

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）

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。

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。

今後も、施設利用者からの意見・要望に対し、更なる親切丁寧な対応を期待する。

【具体的な意見・要望と対応状況】

① 意見・要望

トレーニング室の利用者で、マスクをしていない人同士が会話をしているのが散見されるため、感染予防対策の徹底をお願いします。

対応・回答等

利用者の皆様にも感染予防対策としてマスクの着用をご協力いただけるよう、監視スタッフによる声掛けを再度徹底させていただきます。今後も利用者の皆様が安心してご利用いただけるよう、施設運営に努めてまいります。

② 意見・要望

プール内で泳いだり、潜水している人を見かけます。水中から上がった際の飛沫が飛んでいることやプールの端で痰を吐く行為が気になります。新型コロナウイルス感染拡大の現状を踏まえると、潜水や泳ぐ行為を止めさせて欲しいです。

対応・回答等

プール利用の際、潜水は他利用者の迷惑行為として禁止にしておりますので、監視スタッフによる注意喚起を再度徹底させていただきます。また、プールサイドのつば、痰吐きについては、感染拡大予防と併せて、プール内掲示により利用者のマナー向上に努めてまいります。

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：361人 満足と回答した人数：358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2年度は約99.17%の参加者から満足である旨の回答を得ており、目標値の92%を大幅に上回っている。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により前年度の回答者総数1,688人より少ないものの、前年度の約96.86%に比べて2.31ポイント増であり、市民ニーズに沿った事業展開が継続的に実施されていると言える。また、利用者にとって適切な施設運営がなされていることがわかる。

(2) 市民アンケート（回答者総数：109人 知っていると回答した人数：56人）

コミュニティホール七間町で開催されたミニミニ七夕まつりで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51.4%であり、前年度の47.6%と比較して3.8ポイントの増である。前年度の374人に比べ回答者総数は3分の1程度に減っているものの、認知度は上がる結果となり、良好な広報活動がなされていることがわかる。

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）

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

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、不具合の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。

今年度は、職場における交通事故防止に貢献したことが評価され、優良安全運転管理事業所として、静岡中央警察署長及び静岡中央地区安全運転管理協会会長表彰の受賞や、プールなどにおけるレジオネラ菌対策等に関する専門的知識を習得し、施設管理に活かすため、施設職員が水利用設備環境衛生士の資格を取得する等、利用者にとって安心・安全な環境を提供する姿が伺える。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、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いる。引き続き、利用者が安心・安全に利用できる施設の提供に努めてほしい。

経費縮減については、新電力会社との契約や電球のLED化等により、大きな比率を占める光熱水費の削減に努めている。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。新型コロナウイルス感染症の影響により中止せざるを得ない事業もあったが、実施場所を屋内から屋外へ変更する等、開催できる工夫をし感染予防対策を講じた上で、家族で楽しめる竹灯籠づくりの事業など、コロナ禍においても積極的に事業を実施した。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月から2か月間全館休館したが、「自宅でもできるフィットネス動画」を施設ホームページ及びYouTubeにて配信しており、利用者の運動不足解消のための事業展開も伺える。今年度は夏季期間及び11月において、迅速に事前予約申込制を導入した。近隣他市同類施設等の開館状況をいち早く把握し、施設利用者上限人数を設定する等、施設の特徴を十分に理解した感染予防対策を実施したことは高く評価できる。

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ている。また、共同事業体である静鉄プロパティマネジメントのノウハウを活かしたターゲットを的確に捉えたフリーペーパーへの広告掲載などの広報活動や施設プロモーション動画を作成し、利用者の多い静岡駅北パーキング入口のデジタルサイネージの活用をはじめ、施設ホームページやYouTubeへ掲載する等、利用促進及び施設認知度の向上において積極的に取り組んでいる。このように利用者ニーズを捉えた安心・安全な施設運営で快適な環境づくりを構築し、施設の利用促進とスポーツ推進計画の目的に沿った事業展開が行われていることがわかる。今後も、更なる創意工夫に富んだ事業展開に期待している。

※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。