

# 年 度 評 価 シ ー ト

課名 スポーツ振興課

|   |  |        |        |        |       |
|---|--|--------|--------|--------|-------|
| 施設の名称<br>駿府城ラン・アンド・リフレッシュステーション   | 指定管理者名<br>スポーツ・まちづくり共同事業体<br>代表：(公財) 静岡市スポーツ協会 |        |        |        |       |
| <b>1 履行状況</b>   |  |        |        |        |       |
| 業務仕様書及び事業計画書に従って適切に履行されている。   |  |        |        |        |       |
| (1) 目標達成  |  |        |        |        |       |
| ア 利用者満足度<br>目標値90%、実績値98.5% (前年度98.3%)、達成率109.4% (前年度比100.2%)                                     |  |        |        |        |       |
| イ 利用者数  |  |        |        |        |       |
|   | 令和5年度  | 令和4年度  |        |        |       |
|   | 目標値<br><small>(事業計画)</small>                   | 実績値    | 達成率    | 実績値    | 増減率   |
| 全利用者  | 29,000   | 29,512 | 101.8% | 28,146 | 4.9%  |
| (うちロッカー利用者)   | 5,500  | 4,367  | 79.4%  | 3,327  | 31.3% |
| <b>【参考】</b> 令和元年度 (コロナ) 実績値 (合計) : 25,993 人   |  |        |        |        |       |
| (2) 人員配置状況<br>正規職員0人、パート12人<br>(このほか、中央体育館の職員1名がR&Rを兼任している)                                       |  |        |        |        |       |
| (3) 業務実施状況<br>令和5年度の事業実施状況は以下のとおり。  |  |        |        |        |       |
| <b>■</b> 指定事業及び自主事業参加者数 (単位：人)  |  |        |        |        |       |
|   | 目標値 (仕様書)                                      | 実績値    | 達成率    |        |       |
|   | 590  | 635    | 107.6% |        |       |
| <b>■</b> イベントによる利用 (単位：件)   |  |        |        |        |       |
|   | 目標値 (仕様書)                                      | 実績値    | 達成率    |        |       |
|   | 24   | 26     | 108.3% |        |       |
| (フラダンス発表会、ノルディックウォーク体験会等)   |  |        |        |        |       |
| (4) 維持管理業務<br>主な修繕業務は以下のとおり。  |  |        |        |        |       |
| ア 手洗い排水詰まり修繕<br>イ エスプレッソマシン修繕<br>ウ 液晶テレビ修繕<br>エ 男女更衣室各所戸開閉調整修繕<br>オ ポスターフレーム取付修繕<br>カ 女子更衣室天井内装修繕 |  |        |        |        |       |

**【検証・分析等】**

・新型コロナウイルス感染症は5類へ移行したが、コロナ前の生活水準には戻っていないことが考えられ、ロッカー利用者数が目標値に届かなかったが、交流スペース等の利用者数は増加しており、チラシ配布などの認知度向上に向けた施策が功を奏している。

・「初心者ジョギング教室」をほぼ毎月、ビジネスパーソンが参加しやすい平日の夜間に開催した。静岡マラソンのエントリーランナーを対象とした「走り方教室」や、小学生とその保護者が対象の「おやこdeラン」を開催するなど、ランニングを中心とした教室を展開した。ウッドデッキスペースの活用や、他の団体と連携した事業を行うことで、利用者の増加に向けた取り組みも見られた。

指定事業である「シニアウォーキング」、「テラスヨガ」、「おやこdeラン」などでは、各対象者別に、立地や施設特性を生かした多彩な事業展開を行っており、その取り組みは評価できる。

自主事業である「グルランR&R」では、スムージーのサービスを受けられるポイントカードを作成し、事業への継続参加を促進している。その他の事業でも、民間団体と連携し、利用者のサービス向上に繋がる事業展開を行っており、その取組は評価できる。

募集人数には満たない事業があるものの、前年度から参加者が大きく増加した事業もあり、全体の目標値にも達成しているため、業務は適正に実施できている。

教室を継続して受講する参加者が増える中、新規受講者が気軽に参加しやすい練習プログラムや、雰囲気作りを工夫し、さらなる利用者拡大に期待したい。

主な事業の参加者数は、以下のとおりである。

|        |            |      |      |     |                       |
|--------|------------|------|------|-----|-----------------------|
| (指定事業) | 初心者ジョギング教室 | 募集人数 | 360名 | 参加者 | 322名<br>(前年度参加者 247名) |
| (自主事業) | グルランR&R    | 募集人数 | －    | 参加者 | 180名<br>(前年度参加者 113名) |

・施設管理業務、利用者へのサービス提供に関す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】**

**意見等**

ロッカーを使うだけで300円は割高に感じる。200円くらいが嬉しい。

**対応**

更衣室料金は条例で設定されている金額である。また、更衣室内の利用状況の把握が困難であるため、更衣室（ロッカー、シャワー室）としての利用料金であることをご理解いただきたい。

**【検証・分析等】**

利用者からの意見・要望に対しては適切な対応がとられている。

今後とも、多様な利用者の意見・要望に対して、適切な対応が取られることを期待する。

**【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) 利用者満足度調査・教室満足度調査

■利用者満足度調査

施設の満足度を把握したいため、施設利用者に対し、QRコード等によるアンケート調査を実施した。

調査項目：①職員の態度対応、②施設の使いやすさ、③施設の清潔さ

**【調査結果】**

回答者総数：399件、「大変良い」「良い」と回答した人数：393人（満足度98.5%）

①職員の態度対応：98.5%（前年度96.6%）

②施設の使いやすさ：98.5%（前年度100%）

③施設の清潔さ：99.2%（前年度98.3%）

**【検証・分析等】**

令和5年度は利用者から98.5%の「良い」又は「大変良い」である旨の回答を得た。目標値である90%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。

■教室満足度調査

教室の満足度を把握したいため、教室利用者に対し、QRコード等によるアンケート調査を実施した。

**【調査結果】**

回答者総数：310件、「大変満足」「満足」と回答した人数：308人（満足度99.4%）

**【検証・分析等】**

令和5年度は参加者から99.4%の「満足」又は「大変満足」である旨の回答を得た。目標値である90%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、参加者にとって適切な教室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

施設の認知度を把握したいため、市内在住の10歳以上の男女1,000人に対し、インターネットによる意識調査を実施した。

**【調査結果】**

回答者総数：1,000人、「知っている」「聞いたことがある」と回答した人数：175人  
(認知度17.5%)

**【検証・分析等】**

駿府城ラン・アンド・リフレッシュステーションの認知度は、17.5%であった。昨年度の19.3%と比較すると1.8ポイント減少している。認知度向上に対して、他のイベント時に割引券やパンフレットを配布するなど、様々な取組を行っているが、その成果が結果に繋がっていない。他施設や他団体との連携による事業の周知、パンフレット等の配布、現在行っているSNSの活用等、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) その他の調査

**【確認結果】**

－：未実施

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】**

協会全体では赤字が続いているが、施設利用料金は昨年度より約30万円増加、全体経費は約4,200万円削減されており、経営改善の努力が見える。

他の施設や他の団体との連携、駿府城跡周辺の賑わいに繋がる事業を展開し、収益増につながっている。経営改善の効果は表れているため、さらなる努力を期待したい。

**【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             | 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】**

・管理運営全般について、事業計画書に従い適切に運営されており、利用者からの意見に迅速かつ丁寧に対応している。

新型コロナウイルス感染症の対策は継続的に行っており、感染予防対策の徹底により利用者が安心して施設を利用できるよう取り組んでいる。

・施設維持管理について、日常点検の実施により施設全体の状況を把握し、必要に応じて専門業者及び職員自ら修繕を実施することで、利用者が安心・安全に利用できる施設を提供している。また、清掃業務を委託業者に任せるだけではなく、職員自ら施設内外の美化活動に努めており、今後も継続して取り組んでいきたい。

・事業全般について、教室受講者アンケートでもほぼ全員が満足していることから、良好な教室の運営がされていた。

指定事業では、家族対象の「おやこdeラン」、学生対象の「体幹トレーニング教室」「ナイトヨガ」、勤労者対象の「ランナーズヨガ」、高齢者対象の「シニアウォーキング」などを実施し、幅広い世代を対象とした事業を展開している。

自主事業は、「グルランR&R」ほか、駿府城跡周辺の賑わい創出に繋がる各種事業を展開。観光ボランティアガイドの説明を受けながら歴史名所巡りをする「駿府ぶらウォーク」では、駿府城公園や中心市街地に点在する史跡を巡るなど、周辺施設を活かした事業を実施。ウォーキングを通じた健康増進と歴史文化教養の向上及び地域活性化に寄与する事業を実施した。また、駿府城ラン・アンド・リフレッシュステーション内を運営する「So Juice」と連携し、健康増進に配慮した飲食サービスを行うことで、ランナー以外の利用も呼び込むことができている。どの事業も利用者から好評のため、今後も駿府城跡周辺施設と連携した事業展開に期待する。

・広報活動について

静岡マラソン2024のエントリーランナーに対し、更衣室1回利用券付パンフレットを発送(約12,000部)した。また、スポーツ用品店でランニングシューズを購入した方に、更衣室1回利用券付パンフレットと事業紹介チラシを配布、その他周辺施設との連携による飲食物の割引券の配布など、創意工夫ある取組が利用者数の増加に繋がっている。

さらに、市主催事業である「静岡市民ラジオ体操祭」、「体力テスト会」の参加者に対し、飲食物の割引券を配付するなど、市のスポーツ推進事業と、駿府城周辺の賑わい創出の相互効果を狙った取り組みが高く評価できる。

・ウッドデッキ・マルチスペースの活用

ウッドデッキスペースを活用した事業では、民間団体に協力する形で「フラダンス発表会」や「ヨガ教室」、新規事業として「もふステ」を実施し、施設の有効活用に努めた。ウッドデッキ使用時には、通行人に対しての事業アピールにもつながることから、さらなる有効活用を期待したい。

また、静岡まつりや大道芸W杯の開催時には、ケータリングスペース(屋外マルチスペース)に露店の出店を調整するなど、駿府城公園周辺の賑わいを創出した。

開館して5周年を迎え、5周年イベントを実施するなど、施設の実績が出来つつあるが、未だ認知度の向上には繋がっていない。さらなる利用者の獲得のため、積極的な広報活動及び関係機関との連携による施設の利用促進に積極的に取り組むことで、今後も指定管理者の創意工夫ある事業運営に期待する。

#### 【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。