

指定管理者評価結果及び包括外部監査中間報告への対応について

資料6

県有財産経営室

～課題1, 2～

1. 管理運営が県民ニーズや外部環境の変化に対応できてない。 2. 指定管理者の能力や特性を活かしきれていない。

←所管課が「施設の将来ビジョン」を示していないことに起因。

県民ニーズ及び外部環境の変化を把握し、将来コストも含めた検討を行い、施設の今後の方向性(存廃・整理統合・利活用策)を示すことが必要。

→ 次の視点から、施設の現況と今後のあり方を検証することとし、そのアプローチ・仕組みの検討を進める。

～視点～

- ・〈県民ニーズ〉 施設設置時の目的、時代ニーズと、現在及び将来見込まれるニーズが異なっていないか
- ・〈外部環境〉 近隣類似施設の整備状況等を踏まえ優位性を有しているか、民間など他に委ねてよい機能は生じていないか
- ・〈コスト〉 現在及び将来見込まれる維持管理・保全コストが過大となっていないか

※指定管理施設については、指定管理者評価制度を設けているが、同評価は現指定管理者の管理運営の状況の評価するものであり、施設のあり方については、基本的に評価対象外。

～課題3～

3. 利用者アンケートが運営状況の改善に役立つ内容となっておらず、内容や収集方法を改善する必要がある。

① 研修会の実施 R1.11/12 (講師:岩崎 美紀氏)

演題:「効果的なアンケート調査とその活用」

→ ② ・アンケートの見直し
・個別相談会の実施(予定)

- ◇アンケートはムダなのか … 必要な知識がなければ、運営に活かせない。
- ◇知りたいことがあるからアンケートをする … 顧客の潜在的なニーズを知る。利用を妨げる致命的な要素に気づく。
- ◇アンケートの作り方 … 目的を決める。形式を定める。実施方法・検証方法を決める。実施し、検証する。
- ◇目的に応じて、形式も異なる … 広く集めたい。詳細な情報を入手したい。不満の受皿を作りたい。
- ◇踏むべきステップと実態 … 目的が明確でない。設計が曖昧。サンプル抽出が不適當。情報化されていない。
- ◇回収率を高めるには … 回答への抵抗を小さくする工夫。
- ◇集計結果から課題を抽出する … 単純集計とクロス集計。このイベントの評価は？