

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 高齢者福祉課

施設の名称 老人福祉センター	指定管理者名 (特非) ワーカーズコープ																								
1 履行状況																									
<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) 施設維持管理業務</p> <p>消防設備保守点検、ボイラー保守点検、空調設備保守点検（フロン漏えい点検含む）、水質検査、建築設備定期点検等、第三者委託により、施設維持管理書に従い、適切に漏れなく実施されている。</p> <p>(2) 施設利用状況</p> <p>平成30年度の老人福祉センター6館合計の年間利用者数は、前年度比97.9%となった。長尾川老人福祉センター、船越老人福祉センター、折戸老人福祉センターでは微増となったが、用宗老人福祉センター、鯨ヶ池老人福祉センター、蒲原老人福祉センターでは、減少となった。夏の猛暑、秋の台風の影響や敬老会の参加人数の減少などが原因である。</p> <p>浴室利用者数（船越以外の5館合計）については、平成29年度の34,746人に対し、平成30年度（折戸は12月まで）は32,209人で、約2,300人の減少となったが、ポイントカードの導入など、利用者増加のための試みを実施している点が評価できる。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>施設名</th> <th>年間利用者数</th> <th>前年度利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>用宗老人福祉センター</td> <td>78,116人</td> <td>80,344人</td> </tr> <tr> <td>鯨ヶ池老人福祉センター</td> <td>54,983人</td> <td>57,316人</td> </tr> <tr> <td>長尾川老人福祉センター</td> <td>65,075人</td> <td>64,285人</td> </tr> <tr> <td>船越老人福祉センター</td> <td>35,396人</td> <td>34,847人</td> </tr> <tr> <td>折戸老人福祉センター</td> <td>17,830人</td> <td>17,792人</td> </tr> <tr> <td>蒲原老人福祉センター</td> <td>20,009人</td> <td>22,522人</td> </tr> <tr> <td>(合計)</td> <td>271,409人</td> <td>277,106人</td> </tr> </tbody> </table>		施設名	年間利用者数	前年度利用者数	用宗老人福祉センター	78,116人	80,344人	鯨ヶ池老人福祉センター	54,983人	57,316人	長尾川老人福祉センター	65,075人	64,285人	船越老人福祉センター	35,396人	34,847人	折戸老人福祉センター	17,830人	17,792人	蒲原老人福祉センター	20,009人	22,522人	(合計)	271,409人	277,106人
施設名	年間利用者数	前年度利用者数																							
用宗老人福祉センター	78,116人	80,344人																							
鯨ヶ池老人福祉センター	54,983人	57,316人																							
長尾川老人福祉センター	65,075人	64,285人																							
船越老人福祉センター	35,396人	34,847人																							
折戸老人福祉センター	17,830人	17,792人																							
蒲原老人福祉センター	20,009人	22,522人																							
(合計)	271,409人	277,106人																							
(3) 事業実施状況																									
<p>ア 各種相談（生活相談・健康相談）</p> <p>各種相談業務を毎月1回、場所と日時を設定し、おたより、館内掲示などにより広報し、職員及び外部専門機関職員が実施している。専門的な相談に対してより適切に対応するため、地域包括支援センター担当員、税理士、歯科衛生士、保健師、作業療法士等と連携を図った点は評価できる。また、用宗老人福祉センターや折戸老人福祉センターでは、「健康づくり体験会」（用宗）、「健康まつり」（折戸）のイベントを外部団体や企業の協力も得ながら開催されている。</p> <p>イ 介護予防・健康増進</p> <p>静岡市地域包括ケア推進本部主催のフレイル予防プロジェクトには、老人福祉センター6館も参加し、フレイルチェックシートを使った健康度チェックを参加</p>																									

<p>利用者に受けていただき、ご自身の健康（虚弱度）を知り、健康の意識を高めることに役立った。</p> <p>ウ 老人クラブに対する援助等</p> <p>敬老会、総会・役員会や地区の集いの援助が中心であるが、蒲原老人福祉センターでは、館長が毎月のシニアクラブの議題会議に出席し、各単老会の資料づくりを行うといった自主的な活動が見られた。また、折戸老人福祉センターは、三地区交流会催しのサポートを行ったり、シニアクラブの集いの日に様々な講習会等を企画し実施した。</p> <p>エ 自主事業</p> <p>2月に鯨ヶ池老人福祉センターで「11館合同輪投げ大会」を大型バスをチャーターして開催し、多くの利用者が楽しんだ。各館では、カラオケ・演芸・輪投げ・卓球・スカットボール・グラウンドゴルフ・社交ダンスなどの大会などが開催された。また、蒲原老人福祉センターでは、由比交流センターと合同で、「由比・蒲原芸能発表会」を2回開催した。さらに日頃のクラブ・サークル活動の成果を披露する場として、活動発表会や作品展を重視した。</p> <p>オ その他</p> <p>3月に開催された「心のバリアフリー・ハッピーシニアライフイベント」には、ブース出展（エコ・クラフト、スカットボール等）及びステージ出演（由比交流センター・蒲原老人福祉センターダンス等）で参加した。</p> <p>12月に「高齢者とのコミュニケーションの取り方」というテーマで接遇研修を全職員を対象に実施された。今迄、高齢者の心理など、気づかなかったこともあり、良好なコミュニケーションを取ることの重要性を再認識する場として効果的な活動であったと評価できる。</p> <p>救急救命講習（AED含む）及びでん伝体操サポーター養成講座については、全職員が受講することになっていることため、新入職員が漏れなく受講している。</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>市民（利用者）からの意見・要望・クレームについては、一人ひとりの職員が市の窓口であるという意識と緊張感をもって対象者に丁寧な説明を行うと共に、迅速かつ適切に対応、回答するように努めている点が評価できる。</p> <p>クレームの内容としては、カラオケや卓球の利用に関しての要望や利用者同士のトラブルがあるが、公正・公平な観点での対応・解決に努めている。</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>利用者アンケートは、老人福祉センター6館で、2,395人から回答があり、多くの利用者の意向などを施設運営に反映させるよう努めている。6館合計の施設利用満足度は、満足が53.4%、やや満足が38.5%で、職員対応満足度は、満足が64.5%、やや満足が27.3%で、前年度より満足度は向上し、概ね利用者に満足いただいていると評価される。また、6館合計の清掃状況については、行き届いているが56.1%、ふつうが37.6%で、前年度より改善傾向にあるため、さらなる努力を期待したい。</p>
<p>4 指定管理者の経理状況の評価</p> <p>指定管理業務の収支状況については、概ね予算の通り適正に執行されている。施設利用料は、浴室利用者の減少を受け、収入減となっている。また、精算制修繕費の実績額については、上限額を若干上回る適正額であった。</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

利用者数の伸び悩みが課題である。部屋別利用状況表などの分析による、より細かな単位での部屋の時間割作成の可能性やクラブ・サークルの衰退防止策など模索していくこと、また、浴室利用者の減少については、新規利用者を増やすための広報宣伝を強化することと共に、各館の創意工夫による対応策を検討していくことが、今後の課題である。

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おり、安心・安全管理運営を心がけている点などが評価できる。

※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。