新型コロナウイルス感染症予防のための啓発を行った。 ▼豊平区平岸にあるコミュニティーFM放送局「FMアップル」に出演し、センターの紹介を行った。 ▼令和2年度ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公開した。 ▽ 引継ぎ業務 <ul style="list-style-type: none"> ▼前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。 	センター便りの配布、各種会議における施設の役割を説明するなど、積極的に周知を図るとともに、地域のFM放送に出演し、センターの紹介を行った。	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。												

2 自主事業その他				A	B	C	D
▼ 自主事業 ▼ 飲料の自動販売機を設置し、各種飲料を販売した。 ・自動販売機手数料収入 84,972円 ▼ 喫茶コーナーについては新型コロナウイルス感染症拡大予防のため事業実施を見送った。 ▼ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 施設修繕及び物品購入は市内業者を中心に発注した。 ▼ 就労支援として古紙回収を社会復帰センターへ依頼した。		各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。 市内企業を活用する他、福祉施策への配慮を心掛け、実践できた。		札幌市の施策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3年1月25日から2月8日まで(15日間) ・対象者：期間中の当センター利用者 ・アンケート配布数：100枚 ・アンケート回収数：94枚(目標値70枚以上) ・アンケート回収率：94.0% ・デイサービスセンター回収数：52枚(目標値52枚以上) ・デイサービスセンター家族：16枚	回収数は目標値を上回り、94名の方にご協力を頂いた。満足度については、全項目で目標値を上回る結果となった。利用者ニーズを的確に把握し、多くの利用者に満足いただける施設運営を目指した結果、高い満足度を得られた。		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。			
結果概要	・総合的な満足度： 目標：70.0%、結果：89.25% ・職員の接遇に関する満足度： 目標：75.0%、結果：97.87% ・専門家等相談事業に関する満足度： 目標：80.0%、結果：87.50% ・講演・運動等事業に関する満足度： 目標：80.0%、結果：82.76% ・教養講座に関する満足度： 目標：80.0%、結果：100.00% ・レクリエーション・各種行事に関する満足度： 実施無し ・通所介護等に関する満足度： 目標：80.0%、結果：97.12% ・通所介護等接遇に関する満足度： 目標：80.0%、結果：95.54% ・通所介護等に関する満足度(家族)： 結果：97.37%						

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 浴室利用において、熱くて入れなくなるので、浴槽にお湯を足さないでほしい。</p> <p>【回答】 浴槽にはお湯を入れないようにお願いする旨を浴室内に掲示するとともに、お湯を入れた利用者に対しては、浴槽温度は適切な温度に設定されていることから、お湯を入れないように協力をお願いしご理解いただいた。</p> <p>【要望】 ヨガ講座を開講してほしい。</p> <p>【回答】 新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、自由参加でありたくさんの方が集まる事業については開講できないこと、またどのような方法で当該事業を行うことができるか現在検討しているところであることを説明しご理解いただいた。</p>
------------------	--

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	78,204	70,785	▲ 7,419
指定管理業務収入	76,938	70,701	▲ 6,237
指定管理費	39,236	39,236	0
利用料金	37,251	30,348	▲ 6,903
その他	451	1,117	666
自主事業収入	1,266	84	▲ 1,182
支出	77,374	70,386	▲ 6,988
指定管理業務支出	76,277	70,352	▲ 5,925
自主事業支出	1,097	34	▲ 1,063
収入-支出	830	400	▲ 430
利益還元			0
法人税等	830	400	▲ 430
純利益	0	0	0

利用者減に伴い、利用料金収入は減収となったが、収支のバランスをとるよう努めた。

A	B	C	D
新型コロナウイルスの影響による施設休館や介護サービス(デイサービス)利用者の減少により、収入が減少したことはやむを得ないと認められる。今後も支出の抑制に努め、収支のバランスを図り運営するよう努めて欲しい。			

▽ 説明

- ・利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館や感染症防止対策による入浴利用者数の制限、感染の恐れによる通所介護サービスの利用控え等の影響により、計画より6,903千円の減となった。
- ・指定管理業務支出は、利用者及び職員の安全を確保するため、非接触型体温計の導入やマスク等の衛生品の購入など感染症拡大防止対策を図ったが、利用者減により光熱水費等の通常経費は抑制され、計画より5,925千円の減となった。
- ・自主事業収入及び支出は、感染症拡大防止のため喫茶事業実施を見送ったことから、計画を下回った。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 ・運営管理は、指定管理費及び通所介護事業の介護保険収入で行われており、支出の抑制も図りながら、収支のバランスをとり、安定した経営を行っている。		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 ・個人情報保護については、札幌市社会福祉協議会の「個人情報保護方針」及び「個人情報の保護に関する規程」に基づき適正に対応している。 ・情報公開については、札幌市社会福祉協議会の「情報公開規程」に基づき透明性の確保に努めている。なお、請求は0件であった。 ・暴力団の排除については、札幌市暴力団の排除の推進に関する条例に基づき、施設を暴力団の活動に使用させないことや、協定に関する契約については暴力団員や暴力団関係事業者を相手方としないように努めている。なお、暴力団関係と思われる相手方の利用や契約の実績はなかった。		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
<ul style="list-style-type: none"> 管理業務仕様書に基づき、概ね順調に事業を実施するとともに、利用者の安全確保を第一に利便性・快適性を考慮した施設運営を行うことができた。 新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数は前年度を下回った。 豊平区内6介護予防センターと協働で実施する「いきいきあつぷるサポーター養成講座」は、地域ボランティア活動の中心となる事業であり、参加者からも好評価を得ることができた。 多くの利用者に満足して頂ける施設運営を目指した結果、アンケートにおいて全ての目標値を上回る結果を得ることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症予防に努めながら、当センター利用者の安全確保を第一に利便性・快適性を考慮し、満足していただける施設運営を目指す。 引き続き館内の衛生体制の強化を図るとともに、当センターにおいてクラスターが発生しないよう、利用者に対しても手洗い、消毒、マスク着用の徹底を図る。 中止となった各事業及び教養講座については、新型コロナウイルス感染症拡大予防に十分留意し、状況を見極めながら事業の再開を目指す。 併設する児童会館と合同行事を実施し、世代間交流及び地域交流促進を目指すとともに、介護予防の拠点として活動を充実させていく。

【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、適切な運営管理を行っている。</p> <p>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。なかでも、職員の接遇が高い満足度となっていることは、日々の職員の適切な対応によるものと認められる。今後も利用者への丁寧な対応を継続し、満足度の向上を目指して欲しい。</p> <p>また、今後も併設する児童会館との協働事業を継続し、世代間交流の促進を図る事業展開の実施を期待する。今後も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>	