

「公の施設における利用者満足度調査手法」を活用した P D C Aサイクル導入・確立に向けた実施方針（案）

（ 目 的 ）

公の施設などの府民サービスを提供する施設については、これまで多くの公金を投入してきたものであり、常に時代の要請に応じた府民サービスを提供する責務を有するものである。こうしたことから、昨年度はこれらの施設について、財政再建プログラム案（平成20年6月）等において、そのあり方等の点検見直しを行うとともに、府庁のホスピタリティ向上の取組みの一環として試行的に4施設の利用者満足度調査を実施したところである。その上で、今後は時代の要請に対応した施設運営がなされているかなどの検証を定期的を実施し、府民満足度の最大化に繋げていくこととしたい。そのため、平成21年度からは公の施設等に対し、利用者満足度調査手法を活用したP D C Aのマネジメントサイクルを導入・確立することとする。

なお、本調査の結果、特に施設の見直しなど抜本的対応が必要と考えられる場合は、必要に応じて戦略本部会議で議論する。

（ 調査の対象 ）

公の施設など府民サービスの提供施設（以下「施設」という。）

- ・ 公の施設... 82施設（うち展示系施設17施設） H21.3現在
- ・ その他府民サービス提供施設... 6施設（うち展示系6施設）

ただし、施設の特性に応じた対応を検討し、実施になじまない場合は除外することがある。また、上記施設には財政再建プログラム案において事業廃止等（予定）の方針が打ち出されている施設も含まれており、原則として対象外とする。

（ 調査の内容 ）

施設が実施する事業に対する利用者満足度及び利用者以外の府民の認知度等とする。

事業内容が調査になじまない場合、別の評価指標等を用いて実施する。

（ 調査の方法 ）

施設利用者に対する調査として、政策マーケティング・リサーチ・ガイドライン（以下、「ガイドライン」という。）に従って、施設担当部局等（以下「部局等」という。）が調査項目案を作成し、アンケート方式等により実施する。

別途、施設利用者以外の府民に対する調査を行政改革課及び企画室（政策マーケティング・リサーチ・チーム）が実施する。

部局等や施設が既に実施する予定のアンケート調査や、他に実施する経営評価

等を活用し、本調査を組み込むことにより、効率的に調査を実施する。

原則、調査は部局等が直接実施することとする。ただし、部局等が作成した調査方法（アンケート項目等）に基づく場合は、指定管理者等において調査実施することができることとするが、この場合も分析等は部局等において実施する。

調査は3年に1度のサイクルを基本として実施する。

（ 第三者機関の設置等 ）

部局等は、ガイドラインの定めに応じて、外形的公正性を確保するための措置（第三者機関の設置等）を行い、そのチェックの下に調査項目の作成・結果分析等を実施する。

担当部局がリサーチを行うと外形的公正性に問題が生じる可能性が高いもの（リサーチ類型）

（対応方針）本実施方針では第三者機関のチェックを受ける。

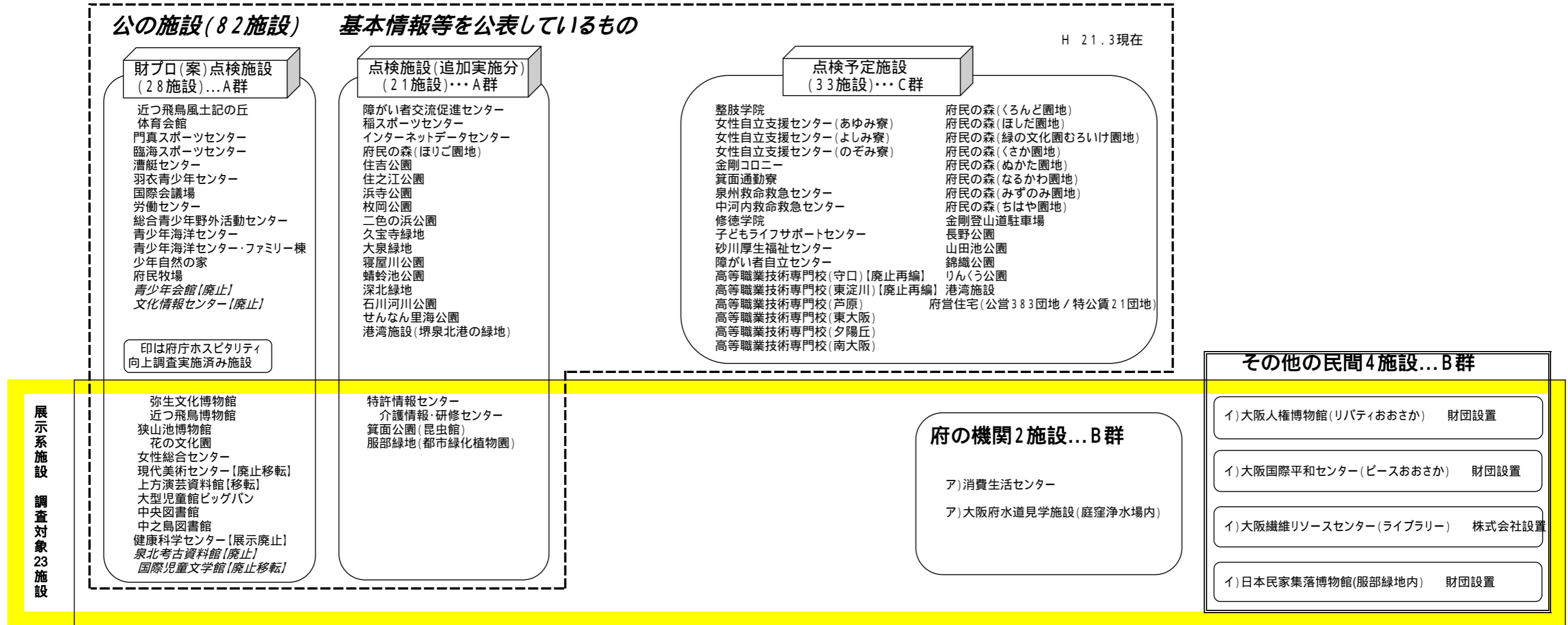
担当部局がリサーチを行うと外形的公正性に問題が生じる可能性のあるもの（リサーチ類型）

（対応方針）本実施方針では企画室（政策マーケティング・リサーチ・チーム）のチェックを受ける。

第三者機関設置に係る委員選任は外形的公正性を確保するため、別途、総務部が定める委員会等委員選任方針（仮称・調整中）の方法により行う。

（ 調査結果等の公表 ）

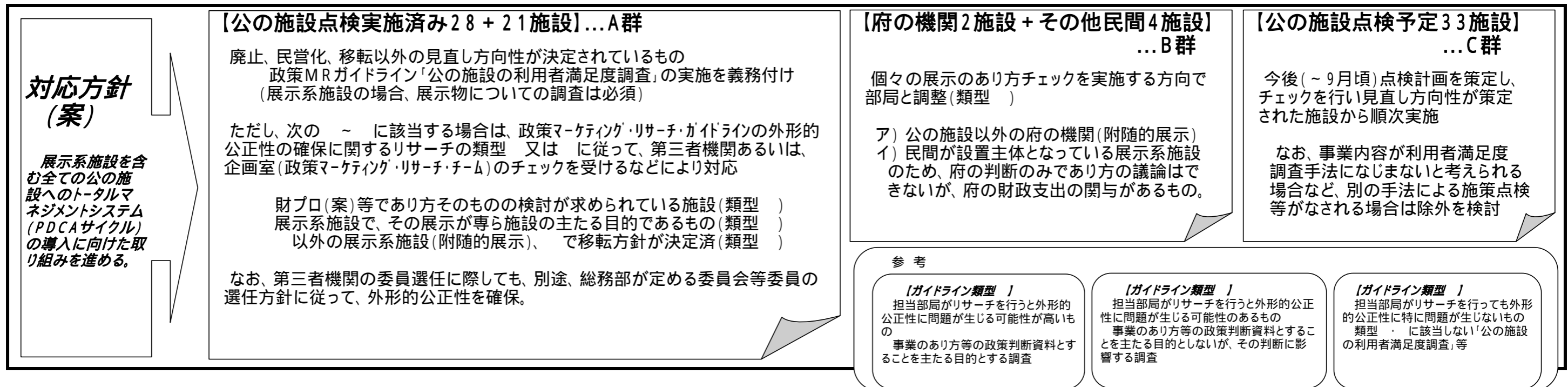
調査結果及び対応について、ホームページ等で公表する。



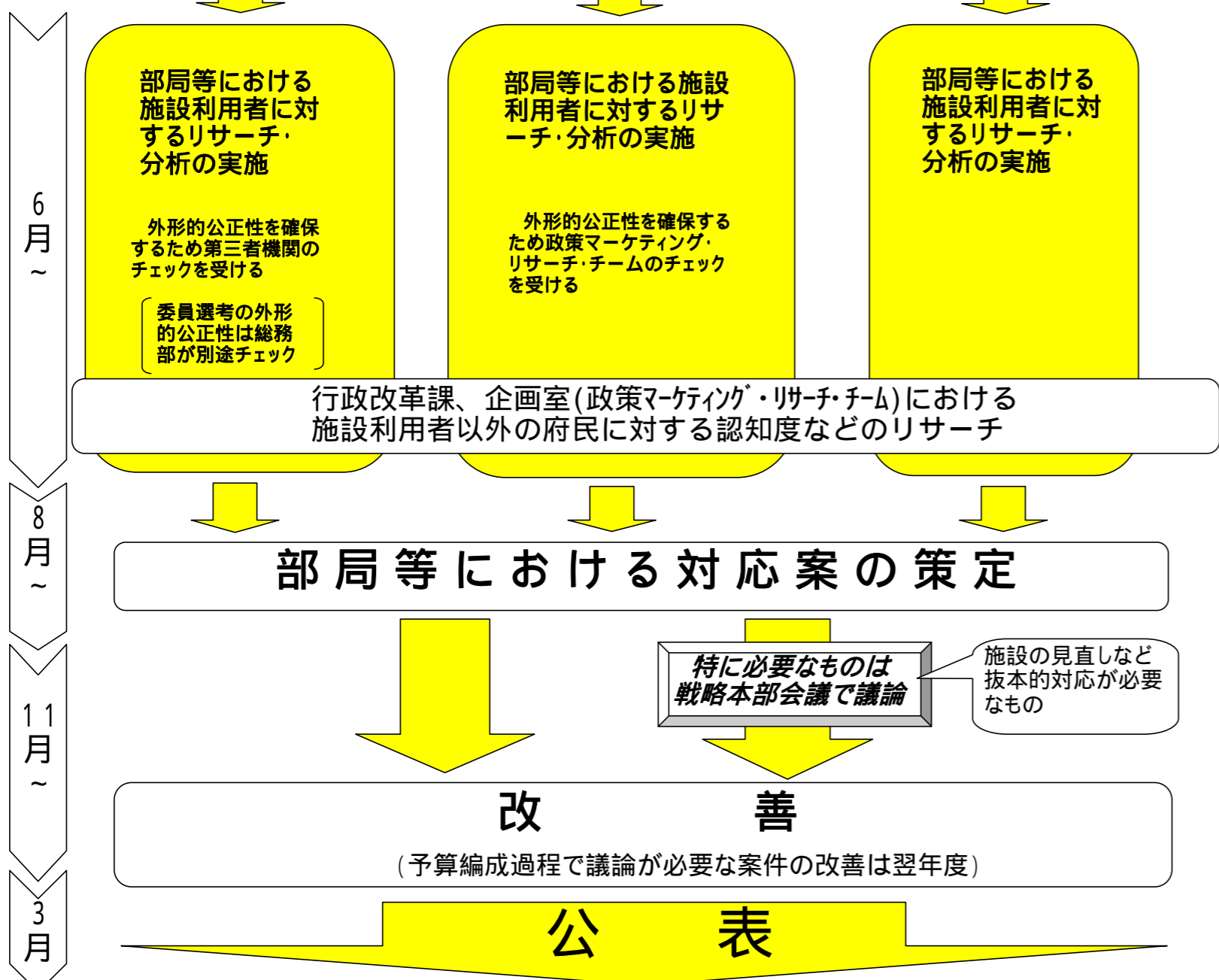
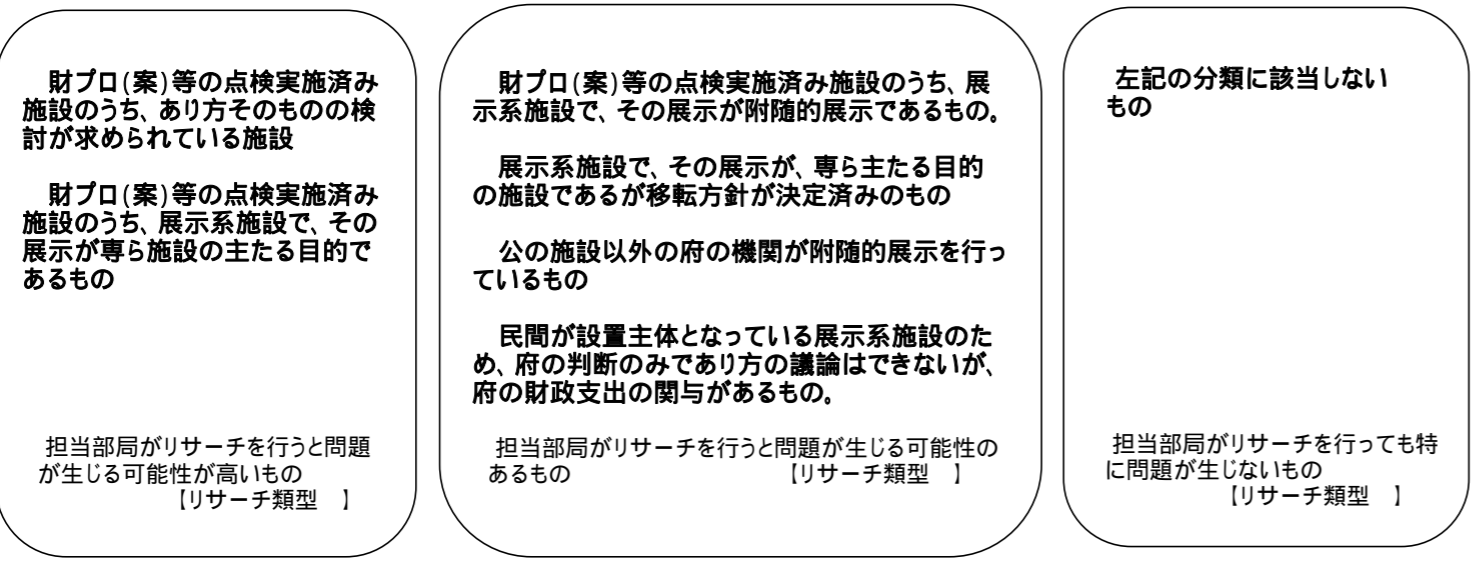
展示系施設 調査対象23施設

- 弥生文化博物館
- 近つ飛鳥博物館
- 狭山池博物館
- 花の文化園
- 女性総合センター
- 現代美術センター(廃止移転)
- 上方演芸資料館(移転)
- 大型児童館ビッグバン
- 中央図書館
- 中之島図書館
- 健康科学センター(展示廃止)
- 泉北考古資料館(廃止)
- 国際児童文学館(廃止移転)

公の施設等へのPDCAサイクル導入について



「公の施設の利用者満足度調査」手法を活用した点検スキーム



調査実施計画(案)

分類の考え方	<ul style="list-style-type: none"> 財プロ(案)等の点検実施済み施設のうち、あり方そのものの検討が求められている施設 財プロ(案)等の点検実施済み施設のうち、展示系施設で、その展示が専ら施設の主たる目的であるもの <p>担当部局がリサーチを行うと問題が生じる可能性が高いもの 【リサーチ類型】</p>	<ul style="list-style-type: none"> 財プロ(案)等の点検実施済み施設のうち、展示系施設で、その展示が附随的展示であるもの。 展示系施設で、その展示が、専ら主たる目的の施設であるが移転方針が決定済みなもの 公の施設以外の府の機関が附随的展示を行っているもの 民間が設置主体となっている展示系施設のため、府の判断のみであり方の議論はできないが、府の財政支出の関与があるもの。 <p>担当部局がリサーチを行うと問題が生じる可能性のあるもの 【リサーチ類型】</p>	<ul style="list-style-type: none"> 左記の分類に該当しないもの <p>担当部局がリサーチを行っても特に問題が生じないもの 【リサーチ類型】</p>
21年度	<p>府庁ホスピタリティ向上調査(利用者満足度調査)実施済み施設 【公の施設】 弥生文化博物館 花の文化園</p> <p>【公の施設】 体育会館 近つ飛鳥風土記の丘 近つ飛鳥博物館 狭山池博物館 介護情報・研修センター</p>	<p>府庁ホスピタリティ向上調査(利用者満足度調査)実施済み施設 【公の施設】 大型児童館ビッグバン 中央図書館</p> <p>【公の施設】 男女協働参画・青少年センター(旧女性総合センター) 中之島図書館 特許情報センター 現代美術センター 上方演芸資料館 箕面公園(昆虫館含む) 服部緑地(都市緑化植物園含む)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>【府の機関】 消費生活センター 庭窪浄水場(水道見学施設)</p> <p>【その他民間施設】 大阪人権博物館(リハビリおおさか) 大阪国際平和センター(ピースおおさか) 大阪繊維リソースセンター(ライブラリー) 日本民家集落博物館(服部緑地内)</p> </div> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">B群</p>	
22年度	<p>【公の施設】 少年自然の家 稲スポーツセンター 府民の森・ほりご園地</p>	調整中	<p>【公の施設】 門真スポーツセンター 臨海スポーツセンター 漕艇センター 国際会議場 労働センター 健康科学センター 青少年海洋センター 障がい者交流促進センター インターネットデータセンター 府営公園・住吉公園 府営公園・二色の浜公園 府営公園・大泉緑地 府営公園・寝屋川公園 府営公園・蜻蛉池公園 府営公園・深北緑地 府営公園・石川河川公園 府営公園・せんなん里海公園 港湾施設(堺泉北港の緑地)</p>
23年度	<p>点検予定33施設(C群)は点検実施後に分類し、原則23年度に調査実施 必要に応じて22年度に実施</p>		
その他	<p>【廃止移転】青少年会館、文化情報センター、泉北考古資料館、国際児童文学館 【民営化】羽衣青少年センター、総合青少年野外活動センター、青少年海洋センター・ファミリー棟、府民牧場</p> <p>見直し方向性の検討(決定)など、状況の変化に応じて実施時期等を調整することがある。</p>		