

## 年度評価シート

課名 福祉総務課

施設の名称 静岡市中央福祉センター	指定管理者名 社会福祉法人 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 令和元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 2 1 会議室 (聴覚障害者集会室) 件数 : 673 件 利用者数 : 9,022 人</p> <p>② 3 1 会議室 件数 : 678 件 利用者数 : 15,148 人</p> <p>③ 3 2 会議室 件数 : 725 件 利用者数 : 4,663 人</p> <p>④ 3 3 会議室 件数 : 967 件 利用者数 : 5,793 人</p> <p>⑤ 大会議室 件数 : 750 件 利用者数 : 28,713 人</p> <p>* 合計 3,793 件 63,339 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 8,236 人 貸出図書数 2,580 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。 利用件数 106件、貸出台数 205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>利用者からの意見・要望に対しては概ね適切な対応がとられており、即時の対応が困難である要望に対しても前向きに検討しており、良好な対応がなされているといえる。</p> <p>[具体的な意見・要望と対応状況]</p> <p>意見等 : 弱視の方にとってエレベーターの階数表示ボタンが見えにくいため、改善してほしい。</p> <p>対応 : 表示ボタンの横にコントラストのはっきりした表示シールを貼り見やすくした。</p> <p>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</p>	

れている点についても高く評価できる。

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・協力について働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16日～1月31日の1月半の間、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50%、「普通」が41%、「やや不満」が2%、「不満」が0%、「無回答」が7%という結果であった。会議室・建物の設備では、「満足」が23%、「やや満足」が16%、「普通」が40%、「やや不満」が11%、「不満」が3%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、概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

全体的に概ね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、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。

#### 《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、適切な時期から施設の休館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。