

## 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
<p>1 履行状況</p> <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</p> <p>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。</p> <p>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、仕様書記載の上限修繕費1,527,78円を超える1,574,906円の修繕を行い、また、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確保に努めた。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和元年度の利用者数は14,528人で、昨年度の34,338人と比較して約57%減であった。主な要因としては、新型コロナウイルス感染症の影響によるところが大きい。コロナ禍への不安を抱えつつも安心してジムでエクササイズをしたいという利用者の要望に応えるため、フィットネス講座では定員を従来の約半数に抑えつつ、例年定員を超過する人気事業「ヨガ金曜」に関しては二部制を導入するなど利用者の安心・安全とエクササイズの機会提供の両立に努めており、概ね良好な運営がされている。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>パソコン講座を10コース33講座(416時間)、フィットネス講座を7コース30講座(300時間)、トレーニングインストラクター指導事業を153回、その他自主事業を8講座実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため一部の事業を中止又は一部中止し、パソコン講座を26講座(278時間)、フィットネス講座を23講座(230時間) トレーニングインストラクター指導事業を123回、その他自主事業を5事業実施した。</p> <p>パソコン講座については、パソコンをこれまで使用していなかった方が就職や転職等に活用するケースもみられ、コロナ禍における需要の高まりに対応した。</p> <p>フィットネス講座については、利用者アンケートにおいて「良い」「非常に良い」合わせて97%という高い満足度となった。また、トレーニングルーム休止期間中に、健康文化交流館公式YouTubeチャンネルにて動画「おうちでストレッチ」を配信し、自宅で過ごす市民に向けて情報発信を行うなど新しい生活様式に対応した創意工夫がみられた。</p> <p>自主事業については、「初心者対象パソコン相談室」や、「活カアップ講座リラックスタイム」を実施し、満足度は97%にのぼるなど、創意工夫がみられた。</p> <p>主な事業の実施状況は下記のとおり</p>	

ア パソコン講座

指定回数 7コース33講座（380時間）

実施回数 10コース33講座（416時間）、参加者数73人（前年33講座、153人）

イ フィットネス講座

指定回数 26講座（260時間）

実施回数 30講座（300時間）、参加者数290人（前年28講座、831人）

ウ トレーニングインストラクター指導事業

指定時間数：260時間

実施時間数：282時間

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など、良好な対応がなされているといえる。

<シャワールーム>

感染症拡大防止対策として浴槽の利用を停止していることに伴ってシャワールームが寒いとの声が寄せられた。これに対して、浴槽使用再開までの暫定措置として更衣室に暖房を入れて浴室ドアを開けることで対応するなど、利用者の声に耳を傾けた真摯な対応をしている。

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

施設利用者に対して、満足度調査を行った結果、施設職員の対応について、97.3%が「満足」「ほぼ満足」、施設内の清掃や整理整頓について97.8%が「満足」「ほぼ満足」「普通」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。また、施設利用者に限らないアンケート調査を実施したところ、静岡市文化振興財団が管理する施設において、南部勤労者福祉センターを含む健康文化交流館来・て・この認知度は16施設中6番目、利用度は16施設中7番目であった。今後も更なる広報活動による認知度上昇に期待したい。

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。また、指定管理者の管理経費の見直し等による経費削減が行われており、今後も更なる努力を期待したい。

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

《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への対応については、市の要請に基づき、適切な時期からイベント等の自粛や施設の休館等の対応が図られた。

この際の利用者への周知については、速やかに館内掲示板での周知やホームページでの周知を図る等、適切な時期・方法によって行われている。

また、利用者への使用料の還付についても、市が示した方針に則り、利用者の混乱なく実施されている。

各種講座について、利用者のニーズに合わせた工夫を行うことで、高い満足度を得ることができており、指定管理者の努力がうかがえる。

一方で、講座によっては定員に満たないものもあるが、パソコン講座についてはレベルに応じた開設や回数見直しを、フィットネス講座については感染拡大防止のため定員制限により申込落選者が増加しているため二部制の導入やリピーターのための新規講座の開設をするなど利用者のニーズを満たすと共に新規利用者の拡大を図るためのPDCAサイクルの構築と情報の共有化を進めており、課題解決の見通しが立っている点は評価できる。

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、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。**