

## 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	札幌市清田老人福祉センター	所在地	清田区清田3条3丁目
開設時期	平成11年4月	延床面積	1,182㎡
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28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、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。	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おり、職員ミーティング等を活用し施設管理水準の意識向上を図っている。
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼上記基本方針に基づき、研修やミーティングを通して情報を共有し、関連法規等に定められた内容を遵守することによって、利用者が平等で快適に安心して楽しく利用できるよう信頼に応えられる施設づくりを行った。		

## ▽ 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、夏季及び冬季の電力需要対策も含め、節電節水に努めたことで光熱水費の節約を図ることが出来た。

また、館内を巡回し各室内の冷暖房温度調節をこまめに行い、無駄な電気の消灯及び洗面所の蛇口閉め忘れ等の点検確認を実施している。

## ▼実施内容

- ・テレビ、マッサージ器等の不要な電源はコンセントを抜き待機電力をカットしている。
- ・事務用品などは、市グリーン購入ガイドラインに沿ったラベル製品を購入し、また内部資料作成用等の用紙は必要に応じ両面コピーし、さらには、ミスしたコピーは裏面を有効活用するなど経費節減を徹底した。
- ・空き缶や空きビン類は、納入業者がリサイクルを実施。また、古紙や段ボール類は障がい者施設が回収する。さらに、ペットボトルキャップやリングブルについては児童会館や学校が回収しているものに協力。また、廃油については、回収ボックスを設置し定期的に廃油業者が回収している。
- ・札幌市が推進している「札幌ゆきだるまプロジェクト」に利用者とともに積極的に参加し、また「交通安全看板」を設置して、冬期の課題について取り組んだ。
- ・冬の節電対策等による利用者の自宅光熱水費等の節約をするため新春行事「かるた大会」、「百人一首大会」及び「学生寄席」、「健康づくり体操」を施設主催の「ウォームシェア事業」として実施した。(計9回 407人の参加)

## ▽ 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)

▼統括責任者である館長は、福祉関連業務の経験を積んだ職員を配置し、施設設置目的等の実現に向け、利用者への質の高いサービス提供にあたっている。

▼3人の常勤職員(うち1名は看護職員)を配置し、この中で業務分担、指揮命令系統、連絡体制系統などを定めている。

▼職員の人材育成については、年間研修計画に基づき、内部外部の研修を実施または派遣し、自己研鑽に努めた。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼当法人が管理運営する市有施設の施設長が集まり各施設の諸問題等を討議する「定例施設長会議」や各担当レベルの「施設運営担当者会議」、適正な経理事務を行うために「経理担当者会議」等を開催している。その他、各会議の決議事項の意思確認や必要な情報交換などを実施し、その内容等を職員会議で共有している。

▼当法人内のコンピューターネットワークにより、他の施設や当法人本部との情報交換や連絡を密に行っている。

環境保全行動点検簿や朝のミーティングによる職員の意識付け、利用者に対するポスター及び冊子配布などを通して啓発活動などで、環境への取り組み及び節電等に対する啓発が十分実践できた。

年間研修計画およびタイムリーな研修に参加し、その情報を内部研修で共有することで職員の資質向上を図った。また、不祥事防止のための法令遵守等について適時、研修を実施した。

事業運営上の必要不可欠な情報は、朝のミーティングや職員会議で共有し合うことで、統一した認識での実践が出来た。

▽ 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)

▼ 施設運営の安定化を図る上で、施設保全、清掃、警備、電気保安等に関する専門的業者に委託し、札幌市の承認を得て、適切な業務遂行の確認を実施している。

各業務の仕様内容に基づいて各業務が履行されていることを確認。適切な施設の維持管理を実施した。

▽ 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 平成28年 6月23日 開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営協議会の設置について</li> <li>・平成27年度事業報告について</li> <li>・愛称名決定から現在の状況について</li> <li>・利用者の行事委員募集について</li> <li>・介護保険総合事業について</li> <li>・ご意見、ご要望等の報告について</li> <li>・苦情報告について</li> <li>・その他意見交換</li> </ul>
第2回 平成29年 3月17日 開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営協議会の設置について</li> <li>・平成29年度事業計画について</li> <li>・介護保険総合事業について</li> <li>・苦情報告について</li> <li>・その他意見交換</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>・札幌国際大学准教授・清田中央地区町内会連合会地域情報部長・清田中央地区福祉のまち推進センター運営委員長・清田区第1地域包括、第2地域包括支援センター長・教養講座講師・利用者代表2名・札幌市高齢福祉課生きがい支援担当係長・清田区社会福祉協議会事務局次長・当センター館長 以上11名の委員構成</p>	

札幌市や福祉関係機関と清田区連絡調整会議で情報交換を行ったり当施設の協議会を開催するなど、施設運営にかかわる意見等をその後の利用者サービスの参考にした。

※ 関係機関一覧表を作成の上、行事・介護予防事業などの開催時に周知や協力等で連携を図っている。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 当法人が定める「経理規程」に基づき策定した「経理事務の手引」を会計事務の基準とし、当該基準に基づき適正な経理事務を行っている。

▼ 資金管理については、当法人が定める「資金管理運用規程」に従って、資金の区分・運用の基本方針や運用対象等について定めており、資金の適正かつ効率的な管理運用を実施している。

▼ 不祥事を未然に防ぐため、外部監査や内部監査を実施するとともに、毎月現金出納終了後、残高と帳簿残高を必ず照合している。さらには、適時、基本理念・基本方針・職員の心得及び当法人を含む行動基準について、内部研修等で徹底指導を行っている。

当法人としての適正な資金管理を行うとともに、当法人内による内部監査や外部監査の他に会計責任者による通帳・帳簿類・現金・金券などの照合を定期的に行っている。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼当法人の「苦情解決処理規程」に基づいた、当センターの苦情処理体制は館内に掲示し、適切に苦情責任者、担当者が対応できる仕組みを取っている。</li> <li>▼利用者とのコミュニケーション、ご意見箱、利用者アンケート、行事アンケート及び利用者懇談会での意見・要望・苦情について、全職員で共有し、問題解決に向けて迅速かつ適切に対応する等で再発防止に努めている。</li> <li>▼第三者委員も設置して定期的に報告している。</li> </ul> <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>▼施設運営方針に基づき、毎年、一斉利用者アンケート調査を実施し、ご意見等の内容および回答は館内に掲示して利用者に公表した。</li> <li>▼利用者アンケートより出された意見、要望等は記録として残し、施設長会議や職員会議の中で整理分析し、解決に努めた。</li> <li>▼記録、報告、評価については、定められた基準に基づき適正に実行している。</li> </ul>	<p>利用者の意見、要望、苦情について、可能なものは積極的に改善するなど、利用者本位のサービスを提供し、利用者満足度向上に取り組んだ。</p> <p>各種アンケート、ご意見等の回答については、職員会議で協議及び改善策を見出し職員の統一した日常のサービスに反映させた。また、記録整理、評価を基準どおり適正に実施したり、各種統計、検査等の書類を作成し報告している。</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>▼ 当法人の「就業規則」に則り、労働関係及び雇用環境維持を向上させている。</li> </ul>	<p>関係法令を遵守し、ミーティングにおいても職員に対し啓発を行っている。</p>	<table border="1" 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> <p>法令を遵守した管理を行っている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<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>▼日常の館内巡回における建物・設備機器・備品等の点検、構内やバス停間の除排雪や砂撒き(ひとつぶの思いやり運動)による歩行者の安全確保を図った。</li> <li>▼災害・火災・事故などの緊急時に備えた自衛消防訓練(総合訓練)の実施や職員が防火管理者講習会に参加し、災害時の態勢を職員内で共有した。</li> <li>▼浴室の衛生対策として、配管洗浄・高濃度塩素消毒と日常の塩素測定等でレジオネラ菌対策に努めている。</li> <li>▼緊急時の連絡体制に基づき、常に最短の時間で連絡可能な体制を確保している。</li> <li>▼設備の不備・欠陥等で生じた事故に対する損害に付随する施設賠償責任保険に加入してる。</li> <li>▼地域の交通安全啓発運動に場所の提供を行い、職員だけではなく、利用者にも参加してもらった。</li> </ul>	<p>事故・災害時の緊急の初動対応及び連携を適時職員間で再確認を図り、利用者の安全確保や施設保全に努めた。幹線道路が近接しており、施設周辺の車両の往来や昨今の高齢者の事故が多発していることから、地域の交通安全啓発運動に協力したことは、交通安全に対する意識向上に繋がり、利用者からも評価頂いている。</p>	<table border="1" 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> <p>適切な業務を行い、職員全員で利用者の安全確保を行っている。利用者にも交通安全について考える機会を設けており評価できる。施設管理も良好に行っている。</p>	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>▼施設保全業務(施設内の建築・電気・機械・防災設備等の維持管理業務)、清掃業務(施設内衛生の為の日常清掃・特別清掃等)、警備業務、電気保安業務、除排雪業務など、専門性が必要なところは札幌市の入札参加資格者に委託し、適切な管理をした。駐車場構内の駐車整理や冬場の砂まき、外構緑地管理の除草や植栽の管理(冬囲い等)、館内外の巡回による建物の破損・ヒビ割れ・衛生整備等の点検確認し、利用者の安全確保に努めた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 当法人の「防火管理規程」の防災マニュアル及び非常時の安全確保をする為の防災体制を整え、定期的に緊急時の対応について職員間で共有を図っている。</p> <p>▼ 火災を想定した自衛消防訓練を年2回6月と11月に実施し、終了後、消防職員より訓練状況や火災の注意事項などの講評を得た。</p> <p>▼ 館内外の巡回時、不審物や避難通路における障害物やボイラー室の燃焼物等の点検確認を実施した。</p> <p>▼ 館内外で急病人が発生した場合、即応するためにAED使用の救急法を全職員がミーティングにて研修し、応急処置を適正に行える体制を整えている。</p> <p>▼ 災害用食糧を備蓄している。</p> <p>▼ 災害用の飲料水を自動販売機業者の協力で備蓄している。</p>	<p>仕様書に基づいた施設の保全・環境衛生など良好な状態を維持し、利便・安心・快適性に努める等適切な管理が出来た。</p> <p>マニュアルに基づき、利用者の安心・安全な施設運営の保持や事例研修・救急法等を通して、職員の防災に対する意識向上に努めた。</p>									
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 生活相談等に関する業務</p> <p>▼ 施設利用者や地域の高齢者が健康で安心した日常生活を営むことが出来るよう各種相談事業を積極的に推進した。</p> <p>▼生活相談 職員が利用者の生活・身の上・住宅・福祉などに関する相談に対応し、適切な援助や該当する関係機関への紹介を行なった。(件数 計49件)</p> <p>▼健康相談 看護師を中心として利用者の健康管理や疾病の予防・食事・運動などに関する相談を実施した。また、インフルエンザ・ノロウイルス等の予防に関する情報提供等の相談を実施した。(件数 計11,937件)</p> <p>▼結婚相談 NPO法人北海道マリッジカウンセリングセンター職員により、高齢者の結婚や交際・孤立感解消に向けた相談助言を実施した。</p> <p>▼医師相談 介護予防教室・地域医療教室等のなかで医師による相談を実施した。(件数 計97件)</p>	<p>専門職員や関係機関の協力などで、生活・健康・悩み等の各種相談事業を積極的に実施し、幅広いニーズに応えられるように対応できた。</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>利用者ニーズを把握し適切な業務を行っている。利用者に協力をしてもらう機会をつくり、高齢者の社会参加のきっかけづくりに繋がっている。今後も安全面等に配慮し行ってもほしい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

## ▽ 健康増進、機能訓練に関する業務

▼ 地域の高齢者をはじめ利用者の健康な生活の維持・増進を図るため、必要な様々な知識・情報を提供した。

## ▼健康生活応援事業

・医師・医療従事者・専門指導員等による講話の実施。

参加人数 3,223人(平成27年度2,290人)

・ラジオ体操の実施(平日のみ)

参加人数 3,546人(平成27年度4,258人)

## ▼機能回復訓練室

各種機器やマットなどの設置とともに、利用者個々の体力づくりが出来るように開放した。参加人数

6,716人(平成27年度5,145人)

## ▼健康フェスタ

北海道国民健康保険団体連合会より各種機器を借用し、札幌市立大学看護学部の学生の協力にて、地域住民も含めた体力測定や健康相談などを実施した。

参加人数 38名(平成27年度41名)

## ▼健康増進・機能訓練の事業実績

13,485人(目標12,000人以上)(平成27年度14,127人)

## ▼入浴利用者

8,868人(平成27年度9,559人)／前年比92.8%

▼介護予防として、高齢者運動能力向上トレーニング事業修了者や地域住民対象の介護予防教室、健康フェスタ等実施し、延べ1,442人の参加があった。

▼社会福祉協議会が運営する施設の合同行事「はつらつ健康まつり」を例年どおり実施し、839人の市民の参加があった。

健康に関する情報提供や介護予防啓発に関する講演・実技体験など医師や福祉専門機関職員の協力を得るなど、積極的に取り組んだ。

## ▽ 教養講座に関する業務

## ▼自由参加講座10開講

〈カラオケ・すこやかヨガ・民謡・舞踊・フラダンス・合唱・リズム体操・詩吟・フォークダンス・健美操〉

・参加延べ 15,290人(平成27年度15,031人)

## ▼定員制講座 5講座開講

(日本の歴史・ペン習字・書道・絵手紙・脳足きたエール)参加延べ2,258人(平成27年度2,201人)

※定員制講座については利用者数は前年と同程度で、今後も積極的に講座の見直しやサークル化へと検討を行っていく。

▼アンケート結果において、満足度92.3%(目標80%以上)で良好な結果であった。

アンケート調査や日々の意見・要望を参考に、講座内容の入替えをする等の充実化を図り、前年度よりも多くの利用者の参加があった。さらに、満足度も計画を上回った。

## ▽ 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

利用者相互の交流の場として娯楽室に囲碁将棋・オセロ等を設置、また大広間やレクリエーション室を時間調整をして、全面又は一部を卓球に開放したり、空き室の講座室を輪投げができるようにしたりした。

平成28年度延べ 49,022人(平成27年度延べ数 49,719人)

## ▼行事

通年実施している行事のほかに、新たな行事を企画し、地域住民の積極的な受け入れを行った。特に、老人福祉センターと福祉のまち推進センターが共催で、「負担の少ない介護のワンポイント」と題した介護実技講習会や「電動ベッドや車いすなどの福祉用具の体験」「聞いて得する！わかりやすい介護保険のお話」と題したセミナーなどを開催し、地域から延べ299人の参加を得た。

また、児童との世代交流事業では、「夏の盆踊り大会」や「ちぎり絵工作会」なども開催し、児童171人の参加交流が図られた。

▼ アンケート結果において、レクリエーション及び各種行事の利用者満足度は95.8%で良好な結果であった。(目標85%以上)

地域開放の推進や地域住民参加による世代間交流を勘案した行事の見直しや新企画を取入れる等で、計画を上回る満足度を得られた。特に、福祉のまち推進センターとの共催研修会は好評であった。今後も参加者の声を取り入れる等で行事を実施して行きたい。

## ▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

▼当センター開講の講座修了生によるサークル活動や各種同好会等に対して、空き室の利用提供や活動の支援を図り、センターの有効活用に取り組んだ。

▼地域住民への施設開放については、定期的に「センターだより」で町内会回覧にて広報活動を実施し、施設を有効的に活用してもらうよう便宜を図った。

▼各種サークル活動の参加人数  
16,555人(平成27年度参加人数16,820人)

▼演芸発表大会においては、プログラム作成時に利用者に協力してもらったり、司会進行を利用者に一部お願いしたり、利用者が主体的に取り組むよう取りはからった。

▼地域住民との世代間交流を目的に「盆踊り大会」を実施し、児童会館児童や地域の方々と交流を深めた。

▼高齢者の生きがいづくりや社会貢献の一環として、施設利用者を対象としたシニアボランティア講座を年2回実施し、ボランティアの現状や役割について理解を深めるとともに、地域福祉の担い手の要請やボランティア活動の普及に努めた。(関連するパンフレット案内チラシを館内に常置、かつ利用者に配付した)

▼館内の軽微な作業については、広く利用者に呼びかけ、ボランティア活動に協力いただいた。(施設周辺美化活動、交通安全啓発活動、花・野菜の苗植え、庭木の冬囲い、駐車場内白線引きなど)

施設の有効活用のため、講座修了生や地域住民へ空き室利用のPR等を推進した事で、部屋稼働率の成果が得られた。また、諸行事における緑地維持管理や、駐車場の管理の活動において、利用者の協力が得られている。また、シニアボランティア関係については、活動普及に向けて積極的に周知し、今後も引き続き活動の強化を図りたい。



	<p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 高齢者運動機能向上事業修了者の為のフォーローアップや施設利用者又は地域住民対象とした各種教室を積極的に実施した。① 介護予防体操②はつらつ体操で360人が参加。(平成27年度は394人)</li> <li>▼ 札幌市立大学看護学部の学生・札幌医大看護学部の学生や理学療法士専門学生など45名(平成27年度54人)の実習生を受け入れ、若い人材を育てるための研修や実習の場として社会貢献に努めた。</li> <li>▼ 清田区、清田区社会福祉協議会、その他社会福祉施設機関と地域福祉に関する情報交換を毎月1回実施している。</li> </ul>	<p>医療及び団体機関等の専門派遣職員の協力をもとに、区内外の地域や施設利用の高齢者を対象とした介護予防実施や啓発活動等幅広い取組みを実施した。また社会貢献の一環として実習生や職場体験など積極的に受け入れる等協力した。</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="383 846 981 981"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>79,303</td> <td>85,000</td> <td>81,981</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>9,559</td> <td>9,000</td> <td>8,868</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>▼ 年1回の一斉アンケートや各種行事毎のアンケート調査や講座・サークル等のお世話役とのコミュニケーションなどにより利用者ニーズの把握に努め、それらを日常業務に反映している。</li> <li>▼ 毎月発行の「センターだより」や施設紹介チラシをまちづくりセンターに配架した。</li> <li>▼ 各種行事開催や講座募集・開講については広報さっぽろを積極的に活用した。</li> <li>▼ サークル活動の空き室利用、当法人のホームページ、清田中央地区町内会連合会ホームページの掲載、世代間交流行事の実施、喫茶コーナー等を積極的にPRした。</li> </ul>			H27実績	H28計画	H28実績	全体	人数(人)	79,303	85,000	81,981	浴室	人数(人)	9,559	9,000	8,868	<p>新規事業を取入れるなど魅力向上をさせた。今後も周知活動を更に拡大して利用促進を図って行く。</p> <p>利用者ニーズを把握する取り組みやPR活動を実施して、積極的な利用促進を行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 806 1444 846"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切な取組を行っている。今後は、利用促進につながる効果的な手法について検討してほしい。</p>	A	B	C	D
		H27実績	H28計画	H28実績																		
全体	人数(人)	79,303	85,000	81,981																		
浴室	人数(人)	9,559	9,000	8,868																		
A	B	C	D																			
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 毎月「センターだより」を発行し、施設内での配布及び当法人ホームページへの掲載、さらには町内会の回覧やまちづくりセンターへの配架等により施設の周知を図った。</li> <li>▼ 世代間交流行事や行事募集について、広報さっぽろ清田区版に掲載した。</li> <li>▼ 清田中央地区町内会連合会のホームページに行事や介護予防事業の開催情報について掲載した。</li> <li>▼ 当法人ホームページにおいて、施設・事業内容を紹介した。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし</li> </ul>	<p>関係機関の協力等による「センターだより」等の回覧や各種行事実施のPR等、機会がある毎に積極的に広報活動を実施した。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 1630 1444 1671"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切な広報活動を実施している。ホームページを利用した広報活動について推進できるように検討してほしい。</p>	A	B	C	D															
A	B	C	D																			



2 自主事業その他			A	B	C	D
▼ 自主事業 ▼ 飲料の自動販売機を設置し、利用者の利便提供を図った。 自販機手数料収入 平成28年度 217千円（平成27年度 239千円）		利用者の利便性の向上を図り、自販機の設置について好評を得ている。	札幌市の施策に沿った業務を行っている。			
▼ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 施設の修繕や物品購入などを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就労の場の確保に努めた。 ▼ 資源ごみ(新聞・段ボール類)の回収については障害者就労支援社会復帰センターに月1回の依頼をしている。 ▼ 家庭での使用済みの天ぷら油(植物油)の回収を市より委託されている業者に依頼している。 ▼ 毎週1回、施設内で、福祉施設(知的障がい者)「地域生活きたのセンターばお」によるパンの販売に協力しており、雇用促進に寄与すると共に利用者ニーズに応えている。 ▼ 札幌市元氣ショップ認定登録をし、施設で収集したペットボトルのキャップ(世界の子供達にワクチンを寄附するため)やリングブル(車椅子寄贈のため)を地元の小中学校や児童会館へ届けている。		市内企業を活用したり、福祉施策への配慮等を積極的に行った。				
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	▼ 統一アンケート調査 平成29年1月13日(金)から平成29年1月27日(金)までの15日間実施。配布枚数は350枚で、記入場所の確保、机等の機材・筆記用具等、回収箱を用意する。定員制講座は個別に配付・自由参加講座は講師に依頼した。その他の利用者はアンケートコーナーを設置し適宜職員による呼び掛けをすることで、アンケート回答者に偏りが出ることのないよう留意した。	利用者アンケートを実施し、利用者ニーズを把握することが出来た。早急に改善可能な件については、職員・講師と協議するなど適切に対応した。また、アンケート結果を掲示した。目標の総合満足度を達成する結果となったが、引き続きサービス向上に努める。	目標数値を上回ることができている。今後も、アンケート結果を運営に反映するよう努めてほしい。			

結果概要	<p>▼配布数:350枚、回収数323枚、回収率92.3%</p> <p>▼主な内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の総合満足度:88.6% (主な設問の回答割合は以下のとおり)</li> <li>・センター利用状況は「週に1~2回」及び「週に3~4回」との回答が全体の64.1%と多く、次に多かったのは「月に2~3回」で、22.9%であった。</li> <li>・利用目的で多かったのは「教養講座の利用」で43.1%、次に「友人との交流」が11.3%であった。</li> <li>・「地域の施設として、気軽に利用できる場ですか」との質問に対しては、「とても思う」55.4%、「まあ思う」が29.7%であった。</li> <li>・「老人福祉センターをどこで知りましたか」の質問では、「知人の紹介」が31.6%と最も多く、次に「広報さっぽろを見て」24.8%、「以前から知っていた」が28.6%であった。</li> <li>・「暮らしのことや健康、福祉について相談した事がありますか」の質問に対しては、「ない」が59.1%、「ある」が36.8%であったが、前年度同じ質問では、「ない」が70.5%、「ある」が26.2%であったことから、相談者の割合は増加したことになる。</li> <li>・職員の接遇に関する質問については、受付窓口での対応は「満足」及び「まあ満足」と回答した人が90.7%(目標85%以上)と良好な結果が得られ、職員の対応(接遇)についても、92.2%の人が「満足」または「まあ満足」と回答している。</li> </ul>		
利用者からの意見・要望とその対応	<p>《要望》</p> <p>▼マッサージ器を複数台入れて欲しい。</p> <p>《対応》</p> <p>△1台増台し、現在はマッサージ器は2台設置している。</p> <p>《要望》</p> <p>▼大広間の仕切り扉(パーテーション)を早く直して欲しい</p> <p>《対応》</p> <p>△実施済み。</p> <p>《要望》</p> <p>▼カラオケの音響設備に少々難あり。確認して欲しい。</p> <p>《対応》</p> <p>△音響関係の業者に依頼し点検済み。</p> <p>《要望》</p> <p>▼「職員のみなさん親切でとてもよくしてもらっています」との意見多数あり。</p> <p>《対応》</p> <p>△今後とも信頼される職員であるよう努力してまいります。</p>	<p>様々な意見がある中、出来るものから実施した。</p> <p>今後も意見・要望に 対しできる限り対応 していき、利用しや すい施設づくりを目 指していきたい。</p>	

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)	計画通り執行した。 支出の削減に努め、法人本部からの繰り入れを行うことなく運営を行うことができています。			
収入	44,202	43,073	▲ 1,129				
指定管理業務収入	43,962	42,828	▲ 1,134				
指定管理費	39,273	39,273	0				
利用料金	1,800	1,775	▲ 25				
その他	2,889	1,780	▲ 1,109				
自主事業収入	240	245	5				
支出	43,902	42,329	▲ 1,573				
指定管理業務支出	43,858	42,283	▲ 1,575				
自主事業支出	44	46	2				
収入-支出	300	744	444				
利益還元	0	0	0				
法人税等	300	300	0				
純利益	0	444	444				
▽ 説明							
▼計画では、本部より繰入収入を予定していたが、光熱水費や燃料費等経費削減に努め、支出を計画より1,573千円減と削減し収支改善を図った。							
▼収入のその他の減は、本部より繰入収入を行わなかったことにより1,109千円減となっている。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持		適 不適
・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。		
▽ 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>・管理業務の仕様書および年間事業計画書に基づき事業を実施し、利用者数(全体)は前年度を多少上回ったが、新規利用者数については、伸び悩んだ。今後はセンター利用について、さらに周知活動を活発化し、地域住民の新規利用獲得に向けて取り組んでいく。アンケート調査においては、前年度を上回る満足度数値が得られた。しかし、この結果に満足せず、常に利用者本位のサービス提供に努めていく。</p> <p>・老人福祉センターを拠点とした生きがい支援、特にボランティア活動の推進事業関係では、その意義は研修会を通して、(研修会に参加した)利用者には伝えることが出来た。しかし、より多くの利用者にはその意義を伝えるため、引き続き、高齢者の社会参加に関する事業および研修会などを実施していきたい。</p>	<p>・ボランティア活動による生きがいづくりおよび高齢者の社会参加の促進について、その取り組みをさらに推進していく。</p> <p>・各関係団体・関係機関と連携しながら、高齢者の介護予防の拠点としての施設運営や多様化する利用者ニーズに応じた行事、講座の内容充実を図っていく。</p> <p>・新規利用者を増やし利用拡大に向け積極的なPRを行う。</p> <p>・利用者ニーズに対応した質の高いサービス提供と各種の福祉関連相談に対応した窓口業務の充実を図る。</p> <p>・施設の活性化を図ることを目的に、高齢者と児童(または学生)などの異なる世代間交流をさらに進めていく。</p> <p>・法人の母体である札幌市社会福祉協議会は、「地域福祉」の考え方をその基本とし、ニーズを持つ人ができる限り、地域の中で孤立することなく生活できるよう、近隣住民が主体となって支えることが大切であるという考え方に則って、長年、様々な取り組みを進めてきた。その豊富な知識と経験、そして地域との信頼関係をベースとした地域福祉および介護予防の拠点としての施設運営に取り組んでいく。「福祉のまち推進センター」、「介護予防センター」との連携強化)</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ます。施設を有効に活用するために、今後も利用者数増に向けて取り組んでほしい。高齢者のボランティア活動を通し、社会参加のきっかけづくりとなる取組を考えていることを評価する。</p>	