

## 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 令和元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							
<p>(1) 統括管理業務</p>	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>令和元年度事業計画において、当センターの管理運営に係る基本方針を下記のとおり策定した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 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うとともに誰もが平等にサービスを受けることが出来るよう支援する。</li> <li>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参加する機会を提供する。</li> <li>3 利用対象者のみならず、地域の方々とも交流が出来るような場を提供する。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>6 講座・サークル活動の取組を支援する。</li> <li>7 更なる経費縮減を図る。</li> </ol> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼「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。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼電気、水道、燃料及び紙などの使用量をできるだけ少なくするため、照明の間引きをはじめ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、再生紙やガイドライン指定品の使用など、環境保全につながる行動を継続している。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼組織図や事務分掌を職員に周知することで、統括責任者及び職務代理者の役割や指揮命令系統並びに担当業務を明確化している。</p> <p>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、研修等により人材育成につながる取組を実施している。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼情報共有、共通認識及び資質向上を目的に、他施設との施設長会議や相談員会議を定期的に開催するとともに、施設内では毎日のミーティングや月例での会議で施設長会議等の報告を行っている。</p> <p>▼管理水準の維持と平準化を図るため、四半期ごとに老人福祉センター全10館による合同連絡会議を開催し、他法人との情報交換を行っている。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼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、受託者に市民サービスの向上及び安全確保を十分に認識させるとともに、責任者、指揮命令、連絡系統を明確にし、現場での確認、日報及び月報を提出させている。</p>	<p>当センター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。</p> <p>平等利用に関する方針、取組内容を各職員に周知・徹底を図り、適正に対応した。</p> <p>環境保全に関する職員の意識向上を図り、節電、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。</p> <p>指揮命令系統や事務分掌を明確にし、円滑な管理運営を行った。また、必要な人員を配置し、内外の研修を受講させた。</p> <p>各種会議で情報交換することで、他施設の実施状況を把握し、業務の改善を図った。</p> <p>受託者に対し、安全確保を前提とし、委託業務の検査、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した。</p>	<table border="1" data-bbox="1166 300 1342 331"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書に沿って適正に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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 令和元年 7月24日 開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度事業報告について</li> <li>・平成31年度事業計画について</li> <li>・意見交換「地域における老人福祉センターの役割について」</li> <li>・その他</li> </ul>
第2回 書面開催(新型コロナウイルス感染拡大防止のため)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員の変更について</li> <li>・令和2年度事業計画について</li> <li>・その他</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・琴似二十四軒福祉のまち推進センター事務局長</li> <li>・二十四軒東第2町内会会長</li> <li>・第1地域包括支援センターセンター長</li> <li>・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>	

センターの管理運営水準の維持向上を図るため、運営協議会を開催し、各分野から選出している委員の方々と意見交換を行った。これら様々な意見をもとに施設運営の参考とした。なお、第2回は新型コロナウイルスの影響により休館中だったため、会議形式はとらず資料送付にて委員に諮った。

▽ 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、館内にご意見箱を設置し、満足度調査や要望等を把握した。

▼各種報告については、遅滞なく提出した。

▼札幌市の検査等については、迅速に対応した。

▼自己評価については、複数で確認し作成した。

▼札幌市の実地調査の結果、指摘事項はなかったが、意見が付されたことから、速やかにその改善を行った。

・アンケート等における意見については、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。  
・実地調査の意見については改善済。

<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>▼年間10日以上の子次有給休暇を付与される職員へは5日間以上の取得を促進した。</p> <p>▼必要とする職員には、育児短時間休業を取得させた。</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、労働環境の向上に配慮した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">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>▼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は、美観の保持や近隣への配慮から、ボランティアの方々の協力を得て適宜清掃を行った。</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及び防災マニュアル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月、11月)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し、事故の未然防止対策、感染症予防策として館内各箇所の消毒を行い、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。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し、定期的な訓練で職員の意識を高め、緊急時において迅速に対応できるよう取り組んだ。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">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>▽ 生活相談に関する業務</p> <p>▼専門家等相談事業開催回数:2回 (うち参加者が20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20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:39回 (うち参加者が20人以上であった回数:37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:4,723人(前年度:4,669人) ※目標値 5,190人 ※令和2年3月2日～令和3年3月31日まで新型コロナウイルスの影響による臨時休館に伴い、入浴中止。</p> <p>▽ 教養講座に関する業務</p> <p>▼月2回以上開催する健康増進に関する講座:5種類実施 ▼月2回以上開催する教養向上に関する講座:10種類実施 ▼うち定員の70%以上申込みがあった講座:全講座 (要求水準:月2回以上開催する健康増進及び教養講座に関する講座を各4種類以上、定員申込率70%以上)</p> <p>▽ レクリエーション、各種行事の開催等に関する業務</p> <p>▼カラオケ、民謡、舞踊などの演芸大会、囲碁大会、夏祭り、作品展示会、ダンスパーティー、百人一首、獅子舞、節分など 参加者数:2,038人 ▼定員を設けているものはなし。</p> <p>▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務</p> <p>▼書道、華道、茶道、俳句、詩吟、囲碁、麻雀などの教養系のサークルや運動、体操系のサークルに部屋を開放し、活動支援を行っている。また、町内会等にも開放し、地域活動の支援を行っている。</p>	<p>薬剤師、行政書士による相談会を実施したが、介護相談会は中止となった。</p> <p>ロビー体操、脳トレ、ロコモトレニングなど、健康関連の事業を実施した。</p> <p>前年度実績を上回った。</p> <p>ヨガや健康体操などの健康増進講座とスマホ、書道、生け花などの教養向上講座を開催し、全講座定員を上回る申込みがあった。</p> <p>定例行事を開催するとともに、児童会館との合同夏まつりを実施し、高齢者と児童との交流の場を設けた。</p> <p>地域の拠点として、積極的に空室を開放し、高齢者の生きがい支援や地域活動の支援を行った。</p>	<p>新型コロナウイルスによる休館の影響を受けたが、各事業を適切に実施している。全ての教養講座で申込率が要求水準を達成したことは、利用者のニーズに沿った講座を実施できたものと評価できる。</p>

<p>▽ 老人デイサービス事業に関する業務</p> <p>▼令和元年度1日あたりの利用者数 19.2人/日</p> <p>▼ご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られるよう、以下のサービスメニューを実施している。</p> <p>(1) 送迎 体調に配慮し、安全な乗降介助等を行う。</p> <p>(2) 健康チェック 血圧、脈拍、体温測定を行い、看護職員が必要なアドバイスをを行う。</p> <p>(3) 入浴 快適で安心して入浴ができるよう、同性介護による見守りや一部介助を行う。</p> <p>(4) 排せつ 排せつ動作の維持が図られるよう、声かけや介助等により、定期的な排せつ支援を行う。</p> <p>(5) 食事 咀嚼及び嚥下状態の向上を図るべく、食事前の口腔体操を行い、栄養のバランスや疾病等に配慮した食事を提供している。</p> <p>(6) 心身機能の維持・回復 体操やストレッチを行うとともに、個々のニーズに応じた機能訓練を行う。また、季節に合わせた外出レクリエーションも実施し心身機能の維持・回復を図っている。</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、中学校の総合学習の受入れを行った。</p>	<p>日々のミーティングや定例会議において、利用者のADL等を情報共有することで、サービスの向上や事故の防止につながった。また、老人福祉センターとの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し、心身機能の維持、回復に努めた。</p> <p>実習生や中学生を積極的に受け入れ、地域に根ざした施設運営を行った。</p>
--	---

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				3月2日から新型コロナウイルスの影響により休館となったことにより、計画値には届かなかった。	A	B	C	D									
		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績		新型コロナウイルスの影響により利用者数は減少したが、大会の開催などにより利用促進に努めている。今後も効果的な取組を継続し、利用者の確保につなげてほしい。												
	<table border="1"> <tr> <td>全体</td> <td>人数(人)</td> <td>64,270</td> <td>68,000</td> <td>57,655</td> </tr> <tr> <td>浴室</td> <td>人数(人)</td> <td>4,669</td> <td>5,500</td> <td>4,723</td> </tr> </table>	全体	人数(人)	64,270	68,000	57,655	浴室	人数(人)	4,669	5,500	4,723							
全体	人数(人)	64,270	68,000	57,655														
浴室	人数(人)	4,669	5,500	4,723														
	▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件																	
	▽ 利用促進の取組																	
	▼人気の高いヨガなど体操系の講座を実施している。																	
	▼カラオケ大会や囲碁大会など日頃の成果を発表する機会を設けている。																	
	▼アンケートを実施し、利用者のニーズを把握している。																	
(6)付随業務	▽ 広報業務				広報誌やホームページの他、様々な広報媒体の活用を検討し、老人福祉センターのPRを行っていく。	A	B	C	D									
	▼センター便りを毎月発行し、講座や各種行事のPRを行うとともに、ホームページにも掲載している。					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。												
	▼翌年度の講座の募集について、まちづくりセンターを通じて町内会に配布している。																	
	▼令和元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。																	
	▽ 引継ぎ業務																	
	▼継続指定のため、引継業務なし																	
2 自主事業その他																		
	▽ 自主事業				各種飲料を販売し、利用者への利便提供を行うとともに、利用者同士の交流や社会参加の促進につながった。	A	B	C	D									
	▼飲料の自動販売機及び喫茶コーナーを設置し販売した。 自動販売機手数料収入 211,541円 喫茶事業収入 1,061,000円					札幌市の施策に沿った運営を行っている。												
	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等				本年度より新たに手作業除雪を障害者団体に委託した。													
	▼施設の修繕や物品購入などは市内企業に発注している。																	
	▼障害者の就労支援は、パン販売と手作業除雪を依頼。																	
	▼古紙回収については、障害者団体に依頼している。																	
	▼家庭での使用済みの食用油の回収については、施設利用者のみならず近隣住民も利用している。																	
	▼入浴受付業務は、札幌市シルバー人材センターに依頼。																	

3 利用者の満足度			A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果						
実施方法	▼調査期間: 令和2年2月3日から2月17日まで(15日間) ▼調査対象: 西老人福祉センター利用者 西デイサービス利用者及びその家族 ▼配布数: 老人福祉センター344枚 (回収数284枚、回収率82.6%) (目標値280枚以上) デイサービスセンター58枚 (回収数 57枚、回収率98.3%) デイサービスセンター家族28枚 (回収数 25枚、回収率89.3%)	利用者満足度については、一部の項目において目標を達成できなかったため、ミーティングにおいてこれらの要因を追求するとともに、特にデイサービスについてはより良いサービス提供体制を再検討することとした。				8項目中4項目で満足度が要求水準を下回っている。満足度が低い原因を分析し、事業内容の見直し等により、満足度が向上するよう努めてほしい。
結果概要	【各項目の満足度】 ▼総合的な満足度 ・目標: 70%、結果: 74.5% ▼職員の接遇に関する満足度 ・目標: 75%、結果: 75.5% ▼専門家相談事業に関する満足度 ・目標: 80%、結果: 74.2% ▼講演・運動等事業に関する満足度 ・目標: 80%、結果: 79.2% ▼教養講座に関する満足度 ・目標: 80%、結果: 92.9% ▼レクリエーション・各種行事に関する満足度 ・目標: 80%、結果: 91.9% ▼通所介護等に関する満足度 ・目標: 80%、結果: 75.0% ▼通所介護等接遇に関する満足度 ・目標: 80%、結果: 78.9%					
利用者からの意見・要望とその対応	要望: マイク、アンプが他の施設より悪い。 対応: カラオケのDVDプレーヤーを新しくした。 要望: 社交ダンスで使うCDラジカセの音が悪い。 対応: 上位機種の新品を購入した。					



4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)				
収入	90,646	88,050	▲ 2,596	利用料金収入が減少となったため、支出を抑制し、収入のバランスをとるよう務めた。 新型コロナウイルスの影響による休館やデイサービス利用者の減により収入が減少したが、収支のバランスを図り運営することができている。			
指定管理業務収入	89,251	86,746	▲ 2,505				
指定管理費	43,086	43,086	0				
利用料金	45,763	42,713	▲ 3,050				
その他	402	947	545				
自主事業収入	1,395	1,304	▲ 91				
支出	89,816	86,910	▲ 2,906				
指定管理業務支出	88,605	86,012	▲ 2,593				
自主事業支出	1,211	898	▲ 313				
収入-支出	830	1,140	310				
利益還元	0	0	0				
法人税等	830	1,140	310				
純利益	0	0	0				
▽ 説明							
▼利用料金収入は、新型コロナウイルス感染拡大防止による休館等の影響により、計画から3,050千円の減となった。 ▼指定管理業務支出は、新型コロナウイルス感染拡大防止による休館等の利用者減少にともない燃料費等を抑制したため、計画より2,593千円の減となった。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。			適	不適
▽ 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賄われており、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
▽ 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。 ▼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。		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>管理業務等仕様書に基づき事業を実施するとともに、利用者が安全かつ平等にサービスが受けられるよう施設運営を行った。</p> <p>高齢者の社会参加につながる教養講座をはじめ、運動系の健康教室や行事を継続的に開催し、高齢者の介護予防や健康的な生活を支援する役割を担った。</p> <p>今後の課題は、利用人数が年々減少しており特に新規利用が減少していることから、老人福祉センターのPRを強化する必要がある。</p> <p>なお、新型コロナウイルスの影響により開催予定だったボランティア養成講座や地域見守りサポーター養成講座、介護相談会などが中止となっている。</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。</p> <p>当法人の福祉のまち推進事業やボランティア事業部門と連携し、施設、地域、ボランティアをつなぎ、高齢者の社会参加を促進する。</p> <p>また、接遇や対応などに留意し、更なる満足度の向上を図るとともに、新規利用者が増加するよう広報活動を強化する。</p> <p>なお、新型コロナウイルスの影響により休止した講座については、感染防止対策を講じながら、再開に向けてできるだけ多くの方々が受講できるよう調整する。</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が、各事業の利用者満足度が低いことについては、原因分析により改善を図り、利用者皆様の生きがい向上、健康増進に寄与するよう努めてほしい。</p> <p>また、今後は、新型コロナウイルスの影響が継続する可能性があることから、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>	