

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29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>▼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。さらに、利用者の快適性など満足度の向上や管理経費の縮減などに積極的に取り組んだ。また、基本方針を明確化するため事業目標を定め、第三者委託業者と基本方針・事業目標を共有し目標達成に向けた一体的な管理運営を行った。</p>	<p>各事業毎に目標数値を設定し、委託業者を含めこの数値を共有している。目標数値を確実に達成していくため、委託業者の代表を集め、月4～5回の情報交換会や業務改善会議を実施した。初年度に比べサービスを含めた業務全般の質が向上した。また、地域町内会やボランティア等、施設を応援してくれる周辺利用者が運営に理解を深め、積極的に駒岡のPRをするなど利用促進に協力しており、基本方針が浸透してきている。</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。第三者委託による業務が複数あるが、委託業者にも基本方針、目標値等を認識させ、協働で施設運営の向上を図る姿勢がみられ、評価できる。また、職員研修、情報共有についても、明確な実施方法が確立されている。</p>

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

- ▼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継続して行った。
- ▼事務室内には「平等利用確保のための方針および取組項目」を掲示し、すべての利用者に公平中立な対応をするよう意識の向上を図った。
- ▼宿泊休憩等の受付の際は、誤解のないよう適切で丁寧な対応を行った。
- ▼講座やイベントの参加、年末年始特別営業日の宿泊者決定にあたっては公開抽選を行い公平を期した。

責任者である支配人が委託業者を含め、平等利用に係る教育を実施した。特に予約受付、フロント対応、レストラン応接職員については重点的に指導・教育行ったところ、円滑な対応ができた。また、平等利用確保のため、各事業毎にマニュアルを作成し、利用者に差別が生じないように取り組むことができた。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼エコチェッカーを導入するなどして節水、節電、ゴミの減量等に努め、電気、ガス、水道の節約に努めた結果、ゴミの減量及び電力使用量の減少につながった。また、掲示物等で周知し、利用者の節約への意識を高めた。
- ▼当センターが駒岡清掃工場より余熱や電力の供給を受け、環境に配慮した施設であることを利用者に周知した。
- ▼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た。
- ▼管理業務等に係る用品等は極カ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た。
- ▼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行い、敷地内には食用廃油回収ボックスを設置し、利用者から廃油を回収した。
- ▼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。
- ▼さっぽろエコメンバー(レベル3)に登録し、環境保全行動点検簿に沿って節水・節電、紙の節約等に努めるなど環境にやさしい自主的な取組を実施した。
- ▼町内会や老人クラブ等の団体利用者に対しては駒岡の食事・送迎付きで近隣の清掃工場や資源選別センターで研修ができる旨の案内をし、年間約30件の実施があった。
- ▼クールビズ・ウォームビズを励行した。

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、生物多様性を考えるイベントの開催、秋まつり時の環境パネル展を通して当センターが環境に配慮した施設であることを市民に広く周知できた。

▽ 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(支配人)を配置した。
- ▼統括責任者の職務を代理する職員(副支配人)については、統括責任者同様に知識と技術を有した職員を配置し、管理運営体制及び営業・広報活動体制を強化した。
- ▼「介護支援専門員」「介護福祉士」「介護職員初任者研修修了者」の資格を有する職員を配置し、お手伝いが必要な方、障がいをお持ちの方に対するサービスを強化した。
- ▼障がいを有する者を施設運営に係る補助的業務に従事させた。
- ▼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。また、組織内や外部の研修にも参加し、職員の資質向上を図った。
- ▼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を継続することにより利用者に安心・安全なサービスを提供することができた。また、介護支援専門員や介護福祉士等の有資格者の配置により保養機能の充実・強化を図ることができた。さらに、組織整備のため業務分担や指揮命令系統を明確にした。また、緊急対応のための緊急連絡網を作成した。人材育成については社会福祉協議会が職務を通じての研修(OJT)、職務を離れての研修(OFF-JT)等の研修体系を整備し、それを受講することで関係法令の習得などスキルアップを図った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼職員会議、当センター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い、関係機関との情報共有を強化した。
- ▼日常業務を実施する中で現状に合った業務内容の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口頭のみではなく書面等で行うことを徹底して実施している。

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することができた。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。特に情報の共有としては、施設上の管理や前日、当日の業務確認などの伝達をシステム入力で実施し、スムーズなサービス提供につなげた。アンケート内容により実行可能と思われるものについては委託業者を含めた業務改善会議を実施し、対応することができた。

▽ 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)

- ▼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を実施した。
- ▼委託業者に対しては利用者のサービス向上に配慮し、安全を十分に確保した仕様書に基づき適正な業務遂行がされるよう指揮監督を徹底して管理した。
- ▼委託業者と基本方針・事業計画を共有し札幌市保養センター駒岡として一体的なサービスを提供した。

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、確認を継続的に行うことで、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29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22日	・平成29年度事業計画の実施状況 ・平成29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>もりの仲間のか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・札幌市保養センター駒岡支配人・札幌市保養センター駒岡副支配人・札幌市保養センター駒岡担当係長</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・要望については運営に活かすよう努めた。改善を図った事例として、工事による入浴の休止が地元住民には周知されていないので今後は回覧板で回していただくこととなった。また、特別支援学級へのPR方法に関する助言もいただいた。さらに、連携強化を推進するため、委託業者との定例運営会議、南区内の当法人の各事業所が集まる南区連携会議を開き、必要に応じ連絡調整を行うことができた。

- ▼円滑な業務遂行のため必要となる関係機関等の一覧表を作成した。
- ▼管理運営業務を行うにあたり、団体名を表示する必要があるときは「札幌市保養センター駒岡指定管理者 札幌市社会福祉協議会」と表示した。

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼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。</p> <p>▼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、複数人体制チェックを実施するととも に、毎日の現金実査を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼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 は文書に残し、委託業者を含む全職員で共有し、再発防 止策の検討を行った。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、要望・苦情の内容・対応・結 果・再発防止策を札幌市に報告した。</p> <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>▼業務実績等は事業報告にて、毎月本部及び札幌市に報 告した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼平成30年2月5日から2月19日に実施した統一アンケート 結果は4月13日に館内に掲示し、要望、意見内容で実施可 能な部分はすぐに改善するとともに館内にアンケート結果 を掲示した。</p> <p>▼常設のアンケート用紙を宿泊室、ロビー、レストランに置 き、日々の利用者からご意見、要望を聴取した。</p> <p>▼日々のアンケート、施設福祉部統一アンケートの結果を 全職員で共有し、サービス向上につなげるためのセルフモ ニタリングを実施した。</p> <p>▼業務・財務検査項目の自己チェックを実施し改善が必要 な項目がある場合、その改善提案を含め札幌市に報告し た。</p>	<p>現金の取扱は経理 事務マニュアルによ り適正に事務処理 を行った。資金管理 は法人の規程に基 づき、第三者による 監査など客観的な 方法で点検・確認を 適切に行うことがで きた。</p> <p>要望・苦情に対し ては規定に基づき 適切に対応した。す ぐに対応が可能な 要望については迅 速に対応しサービ スの改善に努め た。また、札幌市に も随時必要な報告 を行い、適切な運 営を行った。</p> <p>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 を把握し委託業者 と共有することで、 迅速にサービスや 業務の改善につな げることができた。 各種報告書につい ては必要項目を満 たした適切な報告 を行った。</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼就業規則に基づく勤務及び賃金の支払いを行った。 ▼関係法令の知識を深め、法令遵守の意識を高めるための研修を行った。 ▼駒岡で働く職員に、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。 ▼1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼札幌市社会福祉協議会および委託業者で障がい者の雇用をしている。 	<p>職員の雇用に関しては、関連する法令、省令に基づき就業規則を整備し、労働基準監督署に届け出しており、職員研修を通じて法令遵守について意識の向上を図った。雇用環境の維持向上については衛生推進者を配置することで職員の健康管理を行うことができた。また、希望の日に休みが取得できるなど勤務割を工夫し働きやすい労働環境等ワークライフバランスを推進し、職員ひとり一人がやりがいと責任を持って働くことができた。その結果、利用者へのサービスの質も向上した。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center; background-color: #FFD700;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> </table> <p>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>	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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼緊急時の連絡体制マニュアルを確立して、札幌市・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た。 ▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 ▼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、警察に届け出るなど適切に処理をした。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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、仕様書どおり遂行されているか適宜、検査・確認を行った。 ▼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センターの保全を図った。 ▼駐車場管理、緑地管理は毎日の巡回を実施し管理した。 ▼当センター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>利用者・職員・近隣住民・その他業務に関連する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、善良なる管理者の注意に従い、管理物件を管理できた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center; background-color: #FFD700;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> </table> <p>利用者の安全に配慮した管理が適正になされた。施設管理についても、良好に行われている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼防災計画を策定し防災訓練を年2回実施した。 ▼委託業者も含めた職員でAEDの講習を実施した。 ▼防火管理者が防災の講習会に参加して、その内容について職員に周知し防災に対する知識や意識を高めた。 ▼センター内の巡回を実施して、各所の点検を行った。 ▼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>防災訓練や講習により職員の防災意識を高めることにより、利用者・職員等の安全確保を図ることができた。</p>																																			
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<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>利用者数：目標11,000人、実績10,226人</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼通常プラン利用の際に和食・洋食を選択できる事で、個人の嗜好に合わせた食事を提供した。 ▼送迎付きの季節膳プランを提供することで、高齢者等の移動手段が少ない利用者へ好評が得られた。 ▼老人クラブや町内会等へ老人クラブ向けプランや宴会プラン等の送迎付団体プランを提供した。 ▼身体が不自由な方が安心して、外出・旅行を楽しんで頂けるよう、介護付プランを提供した。 ▼特別支援学級および養護学校等を対象としたアレルギー食・刻み食等の特別食プランを提供した。 ▼近隣のパークゴルフ場と連携した、パークゴルフ付宿泊プランを提供した。 ▼お祝い事や法要の際に利用できる、慶弔プランを提供した。 ▼プラン料理の見直しや常連者への食事提供内容を変更等の細やか対応をすることで、リピート客の増加を図った。 <p>▼各種プラン実績 (人)</p> <table border="1" data-bbox="363 1137 1002 1574"> <thead> <tr> <th>プラン名</th> <th>H29年度実績</th> <th>前年度(H28)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>和食膳</td> <td>3,180</td> <td>4,876</td> </tr> <tr> <td>洋食膳</td> <td>656</td> <td>653</td> </tr> <tr> <td>季節膳</td> <td>3,108</td> <td>2,764</td> </tr> <tr> <td>老人クラブ向け</td> <td>1,089</td> <td>909</td> </tr> <tr> <td>宴会プラン</td> <td>843</td> <td>807</td> </tr> <tr> <td>介護付プラン</td> <td>68</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>介護・福祉専門等研修</td> <td>272</td> <td>232</td> </tr> <tr> <td>特別支援学校・就労施設向け</td> <td>564</td> <td>445</td> </tr> <tr> <td>パークゴルフプラン</td> <td>125</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	プラン名	H29年度実績	前年度(H28)	和食膳	3,180	4,876	洋食膳	656	653	季節膳	3,108	2,764	老人クラブ向け	1,089	909	宴会プラン	843	807	介護付プラン	68	26	介護・福祉専門等研修	272	232	特別支援学校・就労施設向け	564	445	パークゴルフプラン	125	0	<p>通常プランだけではなく、送迎付、団体用、介護付等、様々な利用者のニーズに対応した宿泊・日帰りプランを提供することができた。</p> <p>8月及び12月に工事があり、浴室利用等を休止せざるを得ない状況であったが、仕様書どおり各事業を適切に実施した。各プランの利用傾向等の分析を行い、利用促進に繋がる取組を実施している。また、入浴専用室について、より多くの方が利用できるよう使用方法の見直しを図り、多くの家族等の支援を行うことができています。さらに、2階ロビーについて、障がい者の活躍の場に活用するほか、オープン講座を開講するなど滞在者の関心を集めるなど、事業の実施方法に工夫がみられ、評価できる。</p> <p>また、2名以上から送迎を予約することができる季節膳プランについては昨年度と比べても大きく増加傾向にあるため需要の高さが確認できたことから、冬場の閑散期には送迎付きの季節膳プランの割引クーポンを発行して、積極的に販売することにより、更なる利用促進を図った。</p> <p>レストラン業務については利用促進を目的とした活動は積極的に実施しているが売上・利用者数は昨年度に比べ減少していることから、今後さらなる利用促進へ向けたPR手段の検討が課題となるが、宿泊・日帰り介護付プラン及び入浴専用室の利用については、内部会議等でも積極的にPRを行い、昨年度に比べ予約問合せが大きく増加した。特に、入浴専用室については、2部制に変更し、利用者増に繋げ、基本方針に則したサービスを提供した。また、近隣のパークゴルフ場と連携し、入浴等のプランなど、センターの機能を十分に発揮した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
プラン名	H29年度実績	前年度(H28)																																			
和食膳	3,180	4,876																																			
洋食膳	656	653																																			
季節膳	3,108	2,764																																			
老人クラブ向け	1,089	909																																			
宴会プラン	843	807																																			
介護付プラン	68	26																																			
介護・福祉専門等研修	272	232																																			
特別支援学校・就労施設向け	564	445																																			
パークゴルフプラン	125	0																																			
A	B	C	D																																		

《休憩に関する業務》

利用者数：目標92,000人、実績88,272人

- ▼団体及び個人の利用者により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。
- ▼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。
- ▼昼会食用としてリーズナブルに利用することができる、幕の内、特選幕の内弁当を提供した。
- ▼老人クラブや町内会等へ老人クラブ向けプランや宴会プラン等の送迎付団体プランを提供した。
- ▼身体が不自由な方が安心して、外出・旅行を楽しんで頂けるよう、介護付プランを提供した。
- ▼近隣のパークゴルフ場と連携した、パークゴルフ付日帰りプランを提供した。
- ▼特別支援学級および養護学校等を対象としたアレルギー食・刻み食等の特別食プランを提供した。
- ▼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577名(付添含む)の方々に利用していただいた。

▼各種プラン実績

(人)

プラン名	H29年度実績	前年度(H28)
老人クラブ向け	4,402	4,083
宴会プラン	997	1,094
介護付プラン	40	24
障がい者向けプラン	136	249
入所施設・介護事業所利用向け	418	596
パークゴルフプラン	362	144
入浴専用室利用	577	318

《レストランに関する業務》

- ▼アンケート等で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。
- ▼刻み・ミキサー食に対応し、ユニバーサルデザイン食器の貸し出しを実施している。
- ▼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について、開発・見直しを定期的に行っている。
- ▼ポイントカードを作成し、利用回数等に応じてドリンク等を無料提供するサービスを実施している。
- ▼近隣のパークゴルフ場等にPRチラシを配布、食後ドリンクサービス券を添付し、利用促進を図っている。
- ▼当センターの講座生等へアンケートを募り、新メニュー開発の参考としている。

▼各種プラン実績 (件)

メニュー名	H29年度実績	前年度(H28)
地域共同開発メニュー	452	98
ご当地メニュー	294	412

▽ 高齢者の生活相談、健康増進等に関する業務

利用者数: 目標240人、実績431人

▼当センター2階ロビーに血圧・身長・体重計、サイクリングマシン、マッサージ機(有料)を設置し、高齢者等の健康増進を図った。

▼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受け、最適な機関の紹介やアドバイス等を行った。(316人)

▼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。(21人)

▼福祉用具展示会を1回、セルフヘッドケア教室を1回実施した。(35人)

▼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。(59人)

▼高齢福祉週間行事に合わせて、しょうがせんべいにロゴマークのシールを添付し、60歳以上の高齢者を対象に無料配布を実施した。

札幌市社会福祉協議会の連携企業の協力により、介護相談会の開催、福祉展示スペースの設置、福祉展示会の開催等を行い、高齢者へ福祉に関する様々な情報を提供できた。健康器具の設置、医療マッサージ体験等の開催により、高齢者等の健康増進につながった。

▽ 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

業務名	H29実績(人)	H29目標(人)
介護付宿泊プラン	68	30
介護付日帰りプラン	40	20
入浴専用室利用	577	100

※付添者の利用も含む

▼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利用いただく他、介護付宿泊・日帰りプランを43組実施し、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できた。

▼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、220組の利用があった。

▼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ができるようにし、利便性の高い福祉用具の周知を図った。

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。

▽ 高齢者等の社会参加機会の創出に係る業務

参加者数: 目標850人、実績1,090人

- ▼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。
- ▼イベント等でのピアノ演奏やマジック披露など、高齢者や障がい者への特技発表の場を創出した。
- ▼ボランティア活動については「もりの仲間のかまおか朝市」の他、「駒岡サポーター」を組織し、跡地利用の畑の定植やお祭り時の会場設営、販売補助等のお手伝いをしていただいた。
- ▼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。
- ▼障がい者支援施設とリネン契約を結び、障がい者の就労支援の促進を図った。
- ▼高等支援学校及び養護学校の就労体験を積極的に受け入れ、障がい者の就労支援を図った。

高齢者の経験や技術を発揮してもらえよう、当センターの花畑の維持管理やイベントのお手伝いなどの参加をしてもらった。高齢者のいきがいくりに繋げている。また、障がい者の活躍の場を広げる取組みとして、週4日程度、2階ロビーを開放し、様々な障がい者団体の授産品販売を支援し、社会参加につなげることができた。

▽ 交流促進に係る業務

実施数: 58回(土日交流会17回、ふれあいスペース講座13回、朝市他28回)

参加者数: 目標5,500人、実績5,725人

- ▼「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できた。
- ▼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。
- ▼熱帯植物館跡地の活用について、地域の方やセンターボランティア登録者の提案、協力の下、南区の区花であるコスモスを栽培し、花畑を作成するとともに、今年度よりじゃがいも、枝豆、ピーマン等の野菜の栽培も行ない、収穫時には当センター利用者と近隣保育園に通う園児を招待して「収穫体験」を実施することにより、子どもと高齢者の交流を行うことができた。
- ▼囲碁、麻雀、ビリヤード等の大会を設け、趣味を同じくする高齢者等の交流の場を提供した。
- ▼2階ロビーの円卓を利用して、館内利用者が自由に参加できる切り紙講座を毎月1回実施して好評を得た。

幅広い年代の方が交流できる行事を多数実施し、コミュニティ醸成機能を維持・強化でき、参加者数も目標を上回ることができた。

▽ 教養講座の開講に関する業務

▼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。

講座名	開催数(年)	定員数	参加者決定者数	申込率
書道	23	24	16	66.7%
絵手紙	11	20	7	35.0%
あへあほ体操	24	30	16	53.3%
合唱	23	20	17	85.0%
カラオケ	23	60	45	75.0%
水彩画	21	20	17	85.0%
英会話(初級)	44	24	24	100.0%
英会話(中級)	44	20	15	75.0%
ビリヤード(午前)	45	12	12	100.0%
ビリヤード(午後)	45	10	10	100.0%
ヨガ	36	34	34	100.0%
声をだして本を読もう	12	15	7	46.7%
ペン習字	22	24	15	62.5%
笑いヨガ※	12	20	3	15.0%
初心者麻雀(午前)	46	20	17	85.0%
初心者麻雀(午後)	46	20	11	55.0%
歌いましょう	12	20	11	55.0%
陶芸(A)	23	16	12	75.0%
陶芸(B)	24	16	11	68.8%
陶芸(C)	22	16	15	93.8%
陶芸(さくら)	22	16	14	87.5%
陶芸(すずらん)	23	16	15	93.8%
陶芸(すみれ)	24	16	14	87.5%
陶芸(ゆり)	23	16	12	75.0%
陶芸(ふじ)	23	16	14	87.5%

※6月から休止

▽ その他施設の設置目的を達成するために必要な業務

▼各区の老人福祉センターと合同で各地区の高齢者が投稿した、川柳、短歌、随筆等をまとめた文集(輝き)を発行し、各客室やブックスタンドに設置した。

▼札幌市南郵便局からの依頼により、「かもめーるはがき」による飲酒運転根絶啓発活動への協賛を行った。

▼生物多様性拠点のイベントの一環として札幌市青少年科学館の移動天文台を利用した「星空観察会」を実施し、祖父母と孫・親子連れが多く参加された。

定員に満たない講座については再募集を積極的に行い定員の充足に努めたが、申込率74.5%(平均)と目標の80%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94.1%と目標の80%を上回った。また、センター機能を発揮するため、2階ロビーを開放し、オープン講座を開催したところ、入浴等に加えて滞在時間の延長など、利用促進に繋がっている。

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。

(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;"> <thead> <tr> <th></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">宿泊</td> <td style="text-align: center;">人数(人)</td> <td style="text-align: center;">10,772</td> <td style="text-align: center;">11,000</td> <td style="text-align: center;">10,226</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">部屋稼働数</td> <td style="text-align: center;">4,089</td> <td style="text-align: center;">3,802</td> <td style="text-align: center;">3,927</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">稼働率(%)</td> <td style="text-align: center;">71.0%</td> <td style="text-align: center;">66.0%</td> <td style="text-align: center;">70.3%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">休憩</td> <td style="text-align: center;">人数(人)</td> <td style="text-align: center;">90,104</td> <td style="text-align: center;">92,000</td> <td style="text-align: center;">88,272</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ H29.8/13～8/22、12/18～12/24 工事のため一部施設の利用を休止。</p>				H28実績	H29計画	H29実績	宿泊	人数(人)	10,772	11,000	10,226	部屋稼働数	4,089	3,802	3,927	稼働率(%)	71.0%	66.0%	70.3%	休憩	人数(人)	90,104	92,000	88,272	A B C D
		H28実績	H29計画	H29実績																							
宿泊	人数(人)	10,772	11,000	10,226																							
	部屋稼働数	4,089	3,802	3,927																							
	稼働率(%)	71.0%	66.0%	70.3%																							
休憩	人数(人)	90,104	92,000	88,272																							
▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件	<p>大浴場ダクト工事による利用制限等もあり、計画より利用人数は下回ったが、積極的なPR活動により、介護付プランや老人クラブ向けプラン等、事業別に見ると利用者数が増加している部分も多く見られた。次年度も安定した経営を継続するため、サービス面の向上、利用者のニーズに合致したサービスの提供(新規プランの構築)、より効果的な広報活動を実践していく。</p>			<p>工事のため一部施設を休止していた期間があったことから、計画値に届かない項目もあった。しかし、各団体への積極的なPR活動を継続し、利用者数の維持に努めており、適切な利用促進を図っている。また、利用者のニーズを把握するため、利用者の意見を聴取できる機会を設けて、利用促進に関する業務を適切に実施していると評価できる。</p>																							
▽ 利用促進の取組	<p>利用者のニーズにあったサービスを提供し、広報さっぽろ、ホームページ等で適切にPRすることで、利用促進を図ることができた。職員が定期的に営業PRを行い、町内会等の利用が大幅に増加することができた。イベント開催のPRの他、連携先である様々な団体等に広報活動を強化し、新規利用者の獲得に努めている。また、魅力ある商品を開発し、取り組み内容など連携先以外へ定期的に営業活動を行った。「もりの仲間のかまおか朝市」開催前日には、主に芸術の森地区を中心に車両にスピーカーを付けた広報車を使用し宣伝活動を行い、「もりの仲間のかまおか朝市」当日には子ども連れなどが来館し賑わいを見せ、当センター利用に繋がった。</p>																										
	<p>▼ 随時、利用者アンケート等で得た、意見は各担当者へ共有し、必要があれば改善、サービスの向上を図った。 ▼ 利用者アンケート等を参考にレストランメニュー変更を実施した。 ▼ 当センター連携先である、株式会社ばんけいとのコラボプランを作成した。 ▼ 一部プランを季節毎に変更し、リピート客を増加を図った。 ▼ 一部プランの提供内容を見直し、迅速にホームページ、チラシ等の差替え実施した。 ▼ 年末年始特別営業日を設け、広報さっぽろ、ホームページ等で周知、利用促進を図った。 ▼ 札幌市老人クラブ連合会幹事の協力のもと、老人クラブ向けプランのメニュー検討会を実施した。 ▼ 閑散期の対策として、札幌市の協力のもと季節膳プランの500円引き券を作成し、広報さっぽろに添付し周知した。(携帯アプリでも利用可能) ▼ 閑散期の対策として、連泊者へ一部レストランメニューを昼食でサービスする、連泊プランを実施した。</p>																										

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ホームページに新しいプランおよび企画を随時更新している。 ▼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。 ▼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。 ▼札幌第一交通と連携して、同社が保有するタクシー440台にセンターのパンフレットを配置した。 ▼シーニックバイウエイが発行する「北海道のよりみちドライブ情報」(フリーペーパー11万部発行)、「バリアフリー観光ガイド」(フリーペーパー1万部発行)、地域サロン情報誌「ちさろ」(フリーペーパー3,000部発行)にセンター情報を掲載した。 ▼バリアフリー観光ガイド(フリーペーパー1万部発行)にセンター情報を掲載した。 ▼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、センター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した。 ▼各地区のまちづくりセンターに出向き、町内会等にパンフレット、チラシ等の配架を依頼し、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。 ▼地域のネットワークを活用して、利用者獲得に努めた。 ▼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。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼前期に続けて、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>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を作成した。送迎車両・パンフレット等でもロゴマークを積極的に活用し、多様な広報活動を行うことができた。特に、多様な連携先・協力先を活用し、施設案内を配布する等の強化を行った。また、札幌市社会福祉協議会では、効率的かつ効果的な広報活動を推進するため、広報戦略会議を設置し、グループウェア等に札幌市保養センター駒岡の取組を掲載し、内部広報についても強化した。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	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								
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。											
<p>2 自主事業その他</p>											
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼売店事業(ミニ朝市含む) 売上額16,706千円(前年度18,007千円) ▼自動販売機 売上額4,256千円(前年度4,177千円) ▼麻雀利用 売上額2,636千円(前年度2,614千円) ▼マッサージ機利用料 売上額297千円(前年度124千円) ▼カラオケ利用 売上額326千円(290千円) 	<p>当センターの設置目的を妨げない、かつ、利用者の利便性向上を目的とした事業を実施できた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">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。											

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

- ▼業務委託、修繕、物品購入等は市内の企業に発注した。
- ▼クリーニング業務は障がい者授産施設に発注した。
- ▼物品の一部を障がい者授産施設に発注した。
- ▼地元中学校特別支援学級および養護学校の就業体験を積極的に受け入れた。
- ▼定期的に障がい者施設の物品販売を支援した。(年145回)
- ▼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。

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。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	平成30年2月5日から2月19日に実施し、宿泊者より151件、休憩利用者より382件、講座利用者より194件、合計727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2Fロビーに設置し実施。アンケート結果は4月13日に館内に掲示。																																	
結果概要	<p>満足度調査</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>目標</th> <th>結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合</td> <td>80%</td> <td>88.1%</td> </tr> <tr> <td>接遇</td> <td>80%</td> <td>92.4%</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>80%</td> <td>88.5%</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>80%</td> <td>87.7%</td> </tr> <tr> <td>レストラン</td> <td>80%</td> <td>81.3%</td> </tr> <tr> <td>生活相談</td> <td>80%</td> <td>86.1%</td> </tr> <tr> <td>健康増進等のイベント</td> <td>80%</td> <td>86.1%</td> </tr> <tr> <td>介護プランの利用</td> <td>80%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>80%</td> <td>93.7%</td> </tr> <tr> <td>フロント対応</td> <td>80%</td> <td>90.6%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	目標	結果	総合	80%	88.1%	接遇	80%	92.4%	宿泊	80%	88.5%	休憩	80%	87.7%	レストラン	80%	81.3%	生活相談	80%	86.1%	健康増進等のイベント	80%	86.1%	介護プランの利用	80%	100%	教養講座	80%	93.7%	フロント対応	80%	90.6%
項目	目標	結果																																
総合	80%	88.1%																																
接遇	80%	92.4%																																
宿泊	80%	88.5%																																
休憩	80%	87.7%																																
レストラン	80%	81.3%																																
生活相談	80%	86.1%																																
健康増進等のイベント	80%	86.1%																																
介護プランの利用	80%	100%																																
教養講座	80%	93.7%																																
フロント対応	80%	90.6%																																
利用者からの意見・要望とその対応	▼Wi-Fi環境の整備を希望。▼脱衣室・湯船が狭い。▼二階にも喫煙室がほしい。▼部屋のドアの鍵が掛けにくい。⇒鍵の掛け方のコツを伝えた。▼ビリヤードの台を増設してほしい。▼パークゴルフ場が無くなったのが残念。⇒近隣のパークゴルフを案内した。▼サウナを設置してほしい。																																	

すべての調査項目について目標を達成することができた。利用者からの要望・意見についてはすぐに改善できることは迅速に対応した。ハード面の要望については札幌市に報告をした。

A	B	C	D
---	---	---	---

各項目とも目標値を達成することができており、評価できる。利用者の意見・要望にも誠実に対応を行っている。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	225,602	218,066	▲ 7,536
指定管理業務収入	222,560	215,028	▲ 7,532
指定管理費	79,724	79,724	0
利用料金	114,662	109,243	▲ 5,419
その他	28,174	26,061	▲ 2,113
自主事業収入	3,042	3,038	▲ 4
支出	218,552	209,910	▲ 8,642
指定管理業務支出	218,022	209,343	▲ 8,679
自主事業支出	530	567	37
収入-支出	7,050	8,156	1,106
利益還元	0	0	0
法人税等	7,050	8,156	1,106
純利益	0	0	0

利用料金収入が減少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。今後も安定した経営を継続するため、サービス面の向上、利用者のニーズに合致したサービス(新規プランの構築等)を提供したい。

A B C D
収支の均衡を図り適切な運営を行った。

▽ 説明

- ▼ 宿泊・休憩利用者数は大浴場ダクト工事による利用制限等もあり、計画に僅かに届かず、利用料金収入は計画より5,419千円の減となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、収入の減に伴い水道光熱費や業務委託費等を適正に支出し、計画より8,679千円の減となった。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

当センターは、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。

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。
- ▼ 札幌市行政手続条例の適用については、「札幌市老人体養ホーム条例」及び「旅館業法」、「公衆浴場法」に基づき適正に利用承認等の対応をしている。
- ▼ 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
<p>▼基本方針に沿った下記の4つの事業目標については概ね達成し、施設の役割を果たすことができた。利用者へのPR活動を様々な広報媒体を通じて積極的に展開し、利用者の声を基にしたサービスの改善を適宜実施したが、宿泊・日帰りの利用者数、利用料収入については前年度を若干下回った。</p> <p>▼事業目標①『保養施設としてのさらなる充実』について</p> <p>当センター職員が家族等の代わりに介護等を必要とする方の支援をする介護付きプランについて、高齢者施設・ヘルパー等への営業・周知活動の結果、前年度の利用件数を大きく上回ることができた。介護等を必要とする方、家族等と一緒にくつろぐことできるように支援できた。</p> <p>異性介助等に配慮したバリアフリー浴室(客室)の貸出件数についても上記の要因に加え、バリアフリー浴室の利用を2部制(10～13時・14～17時)にし、利便性を高めたことで、多くの方にご利用いただけるようになった。また、介護相談・セルフヘッドケア教室・医療マッサージ体験等の健康と介護に関する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・体験など他のホテル、旅館等の宿泊施設では行っておらず、当施設ならではの高齢社会に対応した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</p> <p>センター運営の様々な場面で高齢者のボランティア活動を推進した。こまおか朝市、秋まつりの運営や屋外畑スペースの管理など高齢者の知識と経験が生かせるボランティア活動に参加していただいた。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演奏等の特技発表の場を提供した。雇用等機会の確保としては、センター運営上では障がい者の常時雇用や近隣の高等支援学校等の就労体験の積極的受入れなどを実施した。高齢者や障がい者に社会参画の機会を設け、生きがいづくりの促進を図ることができた。</p> <p>▼事業目標③『地域との交流・連携の促進』について</p> <p>こまおか朝市や秋まつり、冬まつり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を創出した。また、多世代の方や親子が参加しやすいよう「写真講座」や「フライパンでパン講座」等の土・日曜開催の交流講座、移動天文台による「星空観察会」、さっぽろ青少年女性活動協会と連携した屋外交流事業、地域住民を講師とした「アイヌ刺繍講座」を実施した。また、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よう交流促進を図った。</p>	<p>▼安定経営の柱となる集客、増収に繋がる新たな利用者へのPR活動(施設の特色・魅力などの認知拡大や各種プラン・サービスの周知など)を重点的に行う。当センターの存在意義・役割等を広く市民に伝え、より多くの方に利用していただけるセンターを目指す。</p> <p>▼リピーターの確保に繋がるサービスの維持・向上を目指し、利用者の声を元にしたサービスの改善・プランの見直しを適宜実施する。</p> <p>▼事業目標を確実に遂行していくとともに、超高齢社会を見据えた札幌市・地域の課題(高齢者の孤立化、買い物の不便さ、生きがいの低下など)に対応した新しい取組みを検討・企画し実施する。</p>

<p>▼事業目標④『高齢者等の利用しやすい環境を整備した福祉総合センターとしての機能強化』について</p> <p>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セルフヘッドケア教室、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・健康に関する情報発信を積極的に行い、福祉的機能強化図ることができた。また、刻み食やミキサー食、アレルギー対応食の提供、バリアフリー設備、介護専門資格を有した職員の配置により特別支援学級、養護学校等の生徒、高齢者・障がい者団体等の方々も安心してご利用いただくことができ、福祉総合センターとしての機能を十分に果たすことができた。</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。高齢者だけではなく、子どもやその家族が関心をもてるもの、参加しやすいことに考慮した事業を実践し、多世代交流の促進を図っている。</p> <p>また、各事業にいかに参加してもらうかが課題であるが、平成29年度は積極的なPR活動、効果的な広報活動の実施に努めていると評価する。</p> <p>今後も、利用者、関係機関等の意見を反映しながら、施設の活性化を図ることを期待する。</p>	