

平成21年5月27日 制定
平成27年4月1日 一部改正
平成29年4月1日 一部改正
令和3年6月15日 一部改正

「公の施設等における利用者満足度調査手法」を活用したPDCAマネジメントサイクル運用方針

（ 目 的 ）

公の施設などの府民サービスを提供する施設については、これまで多くの公金を投入してきたものであり、常に時代の要請に応じた府民サービスを提供する責務を有するものである。こうしたことから、利用者満足度調査手法を活用することにより、公の施設等におけるPDCAマネジメントサイクルを適切に運用し、府民満足度の向上に努める。

（ 調査の対象 ）

公の施設など府民サービスの提供施設（以下「施設」という。）

- ・公の施設…別紙47施設 ※R3.4 現在
- ・その他府民サービス提供施設…別紙3施設

※ ただし、施設の新設、廃止等により対象施設の追加・削除を行うことがある。

（ 調査の内容 ）

施設が実施する事業に対する利用者満足度による点検を毎年度実施することとする。

（ 調査の実施に当たっての留意点 ）

- (1) 施設利用者に対する調査として、政策マーケティング・リサーチ・ガイドライン（以下、「ガイドライン」という。）を参考にしながら、施設所管課及び指定管理者等が協議して調査項目を作成し、アンケート方式により実施すること。

ただし、調査項目の作成に当たっては、次の各項目を盛り込むこと。

- ① 施設の総合的な満足度
- ② 施設の中で満足度の高い要素・低い要素が把握できる項目
- ③ 施設情報の入手方法

- (2) 自由記載の意見欄等を設ける場合には、公表の予定の有無にかかわらず、その内容の公表の可否について意思確認のできる項目を設けておくことが望ましい。
- (3) アンケート調査票、回収箱等は、利用者の目につきやすい場所に設置すること。
- (4) 一定のサンプル数を確保するため、400サンプル以上を回収する、又は当該年度内で通算2か月以上の調査期間を設けること。

(調査結果を踏まえた対応等)

調査結果を踏まえた運営改善方策の作成等に当たっては、指定管理者評価委員会、指定出資法人評価等審議会、施設の運営審議会等の附属機関に諮る等、外部有識者の意見を聴取するよう努めること。

(調査結果等の公表に当たっての留意点)

(1) 調査結果及び対応について、原則として年度ごとに取りまとめを行い、施設所管課及び施設のホームページ等で公表すること。ただし、自由記載の意見欄等を設ける場合には、次の各項目に該当する事項については公表しないこととする。

- ① 公表しないよう回答者が希望しているもの
- ② 公共の安全と秩序の維持に支障を及ぼすと認められるもの
- ③ 法人その他の団体又は個人の事業に関する情報のうち、公にすることによりその競争上の地位その他正当な利益を害すると認められるもの
- ④ 特定の個人や団体等を誹謗中傷するものや、公序良俗に反するもの
- ⑤ 社会的差別を助長するおそれがあるもの
- ⑥ 営業行為に関するもの
- ⑦ 当該施設に関連のないもの
- ⑧ 趣旨不明や判読不明なもの

(2) 調査結果等の公表に当たっては、次の各項目を盛り込むこと。

- ① 調査の内容、実施期間
- ② 施設の総合的な満足度の回答結果
- ③ 調査結果を踏まえた対応の内容
- ④ その他施設所管課及び指定管理者等が必要と認める項目

(施行期日)

この方針は、平成21年5月27日から施行する。

この方針は、平成27年4月1日から施行する。

この方針は、平成29年4月1日から施行する。

この方針は、令和3年4月1日から施行する。

◆公の施設

青少年海洋センターファミリー棟

青少年海洋センター

上方演芸資料館

男女共同参画・青少年センター

国際会議場

江之子島文化芸術創造センター

万国博覧会記念公園

労働センター

花の文化園

府民の森（くろんど園地、ほしだ園地、むろいけ園地、くさか園地、ぬかた園地、なるかわ園地、みずのみ園地、ちはや園地、ほりご園地（紀泉わいわい村））

住吉公園

浜寺公園

箕面公園

住之江公園

枚岡公園

服部緑地

二色の浜公園

長野公園

久宝寺緑地

大泉緑地

山田池公園

寝屋川公園

錦織公園

蜻蛉池公園

深北緑地

石川河川公園

りんくう公園

せんなん里海公園

泉佐野丘陵緑地

狭山池博物館

門真スポーツセンター

体育会館

臨海スポーツセンター

近つ飛鳥風土記の丘

近つ飛鳥博物館

弥生文化博物館

少年自然の家

中央図書館

中之島図書館

◆その他府民サービス提供施設

津波・高潮ステーション

大阪国際平和センター

日本民家集落博物館