

年 度 評 価 シ ー ト

課名 商業労政課

施設の名称 東部勤労者福祉センター	指定管理者名 (公財) 静岡市まちづくり公社
1 履行状況	
<p>(1) 目標達成</p> <p>ア 利用者数 目標値 270,000 人、R5 実績値 182,999 人 (前年度 148,019 人) (前年度比 123.6%) 【参考】令和元年度 (コロナ前) 実績値185,253人、▲2%</p> <p>イ 勤労者の利用率 目標値90%、実績値90%</p> <p>(2) 人員配置状況 正規職員 4 人、嘱託員 2 人、パート 7 人、夜間勤務者 4 人</p> <p>(3) 事業実施状況 静岡市勤労者福祉センター条例第 18 条の規定に基づき、条例第 22 条各号に掲げる東部勤労者福祉センターの管理 (以下「管理業務」という。) について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。</p> <p>ア パソコン講座 目標値 21 講座/年、420 時間以上、1 講座 1 回あたり 2 時間 実績値 (指定講座) 23 講座、436 時間 (自主講座) 23 講座、394 時間 Microsoft Office 系、資格取得系の勤労者向け講座の開催に努めており、類似講座への案内などの導線管理もなされている。</p> <p>イ 一般教養講座 目標値 20 講座/年、400 時間以上、1 講座 1 回あたり 2 時間、短期講座 10 項目 実績値 (指定講座) 20 講座、443 時間 (自主講座) 17 講座、276 時間 (短期講座) 17 講座、474 名参加 余暇利用は平日の夜間、資格取得は休日、などのように講座の種類に応じて開催日を設定、勤労者の受講率上昇に努めている。</p>	

ウ フィットネス講座

(スタジオ講座) 目標値：年間 500 時間以上、1 講座 1 時間

実績値：1,506 時間 (296 講座)

スクール講座などは 1 講座あたりの時間が長いいため、講座数の割に時間数が多くなっている。

(プール講座) 目標値：年間 400 時間以上、1 講座 1 時間

実績値：409 時間 (89 講座)

こちらも 1 講座の時間が長く、スタジオ講座と同様の結果となった。

【検証・分析等】

以上のとおり、おおむね目標値は達成されており、また、利用者に応じた工夫も見られることから利用者のニーズに対する講座の提供は十分になされているといえる。

【確認結果】

○：協定書の内容が適正に履行されている。

利用者数の目標値は未達だが、目標に掲げた 270,000 人という数値は、現実的に達成すべきものというより、目指すべき理想の状態といった性質の方が近いこと、加えて前年度比 23%以上の利用者数増により、コロナ禍による大幅な利用者数減前の状態と同水準にまでの回復が見られることから、○とする。

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）

【具体的な意見・要望の内容と対応状況】

意見等：ワーキングスペースを設置してほしい。WEB 会議可能にしてほしい。

対応：新たな貸館形態の要望として承る。現状小部屋を設置して貸し出しというのは難しいため、PC ルームにパーティションを設けるなど、方法を検討中。

【検証・分析等】

利用者からの意見に対しては、対応可能なものについては迅速な対応がなされており、対応が困難なものについては、その理由を明確に示している。また、即時に対応ができないものや、条例で定まっているものに対しても、上記のように工夫をして対応している。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

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、手続きや職員対応の満足度のアンケート調査を実施。
「満足」「やや満足」等と回答した人数 846 人（回答者数 853 人、99.2%）

【検証・分析等】

利用者の施設サービス満足度は高い。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

施設の利用者に限定せず、一般市民を対象として、外部団体主催のイベントにて施設の認知度に対する意見等を求める調査を実施。

ア 対象者

市内 3 か所で開催されたイベントの参加者 536 人
(対象者居住地：葵区 16.7%、駿河区 56.0%、清水区 12.3%、その他 15.0%)

イ 当該施設を知っていると回答した人

209 人（回答者総数 536 人、39%）

【検証・分析】

市民アンケートでは、施設の認知率は 39% に留まったが、対象者の居住地は駿河区の比率が半数以上と高く、清水区在住の市民は 12.3% であったことを勘案すると、良好な調査結果であったといえる。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

4 指定管理者の経理状況の評価

【収支状況】

指定管理業務についての収支状況については、適正に執行されている。

【検証・分析等】

収入状況はコロナ禍以後、落ち込んだ時期もあったが上下しながらも以前のその 8 割程度まで回復している。対して支出は毎年度ほぼ変わらないが、臨時的な修繕などもある中、柔軟に対応しているといえる。

新規利用者の開拓により、赤字の改善を期待するところは前年度と変わらない。

【確認結果】

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

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

【検証・分析等】

講座の実施等について、意欲的かつ工夫をもって実施されており、利用者数は目標値に及ばないものの、収支・利用者数ともにコロナ禍による打撃から徐々に回復している様子がみられる。

課題として、就業者の利用数の低さが挙げられる。就業者の利用者数割合を目標の1つに掲げ、講座内容も実務的なものを増やすなど、工夫は見られるが、PC講座・教養講座の利用者割合は60歳以上が6割程度を占める。目標に掲げた就業者割合も、報告上は9割超で達成としているが、その集計方法は必然的に就業者の利用割合が高い貸館業務による割合（就業者751人、未就業者76人）と、フィットネス利用者（就業者32人、未就業者10人）を人数で合算し就業者783人、未就業者86人の90%としており、文化教養講座なども考慮に入れば、施設全体の利用者内訳の実態とは大きく異なる。

よって、引き続き利用者のニーズに応えた対応をしつつ、勤労者を目標に据えた新規利用者開拓を期待したい。また、勤労者福祉施策の見直しについても協働で進めたい。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。