

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	1,500㎡
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26年4月1日～平成30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>▼ 設置目的を実現すべく、当法人が掲げる5つの原則(人間性、平等性、サービス性、地域性、効率性)に基づき、①人にやさしく、心のかよい合うサービスの提供②だれもが安心して利用できる施設づくり③サービスの質の向上と改善④地域から愛され信頼される施設づくり⑤効率的な経営の5つの基本方針を策定している。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 平等利用に関する方針や取り組みを事務所内に掲示し、常に、職員に平等利用を意識した行動をする等、平等利用を主題とした職員研修等を実施している。実際の利用では年齢・性別・容姿などで差別することなく平等に利用していただき管理運営を行っている。</p>	<p>当法人の基本理念及び札幌市の高齢者福祉施策、方針に基づき適正な管理運営を行うことができた。</p> <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>	<table border="1"> <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がなされている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼「環境保全行動に関する要綱」に基づき、全職員が環境への負荷を低減するための取り組みを積極的に実行している。

▼館内の廊下、ロビー等共用部の照明については、前年度同様に照明等の管理を老人福祉センター事務室内に設置した専用スイッチで管理し、不要な部分の照明カットや照明の間引きなどの省エネ行動を引き続き行っている。

環境保全に関する内部研修を実施し、毎月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り取り組んだ。

▽ 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)

▼センターには、統括管理責任者(館長:課長職)を配置し、職務代理者として副館長(係長職)を配置している。

▼事務分掌により職員の業務分担を明確にし、配置基準を満たしている。

▼組織図や緊急連絡網等を作成しており、責任の所在や連携体制を明確にしている。

▼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。

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、当法人で定め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。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼定期的に情報交換の場として、当法人が管理運営する市有施設の施設長が集まり各施設の諸問題等を討議する「定例施設長会議」や各担当レベルの「施設運営担当者会議」、デイサービスセンターの諸問題について検討する「生活相談員会議」、その他適正な経理事務を行うために「経理担当者会議」等を開催している。

職場内では月例職員会議、毎日の職員ミーティングを実施している。

▼当法人内部の会議や区内の関係機関との連携会議に幹部職員が参加し、その会議内容を施設内部で共有している。

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。

▽ 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)

▼清掃業務等を第三者委託した。業務遂行を把握するため日報、月報等の提出を行わせ、適宜、指示指導を行った。

履行確認を適宜行い、適切な業務管理を行った。

▽ 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 平成30年 3月12日 (月)	平成29年度事業報告及び実績について 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 中央区円山地区児童民生委員 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、開催し、施設の現状、活動状況等を報告して理解を深めてもらった。また、参加委員からセンターに対して出された意見については、今後の施設運営の参考にしていきたい。

▽ 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。

規程等を遵守するとともに、随時帳簿等の照合・実査を行い、適正な経理業務を実施することができた。

▽ 要望・苦情対応

▼苦情対応については、当法人の「苦情解決処理規程」「苦情解決処理要領」に基づき、適正に対応した。要望・苦情についての担当や役割を明確にし、施設内にその旨を掲示するとともに、要望・苦情の解決した部分を館内に掲示した。

苦情・要望の内容を職員内で速やかに情報を共有し、利用者サービスの向上につなげることができた。

▽ 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)

▼帳簿など各種の記録を行っている。
▼モニタリングについては、総合アンケートの実施や投書箱を設置し、満足度調査や要望等を把握した。
▼札幌市の検査には速やかに対応した。

アンケート結果や投書による回答を社会福祉総合センターに掲示するとともに、ミーティング等に諮り改善を行った。

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼必要条件を満たす労働者に雇用保険を加入させた。 ▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて公的年金や医療保険に適切に加入させた。 ▼1年に1回定期健康診断を実施した。 	<p>労働関係法令に基づく手続きは関係機関に届出を行い遵守している。職員間や上司と部下とのコミュニケーションを積極的に行い働きやすい職場環境を整えた。</p>	<p>A B C D</p> <p>法令を遵守し適切に行われている。</p>
<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼利用者の安全確保については、開館・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などを確認している。 ▼当法人の「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。 ▼入浴時における浴槽水の湯温管理を徹底して「適温」表示をするとともに、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。 ▼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。 ▼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。 ▼施設賠償保険に加入して、安全な利用を確保している。 <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"> ▼清掃については仕様書に基づき、日常・定期清掃を実施し、衛生上良好な状態を維持した。 ▼警備、保守点検、駐車場管理、緑地管理については、社会福祉総合センターの指定管理者が実施した。 ▼備品の管理、修繕は適切に行っている。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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) ▼当法人が定める「札幌市老人福祉センター防火管理規程」「施設福祉部老人福祉センター防災マニュアル」「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>事故の未然防止のため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施設利用や設備に関する要望の把握と改善により、サービス向上に向けた取組みを行った。また、感染症蔓延時期の消毒を行うなどの衛生管理を行い、利用者の安全に努めた。</p> <p>清掃業務は、第三者に委託し行うことで、適切に業務を遂行することができた。</p> <p>他団体と連携、協力をし、社会福祉総合センター全体で自衛消防訓練を実施のうえ利用者の安全確保を図った。</p>	<p>A B C D</p> <p>利用者の安全確保に対する管理が適正に行われている。また、施設管理も良好に行われている。</p>

<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 生活相談に関する業務</p> <p>▼職員が日常的に相談に応じることに加え、「札幌認知症の人と家族会」による介護相談や「マリッジカウンセリングセンター」による人生相談など各種の相談を行っている。 相談件数:目標300件、実績367件</p>	<p>面接や電話により、福祉施設、医療、介護保険、認知症に係る内容など多岐にわたる各種相談を受け、目標相談件数を上回ることができた。引き続き相談内容の充実を図っていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #FFD700;">A</td> <td style="background-color: #FFD700;">B</td> <td style="background-color: #FFD700;">C</td> <td style="background-color: #FFD700;">D</td> </tr> </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。今後は、施設を運営する地域の団体や企業等と協同した事業の検討を進めてほしい。</p>	A	B	C	D											
	A	B	C	D														
<p>▽ 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <p>▼高齢者の健康維持の増進を図るため、各種の事業をした。 (1)医師会及び関係機関の協力により、専門員による各種の講話を開催した。 参加者数 80人 (2)運動トレーニング修了者を対象とし「貯筋クラブ」と称したフォローアップ事業を参加者任意のサークルとして週1回実施し、上下肢、体幹の筋肉のストレッチ体操等を行った。 参加者数 857人 (3)看護職員による健康管理を実施し、体調に不安がある方や入浴利用者に対し指導助言を行った。 参加者数 6,079人 (4)機能回復訓練室に体力維持、向上のため健康器具等を設置している。 利用者数 13,990人</p> <p>総利用人数 目標12,000人、実績15,325人</p>	<p>運動の実践指導や情報提供をするなどの健康増進や看護職員等による健康相談を随時行い、目標人数を上回ることができた。</p>																	
<p>▽ 教養講座に関する業務</p> <p>▼自由参加講座 カラオケ、フラダンス、スポーツダンス、椅子ヨガ、民謡、日本舞踊、カーリンコン、コントラクトブリッジ 講座数:8講座、参加者数16,015人 ▼定員制講座 健康ピラティス、皮革工芸、手芸、楽しいお花、足もみストレッチ、フラワーアレンジメント、ABC英会話、大正琴、陶芸、オカリナ、クラフト手芸、絵手紙、水彩画 講座数:13講座、参加者数4,379人 合計講座数:21講座、参加者数20,394人</p> <p>【定員制講座申込率】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>講座名</th> <th>定員数</th> <th>申込数※</th> <th>申込率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>健康体操ピラティス</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>皮革工芸</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>足もみストレッチ</td> <td>30</td> <td>30</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>	講座名	定員数	申込数※	申込率	健康体操ピラティス	20	20	100.0%	皮革工芸	12	12	100.0%	足もみストレッチ	30	30	100.0%	<p>高齢者の生涯学習の観点から講座を継続的に実施した。健康志向の高まりに合わせて、運動系の講座(ピラティス、椅子ヨガ)を開催するなど、利用者ニーズを反映した。</p>	
講座名	定員数	申込数※	申込率															
健康体操ピラティス	20	20	100.0%															
皮革工芸	12	12	100.0%															
足もみストレッチ	30	30	100.0%															

たのしいお花	12	12	100.0%
手芸	16	16	100.0%
ABCから英会話	24	24	100.0%
フラワーアレンジメント	16	16	100.0%
大正琴	12	12	100.0%
陶芸	18	18	100.0%
オカリナ	20	20	100.0%
クラフト手芸	16	16	100.0%
水彩画	16	16	100.0%
絵手紙	20	20	100.0%

※申込数は参加決定者

▽ 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: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、演芸大会、社会見学会、クリーンアップ円山登山などの行事を計画に基づいて開催した。
▼地域活動として、交通安全街頭啓発運動を実施した。

レクリエーション	参加人数(人)
囲碁・将棋	8,644
オセロ	58
卓球	3,951
サークル活動	12,836

【定員制行事・レクリエーション】

定員制行事・レク名	定員数	参加人数	申込率
社会見学会	30	28	93.3%

▽ 老人デイサービス事業に関する業務

▼在宅の要支援・要介護高齢者に対して、通所による各種サービスを提供することにより、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、その家族の身体的、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。
利用者数:目標5,446人、実績5,468人

利用者ニーズに沿った行事、レクリエーションを行うとともに、地域との交流を図ることができた。

毎日のミーティングや定例職員会議において、利用者サービスの向上及び事故の防止について認識を共有するとともに、個別のサービス対応を実施するために利用者のニーズを把握する検討会議を行いサービスアップを図ることができた。

	<p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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、センターの有効活動に取り組んだ。 ▼高齢者の社会参加のためシルバー人材センターの周知や人材登録に促す取組みを実施した。 ▼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。 ▼地域住民との世代間交流を目的に「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。 <p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼中央区社会福祉協議会と連携し、ボランティアに関する掲示や相談会、ボランティア養成講座等を実施した。 ▼医療系、福祉系などの実習生を受け入れた。 ▼文芸創作活動として文芸誌を発行した。 	<p>講座終了者がその後も活動できるようサークル活動の場を提供し、高齢者の自主的な活動や生きがい支援に繋がっている。</p> <p>地域ボランティア活動の高齢者を支援する活動の輪が広がっており、センターも活動の一翼を担うことができた。</p> <p>医療系、福祉系の実習生の受け入れを行い、老人福祉センターの役割や高齢者が必要としている健康増進、教養の向上等に関するニーズについて、幅広く学習する機会を提供し、実習生の派遣元に好評であった。</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="383 1321 973 1444"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>60,851</td> <td>65,000</td> <td>61,012</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>5,821</td> <td>5,820</td> <td>4,995</td> </tr> </tbody> </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"> ▼中央区民センターや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。 ▼タイムリーな情報をホームページに掲載した。 			H28実績	H29計画	H29実績	全体	人数(人)	60,851	65,000	61,012	浴室	人数(人)	5,821	5,820	4,995	<p>センターだよりによる新規講座の紹介や各種事業のお知らせを行い、前年度より利用者数が増加したが計画には及ばなかったことから、利用の促進に向けて引き続き効果的なPR活動等の検討を行っていきたい。</p> <p>関係機関等に対して、あらゆる機会において当センターの周知を行い利用促進につなげた。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 1288 1436 1321"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>昨年度と比べて利用者数を延ばすことができた。今後は、各事業の内容を工夫し、効果的な利用促進につなげてほしい。</p>	A	B	C	D
		H28実績	H29計画	H29実績																		
全体	人数(人)	60,851	65,000	61,012																		
浴室	人数(人)	5,821	5,820	4,995																		
A	B	C	D																			

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼当法人のホームページで中央老人福祉センターを紹介している。 ▼社会福祉総合センター1階ロビーの掲示板に、センターだよりを拡大したうえで毎月掲示した。 ▼イベント等開催において「広報さっぽろ」の紙面に、告知記事を掲載のうえPRを行った。 ▼他の老人福祉センターの「センターだより」を館内に掲示した。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>継続指定のため引継業務なし</p>	<p>ホームページを利用したタイムリーな情報提供やセンター便りを各機関に配布することにより、周知を図った。</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"> <p>適正な広報活動を実施している。広報さっぽろへのイベント掲載が終了したことから、今後は、利用者等の意見を踏まえた広報活動について検討してほしい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>適正な広報活動を実施している。広報さっぽろへのイベント掲載が終了したことから、今後は、利用者等の意見を踏まえた広報活動について検討してほしい。</p>						
A	B	C	D											
<p>適正な広報活動を実施している。広報さっぽろへのイベント掲載が終了したことから、今後は、利用者等の意見を踏まえた広報活動について検討してほしい。</p>														
<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"> ▼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。 ▼市内業者に修繕や物品購入を依頼した。 ▼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>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 colspan="4"> <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> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<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											
<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>														
<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="252 1279 359 1668"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="359 1279 981 1668"> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成30年2月5日～2月19日(15日間) ・対象者 老人福祉センターを利用された方及びデイサービス利用者及び家族の方 ・配布枚数 老人福祉センター 350枚 デイサービスセンター 62枚 ・回収枚数 老人福祉センター 277枚 デイサービスセンター 62枚 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1668 359 2054"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="359 1668 981 2054"> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度 目標:75%、結果:85.29% ・職員の接遇に関する満足度 目標:75%、結果:86.25% ・生活相談に関する満足度: 目標:80%、結果:82.46% ・健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標:85%、結果:87.85% ・教養講座に関する満足度: </td> </tr> </table>	<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成30年2月5日～2月19日(15日間) ・対象者 老人福祉センターを利用された方及びデイサービス利用者及び家族の方 ・配布枚数 老人福祉センター 350枚 デイサービスセンター 62枚 ・回収枚数 老人福祉センター 277枚 デイサービスセンター 62枚 	<p>結果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度 目標:75%、結果:85.29% ・職員の接遇に関する満足度 目標:75%、結果:86.25% ・生活相談に関する満足度: 目標:80%、結果:82.46% ・健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標:85%、結果:87.85% ・教養講座に関する満足度: 	<p>利用者ニーズを的確に捉え対応するなど、利用者サービス向上に努めてきた結果、全ての結果において目標値を上回ることができた。引き続き利用者の意見や要望を大切にしサービス向上を図るとともに、職員の資質向上に努めていく。</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"> <p>いずれの項目も満足度が目標値を上回っており、評価できる。今後も、利用者のニーズの把握、職員の資質向上に努め、運営を行うことを期待する。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>いずれの項目も満足度が目標値を上回っており、評価できる。今後も、利用者のニーズの把握、職員の資質向上に努め、運営を行うことを期待する。</p>			
<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成30年2月5日～2月19日(15日間) ・対象者 老人福祉センターを利用された方及びデイサービス利用者及び家族の方 ・配布枚数 老人福祉センター 350枚 デイサービスセンター 62枚 ・回収枚数 老人福祉センター 277枚 デイサービスセンター 62枚 													
<p>結果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度 目標:75%、結果:85.29% ・職員の接遇に関する満足度 目標:75%、結果:86.25% ・生活相談に関する満足度: 目標:80%、結果:82.46% ・健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標:85%、結果:87.85% ・教養講座に関する満足度: 													
A	B	C	D											
<p>いずれの項目も満足度が目標値を上回っており、評価できる。今後も、利用者のニーズの把握、職員の資質向上に努め、運営を行うことを期待する。</p>														

	<p>目標:85%、結果:86.86%</p> <p>・レクリエーション・各種行事に関する満足度: 目標:85%、結果:92.86%</p> <p>・通所介護等に関する満足度: 目標:85%、結果:86.92%</p> <p>・受付カウンターに関する満足度: 目標:85%、結果:87.03%</p>		
利用者からの意見・要望とその対応	<p>(意見) 駐車場、もう少し多く止められるとよい</p> <p>(回答) 駐車場スペースの台数が限られており社会福祉総合センターにおいて他に場所を設けることは困難なことから、現状の駐車場でのご利用に引き続きご協力を頂きたくご了承のほどお願いいたします。</p> <p>(意見) 講座を多くしてほしい</p> <p>(回答) 現在使用している講座室が、限りがありまして他講座を行う余裕が無い事が現状です。今のところ講座を増やす予定はございませんのでご了承願います。</p>		

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	77,826	79,105	1,279
指定管理業務収入	77,826	79,105	1,279
指定管理費	36,887	36,887	0
利用料金	39,276	40,739	1,463
その他	1,663	1,479	▲ 184
自主事業収入	0	0	0
支出	77,476	77,719	243
指定管理業務支出	77,476	77,719	243
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	350	1,386	1,036
利益還元	0	0	0
法人税等	350	1,386	1,036
純利益	0	0	0

▽ 説明

▼通所介護事業において利用者数が増となったため、介護保険事業収入増となり、利用料金収入は計画より1,463千円の増となった。

計画どおり執行した。

A	B	C	D

利用者増に伴う支出増については、収入とのバランスをとり適切に図り、執行管理を行っている。通所介護事業の収入が増加し、改善が図られた。

＜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
・地域の拠点として、また多くの利用者が集まる施設として老人福祉センターに期待されている役割がますます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、利用者満足度の向上につながった。 ・介護予防や健康増進に関する事業、行事等も積極的に実施するとともに、センターの認知度をさらに高めるための広報活動も積極的に行ったことにより、前年度よりも利用者数を増加させることができた。	・引き続き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実践していく。 ・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とする事により、安心して利用できる施設を目指す。 ・今まで以上に沢山の高齢者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、利用者ニーズに合った講座や行事等について積極的に検討していく。
【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。職員の資質向上、利用者ニーズの把握に努めたことで、満足度の向上に繋がったと認められる。今後、地域の課題等についても把握し、町内会等の団体と協働事業の開催に向けて検討を進め、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。	