

平成29年度千葉県西部防災センター指定管理者管理運営状況評価

1 概要

(1) 施設名等

施設名	千葉県西部防災センター
指定管理者	AKグループ共同体
指定管理期間	平成28年度～平成30年度
評価対象年度	平成28年度
第三者評価の有無(今回)	有
施設所管課	防災危機管理部防災政策課

(2) 施設の設置目的等

設置目的	県民に災害及び防災に関する知識を修得する機会を提供することにより防災思想の普及及び啓発に資するとともに、防災用資機材を備蓄する。
指定管理者が行う業務の範囲	ア 災害に関する展示 イ 防災に関する資料の提供 ウ 防災に関する研修及び指導助言 エ 防災用資機材の備蓄 オ その他センターの設置の目的を達成するために知事が必要と認める事業

(3) 施設の運営状況

年度	利用者(人)	事業費等の内訳(千円)				
		指定管理料(A)	その他維持管理費(B)※	使用料等 県収入(C)	県の収支 (C-A-B)	(参考) 利用料金
平成28年度	35,298	74,600	2,946	0	▲77,546	無料
(参考) 平成27年度	32,659	—	10,206	0	▲10,206	無料

※ 維持補修費、委託料、工事請負費、備品購入費(指定管理料に含まれるものを除く)

2 評価結果

(1) 管理運営状況評価

評価項目	評価	評価理由等
管理業務の実施状況に関する事項	施設の設置目的・法令等の遵守等	A ・設置目的に沿い実施されており、結果につながっている。 ・事業計画に基づいて管理運営に努めていると考えられる。
	安全性の確保	A ・隅々までの配慮を強く感じた。「体験型施設」としてかなり充実している。 ・実際に事故が発生した時に、速やかに県に報告するなど、安全性の確保に努めている。 ・危機管理の啓発施設なので、なお一層の努力をお願いしたい。
	適切な管理運営	A ・職員への研修や施設管理が適切に行われている。 ・アンケートにおいて、顧客満足度が高まっているなど適切に管理運営できていると考えられる。
	適切な財産管理	A ・指定管理者制度導入後1年目であり今後の管理へ期待するところである。 ・指定管理者の強みを活かし、設備の修繕を実施した点などが評価できる。

評価項目		評価	評価理由等
事業の企画運営に関する事項	事業の実施(必須事業)	A	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者制度導入後1年目として適切に実施されている。 防火・防災フェスティバルでNTTの171伝言ダイヤルが好評であったなど、事業の実施に工夫がみられる。
	サービスの向上 自主事業 地域の連携等	A	<ul style="list-style-type: none"> 広報・地域との連携など、積極的に進められている。 地域との連携による施設利用の向上に努めているなど評価できる。 自主事業に関して、なお一層の知恵を出して活動してほしい。
施設利用状況に関する事項		A	<ul style="list-style-type: none"> 利用度を高めるための配慮が強く感じられた。 利用者数が15年ぶりに35,000人を上回るなど、目覚ましい成果を上げている。 玄関の分かりやすい場所に車いすを置くなど、弱者に対して目に見えるサービスをしてほしい。
管理運営体制		A	<ul style="list-style-type: none"> 人材配置とその有効性は強く感じた。 職員への研修に努めているなど、顧客満足度の向上に努めている。
収支状況		A	<ul style="list-style-type: none"> HPの開設やパンフレットの制作などによって、決算額が予算額を上回ったが、初期投資によるものであり、今後減少してくると考えられる。
利用者意見の反映 利用者満足度		A	<ul style="list-style-type: none"> 体験ツアーの評価が高かったなど、利用者の満足度が高まっている。 アンケートの回答者数が前年度の10倍近くになり、満足度も20%以上向上したことは大いに評価できる。 利用者の利便性向上のため、送迎バスの導入を検討すべき。
総合評価		良好	

(2) 特記事項

特に評価される点	<ul style="list-style-type: none"> 施設及び設備品へのメンテナンスという点で指定管理者の特徴が発揮されている。 民間の力を活用し、強みと工夫で顧客満足度を高めており、利用者数が大幅に増加した。 利用者が15年ぶりに35,000人を超えるなど、各種の営業努力が実を結んでいる。 接遇、サービスが向上された。
次年度に向けて改善が望まれる点	<ul style="list-style-type: none"> 体験者へのアンケートを一度検討する必要がある。 利用者は増加しているが、まだまだ県内での認知度に課題があると考えられる。更なる工夫による認知度向上に努めてほしい。 指定管理者が航空会社であることの強みを活かして、外国人観光客の誘致などの工夫を組み込んでほしい。

(3) 第三者評価におけるその他の意見

<p>(第三者評価を実施した場合)</p> <ul style="list-style-type: none"> 接遇マナー等の研修効果や民間運営としての意識面での変化で、接遇面の向上が顧客満足度につながっていると考えられる。 今後も新鮮な気持ちを持って、接遇面の更なる向上に努めてほしい。 大規模災害時には、高齢者や障害者の死亡率が高いことがわかっている。これらの人に対する配慮の方法等も学べるコーナーがあるとよいのではないか。 災害発生時は、迅速に災害や防災に関する情報等を周知すべきである。
--