

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 | 3,769㎡ |
| 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、パークゴルフ場 | | |
| 2 指定管理者 | | | |
| 名称 | (社福)札幌市社会福祉協議会 | | |
| 指定期間 | 令和2年4月1日～令和7年3月31日 | | |
| 募集方法 | 公募 | | |
| 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 令和2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 ▼ 「札幌市高齢者支援計画」で定められている、高齢者社会参加支援の基本理念「生涯現役社会の実現につながる社会参加の拡大」の一翼を担うためのセンターの活用方法などを踏まえ、指定管理期間(令和2年4月～7年3月)における、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。 ◇ 介護・福祉機能を充実し、すべての利用者への安心・安全なサービスと平等利用の提供 ◇ 高齢者・障がい者等が、意欲とその有する能力に応じて社会参加・社会貢献する機会の提供 ◇ 地域や多世代の方々が、生きがいや楽しみを感じながら交流する機会の提供 また、委託業者と基本方針を共有し、目標達成に向け一体的に管理運営を行った。 | ○ 札幌市の高齢者施策、方針及び当センターの活用方法などを踏まえて策定された当センターの基本方針に基づき、適正な管理運営を行うことができた。 | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffcc00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> | A | B | C | D |
| | A | B | C | D | | | |
| 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、委託業者にも基本方針、事業計画を認識させ、一体的なサービス提供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。 | | | | | | | |

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼当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、子育て世代など様々な世代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。

▼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、共通ルールを定め、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。

▼障がいを持つ利用者には、低テーブルや筆談具を用意する等対応した。

▼委託業者に対し、平等利用に係る教育を実施した。特に利用者と直接対応にあたる職員については、重点的に指導・教育を行った。

○平等利用に関する方針、取組内容を各職員及び委託業者に周知・徹底を図り、適正に対応した。

▽ 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電、節水、ゴミの減量等に努め、電気、ガス、水道の節約に努めた結果、水道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。

▼送迎車は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。

▼ペットボトル等の廃棄物を分別して、排出量の削減、リサイクルに努めた。

▼職員には札幌市環境マネジメントシステム運用マニュアルに基づき研修を実施するとともに、委託業者と定例運営会議において、環境配慮の推進及び節約の意識を啓発した。

▼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。

▼クールビス・ウォームビスを励行した。

▼町内会や老人クラブ等の団体利用者へ駒岡の食事・送迎付で近隣の清掃工場や資源選別センターの見学会を実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。

○当センターに従事する職員が環境配慮の意識を再認識し取り組むことができた。

○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、統括的に責任を負う統括責任者(支配人)として国家資格である「1級レストランサービス技能士」資格を有するホテル勤務経験者を配置した。

▼統括責任者の職務を代理する職員(副支配人)については、「社会福祉士」及び「介護支援専門員」資格を有する職員を配置し、管理運営体制及び介護・福祉機能を強化した。

▼正職員として「社会福祉士」「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、支援が必要な方、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、業務の効率化を図った。

▼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社内・外の研修を継続的に受講することにより、センターの役割に沿った全体的なサービスの向上につながった。

○介護支援専門員や介護職員初任者研修修了者等の有資格者の配置により、介護・福祉機能の充実と保養機能の強化を図ることができた。

▽ 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」、法人管理部門と施設職員による「定例会議」、施設運営に携わる委託業者との「定例運営会議」、コスト削減を図るため設備職員とコンサルタントとの「設備関連会議」、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、関係機関と緊密に連携を取って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た。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た。

▼シフト勤務による情報等の漏れがないよう、朝礼の実施やグループウェアへの入力、業務日誌の記入などにより情報共有を深めた。

○会議等で必要な情報共有と課題・問題の解決を図り、管理水準の維持向上に向け取組んだ。また、利用者のニーズに柔軟に対応できるように、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を実施した。

また、機械保守点検業務については、別途、検査確認を委託し実施した。

▼委託業者に対しては、仕様書に基づき、利用者のサービス向上に配慮し、安全を十分に確保した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。

▼利用者の声を委託業者へ随時フィードバックし、サービスの向上に努めた。

▼毎月、定例運営会議を開催し、情報の共有や課題を協議した。

○委託業者への指揮命令系統及び報告・連絡・相談体制を確立し、適宜必要な指導、指示、検査、確認を継続的に行うことで、適正に管理することができた。

▽ 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 令和2年 8月19日 | ・令和元年度事業報告 ・令和2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 令和3年 1月29日 (書面会議) | ・令和2年度事業計画の実施状況(報告) ・令和2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・南区老人クラブ連合会会長・陶芸講座講師・駒岡団地町内会会長・真駒内駒岡町内会会長・札幌市保養センター駒岡絵手紙虹彩サークル代表・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高齢福祉係長、担当職員・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</p> | |

○運営協議会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、当センター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協議した。運営協議会の内容や委員の方々から出された意見・要望については市民にも公表し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いは、「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。
- ▼資金管理は、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。現金の取扱いについては、不適切な経理事務の未然防止として、統括責任者の確認、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た。
- ▼監査等で指摘事項はなかったが、法人内の他事業所における指摘・指導事項については再度確認を行った。
- ▼万が一、現金等の事故が発生した場合は即時に札幌市へ報告し、原因究明、再発防止策の検討等迅速な事後対応が取れるよう体制を整えた。

○現金の取扱いは複数人の確認及び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、適正に管理を行うことができた。また、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。

▽ 要望・苦情対応

- ▼要望・苦情対応は、「苦情解決に関する規程」に基づき、苦情受付担当者を明確にし適切かつ速やかに対応した。
- ▼対応記録は文書に残し、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・再発防止策及び改善策を札幌市に報告した。

○要望・苦情に対しては規程に基づき適切に対応した。すぐに対応が可能な要望等や施設の不備、利用者の安全に関わる内容については迅速な改善を図った。

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
| | <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼業務実績等は事業報告にて、毎月当法人本部及び札幌市に報告した。 ▼業務に関する報告・記録を適切に行い、重要と思われる事項は職員会議等で協議を行った。 ▼令和3年2月に実施した当法人施設福祉部統一アンケートでの要望、意見内容で実施可能な部分は改善した。 ▼常設のアンケート用紙を宿泊室、フロント、レストランに置き、日々の利用者から要望、意見を聴取した。 ▼日々のアンケート、当法人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がるためのセルフモニタリングを実施した。 ▼業務・財務検査項目の自己チェックを実施し、札幌市に報告した。 | <p>○日々のアンケートや利用者から直接いただいたご意見等により利用者のニーズを的確に把握し、迅速にサービスや業務の改善につなげることができた。</p> <p>○各種報告書については適正に報告を行った。</p> | | | | | | | | | |
| <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"> ▼就業規則に基づく勤務及び賃金の支払いを行った。 ▼働き方改革等の研修を通して、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。 ▼当センターで働く職員に、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。 ▼労働時間の適正管理のため、36協定の改正を行った。 ▼最低賃金の改定に伴い、職員の賃金見直しを行った。 ▼1年に1回定期健康診断を実施し、メンタルヘルス支援等も行った。 ▼札幌市社会福祉協議会及び委託業者において障がい者の雇用をした。 ▼年間10日以上有給休暇を付与される職員へは5日間以上の取得を促進した。 ▼在宅勤務制度や時差出勤の導入によりコロナ禍における職員の出勤抑制、接触機会の低減に努めた。 ▼飛沫防止パネルの設置、マスクの着用、健康状態の確認等の感染症対策を徹底することにより、新型コロナウイルスの職場内感染のリスクを抑えた。 ▼勤怠管理システムを導入し勤怠管理の効率化・簡略化を図った。 | <p>○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。</p> <p>○安全衛生推進者の配置や産業医と連携してのストレスチェックなど職員の健康管理を行った。</p> <p>○在宅勤務制度や徹底した感染症対策、シフトの配慮や年次有給休暇の取得増を達成する等によりコロナ禍においても安心して働ける職場環境を整えることができた。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: #FFD700;">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。 ▼感染症拡大防止の為、人員を配置して連絡先等の聞き取りや検温の実施、飛沫防止シートの設置等様々な感染症対策を行い、日々の換気や施設内消毒の徹底等の体制を整えた。 ▼感染症予防の職員研修を行い、新型コロナウイルス感染症を中心とした感染予防の意識を高め、感染症の拡大防止対策を学んだ。 | <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新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を行い、環境衛生上良好な状態を維持できた。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: #FFD700;">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。 | | | | | | | | | | | |

▼感染症対策として、空気清浄機・加湿器・サーキュレーター・オゾン発生除菌装置・飛沫防止パネル等を購入、設置した。
 ▼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。
 ▼各行事ごとに適した保険に加入し、万が一の事態に備えた。
 ▼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。

▽ 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)

▼清掃業務、警備業務、機械保守点検業務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、定期的な館内巡視及び利用者からのアンケート等による情報提供により点検を行い、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、緑地管理は毎日巡回を実施した。また、歩行や車両の妨げにならない程度に樹木を剪定し、導線を確保した。
 ▼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。

▽ 防災

▼防災計画を策定し、防災訓練を年2回実施し、改善点を次回の訓練時にフィードバックした。
 ▼非常災害時の研修等を行い、職員に防災に対する知識や意識を高め、スムーズな避難誘導ができるよう取り組んだ。
 ▼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(年2回)及び、防火対象物点検を実施した。
 ▼急病人への対応のため、職員が外部研修でAEDの使用方法を実機を使用して手順確認をし、応急処置を適正に行えるよう体制を整えている。
 ▼地元町内会(真駒内駒岡町内会・駒岡団地町内会)の災害発生時等における指定避難所としての協力体制を図った。
 ▼地元の駒岡小学校の避難訓練2次避難先として屋外ステージ前広場を開放した。

○施設・設備等の維持管理のため、日常点検、定期点検、保守点検を適切に実施し、修繕が必要な場合は迅速に修繕を行い、札幌市に報告する等、然るべき対応を行った。

○災害時の体制や非常連絡網及び関係機関等事務所に掲示した。併せて防災訓練の実施や防災に関する講習に参加し、職員の知識を深め、防災意識を高めることができた。

(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

《宿泊に関する業務》

- ▼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。
- ▼和食・洋食膳と季節膳の間に上和食膳と上洋食膳を新設し、お客様のニーズにお応えした。
- ▼送迎付きの季節膳プランを提供することで、高齢者等の移手段が少ない利用者から好評を得た。
- ▼身体が不自由な方が安心して、外出・旅行を楽しんでいただけるよう、入浴時等のお手伝いをする介護付プランを提供した。
- ▼特別支援学級及び養護学校等を対象としてアレルギー食・刻み・ミキサー食等の特別食プランを提供し、安心して利用していただいた。
- ▼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及び連泊者へは同じ献立内容とならないよう細やかに対応をすることで、リピート客の増加を図った。
- ▼運動系の宿泊者にはボリュームを重視した内容の食事を提供し、ランドリー等の利便性の高い設備を設置した。
- ▼「どうみん割」「サッポロ夏割」「GOTOトラベル」等公的な誘客キャンペーンに積極的に参加し、お客様のニーズにお応えした。
- ▼日帰りと入浴時間を分け密を防止したり、全室にアルコール消毒液を設置する等感染症対策をしっかり行い、大規模ホテルにはない安心感を与えた。
- ▼感染症対策の為、食事の際は対面にならないように配席し、大皿盛りの食事の提供は見合わせた。
- ▼マッサージ付きプランを新設し、好評を得た。

▼各種プラン実績 (人)

| プラン名 | R2年度実績 | R1年度実績 |
|---------------|--------|--------|
| 和食膳 | 1,561 | 3,214 |
| 洋食膳 | 368 | 754 |
| 上和食膳 | 207 | - |
| 上洋食膳 | 56 | - |
| 季節膳 | 757 | 2,675 |
| 老人クラブ向け | 82 | 962 |
| 宴会プラン | 0 | 623 |
| 介護付プラン | 18 | 108 |
| 介護・福祉専門等研修 | - | 314 |
| 特別支援学校・就労施設向け | 152 | 588 |
| 慶弔プラン松 | 0 | - |
| 慶弔プラン竹 | 9 | - |
| パークゴルフプラン | 0 | 263 |

○利用者ニーズに対応した各種プランや細やかなサービスの提供、様々な媒体を利用した効果的なPR活動、閑散期に新たな利用層の取り込みにより、新型コロナウイルス感染症の感染状況が落ち着いている時は宿泊者数を増やすことができた。

○コロナ禍においては団体客の利用が見込めないため、個人客の利用を見込んだプランの新設や広報活動に注力した結果、個人客の利用増加につながった。

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

新型コロナウイルスの影響により、利用者の減少や事業規模の縮小等があったことはやむを得ないと認められる。

新型コロナウイルスの影響下においても、「介護付きプラン」の利用者数が増えていることや新設プランとして「マッサージ付きプラン」を導入したこと等、工夫を講じて利用者のニーズに沿った事業展開ができておりと評価できる。

教養講座について、申込率が目標を下回るものがあるため、今後利用者のニーズを把握し、多くの方にご参加いただける講座を実施するよう努めてほしい。

《休憩に関する業務》

▼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。また、飽きのこないよう特選幕の内弁当については3種類のメニューを用意した。

▼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、入浴等のお手伝いをする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。

▼特別支援学級及び養護学校等を対象としてアレルギー食・刻み食・ミキサー食等の特別食プランを提供し、安心して利用いただいた。

▼高齢や障がいにより体の不自由な利用者には浴室付の客室を入浴専用室として提供し、延べ492名(付添含む)の方々に利用いただいた。

▼日帰りや宿泊の入浴時間を分けたり人数制限を設けることで密を防止した。また、ドライヤーや脱衣かごをフロントで貸し出す等感染症対策に努めた。

▼宴会利用時はソーシャルディスタンスを確保した座席配置や飛沫防止パネルの設置による感染症対策を実施した。

▼各種プラン実績 (人)

| プラン名 | R2年度実績 | R1年度実績 |
|----------------|--------|--------|
| 老人クラブ向け | 152 | 4,390 |
| 宴会プラン | 0 | 865 |
| 慶弔プラン松 | 0 | - |
| 慶弔プラン竹 | 9 | - |
| 介護付プラン | 87 | 25 |
| 障がい者向けプラン | - | 40 |
| 入所施設・介護事業所利用向け | - | 284 |
| 特別支援学校・就労施設向け | 0 | - |
| パークゴルフプラン | 140 | 724 |
| 焼肉プラン | 219 | 711 |
| 入浴専用室利用 | 492 | 621 |

《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や料金等に対する意見や感想をいただき、利用者の嗜好の把握に努め、内容の見直しを適宜実施した。

▼刻み・ミキサー食に対応できるメニューをお知らせし、ユニバーサルデザイン食器の貸し出しを実施した。

▼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魅力的なメニューを提供した。

▼新メニューの開発・見直しについては料理検討会を行い、よりよい商品を目指した。

▼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た。

▼刻み食等への対応やユニバーサルデザイン食器の貸出、ファミリー層が来館の際は、子ども用の椅子を増台する等、幅広い年代や身体状況に応じたサービスを提供した。

○リーズナブルに利用できるプランから少し豪華なプランまで、ニーズや予算にあったプランを提供することができた。

○身体が不自由な方が気軽に利用できるよう支援することができた。

○コロナ禍においても感染症対策を徹底することで安心してご利用いただいた。

○適宜料理内容や業務の見直しを行い、利用者ニーズを取り入れた営業に努めた。

○ポイントカードの発効により、リピーターの確保や利便性の向上を図ることができた。

○感染症対策を実施し、安心してご利用いただけた。

- ▼メニュー選びの参考のためにレストラン入り口付近に売れ筋ランキングや各種メニューのカロリー表示を行い、利用者から好評を得た。
- ▼屋外施設で収穫した野菜を活用した料理を提供した。
- ▼感染症対策としてホールスタッフはフェイスガード・マスク・グローブを着用して接客をした。
- ▼空気清浄機を設置し座席を間引いて営業した。

▼各種プラン実績 (件)

| メニュー名 | R2年度実績 | R1年度実績 |
|------------|--------|--------|
| 地域共同開発メニュー | 191 | 360 |
| ご当地メニュー | - | 392 |
| 収穫野菜活用メニュー | 72 | - |

▽ 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300人、実績138人

- ▼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。(127人)
- ▼毎月11日に特設コーナーを設け、介護何でも相談を実施した。(11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。(151名)
- ▼感染症対策として2階ロビーを使用禁止にしたため、健康増進を目的とした身長計・体重計・サイクリングマシン・マッサージ機の設置はできなかった。
- ▼介護予防として「転倒予防教室」「セルフヘッドケア講座」「脳活塾」等の実施を計画していたが、感染症拡大防止のため中止とした。

○介護・福祉等に関する様々な情報提供を行い、相談があった場合は適切なアドバイスをすることができた。

▽ 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

利用組数: 目標120名、実績105名

| 業務名 | R2年度実績 | R1年度実績 |
|-----------|--------|--------|
| 介護付宿泊プラン | 18 | 121 |
| 介護付日帰りプラン | 87 | 28 |
| 入浴専用室利用 | 492 | 621 |

※付添者の利用も含む

- ▼介護付き宿泊・日帰りプランにより高齢者や障がいのある方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き、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。
- ▼大浴場での入浴や同性介助を受けることが困難(ご夫婦やご家族、ヘルパー同伴の障がい者等で利用)な場合に利用できる入浴専用室を案内し、492名の利用があった。
- ▼入浴介助だけではなく、目の不自由な方の移動介助も行った。
- ▼館内に福祉用具展示スペースを設け、常時体験利用をできるようにし、利便性の高い福祉用具の周知を図った。
- ▼定期的に入浴介助が必要な方を受け入れ、ご家族と協力し安全に入浴介助を実施した。

○コロナ禍においても介護や支援を必要とする利用者が安心・安全に利用できるよう、感染症対策を徹底し、それぞれのニーズや身体状況に合わせたサービスの提供を行うことができた。

▽ 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1,008人、実績348人

▼ボランティア活動をチラシやポスター等で幅広く募集し、地域住民やセンター利用者の社会参加機会を創出した。

▼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」等で会場設営、販売補助等のお手伝いの他、清掃活動等で高齢者の活躍の場ができ、利用者との交流促進にもつながった。

▼厨房・応接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。

▼1階ロビーを開放し、様々な障がい者団体の授産品販売の機会を提供した。

▼高等支援学校の就労体験を積極的に受け入れた他、高校2年生の1週間就労実習を初めて受け入れる等、障がい者の就労支援を図った。

▼地域住民の方が中心となって屋外施設を積極的に活用し「こまおかあさんプロジェクト」と称した乾燥野菜の製造販売する取組みを実施予定であったが、感染症拡大防止のため見送った。

▼その他、秋・冬まつり時には会場の設営、販売補助等のお手伝いを予定していたが、感染拡大防止のため中止とし、ピアノ演奏やオカリナ演奏、マジック披露等高齢者と障がい者の社会参加や特技発表の場をより多く提供できた。

▽ 交流促進に係る業務

参加者数：目標6,250人、実績1,487人

▼高齢者やその他世代の交流を目的に、「アイヌ民族刺繍講座」や「デジカメ講座」、「けしごむはんこ講座」、「木彫り講座」等は、多世代の人が集まりやすい土日に開催した。

▼「こまおかの自然を知ろう」では保安林を歩き自然を楽しむ事で参加者同士の交流につながった。

▼「もりの仲間のかまおか朝市」での会場設営、販売補助等で地域協働の場ができ、多世代や利用者との交流促進にもつながった。

▼地域や他団体と連携し大学生・高校生がボランティアとして参加する「こまおか秋・冬まつり」や多くの利用者が楽しみにしていた「囲碁・麻雀・ビリヤード大会」等のイベントは感染症拡大防止のため実施する事ができなかった。

▼地域やボランティアの方の協力の下、屋外跡地で栽培したじゃがいも等の野菜の「収穫体験」を近隣保育園の園児を招待して実施予定であったが、感染症拡大防止のため断念した。

○コロナ禍の中、臨時休館や各種イベントが中止になり参画の機会が大幅に減少したが、様々な感染症対策を実施する事で、開催可能となったボランティア活動等で様々な経験や技術を発揮できる場を創出できた。

○障がい者の能力に応じた活躍の場を提供することで、就労支援や社会参加につなげることができた。

○コロナ禍の中、臨時休館やこまおか秋・冬まつりの中止により目標を大きく下回る実績となったが、様々な感染症対策を実施する事で開催した講座や行事では地域や幅広い世代間の交流を促すことができた。

○各年代が興味を持ち気軽に楽しく交流できる行事を多数実施することでコミュニティ醸成にもつながった。

▽ 教養講座の開講に関する業務

| 講座名 | 開催数(年) | 定員数 | 参加者決定者数 | 申込率 |
|------------|--------|-----|---------|------|
| 書道 | 16 | 20 | 19 | 95% |
| あへあほ体操 | 0 | 30 | 11 | 37% |
| 合唱 | 0 | 20 | 17 | 85% |
| カラオケ | 0 | 60 | 47 | 78% |
| 水彩画 | 15 | 20 | 14 | 70% |
| 英会話初級 | 32 | 20 | 20 | 100% |
| 英会話初級② | 32 | 20 | 14 | 70% |
| 英会話中級 | 32 | 20 | 14 | 70% |
| 初心者英語 | 32 | 20 | 12 | 60% |
| 月ビリヤードAM | 33 | 8 | 8 | 100% |
| 月ビリヤードPM | 33 | 8 | 8 | 100% |
| 火ビリヤードAM | 34 | 8 | 8 | 100% |
| 火ビリヤードPM | 34 | 8 | 8 | 100% |
| ヨガ | 23 | 30 | 30 | 100% |
| 脳足きたえーる | 0 | 20 | 3 | 15% |
| 代謝アップ | 16 | 20 | 11 | 55% |
| 声をだして本を読もう | 0 | 15 | 12 | 80% |
| ペン習字 | 16 | 20 | 18 | 90% |
| 初心者麻雀(午前) | 33 | 20 | 20 | 100% |
| 初心者麻雀(午後) | 33 | 20 | 20 | 100% |
| 陶芸(A) | 18 | 16 | 10 | 63% |
| 陶芸(B) | 18 | 16 | 12 | 75% |
| 陶芸(C) | 16 | 16 | 14 | 88% |
| 陶芸(さくら) | 17 | 16 | 11 | 69% |
| 陶芸(すずらん) | 18 | 16 | 10 | 63% |
| 陶芸(すみれ) | 17 | 16 | 13 | 81% |
| 陶芸(ゆり) | 16 | 16 | 11 | 69% |
| 陶芸(ひじ) | 18 | 16 | 14 | 88% |

▼月2回以上開催する健康や生きがい増進に寄与する講座:13種類実施

▼定員の80%以上申込みがあった講座:定員制講座28講座中15講座

(要求水準:月2回以上開催する健康や生きがい増進に寄与する講座を10種類以上、定員申込率80%以上)

○講座の開催数は要求水準を達成することができた。
○様々な感染症対策を実施するとともに多人数にならないようグループ分けをする等、密にならないよう配慮し、感染者を出すことなく開講する事ができた。
○コロナ禍の影響により発声系の講座は開催する事ができなかった。また、定員に満たない講座については、再募集を積極的に行ったが、充足できない講座もあった。なお、申込率の低い講座については、今後高齢者が興味を持つような講座への変更を検討したい。

| | <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>▼各区の老人福祉センターと合同で利用者が投稿した、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。</p> <p>▼陶芸窯の設置により陶芸講座受講者が作品作りのため使用する事ができた。</p> <p>▼高等支援学校の就労体験を積極的に受け入れた他、高校2年生の1週間就労実習を初めて受け入れる等、障がい者の就労支援を図った。</p> <p>▼屋外施設の活用について、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じゃがいも等の野菜の栽培も行い、その野菜を使った料理を宿泊者やレストラン利用者に提供した。</p> | <p>○当センターが目指している高齢者等が利用しやすい環境を整備し、福祉総合センターとしての機能を強化するとともに、高等支援学校等の就労体験を積極的に受け入れ、地域に根ざした施設運営を行った。</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="363 667 959 882"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R元年度実績</th> <th>R2年度計画</th> <th>R2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">宿泊</td> <td>人数(人)</td> <td>10,102</td> <td>12,385</td> <td>3,765</td> </tr> <tr> <td>部屋稼働数</td> <td>3,823</td> <td>4,246</td> <td>1,878</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>73.3%</td> <td>75.0%</td> <td>42.2%</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>人数(人)</td> <td>81,217</td> <td>92,045</td> <td>23,939</td> </tr> </tbody> </table> <p>※R2.4/1～6/15 新型コロナ感染症感染拡大防止のため、臨時休館 ※R2.8/24～30 配管継手工事のため全館休館 ※R2.12/23～25 館内点検・修理のため全館休館 ※R3.3/29 館内点検・修理のため全館休館</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>▼随時、利用者アンケート等で得た意見や要望は各担当者へ共有し、必要があれば改善を行うことでサービスの向上を図った。</p> <p>▼各種料理プランやレストランメニューを変更の際には利用者の声を参考に行った。</p> <p>▼当センター連携先である、パークヒル真駒内とのコラボプランを実施した。</p> <p>▼一部プランを季節毎に変更したり、数種類用意することでリピート客の増加を図った。</p> <p>▼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し、利用促進を図った。</p> <p>▼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。</p> <p>▼冬場の閑散期対策として、麻雀利用と宿泊をセットにしたプランの提供や無料送迎利用条件の緩和により利用の促進を図った。</p> <p>▼ダイレクトメールを活用し、多世代の方が楽しめる三世代交流プランやホールケーキ付のバースデープラン等を実施し、利用の促進を図った。</p> <p>▼スキーのワックスがけができる場所と設備を整え、冬期スキー客の利用促進を図った。</p> <p>▼新規利用者獲得のため、職員が老人クラブ・町内会等に営業(訪問)活動を行う予定であったが、コロナ禍における対面の営業活動は自粛した。</p> | | | R元年度実績 | R2年度計画 | R2年度実績 | 宿泊 | 人数(人) | 10,102 | 12,385 | 3,765 | 部屋稼働数 | 3,823 | 4,246 | 1,878 | 稼働率(%) | 73.3% | 75.0% | 42.2% | 休憩 | 人数(人) | 81,217 | 92,045 | 23,939 | <p>○様々な感染症対策や利用促進の取り組みを行い、GOTOトラベルやさっぽろ夏割などの各種割引政策を行ったが、新型コロナウイルス感染症による利用制限や臨時休館、11月からのGOTO停止や緊急事態宣言等もあり、計画人数を大幅に下回った。</p> <p>○バースデープラン等利用者のニーズに合った新たなプランや多世代が利用できる魅力ある商品を開発し、広報さっぽろやホームページ、イベント開催等で効果的なPRを行い、利用促進を図ることができた。</p> <p>○閑散期対策として、高齢者等が魅力を感じ利用しやすいプラン等の提供や冬期スキー客の受入体制を整えることで利用促進を図ることができた。</p> | <table border="1" data-bbox="1230 629 1417 663"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: #FFD700;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルスの影響による利用制限等から、各利用件数について計画値には届かなかったことはやむを得ないと認められる。指定管理者においては、積極的なPR活動や閑散期対策の工夫を講じ、利用促進に努めている。今後も利用者のニーズの把握に努め、積極的なPRを行うことにより、より多くの方に利用していただける施設運営を目指してほしい。</p> | A | B | C | D |
| | | R元年度実績 | R2年度計画 | R2年度実績 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 宿泊 | 人数(人) | 10,102 | 12,385 | 3,765 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 部屋稼働数 | 3,823 | 4,246 | 1,878 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 稼働率(%) | 73.3% | 75.0% | 42.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 休憩 | 人数(人) | 81,217 | 92,045 | 23,939 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| <p>(6)付随業務</p> | <p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ホームページには各種プラン、イベント情報、空室状況等を掲載し随時更新した。 ▼じゃらんや楽天トラベル等インターネット宿泊予約サイトを活用し、利便性の向上を図った。 ▼「札幌市からののお知らせ」に行事等を掲載した。 ▼地下鉄駅掲示板へ各種プラン、イベント情報を掲載した。 ▼利用顧客へコロナ対策対応等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た。 ▼フリッパー、北海道新聞等のパブリシティを活用しPRした。 ▼シーニックバイウェイ北海道ドライブ情報誌、北海道バリアフリーマップに当センターの情報を掲載した。 ▼サップロスキッドノルディックスキーカタログに広告を掲載した。 ▼Facebook、SNS等を活用し、イベント情報やプランの紹介を実施した。 ▼送迎車両のリアガラスにロゴマークやメッセージのステッカーを貼り、センターのイメージを市内全域に発信した。 ▼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。 ▼老人クラブの会報に広告掲載した。 ▼真駒内地区連合会の回覧板バインダーに広告を掲載した。 ▼芸術の森地区連合会広報誌に年間を通して広告を掲載した。 ▼「もりの仲間のかまおか朝市」の開催とパークゴルフ場再開の前日と当日には、主に南区を中心に車両にスピーカーを付けた広報車を使用し、宣伝活動を行った。 ▼テレビ番組の「ふるさと再発見」にて駒岡の魅力を紹介した。 ▼介護新聞に当センターの紹介記事が掲載された。 ▼札幌市社会福祉協議会の賛助会員である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する予定であったが、コロナ禍であるため断念した。 ▼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活動を行う予定であったが、コロナ禍であるため断念した。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。 | <p>○様々な感染症予防対策を実施し、ホームページをはじめ多様な媒体を活用し、積極的なPR活動を展開できた。</p> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: #FFD700;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>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> | A | B | C | D | | | | |
|----------------|--|--|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

| 2 自主事業その他 | | | | A | B | C | D | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|-----|--------|----|-----|--------|--------|-----|--------|--------|-----|--------|------------|-----|---------|----------|------------|---------|---------|----------|--------|---------|------|--------|--------|--------|-----|--------|------------------|--|--|--|---|--|--|--|
| <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5,994千円(前年度16,938千円) ▼自動販売機 売上額1,120千円(前年度3,300千円) ▼コインランドリー 売上額179千円 <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"> ▼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。 ▼地元の高等支援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35回) ▼業務委託業者の一部に就労支援の促進を図り、厨房1名の障がい者雇用が果たせた。 ▼障がい児のフットサル大会参加学校の宿泊を受入れ予定であったが、大会が中止となった。 | | <p>当センターの設置目的に合致し、かつ、管理業務を妨げない範囲で利用者の利便性向上を図ることができた。</p> <p>業務や物品発注の一部は障がい者関連企業や団体、市内企業を活用した。また、障がい者団体の就労支援や地元の高等支援学校等の就業体験、全道の養護学校等の宿泊を受け入れることで、当センターの福祉的機能の役割を果たすことができた。</p> | | <p>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。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 利用者の満足度 | | | | A | B | C | D | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">実施方法</td> <td>令和3年1月25日から2月8日に実施し、宿泊者より40件、休憩利用者より96件、講座利用者より121件、その他12件、合計269件(目標値:75人以上)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1Fロビーに設置し実施。アンケート結果は館内にて掲示。</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <p>満足度調査</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; 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>95.31%</td> </tr> <tr> <td>接遇</td> <td>80%</td> <td>96.15%</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>80%</td> <td>96.91%</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>80%</td> <td>90.57%</td> </tr> <tr> <td>生活相談、健康増進等</td> <td>80%</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>介護プランの利用</td> <td>80%</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>80%</td> <td>98.65%</td> </tr> <tr> <td>フロント対応</td> <td>80%</td> <td>96.25%</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▼電子レンジがあったほうがよい。⇒1階給湯室に無料で使用できるよう設置。 ▼客室のドアの開閉音がうるさい。⇒札幌市に要望しドアの改修工事を行った。 ▼露天風呂があったらよい。 ▼サウナを設置してほしい。 ▼大雨の後パークゴルフ場の数か所が水没してしまう。等 </td> </tr> </table> | | 実施方法 | 令和3年1月25日から2月8日に実施し、宿泊者より40件、休憩利用者より96件、講座利用者より121件、その他12件、合計269件(目標値:75人以上)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1Fロビーに設置し実施。アンケート結果は館内にて掲示。 | 結果概要 | <p>満足度調査</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; 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>95.31%</td> </tr> <tr> <td>接遇</td> <td>80%</td> <td>96.15%</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>80%</td> <td>96.91%</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>80%</td> <td>90.57%</td> </tr> <tr> <td>生活相談、健康増進等</td> <td>80%</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>介護プランの利用</td> <td>80%</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>80%</td> <td>98.65%</td> </tr> <tr> <td>フロント対応</td> <td>80%</td> <td>96.25%</td> </tr> </tbody> </table> | 項目 | 目標 | 結果 | 総合 | 80% | 95.31% | 接遇 | 80% | 96.15% | 宿泊 | 80% | 96.91% | 休憩 | 80% | 90.57% | 生活相談、健康増進等 | 80% | 100.00% | 介護プランの利用 | 80% | 100.00% | 教養講座 | 80% | 98.65% | フロント対応 | 80% | 96.25% | 利用者からの意見・要望とその対応 | <ul style="list-style-type: none"> ▼電子レンジがあったほうがよい。⇒1階給湯室に無料で使用できるよう設置。 ▼客室のドアの開閉音がうるさい。⇒札幌市に要望しドアの改修工事を行った。 ▼露天風呂があったらよい。 ▼サウナを設置してほしい。 ▼大雨の後パークゴルフ場の数か所が水没してしまう。等 | <p>○すべての項目で満足度は目標を達成することができた。特に接遇、宿泊、講座、介護プラン利用、フロント対応については満足度が高かった。</p> <p>○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、速やかに対応した。</p> <p>○札幌市へ要望の提出や法人内で検討し、可能な範囲で対応を行いサービスの向上を図った。</p> | | <p>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いる。</p> <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たことが認められる。</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欲しい。</p> | | | |
| 実施方法 | 令和3年1月25日から2月8日に実施し、宿泊者より40件、休憩利用者より96件、講座利用者より121件、その他12件、合計269件(目標値:75人以上)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1Fロビーに設置し実施。アンケート結果は館内にて掲示。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 結果概要 | <p>満足度調査</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; 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>95.31%</td> </tr> <tr> <td>接遇</td> <td>80%</td> <td>96.15%</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>80%</td> <td>96.91%</td> </tr> <tr> <td>休憩</td> <td>80%</td> <td>90.57%</td> </tr> <tr> <td>生活相談、健康増進等</td> <td>80%</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>介護プランの利用</td> <td>80%</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>80%</td> <td>98.65%</td> </tr> <tr> <td>フロント対応</td> <td>80%</td> <td>96.25%</td> </tr> </tbody> </table> | 項目 | 目標 | 結果 | 総合 | 80% | 95.31% | 接遇 | 80% | 96.15% | 宿泊 | 80% | 96.91% | 休憩 | 80% | 90.57% | 生活相談、健康増進等 | 80% | 100.00% | 介護プランの利用 | 80% | 100.00% | 教養講座 | 80% | 98.65% | フロント対応 | 80% | 96.25% | | | | | | | | | | | | |
| 項目 | 目標 | 結果 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 総合 | 80% | 95.31% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 接遇 | 80% | 96.15% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 宿泊 | 80% | 96.91% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 休憩 | 80% | 90.57% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 生活相談、健康増進等 | 80% | 100.00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 介護プランの利用 | 80% | 100.00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 教養講座 | 80% | 98.65% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| フロント対応 | 80% | 96.25% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用者からの意見・要望とその対応 | <ul style="list-style-type: none"> ▼電子レンジがあったほうがよい。⇒1階給湯室に無料で使用できるよう設置。 ▼客室のドアの開閉音がうるさい。⇒札幌市に要望しドアの改修工事を行った。 ▼露天風呂があったらよい。 ▼サウナを設置してほしい。 ▼大雨の後パークゴルフ場の数か所が水没してしまう。等 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 4 収支状況 | | | | A | B | C | D |
|---|---------|----------|----------|--|---|---|---|
| ▽ 収支 (千円) | | | | | | | |
| 項目 | R2年度計画 | R2年度決算 | 差(決算-計画) | | | | |
| 収入 | 243,694 | 144,648 | ▲ 99,046 | 臨時休館に伴い、札幌市から指定管理費を21,000千円追加いただいたが、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、純利益は41,650千円のマイナスとなった。 新型コロナウイルスの影響による休館により収入が減少したことはやむを得ないと認められる。今後も支出の抑制に努め、収支のバランスを図るよう努めてほしい。 | | | |
| 指定管理業務収入 | 239,922 | 143,579 | ▲ 96,343 | | | | |
| 指定管理費 | 76,118 | 97,118 | 21,000 | | | | |
| 利用料金 | 132,628 | 34,124 | ▲ 98,504 | | | | |
| その他 | 31,176 | 12,337 | ▲ 18,839 | | | | |
| 自主事業収入 | 3,772 | 1,069 | ▲ 2,703 | | | | |
| 支出 | 243,510 | 186,298 | ▲ 57,212 | | | | |
| 指定管理業務支出 | 242,756 | 185,775 | ▲ 56,981 | | | | |
| 自主事業支出 | 754 | 523 | ▲ 231 | | | | |
| 収入-支出 | 184 | ▲ 41,650 | ▲ 41,834 | | | | |
| 利益還元 | | | 0 | | | | |
| 法人税等 | 184 | 0 | ▲ 184 | | | | |
| 純利益 | 0 | ▲ 41,650 | ▲ 41,650 | | | | |
| ▽ 説明 | | | | | | | |
| <p>利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館やカラオケ、飲食を伴う団体での利用控えが年度を通して続いた影響から、計画より98,504千円の減となった。</p> <p>その他収入であるレストランや飲料収入も利用料金収入同様に影響を受け、計画より18,839円の減となった。</p> <p>指定管理業務支出は、利用者及び職員の安全を確保するため、非接触型体温計の導入やマスク等の衛生品の購入など感染症拡大防止対策を図ったが、光熱水費や食材費等の通常経費は抑制され、計画より56,981千円の減となった。</p> | | | | | | | |

| <確認項目> ※評価項目ではありません。 | | 適 | 不適 |
|--|--|---|----|
| ▽ 安定経営能力の維持 | <p>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。</p> <p>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> | | |
| ▽ 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>▼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>▼札幌市行政手続条例の適用については、「札幌市老人休養ホーム条例」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。</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> | | |

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>▼新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、令和2年度は4月～6月15日まで臨時休館となった。再開後は感染症対策を講じながらの営業となり、利用制限や利用控えがあったため、利用者数は大幅に減少した。宿泊部門については「どうみん割」「サッポロ夏割」「GOTOトラベル」等の公的な誘客キャンペーンへの積極的な参加により、一時的に回復したが、自治会、老人クラブ・サークル等の団体利用が通年に渡りほぼ無かったため前年の37.3%の利用となった。</p> <p>休憩部門については日帰り入浴の時間・人数制限を設けたこと、日帰り宴会の利用がほぼキャンセルになったこと、講座の定員を半分に分けたこと等により前年の29.5%の利用に留まった。</p> <p>各種イベント・行事については感染症拡大防止のため大多数を中止せざるを得なかった。広報活動については対面による活動は一部を除いて自粛を余儀なくされ、その代わりにWEBやSNS、紙媒体等人との接触を必要としない活動を展開し、コロナ禍でも安心してご利用いただける施設をPRできた。</p> <p>また、基本方針に沿って業務を遂行した結果、コロナ禍による影響を除けば概ね達成し、利用者の声を基にしたサービスの改善を適宜実施したことで、札幌市と利用者が求める施設の役割を果たすことができた。</p> | <p>▼新たな指定管理期間5年間の基本方針を定めており、指定期間2年目以降も引き続きその基本方針の実現を目指すため下記事業目標に沿った取組を行う。</p> <p>① 介護・福祉機能の充実と受入れ体制の強化 ② 高齢者・障がい者等が活躍する場の提供と生きがいづくり支援 ③ 地域との交流と連携・協働の推進 ④ 多くの市民が集う、安心・快適な保養施設の確立</p> <p>▼コロナ禍においても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(感染症対策、施設の特色・魅力等の認知拡大、各種プラン・サービスの周知等)を継続して行う。当センターの存在意義・役割等を広く市民に伝え、より多くの方に安心して利用いただける施設を目指す。</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、利用者の声を反映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>▼人口減少・超高齢社会を見据えた札幌市や地域の課題、利用者からのニーズやコロナ禍に対応した新しい取組を検討・企画し実施する。</p> <p>▼引き続きコロナ禍における感染症対策の徹底を行い、利用者職員と職員の安全を守る。</p> |

| 【所管局の評価】 | |
|--|-----------|
| 総合評価 | 改善指導・指示事項 |
| <p>新型コロナウイルスの影響による事業規模の縮小等があるなかで、施設の目的に沿って、適切な運営管理が行えている。</p> <p>高齢者だけではなく、障がい者や学生も参加できる取組を実施し、多世代交流の促進を図っている。</p> <p>今後も、低廉で健全な保健休養の場及び他の世代との交流を促進する場を提供する施設として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、業務内容の見直しや工夫を行いながら、施設の活性化を図ることを期待する。</p> <p>また、引き続き、感染対策を十分に講じ、利用者の安全を確保した事業展開を行っていただきたい。</p> | |