

年 度 評 価 シ ー ト

課名 福祉総務課

施設の名称 <u>静岡市清水社会福祉会館</u>	指定管理者名 社会福祉法人 <u>静岡市社会福祉協議会</u>
<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) 施設利用者数 令和2年度の主な施設の件数及び利用者数は下記のとおり。 ①大会議室 件数：206件 利用者数：4,289人 ②中会議室 件数：248件 利用者数：2,805人 ③調理実習室 件数：3件 利用者数：44人 ④機能訓練室 件数：193件 利用者数：1,895人 ⑤多目的ホール 件数：307件 利用者数：6,877人 ＊年間の利用総数は、15,910人（会館日数334日、会議室等利用可能日数285日）</p> <p>(2) 社会福祉資料室運営状況 社会福祉、地域福祉に関する図書や定期刊行物、ビデオ等を整備し、貸出を行った。 来館者数 505人、貸出図書 154冊、貸出ビデオ・DVD 4本 所蔵図書・ビデオ・DVD数 6,477冊</p> <p>(3) 利用者の安全確保に関する状況 火災訓練 令和2年10月28日（水）参加者31名 令和3年3月23日（火）参加者23名 防災訓練 令和2年9月1日（火）参加者24名 AED研修 令和2年7月29日（水）参加者6名</p> <p>(4) 社会福祉の増進を目的とする事業 ボランティアを始めようと考えている方、何をしたらいいか悩んでいる方や福祉について知りたい方等を対象とし、「はーとぴあ福祉ゼミ」を開催。 第1回 令和2年8月4日（火）参加者9人 「ユニバーサルデザインって何だろう」 第2回 令和2年8月6日（木）参加者11人 「災害に対して自分ができることは？」 第3回 令和2年8月21日（金）参加者9人 「ボランティア活動を知ろう」</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）

利用者からの苦情は年間を通してなかったが、利用者から意見や要望に対しては、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。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

令和2年12月15日から令和3年1月29日まで間、会館利用者に対してアンケートを実施し、199名の利用者が回答した。

施設利用者に対して、満足度調査を行った結果、「職員対応」について「とても満足」「やや満足」が87.4%、「やや不満」が2.0%、「不満」が0%、「無回答」が10.6%という結果であり、多くの利用者にとって適切な施設運営がなされていることがわかる。

施設・設備に関する満足度調査においては、「使いやすい」が84.9%、「使いにくい」が2.5%、「無回答」が12.6%という結果であった。記述意見には、備品設備の充実を希望する内容が見受けられた。

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、概ね予算のとおり良好に執行されている。

5 総合的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

業務仕様書及び事業計画書に従った履行が行われている。

利用者満足度調査においては、職員の対応、施設設備ともに高い満足度であり、適切な運営が行われていることがうかがえる。

実施事業のうち、市民交流まつりについては、ボランティアグループ・福祉施設の活動紹介の映像上映やパネル展の開催に切替えるなど、コロナ禍を踏まえた手法を検討し、業務を実施しており、指定管理者の創意工夫が見られた。

当施設は、開館から20年が経過し、設備や備品等の不具合・故障等が目立ち、それらの修繕に必要な部品調達も困難な状況となっている。限りある予算の中で計画的な設備改修・修繕に取り組み、利用者の安全の確保と、利便性を図りながらサービス提供ができるよう、行政と状況を共有しながら施設管理に努めていただきたい。

《その他新型コロナウイルス感染症への対応》

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請に基づき、適切な時期から施設の休館等の対応が図られた。

この際の利用者への周知については、速やかに管内掲示板での周知やホームページへの掲出を行う等、適切な時期・方法により行われている。

また、利用者への使用料の還付についても、市が示した考え方に則り、利用者の混乱なく実施されている。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。