

施設ごとの利用者数は以下のとおり。

施設名	利用者数（人）		
	R1年度	R2年度	前年度比較
中央体育館	267,926	154,016	△113,910
南部体育館	90,796	70,967	△19,829
長田体育館	97,057	63,124	△33,933
東部体育館	86,935	63,974	△22,961
北部体育館	132,479	89,433	△43,046
蒲原体育館	16,501	13,401	△3,100
清水清見潟公園	87,372	53,987	△33,385
計	779,066	508,902	△270,164

(3) 事業実施状況

仕様書に定める指定事業103事業（中央28事業、南部17事業、長田18事業、東部17事業、北部16事業、蒲原4事業、清見潟3事業）以上に対し、117事業（中央34事業、南部18事業、長田19事業、東部19事業、北部19事業、蒲原4事業、清見潟4事業）を実施した。

また、事業計画書に記載の自主事業107事業（中央24事業、南部14事業、長田16事業、東部20事業、北部16事業、蒲原2事業、清見潟15事業）に対し、102事業（中央16事業、南部18事業、長田17事業、東部20事業、北部16事業、蒲原7事業、清見潟8事業）を実施した。

指定事業と自主事業を合わせて延べ97,635人が受講した。

新型コロナウイルスの影響により、4月16日から5月31日まで施設休館したことから指定・自主を問わず第1期の教室については全て中止とし、第2期及び第3期の教室についても競技の特性上感染症防止対策が十分にできないと判断した教室は中止となった。そのような状況の中でも、Twitterを活用してインストラクターによる自宅でできるストレッチや筋力トレーニングなどの情報発信を積極的に行ったり、中止となった教室の代替として7月にワンコイン教室を全館で開催したりと、市民がスポーツに触れる機会を継続して確保するために創意工夫を活かして対応したことは高く評価できる。

主な事業及び受講者数は以下のとおり。

施設名	事業名	受講者数 (実績)	定員
中央体育館	(指定) ダンス&エアロビクス	159	200
	(指定) 姿勢改善	220	220
	(自主) バドミントン	102	172
南部体育館	(指定) ダンス&エアロビクス	147	160
	(指定) 姿勢改善 (月)	194	200
	(自主) テニス	50	80

長田体育館	(指定) 70歳以上の健康体操	130	200
	(指定) 姿勢改善 (木)	197	200
	(自主) ダンス&エアロビクス	124	160
東部体育館	(指定) ダンス&エアロビクス	112	160
	(指定) 筋トレ&エアロビクス	137	160
	(自主) 卓球 (土曜)	100	100
北部体育館	(指定) ダンス&エアロビクス	97	160
	(指定) 筋トレ&エアロビクス	76	160
	(自主) 新体操	73	100
蒲原体育館	(指定) 筋トレ&エアロビクス	55	80
	(指定) シニア健康体操	78	100
	(指定) 幼児いろいろ運動①	23	30
清水清見潟公園	(指定) 筋トレ&エアロビクス	63	80
	(指定) シニア健康体操	110	110
	(指定) 女性アクアウォーキング (火曜)	53	60

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）

各施設とも、利用者からの意見・要望に対しては適切な対応がとられており、即座に対応することが困難な要望等に対しても、担当課や関係団体等と協議するなど前向きに検討しており、良好な対応がなされている。

今後も、利用者からの多種多様な意見・要望に対して、親切丁寧に対応されたい。

【具体的な意見・要望と対応状況】

① 弓道場について（中央体育館）

意見：弓道場の雨樋に枯葉等が詰まっている。また、水切りモップが劣化しているので取り替えてほしい。

対応：雨樋は清掃し枯葉等を取り除いた。また、劣化した水切りモップは取り替えた。

② ロビーの利用について（北部体育館）

意見：大会後、ロビーでミーティングをするチームがあり、密になることが不安である。

対応：打合せ時、主催者から各チームへの注意事項として伝達するよう依頼し、職員からも直接注意することとした。

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) 利用者満足度調査

施設利用者及び教室参加者に対して、満足度調査を実施した。

施設利用者満足度調査では、集計総数269件、①職員の態度・対応 ②施設の使いやすさ ③施設の清潔度 という3項目について調査を行い、「大変良い」「良い」という回答が771件（3項目のため807件中）で95.5%という結果だった。市が住様

書に規定する目標値90%及び指定管理者が事業計画書に記載した92%を達成しており、利用者にとって有益な施設運営がなされていることがわかる。

教室事業参加者満足度調査では、集計総数2,957件中、「大変満足」「まずまず満足」という回答が2,932件で99.2%という結果だった。

市が仕様書に規定する目標値90%を上回っており、この結果から、事業運営においても、参加者のニーズに対応した良好な運営がなされていることがわかる。

(2) 市民アンケート

各施設の認知度、利用状況、興味のあるスポーツなど、市内在住の15歳から80歳の男女1,000人に対し、スポーツ施設に関する意識調査をインターネット上で実施した。各施設の認知度は以下のとおりであり、昨年と比較すると増加してはいるが、総じて認知度が高いとは言い難い結果である。施設の広報・PR方法の工夫や、利用者の裾野を広げる事業展開を通じて、認知度の更なる向上に期待したい。

○「施設を知っている」と回答した人数（総数1,000人）

ア 中央体育館	539人	(認知度53.9%	昨年度53.2%	0.7ポイント増)
イ 南部体育館	465人	(認知度46.5%	昨年度45.5%	1.0ポイント増)
ウ 長田体育館	363人	(認知度36.3%	昨年度30.7%	5.6ポイント増)
エ 東部体育館	295人	(認知度29.5%	昨年度26.2%	3.3ポイント増)
オ 北部体育館	317人	(認知度31.7%	昨年度29.5%	2.2ポイント増)
カ 蒲原体育館	84人	(認知度 8.4%	昨年度 6.4%	2.0ポイント増)
キ 清水清見潟公園	304人	(認知度30.4%	昨年度24.1%	6.3ポイント増)

(3) その他アンケート

各施設のロビーに意見箱を設置し、利用者からの意見・要望等を積極的に取り入れるなどして、良好な施設運営に活かしている。

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）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

管理運営全般については、事業計画に従い概ね良好に運営されており、利用者からの意見に柔軟かつ迅速に対応するなど、指定管理者制度のメリットを十分に活かしている。

施設の維持管理については、各施設とも日常点検の実施により、施設全体の状況を常に把握し、必要に応じて修繕することで、利用者が安心して利用することができる安全で清潔な施設の提供に努めている。

感染症予防対策については、手指消毒剤の設置、マスク着用の呼びかけ、カウンターへのビニールカーテンの設置等を行っている。令和2年度には市民ニーズに対応し、足踏み式のアルコール消毒器具を全館で導入した。また、市の要請に基づき、教室の中止や施設の休館など迅速に対応した。新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数は大きく減少したものの、稼働率については大幅な低下は見られず、目標稼働率を達成した諸室もあった。

教室事業については、市が策定したスポーツ推進計画に掲げられている「市民一人1スポーツ」の目標達成に貢献するため、多種多様なスポーツ教室を計画していたが、指定事業・自主事業とも新型コロナウイルスの影響により第1期は全て中止、第2期及び第3期についても一部教室を中止とするなど大きな影響を受けた。

指定事業の第2期・第3期のスポーツ教室について、定員を減らすなど感染症防止対策を徹底したうえで実施した。

自主事業については、TwitterやYouTubeを活用して情報発信を行う、中止となった教室の代替として7月にワンコイン教室を全35教室開催するなど、市民のスポーツに触れる機会の確保のため様々な事業を実施した。また、1回500円で参加できるワンコイン教室を各施設で積極的に実施するとともに、一部の定員に達していない定期教室でも1回500円で参加できる体験受講を実施しており、教室の新規参加者増につなげる工夫をしている。その他、北部体育館では、定期教室の開催時間の前後に少人数を対象に指導する「セミパーソナルトレーニング（30分のトレーニング指導）」を新たに開催し、好評を得た。社会状況の変化や利用者のニーズを分析し、様々な新しい試みを行っている点は評価できる。

なお、教室事業参加者満足度調査では99.2%が満足と回答するなど、全体として参加者の満足度の高い良質な事業展開がなされていると判断できる。

広報活動については、TwitterやYouTubeなどのSNSを活用して教室の定員の空き情報や、自宅でできるトレーニング動画などの情報を積極的に発信しており、フォロワー数などについても徐々に増加していることは一定の評価ができるものの、なお一層の周知の必要があると思われる。アカウントのPRや発信内容の充実などの改善策について継続して検討し、フォロワーの更なる獲得に努め、施設認知度の向上や利用者数の増加につなげてもらいたい。

今後の課題としては、一括管理している複数施設間における連携及び施設の特性を生

かした地域交流が挙げられる。

一括管理している複数施設間における連携について、施設間での情報共有やインストラクターの施設間交流などは実施しているが、複数施設での共同事業や連携事業の実施が見られないため、相互の施設の利用促進を促すような企画を実施してほしい。また、一括管理ではないが、施設が隣接している中央体育館と駿府城ラン・アンド・リフレッシュステーションの連携についても検討してもらいたい。

施設の特性を生かした地域交流について、施設周辺の道路美化活動や、周辺施設への運動指導を行っているが、一方向の活動だけではなく、地域と双方向で協力して行うような事業の実施を期待する。

体育協会は市のスポーツ推進計画の目標実現のためのパートナーであり、各種競技団体を統括する体育協会ならではの創意工夫を凝らした事業を実施することで、市民のスポーツに触れる機会を提供するとともに、施設の更なる価値向上に励むよう期待する。