

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
(262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デジタル推進第1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) 施設担当課は、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デジタル推進第1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4年度
- (2) 評価実施施設数：262施設（対令和3年度比▲2施設※2）

※2 施設数（▲2）の内訳：倉橋介護予防センター 令和4年4月1日付け廃止（▲1）
 国民健康保険音戸診療所 令和3年8月1日付け休止（▲1）

4 評価結果

総合評価区分		評価基準 (得点)	令和4年度		令和3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	57	21.7%	159	60.2%	▲102	昭和・昭和東まちづくりセンターほか
B	おおむね良好	4～6点	204	77.9%	102	38.6%	+102	市営住宅(102施設)ほか※3
C	指導・助言が必要	2～3点	0	0.0%	2	0.8%	▲2	
D	大幅な改善等が必要	1点以下	0	0.0%	0	0.0%	0	
合 計			262	100.0%	264	100.0%	▲2	

※3 増加の主な要因は、市営住宅（102施設）の管理運営について、建築基準法第12条の定期点検が一部不十分であったため（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4年度	令和3年度	増 減
モニタリング評価実施施設数	262施設	264施設	▲2施設
利用者満足度調査実施施設数	184施設	186施設	▲2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	175施設	176施設	▲1施設
アンケート回収人数	18,510人	17,578人	932人
満足	93.5%	93.0%	0.5%
不満	3.5%	4.0%	▲0.5%
未回答他	3.0%	3.0%	0.0%

※ 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 指定管理者による主な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	昭和・昭和東まちづくりセンター	(特非) 昭和地区まちづくり協議会	地域協働課	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者から要望があった利用料金のスマートフォンによるキャッシュレス決済（PayPay）を導入し、利用者の利便性が向上した。
2	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"> ■館内で入館者にタブレットを貸出し、10分の1戦艦「大和」への疑似乗艦と呉市の歴史的スポット巡りのVR体験を実施し、市内の観光スポットに興味を持ってもらうことで、市内回遊性の向上に貢献した。 ■リアル謎解きゲーム「大和ミュージアムと呉まち歩き謎」の販売を開始し、謎解きファン層など新たな来館者を呼び込むとともに、館内だけでなく市内を周遊するコースを設定し、当館以外への人流を促進した。
3	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"> ■学生招待事業において、申込方法を「往復はがき」での申し込みからホームページから直接申し込みができるように変更するとともに、一部公演において、高校生、大学生等の応募条件（呉市在住、通学の条件）を緩和し、応募件数が増加した。
4	三之瀬御本陣芸術文化館	(公財) 蘭島文化振興財団	文化振興課	<ul style="list-style-type: none"> ■アンケート結果において、常設しているグリコのおもちゃに興味を持つ方が多かったことから、所蔵品を生かした特別展「グリコ展」を開催し、幅広い世代の来館者を集め、高い満足度を得た。

7 個別の評価結果

別紙のとおり