

## 総合評価結果報告書

施設の名称	静岡市中央福祉センター		
課名	福祉総務課		
指定管理者名	社会福祉法人 静岡市社会福祉協議会		
指定期間	平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日		
評価委員会 開催年月日	令和2年7月20日（月）		
評価委員 ※（ ）内は職名 等を記載してく ださい。	①委員長 村松 正博（参与兼福祉総務課長） ②委員 戸塚 直子（障害福祉企画課長） ③ 〃 大畑 綾子（高齢者福祉課長） ④ 〃 田宮 文雄（静岡市清水区地区社会福祉協議会副会長） ⑤ 〃 亀澤 義高（静岡市民生委員児童委員協議会常任理事会副会長）		
評価点 （各委員平均点）	87.2点	評価	A・ <b>B</b> ・C・D・E
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見	<p>施設の維持管理、地域福祉に関する業務について、仕様書及び計画書に従って、概ね適切に執行されており、全体として高い評価を受けた。</p> <p>施設の目標値である施設利用者数は、目標達成に至っていないという現状を受け止め、現在の利用状況の分析を行うとともに、既存団体の活動活性化や、新規利用団体の開拓等により利用者数の向上に取り組んでいただきたい。</p> <p>近年、地域における課題が複雑・多様化する中、当該施設のように地域福祉の拠点施設の存在意義は大きくなっている。今後、指定管理者の持つ専門的スキルやネットワークを十分に活用し、地域福祉の推進に向けた事業のさらなる創意工夫に期待したい。</p>		

## 総合評価結果総括表

施設の名称 [ 静岡市中央福祉施センター ]

課名 [ 福祉総務課 ]

指定管理者名 [ 社会福祉法人 静岡市社会福祉協議会 ]

	A 評価 委員	B 評価 委員	C 評価 委員	D 評価 委員	E 評価 委員	平均 点
<b>1 履行状況の確認</b>	<b>【配点50点】</b>					
(ア) 職員が施設の設置目的および運営上の基本方針を理解している。(5点)	5	5	4	4	5	4.6
(イ) 事業計画書等に示された事業が予定どおり、円満に実施されている。(5点)	5	4	4	4	4	4.2
(ウ) 適正な能力を持った職員が適正な人数配置されている。(5点)	5	5	4	4	5	4.6
(エ) 職員の利用者に対する対応が親切丁寧であり、利用者に安心感を与えるとともに、利用者の信頼感を得られるよう努めている。(5点)	5	5	4	4	5	4.6
(オ) 利用者の個人情報の保護に努めている。(5点)	5	5	5	5	5	5.0
(カ) 利用者に対して福祉サービスの情報提供を実施している。(5点)	5	4	4	3	5	4.2
(キ) 施設の保守・管理・点検・清掃等が適切に実施されている。(5点)	5	4	5	5	5	4.8
(ク) 適切な会計処理がされ、経理書類の作成と保管がなされている。(5点)	5	5	4	5	5	4.8
(ケ) 災害発生時の対応体制を整備し、避難訓練や防災訓練を実施している。(5点)	4	4	4	4	4	4.0
(コ) 職員の教育・研修を実施し、職員の資質向上に取り組んでいる。(5点)	5	4	4	4	5	4.4
小 計	49	45	42	42	48	45.2
<b>2 指定管理者の創意工夫</b>	<b>【配点15点】</b>					
(ア) 指定管理者の専門性・技術・経験等を活かした多種多様な事業が実施されている。(5点)	5	4	3	3	4	3.8
(イ) 指定管理者のもつネットワーク等を活かし、利用者の課題かの解決を支援している。(5点)	5	4	3	4	5	4.2
(ウ) 利用者が快適に利用できる場所を提供するよう努めている。(5点)	4	4	4	4	5	4.2
小 計	14	12	10	11	14	12.2
<b>3 市民（利用者）のサービスの向上</b>	<b>【配点15点】</b>					

(ア) 利用者の満足度調査において高い評価を受けている。(5点)	4	4	4	3	5	4.0
(イ) 利用者の意見等を積極的に集まる仕組みをつくり、意見等を集めるよう努めている。(5点)	5	3	4	4	5	4.2
(ウ) 関係機関との連携・交流等を図るとともに、地域への参画を積極的に行い、質の高いサービスが提供できるよう努めている。(5点)	5	4	4	4	5	4.4
小 計	14	11	12	11	15	12.6
4 施設固有の評価項目 <span style="float: right;">【配点20点】</span>						
(ア) 施設内の各福祉団体と連絡調整し、館内の円滑運営に努めている(10点)	8	8	8	8	10	8.4
(イ) 福祉に関する情報の収集、整理を行い、当該情報を市民へ提供している。(10点)	10	10	8	8	8	8.8
小 計	18	18	16	16	18	17.2
合 計	95	86	80	80	95	87.2

※ 評価委員名は記載しない

※ 平均点は、少数点以下第2位を四捨五入する。

各評価委員の所見のまとめ(※各評価委員の所見をそのまま記載してください。)

<b>【A評価委員】</b>
<p>1 履行状況の確認 消防訓練の実施、年1回行っているが年2回行った方が良いと思う。</p> <p>2 指定管理者の創意工夫 利用者が若干減少しており目標の70,000人達成が課題、登録団体を増やす努力が必要と考えられる。</p> <p>3 市民(利用者)のサービスの向上 アンケートの回答数が少ない。 会議室椅子テーブル古く思い、設備等満足度やや低い。</p> <p>4 施設固有の評価項目 アンケート意見の中に施設に対する意見が見受けられるが出来ることから改善が必要。 円滑な運営が行われ、情報収集、整理もなされ、又情報を市民に提供している。</p> <p>5 業務全体に関する所見 全体的に大変良い運営がされております。 更なる向上を目指し、新しい事にも取り組んで下さい。</p>
<b>【B評価委員】</b>

- 1 履行状況の確認  
仕様書、事業計画に沿って事業が適切に行われている。
- 2 指定管理者の創意工夫  
社協の行っている各種業務との連携を工夫している。
- 3 市民（利用者）のサービスの向上  
アンケートの取り方にもっと工夫があると良い。（母数の増）
- 4 施設固有の評価項目  
福祉情報資料室の運営が適切に行われている。
- 5 業務全体に関する所見  
事業自体は仕様書や事業計画に沿って適切に行われている。  
アンケートについて、内容や聞き方を工夫し、もっと母数を増やす努力を行わないと、正確な評価につながらない。

**【C評価委員】**

- 1 履行状況の確認  
年間利用者が平成26年度は63,182人、令和元年度は、63,339人と横ばいで目標の70,000人には達成できていない。
- 2 指定管理者の創意工夫  
指定管理者の年間計画表の内容が5年間同じで、毎月ウォームビズやクールビズ実施となっているが、それは職員向けの内容と思われる。  
ボランティアを増やす努力をお願いしたい。市民向けに多種多様な事業が実施されているとは言い難い。
- 3 市民（利用者）のサービスの向上  
満足度調査の母数が少ない。
- 5 業務全体に関する所見  
年間計画表が平成28年度～令和2年度の5年間全く同じである。貸館業務が主な業務とは言え、利用者人数が目標に届かない現状を踏まえ、より積極的な情報発信、指定管理者の創意工夫が必要と思われる。

**【D評価委員】**

- 1 履行状況の確認  
毎年提出されている事業計画が全く同じである。メインが貸館なので同じになることだが、毎年振り返りを行い、課題意識を持ち、目標を掲げることで改善に向かうこともあると思います。
- 2 指定管理者の創意工夫  
ホームページをみると多種多様な事業を実施している団体が入っており、横の連携をとりながら福祉の拠点としてまだできることがあるように思うので工夫してほしい。
- 3 市民（利用者）のサービス向上  
アンケートで寄せられた意見の対応について、改善された成果が見られない。
- 4 施設固有の評価項目  
資料室の利用が低調とあるが、周知方法等工夫が必要だと思われる。（福祉を専攻する学生への情報提供など。）
- 5 業務全体に関する所見  
利用者アンケートについては、期間を定めて実施しているが、年によって数に差があ

る。貸館がメインの事業であるので時期を変えてやると違う意見も出てくると思う。  
(毎年同じ結果になっている。)

また、市民アンケートは、年に1回実施する交流まつりの際にととのことだが、施設を訪れた方でない市民に対し実施することで施設の周知アピールにつながり、利用者の増加になると思うので検討してほしい。

#### 【E 評価委員】

##### 1 履行状況の確認

最近では予測不能な災害が起きる時代となり、福祉センターとして重要な場所であり、防災対策はますます必要になってきたと思います。

会計は、適切にしっかり処理できていると思います。

##### 2 指定管理者の創意工夫

当指定管理者の持つネットワークは大変幅広く、多方面に渡っておりますが、各種相談事も専門職員がしっかり対応できていると思います。

会館利用者が数字を見ても多いという事は、利用者皆様が快適に利用できていることと思われます。

##### 3 市民（利用者）のサービス向上

職員の対応のアンケート評価も高く利用者の意見もしっかり聞く態度（体制）ができていると思います。

##### 4 施設固有の評価項目

施設内の各福祉団体との関係は大切に、しっかり連絡をとりあいお互いの運営がスムーズに行くよう努めていただきたいと思います。

福祉に関する情報の市民への広報は必要で、これからも発信して下さい。そして、福祉に対する理解を深めていただきたいと思います。

##### 5 業務全体に関する所見

静岡市社会福祉協議会という立ち位置を考えますとよくやられていると思います。

福祉弱者の方によりそう、やさしい会館運営をされています。ハード面では、やはり市の中心地の会館という事で、駐車場、駐輪場問題、会館内のスペース、広さ等いろいろな制約があり大変なところという事は理解できます。

会館は、清潔で利用者の印象は良いと思われます。

#### 評価委員会としての意見

施設の維持管理、地域福祉に関する業務について、仕様書及び計画書に従って、概ね適切に執行されており、全体として高い評価を受けた。

施設の目標値である施設利用者数は、目標達成に至っていないという現状を受け止め、現在の利用状況の分析を行うとともに、既存団体の活動活性化や、新規利用団体の開拓等により利用者数の向上に取り組んでいただきたい。

近年、地域における課題が複雑・多様化する中、当該施設のように地域福祉の拠点施設の存在意義は大きくなっている。今後、指定管理者の持つ専門的スキルやネットワークを十分に活用し、地域福祉の推進に向けた事業のさらなる創意工夫に期待したい。