

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、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。 ▼事業目標として、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項目を掲げ、利用者により良いサービスを提供するように努めている。	当法人の基本理念と事業目標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 border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 仕様書に沿って、適切な管理がなされている。 施設運営に必要な研修を適宜実施し、職員が同様の知識を得ることができるように取り組み、設管理水準の向上に努めている。	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

▼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。

▼誰にでも平等に開かれた運営を目指すために、障がい、人種、性別、職業などによる差別がないように配慮している。また、一部の利用者だけが専有して使用したり活動したりすることがないように、利用者懇談会を年一回開催し、話し合いを通じて、公平・公正が図られるように取り組んでいる。

苦情対応、受付対応、利用者登録、貸室申請、定員制講座受講生決定、各種情報提供など施設運営全般において、平等性の原則に基づき、適正に対応することができた。

▽ 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、夏季及び冬季の電力需要対策も含め、節電節水に努めた。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、無駄な照明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している。さらに、ペットボトルキャップやリングプ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している。
- ・廃油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。
- ・昼休みは事務所の照明を最小限にしている。
- ・利用者にはマイカー利用を控え、公共交通機関を利用しての来館を呼びかけている。
- ・利用者の自宅の光熱水費等を節約するために、冬季、新春行事「かるた大会」、「百人一首大会」、「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 8回 622人が参加)

環境保全行動点検簿や毎朝実施しているミーティングにて職員の意識付け、利用者に対するポスター及び冊子配布などを通じた啓発活動によって、環境配慮の取り組みが実践できた。また、ウォームシェアに関心を持つ人が増え、昨年よりも多くの利用者が参加した。

▽ 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。
- ▼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明確に定めている。
- ▼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。
- 6/13 助成金を学ぶ研修会
- 8/24 ホームページウェブアクセシビリティ研修
- 9/14 障害者差別解消法関連研修
- 10/30 ファンドレイジング研修
- 11/16 感染症対策研修会
- 12/4 リスクマネジメント研修
- 12/6 防火管理セミナー
- 1/22 ファシリテーション研修
- 2/14 防火管理実務者研修会
- 2/20 クレーム対応研修

年間研修計画およびタイムリーな研修に参加した。研修に参加した職員は参加していない職員に対して、必ず伝達研修を実施し、職員全員が研修内容を共有するよう義務づけた。また、不祥事防止のための法令遵守等については、適時、職員ミーティングの中で意識づけを図った。

▽ 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、毎朝、出勤者全員による朝礼を行い、また、月一回、職員が全員揃う場で職員ミーティングを行った。朝礼あるいは職員ミーティングを欠席した職員へは連絡ノートにて確実に連絡できるようにしている。
- ▼当法人が管理運営する市有施設の施設長が一堂に集まり、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の「経理担当者会議」等を定期的に開催している。なお、各会議等で決まった事項や内容は職員ミーティングの中で、改めて確認し、職員全員が共有出来るようにしている。
- ▼当法人内のコンピューターネットワークを通じて、他の施設や当法人本部との情報交換や連絡を綿密に行っている。

事業運営上の必要不可欠な情報は、朝礼や職員ミーティングで共有することによって、統一した認識での実践ができた。また、利用者の見守りを強化し、職員は積極的に利用者に話しかけ、会話の中から利用者の体調の変化などを把握するよう努めた。

▽ 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、電気保安等に関して、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)

▼ 運営協議会

開催回	協議・報告内容
第1回 平成29年 6月26日 開催	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度事業報告について ・愛称名の定着状況について ・新規事業の経過報告について ・利用者のボランティア状況について ・利用者の状況並びに苦情について ・今後のセンターのあり方について ・その他
第2回 平成30年 3月20日 開催	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度事業計画(案)について ・平成29年度に実施した札幌市からの新規受託事業について ・利用者の状況並びに苦情・要望について ・その他(意見交換)
<p><協議会メンバー></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地域包括及び第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>	

▼ 月一回開催される清田区連絡調整会議で、札幌市や福祉関係機関と密に情報交換を行っている。

▽ 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、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。

▽ 要望・苦情対応

▼ 当法人の「苦情解決処理規程」に基づいた苦情処理体制は館内に掲示し、適正に苦情責任者並びに担当者が苦情対応できる仕組みを取っている。

▼ 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・苦情等について、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よう再発防止に努めている。

▼ 利用者懇談会を年一回開催し、利用者からの生の声を直接聞き取った。

当施設の運営協議会で委員から出された意見等は今後の業務の参考にした。

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い、適正な管理を行っている。

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>▽ 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"> ▼「業務日誌」「玄関開閉管理簿」「駐車場管理日報」「浴槽残留塩素記録表」「外構緑地日報」「施設管理点検表」「清掃日誌」「マスターキー使用簿」など管理運営上必要な書類を整備、保管している。 ▼施設運営方針に基づき、毎年、一斉に利用者アンケート調査を実施し、意見・要望等やその回答は館内に掲示して利用者に公表した。 ▼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、施設長会議や職員ミーティングの中で整理分析し、解決に努めた。 ▼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。 	<p>アンケート調査に書かれたご意見等については、職員ミーティングで協議し、改善策を見出し、職員の統一した取組として日常のサービスに反映させた。また、記録整理、評価は基準どおり適正に実施、かつ報告した。</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"> ▼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は、職員ミーティング等で全職員に周知している。 ▼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。 ▼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。 ▼ワーク・ライフ・バランスを考慮して、希望した休務日が取得できるように配慮したり、業務量の増減を調整したうえで、毎月の勤務割りを決定するようにしている。 ▼年1回の健康診断を義務づけている。 	<p>関係法令を遵守し、働きやすい環境を整えている。また、年一回、館長は個別に職員面談を行い、職員からの意見・要望等にも耳を傾けた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守し、働きやすい環境づくりを行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守し、働きやすい環境づくりを行っている。			
A	B	C	D								
法令を遵守し、働きやすい環境づくりを行っている。											
<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"> ▼日常の館内巡回における建物・設備機器・備品等の点検、センターと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。 ▼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)を実施し、職員は防火管理者講習会に参加した。また、緊急時の体制を職員間で共有した。 ▼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。 ▼職員間の連絡はもちろんのこと、本部事務局職員と館長との間でも緊急時の連絡体制を整備している。 ▼施設賠償責任保険に加入し、設備の不備・欠陥等で生じた事故に対する損害は当該保険にて対応する。 ▼地域の交通安全啓発運動に場所の提供を行い、職員のみならず利用者にも参加してもらった。 ▼利用者から身体面、精神面、あるいは介護等では相談があった場合は、必要に応じて、清田区役所あるいは地域包括支援センターなど関係機関と連携しながら、支援できるよう体制を整えている。 	<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。また、交通量の多いセンター前の道路を横断する利用者があり、大変危険なため、横断しないようにセンターだよりや管内掲示板等を利用して、再三にわたって注意喚起した。注意喚起は今後も継続して行う。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に業務を実施し、利用者の安全確保に努めている。施設管理も良好に行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に業務を実施し、利用者の安全確保に努めている。施設管理も良好に行っている。			
A	B	C	D								
適切に業務を実施し、利用者の安全確保に努めている。施設管理も良好に行っている。											

	<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>▼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・定期清掃等)、警備業務、電気保安業務、除排雪業務など、専門性が必要な業務は札幌市の専門業者に委託し、適切な管理をした。</p> <p>▼駐車場構内の駐車整理や冬場の砂まき、外構緑地の除草や植栽の管理(冬囲い等)の実施、あるいは巡回による建物の破損・ヒビ割れの有無の確認、衛生設備等の点検確認などを適正に実行し、利用者の安全確保に努めた。</p> <p>▼平成29年度に実施した主な修繕・改善事例はつぎのとおり。</p> <p>①トイレ関係(4件) (障害者トイレ自動フラッシュバルブ不具合による部品交換1件、その他、水漏れ修理3件)</p> <p>②浴室関係(3件) (排水溝錆劣化による釣鐘交換、薬液注入ポンプ交換および女性浴室コンセント部品交換、それぞれ1件)</p> <p>③音響関係(3件)、④照明および誘導灯関係(7件)、⑤エアコン室外機関係(1件)、⑥備品破損等(5件) 合計26件</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼当法人の「防火管理規程」の防災マニュアルにしたがって、非常時の利用者の安全を確保するための防災体制を整え、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、10月と3月に実施し、終了後、消防職員より訓練状況や火災発生時の注意事項などの講評を得た。</p> <p>▼館内外を巡回する時に、不審物や避難通路に障害物がないか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の使用方法を全職員が職員ミーティングの時に研修し、応急処置を適正に行えるよう体制を整えている。</p> <p>▼災害用食糧や飲料水を備蓄している。</p>	<p>仕様書に基づいた施設の保全・環境衛生などは良好な状態を維持し、利便性・快適性・安全性を確保するよう適切な管理ができた。</p> <p>なお、利用者アンケートによれば、浴室の清潔感は「大変よい」と複数の利用者から高い評価をいただいている。</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た。普通救命講習会等への参加により、職員の資質向上を図り、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>▼生活相談等の事業実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活相談 目標300人以上 参加人数93人 ・健康相談 利用人数12,025人(自動血圧測定含む) ・医師相談 参加人数63人 <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・健康相談 職員が利用者の生活・身上・福祉・健康などの相談にあたるとともに、必要に応じて、該当する専門機関への紹介も行なった。また、健康管理、疾病予防に関する相談に対しても、センター所属の看護師が適切に対応した。</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行う予定で利用者に周知したが、相談希望者はいなかった。</p>	<p>専門職員や関係機関の協力などで、利用者のニーズに合った生活・健康・悩み等の各種相談事業を積極的に実施した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>専門家や関係団体と協力して多くの事業を展開している。運動系の講座は自由参加としており、新規利用者も参加可能とするなど、工夫を行っていることが評価できる。</p> <p>また、児童会館、福祉のまち推進センター等と協同で事業を実施しており、多世代交流を促進している。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>専門家や関係団体と協力して多くの事業を展開している。運動系の講座は自由参加としており、新規利用者も参加可能とするなど、工夫を行っていることが評価できる。</p> <p>また、児童会館、福祉のまち推進センター等と協同で事業を実施しており、多世代交流を促進している。</p>			
A	B	C	D								
<p>専門家や関係団体と協力して多くの事業を展開している。運動系の講座は自由参加としており、新規利用者も参加可能とするなど、工夫を行っていることが評価できる。</p> <p>また、児童会館、福祉のまち推進センター等と協同で事業を実施しており、多世代交流を促進している。</p>											

▽ 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。

▼ 健康増進・機能訓練の事業実績
 目標12,000人以上に対して、事業実績15,756人(昨年度13,485人)

▼ 入浴利用者
 8,318人(昨年度8,868人)／前年比93.8%

▼ 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 3,259人(昨年度3,223人)
 ・ラジオ体操の実施(平日のみ)
 参加人数 6,146人(昨年度3,546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 6,304人(昨年度6,716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、清田中央福祉のまち推進センターの協力を得て開催。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 47名(昨年度38名)

▼ 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等を実施し、延べ1,026人の参加があった。(昨年度1,442人)

▼ 札幌市社会福祉協議会が運営する施設の合同行事として「はつらつ健康まつり」を例年どおり札幌市社会福祉総合センターにて開催した。

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。健康増進・機能訓練に関する教室は利用者から人気が高く、今後も企画の充実に努める。

▽ 教養講座に関する業務

▼ 自由参加講座 11講座開講
 〈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・脳足きたエール〉
 ・参加延べ 16,204人(昨年度15,290人)

▼ 定員制講座 4講座開講
 (日本の歴史・ペン習字・書道・絵手紙)
 ・参加延べ 1,956人(昨年度2,258人)

自由参加講座は新しく参加する利用者が参加しやすいように環境を整えているので、参加人数は昨年度より増加した。

【定員制講座申込率】

講座名	定員数 (人)	申込数※ (人)	申込率
日本の歴史	20	20	100.0%
ペン習字	20	20	100.0%
書道	20	20	100.0%
絵手紙	20	20	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

▼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。また大広間とレクリエーション室は、他の行事で使用しない時間帯で全面又は一部を卓球に開放した。卓球愛好者には大広間の月間スケジュール表を配布し、空き室状況を確認してもらっている。

・参加 延べ47,695人（昨年度 延べ数49,022人）

▼各種行事

通年実施している行事のほかに、地域住民の積極的な参加を促すために、清田中央地区福祉のまち推進センターと共催で、認知症関連研修を2回開催した。地域から延べ431人の参加が得られた。

また、世代間交流事業では、清田中央児童会館と共催で「夏の盆踊り大会」と「ちぎり絵工作会」を開催し、児童94人の参加があり、高齢者との交流が図られた。

【定員制行事・レクリエーション】

定員制行事・レク名	定員数 (人)	申込数 (人)	申込率
ノルディック ウォーキング講 習	20	16	80.0%
バルーンアート 講習会	20	19	95.0%
ちぎり絵工作会	30	32	106.7%
社会見学会	35	35	100.0%
幸せ人生講座	25	23	92.0%

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

▼各種サークル活動や同好会等への空き室提供については、より多くのグループが施設を活用できるよう、日程調整を図った。

▼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。

▼演芸発表会においては、利用者に主体的に取り組んでもらうために、プログラムを作成する時に利用者に協力してもらったり、発表会の司会進行を一部、利用者にお願ひしたりした。このような関わりは利用者からは好評であった。

▼地域住民との世代間交流を目的に「盆踊り大会」を実施し、「ちぎり絵工作会」では児童会館の児童との交流も深めることができた。

▼高齢者の生きがいが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3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てもらうとともに、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。

▼館内の軽微な作業(施設周辺美化活動や交通安全啓発活動、花・野菜の苗植え、庭木の冬囲いなど)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。

▼清田区社会福祉協議会より紹介された高齢者ボランティア団体に喫茶コーナーの運営等のボランティア活動を継続して依頼している。

利用者の健康増進、生きがいが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。また、四季折々の行事に加え、地域に開かれたセンターを目指して、地域との協働行事や地域開放行事、世代間交流行事などを積極的に行った。さらに、昨年実施して好評だった福祉のまち推進センターとの共催による「認知症関連研修」は29年度も好評で、今後も継続したい。

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、各サークルの自主的活動がスムーズに行えるよう可能な限り、活動の支援を行った。なお、利用者の生きがいがづくりの一環としてのボランティア活動は、今後もよりいっそう推進していく。

	<p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 社会貢献の一環として、福祉・看護を志す学生等を積極的に受け入れた。また、清田区社会福祉協議会と連携してボランティア養成講座を開講した。 ▼ 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認知症予防関連行事に対して支援・協力を行った。 ▼ 清田区介護予防センター清田中央の協力のもと、介護予防に向けた行事や講習会等を実施した。 ▼ 清田老人福祉センターという呼称を使用することを極力控え、「清田いきいきセンター」という愛称で呼ぶことを意識づけ、愛称名が定着するように努めた。 ▼ 「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、センター周辺の歩道等に撒いたことにより利用者の転倒予防に大いに役立った。 	<p>医療・福祉関係機関の職員の協力のもと、介護予防あるいは認知症予防の啓発活動を幅広く実施することができた。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体制も整えた。</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="359 712 973 846"> <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>81,981</td> <td>87,000</td> <td>84,238</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>8,868</td> <td>9,100</td> <td>8,318</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"> ▼ 年1回の利用者一斉アンケート調査や各行事ごとのアンケート調査により、利用者ニーズを的確に把握し、それらを日常業務に反映させている。 ▼ 毎月発行の「センターだより」や施設を紹介するチラシ等をまちづくりセンターや清田区役所、清田区社会福祉協議会などに配架した。 ▼ 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。 ▼ センターの利用案内を当法人のホームページや清田中央地区町内会連合会ホームページに掲載する他、町内会回覧板を利用して、積極的にセンターのPRを行った。 ▼ 職員全員がおもてなしの精神を忘れず、絶えず利用者本位のサービス提供を心がけた。 			H28実績	H29計画	H29実績	全体	人数(人)	81,981	87,000	84,238	浴室	人数(人)	8,868	9,100	8,318	<p>新しい行事や催しを取り入れるなどして、センターの魅力を向上させた。前年度より大幅に来館者数は増えたが、目標には届かなかったことから、今後も周知活動を更に拡大して、利用促進に努めたい。</p> <p>利用者ニーズを的確に把握する取り組みを実施したり、PR活動を積極的に行うなどして利用促進を図った。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 683 1436 716"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切な取組を実施している。引き続き、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
		H28実績	H29計画	H29実績																		
全体	人数(人)	81,981	87,000	84,238																		
浴室	人数(人)	8,868	9,100	8,318																		
A	B	C	D																			

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼当法人ホームページにおいて、施設・事業内容を紹介した。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし 	<p>関係機関の協力等による「センターだより」の回覧や各種行事実施のPR等、機会がある毎に積極的な広報活動を行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>適切な広報活動を実施している。今後は、利用者の意見等を反映し、効果的な広報活動について検討してほしい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

2 自主事業その他

<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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29年度 208千円（昨年度 217千円） <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業務委託し、就労の場の確保に努めた。 ▼平日の入浴受付業務については、引き続き、札幌市シルバー人材センターに依頼した。 ▼新聞・段ボール等の資源ゴミ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。回収していることは近隣周辺にも周知しており、施設利用者のみならず、近隣住民が廃油を持参することもあった。 ▼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ぱお」によるパンの販売に協力しており、雇用促進に寄与した。 ▼施設で収集したペットボトルのキャップやスチール缶またはアルミ缶飲料のリングプルを地元の小中学校や児童会館へ届けた。ペットボトルのキャップは疾病予防ワクチンの製造のために、リングプルは車椅子製造のために使われている。 	<p>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。</p> <p>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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>札幌市の施策に沿った業務を行っている。</p>	A	B	C	D					<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	A	B	C	D				
A	B	C	D																
A	B	C	D																

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <p>実施方法</p>	<p>▼利用者統一アンケート調査の実施 平成30年2月5日(月)から平成30年2月19日(月)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アンケートを配付し、自由参加講座は講師に配布を依頼した。その他の利用者はアンケート記入コーナーを別途用意し、適宜、職員が記入依頼の呼び掛けをし回答者に偏りが出ないように留意した。</p> <p>▼配布枚数350枚、回収枚数320枚（回収率91.4%）</p>	<p>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できた。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して適切に対応した。なお、アンケート結果は館内に掲示した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>目標値を上回っている。今後も、アンケート結果を反映するよう努めてほしい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

結果概要	<p>▼総合的な満足度: 目標:75%、結果:90.78%</p> <p>▼職員の接遇に関する満足度: 目標:75%、結果:92.34%</p> <p>▼生活相談に関する満足度: 目標:80%、結果:93.23%</p> <p>▼健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標:85%、結果:88.36%</p> <p>▼教養講座に関する満足度: 目標:85%、結果:92.87% (参考:健美操、日本の歴史、ペン習字~100%)</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:96.95% (参考:演芸発表会、盆踊り大会、社会見学会~98%)</p> <p>▼受付カウンターに関する満足度: 目標:85%、結果:92.97%</p> <p>▼回答いただいた利用者(参考データ) 男性:女性 = 27%:73% 年齢構成 70歳未満(23.5%) 70~80歳未満(55.0%) 80~90歳未満(21.2%) 90歳以上(0.3%)</p>	<p>すべての項目において、満足度は目標値を上回り、利用者より高い評価をいただいた。日頃から利用者の声に耳を傾け、利用者本位のサービスを提供するよう心がけている成果である。引き続き、より良い結果をいただけるよう、利用者ニーズを的確に捉え、創意工夫した施設運営を行っていきよう努力していきたい。 意見・要望については、職員間で常に共有し、協議検討し、可能な限り、迅速に対応した。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>《意見》 ▼館内放送の音量が大きすぎる。活動の妨げになる。 (サークル活動において)</p> <p>《対応》 △活動内容に応じて、スピーカーの音量を事前調節した。</p> <p>《要望》 ▼給茶器に備え付けのコップを用意して欲しい。</p> <p>《対応》 △衛生面の問題で設置は難しく、各自コップを持参していただくよう、館内掲示にて利用者に依頼した。</p> <p>《要望》 ▼すこやかヨガは参加者が多く、毎回、大広間の場所取りが混雑して大変である。なんとかして欲しい。</p> <p>《対応》 △玄関に利用者が来館した順に氏名を記入する受付名簿を設置し、来館順に大広間に誘導するようになったところ、混雑は解消した。</p> <p>《意見》 ▼駐車場が狭いです。</p> <p>《対応》 △駐車場スペースには限りがあるので、なるべく公共交通機関を利用して来館していただくよう、センターだより及び館内掲示にて依頼した。</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。 支出の抑制を図り、収支のバランスがとれている。			
収入	42,816	42,573	▲ 243				
指定管理業務収入	42,600	42,335	▲ 265				
指定管理費	39,273	39,273	0				
利用料金	1,760	1,654	▲ 106				
その他	1,567	1,408	▲ 159				
自主事業収入	216	238	22				
支出	42,516	41,194	▲ 1,322				
指定管理業務支出	42,469	41,146	▲ 1,323				
自主事業支出	47	48	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等の支出が計画を下回り、1,323千円の減となった。							

< 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、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。また、来館者数は目標数値には若干届かなかったが、前年度実績を上回ることができた。</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、協議検討し、可能な限り迅速に対応したことから、総合的な利用者満足度は90%超えの良い結果を残すことができた。</p> <p>▼平成29年度札幌市からの新規受託事業であった介護予防自立支援事業は、札幌市介護保険課と協議を重ね、かつ地域の関係機関とより綿密に連携しながら開催したことにより、所期の目的を達成することができた。参加した利用者からは「自主活動を行うための活力になった」「少しでもこの講座の内容を生かしていけるよう心がけたい」など肯定的な意見が多数あり、高齢者の社会参加を促進するひとつの取組として、大変有意義なものであった。この意見を受け、委託事業以外でも関係団体・機関との連携を強化して、高齢者の社会参加促進に寄与したい。</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>▼福祉のまち推進センターや地域包括支援センター、介護予防センターなどとの連携をより密にし、地域のニーズに沿った取組を展開するとともに、地域の拠点となるような施設づくりを進めていきたい。</p> <p>▼利用者ニーズを的確に捉えて、行事、講座等の内容に反映させていきたい。また、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、接遇や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>▼清田区社会福祉協議会および清田区地域包括支援センターとの連携のもと、引き続き、ボランティア養成講座を実施し、地域のニーズに合った人材を発掘・育成し、ボランティア活動の振興・普及を支援する。</p> <p>▼利用者同士の交流を促進し、仲間づくりの機会を提供するとともに、高齢者の社会参加を促進する取組を実施する。</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。利用者の満足度が高く、適切なサービスを実施できた結果と認められ、評価できる。今後も利用者のニーズを反映し、高齢者の福祉の増進、生活向上につながる事業を展開してほしい。</p>	