

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	札幌市豊平老人福祉センター	所在地	豊平区中の島2条3丁目
開設時期	昭和63年4月	延床面積	1,178㎡
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>▼当法人の5つの基本原則の「平等性」に基づき、「だれもが安心して等しく利用できる施設づくり」という方針を策定し、研修やミーティング等により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なった結果、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>利用者の信頼にこたえられるよう、平等で且つ心のこもったサービスを提供することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </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

- ▼当法人の環境保全行動計画に関する要綱に基づき、光熱水費等を削減し、二酸化炭素排出量の削減を行い、環境への配慮に努めた。
- ▼廃食油回収ボックスを設置し、年に数回回収業者へ提供している。
- ▼新聞やダンボールなどは障がい者団体に再利用として回収してもらった。
- ▼ペットボトルやアルミ・スチール缶は、再利用するべくメーカーに回収を依頼している。
- ▼落葉や刈り取った草などは、花壇や畑の腐葉土としてリサイクルに努めた。
- ▼滑り止め用散布砂を回収し、再利用し資源の有効活用をおこなった。
- ▼産業廃棄物は、取り外し可能な鉄部分を分別リサイクル用として提供した。

各種取組により環境への配慮を行った。また、館内掲示等により、利用者にも積極的に節約に努めてもらえるよう呼びかけをした。

▽ 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)

- ▼仕様書どおり責任者、従事者を配置している。
- ▼指揮命令系統、業務分担等を事務分掌にて定めている。
- ▼研修計画に基づき、更なるサービス向上のための職員研修を実施するとともに、その内容を全職員に周知するなど人材育成に努めた。
- ▼受付業務のサービス向上の一環として、窓口へ常時職員を配置した。

指定管理業務仕様書に基づく適正な職員配置を行っており、外部・内部研修を実施して職員の資質向上に努めた。不祥事防止や法令順守徹底を目的に、ミーティング等を実施して意識を高めている。

▽ 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において、現在社会福祉協議会として進めている事業や様々な取組等組織内の情報を一人ひとりが共有すると共に、インターネットや当法人内のネットワークシステムなどによる情報交換を適時、的確に行い、情報共有に努めた。

必要な情報共有を図り、管理水準の維持向上に向け取組んだ。

▽ 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、機械警備業務、電気工作物保安管理業務、除排雪業務、施設管理業務について第三者に対する委託を行なった。何れも仕様書どおり適切に業務を行なった。

業務の履行確認を適宜行い、適正な管理を行なった。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 平成30年 1月29日 (月)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度事業計画について ・平成29年度事業実績(中間報告)について ・意見交換「地域における老人福祉センターの役割」について
<p><協議会メンバー></p> <p>中の島地区町内会連合会会長、中の島2区第2町内会会長、老人福祉センター教養講座講師(囲碁)、老人福祉センター利用者、老人福祉センター教養講座参加者、札幌市高齢福祉課係長及び担当者、老人福祉センター館長及び副館長</p>	

仕様書に基づき、協議会を開催し、活発な意見交換を行った。特に各町内会長等からは、センターに対する熱意ある意見が出されており、今後の運営の参考にしたい。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、「資金管理運用規程」により、資金の区分、運用の基本方針、運用対象等について定められており、資金の適正かつ効率的な管理運用を行った。また定期的に監事監査や公認会計士により外部会計監査を実施し適正な資金管理を行った。

▼現金等の取扱いについては、「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、毎日の現金実査を行った。

適正に管理することができた。

▽ 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・対応するとともに、苦情内容については内部の情報共有化を図ることとしている。

▼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、即時対応を行った。

▼当法人として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第三者委員を設置している。

即時対応が可能なことについては、速やかに対応することができた。

▽ 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)

▼老人福祉センター及びデイサービス利用者アンケートを実施し、満足度及び意見・要望等を把握した。アンケート結果は館内に掲示した。

▼意見、要望等は記録として残し、職員会議や当法人が管理する市有施設の施設長が一堂に介し、各施設が抱える諸問題等について検討を行う施設長会議等の中で整理・分析し、実行可能なもの、見直しが必要なものについて対応した。

▼記録・報告については定められた基準に基づき、作成・報告を行った。

アンケート結果及び当初による回答を館内に掲示した。また、記録については適正に作成し、期日までに報告した。

(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> <p>▼就業規則等については、各種関係法令を遵守するとともに、各職員に過度の負担がかからないよう勤務割等に配慮した。また、当法人は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>	関係法令の遵守はもちろん、勤務割も希望を配慮する等、就業しやすい環境づくりに努めた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守したほか、働きやすい良好な環境づくりに努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守したほか、働きやすい良好な環境づくりに努めている。			
A	B	C	D								
法令を遵守したほか、働きやすい良好な環境づくりに努めている。											
(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> <p>▼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や講話を定期的を実施開催することで確保した。また、職員対象としたAED習熟研修なども実施し非常時にすぐ対応できるように認識を深めている。</p> <p>▼冬期間における駐車場や正面玄関の他、中の島中学校側の近隣歩道への砂まきや(春に回収し再利用している)歩道の除雪を実施した。また、昨年度より引続き、地域の通勤・通学の通路となっている公園の除雪を実施し、来館者に及び地域住民の利便性に配慮し、評価を得ている。</p> <p>▼降雨時に傘を持参していない方に、傘の貸出を行い、サービス向上を図った。</p> <p>▼拾得物については、拾得物一覧簿に記載し適切に処理を行った。</p> <p>▼連絡体制については、緊急連絡網に基づき、最短の時間で連絡可能な体制を確保した。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入している。</p> <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、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。</p> <p>▼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が無いように確認するとともに、必要に応じて、札幌市と協議した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼駐車場管理は、駐車スペースが狭く路上駐車が頻発する。それを防止するためにも定期的に見回りを行った。</p> <p>▼緑地管理は、美観保持・利用者安全等に努めた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災(消防)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火体制を整え6月と11月に児童会館合同の防災避難訓練を行なった。</p>	<p>利用者の安全確保を第一として、適切に行った。また、傘の貸出は好評を得られた。</p> <p>仕様書に基づき適切に管理ができた。特に、設備等の経年劣化が激しいため、保守点検業者とは緊密な連携を図った。</p> <p>適切に実施することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">利用者の安全確保のため、業務を適切に実施している。施設管理も良好に行われている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	利用者の安全確保のため、業務を適切に実施している。施設管理も良好に行われている。			
A	B	C	D								
利用者の安全確保のため、業務を適切に実施している。施設管理も良好に行われている。											

(4)事業の計画・実施業務	▽生活相談に関する業務		A B C D
			<p>▼社会福祉主事等有資格職員が、利用者及びその家族等からの生活などに関する相談に対応するとともに、直接又は電話による相談に対し適切な援助や関連機関の紹介を行った。また、特に権利擁護の観点から支援が必要と判断した場合は、地域包括支援センター等との連携を図った。 相談件数：目標300件、実績506件</p> <p>▽健康増進、機能訓練に関する業務</p> <p>▼看護師を中心として、日常の健康管理に関して適切且つ必要な助言指導を行い、また自己管理に役立てるよう自動血圧計を設置した。 参加者数 4, 693名</p> <p>▼機能回復訓練室に健康増進のために運動器具等を設置した。 参加者数 5, 540名</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・情報を提供する講話を実施した。また、参加・体験型による健康運動である「大高先生の健康づくり体操」を月3回、「姿勢改善教室」を月1回実施し、高齢者の健康維持・増進を図った。なお、「大高先生の健康づくり体操」教室は児童会館体育館を借りて実施しているが、平成29年9月から11月までの期間、同体育館が工事により使用できなかったため、当センターが近隣の地区会館を借り同体操教室を実施した。 参加者数 3, 378名</p> <p>▼当センター企画にて冬期間に「ウォームシェア事業」として「コンサート」や「健康講話」を行った。 参加者数 83名</p> <p>▼札幌市から委託をされていた運動能力トレーニング事業は平成28年度に終了したが、その卒業生が自主運営で実施している「楽笑クラブ」の継続的な支援を行った。 参加者数 733名</p> <p>▼卓球利用のため、週2回児童会館の体育館を借りた。なお、平成29年9月から同年11月まで、児童会館体育館が工事により使用できなかったため、卓球利用者が近隣の地区会館で自主活動を行った。その際に、当センター卓球台の貸出及び搬入・搬出を行った。 卓球利用者数 1, 616名</p> <p>▽教養講座に関する業務</p> <p>▼自由参加の教養講座(スポーツダンス、カラオケ、リズム体操、健康体操ヨガ、舞踊、詩吟、フラダンス、ふまねっと)をそれぞれ月2～3回実施した。なお、「健康体操ヨガ」講座は、参加人数が多いため児童会館体育館を借りて実施しているが、平成29年9月から11月までの期間、同体育館が工事により使用できなかったため、当センター大広間において二部制で実施した。 8講座、参加者10, 198人</p>

▼定員制の教養講座(絵手紙、書道、皮革工芸、囲碁、ペン習字、合唱、英会話、オカリナ、パソコン)をそれぞれ月2～3回実施した。なお、オカリナとパソコン講座は今年度から開講した。
9講座、参加者4,923人

【定員制講座申込率】

講座名	定員数	申込数※	申込率
書道	24	24	100.0%
絵手紙	24	24	100.0%
オカリナ	16	16	100.0%
囲碁	24	24	100.0%
大正琴	16	16	100.0%
楽しい英語	24	24	100.0%
合唱	50	50	100.0%
皮革	12	12	100.0%
パソコン	15	15	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

▼読書、囲碁・将棋・オセロなどの他に、サークル活動への支援を実施した。参加者19,725人
▼パソコン体験講習会を2回実施した。参加者27人
▼春季行事として演芸・囲碁大会を実施。参加者236人
▼社会福祉協議会施設福祉部主催の「はつらつ健康まつり」を実施した。参加者262人
▼ビデオ鑑賞会を実施した。参加者32人
▼高齢者保健福祉週間行事として、演芸・囲碁大会などを実施した。参加者218人
▼文化祭作品展示会を実施した。参加者273名
▼児童会館と合同による「ハロウィンファッションショー」を実施した。参加者85名
▼社会見学会を実施した。参加者36人
▼クリスマスダンスパーティー及び年末大掃除を実施した。参加者87人
▼児童会館との合同による新春演芸大会カラオケの部・日本舞踊その他の部(参加者320人)、合同避難訓練(2回:340人)を実施した。
▼児童会館と合同で新春合唱発表会を実施した。参加者34人
▼講座修了作品展示会を実施した。参加者175名
▼オカリナ講座修了コンサートを実施した。参加者40人
▼地域との合同行事として、交通安全街頭啓発運動(4回)、地域清掃作業(2回)、中の島地区アイスキャンダル事業(3回)を実施した。延参加人数105名

地域団体及び児童会館と合同行事を実施した結果、地域交流や世代間交流を図ることができた。

【定員制行事・レクリエーション】

定員制行事・レク名	定員数	申込数	申込率
社会見学会	40	36	90.0%

	<p>▽ 老人デイサービス事業に関する業務</p> <p>▼送迎、健康チェック、食事、入浴、排泄、心身機能の回復・維持、個別機能訓練、介護予防サービス、相談助言や、関係機関等との必要な連絡を随時実施した。</p> <p>▼季節にあった行事を取り入れ、野外活動や各種レクリエーションを実施。行事には全家族や個別的に必要なと思われる家族に働きかけ参加してもらえる企画を実施した。</p> <p>▼短時間の利用や入浴、学習や娯楽への参加希望者の積極的受け入れを実施した。 利用者数:5,957人(前年度5,898人)</p> <p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <p>▼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>▼地域住民等に対する施設開放、町内会、民生委員、地域老人クラブなどの会議や打合せの場所として空室を提供して便宜を図った。</p> <p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <p>▼社会貢献として、福祉を志す学生や看護学生等の研修、実習の他に職場体験や教育実習の場としても受入を行った。また、近隣中学校の就業体験を受け入れた。 (参加者延べ111人)</p> <p>▼地域の活性化を図るための協働による行事の開催及び地域の各種会議に職員が出席し連携を深めた。</p> <p>▼ボランティア活動の情報発信及び振興を目的とした、「あつまーるボランティア教室」を豊平区社会福祉協議会等との協働により開催した。(3回参加者51人)また、それに伴う健康相談会も兼ねた事前PR活動も実施した。(3回参加者198人)</p> <p>▼札幌市の委託事業として、札幌市介護予防自立支援事業「いきいきサポーター養成教室」及び「くらし・はつらつ応援教室」を実施した。(参加者延べ100名)</p> <p>▼文化創作活動の発表と文芸を通しての交流を目的として、札幌市各区の老人福祉センター利用者から作品を募集し、合同文集「輝き」を発行した。</p>	<p>体験利用は無料とし利用しやすい環境を整えた。また、個々の利用者に合った、きめ細かなサービスを提供することができた。</p> <p>施設開放は自主運営活動及び地域活動に貢献し、施設の有効利用と認知度の向上に努めることができた。</p> <p>社会教育の一環として実習生や職場体験等を積極的に受け入れた。また、「あつまーるボランティア教室」を開催し、ボランティアの啓蒙啓発を図り、地域福祉の促進に努めた。</p>
--	--	---

(5)施設利用に関する業務	▼ 利用件数等 <table border="1" style="margin-left: 20px; width: 100%;"> <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>43,739</td> <td>43,000</td> <td>42,668</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>5,655</td> <td>5,700</td> <td>5,118</td> </tr> </tbody> </table> ▼ 不承認 0件、 取消し0件、 減免0件、 還付0件			H28実績	H29計画	H29実績	全体	人数(人)	43,739	43,000	42,668	浴室	人数(人)	5,655	5,700	5,118	約3ヶ月の児童会館の体育館工事に伴い、全体の利用者数は前年実績及び計画に及ばなかったが、近隣施設の借用や大広間の有効活用により大幅な減少は避けることができた。 ホームページの活用や、センター便り「あつまーる」を近隣の3ヶ所のまちづくりセンターに配布、また、老人クラブや広報さっぽろ等での事業紹介や各種行事・介護予防時においても積極的なPR活動を実施し、利用者増を図った。	A B C D
			H28実績	H29計画	H29実績													
全体	人数(人)	43,739	43,000	42,668														
浴室	人数(人)	5,655	5,700	5,118														
▼ 利用促進の取組 <ul style="list-style-type: none"> ▼全施設アンケートを実施し、利用者ニーズを把握した。 ▼各種行事の案内や毎月発行している施設だより「あつまーる」を中の島・平岸・南平岸まちづくりセンターの協力を得て配布用として設置した。 ▼ホームページや広報さっぽろへの掲載による利用促進を図った。 ▼利用者の意見要望などタイムリーなニーズを把握するため、ご意見箱を設置している。 	▼ 広報業務 <ul style="list-style-type: none"> ▼ホームページの内容の充実を図るとともに、タイムリーな情報を提供した。 ▼広報さっぽろに教養講座の募集や行事の案内を掲載した。 ▼センターだよりの裏面を活用し、老人クラブ入会の紹介やデイサービス利用の広告などを掲載した。 ▼地域の会議などに参加し、施設内容の紹介及び介護予防の拠点としてのPRを実施した。 ▼中央区大通西19丁目の社会福祉総合センターで開催した、「はつらつ健康まつり」や「合同作品展示会」において、施設のPRを実施した。 ▼豊平区平岸にあるコミュニティーFM放送局「FMアップル」に出演し、センターの紹介を行った。 ▼ 引継ぎ業務 <ul style="list-style-type: none"> ▼前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。 	適切な業務を行っている。児童会館の体育館の工事中に、他施設や既存の部屋を活用し、事業の継続に努めており、評価できる。	A B C D															
(6)付随業務	▼ 広報業務 <ul style="list-style-type: none"> ▼ホームページの内容の充実を図るとともに、タイムリーな情報を提供した。 ▼広報さっぽろに教養講座の募集や行事の案内を掲載した。 ▼センターだよりの裏面を活用し、老人クラブ入会の紹介やデイサービス利用の広告などを掲載した。 ▼地域の会議などに参加し、施設内容の紹介及び介護予防の拠点としてのPRを実施した。 ▼中央区大通西19丁目の社会福祉総合センターで開催した、「はつらつ健康まつり」や「合同作品展示会」において、施設のPRを実施した。 ▼豊平区平岸にあるコミュニティーFM放送局「FMアップル」に出演し、センターの紹介を行った。 ▼ 引継ぎ業務 <ul style="list-style-type: none"> ▼前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。 	センター便りの配布、各種会議における施設の役割を説明するなど、積極的に広報を図った。また、新しい試みとしてFM放送に出演し、センターの紹介を行った。	適切な広報活動を行っている。新たに行ったFM放送の影響を検証し、広報活動について検討してほしい。	A B C D														

2 自主事業その他

<p>▽ 自主事業</p> <p>▼飲料の自動販売機を設置し、利用者の利便提供を図った。 手数料収入219,893円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼清掃業務を障がい者団体に委託した。 ▼施設修繕及び物品購入は市内業者を中心に発注した。 ▼就労支援として古紙回収を社会復帰センターへ依頼した。 ▼障がい者団体(2団体)に対し週1回パン販売の場所を提供した。</p>	<p>利用者の利便性を図り、好評を得た。</p> <p>市内企業を活用する他、福祉施策への配慮を心掛け、実践できた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">札幌市の施策に沿った業務を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	札幌市の施策に沿った業務を行っている。			
A	B	C	D							
札幌市の施策に沿った業務を行っている。										

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>		<p>各満足度は昨年度実績より上昇、多くの利用者に満足していただけるような施設運営を目指した結果であると思われる。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">各項目ともおおむね満足度が高く評価できる。アンケート結果を今後の業務に反映してほしい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	各項目ともおおむね満足度が高く評価できる。アンケート結果を今後の業務に反映してほしい。			
A	B			C	D						
各項目ともおおむね満足度が高く評価できる。アンケート結果を今後の業務に反映してほしい。											
<p>実施方法</p>	<p>・実施期間:平成30年2月5日～2月19日(15日間) ・対象者:期間中の当センター利用者 ・アンケート配布数:350枚 ・アンケート回収数:322枚(回収率92.0%)</p>										
<p>結果概要</p>	<p>・総合的な満足度: 目標 75% / 結果 89.72%(前年度88.04%)</p> <p>・職員の接遇に関する満足度: 目標 75% / 結果 91.90%(前年度86.73%)</p> <p>・受付カウンターに関する満足度: 目標 85% / 結果 92.68%(前年度84.96%)</p> <p>・生活相談に関する満足度: 目標 80% / 結果 79.84%(前年度76.74%)</p> <p>・健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標 85% / 結果 91.12%(前年度89.24%)</p> <p>・教養講座に関する満足度: 目標 85% / 結果 94.16%(前年度94.16%)</p> <p>・レクリエーション・各種行事に関する満足度: 目標 85% / 結果 94.50%(前年度94.31%)</p> <p>・通所介護等に関する満足度: 目標 85% / 結果 91.48%(前年度90.46%)</p>										
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【要望】 駐車場を増やして欲しい。 【対応】 駐車場スペースが大変少ないため、できる限り公共交通機関を利用いただくようお願いした。 【要望】 運動器具が古いので、新しいものに更新して欲しい。 【対応】 平成30年度に新しい運動器具を購入予定の旨、連絡・了解を得た。</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)	ほぼ計画どおり執行した。 介護保険サービスの変更があったが、おおむね計画通りに執行できており評価できる。			
収入	84,963	84,651	▲ 312				
指定管理業務収入	84,735	84,410	▲ 325				
指定管理費	42,037	42,037	0				
利用料金	40,930	40,583	▲ 347				
その他	1,768	1,790	22				
自主事業収入	228	241	13				
支出	84,613	83,265	▲ 1,348				
指定管理業務支出	84,574	83,226	▲ 1,348				
自主事業支出	39	39	0				
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 ▼指定管理業務支出は、車両費や燃料費等の支出が計画を下回り、1,348千円の減となった。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		A	B	C	D
▽ 安定経営能力の維持	・当事業の財務状況について、収入は指定管理費、通所介護事業の介護保険収入がある。支出の抑制を図りながら、収支のバランスを図るように努めている。	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		適	不適		
・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。					

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、概ね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・快適性を考慮した施設運営を行うことができた。</p> <p>来館利用者数は、児童会館体育館の工事に伴い前年実績より若干減少したが、近隣地区会館を借りて講座を実施するなど、利用者サービスの向上を図ったことにより、好評を得られた。浴室利用者は昨年度増加に転じたが、今年度は大幅な減少となった。</p> <p>併設する中の島児童会館と同事業を昨年度より追加して実施し、世代間交流の場を拡充することができた。</p> <p>豊平区社会福祉協議会等と協働で実施する「あつまーるボランティア教室」は、地域ボランティア活動の中心となる事業であり、参加者からも好評価を得たことから非常に有意義であった。</p> <p>多くの利用者に満足して頂けるような施設運営を目指した結果、アンケートにおいて概ね昨年度以上の結果を得ることができた。</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、満足していただける施設運営を目指したい。</p> <p>来館利用者数及び入浴利用者数をさらに増加させるため、豊平区内全域の地域ネットワークの更なる強化や地域交流促進を図り、老人福祉センターの認知度向上に向け周知活動やPR活動に努める。</p> <p>また併設する児童会館と合同行事をさらに追加実施し、世代間交流及び地域交流促進を目指す。</p> <p>「あつまーるボランティア教室」参加者の具体的なボランティア活動に導くための方策の検討及び実施や今年度より実施した「いきいきサポーター養成教室」を次年度は豊平区内の6介護予防センターと合同で実施し、地域のリーダー的存在の育成を目指し、介護予防の拠点としての機能を充実させたい。</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運営管理を行っている。</p> <p>児童会館の工事の影響で通常の利用とならなかったが、可能な限り、事業の削減をしないよう努めることができた。</p> <p>また、児童会館との協働事業を継続し複合施設である特徴を活かした事業を実施してほしい。</p>	