

## 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>会議室貸出状況平成 30 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： 546 件 利用者数： 6,099 人</p> <p>② 第 2 会議室 件数： 330 件 利用者数： 3,116 人</p> <p>③ 第 3 会議室 件数： 301 件 利用者数： 2,812 人</p> <p>④ ボランティア交流室 件数： 941 件 利用者数： 4,784 人</p> <p>*合計 2,118 件 16,811 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、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 支え合いの仕組みづくり実践講座</p> <p>支え合い活動の展開にあたり、地域住民が課題としている「個人情報の取り扱い」について、法律上の特徴や地域活動における捉え方を発信することを目的とした講座を開催</p> <p>平成 30 年 10 月 29 日（月） 参加者： 52 人</p> <p>② 地域の支え合いシンポジウムの開催</p> <p>介護保険制度等の改正による地域での支え合い活動の啓発を行い、インフォーマルサービスを必要とする一般市民に広く周知し理解を促し、支え合い活動の拡大を目指すことを目的として開催</p> <p>平成 31 年 2 月 25 日（月）</p> <p>参加者： 113 人（地区社協役員、自治会、民生委員・児童委員、一般市民）</p> <p>③ 夏休みボランティア・福祉体験「はじめの一步」</p> <p>小・中・高校生を対象に、夏休み期間を利用し、自分たちが住んでいる地域の福祉施設やボランティア団体で働く人々、その利用者、障がい当事者、高齢者、乳幼児親子等とのふれあいや交流を行った。</p> <p>平成 30 年 7 月 28 日（土）～ 8 月 26 日（日）</p> <p>参加者： 延べ 187 人（小・中・高校生）</p> <p>④ 城東保健福祉エリア「地域交流まつり」への参加</p> <p>住民同士が楽しく触れ合う場を作ることを目的に開催される地域交流まつりに参加し、遊びや体験ブースを出展することで、地域福祉交流プラザの広報啓発活動を行った。</p> <p>平成 30 年 11 月 10 日（土） 来場者約 3,500 人 ボランティア 35 人</p>	

⑥ 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2回、計32,500部発行し、自治会の組回覧や公共施設等などに配布した。

⑦ 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96.4%、「普通」が3.6%、「無回答」が0%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99.0%、「使いにくかった」が1.0%、「無回答」が0%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、おおむ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。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。

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。

利用者数については、前年度と比較すると増加しており、指定管理者の自己評価にもある通り、指定管理者の持つ幅広いネットワークを用いて施設を周知・啓発されたためであると考えられる。しかし、年間目標数（20,000人）に対しては下回る実績であり、特に利用制限のないボランティア交流室について、市民のさらなる活用へ向けた指定管理者の工夫や市民への広報活動が望まれる。

今後もより一層の市民応対向上と利用者数の増加に努めていただきたい。

※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。