

令和2年度市民行政評価（指定管理者制度）結果

1. 施設ごとの評価

番号	施設名	指定 管理者	所管課評価と理由		市民行政評価委員会評価結果及び意見
1	鈴木 大拙館	公益財 団法人 金沢文 化振興 財団	12.1点	A	<p>[所管課評価「A」は妥当]</p> <p>利用者数と利用者満足度の目標値とともに達成し、防災対策や新型コロナウイルス感染症対策などの具体的な取り組みが行われているほか、利用者アンケートへの対応を講じている点が評価できる。</p>
2	金沢 21世紀 美術館	公益財 団法人 金沢芸 術創造 財団	11.3点	B	<p>[所管課評価「B」は妥当]</p> <p>混雑対策や広報強化策などの利用者の増加に向けた取り組みが評価できる一方で、混雑が常態化する中、利用者の満足度を高めるための対応が必要である。</p>
3	金沢市 異業種 研修会館	安原工 業団地 協同組 合	10.0点	B	<p>[所管課評価「B」は妥当]</p> <p>各種研修会や交流の場としての施設運営に必要最小限の人員等で取り組んでいる点が評価できる一方で、施設の広報や、施設の目的に沿った事業の充実など、新規顧客利用促進に向けた対応が必要である。</p>
4	金沢駅東 駐車場 及び 武蔵地下 駐車場	北陸名 鉄開発 株式会 社	10.2点	C	<p>[所管課評価「C」は過小]</p> <p>渋滞緩和策や夜間の緊急体制などの評価できる取り組みもあることから、未達成となった目標管理項目が施設の特性に適しているかを検証するとともに、一つでも未達成項目があれば一律にC評価とする現在の評価制度を見直すべきである。</p>

2. 利用者の声の反映状況に対する意見

評価できる点（全施設共通事項）

- ・ 要望事項に対し、何らかの対応策を講じている。

改善すべき点（利用者満足度アンケート）

- ・ 利用者数と比べると回答数が少ないのではないか。
- ・ 設問が多く、内容が複雑なのではないか。
- ・ 実施期間を限定する必要がないのではないか。

3. 評価制度に対する改善意見

（1）評価方式の見直し

管理運営目標の設定は施設の特性を反映したものとし、その達成状況の評価に際しては、単に数値のみで判断するのではなく、外的要因や取り組み内容等を考慮すべきではないか。

また評価の細項目に1つでも未達成（「△」：1点）があるとC評価とする仕組みを見直すべきではないか。

（2）利用者満足度アンケートの見直し

より多くの利用者の意見を管理運営に反映していくため、指定管理施設におけるアンケートの共通基準を策定し、回答数の増加を図るべきではないか。