

施設利用者アンケート実施要領

1 目的

本実施要領は、指定管理者制度により管理運営を行っている施設において、施設利用者の意見を十分に取り入れ、より効率的かつ効果的な施設の管理運営を図るため、「指定管理者制度導入施設におけるモニタリングに関する指針」に基づき、施設利用者アンケートを実施することを目的とする。

2 対象施設

対象となる施設は、指定管理者制度導入施設とし、今後新たに導入することとなった施設については、毎年4月1日の時点において対象に追加するものとする。

対象施設は、別紙「施設利用者アンケート対象施設」のとおりとする。

3 意見聴取方法および設置施設

1) 意見聴取方法

意見の聴取方法については、施設に別紙「施設利用者アンケート」用紙を備え付け、これを施設利用者が投函する意見箱を設置することとする。

2) 設置施設

意見箱等を設置する施設については、別紙「施設利用者アンケート対象施設」中、「◆印」が付いている施設に設置することとする。

4 意見聴取項目

意見を聴取する項目については、下記のとおりとする。ただし、貸館以外の事業を行っている施設においては、指定管理者と施設所管課協議の上、別に意見聴取項目を設けることができるものとする。

- ① 手続きや申請方法のスムーズさ
- ② 開館日・利用時間の利用しやすさ
- ③ 施設内の設備の使いやすさ
- ④ 施設・サービスを利用した際の満足度
- ⑤ 施設内の職員の対応
- ⑥ 再利用の有無
- ⑦ 自由記述

5 回収および回収時期

回収については、指定管理者は、施設利用者が投函したアンケートについて速やかに回収するとともに、アンケートに記載された苦情・要望等に速やかに対応するものとする。また、回収したアンケートは、下記に定める時期に四半期報告書とともに施設所管課へ提出するものとし、アンケートの内容に苦情・要望等が記載されてい

る場合は、四半期報告書「苦情・要望等状況報告」(様式4)に、その内容および対応結果を記入した上、施設所管課へ提出するものとする。

回収時期については、下記のとおり年4回を基本とする。

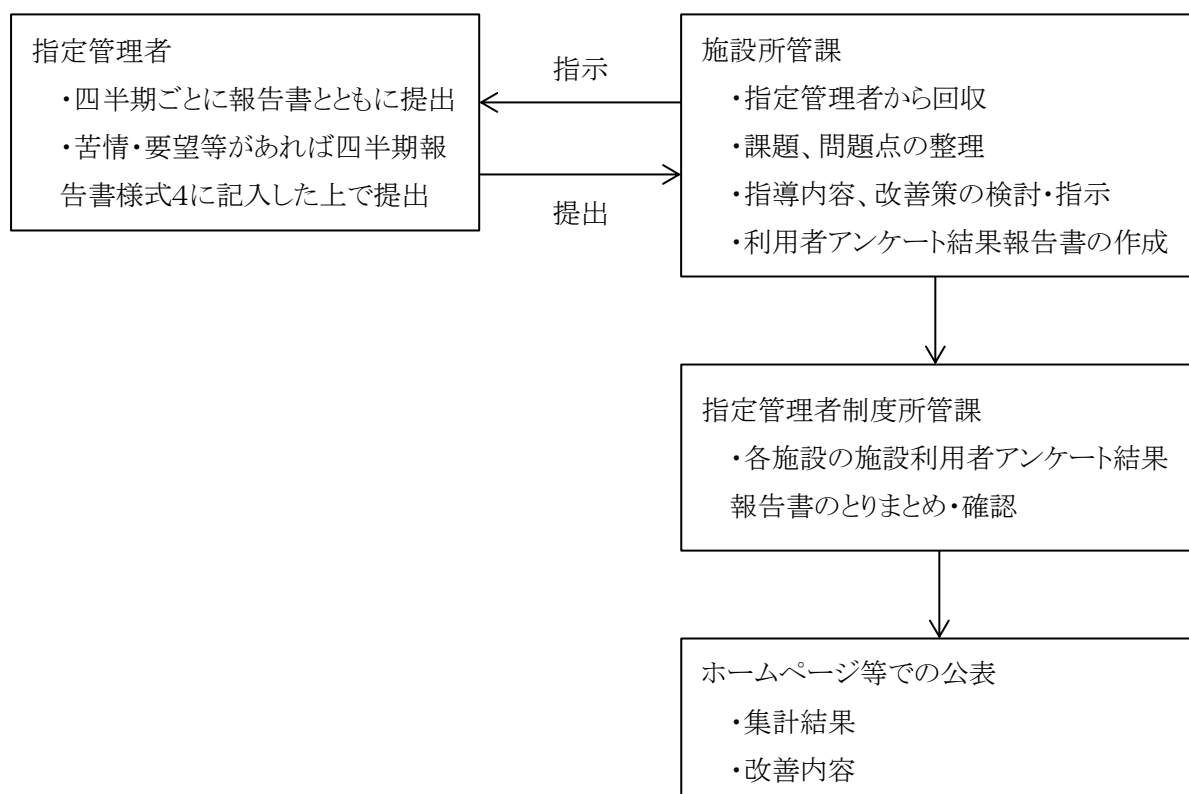
- 第1期 7月上旬
- 第2期 10月上旬
- 第3期 1月上旬
- 第4期 4月上旬

6 回収後の取組

回収後の取組については、施設所管課で課題や問題点を整理した上で指導内容、改善策について検討を行い、別紙「施設利用者アンケート結果報告書」により、指定管理者制度に関する事務を所管する課に報告する。

また、アンケート結果については、市ホームページに公表するものとする。

◎回収後の流れ



湖南省指定管理者制度導入施設一覧

No	施設名	募集単位	指定管理者	R5.4.1	
				所管課	アンケート 設置施設
1	湖国十二坊の森（十二坊温泉ゆらら）	湖国十二坊の森	一般社団法人湖南省観光協会	商工観光労政課	◆
2	石部田楽茶屋	東海道石部宿関連施設	チームアキコ	商工観光労政課	◆
3	こころの街角サロンいしべ宿駅				
4	湖南省じゅらくの里「もりの駅」				
5	湖南省じゅらくの里「土の館」	湖南省長寿・常楽の理想郷	三幸株式会社	農林振興課	◆
6	湖南省じゅらくの里「木工の館」				
7	湖南省じゅらくの里公園				
8	湖南省 浄苑	湖南省浄苑及び管ヶ谷霊園	株式会社五輪	環境政策課	◆
9	湖南省管ヶ谷霊園				
10	湖南省三雲コミュニティセンター	湖南省三雲まちづくりセンター	三雲学区まちづくり協議会	地域創生推進課	◆
11	湖南省柑子袋まちづくりセンター	湖南省柑子袋まちづくりセンター	三雲学区まちづくり協議会	地域創生推進課	◆
12	石部まちづくりセンター	石部まちづくりセンター	石部学区まちづくり協議会	地域創生推進課	◆
13	石部南まちづくりセンター	石部南まちづくりセンター 及び石部南運動場	石部南学区まちづくり協議会	地域創生推進課	◆
14	石部南運動場			文化スポーツ課	
15	湖南省岩根まちづくりセンター	湖南省岩根まちづくりセンター	岩根まちづくり協議会	地域創生推進課	◆
16	湖南省菩提寺まちづくりセンター	湖南省菩提寺まちづくりセンター	菩提寺まちづくり協議会	地域創生推進課	◆
17	湖南省下田まちづくりセンター	湖南省下田まちづくりセンター	下田学区まちづくり協議会	地域創生推進課	◆
18	湖南省水戸コミュニティセンター	湖南省水戸まちづくりセンター	水戸学区まちづくり協議会	地域創生推進課	◆
19	石部コミュニティセンター	石部コミュニティセンター	石部学区まちづくり協議会	地域創生推進課	◆
20	湖南省菩提寺コミュニティセンター	湖南省菩提寺コミュニティセンター	菩提寺まちづくり協議会	地域創生推進課	◆
21	湖南省市民学習交流センター	湖南省市民学習交流センター	水戸学区まちづくり協議会	地域創生推進課	◆
22	東海道石部宿歴史民俗資料館	雨山文化運動公園	三幸・スポーツマックス共同事業体	商工観光労政課	
23	雨山研修館宿場の里				
24	雨山体育館				
25	雨山第2体育館				
26	雨山総合グラウンド				
27	雨山テニスコート				
28	雨山ランニングコース				
29	雨山ハイキングコース				
30	雨山キャンプ場				
31	丸山運動場				
32	雨山公園管理事務所				
33	雨山物産展示館	湖南省社会体育施設・湖南省野洲川親水公園	三幸・スポーツマックス共同事業体	文化スポーツ課	◆
34	湖南省総合体育館				
35	湖南省野洲川運動公園				
36	湖南省総合スポーツ施設（サンビレッジ甲西）				
37	湖南省野洲川親水公園	湖南省水戸体育館・湖南省田代ヶ池テニスコート	三幸・スポーツマックス共同事業体	都市政務課	◆
38	湖南省水戸体育館			文化スポーツ課	
39	湖南省田代ヶ池テニスコート	湖南省菩提寺運動広場	菩提寺まちづくり協議会	文化スポーツ課	
40	湖南省菩提寺運動広場				
41	社会福祉センター	社会福祉センター	社会福祉法人湖南省社会福祉協議会	福祉政策課	◆
42	湖南省ふれあいの館	湖南省ふれあいの館	社会福祉法人湖南省社会福祉協議会	福祉政策課	◆
43	石部老人福祉センター	老人福祉センター関連施設	社会福祉法人湖南省社会福祉協議会	高齢福祉課	◆
44	石部軽運動場				
45	石部南学童保育所	石部南学童保育所	一般社団法人風の子のいえ	子ども政策課	◆
46	石部学童保育所	石部学童保育所	一般社団法人あゆっこ	子ども政策課	◆
47	三雲学童保育所	三雲学童保育所	三雲学童保育所運営委員会	子ども政策課	◆
48	菩提寺学童保育所	菩提寺学童保育所	特定非営利活動法人みちくさクラブ	子ども政策課	◆
49	水戸学童保育所	水戸学童保育所	湖南省水戸学童保育所運営委員会	子ども政策課	◆
50	下田学童保育所	下田学童保育所	特定非営利活動法人おぞら	子ども政策課	◆
51	菩提寺北学童保育所	菩提寺北学童保育所	特定非営利活動法人みちくさクラブ	子ども政策課	◆
52	岩根学童保育所	岩根学童保育所	岩根学童保育所運営委員会	子ども政策課	◆
53	三雲東学区学童保育所	三雲東学童保育所	特定非営利活動法人NPOげんきっ子	子ども政策課	◆
54	湖南省市民産業交流促進施設（ここびあ）	市民産業交流促進施設（ここびあ）	甲賀農業協同組合	農林振興課	◆
55	湖南省魅力発信拠点施設（HAT）	魅力発信拠点施設（HAT）	はっとこにゃん	農林振興課	◆
56	共同福祉施設（サンライフ甲西）	共同福祉施設（サンライフ甲西）	湖南省商工会	商工観光労政課	◆

◆ はアンケート用紙・意見箱設置施設。対象施設で●がついてない施設は申請受付施設にて対応。