

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 (264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度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38～39ページに掲載しています。

3 対象年度及び施設

- (1) 評価対象年度 : 令和2年度
- (2) 評価実施施設数 : 264施設

4 評価結果

総合評価		評価基準 (得点)	令和2年度		令和元年度		増減 (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	165	62.5%	166	61.9%	▲1	市営住宅(102施設)ほか
B	おおむね良好	4～6点	98	37.1%	101	37.7%	▲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	0.0%	0	
D	大幅な改善等が必要	1点以下	0	0.0%	0	0.0%	0	
合計			264	100.0%	268	100.0%	▲4	

※施設数増減の内訳

- ・指定管理者制度導入(+1) : 市民ホール
- ・施設廃止(▲4) : 豊児童館, 呉チャレンジ・コア, 豊浜漁船漁業用作業保管施設, 向漁船巻揚施設
- ・直営方式に移行(▲1) : 豊浜水産倉庫

5 利用者満足度調査（アンケート）結果

事 項	令和2年度	令和元年度	増 減
モニタリング評価実施施設数	264施設	268施設	▲4施設
利用者満足度調査実施施設数	187施設	182施設	5施設
うち満足と答えた利用者が70%以上、かつ不満と答えた利用者が10%未満の施設	173施設	73施設	100施設
アンケート回収人数	17,319人	20,967人	▲3,648人
満足	91.0%	92.5%	▲1.5%
不満	4.0%	3.7%	0.3%
未回答他	5.0%	3.8%	1.2%

※ アンケートの内容は、職員の対応、施設の状況、サービスの内容等。利用者への聞き取りのみ実施したものは除く。

※ 満足と答えた利用者が70%以上、かつ不満と答えた利用者が10%未満の施設数は、市営住宅（102施設）の満足度が上昇したことなどにより、大幅に増加している。

※ 新型コロナウイルス感染拡大に伴う休館等の影響により、「利用者数」を指標とする123施設の利用者数の合計は、約408万人（令和元年度）から約230万人（令和2年度）に減少している。

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	くらはし桂浜温泉館	(一財) 倉橋まちづくり公社	観光振興課	<ul style="list-style-type: none"> ■公式LINEアカウントを取得し、利用者へ向けリアルタイムで情報発信を行えるようにした。 ■入浴券を返礼品としたクラウドファンディングで約650万円の支援金を獲得し、集客に努めた。
2	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"> ■「こどもの国」エリアを活用した牡蠣の水揚げ体験や「ゼロ密リゾート」など新たなメニューの開発に取り組んだ。
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"> ■臨時休館となった期間を利用し、過去の利用者意見を踏まえたロールプレイング研修を取り入れるなどの接遇研修を実施した。 ■コロナ禍での新たな試みとして、施設ウェブサイト内に「おうちミュージアム」を構築し、子ども向け学習支援コーナーを開設した。
4	呉市民ホール	(公財) 呉市文化振興財団	文化振興課	<ul style="list-style-type: none"> ■エアキャスターチェアの移動体験をする「バックステージツアー」や、平土間の中央にステージを作り、車いすやベビーカーで来場できる「クリスマスコンサート」を開催した。 ■文化ホールのチケットシステムとリンクさせたチケット販売や、キャッシュレス方式を導入した。
5	蘭島閣美術館	(公財) 蘭島文化振興財団	文化振興課	<ul style="list-style-type: none"> ■特別展（はしもとみお）で若手アーティストによる新しいジャンルでの木彫の展覧会を開催し、来館者数の増加に繋がった。
6	呉市営プール	シンコースポーツ中国（株）	スポーツ振興課	<ul style="list-style-type: none"> ■遊泳者にタグを取り付けて位置情報を管理し、水没感知や泳いだ距離・時間・ターン回数に分かる「nagisystem」を導入し、安定的で高品質、効率的な安全管理体制を構築した。

7 個別の評価結果

別紙のとおり