

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	1,178m ²
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、デイサービス事業、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	(社福)札幌市社会福祉協議会		
指定期間	令和5年4月1日～令和10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、利用者と施設職員が継続的な信頼関係を構築し、利用者が安心して利用できる環境を整えるとともに、個人の生活・身体状況を適確に把握する必要がある。 このため、指定管理期間の満了により指定管理者が変更されると、施設の設置目的の達成に支障をきたし、利用者に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、デイサービス業務		
3 評価単位	施設数：1 複数施設を一括指定の場合、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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 令和5年度事業計画において、当センター管理運営に係る基本方針を下記のとおり策定した。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 共感する 高齢者や児童、生徒などへの福祉教育活動や地域社会の課題への関心を高める活動に取り組みます。 2 育成する 高齢者が地域社会で「生涯現役」として活躍できるよう、意欲と能力に応じた社会参加の促進に取り組みます。 3 支援する 高齢者が健康で充実した生活を送れるよう、健康づくりや生きがいを高めるため、ニーズに沿った施設運営に取り組みます。 4 つなげる 当会が有する情報資源やネットワークを最大限活用し、高齢者が住み慣れた地域で自立した生活が営めるよう地域や各関係機関との連携に取り組みます。 5 チャレンジする 地域社会を取り巻く環境変化に対応するため、新たな取組みや見直しを行い、サービスの向上に取り組みます。 6 組織を強くする 老人福祉センターの認知度向上を図るため、組織内の部門を超えた情報共有や連携による活動の基盤(組織)の強化に取り組みます。 	<p>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。</p>	<table border="1" style="margin-bottom: 5px;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿って適切な管理運営を行っている。</p> <p>▼受付窓口に職員を配置し、サービス向上に取り組んでいる。</p> <p>▼利用者からの要望・苦情等への対応に当たっては、第三者委員を設置し、対応に努めている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼「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、不当な差別の取扱いをすることがなく公平中立的な対応をする。」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。</p>	<p>利用者の信頼に応えられるよう、平等でかつ心のこもったサービスを提供することができた。</p>
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼当法人の環境保全計画に関する要綱に基づき、光熱費等を削減し、二酸化炭素排出量の削減を行い、環境への配慮に努めた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼滑り止め用散布砂を回収し、再利用することにより、資源の有効活動用を行った。</p> <p>▼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。</p>	<p>従来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。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>▼管理業務仕様書に基づき、従業者を配置している。</p> <p>▼指揮命令系統、業務分担等を事務分掌にて定めている。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p>	<p>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。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼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員ごとの会議を行い、日々の業務の課題や問題点、その対応方法について的確な情報交換を行った。</p> <p>▼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。</p>	<p>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。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>▼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、適宣、指示指導を行った。</p>	<p>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。</p>

▽ 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 6月28日	1 令和4年度事業実績について 2 令和4年度利用者アンケート結果について 3 令和5年度事業計画について 4 意見交換「魅力ある老人福祉センターを目指すための今後の取組」について 5 その他	仕様書に基づき、協議会を開催し、活発な意見交換を行った。出席頂いた運営委員からは、センターに対する熱意ある意見が出され、今後の参考にしたい。
第2回 令和6年 2月21日	1 令和5年度事業実績(令和5年4月～令和5年12月)について 2 ご利用者様からの苦情の整理分析について 3 意見交換「魅力ある老人福祉センターを目指すための今後の取組」について 4 その他	
<協議会メンバー> 中の島魅力ある地域づくりの会 事業部長 中の島二区第1町内会会長、中の島地区福祉のまち推進センター事務局長、中の島児童会館長、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(詩吟講座、健康づくり体操講座、カーリンコン講座)、サークル(団碁サークル会長、カラオケサークル代表)、一般利用者、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		
▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) ▼資金管理については、「資金運用規定」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、毎月の現金実査を行った。		
▽ 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。		
▽ 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) ▼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。 ▼意見、要望等は記録として残し、職員会議等で整理・分析し、実行可能なものの、見直しが必要なものについて対応した。 ▼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。 ▼札幌市の実施調査の結果、指摘事項及び意見は無かった。		

		A B C D
(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る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日以上の年次有給休暇を付与される全職員が5日間以上年次休暇を取得した。</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。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>
(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> <p>▼利用者の安全確保については、自然災害、人為災害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に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、非常にすぐにに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了。</p> <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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼備品台帳を備え、適切かつ効率的な備品管理を行った。</p> <p>▼駐車場の管理については、適時見回りを行い無断駐車の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。</p> <p>▼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るとともに、安全確保のための防火体制を整えた。</p> <p>▼防災避難訓練については児童会館と合同で5月と11月に実施した。</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> <p>▼冬期間には施設周辺の除雪や砂まきを実施し、来館者に加え、地域住民の利便性にも配慮している。</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著しいため、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等適切に防災管理を行うことができた。</p>

(4)事業の計画・実施業務		A	B	C	D																																																			
▽ 生活相談等に関する業務	▼専門家等相談事業開催回数:21回 延べ人数:374人 (うち参加者が15人以上であった回数:17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) 【専門家等相談事業実施実績】	21回事業を実施し、そのうち17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。	▼実施回数及び参加人数ともに、要求水準を上回る内容となってい。また、健康づくり体操については、全開催において参加者が20人以上となっており、利用者のニーズに即していると評価できる。	▼浴室業務については、新型コロナウイルスへの基本的な感染対策を講じながら、目標値を大きく上回る利用を実現した。	▼新型コロナウイルスへの基本的な感染対策を講じながら事業を実施しており、多くの教養講座では申込率が100%となつた。																																																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>実施日</th><th>事業内容</th><th>参加人数</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>4/24</td><td>自立神経係の安定を目指して①②</td><td>37人</td></tr> <tr><td>5/22</td><td>睡眠とストレス</td><td>30人</td></tr> <tr><td>6/26</td><td>健康生活ヨガの知識講座</td><td>33人</td></tr> <tr><td>7/13</td><td>口腔ケアセミナー</td><td>16人</td></tr> <tr><td>7/21</td><td>住宅に潜む火災と対策</td><td>16人</td></tr> <tr><td>9/28</td><td>耳と鼻の健康生活講座①②</td><td>40人</td></tr> <tr><td>9/28</td><td>アロマハンドタッチセラピートラベル会</td><td>6人</td></tr> <tr><td>9/29</td><td>シニアライフ学習会</td><td>27人</td></tr> <tr><td>10/6</td><td>健康チェック会</td><td>22人</td></tr> <tr><td>11/30</td><td>アロマハンドタッチセラピートラベル会</td><td>6人</td></tr> <tr><td>11/30</td><td>心と体の健康生活講座①②</td><td>38人</td></tr> <tr><td>12/8</td><td>睡眠と健康の知恵袋</td><td>26人</td></tr> <tr><td>1/25</td><td>アロマハンドタッチセラピートラベル会</td><td>6人</td></tr> <tr><td>2/22</td><td>おくりびとが伝える葬儀のお話</td><td>14人</td></tr> <tr><td>2/29</td><td>介護保険サービスを利用したい</td><td>18人</td></tr> <tr><td>3/28</td><td>指ヨガ健康講座①②</td><td>39人</td></tr> </tbody> </table>	実施日	事業内容	参加人数	4/24	自立神経係の安定を目指して①②	37人	5/22	睡眠とストレス	30人	6/26	健康生活ヨガの知識講座	33人	7/13	口腔ケアセミナー	16人	7/21	住宅に潜む火災と対策	16人	9/28	耳と鼻の健康生活講座①②	40人	9/28	アロマハンドタッチセラピートラベル会	6人	9/29	シニアライフ学習会	27人	10/6	健康チェック会	22人	11/30	アロマハンドタッチセラピートラベル会	6人	11/30	心と体の健康生活講座①②	38人	12/8	睡眠と健康の知恵袋	26人	1/25	アロマハンドタッチセラピートラベル会	6人	2/22	おくりびとが伝える葬儀のお話	14人	2/29	介護保険サービスを利用したい	18人	3/28	指ヨガ健康講座①②	39人	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。	▼様々な地域行事への参加や関係団体との連携など、地域との連携を図っている。	特に健康づくり体操教室は実施した36回全て20名以上の参加者があり、利用者から好評を得ることができた。	
実施日	事業内容	参加人数																																																						
4/24	自立神経係の安定を目指して①②	37人																																																						
5/22	睡眠とストレス	30人																																																						
6/26	健康生活ヨガの知識講座	33人																																																						
7/13	口腔ケアセミナー	16人																																																						
7/21	住宅に潜む火災と対策	16人																																																						
9/28	耳と鼻の健康生活講座①②	40人																																																						
9/28	アロマハンドタッチセラピートラベル会	6人																																																						
9/29	シニアライフ学習会	27人																																																						
10/6	健康チェック会	22人																																																						
11/30	アロマハンドタッチセラピートラベル会	6人																																																						
11/30	心と体の健康生活講座①②	38人																																																						
12/8	睡眠と健康の知恵袋	26人																																																						
1/25	アロマハンドタッチセラピートラベル会	6人																																																						
2/22	おくりびとが伝える葬儀のお話	14人																																																						
2/29	介護保険サービスを利用したい	18人																																																						
3/28	指ヨガ健康講座①②	39人																																																						
▽ 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:75回 延べ人数:1,819人 (うち参加者が20人以上であった回数:46回) (令和5年度要求水準:年30回以上開催・各回参加者20名以上) 【講演・運動等事業実施実績】																																																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業内容</th><th>実施回数</th><th>参加者が20人以上であった実施回数</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>健康づくり体操</td><td>36回</td><td>36回</td></tr> <tr><td>ふまねっと運動教室</td><td>12回</td><td>3回</td></tr> <tr><td>ラテン＆サルサダンス</td><td>3回</td><td>0回</td></tr> <tr><td>カーリンコン</td><td>24回</td><td>7回</td></tr> </tbody> </table>	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	36回	36回	ふまねっと運動教室	12回	3回	ラテン＆サルサダンス	3回	0回	カーリンコン	24回	7回																																								
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	36回	36回																																																						
ふまねっと運動教室	12回	3回																																																						
ラテン＆サルサダンス	3回	0回																																																						
カーリンコン	24回	7回																																																						

▽ 浴室業務

▼利用者数:3,410人(前年度:2,719人)
目標値:2,130人

新型コロナウイルス
感染症予防のため、利用者数の制
限を行いながらの
実施となつたが、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。

▽ 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種類

講座名	延べ参加者数
日本舞踊(自由参加講座)	178人
フラダンス(自由参加講座)	163人
ヨガA	505人
ヨガB①	590人
ヨガB②	503人
背骨コンディショニング	121人
社交ダンス(自由参加講座)	748人
合 計	2,808人

※令和5年度より社交ダンスを再開とした。9月より新
講座として背骨コンディショニングを実施した。

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:7種類

講座名	延べ参加者数
絵手紙	253人
書道	339人
皮革工芸	428人
大正琴	124人
パソコン	232人
詩吟(自由参加講座)	158人
オカリナ	117人
合 計	1,651人

※令和5年度より詩吟、オカリナを再開とした。

講座名	定員数	申込数※	申込率
ヨガA	20人	20人	100.0%
ヨガ①	20人	20人	100.0%
ヨガ②	20人	20人	100.0%
背骨コンディショニング	20人	20人	100.0%
絵手紙	20人	20人	100.0%
書道	16人	16人	100.0%
皮革工芸	12人	12人	100.0%
大正琴	6人	6人	100.0%
パソコン	15人	15人	100.0%
オカリナ	8人	8人	100.0%

※申込数は参加決定者数

- ▽リクリエーション、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:2,785人(前年度:2,243人)

▼実施内容:読書、卓球、囲碁、将棋など開催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。
 ▼各種行事参加数:434人

行事名	参加人数
春の避難訓練	41人
交通安全街頭啓発	43人
囲碁大会1部、2部、3部	46人
囲碁大会表彰式	3人
和太鼓リズム遊び①②	24人
文化作品展示会	69人
秋の避難訓練	55人
冬の交通安全啓発	35人
新春大正琴コンサート	30人
和太鼓リズム遊び①②	26人
オカリナ講座修了コンサート	32人
修了作品展	30人
参加者数計	434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。利用者数:6,953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16.1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隨時実施した。
 ▼季節にあつた行事を取り入れ、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
 ▼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症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できた。

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。

			A B C D															
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R4実績</th> <th>R5計画</th> <th>R5実績</th> </tr> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>13,436人</td> <td>20,000人</td> <td>23,263人</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>2,719人</td> <td>2,130人</td> <td>3,410人</td> </tr> </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> <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。 			R4実績	R5計画	R5実績	全体	人数(人)	13,436人	20,000人	23,263人	浴室	人数(人)	2,719人	2,130人	3,410人	<p>▼感染対策の緩和や各種講座・行事の再開に伴い利用人数が増加し、全体人数・浴室利用とともに計画を上回ることができた。今後も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っていきたい。</p> <p>▼引き続き利用促進を図り、利用者の増加に努めさせていただいている。</p>	
		R4実績	R5計画	R5実績														
全体	人数(人)	13,436人	20,000人	23,263人														
浴室	人数(人)	2,719人	2,130人	3,410人														
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <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フM放送局「FMアップル」に出演し、センターの紹介を行った。 ▼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>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。 	<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>▼仕様書に沿って適切に行われている。</p> <p>▼各種広報活動により、利用促進に努めている。</p>															
2 自主事業その他																		
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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 121,635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の事業実施を見送った。 <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼施設修繕及び物品購入は市内業者を中心に発注した。 	<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

		A	B	C	D
実施方法	<p>△ 利用者アンケートの結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間:令和6年1月22日から2月5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) ・アンケート配布数:290枚 ・アンケート回収数:290枚→289枚 ・アンケート回収率:100.0%→99.7% ・通所介護(目標値:57枚以上) アンケート配布数:57枚 アンケート回収数:57枚 アンケート回収率:100.0% ・通所介護利用者家族:23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。	▼全ての項目において要求水準を上回る満足度となっており、特に教養講座に関する満足度は極めて高く、利用者のニーズに応じた事業が実施できている。		
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度 目標:70%、結果:87.89% ・職員の接遇に関する満足度 目標:75%、結果:88.77% ・専門家相談事業に関する満足度 目標:80%、結果:89.02% ・講演運動等事業に関する満足度 目標:80%、結果:86.36% ・教養講座に関する満足度 目標:80%、結果:98.30% ・レクリエーション・各種行事に関する満足度 目標:80%、結果:94.53% ・通所介護等に関する満足度 目標:80%、結果:80.00% ・通所介護等に関する満足度(家族) 目標:80%、結果:90.91% 		▼引き続き利用者ニーズの把握に努め、より多くの利用者が満足できる施設運営を期待したい。		
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 卓球を3回にしてください。 【回答】 児童会館の専用体育館のため、老人福祉センターで使用できる日が限られていますので、ご理解の程よろしくお願いします。</p> <p>【要望】 Wi-Fi設置希望します。 【回答】 老人福祉センターでは、今のところ設置予定はございませんので、ご了承願います。</p> <p>【要望】 ヨガ講座の日程を増やして欲しい。 【回答】 ヨガ講座以外の要望で、脳トレ、健康に関する講座を増やしてほしいとのご意見などがあり、新年度より和太鼓を新講座で開講いたしますので、ご理解の程よろしくお願いします。</p>				

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	76,225	74,304	▲ 1,921				
指定管理業務収入	75,613	73,944	▲ 1,669				
指定管理費	37,675	38,330	655				
利用料金	37,547	35,193	▲ 2,354				
その他	391	421	30				
自主事業収入	612	360	▲ 252				
支出	74,625	75,185	560				
指定管理業務支出	74,059	75,144	1,085				
自主事業支出	566	41	▲ 525				
収入-支出	1,600	▲ 881	▲ 2,481				
利益還元	0	0	0				
法人税等	1,600	0	▲ 1,600				
純利益	0	▲ 881	▲ 881				
△ 説明							
・指定管理費収入は、「光熱費高騰」に伴う協定を改定したため、計画より655千円の増となった。							
利用料収入は、夏季高気温における体調不良者や、職員不足に起因する新規利用の調整などから、計画より2,354千円の減となつた。							
指定管理業務支出は、職員の配置転換などにより、計画より1,085千円の増となつた。							
・自主事業収入は、本格的な実習生の受入を再開したことから、研修受入費が計画を上回つた。							

<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	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。 ・感染対策の緩和や各講座や行事の再開に伴い利用人数が増加し、前年比では9,827名増となった。また、浴室利用者数が前年比では691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社交ダンスの開放を行い、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た、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"> ・前年度に引き継ぎ利用者の安全確保を第1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症拡大防止のため、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・マスク着用のお願いを行う。 ・専門家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>▼施設利用者が計画を上回り、かつ高い利用者満足度をえていることから、利用者のニーズに即した事業展開と、施設の設置目的等に沿った適切な運営が行われていると評価できる。</p> <p>▼当該施設は児童会館を併設する複合施設であることから、特色を活かし、児童会館との連携による世代間交流の機会の創出に期待したい。</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、利用者の安全を確保したうえで、各種事業を実施し、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>	