

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																									
(1) 目標達成 ア 利用者満足度 目標値90%、実績値99%（前年度96%）、達成率110.0%（前年度比103.1%） イ 利用者数 目標値230,000人、実績値186,931人（前年度193,362人）、 達成率81.3%（前年度比96.7%） 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値：214,361人 (2) 人員配置状況 正規職員9人、パート28人 (3) 業務実施状況 令和7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 <table border="1"><thead><tr><th>目標値</th><th>実績値</th><th>達成率</th></tr></thead><tbody><tr><td>21,500</td><td>19,783</td><td>92.0%</td></tr></tbody></table> ■指定事業実施回数 <table border="1"><thead><tr><th>目標値 (仕様書)</th><th>実績値</th><th>達成率</th></tr></thead><tbody><tr><td>3事業</td><td>3事業</td><td>100%</td></tr><tr><td>4教室以上</td><td>12教室</td><td>300%</td></tr></tbody></table> ■自主事業実施回数 <table border="1"><thead><tr><th>目標値 (事業計画書)</th><th>実績値</th><th>達成率</th></tr></thead><tbody><tr><td>4事業</td><td>4事業</td><td>100%</td></tr><tr><td>28教室</td><td>23教室</td><td>82.1%</td></tr></tbody></table> (4) 維持管理業務 主な修繕内容は以下のとおりである。 ア 男子サウナタイマー交換修繕 イ 地下ピットマンホール蓋修繕 ウ 地下ピットマンホール蓋修繕 エ 地下ピットマンホール蓋修繕		目標値	実績値	達成率	21,500	19,783	92.0%	目標値 (仕様書)	実績値	達成率	3事業	3事業	100%	4教室以上	12教室	300%	目標値 (事業計画書)	実績値	達成率	4事業	4事業	100%	28教室	23教室	82.1%
目標値	実績値	達成率																							
21,500	19,783	92.0%																							
目標値 (仕様書)	実績値	達成率																							
3事業	3事業	100%																							
4教室以上	12教室	300%																							
目標値 (事業計画書)	実績値	達成率																							
4事業	4事業	100%																							
28教室	23教室	82.1%																							

【検証・分析等】

・コロナ禍が明けたものの、コロナ期間中に減少した定期利用者数が、以前の利用者数に戻らなかった。また、今年度も沼上清掃工場の大規模点検・修繕により約1カ月半に渡り、休館としたことから目標値には届かなかったが、SNS（LINE）を活用した情報発信強化の継続や物価高騰の影響により遠出を控え、近場で過ごす傾向が強まったことにより、市内及び近隣市町からの一般入館者の区分で来場が増加するなど、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。

・指定事業、自主事業ともに概ね計画通りに実施されている。

指定事業では、繁忙期及び土日祝において、来館者数が増加したことから、安全面を考慮し、プールやスタジオでの教室を制限したため、目標人数には届かなかった。

自主事業については、水中ウォーキング無料体験講座にて前年度平日14時開催の参加者が多かった状況を踏まえ、今年度全3回の開催時間を14時に変更したところ、全ての回で定員を上回る応募あったうえ、サブ講師を配置し落選者を出さないよう受入体制を整えるなど参加者増加に努めている。

また、フィットネス口座においてもズンバ月曜コースで定員を上回る応募があり講師と調整のうえ、落選者を出すことなく口座を開催した。

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、そば打ち体験教室などによる食育やミニ門松づくり教室などによる文化教養の観点からも、利用者満足度を高める事業の展開ができている。

主な事業の参加者数は、以下のとおりである。

(指定事業)	ゆららキッズクラブ	目標人数 640名	参加者 589名
	水中ウォーキング	目標人数 280名	参加者 317名
(自主事業)	水中ウォーキング無料体験講座	目標人数 30名	参加者 49名
	ズンバ（月曜コース）	目標人数 470名	参加者 580名

・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ており、利用者の安心・安全な環境の提供に努めている。

【確認結果】

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

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）

【具体的な意見・要望と対応状況】

① 意見等

ジム・プール・浴室といろいろ充実していてとても良いと感じたが、車を持っていない者にとってはとても利便性が悪く、来ることができない。もっと静岡駅方面、もしくは静鉄駅のどこかへつながるシャトルバスの便を増やしてほしい。

対 応

シャトルバスの運行については令和6年11月より一部内容を改定し、試行して

いる。車両やドライバーに限りがあるが、今後も定期利用者の居住地分析などを行い、検討していく。

② **意見等**

ジムを利用しているが、ほかの利用者の視線が気になるためレイアウトを変更してほしい。

対 応

提案のあったレイアウト変更について、電源位置や安全確保の観点から大きく変更することは難しい。また、特定の個人に関する状況をもとにした配置変更は、全体の公平性の観点から慎重に対応する必要がある。

【検証・分析等】

幼児から高齢者まで幅広い年齢層が利用するため様々な意見・要望があるが、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、ホームページの問い合わせフォームの実装、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。また、頂いた要望を全て叶えるのではなく、全体の公平性の観点から判断を行っていたり、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。

【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) 利用満足度調査

施設の満足度を把握したいため、施設利用者に対し、アンケート調査を実施した。

【調査結果】

回答者総数：897人、「大変満足」「満足」と回答した人数：888人（満足度99.0%）

【検証・分析等】

令和7年度は参加者から99.0%の満足または大変満足である旨の回答を得た。目標値である90.0%を大きく超えており、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ことが確認でき、利用者にとって適切な施設運営がなされていることは高く評価できる。

【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

施設の認知度を調査するため、イベント参加者に対し、アンケート調査を実施した。

対象イベント：スルガフェス2025、しみずワクワクまつり2025

【調査結果】

回答者総数：221人、「知っている」「聞いたことがある」と回答した人数：103人（認知度46.6%）

【検証・分析等】

静岡市ふれあい健康増進館の認知度は、46.6%であった。昨年度の47.7%と比較すると1.1ポイント減少している。指定管理者が管理する各施設で行ったイベント事業において、割引券の配布などを行い、施設の知名度を上げる施策をおこなっているものの、アンケート調査による認知度はほぼ横ばいであった。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(3) その他調査

館内意見箱を設置するとともにホームページに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館内掲示スペースに展示することで、利用者への周知を図っている。

【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。

【検証・分析等】

令和6年度に引き続き支出超過が見られる。年間消費が見込まれる消耗品等については、単価契約で契約締結するなどの工夫をしており、施設費の削減は見られたものの、利用者減少に伴う利用料金収入や教室受講料が減少している。

【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

●総括的な評価

【検証・分析等】

令和6年度にはレジオネラ属菌が検出される事務事業事故が発生したが、令和7年度は未検出であり、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、安全の確保とともに、経費削減や設備・備品の延命化を図っている。

また、上級スポーツ施設管理士、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いるなど、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。

事業全般として、利用者満足度等調査の結果から、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。

空きスペースを有効活用し、書籍の充実を図ったり、キッズスペースを設置するなどの取組が利用者満足度の向上に寄与しており評価できる。また、利用者サービスの質の向上を図るため、外部有識者による施設のモニタリングや職員研修を実施するとともに、スタッフの個別意識調査や接客・接遇マニュアルの再確認を行うなど利用者サービスの向上に努めている。

一部事業で、IA姿勢解析を導入するなど、創意工夫を凝らした事業の企画やデジタルサイネージやSNSを活用した、利用者への情報発信の強化による施設利用者、教室受講者の増加に期待したい。また、1項で述べたとおり、ズンバ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が、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の協働で実施した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、健康福祉部地域リハビリテーション推進センターと連携・共同した「しぞ〜かでん伝体操」と「わくわく体操」の普及促進事業など、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、地元情報誌の設置などを通じて、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。

市民サービスの向上の取り組みとしては、繁忙期の定期利用者専用受付や退館専用受付の設置による列待機の緩和や来館ポイント景品の見直しなど、利用者のニーズに合わせて、柔軟に対応している。

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。

【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。