

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)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恐れがあり、管理が良好に行われている法人であることから、非公募としたもの		
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、老人デイサービス業務		
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 ▼令和4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%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center; background-color: yellow;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> </table> ▼仕様書に沿って適正な運営を行っている。 ▼当法人のネットワークを活かした情報交換を行うなど管理水準の維持向上に努めている。 ▼受付に常時職員を配置するなどサービス向上に向け取り組んでいる。	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

▼「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、平等かつ心のこもったサービスを提供することができた。

▼苦情等への対応に当たっては、第三者の意見を取り入れる体制を整えている。

▽ 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、光熱費等を圧縮し、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、再利用するため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、環境に配慮することができた。
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、意識啓発を図ることができた。

▽ 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)

▼管理業務仕様書に基づき、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、窓口に常時職員を配置している。

外部・内部研修を実施して職員の資質向上に努めるとともに、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、規範意識を高めることができた。

▽ 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など組織内の情報を一人ひとりが共有するとともに、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むことができた。

▽ 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)

▼施設保全業務、清掃業務、機械警備業務、電気工作物保全管理業務、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、適正に管理することができた。

▽ 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27日 資料発送	1 現在の札幌市豊平老人福祉センターの運営状況について 2 令和4年度事業計画について 3 令和3年度事業実績について 4 令和3年度利用者アンケート結果について
第2回 令和5年 3月28日 資料発送	1 現在の札幌市豊平老人福祉センターの運営状況について 2 令和4年度事業実績(令和4年4月～令和5年2月)について 3 ご利用者様からの苦情の整理分析について 4 令和5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>中の島魅力ある地域づくりの会顧問、中の島二区第1町内会会長、中の島児童会館館長、札幌市豊平区第1包括支援センターセンター長、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>	

管理業務仕様書に基づき、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ている。

▽ 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なった。また定期的に監事監査や公認会計士による外部監査を実施し、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。

各規程に基づき、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を図ることとしている。
▼ご意見箱の設置や職員の館内見回り等によって要望・苦情等を聴取した。
▼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。

即時対応が可能な内容については、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、職員会議等で整理・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>意見、要望等は実行可能なものについては速やかに対応し、サービス向上に努めることができた。</p> <p>札幌市の実地調査において指摘事項は無かったが、引き続き適正な事務処理に努めたい。</p>													
(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> <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、その実現に向け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出をした。</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した。</p> <p>▼業務中における労働災害の発生や交通事故の発生は無く、安全に業務を遂行した。</p>	<p>関係法令の遵守はもちろんのこと、勤務割も希望を配慮する等、就業しやすい環境づくりに取り組むことができた。</p> <p>また、勤務中における事故等の防止や交通安全の徹底を図ることができた。</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">▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境の整備に努めている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼ワークライフバランスを掲げ、休暇取得を促し、取得できる環境を整えている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境の整備に努めている。				▼ワークライフバランスを掲げ、休暇取得を促し、取得できる環境を整えている。			
A	B	C	D												
▼関係法令を遵守し、職員の雇用環境の整備に努めている。															
▼ワークライフバランスを掲げ、休暇取得を促し、取得できる環境を整えている。															
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総合的事項(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、人為災害など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に開催した。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、昨年度から、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ており、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、仕様に適合した保険に加入した。</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、利便性の向上を図ることができた。</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">▼仕様書に沿って適切な連絡体制及び防災等に関する体制を整備している。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼必要な研修や訓練等を実施するとともに、利用者の安全確保・サービス向上に配慮した取り組みを実施している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼仕様書に沿って適切な連絡体制及び防災等に関する体制を整備している。				▼必要な研修や訓練等を実施するとともに、利用者の安全確保・サービス向上に配慮した取り組みを実施している。			
A	B	C	D												
▼仕様書に沿って適切な連絡体制及び防災等に関する体制を整備している。															
▼必要な研修や訓練等を実施するとともに、利用者の安全確保・サービス向上に配慮した取り組みを実施している。															

	<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>▼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、適切に管理を行った。 ▼設備、機械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、適切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、適時見回りを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回見回り点検を実施し、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併設する児童会館と合同で防災避難訓練を6月と12月に実施した。</p>	<p>業務委託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に連携を図ることができた。</p> <p>非常時の体制を整備するとともに必要な訓練を行うなど適切に防災管理を行うことができた。</p>																											
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 生活相談等に関する業務</p> <p>▼専門家等相談事業開催回数:5回 延べ人数:79人 (うち参加者が15人以上であった回数:4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>【専門家等相談事業実施実績】</p> <table border="1" data-bbox="383 1142 973 1404"> <thead> <tr> <th>実施日</th> <th>事業内容</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8/26</td> <td>介護保険の使い方講座</td> <td>16人</td> </tr> <tr> <td>9/16</td> <td>サザエさん一家から学ぶ相続講座</td> <td>9人</td> </tr> <tr> <td>11/25</td> <td>福祉用具の解説</td> <td>18人</td> </tr> <tr> <td>12/20</td> <td>フレイル予防について</td> <td>20人</td> </tr> <tr> <td>3/24</td> <td>豊平区社会福祉協議会をもっと知りたい</td> <td>16人</td> </tr> </tbody> </table>	実施日	事業内容	参加人数	8/26	介護保険の使い方講座	16人	9/16	サザエさん一家から学ぶ相続講座	9人	11/25	福祉用具の解説	18人	12/20	フレイル予防について	20人	3/24	豊平区社会福祉協議会をもっと知りたい	16人	<p>5回事業を実施し、うち4回は15名を超える参加者があり要求水準を満たすことができた。 特に「福祉用具の解説」では、様々な福祉用具を展示し、参加者に実際に触れてもらうことで、福祉用具に対する理解を高めることができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 884 1436 929"> <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の影響が続く中、人数制限を行うなど利用者の安全を確保しつつ、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ことは評価できる。</p>	A	B	C	D				
実施日	事業内容	参加人数																											
8/26	介護保険の使い方講座	16人																											
9/16	サザエさん一家から学ぶ相続講座	9人																											
11/25	福祉用具の解説	18人																											
12/20	フレイル予防について	20人																											
3/24	豊平区社会福祉協議会をもっと知りたい	16人																											
A	B	C	D																										

▽ 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:68回
 延べ人数:1,305人
 (うち参加者が20人以上であった回数:38回)
 (令和4年度要求水準:年30回以上開催・各回参加者20人以上)

【講演・運動等事業実施実績】

事業内容	実施回数	参加者が20人以上であった実施回数
健康づくり体操	34回	34回
ふまねっと運動教室	11回	2回
ラテン&サルサダンス	3回	1回
健康長寿ヨガの知恵	1回	1回
カーリンコン	7回	0回
男の筋トレ	12回	0回

▽ 浴室業務

▼利用者数:2,719人(前年度:1,508人)
 ※目標値:2,400人

▽ 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:4種類

講座名	延べ参加者数
日本舞踊	139人
フラダンス	138人
ヨガA	540人
ヨガB①	572人
ヨガB②	564人
合計	1,953人

※ 新型コロナウイルス感染拡大予防のため、実施予定としていた社交ダンス講座の実施を見送った。また、フラダンス講座は月1回の実施とした。

実施回数、参加者数ともに目標数値を上回ることが出来た。特に健康づくり体操教室は実施した全34回で20名以上の参加者があり、利用者から好評を得ることが出来た。

新型コロナウイルス感染予防のため、利用者数の制限を行いながらの実施となったが、目標値を大きく上回る利用者数を確保することができた。引き続き新型コロナウイルス感染予防を行いつつ浴室利用の促進を図りたい。

新型コロナウイルス感染拡大予防を図るため、自由参加講座を登録制講座とすることにより参加者数の制限を設けた。また、ヨガ講座を定員制講座として、フラダンス講座を登録制講座として再開することができた。

▼デイサービス事業の利用者数について、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ため、やむを得ないと認められる。

▼新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から講座等で一部内容の縮小・中止をしたが、一方で、積極的に行事の開催に取り組んでいることは評価できる。

▼地域行事への参加や関係機関との連携した企画など、地域と連携した取組を実施している。

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:8講座

講座名	延べ参加者数
絵手紙	86人
書道A	147人
書道B	130人
皮革工芸A	107人
皮革工芸B	88人
大正琴(水曜日コース)	21人
大正琴(金曜日コース)	222人
パソコン	98人
合計	899人

※新型コロナウイルス感染拡大予防のため、実施予定としていたオカリナ講座、詩吟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8講座中全ての講座で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
ヨガA	20人	20人	100.0%
ヨガB①	20人	20人	100.0%
ヨガB②	20人	20人	100.0%
絵手紙	12人	12人	100.0%
書道A	12人	12人	100.0%
書道B	12人	12人	100.0%
皮革A	6人	6人	100.0%
皮革B	6人	6人	100.0%
大正琴(水曜日コース)	6人	6人	100.0%
大正琴(金曜日コース)	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。

▽ 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:2,243人(前年度:556人)

▼実施内容:読書、卓球、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。

▼各種行事参加人数:306人

行事名	参加人数
カーリンコン体験会	14人
足圧バランス測定会	37人
修了作品展	52人
眼の講座	33人
健康呼吸法講座	36人
囲碁大会	35人
生活に寄り添うヨガ	37人
大正琴講座修了コンサート	26人
椅子で体操	36人
参加者数計	306人

▽ 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。利用者3,453人

▽ 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17.0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、感染予防に努めた。

▼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な受け入れを実施した。

▽ その他設置目的に関する業務

▼地域の活性化を図るための協働による行事の開催及び地域の各種会議に職員が出席し連携を深めた。

▼文化創作活動の発表と文芸を通じた交流を目的として、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。

▼中の島の魅力ある地域づくりの会と協働で「交通安全街頭啓発」に参加するとともに、「中の島地区アイスキャン

ドル大作戦」にも参加し、当センター前にアイスキャン

ドルを設置した。
▼介護予防センター中の島と共同で地域住民の健康増進のため、中の島地区ウォーキングスタンプラリーに参画し、センター玄関にスタンプラリー台を設置した。

新型コロナウイルス感染拡大予防を図るため、事業内容と参加者数の制限を設けながらも、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、各種活動の場を提供するとともに、健康増進や教養向上を目的とした行事を実施することにより、高い満足度を得ることが出来た。

自主運営活動及び地域活動に積極的に施設開放を行い、施設の有効活用に貢献することができた。

前年度に引き続き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。

様々な地域行事に積極的に参加することにより、地域との連携を高めることができた。
新型コロナウイルス感染対策により、実習生の受け入れは前年度に引き続き中止した。

<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="384 197 976 327"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>R3実績</th> <th>R4計画</th> <th>R4実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>4,398人</td> <td>39,000人</td> <td>13,436人</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>1,508人</td> <td>2,400人</td> <td>2,719人</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼全施設アンケートを実施し、利用者ニーズを把握した。</p> <p>▼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」をまちづくりセンター中の島・平岸・南平岸、介護予防センター美園の協力を得て配架した。</p> <p>▼ホームページや広報さっぽろへの掲載による利用促進を図った。</p>			R3実績	R4計画	R4実績	全体	人数(人)	4,398人	39,000人	13,436人	浴室	人数(人)	1,508人	2,400人	2,719人	<p>前年度に引き続き、全体の利用者数は新型コロナウイルス感染症の影響により多くの事業が制限を設けての実施となったこと、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が、浴室利用については計画を上回ることができた。多くの利用者に利用してもらえるよう、魅力ある施設づくりを行っていききたい。</p>	<p>A B C D</p> <p>▼利用件数について、全体利用者数は目標値を下回ったが、新型コロナウイルス感染症の影響を受けているため、やむを得ないと認められる。</p> <p>▼仕様書に沿って適正な運営を行っている。</p>
		R3実績	R4計画	R4実績														
全体	人数(人)	4,398人	39,000人	13,436人														
浴室	人数(人)	1,508人	2,400人	2,719人														
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼豊平区平岸にあるコミュニティFM放送局「FMアップル」に出演し、センターの紹介を行った。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公開している。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。</p>	<p>センター便りの配布、各種会議において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、積極的にPRすることができた。</p>	<p>A B C D</p> <p>▼仕様書に沿って行われている。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティの取組を実施し、適切にホームページを管理している。</p>															
<p>2 自主事業その他</p>																		
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼飲料の自動販売機を設置し、各種飲料を販売した。</p> <p>・自動販売機手数料収入 89,328円</p> <p>▼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。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼施設修繕及び物品購入は市内業者を中心に発注した。</p>		<p>各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。</p> <p>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。</p>	<p>A B C D</p> <p>▼仕様書に沿って運営を行っている。</p> <p>▼市内企業の活用に配慮している。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間: 令和5年1月23日から2月6日まで(15日間) ・対象者: 期間中の当センター利用者 ・老人福祉センター(要求水準280枚以上) <ul style="list-style-type: none"> アンケート配布数: 300枚 アンケート回収数: 281枚 アンケート回収率: 93.7% ・通所介護(目標値43枚以上) <ul style="list-style-type: none"> アンケート配布数: 43枚 アンケート回収数: 43枚 アンケート回収率: 100.0% ・通所介護利用者家族: 12枚 	アンケートを行った全項目で目標値を上回る高い満足度を得ることができた。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。		B		
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度 <ul style="list-style-type: none"> 目標: 70.0%、結果: 84.98% ・職員の接遇に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> 目標: 75.0%、結果: 85.20% ・専門家等相談事業に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> 目標: 80.0%、結果: 91.61% ・講演運動等事業に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> 目標: 80.0%、結果: 93.21% ・教養講座に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> 目標: 80.0%、結果: 97.44% ・レクリエーション・各種行事に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> 目標: 80.0%、結果: 90.17% ・通所介護等に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> 目標: 80.0%、結果: 90.7% ・通所介護等接遇に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> 目標: 80.0%、結果: 90.7% ・通所介護等に関する満足度(家族) <ul style="list-style-type: none"> 目標: 80.0%、結果: 83.33% 					<p>▼新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、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認められる。</p> <p>とくに講演運動等事業、教養講座については90%を超える高い満足度を得ており、評価できる。</p> <p>▼引き続き、利用者のニーズを的確に把握し、満足度向上に努めていきたい。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 お風呂を午前中から開いてほしい。</p> <p>【回答】 午前中は通所介護の利用者が利用しているため利用することが出来ないことをご理解いただく。</p> <p>【要望】 浴槽にお湯を入れてお風呂の温度を上げないようにしてほしい。</p> <p>【回答】 浴室内及び更衣室内に浴槽にお湯を入れないように注意を喚起する掲示を行うとともに、お湯を入れた利用者に対しては職員より個別に注意をすることで対応した。</p>					

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	76,488	70,124	▲ 6,364
指定管理業務収入	75,876	70,001	▲ 5,875
指定管理費	38,809	39,917	1,108
利用料金	36,670	29,683	▲ 6,987
その他	397	401	4
自主事業収入	612	123	▲ 489
支出	75,558	68,524	▲ 7,034
指定管理業務支出	74,990	68,475	▲ 6,515
自主事業支出	568	49	▲ 519
収入-支出	930	1,600	670
利益還元	0	0	0
法人税等	930	1,600	670
純利益	0	0	0

▽ 説明

- ・指定管理費収入は、「光熱費高騰」に伴い協定を改定したため、計画より1,108千円の増となった。
- ・利用料収入は、デイサービスにおける感染症拡大防止に伴い、利用者の「利用控え」等の影響により、計画より6,987千円の減となった。
- ・指定管理業務支出は、節水機器の取り付けや契約電力会社変更による水道光熱費の削減などにより、計画より6,515千円の減となった。
- ・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を休止したことから、計画を下回った。

利用料金収入は大幅に減収となったが、収支のバランスをとるよう努めた。

A	B	C	D
▼利用収入は減少したものの、支出を計画より抑制し、安定した運営が行われている。			
▼引き続き、支出の抑制に努めるとともに、利用者の回復や利用者満足度向上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。			

＜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	次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目標値を大きく下回ったが、前年比では9,038人増となった。また、浴室利用者数が前年比では1,211名増となり、計画を上回る利用者数となった。 ・ 感染予防対策を行った上で、講演・運動等事業の実施や卓球の開放を行い、利用者のニーズに応えることができた。 ・ 専門家等相談事業、講演・運動等事業の要求水準を達成することができ、また当該事業に参加した利用者からのアンケート結果についても好評を得ることができた。 ・ 多くの利用者に満足してもらえ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"> ・ 前年度に引き続き利用者の安全確保を第一に利便性・快適性を考慮し、満足度の高い施設運営を目指す。 ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、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・マスク着用の依頼を図る。 ・ オカリナ講座、ステップダンス講座、詩吟講座の4月からの再開、カーリンコン講座の新規講座の開講、その他専門家等相談事業や講演運動等事業の要求水準以上の実施に取り組む。

【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、利用者の安全確保に努め、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ている。さらに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>▼引き続き、地域や関係機関と連携した取組のほか、複合施設という特性を活かし、併設する児童会館と連携した他世代交流の機会創出などの取組に期待したい。</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>	