

参考資料 1

ネットモニターアンケートの実施結果（概要）

1 アンケートの回収結果

（１）テ ー マ 「公の施設に関する市民意識について」

（２）趣 旨

本市では、現在、公の施設について、そのあり方や市民の視点に立ったサービス改善方策に関する検討を進めている。

こうした検討の参考とするため、「利用者である市民は、公の施設についてどのように考えているのか」を把握するための調査を実施した。

（３）実施期間 ９月 20 日午前 9 時から 9 月 27 日午前 9 時まで

（４）対 象 者 ネットモニター 500 人

（５）回収状況 448 人(回収率 89.6%)

【回収内訳】

・ 性別	女性	男性	計
	270人	178人	448人
	60%	40%	100%

・ 年代

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
3人	64人	143人	128人	58人	46人	6人	448人
1%	14%	32%	29%	13%	10%	1%	100%

・ 居住区

千種区	東区	北区	西区	中村区	中区	昭和区	瑞穂区	
32人	15人	27人	31人	29人	11人	23人	28人	
7%	3%	6%	7%	6%	2%	5%	6%	
熱田区	中川区	港区	南区	守山区	緑区	名東区	天白区	計
16人	45人	20人	30人	32人	45人	33人	31人	448人
4%	10%	4%	7%	7%	10%	7%	7%	100%

・ 職業

会社員 (アルバイト)	公務員	自営・ 自由業	アルバイト・パート (派遣も含む)	家事専業	学生	無職	その他	計
153人	11人	26人	61人	143人	12人	31人	11人	448人
34%	2%	6%	14%	32%	3%	7%	2%	100%

2 調査結果

①この1年間における市営の施設の利用経験について

- ・ レクリエーション・スポーツ施設では「東山動植物園」を利用した人が最も多く 50.7%、続いて「鶴舞公園」(46.0%)、「スポーツセンター」(25.0%)となった。
- ・ 産業施設では「名古屋城」が最も多く 43.8%、続いて「中小企業振興会館」(31.9%)、「国際展示場」(27.9%)となった。
- ・ 基盤施設では「オアシス 21」が最も多く 66.1%、続いて「市営路外駐車場」(26.1%)、「庄内緑地」(19.6%)となった。
- ・ 文教施設では「図書館」が最も多く 64.5%、続いて「市民会館」(33.9%)、「公会堂」(25.7%)となった。
- ・ 医療・社会福祉施設では、家族も含めた利用経験を答えていただいたところ、「保育所（保育園）」が 13.4%、「中央児童館・地域児童館」が 10.9%となった。
- ・ その他施設では、「コミュニティセンター」が 22.8%、「国際センター」が 11.6%となった。

②市営の施設に期待すること

- ・ 市営の施設に最も期待することを答えていただいたところ、「民営の施設より低額でサービスを提供してもらいたい」が 41.7%と最も多く、続いて「民営ではできない施設を運営してもらいたい」(16.7%)、「利用しやすい場所に設置してもらいたい」(16.1%)「サービスや設備がよい施設を期待する」(15.2%)となった。

③指定管理者制度について

- ・ 指定管理者制度という仕組みについては、「言葉は聞いたことがあるが、内容はあまり知らなかった」あるいは「知らなかった」と答えた人が、87.1%を占めている。
- ・ 市営の施設に指定管理者制度を導入することに関して、最も要望が高かったのは、「公益性、公平性が損なわれたりしないこと」で 27.0%、続いて「これまで以上のサービスが受けられること」(19.2%)、「これまで以上の低料金で利用できること」(16.7%)という結果となり、3.1%の人は「導入してほしくない」と答えている。

④民営化について

- ・ 民営化の仕組みについては、「よく知っていた」と答えた人が61.4%を占めている。
- ・ 市営の施設を民営化することに関して、最も要望が高かったのは、「これまで以上のサービスが受けられること」で 26.3%、続いて「公益性、公平性が損なわれたりしないこと」(21.0%)、「経営が苦しいなどの理由で、施設を経営する事業者が施設を閉めたりしないこと」(18.8%)という結果となり、4.5%の人は「民営化してほしくない」と答えている。

⑤その他、施設に関する自由意見

(記入人数：208 人)

意 見	件 数
職員を教育し接遇態度を改めて欲しい	29 件
安全性を重視し、業者任せにしないで欲しい	24 件
営利を重視せず、公平な対応をして欲しい	22 件
低料金でのサービスを提供して欲しい	21 件
サービスを向上する必要がある	20 件
民間に任せて欲しくない	15 件
施設の P R をする必要がある	10 件
民間を活用して欲しい	9 件
透明性を向上する必要がある	8 件
無駄なものは減らして欲しい	7 件
市民や利用者の要望を聞いて欲しい	5 件
天下り先とするのはやめて欲しい	4 件
施設ごとの個別の事情を考慮すべき	3 件

※意見欄に「なし」と記入した人数を除く。

3 まとめ

- ・ 市営の施設に期待することに、「民間より低料金」あるいは「民営ではできないこと」を選んだ市民が半数を超えることから、民間参入が望めないサービスに市の役割が求められている。
- ・ 指定管理者制度の認知度がかなり低いことから、指定管理者制度の継続・拡充を図るためには、制度について十分な説明をしていく必要がある。
- ・ 指定管理者の導入、民営化に反発的な意見は少ないものの、公益性や公平性、事業の継続性の確保、民間参入によるサービス向上に配慮した移行が望まれている。また、指定管理者制度の導入に際しては、安全面の確保の観点から、指定管理者に丸投げすることなく、行政が責任を持って監視、問題点の改善を進める必要がある。
- ・ 施設職員の対応や要望への取り組みに関する意見が多いことから、利用者の視点に立ったサービスの向上に力を入れていく必要がある。また、PR活動の充実など、誰もが身近に利用できる環境を整える必要もある。