

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 社会福祉法人 静岡市社会福祉協議会
1 履行状況	
(1) 目標達成	
5年後（令和7年度）の年間利用者数 目標値 65,000人、実績値 76,889人（前年度 73,557人） 達成率 118.3%（前年度比 104.5%）	
指定管理期間中の利用者数の推移	
令和3年度 実績値 51,347人（達成率 79.0%） 令和4年度 実績値 73,557人（達成率 113.2%） 令和5年度 実績値 76,889人（達成率 118.3%）※再掲	
【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 48,924人	
(2) 施設利用状況	
稼働率 大会議室 37%（前年度 38%） 中会議室 42%（前年度 34%） 調理実習室 10%（前年度 5%） 機能訓練室 39%（前年度 31%） 多目的ホール 49%（前年度 51%）	
(3) 人員配置状況	
施設長1人、経理・管理担当1人、受付・事務担当1人	
(4) 業務実施状況	
静岡市清水社会福祉会館条例に基づき、施設の管理等について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。	
主な事業と参加者数は以下のとおり。	
ア 会議室貸出状況	
①大会議室 件数： 365件 利用者数： 9,825人 ②中会議室 件数： 414件 利用者数： 7,376人 ③調理実習室 件数： 96件 利用者数： 988人 ④機能訓練室 件数： 385件 利用者数： 6,146人 ⑤多目的ホール 件数： 489件 利用者数： 15,770人 合計 件数： 1,749件 利用者数： 40,105人	

イ 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等を整備し、貸出を行った。
来館者数 473 人、貸出図書 206 冊、貸出ビデオ・DVD 0 本
所蔵図書 5,500 冊、ビデオ・DVD数 150 本

ウ 利用者の安全確保に関する取組

火災訓練 令和5年7月14日(金)参加者24名
令和6年2月9日(金)参加者24名
防災訓練 令和5年9月8日(金)参加者50名
AED研修 令和5年6月21日(水)参加者12名

エ 社会福祉団体等の活動のための施設の提供に関する取組

「ボランティアウィーク2024 in はーとぴあ清水」の開催
開催日：R6.2.5～R6.2.17 参加者数：168人 参加団体：30団体

オ 社会福祉の増進を目的とする取組

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6年1月14日(日) 参加者14人

「ボランティアから福祉職へ～農福連携ですべての人が携われる仕組みづくりを～」

第2回 令和6年2月5日(月) 参加者16人

「はーとぴあ清水見学・体験ツアー」

【検証・分析等】

実施事業のうち、「ボランティアウィーク2024 in はーとぴあ清水」について、前年度はパネル展示及びステージ発表のみの実施だったが、今回はボランティアへのきっかけづくりを目的としたボランティア活動体験会やボランティア講座・研修等、前年度の参加者から寄せられた意見を反映した内容に充実させて実施しており、当指定管理者の創意工夫が見られた。

そのほか、防災訓練やAED研修の実施等、利用者の安全確保に向けた取組についても積極的に実施し、安心・安全に利用できる施設づくりに努めた。

年間利用者数については、新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したこともあって、コロナ前の水準以上に回復しており、目標値を達成できている。今後も、需要の高い事業の開催や情報発信等、利用者数の維持・さらなる増加に向けた取組に期待したい。

【確認結果】

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

【具体的な意見・要望の内容と対応状況】

意見等：多目的トイレ内のドアの開閉ボタンの位置が分かりにくい（全盲の利用者）

対応：当事者団体等に意見を求め、改善方法を検討中

【検証・分析等】

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。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、または改善に向けて作業中である。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

施設の利便性や利用に関する満足度等の現状を把握し、施設の管理運営に活かすため、施設利用者と入居団体職員を対象にアンケート調査を実施した。

【調査結果】

① 施設や設備の使いやすさ 回答者総数：276件

「満足」「やや満足」と回答した人数：251件

満足度：90.9%（前年度92.5%）

② 職員の応対 回答者総数：281件

「満足」「やや満足」と回答した人数：278件

満足度：98.9%（前年度99.0%）

【検証・分析等】

2項目の平均値で算出した満足度は95.0%（前年度95.0%）であり、すべての項目が高い水準で良好な評価を得ている。今回から数値については、未回答だった分を母数から除いて算出している。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

施設の認知度や福祉に関するニーズ等について調査し、今後の事業実施や情報発信等に活かすため、地域住民を対象としてアンケート調査を実施した。

施設の認知度について

回答者総数：174人

当該施設を知っていると回答した人：137人

認知度：78.7%

【参考：昨年度】

回答者総数：19人

当該施設を知っていると回答した人：13人

認知度：68.4%

アンケート項目

- ①当該施設を知っているか、また、利用したことがあるか
- ②当該施設に対するイメージ
- ③①で利用したことがない場合、その理由
- ④実施してほしいイベントや講座
- ⑤当該施設以外でよく利用する場所

【検証・分析等】

認知度については昨年度と比較して約10%増加しており、指定管理者による情報発信等の成果が発揮されたものと評価できる。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(3) その他の調査

【確認結果】

－：未実施

4 指定管理者の経理状況の評価

【収支状況】

指定管理業務の収支状況については、適正に執行されている。

【検証・分析等】

指定管理業務の収支状況については、主に人件費及び保守料の増加により収支差がマイナスとなった。人件費が増加した理由として、配置体制の変更により、前年度は指定管理業務を担当する職員のうち1名が他部署の業務と兼務しており、当該職員の人件費は兼務先の会計から支出されていたが、今回は指定管理業務を担当する職員に他部署と兼務する職員がおらず、担当職員の人件費は全て指定管理料からの支出となったことが挙げられる。また、保守料については、空調設備保守点検業務の委託料（保守料）が前年度を上回ったため、増額となっている。なお、その他の経費については前年度と比べ1割程度減少しており、物価高騰の中、指定管理者の費用削減の努力が窺える。

【確認結果】

△：直ちに施設運営に影響を及ぼすほどではないが、今後の安定的な施設運営に向けて改善すべき点がある。

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）

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

【検証・分析等】

指定管理業務全般について、業務仕様書や事業計画書に従い良好に実施されている。

年間利用者については、年々増加し、目標値も達成している。これは、日ごろの運営や情報発信、他団体との連携等、指定管理者が努力している結果であり、高く評価できる。

業務については、ボランティアウィークにおける実施内容の拡大やボランティアを始めたいがどうすればいいか悩んでいる方向けに講座を開催することで、ボランティア活動の普及に努めたほか、防災訓練やAED講習会等、施設を訪れた人が安心・安全に利用できる施設づくりを行うなど、社会福祉の増進及び利用者数の増加に向けた指定管理者の創意工夫が見られた。

当施設は、開館から20年以上が経過し、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。

総括的な評価としては、収支状況についてやや課題があったものの、費用の増加の原因は指定管理者の人事配置の関係によって増加したものであり、業務を行う上で必要な範囲内での増加分と認められるため、全体としては良好な管理運営であったと判断し、○とした。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。

※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。