

平成 20 年 11 月 28 日

明石市長 北 口 寛 人 様

明石市行政評価委員会  
委員長 古賀 智敏

## 平成 20 年度 明石市行政評価報告書（指定管理業務編）

このたび、平成 19 年度に指定管理者制度を導入した 6 施設の指定管理業務について、明石市行政評価委員会において、平成 20 年度行政評価を実施したので、下記のとおり報告する。

### 記

#### 1 評価目的

明石市において指定管理者により管理運営している公の施設について、適正な管理運営を確保するため、指定管理業務に対する客観的かつ適切な評価を行い、その結果を業務改善に反映させることにより、市民サービスを一層向上させることを目的として指定管理業務評価を実施した。

#### 2 評価対象

平成 19 年度に指定管理者制度を導入した 6 施設（複数の施設について、包括一体管理を行っている場合は、施設ごとに分けて評価することが困難な面もあるため一体として評価）の 3 指定管理業務を対象とした。

#### 3 評価方法

指定管理業務については、各所管課において、指定管理者から管理運営状況についての定期的な報告を求め、また、ミーティングや必要に応じた立ち入り調査を行うなど、モニタリングを通じて協定書どおり業務が実施されているかチェックし、必要な指導・監督が行われている。

また、年度終了後は、指定管理者から提出される事業報告書に基づき、「顧客満足度」、「事業達成度」及び「収支状況」の 3 項目について、所管課による評価を実施し、その結果は、市議会に報告及び市民に公表されている。

今回の評価委員会における評価は、所管課による 3 項目の評価に加えて「市の指導・監督状況」、「市民サービスの向上」の 2 項目について、評価シートに基づく所管課ヒアリングを行い、第二次評価（外部評価）として実施したものである。

なお、今年度の第二次評価は、所管課が行う評価と評価委員会の評価の重複を避けるため、役割を分担することが適当と判断し、「顧客満足度」、「事業達成度」及び「収支状況」の日

常の管理運営状況から評価できる3項目については、所管課に委ね、評価委員会においては、外部の視点から「市の指導・監督状況」、「市民サービスの向上」の2項目について評価した。

#### 4 評価結果

##### (1) 総括コメント

評価結果については、3の評価対象施設（グループ）の指定管理業務のうち、「市の指導・監督状況」は、A評価が1業務、B評価が2業務で、C評価となった業務はなかった。また、「市民サービスの向上」も、A評価が1業務、B評価が2業務で、C評価となった業務はなかった。

「市の指導・監督状況」については、いずれの施設においてもマニュアルに基づいた適切な指導・監督は認められるものの、一部の施設では、形式的なものにとどまっている内容が見受けられた。その他、利用者アンケート調査については、その回収率を向上させるとともに市が主体的に関わり、調査内容の分析や調査項目の検討・見直し、また、防災避難訓練等については、所管課職員も立ち会い、施設の設置者としての責任を果たすことも必要である。

なお、指定管理者制度の趣旨、目的に鑑み、指定管理者の主体性・独自性が損なわれないよう配慮しながら、市は指導・監督することが必要である。

次に、「市民サービスの向上」については、いずれの施設においても直営時代に比べて、市民サービスが向上していると認めたが、今後とも所管課においては、市民サービスがさらに向上するよう、指定管理者の優れたノウハウを蓄積し、その検証、研究に努めることにより、適正な指定管理業務が確保されることを期待する。

最後に、指定管理業務評価の方法に関して一言述べておく。昨年度から、指定管理業務評価を実施しているが、その評価の仕組みを構築するにあたっては先行事例が少なく、試行錯誤の連続であった。所管課や各委員の意見を踏まえ、今年度は、新たな評価項目の設定やヒアリング時間の延長を図るなど、実施方法を一部変更し、評価作業を行ったが、今後とも、評価の方法については、さらに一層の検討を重ねることが必要である。

##### (2) 評価結果一覧表

NO	施設名	指定管理者名	所管課	市の指導・監督状況	市民サービスの向上
1	文化博物館	乃村工藝社・NTTファシリティーズ 共同事業体 (代表) ㈱乃村工藝社 (構成) ㈱NTTファシリティーズ	文化芸術部 文化施設課	A	B

2	高齢者ふれあいの里(中崎・大久保・魚住・二見)	DST・DHS・NTTF共同事業体 (代表)大新東㈱ (構成) 大新東ヒューマンサービス㈱ (構成) ㈱NTTファシリティーズ	福祉部 高年福祉課	B	B
3	少年自然の家	㈱小学館集英社プロダクション	教育委員会 社会教育室 青少年対策課	B	A

(評価凡例)

市の指導・監督状況

- A：適切な指導・監督が大いに認められる
- B：適切な指導・監督が認められる
- C：適切な指導・監督があまり認められない  
(改善指導等が必要)

市民サービスの向上

- A：市民サービスの向上が大いに認められる
- B：市民サービスの向上が認められる
- C：市民サービスの向上があまり認められない  
(市民サービスの向上の取り組みが必要)

(3) 評価コメント

① 文化博物館

⇨評価シート:P6～P10 ⇨事業報告書:P19～P31

市の指導・監督状況については、月例、四半期ごとの定期報告書によるチェックのほか、実地調査・ミーティングの実施、さらに職員が週に2、3回程度施設に出向き、随時協議を行っている。また、苦情・要望等については、その対応結果とともにメール等で随時報告をさせるとともに、市へ直接寄せられた苦情・要望等については、随時、必要な指導、指示を行っている。

さらに、翌年度の事業計画については、前年度から協議の上、その反映につなげるとともに、国等の関係機関との協議、調整にかかる指導・助言を実施するなど、指定管理者に対する適切な指導・監督が大いに認められる。以上から、A評価とした。

次に、市民サービスの向上については、特別展開催期間や館内整理日、年末年始等の休館日の見直しによる開館日の増加や開館時間を延長している。また、利用者アンケートや苦情・要望を受け、博物館の受付場所の増設や手すりの設置、さらに、特別展や企画展の開催に際し、ギャラリートークの開催回数の増加や障害者へ配慮した展示を工夫するなど、市民サービスの向上が認められる。以上から、B評価とした。

今後は、利用者ニーズの把握や事業内容を検証し、特別展、企画展などの事業企画に活かすとともに、所管課が直営時代に蓄積してきた運営等に関するノウハウを参考に、幅広く、積極的に事業をPRするなどにより、観覧者数の増加に向けて取り組む必要がある。

## ② 高齢者ふれあいの里(中崎・大久保・魚住・二見)

⇨評価シート:P11～P14 ⇨事業報告書:P32～P35

市の指導・監督状況については、月例、四半期ごとの定期報告書によるチェックのほか、職員が現場に赴き、施設の安全管理、運営業務に関する実地調査や履行確認し、指定管理者に対し、改善指示を行っている。また、利用者からの苦情・要望等は、その対応結果もあわせて報告させるとともに、市へ直接寄せられた苦情・要望等については、随時、必要な指導、指示を行っている。さらに、翌年度の事業計画については、前年度において指定管理者と協議し、新たな事業を実施するなど、適切な指導・監督が認められる。以上から、B評価とした。

次に、市民サービスの向上については、祝祭日の開館や開館時間の延長により、昨年度の利用者数を上回っている。また、利用者アンケートや苦情・要望を受け、施設や運営に関する改善要請に対し、迅速に対応（トイレ改修、分煙の実施など）するなど、市民サービスの向上が認められる。以上から、B評価とした。

しかしながら、所管課が指定管理業務に積極的に関わっているかどうかについては懸念されるので、指導・監督体制については検討する必要がある。

また、施設の利用が特定の者に限定され、一部の自主事業に利用者が集中するなどの課題があるので、施設を広くPRするとともに、利用者ニーズを参考にした事業の充実を図り、受講の公平性を確保するなど、利用者数の増加に取り組む必要がある。

## ③ 少年自然の家

⇨評価シート:P15～P18 ⇨事業報告書:P36～P40

市の指導・監督状況については、月例、四半期ごとの定期報告書によるチェックのほか、実地調査・ミーティングの実施、さらに自主事業の実施の際には、職員も立会い、安全対策、参加状況、実施内容等の確認とともに、夏休みなどの長期休暇前には、合同で施設の安全点検を実施している。また、苦情・要望等については、随時担当職員が現場に赴き、業務や苦情内容などを直接確認し、必要な指示を行っている。市へ直接寄せられた苦情・要望等については、随時、指定管理者に対し、必要な指導・指示を行っている。さらに、翌年度の事業計画については、前年度から協議の上、その反映につなげるなど、適切な指導・監督が認められる。以上から、B評価とした。

次に、市民サービスの向上については、多様な自主事業や宿泊者向けプログラムを増加、充実させるなどにより、年間利用者数の増加につなげるとともに、利用者アンケートにおいても、自主事業の内容や職員の対応については、高い評価を得ている。また、ホームページを開設し、情報提供の充実を図るとともに、近隣住民への理解を得るために、少年自然の家の事業や予約状況等をお知らせするなど、直営時代と比べて市民サービスは大いに向上している。以上から、A評価とした。

なお、自主事業の実施には、指定管理者の優れた企画力に拠るところが大きいと思われる。所管課においては、指定管理者のノウハウを蓄積し、その検証に努め、今後の指定管理業務の充実に活かしていくよう期待する。

#### 4 明石市行政評価委員会

##### (1) 委員会の構成

委員会は、市民の目線や民間企業経営の視点など外部の視点から行政評価を行うため、次のとおり学識経験者や公募市民から構成されている。

(敬称略・五十音順)

氏名	所属等	備考
あかき ひろむ 赤木 紘	公募市民	
こが ちとし 古賀 智敏	神戸大学大学院教授	委員長
さかもと ふみまさ 坂本 文正	弁護士（坂本法律事務所）	副委員長
たなか いくお 田中 郁生	公認会計士・税理士（田中公認会計士事務所）	
ますだ ゆきみ 増田 幸美	公募市民	

##### (2) 所掌事務

- ① 市の事務事業に対する評価に関すること。
- ② 指定管理業務に対する評価に関すること。

##### (3) 評価スケジュール

委員会	開催日	審議内容
第1回	平成20年5月7日（水）	○指定管理業務の評価方法の審議
第9回	平成20年9月3日（水）	○指定管理業務の評価方法の審議・決定
第10回	平成20年10月1日（水）	○指定管理業務評価の所管課ヒアリング ○意見交換・全体協議
第11回	平成20年11月26日（水）	○指定管理業務評価結果の最終審議 ○行政評価報告書（指定管理業務編）の作成

# 指定管理業務評価シート

<b>施設名</b>	明石市立文化博物館
<b>所管課名</b>	文化芸術部文化施設課

## 1 指定管理者

平成19年度	
①指定管理者	乃村工藝社・NTTファシリティーズ共同事業体
②指定期間	平成19年4月1日～平成22年3月31日
③管理体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員(常勤) 12名</li> <li>・正社員(非常勤) 1名</li> <li>・正社員以外 6名 (委託職員6名)</li> <li>・合計19名</li> </ul> 特別展・特別企画展開催時は、受付要員(アルバイト)・監視要員を臨時採用している。

## 2 顧客満足度

平成19年度実績																																																																																																																										
①アンケート調査の実施状況	<特別展・企画展アンケート 4月～3月の8展覧会> 性別、年齢、住まい、交通手段、観覧回数、人数、グループ、情報ツール。 他の訪問先、企画展満足度他。設問数17。 <貸館利用者アンケート(6月8日-9月28日実施)> 利用施設、利用回数、満足度等について実施。設問数9。																																																																																																																									
②アンケート調査の結果	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="7" style="text-align: left;">&lt;特別展アンケート・満足度&gt;</th> </tr> <tr> <th>展覧会名</th> <th>有効回答数</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>不満足</th> <th>非常に不満足</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>華麗なる美人画の世界展</td> <td style="text-align: center;">1,684</td> <td style="text-align: center;">26.0%</td> <td style="text-align: center;">68.1%</td> <td style="text-align: center;">3.3%</td> <td style="text-align: center;">0.3%</td> <td style="text-align: center;">2.3%</td> </tr> <tr> <td>木喰展</td> <td style="text-align: center;">601</td> <td style="text-align: center;">39.9%</td> <td style="text-align: center;">54.2%</td> <td style="text-align: center;">1.5%</td> <td style="text-align: center;">0.2%</td> <td style="text-align: center;">4.2%</td> </tr> <tr> <td>遠き道展</td> <td style="text-align: center;">496</td> <td style="text-align: center;">25.7%</td> <td style="text-align: center;">62.3%</td> <td style="text-align: center;">6.0%</td> <td style="text-align: center;">0.6%</td> <td style="text-align: center;">5.4%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="7" style="text-align: left;">&lt;企画展アンケート・満足度&gt;</th> </tr> <tr> <th>展覧会名</th> <th>有効回答数</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>不満足</th> <th>非常に不満足</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>小原実知成展</td> <td style="text-align: center;">161</td> <td style="text-align: center;">22.4%</td> <td style="text-align: center;">53.4%</td> <td style="text-align: center;">11.8%</td> <td style="text-align: center;">0.6%</td> <td style="text-align: center;">11.8%</td> </tr> <tr> <td>渡辺うめ展</td> <td style="text-align: center;">2,032</td> <td style="text-align: center;">70.7%</td> <td style="text-align: center;">27.2%</td> <td style="text-align: center;">0.4%</td> <td style="text-align: center;">0.2%</td> <td style="text-align: center;">1.5%</td> </tr> <tr> <td>兵庫のやきものとその周辺展</td> <td style="text-align: center;">227</td> <td style="text-align: center;">8.4%</td> <td style="text-align: center;">60.8%</td> <td style="text-align: center;">16.7%</td> <td style="text-align: center;">1.3%</td> <td style="text-align: center;">12.8%</td> </tr> <tr> <td>早川和子原画展</td> <td style="text-align: center;">94</td> <td style="text-align: center;">21.3%</td> <td style="text-align: center;">70.2%</td> <td style="text-align: center;">4.3%</td> <td style="text-align: center;">1.1%</td> <td style="text-align: center;">3.1%</td> </tr> <tr> <td>くらしのうつりからり展</td> <td style="text-align: center;">125</td> <td style="text-align: center;">20.8%</td> <td style="text-align: center;">64.0%</td> <td style="text-align: center;">4.8%</td> <td style="text-align: center;">0.8%</td> <td style="text-align: center;">9.6%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="text-align: left;">&lt;貸館利用者アンケート&gt;</th> </tr> <tr> <th colspan="5">・貸館利用者対象 回答数 56件(職員対応は後期のみ実施 25件)</th> </tr> <tr> <th>設問</th> <th>満足</th> <th>まあまあ</th> <th>不満</th> <th>未回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>設備</td> <td style="text-align: center;">82.1%</td> <td style="text-align: center;">5.4%</td> <td style="text-align: center;">5.4%</td> <td style="text-align: center;">7.1%</td> </tr> <tr> <td>使い心地</td> <td style="text-align: center;">82.1%</td> <td style="text-align: center;">8.9%</td> <td style="text-align: center;">3.6%</td> <td style="text-align: center;">5.4%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>設問</th> <th>非常に良い</th> <th>良い</th> <th>普通</th> <th>良くない</th> <th>非常に良くない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員対応</td> <td style="text-align: center;">56.0%</td> <td style="text-align: center;">28.0%</td> <td style="text-align: center;">16.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	<特別展アンケート・満足度>							展覧会名	有効回答数	非常に満足	満足	不満足	非常に不満足	無回答	華麗なる美人画の世界展	1,684	26.0%	68.1%	3.3%	0.3%	2.3%	木喰展	601	39.9%	54.2%	1.5%	0.2%	4.2%	遠き道展	496	25.7%	62.3%	6.0%	0.6%	5.4%	<企画展アンケート・満足度>							展覧会名	有効回答数	非常に満足	満足	不満足	非常に不満足	無回答	小原実知成展	161	22.4%	53.4%	11.8%	0.6%	11.8%	渡辺うめ展	2,032	70.7%	27.2%	0.4%	0.2%	1.5%	兵庫のやきものとその周辺展	227	8.4%	60.8%	16.7%	1.3%	12.8%	早川和子原画展	94	21.3%	70.2%	4.3%	1.1%	3.1%	くらしのうつりからり展	125	20.8%	64.0%	4.8%	0.8%	9.6%	<貸館利用者アンケート>					・貸館利用者対象 回答数 56件(職員対応は後期のみ実施 25件)					設問	満足	まあまあ	不満	未回答	設備	82.1%	5.4%	5.4%	7.1%	使い心地	82.1%	8.9%	3.6%	5.4%	設問	非常に良い	良い	普通	良くない	非常に良くない	職員対応	56.0%	28.0%	16.0%	0.0%	0.0%
<特別展アンケート・満足度>																																																																																																																										
展覧会名	有効回答数	非常に満足	満足	不満足	非常に不満足	無回答																																																																																																																				
華麗なる美人画の世界展	1,684	26.0%	68.1%	3.3%	0.3%	2.3%																																																																																																																				
木喰展	601	39.9%	54.2%	1.5%	0.2%	4.2%																																																																																																																				
遠き道展	496	25.7%	62.3%	6.0%	0.6%	5.4%																																																																																																																				
<企画展アンケート・満足度>																																																																																																																										
展覧会名	有効回答数	非常に満足	満足	不満足	非常に不満足	無回答																																																																																																																				
小原実知成展	161	22.4%	53.4%	11.8%	0.6%	11.8%																																																																																																																				
渡辺うめ展	2,032	70.7%	27.2%	0.4%	0.2%	1.5%																																																																																																																				
兵庫のやきものとその周辺展	227	8.4%	60.8%	16.7%	1.3%	12.8%																																																																																																																				
早川和子原画展	94	21.3%	70.2%	4.3%	1.1%	3.1%																																																																																																																				
くらしのうつりからり展	125	20.8%	64.0%	4.8%	0.8%	9.6%																																																																																																																				
<貸館利用者アンケート>																																																																																																																										
・貸館利用者対象 回答数 56件(職員対応は後期のみ実施 25件)																																																																																																																										
設問	満足	まあまあ	不満	未回答																																																																																																																						
設備	82.1%	5.4%	5.4%	7.1%																																																																																																																						
使い心地	82.1%	8.9%	3.6%	5.4%																																																																																																																						
設問	非常に良い	良い	普通	良くない	非常に良くない																																																																																																																					
職員対応	56.0%	28.0%	16.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																					
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・博物館駐車場において、警備員の対応が悪いとの苦情があり、対応策として、指導研修を実施するとともに、当該警備員は配転させた。(4月実施)</li> <li>・お客様に高齢の方が多く、坂道と階段が苦痛であるとの事に対し、展覧会開催中は、南側道路から距離の短い南受付を設置した。(4月実施)</li> <li>・博物館南側階段に手摺をつけて欲しいという要望に対し、手摺の取り付けを実施した。(3月実施)</li> </ul>																																																																																																																									
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果から、事業内容に、大変満足・満足している者の割合が各80%を超えるなど、実施事業について好評価を得ている。</li> <li>・施設に関しては、博物館の立地から、これまで同様、階段を負担とする意見が多い。</li> </ul>																																																																																																																									

### 3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成19年度実績			
① 運営業務	<p>開館日数324日(H18年度 297日)            &lt;休館日・開館時間の見直し実施&gt;            ・休館日の月曜日が祝日の場合、利用者のニーズに合わせて翌火曜日も開館。(5回実施)            ・開館時間を30分延長(17:00→17:30)。            ・館内整理日(毎月第3火曜日)を廃止。            ・特別展期間中の休館日を廃止。            ・年末年始の休館日を短縮。(12月27日～1月4日 → 12月29日～1月3日)</p>				
② 維持管理業務	<p>・専門的視点による日常管理や毎月の法令点検等の実施            (専門有資格者1人、委託業務従事者6人体制)            ・修繕業務においては、利用者ニーズに合わせた、受付カウンターの一部改修などの修繕業務の実施 (24件)</p>				
③ 自主事業	<特別展>				
		展覧会名	期間	観覧者数	講演会等
		春季特別展 「華麗なる美人画の世界展」	4/7-5/6	14,483	講演会1回 ギャラリートーク2回
		秋季特別展 「木喰展」	10/6-11/4	10,657	講演会1回 ギャラリートーク2回
		新春特別展 「遠き道展」	1/4-1/27	3,467	講演会1回 ギャラリートーク2回 【視覚障害者対象事業】 ワークショップ1回 鑑賞ツアー1回
	<企画展>				
		展覧会名	期間	観覧者数	講演会等
		「小原実知成展」	5/19-6/24	1,935	ギャラリートーク2回
		「渡辺うめ人形展」	8/4-9/2	13,809	ギャラリートーク毎日 ワークショップ等6回
		「兵庫のやきものと その周辺」	9/8-9/30	1,335	講演会1回 ギャラリートーク2回
		「絵で見る考古学」 (発掘された明石の歴史展)	11/10-12/9	1,310	講演会・サイン会1回 (教育委員会事業)
		「くらしのうつりかわり展」	2/2-3/21	13,725	講演会1回 映画上映会1回 ワークショップ等7回
	<小さな展覧会> 「藤井栄展」期間4/7-5/17 「江田誠郎展」期間5/19-6/24				
<その他> ・「雅を楽しむイベント」(9/17、24) 琴と尺八の演奏及び呈茶席 ・「新春琴の調べ」(1/14) ・「大蔵谷獅子舞保存会による獅子舞演舞」(1/27)					
④ その他の業務	<p>&lt;交流・連携&gt;            ・地域連携と営業強化のために商工会議所の中心市街地まちづくり推進会議に出席し、交流・連携を深める。            ・館周辺道路の清掃活動を定期的実施。            ・神戸学院大学との連携事業で同大学への展示資料貸出及び展示指導を行った。「全国かつば勢ぞろい展」「発掘された明石の歴史展」</p> <p>&lt;その他業務&gt;            ・寄贈資料の受入れ(15件)            ・資料貸出(13件)            ・展示資料の購入(1件 寺島紫明作「二人の舞妓」)            ・収蔵資料のデータベース化。            ・8月12日博物館開館以来観覧者数100万人を達成。記念証・記念品・花束贈呈と記念植樹のセレモニー実施。</p>				

	④その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・明石原人祭りに参加(5/26、27)</li> <li>・6/2より4週にわたり、昆虫探検隊を組織し、小学3年—6年生を対象に15名の参加者が、昆虫の標本作りをした。</li> <li>・博物館ニュースの発行(5回)</li> <li>・博物館だよりの発信(No.154-No.208)</li> <li>・6月にトライやるウィークの実施(25名)、7/31-8/4博物館実習の学生受け入れ。(13名)</li> <li>・新人ボランティア15名の加入とボランティア研修(6/16,23,30、7/7,14)</li> <li>・ボランティアによる着付・布ぞうり・機織・ワークショップ・常設展解説・図書データベースの定期的な開催。</li> <li>・9/23源氏物語プレ千年紀・離宮公園開園40周年記念「月見の宴」に十二単着付けグループ参加。</li> <li>・レファレンス対応 23件</li> <li>＜文化博物館運営協議会＞</li> <li>・文化博物館運営協議会開催(7/31、3/26)</li> </ul>
(2)施設等の利用状況		平成19年度実績
	①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観覧者数年間目標69,000人、実績62,576人</li> <li>・貸館入場者数 実績 ギャラリー 32,099人、会議室 2,155人</li> <li>＜利用率(利用日数/利用可能日数)＞</li> <li>・ギャラリー 目標 80.0% 実績 利用可能日数324日、利用日299日 利用率92.3%</li> <li>・会議室 目標 35.0% 実績 利用可能日数174日、利用日93日 利用率53.4%</li> <li>＜稼働率(利用区分/利用可能区分)＞</li> <li>・ギャラリー 実績 利用可能区分1,944区分 利用区分数1,637 稼働率84.2%</li> <li>・会議室 実績 利用可能区分522区分 利用区分151 稼働率28.9%</li> <li>＜利用件数＞</li> <li>・ギャラリー 27件</li> <li>・会議室 86件</li> </ul>
	②その他の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場:総駐車台数15,918台、料金収入839,600円</li> <li>(H20.1.1より駐車料金改正)</li> </ul>
(3)その他		平成19年度実績
	①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民救命士講習(4回4名)</li> <li>・「視覚障害のある方との接し方」講習(2回8名)</li> <li>・美術資料(仏像)の取り扱い研修(1回2名)</li> <li>・他館等での研修(10回)</li> <li>・その他研修(6回)</li> <li>計23回</li> </ul>
	②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・準備期間の3月26日職員全員にて行ったオリエンテーションの席上で、個人情報管理について説明会を開催し、個人情報についての告知書及び誓約書を提出した。個人情報の取り扱いに関しては、徹底を図っている。</li> </ul>
	③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・準備期間の3月26日職員全員にて行ったオリエンテーションの席上で、情報公開について説明会を開催した。</li> <li>・公開請求等はない。</li> </ul>
	④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急事対応・防犯・防災対応マニュアルを作成し、全員に配布し対応の徹底を図った。</li> <li>・4月26日消防本部の査察を受け、軽微な指摘事項を受けた。</li> <li>・5月23日、11月9日 職員全員で消防訓練を実施した。</li> <li>・市民救命士講習4名受講</li> <li>・年3回の施設点検を実施</li> <li>・5月7日、1月26日の2件救急車手配と救急病院への搬送をし、家族への連絡とその後の経過と大事は無かった事を確認。</li> </ul>
所管課コメント		<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館日、開館時間の増加等の柔軟な運用を図っているほか、ほぼ事業計画どおりに適正な運営や維持管理が行われている。</li> <li>・施設管理について、必要な修繕を実施している他、利用者に影響の無い範囲で消灯を行うなど、光熱費の削減に努めている。</li> <li>・展覧会についても事業計画どおり行われている。「渡辺うめ人形展」は企画展として過去最高の観覧者数となった。また「くらしのうつりかわり展」では、指定管理者の独自色を出し、映画「母べえ」と連動した展示を行い観覧者の好評を得た。</li> <li>・その他展覧会事業について、展示技術については評価できる。しかし、一部展覧会において事前広報が遅かった点や、内部調整の不足及び市への報告が遅れがちになるなど、業務体制について改善を要する。</li> <li>・貸館業務について適正に行われており、利用率・稼働率についてもほぼ計画通りとなっている。</li> <li>・学芸業務については、今後明石の歴史や文化に対する一層の調査・研究が求められる。</li> </ul>



#### 4 収支状況

		平成19年度実績			
①収支状況	収入	191,079千円	支出	181,330千円	
	指定管理料	165,495千円	人件費	59,402千円	
	利用料金	17,429千円	事務費	5,446千円	
	物販・その他	8,155千円	管理費	47,325千円	
			物件費	5,516千円	
			負担金	53千円	
			事業費	61,010千円	
			その他	2,578千円	
②使用料等の収入状況	・使用料収入 17,429千円				
所管課コメント	<p>・収支状況については、概ね適正に処理されている。</p> <p>・経理処理に遅滞が認められる案件があったため、事務の迅速化を求めた。</p> <p>・協定締結額(165,526千円)は、精算の結果、165,495千円で決算した。</p>				

#### 5 所管課の評価(第一次評価)

評価項目	所管課コメント
顧客満足度 事業達成度 収支状況	<p>利用者アンケート等の顧客満足度において良好な結果が得られ、事業達成度でも、計画どおり適正に実施されている。</p> <p>また、概ね適正な収支状況であると認められるとともに、職員研修、個人情報保護や安全面での対応など、適正に実施されている。</p> <p>以上のことから、平成19年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。</p> <p>今後とも、市の責任において適正かつ必要な指導、監督に努め、一層の利用者サービス向上のため、良好な管理・運営の継続と、明石の歴史・文化に対する調査研究、優れた芸術の鑑賞機会の提供、有効な広報・営業活動などの取り組みを求めていく。</p>

#### 6 市の指導・監督状況

		平成19年度実績
①定期報告		<p>月報、四半期及び年度事業報告の実施について、義務付けている。また、日々の業務日報をメールにより提出させている。</p> <p>日報では、展覧会、学芸業務の進捗状況及び施設管理業務などを重点的にチェックし必要な指示を行った。</p> <p>月報では、履行状況の確認を行い、広報の充実等必要な指導を行った。</p> <p>四半期の報告では、業務履行確認表を用いて履行状況の確認を行い、事業計画の速やかな実施及び広報の迅速化、企画の改善等について指導を行った。</p> <p>年度の事業報告では業務履行確認表を用いて履行状況の確認を行い、調査研究の充実、広報及び営業活動について指導を行った。</p>
②実地調査・ミーティング		<p>定例協議は、文化博物館において月1回、例月報告に基づき実施した。協議内容は展覧会報告、修繕報告及び協議、貸館対応を主な題材とし、1回の協議は2時間程度実施した。</p> <p>事務連絡等で週2～3回程度、職員が出向き、必要に応じミーティング等を実施した。</p>
③利用者アンケート、苦情・要望等への対応		<p>利用者からの苦情・要望等は、メール等で即日報告させ、その対応結果と共に月報において報告させている。</p> <p>また市へ直接寄せられた苦情・要望等に関しては、指定管理者へ事実関係を確認の上、下記の通り指導・指示を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・博物館駐車場において、警備員の対応が悪いとの苦情があり、対応策として、指導研修を実施するとともに、当該警備員は配転させた。(4月実施)</li> <li>・お客様に高齢の方が多く、坂道と階段が苦痛であるとの事に対し、展覧会開催中は、南側道路から距離の短い南受付を設置した。(4月実施)</li> <li>・博物館南側階段に手摺をつけて欲しいという要望に対し、手摺の取り付けを実施した。(3月実施)</li> </ul>
④翌年度の事業計画		<p>翌年度の事業計画については、指定管理者と協議の上、10月末までに提出させ確認した。具体的に議論となったのは、展覧会開催時期及び内容であり、特に夏休み期間の展示について、翌年度の事業計画に反映させた。</p>
⑤その他		<p>平成20年4月の春季特別展において、明石で初めての国宝・重要文化財を公開するため、文化庁の協議、承認にかかる必要な指導、助言を行った。</p>

## 7 市民サービスの向上

		平成19年度実績
取り組みの内容 (直営時代との比較)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・休館日の見直しにより開館日が増加した。開館日数324日(H18年度 297日)</li> <li>・休館日の月曜日が祝日の場合、利用者のニーズに合わせ翌火曜日も開館。(5回実施)</li> <li>・館内整理日(毎月第3火曜日)を廃止。</li> <li>・特別展期間中の休館日を廃止。</li> <li>・年末年始の休館日を短縮。(12月27日～1月4日 → 12月29日～1月3日)</li> <li>・開館時間を30分延長した。(17:00→17:30)</li> <li>・各展覧会時に職員によるギャラリートークを2回開催し、好評を得ている。</li> <li>・利用者の利便性を考慮し、受付カウンターの改修を行った。</li> <li>・「くらしのうつりかわり展」において、映画「母べえ」と連動した展示を行い、観覧者の好評を得た。</li> <li>・「遠き道展」において、視覚障害者の絵画鑑賞に対する試み(点字ポスター・解説の作成、鑑賞ツアー、ワークショップ等)が行われた。また、同展を開催するにあたり、視覚障害者への接し方に関する研修を行った。</li> </ul>

## 8 行政評価委員会の評価(第二次評価)

評価項目	評価基準	類型	委員会コメント
市の指導・監督状況	施設の設置者として、指定管理者に対し適切な指導・監督ができていますか	A	<p>市の指導・監督状況については、月例、四半期ごとの定期報告書によるチェックのほか、実地調査・ミーティングの実施、さらに職員が週に2、3回程度施設に出向き、随時協議を行っている。また、苦情・要望等については、その対応結果とともにメール等で随時報告をさせるとともに、市へ直接寄せられた苦情・要望等については、随時、必要な指導、指示を行っている。</p> <p>さらに、翌年度の事業計画については、前年度から協議の上、その反映につなげるとともに、国等の関係機関との協議、調整にかかる指導・助言を実施するなど、指定管理者に対する適切な指導・監督が大いに認められる。以上から、A評価とした。</p>
市民サービスの向上	指定管理者制度の導入後、市民サービスは向上しているか	B	<p>次に、市民サービスの向上については、特別展開催期間や館内整理日、年末年始等の休館日の見直しによる開館日の増加や開館時間を延長している。また、利用者アンケートや苦情・要望を受け、博物館の受付場所の増設や手すりの設置、さらに、特別展や企画展の開催に際し、ギャラリートークの開催回数の増加や障害者へ配慮した展示を工夫するなど、市民サービスの向上が認められる。以上から、B評価とした。</p> <p>今後は、利用者ニーズの把握や事業内容を検証し、特別展、企画展などの事業企画に活かすとともに、所管課が直営時代に蓄積してきた運営等に関するノウハウを参考に、幅広く、積極的に事業をPRするなどにより、観覧者数の増加に向けて取り組む必要がある。</p>

### (評価凡例)

評価項目	類型	内容
市の指導・監督状況	A	適切な指導・監督が大いに認められる
	B	適切な指導・監督が認められる
	C	適切な指導・監督があまり認められない(改善指導等が必要)
市民サービスの向上	A	市民サービスの向上が大いに認められる
	B	市民サービスの向上が認められる
	C	市民サービスの向上があまり認められない(市民サービスの向上の取り組みが必要)

## 指定管理業務評価シート

<b>施設名</b>	明石市立高齢者ふれあいの里 (中崎・大久保・魚住・二見)
<b>所管課名</b>	福祉部高年福祉課

### 1 指定管理者

平成19年度	
①指定管理者	DST・DHS・NTTF共同事業体
②事業期間	平成19年4月1日～平成20年3月31日
③管理体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員8人</li> <li>・正社員以外16人 (パート8人、シルバー人材センター8人)</li> <li>・合計24人</li> </ul>

### 2 顧客満足度

平成19年度実績	
①アンケート調査の実施状況	<p>&lt;来館者アンケート(10月実施)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業の入場者に、館の雰囲気、職員の対応等について、アンケートを実施。設問数8。回答数約685。</li> </ul> <p>&lt;講座受講者アンケート(12月、3月実施)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座受講者に自由記入方式でアンケートを実施。</li> </ul>
②アンケート調査の結果	<p>&lt;来館者アンケート&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館の雰囲気・・・満足79.8%・普通19.2%・不満1.0%</li> <li>・職員の対応・・・満足86.9%・普通12.4%・不満0.7%</li> </ul> <p>&lt;講座受講者アンケート&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・陶芸教室 〈回答数10〉「良い勉強になった。また参加したい。」「作陶は初めてだが、創造の面白味が芽生えた。」他</li> <li>・ヨガ教室(大久保) 〈回答数32〉「ヨガは初めてであったが、楽しく続けられた。」「身体が軽くなった。これからも続けてほしい。」他</li> <li>・ヨガ教室(二見) 〈回答数13〉「身体が柔軟になったようだ。」「これからも続けてほしい。」他</li> </ul>
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内禁煙を求める声があるが、喫煙コーナーでの分煙を徹底し、理解をいただくよう努めている。</li> </ul>
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果から、職員の対応に、満足している者の割合が87%を占め、また新規事業のヨガ教室にも高い評価を得るなど、実施事業の充実が認められる。</li> <li>・指定管理業務のなかでトイレの改修を実施するなど、努力していることは評価できる。</li> </ul>

### 3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況	平成19年度実績
①運営業務	<p>&lt;休館日、開館時間&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・祝祭日を開館日とした。(年間14日)</li> <li>・開館時間を拡大した。(10:00～16:00→9:00～16:00)</li> </ul>

②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備等の維持管理については、専門業者による設備機器等の法令点検や定期点検のほか、各館2人の設備担当従事者で日常点検、日常管理業務を実施した。</li> <li>・修繕業務においては、トイレの一部改修を行うなど、市民サービスの向上のための修繕を実施した。</li> </ul>
③自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康相談 大久保月4回、中崎・魚住・二見月2回 延べ 3,193人</li> <li>・健康体操 各館とも週1回 延べ43,431人(自主体操含む)</li> <li>・陶芸教室(中崎)10人、ヨガ教室(大久保)33人、ヨガ教室(二見)13人</li> </ul>
④その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館の図書返却場所に指定(6月から)</li> <li>・周辺自治会と連携し一斉清掃や廃品回収に協力した。</li> <li>・マンドリン演奏会の開催(魚住)9月21日 60名参加</li> </ul>
(2)施設等の利用状況	平成19年度実績
①施設利用状況	<p>&lt;入館者数&gt; 中崎 25,170人 大久保 46,528人 魚住 29,748人 二見 25,717人 計 127,163人</p> <p>&lt;貸館業務&gt; 延べ359日 4,965人 各館集会室及び作業所(二見館内)の利用</p>
②その他の利用状況	市民相談課実施の市内施設見学会に利用され、市民にPRしている。
(3)その他	平成19年度実績
①職員研修の実施状況	・社員に対し、接遇研修等を実施(平成19年3月末)するとともに、OJTを実施している。
②個人情報保護の対応状況	・個人情報保護について、全社員への研修を実施(平成19年3月末)し、取扱いについて徹底を図っている。また、OJTを実施している。
③情報公開の実施状況	・公開請求等はない。
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全点検リスト及び緊急時対策、防犯、防災マニュアルを作成し、全社員に研修した。</li> <li>・6月18日～21日、及び12月3日～7日に、各館で消防訓練を実施した。</li> </ul>
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画どおりに適正な運営や維持管理が行われている。</li> <li>・開館時間の延長、祝祭日の開館等で入場者数127,163人と昨年度を9,104人上回っている。</li> <li>・自主事業については、新規の教養講座を開催し、参加者の好評を得るとともに、健康相談を各館週1回から各館週2回(大久保は週4回)と拡大し、高齢者の健康維持、健康不安解消に努めていることは評価できる。</li> <li>・設備担当従事者を常駐させることで、施設整備の細やかな管理が可能となっている。</li> </ul>

#### 4 収支状況

		平成19年度実績		
①収支状況	・収入実績	79,474千円	・支出実績	78,349千円
	指定管理料	79,329千円	人件費	39,072千円
	その他	145千円	管理費	29,940千円
			事業費	390千円
			その他	8,947千円
②使用料等の収入状況	なし			
所管課コメント	・収支状況については、適正に処理されている。			

#### 5 所管課の評価(第一次評価)

評価項目	所管課コメント
顧客満足度 事業達成度 収支状況	<p>利用者アンケート等の顧客満足度において概ね良好な結果が得られ、事業達成度でも、利用者数が昨年度を上回るなど、概ね事業計画どおり適正に実施されている。</p> <p>また、適正な収支状況であると認められるとともに、職員研修、個人情報保護や安全面での対応など、適正に実施されている。</p> <p>以上のことから、平成19年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。</p> <p>今後とも、市の責任において適正かつ必要な指導、監督に努め、一層の利用者増やサービス向上のため、良好な管理・運営の継続と、有効な広報活動などの取り組みを求めていく。</p>

#### 6 市の指導・監督状況

		平成19年度実績
①定期報告	<p>月報、四半期及び年度事業報告の実施について、指定管理者との協定書において義務付けている。</p> <p>月報については、業務履行確認表を用いて履行状況の確認を行い、必要な指導を行った。四半期の報告では収支状況と、各館の修繕管理状況などを確認するとともに、年度報告では1年間の管理運営状況を確認した。</p>	
②実地調査・ミーティング	<p>総合的な実施調査を年に4回行った。施設の安全管理、運營業務に重点を置き調査した。その改善指示に対し(主として施設の安全面)再度履行確認をした。このほか随時、市職員が現場に赴き簡単な業務の確認など年に8回行った。</p> <p>ミーティングは、基本的に月報提出時に1回1時間程度で実施した。ミーティング内容は管理運営を主な題材とし、1回のミーティング時間は1時間程度とした。指定管理者の構成団体との協議は年4回行った。</p>	
③利用者アンケート、苦情・要望等への対応	<p>指定管理者が実施したアンケートの調査結果の報告を受けた。</p> <p>利用者からの苦情・要望等は、その対応結果と共に月報において報告させている。</p> <p>また市へ直接寄せられた苦情・要望等に関しては、指定管理者へ事実関係を確認の上、必要な指示を行った。(公衆浴場閉鎖に伴う浴室の混雑解消のため、入浴時間等の延長の要望、カラオケの順番、分煙の徹底)</p>	

④翌年度の事業計画	翌年度の事業計画については、指定管理者と計2回検討し、8月末までに提出させ確認した。教養講座の開催内容、健康相談などについて話し合った。(健康相談・栄養相談の実施について話し合った)
-----------	---

## 7 市民サービスの向上

平成19年度実績	
取り組みの内容 (直営時代との比較)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館時間の延長、祝祭日の開館等(年間14日)で昨年度の入館者を上回っている。</li> <li>・新たに図書館の図書返却場所として指定され、実績を上げている。</li> <li>・アンケート結果から、職員の対応について一定の評価を得ている。</li> <li>・施設設備に関する利用者からの改善要請に対して、迅速に対応(トイレ改修の実施など)するよう努力していることは、高く評価できる。</li> </ul>

## 8 行政評価委員会の評価(第二次評価)

評価項目	評価基準	類型	委員会コメント
市の指導・監督状況	施設の設置者として、指定管理者に対し適切な指導・監督ができているか	B	<p>市の指導・監督状況については、月例、四半期ごとの定期報告書によるチェックのほか、職員が現場に赴き、施設の安全管理、運営業務に関する実地調査や履行確認し、指定管理者に対し、改善指示を行っている。また、利用者からの苦情・要望等は、その対応結果もあわせて報告させるとともに、市へ直接寄せられた苦情・要望等については、随時、必要な指導、指示を行っている。さらに、翌年度の事業計画については、前年度において指定管理者と協議し、新たな事業を実施するなど、適切な指導・監督が認められる。以上から、B評価とした。</p> <p>次に、市民サービスの向上については、祝祭日の開館や開館時間の延長により、昨年度の利用者数を上回っている。また、利用者アンケートや苦情・要望を受け、施設や運営に関する改善要請に対し、迅速に対応(トイレ改修、分煙の実施など)するなど、市民サービスの向上が認められる。以上から、B評価とした。</p> <p>しかしながら、所管課が指定管理業務に積極的に関わっているかどうかについては懸念されるので、指導・監督体制については検討する必要がある。</p> <p>また、施設の利用が特定の者に限定され、一部の自主事業に利用者が集中するなどの課題があるので、施設を広くPRするとともに、利用者ニーズを参考にした事業の充実を図り、受講の公平性を確保するなど、利用者の増加に取り組む必要である。</p>
市民サービスの向上	指定管理者制度の導入後、市民サービスは向上しているか	B	<p>市の指導・監督状況については、月例、四半期ごとの定期報告書によるチェックのほか、職員が現場に赴き、施設の安全管理、運営業務に関する実地調査や履行確認し、指定管理者に対し、改善指示を行っている。また、利用者からの苦情・要望等は、その対応結果もあわせて報告させるとともに、市へ直接寄せられた苦情・要望等については、随時、必要な指導、指示を行っている。さらに、翌年度の事業計画については、前年度において指定管理者と協議し、新たな事業を実施するなど、適切な指導・監督が認められる。以上から、B評価とした。</p> <p>次に、市民サービスの向上については、祝祭日の開館や開館時間の延長により、昨年度の利用者数を上回っている。また、利用者アンケートや苦情・要望を受け、施設や運営に関する改善要請に対し、迅速に対応(トイレ改修、分煙の実施など)するなど、市民サービスの向上が認められる。以上から、B評価とした。</p> <p>しかしながら、所管課が指定管理業務に積極的に関わっているかどうかについては懸念されるので、指導・監督体制については検討する必要がある。</p> <p>また、施設の利用が特定の者に限定され、一部の自主事業に利用者が集中するなどの課題があるので、施設を広くPRするとともに、利用者ニーズを参考にした事業の充実を図り、受講の公平性を確保するなど、利用者の増加に取り組む必要である。</p>

### (評価凡例)

評価項目	類型	内容
市の指導・監督状況	A	適切な指導・監督が大いに認められる
	B	適切な指導・監督が認められる
	C	適切な指導・監督があまり認められない(改善指導等が必要)
市民サービスの向上	A	市民サービスの向上が大いに認められる
	B	市民サービスの向上が認められる
	C	市民サービスの向上があまり認められない(市民サービスの向上の取り組みが必要)

## 指定管理業務評価シート

<b>施設名</b>	明石市立少年自然の家
<b>所管課名</b>	教育委員会事務局 社会教育室青少年対策課

### 1 指定管理者

		平成19年度
	①指定管理者	株式会社小学館集英社プロダクション
	②事業期間	平成19年4月1日～平成20年3月31日
	③管理体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員1人</li> <li>・正社員以外13人</li> <li>(契約社員4人、派遣社員3人、臨時社員1人、委託社員5人)</li> <li>・合計14人</li> </ul>

### 2 顧客満足度

		平成19年度実績
	①アンケート調査の実施状況	<来館者アンケート(平成19年4月～平成20年3月実施)> ・自主事業の参加者対象(回答数423) <貸館利用者アンケート(平成19年5月～平成20年3月実施)> ・貸館の利用者に施設、職員の対応等について、アンケートを実施(回答数79)
	②アンケート調査の結果	<来館者アンケート> ・事業全体・・・楽しかった93.1% 普通4.3% 楽しなかった1.4% <貸館利用者アンケート> ・使用料・・・とても安い36.8% 安い31.6% 普通27.6% 高い2.6% ・職員の対応・・・大変良い50.0% 良い29.5% 普通15.4% 悪い3.8% ・総合評価・・・大変満足34.6% 満足43.6% 普通16.7% 不満3.8%
	③利用者からの主な苦情とその対応等	・食事の内容に不満の意見が寄せられ、食堂業者に改善を要望した。 ・体育館の窓を開けての使用ができないことに不満の声があり、近隣住民への騒音軽減対策ということで理解を求めた。
	所管課コメント	・アンケート結果から、職員の対応に「大変良い」「良い」が80%近くを占め、総合評価でも「大変満足」「満足」の割合が80%近い数字を占めている。自主事業に対する評価も高い。事業内容が充実し、接客対応も向上していることが認められる。

### 3 事業達成度

	(1) 事業・業務の実施状況	平成19年度実績
	①運営業務	<開所日の増加> ・繁忙期(5月～8月)は休館日の月曜日・祝日も開所 <小グループの受け入れ> ・15人以上の予約が入っている日は、5人以上のグループ・家族利用の受け入れを実施 <設備の改善> ・リーダー宿泊室に冷蔵庫、館内に自動販売機をそれぞれ設置

②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・野外炊飯場のテーブルや厨房設備等の老朽化に伴う改修を行った。</li> <li>・専門的視点による日常管理や毎月の法令点検等を実施した。</li> </ul>
③自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・21事業(当初計画20、追加1)を実施した。(平成18年度実績18事業)</li> <li>＜新規事業＞</li> <li>・明石ぼうけんクラブ 32名参加(5月19日～3月15日 11回)</li> <li>・ジュニアリーダー研修 5名参加(5月12日～3月15日 22回)</li> <li>・小学生長期サマーキャンプ 22名参加(7月30日～8月4日 5泊6日)</li> <li>・キャンドルアート 165名参加(12月21日)</li> </ul>
④その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣住民との意見交換の場を設置した。</li> <li>・浴場の二重窓化、スポーツゾーンのフェンス改修で苦情に対応した。</li> </ul>
(2)施設等の利用状況	平成19年度実績
①施設利用状況	<p>＜利用状況＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊利用10,686人、日帰り利用30,123人、年間実利用人数40,809人(前年度比106.3%)</li> </ul> <p>※参考＜施設ごとの利用状況＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊室 247団体 10,686人</li> <li>・体育館 780団体 23,384人</li> <li>・研修室 212団体 7,588人</li> <li>・実習室 89団体 3,508人</li> <li>・スポーツゾーン 326団体 15,846人</li> <li>・野外炊飯場 206団体 9,656人</li> <li>・キャンプファイアー場 22団体 894人</li> </ul>
②その他の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輝く瞳っ子(不登校児童生徒対策)、トライやるウィークでも積極的に受け入れを行っている。</li> </ul>
(3)その他	平成19年度実績
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4月17日～18日 カヌー研修(操船技術、海の環境、人員配置、レスキュー)</li> <li>・4月17日 野外料理研修</li> <li>・6月9日 市民救命士講習</li> <li>・7月3日～4日 海洋プログラム研修</li> <li>・10月31日 花壇作り講習</li> <li>・2月16日 自衛消防訓練</li> </ul>
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・明石市個人情報保護条例のほか、指定管理基本協定書の「個人情報取扱特記事項」、及び小学館個人情報取扱ガイドラインの遵守について、職員間の考え方を確認し、指導を行っている。</li> </ul>
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の情報公開制度に従って実施している。</li> <li>・公開請求等はなし。</li> <li>・「明石市行政オンブズマンに関する覚書」を交換(7月)</li> </ul>
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理対策マニュアル、安全管理対策マニュアルを作成し、職員に徹底を図っている。</li> <li>・2月16日に消防訓練を実施した。</li> <li>・市民救命士の資格を全職員とボランティアリーダーが取得した。</li> </ul>
⑤その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページでの案内、少年自然の家通信の発行、小学校を通じた児童へのチラシ配布などでPRに努力されている。</li> </ul>
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・5人以上のグループの受け入れや繁忙期(5月～8月)の無休運営など利用者の増加を図っている。</li> <li>・昨年度以上の自主事業が実施され、応募が多い事業は可能な限り受け入れて希望者の期待に応えるよう努力されており、利用人数も増加している。</li> <li>・閑散期の宿泊利用者増の対策が課題である。</li> </ul>



#### 4 収支状況

		平成19年度実績	
①収支状況	・収入実績 92百万円	・支出実績 91百万円	
	指定管理料 81 使用料 5 自主事業参加費 3 行政財産使用料 1 その他 2	人件費 46 運営費 35 使用料 5 自主事業活動費 3 行政財産使用料 1 その他 1	
②使用料等の収入状況	・使用料収入 4,709千円(平成18年度2,898千円)		
所管課コメント	・収支状況については、適正に処理されている。		

#### 5 所管課の評価(第一次評価)

評価項目	所管課コメント
顧客満足度 事業達成度 収支状況	<p>利用者アンケート等の顧客満足度において概ね良好な結果が得られ、事業達成度でも自主事業数や利用件数が昨年度を上回るなど、概ね事業計画どおり適正に実施されている。</p> <p>また、使用料収入が大幅に増加するとともに、適正な収支状況であると認められ、安全面での対応や個人情報保護の徹底など、適正に実施されている。</p> <p>以上のことから、平成19年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。</p> <p>今後はアンケートの回収率を高め、利用者ニーズの的確な把握を求めるとともに、事業数の増加で職員が労働過多とならないよう注意を促しながら、引き続き適正かつ必要な指導、監督を行い、一層の利用者増やサービス向上のため、良好な管理・運営の継続に向けた取り組みを求めていく。</p>

#### 6 市の指導・監督状況

		平成19年度実績
①定期報告		<p>日報、月報、四半期及び年度の事業報告を指定管理者との協定書において義務付けている。日報については、減免適用の有無、使用料の金額などを重点的にチェックし、確認や修正の指示を行った。月報については、業務履行確認表を用いて履行状況の確認を行い、事業実施状況や苦情対応について必要な指導を行った。四半期の報告及び年度の事業報告では、統計資料を確認するとともに、職員の就労状況や事業実施の反省点について意見交換を行い、次年度の実施に向けた指導を行った。</p>
②実地調査・ミーティング		<p>自主事業実施の際は担当課職員も立会い、安全対策、参加状況、実施内容などを確認した。また、5月の連休、夏休み、年末年始の長期休暇の前には担当課職員と合同で施設の安全点検を行った。このほか随時、担当課職員が施設や現場に赴き、業務や苦情内容などを直接確認し、必要な指示を行った。</p> <p>毎月の月例報告については、当該月の資料提出を翌月10日までに求め、毎月15日に少年自然の家所長による説明を受けるとともに、必要な改善指示を行った。当初計画になかった新規事業(12月のキャンドルアート)の実施や宿泊利用申込時期の変更(3か月前からを6か月前からに)などの提案を受け、安全面での配慮や利用者への周知徹底を求めた上で了承した。</p>
③利用者アンケート、苦情・要望等への対応		<p>指定管理者が実施したアンケートの調査結果の報告を受け、利用者の評価が高かったことを担当課としても評価する一方、さらに利用者の意見を運営に活かすために回収率を高める方策を検討するよう指示した。</p> <p>利用者からの苦情・要望等は、その対応結果とともに月報において報告させている。</p> <p>また、市へ直接寄せられた苦情・要望等に関しては、指定管理者に事実関係を確認の上、改善を指示するとともに、騒音や安全対策について指定管理者と協議し、浴室の二重窓の設置、スポーツゾーンフェンスの改修などの対策を講じた。</p>
④翌年度の事業計画		<p>翌年度の事業計画については、指定管理者から受ける月例報告のつど検討し、10月末までに提出させ確認した。具体的に議論となったのは、運営協議会でも意見が出された「募集定員を大幅に上回る応募があった自主事業の明石ぼうけんクラブは複数開催してはどうか」という点であったが、年間を通して行う事業であるため現在の職員体制では負担が大きく、安全面で不安があるため、回数増は見送り、対象年齢を絞ることで、翌年度の事業計画に反映させた。</p>

⑤その他	<p>本市の少年自然の家は住宅地に隣接しているため、これまでも近隣住民から苦情が寄せられていた。こうした苦情を直接聞く場を指定管理者と担当課とが合同で設定し、その解決にあたった。特に長年の課題であった、宿泊者による夜間の騒音と施設内にある樹木の落ち葉が近隣に舞い込むことの2点については、音が近隣に響きやすい浴室の窓を二重窓にして騒音の軽減化を図るとともに、住宅に隣接する樹木を他の場所に移植する措置をとった。その後も指定管理者において新たな取り組みとして自治会や近隣住民との良好な関係づくりに向け、定期的な懇談会を開催して情報の提供に努め、苦情の早期解決にあたっている。</p>
------	--

## 7 市民サービスの向上

		平成19年度実績
取り組みの内容 (直営時代との比較)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・青少年の健全育成、利用者の拡大、地域との交流を図るという3つの明確な年間目標を持ち、その実現に向けて努力されている。</li> <li>・自主事業の数を増加した。年間事業数21(内訳 継続17、新規4)。</li> <li>・宿泊者向けのプログラムを増やした。</li> <li>・正面玄関前の芝生を開放し常時利用できるようにしたため、入所者の活動の場が広がった。</li> <li>・近隣住民への少年自然の家の事業や予約状況などの情報提供を毎月行い、理解を得るよう努めた。</li> <li>・ホームページを開設し、情報提供の充実を図った。</li> <li>・アンケート結果から、自主事業の内容や職員の対応について高い評価を得ている。</li> <li>・海に近いという少年自然の家の立地条件を活かしたカヌーやヨットなどの海洋プログラム実施にあたり、職員全員が市民救命士の資格を取得し、地元漁協との関係も良好で、ヨットクラブの協力も得るなど安全に十分配慮して実施されており、参加者の満足度も高い。</li> </ul>

## 8 行政評価委員会の評価(第二次評価)

評価項目	評価基準	類型	委員会コメント
市の指導・監督状況	施設の設置者として、指定管理者に対し適切な指導・監督ができているか	B	<p>市の指導・監督状況については、月例、四半期ごとの定期報告書によるチェックのほか、実地調査・ミーティングの実施、さらに自主事業の実施の際には、職員も立会い、安全対策、参加状況、実施内容等の確認とともに、夏休みなどの長期休暇前には、合同で施設の安全点検を実施している。また、苦情・要望等については、随時担当職員が現場に赴き、業務や苦情内容などを直接確認し、必要な指示を行っている。市へ直接寄せられた苦情・要望等については、随時、指定管理者に対し、必要な指導・指示を行っている。さらに、翌年度の事業計画については、前年度から協議の上、その反映につなげるなど、適切な指導・監督が認められる。以上から、B評価とした。</p> <p>次に、市民サービスの向上については、多様な自主事業や宿泊者向けプログラムを増加、充実させるなどにより、年間利用者数の増加につなげるとともに、利用者アンケートにおいても、自主事業の内容や職員の対応については、高い評価を得ている。また、ホームページを開設し、情報提供の充実を図るとともに、近隣住民への理解を得るために、少年自然の家の事業や予約状況等をお知らせするなど、直営時代と比べて市民サービスは大いに向上している。以上から、A評価とした。</p> <p>なお、自主事業の実施には、指定管理者の優れた企画力に拠るところが大きいと思われる。所管課においては、指定管理者のノウハウを蓄積し、その検証に努め、今後の指定管理業務の充実に活かしていくよう期待する。</p>
市民サービスの向上	指定管理者制度の導入後、市民サービスは向上しているか	A	

### (評価凡例)

評価項目	類型	内容
市の指導・監督状況	A	適切な指導・監督が大いに認められる
	B	適切な指導・監督が認められる
	C	適切な指導・監督があまり認められない(改善指導等が必要)
市民サービスの向上	A	市民サービスの向上が大いに認められる
	B	市民サービスの向上が認められる
	C	市民サービスの向上があまり認められない(市民サービスの向上の取り組みが必要)

# 平成19年度 明石市立文化博物館 指定管理者事業報告書

## 1. 総則

指定管理者	乃村工藝社・NTTファシリティーズ 共同事業体
施設名	明石市立文化博物館
事業期間	平成19年4月1日～平成20年3月31日
管理体制	正社員(常勤)12名、正社員(非常勤)1名、委託職員6名、展覧会開催時に、受付要員(アルバイト)・展覧会場監視要員(ガードマン)を臨時採用
職員の勤務状況等	9月10月に2名退職。11月12月に2名が入社。1月に1名病気による入院欠勤。 年間の時間外は延べ1,515時間15分、1人1ヶ月平均11時間の時間外勤務。

## 2. 顧客満足度

項目	実施状況(実績)	満足度分析
利用者アンケート	<p>特別展・企画展の観覧者、貸館(ギャラリー・会議室)利用者、ロビーイベント参加者に実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・すごく良い会場です。博物館だけではもったいないです。</li> <li>・駅に近く便利。静かな環境で落ち着いたイメージ。</li> <li>・やや文化的で、やや市民レベルで親しみやすい。</li> <li>・明石の文化、芸術発展の拠点として益々の隆盛を期待。</li> <li>・私、個人的には身近な存在です。</li> <li>・清潔感がある。・雰囲気が良い。・きれいな建物。</li> <li>・明るい会場。・立派、歴史あり、高級。</li> <li>・17:30まで利用出来ると有難いです。</li> <li>・今回は以前と異なる点があり戸惑いましたが、親切にアドバイスを頂きありがとうございました。</li> <li>・(館について)きれいなイメージでよい。女性スタッフも明るい。 (小原展)</li> </ul>	概ね満足していただいている。
利用者の声	<p>施設・設備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設備満足度 88.5%</li> <li>満足:46、どちらともいえない:3、不満:3、</li> <li>・環境が良く駐車場がある。(美人画展より)</li> <li>・文化的で良い。(美人画展より)</li> <li>・ロケーションも良いです。(美人画展より)</li> <li>・常に企画展を立て積極的で設備のメンテもとてもよい。 (遠き道展)</li> </ul>	施設・設備は概ね満足頂いているようである。ただ駐車場が狭い、学校団体からは昼食のとれる場所を提供してほしい声もある。
	<p>館内環境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・使い心地 86.8%</li> <li>満足:46、どちらともいえない:5、不満:2、</li> <li>・静かでゆっくり見れます。(美人画展)</li> <li>・静かで私たちにとっては心をいやされる場です。 (小原展)</li> <li>・明るくて清潔的だ。(うめ展)</li> <li>・広い建物の中でゆったりたのしめるイメージ。(木喰展)</li> </ul>	概ね良好な意見が占め、掃除が行き届いていて明るいイメージが定着している。
	<p>職員の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の対応 84%</li> <li>非常に良い、良い:21、普通:4、良くない、非常に良くない:0、</li> <li>・受付嬢の愛想が良かった。(以前に比べて)(美人画展)</li> <li>・講演会の申込みをした時の対応がとてもよく好意的であった。 (美人画展)</li> <li>・受付の方が大変感じが良い。(やきもの展)</li> <li>・明るい雰囲気。風景の良さ、館員さんの接待が良好。 (木喰展)</li> <li>・あいさつが気持ちいい。(くらし展)</li> </ul>	84%の人が非常に満足、満足と回答していた。良くない、非常に良くないと答えた人は見られなかった。丁寧な対応が良かったという意見もみられており、喜ばしいことである。今後ともサービスの維持、向上に努めていきたい。

項目		実施状況(実績)	満足度分析
利用者の声	料金設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸館利用料金 満足:76.5%、どちらともいえない:19.6%、不満3.9%</li> <li>・利用理由 ①広さ・席数が適当23.4% ②料金が安い15.9% ③毎年使ってる14.9%</li> <li>・特別展・企画展・常設展示室の観覧料金については、アンケート設問していません。</li> </ul>	料金が低いとの声はなく現状料金で肯定されている。
	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・落ち着いた環境の中で設営もよくじっくり鑑賞させていただき優れた作品の実物に触れることができ、また作家の先生や奥様と交流ができ大切なお話や絵の説明もお聞きすることができて、とても有意義で、遠かったけれどきてよかったと思いました。ありがとうございました。(小原展)</li> <li>・各地の像をよくぞ明石に集めました。苦労があったと思いますが一度に観られて感謝しています。(木喰展)</li> <li>・ギャラリートークもよかったです。(木喰展)</li> <li>・スタッフの方の説明が非常に詳しくお話が面白かったです。日本画に興味を持ちました。ありがとうございました。(遠き道展)</li> <li>・体験できるものが多く楽しかった。(くらし展)</li> </ul>	展覧会についての満足度は高く、イベントの開催なども喜ばれたようである。
	付属設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅が近く落ち着いていて、月曜日に開いているのが助かります。(美人画展)</li> <li>・館は美しく、車椅子の用意もあってよかった。(うめ展)</li> </ul>	概ね満足していただいている。
	施設・業務全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とても美しい博物館で、こんなすばらしい所で開催できて感謝いたします。(ギャラリー使用者)</li> <li>・大きすぎでも小さすぎでもなく、疲れずに作品を観ることが出来、駅にも近いので大変来易い場所です。館内も綺麗なので気持ちが良いです。(美人画展)</li> <li>・地元に着したことがら(お祭りや陶器等)を分かりやすく展示してあるので楽しかった。(うめ展)</li> <li>・明石の文化、美術をみれる身近な場所。(やきもの展)</li> <li>・古代から現在、陶器展から絵画など展示するものがバラエティに富んでいる(木喰展)</li> <li>・何か土日にフラッと寄ってみたいくなる。(早川展)</li> <li>・視覚障害者に対して試みが成功かどうかはわかりませんが、いろんな方に来訪してもらう事に意義があり、大変良いと思います。(遠き道展)</li> </ul>	概ね満足していただいている。
顧客満足度自己評価		<p>アンケート、利用者の声から総合的に満足されている状態が判ります。このご意見と博物館の立地と環境を活かし、今後ともサービスの向上に努めて行きます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・展覧会観覧者は、圧倒的に高齢者層が多く明石市内・神戸市内など近隣に住む人が多い。また、リピーターが半数近く、来館回数も年に2～11回以上(75%以上)を占める。</li> <li>・貸館利用者は、明石市内が78%、利用回数リピーターが76%、利用頻度2回以上が92%とリピーターが多い。いかにリピーター客のファンが多いかよく判りました。</li> </ul>	

### 3. 事業達成度

業務		事業計画	実施状況(実績)	達成度分析
運営業務	開館日・時間	<p>開館時間 従来の9:30～17:00から9:30～17:30に開館時間を延長</p> <p>休館日 ・毎週月曜日(国民の祝日又は休日及び、特別展開催期間中は休まず営業)館内整理日の第3火曜日休館を廃止 ・年末年始(12月29日～1月3日)</p>	<p>開かれた博物館として、人的コスト上昇につながらない範囲で、お客様により利用しやすい機会の拡大と環境を提供するために、事業計画どおり実施した。</p>	<p>事業計画通り実施しお客様により利用しやすい環境を提供できました。開館時間30分延長の結果年間通じて389人の観覧者が入りました。</p>
	広報・宣伝	<p>施設のPRや情報提供のため、以下を実施する。</p> <p>①博物館ニュースの発行(年3回) ②ホームページによる情報発信 ③メールマガジン「文化博物館だより」の配信(随時) ④「広報あかし」への掲載 ⑤その他、広報、PRに関する情報発信</p>	<p>・博物館ニュース 年5回発行(計11,400部) ・ホームページによる情報発信 毎月ホームページ更新 アクセス数 450,447件 ・「広報あかし」掲載 (第994号～1015号)計22回 ・その他各種メディアを多数利用</p>	<p>事業計画通り実施しました。</p>
維持管理業務	清掃 保守・点検	<p>1.設備維持管理業務 (1)設備維持管理業務(運転監視) (2)清掃業務 ・日常清掃 ・定期清掃 ①床清掃ワックス ②窓ガラス清掃 ③カーペットクリーニング ④ブラインド清掃 ⑤吸排気口清掃 ⑥照明器具清掃 ⑦立体トラス・パイプ清掃 (3)警備業務 ・夜間、休日警備 ・日祭日駐車場警備 (4)防虫駆除 (5)空気環境測定 2.空調機器保守点検業務 3.空調設備用自動制御機器等保守点検業務 4.収蔵庫空調機器点検業務 5.防犯装置保守点検業務 6.ビル管理システム保守点検業務 7.消防設備点検業務 8.自家用電気工作物保安管理業務 8-1.自家用電気工作物基準作業業務 9.非常電源装置保守点検業務 10.エレベーター装置保守点検業務(月2回) 11.ガスタービン発電設備保守管理業務 12.自動扉装置保守点検業務 13.廃棄物処理業務 14.マット他取替業務 15.植栽管理業務</p>	<p>(1)設備維持管理業務(運転監視)毎開館日に実施 (2)清掃業務 ・日常清掃…毎開館日に実施 ・定期清掃 ①…年3回実施 ②…年2回実施 ③…年1回実施 ④…年1回実施 ⑤…年1回実施 ⑥…年1回実施 ⑦…年回実施 (3)警備業務 ・夜間、休日警備…毎開館日に実施 ・日祭日駐車場警備…毎日祝日開館日に実施 (4)防虫駆除 …年2回実施 (5)空気環境測定 …年6回実施 2…年6回実施 3…年3回実施 4…年4回実施 5…年3回実施 6…年4回実施 7…年2回実施 8…年12回実施 8-1…年1回実施 9…年2回実施 10…年24回実施 11…年2回実施 12…年4回実施 13…週2回実施 14…年12回実施 15…年5回実施</p>	<p>事業計画通り実施しました。又、ゴミの分別・減量等に努力を致しました。 施設・設備の見直しを実施し、課題箇所について改修等のご提案をしました。</p>

業務		事業計画	実施状況(実績)	達成度分析
維持管理業務	修繕	施設管理・保全上の課題を抽出し、保全業務計画としての提案を実施する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>映像出力システム修理(3回)</li> <li>消火器消火剤詰替え(15本)</li> <li>外壁周り修繕</li> <li>留守番電話故障、取替</li> <li>業務用駐車場外灯等修繕</li> <li>南玄関入口雨漏り等修繕</li> <li>受付カウンター荷物置台 グッズ陳列棚改修</li> <li>十二単修理</li> <li>留守番電話夜間自動切換修理</li> <li>外灯絶縁不良修理</li> <li>2階アルミフロント両開きドア修理</li> <li>レストランゴヤ洗面台 蛍光灯器具取替</li> <li>外灯配線絶縁不良修理</li> <li>2階女子トイレ修理</li> <li>2階男子トイレセンサー修繕</li> <li>1階女子トイレビストンバルブ修繕</li> <li>2階男子トイレタイル修繕</li> <li>駐車場看板サイン修正</li> <li>1階自動扉修繕</li> <li>1階事務室錠前修理</li> <li>1階特別展非常ドア改修</li> <li>屋外南側手摺改修</li> </ul>	優先度とリンクしながら、修繕件数24件実施致しました。又、ご提案の内、電力設備(トランス)が、H20年度更改の運びとなりそうです。
	サービスの向上	<p>お客様に何度でもご来館いただくために、好感度・満足度・充実度を総合的にアップすることを目指して、サービスを提供してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>満足度・好感度アップを図る「おもてなし」の向上</li> <li>展示の魅力をより深く理解できる解説案内を充実</li> <li>地元だからこそ施設を大切に思う、市民が参加する利用者満足度の追及</li> </ul>	<p>”明るく、楽しく、わかりやすく、何度でも来なくなる博物館”をモットーに行動をした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>特にお客様との最初の接点となる受付周りの環境と設備改善のためカウンター周りの機能充実を図った。2段目のカウンターテーブルを設置し利便性と快適性の向上を実施した。更に、老朽化したパンフレットラックの新規設置により同様の機能性能アップを図り最適配置を行った。</li> <li>展示会の魅力・感動を広げ且つ深めるため、当館学芸員によるギャラリートークを開催中2回は必ず実施し、好評と満足を得ております。</li> <li>中心市街地まちづくり推進会議と連携し「くらしのうつりかわり展」併催で「あかしのいまむかし写真展」を開催。商店街のむかしの発掘となる古い写真は、市民参加と3世代の交流展示となりました。</li> </ul>	今年度は左記の改善と充実を果たし、続いてハードとソフトの両面にサービスの向上を目指して行きます。
貸館業務	利用率・稼働率	<p>目標利用率(実使用日数/利用可能日数)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ギャラリー 80.0%</li> <li>・大会議室 35.0%</li> </ul>	<p>稼働率 利用率</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ギャラリー 84.2% 92.3%</li> <li>・大会議室 28.9% 53.4%</li> </ul> <p>稼働率=利用区分/利用可能区分(当館展示会利用を含む)</p>	事業計画以上の実績成果

業務	事業計画	実施状況(実績)	達成度分析
自主事業	<p>春季特別展 山種美術館所蔵「華麗なる美人画の世界展」</p> <p>山種美術館は、旧山種証券とヤマタネの創業者である故・山崎種二翁(1893-1983)が長年にわたり蒐集した美術品をもとに、1966年の開館以降、活動を続けています。その膨大な所蔵品の中から、美人画の名品約50点を選びすぐり紹介します。</p> <p>期間:2007年4月7日～5月6日 付帯事業:4月14日(土)山種美術館副館長 山崎妙子氏講演</p>	<p>・主催:明石市立文化博物館・山種美術館・神戸新聞社 ・後援:兵庫県・兵庫県教育委員会・サンテレビジョン・ラジオ関西 ・観覧料:大人800円、大・高生500円、中・小学生300円 ・講演会:「美人画の魅力と山種コレクション」山種美術館副館長 山崎妙子氏 4月14日(日)14:00～ 参加者89人 ・ギャラリートーク:当館学芸員 4月21日(土)14:00～ 参加者30人 4月28日(土)14:00～ 参加者30人 ・観覧者数:14,483人 内訳:大人 13,537人 (内高齢者) 3,286人 大高 116人 中小 830人</p>	<p>・特別展開催中の月曜日を閉館としたことにより、利用者の利便性を高めることができた。 ・当館の学芸員によるギャラリートークを開催中に2回実施し、作品・作家への興味・感動への広がりや深さを提供できました。引き続き、多くの来館者に楽しんでもらえる特別展の企画・誘致を推進する。 ・アンケート結果から、圧倒的に女性客(71%)、60歳以上の年代観覧者が70%を占め、日本画・美人画ファンがマーケットとしてみられる。</p>
	<p>秋季特別展 「生誕290年 木喰展」 -庶民の信仰・微笑仏-</p> <p>微笑仏(みしょうぶ)で知られる木喰は、遊行僧として全国各地を遍歴し、91歳まで一木造の仏像を彫り続けました。深い宗教感情を簡素な造形で表現した木喰仏の美は、大正時代の民芸運動家・柳宗悦に発見され、以来多くの人々を惹きつけてきました。本展では、各地の現存作品の中から、仏像・書画など約120点を展示します。老いるほどにみずみずしく開花する独自の美の世界を観覧いただきます。</p> <p>期間 2007年10月6日～11月4日</p>	<p>・主催:明石市立文化博物館、神戸新聞社 ・後援:NHK神戸放送局、ラジオ関西 ・観覧料:大人800円、大・高生500円、中・小学生300円 ・講演会:「木喰さんの歩いた道」大久保憲次氏(全国木喰研究会顧問) 10月20日(土)14:00～ 参加者100人 ・ギャラリートーク:当館学芸員 10月13日(土)14:00～ 参加者40人 11月3日(土)14:00～ 参加者45人 ・観覧者数 10,657人 内訳:大人 10,443人 (内高齢者) 2,883人 大高 62人 中小 152人</p>	<p>木喰上人の足跡地(猪名川町、長岡市、名古屋など)からの県外団体(6%)や、市外からの観覧者が3/4を占めた(アンケート結果)。巡回展スタート館として、全国木喰研究会の動員があったみられる。</p>
	<p>新春特別展 「遠き道」 -はてなき精神の道程-</p> <p>伝統的な日本画の世界において、若い世代の画家たちはどのようにして新たにオリジナルな表現に挑戦しているのでしょうか。現在、日展・院展・創画会などの公募展を中心に大作を発表し活躍する約50名の中堅日本画家を、所属の垣根を超えて幅広く紹介し、日本画の今、そして今後の展開を探ります。目の不自由な方に絵画を感じていただく試みも計画しています。</p> <p>期間:2008年1月4日～1月27日 付帯事業:エイブルツアー(目の不自由な人を対象とした展示ガイド) 出展作家(神戸在住)によるワークショップ</p>	<p>・主催:遠き道展実行委員会、明石市立文化博物館、神戸新聞社 ・後援:文化庁、兵庫県教育委員会、明石市教育委員会、社会福祉法人日本ライトハウス、NHK神戸放送局、ラジオ関西 ・観覧料:大人800円、大・高生500円 中・小学生300円 ・オープニングギャラリートーク:1月4日(金)13:30～出席作家:清水由朗、西田真人、松生歩、山田毅 参加者30人 ・ワークショップ(視覚にハンディキャップのある方向け定員10名):1月13日(日)10:00～ 参加者20人 ・視覚にハンディーキャップのある方に対する鑑賞ツアー(定員10名)1月13日(日)13:30～ 参加者20人 ・講演会:「絵をみる愉しみ～日本画の情緒」フリークレーター今井淳氏1月19日(土)14:00～ 参加者45人 ・ギャラリートーク1月13日(日)14:00～ 参加者30人 ・琴の調べ1月14日(月)14:00～ 参加者40人 ・獅子舞1月27日(日)11:00～ 参加者60人 ・すりこぎトンプ1月27日13:30～ 参加者15人 ・観覧者数:3,467人 内訳:大人 3,319人 (内高齢者) 628人 大高 53人 中小 95人</p>	<p>本展覧会では、健常者と同じように、視覚障害者にとっても美術を鑑賞頂けるよう、いろいろな試みを実行委員会と共に実施しました。そのため職員も視覚障害のある方との接し方について研修を受講し、接客運営に当たりました。障害者・サポーターの方々からも好評を頂きました。障害者にも開かれた博物館の役割・機能を実感できました。</p>

業務	事業計画	実施状況(実績)	達成度分析
企画展 郷土作家シリーズ 「小原実知成展」	島根県出身の小原実知成は、1976年二紀展初入選以降、毎年の出品、そして数々の受賞を重ね、神戸を代表する洋画家として活躍中です。本展では、初期から現在までの代表作約20点を展示し、幾たびも画風を変貌させながら一貫して重厚な人物像を描き続ける小原実知成の画業を紹介します。  期間:2007年5月19日～6月24日	本展では、氏の過去から最近作までの18点を展覧し、その表現と業績を辿りました。  ・主催:明石市立文化博物館 ・観覧料:大人200円、大・高生150円、中・小学生100円 ・作者によるギャラリートーク:6月9日(土)14:00～参加者15人 ・観覧者数 1,935人 内訳:大人 1,628人 (内高齢者) 408人 大高 48人 中小 259人	・今回は作者によるギャラリートークを実施。普段寡黙な小原氏と当館の学芸員とのトークで観覧者は、作品・作家により親しめ感動が広がりました。  ・30代以下の観覧者が約3割と、若い年齢層にも鑑賞してもらえた。
自主事業           企画展 祝・百寿 「渡辺うめ人形展」	今年百歳の誕生日を迎える渡辺うめは、但馬のなつかしい農村風景を布人形で表現した作品で人々に親しまれてきました。農作業をする人や自然の中で遊ぶ子どもたちを描き出すあたたかな作風は、忘れられつつある日本のくらしの原風景の豊かさを思い起こさせてくれます。その代表作品を一堂に集めて展示し、人形に託されたふるさとへの思いにふれていただきます。  期間:2007年8月4日～9月2日  付帯事業:人形作り教室の開催	・本展では、過去最大の約90点の作品を集めることができ、2階ギャラリー・1階特別展示室を使用した規模の大きな展覧会となった。更に作品の理解を深めるため、当館所蔵の実際の民具を活用した再現パノラマ展示や多くの関連イベントを実施した。更に、開催中の8月12日、開館から16年目で入館100万人を突破し、100万人目の入館者と共にお祝いしました。  ・主催:明石市立文化博物館 ・後援:兵庫県、兵庫県教育委員会、明石市教育委員会、神戸新聞社、ラジオ関西、明石ケーブルテレビ ・観覧料:大人400円、大・高生300円、中・小生200円 ・対談「渡辺うめを語る」:8月19日(日)14:00～16:00ゲスト:石野真菜氏、吉田ふみゑ氏、参加者86人 ・ギャラリートーク:吉田ふみゑ(開催中毎日)、渡辺うめ人形友の会、明石おいしい会 ・人形劇:8月5日(日)14:00～15:00人形劇「ゆめっこ」参加者65人 ・体験学習室「石臼をひこう」:8月8日(水)10:00～16:00講師:館ボランティアグループ、参加人数25人 ・実演「ふご編み」:8月12日(日)14:00～17:00実演:西川隆明氏、参加者30人 ・ワークショップ「スキー人形を作ろう」:8月19日(日)10:00～11:30講師:石野真菜氏、吉田ふみゑ氏 参加者23人 ・バルンアート 参加者22人 ・観覧者数 13,809人 内訳:大人 12,971人 (内高齢者) 4,776人 大高 134人 中小 704人	・2004年度に引き続き2度目の開催。前回開催のファンがリピーターとして観覧。大幅に出展作品数を増やし、過去最大展示点数となり効果的なPRを行った。  ・明石市民で百寿を迎えた渡辺うめさんの世話をされている吉田ふみゑ氏の連日の列品・うめさん解説に多くの方がファンとなり口コミや神戸新聞読者投稿覧「いいミミ」に何度も掲載され、リピーターとなりお友達を連れて観覧を頂きました。その結果、企画展では、過去最高の13,809人(1日平均531人)となりました。



業務	事業計画	実施状況(実績)	達成度分析
自主事業  企画展  「-古陶磁から現代陶芸まで-兵庫のやきものとその周辺」	社団法人日本陶磁協会は、古陶の研究とともに全国各地の新陶及び新作家の育成を行い、作品の鑑賞機会をつくっています。その明石支部が2004年(平成16年)に発足して以来、当館では同協会とともにやきもの展を開催してきました。今回も個人蔵コレクションの名品と、現在兵庫県下で活躍中の現代陶工の作品を紹介し、やきものの美に触れていただきます。 (日本陶磁協会明石支部共催) ・期間 2007年9月8日～9月30日	・古陶磁:46点 明石焼4、朝霧焼2、舞子焼3、須磨焼1、三田焼7、王地山焼3、珉平焼6、丹波焼6、東山焼5、篠山焼1、出石焼1、野田焼3、打出焼2、湊光焼1、信楽焼1、 ・現代作家:9作品 石田陶春、市野清治、市野雅彦、市野元和、今西公忠、大上 巧、小倉健、清水圭一、那波鳳翔  ・主催:明石市立文化博物館、社団法人日本陶磁協会明石支部 ・後援:NHK神戸放送局、神戸新聞社 ・観覧料:大人200円、 大・高生150円、中・小生100円 ・講演会:「三田焼と珉平焼に見る中国陶磁」森村健一氏9月16日(日)14:00～参加者50人 ・ギャラリートーク:社団法人日本陶磁協会明石支部 善入達甫氏9月8日(土)14:00～、参加者10人、 西井逸男氏9月22日(土)14:00～、参加者15人 ・初秋 琴の調べと 呈茶:明石三曲協会の双葉会による琴と尺八、神戸学院大学茶道部 9月17日(月祝)14:00～15:00参加者30人 9月24日(月祝)14:00～15:00参加者45人、  ・観覧者数 1,335人  内訳:大人 1,222人 (内高齢者) 321人 大高 36人 中小 77人	・社団法人日本陶磁協会明石支部のコレクションから古今の作品を体系的に紹介することが出来た。  ・ロビーイベントでは、やきものを観る楽しさに琴と尺八の初秋の音色、更にお茶とその器の視・聴・味・触の感動を提供し好評を得ました。
	早川和子は、藤原京、平城京をはじめとする遺跡の復元画を数多く製作し、古代世界への案内役を果たしてきました。発掘調査の成果を忠実に描き、当時の人々との暮らしを生き生きと表現した作品は、遺跡を今に蘇らせ、親しみや理解を深めるものとして、学術・学芸両面から高く評価されています。これまでの活動の集大成となる本展で、その「古代ワールド」の魅力にふれていただきます。 ・期間 2007年11月10日～12月9日 (教育委員会事業として開催)	・主催:早川和子原画実行委員会 大阪府立飛鳥博物館、綾部市資料館、明石市立文化博物館、宮崎県立西都原考古資料館、奈良文化財研究所、高槻市しろあと歴史館 事務局:高槻市しろあと歴史館 ・観覧料:大人200円、 大・高生150円、中・小学生100円 ・講演会:「考古イラストを描く楽しみ」11月11日(日)14:00～参加者60人 ・似顔絵サイン会:11月11日(日)15:30～16:30、参加者15人 ・観覧者数 1,310人  内訳:大人 1,072人 (内高齢者) 198人 大高 16人 中小 222人	早川和子氏を招いた似顔絵つきサイン会と講演会も好評を博した。

業務	事業計画	実施状況(実績)	達成度分析
自主事業	<p>明石市立文化博物館では開館以来毎年、時代や生活の変化を道具や写真で振り返る「くらしのうつりかわり展」を開催してきました。今年度は、平成20年1月公開予定の映画「母べえ」(山田洋次監督作品)の原作者であり、『羅生門』以降の黒澤明監督作品にすべて参加し、現在も映画界で活躍を続ける野上照代との足跡とともに映画で昭和を振り返ります。</p> <p>期間 2008年2月2日～3月21日</p> <p>企画展 「くらしのうつりかわり展」 -映画に見る昭和のくらし-</p>	<p>平成20年1月26日より映画「母べえ」が全国で公開されました。本展では、映画の台本や小道具、衣装を展示し映画の原作者・野上照代氏による心温まるイメージイラストもお楽しみいただきました。市内・神戸市・洲本市の小学校91校8,002人の生徒引率332人が社会科・総合学習の参考展として活用・観覧・体験頂きました。</p> <p>・主催:明石市立文化博物館 ・後援:兵庫県、兵庫県教育委員会、明石市教育委員会、神戸新聞社、ワナー・マイカル・シネマズ明石、ラジオ関西 ・協力:松竹株式会社、ニューカラー写真印刷株式会社 ・観覧料:大人200円、大・高生150円、中・小生100円 ・講演会:「母べえ」とその時代:野上照代氏2月3日(日)午後2時～参加者81人 ・映画上映会:「二十四の瞳」3月24日(日)13:30～参加者61人 ・ワークショップ:「映画作り体験教室」荒木泰晴氏3月1日(土)参加者15人、2日(日)13:00～参加者15人 ・ワークショップ:「手作りおもちゃを作ろう」阿部元則氏2月16日(土)参加者15人、3月15日(土)14:00～参加者32人 ・あべさんの紙芝居「黄金バット」2月16日(土)参加者42人・3月2日(土)、参加者46人、15日(土)10:00～参加者39人、14:00参加者49人、その他随時実施 ・観覧者数 13,725人 内訳:大人 5,056人 (内高齢者) 1,454人 大高 74人 中小 8,595人</p>	<p>・映画「母べえ」の開催に合わせた開催で幅広い年齢層の来館者を迎えることできた。 ・非日常の戦時中のくらしの様子や家族・こどもの世界にスポットをあて、当館の所蔵資料を活用し、当館ボランティアによる世代交流から当時の明石のくらしぶりに触れる多くの機会をつくることができました。 ・「母べえ」の原作者野上照代氏の講演や映画の台本・小道具・衣装・写真・資料の展示、「映画作り体験教室」、映画上映会を通じてフィルム映画の面白さ・楽しさを総合して展覧していただきました。 ・また地元映画サークルの方々にも大いに楽しんでいただきました。</p>
	<p>小さな展覧会 (事業計画としてはなし)</p>	<p>「藤井 栄 展-あざやかな場面-」 4月7日～5月17日 地元洋画家の作品(館蔵品7点)にスポットを当て展覧。</p> <p>「江田誠郎-薩摩鶏百態-」 5月19日～6月24日 地元洋画家の作品(館蔵品10点)にスポットを当て展覧。</p>	<p>館蔵資料の活用のため、2人の地元作家の調査をし展示できる状態にして、展覧いただきました。 館蔵資料の活用と充実を今後も調査研究活動を実施し展示を行う。</p>
	<p>「ときのまち」プロジェクト</p> <p>毎年2月に、小学校3、4年生を対象にした学社連携事業として実施される「くらしのうつりかわり展」に向けて、市民参加型の地域調査活動を展開し、その成果を展覧会や付帯事業(ワークショップ等)に生かす。19年度には、「野上照代展」の開催に合わせて、平成20年1月に封切られる野上氏の原作をもとに映画「母べえ」の背景となる戦時中の記憶を発掘する調査活動を展開し、「くらしのうつりかわり展」に活かす。</p>	<p>「くらしのうつりかわり展」と連動し、戦時下の日本を舞台とした映画「母べえ」とその時代をテーマにした展示、講演会、映画上映会、映画づくり体験ワークショップなどを実施した。</p> <p>(くらしのうつりかわり展 実施状況(実績)参照)</p>	<p>映画「母べえ」原作者の野上照代氏を招いての講演会や映画上映会、紙芝居の上演などを通じて、戦時中のくらしを紹介した。</p>

業務	事業計画	実施状況(実績)	達成度分析
<p>「ゆほびか」プロジェクト</p>	<p>博物館周辺に残る自然について市民とともに調査研究・発信し、身近な自然に親しみ、関心を持ってもらうことを目的とするプロジェクトを展開する。</p> <p>a. 「明石昆虫探検隊」(明石公園内昆虫調査)の開催 明石市中学校理科教材開発グループの先生方との連携により実施され、好評を博している事業を継承する。</p> <p>b. 「ユース昆虫研究室」の共催 兵庫県立人と自然の博物館が主催する「ユース昆虫研究室」による明石公園内昆虫調査に共催者として参加・協力する。</p> <p>c. 「昆虫絵画コンクール」の開催 平成17年度より実施され、今年で3回目を迎えるコンクールを継承し、開催する。</p>	<p>a. 「昆虫探検隊」の実施(参加者15名)。6月から8月にかけて4回集まり、明石公園で昆虫調査をした後、標本作りを行ない、体験学習室に展示した。</p> <p>b. 今年度の「ユース昆虫研究室」は、調査地が須磨鉢伏山となり共催を外れた。</p> <p>c. 「昆虫絵画コンクール」は、8月4日～9月2日開催の企画展「渡辺うめ人形展」と会場がバッティングするため、開催を断念。</p>	<p>身近な明石公園をフィールドにした昆虫採集や標本作りを通じて、参加者に、地域の自然に対する親しみを持ってもらえることが出来た。</p>
<p>自主事業 「市民学芸員」プロジェクト</p>	<p>博物館所蔵資料を活かし、市民が焼きものや古文書等の文化財にふれることを通じて明石の歴史文化を学ぶ講座や教室を開催する。</p> <p>・大人向けプログラム 20年度以降に展開するプログラムづくりに向けて、平成19年度は拓本づくり、美術品鑑賞、古文書読解等の講座や教室を単発で開催し、実施内容や時期等の調整を図る。</p> <p>・子ども向けプログラム 中学生以下の学芸員体験プログラムをつくり、毎年6月に兵庫県下の中学校で実施される「トライやるウィーク」において、仕事を体験しながら博物館の社会的役割について学習できる「学芸員体験プログラム」を提供する。</p>	<p>・展覧会開催中に作家・研究者・当館学芸員による講演会、ギャラリートーク・列品解説は鑑賞と興味への深みと広がり、資料・作品・作家へ新たな発見と楽しさを味わっていただき、好評を得ています。特に、「渡辺うめ人形展」での吉田ふみゑ氏による毎日のギャラリートークは大変な人気を博しました。今後も内容と回数を充実させて行きます。</p> <p>・「渡辺うめ人形展」の作品を実物大で再現したパノラマや実物、「くらしのうつりかわり展」では戦時中のくらし生活を館蔵資料を活用した解りやすい展示を実施しました。</p> <p>・トライやるウィークにおいて、中学生の仕事体験を通じて博物館の役割について学習するプログラムを実施しました。</p> <p>・5月26日(土)、27日(日)明石原人まつりに参加し勾玉作り教室を開催。参加者30人。</p>	<p>・職場体験プログラムを通じて、参加した市内の中学生は、より身近に博物館を感じることができ、観覧者としては見えない・経験できない博物館の仕事・役割の一部分を学習していただいた。</p> <p>・テーマに沿った表現に館蔵資料を活用し、解りやすい展示展開と手法に工夫をして行きます。</p>
<p>「居場所づくり」プロジェクト</p>	<p>おもに学校休暇中の週末を中心に、子どもたちを対象とした工作教室や体験学習教室を開催し、ボランティアを中心とした異世界との交流を通じて地域文化や伝統文化にふれる機会をつくる。</p>	<p>・「機織体験教室」(12回)、「布ぞうり作り教室」(7回)、「さおり織でつくるコースター教室」(3回)、など各種教室の開催。</p> <p>・「石臼をひこう」、「作って飛ばそう紙飛行機」「スキー人形を作ろう」、「すりこぎトンボと割り箸鉄砲作り」、「手作りおもちゃをつくらう」など、各種ワークショップの開催。</p>	<p>ボランティア活動を母体とした各種ワークショップや教室の開催により、博物館において、幅広い年齢層の交流の場とテーマ・内容を提供することが出来た。</p>
<p>「源氏物語」プロジェクト</p>	<p>源氏物語を楽しむ市民文化の育成を目指し、「源氏物語」および第十三帖「明石」をテーマとした活動を展開する。平成19年度は、平成20年の「源氏物語」千年紀に向けて、千年前の宮廷文化を体験するプログラムづくりをめざし、「源氏物語」の時代から未来へと受け継ぎたい日本文化や明石文化についての講座や勉強会を開催する。</p>	<p>H20年4月5日(土)～5月11日(日)開催予定の源氏物語千年紀 春季特別展「石山寺の美展」開催に向けて、展覧会の企画・計画を推進した。特に明石・須磨の資料の出展の交渉に力を注ぎ、文化庁に指定文化財の公開への協議を行い、東京文化財研究所の環境調査も実施し、問題なく、3月31日文化庁の内諾を得た。</p>	<p>文化博物館初めての国宝・重要文化財の公開と約70点の寺宝を展示し、石山寺の歴史と紫式部・源氏物語そしてゆかりの明石・須磨の魅力を伝える準備が整えられた。</p>

業務	事業計画	実施状況(実績)	達成度分析
「ミュージアム・シアター」プロジェクト	<p>「くらしのうつりかわり展」学習支援や常設展示の解説を展開するボランティアの中から、昔のくらしをテーマとした紙芝居や人形劇などの手法を使って、明石のくらしの記憶を子供たちにわかりやすく楽しく伝承する「語り手」を育成する。平成19年度には、希望者を対象に、紙芝居や人形劇のワークショップや講座を開催する。</p>	<p>くらしのうつりかわり展では、紙芝居、映画づくり体験や手作りおもちゃなどのワークショップを実施した。</p> <p>・戦時中・戦後を知るボランティアさんの語り部は、親と子の3世代にわたる交流となり、当時のくらしを館蔵品を使い展示会のねらいを具現化した。</p>	<p>紙芝居の上演やフィルムを使った映画作りの体験ワークショップなど、親しみやすくユニークな博物館活動を通じて、昭和のくらしを解説した。</p>
自主事業  ボランティア活動支援	<p>①従来登録者の登録手続きの実施 平成17年4月に登録し、引き続き活動を希望するボランティアの再登録を行う。</p> <p>②新規メンバー20名の登録およびボランティア研修の実施 あかねが丘学園24回生9名、25回生11名を、4月に新規ボランティアとして登録する。 また新規登録者を対象に、ボランティア研修を実施する。</p> <p>・研修内容: 明石市立文化博物館の活動目的や事業方針の共有化、お客様との接し方についての基礎知識、展示と事業に関する基礎知識 等</p> <p>・研修期間: 平成19年5月26日(土)～ 6月30日(土) 全6回</p> <p>③ボランティア活動支援 17年度から実施されている活動のうち、以下のものを継続して実施し、ボランティアの主体的な学習・活動と来館者との交流を支援する。</p> <p>・支援する活動</p> <p>a. 十二単、鎧甲、衣冠の着付け体験講座の開催</p> <p>b. 機織り教室の開催</p> <p>c. 図書データベース入力</p> <p>d. 「くらしのうつりかわり展」学習支援(平成20年2月2日～3月21日)</p> <p>e. ワークショップの開催</p> <p>f. 常設展示室の解説</p>	<p>6月16日、23日、30日、7月7日、14日、21日ボランティア研修を実施 新規14名、計63人の方が活動され支援と環境を整備。</p> <p>・ボランティア登録 63人</p> <p>・ボランティア研修(6回実施)</p> <p>・「くらしのうつりかわり展」ボランティアグループリーダー説明会</p> <p>・「くらしのうつりかわり展」ボランティア(あかねが丘学園)説明会</p> <p>・フィルム映画づくり体験教室開催</p> <p>・ボランティア総会開催(4/21、7/21)</p> <p>・着付け体験 年32回開催 ボランティアのべ155人参加 十二単 43人 衣冠 12人 鎧 15人</p> <p>・機織り体験 年12回開催</p> <p>・布ぞうり作り(7回開催)</p> <p>・さおり織りでつくるコースター(3回開催)</p> <p>・ワークショップグループによる 石臼をひこう 作ってとばそう紙ひこうき スキー人形を作ろう バルンアートを作ろう すりこぎトンボと割り箸鉄砲作り 手作りおもちゃをつくろう</p> <p>・バルンアートプレゼント(5月に開催)</p> <p>・図書データベース入力等 年9回 ボランティアのべ25人参加</p> <p>・常設展解説</p> <p>・監視・マナーグループ検討、1部実施</p>	<p>・月初めの電話申し込み受付では、人気の高い布ぞうり作り、着付け体験は、即時定員に達し好評です。</p> <p>・源氏物語千年紀プレイベント須磨離宮公園月見の宴に十二単の派遣もあり好評でしたが、来年は千年紀を向かえ着付けグループは多忙になり衣装のメンテナンス・予備が必要とされると予想できる。また、ボランティアの自主的な活動を支援するため、派遣要請の調整が予測される。</p> <p>・今年度新規14名の方々は、いずれも団塊世代の方々に、生まれ育った明石を見つめ、第2の人生として役に立つ自分の自己実現を目指して博物館ボランティアに登録されています。今後ボランティアさんの裾野の広がりと思いを支援して行きます。</p>

業務	事業計画	実施状況(実績)	達成度分析
<p style="text-align: center;">自主事業</p> <p style="text-align: center;">学校との連携</p>	<p>①「くらしのうつりかわり展」見学受け入れ 毎年2～3月にかけて、社会科学習・総合学習の参考展として開催される「くらしのうつりかわり展」において、明石市内および市外の小学校3、4年生のクラス単位での見学を受け入れ、体験学習などのプログラムを提供する。</p> <p>②「トライやるウィーク」生徒受け入れ 兵庫県下の中学生を対象に毎年実施される「トライやる・ウィーク」推進事業に協力し、希望生徒に対しての職場体験プログラムを提供する。</p> <p>③博物館実習生受け入れ 神戸学院大学をはじめ、博物館学芸員取得をめざす大学4年生の実習生を受け入れ、8月に5日間の実習を行う。</p> <p>④神戸学院大学図書館との連携事業 これまで7回に渡って行われた事業を継承し、明石市立文化博物館所蔵資料を神戸学院大学図書館への貸与および学生による展示の指導を、年度内に5回行う。</p>	<p>①くらしのうつりかわり展では、市内・市外の小学校91校8,002人の生徒、引率332人が社会科・総合学習の参考展として活用・観覧・体験頂きました。</p> <p>②トライやるウィークでは6月5日～8日に市内12校15名、6月12日～15日に神戸市2校10名を受入、博物館の仕事を通じて博物館の役割を学んでもらいました。</p> <p>③7月31日～8月4日5日間の博物館実習では、9大学13名の実習生を受入れ、予定のカリキュラムを実施しました。</p> <p>④神戸学院大学図書館との連携では、館蔵品の貸出による「全国かつば勢ぞろい展」7月2日～9月18日(貸出点数104点)、「発掘された明石の歴史展」10月1日～12月4日(貸出点数23点)の展示会の構成・展示指導を行った。</p> <p>また、複製絵画の貸出による図書館の環境美化に役立てています。さらに学生サークルによる管弦楽団クリスマスコンサート弦楽三重奏2回公演 14:00～参加人数30人、15:00～参加人数30人。</p> <p>⑤あかねが丘学園へ11月22・29日、1月25日当館学芸員2名が講師として派遣。</p>	<p>博物館の教育・普及活動と教育機関との連携を果たし、博物館のもの・人・情報サービス提供を充実し、共に成長をする実感を得た。</p>
<p style="text-align: center;">学芸業務</p>	<p>事業計画の基本方針に則り、学芸員としての役割と専門性を高め、調査研究・教育普及・資料の取り扱い管理・企画力を博物館活動に活かす。</p>	<p>展示会の実施・施工・運営と来年度展示会構想・基本企画・設計を実施しました。また、日常業務として、</p> <p>①レファレンス 年23回のレファレンスがあり、全てにおいて対応、回答済みです。</p> <p>②資料受入れ 年19(個人・団体)から33点の資料受入れがありました。</p> <p>③資料貸出し 年13回276点の資料貸出しを行い、問題なく返却を受け収蔵しました。</p> <p>④トライやるウィークの実施:6月5日～6月15日(2週に分け)明石市内中学生12校15名、神戸市内の中学生2校10名を受入、職場体験を実習</p> <p>⑤博物館実習:7月31日～8月4日9大学13名を受入、実習</p> <p>⑥神戸学院大学との連携事業:同大学図書館での展示会2件に館蔵資料を貸出、展示指導と支援を実施。また、複製絵画6点を展示のために貸出、無事返却を受け収蔵しました。</p> <p>⑦展示会開催中学芸員によるギャラリートーク6回、館外講演は、神戸学院大学2回、あかねが丘学園2回、ドームサロン2回、計6回・5名を実施。</p>	<p>展示会の実施計画・施工では、特に巡回展委託・分担金を軽減するため、業務内容を分解し館側で製作施工管理を行いました。また、内容について、明石マーケットに適合する内容・展示にアレンジし開催しました。</p> <p>また、展示会開催中はギャラリートークを実施し鑑賞・感動・興味の広がりと深さを提供できました。</p> <p>次年度の実施計画も周年・記念事業等にあわせた計画を済ませて、充実した内容へブラッシュアップしています。</p> <p>更に、①～⑦の業務も効果的に実施しました。</p>

業務		事業計画	実施状況(実績)	達成度分析
その他業務	職員研修	お客様の快適と安心を目指して、職員研修を実施。 ・お客様に満足いただく強い組織になるため ・地域に密着し、みんなから喜ばれる施設になるため ・安全で快適な施設であり続けるために 研修・教育を行い総合性・専門性を有したサービス人材を育てていく。	・市民救命士講習(4回4名) ・「視覚障害のある方との接し方」講習(2回8名) ・美術資料(仏像)の取り扱い研修(1回2名) ・他館への研修(7回) ・その他研修(14回)  計25回	必要に応じて実施し業務に反映。
	個人情報保護法	個人情報の保護体制を確立する	3月26日指定管理者オリエンテーションを開催し、その規則研修のプログラムとして個人情報保護管理研修を行い、その取扱いについて徹底を図っている。	個人情報保護法に基づき対応。
	情報公開	公正で透明な業務遂行を目指し、情報の公開・非公開について明石市情報公開条例の目的に沿った対応を実施します。	目的に基づき実施しました。公開請求はありませんでした。	公開請求はなし。
	緊急時対応	早期決断と組織的な対応による利用者の安全を確保します。危機管理について必要な事項を定め、災害の防止、防犯及び人命の安全を確保するとともに、被害者の軽減を図ることを目的として必要なマニュアル化を図り、これに基づく安全対策を講じ利用者の安全確保に努めます。	・緊急事対応・防犯・防災対応マニュアルを作成し、全員に配布し対応の徹底を図った。 ・4月26日消防本部の査察を受け、軽微な指摘事項を受けた。 ・5月23日、11月9日 職員全員で消防訓練を実施した。 ・市民救命士講習4名受講 ・年3回の施設点検を実施 ・5月7日、1月26日の2件救急車手配と救急病院への搬送をし、家族への連絡とその後の経過と大事は無かった事を確認。	特に大きな事故・災害等の発生はなかったが、更に危機管理と安全確保に努めます。
事業達成度自己評価		<p>事業計画書に則り、年間の各事業・業務を予定どおり実施しました。とりわけ、好評を博した「渡辺うめ人形展」や、視覚障害者の方にも美術鑑賞していただけるよう配慮した「遠き道展」、映画「母べえ」とその時代をテーマに開催した「くらしのうつりかわり展」などは、多くのお客様に楽しんでいただくことができ、8月には、開館以来100万人目のお客様を迎えることができました。</p> <p>各特別展・企画展開催中に行った当館学芸員や作家による作品解説やギャラリートーク、各連携先とのコラボレーションによる琴・尺八の演奏会、神戸学院大学生の呈茶サービスやクリスマス弦楽三重奏、地元大蔵谷獅子舞保存会の公演などのイベントもお客様に楽しんでいただきました。</p> <p>アンケートの実施やインターネットアクセス集計を充実することによって利用者の声や館の課題を把握し、サービスの範囲と質の向上に努め、ギャラリー・会議室の貸室利用についても高い利用率・稼働率を得ることができました。</p> <p>施設管理業務においては、安心・安全・快適な環境を提供し、開館日数を増やし開館時間を延長したにもかかわらず、余分な照明の節約、空調運転時間の調整などにより、光熱水費の削減を図ることができました。また、中心市街地まちづくり推進委員会との連携による調査・研究・展示会・イベントの企画、源氏物語千年紀にあわせた春季特別展「-観音・紫式部・源氏物語-石山寺の美」も準備でき、新年度の新しい目標に向かい、職員一同力をあわせて努力しています。</p>		

#### 4. 収支状況

項目		収支計画	実施状況(実績)	執行状況分析
事業 収支	収入			
	指定管理料	165,526,000	<b>165,526,000</b>	計画通り実施
	利用料金	19,490,000	<b>17,428,820</b>	観覧料収入が計画より低かった
	清算返戻金		<b>-31,311</b>	
	その他収入	6,629,000	<b>8,155,113</b>	展覧会自主物販の売上が多かった
	収入合計	191,645,000	<b>191,078,622</b>	
	支出			
	人件費	62,730,000	<b>59,402,239</b>	ほぼ計画通り実施
	事務費	3,254,000	<b>5,445,354</b>	事務用消耗品費・会議費が計画より多かった
	管理費	52,812,000	<b>47,324,967</b>	修繕費や保険代が計画よりも多かった
	物件費	4,460,000	<b>5,516,320</b>	図書費が計画よりも多かった
	負担金	80,000	<b>53,000</b>	ほぼ計画通り実施
	事業費	64,210,000	<b>61,010,126</b>	ほぼ計画通り実施
	その他支出	4,099,000	<b>2,578,002</b>	物販仕入れが計画より少なかったため
	支出合計	191,645,000	<b>181,330,008</b>	
収支	0	<b>9,748,614</b>		
収支状況自己評価		全体的にみてほぼ計画実施できた		

#### 総合評価

指定管理者自己評価	顧客満足度・事業達成度・収支状況では計画通り遂行できました。但し、観覧者数が62,576人で、前年度89,200人と比べ26,524人の減少しました。これは魅力・集客力のある展覧会・イベントの計画実施と誘客へのPR・広報・宣伝・広告や地域へのネットワークなどが不足したと思えます。本年度の業務実績を踏まえ、次年度にその成果を創出するよう努めます。
-----------	---

## 平成 19 年度「高齢者ふれあいの里」指定管理者事業報告書

### 1 総則

指定管理者	D S T ・ D H S ・ N T T F 共同事業体
施設名	明石市立高齢者ふれあいの里 中崎 高齢者ふれあいの里 大久保 高齢者ふれあいの里 魚住 高齢者ふれあいの里 二見
事業期間	平成 19 年 4 月 1 日 から 平成 20 年 3 月 31 日
管理体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ D S T 大新東(株) 明石市窓口、全体マネジメント、 庶務等事務、統括館長業務 1 名</li> <li>・ D H S 大新東ヒューマンサービス(株) 館運営業務 社員 7 名 パート 8 名</li> <li>・ N T T F (株) N T T ファシリティーズ 施設・設備管理運営業務 シルバー人材センター 8 名</li> <li>・ 共同事業体各社の本社スタッフによるモニタリング及び指導体制とした。</li> </ul>
職員の勤務状況等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各館長及び社員については週 5 日、パート社員については週 3～4 日の勤務シフトとし、欠員となった場合は、社員及びパート社員で補充を行い、業務に支障が生じないようにした。</li> <li>・ 有給休暇は 10 月より 5 日～10 日を付与</li> </ul>

### 2 顧客満足度

項目	実施状況（実績）	満足度分析
利用者アンケート	平成 19 年 10 月 15 日（月）～20 日（土）の間で各館 3 日間実施した。実施は各館（中崎・大久保・魚住・二見）に調査当日来館した利用者を対象に行い、退館時に回収し、重複をさけて実施した。	中崎 165 名 大久保 211 名 魚住 140 名 二見 169 名 計 685 名から回答
利用者の声	館内の全体的な雰囲気については 満足 422 名 62.8% やや満足 114 名 17.0% 普通 129 名 19.2% やや不満 7 名 1.0% 不満 0 名 0.0% （無回答 13 名）	やや不満が 7 名いるものの全体的には利用者に満足いただいているものと思われる。 今後より一層満足いただけるよう各館の雰囲気作りに努めたい。
館内環境	利用者の意見や施設設備を詳細に点検し トイレの改修（中崎）、風呂の改修（中崎）ブラインドの取替え（各館）、畳の張替え（二見）階段手すりの設置（中崎）等の実施	利用者に対する危険防止と安全性・快適性を向上することができた。
職員の対応	スタッフの対応に対する満足度は、 満足 501 名 74.7% やや満足 82 名 12.2% 普通 83 名 12.4% やや不満 4 名 0.6% 不満 1 名 0.1% （無回答 14 名）	全体的には満足いただいているものと思われるが、不満に思われる方 5 名の状況を推察し、職員の接遇研修や OJT を通じて満足度向上に努めたい。
料金設定	付属設備使用料として規定している。 （明石市立高齢者ふれあいの里条例施行規則 別表 1・2）	有料での申し込みなし。



	事業内容	現状で満足されている方が大多数を占めるがより一層高齢者に魅力のある事業を創出していく必要がある。	利用者の希望・意見を十分に把握し今後の事業に生かしたい。
	附属設備	館内設備については、各館多少の差はあるが、ほぼ同種類を設置してご利用いただいているがスペース的にも増設は難しいと思われる。設置中の設備の維持管理に努めている。	満足～普通が616人、やや不満・不満が25人
顧客満足度自己評価		いずれの館においても、館の雰囲気・スタッフの対応・設置器具等について概ね良好な評価をいただいております。今後は各館の附属設備を最大限有効利用できるように考えていきます。	

### 3 事業達成度

業務		事業計画	実施状況（実績）	達成度分析
運営業務	開館日・時間	開館日 月～土 休館日 日曜日 及び年末年始 開館日数 308日 開館時間 9時～16時	計画通り実施 高齢者ふれあいの里中崎において、耐震補強工事及び改修工事に伴い下記の期間臨時休館した。 ① 平成20年2月1日～2月5日 ② 平成20年3月17日～3月22日 また、工事に伴い1月28日～3月末まで風呂を休止した。	開館時間を1時間早く9時からとし早朝来館が可能となったこと及び祝祭日を開館としたことにより前年度より年間延べ9,104名の利用者増となった。 利用者総数 19年度 127,163名 18年度 118,059名 また、1時間開館時間を早めた9時～10時の時間帯に、延べ20,209名の利用者があった。
	受付案内	実務経験者やヘルパー資格者の配置	各館に実務経験者やヘルパー2級以上の社員を配置した。	各館とも予定通りの配置ができた。
	料金設定	条例施行規則に規定	付属設備の有料利用申込はなかった。	有料利用申込はなし。
	広報・宣伝	積極的な広報活動に努める。	広報「あかし」による周知及び館内掲示館内放送による広報を行った。	ミニコミ誌への掲載を積極的に行った。 敬老の日にちなんだACTVの取材に応じた。
維持管理業務	清掃	業務指示書及び平成19年度年間作業予定表により実施。	トイレ・風呂等館内・館外の清掃を毎日職員が実施した。	清掃予定場所を毎日清掃するとともに、各館周辺の道路、側溝を日常的な清掃として行った。 また、周辺自治会と連携し、一斉清掃や廃品回収に協力した。
	保守・点検	平成19年度年間作業予定表により実施。	日常保守点検については職員が実施し定期保守点検は委託業者が実施した。	日常保守点検を的確に行い、不具合箇所や修繕必要箇所の早期発見に努めた
	修繕	各施設・設備の状況により年度修繕計画により実施。	外部業者に発注修繕 小規模なものについては直営で修理した。	修繕箇所の早期発見に努め小規模な修繕は直営で修理した。
貸館業務	利用者数	延べ 300件 4,000人	延べ 359件 4,965人	各館和洋集会室及び作業所の利用

自主事業	事業数	A 健康相談 中崎 月2回 大久保 月2回 魚住 月2回 二見 月2回 B 健康体操 各館 週1回 C 陶芸教室 (中崎) D 講座の新設 (大久保) E 社交ダンス教室 (二見)	A 健康相談 中崎 月2回 大久保 月4回 魚住 月2回 二見 月2回 B 健康体操 各館 週1回 C 陶芸教室 (中崎) D ヨガ教室 (大久保) E ヨガ教室 (二見)	
	A事業(時期、内容、参加者数等)	高齢者が自らの心身に不安を持たず、生きがいのある自立した暮らしを送れるよう定期的な相談会を行う。	A 健康相談 中崎 495名 大久保 1,681名 魚住 485名 二見 532名 延べ相談者 3,193名	従来は各館共に月1回の相談であったが、看護師を配置することにより各館は月2回とし、大久保のみ利用者が多いため月4回の健康相談日として、高齢者の身体状況に合わせた健康相談と、健康のよき相談相手として、高齢者の健康維持と健康不安の解消に努めた。
	B事業(時期、内容、参加者数等)	高齢者の健康・体力の維持増進のため、健康体操内容を充実する。	B 健康体操 各館 週1回	インストラクターを配置して各館週1回の健康体操を実施するとともに、健康の維持・増進の指導を行った。
	C事業(時期、内容、参加者数等)	中崎の付属設備を有効に利用して高齢者の生きがいづくり、仲間づくりを行う。	C 陶芸教室 (中崎) 参加者10名 19.9.21 ~ 19.12.7 10回実施	参加者は初心者がほとんどで、普段接することのない陶芸への興味が高まったようで継続して参加を希望する者が多かった。
	D事業(時期、内容、参加者数等)	高齢者の健康・体力の維持増進を図る。	D ヨガ講座 (大久保) 33名 19.9.6 ~ 20.3.20 13回実施	参加者の意見は非常に好評で継続を望む意見が多数あった。
	E事業(時期、内容、参加者数等)	高齢者の健康・体力の維持増進を図る。	E ヨガ講座 (二見) 13名 19.9.18 ~ 20.3.18 13回実施	参加者の意見は大変好評であった。
その他業務	職員研修	OJT・OFFJT を組み合わせて実施	採用前接遇及び個人情報保護理解度研修を行った。	今後もより一層理解度を深める。
	個人情報保護	個人情報の重要性の認識度アップ	個人情報の取り扱いについてコンプライアンスマニュアルにより研修した。	全職員が理解している。
	情報公開	積極的な情報公開	イベント情報や施設の状況を広報媒体を通じて積極的に公開した。	月報等により定期的に利用状況を公開した。
	緊急時対応	防犯・防災、安全対策	各館に緊急時マニュアルを作成し職員に周知している。	防災訓練・避難訓練を年2回実施した。
事業達成度自己評価	高齢者ふれあいの里4館を共同事業体として1年間の運営を振り返ると、指定管理初年度でもあり、主管課である高年福祉課のご指導を仰ぐことが多くありましたが、高齢者が元気で健康を維持し仲間作りができるよう安心して利用できる施設の運営に努めてきました。ほぼ当初の目標は達したものと思われませんが、今後は利用者のニーズを今まで以上に把握し、常に利用者の立場に立った運営を心がけていきます。			

4 収支状況

項目		収支計画	実施状況 (実績)	執行状況分析
事業 収支	指定管理料	79,087,000	79,328,500	実績には修繕料の精算追加分を含む。
	利用料金	0	0	
	自主事業収入	0	0	
	精算返戻金(修繕費)		0	
	精算返戻金(物品購入費)		0	
	その他収入	87,000	145,428	
	収入合計	79,174,000	79,473,928	
	人件費	47,854,000	39,071,950	
	事務費	648,000	1,193,270	
	消耗品費	1,100,000	1,318,454	
	管理費	22,618,000	29,940,347	費目の整理を行った結果、シルバー人材センターの業務委託費を管理費に計上
	物件費	600,000	600,583	
	事業費	520,000	390,000	陶芸教室、ヨガ教室を開催
	一般管理費	5,834,000	5,834,000	
支出合計	79,174,000	78,348,604		
収支	0	1,125,324		
収支状況自己評価	平成19年度におきましては初年度ということもあり、事務費及び消耗品費の実績が計画を上回りましたが、その他につきましては経費削減努力によりほぼ計画通りの決算となりました。次年度以降につきましても、利用者により良いサービスの提供ができるよう努力致します。			

5 総合評価

指定管理者自己評価	<p>明石市立高齢者ふれあいの里指定管理者として、高齢者ふれあいの里4館の管理・運営の重責を担い1年が経過いたしました。</p> <p>指定管理の初年度は、明石市様が長年にわたり築いてこられた高齢者に対するサービス・施設の維持管理等を基本に、利用者が安全で安心して利用できる施設として、より一層の向上を目指して努力をしております。</p> <p>主な点といたしましては開館時間を1時間早めたことにより、利用者の約16%の方が10時までに来館され、朝早くから行動する高齢者に充実した時間をすごして頂き非常に好評を得ております。</p> <p>また、祝祭日を開館日とし、開館日が14日増加したことに伴う利用者は4,770名で1日当たりでは平均340名の方が利用し平日利用者の8割以上の方が祝日も利用されており、利用者へのサービスの向上が図れました。</p> <p>利用者数総数では前年度より9,104名、約7.7%の利用者増となっております。</p> <p>今後より一層サービスの向上に努め、多くの高齢者に親しみのある施設運営を目指してまいります。</p>
-----------	--

## 平成 19 年度「少年自然の家」指定管理者事業報告書

### 1 総則

指定管理者	株式会社小学館集英社プロダクション
施設名	明石市立少年自然の家
事業期間	平成19年4月1日～平成20年3月31日
管理体制	所長以下総務経理を担当する庶務課2名(契約社員1名、臨時社員1名)と、講習、指導、主催事業を担当する指導課6名(契約社員3名、明石ヨットクラブからの交代勤務の派遣社員3名)で運営にあたりました。主催事業においては高校生、大学生、社会人からなるボランティアリーダー(35名在籍)の補助がありました。清掃は明石シルバー人材センター、警備は(株)警備ひやく、建物の維持管理は(株)ピアサービス、食堂は白川給食に委託いたしました。(施設管理1名、警備2名、清掃2名)
職員の勤務状況等	5月～8月の繁忙期には月に4回程度の休日でしたが、9月～3月の閑散期に振替で休日を取得しております。

### 2 顧客満足度

項目	実施状況(実績)	満足度分析	
利用者アンケート	一般の利用団体(日帰り、宿泊)を対象にアンケートを実施し、79団体から回答がありました。	忌憚のないご意見や、自らは気づかない点をご指摘いただき、改善に役立てることができました。クレームや苦情も改善すれば評価や感謝に繋がりますので、このアンケートは非常に大切であると思っています。	
利用者の声	施設・設備	体育館に冷房がほしい。 施設利用と食堂の申込み、受付が別々になっていて少しわかりにくい。 芝生の開放が良かった。 風呂の音が夜中まで騒がしい。(近隣の声) 枯葉が家の庭に入り込み迷惑している。(近隣の声)	設備に関しては体育館の冷房など大規模な工事は今後、市との話し合いになると思います。芝生の開放などすぐに取りかかれることはすぐに対応しました。 風呂を二重窓にし、騒音に関してはかなりの効果を上げることができました。枯葉問題に対しても市のご協力で木を他の地区に移植や早めのせん定で対処し、近隣の声に応えることができました。
	館内環境	部屋やトイレ等、汚れが目立った。 暑くて寝苦しかった。空調を考えてほしい。	汚れなどは、利用者の不快感につながり、またすぐに直せることなので、以後気をつけました。 空調は基本的には利用者の要望に応じていますが、4月頃の運転に関しては検討していきたいと思っています。
	職員の対応	大変良い50.0%、良い29.5%、普通15.4%、悪い3.5% リネン等の説明が分かりやすかった。 誠実な対応がよかった。 私たちが利用するための準備ができているという安心感が持てる説明でした。	おおむね職員の対応には高い評価をいただきました。 利用者にはホスピタリティを持って接することを目指しており、今後もこの精神は忘れないようにしたいと思います。
	料金設定	〔宿泊の場合、1人1泊400円、食費3食1,600円、シーツ代165円、冷暖房110円 計2,275円〕 とても安い36.8%、安い31.6%、普通27.6%、高い2.6% 食費が少し高いような気がしました。 市内なので、安く利用出来る。 クリーニング代が高かった。	食費に関しては内容に比べて高いということとされます。 食事の充実が利用者の関心の高い事項でもありますので、食堂会社と検討を重ねていきます。 物価高騰の折ではありますが、市と相談の上、利用料金はそのまま据え置きでいきたいと考えています。
	事業内容	焼き板の説明・実演が大変よかった。 カヤックの事前のビデオがわかりやすくよかった。運搬も半分の艇をトラックで運んでもらい助かった。	大きな事故はなく1年終了いたしました。 施設は安全が第一なので、今後ともけが、事故、病気の発生には十分に気をつけたいと思います。 事業計画においては海辺の特性を生かした事業内容を提案していきたいと思っています。
	附属設備	リーダー室に冷蔵庫があつてよかった。 入浴時間の把握のため、風呂場に時計がほしい。	カヤックを海岸に安全に運べるようトレーラーの購入、リーダー室の冷蔵庫購入、自販機の設置、スポーツゾーンのネットの拡張などを行ってきました。 さらに、次年度も備品、附属設備の充実を図りたいと思います。
	施設・業務全体	環境も整備されていて快適に過ごすことができた。 老朽化した設備が少し目立った。 2泊3日以上もできるようにしてほしい。	他施設との交流を含め、他県の自然の家や社会教育施設に学ぶべきところも多く、取り入れられることは市へ相談の上、積極的に提案していきたいと思っています。
顧客満足度自己評価	利用者アンケートの他に、自主事業終了のつどアンケートをとり自己反省の材料としてまいりました。 アンケートの結果はおおむね良い評価をいただきましたが、厳しいご意見もあり、さらなる努力も必要と思います。 顧客満足は利用者数の増加に現れると思いますので、次年度以降の利用状況に関心を持っていきたいと思っています。ただし、利用者増大のあまり、利用者を迎えるような動きではなく、あくまでも社会教育施設としての本質を職員間で確認しつつ、今後の運営にあたりたいと思います。		

3 事業達成度

業務		事業計画	実施状況（実績）	達成度分析
運営業務	開館日・時間	従来の休館日を繁忙期は開館し、無休運営にする。	繁忙期の5月～8月は祝日、月曜日も開館しました。	繁忙期の宿泊利用者が1,394名増え、当初の目標を達成しました。
	受付案内	5名以上の小人数グループ、家族の受け入れを行う。	家族利用ができるように広報に力を入れ、プログラムも用意しました。	夏休みの家族利用で40組354名の利用があり、今後さらに市民への浸透を図ります。
	料金設定	変更なし	利用者の負担にならないように配慮いたしました。	利用料金が市の収入になるため、市と協議しながら進めていきます。
	広報・宣伝	わかりやすく親しみやすいチラシ作りをする。 従来の広報に加え『自然の家通信』を発行する。 暑中見舞い、年賀状などの挨拶を定期的に行う。 ケーブルテレビ、新聞社などに自主事業を積極的に紹介し、活動の様子を広報する。 閑散期にスポーツ団体、子ども会、企業などを営業活動で回る。	『自然の家通信』は地元の著名カメラマンを活用し、写真を多く取り入れビジュアルな紙面づくりを心がけ、活動内容までお伝えできるようにしました。 年賀状などは自然の家のプログラムで作成したクラフトを活用しました。 自主事業実施時は必ず地元マスコミに情報提供し、取材を依頼しました。	広報「あかし」への掲載、読みやすいチラシ作り、自然の家通信の発行、マスコミへの取材依頼などはできたと思います。 閑散期の営業、広報活動がDMだけに終わり直接訪問などができませんでした。次年度の課題として検討します。
維持管理業務	清掃	平成18年度と同様の日常清掃・定期清掃を行う。	少年自然の家前職員との引継ぎのとおり実施しました。	計画どおり実施しました。
	保守・点検	平成18年度と同様の保守・点検を行う。	少年自然の家前職員との引継ぎのとおり実施しました。	常駐の施設管理担当要員と専門業者により実施しました。
	修繕	修繕費 200万円（予算）	23件 2,008,767円	突発的な事象発生時の修繕を優先に実施しました。年間の修繕費の範囲を超えるような事故などが発生した場合の対応が課題です。
貸館業務	利用可能日数	従来の休館日を繁忙期は開館し、利用可能日数を増やす。	繁忙期の5月～8月は祝日、月曜日も開館し、利用可能日数が302日から323日に21日増加しました。	月曜日の振替休日などの利用が可能になり、利用者増につながりました。
	利用者数	昨年度利用者数（宿泊、日帰り）の1割は増やす。	繁忙期の無休、少人数の受け入れを実行しました。	宿泊利用10,686名（前年度より1,595名増）、日帰り利用30,123名（同815名増）となりました。
	利用率	少人数グループ、家族利用を促進し利用率を向上させる。	利用率 平成18年度68.3% 平成19年度70.7%	利用率も上げることができました。
自主事業	事業数	従来の事業を1年目は踏襲する。2年目以降は精査し検討する。 長期で児童、生徒に体験させる事業を増やす。	総計62回実施しました。	事業数の増加で職員の負担も増加しました。次年度は内容を検討します。

	事業の詳細(時期、内容、参加者数等)	年間に1度行う事業 (15事業 募集596人)	15事業 515人 ①チャレンジキャンプ(6月2日~3日 参加者41人) ②カヌーに挑戦(6月23日 33人) ③エキサイトフィッシング(7月7日~8日 40人) ④たこたこ祭りだ(7月26日~27日 30人) ⑤小学生長期サマーキャンプ(7月30日~8月4日 22人) ⑥わくわくエンジョイトライザカヌー(8月23日~24日 36人) ⑦わくわくエンジョイトライザヨット(9月15日~16日 24人) ⑧エンジョイペインティング(10月14日18人) ⑨お魚体験(11月18日 45人) ⑩アタック飛行機(11月24日 34人) ⑪フレンドリー明石・淡路 12月8日~9日 77人) ⑫和だこ作り(1月26日 46人) ⑬ズームインバード(2月2日 16人) ⑭のりフェスティバル(3月8日~9日 28人) ⑮指導者研修会(3月15日 25人)	平成18年度参加者数2,533名が平成19年度は3,131名になり、昨年度より24%増になりました。内容につきましてもアンケートの結果、好評をいただきました。
		地域との交流を図る事業 (2事業)	当初計画に③を追加し、3事業2,065人 ①春のオープンデー(5月13日 700人) ②秋のオープンデー(10月28日 1,200人) ③キャンドルアート(12月21日 165人)	
		年間を通して行う事業 (3事業 募集74人)	3事業 551人 ①明石ぼうけんクラブ(5月19日~3月15日 11回 延べ363人) ②ジュニアリーダー研修会(5月12日~3月15日 22回 延べ67人) ③ボランティアリーダー研修会(5月12日~3月15日 11回 延べ121人)	
その他業務	職員研修	講師を積極的に招き、職員のスキルアップを図る。 連絡協議会などに参加し、他施設の運営を学ぶ。 防火管理者、小型船舶、市民救命士の資格を取る。	カヤック講師、海洋研究講師による海関係の事業の研修を受講しました。 他施設での研修も積極的に参加し、職員の資格取得も支援しました。	海洋プログラムの指導も職員でできるようになり、海洋プログラムを増やすことができました。 職員のスキルアップに終わりはなく、次年度以降も切磋琢磨していきます。
	個人情報保護	明石市個人情報保護条例、指定管理基本協定の「個人情報取扱特記事項」、及び小学館個人情報取扱ガイドラインを遵守する。	不明な点、判断に迷う点は市の当該部署に確認をしました。その都度職員間の考え方を確認し指導してまいりました。	徹底が図れたと思います。
	情報公開	市の情報公開制度に従って実施する。	「明石市行政オンブズマンに関する覚書」の交換(7月)	公開請求はありません。

	緊急時対応	<p>危機管理対策マニュアル、安全管理対策マニュアルを作成し、職員に徹底する。</p> <p>避難訓練を実施する。</p> <p>全職員が市民救命士の資格を持つ。</p>	<p>緊急時マニュアル、安全管理対策マニュアルを作成するとともに、平成20年2月16日に避難訓練を実施しました。</p> <p>市民救命士の資格は職員のみならずボランティアリーダーも取得しました。</p>	<p>全職員がマニュアルを精読し、事故、災害にあたっての適切な行動が取れるように心がけました。</p>
事業達成度自己評価	<p>年度当初の事業目標として①利用者の拡大、②青少年の健全育成、③地域との交流を図るの3点を持ちました。</p> <p>①においては、繁忙期の無休運営、少人数グループの受け入れ、中国からの修学旅行の受け入れ、職員のホスピタリティを持った受け入れ、積極的な広報活動などにより利用者の拡大ができました。</p> <p>②においては、自主事業の中で明石ぼうけんクラブ、小学生長期サマーキャンプなど従来になかったプログラムで、児童はもとより、保護者とも深くかかわりを持つことができました。自主事業ごとのアンケートも良い評価を受けました。</p> <p>③においては、職員の地元雇用から始まり、江井ヶ島漁協、江井島小学校、地元自治会との友好的な関係を持つことができました。また、近隣との騒音、落ち葉等の問題も懇談会を持つなどして解決にあたりました。</p> <p>運営に当たりましては、市の当該部署のみなさまの暖かいご指導、ご協力をいただきましたことを心より感謝し、お礼申し上げます。</p>			

4 収支状況

項目		収支計画	実施状況 (実績)	執行状況分析	
事業 収支	指定管理料	80,945,000	80,945,000		
	使用料	3,192,000	4,709,220	利用者の増加による	
	主催事業収入	2,711,100	2,297,540	1事業を市からの交付金による別会計で実施しました。	
	精算返戻金(修繕費)		△0		
	その他収入 (クワト、薪など)	1,585,500	3,487,567	行政財産使用料(厨房、自販機スペースの使用料)が含まれています。	
	収入合計	88,433,600	91,439,327		
	人件費	44,242,000	45,437,166	臨時職員の雇用により増加しました。	
	事務費	2,798,000	2,813,552		
	管理費	24,025,000	24,791,141		
	修繕費	2,000,000	2,008,767		
支 出	物件費	500,000	402,788		
	負担金	170,000	214,890		
	事業費	3,590,000	3,604,654		
	その他経費	3,620,000	4,292,181	行政財産使用料(厨房、自販機スペースの使用料)が含まれています。	
	使用料、自主事業	5,903,100	6,933,547	自主事業での利用者増加分の支出が含まれています。	
	支出合計	86,848,100	90,498,686		
	収 支	1,585,500	940,641		
	収支状況自己評価		利用者が増えたことによる収入、支出の増加が現れていると思います。そのほかに、年度当初の消耗品、備品の購入で支出が増えています。一方、予測できなかった重油など原材料の高騰が管理費等に影響があり、支出増につながった面もあります。		

5 総合評価

指定管理者自己評価	<p>年度当初は職員の対応にばらつきがあり多少混乱がありましたが、対応策を徹底し順調に受付ができるようになりました。職員の制服を揃え利用者にわかりやすくし、身だしなみ、言葉使いも心地よいものを心がけました。</p> <p>繁忙期の無休運営、少人数グループの受け入れなどで前年度の利用者数、使用料収入を上回ることができましたが、閑散期の利用者を増やすべく対策が必要であると思います。</p> <p>施設の改善を少しずつ進めてきましたが、手つかずのところも残っていますので、継続的に進めていきます。</p> <p>利用者からの『利用しやすくなった』『親しみやすくなった』というお声をたくさんいただきましたが、一部には不満の声も聞いております。より多くの『利用してよかった』という声が聞けるように努めていきます。また、近隣のみなさまに対しても、騒音、清掃などで迷惑のかからないように、職員の教育を徹底してきましたが、利用者の協力が不可欠です。利用者、近隣のみなさまにとって心地よい施設を目指します。</p> <p>指定管理者として1年間させていただきましたが、まだまだ不足している点があると思います。今後とも市の当該部署のみなさまのご指導、ご協力をよろしくお願いいたします。</p>
-----------	--