

## 年度評価シート

課名 福祉総務課

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| 施設の名称 静岡市清水社会福祉会館  | 指定管理者名<br>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、以下のとおり概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 施設利用者数<br/>令和4年度会議室貸出状況は以下のとおり。<br/>①大会議室 件数： 359 件 利用者数： 6,750 人<br/>②中会議室 件数： 324 件 利用者数： 4,728 人<br/>③調理実習室 件数： 50 件 利用者数： 452 人<br/>④機能訓練室 件数： 294 件 利用者数： 3,673 人<br/>⑤多目的ホール 件数： 480 件 利用者数： 13,882 人<br/>合計 件数： 1,507 件 利用者数： 29,485 人<br/>(会館日数 332 日、会議室等利用可能日数 332 日)</p> <p>(2) 社会福祉資料室運営状況<br/>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。<br/>来館者数 612 人、貸出図書 156 冊、貸出ビデオ・DVD 12 本<br/>所蔵図書・ビデオ・DVD数 6,477 冊</p> <p>(3) 利用者の安全確保に関する状況<br/>火災訓練 令和4年7月20日(水)参加者24名<br/>令和5年2月21日(火)参加者29名<br/>防災訓練 令和4年9月1日(水)参加者20名<br/>AED研修 令和4年8月24日(水)参加者8名</p> <p>(4) 社会福祉の増進を目的とする事業<br/>ボランティアを始めようと考えている方、何をしたらいいか悩んでいる方や福祉について知りたい方等を対象とし、「はーとびあ福祉ゼミ」を開催。<br/>第1回 令和4年7月10日(日) 参加者9人<br/>「災害を学ぼう 助け合う心と技」<br/>第2回 令和4年7月30日(土) 参加者28人<br/>「一緒に学ぼう!!知ってる?発達障害」<br/>第3回 令和4年8月10日(水) 参加者25人<br/>「車いすを使っている方々の生活について考える」</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)   |                             |

利用者からの苦情は年間を通してなかったが、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。

### 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4年12月19日から令和5年1月31日まで間、会館利用者に対してアンケートを実施し、229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「とても満足」「やや満足」が85.6%、「やや不満」が0.9%、「不満」が0%、「無回答」が13.5%という結果であり、多くの利用者にとって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92.6%、「使いにくい」が1.7%、「その他・無回答」が5.7%という結果であった。記述意見には、駐車場の少なさを指摘する声が見受けられた。

### 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             | 有 |
| 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 |

#### 前年度事務事故発生の概要

|    |  |
|----|--|
| 件名 | 清水社会福祉会館（はとぴあ清水）における利用者の転落骨折事故   |
| 日時 | 令和5年3月9日（木）午前9時00分   |
| 概要 | 90代女性が6階多目的ホール移動式観覧席最前列の席前のスペースから床に降りようとした際、指定管理者の職員が移動式観覧席セッティング後に下ろし忘れた足元の衝立に躓き、30cm下の床に転落し、左大腿骨骨折等の怪我を負った。              |
| 被害 | 90代女性は顔面を強打したため、額にこぶ、鼻に腫れの症状が見られた。立ち上がることができず、同館3階社会福祉協議会運営のデイサービスセンターに勤務する看護師が駆け付け、救急搬送した。左大腿骨の骨折と診断され、3月16日に手術した。        |
| 原因 | 転落する原因となった移動式観覧席の足元の衝立は、収納時は上げておき、使用する際は下ろすことになっているが、指定管理者職員がセッティングをした際に移動式観覧席メーカーマニュアル及び写真付き手順書の確認を怠り、衝立が上がったまま使用されていたため。 |

|    |   |
|----|---|
| 対応 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今回の事故は、管理に起因する事故であるため、指定管理協定に基づき、損害賠償責任は指定管理者が負うこととなる。</li> <li>・指定管理者が移動式観覧席のメーカーマニュアル及び写真付き手順書をセッティング作業従事者に再度周知するとともに、セッティング時の確認チェック表を新たに作成した。</li> <li>・事故の原因となった移動式観覧席の衝立部分に、利用者向けの段差注意喚起テープ及びセッティング作業従事者向けの下ろし忘れ防止注意喚起テープを貼った。</li> <li>・移動式観覧席をセッティングした担当者とは別の者が確認チェック表を基に正しく設置されているかダブルチェックすることとした。</li> </ul> |
|----|---|

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。

利用者満足度調査においては、職員の対応、施設設備ともに高い満足度であり、適切な運営が行われていることがうかがえる。

実施事業のうち、市民交流まつり「清水ボランティアフェスティバル」については、ステージ発表の録画上映とボランティアグループ・福祉施設の活動紹介パネル展示を併用するなど、コロナ禍を踏まえたハイブリッド方式で実施しており、指定管理者の創意工夫が見られた。

当施設は、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。

《その他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、適切な時期からマスク着用に係る運用変更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。

※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。