

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>▼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>単に楽しみの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な活動を促すことで社会とつながり認知症予防や寝たきり予防につなげていく。さらに「住み慣れた地域で、安心していきいきと暮らせる地域の支えあい」を啓発し、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・外の各種行事の運営協力 ■各サークル代表者を中心に自治的活動を促進 ■各種ボランティア活動・地域の美化・緑化活動の取組 ■利用者同士の助け合いの啓発 ■2次介護予防参加者の自主グループ活動啓発と支援 <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼情報の公平性の確保に向けて 利用の公平・公正をはかるため、広報誌(「あけぼの」)を発行し、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、町内会回覧を依頼した。さらに、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。</p> <p>▼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とっている。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、話し合いをするなどした。</p> <p>▼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た。</p>	<p>▼手稲区の「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、取り組んだ</p> <p>▼自主活動運動グループ立ち上げの啓発と支援については協力関係機関も増え、昨年度より3団体多い13団体が現在活動を行っている。活動の場は手稲区各地に広がった。</p> <p>▼声かけや話し合いにより、利用者との良い関係性を保っている。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。</p> <p>▼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・努力している。</p> <p>▼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努めている。</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。</p>

▽ 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。

▼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た。

▼刈り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。

▽ 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
館長をはじめほぼ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・社会福祉士・ヘルパー経験者がおり、日ごろの相談業務他細かな見守りを目指している。
- ▼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参加。今年度は特に職場内勉強会を推進した。

▼様々な職種経験者が増えたことから、札幌市や消防署の研修参加に加え、職場内勉強会の実施を積極的に推進。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た。特に今年度は、総合介護予防に関する勉強会を行った。

▽ 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た。
- ▼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てている。
- ▼利用者アンケート・各種懇談会を積極的に実施。
- ▼職員が事務室内から出て利用者と日々積極的な会話を行うことを重要視している。
- ▼職員の気付きの情報により、利用者及び関連機関と連携をとり、必要に応じてはご家族とも協力を図った。

▼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、ケースによってはご家族やソーシャル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)

▼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、業者との連絡を密にした。除雪についても徹底を図り、良好な管理体制ができた。

▽ 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	平成29年8月30日
	◆7月までの事業報告 ◆下半期の事業計画確認
第2回	平成30年1月30日
	◆12月までの事業報告 ◆事業進捗状況と課題 次年度に向けて
第3回	平成30年3月28日
	◆ほぼ年度報告 ◆次年度の事業計画方針

<協議会メンバー>
 札幌市手稲区保健支援係 係長
 手稲区鉄北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中央・鉄北 相談員
 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 医療アドバイザー
 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

▼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き、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。

▼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。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼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言ってくれることが多く、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。また必要に応じ懇談会での解決も図っている。</p> <p>▼直接言えない場合に配慮し、「ご意見函」を設置しており、対応している。</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>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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>▼NPO法人ワークス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。</p> <p>▼利用者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。また、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> <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。</p> <p>▼日々の管理記録の保管も問題なく行った。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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>▼各関係機関へ36協定提出をはじめ、法令順守に努めた。</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>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <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>	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>▼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。</p> <p>▼防火訓練・防災訓練・交通安全教室・防犯講話を実施。</p> <p>▼浴室の衛生対策として、レジオネラ菌対策を実施。</p> <p>▼スタッフはもちろん、保険・警備・施設・電気などの保守管理をしている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。</p> <p>▼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。他にセンター外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>▼清掃・警備・保守点検業務については、仕様書のとおり実施。</p> <p>▼警備・保守点検・除雪に関しては業務委託を行った。</p> <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。</p> <p>▼駐車場の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。</p> <p>▼その他委託業者とも連絡を密にし、よりよい環境になるよう努めた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼火災避難訓練 9/19 参加者数 180名</p> <p>▼防災避難訓練 6/28 参加者数 120名 (各サークルの防災担当者会議 5/19 45名)</p> <p>▼防犯・交通安全教室 4/25 参加者数 23名</p> <p>▼当センターで策定した地震等に備えた「防災計画書」に従って訓練を実施。</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。</p> <p>▼平成29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>▼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。適宜修繕や設備・備品の整理整頓を実施した。</p> <p>▼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>▼センター主体の訓練に加え、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>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">A</td> <td style="background-color: #ffff00;">B</td> <td style="background-color: #ffff00;">C</td> <td style="background-color: #ffff00;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
			A	B	C	D	
<p>安全面及び衛生面に配慮した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>							

(4)事業の計画・実施業務	▽ 生活相談に関する業務 相談件数:相談実績139件 事業参加者3,460人 相談に結び付ける事業 健康講話(AED救命講習会含む)・血圧測定(セルフ)	▼工夫と改善を加えながら、また利用者の協力も得ながら、2017年度も様々な介護予防事業に取り組んだことで、利用者の健康増進につなげることができた。 ▼関係機関との協同が進み、多くの協力を得てより効果的な活動ができた。また利用者の多様な心身の状況を考慮し、多種多様な介護予防メニューを展開することができた。	A B C D																																																																																
	▽ 健康増進、機能訓練に関する業務 利用者数:実績17,977人 ▼地域包括・介護予防センターと協力しながら必要な対象者への勧誘も行い、運動機能向上トレーニング事業は当センターの自主企画事業として継続している。 ビデオ体操・運動トレーニング・笑顔ニコニコ・テイク10おげんき・卓球・歌いま唱歌・お風呂・遠足・温活教室		利用者のニーズに合わせ、目的に沿った事業を適正に行っている。																																																																																
	▽ 教養講座に関する業務 講座数:30講座、参加者数16,099人 ◆定員制講座 定員数及び参加決定者数割合																																																																																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>全22講座</th> <th></th> <th>受講者数</th> <th>定員数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ハワイアンキルト</td><td>2期</td><td>16</td><td>16</td><td>100%</td></tr> <tr><td>ちょこっとパッチ小物A</td><td>通年</td><td>10</td><td>10</td><td>100%</td></tr> <tr><td>ちょこっとパッチ小物B</td><td>通年</td><td>10</td><td>10</td><td>100%</td></tr> <tr><td>フラワーアレンジメント</td><td>通年</td><td>16</td><td>16</td><td>100%</td></tr> <tr><td>絵手紙</td><td>通年</td><td>20</td><td>20</td><td>100%</td></tr> <tr><td>上手な花の育て方</td><td>通年</td><td>18</td><td>18</td><td>100%</td></tr> <tr><td>楽しい書道教室</td><td>通年</td><td>16</td><td>16</td><td>100%</td></tr> <tr><td>ペン習字A</td><td>通年</td><td>19</td><td>20</td><td>95%</td></tr> <tr><td>ペン習字B</td><td>通年</td><td>20</td><td>20</td><td>100%</td></tr> <tr><td>お気軽レザークラフト</td><td>2期</td><td>17</td><td>18</td><td>100%</td></tr> <tr><td>ワード・エクセル活用</td><td>2期</td><td>12</td><td>12</td><td>100%</td></tr> <tr><td>パソコン入門</td><td>2期</td><td>12</td><td>12</td><td>100%</td></tr> <tr><td>初心者パソコン</td><td>2期</td><td>10</td><td>12</td><td>100%</td></tr> <tr><td>入門太極拳</td><td>2期</td><td>30</td><td>29</td><td>100%</td></tr> <tr><td>ふまねっと</td><td>2期</td><td>33</td><td>40</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>	全22講座		受講者数	定員数	割合	ハワイアンキルト	2期	16	16	100%	ちょこっとパッチ小物A	通年	10	10	100%	ちょこっとパッチ小物B	通年	10	10	100%	フラワーアレンジメント	通年	16	16	100%	絵手紙	通年	20	20	100%	上手な花の育て方	通年	18	18	100%	楽しい書道教室	通年	16	16	100%	ペン習字A	通年	19	20	95%	ペン習字B	通年	20	20	100%	お気軽レザークラフト	2期	17	18	100%	ワード・エクセル活用	2期	12	12	100%	パソコン入門	2期	12	12	100%	初心者パソコン	2期	10	12	100%	入門太極拳	2期	30	29	100%	ふまねっと	2期	33	40	100%		
全22講座		受講者数	定員数	割合																																																																															
ハワイアンキルト	2期	16	16	100%																																																																															
ちょこっとパッチ小物A	通年	10	10	100%																																																																															
ちょこっとパッチ小物B	通年	10	10	100%																																																																															
フラワーアレンジメント	通年	16	16	100%																																																																															
絵手紙	通年	20	20	100%																																																																															
上手な花の育て方	通年	18	18	100%																																																																															
楽しい書道教室	通年	16	16	100%																																																																															
ペン習字A	通年	19	20	95%																																																																															
ペン習字B	通年	20	20	100%																																																																															
お気軽レザークラフト	2期	17	18	100%																																																																															
ワード・エクセル活用	2期	12	12	100%																																																																															
パソコン入門	2期	12	12	100%																																																																															
初心者パソコン	2期	10	12	100%																																																																															
入門太極拳	2期	30	29	100%																																																																															
ふまねっと	2期	33	40	100%																																																																															
	※ 2期は前期・後期で2講座の実施 ◆自由参加講座 全8講座 カラオケ・詩吟・リズム体操・社交ダンス・ヨガ・舞踊 フラダンス・民謡																																																																																		

▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務

参加者数16,076人

▼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、初心者の指導を世話人会で実施するなどした。

実施内容:

初心者囲碁教室・囲碁大会・交通安全教室・盆祭り
たまたた・お茶の間ぬくぬく・カルタ大会・映画観賞会
音楽鑑賞会・豆まき・社会見学会・作品展示会
演芸発表会・サークル(民謡・カラオケ)発表会
レクリエーション大会・ていね夏あかり提灯作成
ツリーリース作成・ペタンク大会・介護予防レクフェスタ

◆定員のある行事・定員数及び参加決定者数割合

全22講座	要素	受講者数	定員数	割合
春の社会見学会	バス	34	37	92%
秋の社会見学会	バス	30	30	100%
海外講話	部屋	19	30	63%
かるた大会	部屋	21	20	105%
クリスマスリース作り	部屋	15	20	75%
音楽鑑賞会	他	21	20	105%
春のペタンク大会	チーム	42	30	140%
秋のペタンク大会	チーム	38	30	127%
トランプレク	部屋	9	15	60%
よりどりレク	部屋	18	18	100%

※様々な理由で定員を増やし実施することがある。

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

参加者数19,362人＋センター外運動サークルグループ

▼センター外での自主的な活動が地域に広がり、理解者や協力団体・協力者も増えた。

実施内容:

慰問活動・センター外自主運動サークル活動支援
各種実行委員会・懇談会・世話人会
サークル活動および各種ボランティアグループ支援

▽ その他設置目的を達成するために必要な業務

実施内容:

各種受入(看護学生・近隣保育園・児童館・小学生)

看護学生－自習生として受入(老年)

近隣保育園－行事交流とボランティア交流

児童館－行事交流カルタ大会

小学生－社会科学習職場体験事業

傾聴勉強会・図書貸し出し(年間約800冊)

▼図書利用の向上にむけて、小まめな蔵書整理・入替を行っており、貸し出し数は増加傾向。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等		A B C D																																																		
		<p style="text-align: right;">(人)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th></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>44,977</td> <td>80,000</td> <td>71,694</td> </tr> <tr> <td>自由・定員制・短期講座</td> <td>9,562</td> <td>16,000</td> <td>15,848</td> </tr> <tr> <td>サークル活動</td> <td>12,632</td> <td>19,000</td> <td>18,854</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>3,291</td> <td>5,200</td> <td>4,212</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(人)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>部屋</th> <th>稼働率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>大広間</td><td>73.55%</td></tr> <tr><td>多目的室</td><td>93.93%</td></tr> <tr><td>教養講座室</td><td>51.01%</td></tr> <tr><td>職能訓練室1</td><td>54.05%</td></tr> <tr><td>職能訓練室2</td><td>51.88%</td></tr> <tr><td>和室</td><td>65.03%</td></tr> <tr><td>機能訓練室</td><td>26.03%</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>71.58%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">新規登録者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H28</td> <td>232</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>224</td> </tr> </tbody> </table> <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>▼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として、発表会を含め種々の運営上の相談や、新規に開設希望者への相談対応を行った。</p> <p>▼介護予防として様々な身体状況を考慮し、新たな企画事業などを多くし、より効果の高い事業になるように心掛けた。</p>		H28実績	H29計画	H29実績	全体	44,977	80,000	71,694	自由・定員制・短期講座	9,562	16,000	15,848	サークル活動	12,632	19,000	18,854	浴室	3,291	5,200	4,212	部屋	稼働率	大広間	73.55%	多目的室	93.93%	教養講座室	51.01%	職能訓練室1	54.05%	職能訓練室2	51.88%	和室	65.03%	機能訓練室	26.03%	集会室	100.00%	機能回復訓練室	100.00%	娯楽室	100.00%	合計	71.58%	新規登録者数		H28	232	H29	224	<p>▼2016年度後半の大規模施設改修工事による休館明けということもあり、利用者延べ人数は目標には届かなかったが、意図的に利用者に働きかけた自主運動サークルや手稲区体育館での活動も含め、センター外での活動は広がっている。介護予防を「センターから地域へ」という働きかけは効果が出ている。</p> <p>▼稼働率は若干増えた。昨年度は休館期間を除いて68.31%。</p>
	H28実績	H29計画	H29実績																																																		
全体	44,977	80,000	71,694																																																		
自由・定員制・短期講座	9,562	16,000	15,848																																																		
サークル活動	12,632	19,000	18,854																																																		
浴室	3,291	5,200	4,212																																																		
部屋	稼働率																																																				
大広間	73.55%																																																				
多目的室	93.93%																																																				
教養講座室	51.01%																																																				
職能訓練室1	54.05%																																																				
職能訓練室2	51.88%																																																				
和室	65.03%																																																				
機能訓練室	26.03%																																																				
集会室	100.00%																																																				
機能回復訓練室	100.00%																																																				
娯楽室	100.00%																																																				
合計	71.58%																																																				
新規登録者数																																																					
H28	232																																																				
H29	224																																																				
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼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。</p> <p>▼町内会回覧を年度末に実施。</p> <p>▼広報さっぽろ 札幌市の広報にて月の行事等を掲載</p> <p>▼WEBページを活用し、情報を地域へ告知。</p> <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>▼様々な方法で広報に努めた。</p>	<p>A B C D</p> <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>																																																		

2 自主事業その他			A	B	C	D
▼ 自主事業 ▼利用者の利便性向上のため飲料の自動販売機を設置。 (自主事業収入額は、後述の収支の欄を参照)		▼この収入の一部から、下駄箱の鍵の鈴や休憩スペースのマットなどの新規購入など、利益還元を行った。 ▼委託業務は昨年度に引き続き全て市内業者に発注。 ▼地域の福祉施設に様々な活動への参加を呼びかけ、地域全体の福祉の増進を図った。	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。			
▼ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼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支援。 ▼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に積極的に対応した。 ▼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、一緒に作成した。 ▼盆祭りへの参加を近隣高齢者福祉施設に働きかけた。 ▼資源ゴミ回収はリサイクル福祉施設へ依頼した。						
3 利用者の満足度						
▼ 利用者アンケートの結果		▼今年度もある一定数のアンケートの協力をいただいた。 ▼満足度については、不満は非常に少ないが、より満足度を高める努力をしていく。	A	B	C	D
実施方法	▼実施期間 平成30年3月1日(木)～15日(木) ▼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) ▼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。 ▼回収状況 配布数800部、回収は590部(回収率83.3%) うち有効アンケート568		不満の割合が低くなっている。アンケート以外に、直接の対話を重視していることは評価できるが、満足度が目標値に達しない項目については、工夫して実施してほしい。			
結果概要	▼項目別アンケート結果 ・総合的な満足度: 目標:75%、結果:70.9% 不満:1.1% ・職員の接遇に関する満足度: 目標:75%、結果:78.8% 不満:1.4% ・生活相談に関する満足度: 目標:75%、結果:60.9% 不満:3.6% ・健康増進・機能訓練に関する満足度: 目標:75%、結果:82.8% 不満:2.6% ・教養講座に関する満足度: 目標:75%、結果:74.8% 不満5.0% ・レクリエーション・各種行事に関する満足度: 目標:75%、結果:69.8% 不満:0.6% ・受付カウンターに関する満足度: 目標:75%、結果:69.0% 不満:1.4%					

	<p>▼利用者アンケートは800配布して有効アンケート数568。 ▼アンケートは【満足・やや満足・普通・やや不満・不満】の5項目で実施。結果は【満足・やや満足】の合計割合、不満は【やや不満・不満】の合計割合。</p>		
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>▼アンケート・利用者懇談会・サークル懇談会をはじめ、各行事についてもお世話役、協力者の意見を取り入れながら対応している。 ▼上記の対応については、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。 【代表的な苦情・要望と対応例】 (要望)音楽鑑賞会を是非。作曲家の小話や名曲の舞台などを教えてもらいたい。 →企画し12月にクリスマス音楽鑑賞会を実施 (苦情)「一時退院中でカラオケに参加したい。車椅子を貸してほしい」と突然来館 →ご家族にも確認し、その場は特別に対応したが、自分で活動が難しく日常的なご家族の介助も得にくいということで、後日対応を相談し、カラオケを楽しめるデイサービスなどを紹介。センターも来館する際は車椅子持ち込みでご家族の介助をしていただくようお願いした。その後の確認では、デイサービスで大いに楽しんでいるということで喜んでおられた。 ・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。</p>	<p>▼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、特に要望や苦情は、その利用者の抱える課題が発端にあることも多いので、何よりも利用者との対話を重視し、利用者個々の心身の状態によりどのように課題を解決すればいいのかを踏まえ、関係機関とも協力してできる限り耳を傾ける運営を心がけている。</p>	

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				▼おおむね予算通り執行できた。	A B C D 収支の均衡を図り適切な運営を実施した。
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)		
収入	41,736	42,283	547		
指定管理業務収入	41,476	41,374	▲ 102		
指定管理費	40,256	40,256	0		
利用料金	1,040	842	▲ 198		
その他	180	276	96		
自主事業収入	260	232	▲ 28		
受託事業	0	677	677		
支出	41,431	41,495	64		
指定管理業務支出	41,159	40,663	▲ 496		
自主事業支出	272	166	▲ 106		
受託事業	0	666	666		
収入-支出	305	788	483		
利益還元	70	57	▲ 13		
法人税等	200	200	0		
純利益	35	531	496		

▽ 説明

- ▼昨年度末の大規模設備修繕工事の影響が懸念されたが、電気料なども削減できた。
- ▼人件費については最低賃金改定を契機に見直しを行ったので、若干増加したが、全体的にはほぼ予算通りに推移した。

<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
▼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。 ▼当センターについても問題なく運営できている。		
▽ 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
▼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。 ▼暴力団排除に関する条例に基づき適正に対応。暴力団および暴力団関係者と思われる方の施設の利用、契約はなかった。 ▼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。 ▼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。2017年度、請求はなかった。 ▼その他、条例等に基づいて対応している。		

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>▼以下の通り、年度計画についてはおおむね実施できた。</p> <p>▼関係機関と協議・協力の結果、29年度に実施した事業成果</p> <p>◇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できた。</p> <p>◇生活機能向上支援事業(札幌市委託事業) 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し4か月で2クール実施できた。</p> <p>◇地域コミュニティーリーダー育成事業(札幌市委託事業) 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を実施した。</p> <p>▼相談業務、見守り強化との観点で多様化する相談内容の対応では、ご家族・関係機関との連携を強め地域ケア会議出席なども活用できた。</p> <p>▼地域の住民主体のコミュニティー活動支援の継続と地域の「生活支援」互助促進の活動として、自主活動支援及び交流会の開催を今年度も実施できた。</p> <p>▼その他として</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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への参加 ・地域の支え合い拠点としての居場所づくりの話し合いを、介護予防センター中央鉄北、住民とスタートさせることができた。 	<p>▼従来の事業をベースに、重点的により下記の各項目につながるよう、次年度以降取り組んでいく。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 総合介護予防事業の観点からの地域のリーダー、地域サポーターの育成「センターから地域に」の事業の充実 2 身体的状況の把握から、個別の身体状況に応じた企画や事業展開によるより効果的な介護予防事業の充実 3 センター外での活動、コミュニティー作りの支援 4 新たに利用者となる高齢者の世代の変化とともに興味や趣向の変化も踏まえ、次年度以降の柱となる新規講座の開拓に向け、短期講座を複数実施

【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。 介護事業の関係機関と連携を図り、介護予防を目的とした自主活動の支援を積極的に行っており、評価できる。</p>	