

## 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
<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) 会議室貸出状況          平成 30 年度の会議室利用の件数及び利用者数は下記のとおり。</p> <p>① 21 会議室 (聴覚障害者集会室)          件数 : 737 件 利用者数 : 9,185 人</p> <p>② 31 会議室 件数 : 751 件 利用者数 : 16,892 人</p> <p>③ 32 会議室 件数 : 716 件 利用者数 : 4,678 人</p> <p>④ 33 会議室 件数 : 878 件 利用者数 : 3,439 人</p> <p>⑤ 大会議室 件数 : 761 件 利用者数 : 30,226 人</p> <p>*合計 3,843 件 64,420 人 (開館日数 347 日)</p> <p>(2) 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。          来館者数 8,093 人 貸出図書数 2,918 冊</p> <p>(3) 団体専用室入居団体の連絡会          中央福祉センターに入居している各福祉団体の連携及び施設の適正かつ円滑な運営のため、センター入居団体連絡会を年2回開催し、施設管理や保安・防災対策等について意見交換を行い、円滑な運営に努めた。</p> <p>(4) 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自衛消防隊組織の役割に基づき行動確認を行った。</p> <p>(5) 車いすの貸出          外出支援やけが等で一時的に車いすが必要な場合、福祉教育の車いす体験等に対し、短期間の貸出しを行った。          利用件数 94件、貸出台数 222台</p>	
<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)</p> <p>中央福祉センターの利用者と、施設に入居している各福祉団体の関係者との間に生じた問題に対しても、解決に向けて適切な対応に努めており、その対応状況について館内の職員間で共有することで、再発防止に努めている様子が窺える。</p> <p>また、利用者からの意見に対し、必要な場合には文書で団体等に通知するなど、施設管理者としての意識の高さや積極的な対応の姿勢が窺える。</p> <p>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2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。</p> <p>福祉情報資料室については、図書の貸し出し数が昨年度に引き続き増加しており、</p>	

利用者からは高い評価を得ている。一方、利用者数は横ばいであるため、福祉情報資料室だよりの発行及びホームページを通じて周知を図りつつ、運営についての検討が望まれる。

駐車場及び駐輪場の不足については以前から課題であり、毎回利用者からは強い要望があるが増設は不可能である。そんな中、講座及び定例会等での利用団体に、主催者を通じて駐車場利用の自粛を依頼したところ、公共交通機関を利用されたり、あらかじめ有料駐車場を利用されたりといった対応があり、以前よりも改善がみられている。駐車場が混雑するのはある程度限られた団体が利用される場合であるため、今後も、団体・主催者の理解・協力についてはたらきかけていくことが重要である。

### 3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

施設利用者に対して、12月1日～1月29日の二ヶ月間、満足度調査を行った結果、一般利用者が回答した職員の対応については、「満足」「やや満足している」が64%、「普通」が24%、「やや不満」が0%、「不満」が2%、「無回答」が10%という結果であった。

会議室・建物の設備では、「満足」が17%、「やや満足」が21%、「普通」が32%、「やや不満」が11%、「不満」が6%であった。不満の理由については駐車場が狭い、会議室の椅子やテーブルが古い、段差が多いなどの意見があった。一方、「清掃が行き届いている」との意見も複数あり、休館日に集中しての定期清掃及び週間実施チェックシートの効果が出てきたと思われる。

### 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、おおむね予算のとおりによく執行されている。

### 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

全体的に良好な運営がなされている。

開館から20年以上経過しており、耐用年数の経過した付属設備を中心に設備の老朽化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。

アンケート結果からは、職員の対応及び建物の設備について多くの方から満足頂いており、老朽化を補えるよう、館内の清潔さや職員の市民対応についての質を高め、引き続き高い満足度を維持していくことが望まれる。

また、施設の利用者数について、前年度よりも若干増加しているものの、目標としている年間利用者数（年間70,000人）は下回っている。指定管理者の分析では、比較的利用率の低い夜間や休日に焦点を当てた利用増の工夫や、新規登録団体の増加などが対応策として述べられており、引き続き、現状の分析と、分析結果を踏まえた利用者増加につながる取り組みの実行が望まれる。

※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。