

25 練企企第 10059 号
平成 26 年 2 月 14 日

区立施設の利用者満足度の測定・公表に関する基本方針

1 区立施設の利用者満足度の測定・公表

区では、多くの区立施設を指定管理者制度や業務委託、あるいは直営によって運営しているが、施設における行政サービスの質を一層向上させることは、区が目指す効率的で質の高い行政を実現するうえで極めて重要である。

そこで、区民本位の区政経営の観点から、行政サービスの質を向上させるための取組の成果を客観的な数値として測定し、区民と情報を共有することにより、施設運営の一層の充実に向けた改革・改善を図っていくために、定期的に区立施設の利用者満足度（以下「満足度」という。）を測定し、公表する。

2 測定・公表の基準

この基準は、満足度の測定・公表にあたって満たすべき基準を定めるもので、これに加えて独自の取組をすることは差支えない。

(1) 対象施設

指定管理者制度の適用施設を含む条例上のすべての区立施設（公の施設）を対象とすることを原則とする。ただし、つぎに該当する施設を除く。

ア 人的サービスを伴わない施設

例：区営住宅、市民農園・区民農園、公園（交通公園等人的サービスを伴うものを除く）

イ 目的外利用の施設

例：開放事業における学校施設

(2) 測定・公表の頻度および時期

ア 満足度は、毎年度 1 回以上測定し、結果を公表する。

イ 測定・公表の時期は、統一的な取扱いはせず、任意に設定できるものとする。

(3) 測定・公表する項目

職員の接遇、事業内容、設備等、満足度を測定して公表する項目については、各施設の設置目的および施設の性格を踏まえて適切に設定する。

(4) 測定方法

- ア 満足度は、アンケート用紙の配布・回収による調査、その他適切な方法により測定する。
- イ 満足度は、段階評価で測定することを基本とする。
- ウ 従前から独自にこの基準に定める満足度の測定に相当する調査を行っている施設にあっては、当該調査結果をもってこの基本方針に基づく満足度の測定に代えることができる。
- エ 前項に該当する場合を除き、この基本方針に基づく満足度の測定にあたっては、外部委託等の特別の経費をかけないことを原則とする。

(5) 公表方法

- ア 満足度の測定結果は、速やかにホームページで公表することを基本とし、これに加えて施設への掲示または利用者への個別の通知等、適宜の方法によることができる。
- イ 閲覧者の利便のため、練馬区公式ホームページには、満足度を公表する施設の一覧を掲示した専用のポータルページを設け、各施設の満足度を公表したページへのリンクを設定する。
- ウ ホームページでの公表のほか、公表した施設の当該コンテンツを年1回まとめて紙媒体に印刷し、区民情報ひろば等で閲覧に供する。

(6) 特例的な取扱い

保育園、学童クラブ等の直接処遇施設で、かつ施設数が多数にのぼる施設において、個々の施設すべてについて毎年度満足度を測定することが困難な場合は、一部の施設を抽出して実施するなどの方法によることができるものとする。

3 実施細目

(1) ホームページによる公表

- ア 測定した施設満足度のホームページへの掲載は、当該施設の所管課または指定管理者が、当該課、施設または指定管理者のホームページに満足度に係るページ等を設けて行う。
- イ 前項のホームページによる公表の期間は、原則として、次年度の満足度を公表するときまでとする。
- ウ 同種の施設が複数ある場合において、個々の施設別に公表するか、同種の施

設全体で集計した結果を公表するかは、所管課または指定管理者が施設の性格および運営方法等から判断して選択する。

エ 練馬区公式ホームページに用意する満足度に係る専用ポータルページの管理（各施設の満足度に係るそれぞれのページへのリンク設定を含む。）は、経営改革担当課が行う。このため、各施設の所管課（指定管理者制度適用施設の所管課を含む。次項において同じ。）は、満足度の測定結果をそれぞれのホームページで公表したときは、速やかに当該ページのアドレスおよびPDFデータを添えて、経営改革担当課へ通知するものとする。

オ 各施設の所管課は、指定管理者が変更された場合その他満足度に係るホームページの当該コンテンツを削除した場合には、速やかに経営改革担当課へ通知するものとする。

(2) 紙媒体による公表

経営改革担当課は、各課から提出されたホームページのPDFデータをもとに毎年度末に一括して、当該年度内に公表された満足度の測定結果を紙媒体に印刷し、区民情報ひろば等において閲覧に供するものとする。

(3) 指定管理施設等の仕様等

指定管理者制度適用施設および業務委託施設の所管課は、この基本方針に基づき満足度が適切に測定・公表されるよう、必要に応じ、仕様書等で規定するものとする。

4 適用

この基本方針は、平成26年4月1日から適用する。