

|    |  |
|----|--|
| 件名 | 平成18年度指定管理者管理運営状況評価（モニタリング）結果について  |
| 経緯 | <p>対象施設(47施設)<br/> H16年度導入施設－1施設（丘の公園）<br/> H18年度導入施設－49施設<br/> （3施設は他の施設と一体的に管理 モニタリング対象施設47施設）<br/> モニタリングの目的<br/> 管理運営状況を定期的に把握し、県の求めるサービス水準を充足しているかの確認・検証及び改善指導を行うことにより、業務改善を促し、サービスの質の確保・向上、安定的な提供を目指す。</p> <p>モニタリングの実施主体と役割<br/> 指定管理者 「報告書作成、自己評価、業務改善」<br/> 施設利用者 「利用者アンケートへの参加」<br/> 施設所管課 「報告書等確認、現地確認、改善指導」</p> <p>モニタリングの実施方法及び時期<br/> 定期報告書 「協定書に基づき定期的に提出」<br/> 利用者満足度調査 「協定書に基づき実施、遅滞なく報告」<br/> 事業報告書 「事業終了後2ヶ月以内に報告」<br/> 現地確認 「随時実施」</p> |
| 内容 | <p>平成18年度の管理運営状況評価（モニタリング）結果<br/> 「47施設の評価結果は別紙1のとおり」</p> <p>1) 評価結果の概要<br/> 評価<br/> ・概ね適正に業務執行されていた施設 <u>47施設</u></p> <p>サービス向上の主な事例<br/> ・休館日の減少（繁忙期営業、正月営業）<br/> ・営業時間の延長（夜間営業）<br/> ・自主事業の充実（祭りの開催、冬期イベントの開催）<br/> ・接客対応の向上（外国人観光客への対応、受付システムの充実）<br/> ・PR活動（テレビ広報、新聞広告、ホームページ充実）<br/> 等により、多くの施設でサービス向上や利用者増が図られた。</p> <p>利用者満足度調査結果<br/> 満足度を数値として把握した施設 <u>40施設</u><br/> ・満足度が高かった施設 37施設（普通を含め満足 60%以上）<br/> ・満足度が低かった施設 3施設（ " 60%未満）</p>         |

|   |  |
|---|--|
| 内 | <p>ほとんどの施設で満足度が高かった。一部の施設で満足度が低かったが、施設の老朽化に対する不満や関連事業への不満などで指定管理者の管理運営に関するものではなかった。</p> <p>満足度を利用者の意見等により把握した施設 <u>7施設</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入所福祉施設 5施設<br/>保護者への聴き取り調査等により改善事項等を把握、全般的には満足しているとの回答。</li> <li>・利用者アンケートにより意見要望等を把握した施設 2施設<br/>全般的には好意的な意見が多かった。</li> </ul> <p>平成18年度の利用状況 「47施設の利用状況は別紙2のとおり」</p> <p>1) 広く県民が利用する施設(スポーツ施設、文化施設、公園等) <u>37施設</u><br/>利用者数 3,529,348人(前年度3,182,061人)<br/>前年度比較 10.9%、347,287人の増加</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度実績を上回った施設 27施設<br/>このうち30%以上、上回った施設 3施設<br/>「施設名と主な理由」<br/>緑化センター(休館日の減、自主事業の充実等)<br/>フラワーセンター(自主事業の充実、冬期の無料化等)<br/>かえで荘(休館日の減、営業時間の延長、PR活動の充実等)</li> <li>・前年度実績を下回った施設 10施設<br/>このうち10%以上、下回った施設 3施設<br/>「施設名と主な理由」<br/>なかとみ青少年自然の里(複数泊利用の減少)<br/>富士川クラフトパーク(加賀場)(天候不順)<br/>緑が丘スポーツ公園(施設改修による一時閉館)</li> </ul> |
| 容 | <p>2) 貸し館施設(県民文化ホール、県民会館、アイメッセ山梨) <u>3施設</u><br/>いずれも前年度の稼働率を上回った。</p> <p>3) その他の施設 <u>7施設</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入所福祉施設(青い鳥福祉センター等) 5施設<br/>概ね入所定員を満たしている。</li> <li>・その他(八ヶ岳牧場、特定公共賃貸住宅) 2施設</li> </ul>  |