

## 年度評価シート

課名 福祉総務課

施設の名称 静岡市中央福祉センター	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) 会議室貸出状況</p> <p>平成 23 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> <table border="0"> <tr> <td>① 31 会議室</td> <td>件数：608 件</td> <td>利用者数：15,155 人</td> </tr> <tr> <td>② 32 会議室</td> <td>件数：629 件</td> <td>利用者数：4,995 人</td> </tr> <tr> <td>③ 33 会議室</td> <td>件数：756 件</td> <td>利用者数：3,731 人</td> </tr> <tr> <td>④ 大会議室</td> <td>件数：673 件</td> <td>利用者数：30,221 人</td> </tr> <tr> <td>⑤ 聴覚障害者集会室</td> <td>件数：612 件</td> <td>利用者数：8,456 人</td> </tr> </table> <p>* 合計 3,278 件 62,558 人 (会館日数 348 日)</p> <p>(2) 福祉情報資料室運営状況</p> <p>市民への社会福祉に関する情報提供を目的に、図書、ビデオの貸出を行った。</p> <p>来館者数 6,079 人 貸出図書 1,747 冊 貸出ビデオ 118 本</p> <p>貯蔵図書 8,486 冊 貯蔵ビデオ 590 本</p> <p>(3) 入居団体連絡会</p> <p>中央福祉センターに入居している各福祉団体連携及び施設の適正かつ円滑な運営のため、センター入居団体連絡会を 4 月 26 日と 8 月 19 日の年 2 回開催し、中央福祉センターの維持管理や保安及び防災対策に関することの協議等を行った。</p> <p>(4) 利用者の安全確保に関する状況</p> <p>防災訓練の実施 (9 月 21 日)</p>		① 31 会議室	件数：608 件	利用者数：15,155 人	② 32 会議室	件数：629 件	利用者数：4,995 人	③ 33 会議室	件数：756 件	利用者数：3,731 人	④ 大会議室	件数：673 件	利用者数：30,221 人	⑤ 聴覚障害者集会室	件数：612 件	利用者数：8,456 人
① 31 会議室	件数：608 件	利用者数：15,155 人														
② 32 会議室	件数：629 件	利用者数：4,995 人														
③ 33 会議室	件数：756 件	利用者数：3,731 人														
④ 大会議室	件数：673 件	利用者数：30,221 人														
⑤ 聴覚障害者集会室	件数：612 件	利用者数：8,456 人														
<p>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)</p> <p>利用者の意見にすぐに対応できるように、対応責任者を置くとともに、対応を検討するための組織 (苦情解決委員会) を設けており、良好な体制がとられている。利用者からの意見・要望に対して概ね適切な対応がとられており、即時の対応が困難である要望に対しても前向きに検討しており、良好な対応がなされているといえる。駐車場に対する意見については、施設利用時の交通手段として、公共交通機関の使用を促す等の処置が必要。</p>																

### 3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

#### （1）利用者満足度調査

施設利用者に対して、8月～9月の1ヶ月間、満足度調査を行った結果、一般利用者が回答した[職員の対応]で「満足」「やや満足」が62%、「普通」が31%、「不満」が1件という結果であった。

会議室・建物の設備では、「普通」が35%、「満足」が32%、「やや満足」が15%と続いた。設備についての意見は即時の対応は困難であるが、要望に対して前向きに検討している。

例：トイレのウォシュレット化。インターロッキング修理（西側避難路の凹凸の補修）等。

### 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、概ね予算のとおりに良好に執行された。

### 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）

会議室の使用において、仮予約のまま未使用で終わってしまうことがあった問題について、各利用団体に申し込みの仕方について協力依頼し、利用状況が改善されたことは評価できる。

修繕料について、積極的に対応してはいるが、建物の老朽化に伴い改修箇所が増える傾向にあるため、利用しやすい環境を整備していく必要がある。

アンケート数については、施設利用者には比べ少ないため、アンケート実施期間を延長したり、積極的にアンケートに協力していただくよう働きかけるなど、更なる改善が必要である。

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が、利用者の意見を参考に、更なる工夫を期待したい。