

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

1 対象年度及び施設

- (1) 評価対象年度 : 平成26年度
 (2) 評価対象施設数 : 274施設

2 評価結果

総合評価	評価基準 (得点)	平成26年度		平成25年度		H26-H25 (施設数)	主な施設名等
		(施設数)	比率	(施設数)	比率		
AA 特に優れている	9~10点	2	0.7%	1	0.4%	1	呉市文化ホール 呉市海事歴史科学館
A 良好	7~8点	135	49.3%	24	8.7%	111	市営住宅(109施設)ほか
B おおむね良好	4~6点	137	50.0%	251	90.9%	▲ 114	スポーツ施設, 老人集会所, 漁業用施設等
C 指導・助言が必要	2~3点	0	—	0	—	0	
D 大幅な改善等が必要	1点以下	0	—	0	—	0	
合 計		274	100.0%	276	100.0%	▲ 2	

※ 施設数(▲2)の内訳 : 榎木住宅, 上り田第1アパートの廃止

3 利用者満足度調査結果

事 項	H26年度	H25年度	H26-H25
指定管理者制度導入施設数	274施設	276施設	▲ 2施設
利用者満足度調査実施施設数	163施設	139施設	24施設
アンケート回収人数	11,044人	10,282人	762人
満足	86.8%	89.2%	▲ 2.4%
不満	5.8%	3.1%	2.7%
未回答他	7.4%	7.7%	▲ 0.3%

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。

4 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	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"> ● 剰余金を活用し, 利用者要望の多いトイレの洋式化等を実施(女子洋式トイレ7台→17台(温水洗浄便座), 小児用0台→1台等) ● 貸館受付の方式を, 夜間待機中の事故防止のため, 先着順から抽選方式に変更 ● 前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
2	呉市スポーツ会館ほか17施設	(公財)呉市体育振興財団	スポーツ振興課	<ul style="list-style-type: none"> ● ひろしま公共施設予約サービスを利用し, インターネットで予約等を可能とする施設を増設(3施設→9施設) ● 心肺蘇生法, AED使用訓練を受講し, 職員全員が救急救命できる体制を構築
3	国民宿舎野呂高原ロッジほか	(一財)野呂山観光開発公社	観光振興課	<ul style="list-style-type: none"> ● ロッジとその他野呂山施設との連携プランによる野呂山全体の活性化取組を実施 ● リピーター確保に向け, 予約者の特典を時期ごとに設定
4	呉市海事歴史科学館	大和ミュージアム運営グループ	海事歴史科学館学芸課	<ul style="list-style-type: none"> ● 外国人来館者のサービス向上のため館内施設(券売機, 船をつくる技術)へ英語併記するとともに, ニーズ把握のため英語でのアンケートを設置 ● 震災等緊急時の対応に向け, 防災訓練・救命講習を実施するとともに, 津波を想定した南海トラフ地震防災規程を策定 ● 継続して <ul style="list-style-type: none"> ・市内観光の回遊性に向け, エントランスホール内に観光案内ブースを設置(H25～)
5	市営住宅(109施設)	(株)くれせん	住宅政策課	<ul style="list-style-type: none"> ● 単身入居の高齢者のため, 緊急時に必要な対応がとれる体制づくりを実施

5 個別の評価結果 別紙のとおり