

## 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>新型コロナ感染症の影響により、外出自粛が促されたことで目標値に届かなかったが、その影響を除けば、例年以上に衛生管理に配慮した管理を履行しており、業務は適切に実施できている。</p> <p>(1) 維持管理業務 保守点検業務、修繕業務、バス送迎業務（第三者委託）など適切に実施している。</p> <p>(2) 施設利用者数 2020年度の利用者は2,091人で、前年度より31,750人の減少となっている。内訳として教養娯楽室が1,656人の減、浴室利用者が23,110人の減、集会室が6,984人の減となっている。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、浴室は令和2年3月3日(火)より休場、教養娯楽室と集会室は4月17日(金)から6月8日(月)まで休館となった。</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、「はーとぴあひろば」を毎月1回(計53人)、自立体力トレーニング教室(隔週、参加者268人)のほか、新たに顔ヨガ教室(参加者62人)、ちよっくら体操(参加者227人)等を開催。2020年度は、新規の活動に取り組み、参加者同士の交流も意識されている点は評価できる。</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。新型コロナウイルス感染拡大の影響で浴室が休場となったことで、「いつ浴室は再開されるのか」との声が月に数件あったようだ。自宅に浴槽がない方、生活に困窮されている方、浴室休場により孤立してしまう方など、休場による福祉的な側面での課題があるが、収束が見られない状況においては、妥当な管理と判断できる。</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>利用者層は概ね70代～80代の女性利用が多かった。</p> <p>職員の対応について、とても満足、やや満足が92%、やや不満、不満が2%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。今後もより一層、利用者へのサービス向上に努めていただきたい。</p>	
<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。

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

コロナ禍における主催事業実施において、高齢者の外出機会喪失、笑うことが減ったなどの課題に対応するため、「ちょっくら体操」や「顔ヨガ教室」などの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。

高齢者が気軽に利用いただくための環境整備必要であるため、より気軽に利用して頂くための情報提供、イベント実地を進めていってほしい。また、「集まり交流する」ことだけにこだわらない事業の企画実施の充実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。