

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 高齢者福祉課

施設の名称 静岡市梅ヶ島高齢者生活福祉センター	指定管理者名 (福) 桂
<p>1 履行状況</p> <p>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た。</p> <p>(1) 維持管理業務 事業計画に従い、施設設備や送迎用業務車両の定期的点検業務は適切に履行されていた。</p> <p>(2) 介護サービス事業等 生きがいデイサービス、介護（介護予防）デイサービスを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設全体の延べ利用者数 1,699人（前年度比：-64人、-4.7%）</li> <li>・ 生きがいデイサービスの延べ利用者数 95人（前年度比：-20人、-17.4%）</li> <li>・ 介護（介護予防）デイサービスの延べ利用者数 1,604人（前年度比：+48人、+3%）</li> <li>・ 生活支援型居室については、前年度と同様に利用者はいなかった。引き続き、利用者の募集の呼び掛けに努めていく。</li> </ul> <p>(3) 地域交流事業（括弧内は地域住民を含む参加者数） 和風バイキング（10人）、こども園お遊戯披露会（15人）、梅ヶ島吹奏楽団（21人）、グランドゴルフ大会（18人）、施設内でのクリスマス会（16人）等を実施した。 10月に福祉センター祭を開催し、利用者及び地域住民合わせて131人が参加し好評を得た。</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>苦情申出窓口の設置について利用者に案内を配布、事業所内に案内を掲示する等し、随時対応する旨を周知している。しかし前年度と同じく苦情・要望等は寄せられなかった。苦情等が寄せられた際には、迅速かつ適切な対応ができるよう、職員間で情報共有できる職場環境作りに努めている。</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>(1) 利用者アンケート *利用者16人からの回答</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス内容 … 満足15人（93.7%） 不満0人 無回答1人</li> <li>・ 職員の対応 … 満足16人（100%） 不満0人</li> </ul> <p>以上のとおりサービス内容と職員対応については前年に引き続き好評である。また催し物が好評で、指定管理者の工夫がサービス利用者の増加につながっている。今後もよりよいサービスを提供されることに期待したい。</p> <p>(2) 市民アンケート 梅ヶ島地区の高齢者宅へ訪問アンケートを実施し、19人から回答を得た。高齢者世帯が多いため、日常生活において身体的に支障をきたし生活することが厳しい状況である。地域住民のニーズを捉え、利用者増加につなげられるような事業の展開</p>	

を期待したい。

4 指定管理者の経理状況の評価

おおむね予算書のとおり執行されており、良好であることを確認した。

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

利用者数については、年間を通しては減少したが、9～11、1～3月期には増加した。利用者アンケートの結果が良好であるため、今後も広報活動を行い、利用促進に努めてもらいたい。

生活支援型居室は、平成23年度を最後に利用がなく、今年度も利用がなかった。今後も宿泊体験を常時受け付けるなど、引き続き広報活動や訪問活動を行い、利用につなげていきたい。

※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。