

**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（※1）」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。

※1 「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3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3年度		令和2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	159	60.2%	165	62.5%	▲6	市営住宅(102施設)ほか
B	おおむね良好	4～6点	102	38.6%	98	37.1%	+4	老人集会所, 漁業用施設ほか
C	指導・助言が必要	2～3点	2	0.8%	0	0.0%	+2	安浦内海会館※2 昭和西ふれあい集会所※3
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%	264	100.0%	0	

※2 施設の管理運営について、建築基準法第12条の定期点検が未実施であったため(R4年度に実施済み)

※3 施設の使用許可について、施設の設置目的に合致しない業者への使用許可が行われていたため  
 (指導後に改善済み)

## 5 利用者満足度調査（アンケート）結果

事 項	令和3年度	令和2年度	増 減
モニタリング評価実施施設数	264施設	264施設	0施設
利用者満足度調査実施施設数	186施設	187施設	▲1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	176施設	173施設	3施設
アンケート回収人数	17,578人	17,319人	259人
満足	93.0%	91.0%	2.0%
不満	4.0%	4.0%	0%
未回答他	3.0%	5.0%	▲2.0%

※ 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。

## 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	有線テレビジョン放送施設	和興通信工業・富士通ネットワークソリューションズ共同体	情報統計課	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 豊町及び豊浜町のCATV開局以来の自主放送番組を時系列にわかりやすく編集して、特別番組として放映した。</li> </ul>
2	おんど観光文化会館うずしお	ビルックス(株)	観光振興課	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ コロナ禍の休館中に訪れた来館者にもサービスを提供できるよう、ちりめん、オリジナルアパレル、マスク、ラムネ及び渡船ストラップを販売するオリジナル自販機を施設の屋外に設置した。</li> </ul>
3	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"> <li>■ 1階ロビーに宿泊者が自由に利用できるリビングスペース(WiFi、キッズスペース、コーヒー等を完備した休憩場所)を設けた。</li> <li>■ アルコールを含むドリンクを飲み放題とし業務効率と利用者満足度の向上を図った。</li> </ul>
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"> <li>■ 窓口に呉信用金庫ホールの受付を担当していた経験豊富な職員を配置し、財団で培ってきた顧客サービスのノウハウとスキルを生かした窓口サービスを提供した。また、適切な現金の取扱を行うため、ポスレジシステムを導入した。</li> <li>■ 10月からオンラインによるチケット販売を始め、利用者の利便性が向上した。(広島交響楽団の「ニューイヤーコンサート」及び「呉スマスの集い」)</li> </ul>

## 7 個別の評価結果

別紙のとおり