

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 (特非) ワーカーズコープ	
1 履行状況		
業務仕様書及び事業計画書に従って、おおむね適切に履行されている。		
(1) 施設維持管理業務		
消防設備保守点検、ボイラー保守点検、空調設備保守点検（フロン漏えい点検含む）、水質検査、建築設備定期点検等、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ている。		
(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	72,673人	78,116人
鯨ヶ池老人福祉センター	52,391人	54,983人
長尾川老人福祉センター	60,917人	65,075人
船越老人福祉センター	35,097人	35,396人
折戸老人福祉センター	18,325人	17,830人
蒲原老人福祉センター	17,977人	20,009人
清水老人憩の家清開きらく荘	21,464人	21,736人
清水東部老人憩の家	12,908人	13,237人
清水北部交流センター	50,817人	54,013人
清水南部交流センター	15,274人	14,529人
由比交流センター	34,194人	35,923人
(合計)	392,037人	410,847人
(3) 事業実施状況		
ア 各種相談（生活相談・健康相談）		
各種相談業務を毎月1回、場所と日時を設定し、職員及び外部専門機関職員のもとで実施している。専門的な相談に対してより適切に対応するため、地域包括支援センター担当員等と連携を図り、幅広い相談業務を実施した点が評価できる。また、用宗老人福祉センターや折戸老人福祉センターでは、「健康まつり」（折戸）のイベントを外部団体や企業の協力も得ながら開催し、健康相談の場を提供している。		
イ 介護予防・健康増進		
静岡市地域包括ケア推進本部主催のフレイル予防プロジェクト等の行政の事業実施にも積極的に貢献している。また、しぞーかでん伝体操をはじめとする高齢者向けの健康増進事業を、利用者のニーズに合わせ積極的に実施している。		
ウ 老人クラブに対する援助等		
敬老会、総会・役員会や地区の集いの援助が中心であるが、蒲原老人福祉センタ		

一では、館長が毎月のシニアクラブの議題会議に出席し、各単老会の資料づくりを行うといった自主的な活動が見られた。また、船越老人福祉センターでは、「地区のつどい」参加者で希望者に対しての職員による送迎を実施するなどの取り組みをしていただいている。

エ 自主事業

1月に「11館合同演芸まつり」を大型バスをチャーターして開催し、利用者の楽しみの一つとなっている。各館では、カラオケ・演芸・輪投げ・卓球・スカットボール・グラウンドゴルフ・社交ダンスなどの大会などを開催し、こちらも利用者から好評をいただいているとのことだった。さらに日頃のクラブ・サークル活動の成果を披露する場として、活動発表会や作品展を積極的に開催し、利用者の生きがいづくりの一助となっている。

オ その他

各館で、運営委員会、利用者懇談会、地域懇談会などを開催し、地域住民や利用者の声を施設管理運営に活かそうとしている。

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）

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。

クレームの対応についても、公正・公平な観点での対応・解決に努めている。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

利用者アンケートは、全11館で計3,940人から回答があり、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ている。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。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の収支状況については、概ね予算の通り適正に執行されている。施設利用料は、浴室利用者の減少を受け、収入減となっている。3月に施設を一部休館し、浴室の利用を停止したことも要因である。

また、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

利用者数の伸び悩みが課題である。部屋別利用状況表などの分析によるより細かな単位での部屋の時間割作成の可能性やクラブ・サークルの衰退防止策など模索していくこと、また、浴室利用者の減少については、新規利用者を増やすための広報宣伝を強化することと共に、各館の創意工夫による対応策を検討していくことが、今後の課題である。

施設の管理運営全般に関しては、事業計画に従い良好に実施されており、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。