

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名        福祉総務課

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 施設の名称 <u>      </u> 静岡市救護所                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 指定管理者名 <u>      </u> 静岡市厚生事業協会 |
| <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る。</p> <p>（1）施設入退所の状況</p> <p>月平均入所者数 49.5 人（前年度 50.6 人）</p> <p>平成 23 年度通算入所者数 2 人（前年度 6 人）</p> <p>平成 23 年度通算退所者数 7 人（前年度 2 人）</p> <p>（2）事業実施状況</p> <p>ア 利用者支援の状況</p> <p>施設の性質上、どうしても室内に閉じこもりがちになる入所者に対し、専門講師によるクラブ活動の実施（生け花・手芸・舞踊）や誕生日外出等、利用者の要望に応じた余暇活動を充実させることで、施設内での生活の満足度向上に努めている。また、「買い物市」の実施や、機能回復訓練としてフィットネス・インストラクターによるリフレッシュ体操を行なうなど特徴ある生活支援も実施されており、良好な実施状況であるといえる。</p> <p>また、個別支援計画を整備し、この支援計画をもとにきめの細かい支援に努めている。</p> <p>イ 地域交流の状況</p> <p>「ふれあい盆踊り大会」（参加人数 350～400 名）や「ふれあい運動会」（参加人数 330 名）を通じて、地域住民との交流を盛んに行っており、良好な実施状況である。</p> <p>南藁科地区において、連合町内会、小学校、幼稚園、地元交番、それに静岡市救護所を含む福祉 4 施設との連携を深め、地元の各種行事に参加できるよう 2 ヶ月に 1 度懇談会を開催し、情報交換をしている。</p> <p>（3）その他</p> <p>平成 23 年度より一時入所が施設事務費で算定できる等、利用しやすい環境となり、居宅に戻ることでできない、生活困難者が 2 名一時入所した。</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>利用者からの要望については、全体集会により直接の聞き取り、記名・匿名による投書箱によるもの、第三者評価委員会による対応を行っている。</p> <p>平成 23 年度の要望は、入浴日がインフルエンザの予防接種日にあたり、安全を期して翌日へ変更としたが、その連絡が当日となってしまったため、入浴日の変更は予め連絡してもらいたいというものがあつた。今後は入浴日を変更する場合は、出来るだけ早く</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                |

館内放送により案内するという事で納得した。

### 3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 市民アンケート 本施設は、精神等に著しい障害があり、日常生活を営むことが困難な方のための入所施設であり、利用者が限定されているため、広く市民一般を対象としたアンケートは実施していない。

(2) 利用者満足度調査 本施設は、入所者の多くに精神的・知的な障害があり、満足度調査という形式での調査が困難であるため、利用者満足度調査は実施していない。

(3) その他の調査 市民アンケート、利用者満足度調査を実施していないため、利用者集会において、直接利用者の意見・要望・苦情を把握することとしている。また、苦情への対応については、苦情を申し出やすい環境を整えるため、苦情受付責任者を置くほか、苦情相談に社会性や客観性を確保するため、苦情第三者委員を設置している。

### 4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務に関する収支状況については、概ね予算のとおりに執行されている。民間施設給与等改善費の認定等により、前年度に比べ事業活動収入が増加した。また害虫駆除や被服費、器具什器費の支出の減少などにより、事業費支出が減少した。

### 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）

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いる。なお、高齢者の介護施設への移行など施設入所者の高齢化の解消や、援助困難ケースの積極的な受入れ等により利用者数の確保が望まれる。