

(様式1)

令和4年度指定管理者による公の施設の管理状況評価表

1 施設名 (所管課)
富山県総合福祉会館 厚生企画課

2 施設所在地
富山市安住町5番21号

3 施設設置年度
平成11年度

4 設置目的
福祉を担う人材の養成、県民の福祉活動の支援及び福祉に関する情報の提供を行うことにより、県民の福祉に関する意識の高揚を図るとともに、地域社会における福祉サービスの総合的な提供を推進することを目的とする。

5 施設概要
建物の構造 低層部：鉄骨鉄筋コンクリート造、鉄骨造、鉄筋コンクリート造
高層部：鉄骨造
地上7階地下2階建て
敷地面積 3,029㎡
建物面積 建築面積 2,592㎡ 延床面積 13,359㎡
施設内容 <利用承認（利用料金徴収）施設>
福祉ホール、研修室、和室、県民サロン及び地下駐車場
<その他>
福祉図書館、ボランティア交流サロン等

6 指定管理者
社会福祉法人富山県社会福祉協議会

7 指定期間
5年
平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日

8 利用者数及び利用（使用）料金収入の状況

(1) 利用者数（人）

H30	R1	R2	R3	R4
101,596	91,662	45,220	47,476	52,502

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

H30	R1	R2	R3	R4
34,551	30,093	24,438	26,980	29,429

(3) 利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

H30	R1	R2	R3	R4
34,520	34,840	35,159	35,159	35,159

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

・利用料金収入について、平成30年度は3,400万円を超えていたが、新型コロナウイルスの影響により、平成31年度以降は大きく落ち込むこととなった。令和4年度も、利用料金収入、利用者数ともに、新型コロナウイルスの影響を受けて大きく減少し、会館運営は厳しい状況が続いている。

・コロナ禍にあるが、施設管理の効率化と会館利用者に対するサービス向上に努めるとともに、福祉団体・ボランティア団体等を中心に利用促進に向けたPR等に一層取り組んでいきたい。

(2) サービス向上に向けた取組み

・富山県における地域総合福祉の拠点として、障がいのある方や高齢者などの利用者に配慮されていると同時に、すべての人に優しい福祉的視点を持って、点字ブロックや手すりなど移動の安全性の確保、障がい者用の駐車場の確保等に、職員が一体となって取り組まれている。

・年1回の事業評価用アンケートや意見箱に投函された利用者からの意見や要望を受け、サービス向上のために改善が必要なものは実行されている。

※具体的な改善例

- ・TOYAMA Free-Wifiの整備(令和元年度)
- ・和室にサーキュレーターを1台設置(令和2年度)
- ・コロナ対応として、消毒剤の設置、密を防ぐためエレベーター利用を5人までとする等の取組み(令和2年度)
- ・福祉ホールのアンプ更新(令和3年度)

(3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

・利用料金減免規程を効果的に運用し、併せて、減免団体の実施するイベントに際し、大型バス駐車場の優先開放を行うなど、福祉関係団体等に幅広く利用されるよう努められている。またボランティア交流サロンにはコピー機、ボランティアワークルームには印刷機が設置され(ともに有料)、ボランティア活動を含めた市民活動への支援がなされている。

・会館ホームページを活用し、主催者の希望によりイベントの実施予定を無料告知するサービスを実施、空き室状況については随時ホームページを更新されている。また福祉図書館の新刊入荷情報の紹介など、福祉情報の受発信の拠点としての機能が充実しており、会館の認知度が高まるよう努められている。平成30年度にはホームページの更新を行い、各研修室の写真を増やし、レイアウト図等がダウンロードできるようになったことから利用希望者にとって、研修室を使いやすい環境が整っている。また、令和元年度にTOYAMAFree-Wifiを整備し、令和2年4月1日から運用を開始している。

(4) 利用者のニーズ把握や苦情への対応

① アンケート結果

実施方法	受付でのアンケート用紙配布・回収(期間：令和5年2月2日～3月1日)
回答者数	会館利用者アンケート 17名 福祉図書館利用者アンケート 2名
結果	・会館利用者アンケート 回答者17名のうち、大変満足が5名、やや満足が9名、普通が2名 ・福祉図書館利用者アンケート 回答者2名のうち、1名が大変満足、1名がやや満足
結果を踏まえた改善事項	来館者が利用しやすい環境づくりに努めていきたい。

②その他利用者の声を反映させる取組み

会館1階及び2階に「ご意見用紙」を置き、常に利用者が苦情や改善などの要望を気軽に申し入れできるよう配慮している。

③主な苦情と対応

大きな催しの際の駐車場不足⇒
主催者に、参加者への公共交通機関の利用の呼びかけのお願いを徹底する。

(5)個人情報保護の取組み

指定管理者は、平成17年3月に「富山県社会福祉協議会個人情報保護規程」を制定し、適切な取り扱いに努めている。

(6)関係団体との連携

入居団体からの要望事項等の把握に努めている。

(7)施設・設備の維持管理

指定管理者が施設・設備の状態を把握し、修繕が必要な場合は速やかに対応するなど、利用者の安全性・利便性等を重視した維持管理を実施している。

(8)危機管理・安全管理などの取組み

年2回消防訓練を実施し、災害発生時の避難体制の確認を行っている。

10 所管課の管理運営確認状況

- ①定期報告の受理
- ②維持管理・運営状況等の担当職員現地確認
- ③個人情報に関するトラブルの有無
- ④危機管理・安全管理上のトラブルの有無

有/無	回数(有の場合)
有	12
有	2
無	—
無	—

【トラブルの具体的内容と対応】

—

11 今後の課題等 (収入確保、経費削減、サービス維持向上等の観点から今後の課題を記載)

- ・新型コロナウイルス感染症の拡大による利用料収入の減のほか、エネルギー価格・物価・人件費の上昇により当館の収支状況は以前に増して不安定な状況にある。会館利用増の取り組みや省エネ対策などを徹底し収支の安定化に努めたい。
- ・開館から20数年が経過し、多くの設備が修繕や取替えを必要としており、修繕費が不足しているが、会館の機能維持のため適切に対応したい。
- ・平成27年度に県民会館がリニューアルしたほか、平成24年度に高志の国文学館が開館するなど、近隣の施設が充実している中で、利用者増に向けた取組みが今後の大きな課題である。
- ・会館利用者アンケートについて、引き続き、より多くの方から意見を出してもらえるような回収等の工夫が必要である。
- ・福祉の拠点施設として、利用者ニーズに応えられる情報提供機能や福祉図書館のPR、図書の充実などに引き続き取り組んで行く必要がある。