

## 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) 施設利用者数</p> <p>令和4年度の利用者数は148,019人で、昨年度の102,549人と比較して約44.3%増加した。主な要因としては、令和2年度から令和3年度にかけて新型コロナウイルス感染症の影響による施設の臨時休館や営業時間の短縮や、それに伴う利用者の利用控えが続いていたが、令和4年度は新型コロナウイルスの影響による施設の休館等がなく、利用の再開をする市民が増え始めたことから、昨年度よりも利用者数が増加している。</p> <p>コロナ禍前の平成31年度の利用者数185,253人と比較すると約20%減少しているが、利用控えが一定程度続いていること、清水区一帯が台風15号の影響で断水が続く状況であったこと、及び令和4年11月23日から令和5年3月24日まで施設修繕のためプールを利用休止としていたことを考慮し、運営については良好なものと認識している。</p> <p>(2) 事業実施状況</p> <p>指定事業に関しては、プール講座のみ施設修繕に伴うプール利用休止の影響で指定講座数に達しなかったが、パソコン、一般教養、フィットネス講座については指定講座数を満たしており、概ね仕様に沿った適正な実施がされている。</p> <p>自主事業に関しては、パソコン講座は計画していた4講座のうち2講座を実施、一般教養講座は計画していた5講座のうち4講座の実施であった。</p> <p>パソコン講座については、定期講座でパソコンの操作や活用に関する講座を受講したいというニーズが低くなり、単発講座での受講ニーズが高まっていることが要因であり、少人数での開催では講座の採算も合わないことから、勤労者及び市民のニーズが高い単発講座の回数を増やす形で類似内容の講座を実施した。</p> <p>一般教養講座については、定期講座で連続して受講するニーズよりも単発講座でのニーズが高まったこと、及び少人数での開催では講座の採算が合わないことから、勤労者及び市民のニーズを反映した内容の単発講座の回数を増やした。</p> <p>そのほか、単発講座については事業計画では10講座の実施を目標としていたが、上記の経緯もあり、実績としては18講座の実施をした。そのほか、健康相談事業については計画どおり毎月1回（11回/年※）の実施がされた。</p> <p>総合的にみて、勤労者のニーズに合わせた講座を開催し、勤労者の健康増進、文化教養の向上、及び余暇利用の充実に資する機会を勤労者その他市民に対して、十分に提供できているものと認識している。</p> <p>※健康相談事業9月実施予定分は、台風15号被害の影響により中止した</p>	

主な指定講座事業の実施状況は以下のとおり

ア パソコン講座

指定講座数：21講座

実施講座数：47講座870時間（受講者数256人）

イ 一般教養講座

指定講座数：20講座

実施講座数：30講座701.5時間（受講者数306人）

ウ フィットネス講座

指定講座数：500時間

実施講座数：265講座1,364時間（受講者数5,456人）

うち4講座46時間（※1）はプール講座の代替講座として実施

エ プール講座

指定講座数：400時間

実施講座数：55講座234時間（受講者数1,002人）（※2）

※1 代替4講座の内訳は以下のとおり

【指定講座（フィットネスフリー講座）4講座46時間】

- ・セルフマッサージ（火）
- ・セルフマッサージ（木）
- ・スイム陸トレ（水）
- ・スイム陸トレ（木）

※2 令和4年11月23日から令和5年3月24日まで施設修繕のためプールを利用休止としており、指定講座時間数を達成できなかったが、代替として※1のとおりフィットネス場でプール講座の受講者を対象とした代替講座（指定講座）を実施した。また、そのほかの代替講座として、フィットネス無料講座（自主講座）を実施した。内訳は以下のとおり。

【自主講座（無料講座）5講座29時間】

- ・ぼかぼかストレッチ（火）朝
- ・ぼかぼかストレッチ（金）朝
- ・ぼかぼかストレッチ（金）昼
- ・肩甲骨ほぐし（火）
- ・肩甲骨ほぐし（木）

なお、当該期間中において施設職員はフィットネス施設全体の管理業務のほか、プール部門の利用休止の利用者への説明業務、定期券の延長等対応業務、プール監視業務の一部、代替講座実施業務に従事した（覚書締結済み）。

（3）維持管理状況

保守、管理、点検、清掃等の維持管理業務について、第三者委託により実施がされており、台風15号の影響による断水により採水検査業務など一部業務が実施できない期間があったが、その影響を除けば適切に業務が実施されている。

また、建築基準法に基づく法定点検（建築設備点検、昇降機定期点検、防火設備点検）についても実施及び報告がされており、点検の結果修繕等が必要な箇所について適切な対応がとられている。

## 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]

<風呂場脱衣所の壁面のカビに係る対応>

意見：脱衣所の壁のカビを何とかしてほしい。

対応：感染症対策のため、浴室の扉を開放しており、浴室からの湿気で脱衣所の壁面にカビが発生してしまっている状況。1日の中で定期的に職員が塩素系洗剤を用いて拭き取り清掃を行うことで対応した。

<カーテンウォール修繕に伴うプールの利用休止に伴う定期券の延長対応>

意見：フィットネス施設の定期券について延長等の対応をしてほしい。

対応：フィットネス施設の定期券はトレーニング場、フィットネス場、プールなど、利用箇所に限らないため、定期券の利用目的を対象者一人一人に聞き取りを行い、プール利用を目的とする利用者に対して定期券期間の延長を行った。

## 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（764件/年）

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98%、施設内整理整頓について、「行き届いている」「普通」が98%、再度の利用について、95%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) 市民アンケート

施設利用者に限らない一般の市民を対象に、団体が開催するイベントにおいて施設の認知度についてアンケート調査を実施した。

静岡市まちづくり公社が管理している施設においては、駿府城公園が最も認知度が高い結果であり、東部勤労者福祉センター（清水テルサ）52.6%の市民から認知をされているという結果であった。コロナ禍前の令和元年度に実施したアンケート調査結果の44%と比較して8.6ポイント上昇している。

### (3) 講座受講者アンケート（527件/年）

講座受講者から講座内容について94%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より執行されており良好である。

ただし、収入合計265,381,745円に対して支出合計294,006,554円であり、28,624,809円の赤字が発生している。聴取によると、コロナ禍での利用控えが一定程度続いていること、清水区一帯が台風15号の影響で断水が続く状況であったこと、及び令和4年11月23日から令和5年3月24日まで施設修繕のためプールを利用休止としていたことが原因

と考えられ、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

《屋上パネル緊急修繕にかかる対応》

令和4年12月23日に屋上パネルの浮き上がりが指定管理者から報告されるなど、迅速な対応がとられた。

これに伴い、市としても即座に該当箇所の応急処置及び屋上パネル全体の緊急的な修繕を行うことができ、施設利用者の安全性確保の観点から、適切な管理・運営がおこなわれたものと認識している。

《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の感染症対策として、検温、消毒、十分な換気、及び三密の回避などの基本的な対処がされた。特に三密の回避のため、講座の定員を減らし実施回数を増やして対応するなど、指定管理者の工夫がみられた。

また、施設職員の陽性判定及び濃厚接触者判定についても、遺漏なく市に報告がされており、上記感染症対策の実施と併せて利用者の安全に十分な配慮が行われている。

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。