

## 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・サービスを利用しての満足度
- 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。

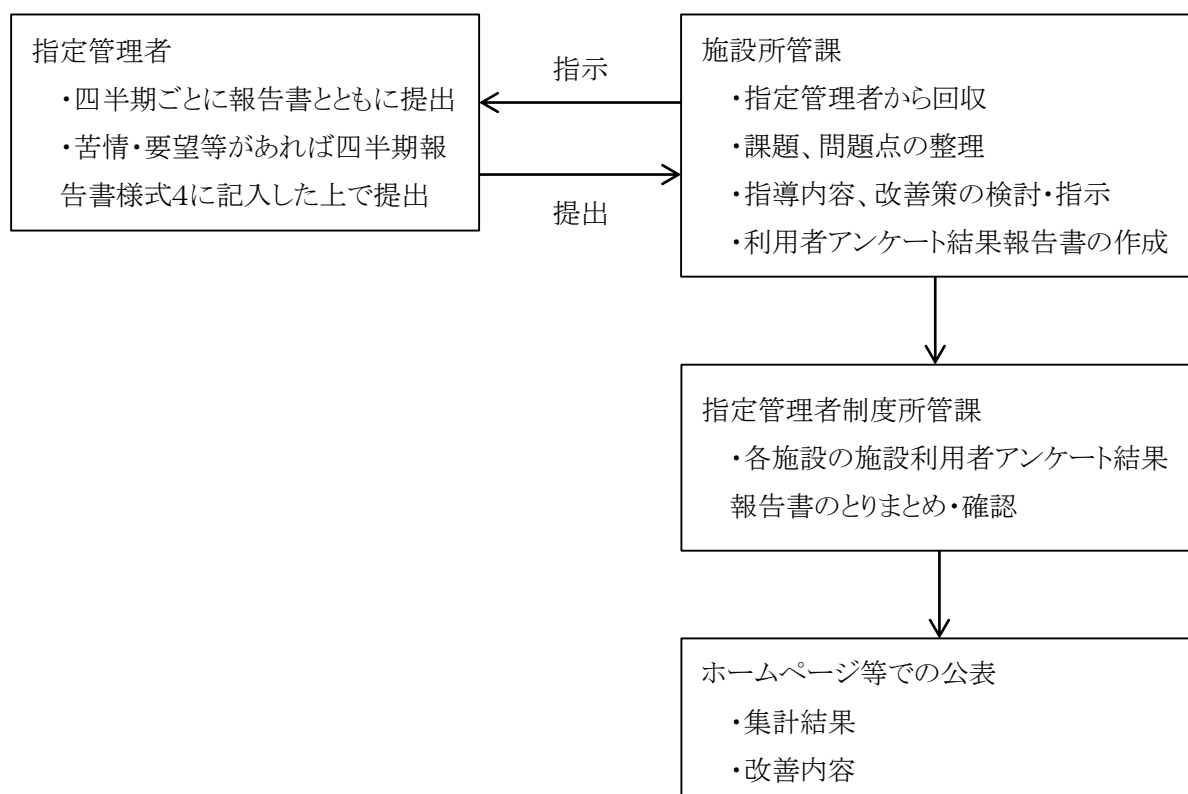
- 第1期 7月上旬
- 第2期 10月上旬
- 第3期 1月上旬
- 第4期 4月上旬

## 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



施設利用者アンケート対象施設

2020年度～

No	対象施設の名称	指定管理者名	所管課
1	◆ 湖國十二坊の森(十二坊温泉ゆらら)	一般社団法人湖南省観光協会	商工観光労政課
2	◆ 石部宿 田楽茶屋	株式会社なんてん共働サービス	商工観光労政課
3	こころの街角サロンいしべ宿駅		
4	じゅらくの里「木工の館」	若鷲会	農林保全課
5	◆ じゅらくの里「もりの駅」		
6	じゅらくの里「土の館」		
7	◆ 浄苑	五輪・日本管財グループ	生活環境課
8	笹ヶ谷霊園		
9	◆ 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
10	◆ 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
11	◆ 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
12	◆ 石部南まちづくりセンター	石部南学区まちづくり協議会	地域創生推進課
13	石部南運動場		生涯学習課
14	◆ 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
15	◆ 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
16	◆ 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
17	◆ 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
18	◆ 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
19	◆ 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
20	◆ 石部文化ホール	公益財団法人 湖南省文化体育振興事業団	生涯学習課
21	◆ 甲西文化ホール		
22	◆ 市民学習交流センター(サンヒルズ甲西)	水戸学区まちづくり協議会	生涯学習課
23	田代ヶ池テニスコート		
24	東海道石部宿歴史民俗資料館	石部公共サービス 株式会社	生涯学習課
25	雨山研修館宿場の里		
26	雨山体育館		
27	雨山第二体育館		
28	雨山総合グラウンド		
29	雨山テニスコート		
30	雨山キャンプ場		
31	◆ 雨山運動園管理事務所		
32	◆ 総合体育館	三幸・スポーツマックス共同事業体	生涯学習課
33	野洲川運動公園		
35	市民グラウンド		
36	◆ 総合スポーツ施設(サンビレッジ甲西)		
46	野洲川親水公園		
34	◆ 水戸体育館	水戸学区まちづくり協議会	生涯学習課
37	菩提寺運動広場	菩提寺まちづくり協議会	生涯学習課

## 施設利用者アンケート対象施設

No	対象施設の名称	指定管理者名	所管課
38	◆ 社会福祉センター	社会福祉法人 湖南省社会福祉協議会	社会福祉課
39	◆ ふれあいの館	社会福祉法人 湖南省社会福祉協議会	社会福祉課
40	◆ 石部老人福祉センター	社会福祉法人 湖南省社会福祉協議会	高齢福祉課
41	石部軽運動場		
42	◆ 長寿・常楽の理想郷	石部公共サービス 株式会社	健康政策課
43	◆ 市民産業交流促進施設(ここびあ)	甲賀農業協同組合	産業立地企画室
44	◆ 魅力発信拠点施設(HAT)	株式会社 花芳	産業立地企画室
45	◆ 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。