

## 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	札幌市西老人福祉センター	所在地	西区二十四軒4条3丁目
開設時期	昭和58年1月	延床面積	1,703㎡
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	(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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼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。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼平等利用に関する方針や取組内容を策定するとともに、常時確認できるように事務室に掲示し、各職員に周知・徹底を図った。 特に定員制講座受講生の決定においては、公開抽選にて行う等、平等性及び透明性の確保に努めた。</p>	<p>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。</p> <p>平等利用に関する方針や具体的取組内容を事務室に掲示するとともに、内部研修にて職員の認識を深め、適正に対応できた。</p>	<p>A B C D</p> <p>仕様書に沿って適切な管理がなされている。 職員間で情報共有し、良好な施設運営を実施している。</p>

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼内部研修等により全職員が環境保全行動に常に意識を持ち、「電気、水道、燃料及び紙などの使用量削減」を図るべく、冷暖房や便座等のこまめな時間設定及び温度調節を行うとともに、古紙使用率の高い再生紙や、ガイドライン指定品の使用、さらに委託業者の消耗品も環境に配慮したものを指定する等徹底を図った。また、札幌市で推進するウォームシェアの取組みも継続して実施した。

内部研修等で職員の環境保全に対する意識向上を図り、節電や節水、ごみの減量や環境に配慮した消耗品の使用を徹底した。  
また、節電・節水の掲示により利用者の意識も高まっており、協力も得られている。

## ▽ 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をはじめ、その職務代理者である副館長以下、指揮命令系統や担当業務を事務分掌等により整備・徹底した。  
また、業務上必要な専門知識や技術、経験を有する職員を必要数配置するとともに、職場研修、外部研修等を通じて、更なる資質向上を図った。

責任者である館長他、必要な人員を配置した上で指揮命令系統を明確にし、円滑な管理運営を行った。  
また、内外の研修を計画的に行うと共に、適時効果的な研修を実施し職員全体の資質向上を図った。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼情報を共有し職員の共通認識や資質向上を図るため、毎月定例で他施設との施設長会議を行う他、実務担当者レベルでの会議も定期的実施している。また、施設内でも毎日ミーティングを行う他、月例での会議も実施し、より連携を図っている。  
▼管理水準の維持とともに平準化を図るため、他法人との横断的な情報交換のため、四半期に一度程度、老人福祉センター全10館による合同連絡会議を実施した。

各種会議で情報交換・共有することで、他施設における懸案事項等を参考にし業務の改善を図るとともに、施設内での周知を徹底することで各職員が同様の対応ができた。

## ▽ 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)

▼センターの管理運営において、専門的な知識・技術を必要とする業務については、指名競争入札により公平に業者を選定し、また、可能な場合は福祉関係団体へ委託している。委託者には、市民サービスの向上及び安全確保を十分認知させるとともに、業務遂行にあたっては、受託者の責任者・指揮命令・連絡系統を明確にした上で、現場での確認、日報・月報の提出の徹底を行った。

第三者委託においてもサービス低下にならないよう、十分な安全確保、委託者への指示、検査、確認等十分に周知させるとともに、環境負荷の軽減についても指示を行い、確実な履行ができた。

▽ 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 2月27日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度事業計画について</li> <li>・平成29年度事業実績について(中間報告)</li> <li>・意見交換「高齢者の社会参加推進における今後のあり方について」</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西区琴似二十四軒福祉のまち推進センター事務局長</li> <li>・西区二十四軒東第2町内会会長</li> <li>・西区第1地域包括支援センター センター長</li> <li>・西区二十四軒児童会館館長</li> <li>・センター教養講座講師</li> <li>・センター利用者2名</li> <li>・札幌市保健福祉局高齢福祉課2名</li> <li>・西老人福祉センター館長</li> </ul>	

センター管理運営水準の維持向上を図るため、各分野から様々な方に参加いただき、左記のとおり運営協議会を開催した。多彩な視点から意見をいただき、より充実した施設運営をする上での参考とした。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼「社会福祉法人新会計基準」を基に経理処理を行うとともに、当法人の「経理規程」により適正に処理している。

また、法人の監事監査や公認会計士による外部監査を定期的に行い、資金管理等の点検、確認を実施した。

▼現金等の取扱いについては、「経理規程」に基づく当法人施設福祉部の「経理事務の手引き」により適正に行うとともに、外部監査や内部監査の定期的な実施、毎日の現金実査及び月末残高照会も徹底した。

「経理規程」や「経理事務の手引き」に則って経理処理を行い、適時現金実査や監査を行うことで、適正な経理処理を行った。

▽ 要望・苦情対応

▼苦情等については、当法人の「苦情解決に関する規程」に基づき、制度・体制を整えており、迅速かつ適切な対応を心掛けるとともに、担当を明確にし、その旨を掲示し周知を図った。

苦情や要望に関しては迅速に対応するとともに、必要に応じて改善を図った。

▽ 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)

▼会計帳簿をはじめ、施設運営に係る各書類を整理し、記録している。

▼総合アンケートを実施するとともに、館内に投書箱を設置し、満足度調査や要望等を把握した。

▼各種報告については、定期的に必要なもの、また状況に応じて報告するものを、遅滞なく提出した。

▼札幌市からの検査等については、速やかに対応するとともに、適時回答も行った。

▼自己評価については、他職員に確認の上、様々な意見をもとに作成を行った。

アンケート等における意見については、ミーティング等で検討を行うとともに事業運営上の参考とした。また、書類等は適時整理し、必要時にはすぐに対応できるようにした。

<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>▼各種労働関係法令を遵守した就業規則に基づき、健全な雇用条件とともに労働環境の維持向上にも配慮している。</p> <p>また、当法人では、健康づくり担当職員を配置し、定期健康診断をはじめ、メンタルヘルス支援等の強化も図っている。</p>	<p>就業規則に基づく労働条件の維持はもちろん、各職員の意見を参考に業務改善等を行い、労働環境の向上にも配慮した。</p> <p>また、必要とする職員には、育児短時間休業も実施している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守し適正に実施している。また、職員の意見を元に業務改善を行い、労働環境向上に取り組んでいる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守し適正に実施している。また、職員の意見を元に業務改善を行い、労働環境向上に取り組んでいる。			
A	B	C	D								
法令を遵守し適正に実施している。また、職員の意見を元に業務改善を行い、労働環境向上に取り組んでいる。											
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(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>▼利用者の安全確保を第一に考え、開館前及び閉館後に施設内外を点検し、設備・備品等の状況確認を行っている。また、当法人の「センター感染症ガイドライン」に則って感染症の拡大防止対策や、流行期の施設内消毒の徹底を図っている。</p> <p>▼総合アンケートや投書箱を設置するとともに、主に窓口等で利用者の生の声を聞きながら、事業の実施や改善、設備の環境整備を行っている。</p> <p>▼緊急時を含めた連絡体制を整備しており、常に最短の時間で連絡可能な態勢を確保している。</p> <p>▼施設内における賠償責任に備えて、所定の交差責任担保特約付損害賠償責任保険に加入している。</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>▼専門的技術が必要な清掃業務、保守点検業務、また効率的かつ効果的な管理のための夜間警備(機械警備)については第三者委託とし、それぞれ各仕様書に基づき適正な業務が遂行された。なお、日中の開館時の警備を兼ねた管理については、職員が適時巡回を行った。</p> <p>▼設備等の管理や修繕については、保守点検業者が定期点検時の他にも必要に応じて適宜実施した。また、備品の故障等で利用者から連絡を受けた場合には、職員が速やかに状況を確認するとともに、初期対応を行った。</p> <p>▼駐車場については、敷地内の安全確保とともに、近隣の安全確保にも配慮しながら巡視を行った。</p> <p>▼緑地等管理についても、美観の保持や近隣への配慮から、適時清掃を行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼施設利用者の安全確保を最優先とし、当法人の防火管理規程に基づきながら災害発生時の対応、非常体制、連絡網、通報関係等を、年2回(6/30、11/24)の避難訓練を含めて整備及び徹底を図った。</p> <p>また、災害時の一時待機や、ライフライン切断時等の緊急事態に備え、利用者や地域の安全・安心のため非常食も備蓄している。</p>	<p>ミーティング等で情報共有による事故の未然防止対策や、感染症予防として館内各箇所の消毒を行う等、安全確保を徹底した。</p> <p>管理上、専門性が高い業務は専門業者に委託したことにより、衛生面や設備管理等での安全性が高められ、スムーズな業務遂行が図れた。</p> <p>また、駐車場や施設周辺の管理については、定期的に見回りをを行い、適正な管理ができた。</p> <p>災害時の対応及び通報する関係機関については事務所内に掲示するとともに、内部研修及び定期的な訓練の実施により、職員の意識を高め、緊急時に迅速に対応できるよう取り組んだ。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">利用者の安全確保に配慮した施設及び設備の維持管理を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	利用者の安全確保に配慮した施設及び設備の維持管理を行っている。			
A	B	C	D								
利用者の安全確保に配慮した施設及び設備の維持管理を行っている。											

(4)事業の計画・実施業務	▽ 生活相談に関する業務		A B C D
		<p>▼行政書士による相談や相談実績豊富な専門相談員による生活相談を、それぞれ月1回ずつ定期相談日として設定し利便性を高めるとともに、館長その他職員が適時相談を受ける体制を整えている。 相談件数:目標300件、実績133件 (内 専門相談件数 79件 職員相談件数 54件)</p> <p>▽ 健康増進、機能訓練に関する業務</p> <p>▼高齢者の健康維持・増進のための支援として、また介護予防に供するため、各種の事業を実施した。 (1) 医師等による健康講話 参加人数:33名 (2) 参加・体験型の健康運動等 『身体を動かして若返りまよう!』、『みんなでウォーキング』、『腰の痛みと上手な付き合い方』、『ひざの痛みと上手な付き合い方』、『コグニサイズ体験会』、『肩の痛みと上手な付き合い方』、『身体を動かして若返りまよう!』、『ロビー体操』、『スポーツ吹き矢体験会』、『転ばない!冬、自信マン体操』、『美しい姿勢を目指そう!～健美操・腰痛、膝改善体～』 参加人数:1,730名 (3) 介護予防に資する知識・情報の提供や支援・指導 参加人数:141名 (4) 看護職員による助言・指導等 利用人数:8,744名 (5) 機能回復訓練室の運動器具の設置 利用人数:6,329名 ▼二次予防事業である運動向上トレーニング事業修了者が機能減退を防ぎ、健康的な生活を維持するため、自主サークルグループとして活動できるよう支援した。  総利用者数:目標12,000人、実績16,977人</p> <p>▽ 教養講座に関する業務</p> <p>▼健康増進や教養の向上等に資する多彩な講座を開講し、利用者の介護予防や生涯学習意欲の向上を図った。 (1) 自由参加講座 カラオケ、民謡、舞踊、社交ダンス (4講座、延参加者数7,217人) (2) 定員制健康教室 ヨガ、身体に優しい健康体操、ふまねっと (3講座、延参加者数6,617人) (3) 定員制教養講座 初級パソコン、書道、絵手紙、オカリナ、生け花、皮革工芸、ペン習字 (7講座、延参加者数3,064人)</p>	<p>「行政書士相談」や専門職員による「何でも相談」を定期的に開催するとともに、センター職員も適時対応できる体制を整え、幅広いニーズに対応し好評を得たが、周知が不十分で相談件数が目標に届かなかったことから、更にPRを図っていききたい。</p> <p>ニーズの高い健康関連の事業や、近隣の医療機関や介護予防センターと連携した介護予防事業を定期的に関催し、多くの参加者があり、内容も非常に好評であった。 また、二次予防事業修了者の自主サークル化への支援により、市民の健康的な生活支援の一翼を担うことができた。</p> <p>開講講座については利用者の要望等を踏まえ、開講種目を検討して実施した。 特にニーズの高い実践指導型の運動教室では、複数のクラスに分け、より多くの人が参加できる体制を整え好評を得た。</p>

## 【定員制健康教室申込率】

講座名	定員数	申込数	申込率
ヨガAグループ	200	200	100.0%
ヨガBグループ			
ヨガCグループ			
ヨガDグループ			
身体に優しい健康体操	70	70	100.0%
ふまねっとA	70	70	100.0%
ふまねっとB			

※申込数は参加決定者数

## 【定員制教養講座申込率】

講座名	定員数	申込数	申込率
初級パソコン	16	16	100.0%
書道	16	16	100.0%
生花	12	12	100.0%
絵手紙	16	16	100.0%
オカリナ	16	16	100.0%
皮革工芸	12	12	100.0%
ペン習字A	16	16	100.0%
ペン習字B	16	16	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

▼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、卓球、囲碁、将棋、オセロ、カードゲーム、読書等の各種活動の場を提供している。

▼季節毎の行事に加え、地域に開かれたセンターとして、協働行事や地域開放行事も開催した。

参加者数:3,231名

▼関係団体の協力を得ながら、市民の健康意識の高揚を図るため、他の老人福祉センターと合同で「はつらつ健康まつり」を開催した。

参加者数:262名

レクリエーション	参加人数(人)
卓球	15,577
囲碁・将棋	17,591
オセロ	471
読書	2,426
カードゲーム	2,327

## 【定員制行事・レクリエーション】

定員制行事・レク名	定員数	申込数	申込率
社会見学会	43	33	76.7%

手軽なスポーツの卓球、根強い人気の囲碁・将棋等や教養の向上に資する図書等、多岐にわたるレクリエーションの場を提供した。

また、ニーズの高い健康関連の行事をはじめ、地域とのつながりを目的とした隣接する児童会館との合同夏まつりや地域開放講座を実施し、利用者だけでなく近隣住民からも好評を得た。

<p>▽ 老人デイサービス事業に関する業務</p> <p>▼平成29年度延べ利用者数と1日あたりの利用者数 目標5,921人(19.1人/日)、実績5,807人(18.7人/日)</p> <p>▼要介護状態及び要支援状態にある高齢者に対し、それぞれのニーズに対応したサービスを提供することによって、利用者の心身機能の維持・向上を図り、住み慣れた地域で日常生活が送れるよう、以下のサービスメニューを実施した。</p> <p>(1) 送迎 個々の体調に配慮するとともに、乗降時の介助等の安全確保を徹底した。</p> <p>(2) 健康チェック 健康状態を把握するため、血圧・脈拍・体温測定を行うとともに、看護職員が必要なアドバイスをを行った。</p> <p>(3) 入浴 プライバシーの配慮から同性介護を基本とし、健康状態等に合わせた見守りや介助のもと、それぞれの生活習慣に合わせた快適で安心できる入浴サービスへの配慮を行った。</p> <p>(4) 排せつ 個々の状況に合わせて、声かけや介助等により排せつ動作の維持を図るとともに、定期的な排せつを支援した。</p> <p>(5) 食事 食事前には口腔体操を行い、利用者の咀嚼及び嚥下状態の向上を図った。また、栄養のバランスに配慮した食事を提供するとともに、疾病等を考慮した食事を提供した。</p> <p>(6) 心身機能の維持・回復 心身機能全般に効果のある体操やストレッチを行うとともに、必要な利用者には個々のニーズに対応した機能訓練を行った。また、季節に合わせた外出行事や個別対応のレクリエーションも実施し、利用者の心身の活性化を図った。</p>	<p>利用者の個々の状態を常に把握し、日々のミーティングや定例の職員会議等で情報を共有することにより、サービスの向上を図るとともに、事故の未然防止も図ることができた。</p> <p>また、老人福祉センター併設の利点を活かし、地域の方々との交流や多彩な行事の参加機会を提供することにより、活力ある活動への参加を図ることができた。</p>
<p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <p>▼講座期間終了後の自主的サークル活動、及び高齢者の健康づくりや趣味のサークル活動等に部屋の空き時間帯を開放し、自主的な活動を支援した。</p> <p>また、町内会等にも開放し、地域の活動の支援を行った。</p>	<p>様々なサークル活動で利用してもらい、高齢者の自主的活動や生きがい支援に繋がった。</p> <p>また、地域等の連携構築にも繋がった。</p>
<p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <p>▼社会貢献活動の一環として、看護学部の実習生や教職課程における介護等体験実習生の受入れ、また、中学生の職場体験学習や高校のインターンシップの受入れを行った。</p> <p>▼隣接する児童会館との合同行事や交流事業、また地域福祉の推進を目的とした事業の町内会への案内や地域住民も対象にした介護予防事業等、地域と連携して様々な事業を行った。</p> <p>▼市民の健康増進を図るための「はつらつ健康まつり」や、利用者の創作意欲の高揚とともに老人福祉センターの一層の理解と利用促進を図るための作品展示会を、他の老人福祉センターと合同で開催した。</p>	<p>実習生の積極的な受入や、地域との様々な連携事業を通じて、地域に根ざした施設として運営を行うとともに、地域への貢献を図った。</p> <p>また、合同行事等によって、既存の利用者以外にも広く老人福祉センターの周知が図られた。</p>

(5)施設利用に関する業務	▼ 利用件数等 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <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>67,991</td> <td>72,000</td> <td>67,086</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>4,923</td> <td>5,500</td> <td>5,475</td> </tr> </tbody> </table> ▼ 不承0件、取消し0件、減免0件、還付0件			H28実績	H29計画	H29実績	全体	人数(人)	67,991	72,000	67,086	浴室	人数(人)	4,923	5,500	5,475	ヨガ、健康体操、ふまねっこの健康教室については参加者が多くなり、自由参加・登録制講座では対応が困難になってきたため、安全性確保の観点から定員制講座としたことにより、利用者数の減少が見られたが、レクリエーションや地域との協働行事の実施により減少を最小限に抑えることができた。次年度以降は計画達成のために、利用促進の取組やPR活動のさらなる強化を検討していきたい。	A B C D
			H28実績	H29計画	H29実績													
全体	人数(人)	67,991	72,000	67,086														
浴室	人数(人)	4,923	5,500	5,475														
▼ 利用促進の取組 <p>▼平成26年度から、従来の休館日である毎月第1土曜日を閉館することにより、利用者の利便性を高めた。</p> <p>▼イベントの開催情報等を適時町内会に回覧するとともに、地域の方にも参加していただける介護予防事業等の行事を実施し、地域福祉推進の役割を果たす施設としても取り組んだ。</p> <p>▼西区のご当地体操の普及を図ることを目的に、気軽に参加できる内容の参加体験型運動教室として、「ロビー体操」を平成29年11月から毎月1回開催した。</p>	「ロビー体操」では、定員制健康体操講座に抽選漏れた人たちも自由に参加できることから好評を得ており、毎回40名前後が参加した。	利用者の安全確保に配慮し、適切な業務を実施している。今後も、より多くの利用者参加につながる事業を展開することを期待する。																
(6)付随業務	▼ 広報業務 <p>▼親しみやすいレイアウトにしたホームページにおいて、適時センター行事等を写真入りで掲載し、利用の様子を分かりやすく発信した。</p> <p>▼月1回のセンター便りに利用案内等の最新情報を掲載するとともに、札幌市の施策に係る情報も掲載した。</p> <p>▼より広く市民へ周知を図るため、広報さっぽろへ適時イベント情報を掲載した。</p>	施設内はもちろん、町内会へもイベント情報を周知することにより多数の参加があった。また、それにより老人福祉センターの周知が図られ、新たな利用者が増えた	A B C D															
▼ 引継ぎ業務 <p>▼継続指定のため、引継業務なし</p>	適切な広報活動を行っている。今後も、より多くの方に周知されるような効果的な手法について検討してほしい。																	



2 自主事業その他														
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼利用者の利便性を高めるため、飲料の自動販売機を設置し、各種飲料を販売した。 自動販売機手数料収入 245,696円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼業務委託、物品購入及び修繕等では、市内企業を中心に発注した。 ▼古紙回収については障がい者団体に依頼し、毎月回収してもらうことで障がい者支援事業に協力している。 ▼複数の障がい者団体と連携して、障害者の就労支援として館内で定期的にパンの販売をするコーナーを設けている。</p>	<p>利用者の要望に沿うように、季節により販売飲料を変更し、利用者の利便性を高め好評を得た。</p> <p>業務委託や物品購入・修繕の受注においては市内企業を積極的に活用するとともに、多様な場面で福祉団体に協力し、支援することができた。</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>適切な業務を実施している。札幌市の施策に沿った取組も行われている。</p>	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> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 936 363 1373">実施方法</td> <td data-bbox="368 936 978 1373"> <p>▼調査期間:平成30年2月5日～2月19日</p> <p>▼調査対象:老人福祉センター利用者           デイサービス利用者及びその家族</p> <p>▼配布数:老人福祉センター340枚 (回収数328枚、回収率96.5%)           デイサービスセンター67枚 (回収数 64枚、回収率95.5%)</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1379 363 2063">結果概要</td> <td data-bbox="368 1379 978 2063"> <p>・総合的な満足度:   目標:75%、今年度結果:86.03%</p> <p>・職員の接遇に関する満足度:   目標:75%、今年度結果:91.95%</p> <p>・生活相談に関する満足度:   目標:80%、今年度結果:71.30%</p> <p>・健康増進・機能訓練に関する満足度:   目標:85%、今年度結果:88.22%</p> <p>・教養講座に関する満足度:   目標:80%、今年度結果:92.79%</p> <p>・レクリエーション・各種行事に関する満足度:   目標:85%、今年度結果:97.49%</p> <p>・通所介護等に関する満足度:   目標:85%、今年度結果:87.95%</p> <p>・受付カウンターに関する満足度:   目標:85%、今年度結果:92.10%</p> </td> </tr> </table>	実施方法	<p>▼調査期間:平成30年2月5日～2月19日</p> <p>▼調査対象:老人福祉センター利用者           デイサービス利用者及びその家族</p> <p>▼配布数:老人福祉センター340枚 (回収数328枚、回収率96.5%)           デイサービスセンター67枚 (回収数 64枚、回収率95.5%)</p>	結果概要	<p>・総合的な満足度:   目標:75%、今年度結果:86.03%</p> <p>・職員の接遇に関する満足度:   目標:75%、今年度結果:91.95%</p> <p>・生活相談に関する満足度:   目標:80%、今年度結果:71.30%</p> <p>・健康増進・機能訓練に関する満足度:   目標:85%、今年度結果:88.22%</p> <p>・教養講座に関する満足度:   目標:80%、今年度結果:92.79%</p> <p>・レクリエーション・各種行事に関する満足度:   目標:85%、今年度結果:97.49%</p> <p>・通所介護等に関する満足度:   目標:85%、今年度結果:87.95%</p> <p>・受付カウンターに関する満足度:   目標:85%、今年度結果:92.10%</p>	<p>概ね目標値を上回ることができた。特にニーズの高い健康関連の事業を積極的に取り入れたことにより「健康増進・機能訓練」や「レクリエーション・各種行事」については高い評価を得た。ただし、生活相談に関する満足度が低かったため、行政書士による相談日を更にPRするとともに、窓口等で利用者の声を的確に把握する等、利用者サービスの向上を図りたい。</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>おおむね目標値を達成している。生活相談業務については、利用者のニーズを把握し、実施方法や実施内容を工夫して実施してほしい。</p>	A	B	C	D				
実施方法	<p>▼調査期間:平成30年2月5日～2月19日</p> <p>▼調査対象:老人福祉センター利用者           デイサービス利用者及びその家族</p> <p>▼配布数:老人福祉センター340枚 (回収数328枚、回収率96.5%)           デイサービスセンター67枚 (回収数 64枚、回収率95.5%)</p>													
結果概要	<p>・総合的な満足度:   目標:75%、今年度結果:86.03%</p> <p>・職員の接遇に関する満足度:   目標:75%、今年度結果:91.95%</p> <p>・生活相談に関する満足度:   目標:80%、今年度結果:71.30%</p> <p>・健康増進・機能訓練に関する満足度:   目標:85%、今年度結果:88.22%</p> <p>・教養講座に関する満足度:   目標:80%、今年度結果:92.79%</p> <p>・レクリエーション・各種行事に関する満足度:   目標:85%、今年度結果:97.49%</p> <p>・通所介護等に関する満足度:   目標:85%、今年度結果:87.95%</p> <p>・受付カウンターに関する満足度:   目標:85%、今年度結果:92.10%</p>													
A	B	C	D											

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 (ヨガ、健康体操、パソコン)の定員を増やしてほしい。</p> <p>【対応】 会場の大きさや安全面を考慮し、現行人員が最大限であることを周知した。</p> <p>【要望】 (健康体操、ふまねっと)の講座回数を増やしてほしい。</p> <p>【対応】 会場や講師との兼合いで現行の開講日程となっていることをご理解いただくよう周知した。</p> <p>【要望】 運動器具増やしてほしい。</p> <p>【対応】 3月から様々な運動が可能な、椅子とチューブを組合せた「レジスタンスチェア」を設置した。</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	87,036	84,815	▲ 2,221
指定管理業務収入	86,784	84,540	▲ 2,244
指定管理費	41,938	41,938	0
利用料金	43,360	41,092	▲ 2,268
その他	1,486	1,510	24
自主事業収入	252	275	23
支出	86,686	83,429	▲ 3,257
指定管理業務支出	86,642	83,381	▲ 3,261
自主事業支出	44	48	4
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

介護保険収入が減収となったため、支出の抑制に努めた。

A	B	C	D
介護保険収入が減収となったが、収支の均衡を図った運営をしている。			

▽ 説明

▼利用料金収入は、浴室利用料金については増収となったが、通所介護事業の収入が前年比では上回ったものの、計画比では下回ったため、計画より2,268千円の減となった。

▼指定管理業務支出は、収入の減に伴い、燃料費等を節約したほか、入札の結果、業務委託費が減少したため、計画を下回り、3,261千円の減となった。

<確認項目> ※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、指定管理費及び通所介護事業の保険収入で行われており、支出の抑制も図りながら、収支のバランスを取り、安定した経営を行っている。

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> <p>・個人情報の保護については、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。</p> <p>・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。また、行政手続やオンブズマンからの調査があった場合には条例の則って対応します。なお、請求は0件であった。</p> <p>・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に実績は無かった。</p>	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>生きがい支援、教養の向上としての事業展開をはじめ、利用者ニーズが高い体操等の参加型健康事業や、健康に関する情報提供等の行事を定期的・恒常的に開催し、高齢者の介護予防や健康的な生活を支援する役割を果たすことができた。また、「地域公開講座」等の地域に関わる事業も実施することで地域とのつながりを進めるとともに、「地域見守りサポーター養成講座」等開催し、地域とともに高齢者も社会を支える一員として貢献できるよう、地域福祉の推進も図った。</p>	<p>引き続き高齢者の生きがい支援や健康増進等を目的とした事業を推進するとともに、利用者ニーズの反映や地域との連携を深められるよう取り組んでいく。さらに当法人の福祉のまち推進事業やボランティア活動センターの運営事業を担っている地域福祉部門と連携することにより、施設と地域との連携を強化し、ボランティア活動の推進を図ることにより、高齢者が社会の一員として役割を果たす具体的取組を進めていきたい。</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。また、利用者のニーズの把握を行い事業を実施している。今後は、ニーズの高い事業について、より多くの方が参加できる仕組み等について検討をして実践してほしい。</p>	