

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3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3年11月18日(令和2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
川島貴美江	静岡英和学院大学 人間社会学部 コミュニティ福祉学科 特任教授
☆ 東野定律	静岡県立大学 経営情報学部 副学部長
松下好宏	静岡県建築士会 副会長
浦田卓靖	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2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
有料会議室の利用状況	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2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等
	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 52点 平均 4.3点)

評価項目	評価区分	県評価	
		評価点	主な理由
有料会議室の利用状況	会議室利用実績	4	新型コロナウイルス感染症対策により会議室の貸出を中止したため、例年の実績を下回る結果となったが、下半期には前年度と同程度の貸出件数に戻ってきている。
	会議室利用向上への取組実績	4	モバイル Wi-Fi の貸出を開始するなど、会議室の利便性の向上に取り組んでいる。 インターネットからの予約を可能にするなど、検討いただきたい。
収支実績	令和2年度の収支実績	4	庁舎の修繕工事が多くなっているが、予算の範囲内で対応をし、適切に予算執行をしている。
	管理費縮減への取組実績	5	夏場のクールビズや、冷房運転時間の短縮等、管理費削減の取り組みを継続して実施している。 電気供給契約の契約期間見直しや修繕工事でのLED化など、管理費削減に対する取り組みも見られた。
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	会館連絡会を年4回実施し、入居団体との意見交換・情報共有を行っている。
	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等	4	会議室におけるモバイル Wi-Fi の導入など、利用者から寄せられた意見に対して可能な範囲で対応している。 受付ボランティアには、接遇研修を行い、利用者の満足度向上に寄与しているが、令和元年度以前は手話講習等を実施しており、今後も必要な研修があれば積極的に取り入れていただきたい。
	アンケート調査に対する取組状況	4	入居団体に対してアンケート調査を実施し、意見・要望に可能な範囲で対応している。
会館施設・設備の適正管理への取組実績	修繕の状況	5	限られた予算の中で、経年劣化や施設の安全・防犯対策に関する修繕・改修工事を積極的に行っている。
	県工事への協力・安全管理	5	令和2年度は、5件の県工事が実施されたが、業者との打合せへの参加など、県工事に対して協力的であった。
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	安全・防犯対策のための修繕工事を5件実施しており、事故防止・防犯対策に対して、迅速に対応を行っている。 新型コロナウイルス感染症対策として、消毒液の設置や会議室利用者へのアクリル板の貸出など適切な対応をとっている。
	災害ボランティア本部の訓練・自衛消防隊の訓練	4	新型コロナウイルスの感染が続いている中でも、災害時の被害情報収集訓練を行うなど、訓練を可能な範囲で実施している。
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	利用者アンケートなどに対する懸案事項への対応を行っている。 基本的に事業実施計画どおりに管理業務を行っている。
合計		52	

【改善に向けた自由意見等】

- ・会館会議室の利用率向上に向けて、積極的な広報やインターネットでの予約受付に向けた対応を期待したい。
- ・入居団体や会館利用者からの意見・要望や本日の委員会での意見に対して、改善に向けた取組をしていただくと同時に、シズウエルがより良い施設となるように、自発的な取組もお願いしたい。

(2) 評価委員会委員による評価(合計 51.7 点 平均 4.3 点)

評価項目	評価区分	評価委員評価	
		平均評価点	主な理由
有料会議室の利用状況	会議室利用実績	3.8	・コロナ禍の中で安全に利用できるよう配慮した。 ・ホームページ等を利用した予約への対応と利便性の考慮を願いたい。
	会議室利用向上への取組実績	3.5	・Wi-Fi環境の一層の充実と整備を望む。 ・有料会議室の利用について、情報発信する方法の検討を行っていただきたい。
収支実績	令和2年度の収支実績	4.0	・有料会議室の利用料が減少しているが、光熱費や委託費の削減に努めた。 ・会議室の利用増につながる施策をお願いしたい。
	管理費縮減への取組実績	4.7	・契約方法や温度管理を工夫し削減に努めた。 ・縮減の工夫・成果が認められる。
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	・連絡会の開催などで情報共有がされている。 ・引き続き連絡会などで、情報共有を行っていただきたい。
	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等	4.0	・一般利用者を増やすためにも、情報発信し、新たなニーズを把握しても良いかもしれない。 ・受付業務の人材確保について工夫をお願いしたい。 ・受付ボランティア募集の広報活動をより広めるようお願いしたい。 ・受付ボランティアに対する研修などの取組について努力している。
	アンケート調査に対する取組状況	4.2	・アンケートに対する対応が図られている。 ・寄せられた要望に可能な限り対応されている。
会館施設・設備の適正管理への取組実績	修繕の状況	4.8	・利用者の安全確保のため、適正な修繕を実施している。 ・築38年という年数が経ち、劣化対応が迫られている中、適正に取り組んでいる。 ・可能な範囲で、優先するものを決めて修繕することが望まれます。
	県工事への協力・安全管理	5.0	・県と連携・協力しながら進めている。 ・今後とも年次計画による改修の継続を望みます。 ・建替え・大規模改修などを含めて検討いただければと思います。
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	4.5	・具体的な対応手順を考えておいた方が良いと思う。 ・引き続き感染症対策を中心に適切な対応をお願いしたい。
	災害ボランティア本部の訓練・自衛消防隊の訓練	4.5	・計画的に訓練や研修を実施している。 ・コロナ禍でも可能な限り取り組んでいる。
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	4.2	・コロナ禍で対応しなければならない事項が増えているが、引き続き利用者増につながる対応や取組をお願いしたい。 ・基本的には適正に運営されているが、利用者目線に立った上での工夫の余地がある。 ・長期的な視点を含めて、計画を実施していただければと思います。
合計		51.7	

【改善に向けた自由意見等】

- ・新しい社会システム(Wi-Fi等)への対応が遅れているようなので、早急な対応をお願いします。
- ・様々な障害者の方が利用されるので、障害による利用の不便が無いように、事前にいろいろな意見を聞いて対応をお願いします。
- ・総合社会福祉会館の存在について、一般の市民はどの程度浸透しているのでしょうか。より一層利用につながる努力をお願いします。
- ・今後の利用に向けて、内装工事等の修繕が予想されるが、アスベスト含有建材の調査も実施すべきと思います。
- ・福祉会館としての情報が県民利用者にまだまだ伝える余地、方法があるかと思います。利用促進を考えて情報発信の内容について、検討をお願いしたいと思います。
- ・入居団体へのアンケート結果について、よく対応されているので、出入口に結果を張り出すとか、ホームページに掲載する等した方が良いかと思います。
- ・室内の温度は、開口部から入ってくる光によって気温が上がる場合が多いため、窓への遮熱フィルムを貼るなどの工夫を考えても良いと思われます。
- ・トイレの暖房便座に対する利用者からの意見(寒い時期にトイレの便座が冷たかったり、夏でも便座が暖かい)について、マニュアルを管理室まで取りに行かなくても分かるような工夫が必要ではないでしょうか。

【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・県)
会議室全体の申込件数におけるメールの利用はどのくらいの割合になっているのか教えてください。	メールでの申請件数は増えてはおりますが、割合としては数パーセントです。
コロナ感染症拡大前の利用率が約40%という話であれば、(福祉関係団体ではない)一般の方にもっと利用してもらって良いのではないかと。情報発信をもう少し工夫すれば利用率ももう少し上がっていくのかと思います。	県社協のHPから会議室の予約状況が分かるようになっておりますが、今後はリアルタイムで分かるようにしていきたいと思っておりますし、一般の方に対しての広報も必要かと思っておりますので検討していきたいと思っております。
会議室利用者に節電や節水の御協力とかお願いすることはありますか。	現在はしていませんが、終日使用の場合に昼休みは消灯していただくよう周知を検討していきたいと思っております。
会館の出入口のアルコール消毒液などは、車椅子の方や視覚障害、聴覚障害者など全ての方が利用できるようなになっているのでしょうか。	車椅子利用者や聴覚障害の方でも使用できるようになっています。視覚障害の方は受付の方がいるのでご案内できると思っております。
施設のLED化についてはどのように考えているのでしょうか。	進めていきたいと思っておりますが、予算の状況等を踏まえて総合的に判断していきたいと考えています。
地下通路に、防災センターにつながる電話がありますが、車椅子使用者では現在の位置ですと、高すぎて取れない人もいるかもしれない。	確認のうえ、早急に対応します。