

## 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	平成27年4月1日～令和2年3月31日		
評価委員会 開催年月日	令和元年6月7日(金)		
評価委員 ※( )内は職名 等を記載してく ださい。	①委員長 吉永 幸生 (参与兼福祉総務課長) ②委員 萩原 弘樹 (障害福祉企画課長) ③ 〃 繁田 昌宏 (高齢者福祉課長) ④ 〃 松井 準 (静岡市葵区地区社会福祉協議会連絡会副会長) 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)	87.4点	評価	A・ <b>B</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>また、施設職員の市民対応や施設の使いやすさについて、利用者に対するアンケートを実施したところ、満足度が非常に高い評価となっており、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>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	5	4	3	4	4.2
(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	4	4	4	5	4.4
(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	5	3	4	4.2
(エ) 職員の利用者に対する応対が親切丁寧であり、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	4	4	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	4	4	4	5	4.4
(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	5	4	4	5	4.6
(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	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	4	4	4	4	4.2
(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	3	4	4.2
小 計	50	46	41	37	45	43.8
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	3	4	4.4
(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	5	4	3	4	4.2
小 計	15	15	14	11	13	13.6

3 市民（利用者）のサービスの向上 <span style="float: right;">【配点15点】</span>						
（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	4	5	4	5	4.6
（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	4	4	4	5	4.4
（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】	4	4	4	4	4	4.0
小 計	14	12	13	12	14	13.0
4 施設固有の評価項目 <span style="float: right;">【配点20点】</span>						
（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	7	8	8	8	8.2
（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】	8	10	10	8	8	8.8
小 計	18	17	18	16	16	17.0
合 計	97	90	86	76	88	87.4

※ 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】

1 履行状況の確認

城東エリアの中に、いろいろな施設があるが、この中で地域福祉交流プラザが一番広く地域住民と接する事が多い場所と思う。その現状を職員の皆様、理解され良く対応されていると思われる。

2 指定管理者の創意工夫

相談をされた住民の方から、ていねいに親切に話を聞いてもらえたという声をうかがった。困り事で悩んでおられる方は、ともかくしっかり話を聞いていただいたという事で安心されるので、これからも重要なお仕事がんばってほしい。ボランティア交流室は、どなたでもお気軽にどうぞ御利用下さいというやわらかいふんい気で良いと思う。

3 市民（利用者）のサービスの向上

関係機関との連携交流だが、自治会が意外と福祉に対する関心が薄いようです。もっとも自治会が関心をもつていただけると良いと思われるので今後さらに働きかけ、PR等進めていただければと思う。

4 施設固有の評価項目

複合棟総合窓口として1ヶ所だけのようですが、保健所関係だけでも別にしたらいかがか。多少専門性も必要と思わるので。

5 業務全体に関する所見

来訪者、利用者が、いわゆる福祉弱者といわれる方が多いと思われるので、対応するプラザ職員の皆様も利用者の方の気持ちによりそった、きめ細かい心配りが必要と思われるが、その点しっかり対応されていると思う。これからも利用者の方が気軽に安心して訪れるところにしていただければと思う。

【B評価委員】

1 履行状況の確認

（ウ）適正な人数配置については評価が難しい！配置の人の評価は出来る！

2 指定管理者の創意工夫

（ウ）場所を提供とは決まっているのを良く利用されるよう努力している。

3 市民（利用者）のサービスの向上

利用者の意見を聞いている！なかなか実行出来ない苦情あり。

4 施設固有の評価項目

ネットワークを構築している！

5 業務全体に関する所見

管理者として高い評価をしたい。

【C評価委員】

1 履行状況の確認

職員対応に対する市民評価は満足度が高い。特に29年度からは急激な伸びを見せており、窓口対応力の向上がうかがえる。

2 指定管理者の創意工夫

相談業務の件数が伸びており評価したい。また、事業メニューも豊富である。エリアボランティアを増やす努力をお願いしたい。

3 市民（利用者）のサービスの向上

満足度が高い。地域交流まつりは、施設全体で実施するよう運営方式を実行委員会方式に変更するなど広く参加できるように変更している。

4 施設固有の評価項目

複合棟会議に出席し、情報共有しているなど工夫が見られる。

5 業務全体に関する所見

多種多様の業務及び市民からの相談などのニーズに対し、的確に対応していることが、満足度調査から分析できる。またエリアボランティアの活用など新たな試みにチャレンジすることも評価したい。

【D評価委員】

1 履行状況の確認

プラザの管理的地位にある企画主任者が半年程度産休で不在であったが、人的補充はなかった。法人職員が兼務でフォローし問題はなかったようだが、十分な体制であったかギモンが残る。

2 指定管理者の創意工夫

利用者がH27をピークに減少傾向

3 市民（利用者）のサービス向上

アンケートのサンプル数がH29から増やしている。

5 業務全体に関する所見

地域課題や個々の課題に向き合う「生活支援コーディネーター」や「暮らし・しごと相談センター」と連携を図ることにより、ネットワークや事業の幅が広がり事業内容も時代やニーズに合ったものになった印象がある。今後、これを活かして、魅力ある企画によって施設の利用拡大などにつながるよう期待したい。

【E評価委員】

1 履行状況の確認

問合せ等に対して、ワンストップで対応できるように心掛けている。

2 指定管理者の創意工夫

エリアボランティアも活用し、清掃、施設見学等にも対応している。

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。保健福祉複合棟会議に参加する等、積極的に情報共有を図り、業務を進めている。

評価委員会としての意見

複合施設としての総合窓口業務、施設の維持管理、地域福祉の推進に関する業務について、仕様書及び計画書に従って、概ね適切に執行されている。

指定管理者の持つ専門性やネットワークを活かすのみならず、同施設内にある市社会福祉協議会にて取り組むコーディネーター事業や相談事業との連携を図ることにより、地域課題や個人の課題に対応している姿勢が評価できる。

今後は関係機関や地域活動団体等との連携交流をさらに深め、施設利用者を増やすとともに、当該施設を起点に地域福祉が推進されるよう施設運営に取り組んでいただきたい。