

年 度 評 価 シ ー ト

課名 福祉総務課

施設の名称	中央福祉センター	指定管理者名	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 70,000 人、実績値 56,223 人（前年度 51,216 人） 達成率 80.3%（前年度比 109.8%） 指定管理期間中の利用者数の推移 令和3年度 実績値 38,094 人（達成率 54.4%） 令和4年度 実績値 44,699 人（達成率 63.7%） 令和5年度 実績値 50,536 人（達成率 72.2%） 令和6年度 実績値 51,216 人（達成率 73.2%） 令和7年度 実績値 56,223 人（達成率 80.3%）※再掲 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 63,339 人 (2) 施設利用状況 利用率 会議室 80.3%（前年度 73.17%） (3) 人員配置状況 施設長 1 人、施設管理職員 2 人、受付職員 1 人、福祉情報資料室職員 1 人 (4) 業務実施状況 静岡市中央福祉センター条例第3条に規定する各種事業について、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 <table><tr><td>① 2 1 会議室（聴覚障害者集会室）</td><td>件数： 668 件</td><td>利用者数： 6,791 人</td></tr><tr><td>② 3 1 会議室</td><td>件数： 673 件</td><td>利用者数： 13,400 人</td></tr><tr><td>③ 3 2 会議室</td><td>件数： 708 件</td><td>利用者数： 4,398 人</td></tr><tr><td>④ 3 3 会議室</td><td>件数： 720 件</td><td>利用者数： 4,492 人</td></tr><tr><td>⑤ 大会議室</td><td>件数： 756 件</td><td>利用者数： 27,142 人</td></tr><tr><td>合計</td><td>件数： 3,525 件</td><td>利用者数： 56,223 人</td></tr></table> （開館日数 347 日、貸出実施日数 347 日） イ 福祉情報資料室運営状況 市民への社会福祉に関する情報提供を目的に、図書等の貸出を行った。				① 2 1 会議室（聴覚障害者集会室）	件数： 668 件	利用者数： 6,791 人	② 3 1 会議室	件数： 673 件	利用者数： 13,400 人	③ 3 2 会議室	件数： 708 件	利用者数： 4,398 人	④ 3 3 会議室	件数： 720 件	利用者数： 4,492 人	⑤ 大会議室	件数： 756 件	利用者数： 27,142 人	合計	件数： 3,525 件	利用者数： 56,223 人
① 2 1 会議室（聴覚障害者集会室）	件数： 668 件	利用者数： 6,791 人																			
② 3 1 会議室	件数： 673 件	利用者数： 13,400 人																			
③ 3 2 会議室	件数： 708 件	利用者数： 4,398 人																			
④ 3 3 会議室	件数： 720 件	利用者数： 4,492 人																			
⑤ 大会議室	件数： 756 件	利用者数： 27,142 人																			
合計	件数： 3,525 件	利用者数： 56,223 人																			

来館者数 5,038 人 貸出図書数 3,661 冊

ウ 交流イベントの実施

「交流まつり in 中央福祉センター」の開催

日時：R8.2.7 来館者数：約 250 名

エ 入居団体連絡会の開催

年 3 回実施（R7.4.21、R7.8.19、R7.12.18）

オ 利用者の安全確保に関する状況

消防総合（通報・消火・避難）訓練を年 1 回実施し、入居団体職員を中心に消防計画に基づいた役割と行動について確認を行った。また、屋内消火栓の使用方法を学び、実際に放水を行う消火訓練も実施した。

そのほか、当施設の職員向けに、日本赤十字社静岡支部の講師を招き、AED 講習会を実施した。

カ 車椅子の貸出

外出支援やけが等で一時的に車椅子が必要な場合、福祉教育の車椅子体験等に対し、短期間の貸出しを行った。

貸出件数 257 件、貸出台数 264 台

【検証・分析等】

当施設にはボランティア団体連絡協議会や障害者協会、民生委員児童委員協議会等、多くの団体が入居しており、これらの団体との連絡会を複数回開催することで、多種多様な分野との情報交換ができ、当施設の設置目的でもある福祉の発展に寄与したものと評価できる。

そのほか、仕様書に記載の事業である交流イベントでは、障害者団体やボランティア団体等と協力し、ワークショップやコンサートの実施、授産製品やゲームのブースを設けるなど、前年度に引き続き多くの団体が参加できる機会を創出し、来場者もより楽しめるイベントを開催し、利用者数増加に向けた指定管理者の創意工夫が見られた。

年間利用者数については、前年度と比べて大幅な利用者増加とはならず、コロナ前までの回復には至っていないが、5 年間には接点のなかった団体との主催イベント開催なども行うことができた。今後も利用者のニーズを把握し、需要の高い事業の開催や情報発信等、利用者の回復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。

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）

【具体的な意見・要望の内容と対応状況】

意見等：①設備関係（駐車場、駐輪場の拡充、貸会議室へのWiFi導入希望、施設の老朽化や設備修繕について、会議室の利用予約・キャンセル等のインターネット手続き化）

対応：①経費や物理的な問題等により継続検討
（ただし、軽微な修繕については指定管理者にて随時修繕を実行）

【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。

また、静岡市ボランティア団体連絡協議会をはじめとする当施設に入居する団体とのミーティングを年間3回開催しており、意見・要望を積極的に取り入れる体制が整えられている点についても高く評価できる。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済みが、改善に向け前向きに検討している。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

（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：235件
「非常に満足」「概ね満足」と回答した人数 駐車場：68人
会議室のネット環境：128人、会費室の予約方法：157人、その他全般：168人
満足度：55.3%（4項目平均）（前年度75.9%）

② 職員の応対 回答者総数：235件
「非常に満足」「概ね満足」と回答した人数：212件
満足度：90.2%（前年度93.4%）

【検証・分析等】

2項目の平均値で算出した満足度は72.8%（前年度84.7%）であり、施設や設備の設問が細分化されたことで、それぞれの評価に開きはあったが、課題を明確化できたことで、今後の施設運営の参考となった。職員の応対については昨年より評価は下がっているが概ね高水準の評価を得ている。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好であること、課題の洗い出しが出来ていること。

(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、県の総合社会福祉会館等の類似施設の利用者等を対象に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：556人

当該施設を知っていると回答した人：362人 認知度：65.1%

【参考：昨年度】

回答者総数：56人

当該施設を知っていると回答した人：46人 認知度：93.8%

アンケート項目

- ①当該施設を知っているか
- ②施設・事業及び入居団体で知っているもの
- ③福祉に関する情報の入手方法
- ④福祉施策として充実させてほしいこと
- ⑤開催してほしい・参加したいと思う事業やイベント
- ⑥その他、施設に対する意見等

【検証・分析等】

認知度については昨年度と比較して減少しているが、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】

○：昨年より認知度が下がっているが、調査対象者を増やしニーズの把握や情報発信を行なおうとする姿勢が見えるため、おおむね良好とする。

(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】

今年度は、前年度に比べ総支出が約7%程度減少した。人件費は配備体制の見直しで前年より1割強削減されている。施設の維持管理経費等は前年度より微減しており、指定管理者として効率的で適正な運営がされている。

【確認結果】

○：安定的な施設運営を行っている。

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	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。 年間利用者数については、コロナ前の状態には至らないものの、昨年度よりも利用者数を更に伸ばしており、回復傾向にある。利用者満足度については、昨年度より評価が下がった項目もあるが、全般的に高いことは評価できる。業務においては、交流イベントにおける実施内容の拡大や施設に入居する各種団体との情報共有等、多様化する課題への対応につながるような業務を実施したことに加え、避難訓練や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に努めるなど、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30年以上経過しており、設備の老朽化や利用者ニーズに対応したI C T機器の不備等の課題があるため、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に努めていく必要がある。 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。