

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	札幌市北老人福祉センター	所在地	北区北39条西5丁目
開設時期	昭和61年11月	延床面積	775㎡
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、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、職能講座室、機能回復訓練室、浴室、娯楽室		
2 指定管理者			
名称	(株)シムス		
指定期間	平成26年4月1日～平成30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、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>指定管理者である株式会社シムスは、当該施設を10年にわたって運営してきた経験を活かし、本年度も札幌市の貴重な社会資源である当センターを最大限に有効活用し、地域コミュニティーの再生に寄与するとともに、利用者の意向を大切にしながら様々な交流の場を提供して地域の連携を促進し、高齢者の孤立や要介護化を防止し、もって地域包括ケアの構築に寄与することを基本方針として、以下の目標を策定し事業活動を進めてきた。</p> <p>(1) 地域の高齢者の誰もが気軽に利用できるようにし、利用満足度の向上を図り、センターの利用者増に努める。</p> <p>(2) 複合施設の長所を活かし、高齢者、児童、子育て世代、地域住民が楽しく交流し、学び合える「交流施設」を目指す。</p> <p>(3) 将来の生活不安、健康の不安等に備える健康づくり事業を充実し、元気な高齢者づくりに努める。</p> <p>(4) 設備並びに備品類の点検等を適切に行いながら、創意工夫により経費の縮減に努める。</p>	<p>策定方針に沿って適切に実施した。夏季に暖房設備改修工事のため31日間の休館があったが、各行事レクリエーション、健康づくりの参加者は前年度を上回り、定例アンケート調査でも施設を利用した感想は、満足度86%であり、三世代交流盆踊り大会の参加者は222名と前年度を上回るという結果が出ている。</p>	<p>A B C D</p> <p>仕様書に沿って適切に実施した。それぞれの項目について、方針を定めて取り組んでいることを評価する。環境配慮の推進については、老人福祉センターだけではなく、他の併設館とも協力して、より効果的に業務を実施できている。</p>

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

◆思想・信条・性別・社会的身分・障がい者であるなどにより合理的理由なく利用を制限しないこと。

◆特定の利用者や団体に便宜を図ったり、あるいは施設を専用させない。またこの状況を放置する等の不公平を行わないこと。

◆利用者の固定化を打破し、地域の多くの高齢者がサービスを受けられるような「地域に出ていく」施設づくりを目指す。

上記の方針を立て、全ての利用者に対して公平・中立に対応している。新規利用者には、平成22年度に作成した「利用ブック」にセンター利用の遵守事項をきめ細かに説明している。

既登録者には、サークル等代表者会議（リーダーズサロン）で「サークル並びに練習団体活動指針」と「平等利用確保の方針」を配布し、利用上の遵守事項の周知・徹底に努めている。また、卓球等の開放事業では、世話人等と作成した「平等利用の誓い」をその都度会場に掲示しながら、円滑な運営に努めている。

自由制講座では人気の高いヨガ講座を90名の登録制にし、大広間を会場に設定し2部体制としたことで、より多く人が参加できるようにした。また、早朝来館先着定員の弊害を解消し、円滑に活動することができた。

スポーツダンス講座では初心者優先した活動を午前中に実施し、午後の練習活動では時間を調整しながら上級者も満足できる内容で実施した。

適切に実施した。

リーダーズサロンでは32の登録サークルの代表と4練習団体の代表に参加いただきセンターの平等利用の理解に努め、円滑な運営に資する意見交換をし（2月24日開催）、誰もが利用しやすい施設になるよう配慮している。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

1) CO2の削減

- ・昼休み事務所の照明を最小限にしている。
- ・各部屋の照明は利用時間のみ使用することとし巡回により、各部屋を確認した。
- ・職員はもちろん、利用者へも自家用車による来館を控え公共交通機関の利用を呼びかけている。
- ・照明をHF蛍光管及びLEDダウンライトに換えて電力の削減に努めている。

2) 紙使用量の削減

- ・両面コピーを徹底している。
- ・ミスコピーの裏面を有効活用している。
- ・保存書類はPDFで共有フォルダに保存するよう努めている。

3) 水使用量の削減

- ・シャワーや水飲み場の水道は児童会館と連携しながら節水を呼びかけ、節減に努めている。

4) 電気・ガス・水道については削減について各館(児童会館、まちづくりセンター、地区会館)に周知徹底している。

- ・消耗事務用品についてはエコ商品を購入している。トナー等もリサイクル品を購入している。
- ・トイレトーパーはリサイクル品を使用している。
- ・利用者へのごみ持ち帰りを継続して周知徹底している。
- ・エコキャップ運動を継続している。
- ・利用者ボランティアによる環境活動状況は、毎月16日をボランティア活動の日「あさボラ」と命名して9時頃から1時間程度、環境改善活動をしている。平成28年度は延べ56名(月平均5名)の利用者の参加をいただき次の活動を行った。
 - ◆庁舎周辺・庭のごみ拾い4回
 - ◆エコキャップ洗浄6回
 - ◆滑り止め用砂のペットボトル詰1回
- 8月は休館のため活動はありませんでした。

平成26年4月から「エコキャップ運動」を立ち上げた。平成28年度は61.5kgで累計603kgとなった。エコキャップを単なるごみとするのではなく、リサイクルすることで、地域のごみ削減等に寄与することができた。麻生児童会館のリングプル運動とともに、引き続き利用者に協力いただきながら、全社をあげてリサイクル活動の拡大を継続していく。利用者のごみ持ち帰りは平成21年度より開始している。センター内にゴミ箱を設置していないことで利用者の環境負荷低減の意識を高めることができています。今後も利用者の理解を得ながら継続していく。

▽ 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)

・平成28年8月の1カ月間の休館期間中に業務の引継を経て館長の交代、防火管理者の変更をした。

・組織図や緊急連絡網を補正し、責任の所在を明確にしている。

・職員の資質向上を図るため、以下のとおり研修を実施した。

- 6/4 認知症の人の気持ち(思いを理解してかわる)
- 7/20 身体(肩・腰)の痛みに対する過程での対処法
- 7/22 札幌防火管理者協会 救命講習会
- 8/9 社会福祉施設における社会貢献を考える研修
- 8/16 認知症サポーター養成講座
- 8/20 ふまねっとサポーター養成講習会
- 8/25 地域の事例から学ぶ研修
- 8/30・31 甲種防災管理新規講習(札幌防災協会)
- 9/3 地域包括ケアセンターの将来構想
- 10/17 入浴施設の衛生管理講習会(札幌市保健所)
- 12/17 結核・感染症研修(講師 札幌市担当職員)
- 2/9 仕事で使えるエクセル操作の便利機能
- 3/25 「生き方」も「逝き方」も自分が決める

適切に実施した。職員研修については日常業務の基本知識、救命講習、認知症講習等の外部研修を受け安全管理、福祉知識の向上に努めた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ・日常管理業務に係るマニュアルは随時、修正・整備した。特に「ボイラー作業手順」は重要なので現場に画像入りの手引書を置き、担当者が変わっても確認し易くした。
- ・館内掲示板の整備をし掲示物を見やすくした。
- ・受付の仕切り窓を外し窓口の混雑を解消した。
- ・建物外部の午前・午後の巡回点検を実施して安全管理をしている。

適切に実施した。受付窓口も広くなり入館者が集中する時間帯の混雑が以前より少なくなった。

▽ 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)

機械警備、設備保守点検、電気保安業務、エレベーター保守点検、受水槽清掃、水質検査、浴室配管洗浄、消防設備点検、排水管清掃、除排雪等は第三者へ委託した。委託業者には業務責任者及び連絡体制を再確認しながら連携を強化している。尚、全ての業務は仕様書に基づき適正に行われた。

適切に実施した。特に除排雪については時間帯の打ち合せし利用者に不便をかけることはなかった。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

(1) 運営協議会等の開催

開催回	協議・報告内容
第1回	平成28年6月24日(金)10:30~12:00
<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度事業実績報告について ・平成28年度業務計画について ・平成27年度定例アンケート調査について ・「お寄せ箱」等に寄せられた最近の意見・提言について ・サークル活動の実態調査について <p><協議会メンバー></p> <p>講師代表2名 利用者代表2名、麻生まちづくりセンター長、麻生児童会館長、北区保健福祉課、北区第2包括センター長、北区第2包括支援センター長、札幌市高齢福祉課2名、指定管理者(株)シムス(専務)、館長</p>	

適切に実施した。

開催回	協議・報告内容	適切に実施した。
第2回	平成29年3月22日(水)10:30~11:30	
<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度事業実施状況について ・平成28年度定例アンケート調査について ・平成29年度の教養講座の募集状況について ・「お寄せ箱」等に寄せられた最近の意見・提言について ・エコキャップ運動について <p><協議会メンバー></p> <p>講師代表2名、利用者代表2名、麻生まちづくりセンター長、麻生児童会館長、北区保健福祉課2名、北区第2包括支援センター長、札幌市高齢福祉課2名、指定管理者(株)シムス(専務)、館長</p>		
(2)リーダーズサロン(サークルなどの代表者会議)の開催		
<p>開催日 平成29年2月24日(金) 10:00~11:20</p> <p>出席者 サークル代表者32名、練習団体代表者4名、 館長、職員1名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サークル及び練習団体の活動指針について ・平成29年2月現在のサークル・練習団体数について ・平成29年1月末のサークル・練習団体活動状況について ・新規会員の募集について 		適切に実施した。
▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)		
<ul style="list-style-type: none"> ・通常管理業務と自主事業とは会計を区分して処理している。 ・本社役員による内部監査、公認会計士による外部監査を実施している。 ・現金、切手等の管理については社内規定に基づき適正に管理している。 ・入浴料金については別口座を設け管理している。 		適切に実施した。
▽ 要望・苦情対応		
<ul style="list-style-type: none"> ・苦情、要望については適宜所内ミーティングで取り上げ、内容を検討し迅速な対応を取るようしている。 ・口頭で伝えることが苦手な利用者もいるので「お寄せ箱」を1階と2階に設置し、投函をしていただいている。 ・施設の設備に関する物は安全を最優先に考え迅速に対応している。 		適切に実施した。常日頃利用者とのコミュニケーションを大切にし、耳を傾けるようになっている。

	<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"> ・「業務日誌」「警備日誌」「清掃日誌」は毎日記録し保管している。 ・浴室管理は開始前と途中で浴槽内の残留塩素値を測定記録している。 ・定例アンケート結果は、専用の掲示板を設け掲示し、また新聞コーナーにファイリングして通年閲覧できるようにしている。 ・札幌市への報告書は早めに提出するよう努めた。 	<p>適切に実施した。浴槽湯温と薬注ポンプは適正值に設定し巡回時に確認している。</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"> ・労働関係法令を遵守し、各自の希望を聞き業務に支障がでないよう勤務予定表を作成し「週休2日」を実施している。 ・「ワークライフバランス」の視点から定時退社を推進し有給休暇の取り易い職場環境を作っている。 	<p>適切に実施した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>法令を遵守し、職場環境向上にも努めていると言える。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<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"> ・毎日定期的に職員により巡回パトロールを行い施設内外の安全確認をしている。 ・北警察署に依頼し高齢者の安全運転講話を実施した。 ・麻生児童会館、麻生まちづくりセンター、地区会館の利用者も含めた防火訓練を実施した。 ・職員を含めた緊急連絡体制の整備、不審者対策として麻生交番との連携体制の確立をしている。 ・仕様書に準じた賠償責任保険に加入している。館外の行事は別にレクリエーション保険に加入している。また卓球等の運動系の練習団体、サークルにはスポーツ保険への加入を検討していただいている。 ・窓口での対応は日々明るく元気よく「笑顔」で「思いやり」の気持ちを忘れず、迅速丁寧に、必要があれば案内や説明をおこなっている。 ・利用者からの身体面・精神面・介護等での相談は本社の保健師は元より、地域包括支援センターや区の保健師及び社会福祉協議会介護事業部北事業所と連携し、必要なサービスが提供できるように連絡体制を整えている。 	<p>適切に実施した。安全確保については麻生児童会館、麻生まちづくりセンター、地区会館と協議打合せをし情報を共有しながら巡回業務を強化している。地域包括支援センター並びに区役所とは運営協議会を通じて円滑な関係を保っている。</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、適切な業務を行っている。利用者の安全確保について、児童会館、まちづくりセンターとも協力をして実施しており、今後も継続してほしい。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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、警備、保守点検業務については、仕様書のとおり実施した。

◆平成28年度の修繕工事等は次のとおり。

- ・4月 1階女子トイレ洗面所混合水洗、排水管取替
- ・5月 給茶機浄水器カートリッジ交換
- ・7月 両浴室の浴槽内排水栓のチェーン交換
- ・8月 碁盤、将棋盤の天板補修及び目立て17面
- ・9月 両浴室入口引戸の戸車交換、
屋外消火器ボックス交換、
1階更衣室ドアクルーザー交換
2階職能講座室窓レバーハンドル交換
- ・10月 貯湯槽マンホールのパッキン交換
- ・11月 1階自動販売機前パンチカーペット貼り
- ・1月 2階多目的室窓レバーハンドル交換
- ・2月 1・2階男子トイレ小便器洗浄用節水基盤取替
- ・3月 大広間ステージ壁コンセント盛り替え

◆備品の配備状況

- ・3月 パイプ椅子50脚入替

◆定期点検及び資材納品業務

- ・清掃業務・・・(株)シムス・就労支援A型事業所ラダーサポート
- ・警備業務・・・(株)ベルックス
- ・消防設備点検・・・北海道総合防災設備(株)
- ・電気設備点検・・・一般財団法人北海道電気保安協会
- ・庭木管理・・・(株)市川造園
- ・除雪・・・(株)トラストジャパン

※駐車場・駐輪場については巡回点検を強化し台数を把握し、混雑時の対応、強風時の倒れた自転車の整理整頓に努めている。

▽ 防災

北老人福祉センター指定管理者として、麻生総合センターの消防計画書を作成し各館に編成表を渡し、連絡協議会をとおり緊急時の体制を明確にしている。北老人福祉センター・麻生児童会館・麻生まちづくりセンター・麻生地区会館による合同避難訓練を行い、各館の責任者と管理範囲を打合せし、迅速な避難と防災意識の向上に努めている。

・消防避難訓練の実施(年2回)

第1回 9月30日

参加者35名 北消防署職員による安全講話、駐車場での消火器使用方法の説明会

第2回 3月31日

参加者90名 消火栓設備のホースを伸ばしての点検をした

適切に実施した。

運営に支障がでないよう維持・管理を実施している。その他、必要となる修繕は協定書に基づき札幌市と協議をして行っている。パイプ椅子等については点検を行いながら随時更改をしている。駐車場・駐輪場については一定の間隔で巡回を続けながら、円滑な運営に努めている。委託業者とは事前に打合せを行い無駄のない管理をしている。

適切に実施した。

引き続き3館で協力し安全管理体制を強化しながら防災意識の向上に努めていく。日々の巡回時に消防設備の点検をしている(消火器・消火栓・避難誘導灯等)

(4)事業の計画・実施業務	▽ 健康増進・機能訓練に関する業務	A B C D																																																
		<p>(1)いきいき生活講座 札幌市ウオームシェア事業(健康づくりサポーター派遣事業)の他、福祉用具の展示会、AED説明会などの独自の企画も評判が良く、充実した内容で行うことができた。</p> <p>(2)介護予防教室 利用者数減の事業は1ヶ月の休館期間を考慮すれば前年度同様推移している。卓球は1回当りの利用者は増えており、かんたんトレーニング教室は、休館があったにもかかわらず、参加者数が増えた唯一の事業である。</p> <p>(3)その他 自主トレーニング開放事業も講習経験者の高齢化が進み登録人数が減少している。 運動トレーニング自主グループへの対応は地域包括支援センターとの連携をとりながら今後の検討課題になる。 機能訓練室の大幅な利用者減はマッサージ機が1台減ったことと、11:30から14:00の時間帯を昼食を取るための利用者に開放していることが要因と推測される。建物の構造の問題も有り、機能訓練室奥にある和室への通路を確保する必要があり備品の追加設置もスペースがなくてない現状である。 ラジオ体操の利用者減はお手軽体操ふまねっとの準備体操が独自の体操に変わったことが主な要因である。</p> <p>各事業の実施状況は以下のとおり。 休館期間8/8～9/7</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業等</th> <th>H28人数</th> <th>H27人数</th> <th>増▲減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>介護予防教室</td> <td>8,910</td> <td>9,496</td> <td>▲ 586</td> </tr> <tr> <td>①お手軽体操ふまねっと</td> <td>1,576</td> <td>1,740</td> <td>▲ 164</td> </tr> <tr> <td>②頭の体操</td> <td>1,004</td> <td>1,067</td> <td>▲ 63</td> </tr> <tr> <td>③かんたんトレーニング教室</td> <td>316</td> <td>276</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>④楽しいヨガ</td> <td>3,031</td> <td>3,388</td> <td>▲ 357</td> </tr> <tr> <td>⑤卓球</td> <td>2,983</td> <td>3,025</td> <td>▲ 42</td> </tr> <tr> <td>自主トレーニング開放事業</td> <td>738</td> <td>829</td> <td>▲ 91</td> </tr> <tr> <td>機能訓練室開放</td> <td>6,443</td> <td>8,746</td> <td>▲ 2,303</td> </tr> <tr> <td>ラジオ体操</td> <td>3,787</td> <td>5,535</td> <td>▲ 1,748</td> </tr> <tr> <td>ウォーキング・パークゴルフ</td> <td>66</td> <td>68</td> <td>▲ 2</td> </tr> <tr> <td>いきいき生活講座</td> <td>636</td> <td>573</td> <td>63</td> </tr> </tbody> </table>	事業等	H28人数	H27人数	増▲減	介護予防教室	8,910	9,496	▲ 586	①お手軽体操ふまねっと	1,576	1,740	▲ 164	②頭の体操	1,004	1,067	▲ 63	③かんたんトレーニング教室	316	276	40	④楽しいヨガ	3,031	3,388	▲ 357	⑤卓球	2,983	3,025	▲ 42	自主トレーニング開放事業	738	829	▲ 91	機能訓練室開放	6,443	8,746	▲ 2,303	ラジオ体操	3,787	5,535	▲ 1,748	ウォーキング・パークゴルフ	66	68	▲ 2	いきいき生活講座	636	573	63
事業等	H28人数	H27人数	増▲減																																															
介護予防教室	8,910	9,496	▲ 586																																															
①お手軽体操ふまねっと	1,576	1,740	▲ 164																																															
②頭の体操	1,004	1,067	▲ 63																																															
③かんたんトレーニング教室	316	276	40																																															
④楽しいヨガ	3,031	3,388	▲ 357																																															
⑤卓球	2,983	3,025	▲ 42																																															
自主トレーニング開放事業	738	829	▲ 91																																															
機能訓練室開放	6,443	8,746	▲ 2,303																																															
ラジオ体操	3,787	5,535	▲ 1,748																																															
ウォーキング・パークゴルフ	66	68	▲ 2																																															
いきいき生活講座	636	573	63																																															

▽ 教養講座室に関する業務

- (1)自由制講座(7講座)
民謡、スポーツダンス、詩吟、舞踊、カラオケ、頭の体操、かんたんトレーニング教室
- (2)登録制講座(2講座)
楽しいヨガ、お手軽体操ふまねっと
- (3)定員制講座(11講座)
英会話、書道、パソコン、絵手紙、皮革工芸、水彩画、手話、オカリナ、麻雀塾、俳句、大正琴

講座全体と主な参加人数は以下のとおり。

事業等	H28人数	H27人数	増▲減
自由制講座	8,345	7,939	406
①カラオケ	3,194	2,769	425
②スポーツダンス	1,307	1,272	35
③舞踊	1,187	1,109	78
④頭の体操	1,004	1,067	▲ 63
⑤民謡他 3講座	1,653	1,722	▲ 69
登録制講座	4,607	5,128	▲ 521
①楽しいヨガ	3,031	3,388	▲ 357
②お手軽体操ふまねっと	1,576	1,740	▲ 164
定員制登録講座	4,028	4,352	▲ 324
①暮らしの書道	994	1,061	▲ 67
②パソコン	487	371	116
③皮革工芸	412	409	3
④英会話	375	397	▲ 22
⑤水彩画	373	373	0
⑥麻雀塾	334	302	32
⑦オカリナ 他5講座	1,053	1,439	▲ 386
合計	16,980	17,419	▲ 439

休館期間8/8～9/7

適切に実施した。自由制講座については、1ヶ月の休館があつたが高い伸び率を達成できた。登録制講座については、運営方法が利用者に浸透し、受付の混雑も解消された。定員制講座については、オカリナ・俳句・パソコンの3講座で中途退会者がいたが全体では順調に推移している。

▽ 健康等に関する相談業務

健康相談は9月に実施した北区第1・2・3包括支援センターとの合同企画「からだ作り教室」の参加者49名による相談が含まれる。利用者は減少傾向だが引き続き専門事業者、社会福祉協議会介護事業部北事業所にも支援をいただき利用者増に努める。

休館期間8/8～9/7

事業等	H28人数	H27人数	増▲減
相談事業	172	197	▲ 25
①よろず相談	108	75	33
②健康相談	54	71	▲ 17
③介護相談	2	23	▲ 21
④遺言・相続・終活相談	8	28	▲ 20

よろず相談以外は利用者減となっている。引き続き利用者への周知を徹底し、関係機関との連携を強化し、利用増に努めていく。

▽ 高齢者の支援及び地域開放に関する業務

- ・三世代交流盆踊り大会(世代交流活動)
麻生児童会館と共催で盆踊り大会を実施した。
8月3日(水) 参加者170名
- ・西創成町内会例会
健康づくりイベントでお手軽体操ふまねつとを開催。
7月27日(水) 20名 9月28日(水) 30名
- ・和光小学校による施設見学会
11月9日(水) 見学者 教諭2名 2年生30名

適切に実施した。三世代交流盆踊り大会は地域に定着したイベントになっている。ふまねつと体操も定着し町内会の健康づくりイベントでも開催している。その他、施設を団体へ開放することや見学の申し入れを受けることで、老人福祉センターへの理解を広めることができた。

▽ 各種行事・レクリエーションの開催等に関する業務
平成28年度は下表のとおり行事を実施した。
各種行事は休館期間中も可能な限り実施し利用者増を
達成した。各種レクリエーションは利用者減となった。全体
の利用者数では問題なく推移している。

各種行事	H28人数	H27人数	増▲減
映画鑑賞会 6回	222	213	9
カラオケ大会 3回	342	309	33
民謡大会 2回	124	154	▲ 30
舞踊大会	126	125	1
囲碁大会	14	13	1
クリスマスダンスパーティー	43	54	▲ 11
パークゴルフ&温泉ツアー2回	37	36	1
ウォーキング 2回	29	32	▲ 3
社会見学会 2回	55	59	▲ 4
盆踊り	222	191	31
菖蒲湯	38		H27風呂故障
柚子湯	23	29	▲ 6
新春ビンゴ大会	61	59	2
節分ゲーム大会	20	22	▲ 2
懐メロ歌謡ショー	58	60	▲ 2
節分豆まき	82	44	38
水彩画展示会	255	298	▲ 43
文化祭作品展示会	506	426	80
文化祭演芸発表会	94	205	▲ 111
10館合同作品展示会	470	447	23
いきいき生活講座	636	573	63
小 計	3,457	3,349	108
各種レクリエーション	H28人数	H27人数	増▲減
囲碁・将棋	11,305	12,737	▲ 1,432
サークル活動(32サークル)	7,948	8,477	▲ 529
練習活動 カラオケ	1,571	1,519	52
舞踊	1,085	1,111	▲ 26
民謡	721	818	▲ 97
小 計	22,630	24,662	▲ 2,032
合 計	26,087	28,011	▲ 1,924

適切に実施した。カラオケ等大広間で開催される各行事は音響関連の老朽化が著しいため機器類の整備をしながら、各世話役(サークル・団体)の方と協力し、楽しい大会になるよう努めてきた。
いきいき生活講座も魅力ある楽しい企画を検討し、引き続き多数の利用者に参加いただけるよう努めていく。各種レクリエーションについても活動しやすい快適な環境整備作りに努めていく。節分豆まきではお母さんと一緒に数組の幼児が参加し、和やかな開催となつ

▽ その他設置目的に関する業務

地域の関係機関との連携

(1) 地域教育機関との連携

- ・札幌市立大学看護学部の実習生受入れ(老年看護Ⅰ)
- ・5月10日(火)～12日(木) 9:00～16:00 9名
- ・札幌市立豊明高等養護学校現場実習受入れ
9月26日(月)～10月7日(金) 8:30～16:00

(2) 地域福祉・医療機関との連携

北老人福祉センターと地域包括支援センター保健師会議

- ①6月21日(火)10:00～12:00
- ②11月14日(金)13:30～15:00

からだづくり等の健康講座の開催について各地域包括支援センターと随時情報交換を行い連携強化に努めている。

(3) 麻生まちづくり協議会との連携

- ・麻生地区協議会・交流会に参加 4月1日
- ・麻生球場「あさぶ三世代交流広場」への参加・協力 6月12日
- ・麻生地区新年交流会に参加 1月5日
- ・連町収容避難場所検討会に参加 10月24日
- ・麻生「夏まつり」への参加・協力 8月6日～8月7日

(4) 麻生児童会館との連携

- ・三世代交流盆踊り大会の共同開催 8月3日
- ・麻生児童会館開設30周年記念式典への協賛
- ・お祝い発表会でのオカリナ演奏 10月22日

適切に実施している。実習生等の受入れを行い老人福祉センターの活動を広く周知している。地域機関とも引き続き良好な関係を保っている。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H27実績	H28計画	H28実績
全体	人数(人)	57,654	58,000	51,181
教養講座	人数(人)	17,955	18,000	16,980
サークル	人数(人)	8,477	8,500	7,948
浴室	人数(人)	5,736	5,800	5,059

不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 0件

▽ 講座室等の稼働率

	稼働率(%)	備考
大広間	95.9	講座・サークル・行事で使用
教養講座室	80.9	講座・サークルで使用
職能講座室	83.4	講座・サークルで使用
多目的室	88.5	講座・サークルで使用
和室	100	利用者・サークルで使用
機能訓練室	100	利用者・サークルで使用
娯楽室	100	利用者・サークルで使用

計画段階で暖房設備改修工事の日程が決定していなかったため計画書に反映できず利用者減となった。次年度は元の数字を上回るよう努める。

稼働率を上げるには土・日曜日の活動を増やすしかないため新規の事業を計画を検討して利用増に努める。

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

多くの利用者が参加できるように、経費をかけずに運営方法を工夫し、講座の回数を増やしている点が評価できる。今後、施設の有効活用ができる方法について検討してほしい。

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ お手軽体操「ふまねっと」を指導員派遣で実施している他に、当センター職員が講師を務め、実施回数を増やし、楽しい雰囲気を作っている。同じく、職員が講師を務める「頭の体操」では会話の機会を多く取り毎回創意・工夫をして問題を作成している。 ◆ 毎月開催する「いきいき生活講座」も利用者のニーズにあった企画を立てている。 ◆ 音楽、美術分野のイベントも利用者の興味が湧きそうな内容で開催している。 ◆ センターだより「なごみ」の発行、隣接する公共施設への配布依頼、ホームページなどを通じ情報を発信している。 	<p>上記、稼働率とも関連するが、日曜日のイベントの企画も検討していく。</p>									
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>ホームページをリニューアルし、毎月の行事予定やサークル活動などの案内をしている。月に1回発行している「センター便り」は紙面を一回り大きくし読みやすくした。配布も麻生まちづくりセンター経由で北区内10か所のまちづくりセンターへ配布するとともに、ホームページで閲覧できるようにしている。今後も継続して地域の皆様の利用増に努めていく。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前年度からの継続業務のため特になし。</p>	<p>適切に実施した。ホームページのリニューアルは随時行い、周知方法の工夫をしていく。</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">適切な広報活動を実施している。今後は新たな手法についても検討し、実施してほしい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切な広報活動を実施している。今後は新たな手法についても検討し、実施してほしい。			
A	B	C	D								
適切な広報活動を実施している。今後は新たな手法についても検討し、実施してほしい。											
<p>2 自主事業その他</p>											
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 自動販売機を設置している。 手数料収入 377,030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"> ◆ 管理委託業者、施設の修繕工事等は全て市内業者に発注している。 ◆ 事務局業務に身体障がい者を1名雇用している。 ◆ 清掃業務で2名、浴室業務で1名知的障がい者を雇用しノーマライゼーションへの貢献を継続している。 ◆ 養護学校からの就労実習の受入れをおこない雇用の支援をしている。 ◆ 古紙については引き続き、リサイクル業者(福祉施設)へ回収を依頼している。 	<p>業者と協力しながら、適切に実施している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">市の施策に沿った運営を実施している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	市の施策に沿った運営を実施している。			
A	B	C	D								
市の施策に沿った運営を実施している。											

3 利用者の満足度																												
▽ 利用者アンケートの結果																												
	A	B	C	D																								
<p>実施方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆調査期間 平成28年2月1日(水)～2月14日(火) ◆調査対象 当センター利用者 ◆調査方法 アンケート用紙の配布 <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>H28年度</th> <th>H27年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>配布数(枚)</td> <td>350</td> <td>390</td> <td>▲ 40</td> </tr> <tr> <td>回収数(枚)</td> <td>279</td> <td>306</td> <td>▲ 27</td> </tr> <tr> <td>回収率(%)</td> <td>79.7</td> <td>78.5</td> <td>1.2</td> </tr> </tbody> </table>	区分	H28年度	H27年度	増減	配布数(枚)	350	390	▲ 40	回収数(枚)	279	306	▲ 27	回収率(%)	79.7	78.5	1.2												
区分	H28年度	H27年度	増減																									
配布数(枚)	350	390	▲ 40																									
回収数(枚)	279	306	▲ 27																									
回収率(%)	79.7	78.5	1.2																									
<p>結果概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆性別構成比 男性30% 女性70% ◆年齢構成比 60代30% 70代48% 80代21% 90代1% ◆講座に関連する事、イベント等行事、施設備品・設備についての意見・要望があった。 ◆職員の対応と総合満足度は下表のとおり。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート内容</th> <th>H28年度</th> <th>H27年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>挨拶(良いの割合%)</td> <td>88</td> <td>87</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>笑顔(良いの割合%)</td> <td>87</td> <td>77</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>話し方(良いの割合%)</td> <td>85</td> <td>75</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>態度(良いの割合%)</td> <td>86</td> <td>75</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>総合満足度(満足の割合)</td> <td>86</td> <td>80</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ◆センターを利用しての生活の変化では、①生きがい、楽しみができた②友達が増えた③外出することが増えた④生活が楽しくなった⑤趣味が増えたの順番だった。 ◆センターの利用目的では、①講座受講②サークル活動③仲間との交流④運動⑤新たな仲間作りだった。 ◆浴室利用では、利用したことがあるが11%で、その内講座・サークル後の入浴は32%入浴だけは48%だった。 	アンケート内容	H28年度	H27年度	増減	挨拶(良いの割合%)	88	87	1	笑顔(良いの割合%)	87	77	10	話し方(良いの割合%)	85	75	10	態度(良いの割合%)	86	75	11	総合満足度(満足の割合)	86	80	6				
アンケート内容	H28年度	H27年度	増減																									
挨拶(良いの割合%)	88	87	1																									
笑顔(良いの割合%)	87	77	10																									
話し方(良いの割合%)	85	75	10																									
態度(良いの割合%)	86	75	11																									
総合満足度(満足の割合)	86	80	6																									
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆施設が老朽化しているので設備面での改善要望が多く寄せられた。主な要望は次のとおり。 <ol style="list-style-type: none"> ①2階多目的室と職能講座室との壁が薄いため隣室の音がうるさい。 ②冬期大広間が寒い、老人が使用する施設なので床暖にして欲しい。 ③靴入れの鍵が古くなり壊れている物が多い。 ④駐車場が足りなく不便。 ⑤玄関、廊下のカーペットを貼り換えて欲しい。 ⑥カラオケ用機器が古いので新しくして欲しい。 ⑦着替えをすところ少々不都合、壁鏡があると良い。 <p>《回答》</p> <ol style="list-style-type: none"> ①建物の構造上、移動できる間仕切りになっているためです。講座、サークルで使用できる部屋数に限りがあり多くの皆様に利用していただけるよう検討していますのでご理解とご協力をお願い致します。 				<p>適切に実施した。アンケート用紙の配布は、窓口での手渡し講座・サークル教室へ出向き、会話を交わしながら渡している。</p> <p>職員の対応については前年度を上回る高水準の評価を受けることができた。様々な要望についてはどのような方法で満足度を高めていけるか、引き続き検討し対応に努めていく。</p> <p>適切に実施している。特にカラオケ機器類については舞踊、民謡でも使用しているため細心の注意を払っている。製品自体の製造、販売が既に終了しているため、同等品の新規購入はできない現状である。設備面では緊急性安全性、必要性を考慮し札幌市へ要望したいと考えている。</p>																								
				<p>満足度が各項目とも昨年度に比べて上昇しており、適切な対応、業務実施をした結果だと言える。利用者からの様々な要望については、理解を求めながら、運営してほしい。</p>																								

②昨年の夏に一部暖房設備の変更と制御盤の入替を済ませ、現在は安定した温度を保っています。共有部分は暖房を早く止めることはしていませんので、寒いと感じた時は職員、事務所までご一報ください。床暖につきましては、現在予定していません。

③ご不便をおかけし申し訳ございません。修繕に向け検討中でございます。

④駐車台数には限りがあり児童会館、地区会館と合同で使用しています。公共機関をご利用いただきますようお願いいたします。

⑤カーペットの状態を考慮して検討します。尚、共有部分は他の2館の施設との調整も必要です。

⑥講座については講師と確認し現状の設備で問題なく運営しています。機器類につきましてはメンテナンスを行い現状を維持していきますのでご理解と、ご協力をお願いします。機器類の新規購入は予定していません。

⑦着替えにつきましては空き部屋が無い状況ですのでカーテンで仕切っている現状をご理解ください。壁鏡は大広間の廊下に設置いたしました。

※出された要望は適宜検討して迅速に対応しています。中には体育館が欲しい、喫茶室が欲しいとの要望も寄せられますが、ご理解をいただいております。

◆講座につきましては講師と打ち合わせを行い受講生の声を聞きながら実施している。

◆サークル活動は利用者の自主的運営が順調にできるよう、各代表との話し合いをとおしてサポートしている。

◆その他検討を要する項目については、札幌市と相談のうえ、適切に処理した。

4 収支状況				総合センターのため単独施設と違い、原価の管理が難しい点があるが、計画内で執行できるよう、経費の削減に努めている。	A B C D			
▽ 収支 (千円)					収支バランスのとれた運営を行っており評価できる。今後も、安定した運営を行ったうえで、施設の設備更新等も検討してもらいたい。			
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)					
収入	41,536	41,345	▲ 191					
指定管理業務収入	41,146	40,968	▲ 178					
指定管理費	37,626	37,626	0					
利用料金	1,060	1,012	▲ 48					
その他	2,460	2,330	▲ 130					
自主事業収入	390	377	▲ 13					
支出	39,130	38,660	▲ 470					
指定管理業務収入	38,830	38,319	▲ 511					
自主事業支出	300	341	41					
収入-支出	2,406	2,685	279					
利益還元			0					
法人税等	457	510	53					
純利益	1,949	2,175	226					
▽ 説明								
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 平成28年度は暖房設備改修工事のため8月8日から9月7日までの休館となり、期間中風呂も休業のため光熱水費は例年を下回った。建物全体の老朽化が進んでいるので修繕費がかかるようになってきている。 ◆ 利用料金収入は入浴料金で延べ5,059人の利用者がいた。 ◆ 自主事業収入は自販機の売上で、残暑の影響も有り利用が多かった。 								

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持		適	不適
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 当センターは指定管理者株式会社シムスの安定した経営基盤の基で経費の縮減に努め、問題なく運営している。 			
▽ 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		適	不適
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 個人情報保護については内部規定より厳格に対応している。情報公開等については条例に基づき実施している。 ◆ 暴力団の排除については、一般への貸館業務を基本していないため、関係団体と思われる利用は一切なかった。 			

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>暖房設備改修工事による休館期間が8月8日より9月7日迄の31日間あり、講座・サークル等の回数が減となり、来館者は51,181人で前年度より6,473人の利用者減だった。その事業の中で特記すべき事項は以下のとおりである。</p> <p>《介護予防教室の活動について》</p> <p>①お手軽体操ふまねっと：平日以外の土日は職員が講師を努め、楽しい雰囲気作りを心がけ、参加者は1,576人となり順調に推移している。</p> <p>②頭の体操：職員が講師を務め参考図書の中から毎回計算・熟語・間違い探し等の幅広い分野からの、楽しく参加できる問題提供に努めた。毎回教室が満員になり好評である。</p> <p>③卓球友の会：引き続き役員の人柄、丁寧な対応により新規参加者も増え、楽しく活動している。</p> <p>《講座について》</p> <p>④昨年新規に開講した定員制講座「俳句」の受講生の出席率が途中で退会者も出たため71.4%と低迷した。また冬期間の道路凍結により、歩行中に転倒し骨折などの怪我をして受講できなかった受講生もいたため定員制講座全体の出席率が85.9%となっている。今後の対策と改善案を全講師と引き続き検討して行く。</p> <p>⑤いきいき生活講座は利用者の傾向を調査し楽しく参加できる内容を毎回検討し、前年度比63人増となった。</p> <p>《レクリエーション・各種行事》</p> <p>三世代盆踊り大会、カラオケ大会を筆頭に各種行事も順調に推移している。</p> <p>《その他》</p> <p>休館中に職員による簡単な修繕と、掲示板の整備、備品の補修を行い、節約しながら環境の整備をすることができた。以上事故も無く平成28年度の事業活動は充実した内容で締め括ることができた。</p>	<p>◆ 指定管理者継続11年の経験を活かし、平成29年度は以下の8項目を重点的に取り組み、引き続き適切な運営管理に努めることとする。</p> <p>① 複合施設の長所を活かし、高齢者、児童、子育て世代地域住民との交流をとおり、楽しく利用、学び合える「交流施設」を目指す。</p> <p>② 引き続き麻生児童会館・麻生まちづくりセンターとの毎月の連絡会議での情報交換を行う。そして、不審者の侵入対策の強化と、合同避難訓練等の安全対策について連携を強化する。</p> <p>③ 人気の高い「いきいき生活講座」の充実を図る。生活に密着し役立つ、「ごみの出し方」「買い物の仕方」等のシリーズ化を企画し、地域の高齢者の日常生活の利便性向上へ繋げる。</p> <p>④ 利用者減となった健康等の相談事業については、関連機関と連携を強化し高齢者の生活支援の向上に努める。</p> <p>⑤ 高齢化し縮小したボランティア活動は、再度見直しをかけ参加者を集い、新しい取り組みを実現できるよう努める。</p> <p>⑥ コーラス等のイベントに賛同してくれるボランティア団体との新規事業を展開する。</p> <p>⑦ 社会福祉協議会と連携し「北区はつらつサポーター養成講座」の開催会場として施設を開放し、地域の介護予防事業に協力する。</p> <p>⑧ 参加者が多くなってきた「お手軽体操ふまねっと」を自由制講座とは別枠で、ボランティアによるサポーターを募集して、利用者の自主的な活動へ繋がるように環境を整える。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設目的に沿って、適切な運営管理が行えている。複合施設であることから、地域住民との交流、多世代との交流も積極的に取り組んでいる。</p> <p>運営の工夫をして徐々に利用者数増を図っていることが評価できる。今後も、業務内容の見直し、工夫を図り施設を有効に活用できるよう取り組んでほしい。</p>	