

年 度 評 価 シ ー ト

課名 高齢者福祉課

施設の名称 静岡市井川高齢者福祉センター	指定管理者名 (福) 静岡市社会福祉協議会
<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 事業計画に従って、施設設備や送迎用業務車両の定期的点検業務が適切に履行されていた。</p> <p>(2) 介護サービス事業等 介護（介護予防）デイサービス等を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・施設全体の延べ利用者数 3,048人（対前年度比：+644人、+26.8%） ・ショートステイの延べ利用者数 213人（対前年度比：+101人） ・生きがいデイサービスの延べ利用者数 0人（対前年度比：±0人） ・介護（介護予防）デイサービスの延べ利用者数 2,405人 （対前年度比：+477人、+24.7%） ・ケアプラン作成の利用件数 406件（対前年度比：+42件、+11.5%） ・生活支援型居室の延べ利用者数 24人（対前年比：+24人） 引き続き、当該サービスの周知に努めていく。</p> <p>(3) 地域交流事業 料理教室、衣料品の移動販売、歯科保健講話、美容ボランティア等が実施された。</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>利用者アンケートの結果から得られた意見について、適時適切に対応済</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスの時間延長の希望については、令和5年度からサービス提供時間を1時間延長することとした。 ・地域住民も参加できるイベントの開催希望については、歯科保健講話、救急講座、料理教室、衣料品の移動販売等を実施した。 	
<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> <p>(1) 利用者アンケート</p> <p>施設利用者24人から回答を得た。全体平均98.3%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員対応（平均） → 満足20.6人（96.5%） 不満1人（3.5%） ・ 送迎 → 満足23人（100%） 不満0人 ・ 環境 → 満足23人（100%） 不満0人 ・ 清掃 → 満足23人（100%） 不満0人 ・ 食事 → 満足23人（100%） 不満0人 ・ 入浴 → 満足18人（100%） 不満0人 ※利用なし2人 ・ 日中活動 → 満足22人（95.7%） 不満1人（4.3%） ・ 介護計画 → 満足20人（91%） 不満2人（9%） 	

- ・ 福祉用具 → 満足15人（100%） 不満0人 ※利用なし2人
- ・ 医療連携 → 満足24人（100%） 不満0人

全ての質問項目で満足・やや満足の回答割合が90%を超えており、全体を通して高い評価を得ていることがうかがえる。特記事項には「皆さんとても親切にしてもらい行く日が楽しみです」等の記載があり、利用者に寄り添ったサービス提供を行っている。

2) 市民アンケート

地域住民123人から回答を得た。

- ・ 施設利用有無 → あり19人（16.5%） なし96人（83.5%）
- ・ 職員応対 → 満足37人（84.1%） 不満7人（15.9%）
- ・ 送迎車運行 → 満足41人（93.1%） 不満3人（6.9%）
- ・ 施設の清潔さ → 満足31人（96.8%） 不満1人（3.2%）
- ・ 催し物の告知・活動報告 → 満足32人（88.8%） 不満4人（11.2%）

実際の利用は少ないが、地域住民からの評価は概ね高い。料理教室等のイベントに参加した地域住民からは再度参加したいとの声があり、積極的な地域交流事業の実施が評価できる。井川地区の高齢者・介護の相談窓口としての機能を十分に発揮できるよう、より一層地域住民との連携を深めていくことを期待する。

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	有
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

- ・ 事業計画に基づき、施設の管理運営が良好に実施されている。
- ・ 利用者の介護保険認定有効期間切れにより、11月・12月の介護給付請求ができなくなった事務事故を受け、台帳に介護保険証の有効期限を転記する際には必ずダブルチェックを行い、負担割合証の確認時にも介護保険の有効期間を再確認することとし、再発を防止している。
- ・ デイサービス事業は、1人当たりの利用回数が増加傾向にあり、年間延べ利用回数が昨年度より477回増加した。
- ・ ショートステイ事業は、3名が定期利用中であり、利用が定着してきたことから年間延べ利用回数が増加している。
- ・ ケアプラン作成件数についても近年増加している。
- ・ 井川地域の利用対象者数は限られており、利用者数を大幅に増加させることは難しいが、新規利用の声掛けを広範囲に実施し、地域住民との交流の機会を積極的に持つ等の地道な取り組みによって利用者の確保に努めていきたい。

※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。