

## 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	(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	公募		
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	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
	▼設置目的を実現すべく、①札幌市社会福祉協議会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い、誰もが平等にサービスを受けられるよう支援する。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に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。の7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。		仕様書に沿って、適切な管理がなされており、職員研修やミーティング等を活用し職員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

- ▼「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。
- ▼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。
- ▼定員制教養講座受講生や演芸発表会の出演順番の決定において、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

- ▼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、「クリスマスダンスパーティー」、新春行事「かると大会」、「百人一首大会」、「学生寄席」を施設主催の「ウォームシェア事業」として実施した。

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、環境負荷低減や市の施策に基づく各種取組により、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、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に、ミーティング等においてふり返りを行った。
- 6/6 全道新任社協職員研修
- 7/5・26 救命救急研修
- 7/18 コンプライアンス研修
- 8/30 防火管理者セミナー
- 9/21 労働災害防止研修会
- 10/22 衛生管理研修
- 12/6 広報研修
- 2/12 防火管理実務者講習会

「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。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

- ▼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。
- ▼当法人の3区内(白石・厚別・清田)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。

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出来た。また、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 平成30年 6月26日 開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度事業実績報告について</li> <li>・平成29年度利用者アンケート調査結果について</li> <li>・平成30年度事業計画について</li> <li>・その他(意見交換)</li> </ul>
第2回 平成31年 2月19日 開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成31年度事業計画(案)について</li> <li>・平成30年度札幌市介護予防自立支援事業の概要報告について</li> <li>・利用者の状況等について</li> <li>・その他(意見交換)</li> </ul>

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た。

	<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</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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、日常的に残高と帳簿残高を照合している。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。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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、全職員で共有したうえ、問題解決に向けて迅速かつ適切に対応し、再発防止に努めている。</p> <p>▼ 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。</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>▼ 「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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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> <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>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>▼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。</p> <p>▼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。</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>▼ワーク・ライフ・バランスを考慮して、希望した休務日を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している。</p> <p>▼年1回の健康診断を義務づけている。</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"> <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>法令を遵守した管理を行っている。また、休暇希望に配慮するなど、働きやすい職場環境づくりを図っている。</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> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。また、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>▼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。</p> <p>▼利用者から身体面、精神面、あるいは介護等で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> <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(施設内衛生の為に日常清掃・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>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組を行った。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館内掲示板等を利用して、再三にわたって注意喚起を行った。</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>	<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>適切な業務を行い、利用者の安全確保を行っている。施設管理、防災対策も良好に行っている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<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。また、防災マニュアルについては、30年9月に発生した胆振東部地震の教訓を踏まえ、緊急連絡先の追加や情報入手方法等を追加するなど内容を改訂した。</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>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>									
(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：4回のうち参加者が30人以上であった回数：2回 (要求水準：年2回以上開催・参加者30人以上)</p> <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：51回のうち参加者が20人以上であった回数：48回 (要求水準：年30回以上開催・参加者20人以上)</p> <p>▽ 浴室業務</p> <p>利用者数：7,261人(前年度8,318人)</p> <p>※平成30年9月6日～9月12日胆振東部地震による休館に伴い、入浴中止。</p> <p>※平成30年11月13日～平成31年1月28日女子浴室換気扇故障に伴い、男女交互(隔日)入浴実施。</p> <p>※平成31年2月4日～3月1日ボイラー故障により入浴中止</p>	<p>専門職員や関係機関の協力などで、利用者ニーズに即した住居、相続・悩み等の相談事業を実施した結果、要求水準を達成することができた。</p> <p>医師や理学療法士等による健康に関する情報提供や介護予防啓発に関する講演・実技体験などを実施した結果、要求水準を達成することができた。</p> <p>胆振東部地震に伴う休館や施設設備故障による入浴中止が響き、前年から大幅減となった。なお、設備故障は解消しており、引き続き、安全管理に努めていく。</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">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い機会をつくり、高齢者の社会参加のきっかけづくりにつながっている。また、他施設等と協同で事業を実施しており、多世代交流も促進している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	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い機会をつくり、高齢者の社会参加のきっかけづくりにつながっている。また、他施設等と協同で事業を実施しており、多世代交流も促進している。			
A	B	C	D								
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い機会をつくり、高齢者の社会参加のきっかけづくりにつながっている。また、他施設等と協同で事業を実施しており、多世代交流も促進している。											

## ▽ 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:6種類実施  
 (フラダンス、代謝アップ体操、すこやかヨガ、脳・足きたエール、フォークダンス、健美操)  
 月2回以上開催する教養向上に関する講座:9種類実施  
 (日本の歴史、ペン習字、書道、水彩画、カラオケ、民謡、詩吟、舞踊、楽しいコーラス)  
 (要求水準:月2回開催する健康増進及び教養向上に関する講座各4種類以上・定員申込率70%以上)  
 定員制講座(日本の歴史、ペン習字、書道、水彩画)全てが定員の70%以上申込みであった。

## 【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%
水彩画	12	12	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、娛樂室に囲碁将棋・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。

## ▼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、「認知症講話」や「健康フェスタ」を開催した。

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」「ハロウィンパレード」などを開催し、児童157人の参加があり、高齢者との交流が図られた。  
 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:5回中、5回

自由参加講座の体操などは多数の参加があり、大変好評をえられている。また、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、要求水準を達成することができた。

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結果、利用者からも高い評価をいただいた。

## 【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%
正しいラジオ体操講習会	40	42	105.0%
社会見学会	30	35	116.7%
第1回幸せ人生講座	20	14	70.0%
第2回幸せ人生講座	20	21	105.0%

## ▽ 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、利用者をお願いしたりした。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。

## ▽ その他設置目的に関する業務

▼利用者からペットボトルキャップ、プルタブを近隣中学校等に贈呈するなど、社会貢献活動を行った。

▼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。

▼「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き、転倒予防に大いに役立った。

地域福祉の拠点として、積極的に空室を開放し、高齢者の生きがい支援を行った。また、地域との交流行事により、世代間交流が図られた。

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り組みを行うとともに、社会貢献の一環として、職場体験など積極的に受け入れた。



<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="384 197 979 327"> <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>84,238</td> <td>85,000</td> <td>76,057</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>8,318</td> <td>9,300</td> <td>7,261</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件  ※平成30年9月6日～9月12日胆振東部地震による休館に伴い、入浴中止。  ※平成30年11月13日～平成31年1月28日女子浴室換気扇故障に伴い、男女交互(隔日)入浴実施。  ※平成31年2月4日～3月1日ボイラー故障により入浴中止</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 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、利用者からの聞き取りなどにより、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。</p> <p>▼ 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を通じて近隣町内会や清田区役所、清田区社会福祉協議会などに配架した。</p> <p>▼ 各種行事開催や講座募集・開講については「札幌市からのお知らせ」を積極的に活用した。</p> <p>▼ 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。</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>			H29実績	H30計画	H30実績	全体	人数(人)	84,238	85,000	76,057	浴室	人数(人)	8,318	9,300	7,261	<p>胆振東部地震に伴う休館や施設設備故障による入浴中止が響き、前年から大幅減となった。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、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>ホームページの活用や各町内会にセンターだよりを回覧するとともに、各種会議において、センター行事等のPR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>地震による休館や設備故障による浴室休止により、利用者が減じたことはやむを得ないと認められる。魅力ある事業展開と効果的なPRにより、今後の利用促進に取り組んでほしい。</p>	A	B	C	D				
		H29実績	H30計画	H30実績																						
全体	人数(人)	84,238	85,000	76,057																						
浴室	人数(人)	8,318	9,300	7,261																						
A	B	C	D																							
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 世代間交流行事や行事募集について、地域新聞や「札幌市からのお知らせ」に掲載した。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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> <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>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼ 前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし</p>	<p>ホームページでの情報発信やセンターだよりの町内会回覧、札幌市からのお知らせ、地域新聞等各種媒体を利用し、積極的にセンターPR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業務を実施している。今後も地域団体等と連携しながら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																							
<p>2 自主事業その他</p>																										
<p>▽ 自主事業</p> <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 185,398円  喫茶事業収入 1,147,500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た業務を行っている。</p>	A	B	C	D					<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>	A	B	C	D											
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>▼施設の修繕や物品購入などを市内企業に発注依頼した。</li> <li>▼館内清掃業務を引き続き、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。</li> <li>▼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高齢者の就労の場の確保に努めた。</li> <li>▼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依頼した。</li> <li>▼家庭での使用済みの天ぷら油(植物油)の回収をした。施設利用者のみならず、近隣住民も利用している。</li> <li>▼福祉施設(知的障がい者)によるパンの販売を支援し、雇用促進に寄与した。</li> </ul>	<p>施設修繕、物品等の購入は市内企業に発注した。また、福祉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>										
<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>▼利用者アンケートの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間:平成31年2月4日から2月18日まで(15日間)</li> <li>・対象者:清田老人福祉センター利用者</li> <li>・配布枚数:320枚、回収296枚(回収率92.5%)</li> </ul>	<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。日頃の対応が評価された成果であると思われる。また、意見・要望については、職員間で常に共有し、協議検討し、改善できるものは迅速に対応した。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>全ての項目で満足度が目標値を上回り、評価できる。また、利用者からの意見・要望に丁寧に対応している。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>全ての項目で満足度が目標値を上回り、評価できる。また、利用者からの意見・要望に丁寧に対応している。</p>			
A	B			C	D						
<p>全ての項目で満足度が目標値を上回り、評価できる。また、利用者からの意見・要望に丁寧に対応している。</p>											
<p>結果概要</p>	<p>【各項目の満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼総合的な満足度 <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標:67%、結果:80.4%</li> </ul> </li> <li>▼職員の接遇に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標:72%、結果:80.7%</li> </ul> </li> <li>▼専門家相談事業に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標:80%、結果:81.1%</li> </ul> </li> <li>▼講演・運動等事業に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標:80%、結果:87.3%</li> </ul> </li> <li>▼教養講座に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標:80%、結果:81.3%</li> </ul> </li> <li>▼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"> <li>・目標:80%、結果:91.9%</li> </ul> </li> </ul>										
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>〈要望〉駐車場を広げてほしい。  「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。  〈要望〉玄関付近に椅子を多く置いてほしい。  「対応」玄関の通行の妨げにならない場所に椅子1脚を設置した。  〈要望〉インターネット対応を希望  「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。  〈意見〉3列駐車をしている最後尾に駐車している人にはスムーズに移動してもらうために予め受付で車番を記入してもらってはどうか。  「対応」職員の巡回を強化するとともに、受付での声掛けやセンターだよりにて移動をお願いすることがある旨依頼している。</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)	ほぼ計画どおり執行した。 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。			
収入	46,207	45,646	▲ 561				
指定管理業務収入	44,635	44,280	▲ 355				
指定管理費	42,718	42,718	0				
利用料金	1,680	1,452	▲ 228				
その他	237	110	▲ 127				
自主事業収入	1,572	1,366	▲ 206				
支出	45,207	44,179	▲ 1,028				
指定管理業務支出	43,817	43,192	▲ 625				
自主事業支出	1,390	987	▲ 403				
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							
▼利用料金収入は、地震による休館や機器の故障等の影響により、計画より228千円の減となった。 ▼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625千円の減となった。							

## &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 ▼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。利用者数は地震による休館や機械設備の故障に伴う入浴中止等により減となったが、アンケート調査の満足度においては、利用者ニーズに即した取組を行った結果、すべての項目で目標数値を達成することができた。</p> <p>▼清田中央児童会館と合同で「ちぎり絵工作会」や「盆踊り大会」、「百人一首」などを実施し、多世代交流を図り、地域における施設の認知度を高めることが出来た。</p> <p>▼清田区社会福祉協議会と連携し「ボランティア養成講座」や相談会等を開催することにより、高齢者の社会参加への意識を高めることができた。</p> <p>▼近隣中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>▼必要に応じて、利用者の見守りケアを行い、家族、清田区役所、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>▼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ことにより、老人福祉センターの認知度向上を図り、利用者増を図る。</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、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、更なる満足度の向上を図る。</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>

【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。高齢者のボランティア活動を通し、社会参加への意識向上を図っていることについて評価できる。</p> <p>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>	