

年 度 評 価 シ ー ト （令和7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90.0%以上 結果：98.5%（前年度：99.6%） 達成率：109.4%（前年度比：98.9%） (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：1,191件（参考：前年度1,723件） ② 生きがいデイサービス：29件（参考：前年度3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：155件（参考：前年度156件） ⑤ ケアプラン作成：242件（参考：前年度265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話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、井川地区の高齢人口の減少（自然減）や施設入所等により減少傾向である。 ・介護保険ショートステイについては、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、今後の見直し検討が必要となってくる。 【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）	
苦情や要望の受付なし。 【検証・分析】 日頃からサービス利用者とコミュニケーションをとり、意見や要望を汲み取っているため、大きな不満に発展していない。	

【確認結果】 －：意見や要望がない。																										
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：15/16名(98.5%) 前年：18/19名（99.6%） 総回答数：138件 「満足」「やや満足」：136回（未回答を抜いた数値）98.5% <table><tr><td>① 職員の対応</td><td>「満足」「やや満足」と回答した：100%</td></tr><tr><td>② 介助方法</td><td>「満足」「やや満足」と回答した：100%</td></tr><tr><td>③ 送迎時間</td><td>「満足」「やや満足」と回答した：100%</td></tr><tr><td>④ プライバシーの配慮</td><td>「満足」「やや満足」：67%「やや不満」：7%「未回答」：33%</td></tr><tr><td>⑤ 食事内容</td><td>「満足」「やや満足」：80%「やや不満」：7%「未回答」：13%</td></tr><tr><td>⑥ サービス内容</td><td>「満足」「やや満足」：94%「未回答」：6%</td></tr><tr><td>⑦ レクリエーション</td><td>「満足」「やや満足」：93%「未回答」：7%</td></tr><tr><td>⑧ 個人情報</td><td>「満足」「やや満足」：94%「未回答」：6%</td></tr></table> 【検証・分析】 利用対象者が少ないため、集計データに大きな誤差が生じ、正確な数値が出せない。 また、食事やプライバシー関係で不満点が生じているため、利用者の声を聴き、改善する必要がある。その他、満足度としては、良好。 【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】 166世帯中（78世帯回答） <table><tr><td>① 施設の利用有無</td><td>選択or自由記載</td></tr><tr><td>② 職員の対応</td><td>「満足」「やや満足」28/30件 「やや満足」2/30件</td></tr><tr><td>③ 送迎の配慮</td><td>「満足」「やや満足」30/33件 「やや満足」3/33件</td></tr><tr><td>④ 施設の清潔</td><td>「満足」「やや満足」19/22件 「やや満足」3/22件</td></tr><tr><td>⑤ その他</td><td>自由記載</td></tr></table> 【検証・分析】 概ね、高い評価を得ており、否定的な意見はなし。施設の事業内容等を理解されていない方もいるため、周知に努める。 【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	① 職員の対応	「満足」「やや満足」と回答した：100%	② 介助方法	「満足」「やや満足」と回答した：100%	③ 送迎時間	「満足」「やや満足」と回答した：100%	④ プライバシーの配慮	「満足」「やや満足」：67%「やや不満」：7%「未回答」：33%	⑤ 食事内容	「満足」「やや満足」：80%「やや不満」：7%「未回答」：13%	⑥ サービス内容	「満足」「やや満足」：94%「未回答」：6%	⑦ レクリエーション	「満足」「やや満足」：93%「未回答」：7%	⑧ 個人情報	「満足」「やや満足」：94%「未回答」：6%	① 施設の利用有無	選択or自由記載	② 職員の対応	「満足」「やや満足」28/30件 「やや満足」2/30件	③ 送迎の配慮	「満足」「やや満足」30/33件 「やや満足」3/33件	④ 施設の清潔	「満足」「やや満足」19/22件 「やや満足」3/22件	⑤ その他	自由記載
① 職員の対応	「満足」「やや満足」と回答した：100%																									
② 介助方法	「満足」「やや満足」と回答した：100%																									
③ 送迎時間	「満足」「やや満足」と回答した：100%																									
④ プライバシーの配慮	「満足」「やや満足」：67%「やや不満」：7%「未回答」：33%																									
⑤ 食事内容	「満足」「やや満足」：80%「やや不満」：7%「未回答」：13%																									
⑥ サービス内容	「満足」「やや満足」：94%「未回答」：6%																									
⑦ レクリエーション	「満足」「やや満足」：93%「未回答」：7%																									
⑧ 個人情報	「満足」「やや満足」：94%「未回答」：6%																									
① 施設の利用有無	選択or自由記載																									
② 職員の対応	「満足」「やや満足」28/30件 「やや満足」2/30件																									
③ 送迎の配慮	「満足」「やや満足」30/33件 「やや満足」3/33件																									
④ 施設の清潔	「満足」「やや満足」19/22件 「やや満足」3/22件																									
⑤ その他	自由記載																									
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】

- ・勤怠入力不備→複数人で確認。
- ・修繕を行う際に見積を徴収しなかった→見積を徴収する。
- ・請求書の不備→複数人で確認。

【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。
- ・「アイセン便り」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。