

年 度 評 価 シ ー ト

課名 商業労政課

施設の名称 静岡市北部勤労者福祉センター	指定管理者名 公益財団法人まちづくり公社
1 履行状況	
(1) 目標達成 利用者満足度（職員応対） 目標値95%以上、実数値98% （回答者数184人、「大変満足」「やや満足」と回答した人数181人）	
(2) 施設利用状況 利用者数 R7 実績値 66,338 人（前年度 64,320 人）（前年度比 103.1%） 【参考】令和元年度（コロナ前）実績値93,193人、▲28.8%	
(3) 人員配置状況 仕様書に基づき適切な人員配置がなされている。 正規職員 2 人、嘱託員 2 人、パート 9 人 8 月よりパート 1 人増 （正規職員のうち 1 名が産休・育休に入ったためパート 1 名を増員）	
(4) 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、乙に条例第 22 条各号に掲げる北部勤労者福祉センターの管理について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。	
ア パソコン講座 （指定講座）24 講座、延受講者数 556 人 （自主講座）31 講座、延受講者数 586 人 初心者にもわかりやすいワード・エクセル入門講座、話題性の高い生成 AI 講座などを実施した。また、個人事業主等の支援として青色申告会が新たに推奨しているジョブカン会計教室を開催した。	
イ カレッジ講座 （自主講座）48 講座、延受講者数 2,880 人 前年度 2 講座に増設したウクレレ初心者講座は人数減により 1 講座に戻しての実施。午後の日本間が貸館においても空いている状態が多いことから新たにカラオケ講座を開講し好評を得ている。	
ウ フィットネス講座	

(指定講座) 28 講座、延受講者数 3,009 人

(自主講座) 156 講座、延受講者数 19,069 人

利用者・市民の意見を取り入れ、講座体験イベントを開催し、好評となった講座を定期講座として開講したことで講座数・受講者増に繋がった。前年度に引き続きズンバ、ピラティス、ヨガの人气が高く、それらに関連する講座を中心に各講座とも堅調となった。

エ キッズ講座・ママベビ講座

(キッズ講座・自主) 36 講座、延受講者数 3,735 人

(ママベビ講座・自主) 18 講座、延受講者数 578 組

キッズ講座では体幹を鍛え、バランスや姿勢を良くする効果のあるバレエ講座、小学生から中学生の授業におけるダンス必修化により人気のダンス講座はニーズが高く好調を維持している。

ママベビ講座は受講対象の性質上、受講期間（月齢など）が限定されることに加え、女性の就業率が高くなっており産後から復職までの期間が短くなっていることなどから定着率が低く申し込み数の変動が大きく、前年より数字を落としている。

【検証・分析等】

各事業において、市民・受講生のニーズ・意見を反映した事業展開を実施しており、講座受講者数は前年比で 270 名程増加しており、伸び率は落ちたものの堅調に推移しているといえる。

【確認結果】

○：協定書の内容が適正に履行されている。

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）

意見等：フィットネス利用者より利用しやすいロッカーの上段の使用中止が多すぎる、運動している時のスマホの利用を控えるよう張り紙をしてほしいなどのご意見をいただいた。

対応：原因は鍵の不調によるものであるため、下段で使える鍵を上段の鍵と付け替える工事を行った。スマホ使用の注意喚起については既に掲示済だが追加の掲示を行うようにした。

意見等：OAルームを頻繁にご利用いただいていた個人利用者より、パソコンを撤去することに対して利便性が下がるとの苦情をいただいた。

対応：近隣でパソコンをご利用いただける施設をご案内し、ご理解いただくよう説明した。

【検証・分析等】

細かな要望が多いが、どれも真摯に対応している。

【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、職員の対応の満足度の調査を実施（目標と同内容）

利用者満足度（職員対応）

実数値98%

（回答者数184人、「大変満足」「やや満足」と回答した人数181人）

【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】

○：調査の結果は良好である。

(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2か所（開催地：駿河区1か所、清水区1か所）で開催されたイベントの参加者221人

（対象者居住地：葵区17.6%、駿河区42.5%、清水区27.1%、市外・県外計12.7%）

イ 当該施設を知っていると回答した人

41人（回答者総数221人、18.6%）

【検証・分析】

市民アンケートでは、施設の認知率は18.6%に留まったが、対象者の居住地が駿河区は42.5%、清水区は27.1%に対し、葵区在住の市民が17.6%であったことを勘案すると、居住地より多い割合の認知度であることから概ね良好な結果であったと評価できる。

【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】

収入状況は指定管理料の見直しにより改善されており、利用料金収入および教室事業収入についても堅調に数字を伸ばしている。

支出状況では、最低賃金や物価の上昇によりパート賃金や委託費、また光熱水費の増加がみられたが、プロパー職員減による人件費の抑制、5年間のフィットネスマシンリース契約満了・延長契約によるリース料の減額が発生したことで使用料が減少、加えて消耗品や各種支出の抑制により前年より支出を抑え、全体としての収支状況は前年より改善している。

【確認結果】

○：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執行されており良好である。なお、市による勤労者福祉施策の見直し検討がされていることから、新規・既存利用者等へのアプローチが行えない状況及び人件費・光熱費・物価高騰による経費負担の増加により引き続き厳しい状況が続いているが、支出の抑制を行うと共に自主事業での収支改善が行われており、更なる改善に期待したい。

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

【検証・分析等】

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、施設設備の経年劣化による故障等においても迅速に対応し、施設は良好な状態に管理されている。また、講座運営においても受講者、市民ニーズを反映した内容としており、受講者の満足度も高く、総括して良好な施設管理運営がされている。

【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。