

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	札幌市南老人福祉センター	所在地	南区石山78-68
開設時期	平成7年4月	延床面積	1,452㎡
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、教養講座室、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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 設置目的を実現すべく、札幌市社会福祉協議会が掲げる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、その内容を職員全員が意識し、取り組んでいる。	左記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。	A B C D 仕様書に沿った適切な管理がなされている。 関係団体との情報共有、意見交換等により、良好な運営につながっている。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

- ▼札幌市社会福祉協議会の5つの基本原則の「平等性」に基づき、平等利用確保のために「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、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。
- ▼定員制教養講座受講生の決定において、公開抽選を実施するなど平等性、透明性を確保した。

内部職員研修やミーティング等で平等性の基本原則を周知、意識することで適切な対応ができた。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼内部研修や館内周知文などで職員、利用者に協力を呼び掛け、節電、節水、ゴミ減量、廃食油回収ボックスの設置など、エコ活動に取り組んだ。
- ▼社会福祉協議会の「環境保全行動計画に関する要綱」及び同マニュアルに基づき、照明の間引きや季節に応じたボイラー運転の調整など各職員が環境負荷低減に向けた取組みを実践した。
- ▼引き続き、消耗品や備品等はグリーン購入ラベル指定品を購入した。
- ▼利用者からペットボトルキャップ、プルタブ、ベルマーク、古切手を収集し、小学校等に贈呈するなど、社会貢献活動を行った。
- ▼センター周辺の落葉を袋詰めにして希望者に配布し、肥料に再利用するなど環境配慮の取組みを行った。
- ▼札幌市環境マネジメントシステムに基づき、各種帳票を提出した。
- ▼札幌市の施策に基づき、ウォームシェアの取組みを継続的に行った。
- ▼車両運転時は緩やかな発進等エコドライブを実践した。

環境負荷低減や市の施策に基づく各種取組みにより、環境への配慮を行った。

▽ 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)

- ▼管理業務等仕様書に基づき責任者及び従事者を配置し、適切な対応を行っている。
- ▼指揮命令系統、業務分担等を事務分掌にて定めている。
- ▼研修計画を作成し、職種に応じたスキルアップのための外部研修に参加するとともに、更なるサービス向上のための内部研修を行い、ミーティング等においてふり返りを行った。

「管理業務等仕様書」に基づき必要な従事者を配置し、その内容を一覧できる組織図を作成している。また、引き続き研修や、ミーティング等により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

- ▼毎朝の職員ミーティングや月1回の職員全体ミーティングなどで情報を共有し、サービス向上に努めている。
- ▼当法人が管理する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定例施設長会議を初め、各担当者ごとの会議により、的確な情報交換を行うとともに、情報ネットワークシステムにより、本部から各施設間で、必要な情報を迅速に共有した。
- ▼利用者の身体(認知)状況等の見守りケアを行い、必要に応じて関係機関と連携し、情報共有を図っている。
- ▼万一の災害に備え、水、非常食を常備している。
- ▼当法人の南区内事業所と月1回連携会議を行い、当センターとして地域のためにどのように関わることが出来るかの検討や、現在取り組んでいる事業の報告、今後の予定、実績報告などの情報交換を行っている。また、南区社会福祉協議会と連携し、ボランティア養成講座や相談会を実施し、デイサービスのボランティア登録に繋がった。

必要に応じて職員の情報交換の場を設け、外部研修参加後、職員ミーティングなどでその内容を職員全員に周知することや関係法令、利用者個別情報やケア検討内容を共有し、良質なサービスの提供に努めた。

関係機関と緊密に連携し、様々な地域の問題の迅速な情報共有を行い、解決に向け取り組んだ。

▽ 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い、受託者と連絡体制を確保し、何れも仕様書どおり適正に業務を行われた。

各業務内容について、適宜打合せや協議を行い、仕様書に基づき業務を履行させ、適切に管理、監督を行った。

▽ 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 12月15日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度事業計画について ・平成29年度上半期の事業報告について ・意見交換「地域に求められる老人福祉センターの今後の役割」について
<p><協議会メンバー></p> <p>芸術の森地区見晴町内会長兼教養講座講師、老人クラブ会長、芸術の森地区社会福祉協議会副会長、時間外地域開放運営委員会喫茶部長、石山東小学校校長、南区第1地域包括支援センター職員、センター利用者、札幌市高齢福祉課係長、同職員、南老人福祉センター館長、同事務職員</p>	

管理業務仕様書に基づき運営協議会を設置・開催し、活発な意見交換を行い、センター運営に活かすことができました。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、「資金運用規程」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、それに基づき資金の適正かつ効率的な管理運用を行い、定期的に監事監査や公認会計士による外部会計監査を導入している。</p> <p>▼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、日常的に現金実査を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応については、「苦情解決に関する規程」、「苦情解決処理要領」を作成し、適切に受け及び対応するとともに、その内容を職員に周知している。また、第三者委員に定期的に報告している。</p> <p>▼要望、苦情申出人には、真摯な態度で申出人が納得するまで対応するよう心掛けている。</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>▼セルフモニタリングについては、アンケート調査や常設の投書箱の設置、利用者懇談会等による意識調査等を行い、その結果は、館内掲示板に掲示した。</p> <p>▼記録・報告については、定められた基準に基づき、適正に作成し、期日までに報告を行った。</p> <p>▼札幌市の検査を年2回実施し、重大な指摘事項はなかった。また、指導事項については速やかに改善を行った。</p>	<p>法人による適正な資金管理を行うとともに、外部監査や内部監査に加え、日常から通帳、帳票類と現金照合を行うなど適正な管理を行った。</p> <p>要望、苦情等については、常に丁寧な対応を心掛けるとともに、実施可能なものについては、迅速かつ適切に実施した。</p> <p>アンケート結果や投書による回答を館内に掲示するとともに、職員ミーティング等に諮り改善を行った。また、日常の記録等については、適正に作成するとともに、期日までに報告した。</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> <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。</p> <p>▼就業規則を備え付け、職員がいつでも閲覧できるようにしている。</p> <p>▼札幌市ワークライフバランスの取り組みを推進し、働きやすい職場環境づくりに努めている。</p>	<p>関係法令を遵守し、勤務割や休暇取得の推進等就業しやすい環境に配慮した。</p>	<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、良好な労働環境づくりに努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守し、良好な労働環境づくりに努めている。			
A	B	C	D								
法令を遵守し、良好な労働環境づくりに努めている。											
<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> <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・救出その他必要な訓練を定期的実施することで確保している。</p> <p>▼冬期間駐車場やバス停からセンターまでの近隣歩道の除雪や砂まき等を実施し、安全確保を行った。</p> <p>▼連絡体制については、職員はもとより、委託業者へも緊急連絡網により、最短の時間で連絡可能な体制を確保している。</p> <p>▼損害賠償保険は管理業務等仕様書に適合したものに加入している。</p>	<p>利用者の安全確保に必要な訓練を実施する他、冬期間の除雪や「砂まき」などサービス向上に向けた取り組みを行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切な業務を行い、利用者の安全確保を行っている。適宜、必要な修繕や利用者の利便性に配慮した工夫をし、施設管理が良好に行われている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切な業務を行い、利用者の安全確保を行っている。適宜、必要な修繕や利用者の利便性に配慮した工夫をし、施設管理が良好に行われている。			
A	B	C	D								
適切な業務を行い、利用者の安全確保を行っている。適宜、必要な修繕や利用者の利便性に配慮した工夫をし、施設管理が良好に行われている。											

	<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>▼清掃、警備、施設保全(保守点検・修繕)、電気工作物、施設管理、除雪業務、備品管理等について、適切に実施した。なお、清掃、警備、施設保全、電気工作物、施設管理、除雪業務については、第三者委託により実施した。</p> <p>▼備品管理については、日常点検等により、不具合の生じた備品は修繕等を実施するなど、利用に支障のないよう努めた。</p> <p>▼駐車場管理については、職員が定期的に巡回、誘導するなど安全確保に努めた。また、駐車ラインを引き直し、駐車スペースが分かりやすくし駐車マナーの確保に努めた。</p> <p>▼緑地管理業務について、定期的な芝刈りや落葉収集、屋上排水点検等を行い、美観の保持や安全確保に努めた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災(消防)計画、を策定するとともに、8月、3月に自衛消防訓練を行った。</p> <p>▼職員へ非常時の対応について、内部研修を行い、「安全確保、安全管理」に関する知識を周知した。</p>	<p>清掃、警備、施設保守点検等専門性の高い業務は、第三者に委託し行うことで、適切な管理を行うとともに、駐車場、緑地管理についても定期的な巡回等により、安全を確保することができた。</p> <p>職員研修を実施するとともに、関係法令に基づき、適切な防火管理を行った。</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>▼利用者や家族等から生活、福祉サービス、高齢者の疾病予防、食事等に関する様々な相談事業を行った。</p> <p>・相談件数:目標300件、実績731件(前年度実績:582件)</p> <p>▽ 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <p>▼利用者の健康維持、増進を図るため、参加・体験型による健康運動等を実施し、看護師等による適切な援助、指導を行った。</p> <p>・認知症予防教室:「森の寺子屋」</p> <p>・健康教室:「認知症とは?」、「もっと知ろう緩和ケア」</p> <p>・健康講話:「脳卒中について」、「大腸がんの科学療法について」、「生活習慣を見直して健康長寿」</p> <p>・その他:「1人でできるマッサージ」講座、「健康チェック会」、石山緑地公園を歩こう「健康ウォーキング」</p> <p>・利用者数:目標12,000人、実績11,755人(前年度実績:10,608人)</p>	<p>日頃から声掛け等利用者と良好な関係を築き、相談し易い雰囲気を作るなど、積極的に実施した結果、目標件数、前年度実績を上回ることができた。</p> <p>介護予防や健康に関する事業を定期的実施し、前年度実績は上回ることができたが、機能回復訓練室に設置している運動機器が故障し、修理期間中(部品調達までの約3ヶ月)稼働が低下したことも目標数値を僅かに下回った要因と考えられる。今後は、運動機器等の充実を検討したい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切な業務を行っている。当施設は地域と協働の事業を積極的に実施していると評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切な業務を行っている。当施設は地域と協働の事業を積極的に実施していると評価できる。			
A	B	C	D								
適切な業務を行っている。当施設は地域と協働の事業を積極的に実施していると評価できる。											

▽ 教養講座に関する業務

▼利用者ニーズを反映した多彩な講座を開講し、生涯学習意欲の増進を図った。
 ▼講座数:15講座、参加者数10,705人(前年度:10,522人)
 ・自由参加講座:カラオケ、健美操(ゆっくりと体を動かすストレッチ運動)、民謡、ヨガ、リズムストレッチ、社交ダンス
 ・定員制講座:大正琴、カイロプラクティック(ゴムバンドを使用した骨盤矯正体操)、日本の歴史、はじめてのヨガ、木彫、絵手紙、ペン習字、手芸、姿勢改善
 ▼引き続き、申込者が多い講座の定員について、部屋の変更や机の配置を見直す等して定員を増やして対応した。

【定員制講座申込率】

講座名	定員数	申込数※	申込率
大正琴	20	20	100.0%
手芸	16	16	100.0%
絵手紙	15	15	100.0%
骨盤ゴムバンド体操	15	15	100.0%
姿勢改善(前後期)	30	30	100.0%
日本の歴史	40	40	100.0%
はじめてのヨガ(前後期)	30	30	100.0%
木彫	12	12	100.0%
ペン習字	20	20	100.0%

※申込数は参加決定者数

人気講座の定員増や利用者ニーズに沿った講座を新たに開講するなど、充実を図り、前年度実績を上回ることができた。

▽ 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	参加人数(人)	備考
ロビーコンサート(年8回)	604	楽器演奏・合唱等
石山緑地クリーン活動	22	利用者、老人クラブ、札幌市立大学生
演芸発表会(民謡)	275	年2回開催
演芸発表会(カラオケ)	296	年2回開催
演芸発表会(大正琴)	128	年2回開催
子育てサロンイモ植え	11	3世代交流行事
囲碁大会	18	年2回開催
花壇定植	15	老人クラブ協力
ハワイアンショー	80	
コグニサイズ	38	認知症予防運動
リハビリ講話	30	
介護予防まつり	70	健康測定など
盆踊り会	660	地元町内会協力
子育てサロンイモ収穫祭	35	3世代交流行事
民謡踊り	29	
社会見学会	48	

「雪あかり」や「夏祭り」など地域との協働行事を積極的に実施し、更なる地域ネットワークづくりの構築を図った。また、利用者満足度も高い評価をいただいた。

ロビーコンサートでは、利用者の要望に応え、バンド演奏、オカリナ演奏、合唱、サクソ、ギター、マンドリンなど様々な演奏会を行い、大変好評を得た。

文化祭作品展示会	580	
10館合同文化祭	605	
芸術の森地区文化祭	353	
ボランティア講習会	22	
クリスマスダンスパーティー	32	
子育てサロンクリスマス会	42	3世代交流行事
新春映画鑑賞会	84	
雪あかりの祭典	594	地域合同行事
スノーフェスタ	133	地域合同行事

レクリエーション	参加人数 (人)	備考
囲碁・将棋	17,316	
読書	4,561	
卓球	4,690	
サークル活動	11,476	

【定員制行事・レクリエーション】

定員制行事・レク名	定員数	参加人数	申込率
社会見学会	45	61	135.6%

▽ 老人デイサービス事業に関する業務

- ▼送迎、健康チェック、食事、入浴等各種サービスを適切に行った。
- ▼毎日のバイタルチェックでは、定期的な体重測定等を実施するとともに、異常がある場合は、家族、関係機関等に必要な連絡を行った。
- ▼感染症予防のため利用者が施設到着後、手洗い、手指消毒を徹底した。
- ▼身体機能の維持、向上を図るため個別機能訓練を実施するとともに、歩行訓練を希望する方には職員が付添って訓練を行い、身体機能向上を図った。
・利用者数：目標18.5人/日、実績18.1人/日（前年度実績：17.8人/日）

関係法令や仕様書に基づき、個人の希望に沿ったサービスを提供した。利用人数は目標にわずかに届かなかったが、前年度の実績は、上回ることができた。

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

- ▼講座終了後の自主活動サークルや高齢者の趣味の会へ空室の利用提供を行い、その活動を支援することで生きがい支援の向上に努めた。
- ▼地域包括支援センター、予防センターとの共催事業を行い、地域の介護予防啓発に貢献した。
- ▼町内会、老人クラブ、福祉のまち推進センター、子育てサロンなどのために空室の開放を行い、地域住民の福祉活動を支援した。
- ▼高齢者の生きがいづくりや社会貢献の一環として、ボランティア講座を開催し、高齢者の活動状況や今後の役割について理解を深め、ボランティア活動への参加意識の向上に努めた。

地域福祉の拠点として、積極的に空室を開放し、生きがい支援をするとともに三世代交流を図った。

	<p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <p>▼地域で介護予防活動の中心的役割を担っている方や今後その役割を担いたいと思っている方を対象に、介護予防センター、理学療法士等と連携し、地域における介護予防自主活動の開催に関わるノウハウや介護予防体操の指導を行った。(介護予防自主活動化支援事業)参加者:20名</p> <p>▼生活機能を維持し続けたい意欲のある高齢者を対象に、南区社会福祉協議会、管理栄養士、作業療法士と連携し、身近に利用できるサービスや栄養・調理、簡単にできる運動法等を指導し、自立した生活の継続の支援を行った。(札幌市委託事業:生活機能向上支援事業)参加者:119名</p> <p>▼社会貢献として、福祉を志す学生や看護学生、介護等体験(教員を目指す学生)、を積極的に受入れ、研修・実習の場としても活用した。また、介護等体験受入れに際しては、南区内の東海大学の要請に応え、学生に対し、事前の実習に対する心構えなどの講義を行った。</p> <p>▼地域と連携し、「夏まつり」「雪あかりの祭典」を合同で実施した。また、地域の各種会議に出席し、連携を深めた。</p> <p>▼芸術の森地区で実施している「芸術の森フラワーロードに花を咲かせる会」の花壇定植作業に参加し、地域との交流及び、国道453号線の美化活動に貢献した。</p> <p>▼利用者からペットボトルキャップ、プルタブ、ベルマーク、古切手を収集し、小学校等に贈呈するなど、社会貢献活動を行った。</p>	<p>引き続き、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 1146 981 1279"> <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>53,602</td> <td>54,000</td> <td>53,612</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>4,926</td> <td>4,980</td> <td>4,165</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> <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するとともに、提供するサービスの質の向上・改善を図った。</p> <p>▼センター行事やデイサービス事業、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紙にセンター行事等の掲載を行うとともに、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、センター行事等の紹介や事業への協力依頼を行った。</p>			H28実績	H29計画	H29実績	全体	人数(人)	53,602	54,000	53,612	浴室	人数(人)	4,926	4,980	4,165	<p>利用者数全体は、浴室利用者人数の減やゆきあかり等冬のイベント人数の減により計画数字には届かなかったが、レクリエーションや地域との協働行事などの実施により、前年実績並みの人数を確保することができた。</p> <p>ホームページの活用や各町内会に行事案内を回覧するとともに、近隣町内会の会合等に積極的に出席し、機会があるごとに施設のPRを行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 1115 1441 1146"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切な業務を実施している。地域と協働して行事を開催し、利用促進につなげている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切な業務を実施している。地域と協働して行事を開催し、利用促進につなげている。			
		H28実績	H29計画	H29実績																						
全体	人数(人)	53,602	54,000	53,612																						
浴室	人数(人)	4,926	4,980	4,165																						
A	B	C	D																							
適切な業務を実施している。地域と協働して行事を開催し、利用促進につなげている。																										

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <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、センター講座等の予定や行事の最新情報を掲載した。 ▼施設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。 ▼教養講座募集や行事開催時には広報さっぽろへの掲載を行った。 <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イベントポスターの地下鉄真駒内駅への掲示等各種媒体を利用し、積極的にセンターPRの推進を図った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切な広報活動を実施している。今後は利用者の意見を参考にし、効果的な広報活動について検討をしてほしい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切な広報活動を実施している。今後は利用者の意見を参考にし、効果的な広報活動について検討をしてほしい。															
A	B	C	D																				
適切な広報活動を実施している。今後は利用者の意見を参考にし、効果的な広報活動について検討をしてほしい。																							
<p>2 自主事業その他</p>																							
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="177 584 1002 1106"> <p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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に発注した。 ▼ウォームシェア等、市の施策に基づく事業を実施した。 ▼複数の障がい者団体によるパンなどの販売を支援した。 </td> <td data-bbox="1002 584 1236 1106"> <p>各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。</p> <p>施設修繕、物品等の購入は市内企業に発注した。また、障がい者団体やシルバー人材センターを活用するなど市の福祉施策に配慮した。</p> </td> <td data-bbox="1236 584 1449 1106"> <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て運営を行っている。</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>				<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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に発注した。 ▼ウォームシェア等、市の施策に基づく事業を実施した。 ▼複数の障がい者団体によるパンなどの販売を支援した。 	<p>各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。</p> <p>施設修繕、物品等の購入は市内企業に発注した。また、障がい者団体やシルバー人材センターを活用するなど市の福祉施策に配慮した。</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て運営を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	札幌市の施策に沿って運営を行っている。												
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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に発注した。 ▼ウォームシェア等、市の施策に基づく事業を実施した。 ▼複数の障がい者団体によるパンなどの販売を支援した。 	<p>各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。</p> <p>施設修繕、物品等の購入は市内企業に発注した。また、障がい者団体やシルバー人材センターを活用するなど市の福祉施策に配慮した。</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て運営を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	札幌市の施策に沿って運営を行っている。																
A	B	C	D																				
札幌市の施策に沿って運営を行っている。																							
<p>3 利用者の満足度</p>																							
<table border="1"> <tr> <td colspan="4" data-bbox="177 1151 1449 1196"> <p>▽ 利用者アンケートの結果</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="177 1196 359 1451"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="359 1196 1002 1451"> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間：平成30年2月5日～2月19日(15日間) ・対象者：期間中老人福祉センターを利用された方及びデイサービスセンター利用者及びそのご家族 ・回収枚数 <ul style="list-style-type: none"> ①老人福祉センター 286枚 ②デイサービスセンター 63枚 </td> <td data-bbox="1002 1196 1236 2011"> <p>利用者満足度は、すべての項目において目標数値を達成することができた。特に職員の接遇、受付カウンター業務については、満足度が95%以上であり、日頃の職員の対応が評価されたものと思われる。また、アンケートのみならず、利用者との直接対話等を通じて、ご利用される方の要望等の把握に努めることで、改善できるものについては、迅速に対応することができた。</p> </td> <td data-bbox="1236 1196 1449 2011"> <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">各項目の満足度が目標値を上回り、評価できる。日々の職員の対応が評価されていると認められる。</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="177 1451 359 2011"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="359 1451 1002 2011"> <p>【各項目の満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼総合的な満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：75%、結果：91.6% ▼職員の接遇に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：75%、結果：95.5% ▼生活相談に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：80%、結果：82.0% ▼健康増進・機能訓練に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：89.2% ▼教養講座に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：95.6% ▼レクリエーション・各種行事に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：87.2% ▼通所介護等に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：95.3% ▼受付カウンターに関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：95.0% </td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>				<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間：平成30年2月5日～2月19日(15日間) ・対象者：期間中老人福祉センターを利用された方及びデイサービスセンター利用者及びそのご家族 ・回収枚数 <ul style="list-style-type: none"> ①老人福祉センター 286枚 ②デイサービスセンター 63枚 	<p>利用者満足度は、すべての項目において目標数値を達成することができた。特に職員の接遇、受付カウンター業務については、満足度が95%以上であり、日頃の職員の対応が評価されたものと思われる。また、アンケートのみならず、利用者との直接対話等を通じて、ご利用される方の要望等の把握に努めることで、改善できるものについては、迅速に対応することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">各項目の満足度が目標値を上回り、評価できる。日々の職員の対応が評価されていると認められる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	各項目の満足度が目標値を上回り、評価できる。日々の職員の対応が評価されていると認められる。				<p>結果概要</p>	<p>【各項目の満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼総合的な満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：75%、結果：91.6% ▼職員の接遇に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：75%、結果：95.5% ▼生活相談に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：80%、結果：82.0% ▼健康増進・機能訓練に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：89.2% ▼教養講座に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：95.6% ▼レクリエーション・各種行事に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：87.2% ▼通所介護等に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：95.3% ▼受付カウンターに関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：95.0% 		
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>																							
<p>実施方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間：平成30年2月5日～2月19日(15日間) ・対象者：期間中老人福祉センターを利用された方及びデイサービスセンター利用者及びそのご家族 ・回収枚数 <ul style="list-style-type: none"> ①老人福祉センター 286枚 ②デイサービスセンター 63枚 	<p>利用者満足度は、すべての項目において目標数値を達成することができた。特に職員の接遇、受付カウンター業務については、満足度が95%以上であり、日頃の職員の対応が評価されたものと思われる。また、アンケートのみならず、利用者との直接対話等を通じて、ご利用される方の要望等の把握に努めることで、改善できるものについては、迅速に対応することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">各項目の満足度が目標値を上回り、評価できる。日々の職員の対応が評価されていると認められる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	各項目の満足度が目標値を上回り、評価できる。日々の職員の対応が評価されていると認められる。															
A	B	C	D																				
各項目の満足度が目標値を上回り、評価できる。日々の職員の対応が評価されていると認められる。																							
<p>結果概要</p>	<p>【各項目の満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼総合的な満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：75%、結果：91.6% ▼職員の接遇に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：75%、結果：95.5% ▼生活相談に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：80%、結果：82.0% ▼健康増進・機能訓練に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：89.2% ▼教養講座に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：95.6% ▼レクリエーション・各種行事に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：87.2% ▼通所介護等に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：95.3% ▼受付カウンターに関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標：85%、結果：95.0% 																						

利用者からの意見・要望とその対応	<p><要望>マッサージ機を修理してほしい。 <対応>老朽化のため修理不可(部品調達ができない)となっていたため、マッサージ機1台を新たに購入した。</p> <p><要望>大広間のカーペットが消耗して卓球やダンスの際、滑って危ないので交換してほしい。 <対応>卓球やダンスに支障がでないよう大広間の一部を新しいカーペットに交換した。</p> <p><要望>駐車場を広げてほしい。 <対応>特に冬期間は、職員の巡回、誘導等を強化するとともに、効率的な駐車やなるべく公共交通機関をご利用いただくようお願いした。</p> <p><要望>図書室の暖房が暖まりすぎるため、サーモスタットを付けてほしい。 <対応>図書室については、他の部屋よりも狭いこともあり、暖まりやすくなっており、特に暑く感じる場合は、暖房のON・OFFやドアの開閉などの対応により温度調節をしていただくようご理解をお願いした。</p> <p><要望>WI-FI設置を希望。 <対応>ネットワークセキュリティの問題や設置費用、ランニングコストなど財源の確保について検討が必要であり、設置工事をする事になれば構造上の問題等について札幌市との協議が必要であるため、今すぐの対応は困難だが、今後の事業運営の参考として検討していく旨回答し、ご理解をいただいた。</p>
------------------	--

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	84,430	85,264	834
指定管理業務収入	84,142	85,034	892
指定管理費	42,495	42,495	0
利用料金	40,148	40,978	830
その他	1,499	1,561	62
自主事業収入	288	230	▲ 58
支出	84,080	83,878	▲ 202
指定管理業務支出	84,041	83,838	▲ 203
自主事業支出	39	40	1
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

▼通所介護事業の利用者数が計画よりもわずかに減少となったが、介護度の高い利用者数が多かったため、介護保険事業収入が増収となり、計画より830千円の増となった。

計画どおり執行した。

A	B	C	D
---	---	---	---

収支のバランスがとれ、計画どおりの執行が行われている。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。				
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当事業の財務状況は、人件費の抑制、通所介護事業の介護保険収入があり、収支のバランスがとれており、安定した経営を行えている。 		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	不適			
<p>▽ 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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適
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。特に職員の接遇、受付カウンター業務、教養講座、通所介護については、95%以上が満足との結果であり、利用者から高い評価をいただいた。</p> <p>▼「雪あかり」、「夏祭り」等の開催にあたっては、地元町内会からのボランティアの協力により、円滑に実施することができ、町内会とさらに強固な信頼関係を築くことができた。</p> <p>▼近隣小学校や特別支援学校の職場体験としてセンターを活用してもらい、多世代交流や「働くこと」を学んでもらうことができた。</p> <p>▼札幌市立大学の学生と利用者が「石山緑地公園クリーン活動」や学生主催の「頭脳ゲーム会」等を実施し、多世代交流を図ることができた。</p> <p>▼芸術の森地区連合町内会と協力して「芸術の森地区文化祭」や介護予防事業を実施するとともに、芸術の森地区社会福祉協議会と協力し、子育てサロンを実施するなど、地域に根付いた施設運営を図ることができ、それが施設の認知度を高めることにつながった。</p> <p>▼必要に応じて、利用者の見守りケアを行い、家族、南区役所、地域包括支援センター等各関係機関と連携し、情報共有を行い、迅速に対応することができた。</p> <p>▼南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>▼利用者の健康増進のための専門家による相談事業や運動等の事業を実施し、利用者の健康維持、向上に寄与する。</p> <p>▼地域で困っている(買い物・通院・掃除など)高齢者のために活動してくれるボランティア養成のための講座を実施し、高齢者の社会参加を推進する。</p> <p>▼引き続き、地元町内会や各関係機関と連携した世代間交流行事や立地環境を生かした各種イベントにより、老人福祉センターの認知度を高め、地域との絆をさらに深めていくとともに、当センターの周知活動を積極的に行い利用者拡大を図る。</p> <p>▼近隣の各種学校へ職場体験や学習機会の場を提供する。</p> <p>▼利用者の身体(認知)状況等の見守りケアを行い、必要に応じて本人、家族、関係機関と連携し、情報共有を図るとともに、早期対応を行っていく。</p> <p>▼ボランティアに関する情報提供や研修会を開催し、ボランティア等社会参加活動の普及・啓発・育成を推進する。</p> <p>▼通所介護事業では、引き続き、居宅介護支援事業所等各関係機関と連携し、利用者本人と家族が満足するサービスを提供するとともに、PR活動を強化し利用者拡大を図る。</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。地域の活動に積極的に支援、参加しており、地域住民にとっても活動の拠点の一つとなっている。また、そのような活動が利用者にとっても利用のしやすい環境となっていることから、利用促進につながっており評価できる。</p>	