

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) 目標達成										
ア 利用者満足度 目標値90%、実績値98%（前年度97.8%）、達成率108.9%（前年度比100.2%）										
イ 利用者数 目標値230,000人、実績値187,917人（前年度152,470人）、達成率81.7% （前年度比123.2%）										
【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11人、パート28人										
(3) 業務実施状況 令和5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" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">目標値</th> <th style="width: 33%;">実績値</th> <th style="width: 33%;">達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>23,000</td> <td>22,439</td> <td>97.6%</td> </tr> </tbody> </table>	目標値	実績値	達成率	23,000	22,439	97.6%				
目標値	実績値	達成率								
23,000	22,439	97.6%								
■ 指定事業実施回数										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">目標値 (仕様書)</th> <th style="width: 33%;">実績値</th> <th style="width: 33%;">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>	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 (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%								
■ 自主事業実施回数										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">目標値 (事業計画書)</th> <th style="width: 33%;">実績値</th> <th style="width: 33%;">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>35教室</td> <td>125%</td> </tr> </tbody> </table>	目標値 (事業計画書)	実績値	達成率	4事業	4事業	100%	28教室	35教室	125%	
目標値 (事業計画書)	実績値	達成率								
4事業	4事業	100%								
28教室	35教室	125%								
(4) 維持管理業務 主な修繕内容は以下のとおりである。										
ア プール内スロープ板の滑り止め修繕										
イ トレーニング室屋外デッキ修繕										

- ウ キッズプールノンスリップ床修繕
- エ 湧水ポンプ漏電ブレーカー修繕

【検証・分析等】

・新型コロナウイルス感染症が、5月より5類へ移行したものの、コロナ禍以前の利用率には戻らなかった。また、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、その影響を除けば、屋外を活用した事業や体験講座の実施を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。

・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。

指定事業では休館期間の延長により、中止した事業や、新型コロナウイルス感染症の影響により、人数制限をした教室もあり、参加者数の目標値には届かなかった。

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、事業計画書に基づき、適正に事業が実施されている。

主な事業の参加者数は、以下のとおりである。

(指定事業)	健康・元氣いきいき教室	目標人数 108名	参加者 114名
	アクティブレストレッシン	目標人数 126名	参加者 113名
(自主事業)	ズンバ教室	目標人数 360名	参加者 504名
	はじめてのヨガ	目標人数 371名	参加者 497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

パソコン講座サークルを行っている方より、講座開催時に、WiFiが繋がらない参加者が大勢いる。（フロントにて）

対応

同時に接続できる数は150台である。150台が続けて利用できる時間は4時間であるため、151人目の利用者については4時間後の接続として保留される。現行の機器的な問題を踏まえ、新たな投資ができないことから、連続で4時間まで利

用できるとしていたところを、1時間に変更した。また、サークルで使用する場合は、使用する部屋にハブをセットして有線で利用してもらうこととした。

② **意見等**

浴室の脱衣所でスマホを操作している人がおり、盗撮の可能性もあるので、パトロール等をお願いしたい。(職員あて)

対応

浴室内の更衣室は巡回していない。また、監視カメラについても着替える場所への設置はできないため、不審に思った場合、スタッフまで声をかけて欲しい。さらに、貼紙による注意喚起を行う。

【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、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することで、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、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、更なる親切丁寧な対応を期待する。

【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：950人、「満足」「やや満足」と回答した人数：932人（満足度98.1%）

【検証・分析等】

令和5年度は参加者から98.1%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：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

【調査結果】

回答者総数：536人、「知っている」「聞いたことがある」と回答した人数：266人
(認知度49.6%)

【検証・分析等】

静岡市ふれあい健康増進館の認知度は、49.6%であった。昨年度の61.8%と比較すると12.1ポイント減少している。一方で、公社の教室・講座・イベント等の参加経験については約25%であり、昨年度の約19%と比較し、6ポイント増加している。これは、イベント参加などによる施設紹介チラシの配布などの効果が出ているものと考えられるが認知度の向上には繋がっていないと考えられる。現在の課題については、現在行っているSNSの活用やフリーペーパーによる広報等、継続的な取り組みにより改善を期待する。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(3) その他調査

館内に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】

指定管理業務についての収支状況については、新型コロナウイルス感染症が5類へ移行されたものの、コロナ前の利用率までには回復しておらず、利用料金収入は全盛期の78%程度にとどまっている。ただし、教室利用については、参加定員を超える事業が多く出ていることから、実施回数を増やすなど教室収入の増加につなげている。さらなる利用者拡大に向け、新規事業の企画やプロモーションに期待したい。

【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	有
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

●事務事業事故について（レジオネラ属菌検出）

【指摘事項・原因】

貯湯槽の温度設定はシステムにより管理されているため、通常業務の中で貯湯槽温度を確認しておらず、条例第4条第1項第7号で定める温度（通常60℃）を一定時間下回っていたと考えられる。浴槽内の遊離残留塩素濃度は、5回/日の測定を行い、低下時には塩素の補充を行っていたが、著しい利用の集中等により測定間において、規則第11条第1項第1号で定める濃度（0.4mg/L）を一定時間下回っていた事が考えられ、保健所の立入検査時には、実際にこれを下回るケースがあった。

【改善状況】

貯湯槽温度の定期確認及び記録することとした。60℃を下回る時間がでないよう、自動温度設定の見直しを行った。（60℃設定→63℃設定に変更）

利用状況により遊離残留塩素濃度に誤差が生じる場合でも、0.4mg/Lを下回る時間がでないよう、自動塩素注入濃度設定の見直しを行った。

（0.8mg/L設定→1.0mg/L設定に変更）

●総括的な評価

【検証・分析等】

事務事業事故の発生はあったが、それ以外の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。

一部事業では、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。さらに、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を強化しており、特にLINEでの情報発信は、JPPC日本公共スポーツ施策推進協議会が主催する広報大賞で、3位以内の成績を残すなど、利用促進に繋がる取り組みとして、高く評価できる。また、新型コロナウイルス感染症が5類に移行されたことに伴い、中止していた豚汁振る舞いの再開や、定員数を縮小していた手作りそば・うどん作りの定員数を、コロナ禍前の水準に

戻すことで、利用者の満足度向上に繋げている。さらに、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、初心者ドローン講習会など、創意工夫を凝らした事業も企画されている。本年度は、コロナ禍前の利用率には、回復してはいないものの、参加人数においては、昨年度を上回っている事業が多くみられることから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協働でトレーニングプログラム「フレイル予防コース」や、静岡市高齢者福祉課と連携して「ハッピーシニア体験ツアー」を誘致、かけこまち七間町と連携した脳の健康チェックの実施、静岡番町市民活動センターのイベントに参加し、しぞ〜かでん伝体操の運動指導など、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、社会的変化（静鉄バス時刻表改正等）に伴う無料シャトルバスの時刻表の見直しや、例年実施している開館時の番号札の設置に加え、受付窓口を、定期券所持者の窓口と一般利用者の窓口を分けて、待機列の緩和を行うなど、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。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。

【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。