

## 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	札幌市白石老人福祉センター	所在地	白石区栄通6丁目
開設時期	昭和57年1月	延床面積	1,265㎡
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	(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	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	▼管理運営に係る基本方針の策定 ▼設置目的を実現すべく、基本理念として利用者本位のサービスを提供するため、当法人が掲げる5つの原則「人間性」「平等性」「サービス性」「地域性」「効率性」に基づき、①人にやさしく、心のかよい合うサービスの提供②誰もが安心して利用できる施設づくり③サービスの質の向上と改善④地域から愛され信頼される施設づくり⑤効率的な運営の推進の5つの基本方針を策定している。 ▼事業目標としては、①利用者本位のサービス提供と継続的なサービスの改善②地域との交流と連携の促進③地域見守り活動の支援④健康増進の充実⑤介護予防の充実⑥生きがい支援の充実⑦環境にやさしい事業活動の推進の7つの事業目標を掲げ、利用者に最良のサービスを提供するように努めている。	当法人の基本方針を事務所内に掲示し、毎日行うミーティング、月例の職員会議等において、随時又は必要に応じて職員に周知を図ったため、利用者一人ひとりに最良のサービスを提供することができた。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。	A B C D 仕様書に沿って適切な管理がなされている。各方針について職員の認識を深める努力をしており、評価できる。

## ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼5つの基本理念の中で「平等性」を掲げた上で、「誰もが安心して利用できる施設づくり」と明記している。これらの理念(方針)に基づき、統括責任者である館長のもと、「信条、性別、社会的身分、年齢等により、合理的な理由なく利用を制限しないことをはじめ、不当な差別的取扱いをしないよう」、外部研修や職場研修で職員に対し徹底し、全ての利用者に対し、公平中立な対応を行った。

ミーティング、職員会議等において、随時「安心して利用できる施設づくり」の理念を職員に周知し、利用者一人ひとりが安心して利用できるようサービスを提供している。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼当法人の「環境保全行動計画に関する要綱」及び同マニュアルに基づき、利用者の協力のもと節電・節水をはじめエコ活動を実践して環境負荷低減に努めた結果、節約することができた。

職員の省エネ意識は高いが、これを継続していくため、ミーティング、職員会議等で省エネについて、徹底を図った。省エネ、省資源など環境に配慮した取組みについて利用者の理解、協力が得られ、有効的に実践することができた。また、ウォームシェアに関心を持つ人が増え、ウォームシェア事業に多くの人が集まった。日々の呼びかけにより利用者自ら節電に積極的に協力してくれた。

▼主な具体的取組みとして、敷地内外美化活動(年2回、5月と10月)、リングプル・ペットボトルキャップの回収、廃食油BOXの設置等、利用者の協力を得て実施した。

▼冬期節電対策の「ウォームシェア事業」として、運動や体操、講話などの催しを開催した。

▼物品購入時は、グリーン購入法適合品を優先的に購入するように努めた。

▼減灯や使用しない電源オフを徹底した。

▼ボイラー等の電源について、タイマーを活用して運転時間の圧縮を図った。

▼換気扇、暖房等についてはこまめに作業時間を確認して、運転時間の圧縮を図った。

▼流し台や手洗い等の止水を徹底し、水圧調整を図り、節水を徹底した。

▼コンセントを抜いても構わない機器については、不要時はコンセントを外した。

▼館内の温度管理を徹底した。

▼クールビズやウォームビズを推進し、当法人全体として温暖化対策を行った。

▼職員に対し、環境マネジメント研修を年1回(1月)実施した。

## ▽ 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)

▼仕様書に定める責任者、従事者を適正に配置した。

▼事務分掌により業務分掌や指揮命令系統を明確化するとともに、緊急連絡網、組織図を定めた。

▼計画的な研修により、職員資質の向上と自己研鑽に努めるとともに、就業規則を定め、これに則って人材の確保育成を図っている。

▼館長には社会福祉主事等の資格を有し、老人福祉センター及び長生園勤務経験をはじめ豊富な福祉に関する業務経験を積み、且つ一元的に統括できる職員を選任した。

▼館長以下の職員については、センターの設置目的や管理業務計画の実現のために、看護師等必要な専門知識や技能、経験を有する職員を配置し、利用者に対する質の高いサービスを提供できる体制を整えた。

▼当法人の「職員研修実施要綱」に基づき、「職員の資質及び職務遂行能力の向上を図ること」を目的として、「職場研修、社会福祉協議会研修、外部研修、自己啓発」の4区分により、研修制度を運用した。

▼当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。

円滑に業務を遂行した。また、計画的に研修に参加するなどし、職員の資質の向上に努めた。老人福祉センター館長としても長年勤務した経験を持ち、福祉に精通した職員を配置しており、職員に対し、適時に面接等を行い、スムーズな施設運営ができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼情報共有と意思統一を図るため、毎日のミーティングや月例の職員会議を開催した。さらには、当法人が管理する市有施設の施設長が一堂に会し、各施設が抱える諸問題を検討する「定例施設長会議」や担当者レベルによる「施設運営担当者会議」、適正な経理事務が行われるように「経理担当者会議」など職制ごとの会議を定期的に行い、必要な情報を職員が十分把握できるようにしている。また、区内の連携運営会議を開催し、法人内の情報交換及び連携を深めている。

▼法人内のネットワークシステムを活用して、本部や施設間の迅速な情報伝達、共有を図っている。

▼業務の改善見直しについて、「アンケート調査結果や意見・要望・苦情」、「日常業務の各種記録の変化」、「業務財務の自己チェックや各種検査・監査の結果」、「事故の発生」などを踏まえながら、各種の会議において逐次、見直し改善を図った。

利用者が利用しやすいように受付カウンターを事務室内ではなく、入口近くに設置していることで、施設運営に関する苦情要望等の把握がしやすくなり、業務改善等に迅速に対応することができた。また同時にニーズ把握や情報収集等ができ、会議において最適な運営を確認・検討し、全職員で統一したサービスを行うことができた。

▽ 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)

▼施設の維持管理を目的として、専門的な知識や技能が必要な業務においては、第三者に業務委託し、履行の確認や日報、月報、業務報告書などの提出を求めるとともに、必要に応じて指導や改善を指示した。

履行にあたっては、検査や書面による確認を行うとともに、打合せや事前協議を実施して、利用者や日常業務に迷惑や支障を来さないように配慮できた。

▽ 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29年 9月20日(水)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度事業報告について</li> <li>・平成29年度事業報告(中間報告)について</li> <li>・センター利用者様からのご意見・要望等について</li> <li>・センター運営上の問題点・改善点及び維持向上に向けた取組について</li> </ul>

仕様書に基づき、運営協議会を設置のうえ、より多くの意見を直接聴取できるように年2回開催した。席上にて寄せられた意見・要望等については、協議・検討を加え、内容の充実やサービスの向上に反映させるようにした。

<p>第2回 平成30年 3月19日(月)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度事業報告について</li> <li>・平成30年度事業計画について</li> <li>・札幌市白石老人福祉センター運営協議会会則について</li> <li>・利用者アンケートの結果について</li> <li>・センター利用者様からのご意見・要望等について</li> <li>・センターの市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組について</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>栄通6丁目町内会会長、東白石地区福祉のまち推進センター運営委員長、白石区第3地域包括支援センター管理者、当センター書道・舞踊各講座講師、当センター利用者代表者2名、札幌市高齢福祉課生きがい支援担当係長、館長</p>	

▼関係機関一覧表を作成し、それに基づき必要に応じて各関係機関との連絡を取り合い連携を図った。

#### ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、当法人で策定の「資金管理運用規程」により、資金の適正かつ効率的な管理運用を行っている。また、定期的に職員による内部監査、公認会計士による外部監査、監事監査など実施して、適正な管理を行っている。

▼現金等の取扱いについては、当法人で策定の「経理規程」に基づき「経理事務の手引き」を定めて、不適切な経理処理の未然防止を図り、監査の実施や残高照合、現金実査を行っている。

規程や手引きに則り、法人による適正な資金管理を実施するとともに、各種監査の実施や日常的に帳票類と現金との照合を行って、適正に管理することができた。

#### ▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情等については、当法人策定の「苦情解決に関する規程」に則り、適切に受け付け、職員に周知し、処理したうえで解決するように努めるとともに、職員が「クレーム対応研修」を受講し苦情対応について学んだ。また、投書箱への投書においては、職員間で協議し、迅速に回答を館内に掲示するよう努めている。

▼苦情解決、処理に関する規程などを館内に掲示のうえ、要望や苦情等の解決に関する担当者や役割などを明示して、責任の所在を明確化した。

▼懇談会を実施し、利用者からの要望を聞き取った。

▼苦情解決責任者や苦情受付責任者の設置や、苦情解決における社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するための外部の有識者3名により第三者委員を設置している。

▼迅速かつ適切な、利用者等の利益に配慮した苦情解決を図るとともに、利用者等への苦情解決制度の周知や、苦情の解決・改善結果を公表することとしている。

寄せられた要望、苦情等については、職員間で協議、検討して、誠意をもって対応のうえ解決できた。

投書については、迅速に対応のうえ回答を館内に掲示した。

また、老人福祉センター利用者から施設に関する意見や要望を直接聞くことを目的とした懇談会を開催したことにより、様々な意見を聞くことができた。

	<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"> <li>▼各種帳簿をはじめ、管理運営に必要な書類等を整理、保管している。</li> <li>▼投書の内容と回答、運営協議会の議事録、利用者懇談会にて寄せられた意見・要望等についての回答は、遅滞なくロビー・廊下など館内に掲示した。</li> <li>▼記録・報告については、所定の様式、基準等に基づき適正に作成し、また、状況に応じて報告が必要なものについても遅滞なく札幌市へ提出した。</li> <li>▼利用者満足度の測定等、苦情等の整理・分析、各業務のセルフモニタリング、業務・財務検査項目の自己チェックなどを実施し、業務改善やサービス向上に取り組んだ。</li> </ul>	<p>札幌市への報告、検査等についても適正に対応した。業務・財務検査項目の自己チェックを行い、適正な業務執行を図った。</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"> <li>▼関係法令に則った就業規則に基づいた労働環境を実現するとともに、適正な人員配置と職制ごとに雇用条件を明確にしている。</li> <li>▼時間外労働及び休日労働に係る労使協定(36協定)など、必要な取り決めを行い、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>▼ワーク・ライフ・バランスを考慮して、休務日希望への配慮や行事などでの業務量の増減を調整のうえ勤務割を作成している。</li> <li>▼計画的に職員に対し、関連する労働関係法令の遵守に関すること、就業規則その他の関連規定等について、職員会議等で周知している。</li> <li>▼職員について年1回の健康診断を実施した。</li> <li>▼全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</li> <li>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</li> <li>▼「職員の行動基準と職業倫理」「服務及び関係する規程」について、内部研修を実施した。</li> </ul>	<p>労働基準法他、関係法令を遵守のうえ、休暇取得の推進や研修の実施など、安心して勤務できる労働環境を確保するとともに、計画的に職員会議等で法令遵守に関すること(就業規則他の規程)について周知した。また、雇用関係向上に向け館長と職員一人ひとりが面談を行い、意見要望等を聴取した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守し適切な管理を行っている。また、職員へ配慮をし、働きやすい職場環境づくりに努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守し適切な管理を行っている。また、職員へ配慮をし、働きやすい職場環境づくりに努めている。			
A	B	C	D								
法令を遵守し適切な管理を行っている。また、職員へ配慮をし、働きやすい職場環境づくりに努めている。											
<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"> <li>▼利用者の安全確保のため、危険がないかどうか、館内、館外の見回りを徹底している。</li> <li>▼利用者の安全確保について、職員会議、ミーティング等において、職員間で常に話し合っている。</li> <li>▼市民サービス向上について、常に考え、職員会議、ミーティング等で話し合い、アンケート結果等を参考にし、議論検討を重ねて実践している。</li> <li>▼利用者の安全確保については、火災を想定した避難訓練の実施、館内の定期巡回や冬期間の全館消毒を励行して、安全安心な環境を整えた。</li> <li>▼緊急・非常時に備えて緊急連絡網を作成して、連絡体制を確保している。</li> <li>▼「救命講習」「AEDの取り扱い方」「感染症」「緊急時対応」について、職員研修を実施した。</li> <li>▼仕様に適合した施設賠償責任保険に加入するとともに、必要に応じて行事等の参加者に傷害賠償保険を掛け、不測の事態に備えている。</li> <li>▼「交通安全教室」を開催し、交通安全に関する啓蒙を行った。</li> <li>▼札幌市の承認を得たうえで、玄関における転倒予防のために「手すり」を設置した。また、設置完了後に札幌市へ報告した。</li> </ul>	<p>利用者の安全確保を念頭において、避難訓練を実施した。緊急時に備え、職員間の連絡・連携が円滑にいくよう体制を整えた。また、常に利用者の安全に心掛け、危険があればすぐに対処した。</p> <p>「交通安全教室」では高齢者の交通安全意識を高めることにつながった。</p> <p>玄関における「手すり」の設置など、市民サービス向上について常に配慮することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">利用者の意見等を踏まえ、手すりの設置、駐車場地面の整備を実施するなど、利用者の安全に配慮した適切な施設管理を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	利用者の意見等を踏まえ、手すりの設置、駐車場地面の整備を実施するなど、利用者の安全に配慮した適切な施設管理を行っている。			
A	B	C	D								
利用者の意見等を踏まえ、手すりの設置、駐車場地面の整備を実施するなど、利用者の安全に配慮した適切な施設管理を行っている。											

	<p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <p>▼清掃・警備・施設保全及び電気設備の保守管理点検、駐車場の除排雪については、第三者に業務委託を行い、仕様書どおりに適正に実施した。</p> <p>▼設備、備品等については、随時点検や確認を行って性能維持に努め、不備があれば必要に応じて修理・改修や更新を実施した。</p> <p>▼駐車場・駐輪場及び緑地・通路等については、定期的に職員が巡回のうえ点検して、安全の確保や美観の保持に努めた。</p> <p>▼利用者の安全確保、サービス向上のため、駐車場地面の整備を行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災に関する研修に職員が参加して防災に努めた。</p> <p>▼火災を想定した避難訓練や講習等を行い(6月と10月)、職員と利用者の防災意識向上に努めた。</p> <p>▼非常時に備え、緊急連絡網を整備するとともに、AEDや備蓄用食料を常備している。</p> <p>▼防災に関する責任者を定めるとともに、防災に関するマニュアルを作成している。</p> <p>▼防火管理者が「防火管理セミナー」を受講した。</p>	<p>委託した業務については、専門性の高い業者により、仕様書に基づき確実に履行し、軽微で簡潔な修理保守、清掃等については職員により実施して、快適で安全安心な環境を提供できた。また駐車場地面の整備により、利用者の安全確保につなげることができた。</p> <p>避難訓練や講習会等の実施により、防火・防災意識の啓発に努め、普通救命講習会等への参加により、職員の資質向上も図って非常時に備える意識を高めた。</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>▼職員が利用者の生活、身上、健康等の相談にあたりるとともに、必要に応じて該当する窓口や専門機関への紹介を行った。また、看護師による血圧測定の実施や健康管理、疾病予防等について相談を受けた。</p> <p>生活相談 目標300人／相談件数96件</p> <p>▼行政書士など専門職による相談日については、月2回設定した。相談人数5人。</p> <p>▼講習等の終了後、質疑応答に応じる時間を設けたりして、幅広いニーズに対応した。相談人数6人。</p> <p>▼健康生活フェア、はつらつ健康まつり、健康はつらつフェアを開催し、体力測定の実施や健康相談、栄養相談を受けた。参加人数1,146人。</p>	<p>声掛け、挨拶などにより利用者とコミュニケーションを図り、相談しやすい環境づくりに心掛けた。専門職による相談機会を設定して、幅広いニーズに対応できるように対応できた。生活相談については、目標を上回ることが出来なかったことから、相談しやすい環境を整えることや利用者への周知等を行いたい。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>仕様書に沿って、利用者ニーズを把握しながら、事業内容の見直し等を行い適切な業務を実施している。利用者が単に参加する側としてではなく、運営の手伝いや、自主活動を行うことにつなげることができおり、評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>仕様書に沿って、利用者ニーズを把握しながら、事業内容の見直し等を行い適切な業務を実施している。利用者が単に参加する側としてではなく、運営の手伝いや、自主活動を行うことにつなげることができおり、評価できる。</p>			
A	B	C	D								
<p>仕様書に沿って、利用者ニーズを把握しながら、事業内容の見直し等を行い適切な業務を実施している。利用者が単に参加する側としてではなく、運営の手伝いや、自主活動を行うことにつなげることができおり、評価できる。</p>											



## ▽ 健康増進、機能訓練に関する業務

▼すこやか介護教室「認知症について」、お気軽講座「介護保険について」、お気軽講座「みんなで脳トレ!」、医師講話「骨粗しょう症について」、医師講話「高齢者のうつと認知症について」、栄養教室「料理方法で変わるエネルギーの摂り方」、健康づくり体操「リズム体操」など健康講話、健康教室を実施した。  
健康講話教室参加者数 397人

▼健康生活応援事業として、「健康生活フェア」を開催し、利用者及び地域住民を対象に健康や医療に関する講習や体力測定、健康相談、栄養相談などを、地域包括支援センター・介護予防センターと連携して実施した。  
健康生活フェア参加者数 120人

▼社会福祉協議会施設福祉部合同で「はつらつ健康まつり」を開催し、市民及び利用者を対象に体力測定、脳トレ、歯科相談、栄養相談、コグニサイズ、リハビリ講話などを実施した。  
はつらつ健康まつり参加者数 1,182人

▼地域住民及び利用者を対象に、福祉のまち推進センター、地域包括支援センター、介護予防センターと協働で「東白石地区健康はつらつフェア」を開催し、体力測定、栄養相談、健康相談、福祉のまち推進センターの紹介、老人福祉センターの紹介などを行った。  
健康はつらつフェア参加者数 137人

▼運動トレーニングフォローアップ事業を当センターで自主的に実施している。  
運動トレーニングフォローアップ事業参加者数 297人

▼機能回復訓練室に血圧計や運動器具、マッサージ機等を設置し、体力や目的に応じて使用していただき、健康増進に役立ててもらった。  
利用者数 21,038人

▼運動不足解消と体力維持のために、平日15時から館内放送にてラジオ体操を実施した。  
参加者数 6,486人

▼介護予防自主活動の普及を目的に、介護予防センター、地域包括支援センターとの協働により、地区会館等へ職員(看護師)が赴き、体操及び運営の指導、助言を行っている。また、徐々に活動が区内に広がっており、技術指導により支援している。

▼介護予防のため、「元気アップ体操」や「ふまねっと」を実施している。  
参加者数 1,254人

▼職員(看護師)により、血圧を測ろう会を実施し、利用者血圧測定の指導をして、利用者の健康管理に努めた。  
利用者数 30人

介護予防や健康維持に関する事業を積極的に実施して、情報の提供や啓発をすることができた。また、地域包括支援センター・介護予防センター・福祉のまち推進センター等の関係機関と連携して、今まで老人福祉センターを利用したことがない方にもこれら事業を活用してもらった。健康づくりに関心を持つ人が増え、自主的に活動するようになってきた。また、利用者に対しては、随時、看護師が日常の健康管理に関する適切な助言指導を行うことにより、利用者自身による健康管理の促進に取り組むことができた。さらに、高齢者の体力の維持、向上及び後退機能の回復訓練のため、血圧計や各種運動機器を設置し、介護予防を含めて、体力づくりができるよう支援した。

▽ 教養講座に関する業務

▼教養の向上や趣味を通じての交流、親睦のため、各種の教養講座を利用者のニーズに沿って実施した。

申込率:100%

書道、合唱、皮革工芸、絵手紙、英会話、生花、園芸、民謡、日本舞踊、社交ダンス、カラオケ、詩吟、ヨガ、健美操講座

定員制8講座、自由参加制6講座

参加者数15,371人

▼ボランティア養成講座を開催した。

▼ペン習字講座、木彫講座を廃止し、新たに好評であった健美操講座を短期講座から自由参加制講座として開講し、スクラップアンドビルドを図った。

健康増進や教養の向上などに関する多彩な講座を開講し、利用者の生涯学習意欲の増進を図ることができた。アンケート結果を参考に、利用者の要望やニーズを踏まえて、講師とも意見交換のうえ見直しをかけた内容の充実を図った。ボランティアに興味を持つ人が増え、高齢者の社会参加につながった。今後は、ボランティア養成講座受講者が、地域で困っている方に協力できるよう、生活支援コーディネーターと連携を図り、活躍の場についての情報を提供できるように努めたい。

【定員制講座申込率】

講座名	定員数	申込数※	申込率
書道	20	20	100.0%
絵手紙	20	20	100.0%
やさしい英会話	20	20	100.0%
園芸	15	15	100.0%
生花	15	15	100.0%
皮革工芸	12	12	100.0%
合唱	40	40	100.0%
ヨガ(前期)	100	100	100.0%
ヨガ(後期)	100	100	100.0%

※申込数は参加決定者数

【講座参加者数】

定員制講座		自由参加講座	
講座名	参加者数	講座名	参加者数
書道	573	民謡	887
絵手紙	407	日本舞踊	428
やさしい英会話	444	健美操	1,427
園芸	281	社交ダンス	3,388
生花	305	カラオケ	2,540
皮革工芸	390	詩吟	766
合唱	750		
ヨガ	2,785		



## ▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

- ▼生きがいづくり、健康増進を図るため、卓球・囲碁・将棋・オセロ・読書等の活動の場を提供した。
- ▼各種行事については、季節に応じて気軽に参加してもらえるよう工夫を加え、また、内容によっては地域・世代間交流も図られるように協議、調整のうえ地域の住民、子供たちの参加の呼びかけを行った。  
(栄通6丁目町内会、栄通児童会館、南白石小学校、教育大学等)
- ▼老人福祉センター、養護老人ホーム長生園、保養センター駒岡合同で、「合同作品展示会」を開催した。
- ▼年間58回行事を開催した。  
演芸発表会、卓球大会、将棋大会、囲碁大会、映画鑑賞会、美化活動(センター周辺の清掃、ゴミ拾い)、交通安全教室、すこやか介護教室、健康生活フェア、はつらつ健康まつり、出前講座、オセロ・ゲーム・折り紙交流会、盆踊り大会、住民集団健診、お気軽講座、ミニ吹奏楽コンサート、東白石地区健康はつらつフェア、社会見学会、冬囲い講習会、南白石小学校合唱団発表会、作品展示会、合同作品展示会、ダンスパーティー、利用者の協力による年末大掃除、懇談会、栄通児童会館合同新春交流会、節分豆まき、講座修了作品展、お口の健康教室、ボランティア養成講座、合唱発表会、シルバー就業相談会、避難訓練、布のリメイク講習会、日帰りバスレク、マンドリンコンサート、介護予防パネル展、笑いヨガ、ハロウィン交流会、大谷大学音楽コンサート、リズム体操など
- ▼利用者から作品を集め、老人福祉センター、養護老人ホーム長生園、保養センター駒岡合同で、文集「輝き」を発行した。

利用者の健康増進、生きがいづくり及び豊かな生活の実現を支援するため、各種活動の場を提供して、相互交流の場を拡げることができた。季節感のある四季折々の行事に加え、地域に根ざし、地域に開かれたセンターとして、協働行事や地域開放行事、世代間交流行事などを通じて、地域の皆さんの交流や連携を促進できた。また、開催にあたっては、利用者にも手伝いをお願いし、社会参加意欲の向上を図りつつ、内容の充実と満足度の向上を図ることができた。さらには、高齢者と児童との交流により、高齢者を敬う大切さややさしい心を学び、子供たちの情操教育につながった。

## ▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

- ▼各種サークル、同好会等に日程調整を図りながら会場を提供して、趣味活動を通じての仲間作りを支援した。
- ▼町内会の会合や住民検診への会場提供をはじめ、「寿大学」などの高齢者団体や地域で活動するボランティア団体にも要請に応じて開放して、有効に利用してもらった。
- ▼各種サークル、同好会等では、自主的にボランティア活動をしている団体がある。
- ▼サークル、同好会等35団体が活動をしている。

地域福祉の拠点として、積極的に施設を開放するとともに、スムーズに自主的な活動が出来るよう調整を図り、可能な限り団体等の活動に協力することができた。また、団体等のボランティア活動の推進につながっている。

## ▽ その他設置目的に関する業務

- ▼白石区社会福祉協議会と連携して地域ボランティア養成講座を実施した。
- ▼近隣地域での介護予防関連行事に職員を派遣して、高齢者の社会参加や地域での健康普及事業に対して支援・協力を行った。
- ▼関係機関との協力により、介護予防に向けた行事や講習会等を実施した。
- ▼センターの「ひだまり」という愛称を広報誌名とし、電話応対においても愛称名で応え、愛称が定着するように努めている。
- ▼「ひとつぶの思いやり運動」として、冬期間、「砂入りペットボトル」を設置した。

行事等の実施を通して、関係機関・団体との連携、協力が進み、当センターの職員を地域の事業に派遣することで、地域への貢献にも寄与することができた。また、親しみやすい施設とするため、愛称の定着を図ることで、利用者間での話題づくりや施設への関心や愛着を持って頂けるようになった。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" data-bbox="383 197 981 324"> <thead> <tr> <th></th> <th></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>75,935</td> <td>82,000</td> <td>76,075</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>5,733</td> <td>5,790</td> <td>5,876</td> </tr> </tbody> </table>			H28実績	H29計画	H29実績	全体	人数(人)	75,935	82,000	76,075	浴室	人数(人)	5,733	5,790	5,876	全体利用者数、浴室利用者数ともに昨年度実績値を上回り、利用者の増加となったが、計画には及ばなかったことから、利用促進の取組やPR活動のさらなる強化を検討していきたい。	<table border="1" data-bbox="1244 156 1436 190"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> 利用促進の取組については適切に実施している。今後、効果的な取組について検討し、実践することを期待する。	A	B	C	D
			H28実績	H29計画	H29実績																	
全体	人数(人)	75,935	82,000	76,075																		
浴室	人数(人)	5,733	5,790	5,876																		
A	B	C	D																			
▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件  ▽ 利用促進の取組 <p>▼健康生活フェア、交流盆踊り大会、他の老人福祉センターとの合同行事(はつらつ健康まつり・合同作品展)など、地域・世代間交流の機会として実施した催しについては、「広報さっぽろ」への記事の掲載を依頼した。</p> <p>▼毎月、広報誌「センター便りひだまり」を作成し、施設内で配架し利用者に配布すると同時に、地元町内会、まちづくりセンター、地区センター、白石区体育館、札幌国際交流館(リフレサッポロ)、白石区役所、白石区民センター、白石区社会福祉協議会に当施設の広報誌を配架、配布してもらい、利用者をはじめ地域住民への周知に努めた。</p> <p>▼白石区社会福祉協議会など関係団体の会報誌等に当センターの情報を記載してもらい周知に努めた。</p> <p>▼白石区連携運営会議において、情報提供を行い、利用の促進に努めた。</p> <p>▼職員全員が利用される方の目線に立ち、「気配りある対応」「笑顔のある対応」を心掛け、提供するサービスの質の向上・改善を継続して行った。</p> <p>▼ボランティアによる喫茶コーナーの運営により、利用者のくつろぎと交流を促進し、仲間づくりの機会を増やすことができた。併せて、運営ボランティアの参加育成を図ることができた。</p>	関係団体・組織の協力も得ながら周知・PRに努めた。行事については、アンケート結果を参考に内容や実施時期を検討して参加者増につながるように工夫した。利用促進の取組により、市民への施設の周知につながった。問い合わせや施設見学などについては、即応できる体制を整えており、新規利用者が入りやすい体制を整えている。職員全員が、「気配りある対応」「笑顔のある対応」をすることができた。																					
(6)付随業務	▽ 広報業務 <p>▼地元町内会、まちづくりセンター、地区センター、白石区体育館、札幌国際交流館(リフレサッポロ)、白石区役所、白石区民センター、白石区社会福祉協議会に施設の広報誌の配布を依頼するとともに、区の広聴係にも行事予定表を送付のうえ取材依頼、白石区役所のホームページや広報さっぽろへの掲載を働きかけた。</p> <p>▼社会福祉協議会ホームページ内の当センターのデータ(「お知らせ」欄)を随時、最新の情報に更新した。</p> <p>▼地域包括支援センター、介護予防センターと協働で福祉マップを作製した。</p> <p>▼職員が広報研修(年2回、8月と10月)を受講した。</p> <p>▼北海道新聞さっぽろ10区に記事を掲載した。</p> ▽ 引継ぎ業務 <p>▼引き継ぎ事項なし</p>	広報誌の内容を充実させるとともに、地域のまちづくりセンターなどに配布して、より多くの人へ広報誌が行きわたるよう配布するなど工夫した。ホームページについても、最新の情報を発信するように、随時更新した。	<table border="1" data-bbox="1244 1332 1436 1366"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> 適切に実施している。今後、新たな広報活動について検討してほしい。	A	B	C	D															
A	B	C	D																			

2 自主事業その他			A	B	C	D
▽ 自主事業 ▼利便性の向上を図るため、飲料の自動販売機をロビーに設置している。 自動販売機手数料収入 252,850円		利用者のニーズに応えられるよう心掛けた。	札幌市の施策に沿った運営を行っている。			
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼委託業務、物品等の購入、修繕業務等については、原則市内の業者に発注している。 ▼清掃業務及び古紙回収については、障がい者団体に委託した。また、当施設内にて主に障がい者が製造したパン類の販売や健康関連食品等の販売を行っており、就労支援や社会参加への促進に寄与するとともに、利用者ニーズにしている。 ▼札幌市シルバー人材センターに依頼して、入浴関係業務に従事する人員を配置している。		修繕や物品購入等に関しては、ほぼ市内の業者に発注した。障がい者団体やシルバー人材センターの支援として、市の福祉施策に反映できるように心掛けた。				
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	[全体アンケート] ・実施期間:平成30年2月5日～2月19日(15日間) ・対象者:老人福祉センター利用者 ・配布枚数:350枚、回収350枚(回収率100%) [行事アンケート] ・行事等実施時に、参加者を対象に実施 ・実施回数:19回	アンケート結果と回答を館内ロビーに掲示して利用者への周知を行った。全ての満足度において目標値を上回り、利用者より高く評価して頂いたのは、常日頃より利用者の声に耳を傾け迅速かつ丁寧な対応を心掛ける等、利用者サービスの向上に取り組んできた結果である。引き続き利用者より高い満足度を得られるように、利用者ニーズに応え、工夫した施設運営を行っていくように努力していきたい。 利用者からの意見・要望については、職員間で常に共有し、協議、検討することにより可能な限り対応を行った。	各項目とも満足度が高く評価できる。引き続き、利用者の意見、要望等を大切に、丁寧な対応を継続することを期待する。			
結果概要	・総合的な満足度: 目標:75%、結果:87.08% ・職員の接客に関する満足度: 目標:75%、結果:91.82% ・生活相談に関する満足度: 目標:80%、結果:82.54% ・健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標:85%、結果:87.50% ・教養講座に関する満足度: 目標:85%、結果:88.34% ・レクリエーション・各種行事に関する満足度: 目標:85%、結果:97.72% ・受付カウンターに関する満足度: 目標:85%、結果:91.90%					

利用者からの意見・要望とその対応	<p>〈要望〉 入浴回数券を導入してほしい。</p> <p>〈対応〉 入浴回数券を販売するには札幌市との協議も必要であり、今すぐの導入は困難であるが、今後の事業運営の参考として検討していく。</p>
	<p>〈要望〉 卓球についての昼休み休憩時間1時間を短くしてほしい。</p> <p>(対応) 卓球の昼休み休憩時間を1時間から30分に短縮した。</p>
	<p>(意見) 講義中に雑談が多く、さわがしい。</p> <p>(対応) 講義中は雑談をしないよう、掲示により注意喚起をした。</p>
	<p>(意見) 卓球台の1台を初心者同志でできるようにするとか、指導者がいると入りやすくなる。</p> <p>(対応) 利用者の意見を聞きながら、今後検討していく。</p>

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	41,685	41,590	▲ 95
指定管理業務収入	41,409	41,312	▲ 97
指定管理費	38,797	38,797	0
利用料金	1,158	1,209	51
その他	1,454	1,306	▲ 148
自主事業収入	276	278	2
支出	41,385	40,211	▲ 1,174
指定管理業務支出	41,343	40,168	▲ 1,175
自主事業支出	42	43	1
収入-支出	300	1,379	1,079
利益還元	0	0	0
法人税等	300	1,379	1,079
純利益	0	0	0

▽ 説明

▼指定管理業務支出は、節約の結果、水道光熱費や燃料費の支出が計画を下回り、1,175千円の減となった。

計画どおり執行した。

A B C D

収支バランスをとり適切に運営をしている。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ・当事業の運営管理は、主に指定管理費で行われており、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、施設を暴力団の活動に使用させないことや、協定に関する契約については暴力団員や暴力団関係事業者を相手方としないように努めている。なお、暴力団関係と思われる相手方の利用や契約の実績はなかった。		適 不適

### Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>管理業務仕様書に基づき、年間を通じて計画どおりに事業を実施することができた。来館された利用者数及び浴室利用者数については、前年度実績を上回ることができた。</p> <p>利用者への接遇、対応に留意し、毎朝、職員全員が入口に出て、利用者を出迎え挨拶を交わし、日中は利用者に声掛けを行い、見守り、体調確認をし、お帰りの際には必ず挨拶を徹底したことで、利用者と良好な関係、相互理解と信頼関係を構築することができた。</p> <p>①利用者本位のサービス提供と継続的なサービスの改善②地域との交流と連携の促進③地域見守り活動の支援④健康増進の充実⑤介護予防の充実⑥生きがい支援の充実⑦環境にやさしい事業活動の推進の7項目の事業目標について達成することができ、利用者に最良のサービスを提供することができた。</p> <p>今後とも、関係団体・機関との連携を強化して、地域の施設として一層、活用されるように取組んでいきたい。</p>	<p>利用者のニーズを適確に捉えて、行事、講座等の実施に反映させて、内容の充実を図っていきたい。また、白石区社会福祉協議会をはじめ、地域包括支援センター、介護予防センター、福祉のまち推進センター等関係団体との連携のもと、地域のニーズに沿った取組みを展開するとともに、地域の拠点となるように活動を進めていきたい。さらに、利用者と良好な関係を構築し、相互理解と信頼関係の維持に向けて接遇、対応などに留意して、利用者増や満足度の向上につながるよう引き続き努力していきたい。</p> <p>また、福祉のまち推進センターやボランティア活動センターを運営している当法人の地域福祉部門、介護サービス事業運営や地域包括支援センター、介護予防センターを運営している当法人の介護事業部門との連携により、包括的な福祉サービスを提供できる当法人のメリットを活かし、地域との連携強化やボランティア活動の推進、困っている高齢者への対応等、更なる当法人の組織力を活かして、安定的かつ発展的に事業を展開していきたい。</p> <p>来年度以降は、「社会参加の促進」「生きがいづくりの推進」「世代間協調への理解」を最重点のテーマとして、①専門性を活かした老人福祉センターの機能強化②ボランティア活動による生きがいづくり及び高齢者の社会参加の促進③地域・世代間交流・連携の促進④関連機関との連携⑤地域性による臨機応変な取組⑥講座・サークル活動の推進⑦経費縮減の取組の7項目を事業目標として掲げ取組んでいきたい。</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、適切な運営管理ができている。職員の資質向上に積極的に取り組んでおり、日々の丁寧な対応が実践できている。このため、利用者の満足度が高い結果になっているものと認められ、運営の努力が評価できる。</p>	