

年度評価シート

課名 福祉総務課

施設の名称 静岡市清水社会福祉会館	指定管理者名 静岡市社会福祉協議会															
1 履行状況																
<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>平成 23 年度の主な施設の件数及び利用者数は下記のとおり。</p> <table border="0"> <tr> <td>①大会議室</td> <td>件数：404 件</td> <td>利用者数：14,812 人</td> </tr> <tr> <td>②中会議室</td> <td>件数：512 件</td> <td>利用者数：11,515 人</td> </tr> <tr> <td>③調理実習室</td> <td>件数：167 件</td> <td>利用者数：2,458 人</td> </tr> <tr> <td>④機能訓練室</td> <td>件数：314 件</td> <td>利用者数：6,334 人</td> </tr> <tr> <td>⑤多目的ホール</td> <td>件数：582 件</td> <td>利用者数：23,487 人</td> </tr> </table> <p>*併設されている「静岡市清水中央老人センター」の利用者とあわせた施設来館者の総数は、173,817 人（会館日数 331 日）</p> <p>(2) 社会福祉資料室運営状況</p> <p>社会福祉、地域福祉に関する図書は定期刊行物、ビデオ等を整備し貸出を行った。</p> <p>来館者数 1,657 人 貸出図書 577 冊 貸出ビデオ 60 本</p> <p>貯蔵図書 5,943 冊 貯蔵ビデオ 246 本</p> <p>(3) 利用者の安全確保に関する状況</p> <p>防災訓練の実施</p>		①大会議室	件数：404 件	利用者数：14,812 人	②中会議室	件数：512 件	利用者数：11,515 人	③調理実習室	件数：167 件	利用者数：2,458 人	④機能訓練室	件数：314 件	利用者数：6,334 人	⑤多目的ホール	件数：582 件	利用者数：23,487 人
①大会議室	件数：404 件	利用者数：14,812 人														
②中会議室	件数：512 件	利用者数：11,515 人														
③調理実習室	件数：167 件	利用者数：2,458 人														
④機能訓練室	件数：314 件	利用者数：6,334 人														
⑤多目的ホール	件数：582 件	利用者数：23,487 人														
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>苦情取扱要綱に基づき迅速に対応するシステムが構築されており、また、連絡ノートを活用し、利用者の意見等を反映できるよう工夫をしている。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、良好な対応がなされているといえる。</p> <p>満足度調査で、「不満」、「やや不満」との回答があり、駐車場場所が少ないとの意見があったが件数は 1 件ずつであり、これは会議室等を予約時に公共交通機関を使うよう呼びかけた結果で、即時の対応が困難である要望に対しても前向きに検討されている。</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																
<p>利用者満足度調査</p> <p>施設利用者に対して、満足度調査を行った結果、職員対応 86.5%が「満足」か「不満は無い」という結果であった。</p> <p>施設に関する満足度調査においても、大半の利用者が満足度が高い旨の回答をしていた。</p>																

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、当初予算に従い良好に執行された。
収支差額があるため、指定管理選定時に検討したい。

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）

防災・消防訓練を3度行い、さらに津波避難訓練も行っている。「津波避難ビル」へ指定されたこともあり、危機管理の意識は高い。今後も積極的に防災に対する意識を高めていただきたい。

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。

職員対応、施設設備等アンケート調査による満足度は高い評価を得ているため、今後も来館者にとって利用しやすい場所を提供し続けていくことを期待する。