

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 (263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資産経営課で取りまとめ、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資産経営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 : 平成30年度
- (2) 評価実施施設数 : 263施設

4 評価結果

| 総合評価 | | 評価基準 (得点) | 平成30年度 | | 平成29年度 | | H30-H29 (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 | 158 | 60.1% | 157 | 59.7% | 1 | 市営住宅(102施設)ほか |
| B | おおむね良好 | 4~6点 | 104 | 39.5% | 104 | 39.5% | 0 | 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% | 1 | 0.4% | ▲1 | 呉市広北ふれあい集会所(H29年度) |
| D | 大幅な改善等が必要 | 1点以下 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | |
| 合計 | | | 263 | 100% | 263 | 100% | 0 | |

※施設数増減の内訳 : 広島県立県民の浜(+1) (広島県からの事務委託)
 呉市営プール(+1) (平成31年3月1日引き渡し後の施設管理を評価)
 市営住宅(▲1) (天神住宅 平成29年解体)
 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令和2年3月の指定管理期間満了後に評価)

5 利用者満足度調査結果

| 事項 | H30年度 | H29年度 | H30-H29 |
|--|---------|---------|---------|
| モニタリング評価実施施設数 | 263施設 | 263施設 | |
| 利用者満足度調査実施施設数 | 175施設 | 176施設 | ▲1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 | 69施設 | 64施設 | 5施設 |
| アンケート回収人数 | 18,309人 | 20,279人 | ▲1,970人 |
| 満足 | 92.7% | 92.7% | |
| 不満 | 3.3% | 3.4% | ▲0.1% |
| 未回答他 | 4.0% | 3.9% | 0.1% |

利用者アンケートの内容
 ◇職員の応対
 ◇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 | 国民宿舎 野呂高原 ロッジ | (一財)野呂 山観光開発 公社 | 観光振 興課 | <ul style="list-style-type: none"> ■宿泊者用のポイントカードを発行し、短期間内でのリピーターが増えた。 ■フェイスブックを開設し、新たな利用層へのPRを強化した。また、DM登録者への特典も用意し、DMの発送回数を増やすことで、災害後の野呂山が通常通り営業していることを定期的に発信した。 |
| 2 | 呉市海事 歴史科学 館 | 大和ミュー ジウム・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"> ■地域連携・回遊性の向上を目的として、エントランスホール内に観光案内ブースを設置した。 ■被災により主要幹線の不通や渋滞などが発生していたが、ウェブサイトのアクセス情報を随時更新し、フェリーの活用等の情報を発信した。またSNSも活用し情報の発信に努めた。 |
| 3 | 呉市入船 山記念館 | 大和ミュー ジウム・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"> ■ミニ企画展「鎮守府司令長官の住まい 横須賀・呉・佐世保・舞鶴」等を開催。 ■チラシの掲出など、旧軍港四市への広報を強化。 ■入船山記念館の自然や季節の移り変わる様子をSNSで発信し、口コミ効果を踏まえた広報活動を実施。 |
| 4 | 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"> ■西日本豪雨の復興支援のために、7月のギャラリーコンサートをチャリティコンサートとして開催した。 ■自主事業「芸術文化普及事業」として、市内小中学校5校に絵画を設置し、市民の芸術文化普及に努めた。 |
| 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"> ■施設の長寿命化やサービス向上の視点で修繕実施（ピアノ庫等の除湿器更新、壁紙修繕、身障者用トイレの電気スイッチ自動化、非常口誘導灯の改修、発電機用継電器の取替工事等） ■まちづくりセンターや小学校に出張コンサート等（アウトリーチ事業）の実施 ■西日本豪雨後に開催された避難訓練コンサートにて、気象予報士の講演会を開催。 |

7 個別の評価結果

別紙のとおり