

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 福祉総務課

施設の名称 静岡市救護所	指定管理者名 静岡市厚生事業協会
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 施設入退所者の状況</p> <p>月平均入所者数 49人</p> <p>令和元年度 通算入所者数 10人 (前年度12人)</p> <p>令和元年度 通算退所者数 9人 (前年度11人)</p> <p>(2) 利用者支援の状況</p> <p>毎日の作業、月2回のクラブ活動等定期的に利用者への支援が実施されていた。利用者への支援のため、職員会議、保健給食会議、介護職員会議が定期的に実施されている。また、利用者の自己実現に向けた個別支援計画を利用者ごとに策定し、介護職員会議において全介護職員で確認している。さらに、クラブ活動とは別に、月2回のリフレッシュ体操による機能回復訓練を実施するなど、特徴ある生活支援が行われており、良好な実施状況であった。</p> <p>地域交流の状況</p> <p>毎年開催されている「ふれあい盆踊り (600名)」、「ふれあい運動会 (280名)」には地域住民が参加し、地元小学校児童 (南藁科小学校2・4年生 (計37名)) がボランティアとして運営に参加している。また、大学生・専門学校生の実習生 (2名) や、中・高校生 (静岡英和女学院・静岡雙葉学園) の体験学習の受入れを積極的に実施するなどして、利用者と地域の交流が図られており、良好な実施状況であった。</p>	
<p>2 市民 (利用者) からの意見・要望の内容とその対応状況の評価 (クレーム対応 等)</p> <p>職員と利用者の全員が参加する集会を年4回実施し、利用者自身から直接、要望等の聴取りを行う体制が構築されている。また、投書箱を設置し、匿名で寄せられた要望等にも対応している。</p> <p>苦情解決においては、「静岡市厚生事業協会が管理する施設に関する苦情相談事業実施要綱」に従い、苦情受付担当者及び苦情解決責任者が対応している。特に施設に苦情受付責任者 (生活指導員) を置くことで、利用者が苦情等を申し出やすい環境を整えている。また、苦情相談を円満、円滑に実施するため、静岡市わらしな学園、静岡市老人ホーム、静岡市救護所と共通で、第三者委員会を開催している。</p> <p>苦情解決後は、内容や解決結果を事業報告書にて第三者委員会に報告しているほか、法人のホームページで公表する等の適切な対応がとられている。</p> <p>平成31年度 (令和元年度) には、苦情はなかった。</p>	

### 3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

#### (1) 市民アンケート

実施なし

本施設は、精神等に著しい障害があり、日常生活が困難な者が入所する施設であるため、利用者が限定されていることから、一般市民を対象としたアンケートは実施していない。

#### (2) 利用者満足度調査

実施なし

(1) のとおり、利用者が限定されているため、満足度調査の形式での調査が困難なため実施していない。

#### (3) その他の調査

全員集会や投書箱にて利用者の意見・要望・苦情等を把握している。

### 4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務に関する収支状況については、概ね予算のとおりには執行されている。

福祉事務所との連携を密にし、積極的な受け入れを行い、定員数を維持し、事業活動収入の増加に努め、利用者サービスの向上に充てることに期待する

### 5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

施設の管理、運営は事業計画に従い良好に実施されている。

福祉事務所と連携を密にし、利用者の積極的な受け入れを行い、定員数を確保することが望まれる。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。