

年 度 評 価 シ ー ト

課名 高齢者福祉課

| 施設の名称<br>静岡市井川高齢者生活福祉センター   |           | 指定管理者名<br>社会福祉法人 静岡市社会福祉協議会 |  |      |       |        |            |           |                 |             |          |             |         |   |             |         |         |          |
|---|-----------|-----------------------------|--|------|-------|--------|------------|-----------|-----------------|-------------|----------|-------------|---------|---|-------------|---------|---------|----------|
| 1 履行状況  |           |                             |  |      |       |        |            |           |                 |             |          |             |         |   |             |         |         |          |
| <p>(1) 目標達成について &lt;良好&gt;<br/>                 目標：利用者満足度80.0%以上<br/>                 結果：99.1%</p> <p>(2) 業務実施状況<br/>                 業務仕様書に基づき適切に実施されている。<br/>                 主な事業は以下のとおり。<br/>                 ア 介護サービス事業等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業内容</th> <th>実利用人数</th> <th>延べ利用人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>介護保険デイサービス</td> <td>31人 (35人)</td> <td>2,243人 (2,405人)</td> </tr> <tr> <td>介護保険ショートステイ</td> <td>11人 (9人)</td> <td>208人 (213人)</td> </tr> <tr> <td>ケアプラン作成</td> <td>—</td> <td>373人 (406人)</td> </tr> <tr> <td>生活支援型居室</td> <td>0人 (1人)</td> <td>0人 (24人)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">( ) 内は前年度実績</p> <p>イ 地域交流事業<br/>                 こども園や小中学校の園児・児童と施設利用者とは歌やゲームで共に遊んだり、交番の警察官による防犯講和が実施されたりするなど、地域交流が図られている。<br/>                 また、地域住民と共に料理教室、衣料品の移動販売等を開催している。</p> <p>ウ 施設の維持管理<br/>                 設備や送迎用業務車両等の定期的点検が適切に履行されている。</p> <p>(3) 人員配置状況<br/>                 仕様書に基づき適切な人員配置がなされている。</p> <p><b>【検証・分析】</b><br/>                 介護保険デイサービスについては、一時的に利用回数が減少した時期があったが、その後は利用が回復し、前年度並みとなっている。<br/>                 介護保険ショートステイについては、令和2年度は利用が0件であったが、利用者の掘り起こしができており、継続的に利用者がある状態となっている。<br/>                 生活支援型居室については、利用者がいなかったため、利用者の掘り起こしが課題である。</p> <p><b>【確認結果】</b><br/>                 ○：協定書等の内容が適正に履行されている。</p> |           |                             |  | 事業内容 | 実利用人数 | 延べ利用人数 | 介護保険デイサービス | 31人 (35人) | 2,243人 (2,405人) | 介護保険ショートステイ | 11人 (9人) | 208人 (213人) | ケアプラン作成 | — | 373人 (406人) | 生活支援型居室 | 0人 (1人) | 0人 (24人) |
| 事業内容  | 実利用人数     | 延べ利用人数                      |  |      |       |        |            |           |                 |             |          |             |         |   |             |         |         |          |
| 介護保険デイサービス  | 31人 (35人) | 2,243人 (2,405人)             |  |      |       |        |            |           |                 |             |          |             |         |   |             |         |         |          |
| 介護保険ショートステイ   | 11人 (9人)  | 208人 (213人)                 |  |      |       |        |            |           |                 |             |          |             |         |   |             |         |         |          |
| ケアプラン作成   | —         | 373人 (406人)                 |  |      |       |        |            |           |                 |             |          |             |         |   |             |         |         |          |
| 生活支援型居室   | 0人 (1人)   | 0人 (24人)                    |  |      |       |        |            |           |                 |             |          |             |         |   |             |         |         |          |
| 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)  |           |                             |  |      |       |        |            |           |                 |             |          |             |         |   |             |         |         |          |
| 苦情や要望の受付なし<br><b>【検証・分析】</b>  |           |                             |  |      |       |        |            |           |                 |             |          |             |         |   |             |         |         |          |

日頃からサービス利用者とコミュニケーションをとり、意見や要望を汲み取っているため、大きな不満に発展していない。

**【確認結果】**

—：意見や要望がない。

**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) 利用者満足度調査**

提供サービスへの満足度を図るため、サービス利用者に対してアンケート調査を実施した。

**【調査結果】**

回答総数：324件、「満足」「やや満足」と回答した件数：321件

満足度：99.1%（前年度：91.7%）

① 提供サービス 「満足」「やや満足」と回答した件数：192件／193件

② 職員の応対 「満足」「やや満足」と回答した件数：129件／131件

**【検証・分析】**

レクリエーションや食事等すべての項目において、高い評価を得ている。

**【確認結果】**

○：調査の結果が概ね良好である。

**(2) 市民アンケート**

提供サービスへの要望や満足度を図るため、地域住民に対してアンケート調査を実施した。

**【調査結果】**

回答総数：154件

① 提供サービスへの要望 自由記載

② 職員の応対 「満足」「やや満足」と回答した件数：146件／154件

**【検証・分析】**

レクリエーションや食事等すべての項目において、高い評価を得ている。

**【確認結果】**

○：調査の結果が概ね良好である。

**(3) その他の調査**

**【確認結果】**

—：未実施

**4 指定管理者の経理状況の評価**

**【収支状況】**

指定管理業務についての収支状況については、適正に執行されている。

**【検証・分析等】**

決算書類から以下の状況であると認められ、良好であると判断できる。

- ・損益計算書又は収支計算書において損失がない。
- ・貸借対照表において債務超過ではない。
- ・貸借対照表において流動比率が100%を上回る。

**【確認結果】**

○：安定的な施設運営を行っており、今後も継続できる見込みである。

**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 |
| <p><b>【検証・分析等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理業務全般について、業務仕様書や事業計画書に基づき良好に実施されている。</li> <li>・利用者から高い評価を得ているため、今後も高い評価を継続できるよう期待する。</li> <li>・サービス利用者だけでなく、利用者家族からの要望にも耳を傾けながら業務を継続されたい。</li> <li>・「福祉センター便り」等を活用し、地域交流行事を周知するとともに、施設を身近に感じてもらえるような活動の継続を望む。</li> </ul> <p><b>【評価結果】</b></p> <p>○：良好な管理運営であった。</p> |   |

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。