

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 高齢者福祉課

施設の名称 静岡市清水中央老人福祉センター	指定管理者名 静岡市社会福祉協議会
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務 バス送迎業務（第三者委託）、保守点検業務、修繕業務など適切に実施している。</p> <p>(2) 施設利用者数 平成 30 年度の利用者は 40,233 人で、前年度より約 5,500 人の減少となっている。内訳として教養娯楽室が 536 人の減、浴室利用者が 4,271 人の減、集会室が 398 人の減となっている。浴室利用者の減少については、ボイラーの故障により 1 月の殆どの日を休業したことが、主な原因であると考えられる。</p> <p>(3) 事業実施状況 主催事業としては、清水区内の老人クラブ会員相互の交流と親睦を図ることを目的に、「地区のつどい」を実施していた。また、自立体力トレーニング教室（参加者 522 人）、脳いきいき認知症予防教室（年 2 回、参加者 174 人）、はつらつ健康体操教室（参加者 61 人）、介護予防教室（参加者 15 人）等を開催された。平成 30 年度は、特に健康に関する講座が充実していた点は評価できる。</p>	
<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> <p>利用者からの意見・要望の対応としては概ね適切、良好な対応がされていた。</p> <p>要望としては、慢性的な駐車場の不足に対するものが多いようであった。利用者には原則として、公共交通機関での利用を呼びかけているが、すべての利用者の理解を得ることは難しく、駐車場が満車の場合は近くの有料駐車場を利用するよう説明していた。その他、日常生活が和室からイス、テーブルでの生活に変化していることから、老人福祉センターでも机、椅子の利用を要望する声が増えている。</p>	
<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> <p>利用者層は 70 代～80 代の女性利用が多く、例年通りとなっている。</p> <p>職員の対応について、よいが 56.2%、ふつうが 28.9%、悪いと回答した人は 1 名（0.8%）のみで、ほぼすべての利用者が対応に満足していると評価できる。優しく、親切に接してくれるといった意見が多くあったが、今後もより一層、利用者へのサービス向上に努めてもらいたい。</p> <p>居場所づくりに関する活動があれば参加したいと回答した人は 54.5%で、参加したくないと回答した人（2.5%）と比較しても、必要性を感じるため、今後の活動に期待したい。</p>	

4 指定管理者の経理状況の評価	
<p>指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおり執行されており、良好であった。精算制修繕に関しても、上限額を超える実績額だったため、適正に修繕が行われているのがわかる。</p>	
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
<p>現在、当施設ではホームページを通じ、会館の利用状況やお知らせ等の周知を行っているが、今後、さらなる利用者拡大のため、広く広報を行っていくことを期待したい。</p> <p>ボイラーや循環ろ過装置などは設置から20年近くを経過しているため、部品の保存期間も過ぎており、部品交換などの修理ができないものも多く、故障した場合は設備そのものを取り換えなければならない状態である。今後も入浴施設を維持していくためには計画的な設備の改修が必要である。今後も、浴室を利用していただけるよう、設備の管理や衛生管理に努めていただきたい。</p>	

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。