

年度評価シート

施設の名称 中央福祉センター	施設所管課名 福祉総務課
1 履行状況	
<p>協定書の内容と報告書と精査した結果、概ね良好に執行されていた。</p> <p>①開館日数:348日(協定書348日)</p> <p>②会議室等利用状況:3,041件69,801人利用</p> <p>③福祉情報資料室利用状況:4,241人</p> <p>④利用者の安全確保に関する状況:防災訓練の実施(9月5日実施済み)</p> <p style="text-align: right;">事故発生時における対応マニュアルの再確認</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>①H19.5.14 当該施設内において、視覚障害者(女性、介添:盲導犬)が階段から転落し受傷。その時の施設職員の対応が悪いという連絡があった。</p> <p>②当課は、事実確認を受傷者及び指定管理者に確認、指定管理者から事故報告書を提出させる。</p> <p>③当課は、指定管理者へ「静岡市中央福祉センター利用者の事故に係る今後の対応について」を通知(H19.6.7付)し、全職員へ障害者に対する接遇研修等を実施すること、事故発生時の対応マニュアルを再確認することを申し入れた。</p> <p>④指定管理者は、これを受け、接遇研修の実施、対応マニュアルの再徹底を図った。また、その後、受傷者に対し、誠意をもって対応した。</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	
<p>①アンケート調査の結果、圧倒的に「駐車場・駐輪場が狭い」があげられた。</p> <p>②施設運営上における評価としては、ハード面(施設)の満足度が低下している。</p> <p>③限られた敷地内で法的な制限(風致指定地区)を受けての限界がある施設のためハード面の改修にはかなりの検討が必要であるため、指定管理者が市民サービスの対応が低下しないよう円滑に利用できるよう配慮している。</p>	
4 指定管理者の経理状況の評価	
<p>経理状況について、決算書のとおり良好に執行されていた</p>	
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)	
<p>①事故発生時の初動体制の確立が遅く、再度徹底するよう指導した。また、施設管理者として、事故を未然に防ぐよう指導した。</p> <p>②指定管理者は、「緊急時における職員対応マニュアル」を再度、職員に徹底するとともに、事故発生時には最善の体制で施設管理を行うことを双方確認した。</p>	