

年 度 評 価 シ ー ト

課名 商業労政課

施設の名称 静岡市東部勤労者福祉センター	指定管理者名 清水テルサ管理運営共同事業体
1 履行状況	
業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。	
(1) 維持管理業務 建築物環境衛生管理業務、プール・浴槽水循環ろ過装置保守点検等について、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ている。 なお、施設に設置されている消火器67本について使用期限を迎えることから、すべての消火器について交換を行った。	
(2) 施設利用者数 令和元年度の利用者数は183,012人で、昨年度の269,810人と比較して約32%減少した。主な要因としては、特定天井改修工事のため一定期間テルサホールの利用ができなかったことによるものと思われることから、運営については良好なものと認識している。 (テルサホール利用人数対前年比約63,000人減)	
(3) 事業実施状況 パソコン・一般教養講座等の事業については、事業計画のとおり実施されており、また自主事業として多くの講座が実施された。 主な事業の実施状況は以下のとおり。	
ア パソコン講座 (指定講座数：年間21講座以上) 59講座 (指定21講座、自主38講座)、受講者数475人	
イ 一般教養講座 (指定講座数：年間20講座以上) 73講座 (指定35講座、自主38講座)、受講者数1,156人	
ウ フィットネス・プール講座 (指定講座数：年間900時間以上) 1,681時間 (フィットネス1,205時間、プール476時間)、受講者数7,359人	
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)	
利用者からの意見・要望に対しては概ね適切な対応がとられており、即時の対応が困難である要望に対しても前向きに検討しており、良好な対応がなされているといえる。 [具体的な意見・要望と対応状況]	
<職員の対応> 意見等：プール職員のあいさつができていない。 対応：全スタッフに対し指導を行った。	

< 駐車場について >

意見等：利用者の駐車場がほしい。

対応：主催者用1台分を除き、利用者向けの駐車場はないため、近隣の有料駐車場のご利用をお願いした。

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

施設利用者に対して満足度調査を行った結果、手続き及び職員対応について、「満足」「やや満足」が97%、施設内整理整頓について、「行き届いている」「普通」が97%、再度の利用について、91%が「利用したい」と回答しており、利用者の多く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

施設利用者に限らず、一般市民が来場するイベント（「大浜ビーチフェスタ、オレンジスポーツフィールド2020」）においてアンケート調査を実施したところ、静岡市まちづくり公社が管理する施設において、東部勤労者福祉センター（清水テルサ）の認知度は17施設中6番目と、比較的高い認知度があった。（1番は駿府城公園）

(3) その他の調査

調査時に自由記載欄を設けており、感謝の言葉が多く良好な施設運営が行われている。

(4) 講座参加者アンケート

講座受講者からは講座内容について「良かった」が約9割近い評価をいただいている。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおり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

《新型コロナウイルス感染症への対応》

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請に基づき、適切な時期からイベント等の自粛や施設の休館等の対応が図られた。

この際の利用者への周知については、速やかに館内掲示板での周知やホームページでの周知を図る等、適切な時期・方法によって行われている。

また、利用者への利用料金の還付についても、市が示した方針に則り、利用者の混乱なく実施されている。

総括として、施設の管理運営については、事業計画等に基づき適切に実施されており、施設は良好な状態に管理され、運営も良好に行われている。