

指定管理者制度導入施設評価結果集計表

施設の名称[ 静岡市地域福祉交流プラザ ]

所管課[ 福祉総務課 ]

|   | A<br>評価<br>委員 | B<br>評価<br>委員 | C<br>評価<br>委員 | D<br>評価<br>委員 | E<br>評価<br>委員 | 平均<br>点 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------|
| <b>1 履行状況の確認 【配点50点】</b>                                      |               |               |               |               |               |         |
| (ア) 職員が地域福祉交流プラザの設置目的および施設運営上の基本方針を理解している。                    | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4.4     |
| (イ) 当初、計画書等に示された事業が予定どおり、円滑に実施されている。                          | 8             | 8             | 8             | 10            | 10            | 8.8     |
| (ウ) 適正な能力を持った職員が適正な人数により配置されている。                              | 4             | 4             | 3             | 5             | 5             | 4.2     |
| (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。 | 4             | 3             | 4             | 3             | 5             | 3.8     |
| (オ) 利用者の個人情報の保護に努めている。  | 4             | 5             | 5             | 5             | 5             | 4.8     |
| (カ) 利用者に対して福祉サービスの情報提供に努めている。                                 | 4             | 4             | 4             | 5             | 4             | 4.2     |
| (キ) 施設の保守・管理・点検・清掃等が適切に実施された。                                 | 4             | 5             | 5             | 5             | 5             | 4.8     |
| (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。                             | 4             | 5             | 5             | 5             | 4             | 4.6     |
| (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。                          | 4             | 4             | 3             | 5             | 4             | 4.0     |
| 小 計   | 40            | 42            | 42            | 48            | 46            | 43.6    |
| <b>2 指定管理者の創意工夫 【配点15点】</b>                                   |               |               |               |               |               |         |
| (ア) 指定管理者のもつ専門性・技術・経験等を活かした多種多様な事業が実施された。                     | 4             | 4             | 5             | 5             | 5             | 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た。                     | 4             | 4             | 3             | 5             | 4             | 4.0     |
| (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た。                             | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4.4     |
| 小 計   | 12            | 12            | 12            | 15            | 14            | 13.0    |
| <b>3 市民(利用者)のサービスの向上 【配点15点】</b>                              |               |               |               |               |               |         |
| (ア) 利用者の満足度調査において高い評価を受けた。                                    | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4.0     |
| (イ) 利用者の意見等を積極的に集める仕組みをつくり、意見等を集めるよう努めた。                      | 4             | 4             | 3             | 4             | 4             | 3.8     |
| (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た。    | 4             | 4             | 5             | 4             | 4             | 4.2     |
| 小 計   | 12            | 12            | 12            | 12            | 12            | 12.0    |
| <b>4 施設固有の評価項目 【配点20点】</b>                                    |               |               |               |               |               |         |
| (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た。              | 8             | 8             | 10            | 10            | 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対応等にきめ細かく配慮した。             | 8             | 9             | 10            | 10            | 8             | 9.0     |
| 小 計   | 16            | 17            | 20            | 20            | 16            | 17.8    |
| 合 計   | 80            | 83            | 86            | 95            | 88            | 86.4    |

## 各委員の所見のまとめ

### 【A評価委員】

#### 1: 履行状況の確認

- 履行に係る基本的な水準は満たしている。

#### 2: 指定管理者の創意工夫

- 利用者が着実に増えている点は評価できる。相談業務はエリア内の他施設との共催等により、広がり(多様化、利用者の拡大)を持つ工夫が欲しい。

#### 3: 市民(利用者)のサービスの向上

- アンケートについては、①回数・サンプルを増やす②幅広い層(年齢、性)を対象に③事業内容や施設の印象等についての設問を加える などの工夫が欲しい。また、アンケート結果を運営に生かすことが求められる。

#### 4: 施設固有の評価項目

- ネットワークの構築については、「まつり」だけでなく、他の催し(講座、相談など)に複合エリアならではの、あるいは、市社協ならではのネットワークを活用するような取り組みが欲しい。

### 【B評価委員】

#### 1: 履行状況の確認

- 概ね適正に管理執行されていると思われる。

#### 2: 指定管理者の創意工夫

- 創意工夫は認められるが、相談業務の更なる充実を図られたい。

#### 3: 市民(利用者)のサービスの向上

- 概ね適正に行われている。

#### 4: 施設固有の評価項目

- 交流まつりだけでなく、各種講座等の充実を図られたい。

### 【C評価委員】

#### 1: 履行状況の確認

- 事業計画に基づき、良好な管理業務が行われている。市が想定していなかった「地域福祉交流プラザだより」を継続して発刊していることは、地域福祉の観点からも評価できる。他機関の施設が設置されている建物の特性を生かし、災害時の対応なども含めて、ボランティア・地域住民との交流を一層深めた事業運営に期待したい。

#### 2: 指定管理者の創意工夫

- ボランティア養成講座など継続して実施する事業のほかに、ニーズに対応した事業を適宜開催しており、その種類・内容を年々充実しており指定管理者の工夫と意欲が伺える。相談業務は、関係する機関・他の相談窓口と連携を図ることなど充実・強化が望まれる。

#### 3: 市民(利用者)のサービスの向上

- アンケート調査結果は、概ね良好と評価できる。職員の対応・サービスの提供ともに「非常によい」が増えるよう努めてほしい。「苦情が1件もない」ことを評価するのではなく、利用者の細かな要望にも耳を傾けるような取り組みに期待したい。

#### 4: 施設固有の評価項目

- 「地域交流まつり」を企画し、継続して実施をしている。また、来場者も増加しており、保健福祉エリア内各施設とのネットワーク化、地域住民との交流の促進に貢献しており高く評価できる。

## 【D評価委員】

### 1: 履行状況の確認

●(エ)普通20%「対応に時間がかかった」とのコメントより

※補則: アンケート調査結果より、設問「職員の対応は？」について「普通」と答えた方が全体の20%あり、かつ、その中の意見として、『対応に時間がかかった』とあるため、評価項目1-(エ)が5点満点中3点と評価点をいただいた。

### 2: 指定管理者の創意工夫

●年々利用者が増加し、相談件数も増えており、施設の存在や役割が周知されるよう努力していることが伺えます。

ホームページの立ち上げは、情報提供に有効な手段であり、定期的な更新に期待します。

### 3: 市民(利用者)のサービスの向上

●抜打ちでの現地調査は、満足度を知る上で良い方法と考えます。

### 4: 施設固有の評価項目

●市民は、城東福祉エリア全体を市の管轄とっており、なんでも問い合わせるため、適切な対応には、指定管理職員の益々のスキルアップが望まれます。

○その他意見・・・健全な運営・管理がされていると考えます。利用対象者の幅が広く、多くの方に利用してもらうための広報活動は重要です。ホームページの立ち上げは有効であり、今後、近隣の方以外にも来館・利用の呼びかけを是非続けていって頂きたいと考えます。社協のネットワークの豊富さ、フルに活用し、今後も多様な事業の展開を期待します。

## 【E評価委員】

### 1: 履行状況の確認

●円滑な事業を実施するために適正人員のもと、安全に衛生的に管理している。

### 2: 指定管理者の創意工夫

●地域福祉に関するノウハウやネットワークを通じて、市民ニーズにあった施策を講じている。ホームページの開設は有効である。

### 3: 市民(利用者)のサービスの向上

●利用者の目線に立って、常に市民に喜ばれる施設として運営しているのが感じられる。

### 4: 施設固有の評価項目

●地域福祉の理念を十分理解していることから、利用者の立場に立ち、事業を実施している。きめ細やかなサービスは利用者にとっても大きなメリットである。