

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 公益財団法人静岡市まちづくり公社
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</p> <p>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</p> <p>令和3年度の利用者数は102,549人で、昨年度の61,676人と比較して約66%増加した。主な要因としては、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により閉館していた時期があったため、昨年度よりも利用者数が増加している。</p> <p>一方で平成31年度の利用者数185,253人と比較すると約55%減少しており、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が続いていること、及び緊急事態宣言等の発出による開館時間の縮減があったことから、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</p> <p>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。緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置の発出に伴う開館時間の短縮の影響等により、プール講座については、指定時間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、新型コロナウイルス感染症の影響で、自主事業のプレミアムフライデー企画「日本酒試飲会」「ワイン試飲会」といったイベントを中止したため、代替イベントとして勤労者等の健康に資するベリーダンス体験講座やおうち時間の充実のための編み物体験講座を実施するなど、利用者ニーズを捉えてコロナ禍でも開催可能なイベントを開催するなど、仕様以上の効果を上げている。</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</p> <p>指定講座数：21講座</p> <p>実施講座数：36講座706時間（受講者数200人）</p> <p>イ 一般教養講座</p> <p>指定講座数：20講座</p>	

実施講座数：29講座602時間（受講者数304人）

ウ フィットネス講座

指定講座数：500時間

実施講座数：228講座1,129時間（受講者数4,995人）

エ プール講座

指定講座数：400時間

実施講座数：81講座346時間（受講者数1,490人）※

※緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置の発出に伴う開館時間の短縮の影響により、指定講座数の達成ができなかったが、当該期間中、施設職員は代替業務として講座中止に伴う受講者への電話連絡業務、施設利用キャンセルに伴う返金処理業務、施設の清掃及び消毒業務等に従事した。

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]

<簿記講座における問題集不使用に係る対応>

意見：簿記講座を受講しているが購入した問題集を使用していない。

対応：講座で使用する見込みであったが、実際は使用していなかったことや事前に説明が不足していたことから、当該問題集が不要な方に対しては買い取りで対応した。また今後は、講座の内容の確認や検定に向けた自習に使用することを事前に受講者に案内を行うよう講師に伝えた。

<フィットネス施設の施設管理への要望対応>

意見：ランニングマシンの表示切替ボタンが作動しないため、早期に修理してほしい。

対応：業者に依頼し、修繕を実施した。

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99%、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。

(2) 講座受講者アンケート

講座受講者から講座内容について90%が「とても良い」「良い」と回答しており、利用者ニーズに即した講座が実施されている。

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。

ただし、収入合計261,392,378円に対して支出合計268,755,090円であり、7,362,712円の赤字が発生している。聴取によるとコロナ禍でフィットネス等の利用者が減少していることが原因であり、構造的に赤字が発生する状況でないことが確認された。今後、2階フリースペースにおける事業周知、新しい生活様式に合わせた講座内容の検討、地域のイベントに合わせた事業実施などにより新規利用者の増加を図ることで、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

《事務事故の発生について》

令和3年4月17日（土）にプール水の塩素濃度が基準値0.4以上～1.0以下mg/lであるところ、2.0mg/l以上（測定最大値2.0）あり、濃度を下げる対応をしたが基準値まで下がらなかったため、プール施設を利用中止とした。利用者の健康被害等はなかったが、一時プール施設が利用できない状況が発生した。原因としては、次亜塩素自動投入機の投入スイッチの手動操作に係る確認不足であった。

指定管理者から業務改善報告書の提出を受け、表示板による次亜塩素投入作業の確認、開館前のプール水の残留塩素測定のマニュアル化など、現在は再発防止のための取組が継続して実施されている。

《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、適切な時期から営業時間の短縮の対応が図られた。

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、丁寧に利用者へに架電を行うなど、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。