

公の施設の指定管理者のモニタリング評価結果について
(263施設のモニタリング評価票をホームページで公表)

指定管理者制度導入施設については、指定管理者の取組に対する評価結果を毎年のモニタリング評価として資産経営課で取りまとめ、呉市ホームページで公表します。

1 目的

モニタリング評価は、指定管理者が適切な管理運営を行っているかどうかを検証し、市民サービスの一層の向上を図り、指定管理者制度をより有効に活用することを目的として実施しています。

2 評価方法

モニタリング評価は、呉市指定管理者制度運用ガイドラインに基づき次のとおり評価を行っています。

- (1) 指定管理者は、協定書等に基づく管理運営業務が適切に行えたか自己評価を行います。
- (2) 担当課は、指定管理者の自己評価、指定管理者から提出された事業報告書等や実地調査等を踏まえ評価を行います。
- (3) その後全ての評価票を資産経営課でチェックしています。

※ 「呉市指定管理者制度運用ガイドライン」をホームページで公表しています。モニタリング評価については第8章P37に掲載しています。

3 対象年度及び施設

- (1) 評価対象年度 : 平成29年度
- (2) 評価対象施設数 : 263施設

4 評価結果

総合評価		評価基準 (得点)	平成29年度		平成28年度		H29-H28 (施設数)	主要な施設名等
			(施設数)	比率	(施設数)	比率		
AA	特に優れている	9~10点	1	0.4%	1	0.4%	0	呉海事歴史科学館
A	良好	7~8点	156	59.3%	155	58.5%	1	市営住宅(103施設)ほか
B	おおむね良好	4~6点	105	39.3%	109	41.1%	▲4	老人集会所, 漁業用施設ほか
C	指導・助言が必要	2~3点	1	0%	0	0%	1	呉市広北ふれあい集会所
D	大幅な改善等が必要	1点以下	0	0%	0	-	0	
合計			263	100.0%	265	100.0%	▲2	

※施設数 (▲2) の内訳 : グリーンピアせとうち (+1)
 市営住宅 (▲2), 呉市営プール休止中につき評価無し (▲1)

5 利用者満足度調査結果

事項		H29年度	H28年度	H29-H28
モニタリング評価実施施設数		263施設	265施設	▲2施設
利用者満足度調査実施施設数		176施設	173施設	3施設
	うち満足と答えた利用者が70%以上、 不満と答えた利用者が10%未満の施設	64施設	57施設	7施設
アンケート回収人数		20,279人	16,520人	3,759人
	満足	92.7%	92.1%	0.6%
	不満	3.4%	3.7%	▲0.3%
	未回答他	3.9%	4.2%	▲0.3%

利用者アンケートの内容
 (◇職員の応対
 ◇施設の状況
 ◇サービスの内容 など)

※聞き取りのみ実施したものは除く。

6 指定管理者によるサービス向上取組事例

No.	施設名称	指定管理者	所管課	取組内容
1	国民宿舎 野呂高原 ロッジ	(一財)野呂 山観光開発 公社	観光振 興課	<ul style="list-style-type: none"> ■登山・観月会・演奏会等，参加者に好評なイベントを継続的に実施し，利用促進に努めた。 ■ラジオやテレビの出演，各種団体への積極的な営業により新規顧客の創出に努めた。
2	グリーン ヒル郷原	岳心コーポ レーション	農林水 産課	<ul style="list-style-type: none"> ■ホームページに提出書類を掲載し，利用者の利便性向上に努めた。 ■来場者のニーズや不満を把握し BBQ ハウスのカーテンを新調し，研修機の更新など速やかに対処した。
3	呉市海事 歴史科学 館	大和ミュー ジウム・入船 山記念館運 営グループ	海事歴 史科学 館学芸 課	<ul style="list-style-type: none"> ■7月19日から8月31日まで休館日なしで開館，お盆休み中は開館時間を1時間延長して来館者の増員を図った。 ■デジタルサイネージやラッピングバスを新たに活用した，積極的な広報活動を行った。 ■入船山記念館や呉市の日本遺産の紹介パネル設置等，呉市の観光案内を積極的に推進した。
4	呉市入船 山記念館	大和ミュー ジウム・入船 山記念館運 営グループ	海事歴 史科学 館学芸 課	<ul style="list-style-type: none"> ■子供に楽しんで入船山記念館を知ってもらえる，「たんけん入船山クイズ」などのイベントを実施した。 ■外国語パンフレットを呉市だけでなく，広島市内の観光案内書にも配布しPRに努めた。 ■入船山記念館開館50周年記念事業「呉の歴史の森フェスタ」を始め，様々なイベントをとおり広報活動を行った。 ■入船山記念館の自然や季節の移り変わる様子をSNSで発信し，口コミ効果を踏まえた広報活動を実施した。
5	呉市文化 ホール	(公財)呉市 文化振興財 団	文化振 興課	<ul style="list-style-type: none"> ■施設の長寿命化やサービス向上の視点で修繕実施（舞台幕の交換，壁紙修繕，舞台モニター改修，スピーカーシステム購入，無停電装置の更新，搬入口階段の改修，障害者ウォシュレット取り付け等） ■まちづくりセンターや小学校に出張コンサート等（アウトリーチ事業）の実施 ■平成25年度に県内初開催となった避難訓練コンサートを継続実施

7 個別の評価結果

別紙のとおり