

指定管理者評価シート

事業名	老人休養ホーム運営管理費	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	札幌市保養センター駒岡	所在地	南区真駒内600-20
開設時期	昭和61年4月	延床面積	3,652㎡
目的	老人の心身の健康と福祉の増進		
事業概要	休養ホームの施設を利用に供すること、老人に対する生活相談、健康相談、社会参画・交流の場の提供		
主要施設	宿泊室、広間、浴室、レストラン、芝生広場、パーク・パットゴルフ場(休止中)		
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28年4月1日～平成32年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
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、施設利用提供・承認業務、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		
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28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>▼設置目的を実現すべく、札幌市保養センター駒岡の管理運営に関して①「健康な高齢者のみならず、介護や支援を必要とする心身に不安を抱える高齢者等への安心・安全なサービスの提供」②「高齢者等が意欲とその能力に応じて社会に参画する機会の提供」③「高齢者等が孤立せず、地域や他世代の方々と生きがいや楽しみを感じながら交流する機会の提供」④「介護等の専門資格を有する職員が介護・福祉の総合相談や介助・援助等を提供できる体制の確立」を目指す基本方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼当該センターの施設目的や位置づけから、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などによって、合理的な理由がなく利用の制限や利用料金の減免、不当な差別的取扱をすることなく公平中立な対応をするという方針に基づき、高齢者、障がい者、特別支援学級・養護学校等の学生の利用者も快適に安心して利用できる施設運営を行った。</p>	<p>基本方針に沿った事業目標を定め、目標達成に向けて管理運営を実施した。</p> <p>公共の施設として基本方針に則り、信条・性別・年齢・社会的身分・身体の状態等による利用者の制限をすることなく公正・平等に対応することができた。</p>	<p>A B C D</p> <p>仕様書に沿って適切な管理がなされている。施設の特性上、第三者委託による業務が複数あるが、委託業者へも基本方針等を認識させ、業務を行わせるようしっかり連携、監督を行っていただきたい。</p>

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼節水、節電、ゴミの減量等に努め、電気、ガス、水道の節約に努めている。また、掲示物等で周知し、利用者の節約への意識を高めた。
- ▼送迎車等は環境負担の少ない車両を使用し、アイドリングストップでCO₂排出抑制等、環境に配慮した運転を行っている。
- ▼管理業務等に係る用品等は極力グリーン購入ガイドライン指定品を使用した。
- ▼清掃に使用する洗剤等は札幌市公共建築物シックハウス対策指針に基づき、環境に配慮したものを使用した。
- ▼廃棄物を分別して、排出量の削減、リサイクルに努めた。
- ▼職員には環境マネジメントに関する研修を実施し、環境配慮および節約の意識を啓発している。
- ▼札幌市環境マネジメントシステムに係る各種報告書を提出した。
- ▼厨房から出る使用済みの植物油のリサイクル回収を継続して行っている。また、食用廃油回収ボックスを設置している。
- ▼生物多様性を考える行事「こまおかの自然を知ろう。」を開催し、生物多様性に対する参加者の認識を深めてもらった。

職員一人ひとりが節水、節電、ゴミの減量等の環境配慮の意識を持ちそれぞれの業務を行うことができた。また、利用者に対しても当センターが環境に配慮した施設であることを周知できた。

▽ 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)

- ▼施設の管理運営業務に関して統括的に責任を負う統括責任者を配置した。
- ▼業務内容を明確にした上で、適切な職員配置、業務分担、指揮命令系統、内外部の連絡系統等を定めて実施した。
- ▼研修計画に基づき研修を行った。
- ▼労働関係法令を遵守し、雇用環境の維持向上を図った。

適切な人員配置及び研修によりサービスの水準を維持向上させることができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼職員会議、当法人が管理する市保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、法人管理部門と施設職員とによる定例会議等の組織内の会議、施設運営に携わる委託業者との運営会議、その他関連企業や団体との会議等により、的確な情報交換を行うとともに、関係機関との情報共有についても、迅速に図った。
- ▼日常業務を実施する中で現状に合った業務内容改善を継続的に実施している。さらに、職員間、委託業者との連絡調整は書面等で行うことを徹底して実施して

組織内、関係機関との情報共有の方法を明確化し、業務に必要な情報を共有している。利用者のニーズに柔軟に対応できるよう、適宜業務の見直しを行った。

▽ 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)

- ▼応接・厨房・施設管理業務、保守設備等管理業務、清掃業務、警備業務、庭園・健康広場維持管理業務は第三者委託で仕様書に基づき適正な業務遂行がされるよう管理した。

指揮命令系統及び連絡系統を確立し、適宜必要な指導、指示、検査、確認を行うことで、サービスの維持向上、利用者の安全確保をはかることができた。

▽ 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 8月18日	・平成28年度事業計画 ・管理運営上の問題点、改善点と今後のあり方、役割
第2回 12月16日	・平成28年度事業計画の実施状況 ・平成28年度事業実績報告 ・管理運営上の問題点・改善点と今後のあり方、役割
<p><協議会メンバー></p> <p>・保養センター駒岡講座生連絡協議会会長・もりの仲間のこまおか朝市実行委員会委員長・芸術の森地区連合会会長・老人クラブ駒岡寿会会長・朔風常務理事・陶芸講座講師・札幌市立大学デザイン学部教授・札幌市立常盤中学校校長・札幌市立駒岡小学校校長・札幌市南区地域振興課まちづくり調整担当係長・札幌市保健福祉局高齢保健福祉部高齢福祉課係長、担当職員・札幌市社会福祉協議会施設福祉部長・保養センター駒岡支配人・保養センター駒岡副支配人</p>	

運営協議会を設置及び開催して、メンバーを地域の団体及び福祉団体、学校等の有識者から人選し、保養センター駒岡の管理運営上の問題点・改善点、今後のあり方や役割についてを協議し、出された意見については運営に活かすよう努めた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理及び現金の取扱は「札幌市社会福祉協議会経理規程」と「札幌市社会福祉協議会経理規程細則」に基づき適切に管理を行い、「経理事務マニュアル」により具体的な事務処理を各々適正に行った。また、資金管理については定期的に監事監査や公認会計士による外部会計監査を導入した。現金の取扱については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ている。

資金管理は法人の規程に基づき、適切に管理を行い、現金の取扱はマニュアルにより適正に事務処理を行った。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情対応については、「札幌市社会福祉協議会苦情解決に関する規定」に基づき、速やかに対応した。対応は記録に残し、職員ミーティング等で周知し共有している。また、要望・苦情に対して改善が出来る部分は速やかに実施している。

要望・苦情に対しては迅速かつ適切に対応できた。

▽ 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)

▼業務実績等は事業報告にて、本部及び札幌市に報告している。
▼業務に関する報告・記録を行い職員に周知し、重要と思われる事項は職員会議等でモニタリングおよび評価している。
▼平成29年1月13日から1月27日に実施した統一アンケート結果は3月27日に館内に掲示し、要望、意見内容で実施可能な部分は直に改善した。
▼常設のアンケート用紙を宿泊室、ロビー、レストランに置いて日々の利用者からご意見、要望は可能な限り改善した。
▼日々のアンケート、施設福祉部統一アンケートを実施し、職員に周知・共有して、サービス向上に反映するためのセルフモニタリングを実施し、改善を行った。

日々のアンケートや定期的なセルフモニタリングにより、利用者のニーズを把握でき、サービスの向上につなげることができた。

<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</p> <p>▼就業規則等は、各種関係法令に基づき規定し、それに遵守するとともに、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。</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、就業しやすい環境に配慮した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守する他、勤務希望に配慮し、働きやすい職場づくりを行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守する他、勤務希望に配慮し、働きやすい職場づくりを行っている。			
A	B	C	D								
法令を遵守する他、勤務希望に配慮し、働きやすい職場づくりを行っている。											
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<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、維持管理業務方針に基づき適切に行った。施設維持・保全業務実施の際には、利用サービスの妨げや支障にならないよう、作業時間等に配慮し実施した。</p> <p>▼緊急時の連絡体制マニュアルを確立して、札幌市・社会福祉協議会、その他関係機関への連絡を短時間に取れる体制を確保している。</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>▼拾得物取扱いについては厳重に管理しており、一般・貴重品で分類し、適切に処理をした。</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>▼清掃業務、警備業務、機械保守点検業務については第三者委託により適切に実施し、仕様書どおり遂行した。また、廃棄物を適正に処理し、環境衛生上良好な状態を維持している。</p> <p>▼修繕、備品の管理は、定期的に館内の巡視を行い点検し、利用者の安全確保及び施設の保全を図った。</p> <p>▼駐車場管理、緑地管理は毎日の巡回を実施し管理している。</p> <p>▼リニューアルオープンより、当施設で電気主任技術者を専任し、駒岡清掃工場と密に連絡を取り合い適切に電力の供給を受けた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定し防災訓練を年2回実施した。職員に対しAEDの講習についても実施した。</p> <p>▼防火管理者が防災の講習会に参加して、職員に周知している。</p> <p>▼施設内の巡回を実施して、各所の点検を行っている。</p> <p>▼法令に則り、消防設備における総合点検を年2回実施の他、防火対象物点検も実施した。</p>	<p>利用者の安全を最優先に環境衛生上良好な状態を維持できた。</p> <p>施設・設備等の維持管理は日常点検、定期点検、保守点検を適切に実施した。</p> <p>防災訓練や講習により職員の防災意識を高め、利用者の安全確保を図ることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">利用者の安全確保のための取組が適切になされており、施設についても良好な管理がなされている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	利用者の安全確保のための取組が適切になされており、施設についても良好な管理がなされている。			
A	B	C	D								
利用者の安全確保のための取組が適切になされており、施設についても良好な管理がなされている。											

(4)事業の計画・実施業務	▽ 各種施設の利用提供に関する業務		A B C D
	<p>▽ 各種施設の利用提供に関する業務</p> <p>▼ 宿泊に関する業務</p> <p>通常の和食・洋食のお膳コースの他に、送迎付き季節膳プラン、老人クラブ様向けプラン、宴会プラン、特別支援学級および養護学校等にアレルギー食・刻み食等の特別食プラン等の利用者のニーズに合うような多様なプランを提供した。</p> <p>今年度より宿泊者の売店利用の充実を目的として、営業時間を17時から20時閉店へと延長しており、コンビニ商品やユニバーサルデザインの自助具等、多種多様な商品を取りそろえた。</p> <p>▼ 休憩に関する業務</p> <p>団体及び個人の利用者にゆっくりくつろいでいただけるように休憩室(大広間・中広間・和室)を用意している。</p> <p>団体の利用者には休憩・食事・入浴・送迎をセットにした「老人クラブ向けプラン」「宴会プラン」を販売して好評を得ている。</p> <p>体の不自由な利用者には浴室付の客室を入浴部屋として提供し、延べ318名の方々に利用していただいている。</p> <p>▼ レストランに関する業務</p> <p>一部の利用者から料理内容等に対するご意見をいただき、試行錯誤を重ね、利用者の嗜好の把握に努め、内容の見直しを適時実施した。</p> <p>今年度より、ユニバーサルデザイン食器の貸し出しを実施。利用者へ周知を行い、希望者へ貸し出しを行っている。</p> <p>各地の名物料理を取り入れたご当地限定グルメや地域の方々のご意見を取り入れた地域共同開発メニュー、どなたでもご注文しやすいよう安価に設定しているワンコインメニュー等、より魅力的なメニューの開発を定期的に行っている。</p> <p>▽ 高齢者の生活相談、健康増進等に関する業務</p> <p>▼ 高齢者の利用者に対して、生活上の相談や福祉に関する相談を278名から受け、最適な機関の紹介やアドバイス等を行った。</p> <p>▼ 毎月11日特設コーナーを設け介護何でも相談を実施した。</p> <p>▼ 福祉用具展示会を2回、転倒予防教室を1回実施した。</p> <p>▼ イベント企画にて医療マッサージ体験会を2回開催した。</p> <p>▽ 介護や支援を要する方及びその介護を行う家族等への支援に関する業務</p> <p>▼ 高齢者や障がいのある方にも快適かつ安心してご宿泊や日帰り入浴等でご利用いただく他、介護付宿泊・日帰りプランを43件実施し、要介助者及び付添者(ご家族)双方がくつろげるひとときを提供することが出来た。</p> <p>▼ 大浴場での入浴や同性介助を受けることが困難(ご夫婦で利用)な場合に利用できる入浴専用室を案内した。(H28年度318名利用)</p> <p>▼ 館内に福祉用具展示スペースを設け、常時体験利用をすることでできるようにし、利便性の高い福祉用具の周知を図った。</p>	<p>利用者にゆっくり過ごしていただける各種のプランを用意して、心のこもった接客により好評を得ている。</p> <p>しかし、レストランメニューに対する意見が多く寄せられており、改善に努めていきたい。</p> <p>屋外パークゴルフ場の陥没による休止で、利用者より使えなくて残念だったとの声が多くあったが、魅力あるプラン、事業を展開していきたい。</p> <p>介護相談日に合わせて、福祉用具紹介イベントを開催した結果、相談者数が増加した。利用者が相談しやすい場を提供する工夫をすることができた。</p> <p>心身に不安のある利用者でも、ソフト面・ハード面の双方で安心して利用することができるように、それぞれの状況に合わせたプランを案内するなど利用者に寄り添った対応ができるようなサービスを提供した。</p>	<p>利用者のニーズに沿ったプラン用意し、利用者の健康状態等に合わせた適当なサービスを紹介するなど、福祉の専門知識を活かす適切な業務を行っている。</p> <p>今後も利用者ニーズの把握に努め、利用者数増に向けて、既存プラン、サービスを見直し、気軽に参加できる活動について検討していただきたい。</p>

<p>▽ 高齢者等の社会参加機会の創出に係る業務</p> <p>▼地域住民、利用者等のボランティア活動、イベント等の参加促進を行った。 ボランティア活動については「朝市」の他、「駒岡サポーター」を組織し、活動の支援をした。</p> <p>▼厨房・応接や清掃業務委託業者へ障がい者の積極的な雇用を指導することで、障がい者への就労支援に貢献した。</p> <p>▽ 交流促進に係る業務</p> <p>▼「こまおか秋まつり」や「こまおかの自然を知ろう」等、地域や他団体と連携しイベントを実施することで、地域や世代間の幅広い交流を促すことが出来た。</p> <p>▼高齢者やその他世代の交流を目的に、「アイヌ刺繍」や「写真講座」等は、人が集まりやすい土日開催の講座を実施した。</p> <p>▼熱帯植物館跡地の活用について、地域の方の提案、協力の下、南区の区花であるコスモスを栽培し、花畑を作成した。</p> <p>▼施設での多世代交流を図る取組を実施するため、札幌市青少年女性活動協会と連携して、2～5歳の親子を対象に施設をフィールドとした自然遊びや陶芸・バルーンアート体験を取り入れたイベントを開催した。(本年度は試行的な取組のため、料金の徴収はせず)</p> <p>▽ 教養講座の開講に関する業務</p> <p>▼これまで実施していた講座を中心に新たに利用者の要望が高い生涯学習・生きがい作り・介護予防などのジャンルを加えた講座や2階ロビースペースを活用した誰でも参加できるオープン講座を定期開催した。</p> <p>▽ その他施設の設置目的を達成するために必要な業務</p> <p>▼2Fロビーに介護予防を目的とした簡単な間違い探しや漢字・計算ドリルができる「駒岡脳トレコーナー」を設置し、宿泊・日帰り客共にご利用いただくことで介護予防促進を図った。</p> <p>▼毎月11日に介護なんでも相談として特設コーナーを設置しケアマネジャーを配置し実施した。</p> <p>▼生物多様性の拠点施設として、駒岡の自然を知ろう・星座観察会・園芸市等のイベントを開催し、生物多様性の理解の促進を図った。</p> <p>▼地元養護学校からの就労体験の受け入れについても積極的に実施した。</p>	<p>高齢者や障がい者の経験や技術を発揮してもらえるよう積極的に当施設の行事等へ参加を促し生きがいづくりへ繋がった。</p> <p>幅広い交流できる行事を実施することができた。</p> <p>定員に満たない講座については2次募集3次募集を積極的に行ったが、高齢者が主体のため体調不良や入院などにより参加率約51%と目標を下回った。満足度については講座生の要望等を講師方と相談し迅速に対応したことで84.3%と目標の80%を上回った。</p> <p>保養センターの役割として当法人が目指している高齢者等の利用しやすい環境(職員の専門性、介護相談や福祉的機能の充実)を整備した福祉総合センターとしての機能と地域との交流・連携の促進を充実させることができた。</p>
---	--

(5) 施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>105,000</td> <td>106,589</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>人数(人)</td> <td>10,000</td> <td>10,772</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>人数(人)</td> <td>90,000</td> <td>90,104</td> </tr> <tr> <td>朝市等</td> <td>人数(人)</td> <td>5,000</td> <td>5,713</td> </tr> </tbody> </table> ▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件 ▽ 受付カウンター業務 ▼特に受け付けフロントは当センターの顔となる業務で利用受付・案内・宿泊ルームキーの受け渡し・現金の收受など多岐に渡る重要な業務であり、適切な対応に努めた。 ▼利用申請等で知り得た個人情報については厳密に保護・管理した。 ▽ 利用者の送迎に関する業務 ▼利用者の利用促進及び利便性の向上を確保するため、日帰り利用、宿泊利用の団体客・個人客合わせて1,798件、23,864名の送迎を行った。 ▼送迎時の車内をPRの場と位置づけ、送迎業務は外部委託せずに当法人の職員を配置し、情報発信、パンフレットの配布・説明なども行った。 ▼余裕を持った配車スケジュールを心掛け、安全運転に徹し、快適な運行を務めることが出来た。 ▽ 利用促進の取組 ▼町内会及び老人クラブの会合に出向いて、PR活動を行った。 ▼老人クラブの会報に広告チラシを載せた。 ▼ホームページに施設の案内および行事、プランを発信している。 ▼地域のネットワークを活用して、利用者獲得に努めた。 ▼季節毎に過去の利用者に対して、ダイレクトメールを発送している。 ▼北海道特別支援学校校長会に出向き特別プランの企画についてPR活動を行った。 ▼障がい者施設団体の担当者に利用の依頼を行った。			H28計画	H28実績	全体	人数(人)	105,000	106,589	宿泊	人数(人)	10,000	10,772	休憩	人数(人)	90,000	90,104	朝市等	人数(人)	5,000	5,713	各利用実績は計画値を上回った。各種団体の会合・会議等に営業に向くことで、宣伝等を行い利用拡大につながった。 適切なフロントでの現金管理及び受付対応できた。フロント満足度についても88.8%と目標である80%を上回ることができた。 送迎車両について、マイクロバスを増車した事で団体客の利用増加につながった。 施設の特色に合致した団体・企業等へPRでき、利用促進へ繋げることが出来た。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: #FFD700;">A</td> <td style="background-color: #FFD700;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 各業務を適切に実施し、利用件数は計画を上回ることができた。 平成28年度は改装直後で、利用者の関心も高かったが、今後、改装から時間が経過しても、引き続き計画を達成できるよう、積極的に利用促進に取り組んでいきたい。	A	B	C	D
			H28計画	H28実績																							
全体	人数(人)	105,000	106,589																								
宿泊	人数(人)	10,000	10,772																								
休憩	人数(人)	90,000	90,104																								
朝市等	人数(人)	5,000	5,713																								
A	B	C	D																								
(6) 付随業務	▽ 広報業務 ▼ホームページに新しいプランおよび企画を更新して、予約数が増えてきている。 ▼各種の媒体を活用してPR活動を実施した。 ▼広報さっぽろに行事等を掲載により、行事参加者が増加している。 ▼年4回季節ごとにダイレクトメールを発送して、リピーターの利用者を確保している。 ▼STVラジオ、HTBラジオ、北海道新聞等のパブリシティを活用しPRした。 ▼地下鉄南北線真駒内駅のシーニックバイウエイ掲示板に広告を掲示した。 ▼バリアフリー観光ガイド(フリーペーパー1万部発行)に施設情報を掲載した。 ▼Facebook活用し、イベント情報やプランの紹介を実施した。 ▼ロゴマークを挿入した車両にて送迎を行うことで、施設のイメージを市内全域に発信した。 ▼車両だけでなく、ホームページ・パンフレット・その他プランのチラシ等様々な広報媒体でロゴマークを活用	アクセシビリティ・ユニバーサルデザインを考慮したホームページ作成や送迎車両・パフレット等でもロゴマークを積極的に活用することで、適切な広報活動ができた。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: #FFD700;">A</td> <td style="background-color: #FFD700;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 適切な業務を行っている。 今後も、施設利用者や関係団体の意見を参考に、効果的な広報活動について検討していただきたい。	A	B	C	D																				
A	B	C	D																								

	<p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼前期に続けて、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会が指定管理者として指名されたため、引継ぎ業務は実施せず。</p> <p>▽ 事前準備</p> <p>▼リニューアルオープン後の宿泊及び休憩予約について平成28年2月11日(木)～平成28年3月31日(木)の間、ハガキにて受付を行った。(札幌市社会福祉協議会ホームページ及び広報さっぽろ2月号に掲載する。)</p>									
<p>2 自主事業その他</p>										
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼売店事業(ミニ朝市含む) 売上額18,007千円(一昨年度10,792 千円)</p> <p>▼自動販売機 売上額4,177千円(一昨年度1,031千円)</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼業務委託、修繕、物品購入等は市内の企業に発注した。</p> <p>▼クリーニング業務は障がい者授産施設に発注した。</p> <p>▼物品の一部を障がい者授産施設に発注した。</p> <p>▼地元中学校特別支援学級および養護学校の就業体験を受け入れた。</p> <p>▼定期的に障がい者施設に物品販売の場所を提供した。</p> <p>▼業務委託業者の一部に就労支援の促進を図り、厨房・清掃業務で各1名の障がい者雇用が果たせた。</p> <p>▼授産施設に商品販売の実施(年156回)</p>	<p>売店事業と自動販売機事業については、販売商品の内容を工夫したため多くの利用者にご利用いただいたため、一昨年度よりも大幅に売上げが上がった。</p> <p>市内企業・地元企業等を十分に活用し、福祉施策に関わる受け入れ等も積極的に行った。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 利用者の利便性に配慮した自主事業を実施している。市内企業の活用や福祉施策への配慮も積極的に行っている。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者の利便性に配慮した自主事業を実施している。市内企業の活用や福祉施策への配慮も積極的に行っている。			
A	B	C	D							
利用者の利便性に配慮した自主事業を実施している。市内企業の活用や福祉施策への配慮も積極的に行っている。										

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	平成29年1月13日から1月27日に実施した。宿泊者より208件、休憩利用者より445件、合計653件を回収した。アンケートを宿泊者へ配布し、日帰り利用はフロント及びアンケート結果は3月27日に館内に掲示し2フロビーに設置し実施。	適切なアンケート調査の実施の下、総合・フロント満足度を含め、ほぼ全項目が目標の80%を達成することができた。また、意見要望については可能なものは即時対応し、それ以外は検討後に適切な対応を行った。	アンケートの結果は、概ね各項目とも目標値を上回る満足度となっており、意見・要望についても、誠実に対応を行っている。今後も適正な業務を続けるとともに、満足度の向上を目指して、サービス改善に努めている。いただきたい。			
結果概要	<p>宿泊利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は88.4%(目標80%) ・フロントの対応は86.0%(目標80%) ・接客態度は82.8%(目標80%) ・食事満足度は83.7%(目標80%) <p>日帰り利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は85.6%(目標80%) ・レストランメニュー満足度は78.9%(目標80%) ・行事満足度は78.9%(目標80%) ・教養講座満足度は84.3%(目標80%) ・相談事業満足度は73.1%(目標80%) ・利用目的満足度は91.3%(目標80%) 					
利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> ・中広間の男性様トイレが小便器しかなく不便だ ⇒女性用を男女兼用とし対応。男性用の改修については、見積りを取り費用的な面等を考慮し今後の検討課題とした。 ・浴槽の中のアカがひどいので、お湯を出しっ放しにしてアカを流して欲しい。 ⇒垢取りネットを配備し、繁忙時清掃等の巡回を強化し対応。根本的なハード面の改修については、札幌市及び建築業者と検討し今後の課題とした。 ・部屋のカギが閉めづらかった。 ⇒鍵の作動不良に関しては設備担当により調整。吊り戸のズレによる不良については施錠のコツ的な内容を案内し対応。 ・パークゴルフ場を再開して欲しい。 ⇒札幌市により屋外施設の検討委員会を開催し、現在検討中。 ・洗面台にドライヤーがあれば良いと思う。 ⇒大浴場に配備しその他客室については、電気容量による設備的な課題があるため、台数を限定しフロントで貸し出しを実施。 					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				計画通り執行した。	A B C D 収支の均衡を図り、適切な運営を行った。
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)		
収入	217,383	222,752	5,369		
指定管理業務収入	214,936	219,746	4,810		
指定管理費	79,724	79,724	0		
利用料金	106,904	113,920	7,016		
その他	28,308	26,102	▲ 2,206		
自主事業収入	2,447	3,006	559		
支出	212,333	213,892	1,559		
指定管理業務支出	211,803	213,388	1,585		
自主事業支出	530	504	▲ 26		
収入-支出	5,050	8,860	3,810		
利益還元	0	0	0		
法人税等	5,050	8,000	2,950		
純利益	0	860	860		
▽ 説明					
<p>▼利用料金収入は宿泊、休憩等の利用料収入であり、計画より約700万円増となり、業務委託費や消耗品費等の経費の支出増を賄うことができた。</p> <p>▼その他収入はレストラン利用収入等であり、約220万円計画より減となった。</p> <p>▼指定管理業務支出は、宿泊、休憩等の件数増へ対応する事務消耗品費等の増であり、計画より約158万円増となった。</p>					

<確認項目> ※評価項目ではありません。

<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>当事業は、利用料金収入と指定管理費によって行われているものである。今後も利用者増を目指す取り組みを積極的に行い、収入増を図るとともに、支出面を抑制しながら、収支のバランスをとり、安定した経営を行っていく。</p>		適 不適
<p>▽ 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</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>		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>・事業目標①『保養施設としてのさらなる充実』について 施設職員にケアマネジャーや介護福祉士などの介護専門有資格者を配置し、介護や支援を要する方の介護を担う家族や仲間に代わり当職員がその一端を担い一緒にくつろぐことのできる介護付プランの提供や異性介助等に配慮したバリアフリー浴室(客室)の貸出、また、介護相談・関連イベントの開催や福祉用具関連企業との連携による福祉用具の常設活用・体験など今後訪れる超高齢社会に相応しいサービスと機能を提供できた。</p> <p>・事業目標②『高齢者・障がい者の利用と生きがいづくりの促進』について 朝市運営や屋外花畑の管理などボランティア活動を推進した。また、障がい者による授産品の定期販売やイベント時のピアノ・和太鼓演奏、地元老人クラブ会員の知識経験を活かした講座開催など特技発表の機会を創出した。雇用等機会の確保としては、施設運営上では障がい者の常時雇用や近隣特別支援学校等の就労体験の積極的受入れなどを実施し、高齢者や障がい者に社会参画の機会を設け、やりがいや健康の維持、孤立抑制の一助に繋がった。</p> <p>・事業目標③『地域との交流・連携の促進』について 「朝市」や秋祭りによる多くの地域住民の交流の場、いきいきふれあい講座や講座生バスツアー企画による講座生同士の交流の場とを創出している。また、多世代の方や親子が参加しやすいよう土・日曜開催の交流講座の実施、さっぽろ青少年女性活動協会と連携した屋外交流事業の実施、冬場の屋外スペースを活用した地域の自主的交流活動である「ファットバイク ミーティング」の開催支援などより広い世代で親交が深まる交流促進が図られた。</p> <p>・事業目標④『高齢者等の利用しやすい環境を整備せた福祉総合センターとしての機能強化』について 前段事業目標1～3の実践取組みのほか、当施設の設置目的達成に向け取り組んでいる介護相談会や転倒予防教室、福祉用具の利用体験説明会の開催や脳トレコーナー常設など福祉的機能強化を図ることができ、指定管理者初年度としては一定の成果を得ることが出来た。</p>	<p>・安定経営の柱になる集客、増収に向けた新たな利用者へのPR活動(施設の特徴・魅力などの認知拡大や各種プラン・サービスの周知など)に重きを置き、当施設の存在意義等を広く市民に浸透させていく。</p> <p>・リピーターの確保に繋がる一つひとつのプランやイベント等のサービス精度や人気の向上に向けた見直しを適宜実施する。</p> <p>・超高齢社会を見据えた課題(利用者からのニーズ)に対応した新しい取組みを検討・企画し実施する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の目的に沿って、適切な運営管理が行えている。目標に向け、各事業が推進されるように、利用者、関係機関等の意見を活かし業務内容の見直し、工夫を行いながら、利用促進の手法について検討していただきたい。</p>	