

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 公益財団法人静岡市まちづくり公社																		
1 履行状況																			
業務仕様書及び事業計画書に沿って概ね適正に履行されている。																			
(1) 維持管理業務 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、安心・安全な利用環境の提供に努めている。 主な修繕内容は以下のとおりである。 ア 浴室ろ過設備の更新 イ プール内スロープ板の張替修繕 ウ 駐車場横スペースベンチの座面板修繕 エ プール内コーキングシール修繕																			
(2) 施設利用者数 令和4年度の事業実施状況は以下のとおり 単位：人																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3">令和4年度</th> <th colspan="2">令和3年度</th> </tr> <tr> <th>目標値</th> <th>実績値</th> <th>達成率</th> <th>実績値</th> <th>増減率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">230,000</td> <td style="text-align: center;">152,470</td> <td style="text-align: center;">66.2%</td> <td style="text-align: center;">149,089</td> <td style="text-align: center;">2.2%</td> </tr> </tbody> </table>		令和4年度			令和3年度		目標値	実績値	達成率	実績値	増減率	230,000	152,470	66.2%	149,089	2.2%			
令和4年度			令和3年度																
目標値	実績値	達成率	実績値	増減率															
230,000	152,470	66.2%	149,089	2.2%															
(参考) 令和元年度(コロナ前) 実績値：214,361人 増減率：-28.8% 新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、夏季期間における事前予約制による人数制限を実施したため目標値には届かなかったが、その影響を除けば、屋外を活用した事業を実施するといった利用者数の回復に努めており、業務は適正に実施できている。																			
(3) 事業実施状況 令和4年度の事業実施状況は以下のとおり																			
■指定事業及び自主事業参加者数 単位：人																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3">指定事業</th> <th colspan="3">自主事業</th> </tr> <tr> <th>目標値</th> <th>実績値</th> <th>達成率</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">20,600</td> <td style="text-align: center;">15,245</td> <td style="text-align: center;">74.0%</td> <td style="text-align: center;">4,848</td> <td style="text-align: center;">4,756</td> <td style="text-align: center;">98.1%</td> </tr> </tbody> </table>		指定事業			自主事業			目標値	実績値	達成率	目標値	実績値	達成率	20,600	15,245	74.0%	4,848	4,756	98.1%
指定事業			自主事業																
目標値	実績値	達成率	目標値	実績値	達成率														
20,600	15,245	74.0%	4,848	4,756	98.1%														
■指定事業及び自主事業実施回数																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">指定事業</th> <th colspan="2">自主事業</th> </tr> <tr> <th>仕様書による規定値</th> <th>実績</th> <th>事業計画書による計画値</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">3事業4教室以上</td> <td style="text-align: center;">3事業12教室</td> <td style="text-align: center;">4事業21教室</td> <td style="text-align: center;">4事業21教室</td> </tr> </tbody> </table>		指定事業		自主事業		仕様書による規定値	実績	事業計画書による計画値	実績	3事業4教室以上	3事業12教室	4事業21教室	4事業21教室						
指定事業		自主事業																	
仕様書による規定値	実績	事業計画書による計画値	実績																
3事業4教室以上	3事業12教室	4事業21教室	4事業21教室																
指定事業、自主事業ともに計画以上に実施されている。新型コロナウイルス感染症の影響により、教室の人数制限の実施や中止にした事業もあり、参加者数の目標値には届																			

かななかったが、特に自主事業については、ズンバやヨガなどのフィットネス事業で目標を超える集客を実現しており、コロナ禍でも高水準の実績を達成している。

その他にも、様々な年代のニーズに即した講座・イベントになるよう創意工夫を凝らしており、新型コロナウイルス感染症の影響を除けば、事業計画書に基づいて適正に事業が実施されている。

主な事業の参加者は、以下のとおりである。

指定事業	健康・元氣いきいき教室	募集人数	75名	参加者	71名
	アクティブレストレッシン	募集人数	105名	参加者	88名
自主事業	ズンバ教室	募集人数	48名	参加者	48名

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）

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。

また、館内へのご意見箱の設置や一般利用者・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。

今後も、利用者からの意見・要望に対して、更なる親切丁寧な対応を期待する。

【具体的な意見・要望と対応状況】

① 意見・要望

牛妻や麻機地域に、今後運転免許を返納する予定の知人がいるため、牛妻方面から麻機経由で運行するバス路線を作ってほしい。（意見箱にて）

対応・回答等

既存ルートにおいても利用者が増加していることから、ルート変更が難しい現状をご理解いただいた。そのうえで、定期利用者の居住地分析等を行い、運行ルートの再検討をすることを説明した。

② 意見・要望

トレーニング室のマシンで休憩又は話し込んでいる利用者があり、マシンが使えない場合がある。係員から注意もされていない。改善してほしい。（意見箱にて）

対応・回答等

当該意見をスタッフに周知し、利用者への対応・声かけを徹底するよう指導するとともに、トレーニング室内に「利用時のマナー」を掲示した。また対応を行ったことを館内掲示により周知することで意見者への回答とした。

③ 意見・要望

駐車場にて一旦停止無視により事故の発生が危ぶまれた現場を目撃した。止まれの標示等をわかりやすくしてもらいたい。（フロントにて）

対応・回答等

職員により一旦停止路面表示の塗りなおしを実施した。また目撃情報及び防犯カメラ映像から運転手を特定し、口頭注意を行った。

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) 利用満足度調査（回答者総数：755人 満足と回答した人数：739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。令和4年度は約97.8%の参加者から満足または大変満足である旨の回答を得ている。目標値である90.0%を達成しており、市民ニーズに沿った事業展開が継続的に実施されていると言える。また、利用者にとって適切な施設運営がなされていることがわかる。

(2) 市民アンケート（回答者総数：304人 知っていると回答した人数：188人）

大浜ビーチフェスタ、スルガフェス、オレンジスポーツフィールド実施会場において施設の認知度調査を行い、静岡市ふれあい健康増進館の認知度は61.8%であった。昨年度はコロナの影響により例年と比較可能な方法によるアンケートが実施できなかったため、一昨年度の51.4%と比較すると10.4ポイント増加している。一方で、昨年度の調査から考えられる市外認知度の課題については、現在行っているSNSの活用、県内配布のフリーペーパーへの掲載など、継続的な取り組みにより改善を期待する。

(3) その他調査

館内に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。

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、遊泳プール・入浴施設特有の衛生管理を始めとする各種維持管理業務が適切に実施され、また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、プール衛生管理者の資格を有する職員が在籍していることや、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体制も構築されている。引き続き、利用者が安心・安全に利用できる施設の提供に努めてほしい。

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。新型コロナウイルス感染症の対策は継続的に行っており、感染予防対策の徹底により利用者が安心して施設を利用できるよう取り組んでいる。

一部には新型コロナウイルス感染症の影響により中止せざるを得ない事業もあったが、自宅でもできるトレーニング動画のSNS配信のように、コロナ禍においても有効な事業を積

極的に実施し、新規利用者の獲得に繋げる工夫がされている。また、新たな取り組みとしてエイベックスとの連携事業や、バーチャルフィットネスの導入など、創意工夫を凝らした事業も企画されている。本年度はコロナの影響ほか諸問題により完全実施には至っていないものの、今後の展開に期待したい。また1項で述べたとおり、ズンバやヨガなどの教室が人気を博している点については、スポーツ推進計画における市民意識調査（2021年）にて、16歳以上でスポーツを「全くしない」人が一番多かった層は30代と40代の女性であるという課題解決に向けた効果的なアプローチとして高く評価できる。

施設の健康増進機能を更に高める取り組みとしては、静岡市地域包括ケア推進本部と協働でトレーニングプログラム「フレイル予防コース」や、かけこまち七間町と連携した脳の健康チェックの実施など、健康寿命の延伸に寄与している。

また、地元部農会とのイベント連携、地域への各種用具の貸し出し、地域住民への普通救命講習の実施などを通じて、常時から地域と良好な関係を構築し、館との交流を通じた地域活性化を図っている。

9月に台風15号が上陸した際には、停電により一時的な休館が発生したものの、当課と密接に連携を取り速やかに施設を復旧し、利用者サービスの低減を最小限に抑えた。また、断水被害のある清水区住民のために無償で入浴施設を貸し出し、被災者の生活支援に多大な貢献をした。

以上から、地域住民に密接したサービスを提供するとともに、利用者ニーズを捉えた安心・安全な施設管理で快適な環境づくりを構築し、施設の利用促進とスポーツ推進計画の目的に沿った運営が行われていることがわかる。今後も、幅広い年代の利用者獲得に努め、創意工夫に富んだ事業展開に期待している。

※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。