

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 清水テルサ管理運営共同事業体
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 施設の保守・管理・点検・清掃等の業務について実施され、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>(2) 施設利用者数 平成30年度の利用人数は269,810人で、前年度の298,245人と比較して約9%減少している。歳入額は約3%減少しているが、施設利用者の満足度は約90%と高く、概ね良好な運営がされている。</p> <p>(3) 事業実施状況 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。 主な事業の実施状況は以下のとおり</p> <p>ア パソコン講座（指定講座数：年間21講座以上） 82講座、受講者数633人</p> <p>イ 一般教養講座（指定講座数：年間20講座以上） 65講座、受講者数1,132人</p> <p>ウ フィットネス・プール講座（指定講座数：年間900時間を指定とする） 1,793時間、受講者数7,982人</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>利用者からの意見・要望に対して概ね適切な対応をとっている。即時対応が可能な場合には即時対応を、対応が難しい要望に関しても利用者への説明責任を果たしており、良好な対応がなされている。</p> <p>【具体的な意見・要望と対応状況】</p> <p>意見等：研修室前の廊下が暗いのでライトを付けて欲しい。 対応：中央管理室へ連絡し、照明を点灯した。</p> <p>意見等：浴室やサウナにて大声で話す常連客がいて不快。注意してほしい。 対応：浴室・サウナに注意掲示板を設置した。</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	
<p>(1) 市民アンケート 指定管理者が管理する他施設や参加しているイベント等において、市民アンケートを実施したところ、当該施設は高い認知度があった（16施設中2番であり、1番は「ゆらら」）。今後も近隣施設を含んだ他施設との連携を図り、広報活動に努めることを期待する。</p> <p>(2) 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、手続き及び職員の対応について、「満足」「やや満</p>	

足」が99%、施設内清掃整頓は、「行き届いている」が85%、再度の利用は、96%が「利用する」と回答しており、多くの利用者にとって、適切な施設運営がなされている。

(3) その他の調査

調査時に自由記載欄を設けているが、感謝の言葉が多く良好な施設運営がなされている。

(4) 講座参加者アンケート

パソコン講座や一般教養講座等の受講者への講座内容のアンケートを行った結果、「良かった」が約9割近く、テルサ文化祭を開催し、発表の場を設けることで、受講者のモチベーションの向上を図った講座内容として好評を得ている。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務にかかる収支状況は、おおむね良好といえる。

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

利用者満足度調査において、高い満足度を示しており、市民アンケートにおいても一定の認知度を得ている。静岡鉄道内でのテルサ広報等積極的に広報活動を実施しており、日本酒試飲会や清水にぎわい落語まつり等イベントを多く開催している。

しかし、利用者ニーズの変化やフィットネス施設などの増加により、競争も激化し利用者数が減少していることから、更なる利用者増加のための工夫に期待したい。

施設の管理運営は、事業計画に基づき適切に実施されており、良好な状態に管理運営されている。

※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。