

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 高齢者福祉課

施設の名称 静岡市大川高齢者生活福祉センター	指定管理者名 (福) 駿河会
<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た。</p> <p>(1) 維持管理業務 事業計画に従い、施設設備や送迎用業務車両の定期的点検業務は適切に履行されていた。</p> <p>(2) 介護サービス事業等 デイサービス等を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設全体の延べ利用者数 2,064人 (対前年度比：+152人、+7.9%)</li> <li>・デイサービスの延べ利用者数 1,562人 (対前年度比：-33人、-2.1%)</li> <li>・生きがいデイサービスの延べ利用者数 379人 (対前年度比：+62人、+19.6%)</li> <li>・生活支援型居室の延べ利用者数 123人 (対前年度比：+123人)</li> </ul> <p>生活支援型居室については、長期間利用者がいなかったが、デイサービス利用者からニーズを掘り起こし、利用につなげた。</p> <p>(3) 地域交流事業 通常時に実施している大川こども園との交流、大川収穫祭への参加、大川小中学校ふれあいコンサート鑑賞、大川地区敬老祝賀会交流、大川小中学校ふれあい活動の協力等は新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、中止とした。</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>生活支援型居室利用者からの往診希望に対し、診療所へ掛け合って実現させた。結果として生活支援型居室利用者の課題のみならず、診療所の抱える「山間地への往診の困難さ」という課題も解決できた。</p> <p>これは、利用者からの意見を積極的に取り入れる姿勢をもつよう心掛けていたことと、日頃から地域と交流し、地域が抱える課題を把握するよう努めていたことから、課題解決に向けた実効的な対応ができたと言える。</p> <p>また、利用者アンケートを実施したところ、デイサービスの活動内容の評価が事前の予想と異なっていたことから、提供内容や時間枠の変更をした。</p> <p>利用者アンケートについて結果分析し対応できている。利用者からの今後の評価に期待したい。</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 *利用者20人からの回答。全体平均91.7%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の雰囲気 ⇒満足19人（95%） 不満1人（5%）</li> <li>・ 職員の対応 ⇒満足18人（90%） 不満2人（10%）</li> <li>・ 活動内容 ⇒満足18人（90%） 不満2人（10%）</li> </ul> <p>平均90%以上の満足度が得られている。アンケート結果を適切に分析し、利用者に</p>	

寄り添ったサービスの提供をしていることが伺える。

利用者が孤独を感じないよう職員が声掛け等を実施しているが、特定の利用者への偏りが生じないように、観察と工夫を凝らして改善を図っていくとのこと。今後に期待したい。

#### 4 指定管理者の経理状況の評価

おおむね予算書のとおり執行されており、良好である。

#### 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

これまで利用のなかった生活支援型居室の利用者を2名獲得した。日頃からデイサービス利用者の声に耳を傾け課題を把握できていたことと、高齢者生活福祉センターとして支援できる方法を利用者家族等と調整のうえ提案できたことが成功要因である。

生きがいデイの利用者が増加したため、延べ利用回数も増加した。

気軽に始められる生きがいデイから、高齢者生活福祉センターを利用してはどうかと広く地域に利用勧奨をし、生きがいデイの利用者の増加に努めたことが功を奏したと考えられる。

地域における高齢者支援拠点として、積極的に地域のニーズをくみ取り、事業運営に反映させていくことが今後もさらに期待できる。

※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。