

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	札幌市中央老人福祉センター	所在地	中央区大通西19丁目
開設時期	平成元年6月	延床面積	751㎡
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	(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	施設数: 1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 平成30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 ▼平成30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出来るよう支援する。 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出来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: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 仕様書に沿って適切な管理がなされている。	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>▼基本方針を次のとおり策定した。 「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に対応する。」 また、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>平等性の基本原則に基づいた基本方針や取組項目を策定し、適切な対応ができた。</p>
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼センターの運営にあたっては、「環境首都・札幌宣言」を踏まえ、これまで同様、温暖化防止等地球規模の環境を保つために定めた「環境保全行動計画」に基づき、「電気・水・紙・燃料の使用量削減」や「ごみ減量とりサイクル」など環境負荷の軽減に向けた取組を実行した。</p>	<p>環境保全に関する内部研修を実施し、環境保全点検簿のチェックや照明機器等での節電を積極的に行うことにより、職員の意識向上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>▼センターには統括的責任者として館長を配置するほか、職務代理者としてセンター等での勤務経験が豊富で業務に精通した職員を配置した。 ▼館長には、社会福祉主事等の資格を有し老人福祉センター勤務をはじめ豊富な福祉関係業務の経験を積んだ在職職員の中からセンターの管理運営業務に関して責任を持ち、一元的に統括できる課長職を選任した。 ▼職員配置計画を策定し、外部及び内部職員研修を積極的に行い人材の育成や技術の向上を図っている。</p>	<p>責任者の配置や不在時の代理者の指揮命令系統を明確にし、効果的な管理運営を行うことができた。また、研修計画に基づく内外研修により、職員の資質向上を図ることができた。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼職員会議や日々のミーティングにおいて、現在当法人で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。</p>	<p>朝夕のミーティングや職員会議において、職員が参加した会議や外部研修の内容の情報を共有することにより、職員の資質向上を図り、利用者サービスの向上に努めた。</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>▼清掃業務等について第三者に対する委託を行った。何れも仕様書どおり業務を行い、適宜、指示指導を行った。</p>	<p>業務の履行確認を適宜行い、適正な管理を行った。</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 平成30年 6月27日 (水)	平成29年度事業実績について 平成30年度事業計画について 苦情、要望(報告)、意見交換
<協議会メンバー>	
中央老人福祉センター利用者(2名) 中央老人福祉センター教養講座講師 中央区第一地域包括支援センター 中央区西19丁目町内会 副会長 中央区円山児童会館 館長 札幌市長生園園長 札幌市高齢福祉課職員 中央老人福祉センター館長・副館長	
第2回 平成31年 2月13日 (水)	平成30年度事業実績について 平成31年度事業計画(案)について 苦情、要望(報告)、意見交換
<協議会メンバー>	
中央老人福祉センター利用者(2名) 中央老人福祉センター教養講座講師 中央区第一地域包括支援センター 中央区西19丁目町内会 副会長 中央区円山児童会館 館長 札幌市長生園園長 札幌市高齢福祉課職員 中央老人福祉センター館長・副館長	

仕様書に基づき、運営協議会を設置、年2回開催。施設の現状、活動状況等の報告や事業計画について説明するとともに参加委員から意見・質問を受けており、今後の施設運営の参考とした。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、「社会福祉法人会計基準」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ている。また、定期的に監事監査や公認会計士による外部会計監査を実施している。

▼現金等の取扱については、「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、現金実査、月末残高照合を実施するとともに、館長が定期的及び抜きうちで現金実査を行った。

「経理規程」に基づき、経理事務の外部監査、内部監査、現金実査、月末残高照合を実施し、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、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>▼札幌市の実地検査の結果、指摘事項があったことから、その改善に取り組んだ。</p> <p>また、他の施設で指摘を受けた項目を適正に処理できているかを確認するため、改善指導書に基づく自己チェックも行った。</p>	<p>・アンケート結果及び回答を館内に掲示した。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>・実地検査の指摘事項については、すでに改善しているが、今後は適正な事務処理を行っていきたい。</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</p> <p>▼施設で働く職員に対して、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼必要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社会保険に適切に加入させた。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p>	<p>関係法令の遵守はもちろん、勤務割や年休取得に配慮する等、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></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>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>	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> <p>▼利用者の安全確保について、開・閉館時の館内点検において各機器の動作状況や備品の状況等を確認している。</p> <p>▼「感染症ガイドライン」に基づきインフルエンザ、ノロウイルス等の感染防止対策を図っている。</p> <p>▼入浴時における浴槽水の湯温管理を実施し、適温確認を実施するとともに、適切な入浴方法についての掲示を行い、利用者の安全を確保した。</p> <p>▼利用者から施設・機器の使用上の要望等を聴きとり、改善してサービス向上に努めている。</p> <p>▼非常時等の職員連絡体制を確立して、迅速に行動するよう努めている。</p> <p>▼施設賠償保険に加入して、安全な利用を確保している。</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>▼札幌市の要求水準に沿った清掃業務仕様書を作成し、施設の衛生かつ快適な環境を保持するため日常清掃及び定期清掃を実施した。</p> <p>▼備品台帳を備え、適正かつ効率的な備品管理を行った。</p> <p>▼常に設備の破損、故障等が生じないように館内の点検を励行した。</p> <p>▼警備、保守点検、駐車場管理、緑地管理については、札幌市社会福祉総合センターの指定管理者が実施した。</p>	<p>・事故の未然防止のために開館及び閉館時の施設点検を毎日行うとともに、定期的に利用者の安全確保に必要な非常災害時における避難訓練やサービス向上に努めた。</p> <p>・感染症蔓延時期に消毒を行うなど衛生管理を徹底し、インフルエンザの流行を最小限にすることができた。</p> <p>仕様書に基づき適切に管理することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>札幌市社会福祉総合センター改修工事により避難経路が変更されたが利用者に対し周知していなかったことについて、実地検査において改善指導を行い、速やかに改善された。今後も利用者の安全確保に努めてほしい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▽ 防災</p> <p>▼札幌市社会福祉総合センターの他入居団体と合同にて避難訓練を実施している。(年2回実施)</p> <p>▼当法人が定める「札幌市老人福祉センター防火管理規程」「施設福祉部防災マニュアル」「非常体制図」に基づき、利用者、職員の安全確保を図っている。</p> <p>▼札幌市社会福祉総合センター改修工事に伴い、利用者に対し避難経路の変更が周知されていなかったため、札幌市の実地検査において指摘があった。</p>	<p>・他団体と連携、協力をし、札幌市社会福祉総合センター全体で自衛消防訓練を実施し、利用者の安全確保を図った。</p> <p>・実地検査の指摘後、直ぐに改善したが、今後は適正に対応を行っていきたい。</p>									
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 生活相談に関する業務</p> <p>▼専門家等相談事業開催回数:5回 (うち参加者が30人以上であった回数:3回) (要求水準:年2回以上開催・参加者30人以上)</p> <p>▽ 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <p>▼講演・運動等事業開催回数:89回 (うち参加者が20人以上であった回数:60回) (要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上)</p> <p>▽ 浴室業務</p> <p>▼利用者数:3,506人(男性1,345人 女性2,161人)</p> <p>▽ 教養講座に関する業務</p> <p>▼月2回以上開催する健康増進に関する講座:10種類実施</p> <p>▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:11種類実施</p> <p>(うち定員の70%以上申込みがあった講座:定員制講座14講座中14講座全てで70%以上の申し込みがあった。)</p>	<p>目標値を上回る回数を実施することができた。</p> <p>目標値を上回る回数を実施することができた。</p> <p>札幌市社会福祉総合センター改修工事に加え、9月の地震により1週間休館となったが、ほぼ計画どおりの利用となった。</p> <p>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、実施種類、申込率ともに目標値を上回るすることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>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を図ることができている。</p> <p>また、地域団体と協働行事を実施することにより、世代間交流を促進している。</p> <p>定員制行事については、魅力ある内容で多くの申込みを得るよう検討してほしい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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

6月16日 グリーンアップ登山
 9月25日 日帰りバスレク
 10月24日～26日 文化祭作品展
 12月21日 碁石洗い
 12月27日 年忘れオカリナコンサート 講座受講生
 1月10日 新春カルタ大会
 1月24日 新春囲碁大会
 2月1日 豆まき大会
 2月6日 ボランティア養成講座
 3月5日～7日 教養講座修了作品展

▼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:1回中、0回

定員制行事名	定員	申込者数	申込率
日帰りバスレク	30人	20	66.7%

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

▼教養講座の修了生を対象とした各種のサークル活動に対して、空き室の利用提供や活動の支援を図り、センターの有効活用に取り組んだ。

▼地域住民・老人福祉センター利用者が自主的に立ち上げたサークルに対して、空き室を開放することにより活動を支援した。

▽ 老人デイサービス事業に関する業務

利用者数:目標21.0人/日、実績19.8人/日

▼在宅の要支援・要介護高齢者に対し、通所による各種サービスを提供し、生活の助長、社会的孤立感の解消、心身の機能向上などを図るとともに、家族の身体的、精神的な負担の軽減を図った。

▼給食サービス、入浴サービス、生活指導(相談援助など)、機能訓練(日常動作訓練)介護サービス(移動や排泄の介助、見守り)健康状態の確認、送迎など行った。

▽ その他設置目的に関する業務

▼実施内容

文集「輝き」の発行:利用者からの投稿による作品
 海外視察の受入:韓国 2回 61名
 交通安全街頭啓発:円山まちづくりセンター
 卓球利用者懇談会:卓球利用者との懇談会
 地域介護教室:介護予防や介護サービスの基本
 らくらくスマートフォン教室:使い方教室
 高齢者のための住宅相談:住宅についての相談
 行政セミナー:後見・遺言・財産管理・死後の事務
 利用者懇談会:日頃から利用されている方との懇談
 就業セミナー:生きがいと健康のための就業
 ▼地域住民との世代間交流を目的に児童会館と協働で「ふれあい盆踊り大会」を実施し、児童会館や地域の方々と交流を深めた。

・囲碁、将棋、オセロ、卓球、サークル活動等の日常的なレクエーションに加え、季節感のある四季折々の行事や地域との協働行事、地域開放行事を行ったことにより、高い満足度を得ることができた。
 ・定員制行事の申込みが70%を満たさなかったことから、次回は内容を見直したい。

教養講座修了生や老人福祉センター利用者が立ち上げたサークルに対して空き室を解放し有効活用に取り組んだ。

・利用者個々の状況を把握し、ケアプランに基づき、適切にサービスを提供した。
 ・各種サービスを安全・安心に提供し、事故なく業務を遂行できた。

・今年度新たにくらくらくフォンの使い方教室や住宅相談会を開催し時代に合った情報を提供することができた。
 ・地域協働行事を実施し、地域住民や児童会館の子供たちと世代間交流を行うことができた。

(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="379 197 981 324"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>61,012</td> <td>51,400</td> <td>48,848</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>4,995</td> <td>3,500</td> <td>3,506</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、 取消し 0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼「札幌市からのお知らせ」に教養講座の募集の案内を掲載した。</p> <p>▼中央区民センター、福祉のまち推進センター、中央区社会福祉協議会に「センターだより」を配架した。</p> <p>▼情報をホームページに掲載した。</p> <p>▼TV媒体の取材受入を行い、老人福祉センターの存在をアピールした。(STV「1×8行こうよ」)</p>			H29実績	H30計画	H30実績	全体	人数(人)	61,012	51,400	48,848	浴室	人数(人)	4,995	3,500	3,506	<p>全体の利用者数は札幌市社会福祉総合センター改修工事を考慮した計画だったが、予想以上に影響が大きかった。浴室利用者数はほぼ計画どおりの利用であった。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検討していきたい。</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>札幌市社会福祉センター改修工事の影響により利用者数は減少したが、各種PRを行い、浴室利用者数は目標を達成できた。今後も効果的な取組を継続し、利用促進につなげてほしい。</p>	A	B	C	D				
		H29実績	H30計画	H30実績																						
全体	人数(人)	61,012	51,400	48,848																						
浴室	人数(人)	4,995	3,500	3,506																						
A	B	C	D																							
(6)付随業務	<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>▼中央区民センター、福祉のまち推進センター、中央区社会福祉協議会に「センターだより」を配架した。</p> <p>▼地域の会議などに参加し、施設内容の紹介及び介護予防の拠点としてのPRを実施した。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ基本方針を策定するとともに取組確認を実施し、2019年4月1日に公開した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>ホームページの活用や、センター便りを近隣の3ヶ所のまちづくりセンターに配布、また、各種会議において積極的なPR活動を実施した。</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>ホームページの充実やチラシ配架により積極的に広報業務を行っている。</p>	A	B	C	D																			
A	B	C	D																							
2 自主事業その他																										
<p>▽ 自主事業 なし</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼清掃業務については「札幌市母子寡婦福祉連合会」に委託した。</p> <p>▼市内業者に修繕や物品購入を依頼した。</p> <p>▼障がい者団体によるパンの販売を週1回支援し、利用者の利便向上にも寄与した。</p>	<p>物品の発注や修繕については市内企業を活用し、パンの販売については、障がい者団体の活動支援を行った。</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>札幌市の施策に合った業務を適切に行っており、評価できる。</p>	A	B	C	D																				
A	B	C	D																							
3 利用者の満足度																										
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1" data-bbox="252 1581 981 2056"> <tbody> <tr> <td>実施方法</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間：平成31年2月4日～2月18日(15日間) ・対象者：期間中の当センター利用者 ・アンケート回収数：300枚(目標値280枚以上) ・デイサービスセンター回収数：49枚(目標値53枚以上) ・デイサービスセンター家族：12枚 </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度： 目標：67%、結果：75.35% ・職員の接遇に関する満足度： 目標：72%、結果：80.43% ・専門家相談に関する満足度： 目標：80%、結果：80.65% </td> </tr> </tbody> </table>	実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間：平成31年2月4日～2月18日(15日間) ・対象者：期間中の当センター利用者 ・アンケート回収数：300枚(目標値280枚以上) ・デイサービスセンター回収数：49枚(目標値53枚以上) ・デイサービスセンター家族：12枚 	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度： 目標：67%、結果：75.35% ・職員の接遇に関する満足度： 目標：72%、結果：80.43% ・専門家相談に関する満足度： 目標：80%、結果：80.65% 	<p>老人福祉センターは、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と思われる。デイサービスセンターについては、利用者の満足度は目標値を下回ったが、ご家族には満足頂いている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>利用者の意見、要望に沿って運営をしたことで、概ね目標値に達している。通所介護利用者の満足度は目標を下回ったが、家族の満足度は100%と高い評価を得ている。今後は利用者からも高い評価を得られるよう、利用者のニーズ等を的確に把握し運営してほしい。</p>	A	B	C	D																
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間：平成31年2月4日～2月18日(15日間) ・対象者：期間中の当センター利用者 ・アンケート回収数：300枚(目標値280枚以上) ・デイサービスセンター回収数：49枚(目標値53枚以上) ・デイサービスセンター家族：12枚 																									
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度： 目標：67%、結果：75.35% ・職員の接遇に関する満足度： 目標：72%、結果：80.43% ・専門家相談に関する満足度： 目標：80%、結果：80.65% 																									
A	B	C	D																							

	<ul style="list-style-type: none"> ・講演・運動等事業に関する満足度: 目標: 80.0%、結果: 82.03% ・教養講座に関する満足度: 目標: 80.0%、結果: 91.14% ・レクリエーション・各種行事に関する満足度: 目標: 80.0%、結果: 95.46% ・通所介護等に関する満足度: 目標: 80.0%、結果: 66.67% ・通所介護等接遇に関する満足度: 目標: 80.0%、結果: 73.47% ・通所介護等に関する満足度(家族): 結果: 100.00% 		しい。
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】カラオケサークルの音響操作を行う人が操作を度々間違うので交代させてほしい。</p> <p>【回答】現在の音響設備は旧型で操作が難しい状態である。操作されるボランティアは最善の努力をもって操作されていることから、配慮いただきたい。また、センターとして皆様に音響機器の操作が容易になるよう図入り説明書を用意した。</p>		

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)
収入	88,033	81,510	▲ 6,523
指定管理業務収入	88,033	81,510	▲ 6,523
指定管理費	37,374	37,374	0
利用料金	49,431	42,990	▲ 6,441
その他	1,228	1,146	▲ 82
自主事業収入	0	0	0
支出	87,033	80,043	▲ 6,990
指定管理業務支出	87,033	80,043	▲ 6,990
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	1,000	1,467	467
利益還元			0
法人税等	1,000	1,467	467
純利益	0	0	0

▽ 説明

- ▼利用料金収入は、浴室修繕や地震による休館等の影響により、計画より6,441千円の減となった。
- ▼指定管理業務支出は、収入の減に伴う光熱水費の適正執行等により、計画より6,990千円の減となった。

利用料金収入が減収となったため支出を抑制し、収支バランスをとるよう努めた。

A	B	C	D

浴室修繕や震災により計画どおりの執行が難しくなったと思われるが、収支のバランスを図り運営することができている。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ・当事業の財務状況について、収入は指定管理費、通所介護事業の介護保険収入がある。支出の抑制を図りながら、収支のバランスを図るように努めている。		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、当法人の「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、当法人の「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
・事業計画書に沿った事業を展開し、概ね計画どおり遂行することができた。期待されている役割が益々増加している中において、利用者ニーズを的確に把握し様々な事業に取り組むことができた。高齢者に対する支援や介護予防等に関係する事業、行事等も積極的に取り入れ、老人福祉センターの認知度を高め、地域や市民の皆さまにとっても必要な施設として有効に活用してもらうことができた。	・利用者本位のサービス提供を心がけ、安心・安全で快適に利用してもらえる環境整備に努めながら、より良い施設づくりを今後も実践していく。 ・職員研修や自己研鑽の機会を設けながら職員の資質向上を図り、利用者との信頼関係をより確かなものにし、安心して利用できる施設を目指す。 ・今後増加する独居、夫婦世帯を含めた高齢者が元気で楽しく生活を営むことを目的として、施設を中心とした介護予防・日常生活支援総合事業の促進、地域の住民組織、関係機関との連携を高めていきたい。 ・多くの市民にご利用頂くために、あらゆるところに情報のネットワークを構築し、情報を収集しながら、利用者ニーズにあった講座や行事等について積極的に検討を加えていく。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
施設の目的に沿って、適切な運営管理を行っている。札幌市社会福祉総合センター改修工事は利用者の満足度に影響を及ぼしたと思われるが、大半の項目で目標を達成したことは評価できる。今後、利用者のニーズや地域の課題等についてよりの確に把握し、より一層、高齢者の福祉の増進を図る事業展開を実施することを期待する。	札幌市社会福祉総合センターの改修工事により、一時的に出入口等に変更が生じたが、避難経路の館内掲示がなく、利用者への周知がされていなかったことについて、改善指導を行い速やかに改善された。