

## 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 社会福祉法人 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>会議室貸出状況令和2年度の会議室利用の件数及び利用者数は下記のとおり。</p> <p>①第1会議室 件数：320件 利用者数：2,798人</p> <p>②第2会議室 件数：193件 利用者数：1,519人</p> <p>③第3会議室 件数：182件 利用者数：1,186人</p> <p>④ボランティア交流室 件数：523件 利用者数：1,861人</p> <p>*合計 1,218件 7,364人</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、新型コロナウイルス感染防止のため中止されたものを除き、事業計画のとおり良好に実施された。「地域交流まつり」については、感染防止のため中止したが、代替事業として、城東保健福祉エリア内各施設の活動や役割を紹介する「パネル展」を開催し、業務は適正に実施された。</p> <p>主な事業と参加者は以下のとおり。</p> <p>①地域福祉講演会の開催</p> <p>市民や福祉専門機関、ボランティア等が世代や領域を超えて、これからの地域づくりの在り方、実践について「学び」「発見」できる学習の機会を提供することを目的に地域福祉講演会を開催。</p> <p>講演名：「教えて!!子育て家庭の防災の備え」～災害時の抱っことおんぶ～</p> <p>実施日：令和3年2月27日(土) 参加者：33人</p> <p>②地域ボランティア入門・養成講座の開催</p> <p>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入門・養成講座を実施し、担い手の新規発掘や育成、エリアボランティアのスキルアップを行った。</p> <p>(入門講座) 実施日：令和2年10月19日(月) 参加者：6人</p> <p>(ステップアップ講座) 実施日：令和2年12月9日(水) 参加者：9人</p> <p>③地域福祉交流事業の開催</p> <p>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開催。</p> <p>(4月) 福祉教育パネル展 (5月) 中止 (6月) ボランティアグループ紹介</p> <p>(7月) ボランティアセンター紹介 (8月) S型デイサービス紹介</p> <p>(9月) ビニールガウン・エプロンをつくろう 9月26日 参加者13人</p> <p>(10月) 赤い羽根共同募金パネル展 (11月) パートナーズ広報パネル展</p>	

(12月) いこいの家作品展 (1月) 民生委員児童員協議会パネル展

(2月) 折り紙教室 2月8日 参加者10人

(3月) 福祉教育パネル展 (2020年度)

④城東保健福祉エリア「地域交流まつり」への参加の代替事業

城東保健福祉エリア「地域交流まつり」については、新型コロナウイルス感染防止のため中止し、代替事業として、城東保健福祉エリア内各施設の周知を目的としたパネル展を開催。

事業名：「城東保健福祉エリア パネル展」

～きて・みて・知ろう！城東保健福祉エリア～

実施期間：令和2年11月4日（水）～12月24日（木）

⑤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」を月1回830部、計9,960部発行し、公共施設や関係機関に配布した。

⑥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。

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・要望について、備品の使い勝手など運用上の点において市民から意見をいただくことがあるが、適宜可能な対応を図っており、対応の難しい案件においても、事情を説明し、理解を得られるように努めている。

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「非常に良い」か「良い」が93.1%、「普通」が3.5%、「無回答」が3.4%であり、「悪い」「非常に悪い」という意見はなかった。利用した場所・施設や設備の使いやすさについては「使いやすかった」が93.9%、「使いにくかった」が0.5%、「無回答」が5.6%であり、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、概ね予算のとおり良好に執行されている。

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

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、概ね良好に実施されている。利用者満足度調査においては職員の対応及び施設・設備ともに非常に高い満足度であり、適切な運営が行われていることがうかがえる。

実施事業のうち、地域交流まつりへの参加については、参加施設にアンケート調査を実施したうえで、三密を避けるために開催方法をパネル展に切替え、各施設の活動や役割を紹介するなど、コロナ禍を踏まえた手法を検討し、業務を実施しており、指定管理者の創意工夫が見られた。

《その他新型コロナウイルス感染症への対応》

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請に基づき、適切な時期からイベント等の自粛や休館等の対応が図られた。

この際の利用者への周知については、速やかに管内掲示板での周知やホームページへの掲出を行う等、適切な時期・方法により行われている。

また、利用者への使用料の還付についても、市が示した考え方に則り、利用者の混乱なく実施されている。

**※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。**