

年度評価シート

課名 福祉総務課

施設の名称 静岡市地域福祉交流プラザ	指定管理者名 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る。</p> <p>(1) 施設利用者数</p> <p>平成 23 年度の利用者数は 12,446 人で、前年度の 10,801 人と比較して 15% 増加しており、良好な運営がなされている。</p> <p>(2) 事業実施状況</p> <p>地域福祉に関する研修等、啓発・情報提供事業、相談・助言等の事業については、事業計画のとおり実施されており、良好に実施された。</p> <p>主な事業と参加者は以下のとおり。</p> <p>①□地域福祉に関する研修等</p> <p>ア「夏休み 1 日福祉体験」の開催</p> <p>小・中・高校生を対象に、福祉への理解を深める体験の場として開催。</p> <p>参加者 211 人</p> <p>イ高齢者の集い担い手育成（レクリエーション）講座の開催</p> <p>地域で高齢者を対象とするボランティア活動に関心のある市民を対象にボランティア育成のためのレクリエーションを開催。</p> <p>参加者 16 地区 30 会場 117 人</p> <p>ウ「親子ものづくり体験教室」の開催</p> <p>子どもたちへの情操教育事業として NPO と共催した。</p> <p>②啓発・情報提供事業</p> <p>ア「地域交流まつりの開催」</p> <p>平成 23 年 11 月 12 日（土） 来場者 約 3,000 人</p> <p>イ「地域福祉交流プラザだより」の発行</p> <p>福祉の啓発活動として年 3 回 48,000 部を発行。</p> <p>③相談・助言等</p> <p>ア 各種相談事業の実施</p> <p>地域住民が抱える様々な生活問題での悩み・不安や問題を一人で抱えないよう気軽に各種相談できる場として、職員による心配事相談等を行い、必要に応じ専門機関や専門相談に繋がれた。</p> <p>イ 学生ボランティアの組織化への支援</p> <p>市内に通う高校生を対象に、ボランティアネットワーク作りの活動を支援した。</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）

指定管理業務の会議室・ボランティア交流室についての意見・要望は特にないが、利用者の意見にすぐに対応できるように、対応責任者を置くとともに、対応を検討するための組織（苦情解決委員会）を設けており、良好な体制がとられている。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

利用者満足度調査で、施設利用者に対してアンケートを行った結果、職員の対応については90%が「非常によい」か「よい」という結果であり、前年の85%から5ポイント上昇しており、利用した場所・施設や設備の使いやすさについては無回答のものを除くとほとんどの人が「使いやすかった」と回答しており、利用者の多くにとって適切な施設運営がなされていることがわかる。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、若干支出超過が見られるが、支出超過は、今後の事業費等の削減努力を行えば改善は可能と考えられるため、さらなる努力を期待したい。

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）

実施事業に関しては、概ね良好に実施されており、施設の設置目的に沿ったものである。

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。

また、利用者満足度調査においては非常に高い満足度であるが、認知度は十分ではなく、新規の利用者の増加を図ることが今後の課題である。