

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 令和2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 ▼令和2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。 ・基本方針を事務所に掲示し、毎日行うミーティング、月例の職員会議等において、必要に応じて職員に周知を図った。	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <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> 仕様書に沿って概ね適切に実施している。今後も適正な管理を継続して欲しい。	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

▼「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、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。

・基本方針や重点取組項目を策定し、適正に取組むことができた。

▽ 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」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。

▼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。

▼冬期の運動や体操、講話などの催しは、暖房費と節電対策の「ウォームシェア事業」を兼ねて実施した。

▼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。

▼ボイラー等の稼働は、休館時は電源をオフ、開館時はタイマーを活用し運転時間の圧縮を図った。

▼換気扇、暖房等は、こまめに作業時間を確認し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、当法人全体として地球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。

・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。

・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。

▽ 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担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。

▼館長は社会福祉士・主任介護支援専門員・精神保健福祉士等の資格を有している。

また、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も積んでおり、業務を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、必要な技能、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。

▼外部及び内部職員研修計画を策定し、人材の育成や技術の向上、職員意識の醸成を図った。

・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。

▽ 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。
 また、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」など職制ごとの会議に定期的に参加し、必要な情報を職員が十分把握できるようにしている。
 さらに、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。

・会議等において情報の共有を図り、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、日常業務や利用者へのサービス提供に支障を来さないよう配慮した。

▽ 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 令和2年6月	1. 令和元年度の事業報告 2. 令和2年度の事業計画 3. その他、利用者からの要望やコロナ禍におけるセンターの管理運営状況について
第2回 令和2年2月	1. 令和2年度12月迄の事業報告 2. 令和3年度の事業計画 3. その他、コロナ禍におけるセンターの管理運営状況について
<協議会メンバー> 栄通6丁目町内会代表、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、絵手紙講座講師、利用者代表者3名、札幌市高齢福祉課職員、館長	

・仕様書に基づき、運営協議会を設置し、年2回開催。新型コロナウイルス感染症感染防止のため書面による決議とした。
 ・すべての委員に電話による状況報告と送付資料内容の説明を行い、各委員からの承認を得た。
 ・利用者代表からの細かな要望に関しては、速やかに講座運営等に取り入れ、事業内容の充実やサービスの向上に反映できた。

▽ 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、定期的に公認会計士による外部監査、監事監査などを実施し、適正な管理を行っている。
 ▼現金等の取扱いについては、当法人の「経理規程」に基づき「経理事務の手引き」を定め、不適切な経理事務の未然防止として、外部監査、内部監査、月末残高照合を実施するとともに、日常的に現金実査を行っている。

・適正に管理を行った。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼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た外部の有識者3名による第三者委員を当法人において設置している。</p> <p>▼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。</p> <p>▼要望・苦情等については、当法人の「苦情解決に関する規程」に基づき、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ている。また、投書箱への投書があった時は、職員間で協議し、迅速に回答を館内に掲示する。</p> <p>▼コロナ禍の運営のため、「サークル説明会」「ステップダンス説明会」を実施し、利用者からの要望の聞き取りを行った。</p> <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> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼利用者満足度の測定、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。</p> <p>▼札幌市の実地検査(業務検査・財務検査)の結果、指摘・改善指導事項はなかった。</p>	<p>・寄せられた要望、苦情等については、迅速丁寧に対応し、解決できた。</p> <p>・「説明会」は利用者の実態とニーズを把握する貴重な機会となり、ニーズに合った効果的な運営ができた。</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> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼職員について年1回の健康診断を実施した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼「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。</p> <p>▼年間10日以上有給休暇を付与される職員へは5日間以上の取得を促進した。</p>	<p>・関係法令の遵守はもちろん、勤務割や年次有給休暇取得に配慮する等、就業しやすい環境づくりに努めた。</p> <p>・雇用関係向上に向け、館長が職員と面談を行い、意見要望等を聴取した。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1236 1189 1300 1234">A</td> <td data-bbox="1300 1189 1364 1234">B</td> <td data-bbox="1364 1189 1428 1234">C</td> <td data-bbox="1428 1189 1449 1234">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 1234 1449 1924">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。											

<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<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> <p>▼利用者の安全確保については、館内、館外の見回りを徹底するとともに、火災を想定した避難訓練の実施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。</p> <p>▼市民サービス向上についても、常に意識し、アンケート結果等を参考に、全職員で議論検討を重ね実践している。</p> <p>▼地区社協の委員となり、地域の防災訓練などの行事や介護予防事業に協力している。</p> <p>▼緊急・非常時に備えて緊急連絡網を作成し、連絡体制を確保している。</p> <p>▼「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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼「交通安全教室」を開催し、外出時の交通安全を歩行シュミレーターを使い体感していただき、「歩行時の安全について」の啓発を行った。</p>	<p>・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。</p> <p>・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>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table>	A	B	C	D
	A	B	C	D			
<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し、安全の確保や美観の保持に努めた。</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(11月・3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職員全員で定期的に読み合わせた。</p> <p>▼防火管理者が「オンライン防火管理セミナー」を受講した。</p>	<p>・仕様書に基づき確実に管理することができた。また、軽微で簡潔な修理保守、清掃等については職員が実施し、快適で安全安心な環境を提供できた。</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り非常時に備える意識を高めた。</p>	<p>利用者の安全確保に配慮し、適正な管理運営を行っている。</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:9回 年間合計参加者数:108人 (当初要求水準:年3回以上開催・各回参加者20人以上) (確認書締結後要求水準:年3回以上開催・年間合計参加者60人以上)</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。要求水準を達成することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table>	A	B	C	D
	A	B	C	D			
<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:46回 (うち参加者が12人以上であった回数:34) (当初要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上)</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。</p>	<p>新型コロナウイルスによる休館や利用者の減少により、事業規模の縮小や利用者の減少等があったことはやむを得ないと認められる。そのなかで、概ねの項目で当初要求水準を上回って</p>					

(確認書締結後要求水準:年30回以上開催・参加者12人以上)

▽ 浴室業務

▼利用者数:2,432人(前年度5,672人)
 ※目標数値:利用者数:3,840人
 ※令和2年4月1日～7月9日まで新型コロナウイルス感染症の影響により入浴事業休止。
 また、入浴利用開始に伴い、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置として、人数及び時間を制限。

▽ 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:5種類実施
 ▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:5種類実施
 (要求水準:健康増進4種類以上、教養向上6種類以上、合計12種類以上)
 (確認書締結後要求水準:健康増進及び教養向上各4種類以上、合計10種類以上)
 (うち定員の70%以上申込みがあった講座:定員制講座5講座全てで定員以上の申し込みがあった)
 【定員制講座申込率】

講座名	定員数	申込数※	申込率
皮革工芸	12	12	100.0%
絵手紙	18	18	100.0%
生花	18	18	100.0%
椅子ヨガ	60	60	100.0%
健康マージャン	64	64	100.0%

※申込数は参加決定者数

【自由参加の定員申込率】

講座名	適正定員数	平均申込数	申込率
園芸	15	13	86.7%
舞踊	15	12	80.0%
椅子健美操	30	30	100.0%
ステップダンス	50	45	90.0%
ノルディック	25	20	80.0%

要求水準を達成することができた。

臨時休館や再開後の利用制限に伴い、利用者数が大きく減少したが、感染防止策は徹底して行った。

新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。講座数や定員申込率も80%以上であり、要求水準を達成することができた。

いることは、利用者のニーズに沿った事業を実施できていると評価出来る。今後も利用者ニーズを把握した業務を実施し、多くの参加者の健康増進等に寄与することを期待する。

▽ 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

行事等	参加数(人)	備考
園芸体験ボランティア	10	*
ノルディックウォーク体験会	21	*
交通安全教室	20	*
花壇清掃ボランティア	16	*
避難訓練	12	
ゆず湯、ゆずレモン配布	47	*
宝塚DVD鑑賞会	93	5回*
書道入門	15	*
書道作品展	293	2/1～10
栄通児童会館の雪明り点灯式参加と折り紙サークルからのプレゼント	26	児童会館と合同
節分の豆プレゼント	35	*
令和2年度 絵手紙講座作品展	287	2/18～26
通報訓練	4	
防災講座	22	*

▼定員を設けているもののうち、定員の70%以上の申込みがあったもの:13回中13回(*)

レクリエーション	参加人数(人)	備考
囲碁・将棋	95	
読書	182	
卓球	456	
サークル活動	954	

▽ 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、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、「走ろう会」などの地域で活動する団体にも要請に応じて開放し、有効に利用して頂いた。

▼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15団体が活動をしている。

・新型コロナウイルス感染症による影響を受けながらも、可能な範囲で相互交流の場を拡げることができた。
・地域開放行事、世代間交流行事などを通じて、地域との交流や連携を促進できた。
・開催にあたっては、作業など利用者に可能な限りボランティアをお願いし、社会参加意欲の向上を図ることができた。
・定員のある行事は、多くの利用者に参加していただけるよう実施時間を工夫した為、申し込みは定員の70%を下回ることはなかった

・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、可能な限り団体等の活動に協力することができた。
・団体等のボランティア活動の推進につながった。

	<p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <p>▼白石区社会福祉協議会の地域ボランティア養成講座に協力した。</p> <p>▼近隣地域での就業サポート事業に職員を派遣した。また、中止となったが町内会役員への認知症サポーター養成講座を企画し、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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼当センターの「ひだまり」という愛称を広報誌名とし、電話対応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。</p> <p>▼「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。</p>	<p>・関係機関と連携し、ボランティアの養成など高齢者の社会参加への意識向上への取組みを行うとともに、地域との協働事業を積極的に実施するなど地域福祉の向上に貢献することができた。</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="383 672 981 801"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R1年度実績</th> <th>R2年度計画</th> <th>R2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>68,816</td> <td>60,000</td> <td>7,608</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>5,672</td> <td>3,840</td> <td>2,432</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2年4月1日～6月18日は、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、臨時休館。</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>▼各行事や講座のアンケート結果や利用者からの聞き取りなど利用者ニーズを把握した。</p> <p>▼毎月以下に機関誌を配布</p> <ul style="list-style-type: none"> ・白石区内8か所のまちづくりセンター ・白石区役所内の機関 (介護保険課、広聴課、保健センター、区社協等) ・白石区体育館 ・南郷会館と南栄会館 ・南郷通交番、白石区消防署 ・近隣商店 等 <p>▼各行事や介護予防事業などの案内を近隣町内会等に配布し、利用を呼びかけた。</p> <p>▼広報さっぽろ、町内会や老人クラブの会報誌にセンター行事等を掲載するとともに、行事案内を各町内会に回覧した。</p> <p>▼地域の各種会議に出席し、当センターの紹介や事業への協力依頼を行った。</p>			R1年度実績	R2年度計画	R2年度実績	全体	人数(人)	68,816	60,000	7,608	浴室	人数(人)	5,672	3,840	2,432	<p>・各種媒体を利用したセンターPRや利用者ニーズを踏まえたサービスの向上・改善を図った。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 638 1444 672"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> </table> <p>新型コロナウイルスの影響による施設の休館や利用制限から、利用者数が減少したことはやむを得ないと認められる。指定管理者においては各種PRを行う等、利用促進に努めている。今後も効果的な取り組みを継続し、利用者の確保につなげて欲しい。</p>	A	B	C	D
		R1年度実績	R2年度計画	R2年度実績																		
全体	人数(人)	68,816	60,000	7,608																		
浴室	人数(人)	5,672	3,840	2,432																		
A	B	C	D																			
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ホームページによりタイムリーな情報を提供するため、講座等の予定や行事の最新情報を掲載した。</p> <p>▼センター内に設置している情報誌等には、札幌市の施策にかかる情報も掲載した。</p> <p>▼教養講座募集や行事開催時には、町内会回覧や「札幌市からのお知らせ」への掲載を行った。</p> <p>▼令和2年度ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公開した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>継続指定のため引継業務なし</p>	<p>ホームページでの情報発信や町内会回覧、地域の情報誌等各種媒体を利用し、積極的にセンターPRを行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 1556 1444 1590"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> </table> <p>積極的な広報業務を実施している。また、ウェブアクセシビリティについて、仕様書に則り適切に取り組んでいる。</p>	A	B	C	D															
A	B	C	D																			

2 自主事業その他																				
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼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。 自動販売機手数料収入 34,681円 喫茶事業収入 0円 ※喫茶コーナーは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休止。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼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、センター内での飲食許可が下りた場合は、主に障がい者が製造したパン類や健康関連食品等の販売を再開予定で、就労支援や社会参加への促進に寄与している。 ▼札幌市シルバー人材センターに依頼して、入浴受付業務に従事する人員を配置した。</p>		<p>・各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。</p> <p>・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。</p>	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																				
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td> <p>[全体アンケート]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間: 令和3年1月25日～2月5日(15日間) ・対象者: 期間中、白石老人福祉センターを利用された方 ・配布数 120枚 ・回収数 110枚(目標値70枚以上、回収率91.7%) </td> <td rowspan="3"> <p>・アンケート結果と回答を館内ロビーに掲示し利用者への周知を行った。 ・回収数や全ての満足度において目標を上回り、要求水準を達成できた。 ・利用者のより高い満足度を得るため、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。</p> <p>・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。 再開時は利用者からの意見聴取を行い、丁寧な対応を心がけた。</p> </td> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度: 目標:70%、結果:86.36% ・職員の接遇に関する満足度: 目標:75%、結果:86.24% ・専門家相談に関する満足度: 目標:80%、結果:82.26% ・健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標:80%、結果:88.41% ・教養講座に関する満足度: 目標:80%、結果:95.22% ・レクリエーション・各種行事に関する満足度: 目標:80%、結果:94.54% </td> <td colspan="4"> <p>全ての項目で満足度が目標値を上回っており、利用者のニーズに即した事業展開ができたことが認められる。 今後も更なる満足度の向上を目指し、ニーズ把握等に努めて欲しい。</p> </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <p>(意見) コロナ禍のため、途中で中断した講座や見通しが立たないものに対しての再開の要望が寄せられていた。 再開していた講座も時間を短縮して実施しているため、物足りないとの意見が寄せられていた。 (対応) 安全第1に感染対策を取れるものから再開してきた。利用者本位の質の高いサービス提供を目指している。</p> </td> </tr> </table>		実施方法	<p>[全体アンケート]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間: 令和3年1月25日～2月5日(15日間) ・対象者: 期間中、白石老人福祉センターを利用された方 ・配布数 120枚 ・回収数 110枚(目標値70枚以上、回収率91.7%) 	<p>・アンケート結果と回答を館内ロビーに掲示し利用者への周知を行った。 ・回収数や全ての満足度において目標を上回り、要求水準を達成できた。 ・利用者のより高い満足度を得るため、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。</p> <p>・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。 再開時は利用者からの意見聴取を行い、丁寧な対応を心がけた。</p>	A	B	C	D	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度: 目標:70%、結果:86.36% ・職員の接遇に関する満足度: 目標:75%、結果:86.24% ・専門家相談に関する満足度: 目標:80%、結果:82.26% ・健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標:80%、結果:88.41% ・教養講座に関する満足度: 目標:80%、結果:95.22% ・レクリエーション・各種行事に関する満足度: 目標:80%、結果:94.54% 	<p>全ての項目で満足度が目標値を上回っており、利用者のニーズに即した事業展開ができたことが認められる。 今後も更なる満足度の向上を目指し、ニーズ把握等に努めて欲しい。</p>				利用者からの意見・要望とその対応	<p>(意見) コロナ禍のため、途中で中断した講座や見通しが立たないものに対しての再開の要望が寄せられていた。 再開していた講座も時間を短縮して実施しているため、物足りないとの意見が寄せられていた。 (対応) 安全第1に感染対策を取れるものから再開してきた。利用者本位の質の高いサービス提供を目指している。</p>	A	B	C	D
実施方法	<p>[全体アンケート]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間: 令和3年1月25日～2月5日(15日間) ・対象者: 期間中、白石老人福祉センターを利用された方 ・配布数 120枚 ・回収数 110枚(目標値70枚以上、回収率91.7%) 	<p>・アンケート結果と回答を館内ロビーに掲示し利用者への周知を行った。 ・回収数や全ての満足度において目標を上回り、要求水準を達成できた。 ・利用者のより高い満足度を得るため、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。</p> <p>・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。 再開時は利用者からの意見聴取を行い、丁寧な対応を心がけた。</p>	A		B	C	D													
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度: 目標:70%、結果:86.36% ・職員の接遇に関する満足度: 目標:75%、結果:86.24% ・専門家相談に関する満足度: 目標:80%、結果:82.26% ・健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標:80%、結果:88.41% ・教養講座に関する満足度: 目標:80%、結果:95.22% ・レクリエーション・各種行事に関する満足度: 目標:80%、結果:94.54% 		<p>全ての項目で満足度が目標値を上回っており、利用者のニーズに即した事業展開ができたことが認められる。 今後も更なる満足度の向上を目指し、ニーズ把握等に努めて欲しい。</p>																	
利用者からの意見・要望とその対応	<p>(意見) コロナ禍のため、途中で中断した講座や見通しが立たないものに対しての再開の要望が寄せられていた。 再開していた講座も時間を短縮して実施しているため、物足りないとの意見が寄せられていた。 (対応) 安全第1に感染対策を取れるものから再開してきた。利用者本位の質の高いサービス提供を目指している。</p>																			

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)	ほぼ計画通り執行した。 新型コロナウイルスによる休館期間があった中、概ね計画通り執行できている。			
収入	45,637	43,627	▲ 2,010				
指定管理業務収入	43,921	43,593	▲ 328				
指定管理費	43,092	43,092	0				
利用料金	769	486	▲ 283				
その他	60	15	▲ 45				
自主事業収入	1,716	34	▲ 1,682				
支出	44,807	43,228	▲ 1,579				
指定管理業務支出	43,323	43,207	▲ 116				
自主事業支出	1,484	21	▲ 1,463				
収入-支出	830	399	▲ 431				
利益還元			0				
法人税等	830	400	▲ 430				
純利益	0	-1	▲ 1				
説明 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館はあったが、指定管理業務収入及び支出は計画から大きな増減はなかった。 ・自主事業収入及び支出は、感染症拡大防止のため喫茶事業を休止したことから、計画を下回った。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ・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>▼今年度も特に大きな事故やトラブルもなく順調に事業を推進することができた。また、利用者ニーズに即した取組みを行った結果、アンケート調査の満足度においては、すべての項目で目標数値を達成することができた。</p> <p>▼利用者への接遇、対応に留意し、利用者から直接意見を伺うための機会を設け、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>▼日常的に生活相談や介護相談等の困りごと相談を受けており、また家族、白石区役所、地域包括支援センター等各関係機関と連携の中で情報共有を行った。困難事例に関しては、役割分担を行い、センター利用時の見守りケア等ケースに必要な支援を行うことができた。</p> <p>▼白石区社会福祉協議会と連携し「ボランティア養成研修会」や相談会等を開催することにより、ボランティアの普及、育成に貢献した。</p>	<p>▼新型コロナウイルス感染症の感染状況に注視しながら、利用者の安全を優先して状況に合わせた新たな事業展開を行い、更なる業務水準向上を目指し、利用者本位の質の高い施設運営を行っていく。</p> <p>▼老人福祉センターの認知度を高め、地域とのつながりを深めるために、周知活動を積極的に行う。</p> <p>次年度は、開設40周年でもあり、「ひだまりあったか事業」として「利用者のコロナ禍におけるフレイル予防」や「センターの認知度を上げ、新規利用登録の増加」に重点を置き、より一層積極的に事業展開していく。</p> <p>▼当法人の強みである組織力を最大限に活用し、ボランティアに関する情報提供や研修会を開催し、活動推進を図るとともに、ボランティア講師などのリーダーの発掘を目指す。</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、適切な運営管理が出来ている。新型コロナウイルスによる休館や利用制限があるなか、利用者満足度が全項目で目標を達成したことは評価できる。</p> <p>また、地域の関係機関と連携した事業等を数多く実施する等、地域全体の福祉の増進を図る役割をになっているといえる。</p> <p>今後も利用者への丁寧な対応を継続し、満足度の向上を目指して欲しい。</p> <p>引き続き、感染対策を十分に講じ、利用者の安全を確保した事業展開を行っていただきたい。</p>	