

総合評価結果報告書

施設の名称	静岡市清水社会福祉会館		
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	平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日		
評価委員会 開催年月日	令和2年7月20日（月）		
評価委員 ※（ ）内は職名 等を記載してく ださい。	①委員長 村松 正博（参与兼福祉総務課長） ②委員 戸塚 直子（障害福祉企画課長） ③ 〃 大畑 綾子（高齢者福祉課長） ④ 〃 田宮 文雄（静岡市清水区地区社会福祉協議会副会長） ⑤ 〃 亀澤 義高（静岡市民生委員児童委員協議会常任理事会副会長）		
評価点 (各委員平均点)	90.2点	評価	Ⓐ・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>施設の維持管理、地域福祉に関する業務について、仕様書及び計画書に従って、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>施設の目標値である施設利用者数は、目標達成に至っていないという現状を受け止め、現在の利用状況の分析を行うとともに、既存団体の活動活性化や、新規利用団体の開拓等により利用者数の向上に取り組んでいただきたい。</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し、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 [静岡市清水社会福祉会館]

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	5	4	5	5	4.8
(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	5	5	4	4.8
(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	3	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。(5点)	5	5	5	4	5	4.8
(オ) 利用者の個人情報の保護に努めている。(5点)	5	5	4	5	5	4.8
(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	5	4	5	4.8
(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	5	4.4
(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	4	5	4	5	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。(5点)	5	5	5	5	5	5.0
(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	5	4	5	4.8
小 計	50	46	46	43	49	46.8
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	5	4	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	5	5	5	5.0
(ウ) 利用者が快適に利用できる場所を提供するよう努めている。(5点)	4	4	4	3	5	4.0
小 計	14	14	14	12	14	13.6
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)	4	4	3	3	5	3.8
(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)	4	3	4	4	5	4.0
(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	4	4	5	4.6
小 計	13	12	11	11	15	12.4
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	8	8	8	8.4
(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ている。(10点)	10	8	8	8	10	8.8
小 計	20	16	16	16	18	17.2
合 計	97	89	87	82	96	90.2

※ 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 すべての項目で大変良く、資質向上に努めて実施されております。</p> <p>2 指定管理者の創意工夫 利用者の減少が若干見られる。利用者増に向けて取組んでほしい。</p> <p>3 市民（利用者）のサービスの向上 アンケートの数が減少している。 備品類の使い易さが低い。 職員の対応点をもう少し上げて欲しい。</p> <p>4 施設固有の評価項目 きめ細かな配慮がされており、市民と市民を有機的に結び付けるネットワークを構築している。</p> <p>5 業務全体に関する所見 全体的に大変良い運営がされております。更なる向上を目指して新しい事業に取り組んでください。</p>

【B評価委員】

- 1 履行状況の確認
事業が計画に沿って適切に行われている。
- 2 指定管理者の創意工夫
事業の見直しや新規事業の取組みが積極的に行われている。
- 3 市民（利用者）のサービスの向上
アンケートに対する取り組み方法を改善し、利用者の意見をもっと集める工夫が必要。
- 4 施設固有の評価項目
事業の見直しを適切に行い、新規事業等にも積極的に取り組んでいる。
- 5 業務全体に関する所見
事業の振り返りや見直しを適切に行い、新規事業にも積極的に取り組んでいる。アンケートの取り方を工夫し、もっと利用者の声を集める必要がある。指定管理料について、老人福祉会館と合算で13%程度の余剰金があるので、更なる事業の充実に取り組んでほしい。

【C評価委員】

- 2 指定管理者の創意工夫
利用者は、毎年減少しているが、福祉相談の件数は1.5倍に増えている。増加した理由は、コロナへの対応相談ということだが、専門性を生かして事業が実施されている。
- 3 市民（利用者）のサービスの向上
利用者満足度の職員の対応が57.6%とやや低くなっている。満足度を上げるためのよい施策が必要となる。
- 5 業務全体に関する所見
利用者は、年々減少しているが、ネットワーク等を生かし市民からコロナ対応の相談にのるなどし、相談件数を昨年度からの1.5倍に増加させた。また、新規事業を着実に実施する等、創意工夫をし様々な事業を実施し、利用者のサービス向上に努めており、良好に管理されていると考える。

【D評価委員】

- 1 履行状況の確認
平成31年度（令和元年度）より事業計画書の内容及び事業実績の分析がよくできている。職員の人数配置について、清水中央老人福祉センターと合算で同じ資料が添付されているが、指定管理業務としては別であるため、各々について区分けがわかるようにしてほしい。
- 2 指定管理者の創意工夫
福祉の拠点という意識を強く持ち「はーとびあ福祉ゼミ」の事業を始めるなど、福祉啓発に努めていることは良いことだと思います。
- 3 市民（利用者）のサービス向上
満足度調査においては「よい、ふつう、悪い」の選択肢でよいが57.6%はあまり高い評価とは言えない。
- 5 業務全体に関する所見
資料8の指定管理料の収支状況が毎年赤字であることが気になります。新規事業の開始、月刊はーとびあだよりの発行などコロナの影響もあり、まだ成果としては利用者の

増加につながっていないが、継続してほしい。
来年度以降に期待が持てる内容でした。

【E 評価委員】

1 履行状況の確認

職員の皆様の対応も施設でやさしく、福祉弱者の方も安心して来館できると思います。情報誌も充実しており、また、気軽に見ることができます。

施設も明るく清潔に保たれ、利用者が気持ちよく利用できると思います。

2 指定管理者の創意工夫

清水社会福祉会館の特色として、多様な教室、イベント、交流会等行われており、子供さんが一日福祉体験をされると福祉ってどんなものか非常に勉強になると思います。

3 市民（利用者）のサービス向上

利用者の満足度調査において、利用しやすいという意見が多数あり、職員の皆様もボランティアの方々も、しっかりやられているのだなと思いました。

4 施設固有の評価項目

施設固有という事でいいかわかりませんが、デイサービスの関係の部屋が3階にあり、入口も少しせまく、全体的にもう少し広くとれると良いと思いましたが、中心地という場所にある会館では、むずかしいのかな？とは思いました。

5 総合窓口として、保健所棟に関する問合せに対しても対応している。保健福祉複合棟

「人にやさしい施設」という事で、明るく、広く、開放的な印象で、福祉会館として良いと思います。現在は、新型コロナの影響で自粛中とのことですが、通常ならにぎわいの中、職員の皆様、ボランティアの方々もがんばっておられるのかなと思いました。

評価委員会としての意見

施設の維持管理、地域福祉に関する業務について、仕様書及び計画書に従って、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。

施設の目標値である施設利用者数は、目標達成に至っていないという現状を受け止め、現在の利用状況の分析を行うとともに、既存団体の活動活性化や、新規利用団体の開拓等により利用者数の向上に取り組んでいただきたい。

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し、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