

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	(福)札幌市社会福祉協議会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5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 平成30年度事業計画において、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。 1 職員の専門性を活かした包括的な支援・サービスの提供を行うとともに誰もが平等にサービスを受けることが出来るよう支援する。 2 老人福祉センターを拠点としたボランティア活動の充実と高齢者の社会参加する機会を提供する。 3 利用対象者のみならず、地域の方々とも交流が出来るような場を提供する。 4 各区社会福祉協議会等関連機関との更なる連携強化を図る。 5 老人福祉センター周辺の地域性による臨機応変な取組を支援する。 6 講座・サークル活動の取組を支援する。 7 更なる経費縮減を図る。	当センターの基本方針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。	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 仕様書に沿って適切な管理がなされている。	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼「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等によって、合理的な理由がなく利用の制限や利用料金の減免や、不当な差別的取扱いをすることなく公平中立な対応をする。」という方針を策定し、平等利用に係る心構え及び重点取組項目を事務室内に掲示するとともに、研修やミーティング等により情報を共有し、関係法令の遵守の徹底や利用者の視点に立ったサービスの提供を行った。</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>
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼電気、ガス、水道の使用については、利用者の協力をいただきながら節約に努めた。</p> <p>▼特に、9月に発生した大地震後は、更に電気を間引きするなど継続的に取り組んでいる。</p> <p>▼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。</p> <p>▼廃食用油回収ボックスを設置し、年に3回収してもらった。</p> <p>▼リングブル・ペットボトルキャップを回収する「エコキャップ運動」を始めた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p>	<p>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したり、自宅で出たリングブル等を持参していただいたりして、意識の向上が図れている。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>▼4月に副館長を配置した。</p> <p>▼事務分掌、緊急連絡網、組織図等を定めた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼計画以外の外部研修にも積極的に参加した。</p> <p>▼新入職員に対して、採用時研修を実施した。</p> <p>▼月1回開催している職員会議では、毎回テーマに沿った内部研修や業務内容の確認等を行い、議事録を作成して全職員で確認した。</p>	<p>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、毎月実施している職員会議の内容を業務に反映している。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼毎日のミーティングにおいて、業務の確認・情報の共有に努めた。</p> <p>▼当法人の管理する市有施設の担当者が定期的に会議等を開催し、会議に参加した職員による報告等を行うことで情報の共有に努めた。</p>	<p>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。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>▼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へ委託し、適宜、指示指導を行った。</p>	<p>各業務において仕様書通りの業務がなされ、施設の適正な管理ができた。</p>

▽ 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 7月5日(木) 13:30~14:40	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年度事業実績について 平成30年度事業計画について アンケート結果について 意見交換会
<p><協議会メンバー></p> <p>栄東地区福祉のまち推進センター運営委員長兼栄東地区民生委員・児童委員協議会会長、札幌市東区介護予防センター栄・丘珠、アートフラワー講師、喫茶コーナーボランティア、老人福祉センター利用者、札幌市高齢福祉課2名、東老人福祉センター館長・副館長・事務職員</p>	

運営協議会内で交わされた意見を反映できるよう努めた。

開催回	協議・報告内容
第2回 平成31年 3月1日(木) 13:30~14:40	<ul style="list-style-type: none"> 平成30年度事業実績について 平成31年度事業計画について 苦情報告 意見交換会
<p><協議会メンバー></p> <p>栄東連合町内会副会長、栄東地区福祉のまち推進センター運営委員長兼栄東地区民生委員・児童委員協議会会長、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、老人福祉センター利用者、札幌市高齢福祉課、東老人福祉センター館長・副館長・事務職員</p>	

▽ 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「経理規定」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

- ▼「苦情解決処理規定」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・苦情を徴取し、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速やかに対応し、改善に努めた。

	<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"> ▼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。 ▼自己評価は年2回実施し、各事業の実施状況の評価を行った。 ▼札幌市の実地検査においての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。 ▼札幌市の実地検査において、他の施設で指摘を受けた項目を適正に処理できているかを確認するため、改善指導書に基づく自己チェックを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 					
(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"> ▼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。 	<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。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</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				
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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。特に夏場は自転車が通路をふさがないように注意喚起をし、栄東地区福祉のまち推進センターの協力をいただき、自転車マナーについての冊子を配布した。 ▼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、施設利用に支障をきたさないよう努めた。 ▼ろ過機の故障については、札幌市と協議を行い改修工事を実施していただいた。その間、入浴中止としたが、センター便り・掲示板・ホームページにて周知を行い、理解していただいた。 ▼札幌市備品の傘立ては部分的に破損が多かったため、札幌市に入れ替えていただいた。 ▼風除室外側の鍵内部のシリンダーの故障により、部品がなく交換するしかないので、札幌市へマスターキーが使用できなくなる事も含めて報告し、許可をいただいで交換した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保を第一に考えた取り組みを行うことができた。 ・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がった。 ・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、地域の方へも配慮した。 <p>仕様書に基づき適切な維持管理ができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</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した。 ▼震災後に、新たに防災マニュアルを改定し職員全員で意識を高めるとともに、センター内に基幹避難所・地域避難所とそこまでの経路、及び、札幌市のハザードマップを掲示し、利用者に関心を高めてもらうよう努めた。 ▼7月と1月に防災訓練を実施し、1月は改定したマニュアルを確認しながら実施した。</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>▼専門家等相談事業開催回数:24回 (うち参加者が30人以上であった回数:2回) (要求水準:年2回以上開催・参加者30人以上)</p> <p>▼シニアライフ学習会～高齢者社会と高齢者住宅事情～ 講師:NPO法人札幌高齢者すまいのサポートセンター(参加者32人)</p> <p>▼知ってみよう!自分の身体と生活と痛みのケア 講師:栄町ファミリークリニック(参加者31人)</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、自由で気軽に参加できる「健康相談会」を実施した(参加者198人/22回)</p> <p>▽ 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <p>▼講演・運動等事業開催回数:76回 (うち参加者が20人以上であった回数:73回) (要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上)</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。 ▼機能回復訓練室に「健康増進のために自動血圧計、運動器具を設置した。 ▼健康生活応援事業を実施した。 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。 ・四角い網を踏まないよう歩く「ふまねっと運動」～NPO法人と共催～31回参加者計1,162人 ・タッピー体操やストレッチを行う「いきいき健康教室」～介護予防センター栄・丘珠と共催～11回参加者計575名 ・アコーディオンに合わせて参加者全員で歌う「歌声広場」～12回参加者計1,537名 ・「健康ウォーク歩こう運動」～栄東連合町内会女性部と共催～9回参加者計293名 ・「フラダンス教室」～11回参加者計426名 ・個人に合わせた転倒予防のための「原気けいらく体操」～52名 ・感染予防や介護サービスについての「健康講話」～32名</p>	<p>30人参加した相談事業は2回であり、それぞれ関心の高さが感じられた。また、栄町ファミリークリニックによる健康相談会は、気軽に参加でき、血圧測定を実施したことで健康への意識を高めることが出来た。今後も気軽に相談できる場になれるよう努めていきたい。</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"> <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>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。教養講座については、利用者のニーズを把握し、適宜内容を検討しながら多くの方に参加いただけるよう努めてほしい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 浴室業務

▼利用者数:6,956人(男性3,321人 女性3,635人)
(平成29年度利用者数 9,081人)

▽ 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
実施

- ・日本舞踊 参加者:901人
- ・レクダンス 参加者:1,569人
- ・リズムダンス 参加者:4,650人
- ・やさしいヨーガ 参加者:2,206人
- ・スポーツダンス 参加者:2,355人
- ・健美操 参加者:3,565人

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:9種類
実施

- ・編物 参加者:315人
- ・皮革工芸 参加者:403人
- ・オカリナ 参加者:237人
- ・書道 参加者:379人
- ・アートフラワー 参加者:343人
- ・ペン習字 参加者:528人
- ・絵手紙 参加者:402人
- ・カラオケ 参加者:3,273人
- ・民謡 参加者:1,282人

▼合計参加者 22,408人(前年22,631人)

【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	13	65.0%
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	15	93.8%
アートフラワー	16	14	87.5%

※申込数は参加決定者数

(うち定員の70%以上申込みがあった講座:6講座)

地震や機器の故障の影響により、大幅な利用減となった。

地震による休館を考慮すると、前年の人数は維持できていると思われる。定員制講座は開始時から定員割れしている講座があるため、今後は見直しをするとともに、魅力ある講座を実施できるよう努める。

▽ 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。参加者28,763人

▼春季行事として、演芸・民謡・日本舞踊の発表会及び囲碁・卓球大会を開催した。参加者490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407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175人

▼茶道講師及び門下生(小学生～高校生)による「新春お茶会」を開催した。参加者87人

▼文化祭作品展展示会を開催した。参加者470人

▼スポーツダンスサークルを中心とした「クリスマスダンスパーティー」を開催した。参加者53人

▼オカリナ受講生による講座終了ロビーコンサートを開催した。参加者62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243人【利用者118人、地域の方125人(大人39人、子供86人)】

▼栄小学校1年生と利用者で「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67人(利用者28人、児童36人、先生3人)

▼栄小学校2年生が「地域探検 もつとなかよし まちたんけん」授業で来館し、まち探検の発表、歌の発表をしながら利用者との交流を行った。参加者116人(利用者47人、児童66人、先生3人)

▼栄東連合町内会及び栄東地区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「シニア憩の集い(講話、演歌体操、栄南中学校合唱部による発表会)」を実施した。参加者85人

▼参加者満足度:85.52%(目標値:80%以上)

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

▼各種サークルへの施設開放

講座終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、空き室の利用提供や日程の調整などを図り活動を支援した。

▼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。

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では、教職員課程の実習で来ていた学生3名にも手伝っていただいた結果、地域や世代を超えた様々な交流を図ることが出来た。

空室を自主運営活動及び地域活動に開放することで、施設の有効活用を図った。

	<p>▽ 老人デイサービス事業に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼利用者数: 目標20.5人/日、実績20.9人/日 ▼延べ利用者数 目標6,314人、実績6,311人 (地震による影響のため、6日間休館した) ▼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為、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、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。 <ul style="list-style-type: none"> ・流しソーメン 参加者46人(利用者24人、児童20人、引率2人) ・餅つき 参加者37人(利用者22人、児童14人、引率1人) <p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼東区第3地域包括支援センターによる「認知症サポーター養成講座」を開催した。参加者11人 ▼栄東地区福祉のまち推進センター等主催の「ひのまるちびっこ夏祭り」(7月)「シニアと子どもの集い」(10月)「ミニ遠足」(6月)の行事に参加協力した。 ▼栄東連合町内会と連携して【元気プロジェクト事業「花いっぱいプロジェクト」(6月)「雪まつりウェルカム事業」(1月の2日間)】への参加・協力を行った。 ▼栄東連合町内会女性部主催の健康ウォーク事業の一環としての「健康講話」を開催した。(2月・参加者33人) ▼地域住民や利用者を対象に、ボランティア活動の情報発信及び振興を目的とした「タッピーサポーター養成講座」を東区社会福祉協議会及び東区介護予防センターとの協働により年5回開催した。(延べ参加者127人) ▼社会貢献としての実習生等の受入を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・札幌市立大学看護学部実習 14人 ・北海道大学看護学部実習 18人 ・天使大学看護学部実習 8人 ・教職員課程学生実習 17人 ・栄南中学校職場体験 4人 ▼地域行事及び各種会議に職員が出席した。 <ul style="list-style-type: none"> ・栄東地区老人クラブリーダー研修会に出席(11月) ・栄中央第一町内会「敬老会」に出席(10月) ・栄東地区福祉のまち推進センター役員会議に出席(毎月) ・栄東地区福祉のまちづくり研修会に出席(7月・10月) ・栄東地区新年交礼会に出席(1月) ・東区介護予防センター会議に出席(毎月) 	<p>1日平均数では、目標を上回ることができた。毎月のミーティングで利用者処遇について確認し、利用者個々に配慮したサービスが出来た。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> <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="389 197 981 320"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>76,320</td> <td>77,000</td> <td>71,886</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>9,081</td> <td>9,800</td> <td>6,956</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼9月に発生した大地震の影響により、利用者の安全確保のため、9月6日～9月12日までの7日間休館した。</p> <p>▼入浴については、12月20日に男性ろ過機が故障したため、男性入浴を20日、21日中止。12月25日からは男女1日置きに実施するも、1月4日に女性ろ過機の故障が判明。入浴中止となる。札幌市にて改修工事を行い、3月4日に再開した。</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>▼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>▼正面玄関前の屋外掲示板に、施設行事等の掲載を行った。</p> <p>▼ホームページをリニューアルし、利用促進を図った。</p> <p>▼FMさっぽろ村ラジオに出演し、施設の紹介及び講座募集の案内を行った。</p>			H29実績	H30計画	H30実績	全体	人数(人)	76,320	77,000	71,886	浴室	人数(人)	9,081	9,800	6,956	<p>9月6日に発生した大地震や浴室濾過器の故障の影響により、大きく計画を下回った。入浴のみの利用者も多かったことから、入浴再開時には、センター便り・屋外掲示板・ホームページにて周知を図った。</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、利用方法に関する問い合わせをいただき、新規利用につながった。</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>震災や設備の故障による影響が大きかったと思われる。効果的な利用促進の取組について検討し、利用促進につなげてほしい。</p>	A	B	C	D				
		H29実績	H30計画	H30実績																						
全体	人数(人)	76,320	77,000	71,886																						
浴室	人数(人)	9,081	9,800	6,956																						
A	B	C	D																							
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</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>▼定員制講座の募集チラシを東区全域に回覧板にて配布した</p> <p>▼世代間交流行事及び講話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。</p> <p>▼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> <p>▼ホームページの内容の充実を図るとともに、講話や行事などの案内をしている。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ基本方針を策定するとともに取組確認を実施し、2019年4月1日に公開した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼前回からの継続指定のため、引継ぎ業務なし。</p>	<p>センター便りの配布、各種会議にてセンターの役割等の広報を行った。特に、定員制講座の募集チラシを東区全域に配布したことで、センターを初めて知った方などから、多くの問い合わせをいただき利用につながった。今後も様々な情報発信により、さらなるPRに努めたい。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>効果的な広報業務により、新規利用につながっている。</p>	A	B	C	D																			
A	B	C	D																							
<p>2 自主事業その他</p>																										
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼飲料の自動販売機及び喫茶コーナーを設置し、各種飲料を販売した。</p> <p>自動販売機手数料収入 182,993円</p> <p>喫茶事業収入 1,674,000円</p>	<p>各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。また、利用者の交流や社会参加の促進に寄与できた。</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>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																							

<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、センター内で実施した。 	<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>													
<p>3 利用者の満足度</p>														
<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%; vertical-align: top;">実施方法</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成31年2月4日(月)～18日(月) ・対象者 当センター利用者 ・配布枚数 380枚(回収361枚(目標値280枚以上)) ・備考 利用者に偏りが出ないように留意して配布した。 ・デイサービスセンター回収数 64枚 (目標値62枚以上) ・デイサービスセンター家族回収数 28枚 </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度: 目標:67%、結果:74.48% ・職員の接遇に関する満足度: 目標:72%、結果:82.11% ・専門家等相談事業に関する満足度: 目標:80%、結果:72.95% ・講演・運動等事業に関する満足度: 目標:80%、結果:78.42% ・教養講座の開講に関する満足度: 目標:80%、結果:84.43% ・レクリエーション、各種行事の開催等に関する満足度: 目標:80%、結果:85.52% ・通所介護等に関する満足度: 目標:80%、結果:81.25% ・通所介護等の接遇に関する満足度: 目標:80%、結果:85.94% ・通所介護等に関する満足度(家族): 結果:92.86% </td> </tr> </table>	実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成31年2月4日(月)～18日(月) ・対象者 当センター利用者 ・配布枚数 380枚(回収361枚(目標値280枚以上)) ・備考 利用者に偏りが出ないように留意して配布した。 ・デイサービスセンター回収数 64枚 (目標値62枚以上) ・デイサービスセンター家族回収数 28枚 	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度: 目標:67%、結果:74.48% ・職員の接遇に関する満足度: 目標:72%、結果:82.11% ・専門家等相談事業に関する満足度: 目標:80%、結果:72.95% ・講演・運動等事業に関する満足度: 目標:80%、結果:78.42% ・教養講座の開講に関する満足度: 目標:80%、結果:84.43% ・レクリエーション、各種行事の開催等に関する満足度: 目標:80%、結果:85.52% ・通所介護等に関する満足度: 目標:80%、結果:81.25% ・通所介護等の接遇に関する満足度: 目標:80%、結果:85.94% ・通所介護等に関する満足度(家族): 結果:92.86% 	<p>総合的な満足度は目標を上回ることができたが、専門家相談事業及び講演・運動等事業については、目標を下回った。専門家事業は関心の高さから、個々の希望する内容による評価と思われる。今後は、テーマを細分化するなど、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>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: #FFD700;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>概ね目標値以上の満足度を得ている。</p> <p>満足度が目標に満たなかった事業については、利用者ニーズの把握に努め、満足していただける内容を検討してほしい。</p> <p>目標を達成した事業についても、利用者の意見や要望を聞き取りながら、引き続き高い評価を得ることができるよう努めてほしい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>概ね目標値以上の満足度を得ている。</p> <p>満足度が目標に満たなかった事業については、利用者ニーズの把握に努め、満足していただける内容を検討してほしい。</p> <p>目標を達成した事業についても、利用者の意見や要望を聞き取りながら、引き続き高い評価を得ることができるよう努めてほしい。</p>			
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成31年2月4日(月)～18日(月) ・対象者 当センター利用者 ・配布枚数 380枚(回収361枚(目標値280枚以上)) ・備考 利用者に偏りが出ないように留意して配布した。 ・デイサービスセンター回収数 64枚 (目標値62枚以上) ・デイサービスセンター家族回収数 28枚 													
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度: 目標:67%、結果:74.48% ・職員の接遇に関する満足度: 目標:72%、結果:82.11% ・専門家等相談事業に関する満足度: 目標:80%、結果:72.95% ・講演・運動等事業に関する満足度: 目標:80%、結果:78.42% ・教養講座の開講に関する満足度: 目標:80%、結果:84.43% ・レクリエーション、各種行事の開催等に関する満足度: 目標:80%、結果:85.52% ・通所介護等に関する満足度: 目標:80%、結果:81.25% ・通所介護等の接遇に関する満足度: 目標:80%、結果:85.94% ・通所介護等に関する満足度(家族): 結果:92.86% 													
A	B	C	D											
<p>概ね目標値以上の満足度を得ている。</p> <p>満足度が目標に満たなかった事業については、利用者ニーズの把握に努め、満足していただける内容を検討してほしい。</p> <p>目標を達成した事業についても、利用者の意見や要望を聞き取りながら、引き続き高い評価を得ることができるよう努めてほしい。</p>														

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書道講座が廃止になったので、新しい講座を計画してほしい ・実用的なペン習字、書道などの講座があればいい。 <p>【回答】</p> <p>講師の方のスケジュールや部屋の空き状況を踏まえながら、新規講座を検討しておりますので、決まり次第、センター便り、掲示板等でお知らせいたします。</p> <p>【要望】</p> <p>施設全体が寒いです。</p> <p>【回答】</p> <p>ボイラーの能力低下が考えられるため、現在、札幌市と協議しております。早目にボイラーを点けたり暖房機を置くなど、状況を見ながら対応していきます。</p> <p>【要望】</p> <p>駐車場が少ない、狭い。</p> <p>【回答】</p> <p>駐車場を広げる事は、現状では難しいので、今後もできるだけ公共交通機関を利用していただくようお願いいたします。</p> <p>【要望】</p> <p>図書室の本をもっと充実させてほしい。</p> <p>【回答】</p> <p>毎年2月に購入希望アンケートを実施して、予算の中で購入していますので、次回ぜひご協力ください。</p>	<p>要望の多かったフラダンスを年度途中から実施した所、大変好評で継続希望の声が多かったため、次年度からは、自由参加講座として継続することにした。</p> <p>要望等により改善が必要と思われる所は、できる所から対応し利用者の声を反映できるよう取り組む。</p>																																																																	
4 収支状況																																																																			
▽ 収支 (千円)																																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>H30年度計画</th> <th>H30年度決算</th> <th>差(決算-計画)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>90,193</td> <td>90,309</td> <td>116</td> </tr> <tr> <td> 指定管理業務収入</td> <td>88,159</td> <td>88,429</td> <td>270</td> </tr> <tr> <td> 指定管理費</td> <td>43,225</td> <td>43,225</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>44,350</td> <td>44,603</td> <td>253</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>584</td> <td>601</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td> 自主事業収入</td> <td>2,034</td> <td>1,880</td> <td>▲ 154</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>89,193</td> <td>88,842</td> <td>▲ 351</td> </tr> <tr> <td> 指定管理業務支出</td> <td>87,635</td> <td>87,456</td> <td>▲ 179</td> </tr> <tr> <td> 自主事業支出</td> <td>1,558</td> <td>1,386</td> <td>▲ 172</td> </tr> <tr> <td>収入-支出</td> <td>1,000</td> <td>1,467</td> <td>467</td> </tr> <tr> <td>利益還元</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>法人税等</td> <td>1,000</td> <td>1,467</td> <td>467</td> </tr> <tr> <td>純利益</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)	収入	90,193	90,309	116	指定管理業務収入	88,159	88,429	270	指定管理費	43,225	43,225	0	利用料金	44,350	44,603	253	その他	584	601	17	自主事業収入	2,034	1,880	▲ 154	支出	89,193	88,842	▲ 351	指定管理業務支出	87,635	87,456	▲ 179	自主事業支出	1,558	1,386	▲ 172	収入-支出	1,000	1,467	467	利益還元			0	法人税等	1,000	1,467	467	純利益	0	0	0		<p>計画どおり執行した。</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>浴室修繕や震災の影響があった中、概ね計画通り執行できたことは評価できる。</p>	A	B	C	D				
項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)																																																																
収入	90,193	90,309	116																																																																
指定管理業務収入	88,159	88,429	270																																																																
指定管理費	43,225	43,225	0																																																																
利用料金	44,350	44,603	253																																																																
その他	584	601	17																																																																
自主事業収入	2,034	1,880	▲ 154																																																																
支出	89,193	88,842	▲ 351																																																																
指定管理業務支出	87,635	87,456	▲ 179																																																																
自主事業支出	1,558	1,386	▲ 172																																																																
収入-支出	1,000	1,467	467																																																																
利益還元			0																																																																
法人税等	1,000	1,467	467																																																																
純利益	0	0	0																																																																
A	B	C	D																																																																
▽ 説明																																																																			
<p>▼利用料金収入は、浴室利用料金収入が浴室修繕等の影響から計画より減となったが、デイサービス利用料は計画より増となり、全体として計画より253千円の増となった。</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 ・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。			
▽ 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定」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。			

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
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理仕様書に基づき、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事ができた。 ・地震による休館及びろ過機故障による入浴中止により、利用者数、入浴者数ともに目標には届かなかったが、新たなサークルが立ち上がった、新たに始めたフラダンス講座は好評を得ており、活性化を図ることができた。 ・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が、運営に支障がでるものは札幌市と協議を行い対応した。 ・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。 ・東区社会福祉協議会・東区介護予防センター(8か所)との協働により実施した「タッピーサポーター養成講座」事業は、地域での自主グループ化を目指した事業であり、介護予防の拠点となることが出来た。 ・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出来た。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・アンケート結果を分析し、利用者の声を多く聞き、実施事業の内容の見直し等を図り、満足度を高められるよう取り組む。 ・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。 ・東区社会福祉協議会、地域包括支援センター、東区介護予防センターと協力しながら、「サポーター養成講座」を実施し地域のリーダー育成や、すでにリーダー的存在の方のバックアップを行う事で、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。

【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。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。今後は利用者のニーズを的確に把握し、利用者満足度の向上を図るよう努めてほしい。</p>	