

総合評価結果報告書

施設の名称	静岡市地域福祉交流プラザ		
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	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
評価委員会 開催年月日	令和6年5月31日（金）		
評価委員 ※（ ）内は職名 等を記載してく ださい。	①委員長 近江 一禎（福祉総務課長） ②委員 寺田 和弘（障害福祉企画課長） ③ 〃 杉原 義人（高齢者福祉課長） ④ 〃 住井 直道（横内地区社会福祉推進協議会会長） ⑤ 〃 清野 文雄（葵区民生委員児童委員協議会会長）		
評価点 (各委員平均点)	84.8点	評価	A・ 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>利用者への対応や施設の維持管理、地域福祉の推進に関する業務について、仕様書及び事業計画書に沿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>また、施設職員の対応や施設の使いやすさに関して、利用者アンケートにおいて、9割以上が良いと回答するなど、満足度が非常に高い評価となっている。職員研修の実施やエリアボランティアの育成支援など、利用者が安心して施設を利用できるような取組が、こうした評価につながっているものと思われる。引き続きこの水準を維持できるよう施設運営に努めていただきたい。</p> <p>なお、施設の目標値である年間利用者数は、新型コロナウイルスの影響やその後の生活様式の変化を受け、目標達成には至っていないものの、第1会議室では、令和4年度と令和5年度の利用者数について、ほぼ令和元年度水準にまで回復する等、指定管理者の一定の努力が窺える。</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することで、様々なニーズに応えるとともに、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 [地域福祉交流プラザ]

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
1 履行状況の確認	【配点50点】					
(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	4	4	4	3	4
(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	5	3	5	3	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	4	4	4	3	4
(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	4	4	5	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	4	4	4	4.4
(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	5	3	3	3	3.8
(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	4	4	4	4.2
(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	4	4	4.4
(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)	5	4	4	4	3	4
(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	5	4	4	3	4.2
小 計	50	45	38	41	35	41.8
2 指定管理者の創意工夫	【配点15点】					
(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	5	4	5	4	4.6
(イ) 指定管理者のもつネットワーク等を活かし、地域福祉に関する相談業務を行っている。(5点)	5	5	4	4	4	4.4
(ウ) 利用者が安心感をもって利用できる場所を提供するよう努めている。(5点)	5	4	4	4	4	4.2
小 計	15	14	12	13	12	13.2

3 市民（利用者）のサービスの向上		【配点15点】				
（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）	5	5	4	5	5	4.8
（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	5	4	4	3	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	5	3	3	4	4
小 計	15	15	11	12	12	13
4 施設固有の評価項目		【配点20点】				
（ア）各種講座、研修会を開催し、市民と市民を有機的に結び付け、さらなるネットワークを構築している。（10点）	10	8	6	8	8	8
（イ）施設管理面から、複合棟総合窓口として、来館されるすべての市民の応対等にきめ細かく配慮している。（10点）	10	8	8	10	8	8.8
小 計	20	16	14	18	16	16.8
合 計	100	90	75	84	75	84.8

※ 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。）

【A評価委員】
<p>1 履行状況の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標利用者数18,000人に届かなかった。 ・社会福祉課題や生活課題の相談など積極的に情報提供 <p>2 指定管理者の創意工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者のもつネットワーク、連合自治会、民生委員・児童委員協議会、地区社協、ボランティア、市民活動を活かした活動はすばらしい。 <p>3 市民（利用者）のサービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの結果では、施設利用においても職員の対応についても非常に良いかトップである。 <p>4 施設固有の評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設には、様々な障がいをお持ちの方も訪れるが、的確に対応している。 <p>業務全体に関する所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で中々大変な状況下で有りましたが、様々な機関とネットワークを作り上げ、

強化、拡大していった面は評価できる。

- ・目標の年間利用者数18,000人に届かなかった。

【B評価委員】

1 履行状況の確認

- ・コロナ禍を含め10年以上利用している。内部の事は把握していないが、市内中心部にあってとても利用しやすい施設であり、満足している。

2 指定管理者の創意工夫

- ・社協ならではの長年の経験と専門性を活かし、利用者の福祉に関する情報などを提供し、指導する能力がある。
- ・ボランティア団体や地域団体とも接点を生かした利用提供もできている。

3 市民（利用者）のサービスの向上

- ・他の団体が見える施設としてこれからも活用していきたいと思う。

4 施設固有の評価項目

- ・地域活動の専門性を活かし、市民活動とボランティアとのネットワークを支える活動の拡大を目指して市民団体と連携している。

業務全体に関する所見

- ・詳細な内部の情報を知る立場にはないが、社協が地域住民の福祉に関する活動の中心的な役割を果たしていることは明確であり、これからも続けていただきたい。
- ・私達できる限り協力して地域福祉の担い手として役割を果たしていきたい。

【C評価委員】

1 履行状況の確認

- ・職員の配置、研修等の基本的事項は適正に実施できている。
- ・利用者に対する情報提供等については工夫が欲しい。

2 指定管理者の創意工夫

- ・くらし仕事相談センターとの一体的な業務ができている。

3 市民（利用者）のサービスの向上

- ・アンケート結果も良い。対応もできている。

4 施設固有の評価項目

- ・総合窓口としての機能を十分に果たしている。

業務全体に関する所見

- ・コロナ禍により活動が制限される中においても研修等の開催方法、内容等を工夫し一定の成果をあげていたと考える。
- ・情報発信については工夫が欲しい。

【D評価委員】

1 履行状況の確認

・「福祉サービス」の情報提供は非常に幅広くなってしまうと思いますが、SNSの活用などを期待します。（相談以外では活用されているようでしたら幸いです）

2 指定管理者の創意工夫

・同施設内他機関との連携は密にある模様。今後、ネットワークのハブ機能をもった団体、施設などとの連携に期待。

3 市民（利用者）のサービスの向上

・とりまとめのマンパワーにかかる課題はあると思いますが、SNSを活用した「地域への参画」に期待したい。

4 施設固有の評価項目

・講座、研修会を通じた「市民間の有機的結び付け」は評価が難しいと思いますが、年度ごとのバージョンアップがみられると良いと感じた。（実際にはバージョンアップしていると思いますが）

業務全体に関する所見

・地域福祉に関する事業を地域に根づかせ、着実に実施していただいている印象を受けました。

【E 評価委員】

1 履行状況の確認

・コロナにより一部実施できなかった事業があったが、概ね実施できている。
・利用者アンケートによれば、高評価を得ている。また、意見、要望にも適切に対応できている。

2 指定管理者の創意工夫

・コロナ禍において安心して利用できる取組をされていた。

3 市民（利用者）のサービスの向上

・地域交流まつりはコロナにより中止となったが、それに替えてイベントを企画していた。

4 施設固有の評価項目

・ネットワークについては、既存のものであるが有効に活用できている。
・わかりやすさ、気持ちよさ等を心がけて対応に努めている。

業務全体に関する所見

・福祉の意識を持って目的に向けた施設管理をしていると感じた。

評価委員会としての意見

利用者への対応や施設の維持管理、地域福祉の推進に関する業務について、仕様書及び事業計画書に沿って概ね適切に執行されている。

また、指定管理者の持つ専門性やネットワークを活用し、各種情報提供や交流イベントを実施するなど、総合的な相談受付窓口機能の活性化及び地域住民の連携の強化が図られるとともに、様々な問題の解決につながるような取組ができています。

今後も関係団体等との連携、交流をさらに深めるとともに、SNSを活用するなど、より活発な情報発信を進めていくことで、当該施設の設置目的である地域福祉の推進を一層拡大していくような施設運営に取り組んでいただきたい。