

# 年 度 評 価 シ ー ト

課名 福祉総務課

施設の名称 <u>中央福祉センター</u>	指定管理者名 <u>静岡市社会福祉協議会</u>																		
<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</p> <p>令和3年度会議室貸出状況は以下のとおり。</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 15%;">① 2 1 会議室 (聴覚障害者集会室)</td> <td style="width: 15%;">件数： 575 件</td> <td style="width: 15%;">利用者数： 4,877 人</td> </tr> <tr> <td>② 3 1 会議室</td> <td>件数： 566 件</td> <td>利用者数： 10,032 人</td> </tr> <tr> <td>③ 3 2 会議室</td> <td>件数： 623 件</td> <td>利用者数： 3,037 人</td> </tr> <tr> <td>④ 3 3 会議室</td> <td>件数： 704 件</td> <td>利用者数： 3,905 人</td> </tr> <tr> <td>⑤ 大会議室</td> <td>件数： 615 件</td> <td>利用者数： 16,243 人</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>件数： 3,083 件</td> <td>利用者数： 38,094 人</td> </tr> </table> <p>(開館日数 347 日、会議室等利用可能日数 347 日)</p> <p>(2) 福祉情報資料室運営状況</p> <p>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 4,808 人 貸出図書数 2,656 冊</p> <p>(3) 団体専用室入居団体の連絡会</p> <p>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</p> <p>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消防計画に基づいた役割と行動について確認を行った。</p> <p>(5) 車椅子の貸出</p> <p>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 65件、貸出台数 104台</p>		① 2 1 会議室 (聴覚障害者集会室)	件数： 575 件	利用者数： 4,877 人	② 3 1 会議室	件数： 566 件	利用者数： 10,032 人	③ 3 2 会議室	件数： 623 件	利用者数： 3,037 人	④ 3 3 会議室	件数： 704 件	利用者数： 3,905 人	⑤ 大会議室	件数： 615 件	利用者数： 16,243 人	合計	件数： 3,083 件	利用者数： 38,094 人
① 2 1 会議室 (聴覚障害者集会室)	件数： 575 件	利用者数： 4,877 人																	
② 3 1 会議室	件数： 566 件	利用者数： 10,032 人																	
③ 3 2 会議室	件数： 623 件	利用者数： 3,037 人																	
④ 3 3 会議室	件数： 704 件	利用者数： 3,905 人																	
⑤ 大会議室	件数： 615 件	利用者数： 16,243 人																	
合計	件数： 3,083 件	利用者数： 38,094 人																	
<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、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。

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3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れている点についても高く評価できる。

### 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1日～20日の期間で満足度調査を行った結果、職員の対応については、「非常に満足」「概ね満足」が89.8%、「やや不満」が2%、「不満」が0.3%、「無回答」が7.9%という結果であった。

会議室・建物の設備では、「非常に満足」「概ね満足」が75%、「やや不満」が13.3%、「不満」が3.7%、「無回答」が8%であった。不満の理由については「駐車場・駐輪場が狭い、古い」などの意見が多数上がった。一方、「無料で安心して使わせていただいている」や「丁寧で優しい広い心を持った対応で嬉しく、安心する」との意見もあり、利用者にとって適切な施設運営がなされていることが窺える。

### 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

全体的に概ね良好な運営がなされている。

業務においては、コロナ対策をしながら入居団体との連絡会を集合形式に戻して開催する一方、市民交流まつりについては、三密を避けるために中止し、代替として入居団体の紹介パンフレットを作成するなど、長期に及ぶコロナ禍における業務のあり方を検討して実施しており、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。

《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。