

年 度 評 価 シ ー ト

課名 福祉総務課

施設の名称 清水社会福祉会館	指定管理者名 静岡市社会福祉協議会
1 履行状況	
<p>業務仕様書及び事業計画書に従っておおむね適切に履行されている。</p> <p>(1) 施設利用者数</p> <p>平成30年度の主な施設の件数及び利用者数は下記のとおり</p> <p>① 大会議室 件数：302件 利用者数：9,382人</p> <p>② 中会議室 件数：408件 利用者数：8,477人</p> <p>③ 調理実習室 件数：150件 利用者数：2,364人</p> <p>④ 機能訓練室 件数：449件 利用者数：10,512人</p> <p>⑤ 多目的ホール 件数：611件 利用者数：20,497人</p> <p>*年間の利用総数は、52,069人（会館日数333日）</p> <p>(2) 社会福祉資料室運営状況</p> <p>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 1,011人、貸出図書 524冊、貸出ビデオ、DVD 20本 貯蔵図書・ビデオ・DVD数 6,559冊</p> <p>(3) 利用者の安全確保に関する状況</p> <p>火災訓練 平成30年12月6日（木）参加者33名 平成31年3月20日（水）参加者37名</p> <p>防災訓練 平成30年9月3日（月）参加者26名</p> <p>AED研修 平成30年12月6日（木）参加者7名</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>利用者からの苦情は年間を通してなかったが、開館当初より慢性的な駐車場不足が続いており、敷地内に駐車したいあまりルール違反をしてしまう利用者も存在し、事故等につながらぬよう対応が必要である。指定管理者から会館利用者に対しては、原則、公共交通機関を利用していただくことを利用の条件として周知しているが、効果は少なく、代替対応が必要であると指定管理者は分析している。</p> <p>しかしながら利用者アンケートの結果を見ると、施設側から公共交通機関等の利用について呼びかけを継続したことの効果として、昨年度と比較し、自家用車の利用者が減少（62人→40人）し、徒歩及び送迎・タクシーなどでの利用者が増加（30人→42人）していることが窺えるため、職員の丁寧な説明により引き続き呼びかけを行い、より必要な人が利用できるよう来館者へ理解を求めていただきたい。</p>	
3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価	

平成 30 年 1 月 15 日から 2 月 15 日までの一か月間会館利用者に対してアンケートを実施し、111 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「よい」が 60.4%、「ふつう」が 36.0%、「悪い」が 0%、「無回答」が 3.6%という結果であり、多くの利用者にとっては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 36.0%、「ふつう」が 58.6%、「使いにくい」が 0.9%という結果であった。記述意見には、トイレ設備の充実を希望する内容や駐輪場への屋根の設置を所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、概ね予算のとおりによ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。

職員対応、施設設備等アンケート調査による満足度においても例年高い評価を得ているため、今後も来館者にとって利用しやすい施設として管理をしていただきたい。

年間利用者数については、目標値である 70,000 人は下回った状態で例年横ばい状態が続いており、利用者増加に向けた対応が必要である。指定管理者の考える対応策として、これまでホームページのみで情報提供していた「はーとぴあだより」について紙媒体による発行を行うことで施設の認知度をあげることや、現在来館の少ない学生やその親世代を利用につなげるため、インターネットを通じた情報発信などを検討されており、これらを実行することでの成果が期待される。

また、開館から 19 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。

※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。