

## 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	(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 令和3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3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みを支援する。 7 更なる経費節減を図る。	前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の感染拡大から大幅な活動制限を余儀なくされたが、可能な範囲での運営等、札幌市の高齢者施策、方針に基づき、適正な管理運営を行った。	<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、管理運営に係る基本方針を策定し、適切な管理が行われている。 ▼研修実施などにより、平等利用に対する職員の知識や意識の向上が図られているほか、苦情等の対応に当たり、第三者の意見を取り入れる体制を確立しており、施設運営に当って適切な管理体制が確保されている。	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

▼方針については、次のとおり策定している。  
「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、不当な差別的扱いをすることなく公平中立な対応をします。」  
そのうえで、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、関係法令の順守や利用者の視点に立ったサービスの提供を行った。

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、適切な対応を行った。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼センターの運営にあたっては「環境首都・SAPPORO宣言」を踏まえ、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「ごみ減量とリサイクル」等、環境負荷の低減に向けた取り組みを行った。

当法人の環境保全行動計画に関する要綱に基づき、内部研修等で各職員の意識向上を図った。

## ▽ 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)

▼統括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、適切な対応を行った。  
▼職員配置の十分な検証を行うとともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響から中止となっている外部研修を補う意味合いで、内部研修を充実させた。

必要な職員配置を行い、規律的、効果的な管理運営を行うことができた。配置職員については、研修等により、資質及び意識の向上を図ることができた。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼コロナ禍において、職員会議や日々のミーティングを特に重視し、日々の情報共有を行うとともに、当法人で進めている事業や様々な取り組み等、組織内の情報を各職員が共有した。  
また、当法人が管理する市有施設の施設長が参加する施設長会議や当法人内のネットワークシステム等による情報交換を適時、的確に行い、情報共有に努めた。

コロナ禍における様々な情報の共有はもちろん、ミーティングや職員会議において運営に必要な情報を共有し、管理水準の維持向上を図った。

## ▽ 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)

▼維持管理に必要な専門性及び効率性を考慮し、清掃及び入浴受付業務を第三者に委託した。仕様書に基づく業務の遂行を図るため、適宜、指示指導を行った。

適時業務の履行確認を行い、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3年 5月～6月 (書面開催)	・令和2年度事業実績 ・令和3年度事業計画
第2回 令和4年2月 (書面開催)	・令和3年度事業実績(4～12月)
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中央老人福祉センター利用者2名</li> <li>・中央老人福祉センター講座講師2名</li> <li>・中央区大通地区西19丁目町内会副会長</li> <li>・中央区円山児童会館館長</li> <li>・中央区第一地域包括支援センター長</li> <li>・札幌市高齢福祉課生きがい支援担当係長</li> <li>・札幌市高齢福祉課担当職員</li> <li>・中央老人福祉センター館長及び副館長</li> </ul>	

新型コロナウイルス感染症の感染状況を鑑み、会議形式ではなく書面会議へ変更し、委員へ資料の配布により、意見をいただいた。

▽ 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監査を実施している。
- ▼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、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打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で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による館内見回り等によって、要望・苦情を聴取し、即時対応を行っている。
- ▼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。

要望、苦情等については、常に丁寧な対応を心掛けているとともに、実施可能なものについては、迅速かつ適切に対応した。

▽ 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)

- ▼老人福祉センター及びデイサービスセンターの利用者に対しアンケートを実施し、満足度及び意見・要望等を把握するとともに、アンケート結果については館内に掲示した。
- ▼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。
- ▼札幌市の実地検査の結果、指摘を受けた事項はなかった。

アンケート結果については館内に掲示し、広く周知を図った。また、記録等については、適正に作成し、期日を厳守の上、報告した。

<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>▼施設に従事する職員に対して時間外労働及び休日労働させる場合は、書面により労使協定(36協定)を締結し、労働基準監督署に届け出た。 ▼必要条件を満たす労働者を雇用保険に加入させるとともに、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。 ▼全職員に対し、1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼年間10日以上(極力10日以上)の有給休暇の取得を促進した。</p>	<p>関係法令の遵守はもちろん、勤務割や年次有給休暇取得に配慮する等、就業しやすい環境づくりに努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼関係法令を遵守し、職員の労働環境に配慮した運営を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▼関係法令を遵守し、職員の労働環境に配慮した運営を行っている。			
A	B	C	D								
▼関係法令を遵守し、職員の労働環境に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、事故の未然防止のため、開館時及び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た。 ▼「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た。 ▼新型コロナウイルス感染疑いや濃厚接触者が発生した際には、「新型コロナウイルス感染症対応マニュアル」に基づき、適切に対応した。 ▼入浴時における浴槽水の湯音管理を徹底し、適温確認を実施するとともに、適切な入浴方法について掲示し、利用者の安全を確保した。 ▼利用者から施設・機器の使用における要望等を聞き取り、改善を図ることでサービスの向上に努めた。 ▼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た。 ▼管理業務等仕様書に基づいた施設賠償保険に加入している。</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。 ▼備品台帳を備え、適正かつ効率的な備品管理を行い、廃棄が発生した場合には所管と確認の上で処理を進めている。 ▼定期的な館内見回りにより、設備の破損、故障等が生じないように点検を励行している。 ▼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ている。</p> <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で避難訓練を実施しているとともに、中央老人福祉センター独自で内部研修として防災マニュアルの確認を行った。 なお、令和3年度の合同避難訓練は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で書面での開催とした。 ▼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、利用者及び職員の安全確保を図った。</p>	<p>・施設点検を毎日行うとともに、必要な災害時における避難訓練を実施し、利用者の安全確保に努めた。 ・新型コロナウイルス感染症への予防を徹底し、クラスターの発生を防ぐことができた。</p> <p>直接管理している清掃業務については、仕様書に基づき適切に管理することができた。 また、備品等についても、現状機能を保つよう毎日の点検を実施した。</p> <p>避難訓練の書面による確認や内部研修等で、非常時に備える意識の向上を図った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">▼仕様書に沿って、連絡体制及び各種防災等に関する体制が適切に確保されており、利用者の安全確保に配慮した維持管理運営を行っている。 ▼複合施設であることを踏まえ、他施設と協力しながら、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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	▼仕様書に沿って、連絡体制及び各種防災等に関する体制が適切に確保されており、利用者の安全確保に配慮した維持管理運営を行っている。 ▼複合施設であることを踏まえ、他施設と協力しながら、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。			
A	B	C	D								
▼仕様書に沿って、連絡体制及び各種防災等に関する体制が適切に確保されており、利用者の安全確保に配慮した維持管理運営を行っている。 ▼複合施設であることを踏まえ、他施設と協力しながら、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。											

(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:25回 延べ人数:58人 「札幌認知症の人と家族の会」による認知症相談を実施した。</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:48回 延べ人数:551人 ・カーリンコン 参加者:172人 ・介護予防自主化運動活動 参加者:318人 ・自宅でもできる健康体操 参加者:28人 ・栄養セミナー 参加者:21人 ・ZOOMの使い方講座 参加者:12人</p> <p>▽ 浴室業務</p> <p>▼利用者数:1,475人(前年度1,779人) ※営業時は、時間及び利用人数の制限を行うとともに、定期的に消毒や換気を行った。 ※令和3年7月より、浴室業務は週5回から週3回(月・水・金)に変更。</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:6種類実施 ・大正琴(月3回) 参加者:145人 ・絵手紙(月2回) 参加者:169人 ・水彩画(月2回) 参加者:157人 ・皮革工芸(月3回) 参加者:221人 ・たのしいお花(月2回) 参加者:148人 ・コントラクトブリッジ(月4回) 参加者:175人 ▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:6種類実施 ・はじめてのヨガ講座(月2回) 参加者:191人 ・ストレッチ&amp;サルサ(月4回) 参加者:163人 ・スッキリ体操(月2回) 参加者:147人 ・フラダンス(月2回) 参加者:51人 ・日本舞踊(月2回) 参加者:51人 ・椅子ヨガ(月3回) 参加者:277人</p> <p>▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務</p> <p>▼レクリエーションに関する業務 囲碁、将棋、卓球などを行う場を開放して、利用者相互の交流の場として提供した。参加者2,245人 ▼行事に関する業務 令和4年2月3日 節分祭(豆の配布) 参加者31人 ※定員を設けた行事等の実施はなし</p>	<p>1回当たりの参加者数を減らす等、感染対策の工夫を講じ、利用者の安全に配慮しながら、事業を実施することができた。</p> <p>1回当たりの参加者数を減らす等、感染対策の工夫を講じ、利用者の安全に配慮しながら、事業を実施し、市民の健康増進につなげることができた。</p> <p>臨時休館や開館時の利用制限に伴い、利用者数はさらに減少となっているが、感染防止策を徹底しながら実施することができた。</p> <p>感染拡大のリスクが高いことから実施を見送る講座もあったが、1回当たりの参加者数を減らす等、感染対策の工夫を講じ、利用者の安全に配慮しながら、講座を開講することができた。</p> <p>席の間引きや飛沫シートの取付、消毒液の設置、物品の消毒など感染対策を徹底し、利用者の安全を考慮し開放することができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1185 152 1233 2072">A</th> <th data-bbox="1233 152 1281 2072">B</th> <th data-bbox="1281 152 1329 2072">C</th> <th data-bbox="1329 152 1361 2072">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1185 185 1233 768">▼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があったことはやむを得ないと認められる。</td> <td data-bbox="1233 185 1281 768">▼感染対策を講じ、利用者の安全に配慮のうえ、適切な事業の実施をしていることは評価できる。</td> <td data-bbox="1281 185 1329 768">▼コロナ禍において、感染症対策に取り組みながら、実施可能な業務を模索・継続し、利用者からも高い満足度を得ていることは評価できる。</td> <td data-bbox="1329 185 1361 768"></td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	▼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があったことはやむを得ないと認められる。	▼感染対策を講じ、利用者の安全に配慮のうえ、適切な事業の実施をしていることは評価できる。	▼コロナ禍において、感染症対策に取り組みながら、実施可能な業務を模索・継続し、利用者からも高い満足度を得ていることは評価できる。	
			A	B	C	D					
▼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があったことはやむを得ないと認められる。	▼感染対策を講じ、利用者の安全に配慮のうえ、適切な事業の実施をしていることは評価できる。	▼コロナ禍において、感染症対策に取り組みながら、実施可能な業務を模索・継続し、利用者からも高い満足度を得ていることは評価できる。									

	<p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、教養講座の修了生による各種サークル活動に対して、空いている時間帯の各部屋の利用提供や活動の支援を行った。また、地域住民や当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も、空き室を開放することにより活動を支援した。</p> <p>▽ 老人デイサービス事業に関する業務</p> <p>利用者数：14.2人/日(目標18.0人)</p> <p>▼コロナ禍での運営となり、感染症対策を講じての営業となった。感染拡大が危ぶまれる中、利用者からの利用控えも多く見受けられ、目標値には到達しない状況であったが、新型コロナウイルス感染症の感染者を1名も出すことなく運営ができた。</p> <p>▼在宅の要支援・要介護高齢者に、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。</p> <p>▼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(移動は排泄の介助、見守り)、健康状態の確認、送迎などを行った。</p> <p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <p>▼文集「輝き」の発行:利用者から文芸作品の投稿を募り、文集を発行した。</p>	<p>感染症対策を講じたうえで、可能な範囲で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空き室を開放し、有効に活用できた。</p> <p>運営にあたっては出来得る限りの感染症対策を講じ、その中で利用者個々の状況を把握しつつ、ケアプランに基づき適切にサービスを提供した。</p> <p>また、各種サービスを安心・安全に提供し、事故なく業務を遂行できた。</p> <p>文集については例年通り発行し、文芸作品の作成意欲に供した。</p>																				
<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="443 1149 949 1261"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R2年度実績</th> <th>R3年度計画</th> <th>R3年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>4,680</td> <td>50,000</td> <td>8,927</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>1,779</td> <td>2,100</td> <td>1,475</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和3年5月6日～7月11日及び8月2日～9月30日は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、臨時休館とした。</p> <p>※令和4年1月21日～1月23日は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、臨時休館とした。</p> <p>※令和4年3月20日は、タイルカーペット張替工事のため、臨時休館とした。</p> <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>▼「広報さっぽろ」に次年度の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、まちづくりセンター2か所に「センターだより」を配架した。</p> <p>▼センターの情報や活動状況をホームページに掲載した。</p>			R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績	全体	人数(人)	4,680	50,000	8,927	浴室	人数(人)	1,779	2,100	1,475	<p>前年度に引き続き新型コロナウイルスの影響による休館や利用制限が大きく影響し、利用人数は大幅に減少した。</p> <p>ただし、その中においても可能な限り感染症対策を施し、利用者に安心して利用していただける施設を心掛けて運営した。</p>	<table border="1" data-bbox="1189 1115 1345 1149"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼利用件数等について、指定管理者が定める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休館や利用制限等が主な要因であることから、やむを得ないと認められる。</p> <p>▼仕様書に沿って、適切な利用促進を実施している。</p>	A	B	C	D
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績																		
全体	人数(人)	4,680	50,000	8,927																		
浴室	人数(人)	1,779	2,100	1,475																		
A	B	C	D																			

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ホームページの内容の充実を図るとともに、感染症対策下での休館情報など、タイムリーな情報を提供する。</li> <li>▼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、まちづくりセンター2か所に「センターだより」を配架した。</li> <li>▼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。</li> <li>▼令和3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。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>※前回からの継続指定のため、引継ぎ業務なし</p>	<p>ホームページの活用やセンター便りの配架、各種会議での周知、PRなどで積極的に広報した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿った運営を行っている。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティについて、適切なホームページの管理を実施している。</p>	A	B	C	D										
A	B	C	D														
<p>2 自主事業その他</p>																	
<p>▽ 自主事業</p> <p>なし</p> <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"> <li>▼修繕や物品購入にあたっては、極力市内業者への依頼とした。</li> <li>▼第三者への委託業として入浴受付業務については、札幌市シルバー人材センターに依頼して従事する人員を配置した。</li> </ul>	<p>修繕や物品の発注は、可能な限り市内企業を活用するとともに、第三者委託では就業支援の団体に委託している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼仕様書に沿って、運営を行っている。</p>	A	B	C	D	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D						
A	B	C	D														
A	B	C	D														
<p>3 利用者の満足度</p>																	
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="331 965 422 1149"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="422 965 970 1149"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間:令和4年1月24日～2月7日(15日間)</li> <li>・対象者:期間中の当センター利用者</li> <li>・アンケート回収数:185枚(当初要求水準280枚以上、変更後要求水準180枚以上)</li> <li>・デイサービスセンター回収数:44枚</li> <li>・デイサービスセンター家族:25枚</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="331 1149 422 1597"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="422 1149 970 1597"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の総合満足度:88.33%(目標70%以上)</li> <li>・職員の接遇に関する満足度:90.56%(目標75%以上)</li> <li>・専門家等相談に関する満足度:84.62%(目標80%以上)</li> <li>・講演・運動等事業に関する満足度:85.92%(目標80%以上)</li> <li>・教養講座の開講に関する満足度:91.74%(目標80%以上)</li> <li>・レクリエーション・各種行事の開催等に関する満足度:100%(目標80%以上)</li> <li>・通所介護事業に関する総合満足度:86.36%(目標80%以上)</li> <li>・通所介護事業での職員の対応に関する満足度:93.18%(目標80%以上)</li> <li>・通所介護事業に関する総合満足度(家族):92.00%</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="331 1597 422 1742"> <p>利用者からの意見・要望とその対応</p> </td> <td data-bbox="422 1597 970 1742"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・休館による講座中止や感染症対策での人数制限のため以前の様には受講できず、残念に思われる方からの意見が多く見られた。</li> <li>また、講座を増やしてほしいとの意見も見られました。</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間:令和4年1月24日～2月7日(15日間)</li> <li>・対象者:期間中の当センター利用者</li> <li>・アンケート回収数:185枚(当初要求水準280枚以上、変更後要求水準180枚以上)</li> <li>・デイサービスセンター回収数:44枚</li> <li>・デイサービスセンター家族:25枚</li> </ul>	<p>結果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の総合満足度:88.33%(目標70%以上)</li> <li>・職員の接遇に関する満足度:90.56%(目標75%以上)</li> <li>・専門家等相談に関する満足度:84.62%(目標80%以上)</li> <li>・講演・運動等事業に関する満足度:85.92%(目標80%以上)</li> <li>・教養講座の開講に関する満足度:91.74%(目標80%以上)</li> <li>・レクリエーション・各種行事の開催等に関する満足度:100%(目標80%以上)</li> <li>・通所介護事業に関する総合満足度:86.36%(目標80%以上)</li> <li>・通所介護事業での職員の対応に関する満足度:93.18%(目標80%以上)</li> <li>・通所介護事業に関する総合満足度(家族):92.00%</li> </ul>	<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休館による講座中止や感染症対策での人数制限のため以前の様には受講できず、残念に思われる方からの意見が多く見られた。</li> <li>また、講座を増やしてほしいとの意見も見られました。</li> </ul>	<p>新型コロナウイルスの感染拡大防止策において、臨時休館や人数制限等様々な部分で影響がある中、一定の評価を得られたものと考えられる。</p> <p>今後も感染対策を徹底しつつ、少しずつ事業を前に進めていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>▼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ておりと認められる。</p> <p>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いきたい。</p>	A	B	C	D	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間:令和4年1月24日～2月7日(15日間)</li> <li>・対象者:期間中の当センター利用者</li> <li>・アンケート回収数:185枚(当初要求水準280枚以上、変更後要求水準180枚以上)</li> <li>・デイサービスセンター回収数:44枚</li> <li>・デイサービスセンター家族:25枚</li> </ul>																
<p>結果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の総合満足度:88.33%(目標70%以上)</li> <li>・職員の接遇に関する満足度:90.56%(目標75%以上)</li> <li>・専門家等相談に関する満足度:84.62%(目標80%以上)</li> <li>・講演・運動等事業に関する満足度:85.92%(目標80%以上)</li> <li>・教養講座の開講に関する満足度:91.74%(目標80%以上)</li> <li>・レクリエーション・各種行事の開催等に関する満足度:100%(目標80%以上)</li> <li>・通所介護事業に関する総合満足度:86.36%(目標80%以上)</li> <li>・通所介護事業での職員の対応に関する満足度:93.18%(目標80%以上)</li> <li>・通所介護事業に関する総合満足度(家族):92.00%</li> </ul>																
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休館による講座中止や感染症対策での人数制限のため以前の様には受講できず、残念に思われる方からの意見が多く見られた。</li> <li>また、講座を増やしてほしいとの意見も見られました。</li> </ul>																
A	B	C	D														
A	B	C	D														

4 収支状況			
▽ 収支 (千円)			
項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	81,113	69,762	▲ 11,351
指定管理業務収入	81,113	69,762	▲ 11,351
指定管理費	38,085	37,549	▲ 536
利用料金	41,580	30,996	▲ 10,584
その他	1,448	1,217	▲ 231
自主事業収入	0	0	0
支出	80,283	68,165	▲ 12,118
指定管理業務支出	80,283	68,165	▲ 12,118
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	830	1,597	767
利益還元	0	0	0
法人税等	830	1,597	767
純利益	0	0	0

▽ 説明

- ・指定管理費収入は、「浴室業務」の実施日数変更に伴い協定を改定したため、計画より536千円の減となった。
- ・利用料収入は、感染症拡大防止に伴うサービス提供回数や時間の縮減、利用者の通所介護サービス「利用控え」等の影響により、計画より10,584千円の減となった。
- ・指定管理業務支出は、欠員による人件費の抑制、浴室利用日数の縮減や節水機器の取り付け、契約電力会社変更による水道光熱費の削減により、計画より12,118千円の減となった。

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

▼収支について計画と乖離があるが新型コロナウイルスによる休館期間や利用の自粛等の影響によるものでありやむを得ないと認められる。

▼エネルギーを削減し、支出抑制について努めたことは評価できる。

▼今後は支出の抑制に努めるとともに、利用者の回復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。		A	B	C	D
▽ 安定経営能力の維持	▼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等がある。これまで同様に支出の抑制を図りながら、収支のバランスを図るよう努めている。		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、該当年度も前年度に引き続き、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事や、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ありません。		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
<p>事業の遂行にあたっては、出来得る限り事業計画に沿った事業展開を進めてきたが、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止による臨時休館や利用制限に伴い、前年度同様、利用数は低迷を余儀なくされている。ただし、感染症対策を着実に実行していることにより、これも前年同様、感染者を1名も発生させずに指定管理4年目を終えることができた。</p> <p>また、デイサービスセンターにおいても、新型コロナウイルス感染症に係る利用控え等から利用人員は減少しているが、同様に感染者を発生させずに、安全で安心のできる運営を進められたものと考えている。</p>	<p>新型コロナウイルスの感染状況をにらみながらの対応となるが、老人福祉センターが地域の介護予防の拠点としての役割を担っていることから、少しずつ事業の実施に向けた歩みを進めていく必要があり、有効的な運営を進めていく。</p> <p>また、職員同士の連携や自己研鑽の機会を増やすことで職員の資質向上を図り、利用者や家族が安心して利用しやすい施設を目指す。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>▼関係機関と積極的な連携を図り、施設の設置目的等に沿って、適切な運営管理が行われている。</p> <p>▼令和3年度は新型コロナウイルスの影響による事業の縮小等があったなかで、講座等、実施可能な業務を模索し、利用者の安全に配慮のうえ適切に実施しており、利用者からも高い満足度を得たことは評価できる。</p>	<p>▼引き続き、新型コロナウイルス感染症の感染対策を徹底し、利用者の安全を確保するとともに、目標達成に向けた運営に努めていただきたい。また、新型コロナウイルスの感染収束後も、利用者の回復には一定の時間がかかるものと思われるが、収束後を見据えた利用者回復の取り組みに努めていただきたい。</p>