

評価シート（年度評価）

名古屋市総合社会福祉会館の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:健康福祉局>

指定管理者	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会		
主な業務内容	総合社会福祉会館の管理運営、会議室等の貸出業務		
評価対象期間	令和3年4月 ～令和4年3月	指定管理期間	平成29年4月 ～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基 本 事 項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、一定期間の開館時間の短縮を実施した。
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維 持 管 理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	新型コロナウイルス感染症の拡大防止の措置に取り組んだ。
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サ ー ビ ス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	利用者満足度調査における「満足」「やや満足」を合わせた回答が93.9%（前年度96.1%）。
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	○	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
4 経 費 等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	○	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための措置等の影響により、会議室の利用実績（稼働率）が前年度に引き続き低下しているが、会議室空き状況等の更新頻度を高めることに努めるなど、公平で安定的な運営が図られており、総じて適切に運営管理されている。引き続き、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための取組みに努めながら、適切な運営管理に努められたい。</p>

# 施設の現状

## 名古屋市総合社会福祉会館

施設の現状	施設概要							
	総合社会福祉会館は、社会福祉活動の振興と市民の福祉向上を図ることを目的として設置された施設です。市民に対し、会議室(大会議室、中会議室、小会議室、研修室、和室)の貸出を行っています。							
	市の収支状況(千円) (3年度決算見込み額)							利用料金
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	利用料金
28,551	11,920	40,471	286	743	39,442	40,471	—	
特記事項								
管理運営指標の状況	取組状況							
	指標	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
	利用者数	人	60,005	59,422	57,633	25,120	31,265	
	部屋稼働率	%	76.9	78.6	74.8	67.7	71.4	
	満足度調査 (満足+やや満足)	%	95.1	95.4	95.1	96.1	93.9	
特記事項								
<p>会議室の利用について、利用者数は、下記理由により前年度に引き続き低調となっておりますが、部屋稼働率については回復傾向にあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための措置として、緊急事態宣言中およびまん延防止措置期間中の利用時間の制限(20時まで)、会議室等の利用者定数の半減(令和2年6月1日以降)を実施しました。</li> </ul>								

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

(指定期間を通じた評価)

## 名古屋市総合社会福祉会館における指定管理者の管理運営実績

### 1 基本情報

<所管局:健康福祉局>

指定管理者	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会		
主な業務内容	総合社会福祉会館の管理運営、会議室等の貸出業務		
評価対象期間	平成29年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成29年4月～令和5年3月

### 2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分					特記事項
	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
1 基本事項	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、一定期間の閉館、及び開館時間の短縮を実施した。
(1) 平等利用	○	○	○	○	○	
(2) 開館の実績	○	○	○	○	○	
(3) 情報管理	○	○	○	○	○	
(4) 職員体制	○	○	○	○	○	
(5) 法令等の遵守	○	○	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	○	○	
2 維持管理	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	新型コロナウイルス感染症の拡大防止の措置組んだ。
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	○	
(2) 警備業務	○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	○	
3 サービス	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
(1) 利用実績	○	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	○	○	
(3) 広報・PRの実施	○	○	○	○	○	
(4) 接客態度	○	○	○	○	○	
(5) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	○	○	
(6) 利用者満足度	○	○	○	○	○	
4 経費等	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
(1) 執行状況	○	○	○	○	○	
(2) 収支状況	○	○	○	○	○	
(3) 再委託	○	○	○	○	○	
年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）						
29年度	会議室の利用実績（稼働率）は76.9%（前年度80.1%）であるほか、会議室空き状況の更新頻度を高めることに努めるなど、安定的な運営が図られている。また、利用者満足度調査における「満足」「やや満足」を合わせた回答が95.1%（前年度98.5%）を占め、高い満足度を維持しており、総じて適切に運営管理されている。					

30年度	会議室の利用実績（稼働率）は78.6%（前年度76.9%）であるほか、会議室空き状況の更新頻度を高めることに努めるなど、安定的な運営が図られている。また、利用者満足度調査における「満足」「やや満足」を合わせた回答が95.4%（前年度95.1%）を占め、高い満足度を維持しており、総じて適切に運営管理されている。
元年度	新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、会議室の利用実績（稼働率）が前年度に比較して低下しているが、会議室空き状況の更新頻度を高めることに努めるなど、公平で安定的な運営が図られており、総じて適切に運営管理されている。引き続き、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための取り組みに努めながら、適切な運営管理に努められたい。
2年度	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための措置等の影響により、会議室の利用実績（稼働率）が前年度に比較して低下しているが、会議室空き状況の更新頻度を高めることに努めるなど、公平で安定的な運営が図られており、総じて適切に運営管理されている。引き続き、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための取り組みに努めながら、適切な運営管理に努められたい。
3年度	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための措置等の影響により、会議室の利用実績（稼働率）が前年度に引き続き低下しているが、会議室空き状況等の更新頻度を高めることに努めるなど、公平で安定的な運営が図られており、総じて適切に運営管理されている。引き続き、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための取り組みに努めながら、適切な運営管理に努められたい。

### 3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
備品・設備の更新や、バリアフリー環境の整備、無線 LAN 環境の整備・拡充、感染症対策の実施など、積極的にサービス向上に取り組んできた。利用者数については、平成29年度及び平成30年度の平均は59,714人と高い水準を維持していたが、令和元年度以降は新型コロナウイルス感染症の影響により低調となり、会議室等の利用人数の半数制限を開始した令和2年度には25,120人まで減少したが、令和3年度には利用者数、部屋稼働率ともに回復傾向となっている。

#### 4 収支状況等

##### 具体的な取組みや成果等

指定期間を通じ、指定管理料は適切に執行されている。

#### 5 利用者の意見や満足度等

##### 利用者の意見や満足度等の内容・推移

利用者満足度調査において、「満足・やや満足」と回答した者の割合は、指定期間を通じて平均 95.1%と高い割合を維持してきた。

#### 6 総合評価

##### 所管局のコメント・特記事項等

指定期間を通じて、適切に管理運営されている。利用者の声に真摯に耳を傾け、サービスの向上に持続的に取り組んできた。