

## 総合評価結果報告書

施設の名称	静岡市東部勤労者福祉センター		
課名	商業労政課		
指定管理者名	清水テルサ管理運営共同事業体		
指定期間	平成 28年 4月 1日 ~ 令和 3年 3月 31日		
評価委員会 開催年月日	令和 2年 7月 15日 (水)		
評価委員 ※ ( ) 内は職名 等を記載してく ださい。	①委員長 稲葉 光 (経済局次長兼商工部長) ②委員 谷川 良英 (産業振興課長) ③ 〃 気田 敏弘 (商業労政課長) ④ 〃 小堺 昭宏 (静岡商工会議所 産業振興課課長) ⑤ 〃 佐塚 一弘 (静岡県中小企業団体中央会 理事・事務局長)		
評価点 (各委員平均点)	87.2点	評価	A・ <b>B</b> ・C・D・E
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見	<p>仕様書に基づいた施設の管理運営はもちろん、仕様書以上の自主的な取組がなされている。</p> <p>利用者アンケート調査や利用者との普段のコミュニケーション、社会情勢の把握等、積極的に情報収集を行っており、さらなる満足度の向上と利用者獲得に努めている。</p> <p>また、勤労者福祉施設という役割だけでなく、津波避難ビル指定施設であることを理解し、近隣地域との連携を図り、危機管理体制の強化や地域貢献にも寄与しているものと考えられる。</p> <p>今後については、利用者増に向けた検証や当該施設や実施事業等についてのさらなる情報発信の強化が期待される。</p>		

## 総合評価結果総括表

施設の名 称 [ 静岡市東部勤労者福祉センター ] 課名 [ 商業労政課 ]  
 指定管理者名 [ 清水テルサ管理運営共同事業体 ]

	A 評価 委員	B 評価 委員	C 評価 委員	D 評価 委員	E 評価 委員	平均 点
<b>1 履行状況の確認</b>	<b>【配点50点】</b>					
(ア) 仕様書等に示された事業が予定通り、円滑に実施された。						
①パソコン講座 (5点)	4	4	4	4	5	4.2
②一般教養講座 (5点)	4	5	4	5	5	4.6
③フィットネス講座 (5点)	4	4	5	5	5	4.6
④プール講座 (5点)	4	5	5	4	5	4.6
(イ) 施設及び設備の維持管理 (保守・管理・点検・清掃等) が適切に実施された。(10点)	10	10	10	10	10	10
(ウ) 事故等の発生に際し、適切な対応を行った。(10点)	7	10	7	8	10	8.4
(エ) 業務を円滑に行うための職員配置がされており、適切な管理運営がなされている。(5点)	5	5	5	5	5	5
(オ) 対応マニュアルを作成のもと、危機管理対応・訓練が適切に実施された。(5点)	5	5	5	5	5	5
小 計	43	48	45	46	50	46.4
<b>2 指定管理者の創意工夫</b>	<b>【配点15点】</b>					
(ア) 指定管理者が有する人材・ネットワーク・経験を活かした自主的な取組及び事業が実施された。(15点)	10	13	12	14	13	12.4
小 計	10	13	12	14	13	12.4
<b>3 市民 (利用者) のサービスの向上</b>	<b>【配点15点】</b>					
(ア) 利用者の満足度調査を実施し、高い評価を受けた (10点)	10	9	9	9	9	9.2
(イ) 利用者の苦情等に適切に対応した。(10点)	7	8	7	8	10	8
(ウ) 施設の利用状況を把握し、改善に向けた取組がなされている。(5点)	3	4	5	5	3	4
小 計	20	21	21	22	22	21.2
<b>4 施設固有の評価項目</b>	<b>【配点10点】</b>					
(ア) 勤労者福祉センターの設置目的に沿った事業が実施されている。(10点)	5	7	7	9	8	7.2
小 計	5	7	7	9	8	7.2
合 計	78	89	85	91	93	87.2

※ 評価委員名は記載しない

※ 平均点は、少数点以下第2位を四捨五入する。

各評価委員の所見のまとめ（※各評価委員の所見をそのまま記載してください。）

【A評価委員】

- ・地域性や、指定管理者の特性を活かし連携した事業を行っており、評価できる。
- ・社会情勢や利用者ニーズの変化を踏まえ、今後の施設そのもののあり方について検討する必要があると感じる。

【B評価委員】

- ・共同事業体としての連携により、ネットワークがより広がったものと感じる。今後は、商店街や地元企業とのつながりに期待したい。
- ・新型コロナウイルス感染症の終息後に利用者がどのくらい戻ってくるのかわからないことから、市民ニーズを踏まえ、見直しを行うことが必要と感じる。

【C評価委員】

- ・指定管理者として限られた資源を有効に活用して事業に取り組んでいる姿勢は評価できる。
- ・一方、減少する利用者数に対する具体的な対策が今後も必要であり、利用者のニーズを先取りすることで、顧客の囲い込みに取り組んでほしい。
- ・民間とのすみ分けや特化型施設への変革等も検討材料である。

【D評価委員】

- ・利用者数は減少傾向にあるが、外的要因もあり、管理・運営の苦労が理解できる。
- ・他の競合施設も多くある中で、サービス向上に努めている。評価は非常に高い。

【E評価委員】

- ・自主的な取組に積極的に取り組んでいる。
- ・利用者の満足度が高く、利用者の評価は良好であるといえる。
- ・総じて目的通りの事業が展開されているが、利用者数の減少が気がかりである。また、令和2年度は新型コロナウイルスの影響も受けるため、運営面で何らかの工夫が必要である。

評価委員会としての意見

- ・全体を通して、仕様に沿った、またはそれ以上の取組みが行われるなど、施設の運営は適切に実施されているものと評価できる。
- ・指定管理者が有するネットワークを活用した連携や、広報周知活動を行っており、利用者の獲得に努めている。
- ・満足度は高く、利用者ニーズや社会情勢を捉えた事業展開が図られている。
- ・主に利用者の減少など、課題を認識し、市と連携しつつ検討するとともに、勤労者をはじめとした利用者の更なる取り込みや、施設・事業内容のPRに向け、情報発信の強化に努めていってほしい。