

## 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	(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	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30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 平成30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みを支援する。 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。	<table 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> 仕様書に沿って適切な管理がなされている。	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼「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や、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。</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出来た。</p>
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼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。</p> <p>▼廃食油回収ボックスを設置し、年に数回収業者へ提供している。</p> <p>▼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。</p> <p>▼ペットボトルやアルミ・スチール缶は、再利用するべく飲料メーカーに回収を依頼している。また、ペットボトルキャップの回収とリングプル回収を新たに行った。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p>	<p>新たにペットボトルキャップ・リングプルの回収を行い、従前より実施していた各種取組と併せて、さらなる環境への配慮を行った。</p> <p>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。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>▼仕様書に基づき、責任者・従事者を配置している。</p> <p>▼指揮命令系統、業務分担等を事務分掌にて定めている。</p> <p>▼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。</p> <p>▼受付業務のサービス向上の一環として、窓口に常時職員を配置した。</p>	<p>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。</p> <p>また、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規範意識を高めている。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼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。</p>	<p>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。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>▼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第三者へ委託し、適宜、指示指導を行った。</p>	<p>業務の履行確認を適宜行い、適正な管理を行なった。</p>

## ▽ 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 6月22日(金) 13:30～	1 平成30年度事業計画について 2 平成29年度事業実績について 3 意見交換「魅力ある老人福祉センターを目指すための今後の取組」について 4 その他
<協議会メンバー> 中の島地区町内会連合会会長、中の島2区第1町内会会長、中の島3区第3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、札幌市高齢福祉課担当職員、老人福祉センター館長及び副館長	
第2回 平成31年 2月7日(木) 13:30～	1 平成30年度事業実績(中間報告)について 2 ご利用者様からの苦情の整理分析について 3 意見交換「老人福祉センター利用者の拡大に向けての取組」について 4 その他
<協議会メンバー> 中の島地区町内会連合会会長、中の島2区第1・第2町内会会長、中の島3区第3町内会会長、老人福祉センター教養講座講師(皮革)、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、中の島児童会館館長、介護予防センター中の島センター長、札幌市高齢福祉課生きがい支援担当係長、老人福祉センター館長及び副館長	

仕様書に基づき、年度内に2回運営協議会を開催し、活発な意見交換を行った。出席頂いた運営委員からは、センターに対する熱意ある意見が出され、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出来た。

## ▽ 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出来た。

	<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>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼札幌市の実地検査の結果、指摘事項はなかったが、意見があったことから、速やかにその改善を行った。</p> <p>▼他の施設で指摘を受けた項目を適正に処理できているかを確認するため、改善指導書に基づく自己チェックも行った。</p>	<p>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。</p>	
(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> <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>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。</p>	<p>A B C D</p> <p>法令を遵守したほか、働きやすい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>▽ 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実施開催することで確保した。また、職員対象としたAED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、昨年度より引き続き、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>利用者の安全を第一に必要な配慮を行い、安全確保に取り組むとともに、利便性の向上に努めた。</p>	<p>A B C D</p> <p>業務を適切に実施し、利用者の安全確保に取り組んでいる。施設管理も良好に行われている。</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、施設保全、電気工作物、施設管理、除雪業務は委託を行い、適正に管理を行った。 ▼設備、機器類は委託による予防保全を行い、利用に支障のないよう速やかに修繕を行った。 ▼備品台帳を備え、適正かつ効率的な備品管理を行った。 ▼駐車場の管理については、適時見廻りを行い無断駐車防止と近隣の安全確保に努めるとともに、必要に応じて館内放送等で案内・誘導を行った。 ▼外構緑地に関しては、1日2回見廻り点検を実施し、美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮を維持した。</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19日及び12月5日に児童会館と合同の防災避難訓練を行なった。</p>	<p>仕様書に基づき適切に管理が出来た。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出来た。</p>																																																					
(4)事業の計画・実施業務	<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:5回 (うち参加者が30人以上であった回数:5回) (要求水準:年2回以上開催・参加者30人以上)</p> <p>【専門家等相談事業実施実績】</p> <table border="1" data-bbox="384 1021 979 1279"> <thead> <tr> <th>実施日</th> <th>事業内容</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5/14</td> <td>爪のお手入れと健康</td> <td>33人</td> </tr> <tr> <td>9/19</td> <td>高齢社会と高齢者住宅事情について</td> <td>38人</td> </tr> <tr> <td>1/31</td> <td>原気けいらく体操健康チェック①</td> <td>38人</td> </tr> <tr> <td>2/22</td> <td>原気けいらく体操健康チェック②</td> <td>31人</td> </tr> <tr> <td>3/28</td> <td>健康相談会</td> <td>106人</td> </tr> </tbody> </table> <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:98回 (うち参加者が20人以上であった回数:82回) (要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上)</p> <p>【講演・運動等事業実施実績】</p> <table border="1" data-bbox="384 1496 979 1968"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>実施回数</th> <th>参加者が20人以上であった実施回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>健康づくり体操教室</td> <td>35回</td> <td>35回</td> </tr> <tr> <td>ふまねっと運動教室</td> <td>12回</td> <td>11回</td> </tr> <tr> <td>医師講話</td> <td>2回</td> <td>2回</td> </tr> <tr> <td>あへあほ体操</td> <td>1回</td> <td>1回</td> </tr> <tr> <td>介護予防体操</td> <td>18回</td> <td>18回</td> </tr> <tr> <td>姿勢改善体操教室</td> <td>12回</td> <td>1回</td> </tr> <tr> <td>体組成測定会</td> <td>1回</td> <td>1回</td> </tr> <tr> <td>機能訓練体操教室</td> <td>9回</td> <td>5回</td> </tr> <tr> <td>介護予防体操教室</td> <td>8回</td> <td>8回</td> </tr> </tbody> </table>	実施日	事業内容	参加人数	5/14	爪のお手入れと健康	33人	9/19	高齢社会と高齢者住宅事情について	38人	1/31	原気けいらく体操健康チェック①	38人	2/22	原気けいらく体操健康チェック②	31人	3/28	健康相談会	106人	事業内容	実施回数	参加者が20人以上であった実施回数	健康づくり体操教室	35回	35回	ふまねっと運動教室	12回	11回	医師講話	2回	2回	あへあほ体操	1回	1回	介護予防体操	18回	18回	姿勢改善体操教室	12回	1回	体組成測定会	1回	1回	機能訓練体操教室	9回	5回	介護予防体操教室	8回	8回	<p>実施したすべての事業で目標人数以上の参加者があった。特に、原気けいらく体操、健康相談会については利用者の健康意識の向上や介護予防の一助となることができた。</p> <p>実施回数、参加者数ともに目標数値を上回ることが出来た。特に健康づくり体操教室は実施した35回全てで20名以上の参加者があり、利用者から好評を得ることが出来た。</p>	<table border="1" data-bbox="1241 808 1444 846"> <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業務を行っている。関係機関等と協力して各種事業を効果的に実施し、多くの方に参加していただいた。</p>	A	B	C	D
実施日	事業内容	参加人数																																																					
5/14	爪のお手入れと健康	33人																																																					
9/19	高齢社会と高齢者住宅事情について	38人																																																					
1/31	原気けいらく体操健康チェック①	38人																																																					
2/22	原気けいらく体操健康チェック②	31人																																																					
3/28	健康相談会	106人																																																					
事業内容	実施回数	参加者が20人以上であった実施回数																																																					
健康づくり体操教室	35回	35回																																																					
ふまねっと運動教室	12回	11回																																																					
医師講話	2回	2回																																																					
あへあほ体操	1回	1回																																																					
介護予防体操	18回	18回																																																					
姿勢改善体操教室	12回	1回																																																					
体組成測定会	1回	1回																																																					
機能訓練体操教室	9回	5回																																																					
介護予防体操教室	8回	8回																																																					
A	B	C	D																																																				

## ▽ 浴室業務

▼利用者数:5,103人(男性2,079人 女性3,024人)  
(平成29年度利用者数 5,118人)

地震の影響はあったが、昨年度並みの利用者数を確保することができた。今後も浴室利用の促進を図りたい。

## ▽ 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

講座名	延べ参加者数
ダンス	769人
リズム体操	1,263人
日本舞踊	364人
フラダンス	478人
ヨガ健康体操	4,118人
合計	6,992人

健康増進や教養の向上等に関する多彩な講座を開講し、利用者の生涯学習意欲の増進を図り、利用者ニーズを反映した講座を開講することにより、申込率が目標値を上回ることができた。

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:11種類実施

講座名	延べ参加者数
書道	708人
絵手紙	394人
オカリナ	253人
囲碁	576人
大正琴	381人
パソコン	265人
英会話	453人
合唱	1,145人
皮革	411人
カラオケ	2,558人
詩吟	722人
合計	7,866人

(定員制講座9講座中9講座全てで70%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
書道	24人	24人	100.0%
絵手紙	24人	24人	100.0%
オカリナ	16人	16人	100.0%
囲碁	24人	24人	100.0%
大正琴	16人	16人	100.0%
楽しい英語	24人	24人	100.0%
合唱	50人	50人	100.0%
皮革	12人	12人	100.0%
パソコン	15人	15人	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

▼レクリエーション参加人数:31,035人

実施内容:読書、卓球、囲碁、将棋など開館日に娯楽室等を開放し、利用者相互の交流の場を提供した。

▼各種行事参加人数:3,644人

行事名	参加人数
春季演芸大会(カラオケ)	165人
春季囲碁大会	53人
春季演芸大会(日本舞踊他)	108人
避難訓練	152人
かわら公園清掃	416人
ペッパーくんと遊ぼう	92人
交通安全街頭啓発	43人
盆踊り大会	117人
お楽しみ会	63人
秋の交通安全街頭啓発	64人
演芸大会(カラオケの部)	172人
囲碁大会	55人
演芸大会(日本舞踊他の部)	156人
開館30周年記念行事	213人
かわら公園清掃	404人
文化作品展 1日目	158人
文化作品展 2日目	111人
ハロウィンファッションショー	47人
子育てサロン合同行事	33人
子育てサロン合同行事(ハロウィンスタンプラリー)	44人
交通安全街頭啓発	48人
社会見学会(福山醸造見学と定山溪温泉)	30人
プリザーブドフラワー講習会	16人
避難訓練	185人
Xmasダンスパーティー	32人
大掃除	52人
子育てサロン合同行事(クリスマス会)	66人
新春演芸大会(カラオケ)	162人
新春演芸大会(日本舞踊・詩吟他)	147人
大正琴終了コンサート	45人
講座終了作品展 1日目	86人
講座終了作品展 2日目	66人
オカリナ講座終了コンサート	43人
参加者数計	3,644人

▼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:1回中、1回

利用者の健康増進、生きがい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するとともに、利用者ニーズを踏まえて、季節感のある四季折々の行事や地域との協働行事、地域開放行事、世代間交流行事を行ったことにより、高い満足度を得ることが出来た。定員制行事については100%の申込率であった。

定員制行事名	定員	申込者数	申込率
社会見学会	30人	30人	100.0%

※ 申込数は参加決定者数

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

▼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。

▼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。

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出来た。

▽ 老人デイサービス事業に関する業務

▼1日あたりの利用者数:目標19.5人、実績18.9人

▼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。

▼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。

▼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。

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。

▽ その他設置目的に関する業務

▼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。

▼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。

▼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介護ボランティア研修(参加者数29名)」と「いきいきあつるサポーター養成講座(参加者数52名)」を豊平区社会福祉協議会、豊平区内全介護予防センターとの協働により開催した。

▼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。

▼中の島の魅力ある地域づくりの会と協働で「中の島地区アイスクャンドル大作戦」に参加し、当センター前にアイスクャンドルを設置した。

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」や「いきいきあつるサポーター養成講座」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。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>42,668</td> <td>43,500</td> <td>43,771</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>5,118</td> <td>5,500</td> <td>5,103</td> </tr> </tbody> </table>			H29実績	H30計画	H30実績	全体	人数(人)	42,668	43,500	43,771	浴室	人数(人)	5,118	5,500	5,103	<p>全体の利用者数は計画人数を上回ることが出来たが、浴室利用者数は北海道胆振東部地震の影響もあり、計画人数に届かなかった。引き続き多くの利用者にご利用頂けるよう、魅力ある施設づくりを行うとともに、浴室利用の促進についても、検討していきたい。</p> <p>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「札幌市からのお知らせ」等での事業紹介や各種行事・介護予防事業においても積極的なPR活動を実施し、利用者増を図った。</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>適切な業務を行っている。今後も、新たな利用者が増えるように、利用促進に向けて取り組んでほしい。</p>	A	B	C	D				
			H29実績	H30計画	H30実績																						
全体	人数(人)	42,668	43,500	43,771																							
浴室	人数(人)	5,118	5,500	5,103																							
A	B	C	D																								
	▽ 利用促進の取組	<p>▼全施設アンケートを実施し、利用者ニーズを把握した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼ホームページや「札幌市からのお知らせ」への掲載による利用促進を図った。</p> <p>▼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。</p>																									
(6)付随業務	▽ 広報業務	<p>▼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。</p> <p>▼「札幌市からのお知らせ」に教養講座の募集の案内を掲載した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ基本方針を策定するとともに取組確認を実施し、2019年4月1日に公開した。</p>	<p>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、積極的に周知を図るとともに、地域のFM放送に出演し、センターの紹介を行った。</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>様々な媒体を活用した広報業務を実施している。</p>	A	B	C	D																			
	A	B		C	D																						
	▽ 引継ぎ業務	<p>▼前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。</p>																									
2 自主事業その他																											
	▽ 自主事業	<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。</p> <p>自動販売機手数料収入 196,860円</p> <p>喫茶事業収入 1,163,900円</p>	<p>各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。また、利用者の交流や社会参加の促進に寄与できた。</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>札幌市の施策に沿って運営を行っている。</p>	A	B	C	D																			
A	B	C	D																								

<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"> <li>▼施設修繕及び物品購入は市内業者を中心に発注した。</li> <li>▼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。</li> <li>▼障がい者団体(2団体)に対し週2回パン販売の場所を提供した。</li> </ul>	<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>		
<p>3 利用者の満足度</p>			
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>			
<p>実施方法</p>	<p>・実施期間：平成31年2月4日から2月18日まで(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：337枚(目標値280枚以上)          ・アンケート回収率：96.3%          ・デイサービスセンター回収数：74枚(目標値67枚以上)          ・デイサービスセンター家族：23枚</p>	<p>回収数は目標値を大きく上回り、337名の方にご協力を頂いた。満足度については、全項目で目標値を上回る結果となった。利用者ニーズを的確に把握し、多くの利用者に満足いただける施設運営を目指した結果、高い満足度を得られたと思われる。</p>	<p>A B C D          アンケート回収数、各満足度いずれも目標値を上回り、評価できる。今後も利用者ニーズの把握に努め、事業展開してほしい。</p>
<p>結果概要</p>	<p>・総合的な満足度：          目標：67.0%、結果：89.82%          ・職員の接遇に関する満足度：          目標：80.0%、結果：85.42%          ・専門家等相談事業に関する満足度：          目標：80.0%、結果：80.11%          ・講演・運動等事業に関する満足度：          目標：80.0%、結果：81.97%          ・教養講座に関する満足度：          目標：80.0%、結果：84.49%          ・レクリエーション・各種行事に関する満足度：          目標：80.0%、結果：90.99%          ・通所介護等に関する満足度：          目標：80.0%、結果：94.59%          ・通所介護等接遇に関する満足度：          目標：80.0%、結果：91.89%          ・通所介護等に関する満足度(家族)：          結果：95.65%</p>		
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【要望】 ロビーのテーブルを占領している人が居る。共用の場なので注意喚起してほしい。          【回答】 掲示や口頭により注意喚起を行った。          【要望】 演芸会の申込み期間が短すぎるので、もう少し長くしてほしい。          【回答】 現在よりも1週間程度長くすることを検討する。</p>		

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)				
収入	80,084	78,575	▲ 1,509	利用料金収入が減収となったため支出を抑制し、収支バランスをとるよう努めた。	地震の影響があったが、収支の均衡をとり運営できている。		
指定管理業務収入	78,572	77,191	▲ 1,381				
指定管理費	38,502	38,502	0				
利用料金	39,629	38,148	▲ 1,481				
その他	441	541	100				
自主事業収入	1,512	1,384	▲ 128				
支出	79,084	77,108	▲ 1,976				
指定管理業務支出	77,761	76,096	▲ 1,665				
自主事業支出	1,323	1,012	▲ 311				
収入-支出	1,000	1,467	467				
利益還元			0				
法人税等	1,000	1,467	467				
純利益	0	0	0				
▽ 説明							
<p>▼利用料金収入は、地震による休館等の影響により、計画より1,481千円の減となった。</p> <p>▼指定管理業務支出は、収入の減に伴う光熱水費・燃料費の適正執行等により、計画より1,665千円の減となった。</p>							

## &lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 ・運営管理は、指定管理費及び通所介護事業の介護保険収入で行われており、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、札幌市社会福祉協議会の「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、札幌市社会福祉協議会の「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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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出来た。</li> <li>・ 来館利用者数は前年実績を上回り、目標値以上の利用者に来館いただいた。</li> <li>・ 併設する中の島児童会館と開館30周年事業やハロウィンファッションショー等の合同事業を実施し、世代間交流の場を拡充することが出来た。</li> <li>・ 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」「いきいきあつがるサポーター養成講座」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。</li> <li>・ 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全ての目標値を上回る結果を得ることが出来た。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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す。</li> <li>・ 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、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に努める。</li> <li>・ 併設する児童会館と合同行事を実施し、世代間交流及び地域交流促進を目指すとともに、介護予防の拠点として活動を充実させていく。</li> </ul>

【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。利用者の満足度も高く、施設職員の適切な対応によるものと認められる。</p> <p>今後も、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することを期待する。</p>	