

年度評価シート

課名 スポーツ振興課

施設の名称 静岡市ふれあい健康増進館	指定管理者名 静岡市ふれあい健康増進館管理運営共同事業体
1 履行状況	
<p>(1) 維持管理業務</p> <p>施設管理業務、施設利用許可等に関する業務、利用者へのサービス提供に係る業務を実施したほか、建物等の維持管理業務について、一部を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、安全・安心な利用環境の提供に努めている。</p> <p>主な修繕内容は以下のとおりである。</p> <p>ア 照明器具取替修繕</p> <p>イ ガスバルクタンク設備更新修繕</p> <p>ウ プールステンレス折り戸補修、窓枠とめアングル取替工事</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>平成30年度の利用者数は、230,722人（大人198,681人、小人32,041人）となり、前年度の227,579人と比較して、1.38%の増である。特に小人の利用者数が前年度の27,516人と比較して、16.4%の増である。これは、子育て優待カード割引の導入により子育て世代の利用が増加したことが主な要因である。</p> <p>また定期利用者、一般利用者ともに昨年度よりも入館者数が増加していることから、指定管理者の施設運営については適切に行われていると言える。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>指定事業は12事業、自主事業は28事業を実施し、延べ27,257人が参加した。各事業は、事業計画書に基づいて実施されており、市民ニーズに即した講座・イベントになるよう工夫がされている。</p> <p>主な事業の参加者は、以下のとおりである。</p> <p>ア 総合スポーツ教室ゆららキッズクラブ 定員 60名 参加者107名</p> <p>イ スローエアロビック 定員640名 参加者323名</p> <p>ウ 健康増進教室 定員120名 参加者158名</p> <p>(関節痛予防改善、水中ウォーキング、筋力アップアクア等)</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>幼児から高齢者まで幅広い年齢層が利用するため意見・要望も様々であるが、利用者からの意見・要望に対して、適切な対応が取られている。</p> <p>また、館内へのご意見箱の設置や利用者会議の実施、一般利用者・講座参加者への定期的なアンケート調査を実施し、それらの意見・要望を施設・業務改善に取り入れる体制が整えられている。即時の対応が困難である要望に対しても、前向きな検討がなされている。</p> <p>今後も、施設利用者からの意見・要望に対し、さらなる親切丁寧な対応を期待する。</p>	

[具体的な意見・要望と対応状況]

(1) **意見・要望**

食堂の食べ物にアレルギー表示がないため、アレルギー表示をしてほしいです。

対応・回答等

アレルギー表示につきましては、早急に対応し、食堂カウンター前にアレルギー使用に関する案内を掲示しました。

(2) **意見・要望**

ロッカーキーについて、プールを利用する人はプール出入口に近いロッカーキーを、ジムを利用する人はジムの出入口に近いロッカーキーを渡してほしいです。足の悪い人や冬の寒い時期は、少しでも出入口に近いロッカーを望みます。

対応・回答等

当施設につきましては、プール・トレーニングルーム・浴場と各施設ごと利用区分されておらず、全施設共通利用になっていることから、各施設ごとロッカーキーエリアを区分することは難しく、夏季繁忙期においては、利用者が多く空きロッカーが不足するため、現状では希望するロッカーキーを提供することができません。

今後、混雑時以外の時間帯（繁忙期以外の17時以降等）にお客様が希望するロッカーを提供できるか検討し、より利用者ニーズに沿った運営を心がけてまいりますので、ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。

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) 利用満足度調査（回答者総数：1,750人 満足と回答した人数：1,693人）

教室やイベント開催時に参加者向けアンケートを実施しており、満足度や改善点の調査を行っている。平成30年度は約96.74%の参加者から満足である旨の回答を得ており、事業展開は良好と言える。

(2) 市民アンケート（回答者総数：198人 知っていると回答した人数：97人）

静岡新聞社・静岡放送主催の「しずおか元気応援フェア2018」において、参加者に対し、施設の認知度等の調査を行った。その中で、静岡市ふれあい健康増進館の認知度は49.0%であり、前年度の39.7%と比較して9.3%増である。また、静岡市まちづくり公社が管理している施設の中で最上位に位置している。これは、多彩な広告媒体の利活用（『静岡気分』や『静岡リビング』への掲載、ホームページから講座申込可能など）や、静鉄グループによる広報活動（静鉄電車・バスおよび駅構内における広告掲示など）を積極的に実施している成果といえる。

今後も、指定管理者が管理する各施設と連携を図りながら、より一層の広報に努めることを期待している。

(3) その他調査

館内にご意見箱を設置するとともにホームページでお問い合わせフォームを設けており、いただいた意見については専用の掲示スペースに展示し、利用者への周知を図っている。

また、意見・要望を直接伺う機会として、一般利用者及び利用頻度の高い各同好会の代表者と利用者会議や意見交換会を実施し、施設・業務改善に努めている。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務における収支状況については、適正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

施設維持管理については、委託業者による定期的な保守管理のみに頼ることなく、指定管理者の職員による日常点検、簡易修繕を行い、不具合の早期発見と迅速な対応により、安全の確保はもとより経費削減や設備・備品の延命化を図っている。

また、上級体育施設管理士、プール施設管理士等の資格を有する職員が在籍していることや、消防署協力のもと全職員が避難誘導訓練、放水・消火訓練の実施及び普通救命講習を受講しており、不測の事態に迅速かつ適切な対応を取ることができる仕組みも構築されており、利用者にとって安心・安全な環境を提供している。

経費縮減については、大きな比率を占める光熱水費の削減として、新電力会社の導入や2月の長期休館期間に電球をLEDへ変更した。また、フロント横へデジタルサイネージを導入し、広報も兼ねた光熱水費削減を実施している。また、安価な消耗品等を購入する際にも、製品レベルについて支障がない範囲で、複数の業者から見積徴収しており、予算に準じた執行がなされていると言える。

事業全般については、利用者満足度等調査の結果によると、利用者から高い満足度を得ており、良好に実施されている。新たな取り組みとして、新規利用者向けに体験講座の開設や、JA静岡市と共催によるゆらら物産展を実施し、一般利用者の増加及び認知度向上を図った。定期利用者向けにはポイントシステムを導入し閑散期はキャンペーンも行い、定期利用者の継続利用および閑散期の利用促進を図った。また、幼児から高齢者までの幅広い世代が、各々の運動レベルに応じて参加できる事業を数多く実施するといった各種事業展開により、定期利用者・一般利用者ともに昨年度を上回る結果となった。

平成28年度から利用料金併用制導入により、弾力的な利用料金設定が可能となったが、市の施策に呼応したプレミアムフライデー割引、JAFやLINE等、幅広い媒体を活用した割引等を積極的に実施し、利用促進に取り組んでいる。今年度は、子育て優待カード割引を導入したことにより、子育て世代の利用が大幅に増加した。引き続き、利用促進のために創意工夫に富んだ利用料金設定に期待している。

※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。