

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	札幌市手稲老人福祉センター	所在地	手稲区曙2条1丁目
開設時期	平成3年4月	延床面積	1,293㎡
目的	高齢者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、多目的室		
2 指定管理者			
名称	(NPO)ワーカーズコープ		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
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28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								
I 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>▼手稲老人福祉センターでは「介護予防」を最大の目標に管理・運営をするにあたり、以下の4点を掲げ、日々の運営を実践。</p> <p>「介護予防の総合的な拠点へ」 「高齢者自身が主体者に」 「世代を超えた交流から地域の絆の再生へ」 「センターでの出会い・学びを地域再生の力へ」</p> <p>単に楽しみ場としてだけでなく、生きがい・やりがい・役割の創出により主体的に当館を利用することで社会につながっていただき、認知症予防や寝たきり予防につなげていく。さらに「安心して、いきいきと暮らすことができ、長寿を喜びにできる場」として、センターを利用する高齢者のみならず、市民が主体的に参加できるコミュニティづくりの場としてセンターを位置づけ、高齢者同士支え合いが促進されるよう活動を展開してきた。</p> <p>※「高齢者自身が主体者に」 →役割・生きがい・やりがいの創出</p> <ul style="list-style-type: none"> ■館内・外の各種行事の実行委員会を設置 ■各サークル代表者を中心に自治的活動を促進（新規希望者への配慮・受け入れも行っている） ■各種ボランティア活動・緑化活動の取組（高齢者の施設や老人クラブへの慰問） （手稲駅北口や近辺歩道の緑化活動） （施設緑地や施設前歩道の緑化活動） （地域や周辺地区のゴミ拾い） <ul style="list-style-type: none"> ■手稲区最大の多世代交流の祭りである「ていね夏あかり」参加 ■利用者同士の助け合いの促進（傾聴ボランティア講座の開催含む） ■2次介護予防参加者の自主グループ活動啓発と支援 <ul style="list-style-type: none"> ■児童、学生の研修の受入 	<p>▼手稲区にひとつの「介護予防の拠点」として、地域に根付いた活動をするにあたり、安全・安心・公平・平等の精神に加え、左記の4つの項目を常にスタッフ全員が意識し、取り組んでいる</p> <p>▼特に今年度は、5ヶ月間の休館があったが、各サークルに休館期間中の積極的な活動を促進し、40団体が自主的に外部施設を利用し介護予防活動を行っていただいた。</p> <p>▼2次介護予防参加者の自主グループ活動啓発と支援については、協力関係機関も増え、現在10団体が自主活動を行っており、活動の場は、手稲区各地に広がった。</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 style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>利用者に協力を得ながら、方針に沿って適切な管理がされている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼情報の公平性の確保に向けて

近隣一部の利用ではなく、利用の公平・公正をはかるうえで、広報誌(「あけぼの」)の発行、施設内外の掲示、隣接する公共施設や手稲区まちづくりセンター全てに閲覧依頼、町内回覧の実施、札幌市の広報、ホームページなどを活用して情報を発信した。

▼利用の公平性の確保について

定員制講座や定員のある行事などで定員を超えた場合には抽選による方法を取り、定員制講座については受講歴の確認を行っている。また平等な対応を心がけ「心の通じ合い」を大切に声かけ、話し合いするなどしている。

▼誰にでも平等に開かれた運営について

障がい、人種、地域、性別、職業、身分などによる差別のないよう充分配慮している。また、利用する人が固定化し既得権を主張することや、一部の利用者だけが使用したり活動したりすることがないように、利用者が参加する「懇談会」を実施し、懇談や話し合いを通じて、平等で公平・公正かつ開かれたセンター運営を行っている。

■利用者懇談会・サークル懇談会の実施

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼利用者と一緒に丸となった不要照明のオフ、空調・電気機器の効率的運転に向けた保守の実施、スタッフのエレベーター不使用の徹底を継続。

▼ゴミの減量化に努め、お茶がらや草刈時に出た刈草の堆肥化を推進。施設内の花壇や畑づくりに使用。

▼廃棄物排出抑制に向け、書類の電子化や効率的なコピー方法をさらに徹底。

▼資源ゴミ回収のリサイクル施設への依頼の継続。

▼施設内エコ活動(ペットボトルの蓋・リングプル回収)を行っている「エコプロジェクト」では、28年度はリングプル約13.4kg、ボトルキャップ約24,280個を全国障害者福祉援護協会に提供。

▽ 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)

▼責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置

館長・副館長ともに前年度と同じ職員が担当。スタッフには、看護師・管理栄養士・ヘルパー経験者を配置し、日ごろの相談業務にのる他、細かな見守りをしている。

▼人材育成

会議や道内外の講師を迎えた研修などの内部研修、及び外部の研修にも多数参加。

▼利用者との良い関係性を保っているため、気軽に様々な意見をいただくケースが増えた。新たな登録者にも考慮し、安全・安心・公平・平等が保てるよう気をつけて対応している。

▼手稲区に在住の方すべてに、施設に関して知っていただけるよう配慮している。

▼アンケート、懇談会等を通してより誰もが利用しやすい開かれた施設となるよう協力していただいている。

▼ゴミの減量化の取り組みを継続して実施し、今年度もスタッフ全員に加え、利用者の協力も得て、環境保全に向けた意識を高め、管理に努めた。

▼枯れ草の堆肥化にも積極的に取り組み、施設の花壇などもほぼこの腐葉土で賄うなど活用した。

▼研修参加を積極的に推進し、職員の資質向上を目指し、そこで得た知識を実際の業務の中に活かしている。特に今年度は、施設内の勉強会で介護保険法の改正、地域包括ケア、総合介護予防の研修を行った。

2016年度参加した主な研修

●在宅訪問を始めるために 在宅患者における栄養管理

5月21日

●手稲区在宅ケア連絡会(在宅ケアについての勉強会) 6月21日

●札幌防火管理者協会 救命講習会 7月22日

●札幌防火管理者協会 防火管理技能講習会
10月4日

●入浴施設の衛生管理講習会 10月17日

●パソコンスキルアップ研修(内部研修) 11月6日

●アンガーマネジメント研修(内部研修)

12月4日 12月18日

●結核・感染症研修会 12月13日

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼毎日の朝礼・終礼に加え月1回の会議を実施し、情報の共有化を徹底し、館の維持管理・運営の標準化を図っている。

▼終礼時に日報を作成すると同時に、開館・閉館チェックリストを作成し管理水準の維持に役立っている。

▼利用者アンケート・各種懇談会の活用を積極的に実施。

▼職員が事務室内から出て利用者とは日々積極的な会話をすること重要視している。

▼職員の気付きの情報により、利用者及びご家族と連携をとり、必要に応じては関連機関とも協力を図っている。

▼施設内・周辺の毎日の見回り状況、日々の行事・講座・サークルの状況、実行委員会の状況、利用者の状況などに加え、スケジュール管理などしっかりと確認し、日々の運営管理を行った。

▼利用者の見守りも強化し、ご家族やケースワーカーとも連携して、より安心・安全な介護予防活動を行っている。

▽ 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)

▼委託業務

警備→(株)ベルックス

設備保守点検・配管洗浄→札幌施設管理(株)

自家用電気工作物保安全管理

→北海道電気保安協会

除排雪→(株)ドリーム観光バス

▼各委託先と緊急連絡を確保し、土・日を問わず対応していただいている。

▼仕様書・契約書どおりの作業が履行されているかは、主に館長が立会い、終了後は報告書の提出を求めた。

▼委託業務に関しても、業務の徹底を図るため、契約をすべて見直し業者の選定を行った。除雪についても徹底を図り、良好な管理体制ができています。

▽ 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	状況報告と今後の計画
<p><協議会メンバー></p> <p>札幌市手稲区保健支援係 係長 手稲区稲穂金山まちづくりセンター 所長 札幌市手稲区社会福祉協議会 事務局次長 手稲区第2地域包括支援センター センター長 札幌市手稲区介護予防センター稲穂・金山・星置 相談員 手稲区保護司会副会長・手稲区鉄北連合町内 北海道科学大学 保健医療学部 看護学科 准教授 手稲家庭医療クリニック 手稲老人福祉センター 利用者代表 2名 手稲老人福祉センター 館長 同副館長 オブザーバーとして 札幌市保健福祉局高齢福祉課</p>	

▼その他、札幌市との連絡、報告は適切に行った。
 ▼各事業の連絡会議や手稲区ケア会議、手稲区ケア連絡会議出席をはじめ、手稲区役所・社会福祉協議会・地域包括支援センター・介護予防センター等と連携を取りながら活動した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼指定管理業務に関わる収支については、独立した帳簿及び預金口座で、利用料収入・その他経費をそれぞれ管理している。
 ▼NPO本部経理部員による内部監査、および公認会計士による外部監査を実施。あわせてNPO本部経理部員による研修・指導を実施している。
 ▼現金等の管理については、定められた現金取り扱い規定により適正に管理している。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情については、事務室が非常に開放的であるため気軽に声をかけてくださることが多い。そのため朝礼・終礼時に即座に検討し、スピードをもって対応している。また必要に応じ常時懇談会での解決も図っている。
 ▼直接言えない場合に配慮し、「ご意見箱」を設置しており、対応している。
 ▼施設に関する要望はすぐに経費を見積もり、札幌市に相談している。

▼今年度は休館のため1度しか開催できなかったが、例年通り関係各位には十分な説明を行い、「運営協議会」の趣旨を充分理解していただいた。手稲区の介護予防の拠点としてよりよい活動に発展できるよう、様々な視点から建設的なご意見をいただいて、当センターの活動に活かしている。
 ▼札幌市との連絡・報告は、指定の形式に則って適切に対応した。

▼NPO法人ワーカーズコープ東京本部の監査・指導に加え、北海道事業本部内でも研修等を数回実施し、団体で統一した処理方法に則り、適切に処理している。

▼利用者アンケートや利用者懇談会を通じた利用者の意見の集約はもちろん、投書函を設置し、日常的に利用者からの意見・要望を聞くよう努めているが、何よりも利用者との対話を重視し、利用者の声に耳を傾ける運営を心がけている。

	<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>▼日々の報告事項は 「日報」「施設管理点検票(日報)」「外縁緑地管理日報」「清掃日報」を作成、保存して管理している。 ▼浴場管理は浴槽内の残留塩素値および薬注ポンプ設定、浴槽の湯温も日々管理表を作成し保存している。 ▼毎年2～3月に利用者アンケートを実施。結果をまとめ、スタッフ全員で共有するほか、館内掲示を行っている。 ▼札幌市に対する報告書は、定められた形を遵守し、極力早期の提出を心がけた。</p>	<p>▼浴室の管理については、保健所の指導のもと、日々管理できている。 ▼日々の管理記録の保管も問題なく行った。 ▼利用者アンケートの詳細は別項に記載。総合評価も一定の高い評価が得られている。 ▼札幌市等関係機関への報告は速やかな提出を心がけた。</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>労働法規を遵守したうえで、毎月前月に各行事・催し物等運営スケジュールを考慮した勤務予定表を作成し、「完全週休2日制」を実施。土曜日曜の出勤の振替休日は、個々の事情に配慮し勤務予定表を作成した。有給休暇の取得にも取り組んだ。</p>	<p>▼原則残業はなし。また職員の状況を勘案して出勤体制を組んでおり、働きやすい環境を整えている。</p>	<p>A B C D</p> <p>法令を遵守するとともに、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。</p>
<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>▼館内・館外ともに事務スタッフが適宜状況をチェックし、利用者の安全状況を確認している。 ▼防火訓練・防災訓練・交通安全教室・防犯講話の実施。 ▼浴室の衛生対策として、レジオネラ菌対策を実施。 ▼スタッフはもちろん、保険・警備・施設・電気など関係機関等も緊急連絡体制を整備。適宜迅速な対応ができる体制を敷いている。 ▼NPO法人ワーカーズコープとして、仕様書の基準に準じた「賠償責任保険」に加入している。他に当館で館外で実施のレクリエーションに対して保険に加入。また、館内の卓球、その他の運動系のサークルに向けては、スポーツ保険の加入を各自にお願いしている。</p>	<p>▼10月～2月休館</p> <p>▼利用者の安全に対する体制は、防災対策・緊急連絡体制も含め十分に準備されている。 ▼平成28年度も安全等に対する緊急の事態は発生していない。</p>	<p>A B C D</p> <p>安全面及び衛生面において、良好な管理が行われている。特に防災については、利用者と共に取り組んでいることが評価できる。</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・保守点検業務については、仕様書のとおり実施。 ▼平成28年度に修繕ならびに改善を施したのは以下のとおり。 【平成28年度 指定管理者自身による大きな修繕】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① カーテン・ブラインド交換 多目的室を除く全室とロビー ② 絨毯張替 階段・ロッカー室・職能訓練室2・事務所 ③ 照明のLED化工事 ほぼ全館(ロビー・廊下除く) ④ オーディオ交換&新規購入 ミキシングアンプ導入 ワイヤレスハンドマイク交換 ステージ内スピーカー&専用パワーアンプ 50インチ&24インチ液晶テレビ・スタンド 6チャンネルミキサー入れ替え CDプレイヤー入れ替え ⑤ 屋外物置 ⑥ 血圧計入れ替え <p>▼刈草を堆肥化し、リサイクル活動も推進。グリーンカーテン用のプランターも活用。 ▼駐車場もライン引きを徹底し声かけ等により駐車マナーの遵守を促した。 ▼その他委託業者と連絡を密にしよりよい環境に配慮した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼火災避難訓練 8/2 参加者数 203名</p> <p>▼防災避難訓練 6/2 参加者数 110名 (各サークルの防災担当者会議 4/14)</p> <p>▼防犯・交通安全教室 4/26 参加者数 14名</p> <p>▼地震等に備えた「防災計画書」を策定</p>	<p>▼館内の清潔さは利用者から一定の評価をいただいている。施設の老朽化に伴う修繕要望については休館中の施設還元として修繕や設備・備品の更新を実施した。 ▼上記も含め修繕等の維持管理業務については、支障なく実施した。</p> <p>▼例年、訓練は一定期間をあげ開催しているが、休館期間があったため、短い期間で実施することとなった。 各サークル防災係の方にお集まりいただき「防災担当者会議」を実施し、利用者にも日頃から防災意識を持ってもらえるよう取り組んでいる。</p>									
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽老人に対する生活相談等に関する業務</p> <p>▼生活・健康相談 相談件数:84件 センター職員(看護師・管理栄養士等含む)が、利用者の生活・健康上に関する相談に応じ、適切な相談援助を実施。 記録を残し、適宜関係機関と連携して問題の解決に向けて努力している。</p> <p>▼生活相談(マリッジ相談) 相談件数 H27年度:2件 H28年度:0件 NPO法人北海道マリッジ・カウンセリングセンターによる相談業務を毎月第3水曜日に実施。</p>	<p>▼10月~2月休館</p> <p>▼看護師および館長を含めた全職員が日常的に相談業務を実施している。親しまれる事務所に心掛けているため、気軽に声掛けをしていただいている。</p> <p>▼マリッジ相談は減少傾向。特別な機会を設けずとも、前述のような相談の機会もあり、今後も気軽かつ身近に相談できる環境を整えていく。</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"> 施設の目的に沿った事業を利用者のニーズに合せながら、適正に行っている。施設修繕の工事のため5か月間の休館があったが、他の施設を利用し一部事業を継続するとともに、サークル活動の支援も行っており、高齢者の福祉の増進を推進した。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	施設の目的に沿った事業を利用者のニーズに合せながら、適正に行っている。施設修繕の工事のため5か月間の休館があったが、他の施設を利用し一部事業を継続するとともに、サークル活動の支援も行っており、高齢者の福祉の増進を推進した。			
A	B	C	D								
施設の目的に沿った事業を利用者のニーズに合せながら、適正に行っている。施設修繕の工事のため5か月間の休館があったが、他の施設を利用し一部事業を継続するとともに、サークル活動の支援も行っており、高齢者の福祉の増進を推進した。											

▽健康増進・機能訓練に関する業務

▼健康講話

開催日：6/20、7/5、8/6

参加人数：112名

年間の実施テーマ「笑いと癒し」

▼各種測定の実施

「健康測定」8/6 22名

上記健康講話にて実施。

「運転能力判定シュミレーター体験会」7/28 11名
増加する高齢者事故について理解を深める機会として実施。

手稲警察署にご協力をいただき、運転免許所有者の方を対象として開催。

▼平成26年度より開始した札幌市委託事業の二次介護予防事業修了者による自主活動グループの活動支援も継続して行っている。

平成28年度現在で10グループが各地で週に1回程度の活動を続けており、二次介護予防事業修了者以外に地域住民も参加可能なものとなっている。

▼会場一覧

ケアハウスホワイトキャッスル・星置地区センター・稲穂会館・稲寿園 等

それぞれ居住する区域での活動継続を支援している。

▼二次介護予防事業修了後の受け入れ可能な活動

(人)

	H27	H28
テイクテンサークル	910	483
おげんきサークル	347	142
歌いま唱歌	1726	1188

▼テイクテンは利用者主体による運営・実施プログラムのサポートを行っている。

▼おげんきには、イムス内科リハビリテーション病院にご協力いただき、理学療法士スタッフを地域ボランティアの形で派遣・運動や血圧測定などを行っている。

▼歌を通した幼児とのふれあい・落語鑑賞とレクリエーション、健康測定を実施した。

▼国民健康保険団体連合会より測定機材を借り、血管年齢・肺年齢・活年齢・脳年齢などの測定を通し、健康への関心喚起に努めた。

▼自主的な活動が地域に広がり、理解者や協力者も増えてきた。

▼5カ月の休館により総体的な利用者数は減少したが、「歌いま唱歌」の参加者は増えた。いくつかの活動から選択可能にし、内容の見直しを行った結果、一定数の参加者が得られたと考えられる。様々なニーズに沿うように、今後も内容の充実を図りたい。

▼自由参加講座・定員制講座・短期講座

(人)		
	H27	H28
自由参加講座	13505	7835
定員制講座	3693	1727

自由参加講座

舞踊・フラダンス・ヨガ・健康体操・詩吟・社交ダンス・民謡・カラオケの8講座を実施。

定員制講座

ボールペン字・パッチワーク・皮革・絵はがき・パソコン4種・園芸・菜園・小作品書道・小物作り・フラワーアレンジ&生け花の13講座。また、短期講座として「ふまねっと」をサポーターの方にご協力いただいて実施した。

▼自由参加講座は新規参加者が参加しやすい環境を心がけている成果が出ていると考えられる。

▼定員制講座は休館により受講期間が最大で5か月となってしまうが、内容は充実したものとなるよう配慮した。

▼レクリエーション・各種行事の開催等に関する業務

▼囲碁将棋・サークル活動・読書など

(人)		
	H27	H28
囲碁・将棋	11795	7214
サークル活動	22686	12632
読書	1058	622
図書貸出(冊)	215	465

▼卓球の開放

(人)		
	H27	H28
卓球	9750	4761

▼10月～2月休館

▼囲碁開放については、参加している方々と懇談会などを通じて新規参加者の意見を含めたルールを設定、休館中の活動継続について的小まめな打合せを行い支援した。

▼サークル活動については、新規利用者のスムーズな参加促進・新規サークル参入および会場の譲り合いについての理解が深まりつつある。

▼図書利用の向上にむけて、小まめな蔵書補充・入替をおこなっている。

▼特色ある行事(社会参加での生きがい、やりがい創出)

(人)		
	H27	H28
サークル活動の出前発表(施設懇問活動)	171	717
JR北口緑化活動	180	101
その他各種ボランティア	112	174

▼各種行事・実行委員会・懇談会

(人)

	H27	H28
各種行事参加総数	6344	1956
各種実行委員会	189	74
各種懇談会	195	64

▼休館中の活動について

(人)

太極拳	218
シニアリズム体操	129
あへあほ体操	89
ふまねっと	96
歌いま唱歌	430
お茶の間ぬくぬく	88
遠足倶楽部	116
他行事	794

※年間2万人を超える利用者のサークル活動については、休館中の自主的・継続的な活動を支援し、53サークル中33のサークルが5カ月間センター外で活動してくれた。

※囲碁将棋の開放事業利用者は、懇談を重ね、会場探しや道具の貸し出し等の支援などの結果、地域の集会所での自主活動を5カ月間行っていただいた。

▼遠足倶楽部は、施設が休館したことにより、外出が少なくなった利用者に出歩く機会を創出することを目的として、通常企画では難しいレクリエーション的内容(広い公園内でのオリエンテーリング等)を加え実験的意味合いも兼ねて実施した。休館前に説明会を行い多くの方に主旨をご理解いただいた上で参加者を募った。

▽高齢者の活動支援および地域開放に関する業務

▼平成28年度は休館があるということもあり、サークルの新規立ち上げは無かったが既存・新設についての問い合わせは年々増加している。館内での作品展示・活動のポスターによる紹介などによる宣伝効果と思われる。

▼今年度は全サークルを含め個別に懇談を繰り返し行って、休館中の活動など相談した。

▼工事による休館中にも継続した介護予防活動に参加いただくため、月に1回程度で区民センター等の会場を借り、教室を開催した。参加者の重複を防ぐため難易度による参加振り分けを行った。特に体調面の不安を持つ方々の心身機能の維持に努めた。

▼通常の遠足参加者以外の参加者や、運動機能のやや低下された方の参加もあり、この結果を今後の活動に活かしていく。

	<p>▼地域に開放されたセンターとして多世代交流事業を積極的に実施。 盆祭り(近隣の高齢者福祉施設・保育園児等の参加)かるた大会(児童会館の参加) 消防少年団太鼓たたき交流会(近隣保育園児による発表) 手稲区最大の祭り:ていね夏あかりへの参加</p> <p>▼様々な見学・実習の受入実施 札幌市立大学看護学部・天使女子大学 札幌高等養護学校・手稲鉄北小学校 等</p> <p>▼地域の福祉施設・町内会館・老人クラブなどでのサークル活動出前発表の要請に積極的に応えた。 すずかけクラブ・曙第一会館・手稲ロータス・つむぎの杜 山口団地会館 等</p>	<p>▼積極的に地域団体・学校等の実習・研修等を受け入れ、利用者との接点を持てるように配慮した。 また、その過程で小学校・児童会館など地域との連携もでき、交流を充実させることができた。</p>																																																											
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等 (人)</p> <table border="1" data-bbox="383 757 922 976"> <thead> <tr> <th></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>82712</td> <td>41000</td> <td>44977</td> </tr> <tr> <td>自由・定員制・短期講座</td> <td>17455</td> <td>8727</td> <td>9562</td> </tr> <tr> <td>サークル活動</td> <td>22686</td> <td>11000</td> <td>12632</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>6476</td> <td>3200</td> <td>3291</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="383 1016 759 1541"> <thead> <tr> <th>部屋</th> <th>稼働率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大広間</td> <td>78.78%</td> </tr> <tr> <td>多目的室</td> <td>95.61%</td> </tr> <tr> <td>教養講座室</td> <td>49.51%</td> </tr> <tr> <td>職能訓練室1</td> <td>50.24%</td> </tr> <tr> <td>職能訓練室2</td> <td>46.10%</td> </tr> <tr> <td>和室</td> <td>32.93%</td> </tr> <tr> <td>機能訓練室</td> <td>30.00%</td> </tr> <tr> <td>集会室</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>機能回復訓練室</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>娯楽室</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>68.31%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="810 1016 979 1151"> <thead> <tr> <th colspan="2">新規登録者数 (人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H27</td> <td>286</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>232</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼サークル活動継続のためのサポートおよび新規活動の受入促進 ▼介護予防広報誌(「あけぼの」)の発行、施設内外の掲示、隣接の公共施設への配布、札幌市の広報、WEBページなどを活用し情報を広く告知した。</p>		H27実績	H28計画	H28実績	全体	82712	41000	44977	自由・定員制・短期講座	17455	8727	9562	サークル活動	22686	11000	12632	浴室	6476	3200	3291	部屋	稼働率	大広間	78.78%	多目的室	95.61%	教養講座室	49.51%	職能訓練室1	50.24%	職能訓練室2	46.10%	和室	32.93%	機能訓練室	30.00%	集会室	100.00%	機能回復訓練室	100.00%	娯楽室	100.00%	合計	68.31%	新規登録者数 (人)		H27	286	H28	232	<p>▼5か月の休館の影響が大きく、全体的に前年度の5割程度の数字となっている。 また、通年の受講期間だったところを5か月に変更、過年度受講歴を問わずどなたでも申込が出来るものに変更した。</p> <p>▼新規登録者数は、休館があったにも関わらず2割減に留まった。 ▼稼働率は土日の利用促進活動により年度途中までは通常通りに推移したものの、9・3月に一部講座が休講となったため、前年度より減少となった。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 678 1436 719"> <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>適正に実施された。休館期間中のサークル活動継続の支援を行っており、休館後も利用者数が一定数維持できると期待できる。</p>	A	B	C	D				
	H27実績	H28計画	H28実績																																																										
全体	82712	41000	44977																																																										
自由・定員制・短期講座	17455	8727	9562																																																										
サークル活動	22686	11000	12632																																																										
浴室	6476	3200	3291																																																										
部屋	稼働率																																																												
大広間	78.78%																																																												
多目的室	95.61%																																																												
教養講座室	49.51%																																																												
職能訓練室1	50.24%																																																												
職能訓練室2	46.10%																																																												
和室	32.93%																																																												
機能訓練室	30.00%																																																												
集会室	100.00%																																																												
機能回復訓練室	100.00%																																																												
娯楽室	100.00%																																																												
合計	68.31%																																																												
新規登録者数 (人)																																																													
H27	286																																																												
H28	232																																																												
A	B	C	D																																																										

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼介護予防広報(「あけぼの」)を毎月1回発行し、施設内外の掲示、隣接の公共施設などに配付。 ▼広報さっぽろ 札幌市の広報にて月の行事等の掲載 ▼WEBページを活用し、情報を地域へ告知した。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前期に引き続きの指定管理ために、特になし。</p>	<p>▼広報業務効果のみならず、地域の中で行っているボランティア活動などの告知等も行っており、施設のアピールに繋がるものと考えられる。</p> <p>今後も多くの方に来館していただくため「介護予防啓発」の事業活動を積極的に行いPRに努めていく。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #FFD700;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>適切な業務を実施している。今後も、より効果的な手法を検討してほしい。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
2 自主事業その他							
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼利用者の利便性向上のため飲料の自動販売機を設置。 <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"> ▼管理委託業者は昨年に引き続き札幌市内の業者に委託。 ▼授産施設による、週1回のパン等の販売を継続して実施。 ▼種々の就労実習の受け入れによる支援の実施。 ▼高齢者福祉施設等からのサークル活動の出前発表の要請への積極的な受け入れ。 ▼近隣の障がい者を含めた福祉施設に手稲区最大の夏祭り「ていね夏あかり」の提灯作りを呼びかけ、協働し作成。 ▼資源ゴミ回収のリサイクル福祉施設への依頼。 	<p>▼AEDを付設している自動販売機を設置している。</p> <p>▼委託業務は昨年度に引き続き全て市内業者に発注。</p> <p>▼「地域福祉の増進」を目標とし地域の福祉施設が活動しやすい場となるよう配慮した。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #FFD700;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>利用者の利便性向上のための事業を実施している。また、市内企業の活用、福祉施策への配慮についても適切に行っている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<p>▼実施期間 平成29年3月10日(金)～25日(土)</p> <p>▼集計対象 当センター利用者 (講座・サークル・自主および開放事業・浴室・一般利用者)</p> <p>▼実施方法 当該期間中、館内利用者に対してアンケートを説明、実施・回収した。</p> <p>▼回収状況 配布数300部、回収は250部(回収率83.3%)</p>																		
結果概要	<p>【年齢・男女構成比】</p> <p>▼アンケート回答数 93.8%が女性、6.2%が男性と、圧倒的に女性利用者が多いという結果になった。</p> <p>▼年齢構成 70～74歳が34.8%、75～79歳が22.8%、65～69歳は22.0%となった。60～64歳の利用者増が今後の目標となる。</p> <p>【居住状況】</p> <p>▼世帯状況 1人暮らしが28.9%と前年度よりも6.2%上昇しており、独居の利用者が増えているものと考えられる。</p> <p>▼居住年数 15年以上が78.9%と、前年度とほぼ変動はない。</p> <p>▼利用年数 1年未満～9年が74.4%と、ワーカーズコープが指定管理を担ってからの登録者が7割を越えている。広報さっぽろによる認知が34.4%、友人間の口コミなどが48.4%となっており、例年と変わらず口コミが新規利用者増の一番の要因となったと思われる。</p> <p>【利用状況・満足度】</p> <p>▼利用頻度 週に2～4回が44.4%、月に2～3回が33.3%となった。月数回の講座やサークルの他に、センター主催の自主事業・イベント等に参加される方が増えたものと思われる。</p> <p>▼接遇評価 接遇・運営については、満足・やや満足が74.3%、普通と合わせるとほぼ100%となった。</p> <p>▼利用満足度 全体を通じた感想は、満足・やや満足が69.5%、普通と合わせるとこちらもほぼ100%という結果だった。</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>満足</td> <td>44.09%</td> <td rowspan="2">99.55%</td> <td rowspan="2">69.55%</td> </tr> <tr> <td>やや満足</td> <td>25.45%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>30.00%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>0.00%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0.45%</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	満足	44.09%	99.55%	69.55%	やや満足	25.45%	普通	30.00%			やや不満	0.00%			不満	0.45%		
満足	44.09%	99.55%	69.55%																
やや満足	25.45%																		
普通	30.00%																		
やや不満	0.00%																		
不満	0.45%																		

▼講座の満足度、センター職員に対する満足度も一定の評価をいただくことができています。

▼毎年、アンケート結果を元に、次年度開設講座の検討、運営内容の見直しを行っており、次年度の短期講座もこのアンケートを基に検討し決定している。

▼今年度は休館期間もあり、集計母数が少なかったが、新規登録者は口コミを中心として拡大している様子もわかった。

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

適切な業務を実施している。アンケート結果により、各業務の見直しを行っている。また、アンケート以外に、直接の対話を重視していることが評価できる。

利用者からの意見・要望とその対応

▼社公ダンス講座に関して、「初心者を受講する内容として難しい」という意見があった。このため、3か月ごとに初心者の受入を実施、初心者にあった内容を実施するようにした。

▼囲碁室の開放については、「やってみたいという気持ちはあるが初心者であるため、参加しにくかった」という意見があった。このため、囲碁懇談会で世話人の方々が初心者の面倒を見る「囲碁初心者教室」を設立した。

上記、いずれも講師や利用者の協力を得て対応を行った。

また、日ごろから利用者の意見、要望に対して、下記の点に配慮し対応している。

- ・利用者が気軽に入りやすいよう開かれた事務所を心掛け、苦情・要望・相談などを随時受け付けられる体制をとっている。
- ・アンケートや普段の会話などからも意見・要望を反映させるため、スタッフが利用者の声に鋭敏に耳を傾け、かつ内部でも情報共有が可能な体制を作っている。
- ・その他、市担当者とも密に連絡を取り、ご協力いただきながら適切に処理している。

▼アンケートや懇談会を通じた利用者の意見の集約はもちろん、投書函を設置し、日常的に利用者からの意見・要望を聞くよう努めているが、何よりも利用者との対話を重視し、利用者の声に耳を傾ける運営を心がけている。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)
収入	41,400	41,588	188
指定管理業務収入	41,235	41,379	144
指定管理費	40,256	40,256	0
利用料金	820	658	▲ 162
その他	159	465	306
自主事業収入	165	209	44
支出	36,602	38,034	1,432
指定管理業務支出	36,331	37,875	1,544
自主事業支出	271	159	▲ 112
収入-支出	4,798	3,554	▲ 1,244
利益還元(施設還元)	4,400	3,597	▲ 803
法人税等	180	200	20
純利益	218	▲ 243	▲ 461

▽ 説明

▼経費については、全体のやりくりの上、休館中の地域住民の介護予防の継続と、施設還元工事の両立が図れた。

▼休館期間中の除雪代・水光熱費については、当初ほぼかからなとの見通しで予算を作成したが、工事業者との協議もあり、休館中に発生した除雪費は478千円、水光熱費は1,244千円であった。

▼28年度に利用者との協議の上行った休館中の行事などの教材費・会場費などの経費が590千円かかり、この分予算を上回った。

▼施設還元であるカーテン・ブラインド工事、絨毯張替工事、LED化工事などは業者と交渉の上、当初予算よりも相当下回って工事できた。

▼経費については、年度当初不確定要素が多く不安なスタートだったが、全体の収支バランスをとりながら、休館中の地域住民の介護予防の継続と、施設還元工事の両立が図ることができた。

A	B	C	D
収支の均衡をはかり適切な運営を実施した。予定していた施設還元についても適切に実施された。			

＜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> <p>▼NPO法人ワーカーズコープは、全国組織の「協同労働」組織であり、単体の事業収支に関わらず全体でカバーできる体制をとっており、経営能力は非常に安定している。</p> <p>▼当センターについても問題なく運営できている。</p>		<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> <p>▼個人情報を扱うパソコン機器に関しては、流出を避けるためインターネット接続していないものを利用。さらに個人名簿は鍵付きの戸棚に収納している。また日報などの記録には個人名ではなくイニシャルで記入している。</p> <p>▼暴力団排除の観点のみならず、利用者間の暴力的行為の防止のため、対応マニュアルの作成と手稲警察署との連携によりパトロールなどの実施をお願いしている。また、大声や暴言等の場合、その原因を極力ご家族の方などに都度確認するなどして、根本的な解決につながるよう寄り添えるよう努力している。</p> <p>▼情報公開については、NPO法人ワーカーズコープが定めた規則に従い、要求に応じられる体制にある。</p> <p>▼その他、条例等に基づいて対応している。</p>		<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>▼札幌市介護予防・日常生活支援総合事業(以下「総合事業」)のための継続した協議 総合事業により制度の隙間を埋める活動や、地域での総合介護予防推進のための事業について、様々な関係機関と連携しながら協議を行い、当施設としての平成29年度からの事業についても十分な検討を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手稲区ケア会議 ・手稲区ケア連絡会議 ・札幌市介護保険課との協議 ・地域包括や介護予防センターとの協議 ・札幌市生活支援事業体制整備事業 市協議体 <p>▼休館中の利用者の介護予防活動継続促進 利用者との懇談会を重ね、自主的な活動と行事の両面で介護予防活動の継続を促進した。結果多数のサークル、開放事業利用者に活動をしていただけた。</p> <p>▼地域の住民主体のコミュニティ活動支援 従来の2次介護予防事業修了者を中心に働きかけてきた10団体と関係機関に働きかけ、第2回交流会を実施。活動の状況の把握と啓発を実施した。</p> <p>▼大改修工事に伴う施設・設備の徹底した整備、整理整頓 札幌市によるボイラー、冷暖房機器、トイレを含む水回り、及びロスナイを含む空調関係の大改修工事に伴い、施設還元として全館カーテン・ブラインド、一部絨毯交換工事、廊下・ロビー以外の証明LED化工事、大広間・多目的室のオーディオ設備の交換・新規購入による全面整備、屋外の物置入替、血圧計の入替を実施。 さらに、故障や使えない備品を整理し、全館の整頓を実施した。</p> <p>▼従来の運営、行事について 図書の整理や読書促進により、貸出数が大幅に増加。新規登録者も休館があったものの割合としては多かった。</p>	<p>▼平成28年度の様々な協議・検討をもとにした新事業 関係機関と協議の結果29年度に実施する新事業は以下の通り</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇旧運動機能向上トレーニングに準じた筋トレ 一定期間持続的・集中的な運動が必要ということで、自主事業として実施する。 ◇生活機能向上支援事業 生活機能の衰えをまず自分で補っていただくための事業。ひとり暮らしや退院直後の方などを想定。 ◇地域コミュニティーリーダー育成事業 地域コミュニティーに関心のある方、活動に対して悩みを抱えている方などのための支援講座 <p>▼総合事業促進のための協議の継続 新規事業のプログラム、対象者の状況、チェックリスト、誘い出しの状況など振り返りを実施していく。</p> <p>▼相談業務、見守り強化に向けた検討 新規事業の開始も含め、多様化する相談内容の対応を、ご家族・関係機関との連携を強め、区ケア会・地区ケア会議等も含め深めていく。</p> <p>▼地域の住民主体のコミュニティ活動支援の継続と地域の「生活支援」互助促進の活動 事業・協議を通して、地域の相互支援に向けて以下を通して貢献していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度の新規事業(上記参照) ・自主活動支援及び交流会の開催 ・手稲区協議体 ・札幌市一般介護予防事業推進プロジェクト会議 ・生活支援(相互支援)に関する意識アンケート ・中央鉄北地区の介護予防センター、住民との懇談 ・地域の居場所づくりへの挑戦

【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、適切な運営管理が行えている。 介護事業の関係機関と連携を図るとともに、介護予防の自主サークルの支援などに力をいれており、地域福祉に寄与している。H28年度は工事による休館があったが、その期間も利用者の介護予防の活動を継続するため積極的に活動を行った。</p>	