

年 度 評 価 シ ー ト (令和7年度)

課名 商業労政課

施設の名称 東部勤労者福祉センター	指定管理者名 (公財) 静岡市まちづくり公社
-------------------	---------------------------

1 履行状況

(1) 目標達成

ア 利用者数

目標値270,000人、R7実績値190,533人(前年度196,267人)
(前年度比97.1%)

【参考】令和元年度(コロナ前) 実績値185,253人、+2.9%

(2) 人員配置状況

2階(貸館・事業関係) 正規職員2人、嘱託員2人、パート7人、夜間勤務者4人

4階(フィットネス) 正規職員1人、トレーナー(パート)4人、パート16人

(3) 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、条例第22条各号に掲げる東部勤労者福祉センターの管理(以下「管理業務」という。)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

目標値20講座/年以上

実績値(指定講座)21講座
(自主講座)19講座

Microsoft Office系、資格取得系の勤労者向け講座の開催に努めており、受講講座を迷う受講生には類似講座への案内などの導線管理もなされている。

イ 一般教養講座

目標値 年間20回以上、短期講座10項目

実績値(指定講座)20講座
(自主講座)19講座
(短期講座)17講座、1,446名参加

余暇利用は休日、資格取得は平日夜間、などのように講座の種類に応じて開催日を設定、勤労者の受講率向上に努めている。

ウ フィットネス講座

(スタジオ講座) 目標値: 週16回以上

実績値: 1,695回(96講座)

フィットネス種類の入替や時間帯の変更を行うと共に体験会を実施し利用者

要望や最新種目を提供、1回当たりの参加者数が7.9名から8.7名と約10%向上しており、静岡市スポーツ推進計画のスポーツ実施率向上に寄与している。

(プール講座) 目標値：週12 回以上

実績値：652.5時間 (31講座)

フィットネス同様種目の入替、時間帯の変更、体験会を行った結果、同水準を維持した。

【検証・分析等】

以上のとおり、おおむね目標値は達成され、指定管理者が利用者に対する要望に応じた工夫も見られることから、利用者のニーズに対する講座の提供は十分になされているといえる。

【確認結果】

○：協定書の内容が適正に履行されている。

利用者数の目標値は未達だが、これは会議等の形態がオンライン化等多様化したこと、会議等の定員数を少なくする傾向が現状も続いている中で、利用件数は昨年度比で同水準を確保していることから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・要望の内容と対応状況】

意見等：ロッカーの施錠時にボタンがうまく押せないところが多い。(4-FN)

対応：ロッカーの施錠ボタンが押しづらいとの指摘を受け、原因となっていた劣化部品を確認し、リード付き電池を購入して修理可能な箇所について対応を行った。今回の修繕では、全306台のうち男性用49台、女性用54台、計103台のロッカーを修理し、現在は正常に作動することを確認している。一方で、既に製造されていない部品が使用されているロッカーも多く、交換が困難な箇所については引き続き対応方法を検討している。今後は定期的な点検の実施や代替部品の活用、ロッカー本体の更新も含めた継続的な改善策について検討を進めていく。

【検証・分析等】

現状で実施できる方法を模索しながら部分的な修理や調整を行うなど、可能な限りの対応が進められている。今回のロッカー修繕では一定数の改善が見られた一方で、老朽化が進んでいる設備も多く、長期的な視点での更新計画や維持管理の見直しが必要であることが明らかになった。今後も利用者の声を踏まえつつ、継続的な改善に取り組む体制づくりが求められる。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は現状の問題点を踏まえ、改善に向けて積極的に取り組んでいる。

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、手続きや職員対応の満足度のアンケート調査を実施。
「満足」「やや満足」等と回答した人数835人（回答者数852人、98.0%）

【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】

○：調査の結果が概ね良好である。

（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か所で開催されたイベント

（対象者居住地：葵区17.6%、駿河区42.5%、清水区27.1%、その他12.7%）

イ 当該施設を知っていると回答した人

89人（回答者総数221人、40.3%）

【検証・分析】

市民アンケートでは、まちづくり公社の管理する施設の中では比較的高い結果となった。回答者は、30～40代が多く回答しており勤労者世代の回答率が高く反映されている。今回のアンケート対象イベントは、駿河区と清水区で行ったイベントでの集計であり、回答者の居住地は駿河区と清水区の比率が高い。駿河区在住が42.5%、清水区在住が27.1で半数を占めていた。この点を踏まえ、認知度は40.3%と高い回答数を得ている。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】

コロナ禍収束後、利用料収入状況は回復の兆しを維持し、最終的に前年度をやや上回る実績となった。

公共施設運営方法の見直しによる貸館予約の一時停止措置により、上半期は一時的に利用率が低下した。予約再開後は既存顧客へのアプローチに加え、他施設の改修工事に伴う流入需要を受け、下半期は大幅な巻き返しを達成した。

【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	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

【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運営への影響を最小限に留める努力が伺え、施設は良好な状態に管理されている。

事務事故においては、講座の過去の利用者10名に対し、講座受講者のメールアドレスのみを記載したファイルを誤送信してしまった。対応状況は受信者10名に対し、誤送信のお詫び及びファイルの削除を依頼、直接電話またはメール返信でお願いしている。

改善状況としては、メール送信前に再度の確認や一斉送信ソフトなどを活用した運用、社内でのセキュリティ研修を通じて情報管理体制の改善を図っている。

また、講座運営については受講者のアンケートにより、市民ニーズを反映した内容となっており、受講者の満足度も高い。

総括して良好な施設管理運営がなされている。

【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。