

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4年12月19日から令和5年1月31日まで間、会館利用者に対してアンケートを実施し、229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85.6%、「やや不満」が0.9%、「不満」が0%、「無回答」が13.5%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92.6%、「使いにくい」が1.7%、「その他・無回答」が5.7%という結果であった。記述意見には、駐車場の少なさを指摘する声が見受けられた。

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	有
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

前年度事務事故発生の概要

件名	清水社会福祉会館（はとぴあ清水）における利用者の転落骨折事故
日時	令和5年3月9日（木）午前9時00分
概要	90代女性が6階多目的ホール移動式観覧席最前列の席前のスペースから床に降りようとした際、指定管理者の職員が移動式観覧席セッティング後に下ろし忘れた足元の衝立に躓き、30cm下の床に転落し、左大腿骨骨折等の怪我を負った。
被害	90代女性は顔面を強打したため、額にこぶ、鼻に腫れの症状が見られた。立ち上がることができず、同館3階社会福祉協議会運営のデイサービスセンターに勤務する看護師が駆け付け、救急搬送した。左大腿骨の骨折と診断され、3月16日に手術した。
原因	転落する原因となった移動式観覧席の足元の衝立は、収納時は上げておき、使用する際は下ろすことになっているが、指定管理者職員がセッティングをした際に移動式観覧席メーカーマニュアル及び写真付き手順書の確認を怠り、衝立が上がったまま使用されていたため。

対応	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の事故は、管理に起因する事故であるため、指定管理協定に基づき、損害賠償責任は指定管理者が負うこととなる。 ・指定管理者が移動式観覧席のメーカーマニュアル及び写真付き手順書をセッティング作業従事者に再度周知するとともに、セッティング時の確認チェック表を新たに作成した。 ・事故の原因となった移動式観覧席の衝立部分に、利用者向けの段差注意喚起テープ及びセッティング作業従事者向けの下ろし忘れ防止注意喚起テープを貼った。 ・移動式観覧席をセッティングした担当者とは別の者が確認チェック表を基に正しく設置されているかダブルチェックすることとした。
----	---

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「清水ボランティアフェスティバル」については、ステージ発表の録画上映とボランティアグループ・福祉施設の活動紹介パネル展示を併用するなど、コロナ禍を踏まえたハイブリッド方式で実施しており、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、適切な時期からマスク着用に係る運用変更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、速やかに管内掲示版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。

※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。