

## 年度評価シート

課名 B X 推進課

施設の名称 港湾会館清水日の出センター・別館	指定管理者名 清水港振興グループ 代表 清水港振興株式会社
1 履行状況	
業務仕様書及び事業計画に従って適切に履行されている。	
(1) 管理運営、施設維持管理業務 管理運営業務を実施したほか、施設維持管理業務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正に行われている。	
(2) 施設利用者数 施設利用者数 161,000人 【参考】令和4年度209,100人、令和3年度105,200人、令和2年度85,600人 令和5年度の利用者数は161,344人で前年度の209,099人と比較して47,755人減少した。要因としては令和4年度はコロナワクチン接種会場として長期利用があったが、令和5年度は接種会場として利用されなかったため。 目標に対して数字上では単純に減少してはいますが、令和4年度単年度が特出して増加していた為であり、年度を追うごとに増加傾向である。 HPでPRを積極的に行うなど、利用者増加に努力した。毎月イベント情報を発信することや、利用者の利便性向上のため、施設の利用申請書等の書式をHPでダウンロードできるようにしている。 施設の設置目的である“地場産業の振興”で静岡市が推奨する“模型”に焦点をあて、7階に常設型の【モデラーズギャラリー】を設置し、また自主事業として【清水ホビーショー】【世界で一番やさしい模型教室】を開催する等、日の出地区の賑わい創出に貢献している。	
(3) 自主事業実施状況 静岡市を代表する産業である「模型」を活用し、模型業界と連携を図りながら自主事業を計画し実施した。その結果「模型」だけでなく、清水港の各施設の認知度の向上や、清水港周辺の賑わい創出、情報発信することができた。 【検証・分析】 常設型の「モデラーズギャラリー」を設置し、【清水ホビーショー】【世界で一番やさしい模型教室】を開催し、広く周知するためにSNSを活用するなど施設の認知度向上を図り、施設利用者増加に向けて努力している。	

会議室利用に関しても、前年度利用時の担当者からの引継ぎで施設担当者の対応への満足度が高く継続して利用いただいている状況となっており、高く評価できる。

**【確認結果】**

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

**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、設備などの関係上対応不可能なことを除き、適切な対応がとられている。

利用者からは施設リフォームの声や大規模リフォームの要望があるが、小規模な修繕について積極的に行っている。

また、利用者からの意見・要望に対しては、市への連絡調整も適宜行われている。

**【確認結果】**

○：適切に対応している。

**3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価**

施設利用者に対して行ったアンケートでは、5段階評価中最上位の回答である「大変満足（大変良かった）」と回答した人の割合が、「施設」では98.7%、「備品」では97.3%という高評価であった。

また、施設職員の申込時、使用時の対応について回答者全員が「大変良かった」と回答しており、良好な評価を得ている。

**【確認結果】**

○：調査の結果が概ね良好である。

**4 指定管理者の経理状況の評価**

収支状況においては、概ね予算のと通りの執行がされており良好である。

**【確認結果】**

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

**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

事業計画等に基づき維持管理や施設運営が実施されている。

顧客の満足度向上のための、接客サービスの改善等は利用者アンケートからうかがえる。また、営利目的ではなく清水港の賑わい創出を目的に、自らイベントを企画し運営している。

設備の老朽化による不具合等発生しているが、計画的な修繕を積極的に行い施設維持に向け尽力している。そのことから良好な運営がされていると評価できる。

**【評価結果】**

○：良好な管理運営であった。

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。