

年 度 評 価 シ ー ト

課名 高齢者福祉課

施設の名称 静岡市静岡老人ホーム	指定管理者名 (福) 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適切に履行されている。</p> <p>(1) 入所者に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 支援員や生活相談員、看護師、栄養士が連携し、入所者ごと支援計画を作成し、毎月のサービス検討会議で見直しを行っている。 ・ 介護サービス利用者については、介護事業所とも連携し、支援計画を作成している。 ・ 各区高齢介護課と情報交換を行い、入所者の処遇について検討している。 ・ 入所者の状態に応じ、外出の機会を設け、在宅生活への復帰を支援している。 ・ 日常的な生活支援のほかに、お花見やクリスマス会などの季節的行事や、誕生日会が行われている。また、読み聞かせ、カラオケ、コーラスの3つのクラブ活動を行うことで、生きがい対策や施設生活の向上を図っている。 ・ 嘱託医による定期的な診察に加え、年2回健康診断を行うことで入所者の健康状態の把握に努めている。 ・ 毎週木曜日に「しぞ〜かでん伝体操」を実施しているほか、毎朝のラジオ体操やウォーキングの場を提供し、入所者の健康増進に努めている。 <p>(2) 施設の維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各種法令に基づく法定点検が適切に行われている。 <p>(3) その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地元自治会、地元交番、周辺施設と南藁科地区公共施設連絡懇話会を組織し、定期的な情報交換を行うことで相互の連携に努めている。 ・ 地元住民を施設に招き、会食や運動会を行うことで、地域との交流を図っている。 	
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入所者からの意見・要望に対し適切な対応がとられており、入所者と良好な関係が築けている。 ・ 事務室前に「日常生活における苦情相談受付箱」を、食堂内に「食事に関する意見箱」を設置し、入所者の意見・要望を幅広く聞く体制が整えられている点が高く評価できる。 ・ また、毎月すべての入所者と職員との懇談会を行い、入所者の意見・要望を直接聞くよう努めている点も高く評価できる。 	
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入所者へのアンケートでは、施設での生活に満足・やや満足との回答が88.8%で 	

あり、比較的高い満足度であるといえる。

- ・ 令和元年度は多くの新規入所があり、昨年度までと比較して満足度がやや低下したが、入所者からの意見・要望に対し、適切な対応がとられていると考えられるため、今後に期待していく。

4 指定管理者の経理状況の評価

- ・ 計画的な予算執行がなされている。
- ・ 冷暖房の設定温度の調節、遮光ネットや扇風機の併用で冷房効率を高め、節電することで経費削減を図っている。

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

- ・ 施設の管理運営全般に関し、事業計画に基づき良好に実施されている。
- ・ 入所者の処遇について、少人数での外出など、限られた職員数でも最大限の効果をあげようと工夫している点が高く評価できる。
- ・ 職員研修について、施設内の研修だけでなく、外部研修へ職員を派遣するなど、職員の資質向上に積極的に努めている姿勢がうかがえる。職員の入所者に対する支援スキルの向上が、入所者の高い満足度にもつながるため、今後も継続されたい。
- ・ 地元住民を招いて会食や運動会を行い地域と良好な関係が築けていることから、今後も継続されたい。

※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。