

静岡県総合社会福祉会館指定管理者評価委員会の評価結果

令和2年 11 月

静岡県健康福祉部福祉長寿局地域福祉課

- 1 指定管理者名:社会福祉法人 静岡県社会福祉協議会
- 2 指定期間:平成31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)
(前期:平成26年4月1日～平成31年3月31日)
- 3 評価委員会開催日:令和2年11月16日(令和元年度の実績評価)
- 4 評価委員会委員(☆:委員長)

氏名	職名
青野全宏	静岡県車椅子友の会 会長
小澤美穂子	静岡商工会議所清水事務所 中小企業相談所 清水支所長
佐藤博行	静岡県建築士会 相談役
☆日詰一幸	静岡大学人文社会科学部 学部長
山田美津子	静岡福祉大学こども学部 特任教授
山内章司	静岡県健康福祉部福祉長寿局長

5 評価の流れ

- (1) 指定管理者による評価シート及び自己評価書の提出
指定管理者は、令和元年度の実績について、評価シート及び自己評価書を作成し、県に提出する。
- (2) 県による評価
指定管理者から提出された内容について、指定管理申請書の内容と比べて、各業務がどの程度実施されたかを評価する。
- (3) 評価委員会による評価
指定管理者から提出された内容について、客観的に評価し、改善点などの指摘を行うため、指定管理者及び県へのヒアリング等を実施した後、総合評価を行う。

6 評価の基準

(1) 評価項目

評価項目	評価事項
有料会議室の利用実績	会議室利用実績
	会議室利用向上への取組実績
収支実績	令和元年度の収支実績
	管理費縮減への取組実績
利用者満足度向上への取組実績	入居団体への取組実績
	一般利用者への取組実績・受付ボランティアに対する指導
	アンケート調査に対する取組状況
会館施設・設備の適正管理への取組実績	修繕の状況
	県工事への協力・安全管理
危機管理業務の実績	事故防止への取組・危機管理上の規定の整備
	災害ボランティア本部の訓練・自衛消防隊の訓練
事業計画に対する実施状況	自主事業など計画内容の取組実績

(2)評価基準

評価委員会及び県による評価は、評価事項ごとに5段階で行った。

内容	たいへん 評価できる	概ね 評価できる	可も不可 もない	あまり評価 できない	まったく評価 できない
評価点	5	4	3	2	1

7 評価結果

(1) 県による評価(合計 54点 平均 4.50点)

評価項目	評価区分	県評価	
		評価点	主な理由
有料会議室の利用実績	会議室利用実績	4/5	3月以降は新型コロナウイルスの影響が大きくあったが、年間を通しての利用率は昨年度と同水準を保った。
	会議室利用向上への取組実績	4/5	Eメールでの受付開始や、予約台帳の電子化に向けてのシステム構築検討など、会議室利用希望者の利便性向上を図っている。
収支実績	令和元年度の収支実績	5/5	収支均衡となっており、会議室の修繕等を行いつつ、適切な予算執行を実施している。
	管理費縮減への取組実績	4/5	夏場のクールビズ、昼休みの消灯、支障ない範囲での館内照明の減灯、冷房運転時間の短縮等、経費縮減の取組を多く実施している。
利用者満足度向上への取組実績	入居団体への取組実績	4/5	会館連絡会を年4回実施し、入居団体の意見を伺っている。
	一般利用者への取組実績・受付ボランティアに対する指導	5/5	受付ボランティアに対する接遇研修やAED研修を実施したほか、ご意見箱への対応を行う等、一般利用者の満足度向上に寄与している。
	アンケート調査に対する取組状況	4/5	会館利用者に対するアンケートを実施し、対応可能な意見は改善している。
会館施設・設備の適正管理への取組実績	修繕の状況	5/5	限られた予算の中で、経年劣化に対する修繕を積極的に行った。会館施設の安全・防犯対策、会議室の利便性向上に積極的に対応している。
	県工事への協力・安全管理	5/5	令和元年度は、5件の県工事が実施され、積極的に協力対応を行った。
危機管理業務の実績	事故防止への取組・危機管理上の規定の整備	5/5	安全・防犯対策のための修繕工事を8件実施した。防災センターや警備員と連携して迅速に対応を行った。
	災害ボランティア本部の訓練・自衛消防隊の訓練	5/5	自衛消防隊の訓練を2回実施している。災害ボランティア本部・情報センター立上げ訓練の実施、台風15号、19号災害に係本部の立ち上げ、外部への職員派遣を行った。
事業計画に対する実施状況	自主事業など計画内容の取組実績	4/5	館内が暗いという意見に対して、可能な範囲で照明のLED化を行っている。 利用者からの意見を踏まえ、冷暖房の弾力的な運用に努めている。 入居団体と協力し、フェスタシズウエルを継続して実施している。
合計		54.0	

【改善に向けた自由意見等】

- ・ 会館の利用率向上のため、積極的な広報の実施、利用者の利便性向上(予約システムの構築等)を期待したい。
- ・ 館内(貸し会議室)のWi-Fi環境整備への積極的な協力をお願いしたい。

(2) 評価委員会委員による評価(合計 54 点 平均4.50 点)

評価項目	評価区分	評価委員評価	
		平均 評価点	主な意見
有料会議室の利用実績	会議室利用実績	4.0	・福祉関係者の利用は向上している。 ・特に悪かった昨年度と比較すると増加したが、それ以前の実績には及ばなかった。
	会議室利用向上への取組実績	4.2	・ホームページの更新回数や eメールの利用等で努力が見られる。
収支実績	令和元年度の収支実績	4.7	・委託業務の見直しと水道光熱費の節減を増加する修繕費に充てるなど適切な執行だった。
	管理費縮減への取組実績	4.8	・猛暑対策により年間電気使用料は前年度より増加したが、入札による電気供給契約に伴い電気料金が前年度より減少した。
利用者満足度向上への取組実績	入居団体への取組実績	4.2	・入居団体への細やかな配慮は継続して行ってほしい。 ・連絡会や研修等で内部の連携や資質向上を図っている。
	一般利用者への取組実績・受付ボランティアに対する指導	4.0	・ボランティアの必要性についても考える。目的を再検討すべき。 ・受付ボランティアの高齢化、固定化は仕方の無いことであるが、そもそも受付ボランティアを継続させるか否か検討の時期に来ていると感じる。 ・研修の実施等でアンケートからも比較的好意的な意見が多い。 ・トイレの改善、屋外喫煙所の移動など、寄せられた意見に対応。
	アンケート調査に対する取組状況	4.2	・改善出来る事はやっているのが良いが、少数意見に対して追ってみることも必要。 ・アンケートの指摘を受ける前に積極的に動いてほしい。 ・対応可能なものについては対応している。ただ毎回要望がある冷暖房、食事に関する事、駐車場など検討する必要がある。また今回 Wi-Fi の要望が目立つ。
会館施設・設備の適正管理に向けた取組実績	修繕の状況	4.8	・もう少し全体を通して工事計画を練ってほしい。
	県工事への協力・安全管理	5.0	・劣化状況が急速に進む中で、早急に必要な 30 万円以上の工事を県に要望している。
危機管理業務の実績	事故防止への取組・危機管理上の規定の整備	4.7	・防犯対策等が迅速であった。
	災害ボランティア本部の訓練・自衛消防隊の訓練	5.0	・台風 15 号及び 19 号災害に際し、職員を現地に派遣し、被災地支援にあたった。また、会館防災訓練を年 2 回実施した。
事業計画に対する実施状況	自主事業など計画内容の取組実績	4.5	・常に利用者目線に立ち、利用者の満足度を意識した運営を期待。 ・予約システム、Wi-Fi など利用者のニーズに対応した取組を実施している。
合計(各委員合計点の平均)		54.0	

【改善に向けた自由意見等】

- ・富士山が見えたり、駅から歩いて来られるなど良いところが多い。メリットをもっと知らせて利用者に喜ばれる会館となってほしい。
- ・指定管理者は、改善等に対してもう少し積極的に行動を起こしてほしい。
- ・コロナ禍での運営は大変だと思うが、感染予防に努め、with コロナ、アフターコロナを見据えた対応

を検討してほしい。

- ・ 利用者のアンケートに書かれた意見をうまく取り入れた管理運営を期待する。
- ・ カフェなど休憩スペースのニーズが多いので、検討してほしい。
- ・ Wi-Fi の要望が目立つので検討する必要があるのでは。
- ・ 警備員が受付も行うのであれば、接遇、手話の研修を実施する必要があるのでは。
- ・ 視覚・聴覚障害者に対してもっと配慮する必要があるのでは。(利用者アンケートより)
- ・ 会館が賑わい、活性化、魅力的になるように指定管理者として、入居者として、常に工夫・アイデアを考え、県に提案してほしい。

【各委員と指定管理者との質疑応答要旨】

質疑等(委員)	回答(指定管理者)
Wi-Fi 設置に関する要望について、今後の対応方針を教えてください。	Wi-Fi 設置は入居団体からも意見要望を受けている。今年度中の整備を目標に準備しているところ。
月・金曜日は受付ボランティア不在のため警備員が対応するとのことだが、手話研修を警備員も受けたほうが良いのでは。	警備員でも聴覚障害者への対応が出来るよう体制を考えていく。聴覚障害者協会にも意見を聞いてみる。
視覚障害や聴覚障害の利用者が満足できるような施設にしてほしい。例えば、自動販売機の点字表示や、床面の点字ブロックの充実など。	自動販売機の点字表示は過去にメーカーに問い合わせ、難しいとの回答を受けている。床面の点字ブロックは、敷き並べるタイプもあると聞いているので、そういったものを検討しても良い。
資料2の2ページ、委託内容の見直しとは具体的に何か。	警備員の夜間体制を2名から1名に減らし、人件費を抑えた。
資料3アンケートの7ページ、「もうろう者につめたい」とは何のことか。	アンケートは出されたものをそのまま載せているので、詳細は不明。
受付ボランティアは任意保険に加入しているが、今までに車いす利用者等が接触する事故はあったか。また、発生していないなら、事故の発生について考える機会があったか。	過去 10 年でそういった話は聞いていない。事故も発生していない。しかしながら、曲がり角へのカーブミラー設置の必要性を検討しても良い。
利用者アンケートでは空調に関する意見が多かったが対応はしているか。	空調は、不快指数を見て弾力的に運転している。また、県工事でAHUの改修を随時実施している。
喫煙スペースを藤棚から広場の奥に変更したことで、意見はあったか。	意見は特に受けていない。
会議室の収容人数を減らすなど、コロナ対策で実施していることを教えてください。	会議室は定員の3分の1での利用をお願いしている。その他、マイクの使いまわしの禁止、机の並びは横にすることを推奨、利用者同士1m間隔をあける、館内でのマスク着用 等を利用者をお願いしている。

【その他、各委員の意見・指摘】

- ・ Wi-Fi 設置はコロナ対策の一環となるので是非とも進めてほしい。また、受付ボランティアの高齢化が問題になっているとのことで、頑張ってもらいたい。
- ・ 地下駐車場から会館入口へのアプローチが分かりづらい。
- ・ トイレを洋式化したか、1階など一部に内開きの扉がある。ブースによっては非常に狭いので、外開きに直した方がよい。
- ・ 会議室の床の汚れがひどい。ワックスを剥がし、かけ直せばきれいになる。
- ・ アンケート等で指摘を受けてから動くのではなく、先を見て改善するよう心がけた方がよい。
- ・ 点字表示に限らず、障害者のための配慮・情報が少ないところもあるので、再度検討をお願いしたい。
- ・ 自動販売機の点字表示も業者任せでなく、館内の関係団体に相談しては。