

年 度 評 価 シ ー ト

課名 福祉総務課

施設の名 静岡市清水社会福祉会館	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) 施設利用者数 令和元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：282 件 利用者数：8,567 人 ②中会議室 件数：410 件 利用者数：8,435 人 ③調理実習室 件数：134 件 利用者数：2,154 人 ④機能訓練室 件数：461 件 利用者数：9,363 人 ⑤多目的ホール 件数：771 件 利用者数：19,526 人 ⑥音楽室1、2 件数：165 件 利用者数：879 人 *年間の利用総数は、48,924 人（会館日数 324 日）</p> <p>(2) 社会福祉資料室運営状況 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 1,615 人、貸出図書 328 冊、貸出ビデオ・DVD 12 本 所蔵図書・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 火災訓練 令和元年7月31日（水）参加者33名＋消防署員4名 令和2年3月24日（火）参加者24名 防災訓練 令和元年9月3日（火）参加者26名 AED研修 令和元年7月31日（水）参加者7名</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>利用者からは、駐車場不足に関する意見が引き続きあるが、新たな駐車場の確保について即時の対応が困難な状況である。日頃より公共交通機関の利用を呼び掛けることで対応しており、利用者アンケートの結果を見ると、昨年度と比較して、公共交通機関の利用者が少し増加（9.9%→16.2%）していることが窺える。今後も職員の丁寧な説明により、引き続き呼び掛けを行い、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る。</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

令和元年12月2日から12月27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、125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57.6%、「ふつう」が36.8%、「悪い」が0%、「無回答」が5.6%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35.2%、「ふつう」が50.4%、「使いにくい」が5.7%という結果であった。記述意見には、冷暖房の故障に関する内容や、備品設備の充実を希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	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。

当該施設は、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。

《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。

また、利用者への使用料の還付についても、市が示した考え方に則り、利用者の混乱なく実施されている。

※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。