

年 度 評 価 シ ー ト （令和6年度）

課名 高齢者福祉課

施設の名称 静岡市井川高齢者生活福祉センター	指定管理者名 社会福祉法人 静岡市社会福祉協議会
1 履行状況	
(1) 目標達成について <良好> 目標：利用者満足度80.0%以上 結果：99.6%（前年度：99.1%） (2) 業務実施状況について <良好> <u><介護サービス事業等></u>（延べ件数） ① 介護保険デイサービス ： 1,723件（参考：前年度2,243件） ② 生きがいデイサービス ： 3件（参考：前年度 0件） ③ 生活支援型居室 ： 0件（参考：前年度 0件） ④ 介護保険ショートステイ ： 156件（参考：前年度 208件） ⑤ ケアプラン作成 ： 265件（参考：前年度 373件） <u><地域交流事業></u> ・ 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。 ・ 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。 <u><施設の維持管理></u> ・ 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。 ・ 適宜、老朽化の進んだものや非常用設備についても、交換はできている。 (3) 人員配置状況について <良好> 仕様書に基づき適切な人員配置がなされている。 【検証・分析】 ・ 介護サービス事業について、全般的に地域住民減少に伴い利用者が減少したが、利用者と介護者の高齢化により一人当たりの利用回数が増加傾向となっている。 ・ 介護保険ショートステイについては、登録者4名の内、3名が定期利用している状況である。 ・ 生活支援型居室に関しては、令和4年度以降の使用がないため、新たな利用者の掘り起こしが課題となる。 【確認結果】 ○：協定書等の内容が適正に履行されている	
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）	
意見等：年金に係る証明書類への署名を施設職員が拒否したことについて、この判断は適切であったか。当該書式への署名は施設業務の一環ではないか。 対応：苦情申出者に不快な思いをさせたことを謝罪した。また、「証明書への署名」は各施設で個別に判断することなく、今後は指定管理者内部で相談し適	

切な対応を行うように改善。

【検証・分析】

サービス内容に関しては、日頃から利用者の意見や要望を汲み取っており、大きな不満はなく満足されている様子。利用者からの意見・要望に対して概ね適切な対応がとられている。また、証明書類の署名に係る施設職員の対応についての苦情を受け、今後は施設単独での判断をせず、指定管理者内部で相談するように改善が図られている。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済みである。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

・利用者及び地域住民（全戸配布）を実施。

（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、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：228件、「満足」「やや満足」と回答した件数：227件

満足度：99.6%（前年度：99.1%）

① 職員の対応 「満足」「やや満足」と回答した件数：94件/94件

② 介護サービスの内容 「満足」「やや満足」と回答した件数：133件/134件

【検証・分析】

常駐のリハビリ職員や何かイベントがある際には、大きく広報をしてほしいとの意見や要望が見受けられたが、全体的な評価としては、満足度も高い。

【確認結果】

○：調査結果が概ね良好である。

（２）地域住民

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】

155世帯中（102世帯回答）

回答総数：111件

① 提供サービスへの要望 自由記載

② 職員の対応 「満足」「やや満足」と回答した件数：107件/111件

【検証・分析】

レクリエーションや食事等全ての項目において、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】

決算書類から良好であると判断する。

- ・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	有
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

【事務事故概要と改善策】

- ・事前出金が原則のところ、立替払いをしてしまった。
→出納日に間に合わない場合は、事前に経理課に臨時対応を依頼する。作成起案に事故報告書を添付し、次年度の再発防止を行う。
- ・エレベーター保守点検契約の稟議を行っていなかった。
→保守契約の期間や起案・更新状況を上司と必ず確認を行う。予定表に起案作成を記載し、正確に引継ぎを行う。

【検証・分析等】

- ・発生した事務事故に対して原因の分析を行い、再発防止策が講じられている。
- ・指定管理業務全般については、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。
- ・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。
- ・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。
- ・「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。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。

※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。