

# 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 公益財団法人静岡市まちづくり公社																		
<b>1 履行状況</b>																			
業務仕様書及び事業計画書に沿って概ね適正に履行されている。																			
(1) 維持管理業務																			
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、安心・安全な利用環境の提供に努めている。																			
主な修繕内容は以下のとおりである。																			
ア プール系・浴室系ろ過機のろ材交換																			
イ プール窓枠のコーキングの実施																			
ウ 浴室サウナ天井板張替修繕																			
(2) 施設利用者数																			
令和3年度の事業実施状況は以下のとおり <span style="float: right;">単位：人</span>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2年度</th> </tr> <tr> <th>目標値</th> <th>実績値</th> <th>達成率</th> <th>実績値</th> <th>増減率</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">230,000</td> <td style="text-align: center;">149,089</td> <td style="text-align: center;">64.8%</td> <td style="text-align: center;">125,816</td> <td style="text-align: center;">18.5%</td> </tr> </table>		令和3年度			令和2年度		目標値	実績値	達成率	実績値	増減率	230,000	149,089	64.8%	125,816	18.5%			
令和3年度			令和2年度																
目標値	実績値	達成率	実績値	増減率															
230,000	149,089	64.8%	125,816	18.5%															
(参考) 令和元年度 実績値(合計)：214,361人 増減率：-30.5%																			
新型コロナウイルス感染症の影響により、5月の大型連休及び夏季期間における事前予約制による人数制限などを実施したことや、沼上清掃工場の大規模修繕により休館期間が延長されたことで目標値には届かなかったが、その影響を除けば、屋外を活用した事業を実施するなど利用者数の回復に努めており、業務は適正に実施できている。																			
(3) 事業実施状況																			
令和3年度の事業実施状況は以下のとおり																			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>■指定事業及び自主事業参加者数</span> <span>単位：人</span> </div>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3">指定事業</th> <th colspan="3">自主事業</th> </tr> <tr> <th>目標値</th> <th>実績値</th> <th>達成率</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> <th>達成率</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">16,900</td> <td style="text-align: center;">12,033</td> <td style="text-align: center;">71.2%</td> <td style="text-align: center;">3,700</td> <td style="text-align: center;">2,409</td> <td style="text-align: center;">65.1%</td> </tr> </table>		指定事業			自主事業			目標値	実績値	達成率	目標値	実績値	達成率	16,900	12,033	71.2%	3,700	2,409	65.1%
指定事業			自主事業																
目標値	実績値	達成率	目標値	実績値	達成率														
16,900	12,033	71.2%	3,700	2,409	65.1%														
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>■指定事業及び自主事業実施回数</span> </div>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2">指定事業</th> <th colspan="2">自主事業</th> </tr> <tr> <th>仕様書による規定値</th> <th>実績</th> <th>事業計画書による計画値</th> <th>実績</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3事業4教室以上</td> <td style="text-align: center;">3事業11教室</td> <td style="text-align: center;">4事業26教室</td> <td style="text-align: center;">4事業20教室</td> </tr> </table>		指定事業		自主事業		仕様書による規定値	実績	事業計画書による計画値	実績	3事業4教室以上	3事業11教室	4事業26教室	4事業20教室						
指定事業		自主事業																	
仕様書による規定値	実績	事業計画書による計画値	実績																
3事業4教室以上	3事業11教室	4事業26教室	4事業20教室																
新型コロナウイルス感染症の影響により、教室の人数制限の実施や中止にした事業もあり、参加者数の目標値には届かなかったが、「講座ポイント」を導入し、ポイントに																			

応じて景品をプレゼントするなど継続的な教室への参加を促すような工夫も見られた。その他にも、様々な年代のニーズに即した講座・イベントになるよう創意工夫を凝らしており、新型コロナウイルス感染症の影響を除けば、事業計画書に基づいて実施されている。

主な事業の参加者は、以下のとおりである。

指定事業	健康・元氣いきいき教室	募集人数	90名	参加者	77名
	アクティブレストレッシン	募集人数	60名	参加者	52名
自主事業	ズンバ教室	募集人数	48名	参加者	48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）

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、さらなる親切・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

コロナ禍における利用者マナーとして掲げられている項目を守らない方が、多く見受けられる。自分たちが他の利用者に言うとトラブルになるため、施設側でより周知に努めて欲しいと依頼したが、浴場については監視が出来ない状況であるという事しか回答として得られていない。以前はマナーを守らない利用者に対して個々に指導してくれていた。

#### 対応・回答等

マナーを守らない利用者に対して個々に指導するほか、浴室脱衣所、プール入口への利用上の注意事項などを記載した案内を掲示して周知した。

#### ② 意見・要望

親が、小4、小1、年少の男児3人を連れていく場合、小学生の子たちは2人だけで男子更衣室を利用しても良いのか。注意書きに、小学校2年生以下は保護者同伴のため更衣室の鍵の貸出はできないとあったので心配になった。また、小学生の子を女子更衣室に連れて行くのも問題だと思うので、どうすべきか事前に教えてほしい。

#### 対応・回答等

小学校4年生の子にロッカーキーを貸し出すことは可能なので、小学校1年生の子と一緒に1つのロッカーを使用していただくことは可能。また、公衆浴場法において10歳以上の男女は混浴させないこととされているため、小学1年生の子が女子更衣室をご利用することは問題がない旨を回答。

## 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：584人 満足と回答した人数：561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3年度は約96.06%の参加者から満足または大変満足である旨の回答を得ている。目標値である90%を達成しており、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：129人 知っていると回答した人数：28人）

静岡駅北パーキング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21.7%であり、前年度の51.4%と比較して29.7ポイント減少している。今回の調査では、市外に居住地を有する者の回答が半数以上を占めていることから、市外での認知度が低いと考えられる。今後は静岡市内に限らず、広い範囲での広報活動にも期待したい。しかし、今回の結果は回答者総数が少なく信頼性のある数値とは言えないため、次年度以降は、より多くの回答数を得るために実施場所等を再検討してほしい。

今後も、多彩な広告媒体を活用し、指定管理者が管理する各施設と連携を図りながら、より一層の広報活動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。

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。

また、上級体育施設管理士、プール衛生管理者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体制も構築されている。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。

経費削減については、大きな比率を占める高熱水費の削減として積極的にLED化を進めている。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。今年度は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、屋外を活用したミニ門松づくり教室や梅収穫体験など、コロナ禍においても積極的に事業を実施し、新規利用者の獲得に繋げる工夫がされている。また、利用者の運動不足解消を目的とした新たな取り組みとしては、開館前にラジオ体操を実施（参加者9,729人）し、浴室のみの利用者に運動を実施する場を提供した。

また、開設20周年の記念事業として、イベントを開催するとともに、包括連携協定を締結している静岡大学の学生の協力をもとに、オリジナルグッズを製作する等、施設の認知度向上に努めたことは大いに評価できる。さらに、地元団体や民間企業との連携・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、20周年記念事業特別割引や市の施策に呼応したプレミアムフライデー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、広報紙等の紙媒体に加え、利用率が低い30代から50代の利用者獲得を目的として、施設紹介動画を静岡市日本平動物園エントランス設置のサイネージに掲載する等、施設の特性に沿った広報活動を実施している。

このように利用者ニーズを捉えた安心・安全な施設管理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運営が行われていることがわかる。今後も、幅広い年代の利用者獲得に努め、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。