

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 静岡市大川高齢者生活福祉センター	指定管理者名 社会福祉法人 駿河会
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：100.0%（前年度：100.0%） 達成率：111.1%（前年度比：100.0%） (2) 業務実施状況について <良好> <介護サービス事業等>（延べ件数） ① 介護保険デイサービス : 1,859件（参考：前年度 1,947件） ② 生きがいデイサービス : 190件（参考：前年度 239件） ③ 生活支援型居室 : 102件（参考：前年度 142件） <地域交流事業> 地元中学校の生徒が施設を訪問し、デイサービス利用者とゲーム等で交流したり、地域のお祭りに参加したりすることで、地域交流が図られている。 <施設の維持管理> 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。 (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】 介護保険デイサービスについては、前年度と比較し、入院・死亡等により88回/年の減少となり、他の事業も低下傾向である。 山間地の人口減少等により、他業者が参入しにくい地域であるが、利用者からの苦情もなく大変満足いく施設運営ができています 【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	
(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：14/18名（77.8%） 前年 21/26名（80.8%）	

満足度：100%（前年度：100%）

※総回答数：126/126件 「やや不満」「とても不満」の項目なし

- | | |
|-------------|----------------------|
| ① 職員の対応 | 「満足」「やや満足」と回答した：100% |
| ② デイサービスの内容 | 「満足」「やや満足」と回答した：100% |
| ③ 食事の内容 | 「満足」「やや満足」と回答した：100% |
| ④ 入浴サービス | 「満足」「やや満足」と回答した：100% |
| ⑤ レクリエーション | 「満足」「やや満足」と回答した：100% |
| ⑥ 送迎 | 「満足」「やや満足」と回答した：100% |
| ⑦ 清潔さ | 「満足」「やや満足」と回答した：100% |
| ⑧ プライバシー | 「満足」「やや満足」と回答した：100% |
| ⑨ サービス改善効果 | 「満足」「やや満足」と回答した：100% |

【検証・分析】

レクリエーションや食事等すべての項目において、高い評価を得ているが、約2割がアンケート未回答であることから、より正確な評価の実施及び改善点の検証のため、アンケート回答率の向上が課題である。

【確認結果】

○：調査の結果、良好である。

（2）市民アンケート

【確認結果】

－：未実施

（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。

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

【検証・分析等】

- ・指定管理業務全般について、業務仕様書や事業計画書に基づき実施されている。
- ・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。
- ・高い評価を得ているが、潜在的な不満がある可能性があることに留意し、サービス向上に努められたい。
- ・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。

・地域人口の減少もあり、利用者数の掘り起こしは厳しいが、介護予防の観点や古いイメージ等の払拭を行い、根強い活動を継続されたい。

【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。