

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
(268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行政改革課で取りまとめ、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行政改革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P38に掲載しています。

3 対象年度及び施設

- (1) 評価対象年度 : 令和元年度
- (2) 評価実施施設数 : 268施設

4 評価結果

総合評価		評価基準 (得点)	令和元年度		平成30年度		R元-H30 (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	呉市海事歴史科学館
A	良好	7~8点	166	61.9%	158	60.1%	8	市営住宅(102施設)ほか
B	おおむね良好	4~6点	101	37.7%	104	39.5%	▲3	老人集会所, 漁業用施設ほか
C	指導・助言が必要	2~3点	0	0%	0	0%	0	
D	大幅な改善等が必要	1点以下	0	0%	0	0%	0	
合計			268	100%	263	100%	5	

※施設数増減の内訳 : グリーンピアせとうち (+1) (協定に基づき現在の指定管理期間のモニタリングは平成30年9月から令和2年3月の指定管理期間満了後に評価)
: 宮原浄水場ほか3施設 (+4) (令和元年度から新たに水道施設(4施設)について指定管理者による管理運営を開始)

5 利用者満足度調査結果

事項		R元年度	H30年度	R元-H30
モニタリング評価実施施設数		268施設	263施設	5施設
利用者満足度調査実施施設数		182施設	175施設	7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		73施設	69施設	4施設
アンケート回収人数		20,967人	18,309人	2,658人
	満足	92.5%	92.7%	▲0.2%
	不満	3.7%	3.3%	0.4%
	未回答他	3.8%	4.0%	▲0.2%

利用者アンケートの内容
 (◇職員の対応
 ◇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	グリーンピアせとうち	(一財) 休暇村協会	観光振興課	<ul style="list-style-type: none"> ■野生動物の観察会(ナイトサファリ)や海ほたるの観察会など新サービスの提供に取り組んだ。 ■広島県、呉市の地域素材(呉オコゼ)を使用した商品開発により地域の魅力を発信した。
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"> ■宿泊棟のテレビを45インチに変更し利用者のサービス向上に努めた。 ■BBQハウスのコンロの整備を行い受入人数の拡充を図った。 ■秋の収穫祭で和牛の試食やフリーマーケットを取り入れ、集客数が増加した。
3	呉市海事歴史科学館	大和ミュージアム・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"> ■図書販売やライブラリーへの誘導を目的として「書籍紹介コーナー」を設置した。 ■来館者を待たせないスムーズな観覧誘導を行うため観覧券発券方法の見直しを行い、利用者のクレーム低下へ大きく寄与した。 ■ウェブサイト広報等による情報発信や多言語化対応を充実するための館内解説英語パンフレット等の作成を行った。
4	呉市入船山記念館	大和ミュージアム・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"> ■日本遺産「呉鎮守府」開庁130周年記念事業(入船山記念館ウォーキング～旧海軍歴史探訪～など)を実施した。 ■コラボイベントとして「130thKURE2019 艦隊これくしょん」、「ユニコーン100周年ツアー”百が如く”」など例年とは違う層の来館者の集客に努めた。
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"> ■広島県警、呉市消防局の協力を得て避難訓練コンサート、防災等に対する講演会を実施した。 ■令和元年度からキャッシュレス制度に対応し、窓口の支払いについて、現金のほか、クレジットカードや電子マネー等の使用も可能となった。

7 個別の評価結果

別紙のとおり