

年 度 評 価 シ ー ト

課名 海洋文化都市政策課

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
<p>1 履行状況</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(2) 施設利用者数 令和4年度の利用者数は209,099人で、前年度の105,272人と比較して103,827人増加した。その要因の一つは、コロナワクチン接種会場での長期利用によるものである。 また、HPでのPRを積極的に行い、利用者増加につなげた。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たことも要因の一つとして考えられる。 その結果、新型コロナウイルス感染症の影響に利用中止などは8件ほど発生したが、前年度に比べ有料利用回数についても前年比144.5%の1,220回となった。 “市民に親しまれる清水港” “地場産業の振興” “市民の福祉向上” 等に寄与すべく施設運営されており、業務は適正に実施できている。</p> <p>(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、コロナ禍の中でも模型業界と連携を取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。 主な事業の実績は以下のとおり。 ・【清水モデラーズハウス】オープンイベント（令和5年3月5日） 総参加者数：1,000人 ※アンケート結果より</p>	
<p>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）</p> <p>利用者からの意見・要望に対して、設備等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。</p> <p>利用者からは施設リフォームの声が大規模リフォームの要望があるが、階段クロスやブラインド回収など、小規模な修繕について積極的に行っている。</p> <p>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。</p>	

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88.9%、「備品」では92.1%という高評価であった。

また、施設職員の申込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。

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。

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。

※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。