

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
1 履行状況	
<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 2019年度の利用者は33,841人で、前年度より6,676人の減少となっている。内訳として教養娯楽室が55人の増、浴室利用者が6,426人の減、集会室が305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る運転面の不安定さが影響を及ぼしている。また、新型コロナウイルス感染症の影響により3月は休館したことなどが、全体的な利用者減の主な要因である。</p> <p>(3) 事業実施状況 主催事業として、高齢者の健康・福祉相談や参加者同士の交流機会を目的とした居場所づくりの一環として、「はーとびあひろば」を毎月1回開催されている。(計68人) また、自立体力トレーニング教室(隔週、参加者220人)、吹き矢教室(毎月1回、参加者74人)、折り紙教室(参加者44人)等を開催された。2019年度は、新規の活動に取り組み、世代間交流も意識されている点は評価できる。</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>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、浴室利用者のマナーについて、他の利用者に不快感を与える行動をとる利用者への声が増加しているようであった。</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>利用者層は概ね60代～70代の女性利用が多かった。</p> <p>職員の対応について、よいが57.6%、ふつうが36.8%、悪いと回答した人は0名で、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いきたい。</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と評価できる。</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

2019年度より毎月発行している「はーとぴあだより」を活用し、福祉に関する情報発信を図った点など、新規の取り組みを数多く実施されている点が評価できる。

入浴施設関連機器は、経年劣化も顕著で、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。また、浴室利用者への対応等についても、引き続き適切な対応に努めていただきたい。

※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。