

年度評価シート

課名 商業労政課

施設の名称 静岡市南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文化振興財団
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21,893人で、昨年度の19,998人と比較して1,895人増加した。令和元年度の34,338人と比較するとコロナ禍前の水準には戻っていないものの徐々に利用者数が戻りつつある様子が窺えるようになった。</p> <p>こうした状況の背景として、来・て・こにおいて、静岡市生涯学習センターWEBサイトの一部に当該施設のサイトページが内包されているが故に、検索エンジンから講座情報がヒットし難いという課題があることに着目し、「#静岡市」「#フィットネス講座」等の検索ワードを記載することで、利用者の裾野を広げることに貢献した。また、施設利用者の拡大に向けた新規事業として「来・て・こトークシリーズ」を企画・実施することにより、施設利用者として十分に取り込めていない20～30代の層を開拓することに努めた。</p> <p>以上のことから、利用者の拡大や新たな利用者層の確保に努めており、概ね良好な運営がされている。</p> <p>(2) 事業実施状況</p> <p>パソコン講座を12コース33講座(408時間)、フィットネス講座を11コース32講座(320時間)実施しており、仕様書に定める指定講座数を満たしている。</p> <p>新規事業の「来・て・こトークシリーズ」では、内容がポップカルチャー系であることから、SNS(生涯学習センターのツイッター)による情報発信を積極的に行った他、講座の講師にもリツイートを協力依頼することで施設のみが発信する情報ではリーチしきれなかった講師のフォロワー層にもリーチすることができた。また、事業との親和性の観点から、市内書店、雑貨店、カフェ等のお店に直接チラシを持ち込み、配架依頼する取組も行ったことにより、講師や事業内容だけでなく、施設の周知にも貢献している。</p> <p>上記のような取組もあり、2回の「来・て・こトークシリーズ」により「当館事業に初めて参加した方」が71.9%に昇った他、フィットネス講座の受講者の19%が新規受講者となる等各事業の相乗効果から当館全体の講座利用者数向上に繋がる効果を上げている。</p> <p>主な指定事業の実施状況は下記のとおり</p> <p>ア パソコン講座</p> <p>指定回数 7コース33講座(380時間)</p> <p>実施回数 12コース33講座(408時間)、参加者数146人(前年40講座、124人)</p>	

イ フィットネス講座

指定回数 26講座 (260時間)

実施回数 32講座 (320時間)、参加者数574人 (前年40講座、528人)

(3) 維持管理業務

建築物環境衛生管理業務等については第3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ている。

なお、利用者の満足度を左右するトレーニング機器を中心に修繕を行い、また、防災の観点から緊急性の高い箇所についても適正に行われており利用者の利便性及び安全性の確保に努めている。

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代替措置を講ずる又は今後の事業への反映を検討するなど、良好な対応がなされているといえる。

<「初級エアロ火曜」から「入門エアロ火曜」について>

意見：レベルが高くついていけないことがあるので少し優しいステップを入れて欲しい。

対応：低強度を望む複数の受講者の声を反映させ、下半期から「入門エアロ火曜」へ変更した。その結果、受講者の増加に繋がった。

<パソコン講座におけるマンツーマン指導に関する要望について>

意見：パソコンに不慣れな方はマンツーマンの指導を求める傾向がある趣旨の意見

対応：マンツーマンの指導を求める受講者への対応の機能を次年度、パソコン相談室に集客させることとした。

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

施設利用者に対して、満足度調査を行った結果、施設職員の対応について、98.4%が「満足」「ほぼ満足」、施設内の清掃や整理整頓について98.8%が「満足」「ほぼ満足」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といえる。

(2) 市民アンケート

生涯学習に関する意識調査を実施し、全10問について意見を広く収集した。

WEBの講座であれば仕事が終わってから学べるので夜の学習を増やしてほしい、土日の講座があいろいろあってほしい、電話予約よりネットでできたらうれしい、といった講座に関する意見、要望のほか、どんな感じで活動しているのかよくわからない、情報が入ってこない、活動内容を知る機会がない、といった施設に対する意見もあった。施設の認知度向上や利用促進に繋がる情報発信の方法に更なる工夫が必要である。また、資格取得や職業能力向上のための学習や情報交換をする機会、地域で行われるお祭りなどのイベント参加が増加しており、コロナ禍の活動自粛傾向から動きが見られるため、社会の変化や市民のニーズに沿う事業内容の検討に期待したい。

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。なお、物価高騰による光熱費の高騰分に対応するための指定管理業務収入（増額分）が発生する等外部環境の変化が運営費に影響する事態もあったことから、今後も経理状況の適正な管理が求められる。

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

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、3館複合施設であることを活かした周知を行う等、運営面についても良好に行われている。

※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。