

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30年4月	延床面積	1,293㎡
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、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30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
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30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「総合介護予防の拠点」を自覚し、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>「総合介護予防の拠点へ」 「利用者を主体者に」 「世代を超えた交流から地域の絆を」 「学び・出会いを地域の力、まちづくりへ」</p> <p>センターを利用することは、楽しみだけでなく、生きがい・やりがい・役割の創出により主体的な活動を促し、社会とつながり、認知症予防・寝たきり予防につなげていく。</p> <p>また、「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」を意識して促し、センターを利用する高齢者だけではなく、地域住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活動を展開した。</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つの項目を常に意識し、取り組んだ。</p> <p>▼利用者の自主的活動を促し、役割や生きがいを見出し、地域の役割も担えるリーダー的役割が出来る方をセンターの利用者からたくさん輩出したいと意識をして活動に取り組んだ。</p>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>仕様書に沿って適切な管理がなされている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

※「利用者を主体者に」
→役割・生きがい・やりがいの創出

- 館内・外の各種行事の運営協力
- サークル活動は、自発的で自治的活動を促進
- 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(リーダー育成取組)
- 2次介護予防参加者の自主グループ活動啓発と支援

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼情報を広く区内高齢者にお知らせ

利用の公平・公正をはかるため、広報誌(「あけぼの」)を毎月発行し、施設内外への掲示・配付を行った。講座募集の配布物に関しては、手稲区まちづくりセンター全てを通して区内の全ての町内会に回覧を依頼し広くお知らせをした。さらに、ホームページも毎月更新をして常に新しい情報を発信した。

▼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利用者に参加してもらう公開抽選により透明性を確保している。定員制講座については受講歴の確認を行い、特定の利用者だけが何度も受講できないように公平性を保っている。また平等な対応を心がけ「気軽な声掛け」を大切に、開かれた施設であることを利用者を感じてもらおうと心掛けた。

▼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しないように、「利用者懇談会」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。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼不要照明のオフ及びLED照明への切り替えにより電気の消費量を大幅に削減してCO2の削減に取り組んだ。不要なボイラー運転を削減してガスの使用量をコントロールしてCO2の削減に取り組んだ。

▼給茶機を切り替え、茶殻が出ないものにして、茶殻ゴミが出ないようにした。また敷地内の草刈時に出た刈草の堆肥化を推進し施設内の花壇や畑づくりに使用した。

▼廃棄物排出抑制に向け、書類の電子化や共有化により紙媒体での使用を削減する努力を行っている。またミスコピー紙を使い資源の徹底した利用を行った。

▼気軽な声掛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。新たにセンターを訪れる方にも考慮し、安全・安心・公平・平等が保てるよう配慮している。

▼市内および区内の利用しようとする方全てに、情報がいきわたるよう配慮している。

▼アンケート、利用者懇談会等から頂いた利用者の声を通して、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。

▼リングブル・ボトルキャップの回収を利用者の協力も得て行い、職員・利用者双方でリサイクル意識を常識化した。

▼刈り草は再資源となる事を目に見えぬ形で利用者に意識してもらい、利用者に環境配慮は今は普通の事だと感じてもらえるようになった。

▽ 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)

▼責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置
館長・副館長など常勤のスタッフは前年度と同じ職員で、有資格者は看護師・管理栄養士・社会福祉士・介護ヘルパーがおり、様々な場面で日ごろの相談業務、細かな見守りをを行っている。

▼人材育成
札幌市や関係団体への研修は積極的に参加し、職員の意識と知識の向上を行った。また組織内の職域による関係研修には広く参加をして、センターの社会的意義をさらに深化すべくスタッフ間の話し合いを多く行った。

▽ 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、必要に応じてご家族とも協力を図った。

▽ 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・日を問わず緊急対応を行っている

▼仕様書・契約書どおりの作業が履行されているかスタッフで確認をして、終了後は報告書の提出を求めた。

▼様々な職種経験者がいることから、札幌市関連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。また区内のケア推進会議等、区内の包括・介護予防センターと総合介護予防に関する勉強会を行った。

▼適切に実施をし事故やケガなどが無く安全に運営管理することができた。

▼利用者の見守りもどの職域職員も普通のことととらえスタッフ全員で適切に行えた。また、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。

▼委託業務に関しては、綿密にコミュニケーションを取りながら適切に実施をした。双方の信頼関係が出来、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30年8月29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12月19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31年3月20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 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	

▼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管理している。

▼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、団体に統一した処理方法に則り、適切に実施をした。

▽ 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寄せられることが多く、朝礼・終礼時に即座にスタッフ間で話し合い、即座に対応を実施した。また利用者間での話し合いや合意が必要な場合、懇談会での解決も図るよう実施をした。
 ▼直接言えない場合に配慮し、「ご意見函」を設置しており、回答も速やかに書面で貼りだし適切に実施をした。
 ▼施設の設備や備品に関する要望については、公平公正な利用が図れるよう出来る限り予算を使い利用者に不便や不都合が無いように配慮した。

▼利用者のことを最優先に適切に実施をした。
 ▼特定のサークルや特定の利用者しか使わない高価なものの機器の補充については、話し合いを行い代替品で今後使えるような体制にしていくよう整え利用者の理解をいただいた

	<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 「業務日報」「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>▼定例の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し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、早期の提出を行うようにした。</p> <p>▼セルフモニタリングを10月に実施して関連書類を確認した。</p>	<p>▼浴室の管理については、保健所の指導のもと適切に実施をした。</p> <p>▼日々の管理記録の保管も問題なく実施した。</p> <p>▼利用者アンケートの詳細は別項に記載。総合評価も一定の水準を保っている。</p> <p>▼札幌市等関係機関への報告は速やかに行った。</p>									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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>▼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、個々の事情に配慮した「完全週休2日制」を実施。</p> <p>▼ワークライフバランスの観点から有給休暇の取得率を上げる様に積極的に取り組んだ。</p>	<p>▼原則残業なし。また職員のワークライフバランスを考慮して出勤体制を組み、働き続け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> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	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。			
A	B	C	D								
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。											
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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巡回・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>▼浴室の安全対策として、入出の状況をチェックして気がかりな利用者は、一人での入浴にならないように職員、利用者が協力して確認をした。衛生対策では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築いている。</p> <p>▼法人として、仕様書の基準に準じた「賠償責任保険」に加入している。さら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の利用者には、スポーツ保険の加入を各自に推奨し実施している。</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した。</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>▼花や野菜を育て緑化を促し利用者が気持ちよく感じる環境を整えた。また、刈草を堆肥化し、土を作ってリサイクル活動も継続推進した。</p> <p>▼駐車場のライン引きを徹底し、駐車マナーの遵守を促し実施した。</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日々話し合いながら業務を確実に実施した。</p>	<p>▼利用者の安全に対する体制は、防火・防災対策、緊急連絡体制も含め的確に構築実施をした。</p> <p>▼平成30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高水準の評価を得ている。設備・備品の修繕やメンテナンスなど適宜実施した。</p> <p>▼その他維持管理業務については、円滑な運営に支障が無いように実施した。</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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	利用者の安全確保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。			
A	B	C	D								
利用者の安全確保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>▽ 防災</p> <p>▼火災避難訓練 10/4 参加者数 130名 (サークルの防災担当者会議 10/1 28名出席)</p> <p>▼防災避難訓練 6/19 参加者数 150名 (サークルの防災担当者会議 6/1 45名)</p> <p>▼防犯・交通安全教室 4/25 参加者数 14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>▼センター主体の訓練に加え、サークル防災担当者に出席いただき定例の「防災担当者会議」を実施した。防災担当者として、防災意識を高めていただくと共にサークル利用者へ広く訓練への参加を促すよう実施した。</p>									
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 生活相談に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運動時の大事な栄養補給について ・夜間頻尿に困っていませんか？ ・高齢者住宅について ・おいしいコーヒーの淹れ方 <p>専門家等相談事業開催回数:4回 (うち参加者が30人以上であった回数:2回)</p> <p>相談件数:相談実績134件</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:118回 5,589名参加 (目標5,000名)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テイクテン・よりどりレク・歌いま唱歌・イムス運動教室 ・たまうた・コグニサイズ・体力測定会・介護予防レクフェス・ペタンク大会 <p>(うち参加者が20人以上であった回数:102回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・卓球・運動器具血圧等利用者10,790名(目標12,000名) <p>▽センター自主企画:183回1,347名参加(目標1,200名)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・脳トレサロン6回50名 ・囲碁教室35回102名 ・運動トレーニング教室81回459名 ・ビデオ体操26回481名 ・ニコニコ教室24回81名 ・お茶の間ぬくぬく11回174名 <p>▽ 浴室業務</p> <p>利用者数:3,788人(目標4,200人)</p>	<p>▼気軽に参加できるものから、継続して続けていくと体力向上や仲間づくりが行えるものを企画して実施をした。</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>利用者のニーズに合わせて事業を実施している。また、地域の他機関と連携した事業を行い、多世代交流の場となっている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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:9種類実施
 月2回以上開催する教養向上に関する講座(定員制)

:19種類実施

(うち定員の70%以上申込みがあった講座:19講座)

講座数:28講座、参加者数13,845人

◆定員制講座 定員数及び参加決定者数割合

全19講座		受講者数	定員数	割合
ハワイアンキルト	2期	14	16	87.5%
ちよこっとパッチ小物A	通年	4	4	100%
ちよこっとパッチ小物B	通年	6	6	100%
絵手紙	通年	10	10	100%
すてきな園芸&菜園	通年	18	18	100%
楽しい書道教室	通年	16	16	100%
ペン習字A	通年	14	14	100%
ペン習字B	通年	16	16	100%
コーラス	通年	30	30	100%
ワード・エクセル活用	1期	6	6	100%
パソコン入門	2期	12	12	100%
初心者パソコン	2期	11	12	100%
初級太極拳	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9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・入門太極拳

▽ 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13,543人(目標15,000人)

実施内容:

- ・囲碁大会・交通安全教室・盆祭り
- ・カルタ大会・映画観賞会・フラワーボランティア
- ・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
- ・ていね夏あかり提灯作成・ボランティアの日
- ・各種懇談会

* 定員は設けず自由参加

▼自由参加の講座を数多く実施しているのがこのセンターの特徴で、定員制講座の定員の抽選にもれた方や、初めて来る方が来やすい講座を利用者の声を参考に計画実施をした。

▼定例行事がほとんどだが、人気のある映画会は、毎月実施をし、お盆の時期や部屋利用に余裕がある時は連続して実施をして楽しんでもらえた。

▽ 高齢者の活動支援及び地域開放に関する業務

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
 サークル活動および各種ボランティアグループ支援
 センター内でのサークル活動:参加者数16,620人(目標17,000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。

▽ 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－実習生として受入(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650冊)

▼図書利用の向上にむけて、大判や重い書籍は整理して手に取りやすい単行本類を充実させ貸し出し数は増加傾向。

▼サークル活動を活性化するため、懇談会を開き困りごとの解決や相談など気軽に行えるように話し合った。

▼近隣保育園との交流は、年に10回以上実施をして、芋ほり収穫作業は定例行事として地域との交流になっている。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等 (人)

	29年実績	30年計画	30年実績
全体	71,694	69,000	67,281
新規登録者数	224	300	293
自由・定員制 短期講座	15,848	15,000	13,845
サークル活動	18,854	17,000	16,620

		H29年実績	H30年計画	H30年実績
大広間	稼働率(%)	73.55%	75%	67.11%
多目的室	稼働率(%)	93.93%	95%	95.09%
教養講座	稼働率(%)	51.01%	60%	50.74%
職能 訓練室1	稼働率(%)	54.05%	55%	47.46%
職能 訓練室2	稼働率(%)	51.88%	55%	46.41%
和室	稼働率(%)	65.03%	65%	66.62%
機能 訓練室	稼働率(%)	26.03%	100%	100.00%
集会室	稼働率(%)	100.00%	100%	100.00%
機能回復 訓練室	稼働率(%)	100.00%	100%	50.00%
娯楽室	稼働率(%)	100.00%	100%	100.00%

71.58% 80.5% 72.34%

▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件

▼一部地震の影響での減員も考えられる

▼自主企画や新規サークル活動の受入などで、部屋の稼働率は全体として上がるように工夫をして実施をした。

A	B	C	D

地震の影響もあった中、新規登録者数が昨年度より増加していることについて評価できる。今後も、より多くの方に利用していただけるようなPRを継続してほしい。

	<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を積極的に行った。</p> <p>▼気軽に参加できる運動や申込不要で気軽に参加できる行事への参加からセンターの活動に入ってきてほしいアナウンスを積極的に行った。</p>										
(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>▼講座募集の時期に合わせてチラシの町内会回覧を区内全町内会に行き、広報さっぽろに代わる媒体として利用した。</p> <p>▼WEBページを活用し、情報を地域へ告知。</p> <p>▼ウェブアクセシビリティ方針をホームページで公開し、AAレベル準拠するべくホームページを更新してどなたにも見やすく使いやすいホームページになるようにした。</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>▼まちづくりセンター経由で手稲区内の町内会への一斉回覧を実施し大きな効果があった。</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></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>広報誌や町内会回覧などで積極的な広報を実施している。今後も効果的な広報について検討してほしい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
2 自主事業その他											
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼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)</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼管理委託業者は昨年に引き続き札幌市内の業者に委託。</p> <p>▼授産施設による、週1回のパン等の販売を支援。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼盆祭りへの参加を近隣高齢者福祉施設に働きかけた。</p> <p>▼資源ゴミ回収はリサイクル福祉施設へ依頼した。</p> <p>▼近隣保育園との行事を通じての交流やセンター利用者がボランティアとして保育園の様々な行事に参加して多世代交流・地域交流の大きな足掛かりを果たしている。</p>	<p>▼例年どおり最大限配慮しながら実施をした。</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>札幌市の施策に沿った運営を行っている。</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

		A	B	C	D
実施方法	<p>▼実施期間 平成31年2月18日(月)から3月18日(月)まで</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800部、回収は680部(回収率85.0%) うち有効アンケート647</p>	<p>▼例年よりアンケートの開始時期を早めて広く利用者アンケートにお答えいただけるよう配慮して実施をした。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度: 目標:67%、結果:69.2% 不満1.0% ・職員の接遇に関する満足度: 目標:72%、結果:72.7% 不満1.4% ・生活相談に関する満足度: 目標:80%、結果:75.4% 不満6.5% ・講演・運動等事業に関する満足度 目標:80%、結果:78.8% 不満2.5% ・教養講座に関する満足度 目標:80%、結果:76.1% 不満5.2% ・受付カウンターに関する満足度: 目標:75%、結果:68.8% 不満1.7% ・レクリエーション行事に関する満足度 目標:80%、結果:80.1% 不満1.0% 	<p>▼職員の接遇に関する満足度、受付カウンターに関する満足度が低いのは、来館時に利用登録証を提示してもらうことを徹底しており、不携帯の場合は、書面に連絡先を記してから入館してもらう様に実施していることから面倒だと感じる利用者が少なからずいることだと推察される。</p> <p>▼レクリエーション行事に関する満足度が高いことは、教養講座以外にも、センターの機能として介護予防の運動や人とのつながりを求めて気軽に集える場所としての機能を作ったことを、利用者が評価してくれた結果だと考える。</p>			
		<p>満足度が目標に満たない項目が多くあるが、9月の地震及び2月21日の余震による影響も考えられる。利用者の声を反映しながら、適宜、事業内容を見直していることは評価できるため、今後も利用者のニーズの把握に努め、満足度の向上を目指してほしい。</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。</p> <p>▼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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【代表的な苦情・要望と対応例】</p> <p>(要望)カラオケの機器(レーザーディスク)が壊れたので今までと同じグレードの物を買うか、寄付かで用意してもらいたい</p> <p>(対応)レーザーディスクはカラオケサークルでしか使わない機器で、近年はDVDやブルーレイでカラオケをするのが主流になっている。ソフトも数々出ているし取扱も楽で保管場所も少なく済むのでDVDカラオケに移行してほしい旨を話し合い、納得して完全に切り替えた。</p> <p>▼(講座や行事に関しての要望) スマートフォン(2019年度新規開講) 初級太極拳(2019年度継続開講) あみもの(2019年度新規開講) 習字(従来の書道を廃止して講師も替えて2019年度新規開講) 脳トレ(2018年度下期よりサロン形式で開設) 卓球(2019年度新規開講) コーラス(2019年度継続開講) ウクレレ(月に1度の伴奏をして歌う会は継続実施) ウクレレを弾きたい人は伴奏グループに参加してもらっている) コンサート(2018年度に続き2019年度も民謡・声楽・クラシック・ウクレレ・ハーモニカなどさまざまな音楽のジョイントコンサートを7月に予定)</p> <p>▼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>▼レーザーディスクからDVDへの完全移行については何度も話し合い、サークル利用者にとって今後ストレスなく活動を続けて行けるよう配慮して実施をした。</p> <p>▼毎年さまざまな行事や講座についてのご意見から、実現できるものを精査して実施、または予定をしている。</p>
-------------------------	---	--

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)
収入	42,318	42,764	446
指定管理業務収入	42,318	42,552	234
指定管理費	40,824	40,824	0
利用料金	1,254	1,056	▲ 198
その他	0	672	672
自主事業収入	240	212	▲ 28
支出	42,158	42,694	536
指定管理業務支出	42,068	41,954	▲ 114
自主事業支出	90	740	650
収入-支出	160	70	▲ 90
利益還元	50	73	23
法人税等	80	200	120
純利益	30	▲ 203	▲ 233

▽ 説明

- ▼新電力への切り替え効果とLED照明により電気使用量は削減できたが、メインの熱源であるガスの単価が大幅に上昇したため全体としてのエネルギーの削減効果は下がってしまった。
- ▼利益還元で、卓球台、譜面台、ビデオ体操ソフト、ブルーレイプレーヤーなど多くの利用者の有益になるものを中心に利益還元をした。

▼浴室利用の利用料金収入が少なくなったが、その他はおおむね予算通り執行できた。

A	B	C	D

地震による休館から、利用料収入の減少はやむを得ないと認められる。また、利益還元をしていることについては評価できる。収入の回復とともに、今後も支出の抑制に努め、収支の均衡を図ってほしい。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼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。

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。
- ▼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。2018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。

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>▼指定管理仕様書に基づいて、示された事業を期間内に安全に行うことが出来た。</p> <p>▼介護予防活動について</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・ふまねっと・脳トレサロン・よりどりレクリエーション等々自主企画のほとんどは介護予防につながるものを行っており、参加者も常に多く利用満足度が高いものを作り上げている。 <p>▼講座について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人気のある講座、参加率が悪い講座、途中でやめる利用者が多い講座などを精査して、講師の交代(書道)等々、講座内容をより利用者に即した講座に切り替えて開講をした。利用者アンケートを参考に新規講座の開講も積極的に行った。 <p>▼サークル活動の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サークル活動が利用者の高齢化で衰退気味になっているところもあり、懇談会を開催して活発に活動していけるようにセンターとしては最大限に支援していくので要望等があったら積極的に述べてほしい旨を全てのサークルに話し合いをした。 <p>▼レクリエーション各種行事について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・季節行事 月次行事 特別行事等は、センターの利用に不慣れな方でも参加しやすい内容で工夫をしており、どの行事にも毎回来られる利用者があり、より楽しんでもらえる内容を常に企画している <p>▼生活機能向上支援事業(札幌市委託事業)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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3クール実施できた。 <p>▼地域コミュニティリーダー育成事業(札幌市委託事業)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティに関心のある方、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>▼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"> ・毎月1回のボランティアの日は定着して、センターの整理整頓や美化活動に多くの参加者が来てもらえるようになった。 ・地域の花壇を整備するフラワーボランティア活動は7年目継続中で、郵便局から水栓を貸していただき、育てた花の種を採取して郵便局の利用者に還元してもらう活動を行っており、区内に花を増やす活動を進めている。 	<p>事業計画書をベースに、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> <p>▼教養講座・自主企画行事等利用者の要望に合ったものを適宜開催する。</p> <p>▼利用者の満足度が向上するべく内容を精査した事業、職員の対応をさらに丁寧に工夫していく。</p> <p>▼利用者の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を充実させていく。</p> <p>▼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」の事業の充実させていく。</p> <p>▼高齢者の積極的な社会参加と生きがい創出を充実させるため、センター外での活動、コミュニティ作りの支援をしていく。</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、適切な運営管理が行えている。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い、地域福祉に寄与していると認められる。</p> <p>今後も利用者の声を反映しながら事業を実施し、多くの方に満足いただける施設運営を目指してほしい。</p>	