

## 年度評価シート

課名 商業労政課

施設の名称 静岡市南部勤労者福祉センター	指定管理者名 公益財団法人静岡市文化振興財団
1 履行状況	
<p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>建築物環境衛生管理業務等については第3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。</p> <p>なお、利用者の満足度を左右するトレーニング機器を中心に修繕を行い、また、防災の観点から緊急性の高い箇所についても適正に行われており利用者の利便性及び安全性の確保に努めている。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和3年度の利用者数は19,998人で、昨年度の14,528人と比較して5,470人増加したが、令和元年度の利用者が34,338人であることから、新型コロナウイルス感染症の影響が続いていると考えられる。</p> <p>コロナ禍への不安を抱えつつも安心してジムでエクササイズをしたいという利用者の要望に応えるため、緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置の発出に伴う営業時間の短縮期間中も講座を中止せず、時間変更及び講座回数の追加により対応し、利用者数増加に向けた努力をしている。例年定員を超過する人気事業「ヨガ金曜」に関しては二部制を導入するほか、「入門エアロ木曜」の前の時間帯に「初級エアロ木曜」を増設し、利用者の参加機会の確保に努めている。</p> <p>以上のことから、利用者の安心・安全と健康増進・余暇の充実の機会提供の両立に努めており、概ね良好な運営がされている。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>パソコン講座を10コース33講座(464時間)、フィットネス講座を11コース40講座(400時間)と計画通りに実施している。また、その他自主事業を5事業実施するなど利用者の余暇利用の充実を目的とした創意工夫がみられる。</p> <p>講座情報の発信において、講師の情報を事前に知りたいという要望に対して、HPやチラシに掲載する情報に講師氏名の記載を行うなど、利用者のニーズに応じた講座運営を行っている。緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置が発出され、開館時間を短縮した期間も、受講者からの継続希望の声に応じて、講座の時間を変更して講座を中止にせず実施するなど、利用者の声に寄り添った実施がされている。</p> <p>自主事業についても、「初心者対象パソコン相談室」や、「楽しく学ぶ!12か月の美味しい野菜教室」、「木のスツール作り～天使のコシカケ～」など満足度(97.6%)が高い事業を実施し、仕様以上の効果を上げている。</p>	

主な事業の実施状況は下記のとおり

ア パソコン講座

指定回数 7コース33講座(380時間)

実施回数 10コース40講座(464時間)、参加者数124人(前年33講座、73人)

イ フィットネス講座

指定回数 26講座(260時間)

実施回数 40講座(400時間)、参加者数528人(前年30講座、290人)

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)

利用者からの意見・要望に対しては概ね適切な対応がとられており、即時の対応が困難である要望に対しても代替措置を講ずる又は今後の事業への反映を検討するなど、良好な対応がなされているといえる。

<イベントの時のストレッチの動画について>

意見: 来・て・こ祭りで流れていたストレッチの動画を通常時も流してほしい。

対応: 当該動画はYouTubeにて公開されているため、YouTube動画の周知を行った。

<フィットネス場のインストラクターについて>

意見: インストラクターの指導について、指導時間を増やしてもらいたい等の要望

対応: インストラクターと協議の上、利用者ニーズに沿った指導を行うよう随時改善を図っている。

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

施設利用者に対して、満足度調査を行った結果、施設職員の対応について、99.0%が「満足」「ほぼ満足」、施設内の清掃や整理整頓について99.1%が「満足」「ほぼ満足」と回答しており、利用者の多くにとって適切な施設運営がなされているといえる。

(2) 市民アンケート

生涯学習に関する意識調査を実施し、全10問について意見を広く収集した。

新型コロナウイルス感染症の影響もあり、外出の機会が減ったという声がみられるなど、近隣の生涯学習施設を知っていても利用をしていないという状況がうかがえる。令和4年度の南部勤労者福祉センターの事業として「誘客を旨とした新規事業」に取り組みとしているため、利用者のニーズを把握した事業による新規利用者の獲得に期待したい。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおり執行されており良好である。また、紙の使用削減や執務室で使う消耗品の再利用による経費削減が行われており、今後も更なる努力を期待したい。

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

《新型コロナウイルス感染症への対応》

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請に基づき、適切な時期から開館時間の短縮等の対応が図られた。

この際の利用者への周知については、速やかに館内掲示板での周知やホームページでの周知を図る等、適切な時期・方法によって行われている。

また、利用者への使用料の還付についても、市が示した方針に則り、利用者の混乱なく実施されている。

総括として、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ており、施設は良好な状態に管理され、3館複合施設であることを活かした周知を行う等、運営面についても良好に行われている。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。