

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>月平均入退所者数：48.8人 令和3年度通算入所者数：7人（前年度11人） 令和3年度通算退所者数：7人（前年度11人）</p> <p>(2) 利用者支援の状況</p> <p>利用者へのサービス向上のため、定期的に職員会議、介護職員会議、保健給食会議等が開催されている。また、利用者ごとの個別支援計画を策定されており、担当介護職員、看護師、栄養士が連携して支援・援助等が行われるような取り組みがなされている。新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、クラブ活動等の各種行事が中止となったが、季節のフルーツの取り寄せ等の代替えの行事を開催するなど、入所者の生活の質の向上に努めるなど、良好な実施状況であった。</p> <p>(3) 地域交流の状況</p> <p>新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、毎年開催されている「ふれあい盆踊り」や「ふれあい運動会」等の地域との交流行事は中止となっているが、大学生・専門学校生（計5名、5校）の介護実習生の受け入れし、利用者との交流の機会をすこしでも多くする工夫が図られており、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>全員集会を年4回実施し、利用者自身から直接、要望等の聴き取りを行う体制が構築されている。また、投書箱を利用した記名又は匿名による対応をも実施している。</p> <p>苦情解決においては、静岡市厚生事業協会が作成している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報告を実施しているほか、法人HPにて公表する等適切な対応がとられている。</p> <p>令和3年度は、利用者からの苦情はなかったが、近隣住民から施設利用者への苦情が寄せられており、所長等にて適切に対応がなされていた。</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

福祉事務所との連携を密にし、積極的な受け入れ実施し、高い入所率を維持し、次号活動収入の増加に努め、利用者サービスの向上に充てられることを期待する。

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

新型コロナウイルス感染症の影響によって、予定したクラブ活動や地域との交流行事が中止となってしまっているが、代替え行事が行うなどの利用者の生活の質を落とさないようにするための工夫がなされているため、今後も感染防止対策に努めながら実施されることを望む。

また、福祉事務所との連携によって、高い入所率が維持できているため、今後も福祉事務所との密な連携に努め高い入所率の維持を望む。

※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。