

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 令和2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、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ることができるよう支援する。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に周知し、常に意識させて取り組んでいる。	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 仕様書に沿って概ね適切に実施している。今後も適正な管理を継続して欲しい。

▽ 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。

▼定員制教養講座受講生の決定において、立会人を置き、公開抽選を実施するなど厳正に平等性、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利用の基本原則を周知、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。

▼当法人の「環境保全行動計画に関する要綱」に基づき、照明の間引きや季節に応じたボイラー運転時間の調整など各職員が環境負荷低減に向けた取組を実践した。

▼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、南区社会福祉協議会・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を行った。

▼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確保し、適切に配置するとともに、組織図を作成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振り返りを行った。

業務実施に必要な従事者を配置し、適切に管理運営を行うことができた。また、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

- ▼朝の職員ミーティングや月1回の職員会議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参加し、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。
- ▼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。
- ▼介護予防センターと連携し、認知症予防の講座を実施した。

外部研修の報告や関係法令、利用者個別情報、ケア検討内容など職員の情報交換の場を設け、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、適宜、指示指導を行った。
- ▼仕様書に基づく各業務の適正確保のため、適宜、打ち合わせを行った。

仕様書に基づいた業務を履行させ、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 新型コロナ対策のため 書面会議	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度事業報告について ・令和元年度アンケート結果について ・令和2年度事業計画について ・管理運営上の問題点と改善について
第2回 新型コロナ対策のため 書面会議	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度事業実績について(中間報告) ・苦情等の報告について ・管理運営上の問題点と改善について
<p><協議会メンバー></p> <p>芸術の森地区見晴町内会長、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委員長、同喫茶部長、石山東小学校校長、南区第1地域包括支援センター所長、センター教養講座講師、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、同副館長</p>	

管理業務仕様書に基づき、運営協議会を設置・開催(新型コロナウイルス感染症対策として書面での会議に変更)し、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」に基づき、適切に受付及び対応するとともに、その内容を職員に周知している。</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ることを是職員に指導している。</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>▼札幌市の実地検査の結果、指摘事項はなかった。</p> <p>▼業務及び財務の自己チェックを年2回実施し、札幌市に結果を報告した。</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の実施、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で検討して改善を行った。</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組を推進し、働きやすい職場環境づくりに努めている。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼年間10日以上有給休暇を付与される職員へは5日間以上の有給休暇を取得させた。</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労働環境に配慮した。</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、職員の労働環境について配慮した運営を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守し、職員の労働環境について配慮した運営を行っている。			
A	B	C	D								
法令を遵守し、職員の労働環境について配慮した運営を行っている。											

<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。 ▼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。 ▼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。 ▼館内の新型コロナ対策を積極的に取り込んだ。 ▼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た。</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(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。 ▼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。 ▼短期間であるがボイラー故障のため、館内暖房が使用できなかったが、館内各室に小型暖房機を設置して利用に支障がないように努めた。 ▼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、駐車マナーの徹底に努めた。 ▼緑地管理業務について、定期的な草刈りや落葉収集、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。 ▼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>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」などで安全な通路を確保した。さらに、新型コロナウイルス感染症対策として館内の消毒や感染予防のスクリーン等の設置などサービス向上に向けた取組を行った。</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> <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>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>利用者の安全確保に配慮し、適正な管理運営を行っている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<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>▼専門家等相談事業開催回数:0回 (当初要求水準:年3回以上開催・参加人数20人以上)</p> <p>※新型コロナウイルス感染症にて開催が困難な場合は実施の中止可能とする旨確認書締結。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。新型コロナウイルス感染症感は実施できなかった。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルスによる休館や利用者の減少により、事業規模の縮小や利用者の減少等があったことはやむを得ないと認識している。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 健康増進、機能訓練に関する業務

▼講演・運動等事業開催回数:16回

(うち参加者が5人以上であった回数:16回)
 (当初要求水準:年30回以上開催・参加者20人以上)
 (確認書締結後要求水準:年16回以上・各参加人数5人以上)

新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため臨時休館となった時期もあったが、実施回数、参加人数いずれも要求水準を上回ることができた。

認められる。そのなかで、感染対策を講じ、適切な事業の実施をしていることは評価出来る。今後も利用者ニーズを把握した業務を実施し、多くの参加者の健康増進等に寄与することを期待する。

▽ 浴室業務

利用者数:1,316人(前年度4,052人)
 ※目標数値:利用者数 3,120人/年
 ※令和3年4月1日～令和3年7月9日まで新型コロナウイルス感染症の影響により、入浴中止。
 また、再開後は感染予防で1日の入浴人数を制限した。

新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のための臨時休館や再開後の利用人数制限などで目標に達することができなかった。

▽ 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:4種類実施

▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:5種類実施

(当初要求水準:健康増進4種類以上、教養向上6種類以上、合計12種類以上)
 (確認書締結後要求水準:健康増進3種類以上、教養向上5種類以上、合計8種類以上)
 (うち定員の70%以上申込みがあった講座:定員制講座8講座中8講座で70%以上の申し込みがあった。)

新型コロナウイルス感染症の影響により、確認書を締結。定員制講座8講座平均90%の申込みがあり、要求水準を上回ることができた。

【定員制講座申込率】

講座名	定員数	申込数※	申込率
大正琴	14	11	78.6%
手芸	16	15	93.8%
絵手紙	15	14	93.3%
骨盤ゴムバンド体操	15	15	100.0%
顔ヨガ	20	16	80.0%
はじめてのヨガ	15	13	86.7%
木彫	12	12	100.0%
ペン習字	16	15	93.8%

※申込数は参加決定者数

▼自由参加講座:ヨガ講座

▼定員制、自由参加合計講座数:9講座、参加者数1,631人

▽ 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

各種行事	参加人数 (人)	備考
花壇定植	13	老人クラブ協力 年2回開催
防災訓練	80	
子育てクリスマス会	23	3世代交流行事
雪あかり祭典	150	地域合同行事
文化祭作品展示会	330	
土砂災害避難訓練	11	

レクリエーション	参加人数 (人)	備考
囲碁・将棋	0	
読書	423	
卓球	109	
サークル活動	3,234	

▼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：新型コロナウイルス感染症対策で実施出来なかった。

▽ 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引続き行い、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。

▽ 老人デイサービス事業に関する業務

利用者数：目標20.0/日、実績17.1人/日
(前年度実績20.9人/日)

▼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、利用者の施設到着後、手洗い、手指消毒を徹底した。

▼新型コロナウイルス感染症対策として、送迎車乗車前の体温測定、送迎車両の消毒を行っている。また、室内では感染防止の飛沫防止スクリーンの設置、利用者間の距離を空ける、定期的な換気などを行っている。

▼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。

▼生活機能向上連携加算を取り入れている。

新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため臨時休館となり、さらに、再開後も感染予防のため多くの行事が実施できなかった。その中で地域との協働行事「雪あかり祭典」は規模を縮小して実施し、地域ネットワークづくりの構築を図った。

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。

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。コロナ禍で感染予防の徹底した上でサービス提供をしたが、緊急事態宣言等の感染拡大に伴うサービス自粛に関する市通知に応じた対応や利用者・家族の利用自粛等の影響が大きく、利用人数目標は達成出来なかった。

	<p>▽ その他設置目的に関する業務</p> <p>▼社会貢献として、福祉系学生や看護学生、介護等体験(教員を目指す学生)の受入れは新型コロナウイルス感染症対策の関係で受入れを見送ったが、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、「雪あかりの祭典」を合同で実施した。</p> <p>▼毎年参加している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」の花壇定植は新型コロナウイルス感染症対策で参加出来なかった。</p>	<p>コロナ禍の中で、関係機関と連携したボランティア養成講座や高齢者の社会参加への意識向上への取組、地域との連携を図る協働事業は満足に出来なかった。</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="383 627 981 757"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R元年度実績</th> <th>R2年度計画</th> <th>R2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>49,574</td> <td>54,000</td> <td>7,639</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>4,052</td> <td>3,120</td> <td>1,316</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2年4月1日～6月18日は、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、臨時休館。</p> <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>▼センターからのお知らせ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>▼「札幌市からのお知らせ」、町内会や老人クラブの会報誌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>			R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績	全体	人数(人)	49,574	54,000	7,639	浴室	人数(人)	4,052	3,120	1,316	<p>新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため臨時休館となり、目標に達することができなかった。</p> <p>ホームページの活用や各町内会に行事等の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 593 1444 627"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルスの影響による施設の休館や利用制限から、利用者数が減少したことはやむを得ないと認められる。指定管理者においては各種PRを行う等、利用促進に努めている。今後も効果的な取り組みを継続し、利用者の確保につなげて欲しい。</p>	A	B	C	D
		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績																		
全体	人数(人)	49,574	54,000	7,639																		
浴室	人数(人)	4,052	3,120	1,316																		
A	B	C	D																			
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ホームページの内容の充実を図るとともに、新型コロナウイルス感染症予防の取り組みやセンター講座等の予定の最新情報を掲載した。</p> <p>▼施設内に設置している情報誌等には、新型コロナウイルス感染症予防の情報や札幌市の施策にかかる情報も掲載した。</p> <p>▼施設内に新型コロナウイルス感染症予防の掲示物を張り出し啓発に努めた。</p> <p>▼教養講座募集や行事開催時には、町内会回覧や「札幌市からのお知らせ」への掲載を行った。</p> <p>▼令和2年度ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公開した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>継続指定のため引継業務なし</p>	<p>ホームページでセンターの情報や新型コロナウイルス感染症予防対策などの情報発信した。また、町内会回覧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" data-bbox="1244 1288 1444 1321"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>積極的な広報業務を実施している。また、ウェブアクセシビリティについて、仕様書に則り適切に取り組んでいる。</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>▼飲料の自動販売機を設置し、各種飲料を販売した。 自動販売機手数料収入 86,133円 ※喫茶事業はコロナ感染予防で実施していない。</p>	<p>各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行った。</p> <table border="1" data-bbox="1244 1848 1444 1881"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	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"> ▼清掃業務を障がい者団体に委託した。 ▼札幌市シルバー人材センターに依頼し、入浴受付業務に従事する人員を配置した。 ▼施設修繕及び物品購入は市内業者に発注した。 	<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>	<p>札幌市の施策に沿った運営を行っている。</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:令和3年1月25日～2月8日(15日間) ・対象者:期間中南老人福祉センターを利用された方及び南デイサービスセンター利用者及びそのご家族 ・回収枚数 ①老人福祉センター 95枚(目標値70枚以上) ②デイサービスセンター 58枚(目標値実人員の90%以上:63枚) ③デイサービスセンター家族 20枚</p>	<p>総合的な満足度、利用者の満足度、デイサービス総合満足度などほとんどの部門で高評価であった。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、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。なお、レクリエーション・各種行事に関する満足度はコロナ禍で各種行事が実施出来なかったのでアンケートの回答はなかった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>全ての項目で満足度が目標値を上回っており、利用者のニーズに即した事業展開ができたことが認められる。今後も更なる満足度の向上を目指し、ニーズ把握等に努めて欲しい。</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っており、利用者のニーズに即した事業展開ができたことが認められる。今後も更なる満足度の向上を目指し、ニーズ把握等に努めて欲しい。</p>			
A	B	C	D								
<p>全ての項目で満足度が目標値を上回っており、利用者のニーズに即した事業展開ができたことが認められる。今後も更なる満足度の向上を目指し、ニーズ把握等に努めて欲しい。</p>											
<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:70%、結果:89.01% ▼職員の接遇に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標:75%、結果:93.41% ▼デイサービス総合満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標:80%、結果:94.23% ▼デイサービス接遇に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標:80%、結果:95.71% ▼デイサービス総合満足度(家族等) <ul style="list-style-type: none"> ・結果:94.74% ▼専門家等相談に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標:80%、結果:87.23% ▼健康増進・機能訓練に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標:80%、結果:88.10% ▼教養講座に関する満足度 <ul style="list-style-type: none"> ・目標:80%、結果:95.71% 										
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p><要望>浴場の中のトイレスリッパの中がぬるぬるして気持ち悪い。早く取り換えていただければありがたいです。 <対応>新しい履き物に取り替えた。 <要望>図書室を利用させていただいておりますが、机の上に物を置いたりすると、音が大きく響くので、何か音を低くするものを貼っていただける事を希望します。 <対応>図書室のテーブル1台のビニールマットを敷いた。 <要望>他にも老人福祉センター、こんなにいい所ありましたら教えてほしい。 <対応>市内全区に老人福祉センターのパンフレットを差し上げた。 <要望>木彫りの後、テーブルが汚れています。 <対応>講座終了後の講座室及びテーブルの清掃を徹底して行う。 <要望>大正琴サークルが多いと思う。ほかのサークルを入れてください。大正琴、少なくした方がいいと思う。 <対応>新規講座は皆様の要望を把握し、現講座の利用状況を踏まえながら、検討する。</p>										

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)				
収入	89,108	80,030	▲ 9,078	利用者減に伴い、利用料金収入は減収となったが、収支のバランスをとるよう努めた。 新型コロナウイルスの影響による施設休館や介護サービス(デイサービス)利用者の減少により、収入が減少したことはやむを得ないと認められる。今後も支出の抑制に努め、収支のバランスを図り運営するよう努めて欲しい。			
指定管理業務収入	87,716	79,944	▲ 7,772				
指定管理費	42,223	42,223	0				
利用料金	45,231	36,599	▲ 8,632				
その他	262	1,122	860				
自主事業収入	1,392	86	▲ 1,306				
支出	88,278	79,630	▲ 8,648				
指定管理業務支出	87,056	79,608	▲ 7,448				
自主事業支出	1,222	22	▲ 1,200				
収入-支出	830	400	▲ 430				
利益還元			0				
法人税等	830	400	▲ 430				
純利益	0	0	0				
▽ 説明							
<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館や感染症防止対策による入浴利用者数の制限、感染の恐れによる通所介護サービスの利用控え等の影響により、計画より8,632千円の減となった。 ・指定管理業務支出は、利用者及び職員の安全を確保するため、非接触型体温計の導入やマスク等の衛生品の購入など感染症拡大防止対策を図ったが、利用者減により光熱水費等の通常経費は抑制され、計画より7,448千円の減となった。 ・自主事業収入及び支出は、感染症拡大防止のため喫茶事業を中止したことから、計画を下回った。 							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持		適 不適
<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。 		
▽ 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		適 不適
<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。 		

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>▼今年度は新型コロナウイルス感染症のまん延のため、感染予防を徹底しての運営を強いられ、老人福祉センター、デイサービスセンターの利用人数は目標を大きく下回った。そのコロナ禍での出来る限りの感染対策を施してセンターの運営を行った。利用者は大幅に減少したが利用者ニーズに即した取組みを行った結果、アンケート調査の総合満足度においては、高評価をいただき、ほとんどの評価項目で目標値を上回った。</p> <p>▼今年度の「雪あかりの祭典」はコロナ禍での感染対策のため、実施規模を縮小し開催した。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>▼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>▼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>▼空き教室を有効活用して、利用者のサークル等の活動の場を積極的に支援する。</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、早期発見に努め、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、速やかに対応を行っていく。</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> <p>▼コロナ禍においては、引き続き感染拡大防止を徹底したサービス提供を図る。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設目的に沿って、適切な運営管理を行っている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症による利用制限や利用者数の落ち込みがあるなかで、各事業の利用者満足度が概ね高い水準となっており、利用者ニーズに沿った運営が出来ているものと認められる。今後も利用者への丁寧な対応を継続し、満足度の向上を目指して欲しい。</p> <p>また、地域団体や住民と関わりを緊密にし、協働事業を実施することで、地域住民にとっても活動の拠点の一つとなっていると認められる。このような活動について利用者からも高い評価を得ており、適切な施設運営について評価できる。</p> <p>今後は引き続き、感染対策を十分に講じ、利用者の安全を確保した事業展開を行っていただきたい。</p>	