

## 年度評価シート

課名 スポーツ振興課

施設の名称 静岡市ふれあい健康増進館	指定管理者名 静岡市ふれあい健康増進館管理運営共同事業体									
1 履行状況										
<p>(1) 維持管理業務</p> <p>施設管理業務、施設利用許可等に関する業務、利用者へのサービス提供に係る業務を実施したほか、建物等の維持管理業務について、一部を第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われ、安全・安心な利用環境の提供に努めている。</p> <p>主な修繕内容は以下のとおりである。</p> <p>ア 貯湯槽用電動弁取替修繕          イ 原水ポンプガイドパイプ取替修繕          ウ 浴槽用エアーポンプ取替修繕</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和元年度の利用者数は、214,361人（大人181,603人、小人32,758人）となっており、目標値の235,000人と比較して、8.8%減である。これは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、3月から1ヵ月間臨時休館したことにより減少した。しかし一般利用者は前年度よりも増加していることから、今後も一般利用者の増加及び定期利用者の拡大を期待している。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>指定事業は12事業、自主事業は34事業を実施し、延べ27,408人が参加した。各事業は、事業計画書に基づいて実施されており、市民ニーズに即した講座・イベントになるよう工夫がされている。</p> <p>主な事業の参加者は、以下のとおりである。</p> <table border="0" data-bbox="327 1503 1284 1630"> <tr> <td>ア 総合スポーツ教室ゆららキッズクラブ</td> <td>募集人数 60名</td> <td>参加者 87名</td> </tr> <tr> <td>イ シニア向け水中ウォーキング教室</td> <td>募集人数 90名</td> <td>参加者 52名</td> </tr> <tr> <td>ウ 健康・元気いきいき教室</td> <td>募集人数 60名</td> <td>参加者 44名</td> </tr> </table>		ア 総合スポーツ教室ゆららキッズクラブ	募集人数 60名	参加者 87名	イ シニア向け水中ウォーキング教室	募集人数 90名	参加者 52名	ウ 健康・元気いきいき教室	募集人数 60名	参加者 44名
ア 総合スポーツ教室ゆららキッズクラブ	募集人数 60名	参加者 87名								
イ シニア向け水中ウォーキング教室	募集人数 90名	参加者 52名								
ウ 健康・元気いきいき教室	募集人数 60名	参加者 44名								
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>幼児から高齢者まで幅広い年齢層が利用するため意見・要望も様々であるが、利用者からの意見・要望に対して、適切な対応が取られている。</p> <p>また、館内へのご意見箱の設置や利用者会議の実施、一般利用者・講座参加者への定期的なアンケート調査を実施し、それらの意見・要望を施設・業務改善に取り入れる体制が整えられている。即時の対応が困難である要望に対しても、前向きな検討がなされている。</p> <p>今後も、施設利用者からの意見・要望に対し、さらなる親切丁寧な対応を期待する。</p>										

[具体的な意見・要望と対応状況]

① **意見・要望**

シャトルバスの運行ルートを増やしてほしいです。

**対応・回答等**

シャトルバスの運行については、定期利用者の居住地を分析し決定しています。車両やドライバーに限りがあるため必ずしも希望に沿えるとは限らないことをご理解ください。今後、免許返納の増加を想定しニーズに沿った施設運営を心がけていきます。

② **意見・要望**

バイクの置き場所がなく、特に雨天の場合は非常に困っています。置き場の増設または工夫により拡大をお願いします。

**対応・回答等**

バイクの置き場については、利用者の利便性を考慮し、雨天でも利用できる場所の確保を検討させていただきます。対応として、2月の長期休館を利用して、屋根つき駐輪スペースを設置しました。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用満足度調査（回答者総数：1,688人 満足と回答した人数：1,635人）

教室やイベント開催時に参加者向けアンケートを実施しており、満足度や改善点の調査を行っている。令和元年度は約96.86%の参加者から満足である旨の回答を得ており、前年度の約96.74%に比べて0.12ポイント増であり事業展開は良好と言える。

(2) 市民アンケート（回答者総数：374人 知っていると回答した人数：178人）

大浜ビーチフェスタ及びオレンジスポーツフィールド2020において、参加者に対し施設の認知度等の調査を行った。その中で、静岡市ふれあい健康増進館の認知度は合計47.6%であり、前年度の49.0%と比較して1.4ポイント減である。内訳は子供連れの多い大浜ビーチフェスタでの認知度は58.0%、エスパルスサポーターが多いオレンジスポーツフィールド2020での認知度は43.8%であり、認知度の合計は前年度に比べて減少したが、ファミリー層へ向けた広報を強化した成果が出ている。

今後も、多彩な広告媒体を利活用し、指定管理者が管理する各施設と連携を図りながら、より一層の広報に努めることを期待している。

(3) その他調査

館内に意見箱を設置するとともにホームページでお問い合わせフォームを設けており、いただいた意見については専用の掲示スペースに展示し、利用者への周知を図っている。

また、意見・要望を直接伺う機会として、一般利用者及び利用頻度の高い各同好会の代表者と利用者会議や意見交換会を実施し、施設・業務改善に努めている。

#### 4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務における収支状況については、適正に執行されており良好である。

#### 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）

施設維持管理については、委託業者による定期的な保守管理のみに頼ることなく、指定管理者の職員による日常点検、簡易修繕を行い、早期発見と迅速な対応により、安全の確保はもとより経費削減や設備・備品の延命化を図っている。

また、上級体育施設管理士、プール施設管理士等の資格を有する職員が在籍していることや、消防署協力のもと全職員が避難誘導訓練、放水・消火訓練の実施及び普通救命講習を受講しており、不測の事態に迅速かつ適切な対応を取ることができる仕組みも構築されており、利用者にとって安全・安心な環境を提供している。

経費削減については、大きな比率を占める光熱水費の削減として、新電力会社への切り替えや電球のLED化等により、2年連続減少している。また、安価な消耗品等を購入する際にも、製品レベルについて支障がない範囲で、複数の業者から見積徴収しており、予算に準じた執行がなされていると言える。

事業全般については、利用者満足度等調査の結果によると、利用者から高い満足度を得ており、良好に実施されている。新たな取組として、エンターテインメント企業であるavex協力のもと、介護予防講座と小学生向けダンス教室を開講した。幼児から高齢者まで幅広い世代が、各運動レベルに応じて参加できる事業を数多く実施し、定期利用者及び一般利用者へ魅力ある事業展開を行っている。

今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、3月から1ヵ月間全館休館したが、利用者の運動不足解消のため、「自宅でもできるトレーニング動画」を施設ホームページ及びYouTubeにて配信している。これは静岡市スポーツ推進計画に掲載している「スポーツに関する充実してほしい情報」として「自宅等で簡単にできる軽運動等やストレッチ法に関する情報」が多いことから、SNSを活用した効果的な周知方法により市民ニーズに即したスポーツ推進事業といえる。

また地元団体や民間会社との連携・協働のもと、四季折々のイベントを開催することで地域活性化の促進や、廃棄物となる放置竹林を有効活用した体験事業を実施し環境へ配慮するなど、地域社会へ貢献する事業展開を行っている。

利用料金併用制導入により、市の施策に呼応したプレミアムフライデー割引やJAF等の会員割引や子育て優待カード割引を導入するなど、幅広い割引を積極的に実施し利用促進に取り組んでいる。引き続き、創意工夫に富んだ利用料金設定に期待している。

※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。