

指定管理者制度導入施設での利用者満足度調査の原則実施

東京都八王子市

人口：539,679 人

面積：186.31 km²

取組の概要

基本協定書で「利用者満足度調査の実施」を定め、第三者の視点での評価指標化と、利用者の声を広く取り入れ、提供する市民サービスの向上を図る。

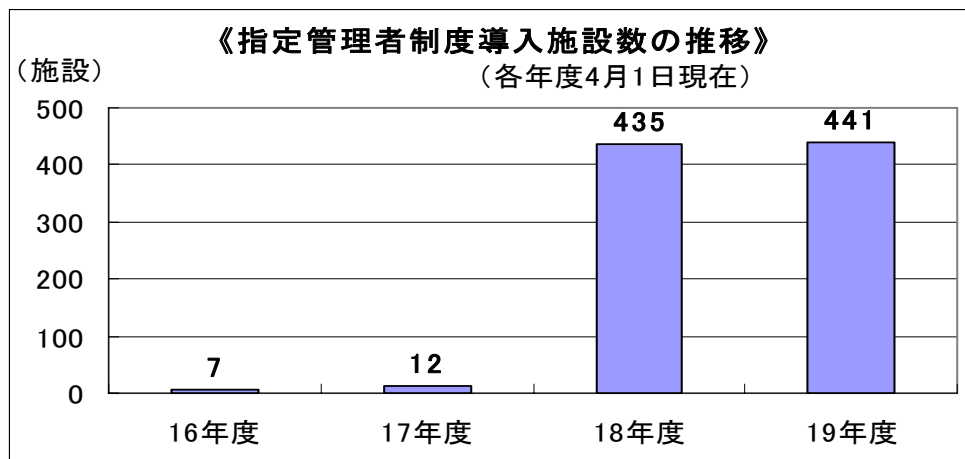
取組の紹介

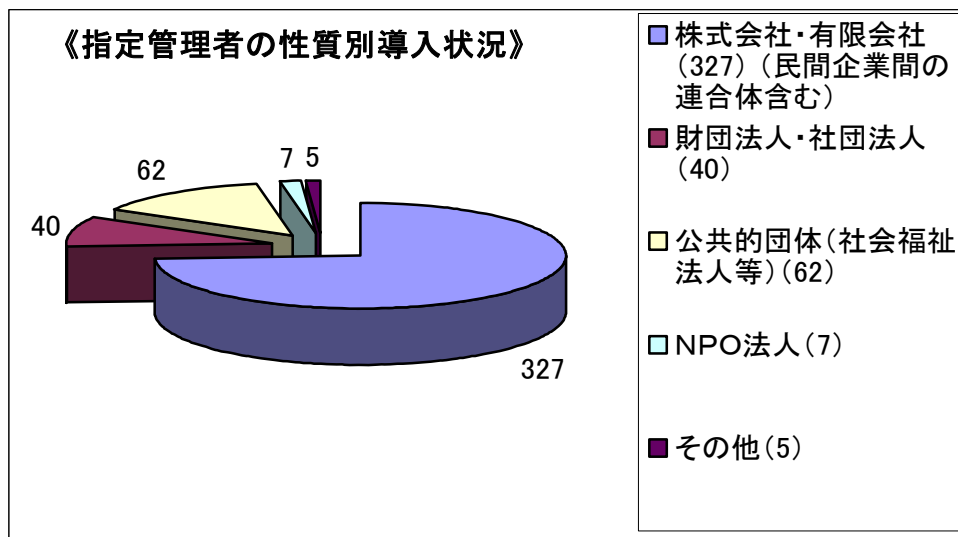
1 取組の背景

指定管理者制度による施設運営を進めるにあたっては、そのモニタリング方法が全国的な課題となっている。また、本市においても441という数多くの施設で指定管理者制度を導入していることや、民間企業の選定率が74%にもものぼることから、指定管理者制度を運用するにあたっての第三者によるモニタリング手法の確立が重要な課題であった。

そこで、第三者の評価として、基本協定書で利用者満足度調査の実施を定め、基本的に全ての施設で実施することとした。また、利用者から直接、施設利用者の満足度や意見を取り入れることの重要性を指定管理者に意識させることは、指定管理者制度の目的の一つである「市民サービスの質の向上」をより効果的に実現するものである。

※ 小規模・地域住民の利用が中心である施設は、あらかじめ利用者満足度調査の実施対象から除外している





2 取組の具体的内容

- 基本協定書に「利用者満足度調査の実施」を明記
- 担当所管及び指定管理者に対して、調査の考え方や実施方法を周知するための説明会を開催
- 施設を訪れた市民にアンケート形式で調査を実施
- 調査の集計・分析を行い、得られた結果をできるだけ施設の管理運営に反映
- 満足度調査の集計結果や利用者の声を実際に活かした事例をモニタリング結果としてホームページで公表

3 取組の効果

- 指定管理者をモニタリングする上での評価指標の1つとして、継続的なデータを集めることができる。
- 基本協定書に利用者満足度調査の実施を定め、基本的に全ての指定管理者制度導入施設で実施することができた。
- 利用者満足度調査の結果に基づき、業務を改善した結果、市民サービスの質が向上した。

【具体的な事例】

- ◆ 医療・社会福祉施設で提供されている食事について、改善に取り組み、食事のおいしさを低下させずに単価を下げる事ができた。
- ◆ パンフレットに記載されている地図をより見やすいものへ改定した。
- ◆ 飲料水の自動販売機の設置を望む声があり、早急に対応した。

4 取組中の課題・問題点

- 施設により、利用者満足度調査の回収率がまちまちになってしまう。
- 指定管理者によって調査票が異なっていることから、基本的な調査事項と様式の統一を図っていくと共に、施設に応じた調査の内容を検討したい。

5 住民（職員）の反応・評価

本取組の実施により、施設の管理運営に関する市民からの様々な評価や意見を得ることができた。今後も継続して市民サービスの質の向上につなげていきたい。

なお、調査実施そのものに関する市民からの評価（感想）は、概ね肯定的かつ好意的であった。

6 今後の課題

調査実施初年度の経験を踏まえ、調査票の整理や工夫を行いたい。調査の実施時期については、施設に応じた適切な時期を市と指定管理者で十分協議し、より効果的な調査になるよう改善していきたい。また、調査結果の分析や具体的な反映方法についても必要に応じた改善を行うことで、指定管理者制度の特長を活かしつつ、さらなる市民サービスの質の向上を図っていきたい。

7 今後取り組む自治体に向けた助言

「今後の課題」等で示した項目を参考に取り組んでいただきたい。

(参考) 当該取組内容の関連ホームページ

<http://www.city.hachioji.tokyo.jp/seisaku/shiteikanrisha/index.html>

担当部署：政策審議室