

## 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、職能訓練室、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30年4月1日～令和5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、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30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 指定管理者である株式会社シムスは、当該施設を13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。 (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。 (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。 (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。 (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。	策定方針に沿って適切に実施した。平成30年9月の「胆振東部地震」による休館のため、前年に比べ総利用者数は若干減少しているが、「1日平均来館者数」は微増している。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffff00;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 仕様書に沿って概ね適切に実施している。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。実地検査で改善指導を行った小口現金の取り扱いについては速やかに改善されたが、今後も適正な管理を継続してほしい。	A	B	C	D
A	B	C	D				

## ▽ 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、すべ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「利用ブック」で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」をその都度会場に提示しながら、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、より多くの人が参加できるようにしている。3か月ごとの抽選での受講決定にしたことで、早朝からの順番待ち等の弊害が解消され、円滑に活動することが出来た。社交ダンス講座では引き続き初心者を優先した講座を午前中に実施し、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ている。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

## 1) CO2の削減

◆事務所の照明を必要最小限にしている。

◆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掛けている。

◆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。

◆洋式トイレの便座の設定温度を気候・気温に合わせ強弱の調整をしている。

## 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。

適切に実施した。リーダーズサロンや新規利用者登録時に、平等利用や誰もが利用しやすい施設への理解、協力を頂くよう丁寧に説明している。

「エコキャップ運動」を継続しており、利用者が自宅で集めたエコキャップを持参してくれるなど、利用者にもリサイクルの意識が浸透している。児童会館のリングプル運動にも引き続き協力している。センター内でのごみ箱の設置希望の声はあるが、都度丁寧に説明しご理解いただくことで環境負荷軽減の意識を高めることが出来ている。

## 3)水使用量の削減

◆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)に周知徹底し協力を頂いている。

## 5)その他

◆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。

◆トイレトペーパーはリサイクル品を使用している。

◆利用者へのゴミ持ち帰りを継続して周知徹底している。

◆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30年度は延べ57名(月平均4～5名)の利用者の参加を頂き前年度を上回った。活動内容は建物周辺・庭のゴミ拾いが7回、下駄箱に入れる新聞紙折りが5回となっている。

## ▽ 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)

◆平成30年10月より介護福祉士資格を持つ職員を館長として、また社会福祉士資格を持つ職員をコミュニティワーカーとして配置し、職員増員をした。福祉専門職の配置により、当館が目指す地域ケアへの参画と利用者からの相談に応じる体制を強化した。

◆組織図や緊急連絡網を随時補正し、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、以下の通り研修を実施した。

- ・5/10 「みんなで支える介護保険制度」
- ・5/23 低年金・低所得高齢者の生活と介護保険制度
- ・6/27 普通救命講習
- ・9/28 認知症サポーター養成講座(職員3名)
- ・10/2 防火管理技能講習会
- ・10/13 飲み込み機能の理解と予防における口腔ケアの重要性(職員4名)
- ・10/22 入浴施設の衛生管理講習会
- ・11/15 結核、感染症対策研修会
- ・12/21 感染対策伝達研修(全職員)
- ・1/19 個人情報保護法の理解
- ・2/20 信頼を得る接客とは(全コミュニティワーカー)
- ・2/22 在宅における排便ケアの実態

適切に実施した。福祉資格を持つ職員を配置したことで、利用者が介護保険やその制度に関することの質問や相談がしやすい環境が出来た。職員研修についてはこれまで通り日常業務の基本知識、救命救急講習に加え、認知症、感染対策等の外部研修内部研修を充実させた。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ◆毎日のミーティングを実施し当日の業務内容・担当者の確認をし業務の効率化を進めている。
- ◆月1回職員会議を開き、情報・課題の共有化、業務手順の見直し、維持管理・運営の標準化に努めている。
- ◆各種アンケート・利用者との会話により要望や情報を積極的に集めている。
- ◆利用者の表情や様子に気を配り、体調の異変、悪化の防止に対応できるように情報を共有し全スタッフで見守っている。

適切に実施した。  
講座の準備、館内の巡回も強化し無事故で運営、管理することが出来た。

## ▽ 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、除排雪等は第三者に委託した。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。なお全ての業務は仕様書に基づき行っている。

適切に実施した。  
除排雪は開館時間前に終了、保守点検業務についても実施時間の調整をし、利用者には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

開催回	協議・報告内容
第1回	<開催日>平成30年6月15日(金) 13:30～14:30 <協議報告内容> 平成29年度事業報告 平成30年度業務計画 平成29年度定例アンケート調査の実施結果報告
第2回	<開催日>平成31年1月30日(水) 13:30～14:30 <協議報告内容> 平成30年度事業活動の実施状況報告 平成30年度定例アンケートの告知 平成31年度定員制講座の報告
<協議会メンバー> 講師代表2名、利用者代表2名、札幌市高齢福祉課、麻生まちづくりセンター長、麻生児童会館長、札幌市北区保健福祉課保健師、北区第2包括支援センターセンター長、北区予防センター百合が原、指定管理者「株式会社シムス」専務、館長、主任、コミュニティワーカー	

適切に実施した。

## 2)リーダーズサロン(サークルなどの代表者会議)

<p>&lt;開催日&gt;平成30年5月30日(水) 13:30~14:30 &lt;協議・報告内容&gt; ・活動指針の確認 ・平成30年度サークル、練習団体一覧表報告 ・平成29年度活動実施状況報告 ・活動時の注意事項と協力依頼</p>
---

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ◆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管理している。

- ◆入浴料金については専用預金口座を設け管理している。

## ▽ 要望・苦情対応

- ◆「お寄せ箱」を大きなものに変更し、利用者にとって目に付きやすい所に設置して、意見や質問を出しやすくした。

- ◆苦情、要望については適宜ミーティングにて内容を検討し迅速な対応を取るようになっている。

- ◆お寄せ箱に寄せられた意見、要望についてはその意見要望と共に回答を館内各階に掲示している。

- ◆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。

- ◆札幌市に直接寄せられた苦情、意見については速やかに事実関係を調査し対応した。

## ▽ 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)

- ◆「業務日」「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するとともにファイリングして新聞コーナーに設置し通年閲覧できるようにしている。

- ◆札幌市の実地検査で指摘された事項について、速やかに改善し報告した。

適切に実施した。

小口現金の取り扱いについて実地検査において指摘、改善指導がなされたが、速やかに改善しその後は適切に実施している。

適切に実施した。お寄せ箱に寄せられた意見要望については、速やかに丁寧に対応している。定例アンケートでも「トラブルが発生するとすぐに対処していることがわかる。」との声を頂いている。

適切に実施した。実地検査で指摘されたことは、速やかに改善し12月13日付の改善指導書に対し12月25日付で改善報告書を提出している。

(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"> <li>◆労働関係法令を遵守し、各自の希望を聞き業務に支障が出ないように勤務日予定表を作成し「週休2日」を実施している。</li> <li>◆「ワークバランス」の視点から定時退社を推進し有給休暇の取りやすい職場環境を作っている。</li> </ul>	適切に実施した。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守し、職員の労働環境について配慮した運営を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守し、職員の労働環境について配慮した運営を行っている。																																	
A	B	C	D																																						
法令を遵守し、職員の労働環境について配慮した運営を行っている。																																									
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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"> <li>◆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を確認している。</li> <li>◆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。</li> <li>◆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、情報交換を継続している。</li> <li>◆仕様書に準じた賠償責任保険に加入している。館外の行事には別にレクリエーション保険に加入している。卓球の練習団体にはスポーツ保険に加入している。</li> <li>◆窓口の対応は日々明るく「笑顔」で「思いやり」の気持ちを忘れずに利用者に対応しており、必要があれば迅速丁寧に説明案内を行っている。</li> <li>◆利用者からの相談は、専門職である職員が丁寧に伺い、必要に応じて、当社看護師や地域包括支援センター、地域の行政書士等につなげるなどして、利用者や市民が安心して相談できる体制を整えている。</li> </ul> <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"> <li>◆清掃、警備、保守点検業務については、仕様書の通り実施した。</li> <li>◆平成30年度の修繕工事等は次のとおり。</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>月</th> <th>場所</th> <th>補修工事・部品交換</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>大広間</td> <td>マイク修繕</td> </tr> <tr> <td></td> <td>ボイラー室</td> <td>オイルクーラント交換</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>トイレ</td> <td>電球交換</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>事務所</td> <td>片引き窓レバーハンドル交換</td> </tr> <tr> <td></td> <td>大広間</td> <td>スポットライト交換</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>1Fトイレ</td> <td>排気ファン交換</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>浴室</td> <td>シャワーホース交換</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>浴室</td> <td>シャワー自閉バルブ交換</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1Fトイレ</td> <td>フラッシュバルブパッキン交換</td> </tr> </tbody> </table>	月	場所	補修工事・部品交換	5	大広間	マイク修繕		ボイラー室	オイルクーラント交換	7	トイレ	電球交換	9	事務所	片引き窓レバーハンドル交換		大広間	スポットライト交換	12	1Fトイレ	排気ファン交換	1	浴室	シャワーホース交換	2	浴室	シャワー自閉バルブ交換		1Fトイレ	フラッシュバルブパッキン交換	<p>適切に実施した。</p> <p>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、打合せをしながら情報を共有し巡回業務を強化している。</p> <p>地域包括支援センターや予防センター、区役所とは運営協議会や当館行事、利用者についての情報交換を通じて円滑な関係を計っている。</p> <p>適切に実施した。</p> <p>運営に支障が出ないように維持、管理を実施している。その他、必要となる修繕については協定書に基づき札幌市と協議して行っている。</p> <p>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。</p> <p>委託業者とは事前に打ち合わせを行い無駄のない管理に努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">複合施設であることを踏まえ、他施設と協力しながら、利用者の安全を確保した適切な業務を実施している。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	複合施設であることを踏まえ、他施設と協力しながら、利用者の安全を確保した適切な業務を実施している。			
月	場所	補修工事・部品交換																																							
5	大広間	マイク修繕																																							
	ボイラー室	オイルクーラント交換																																							
7	トイレ	電球交換																																							
9	事務所	片引き窓レバーハンドル交換																																							
	大広間	スポットライト交換																																							
12	1Fトイレ	排気ファン交換																																							
1	浴室	シャワーホース交換																																							
2	浴室	シャワー自閉バルブ交換																																							
	1Fトイレ	フラッシュバルブパッキン交換																																							
A	B	C	D																																						
複合施設であることを踏まえ、他施設と協力しながら、利用者の安全を確保した適切な業務を実施している。																																									

	<p>◆定期点検及び資材納品業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・警備業務・(株)ベルックス</li> <li>・消防設備点検・北海道総合防災設備(株)</li> <li>・電気設備点検・(一財)北海道電気保安協会</li> <li>・庭木管理・(株)市川造園</li> <li>・除雪・(株)トラストジャパン</li> </ul> <p>◆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。</p> <p>▽ 防災</p> <p>◆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、連絡協議会をとおし緊急時の体制を明確にしている。</p> <p>◆消防避難訓練の実施(年2回)</p> <p>第1回 10月16日 参加者 13名(3館合同)  第2回 3月29日 参加者 28名(3館合同)  終了後、北海道総合防災設備(株)より消火栓使用訓練、警報盤の取り扱い説明を受けた。</p>	<p>適切に実施した。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た。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、避難経路の確保等)</p>									
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 生活相談に関する業務</p> <p>専門家等相談事業開催回数:7回  (うち参加者が30人以上であった回数:3回)</p> <p>▽ 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講演・運動等事業開催回数:26回 (うち参加者が20人以上であった回数:22回)</li> <li>・かんたんトレーニング開催回数:11回 (うち参加者が20人以上であった回数:11回)</li> <li>・ウォーキング開催回数:1回(参加者19名)</li> <li>・ラジオ体操・シンプル体操・マージャン塾</li> </ul> <p>▽ 浴室業務</p> <p>利用者数:4,864人(前年度4,984人)</p>	<p>全ての回で30名以上の参加は達成できなかったが、参加者からは高い評価をいただいた。</p> <p>適切に実施した。特に運動系の講座に人気が集まる傾向があり、募集開始後すぐに定員になることが多い。</p> <p>適切に実施している。昨年度より減の原因としては「胆振東部地震」と3月の入口の漏水工事による休業のため。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>利用者のニーズを的確に把握し、仕様書に沿って適切な事業を実施している。また、複合施設という特性を活かし、他施設と連携した行事等を行っている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

## ▽ 教養講座に関する業務

月2回以上開催する健康増進に関する講座:6種類実  
 月2回以上開催する教養向上に関する講座:16種類実  
 (うち定員の70%以上申込みがあった講座:22講座)

適切に実施した。  
 特に定員制講座は  
 ほぼすべてにおい  
 て定員越えの希望  
 があるため、公開抽  
 選により受講生を決  
 定している。利用者  
 の高齢化に伴い、  
 受講者数が減って  
 きている自由制講  
 座がある。

## ▽ 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:「懐かしい歌をみんなで歌ってみよう」「春の  
 ウォーキング」「春季民謡大会」「春季カラオケ大会」「カ  
 レーライスを作ろう」「パークゴルフ&温泉ツアー」「素敵  
 なシニア」「夏の社会見学」「オカリナアンサンブルロ  
 ビーコンサート」「三世代交流盆踊り大会」「民謡盆踊り  
 大会」「ナイスビューティ講座」「カラオケ大会」「マンドリ  
 ンロビーコンサート」「秋のパークゴルフ&温泉ツアー」  
 「秋の社会見学会」「民謡大会」「演芸発表会」「舞踊大  
 会」「作品展示会」「ダンスパーティ」「クリスマスライブ」  
 「新春懐メロ歌謡ショー」「新春ビンゴ大会」「新春カラオ  
 ケ大会」「ゲーム大会」「節分豆まき」

適切に実施した。  
 「三世代交流盆踊  
 り」や「節分豆まき」  
 では児童会館の子  
 どもたちも参加し、  
 多世代交流が図ら  
 れた。

定員に対する申込割合:平均89.7%(定員70%割れ  
 は1行事)

## ▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

実施内容:30サークルへの空き室の開放

囲碁・将棋(年間利用者数10,871名、1日平均32.3  
 名)

適切に実施した。  
 囲碁将棋について  
 は、男性高齢者の  
 通いの場として定着  
 している。  
 サークルについて  
 は、リーダーズサロ  
 ンであり方やルー  
 ルを確認し、各々気  
 持ち良く活動できる  
 ように環境づくりを  
 している。

## ▽ その他設置目的に関する業務

実施内容

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け入れ  
 5月8日～9日 20名

2)和光小学校による施設見学会  
 11月9日 2年生27名 引率教員2名

3)地域福祉との連携  
 からだ作り等健康講座の開催について各地域包括  
 支援センターや予防センターに協力を頂き、随時情  
 報交換をしている



	<p>4)麻生まちづくり協議会との連携          ・麻生地区協議会定期総会への参加          ・麻生三世代交流広場への参加、協力          ・麻生地区新年交流会への参加          ・「麻生夏祭り」への参加・協力</p> <p>5)麻生児童会館との連携          ・麻生児童会館地域運営委員会への参加          ・三世代交流盆踊り大会の共同開催          ・麻生児童会館餅つきぺったん大会への参加</p>																																																																																																		
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="383 560 981 779"> <thead> <tr> <th colspan="2">全 体</th> <th>H29年実績</th> <th>H30年計画</th> <th>H30年実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>54,871</td> <td>55,000</td> <td>54,304</td> </tr> <tr> <td>教養講座</td> <td>人数(人)</td> <td>17,689</td> <td>17,800</td> <td>16,615</td> </tr> <tr> <td>サークル</td> <td>人数(人)</td> <td>8,644</td> <td>88,000</td> <td>9,068</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>4,984</td> <td>4,250</td> <td>4,864</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="383 817 981 1473"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29年実績</th> <th>H30年計画</th> <th>H30年実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">大広間</td> <td>件数(件)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>17,571</td> <td>18,000</td> <td>18,594</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>96.8</td> <td></td> <td>89.9</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">教養講座室</td> <td>件数(件)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,791</td> <td>6,200</td> <td>6,648</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>87.2</td> <td></td> <td>84.9</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">職能講座室</td> <td>件数(件)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,306</td> <td>3,600</td> <td>3,260</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>83.4</td> <td></td> <td>82.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">多目的室</td> <td>件数(件)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,219</td> <td>3,500</td> <td>2,770</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>86.9</td> <td></td> <td>83.7</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>人数(人)</td> <td>29,887</td> <td>31,300</td> <td>31,272</td> </tr> <tr> <td>平均</td> <td>稼働率(%)</td> <td>88.6</td> <td>90</td> <td>85.2</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"> <li>◆毎月開催している健康講座、生活講座を利用者のニーズに合ったものを企画している。</li> <li>◆音楽美術分野のイベントも企画し、満足度が高くなっている。</li> <li>◆センター便り「なごみ」を発行し、隣接する公共施設や各地域包括支援センターに配布。ホームページなどを通じ情報を発信している。</li> </ul>	全 体		H29年実績	H30年計画	H30年実績	全体	人数(人)	54,871	55,000	54,304	教養講座	人数(人)	17,689	17,800	16,615	サークル	人数(人)	8,644	88,000	9,068	浴室	人数(人)	4,984	4,250	4,864			H29年実績	H30年計画	H30年実績	大広間	件数(件)				人数(人)	17,571	18,000	18,594	稼働率(%)	96.8		89.9	教養講座室	件数(件)				人数(人)	5,791	6,200	6,648	稼働率(%)	87.2		84.9	職能講座室	件数(件)				人数(人)	3,306	3,600	3,260	稼働率(%)	83.4		82.2	多目的室	件数(件)				人数(人)	3,219	3,500	2,770	稼働率(%)	86.9		83.7	計	人数(人)	29,887	31,300	31,272	平均	稼働率(%)	88.6	90	85.2	<p>サークル以外の利用者数減は地震の影響によるもの。サークル利用増はサークル数の増加による。</p> <p>全部屋の利用人数はほぼ計画通りで、H29年度を上回った。稼働率に関しては、「胆振東部地震」影響で昨年度を下回ったものと推察される。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 526 1444 560"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>地震の影響があった中、サークル利用者数が前年度より増加していることについて評価できる。他の項目についても、魅力ある事業展開と効果的なPRにより利用促進に取り組んでほしい。</p>	A	B	C	D
全 体		H29年実績	H30年計画	H30年実績																																																																																															
全体	人数(人)	54,871	55,000	54,304																																																																																															
教養講座	人数(人)	17,689	17,800	16,615																																																																																															
サークル	人数(人)	8,644	88,000	9,068																																																																																															
浴室	人数(人)	4,984	4,250	4,864																																																																																															
		H29年実績	H30年計画	H30年実績																																																																																															
大広間	件数(件)																																																																																																		
	人数(人)	17,571	18,000	18,594																																																																																															
	稼働率(%)	96.8		89.9																																																																																															
教養講座室	件数(件)																																																																																																		
	人数(人)	5,791	6,200	6,648																																																																																															
	稼働率(%)	87.2		84.9																																																																																															
職能講座室	件数(件)																																																																																																		
	人数(人)	3,306	3,600	3,260																																																																																															
	稼働率(%)	83.4		82.2																																																																																															
多目的室	件数(件)																																																																																																		
	人数(人)	3,219	3,500	2,770																																																																																															
	稼働率(%)	86.9		83.7																																																																																															
計	人数(人)	29,887	31,300	31,272																																																																																															
平均	稼働率(%)	88.6	90	85.2																																																																																															
A	B	C	D																																																																																																

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>毎月の行事予定や講座を案内している。月1回発行の「センター便り」は見やすいレイアウトを心がけて読みやすくしている。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や北区の包括支援センターへ配布している。ホームページでも閲覧できるようにしている。</p> <p>本社ホームページの改訂を進行中である。これに伴い北老人福祉センターに係るWEBアクセシビリティに関する改訂は2019年7月よりJIS X 8341-3:2017の適合レベルA・レベルAAに向け着手する。</p> <p>前回から継続指定のため、引継業務なし。</p>	適切に実施した。今後は北区の介護予防センターにも「センターだより」を配布する予定。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>まちづくりセンターや介護予防センター等と連携し、効果的な広報業務を実施している。</p>	A	B	C	D								
A	B	C	D												
2 自主事業その他															
<p>▽ 自主事業</p> <p>水分補給、脱水予防等利用者の利便性向上のため各階に自動販売機を設置 自動販売機売上手数料収入 346,842円</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"> <li>◆管理委託業者、施設の修繕工事等はすべて市内業者に発注している。</li> <li>◆事務局業務、浴室業務に各1名、障がい者を雇用している。</li> <li>◆近隣の老人保健施設の入所者の社会参加の場としてロビーを提供している。</li> <li>◆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。</li> </ul>		業者と協力しながら、適切に実施している。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>札幌市の施策に沿った運営を行っている。</p>	A	B	C	D								
A	B	C	D												
3 利用者の満足度															
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 1182 359 1429">実施方法</td> <td data-bbox="359 1182 986 1429"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査期間 平成31年2月1日(火)～2月14日(木)(13日休館日を除く)</li> <li>・調査対象 当センター利用者</li> <li>・調査方法 アンケート用紙の配布</li> <li>・配布数 445枚 回収数 391枚 回収率 87.9%</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1429 359 2002">結果概要</td> <td data-bbox="359 1429 986 2002"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性別構成比 男性30% 女性70%</li> <li>・年齢構成比 60代22% 70代52% 80代23% 90代3% ⇒昨年に比べて70代が減り80代、90代が微増している。</li> <li>・来館者の住まいとしては麻生新琴似、新琴似地区が43%と多く、北区以外の来館者も16%と多い。北区以外では東区からの来館者が圧倒的に多い。</li> <li>・利用目的として①サークル活動②講座受講③運動④仲間との交流⑤囲碁・将棋となっており、昨年と比べて③と④が逆転している。 ⇒ウォーキングマシーンの導入や運動等事業の増加の結果と思われる。</li> <li>・利用者が当センターに通い始めて何年になるか?については①1～5年②5～10年で63%になり、長く利用されている方が多い。1年未満も14%以上おり新規利用者も増えている。</li> </ul> </td> </tr> </table>	実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査期間 平成31年2月1日(火)～2月14日(木)(13日休館日を除く)</li> <li>・調査対象 当センター利用者</li> <li>・調査方法 アンケート用紙の配布</li> <li>・配布数 445枚 回収数 391枚 回収率 87.9%</li> </ul>	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・性別構成比 男性30% 女性70%</li> <li>・年齢構成比 60代22% 70代52% 80代23% 90代3% ⇒昨年に比べて70代が減り80代、90代が微増している。</li> <li>・来館者の住まいとしては麻生新琴似、新琴似地区が43%と多く、北区以外の来館者も16%と多い。北区以外では東区からの来館者が圧倒的に多い。</li> <li>・利用目的として①サークル活動②講座受講③運動④仲間との交流⑤囲碁・将棋となっており、昨年と比べて③と④が逆転している。 ⇒ウォーキングマシーンの導入や運動等事業の増加の結果と思われる。</li> <li>・利用者が当センターに通い始めて何年になるか?については①1～5年②5～10年で63%になり、長く利用されている方が多い。1年未満も14%以上おり新規利用者も増えている。</li> </ul>		<p>適切に実施した。アンケート用紙の配布は、窓口で手渡しし各講座、サークル、を訪問し協力をお願いをした。また、センター便りでも協力を呼びかけた。</p> <p>今回は利用者の属性や利用回数等について調査した。職員の対応については高水準の評価だったが、昨年度に比べ1.5ポイントマイナスになった。原因として、急な職員交代があったと思われる。今後も誠意をもって対応に努めていく。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>総合満足度について、センター設定の目標値には届かなかったが、昨年度と比較し向上している。また全ての項目において、仕様書で定める目標以上の満足度を得ており、評価できる。引き続き、利用者の意見、要望等を大切にし、丁寧な対応を継続することを期待する。</p>	A	B	C	D				
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査期間 平成31年2月1日(火)～2月14日(木)(13日休館日を除く)</li> <li>・調査対象 当センター利用者</li> <li>・調査方法 アンケート用紙の配布</li> <li>・配布数 445枚 回収数 391枚 回収率 87.9%</li> </ul>														
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・性別構成比 男性30% 女性70%</li> <li>・年齢構成比 60代22% 70代52% 80代23% 90代3% ⇒昨年に比べて70代が減り80代、90代が微増している。</li> <li>・来館者の住まいとしては麻生新琴似、新琴似地区が43%と多く、北区以外の来館者も16%と多い。北区以外では東区からの来館者が圧倒的に多い。</li> <li>・利用目的として①サークル活動②講座受講③運動④仲間との交流⑤囲碁・将棋となっており、昨年と比べて③と④が逆転している。 ⇒ウォーキングマシーンの導入や運動等事業の増加の結果と思われる。</li> <li>・利用者が当センターに通い始めて何年になるか?については①1～5年②5～10年で63%になり、長く利用されている方が多い。1年未満も14%以上おり新規利用者も増えている。</li> </ul>														
A	B	C	D												

	<p>・週の利用回数では週1～2回が68%と一番多い。次に週3～4回17%となっている。 ⇒利用目的が、講座受講とサークル活動が多いことと合致している。</p> <p>・総合的な満足度: 目標:75%、結果:72.4%(29年度71%)</p> <p>・職員の接遇に関する満足度: 目標:80%、結果:81.5%(29年度83%)</p> <p>・専門家相談に関する満足度: 目標:80%、結果:94.4%</p> <p>・健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標:80%、結果:95.5%</p> <p>・教養講座に関する満足度: 目標:80%、結果:88.1%</p> <p>・レクリエーション・各種行事に関する満足度: 目標:80%、結果:98.4%</p>	
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>◆「清潔で気持ちが良い」や「冷暖房設備され満足している」との意見がある一方、改修・改善の要望が多く寄せられた。</p> <p>①スペースが狭い・部屋が少ない・更衣室が欲しい。大広間の床が冷たい等</p> <p>&lt;対応&gt;施設について回収等の工事をするのは難しいですが、限られた部屋、スペースの中で工夫して活用しています。引き続き活用方法等を見直していき、改善を図っていきます。</p> <p>②風呂の排水溝が無いのが不満、洗い場の溝を早急に工事してほしい、和式トイレを洗浄便座にしてほしい等</p> <p>&lt;対応&gt;排水溝は大きな工事になるため、現在のところ設置工事は予定しておりません。現在和式トイレをご利用の皆様もいらっしゃいますので、和式トイレを洗浄便座にする予定はありません。</p> <p>③駐車場が狭い・建物の横の駐車スペースを横を縦に停めるようにすれば、駐車台数を増やせる。</p> <p>&lt;対応&gt;建物横と出入口の両サイドは原則、駐車禁止の場所でありカラーコーンで表示しています。(緊急車両や健診用車両が駐車することはあります。)この施設を利用される皆様は高齢者が多いため、安全に通行できるだけの通路の確保に努めています。満車の場合は近隣の有料駐車場のご利用をお願い致します。</p> <p>◆講座についてはアンケートの結果や寄せられた声を講師にも伝え、改善が必要なことについては改善を図っていただいている。</p>	<p>寄せられた意見、要望に対しては丁寧にお答えしている。希望をかなえられないものについて、理解して頂けるように努めている。設備面では緊急性、安全性、必要性、優先順位を考慮して札幌市へ要望したいと考えている。</p>

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				総合センターのため他施設と協力しながら節約に努め、計画内で執行できるように、経費の削減に努めている。	A	B	C	D
項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)		支出を抑制し、安定した運営ができている。			
収入	43,200	43,320	120	利益還元として「ウォーキングマシン」「カセットテープレコーダー」等を購入し、利用者の健康増進や講座・サークルに活用されている。				
指定管理業務収入	42,850	42,973	123					
指定管理費	42,000	42,000	0					
利用料金	850	973	123					
その他	0	0	0					
自主事業収入	350	347	▲ 3					
支出	39,730	38,265	▲ 1,465					
指定管理業務支出	39,550	38,182	▲ 1,368					
自主事業支出	180	83	▲ 97					
収入-支出	3,470	5,055	1,585					
利益還元	170	124	▲ 46					
法人税等	659	986	327					
純利益	2,641	3,945	1,304					
▽ 説明								
◆平成30年度は9月の「胆振東部地震」の影響で1週間の休業があったが、それ以外の長期休業はなかった。地震の被害もなく通常の保守点検と老朽化による不良個所の補修のみ行った。								
◆利用料金収入は入浴料金のみ								
◆自主事業収入は自販機の売り上げ経費で必要経費を引いた残額は利益還元した。								

## &lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持		適	不適
◆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もとで、経費の削減に努め、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
◆個人情報保護については内部規定に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、条例に基づき対応している。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>9月の「胆振東部地震」により1週間の休館があった。そのため来館者数が平成29年度と比較し567人減となった。それ以外、大きな事故や休館が必要な大がかりな修繕も無く運営できた。各事業の中で特記すべき事項は以下の通りである。</p> <p>&lt;介護予防の活動について&gt;</p> <p>◆30年度新しいプログラムとして「カーリンコン」を導入した。年齢、天候を問わず誰もが楽しみながら交流できるスポーツとして人気が出て来ており、参加者も増えてきている。</p> <p>◆「頭の体操」も参加者が増加しており、会場が定員を超えそうな時もある。利用者が楽しんでいるプログラムの一つになった。利用者からも毎回のよう「難しい時もあるが、楽しい」との声が聞かれる。</p> <p>&lt;講座について&gt;</p> <p>◆体操系の健康講座に大変人気があり、募集後すぐに定員に達してしまうこともあり、受講者が偏らないようにする工夫も必要である。それに比べセミナー等の生活講座の参加者数は前年度比78%にとどまっている。利用者のニーズをくみ取りながら、高齢者の今と将来に役立つ講座を企画していきたい。</p> <p>&lt;レクレーション・各種行事&gt;</p> <p>◆携帯業者の協力を頂き、初心者向け教室、経験者向け教室を企画しスマートフォンの初期的使い方や生活に役立つ操作方法を身に着けることが出来るように生活支援をした。</p> <p>◆パークゴルフ&amp;温泉ツアーやミステリーツアーなど各種行事も順調に推移している。参加人数数値目標85%に対して実績は95%になっている。満足度も85%と評価も高い。利用者ニーズを踏まえた事業を展開することが出来た。</p> <p>&lt;その他&gt;</p> <p>建物、設備の不良個所の早期発見、早期対応で、利用者に大きな迷惑をかけることなく環境の整備をすることが出来た。また、機能訓練室にウォーキングマシンを設置することで、利用者の健康増進に寄与することが出来ている。</p> <p>以上、事故もなく平成30年度の事業活動は充実した内容で締めくくることが出来た。</p>	<p>◆指定管理者継続13年の経験を活かし、平成31年度は以下の項7つの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、楽しく利用し学び合える「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高齢者の生活に役立つ講座を企画し、出来るだけ公平に受講できるように工夫する。</p> <p>④サークルやサロンの立ち上げに協力し高齢者が自主的な活動に取り組むことを促す。</p> <p>⑤介護やそれに関わる制度についての相談に、迅速に対応し、その他の相談にも丁寧に聞き取りをし、専門機関につなげ高齢者の心配事の解決に寄与していく。</p> <p>⑥健康や生活に密着した講座の開催をおこない、心身の健康の維持や自立した日常生活の継続を促す。</p> <p>⑦「地域に出ていく施設」として一人でも多くの高齢者の介護予防に寄与できるよう活動していく。</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、適切な運営管理を行っている。利用者の声に丁寧に対応し、各事業において高い満足度を得ていることについて評価できる。今後も利用者との対話を大切にし、利用者ニーズの把握に努めながら運営を行っていくことを期待する。</p>	<p>小口現金の管理について、出納簿に支出ごとに残額を記入する欄がなく管理が不十分と認められたことから、出納簿の記入方法やチェック体制について改善指導を行い、速やかに改善された。</p>