

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 高齢者福祉課

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 施設の名称 清水松風荘                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 指定管理者名 (福) 清承会 |
| 1 履行状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |
| <p>(1) 目標達成について<br/> 目標：利用者満足度80.0%以上 結果：95.0%（前年度：92.5%）<br/> 達成率：118.8%（前年度比：102.7%）</p> <p>(2) 利用状況 36人（R8.3.31現在）</p> <p>(3) 職員配置状況<br/> 業務仕様書に基づき適切に人員配置がなされている。</p> <p>(4) 入所者に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入所者の高齢化、要介護者、精神疾患患者など、入所者個々に抱えている問題の複雑化に対応できるよう、職員の自己研鑽や資格取得を促している。入所者の「自立」した生活を目指すため、本人と課題検討し支援をおこなっている。</li> <li>・毎月防災避難訓練（火災・津波・風水害）を行った。避難訓練と座学訓練を取り入れ、飽きないよう工夫している。</li> <li>・地域連携として、施設内の部屋を利用しS型デイサービスを取り組み、地域の福祉向上への取り組みを行っている。</li> </ul> <p>(5) 施設の維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種法令に基づく法定点検が適切に行われている。</li> </ul> <p>【検証・分析等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「自立」した生活を目指すため、本人とともに課題について検討し処遇を決定している点は高く評価できる。</li> <li>・毎月反復して行う避難訓練は高く評価できる。</li> </ul> <p>【確認結果】</p> <p>○：業務仕様書及び事業計画書に従って適切に履行されている。</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>満足度調査を対面で行い、利用者からの意見を尊重し取り入れている点は高く評価できる。</p> <p>【検証・分析等】</p> <p>日頃より、入所者の生活支援のなかで不満を傾聴し対応している。また、意見箱にあった内容についても迅速に対応し、問題解決がなされている。</p> <p>【確認結果】</p> <p>○：適切に対応している。</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>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。</p> <p><b>【調査結果】</b></p> <p>回答者総数：39 人（R7.8 実施）</p> <p>生活全般：すごく満足77% 満足18% 合計95.0%</p> <p><b>【参考】</b></p> <p>① 食事：たいへん満足87.2% 満足7.8% 合計95.0%</p> <p>② 入浴：満足95.0% 合計95.0%</p> <p>③ 交流会：95.0% 合計95.0%</p> <p>④ 職員の接遇：95.0% 合計95.0%</p> <p><b>【検証・分析等】</b></p> <p>施設での生活にすごく満足・満足との回答が約95%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。</p> <p><b>【確認結果】</b></p> <p>○：調査の結果が概ね良好である。</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |   |                          |   |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>指定管理者の経理状況の評価</p> <p>計画的な予算執行がなされている。</p> <p><b>【検証・分析等】</b></p> <p>当市の委託事業である短期保護事業の利用者数が減ったため収入が落ち込んでおり、経理状況も悪くなっている。また建築から18年経過していることもあり、修繕費は負担になっている。</p> <p><b>【確認結果】</b></p> <p>○：収支については、短期保護事業が大きく落ち込んだためとみられ、今後水準が戻るか注視する。</p>                                                                                                                                                                            |              |   |                          |   |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>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）</p> <table border="1"> <tr> <td>前年度事務事故発生の有無</td><td>無</td></tr> <tr> <td>前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無</td><td>無</td></tr> </table> <p><b>【検証・分析等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理運営全般に関し、事業計画に基づき良好に実施されている。</li> <li>・各自の「自立」に重点をおき、入所者の処遇向上に努めている点が高く評価できる。</li> <li>・利用者の意見を尊重し新たな取り組みを増やしている点は高く評価できる。</li> </ul> <p><b>【確認結果】</b></p> <p>○：良好な管理運営であった。</p> | 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 |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |   |                          |   |

※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。