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

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。

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。

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。

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いりしないこと」(21.0%)、「経営が苦しいなどの理由で、施設を運営する事業者が施設を閉めたいりしないこと」(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。

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PR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「民間ではできないこと」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。