

## 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 静岡市文化振興財団共同事業体																
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 トレーニング機器保守点検業務、自動券売機保守管理業務等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。</p> <p>(2) 施設利用者数 平成30年度の利用者数は39,779人で、前年度の41,477人と比較して約4%減少した。使用人数は減少しているが、OAルームにおいては、利用者ニーズに応じた講座を開催するなどの工夫により、満足度・活用度ともに高く、勤労者の資質向上の一助につながっており、概ね良好な運営がされている。</p> <p>(3) 事業実施状況 パソコン・一般教養講座等の事業については、事業計画のとおり実施されており、パソコン講座では、初級者から上級者まで、それぞれのレベルに応じた講座が受講できるよう、利用者からの要望の多い「エクセル」、「ワード」を中心にコースを幅広く設定した。また、初級コースを日中に開講することで、再就職を目指す主婦や求職者の方にも学習の場を提供することができた。フィットネス講座では、ピラティス月曜を新設するとともに、ズンバで新たな講師を迎えることで、コース内容の一層の充実を図った。複数のコースを設けることで、継続的な運動の促進につながった。トレーニングインストラクター指導事業では、新規登録者に受講を勧めることで、安全かつ効果的なトレーニングについて利用者へ周知を図った。筋力トレーニングの方法や、トレーニングマシンの効果的な使い方を、個々の体調や要望に応じて丁寧にアドバイスすることで、利用者の健康維持、増進に寄与することができた。</p> <p>主な事業の実施状況は下記のとおり</p> <table border="0"> <tr> <td>ア パソコン講座</td> <td>33講座</td> <td>参加者117人</td> <td>(定員330人 充足率35.5%)</td> </tr> <tr> <td>イ フィットネス講座</td> <td>28講座</td> <td>参加者819人</td> <td>(定員840人 充足率97.5%)</td> </tr> <tr> <td>ウ トレーニング指導事業</td> <td>304時間</td> <td>参加者2,667人</td> <td>(定員1,440人 充足率185.2%)</td> </tr> <tr> <td>エ 自主事業</td> <td>8講座</td> <td>参加者3,701人</td> <td>(定員2,901人 充足率127.6%)</td> </tr> </table>		ア パソコン講座	33講座	参加者117人	(定員330人 充足率35.5%)	イ フィットネス講座	28講座	参加者819人	(定員840人 充足率97.5%)	ウ トレーニング指導事業	304時間	参加者2,667人	(定員1,440人 充足率185.2%)	エ 自主事業	8講座	参加者3,701人	(定員2,901人 充足率127.6%)
ア パソコン講座	33講座	参加者117人	(定員330人 充足率35.5%)														
イ フィットネス講座	28講座	参加者819人	(定員840人 充足率97.5%)														
ウ トレーニング指導事業	304時間	参加者2,667人	(定員1,440人 充足率185.2%)														
エ 自主事業	8講座	参加者3,701人	(定員2,901人 充足率127.6%)														
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）																	
<p>利用者からの意見・要望に対してはおおむ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前向きに検討しており、良好な対応がなされているといえる。</p>																	
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) 市民アンケート・満足度調査

指定管理者が市民アンケートを実施したところ、次のとおりの結果となった。

ア パソコン講座 満足度 89%

開講するコースにより時間帯を変えることで、日中に開講する初級コースには再就職を目指す主婦や求職者、夜間に開講する中級コースにはスキルアップを目指す受講者と、受講者の要望に合った講座を提供することができたことから、高い満足度を得ることができた。

イ フィットネス講座 満足度 97%

毎年同一内容の講座を安定して提供できる継続性を維持しつつ、新規受講者を取り入れることで、講座を活性化する好循環を生み、高い満足度を得ることができた。

ウ 自主事業 満足度 94%

「キレイ写真講座」や「職場での魅力UP～歩き方と振る舞い方～」など、休日余暇の充実・資質向上を目指した講座を実施した結果、高い満足度を得ることができた。

(2) その他の調査

施設内に常時意見箱を設け、寄せられた意見・要望に対しては、十分検討がされたうえ施設運営の改善の参考とされており、良好な管理運営がされていることが分かる。

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は、おおむね予算のとおりにより執行されており良好である。

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

平成30年度は、指定管理最終年の五箇年目である。

パソコン講座では、初級者から上級者まで、それぞれのレベルに応じた講座が受講できるよう、利用者からの要望の多い「エクセル」、「ワード」を中心にコースを幅広く設定した。また、初級コースを日中に開講することで、再就職を目指す主婦や求職者の方にも学習の場を提供することができた。フィットネス講座では、ピラティス月曜を新設するとともに、ズンバで新たな講師を迎えることで、コース内容の一層の充実を図った。複数のコースを設けることで、継続的な運動の促進につながった。トレーニングインストラクター指導事業では、新規登録者に受講を勧めることで、安全かつ効果的なトレーニングについて利用者へ周知を図った。筋力トレーニングの方法や、トレーニングマシンの効果的な使い方を、個々の体調や要望に応じて丁寧にアドバイスすることで、利用者の健康維持、増進に寄与することができた。

上記のように、各講座において、利用者のニーズに合わせた工夫を行うことで、毎年度高い満足度を得ることができており、指定管理者の努力が窺える。

講座企画の工夫により満足度・参加率共に高い結果となっているが、一部講座によっては定員に満たないものもあることから、利用者のニーズ把握、講座内容の見直し、PR方法の検討を行い、更なる利用者の増加を図ることが今後も課題となっている。

施設の管理運営は、事業計画に伴い良好に実施されており、他センターに見られない独自性の高い事業の実施や、3館複合施設であることを活かした周知を行う等、指

定管理制度のメリットを十分に活かしている。

※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。