

## 年度評価シート

課名 高齢者福祉課

|  |              |          |          |
|--|--------------|----------|----------|
| 施設の名称  | 老人福祉センター等11館 | 指定管理者名   | ワーカーズコープ |
| 1 履行状況   |              |          |          |
| <p>新型コロナウイルスの影響により、外出自粛が促されたことで目標値に届かなかったが、その影響を除けば、例年以上に衛生管理に配慮した管理を履行しており、業務は適切に実施できている。</p>   |              |          |          |
| (1) 施設維持管理業務   |              |          |          |
| <p>各種保守点検、建築設備点検等、第三者委託により、施設維持管理書に従い、適切に漏れなく実施された。但し、今年度はコロナ禍により、浴室利用が休止されたため、対象館の水質検査の実施はできなかった。</p>   |              |          |          |
| (2) 施設利用状況   |              |          |          |
| 施設名  | 年間利用者数       | 前年度利用者数  |          |
| 用宗老人福祉センター   | 15,215人      | 72,673人  |          |
| 鯨ヶ池老人福祉センター  | 17,370人      | 52,391人  |          |
| 長尾川老人福祉センター  | 13,335人      | 60,917人  |          |
| 船越老人福祉センター   | 12,589人      | 35,097人  |          |
| 折戸老人福祉センター   | 8,917人       | 18,325人  |          |
| 蒲原老人福祉センター   | 5,568人       | 17,977人  |          |
| 清水老人憩の家清開きらく荘  | 6,119人       | 21,464人  |          |
| 清水東部老人憩の家  | 3,711人       | 12,908人  |          |
| 清水北部交流センター   | 12,158人      | 50,817人  |          |
| 清水南部交流センター   | 5,784人       | 15,274人  |          |
| 由比交流センター   | 10,063人      | 34,194人  |          |
| (合計)   | 110,829人     | 392,037人 |          |
| (3) 事業実施状況   |              |          |          |
| ア 各種相談（生活相談・健康相談）  |              |          |          |
| <p>今年度は、毎月1回の生活・健康相談の他に、随時相談を受け付けた。施設がコロナ禍においても、様々な不安を抱える利用者にとって話を聴いてもらえる場であり続けることは、評価できる。さらに、休館期間中は、独居利用者や気になる利用者には電話や手紙で、連絡を取り、心配事などに対する対応も各館で行った。</p> |              |          |          |
| イ 介護予防・健康増進  |              |          |          |
| <p>しぞーかでん体操・しぞーかちやきちやき体操については、コロナ禍により、4月から8月は休止となり、9月から再開となった。また、今年度はコロナ禍にあつて、屋外における運動メニューの拡充を行い、感染予防とフレイル予防を両</p>                                       |              |          |          |

|  |
|--|
| <p>立した点は評価できる。</p> <p>ウ 老人クラブに対する援助等</p> <p>今年度は、コロナ感染防止のため、老人クラブの総会、集い等が中止になったが、折戸老人福祉センターや蒲原老人福祉センターでは、ペタンク、グランドゴルフ、クロッケーなどの老人クラブの屋外活動や大会のサポートを行っている。</p> <p>エ 自主事業</p> <p>11館合同や複数合同の演芸、ニュースポーツなどのイベントや季節の行事などは、コロナ禍のもと開催することはできなかった。囲碁・将棋やビリヤード、ノルディックウォーキングなどの自主活動グループに対しては、日々の用具等の消毒の徹底の他に、感染防止対策のレクチャーなど、臨機応変にサポートを実施した点は評価できる。文科系の各種教室やクラブ・サークル活動のモチベーションの維持のために、年間を通して、日常の館内展示や作品展を重視するよう心掛けていただいた。</p> <p>オ その他</p> <p>防災訓練・津波避難訓練（用宗・折戸）については、各館2回以上実施した。また、運営委員会、クラブ代表者会議を各館で開催し、地域や利用者とのコミュニケーションを保持した。</p> <p>休館期間中（4月17日～6月8日）においては、職員は、利用者団体、利用者個人に電話連絡を取ったり、自宅でできる体操の紹介を作成し、手紙で送るなどし、来館できない利用者のフレイル予防や心のケアを図った。また、この期間を有効なものとするため、通常清掃では手がまわりづらい部分の清掃や倉庫・収納庫の整理・不用品廃棄及び書類・データのファイリング・整理、廃棄を行った。さらに、「災害対応マニュアル」、「静岡市地域防災計画」などの読み合わせや館内あるいは館をまたいでの学習会・研修会なども実施した。</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>市民（利用者）からの意見・要望・クレームについては、一人ひとりの職員が市の窓口であるという意識と緊張感をもって対象者に丁寧な説明を行うと共に、迅速かつ適切に対応されている。</p>  |
| <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</p> <p>利用者アンケートについては、コロナ禍で利用者が平常年度の3割弱になる中、アンケート期間を拡大し、平常年度の6割近い回答を得ることができた。多くの利用者の意向などを施設運営に反映させるよう努め、施設利用満足度は、「満足」「やや満足」が90%以上で、職員対応満足度も、「満足」「やや満足」が90%以上となっており、概ね利用者に満足いただいていると評価される。さらなる努力を期待したい。</p>   |
| <p>4 指定管理者の経理状況の評価</p>   |

指定管理業務の収支状況については、コロナ禍により休館や利用制限などの措置の結果、水光熱費の大幅な減少、行事費の減少、浴室などの利用料収入の大幅な減少などの平常年度にはない事態となり、予算と実績が大きくかけ離れる結果となった。精算制修繕費の実績額については、上限額を若干上回る適正額であった。

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 |

今年度の施設運営・管理の最大の課題は、利用者、職員の新型コロナウイルス感染防止であり、6月に行政の通達を基に感染防止ガイドラインを作成し、リスクの高い活動については制限を行った。また、利用者、職員には、自宅での検温、健康観察記録表でのチェックを義務付け、職員の日常の消毒作業などの徹底を図った。

施設の管理運営全般に関しては、安心・安全管理運営を心がけている点などが評価でき、今後も期待したい。

※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。