

年 度 評 価 シ ー ト

課名 高齢者福祉課

施設の名称 静岡老人ホーム	指定管理者名（福）静岡市厚生事業協会
1 履行状況	
(1) 目標達成について 目標：利用者満足度80.0%以上、結果：95.0%（前年度：97.2%） 達成率：118.8%（前年度比：97.7%） (2) 利用状況 65人（R8.3.31現在） (3) 職員配置状況 業務仕様書に基づき適切に人員配置がなされている。 (4) 入所者に関する業務 ・入所者ごとに担当する支援員、生活相談員を決め、看護師や栄養士と共に個別支援計画を作成し、毎月開催されるサービス検討会議で支援計画の進捗や効果を評価している。 ・各区高齢介護課と情報交換を行い、利用者の情報を共有し入所者の今後の支援の方向性を検討している。 ・年1回栄養士が利用者全員を対象とした嗜好調査を実施や食堂内に意見箱を設置など利用者の意見を食事メニューに反映している。 ・身元引受人がおらず認知症等で判断能力が不十分な利用者に対し、本人の権利を守り、安心して日常生活が送れるよう、成年後見制度、日常生活自立支援事業を活用している。 ・季節行事に加え「ドライブ外出」を年2回、「お楽しみ外出」年11回などを実施し、入所者を楽しませる工夫をしている。また、地域の方も参加できる行事も行っている。 (5) 施設の維持管理業務 ・各種法令に基づく法定点検が適切に行われている。 ・物価高騰のため、職員には節電の必要性を、入所者にも節電の協力を求めたり、エアコンの利用時間を1階と2階で時間差での使用を行うなど工夫して省エネにも努めている。 【検証・分析等】 ・入所者の支援について関係機関との連携し、入所者の処遇検討がなされている点が高く評価できる。 ・集団生活を快適に過ごせるよう、本人の意向を聴取しつつ、身体・精神の安定を保つよう慎重に入所者の生活を維持したことは高く評価できる。また、「ドライブ外出」を定期的に行い、単調になりがちな入所者の生活を楽しくする工夫がなされている点が高く評価できる。 【確認結果】 ○：業務仕様書及び事業計画書に従って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）

「日常生活における苦情受付箱」と「食事に関する意見箱」を設置。

【検証・分析等】

苦情、食事に関する意見箱に意見はなかったとのことだが、食事の要望を取り入れている。

法人内の他施設と共同で第三者委員会を設置し、利用者意見の共有や解決を図るよう体制を整えている点は、複数の施設を有する社会福祉法人の利点が活かされている。

【確認結果】

○：利用者からの意見に対し柔軟に対応している。

3

市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

利用者へのサービス向上と満足度アップを目的にアンケート調査を実施した。

【調査結果】

回答者総数：66 人 R8.2 実施

生活全般：満足37人 やや満足26人

合計95.5%

【参考】

① 食事の献立：満足56人 やや満足 8 人

合計97.0%

② 入浴時の職員対応：満足60人 やや満足 5 人

合計98.5%

③ 行事・クラブ：満足37人 やや満足28人

合計98.5%

④ 介護技術：満足53人 やや満足13人

合計100%

【検証・分析等】

施設での生活に満足・やや満足との回答が95.5%である。目標値80%を大きく上回ったことは高く評価できる。また介護技術をすべての回答者が満足・やや満足と評価していることは高く評価できる。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

4

指定管理者の経理状況の評価

計画的な予算執行がなされている。

【検証・分析等】

物価高騰の中、省エネ対策を行い、光熱水費を削減するなど出来うる対策を講じている。建設から 20 年以上経過しており、修繕費が今後も増加していく見込みである。

【確認結果】

安定的な施設運営を行っており、また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

【検証・分析等】

・利用者のスマホを紛失する事務事業事故が発生した。再発防止策として、「貴重品持ち出し・返却簿」を作成し、利用者の貴重品持ち出し時に所在が明確になるよう管理している。

・介護サービス事業所や各区高齢介護課と連携し、入所者の処遇向上に努めている。

る点は高く評価できる。

【確認結果】

○：事故が1件あったが、その後適切に対応している。

※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。