

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 高齢者福祉課

施設の名称 静岡市梅ヶ島高齢者生活福祉センター	指定管理者名 (福) 桂
<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 2,579人 (対前年度比：+681人、+35.9%)</li> <li>・デイサービスの延べ利用者数 2,579人 (対前年度比：+690人、+36.5%)</li> <li>・生きがいデイサービスの延べ利用者数 0人 (対前年度比：-9人)</li> <li>・生活支援型居室については、前年度と同様に利用者はいなかった。引き続き、利用者の募集の呼び掛けに努めていく。</li> </ul> <p>(3) 地域交流事業 感染症対策を十分行ったうえで梅ヶ島吹奏楽団の演奏会を開催したり、屋外でのグランドゴルフ大会を実施したりした。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、中止とした行事もあるが、代わりに施設内行事として中華バイキング、クリスマス会等を実施し、好評を得た。</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>苦情申出窓口の設置について利用者に案内を配布、事業所内に案内を掲示する等し、随時対応する旨を周知している。しかし前年度と同じく苦情・要望等は寄せられなかった。苦情等が寄せられた際には、迅速かつ適切な対応ができるよう、職員間で情報共有できる職場環境作りに努めている。</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>利用者アンケート ＊利用者30人からの回答。全体平均92.6%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運動（体操、バイク等） ⇒ 満足21人（92.5%） 不満2人（8.8%）</li> <li>・ 昼食 ⇒ 満足24人（92.3%） 不満1人（3.8%）</li> <li>・ 活動（塗り絵等） ⇒ 満足23人（88.5%） 不満2人（7.7%）</li> <li>・ 入浴 ⇒ 満足10人（90.9%） 不満0人</li> <li>・ 地域交流 ⇒ 満足23人（88.5%） 不満0人</li> <li>・ サービス内容 ⇒ 満足23人（95.8%） 不満0人</li> <li>・ 職員の対応 ⇒ 満足24人（100%） 不満0人</li> </ul> <p>特に職員対応について前年度に引き続き好評である。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響をふまえ、体操の内容を工夫し好評を得ている。昨年度あった「もっとやりたい」という不満については、2階テラスへの歩行訓練を</p>	

併用する等の工夫をし、満足度を安定させることができた。

利用回数を増やしたいと考えている人も4名おり、指定管理者の工夫がサービス利用回数の増加につながっていると考えられる。

#### 4 指定管理者の経理状況の評価

概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

利用者数・延べ利用回数ともに増加傾向である。利用者が増加したことにより、送迎車両不足、入浴に係る光熱費等の課題が出てきている。計画的な設備更新等を行い、事業運営に支障のないよう、協議していきたい。

利用者アンケートの結果が良好であるため、今後もよりよいサービスを提供されることに期待したい。

生活支援型居室は、平成23年度を最後に利用がなく、今年度も利用がなかった。今後も宿泊体験を常時受け付けるなど、引き続き広報活動や訪問活動を行い、利用につなげていきたい。

※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。