

平成30年9月21日
鹿児島県公報別冊

平成29～30年度
行政監査報告書

鹿児島県監査委員

目 次

第1	行政監査の趣旨	1
第2	監査の概要	1
1	監査のテーマ	1
2	監査の目的	1
3	監査の対象及び実施	1
(1)	監査の対象	1
(2)	監査の実施	1
4	監査の着眼点	4
第3	監査の結果	5
1	利用状況等	5
(1)	利用状況と利用促進の目標設定	5
(2)	利用促進のための取組	5
2	施設の安全管理	7
(1)	建物の経過年数及び設備等の点検状況	7
(2)	災害対応等	7
(3)	防災訓練の実施状況	7
(4)	自動体外式除細動器(AED)の設置及び管理の状況	8
(5)	施設の利便性	8
	ア 多様な利用者(高齢者, 障害者, 乳幼児, 外国人等)への配慮の状況	
	イ 施設利用者が利用できる公衆用無線LAN(Wi-Fi)の整備状況	
3	サービス等の特性を生かした情報発信	10
4	個人情報の管理	10
5	利用者ニーズの把握とサービス向上のための取組	10
第4	監査意見	12
1	ニーズの把握とサービス向上のための取組	12
2	効果的な情報発信	12
3	多様な利用者に対する配慮	12
4	施設の安全管理	13
5	利用促進のための取組	13
6	計画的な維持修繕等	13
	(参考資料)	
	・ 書面調査票(公園, スポーツ, 観光, 文化等34施設)のまとめ	14
	・ 書面調査票(港湾15施設)のまとめ	19
	・ 施設の利用促進のための参考事例	22

第1 行政監査の趣旨

行政監査は、地方自治法（昭和22年法律第67号。以下「法」という。）第199条第2項の規定に基づき、監査委員が行う監査である。

県の事務事業の中から特定の対象を選定し、その事業について、①法令の定めるところに従って行われているか、②県民の福祉の増進に寄与しているか、③最小の経費で最大の効果を挙げているかなどの観点から監査を実施している。

第2 監査の概要

平成29～30年度に実施した監査の結果等は、以下のとおりである。

1 監査のテーマ

県有施設における管理及びサービスについて

2 監査の目的

不特定多数の県民が利用する公の施設（以下「県有施設」という。）は、県民の福祉を増進する目的で設置され、県民に広く利用されてきたところであり、県有施設としての特色を出しつつ、多様な県民のニーズに対応していくことも重要である。

このような中、2018年は明治維新150周年、大河ドラマ「西郷どん」の放送、2019年は南九州で高校総体、2020年は第75回国民体育大会、第20回全国障害者スポーツ大会など、今後各種イベント等を通じて、県民を始め多くの国内外の人々が県有施設を利用することが想定される。

また、ICT化の進展やバリアフリー・ユニバーサルデザインの推進など、県政を取り巻く環境は変化しており、利用者の多様なニーズに添ったサービスの提供が求められている。

そこで、各施設の取組状況を検証し、今後の管理及びサービスの向上に資することを目的に監査を実施した。

3 監査の対象及び実施

(1) 監査の対象

県有施設のうち、不特定多数の県民が利用する施設の中から選定した49施設（スポーツ、観光、文化施設等）の施設所管課（本庁、出先機関又は教育機関）及び指定管理者を選定した。（表1参照）

(2) 監査の実施

施設を所管する本庁及び出先機関の28機関15指定管理者を対象に、「行政監査に係る調査票」により平成29年12月1日を基準に書面調査（平成29年12月～1月）を行い（表1参照）、その調査結果を考慮し、12機関8指定管理者について監査を実施した。（表2参照）

(表1) 監査の書面調査対象機関

No.	施設名称	所管課	指定管理者名
1	霧島国際音楽ホール	生活・文化課	(公財) 鹿児島県文化振興財団
2	宝山ホール (文化センター)		
3	霧島アートの森		
4	青少年会館	青少年男女共同参画課	鹿児島県青少年育成県民会議
5	かごしま県民交流センター	かごしま県民交流センター	—
6	歴史資料センター黎明館	歴史資料センター黎明館	—
7	桜島ビジターセンター	観光課	特定非営利活動法人桜島ミュージアム
8	奄美パーク		奄美群島広域事務組合
9	アジア・太平洋農村研修センター	国際交流課	鹿児島国際交流協力センター
10	屋久島環境文化村センター	自然保護課	(公財) 屋久島環境文化財団
11	森の研修館かごしま	森林経営課	(公財) 鹿児島県林業担い手育成基金
12	県民の森	森づくり推進課	(公社) 鹿児島県森林整備公社
13	照葉樹の森 森林学習施設		かのや緑化協同組合
14	県民健康プラザ健康増進センター	健康増進課	(公財) 鹿児島県民総合保健センター
15	ハートピアかごしま	ハートピアかごしま	(福) 鹿児島県身体障害者福祉協会 (一部)
16	フラワーパークかごしま	農産園芸課	(公財) 鹿児島県地域振興公社
17	吉野公園	都市計画課	南国交通 (株)
18	大隅広域公園		(公財) 鹿児島県地域振興公社
19	吹上浜海浜公園		
20	北薩広域公園		
21	石橋記念公園		
22	鴨池公園 (運動施設を含む。)	保健体育課	セイカスポーツグループ
23	県総合体育センター体育館		
24	県総合体育センター武道館		
25	ライフル射撃場		
26	平川ヨットハウス		
27	鴨池緑地球技場・庭球場		
28	鹿児島ふれあいスポーツランド (県立サッカー・ラグビー場)		(株) セイカスポーツセンター
29	上野原縄文の森	文化財課	(公財) 鹿児島県文化振興財団
30	県立図書館	図書館	—
31	県立奄美図書館	奄美図書館	—
32	県立青少年研修センター	青少年研修センター	—
33	霧島自然ふれあいセンター	霧島自然ふれあいセンター	—
34	県立博物館	博物館	—
	小計	公園, スポーツ, 観光, 文化等34施設 20機関	15指定管理者

No.	施設名称	部局（出先機関）	所管課
35	桜島フェリーターミナル	鹿児島地域振興局建設部	建設総務課
36	北ふ頭旅客ターミナル		
37	南ふ頭旅客ターミナル		
38	種子・屋久高速船旅客ターミナル		
39	奄美・沖縄フェリーターミナル		
40	鴨池フェリーターミナル		
41	マリポート旅客待合所		
42	垂水港フェリーターミナル	大隅地域振興局建設部	建設総務課
43	志布志港フェリー旅客ターミナル		河川港湾課
44	西之表港ターミナル	熊毛支庁建設部	建設課
45	宮之浦港待合所	熊毛支庁	屋久島事務所
46	名瀬港旅客待合所	大島支庁建設部	建設課
47	亀徳新港旅客待合所	大島支庁	徳之島事務所
48	和泊港旅客ターミナル		沖永良部事務所
49	与論港旅客待合所		
小計		港湾15施設 8機関	

合計	49施設	28機関	15指定管理者
----	------	------	---------

(表2) 監査の実施機関及び実施機関ごとの実施時期

No.	施設名称	所管課	指定管理者名	実施時期
1	霧島アートの森	生活・文化課	(公財) 鹿児島県文化振興財団	平成30年2月6日 平成30年5月31日
2	かごしま県民交流センター	かごしま県民交流センター	—	平成30年2月9日 平成30年5月29日
3	歴史資料センター黎明館	歴史資料センター黎明館	—	平成30年2月14日 平成30年5月31日
4	奄美パーク	観光課	奄美群島広域事務組合	平成30年2月1日
5	屋久島環境文化村センター	自然保護課	(公財) 屋久島環境文化財団	平成30年2月22日
6	照葉樹の森 森林学習施設	森づくり推進課	かのや緑化協同組合	平成30年1月26日
7	ハートピアかごしま	ハートピアかごしま	(福) 鹿児島県身体障害者福祉協会 (一部)	平成30年2月9日 平成30年5月31日
8	フラワーパークかごしま	農産園芸課	(公財) 鹿児島県地域振興公社	平成30年2月7日
9	北薩広域公園	都市計画課		平成30年1月30日
10	鴨池公園 (運動施設を含む。)	保健体育課	セイカスポーツグループ	平成30年2月16日 平成30年5月29日
11	県総合体育センター体育館			平成30年2月16日
12	県総合体育センター武道館			平成30年2月16日 平成30年5月29日
13	鹿児島ふれあいスポーツランド (運動施設を含む。)		(株) セイカスポーツセンター	平成30年1月23日
14	上野原縄文の森	文化財課	(公財) 鹿児島県文化振興財団	平成30年2月6日
15	県立図書館	図書館	—	平成30年2月14日 平成30年5月29日
計		15施設 12機関	8指定管理者	

4 監査の着眼点

監査の対象機関に対して、主に次の項目に着眼して監査を実施した。

- (1) サービス等の特性を踏まえ、ニーズの把握、情報発信等が適切に行われているか。
- (2) 多様な利用者（高齢者、障害者、乳幼児、外国人等）に対する配慮は十分なものとなっているか。

第3 監査の結果

1 利用状況等（対象34施設）

(1) 利用状況と利用促進の目標設定

各施設における近年の利用状況については、多くの施設は「横ばい」又は「増加」の状況と回答されていた。施設ごとに一定の利用者数があり、また、個々の施設の特徴を生かした「利用者の確保」の取組も行われていた。

＜施設の利用状況＞（書面調査）

選択肢	回答数	割合 (%)
①横ばい	20	58.8
②増加	9	26.5
③減少	5	14.7
合計	34	100.0

利用促進の目標設定については、8施設が目標を設定、その目標を達成しているのは5施設であった。目標設定をしていない施設については、年間計画における収入見込に関連して目標としている施設もあった。

＜利用促進目標設定＞（書面調査）

選択肢	回答数	割合 (%)
①目標設定 有	8	23.5
②目標設定 無	26	76.5
合計	34	100.0

(2) 利用促進のための取組

全ての施設において、関係機関・団体等及び市町村施設などの他の施設と連携した取組がなされており、加えて県民・ボランティアの協力を得た取組もなされていた。

また、他の施設の資源等を活用し、サービスの充実を図るため、イベント等へのブース出展や小・中学校への出前講座の実施など、出張サービスを実施している施設も見られた。

その他、施設内においては、ワークショップや学芸員とのギャラリートークなどの体験型事業が実施されていた。

一方、利用促進における課題として、施設や設備、展示の老朽化等を挙げている施設が多かった。

<利用促進のための主な取組> (書面調査, 複数回答可)

回	答	内	容
①利用者のコスト軽減対策			
・旅行業者とのクーポン契約	・旅行業者との連携		
・チケット割引サービス	・定期券の販売促進		
②情報の提供, 発信			
・PR マスコット活用	・Wi-Fiの整備		
・SNSによる情報提供	・大学等へのメール, 郵送による情報提供		
・空き情報のホームページ紹介			
③事業・企画 (体験型事業の導入等)			
・ワークショップ開催	・学芸員とのギャラリートークの実施		
・ミニコンサートの実施 (月1回)	・登山会の実施 (月1回)		
・季節毎の企画展実施	・多言語に対応した展示, 案内板作成		
・利用者への提供プログラムの工夫	・多種のイベント, 記念イベント開催		
・プロOBによるスポーツ無料教室の実施	・サッカー教室を毎週開催		
・リレーマラソンの毎年開催 (定着イベント化)	・展示等のリニューアル		
④連携・協力			
・スタンプラリーの実施	・オリジナルグッズプレゼント		
・出前講座の回数増	・地域の小中学校等の体験活動		
・学校の課外授業や各種団体の野外活動の場としての受け入れ			
・雑誌スポンサー制度を活用した利用者のニーズにあった雑誌の提供			
・県内小・中・高校や地元協会への支援			
⑤利用者への配慮			
・交流サロンの設置	・利用者数に応じた研修室の変更		
・トイレの手摺り設置	・案内板の複数設置		
・周辺花壇の整備	・入場者が少ない時期での伐採等による修景対策		

<利用促進における課題> (書面調査, 複数回答可)

回	答	回答数	割合 (%)
①施設の老朽化		17	40.5
②情報の提供, 発信		7	16.7
③展示の老朽化		6	14.3
④その他		12	28.5
	・利用者を飽きさせない企画	4	9.5
	・一部施設の改修 (トイレ, バリアフリー等)	3	7.1
	・利用者のための昼食等スペースの確保, 設置	2	4.8
	・交通機関の便	2	4.8
	・駐車場の確保	1	2.3
合計		42	100.0

2 施設の安全管理（対象49施設）

(1) 建物の経過年数及び設備等の点検状況

施設供用開始後の経過年数は20年以上が半数を占めている。

＜施設供用開始後の経過年数＞（書面調査）

項目	34施設(割合%)	港湾15施設(%)	計49施設(%)
20年未満	12(35.3)	9(60.0)	21(42.9)
20年以上	22(64.7)	6(40.0)	28(57.1)
うち40～50年未満	8(23.5)	3(20.0)	11(22.4)
うち50年以上	2(5.9)	0(0.0)	2(4.1)

全ての施設において、消防法第17条の3の3の規定による消防用設備等の点検を実施していた。

＜点検等有の状況＞（書面調査）

項目	34施設(割合%)	港湾15施設(%)	計49施設(%)
消防用設備等の点検	34(100.0)	15(100.0)	49(100.0)

(2) 災害対応等

災害時や緊急時の対応マニュアルについては、全ての施設で作成されており、障害者の利用を想定した項目があるのは3施設（ハートピアかごしま、奄美パーク、県立博物館）、外国人の利用を想定した項目があるのは1施設（アジア・太平洋農村研修センター）であった。

＜対応マニュアル作成有の状況＞（書面調査）

項目	34施設(割合%)	港湾15施設(%)	計49施設(%)
対応マニュアル	34(100.0)	15(100.0)	49(100.0)

＜対応マニュアルの内容＞（書面調査）

選択肢	有の回答数	全49施設に対する割合(%)
①障害者を想定した項目	3	6.1
②外国人を想定した項目	1	2.0

(3) 防災訓練の実施状況

災害時等に備えた防災訓練については、34施設で年1回以上実施している。なお、港湾15施設については、必要に応じて旅客事業者と一緒に実施している。

＜34施設の各年度における防災訓練の実施回数＞（書面調査）

実施回数	①1回	②2回	③3回
施設数(割合%)	12(35.3)	19(55.9)	3(8.8)

(4) 自動体外式除細動器（以下「AED」という。）の設置及び管理の状況

AEDについては、法律上の設置義務はないが、「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」に規定する高度管理医療機器及び特定保守管理機器に指定され、かねてから適切な管理が必要である。

AEDは、監査対象49施設のうち、39施設に設置され、施設の規模・状況に合わせ複数設置されていた。

過去三年間において使用実績があったのは、1施設（鹿児島ふれあいスポーツランド）であった。

日常点検は37施設で行われており、AED本体の耐用年数が経過している施設が7施設、耐用年数が不明又は把握していない施設が1施設であったが、監査後改善されている。

なお、未設置施設の場合は同一ビル内や近隣施設に設置されているAEDが利用可能であるとしている。

＜設置の状況等＞（書面調査）

項目	施設数	設置有 (割合%)			日常点検実施 (%)	本体の耐用年数		
		1台	2台以上	年数内		年数超	不明	
研修・集会施設	2	1	0	1	1	0	0	
公園施設	6	6	2	4	5	6	0	
スポーツ・レクリエーション・観光施設	15	12	10	2	11	10	2	
保健福祉施設	1	1	1	0	1	1	0	
文化施設	5	5	4	1	5	1	4	
社会教育施設	5	5	4	1	5	3	1	
港湾施設（待合所）	15	9	9	0	9	9	0	
計	49	39 (79.6)	30	9	37 (94.9)	31	7	1

(5) 施設の利便性

ア 多様な利用者（高齢者、障害者、乳幼児、外国人等）への配慮の状況

設備面での配慮の状況については、傾斜路（スロープ）の設置、階段・傾斜路・段差における手すり、多機能トイレ、身障者用駐車場の設置、おむつ交換場所等の設置については、80%以上の施設で設置されていた。

性別にかかわらず、誰でも利用できるおむつ交換場所については約60%、オストメイト対応洗浄設備等、外国語又はピクトグラム等を用いた案内版は約50%の施設で設置されていた。

港湾施設では、視覚障害者誘導用ブロック（視覚障害者誘導用床材）等、授乳場所の設置、おむつ交換場所の設置について、90%以上の施設

で設置されていた。

< 有 の状況 > (書面調査)

項 目	34 施設(割合%)	港湾 15 施設(%)	計 49 施設(%)
傾斜路 (スロープ) の設置	30 (88.2)	13 (86.7)	43 (87.8)
階段・傾斜路・段差における手すり	28 (82.4)	13 (86.7)	41 (83.7)
車いすの貸出し	30 (88.2)	8 (53.3)	38 (77.6)
多機能トイレ (車いす使用者用等)	33 (97.1)	13 (86.7)	46 (93.9)
オストメイト対応洗浄設備等	22 (64.7)	7 (46.7)	29 (59.2)
点字等の視覚障害者に配慮した案内板	6 (17.6)	3 (20.0)	9 (18.4)
視覚障害者誘導用ブロック (視覚障害誘導用床材), 注意喚起用床材	23 (67.6)	14 (93.3)	37 (75.5)
磁気ループ等の難聴者用補聴設備	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
出入口, トイレ等の音声等案内装置	3 (8.8)	1 (6.7)	4 (8.2)
車いす利用優先駐車場の設置	26 (76.5)	10 (66.7)	36 (73.5)
身障者用駐車場の設置	28 (82.4)	13 (86.7)	41 (83.7)
授乳場所の設置	21 (61.8)	14 (93.3)	35 (71.4)
ベビーカーの貸出し	13 (38.2)	0 (0.0)	13 (26.5)
おむつ交換場所の設置, ベビーベッド, ベビーチェアの配置	27 (79.4)	14 (93.3)	41 (83.7)
性別にかかわらず, 誰でも利用できるおむつ交換場所, ベビーベッド, ベビーチェアの配置	15 (44.1)	13 (86.7)	28 (57.1)
ホームページの多言語化	13 (38.2)	1 (6.7)	14 (28.6)
救護室の設置	18 (52.9)	3 (20.0)	21 (42.9)
人的サポート等ソフト面の対応のしくみ (手話, 外国語での案内対応等)	7 (20.6)	3 (20.0)	10 (20.4)
外国語 (併記) 又はピクトグラム (標準案内用図記号等) を用いた案内版	14 (41.2)	9 (60.0)	23 (46.9)
飲食スペース (レストラン, 喫茶を除く)	20 (58.8)	6 (40.0)	26 (53.1)

イ 施設利用者が利用できる公衆無線LAN (Wi-Fi) の整備状況

公衆無線 LAN (Wi-Fi) については, 13施設が導入しており, 公園施設及び観光施設の設置割合が高い。

< 有 の状況 > (書面調査)

項 目	34 施設(割合%)	港湾 15 施設(%)	計 49 施設(%)
公衆無線 LAN	13 (38.2)	6 (40.0)	19 (38.8)
うち公園 6 施設中	5 (83.3)	—	—
うち観光 4 施設中	3 (75.0)	—	—

※ なお, アートの森では, 監査後, 平成 30 年 8 月に Wi-Fi の整備を行っている。

3 サービス等の特性を生かした情報発信（対象34施設）

全ての施設で、紙媒体、ホームページ、新聞、テレビ及びコミュニティFM等の各種媒体により情報発信を行っている。外国語表記は、紙媒体で9施設、ホームページで15施設が取り組んでいる。

催し・行事等及び施設へのアクセスについては、ホームページや紙媒体が主体となっている。

＜広報に利用している媒体＞（書面調査）

媒体	直営7施設(割合%)	指定管理27施設(%)	計34施設(%)
紙媒体のパンフレット等	7 (100.0)	21 (77.8)	28 (82.4)
外国語表記	2 (28.6)	7 (25.9)	9 (26.5)
ホームページ	7 (100.0)	27 (100.0)	34 (100.0)
外国語表記	1 (14.3)	13 (48.1)	14 (41.2)
SNS	3 (42.9)	9 (33.3)	12 (35.3)
ツイッター	0 (0.0)	4 (14.8)	4 (11.8)
フェイスブック	2 (28.6)	9 (33.3)	11 (32.4)
その他（新聞、テレビ等）	5 (71.4)	17 (63.0)	22 (64.7)

＜媒体別情報発信の内容＞（書面調査、複数回答可）

情報発信内容	紙媒体(%)	ホームページ(%)	SNS(%)	その他(%)
催し・行事等	26 (76.5)	33 (97.1)	13 (38.2)	15 (44.1)
アクセス	27 (79.4)	28 (82.4)	3 (8.8)	1 (2.9)
施設・構内図	25 (73.5)	27 (79.4)	0 (0.0)	1 (2.9)
駐車場の有無	25 (73.5)	26 (76.5)	1 (2.9)	2 (5.9)
バリアフリーについての情報提供（構内図への表記を含む）	9 (26.5)	9 (26.5)	0 (0.0)	0 (0.0)

4 個人情報の管理（対象34施設）

全ての施設で個人情報を有しており、内部規程を作成し管理している外、パスワード設定による情報保護や施錠できるキャビネットでの保管管理、シュレッダーによる廃棄処理がなされていた。

5 利用者ニーズの把握とサービス向上のための取組（対象49施設）

多くの施設で、利用者に対するアンケート調査の実施、意見箱等を設置及びホームページでのお問い合わせフォームの活用により利用者のニーズの把握に努めていた。

利用者の苦情・要望・意見等については、朝礼時や回覧等により組織で共有す

る仕組みとなっていた。

また、意見を受けて、駐車場の番号が分かるようエレベータに駐車場の番号を表記したり、トイレの洋式化を行うなどの対応がなされていた。

窓口等の対応マニュアルについては、17施設が作成しており、対応能力向上のための職員研修も28施設で行われていた。

なお、サービス等の内部評価を実施している1施設（上野原縄文の森）は、チェックリストによる自己評価を導入していた。

<利用者ニーズ把握の状況>（書面調査）

項 目	回答選択肢（割合%）	
	①ある	②なし
アンケート調査の実施 (対象 34 施設)	3 0 (88.2)	4 (11.8)
意見箱の設置、ホームページお問い合わせフォームの活用等によるニーズ把握 (対象 34 施設)	3 2 (94.1)	2 (5.9)
苦情・要望・意見等を組織で共有する仕組み (対象 49 施設)	4 3 (87.8)	6 (12.2)
窓口等の対応マニュアル (対象 49 施設)	1 7 (34.7)	3 2 (65.3)
多様な利用者への職員の意識及び対応能力向上のための取組（独自研修実施又は外部研修への参加） (対象 49 施設)	2 8 (57.1)	2 1 (42.9)
サービス等の内部評価の実施 (対象 49 施設)	1 (2.0)	4 8 (98.0)

第4 監査意見

今回、監査を行った施設では、利用促進を図るため様々な取組がなされており、公園や観光の9施設の利用者数は増加傾向にある。

しかしながら、施設の特徴から利用者が限定される場合や、更に少子化や熊本地震の影響から利用者の減少が見られる施設もあった。

公の施設は県民の財産であり、県民に身近な行政サービスとして一層の利用促進を図るため、次のとおり総括して意見を述べる。

1 ニーズの把握とサービス向上のための取組

利用者の苦情・要望・意見等については、多くの施設がその内容を組織として共有し、また、意見等に対応して設備やサービスの充実が図られていた。

一方、窓口における対応や苦情に対応するためのマニュアルを作成している施設は半数以下であった。

職員の対応能力向上のための研修の実施や研修への参加は、60%以上の施設で行われ各職員のスキルアップは図られているが、多くの施設でマニュアル等がないため、窓口の対応は各職員の判断により行われている状況がうかがわれた。

窓口は県民に接する第一線であり、適切な初期対応を図るために、また、対応の向上・効率化を図るためにも、各施設で特性に合ったマニュアルを作成することは有用であり、多くの施設で窓口対応マニュアルを作成されることが望まれる。

さらに、再発防止策や危機管理上の面から、必要な情報については施設で共有し、組織として対応することが重要である。

2 効果的な情報発信

施設の情報発信は、パンフレットやホームページによる利用案内に関する情報提供が主体であるが、ツイッター、フェイスブック等SNSを利用した情報提供もなされつつある。

ホームページやSNSを活用している施設は、写真や動画の活用など、見た方の共感を得られるような内容とし、また、更新回数を増やすなど、発信者としての工夫が望まれる。

情報発信に当たっては、行事等の周知を目的とするものや、参加者を募集するものなど、その特性に応じて、効果的で有効な情報発信が行えるよう、年間の業務計画の中に折り込んで行うことが肝要である。

また、公衆無線LAN(Wi-Fi)は導入が進みつつあるが、QRコードを利用した作品の説明や多言語対応に向けた取組など、施設の特徴を踏まえた効率的な活用がされるよう整備後の事業展開も重要である。

3 多様な利用者に対する配慮

設備面では、傾斜路(スロープ)、段差の手すり、多機能トイレ及びおむつ交換場所については、ほとんどの施設で設置されていた。

多様な利用者に対する配慮のために求められる設備は、時代とともに変化する状況も

ある。設置から長年経過している施設については、施設改修時等に適宜対応し、また、新たな施設の計画では、施設の特性を踏まえ利用者のニーズに沿った企画・整備が必要である。

4 施設の安全管理

災害時や緊急時の対応マニュアルは、全ての施設で作成されていたが、障害者を想定した項目を有する施設は3施設であった。災害時や緊急時には、障害者や外国人の利用者を想定したマニュアルの整備が必要であり、施設の特性を踏まえ作成されることが望ましい。また、ボランティア等施設関係者に広く災害等マニュアルの周知を図る必要がある。

AEDについては、スポーツ関係施設及び公園施設でおおむね適切に管理が行われていたが、一部の施設で適切な更新が行われていないものが見られた。AEDは法律上の設置義務はないが、適切な管理が行わなければ人の生命及び健康に重大な影響を与える恐れがある。日常の点検の外、機器の更新など適切な管理が必要である。なお、本体の更新に当たっては、購入の外、リースの場合も含め、より効率的、経済的な調達方法についても検討されたい。

5 利用促進のための取組

今回の監査対象施設のうち、利用者数の目標を設定していたのは8施設であった。

目標の設定は、資源を効率的に活用し、施設の利用促進を図る上で有用であることから、これまでの利用実績、外部環境の変化等を踏まえた適正な目標を設定することが望まれる。

また、自主企画事業の成否は、利用者数に大きく影響を及ぼす要因の一つである。自主企画事業等で利用者の利用促進を図るためには、県民が身近で親しみのあるテーマの設定、展示の見せ方、展示内容の工夫に加え、報道等関係機関と連携した取組も有用である。自主企画事業を実施している各施設においては、これまでの成功事例を生かした様々な視点からの取組を継続されたい。

6 計画的な維持修繕等

監査対象となった施設は、古いもので50年を超え、半数以上が20年を経過しており、多くの施設で利用促進における課題として、建物や設備の老朽化を挙げている。

県有施設については、「鹿児島県公共施設等総合管理計画」に基づき、それぞれの施設の特性等に応じた、長期的視点からの更新、長寿命化などを進める必要があり、計画的な維持修繕等の執行が望まれる。

(参考資料)

平成29～30年度行政監査 書面調査票

(公園, スポーツ, 観光, 文化等34施設) のまとめ

1 施設の概要

供用開始からの年月	10年未満	2施設
	10～20年未満	10施設
	20～30年未満	5施設
	30年以上	17施設
使用料等 有		30施設
指定管理者制度の導入 有		27施設

2 利用状況等

(1) 利用状況 (利用者数) の推移

ア	横ばい傾向である	20施設
イ	増加傾向にある	9施設
ウ	減少傾向にある	5施設
主な増減理由	増加	<ul style="list-style-type: none"> ・ 格安航空会社の就航, 航空運賃軽減事業などの効果により, 観光交流人口が増加 (奄美パーク) ・ 熊本地震に係る九州復興割を使ったツアー, センター内に屋久島観光協会の観光案内所を設置 (屋久島環境文化村センター) ・ 新しく施設を供用開始 (北薩広域公園) ・ サッカーJ3等の試合等の開催 (鴨池公園) ・ 国体強化や口コミによる個人利用者の増加や, 職員の対応力向上 (県総合体育センター武道館) ・ 競技団体と連携した体験会の実施 (ライフル射撃場, 平川ヨットハウス) ・ 鹿児島ユナイテッドの練習利用等 (県立サッカー・ラグビー場) ・ 生涯学習講座の充実, 貸出カウンター職員等の接遇・対応の改善効果, 格安航空会社利用による観光客の増加 (県立奄美図書館)
	減少	<ul style="list-style-type: none"> ・ 天候・災害 (熊本地震, 台風等) の影響大 (霧島国際音楽ホール, 霧島アートの森) ・ 相互貸借件数の増加やインターネットでの蔵書資料確認や資料の予約, デジタルライブラリー等の非来館型のサービスの充実 (県立図書館) ・ 利用団体の小規模化 (県立青少年研修センター)

(2) 飲食事業者（レストラン、喫茶）について

飲食事業者 有	15施設
---------	------

(3) 利用促進に関する目標

利用者数等の目標値を定めた県計画等 有	8施設
---------------------	-----

(4) 関係機関等との連携状況（平成28～29年度，34施設）

関係機関，団体等（市町村・協会等）との連携 有	33施設
県民，ボランティアとの連携 有	23施設
県内の他施設（市町村施設を含む）との連携 有	22施設

3 施設の安全管理

(1) 消防法第17条の3の3の規定による消防用設備等の点検について

点検実施 有	34施設
--------	------

(2) 敷地，建築物等の日常点検について

日常点検実施 有	34施設
----------	------

(3) 施設の改築等の計画について

施設の改築，大規模改修の予定 有	11施設
維持・修繕計画 有	18施設

(4) 災害対応等について

災害時・緊急時の対応マニュアル 有	34施設	
うち 障害者を想定した項目 有	3施設	
うち 外国人を想定した項目 有	1施設	
防災訓練の実施状況	1回	12施設
	2回	19施設
	3回	3施設

(5) AED（自動体外式除細動器）の状況

ア AEDの有無

AED 有	30施設
1台	21施設
2台	7施設
3台以上	2施設

イ AEDの管理状況等

点検担当者の配置	有	21施設	
日常点検の実施状況	点検の実施	有	28施設
	点検結果の記録	有	17施設
利用研修の実施	有	29施設	
AED本体の状況	ア	耐用年数内である	22施設
	イ	耐用年数を経過している	7施設
	ウ	不明・把握していない	1施設

4 施設の利便性

(1) 多様な利用者（高齢者、障害者、乳幼児、外国人等）への配慮の状況

項目	有	項目	有
傾斜路（スロープ）の設置	30	階段、傾斜路、段差における手すり	28
車いすの貸出し	30	多機能トイレ（車いす使用者用等）	33
オストメイト対応洗浄設備等	22	点字等の視覚障害者に配慮した案内板	6
視覚障害者誘導用ブロック（視覚障害者誘導用床材）、注意喚起用床材	23	磁気ループ等の難聴者用補聴設備	0
出入口、トイレ等の音声等案内装置	3	車いす利用優先駐車場の設置	26
身障者用駐車場の設置	28	授乳場所の設置	21
ベビーカーの貸出し	13	託児室の設置	3
おむつ交換場所の設置、ベビーベッド、ベビーチェアの配置	27	性別にかかわらず、誰でも利用できるおむつ交換場所、ベビーベッド、ベビーチェアの配置	15
ホームページの多言語化	13	救護室の設置	18
人的サポート等ソフト面の対応のしくみ（例：手話、外国語での案内対応等）	7	外国語（併記）又はピクトグラム（標準案内用図記号等）を用いた案内版	14
飲食スペース（レストラン、喫茶を除く）	20	その他（視覚障害者のための対面朗読室、イベント等実施時の託児サービスの提供）	2

(2) 施設利用者が利用できる公衆無線LAN（Wi-Fi）の状況

ア 公衆無線LAN（Wi-Fi）の有無

公衆無線LAN	有	13施設
---------	---	------

イ 公衆無線LAN（Wi-Fi）の状況

対応言語数	1言語（日本語）	9施設
	複数言語	2施設

ウ 未整備の施設について

利用者からの要望 有	9 施設
今後整備 有	2 施設

5 情報発信等の取組

(1) 施設の広報

紙媒体の施設の利用案内（パンフレット等） 有	2 8 施設	
うち 外国語表記 有	9 施設	
ホームページ（HP） 有	3 4 施設	
うち 外国語表記 有	1 4 施設	
SNSの活用	ツイッター 有	4 施設
	フェイスブック 有	1 1 施設
	その他 有	2 施設
その他 有	2 2 施設	

(2) 催し・行事，施設・構内図等の情報発信状況

催し・行事等	紙媒体 有	2 6 施設
	HP 有	3 3 施設
	SNS 有	1 3 施設
	その他 有	1 5 施設
アクセス	紙媒体 有	2 7 施設
	HP 有	2 8 施設
	SNS 有	3 施設
	その他 有	1 施設
施設・構内図	紙媒体 有	2 5 施設
	HP 有	2 7 施設
	SNS 有	0 施設
	その他 有	1 施設
駐車場の有無	紙媒体 有	2 5 施設
	HP 有	2 6 施設
	SNS 有	1 施設
	その他 有	2 施設
バリアフリーについての情報提供（構内図等への表記を含む。）	紙媒体 有	9 施設
	HP 有	9 施設
	SNS 有	0 施設
	その他 有	0 施設

(3) 個人情報の管理について

利用者等の個人情報の収集 有	3 0 施設
うち 内部規程 有	2 4 施設

6 サービスの維持・向上のための取組

(1) 利用者ニーズ(利用者からの苦情・要望・意見等)の把握状況

(下記(2),(3)を除く。)

苦情・要望・意見等の把握方法 有	32施設
苦情・要望・意見等を組織で共有する仕組み 有	33施設

(2) 利用者調査(アンケート調査)等の実施状況

利用者調査等の実施 有	30施設
-------------	------

(3) 関係機関・団体等のニーズ把握等

関係機関・団体等からの要望・意見等の把握 有	26施設
------------------------	------

(4) 窓口等の対応マニュアル

マニュアル等 有	17施設
----------	------

(5) 多様な利用者への職員の意識及び対応能力向上のための取組の状況

(平成28年度)

施設独自研修の実施 有	27施設
外部の研修への参加 有	18施設
その他 有	7施設

(6) サービス等の評価

内部評価の実施 有	1施設
-----------	-----

平成29～30年度行政監査 書面調査票（港湾15施設）のまとめ

1 施設の概要

供用開始からの 年月	10年未満	2施設
	10～20年未満	7施設
	20～30年未満	2施設
	30年以上	4施設

2 施設の安全管理

(1) 敷地，建築物等の日常点検について

日常点検実施 有	9施設
----------	-----

(2) 施設の改築等の計画について

施設の改築，大規模改修の予定 有	1施設
維持・修繕計画 有	0施設

(3) 災害対応等について

災害時・緊急時の対応マニュアル 有	15施設
うち 障害者を想定した項目 有	0施設
うち 外国人を想定した項目 有	0施設

※ 防災訓練については，必要に応じて旅客事業者と一緒に実施している。

(4) AED（自動体外式除細動器）の状況

ア AEDの有無

AED 有	9施設
1台	9施設

イ AEDの管理状況等

点検担当者の配置 有	9施設	
日常点検の実施状況 (正常に利用可能な状態で あるかを確認)	点検の実施 有	9施設
	点検結果の記録 有	9施設
利用研修の実施 有	2施設	
AED本体の状況	ア 耐用年数内である	9施設
	イ 耐用年数を経過している	0施設
	ウ 不明・把握していない	0施設

3 施設の利便性

(1) 多様な利用者（高齢者、障害者、乳幼児、外国人等）への配慮の状況

項目	有	項目	有
傾斜路（スロープ）の設置	13	階段、傾斜路、段差における手すり	13
車いすの貸出し	8	多機能トイレ（車いす利用者用等）	13
オストメイト対応洗浄設備等	7	点字等の視覚障害者に配慮した案内板	3
視覚障害者誘導用ブロック（視覚障害者誘導用床材）、注意喚起用床材	14	磁気ループ等の難聴者用補聴設備	0
出入口、トイレ等の音声等案内装置	1	車いす利用優先駐車場の設置	10
身障者用駐車場の設置	13	授乳場所の設置	14
おむつ交換場所の設置、ベビーベッド、ベビーチェアの配置	14	性別にかかわらず、誰でも利用できるおむつ交換場所、ベビーベッド、ベビーチェアの配置	13
ホームページの多言語化	1	救護室の設置	3
人的サポート等ソフト面の対応のしくみ（例：手話、外国語での案内対応等）	3	外国語（併記）又はピクトグラム（標準案内用図記号等）を用いた案内版	9
飲食スペース（レストラン、喫茶を除く）	6	その他	0

(2) 施設利用者が利用できる公衆無線LAN（Wi-Fi）の状況

ア 公衆無線LAN（Wi-Fi）の有無

公衆無線LAN 有	6施設
-----------	-----

イ 公衆無線LAN（Wi-Fi）の状況

対応言語数	1言語（日本語）	3施設
	複数言語	0施設

ウ 未整備の理由等

利用者からの要望 有	1施設
今後整備 有	1施設

4 サービスの維持・向上のための取組

- (1) 利用者ニーズ(利用者からの苦情・要望・意見等)の把握状況(下記(2),(3)を除く。)

苦情・要望・意見等の把握方法 有	15施設
苦情・要望・意見等を組織で共有する仕組み 有	10施設

- (2) 関係機関・団体等のニーズ把握等

関係機関・団体等からの要望・意見等の把握 有	5施設
------------------------	-----

- (3) 窓口等の対応マニュアル

マニュアル等 有	0施設
----------	-----

- (4) 多様な利用者への職員の意識及び対応能力向上のための取組の状況(平成28年度)

取組 有 (施設独自研修1, 外部研修1)	2施設
-----------------------	-----

施設の利用促進のための参考事例

【県民参加・連携例】

- ・地元町内会等との連携 (石橋記念公園, 平川ヨットハウス)
- ・出演者を県民から公募, 演劇講座を実施 (宝山ホール (文化センター))
- ・雑誌スポンサー制度を活用した利用者のニーズにあった雑誌の提供
(県立図書館, 県立奄美図書館)

【利用者増の企画例】

- ・「ブキミな動物」展等利用者の関心を引く名称・題材を用いた企画展 (自主企画事業) の実施 (県立博物館)
- ・講座受講者に対する常設展示に係る団体割引の適用及び解説等のサービス
(歴史資料センター黎明館)

【PR・広報例】

- ・出前講座 (アウトリーチ活動) の回数増 (霧島自然ふれあいセンター)

【運営評価例】

- ・内部評価の実施 (上野原縄文の森)

