

指定管理施設評価専門部会スケジュール

回数	開催月日	項目	議事内容
1	H25年 7月5日	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理施設の概況 対象施設の選定 	<ul style="list-style-type: none"> 専門部会での議論の進め方について 現地調査対象指定管理施設の選定について
2	H25年 10月30日 11月5日 11月7日	<ul style="list-style-type: none"> 現地調査 	《10月30日》 鬼怒グリーンパーク、宇都宮産業展示館、栃木県体育館 《11月5日》 日光だいや川公園、とちぎ健康づくりセンター、とちぎ生きがいづくりセンター 《11月7日》 栃木県民ゴルフ場、とちぎ男女共同参画センター、総合文化センター
3	H25年 12月18日	<ul style="list-style-type: none"> 評価内容、評価方法の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 第2回の現地調査を踏まえて、全施設に共通する評価内容（評価ポイント）や評価方法（評価基準）を検討。
4	H26年 3月3日	<ul style="list-style-type: none"> 中間報告（案）の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 第3回部会までに議論した評価内容や評価方法を取りまとめた中間報告（案）を検討。
5	H26年 5月予定	<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度の達成状況に関する評価内容、評価方法の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 平成25年度包括外部監査で意見のあった「県や指定管理者が目標とする利用者満足度の達成状況の明確化」に関して、その達成状況に関する評価内容や評価方法について検討する予定。
6	H26年 6月予定	<ul style="list-style-type: none"> 報告書（案）とりまとめ 	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理施設評価専門部会最終報告書（案）を取りまとめる予定。

《包括外部監査報告書（抜粋）》

目標の達成度合いの明確化（意見）

公の施設の管理運営状況（県のホームページ）において、県や指定管理者が目標とする利用者満足度の達成状況を明確に把握することができない。利用者のニーズを把握し、満足度を向上させるには、指定管理者に課せられた責務ではあるが、具体的に測定するには困難な面がある。

しかしながら、利用者へのサービス向上を図るには、利用者の満足度を測定しその結果をフィードバックさせる仕組みは必要である。今後、測定のための指標や達成度合いの評価方法についての検討が必要と考えられる。この点については、平成25年度に設置された「栃木県行政改革推進委員会専門部会」の議論に期待するものである。