

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元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：475件 利用者数：4,495人</p> <p>②第2会議室 件数：309件 利用者数：3,322人</p> <p>③第3会議室 件数：290件 利用者数：2,397人</p> <p>④ボランティア交流室 件数：1,077件 利用者数：4,690人</p> <p>*合計 2,151件 14,904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。</p> <p>主な事業と参加者は以下のとおり。</p> <p>①生活支援ボランティア入門講座・フォローアップ講座</p> <p>ボランティアや福祉活動に関心のある市民を対象に支え合い活動について理解を深め、活動の担い手や実施主体者として地域で活動する人材を養成することを目的に実施。</p> <p>令和元年10月2日(水)～11月6日(水)(全4回コース) 参加者：17人</p> <p>②移動支援ボランティア入門講座</p> <p>地域での運転ボランティア活動に興味・関心のある方を対象に、「移動」という課題解決に向け、運転ボランティアとして必要な心構えや知識などを学ぶ場を提供し、移動支援を中心とした地域づくりに向けた人材育成を目的に開催。</p> <p>令和2年2月12日(水)～2月26日(水)(全3回コース) 参加者：12人</p> <p>③夏休み福祉体験プログラムの実施</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>【事前研修】令和元年7月20日(土)、21日(日)のいずれか1日</p> <p>【体 験】令和元年7月27日(土)～8月25日(日)</p> <p>参加者：延べ163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>	

令和元年 11 月 9 日（土） スタンプラリー参加者 449 人 ボランティア 28 人

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 33,000 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 98.0%、「普通」が 2.0%、「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 97.3%、「使いにくかった」が 0.4%、「無回答」が 2.3%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。

《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。