

## 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 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、空調設備について1月末に故障し使用できなくなったが、速やかに修繕を行い利用者の利便性確保に努めた。</p> <p>(2) 施設利用者数 令和元年度の利用者数は34,338人で、昨年度の39,779人と比較して約14%した。主な要因としては、新型コロナウイルス感染症の影響によるものが大きい。フィットネス講座においては、利用者ニーズに応じたものを開催するなどの工夫をすることで、満足度が非常に高く勤労者の健康の増進の一助となっていることから、概ね良好な運営がされている。</p> <p>(3) 事業実施状況 パソコン講座については、初級者から中級者をターゲットとした「入門編」や「中級編」を中心に様々な講座を開催した。応募数を上回る講座もいくつかあったことから、「エクセル」「ワード」等の需要が高いことが伺えた。</p> <p>フィットネス講座では、ピラティス、ズンバ、ヨガ等複数のコースを用意することで、内容の充実を図った。</p> <p>トレーニングインストラクター指導事業においては、新規登録者に受講を勧め、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状況や要望に応じて丁寧にアドバイスすることで、利用者の健康の増進の一助となった。</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 参加者153人 (定員330人 充足率46.4%)</td> </tr> <tr> <td>イ フィットネス講座</td> <td>28講座 参加者831人 (定員840人 充足率98.9%)</td> </tr> <tr> <td>ウ トレーニング指導事業</td> <td>282時間 参加者2,778人 (定員1,329人 充足率209.0%)</td> </tr> <tr> <td>エ 自主事業</td> <td>9講座 参加者3,640人 (定員2,753人 充足率132.2%)</td> </tr> </table>		ア パソコン講座	33講座 参加者153人 (定員330人 充足率46.4%)	イ フィットネス講座	28講座 参加者831人 (定員840人 充足率98.9%)	ウ トレーニング指導事業	282時間 参加者2,778人 (定員1,329人 充足率209.0%)	エ 自主事業	9講座 参加者3,640人 (定員2,753人 充足率132.2%)
ア パソコン講座	33講座 参加者153人 (定員330人 充足率46.4%)								
イ フィットネス講座	28講座 参加者831人 (定員840人 充足率98.9%)								
ウ トレーニング指導事業	282時間 参加者2,778人 (定員1,329人 充足率209.0%)								
エ 自主事業	9講座 参加者3,640人 (定員2,753人 充足率132.2%)								
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。

### 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、約89%が「満足」「ほぼ満足」、施設内の清掃や整理整頓について約83%が「満足」「ほぼ満足」「普通」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。

### 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、概ね予算のとおりに執行されており良好である。また、指定管理者の管理経費の見直し等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、適切な時期からイベント等の自粛や施設の休館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。

令和元年度は、指定管理更新後初年度である。

各種講座について、利用者のニーズに合わせた工夫を行うことで、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うかがえる。

一方で、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引き続きの課題となっている。

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。