

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	札幌市東老人福祉センター	所在地	東区北41条東14丁目
開設時期	平成6年4月	延床面積	1,678㎡
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、利用者と施設職員と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、当法人札幌市社会福祉協議会が掲げる5つの原則(人間性、平等性、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誰もが安心して等しく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効率的な運営の推進の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>▼札幌市社会福祉協議会・施設福祉部の5つの基本方針の平等性に基づき、「誰もが安心して等しく利用できる施設づくり」と明確に位置づけし、研修やミーティング等で徹底し、職員全員で取り組んだ結果、適正に運営することができた。</p>	<p>当法人の基本理念及び札幌市の高齢者施策、方針に基づき適正な管理運営を行うことができた。</p> <p>信頼に応えられるよう偏らない公平なサービスの提供ができた。</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

- ▼電気、ガス、水道の使用については、節約に努めた。
- ▼事務用品は、不足した物品からグリーン購入ガイドライン指定品を購入している。
- ▼廃食油回収ボックスを設置し、利用者から廃食油を集め、年に数回業者に回収してもらった。
- ▼平成17年度に定めた「環境保全計画に関する要綱」に基づき、職員一人ひとり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施した。
- ▼平成21年度より「さっぽろエコメンバー」に登録してエコ活動を推進した。
- ▼札幌市環境マネジメントシステムを通じた環境報告を札幌市へ行った。
- ▼職員を対象に、環境マネジメント研修を年1回(5月)実施している。

日常業務においても環境への意識を全職員が共有するなどして取り組んだ。また、館内掲示等により、利用者も積極的に消灯するなど、意識の向上が図れている。

▽ 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)

- ▼事務分掌、緊急連絡網、組織図等を定めた。
- ▼仕様書のとおり職員を配置した。
- ▼当初の研修計画に基づき職員研修を実施し、内部研修で報告することで職員の意識付けを行った。また、計画以外の外部研修などへも積極的に参加した。

管理業務仕様書に基づく適正な職員を配置しており、外部研修への参加及び報告により、職員間の情報共有を図り、資質向上に努めた。また、毎月実施している内部研修では、その時に適当なテーマに沿って実施し業務に反映した。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼職員会議や日々のミーティングの他に、デイサービスセンターの生活相談員が集まりデイサービス事業の運営等について検討する「生活相談員会議」や当会が管理運営する施設の担当者が施設運営に係る内容等について検討する施設運営会議等を定期的に開催し、会議に参加した職員が施設において報告等を行うことで、情報の共有に努めた。

必要な情報の共有を図り、管理水準の維持向上に取り組んでいる。

- ▼当法人が管理する市有施設の施設長が一堂に介する定例施設長会議に於いて、諸問題等について情報の共有を図った。

▽ 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)

▼施設保全業務、清掃業務、警備業務、電気工作物保安管理業務、除排雪業務、施設管理業務等の専門性を要する業務について、第三者に対する委託を行い、いずれも適切に履行されるよう管理した。

各業務において仕様書通りの業務がなされ、施設の適正な維持管理ができた。

▽ 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 平成30年 3月13日(火) 13:30~14:20	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度事業計画・事業実績について ・地域における老人福祉センターの今後の役割について ・施設の管理運営上の問題点や修繕について
<p><協議会メンバー></p> <p>栄東地区栄中央第一町内会会長、札幌市東区介護予防センター栄・丘珠、日の丸クラブ副会長、アートフラワー講師、喫茶コーナーボランティア、利用者代表、札幌市高齢福祉課、東老人福祉センター館長・事務職員</p>	

センターの利用促進をするため、協議会内で交わされた意見を反映させられるよう努めた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼「社会福祉法人会計基準」に基づいた当法人の「経理規程」により適切に処理を行った。
▼現金等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、外部監査、内部監査、月末残高照会を実施するとともに、毎日の現金実査を行った。

現金、通帳、帳簿等の照合を定期的実施することで適正に管理できた。

▽ 要望・苦情対応

▼「苦情解決処理規程」に基づき、苦情を適切に受付、対応し、その内容について職員間で共有した。
▼ご意見箱の設置や職員館内見回り等によって、要望・苦情を聴取し、できる事は速やかに対応した。
▼苦情を解決していく過程において、客観的な視点を入れることを目的として、外部の有識者3名による第三者委員を設置している。

即時対応が可能な案件については速やかに対応し、改善に努めた。

▽ 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、札幌市への検査等への対応、自己評価の実施)

▼意見、要望等は記録として残し、職員会議の中で整理・分析し、解決に努めた。
▼自己評価については、札幌市の指示に従い、各事業の実施状況の評価を行った。
▼市の実地検査における指導内容を当法人施設福祉部全体で検討し、手順の改善やサービスの向上に努めた。

意見・要望等の内容を精査し、サービス向上に努めるとともに、意見・要望への回答を館内に掲示した。また、記録整理、評価を適正に実施した。

<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"> ▼就業規則等については、各種関係法令に基づき規定されており、それを遵守した。 ▼施設で働く職員に、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。 ▼札幌市からワークライフバランス企業と認証され、その実現に積極的に取り組んでいる。 ▼受付職員の勤務形態を午前のみ・午後のみ・半日の毎日勤務から1日勤務の隔日勤務にした。 	<p>関係法令の遵守に努め、職員の勤務の希望を取り入れ、就業しやすい環境を整えた。また、受付業務の勤務形態を見直した結果、毎日の勤務を隔日勤務にしたことにより、出勤日数が減り、職員の負担が軽減された。また、半日勤務から1日勤務にしたことにより、効率的に、業務を行うことができるようになり、他職員が行っていた業務の一部を担当してもらうことが可能となり、他の職員の業務負担も軽減することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>法令を遵守し、労働環境向上の取組を行っている。</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"> ▼利用者の安全確保については、自然災害、防災、防犯、事故等緊急非常時事態に備え、利用者の避難・救出などの必要な訓練を定期的を実施した。また、職員を対象としたAED研修を実施し緊急時に対応できるよう備えた。 ▼毎日定時に館内外の状況を確認し、安全確保に努めた。特に夏場は自転車通路をふさがないように注意喚起をした。 ▼冬期間における駐車場や正面玄関の他、近隣歩道への砂まきや除雪を実施した。 ▼連絡体制については、緊急連絡網に基づき、最短の連絡が可能な体制を確立した。 ▼損害賠償保険は管理業務仕様書に適合したものに加入した。 <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、警備、保守点検については業務委託を行い、仕様書に基づき適切に行った。 ▼修繕については、保守点検業者と連携し、利用者に支障が生じることはないよう確認するとともに、必要に応じて札幌市と協議し、施設利用に支障をきたさないよう努めた。 ▼備品管理については、日常的な見回りによって不具合等を発見し修繕等を行った。経費を抑えるため、可能なものは、材料を購入し、施設職員により修理を行った。 ▼駐車場管理は、駐車スペースが狭く路上駐車が頻発するため、定期的に見回りを行った。 ▼緑地管理は、美観保持・利用者安全確保等に努めた。 	<p>利用者の安全確保を第一に考えた取組を行うことができた。</p> <p>自転車で来館する方へ注意喚起したことで、利用者のマナー向上につなげた。</p> <p>除雪については、敷地内に留まらず、広い通りまで通路を確保したことで、地域の方へも配慮する</p> <p>仕様書に基づき適切な維持管理ができた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>適切な業務を行い、利用者の安全を確保している。施設管理も良好に行っている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画、防災マニュアルを策定するとともに、安全確保のための防災体制を整え、7月と12月に防災訓練を実施した。</p>	<p>適切に実施する事ができ、研修等で職員の意識を高めることができた。</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>相談件数:目標300件、実績243件(前年度80件)</p> <p>▼生活相談として、利用者及び家族からの生活や福祉などに関する相談に応じるとともに、適切な助言や関連機関の紹介を行った。また、支援が必要と判断した場合は、地域包括支援センターや栄東地区福祉のまち推進センターとの連携を図った。</p> <p>▼定期的に東区第3地域包括支援センター職員による介護等相談を目的とした「出前相談会」を開催した。</p> <p>▼近隣にある栄町ファミリークリニックより看護師や理学療法士を派遣していただき、自由に気軽に参加できる「健康相談会」を実施した(10回)</p> <p>▽ 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <p>利用者数:目標12,000人、実績11,302人</p> <p>▼看護師が日常の健康管理に関して適切且つ必要な助言を行い、利用者の健康管理を推進した。</p> <p>▼機能回復訓練室に健康増進のために自動血圧計、運動器具等を設置した。</p> <p>▼健康生活応援事業を実施した。</p> <p>高齢者が地域社会で心身ともに健康な生活を営むために必要な様々な知識・情報を提供するとともに、参加・体験型による健康運動を実施し、高齢者の健康維持・増進を図り、介護予防に資する適切な援助、指導を行った。さらに、地域の団体及び関係機関と共催で継続的に行事を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「健康ウォーク歩こう運動」(9回)～栄東連合町内会女性部と共催 ・タッピー体操やストレッチを行う「いきいき健康教室」(12回)～介護予防センター栄・丘珠と共催 ・医師等による講話(6回) ・参加者全員で歌う「歌声広場」(10回) ・網を踏まないように歩く「ふまねっと運動」(31回)～NPO法人と共催 ・フラダンス教室(2回) <p>▼ウォームシェア事業の取組を自主的に行った(2回)</p>	<p>各種相談については、定期的な相談会や栄町ファミリークリニックによる健康相談会を実施することで気軽に相談できる場になれるよう努めた。また、健康相談会では、血圧測定を実施したことで気軽に多くの人に参加をし、健康への意識を高めることができた。目標は下回る結果となったことから、次年度以降はより地域の関係団体との連携を図って、相談しやすい環境を整えたい。</p> <p>介護予防や健康に関する事業を積極的に開催し、介護予防の啓発普及を推進した。また、地域の団体及び関係機関と協働で継続的に事業を行えたことで、介護予防の拠点となる事ができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> 仕様書に沿って適切な業務を行っている。施設周辺の町内会、小学校、病院等と協力し、地域福祉の増進に寄与している。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	仕様書に沿って適切な業務を行っている。施設周辺の町内会、小学校、病院等と協力し、地域福祉の増進に寄与している。			
A	B	C	D								
仕様書に沿って適切な業務を行っている。施設周辺の町内会、小学校、病院等と協力し、地域福祉の増進に寄与している。											

▽ 教養講座に関する業務

▼自由参加講座

- ・日本舞踊 : 参加者1,025人
- ・カラオケ : 参加者3,228人
- ・民謡 : 参加者1,579人
- ・レクダンス : 参加者1,298人
- ・スポーツダンス : 参加者2,554人
- ・リズムダンス : 参加者4,649人
- ・やさしいヨーガ : 参加者2,091人

▼定員制講座

- ・編物 : 参加者387人
- ・書道 : 参加者365人
- ・ペン習字 : 参加者556人
- ・絵手紙 : 参加者413人
- ・皮革工芸 : 参加者418人
- ・オカリナ : 参加者320人
- ・アートフラワー : 参加者293人

▼登録制講座

- ・健美操 : 参加者3,455人

▼合計参加者 : 22,631人 (前年23,381人)

前年より参加者数が減少していることから、今後は開催講座の見直しをするとともに、魅力ある講座を提供していく。

【定員制教養講座申込率】

講座名	定員数	申込数※	申込率
編物	20	20	100.0%
書道	20	15	75.0%
ペン習字	20	20	100.0%
絵手紙	24	23	95.8%
皮革工芸	12	12	100.0%
オカリナ	16	13	81.3%
アートフラワー	16	15	93.8%

※申込数は参加決定者数

【登録制教養講座申込率】

講座名	定員数	申込数※	申込率
健美操(1部・2部)	90	90	100.0%

※申込数は参加決定者数

▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

▼レクリエーションに関する業務

囲碁、オセロ、将棋、卓球などを行う場を開放して、利用者相互の交流の場として提供した。参加人数 37,571人

▼春季行事実施として、演芸、民謡、舞踊の発表会及び囲碁、卓球大会を開催した。参加者233人

▼高齢者保健福祉週間行事として、演芸、民謡の発表会、及び卓球大会を開催した。参加者174人

▼新春行事としてカラオケ発表会「十八番で一番」を開催した。参加者69人

▼地域との交流行事として、「三世代交流盆踊り大会」を開催した。参加者303人【老福利用者119人、地域の方184人(大人51人、子供133人)】

▼栄小学校1年生と利用者として昔遊び(けん玉、ヨーヨー、おはじき、折り紙等)を通じての交流会を実施した。参加者111人(老福利用者46人、1年生62人、引率の先生3人)

▼冬至の日に、浴室において柚子湯として提供し、柚子茶も提供した。参加者62人。

▼栄東連合町内会及び栄東福祉のまち推進センターとの協働行事として、地域版のウォームシェア「シニア憩の広場(講話、民謡と踊り、栄町中学校合唱部による発表会)」を実施した。参加者160人

▼オカリナ受講生による講座終了ロビーコンサートを実施した。参加者65人

▽ 老人デイサービス事業に関する業務

▼利用者数: 目標20.9人/日、実績20.0人/日

▼延べ利用者数: 目標6,479人/実績6,185人

▼送迎時の歩行状態、バイタルチェック、入浴時の皮膚観察などを行い、状況に変化がある場合は、家族や関係機関等に必要な連絡を随時行った。

▼感染予防のため、職員及び利用者の手洗い・手指消毒を徹底した。

▼身体機能の維持向上を図るため、個別機能訓練を実施した。さらに、希望者には職員が付き添いセンター内で歩行訓練を実施した。

▼昼食前に口腔体操を実施した。

▼季節に合わせた野外活動やレクリエーションを実施した。

(花見、ショッピング、ドライブ、紅葉見学、初詣、外食会等)

▼地域の児童会館の子供達と交流会を実施した。
流しソーメン

参加者45人(利用者25人、児童18人、引率2人)

餅つき

参加者43人(利用者22人、児童19人、引率2人)

▼他の事業所では受け入れにくい利用者を積極的に受け入れた。

各団体や関係機関の協力をいただき、小学生との交流会や連合町内会との協働事業も昨年同様実施することができた。

三世代交流盆踊り大会は内容を一部見直した事で、見ている事が多かった子供たちが大勢参加してくれた。必要に応じて内容を見直すなど、より満足してもらえるような運営を行うことができた。

目標には届かなかったが、毎月のミーティングで利用者処遇について確認し、利用者全員に配慮したサービスを提供できた。今後も利用者増に向けて、より良いサービスを提供していきたい。

	<p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <p>▼各種サークルへの施設開放 講座修了生により組織されたサークルや各種同好会などに対して、空室の利用提供や日程の調整などを図り活動を支援した。</p> <p>▼地域に対する施設開放 町内会、民生委員、老人クラブなどの会議や打ち合わせの場所として空室を提供した。また、住民集団検診・がん検診の場としてロビーや多目的室を開放した。</p> <p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <p>▼地域との連携・交流を図るため、「三世代交流盆踊り大会」、「地域合同ウォームシェア「シニア憩の集い」」を開催した。</p> <p>▼栄東地区福祉のまち推進センター等主催の「日の丸ちびっこ夏祭り」「シニアと子どもの集い」「ミニ遠足」の行事に積極的に参加した。</p> <p>▼栄東連合町内会と連携して「花いっぱいプロジェクト」「雪まつりウェルカム事業」の支援を行った。</p> <p>▼地域住民や施設利用者を対象に、東区社会福祉協議会と連携して「ボランティア養成講座」を年に2回実施した。</p> <p>▼社会貢献としての実習生等の受入を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌市立大学看護学部実習 12人 ・北海道大学看護学部実習 12人 ・天使大学看護学部実習 13人 ・教職員課程学生実習 12人 ・栄南中学校職業体験 2人 ・札幌中学校職場体験 5人 ・栄小学校施設見学 8人 	<p>空室を自主運営活動及び地域活動に開放することで、施設の有効活用とPRを図った。</p> <p>地域行事に積極的に参加し、連携・交流・PRを行った。さらに連携強化を図り、地域との関係性を継続していきたい。また、社会教育の一環として実習生を積極的に受け入れた。</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 1232 973 1366"> <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>79,107</td> <td>78,000</td> <td>76,320</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>9,527</td> <td>9,444</td> <td>9,081</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> <p>▼新規サークル立上げの支援を行った。</p> <p>▼地元町内会や老人クラブに「センター便り」を配布した。</p> <p>▼正面玄関前に設置している掲示板に、施設行事等の掲載を行った。</p> <p>▼地域行事及び各種会議に職員が出席した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・栄東地区老人クラブリーダー研修会 出席 ・栄中央第一町内会「敬老会」 主席 ・栄東地区新年交礼会 出席 <p>▼ホームページを活用し、利用促進を図った。</p> <p>▼FMさっぽろ村ラジオにて、施設の紹介及び講座募集の案内を行った。</p>			H28実績	H29計画	H29実績	全体	人数(人)	79,107	78,000	76,320	浴室	人数(人)	9,527	9,444	9,081	<p>新規登録者は217人いたが、昨年実施した体操系の講座が、今年度は日程調整等で思うように実施できなかったことにより、全体の利用者数はやや減少した。</p> <p>各老人クラブや各関係機関への「センター便り」配布や各種会議に出席し、センターのPRを行った結果、利用方法や講座に関しての問い合わせを頂き、新規利用につながった。今後も利用者のニーズを把握し、利用促進へとつなげたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 1198 1436 1243"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に業務を行っている。利用促進の取組について工夫し、効果的な方法を検討してほしい。</p>	A	B	C	D
		H28実績	H29計画	H29実績																		
全体	人数(人)	79,107	78,000	76,320																		
浴室	人数(人)	9,527	9,444	9,081																		
A	B	C	D																			

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼地元町内会や老人クラブに「センター便り」を配布した。 ▼世代間交流行事等のチラシをまちづくりセンターを通じて各町内会に配布した。 ▼ホームページにおいて行事等の案内を行った。 ▼老人クラブ等の行事や、関係団体との会議においてセンターの周知活動を行った。 <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>「センター便り」の配布、各種会議においてセンターの役割について、積極的に広報を行った。今後は「介護予防」等の情報発信により、更なるPRに努めたい。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> 適切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。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切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。			
A	B	C	D								
適切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>2 自主事業その他</p>											
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼飲料の自動販売機を設置した。 ・自動販売機手数料収入 194,224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"> ▼施設修繕や物品購入は市内企業に発注依頼した。 ▼館内清掃業務については引き続き札幌市母子寡婦福祉連合会に委託した。 ▼資源ごみ(新聞・ダンボール)の回収は、障がい者就労支援会社復帰センターに依頼した。 ▼廃食油回収ボックスを設置した。 ▼社会福祉法人麦の子会によるパン販売を、センター内で週3日実施した。 	<p>利用者の利便性の向上に努めた。</p> <p>市内企業等を十分に活用するとともに、福祉施策への配慮を行った。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> 札幌市の施策に沿った運営を行っている。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	札幌市の施策に沿った運営を行っている。				
A	B	C	D								
札幌市の施策に沿った運営を行っている。											

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	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成30年2月5日(月)～2月19日(月) ・対象者 当センター利用者 ・配布枚数 300名(回収273枚) ・備考 利用者に偏りが出ないように留意して配布した。 	<p>ほとんどの項目において、目標値を上回ることができたが、生活相談の満足度については、普通と答えた方が15%、無回答が62%多かった。次回からは記入漏れ等を防ぐため、アンケート用紙を工夫するなどし、利用者のニーズを正確に把握できるように努め、より良い施設運営を行っていきたい。</p> <p>今回は、運動系の講座希望が多く寄せられた。介護予防の観点からも希望に添えるよう検討していく。また、以前から継続している講座に関しては、多くは経験者がおり、初心者が入りにくい状況も見られることから、初心者へのプログラム導入を講師とともに検討していく。要望等により改善が必要と思われる所は、できる所から迅速に対応し利用者の声を反映できるよう取り組む。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度: 目標:75%、結果:84.87% ・職員の待遇に関する満足度: 目標:75%、結果:91.37% ・生活相談に関する満足度: 目標:80%、結果:77.91% ・健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標:85%、結果:87.60% ・教養講座に関する満足度: 目標:85%、結果:90.21% ・レクリエーション・各種行事に関する満足度: 目標:85%、結果:86.11% ・通所介護等に関する満足度: 目標:85%、結果:84.22% ・受付カウンターに関する満足度: 目標:85%、結果:92.04% 				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 テレビの位置を元に戻してほしい。</p> <p>【対応】 多くの意見を頂いたので、ロビーのレイアウトを見直し元に戻した。</p> <p>【要望】 運動系の講座を実施してほしい。</p> <p>【対応】 フラダンスや太極拳など、具体的に希望があるものに関しては、前向きに検討していく。</p> <p>【要望】 誰でも踊れるダンスパーティーを年に1回くらい開催してほしい。今のダンスでは参加できない。</p> <p>【対応】 「どのような音楽がいいか」「初心者でも参加可能なダンスは？」など、実現にむけてダンス講師と検討したい。</p> <p>【要望】 レクダンスの内容が高齢者にはきつい。</p> <p>【対応】 レクダンス講師と検討し、初心者でも参加できる内容を一部入れてもらうこととした。</p>				

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)				
収入	93,154	91,568	▲ 1,586	介護保険収入が減収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。 今後も介護保険事業における新規利用者の確保に尽力していきたい。			
指定管理業務収入	92,928	91,352	▲ 1,576				
指定管理費	43,462	43,462	0				
利用料金	47,208	45,496	▲ 1,712				
その他	2,258	2,394	136				
自主事業収入	226	216	▲ 10				
支出	92,804	90,182	▲ 2,622				
指定管理業務支出	92,765	90,142	▲ 2,623				
自主事業支出	39	40	1				
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							
▼利用料金収入は、介護保険収入が計画に届かず、1,712千円の減となった。 ▼指定管理業務支出は、燃料費や消耗品費等を適正支出したことにより計画を下回り、2,623千円の減となった。							

<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	・当事業の運営管理は、指定管理費及び通所介護事業の介護保険収入で行われており、支出の抑制も図りながら、収支のバランスをとり、安定した経営を行っている。	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、施設を暴力団に活動させないことや、協定に関する契約については暴力団員や暴力団関係者を相手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>・指定管理仕様書に基づき、順調に事業を実施するとともに、利用者の安全確保を第一に利便性を考慮した運営を行うことができた。</p> <p>・利用者一人一人に対する挨拶の徹底によって、身近であり、気軽に利用できる施設として利用してもらうことができた。</p> <p>・施設運営面では、各種機器類の延命化に努め、優先順位に基づく機器整備を行った。</p> <p>・三世代交流盆踊り大会及び地元中学生による合唱を含んだ地域合同のウォームシェア事業を実施することで、地域の多くの方に参加いただき、地域との交流促進を図ることができた。</p> <p>・地域の行事等に積極的に参加・協力をし、地域の一員として施設運営を行うことができた。</p>	<p>・引き続き、利用者の安全確保を第一に利便性・快適性を考慮した施設運営を行っていく。</p> <p>・対応、接遇についても、各職員のスキルアップを図りながら、利用者の目線に立ち取り組んでいく。</p> <p>・地域ネットワーク形成や地域交流については、より関係を深め、地域に貢献できる行事・催し物を企画・開催できるよう努める。</p> <p>・東区社会福祉協議会・地域包括支援センター・介護予防センターと協力しながら、「サポーター育成講座」を実施し、地域福祉及び介護予防の拠点としてセンターの機能をさらに強化する。</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管理運営を行っている。</p> <p>特に、地域の関係機関と協働で事業を数多く行うなど工夫し、地域全体の福祉の増進を図る役割を担っていると見える。また、施設、備品の維持管理について、費用を抑えながらも、利用者の安全確保を図って適切に行っている。</p> <p>利用者のより多くから意見を聴取できるように取組を行い、その分析を行って業務に反映し、満足度の向上を図るよう努めてほしい。</p>	