

年 度 評 価 シ ー ト

課名 福祉総務課

施設の名称 静岡市救護所	指定管理者名 静岡市厚生事業協会
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従っておおむね適切に履行されている。</p> <p>(1) 施設入退所の状況</p> <p>月平均入所者数47人</p> <p>平成30年度通算入所者数12人 (前年度11人)</p> <p>平成30年度通算退所者数11人 (前年度11人)</p> <p>(2)</p> <p>ア 利用者支援の状況</p> <p>定期的な活動としてクラブ活動や軽作業等を行った。</p> <p>また、利用者サービスの向上のための職員会議、主任者会議、介護職員会議、保健給食会議を行い、特に介護職員会議では、利用者個々に応じて策定した個別支援計画に基づき、決め細やかな利用支援を行うよう、全介護職員で確認をしている。</p> <p>その他にも近隣での買い物支援や、機能回復訓練としてフィットネス・インストラクターによるリフレッシュ体操を行うなど特徴ある生活支援も実施されており、良好な実施状況であると言える。</p> <p>イ 地域交流の状況</p> <p>解放授業である「ふれあい運動会」(参加者約167名)への地域住民の盛んな参加及び、ボランティアを積極的に受け入れ等、外出機会の少ない利用者 と地域住民等の交流が行われ、良好な実施状況である。</p> <p>ウ 安全管理</p> <p>防災訓練を毎月計画的に行い、安全で質の高いサービスの提供に努めている。</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>利用者からの要望については、全体集会を年4回開催し、直接の聞き取りを行う体制が整えられている。また投書箱を利用した記名又は匿名による対応を行っている。</p> <p>苦情解決については、「静岡市厚生事業協会が管理する施設に関する苦情相談事業実施要綱」に従い、苦情受付担当者及び苦情解決責任者が対応をしている。特に、施設に苦情受付責任者(生活指導員)を置くことにて、利用者が苦情等を申し出やすい環境を整えている。苦情相談には社会性や客観性を確保するため、静岡市わらしな学園、静岡老人ホーム、静岡市救護所共通で苦情相談第三者委員会を開催している。</p> <p>また、苦情の内容や解決結果は、事業報告書及び法人HPで公表をする等適切</p>	

な対応がとられている。
平成 30 年度は、苦情はなかった。

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) 市民アンケート

本施設は、精神等に著しい障害があり、日常生活を営むことが困難な方のための入所施設であり、利用者が限定されているため、広く一般市民を対象としたアンケートは実施していない。

(2) 利用者満足度調査

本施設は、入所者の多くに精神的・知的な障害があり、満足度調査という形式での調査が困難であるため、利用者満足度調査は実施していない。

(3) その他の調査

市民アンケート、利用者満足調査は実施していないが、利用者集会や投書箱により直接利用者の意見・要望・苦情を把握している。その他、食生活について嗜好調査を実施し、その結果を献立に反映するなど利用者満足度の向上に努めている。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務に関する収支状況については、おおむね予算のとおり執行されている。

福祉事務所との連携により、積極的な受け入れを行い、定員数（50 名）を確保することで事業活動収入の増加に努め、利用者サービスの向上に充てることを期待したい。

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

施設の管理運営全般に関しては、事業計画に従い良好に実施されている。

福祉事務所とさらなる連携を図り、日常生活を営むことが困難な方の積極的な受け入れを行い、定員数を確保することが望まれる。

※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。