

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	
<p>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。</p> <p>(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。</p> <p>電力の小売り自由化及びガス長期契約に伴い、電気料については、平成28年6月から清水テルサの運営において効率が図られる新電力を採用して電気料の削減を図り、ガス契約については令和2年3月31日より長期契約の締結を行い20%の割引率を図るなど、経費節減に努めている。</p> <p>(2) 施設利用者数 令和2年度の利用者数は60,381人で、昨年度の183,012人と比較して約67%減少した。主な要因としては、新型コロナウイルス感染症による外出自粛による利用控え及び特定天井改修工事によるテルサホールの利用停止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。</p> <p>(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。コロナ禍の影響等により、プール講座については、指定回数を実施することができなかったが、その影響を除けば、事業計画に則って適正に実施されている。また、自主事業として「勤労者税セミナー」や短期で行う「今が旬！話題の手しごと体験会」、「太陽礼拝108回」と題してヨガの特別レッスン、「チンして寝るだけ！熟睡健康法～小豆カイロ作成～」など新しい生活様式に沿った少数イベントを開催するなど創意工夫がみられた。</p> <p>主な指定講座事業の実施状況は以下のとおり</p> <p>ア パソコン講座 指定講座数：21講座 実施講座数：60講座488時間（受講者数延べ339人）</p> <p>イ 一般教養講座 指定講座数：20講座 実施講座数：123講座489時間（受講者数延べ1,158人）</p> <p>ウ フィットネス講座 指定講座数：500時間 実施講座数：1,044講座1,044時間（受講者数延べ8,520人）</p>	

エ プール講座

指定講座数：400時間

実施講座数：255講座255時間（受講者数延べ2,049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]

<感染防止対策への理解を求めめるための対応>

意見：なぜ私しかいないのにマスクをしないといけないのか。

対応：ウイルスがトレーニングマシンなどに付着し、留まることを説明し、全ての利用者を守るために協力お願いした。

<フィットネス施設の施設管理への要望対応>

意見：ランニングマシン修理してほしい。保守点検はいつやっているのか。

対応：点検証明書を掲示し、即時に修理できないランニングマシンを片づけた。

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、94%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（ミニミニ七夕まつり）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4番目と、比較的高い認知度があった。

今後も更なる広報活動による認知度上昇に期待したい。

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、概ね予算のとおり執行されており良好である。

ただし、収益を上げる自主事業が中止されたことにより、収入合計254,764,932円に対して支出合計257,475,344円であった。聴取によるとコロナにより自主事業を開催できなかったことが原因であり、構造的に赤字が発生する状況でないことが確認された。開催方法の工夫などにより自主事業を再開していくことによる収支状況が改善されることを期待したい。

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。