

# 年 度 評 価 シ ー ト

課名 福祉総務課

施設の名称 <u>静岡市地域福祉交流プラザ</u>	指定管理者名 社会福祉法人 <u>静岡市社会福祉協議会</u>
<b>1 履行状況</b>	
(1) 目標達成 5年後（令和6年度）の年間利用者数 目標値 18,000 人、実績値 15,572 人（前年度 18,389 人） 達成率 86.5%（前年度比 84.7%）  指定管理期間中の利用者数の推移 令和2年度 実績値 7,364 人（達成率 40.9%） 令和3年度 実績値 15,125 人（達成率 84.0%） 令和4年度 実績値 18,389 人（達成率 102.0%） 令和5年度 実績値 15,572 人（達成率 86.5%）※再掲  【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 14,904 人	
(2) 施設利用状況 稼働率 会議室 80.8%（前年度 83.3%） ボランティア交流室 88.4%（前年度 82.6%）	
(3) 人員配置状況 企画主任者 1 人、事務吏員 2 人、受付パート職員 2 人	
(4) 業務実施状況 静岡市地域福祉交流プラザ条例第 2 条に規定する各種事業について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。 主な事業と参加者数は以下のとおり。 ア 会議室貸出状況 ①第 1 会議室 件数： 442 件 利用者数： 4,386 人 ②第 2 会議室 件数： 1,044 件 利用者数： 3,480 人 ③第 3 会議室 件数： 1,044 件 利用者数： 3,480 人 ④ボランティア交流室 件数： 798 件 利用者数： 4,226 人 合計 件数： 3,328 件 利用者数： 15,572 人  イ 地域福祉講演会の開催 【講演名】「自然災害にかしこく備えよう！ ～わかりやすく学ぶ 被災者支援制度の知識～」	

【実施日時】 令和5年10月26日(金)14:00～15:30 【参加者】 一般市民28名

ウ 地域ボランティア入門・養成講座の開催

【講座名】「こころの障害について学ぼう」

【実施日時】 令和5年6月21日(水)14:00～16:00 【参加者】 12名

【講座名】「手話でおはなししよう～はじめての手話～」

【実施日時】 令和5年11月22日(水)14:00～15:30 【参加者】 12名

エ 地域福祉交流事業の開催

高齢者、子ども子育て、障がい者など多様な領域の関係者や社会福祉に関心のある市民を対象に、定期的な情報交換、交流の機会を提供し、社会福祉への理解と、地域福祉活動の促進を図ることを目的に各種交流事業を開催した。

【4月】ボラCafe@城東 みんなで楽しく似顔絵

【5月】民生委員・児童委員協議会パネル展

【6月】虫歯を予防しよう★パネル展

【7月】折り紙教室

【8月】からだにいい生活習慣を知ろう！パネル展

【9月】台風15号による豪雨災害パネル展

【10月】「赤い羽根共同募金を知ろう！」パネル展

【11月】からだスッキリ！肩こり腰痛にきくツボのおはなし

【12月】ちいさな音楽会♪～マリンバの音色をたのしもう～

【1月】芸能披露～みんなでハッピーニューイヤー！～

【2月】いこいの家 こどもたちの作品展

【3月】福祉教育パネル展

オ 地域交流イベントの開催

【講座名】地域交流イベント「おいでよ♪城東」

【実施日時】 令和5年12月20日(水)10:00～11:30 【参加者】 213名

カ 地域福祉交流プラザだよりの発行

地域福祉交流プラザの役割や事業内容、会議室の利用、地域福祉やボランティア活動について、広く市民に周知するための広報紙「プラザだより」を年6回830部発行し、公共施設や関係機関に配布した。

キ ホームページの運営

地域福祉交流プラザの役割や事業内容、会議室やボランティア交流室の利用案内や空き状況等について、広く市民に周知するために、講座の案内やボランティア活動の情報、会議室の利用方法等について掲載したホームページ及びブログに掲載し、施設の広報啓発を行った。

【検証・分析等】

地域福祉講演会の開催では、市内に大きな影響をもたらした前年9月の台風15号による災害の経験から、災害対応力の向上を目的に講演会の内容を選定し、また、地域

ボランティア入門・養成講座の開催では、城東保健福祉エリアボランティアに特化したボランティア養成講座を実施しサポート役として様々な場面で活躍できるようスキルアップにつながる講座を設定する等、各種講座の開催内容において、指定管理者の創意工夫が見られた。

会議室は、令和3年度から引き続き第2・第3会議室を市のコロナ対策業務で利用し、一般向けには第1会議室とボランティア交流室を貸し出した。年間利用者数については、貸出会議室が1室のみであったため、借用を希望する団体があっても空き状況と希望日程が合わない状況が発生したこと等により、利用人数が減少した。

令和6年度からは、3つ全ての会議室が一般向けに利用可能となるため、借用する団体が希望する日程と空き状況が合わせやすくなることで、利用人数の増加が期待される。

**【確認結果】**

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

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）

**【具体的な意見・要望の内容と対応状況】**

意見等：①ボランティア交流室で、他の団体がいると声が気になる  
②話し合いがしにくいので感染症防止の亚克力板を撤去してほしい  
③空調関係（冷房が強い、暖房が効かない）

対応：①利用者へマナーの注意喚起  
②様子を見て、その後撤去  
③状況に応じて対応

**【検証・分析等】**

利用者から意見や要望に対しては、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。

**【確認結果】**

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、または改善に向けて作業中である。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

施設の利便性や利用に関する満足度等の現状を把握し、施設の管理運営に活かすため、施設利用者と入居団体職員を対象にアンケート調査を実施した。

**【調査結果】**

① 施設や設備の使いやすさ 回答者総数：596人  
「満足」「やや満足」と回答した人数：589人  
満足度：98.8%（前年度99.8%）

② 職員の応対 回答者総数：623人  
「満足」「やや満足」と回答した人数：622人

満足度：99.8%（前年度99.7%）

**【検証・分析等】**

2項目の平均値で算出した満足度は99.3%（前年度99.8%）であり、すべての項目が高い水準で良好な評価を得ている。今回から数値については、未回答だった分を母数から除いて算出している。

**【確認結果】**

○：調査の結果が概ね良好である。

**（2）市民アンケート**

施設の認知度や福祉に関するニーズ等について調査し、今後の事業実施や情報発信等に活かすため、指定管理者が別で開催したイベントの来場者や周辺住民を対象にアンケート調査を実施した。

施設の認知度について

回答者総数：103人

当該施設を知っていると回答した人：57人      認知度：55.3%

**【参考：昨年度】**

回答者総数：106人

当該施設を知っていると回答した人：39人      認知度：36.8%

アンケート項目

- ①当該施設を知っているか
- ②福祉に関する情報の入手方法
- ③生活上の問題で相談したいときの相談先
- ④どのようなときに地域とのかかわりの必要性を感じるか
- ⑤地域で安心して暮らしていくために、今後特に力を入れてほしいこと

**【検証・分析等】**

認知度については昨年度と比較して約20%増加しており、指定管理者による情報発信等の成果が発揮されたものと評価できる。

**【確認結果】**

○：調査の結果が概ね良好である。

**（3）その他の調査**

**【確認結果】**

－：未実施

**【収支状況】**

指定管理業務についての収支状況については、適正に執行されている。

**【検証・分析等】**

指定管理業務の収支状況については、主に人件費の増加により収支差がマイナスとなった。人件費が増加した理由として、前年度はパート職員に1名欠員が生じていたため、欠員がなかった前々年度と今回を比較すると、最低賃金の引上げといった社会的な背景により、増額となった。その他の経費についても前年度と比べ2割程度増加しており、物価高騰の中、多少の増加は避けられないものの、可能な限り費用削減に取り組んでいただくことを期待する。

**【確認結果】**

△：直ちに施設運営に影響を及ぼすほどではないが、今後の安定的な施設運営に向けて改善すべき点がある。

5 総合的な評価（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

**【検証・分析等】**

指定管理業務全般について、業務仕様書や事業計画書に従い良好に実施されている。

実施事業に関しては、施設の設置目的に沿ったものであり、利用者満足度調査においても、職員の対応及び施設・設備ともに非常に高い満足度であったことから、適切な運営が行われていることが窺える。

実施事業のうち、地域福祉講演会の開催では、前年の台風15号による災害の教訓を生かすため、災害の記憶がまだ残っているタイミングで、災害時の対応等について専門家を招き講演を実施しており、講演会の内容や実施時期等、都度適切に考えられて行われている。

また、地域ボランティア養成講座の開催については、実際に活動するボランティア活動者の意見に応える形で講座内容を決定する等、ボランティアのスキルアップについて効果的な内容を実施することに努めている。

事業を実施する中で、新型コロナが収束し、家にこもりがちだった人々の生活が再び変化する一方、自分の居場所を求めている人への対応について課題をもち、当施設の目的達成のため、主に乳幼児親子や高齢者世代のために居場所づくりを目的とした事業を展開することを検討する等、常に指定管理者として向上心を持って運営していることは評価できる。

総合的な評価としては、収支状況についてやや課題があったものの、人件費の高騰といった社会情勢によるものが大きく、指定管理者の努力による対応が困難である要因が大きいことから、「○」とした。

**【評価結果】**

○：良好な管理運営であった。

※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。