

平成19年11月27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19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18年度に指定管理者制度を導入した21施設の指定管理業務について、平成19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 評価の目的及び対象

指定管理業務の評価は、明石市が設置し指定管理者が管理運営する公の施設について、その管理運営が適正に実施されているかどうかを評価するため、行うものである。そもそも指定管理業務の適正執行の確認については、それぞれ指定管理者を指導監督する所管課において日常的にモニタリングとして実施されており、年度終了後は、指定管理者から提出される事業報告書等に基づき、同じく所管課において前年度の施設の管理運営状況が評価されることになるが、今回は、制度導入後初年度が経過し、指定管理業務の執行状況について市民の目線から見た客観的な評価も必要であるため、所管課による評価に加えて、明石市行政評価委員会による外部評価を第二次評価として実施したものである。

なお、評価に当たって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することとし、最終的に12のグループに分類し、評価を行った。

2 評価方法

指定管理業務の評価にあたっては、所管課が作成した「指定管理業務評価シート」及び指定管理者が作成した「事業報告書」に基づき、委員全員による所管課・指定管理者ヒアリングを実施した。同シート及び同報告書で情報が不足する場合は、補足資料を求めるとともに、再ヒアリングを行った。

評価項目は「顧客満足度」、「事業達成度」及び「収支状況」とし、評価対象となる施設の性質・設置の目的などに留意しつつ、顧客満足度の判断においては指定管理者によって提供されるサービスの水準の程度について、主に利用者アンケートや苦情の受付状況とその対応、又は市民サービスの向上にむけての工夫などにより、顧客満足度の評価を行うこととした。

次に事業達成度では、事業計画どおりに施設の管理運営を行っているかどうかについて、当初の事業計画と事業報告書で報告される業務の実施状況を比較検討し、評価した。

また、収支状況については、収支計画に沿って適正な執行が確保されているか、損益の状況はどうかといった観点から、収支の状況や経営分析指標を通じ、収支計画と実績との比較等により定量的に評価を実施した。

そして、「顧客満足度」、「事業達成度」及び「収支状況」の評価結果をもとに、三段階（A・B・C）の総合評価を行った。

3 評価結果

(1) 総括コメント

評価結果は、12 の評価対象施設（グループ）の指定管理業務のうちA評価が 3 業務、B評価が 9 業務で、C評価となった業務はなかったことから、すべての施設において事業計画などに定められたとおり管理運営が行われていることを確認した。加えてA評価となった 3 施設（グループ）においては、市民サービス向上のための取り組みなどが認められた。

この指定管理業務評価は、事務事業評価と異なりベースとなるのは業務の履行確認であるが、その評価の仕組みを構築するにあたっては先進例が少なく、試行錯誤の連続であったが、評価基準や評価の進め方など概ね事務事業評価の方法に準拠し、評価作業を行ったものである。

なお、今回の評価にあたっては、次のような問題点が考えられる。第一に、利用者アンケート調査におけるサンプル数が少ない、事業報告書（特に事業収支）上の記載の仕方が不明確、あるいはヒアリング時の説明が評価基準を十分に踏まえていないといった事例が一部に見られたため、所管課においては適切な指導・助言を徹底されたい。特に、指定管理者制度を維持していくには、所管課による定期的なチェックや指定管理者への指導などが欠かせないため、民間企業に負けない豊かな発想や使命感に裏打ちされた強い意思などが必要であり、市の担当職員が自己研鑽に努められることを期待する。

第二に、夜間休日急病センターなど医療施設の評価については、業務の性格上、急病者を対象としているためアンケート調査を実施しにくいこともあり、今後、施設の性質などに応じた評価基準を設ける工夫が必要ではないかと考えられる。

今回の評価結果において、A評価とされた施設については、今後ともサービス水準の低下を招くことなく施設の管理運営に務められるとともに、B評価とされた施設においても、より一層の市民サービスの向上が図られることを望みたい。

最後に、指定管理業務評価の方法に関して一言述べておきたい。全国でも珍しい外部委員のみにより評価を行うといった方法を実施してきたが、評価を進めるにあたって委員や所管課・指定管理者双方に評価の考え方が十分に浸透していなかった面もあり、次年度に向けて、評価の仕組みやヒアリングの進め方などについて、外部委員の眼で評価することをより活かす方向で改善する必要があると感ずる。

(2) 評価結果一覧表

NO	施設名	指定管理者名	所管課	総合評価	
①	市民会館・中崎公会堂・市民ホール・西部市民会館	神戸新聞・神戸国際会館共同事業体	文化芸術部文化施設課	A	事業計画等に定める水準を上回っている

②	大蔵海岸海峽広場・大蔵海岸駐車場・大蔵海岸公園	(株)神戸新聞事業社 明石支社	土木部海岸・治水課 土木部交通政策室 放置自転車対策課 都市整備部公園課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
③	明石駅前立体駐車場	MHIジェネラル サービシーズ・三菱重工業 パーキンググループ	土木部交通政策室 放置自転車対策課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
④	明石駅自転車駐車場	神戸中央不動産事業 協同組合	土木部交通政策室 放置自転車対策課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
⑤	西明石駅自転車駐車場	神戸中央不動産事業 協同組合	土木部交通政策室 放置自転車対策課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
⑥	石ヶ谷公園	(株)ホープ	都市整備部公園課	A	事業計画等に定める水準を上回っている
⑦	明石海浜公園・魚住北公園	(株)サンアメニティ	都市整備部公園課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
⑧	図書館・西部図書館	NTTデータ・DHS・NTTファ シリティーズ共同事業体	教育委員会事務局 社会教育室社会教育推進課	A	事業計画等に定める水準を上回っている
⑨	高齢者ワークセンター	(社)明石市シルバー 人材センター	福祉部高年福祉課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
⑩	夜間休日急病センター	(社)明石市医師会	保険・健康部健康推進課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
⑪	休日歯科急病センター兼障害者等歯科診療所	(社)明石市歯科医師会	保険・健康部健康推進課	B	事業計画等に定める水準を満たしている
⑫	勤労福祉会館・中高年齢労働者福祉センター・産業交流センター	(財)明石市産業振興財団	産業振興部商工労政課	B	事業計画等に定める水準を満たしている

(総合評価凡例)

A：事業計画等に定める水準を上回っている

B：事業計画等に定める水準を満たしている

C：事業計画等に定める水準を満たしていない（改善指導等が必要）

(3) 評価コメント

① 市民会館・中崎公会堂・市民ホール・西部市民会館

⇨評価シート:P9～P12 ⇨事業報告書:P57～P120

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば利用者の満足度は高く、その回答数も多い。そして、アンケートへの取り組み姿勢や自主事業公演ごとにアンケート調査を実施し、満足度の分析をしている点も評価できる。また、利用者の要望に応じ休館日における開館や開館時間の延長など柔軟な運用をしており、市民サービスの向上が図られている。以上により、利用者の満足度は高いと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務、貸館業務及び自主事業などについて、当初の計画どおり実施されている。特に自主事業において市民に質の高い芸術鑑賞の機会を提供するとともに、市民参加型ミュージカルの開催などにも意欲的に取り組んでおり、市民サービス向上への貢献度は高く評価できる。また、施設の利用状況において、西部市民会館の利用が低調であるものの、4施設の合計では前年度と比較して増加している。以上により、事業計画に定める水準を上回っていると認められる。

収支状況に関しても、会計の透明性が保たれ、収支の差が明確で当初の収支計画と実績との比較においても大きな差が見られないことから、適正に執行されていると認められる。さらに休館日の開館、開館時間の延長や新たな割引制度の導入による使用料収入の増及び経費節減に努めるなど経営努力をしていることが認められる。

以上から総合評価Aとした。

② 大蔵海岸海峡広場・大蔵海岸駐車場・大蔵海岸公園

⇨評価シート:P13~P16 ⇨事業報告書:P121~P123

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果を項目ごと個別にみていくと、催物の満足度は他の項目と比較して低いが、アンケート全体で見ると高い・低いどちらもいえない結果となっている。また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務及び自主事業などが当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、また、積極的に改善指導等が必要とまではいえないことから、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。なお、施設の利用状況において、海水浴場の利用者数が伸び悩んでおり、今後は利用者数の増に向けて広報活動や集客イベントの充実などに努めることが望まれる。

③ 明石駅前立体駐車場 ⇨評価シート:P17~P20 ⇨事業報告書:P124~P127

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらもいえず、また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務などについて特に問題とすべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。なお、利用台数と較べて利用者アンケート調査の回答数が少ないため、顧客満足度の測定精度を高めるため、回答数を増やすよう努められたい。

④ 明石駅自転車駐車場 ⇨評価シート:P21～P24 ⇨事業報告書:P128～P130

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらともいえず、また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務などについて特に指摘すべき事項は見受けられず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。

⑤ 西明石駅自転車駐車場 ⇨評価シート:P25～P28 ⇨事業報告書:P131～P133

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらともいえず、また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務などについて特に指摘すべき事項は見受けられず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。なお、新館が増設された中で、光熱水費や委託料などの管理経費の節減に努めたことは一定の評価ができる。

⑥ 石ヶ谷公園 ⇨評価シート:P29～P33 ⇨事業報告書:P134～P136

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度は高く、その実施方法も利用者へ呼びかけ・手渡しするなど回収増にむけての努力をしている。そして、利用者からの要望・苦情等への適切な対応やそれらの受付に対する工夫も見受けられる。また、利用者の満足度向上のためにそのアンケート結果へ分析を加えていることやスタッフの接客対応向上に努めていることなどから市民サービスの向上が図られており、これらの点は評価できる。以上により、利用者の満足度は高いと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務、貸館業務及び自主事業などについて、当初の計画どおり実施されていることに加え、自主事業に意欲的に取り組んでいる点は評価でき、自主事業や施設の利用状況においても前年度と比較して利用者数などが伸びている。以上により、事業計画に定める水準を上回っていると認められる。

収支状況に関しては、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Aとした。

⑦ 明石海浜公園・魚住北公園 ⇨評価シート:P34～P38 ⇨事業報告書:P137～P139

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果だけを見れば、一見、利用者の満足度は高い状況にあるが、回答数の少なさから必ずしも実態を表しているとははいえないと考えられる。また、利用者からの要望・苦情等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務及び自主事業などについて、特に指摘すべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されていることから、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。ただし、期待以上の実績が認められなかったため、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。なお、利用者アンケート調査の回答数が少なく、その取り組みへの熱意もあまり感じられなかった。顧客満足度の測定精度を高めるため、アンケートの取りかたを工夫するとともに、回答数を増やすよう努められたい。また、適切なアンケート調査の実施について、所管課の指定管理者に対する指導も望まれる。

⑧ 図書館・西部図書館 ⇨評価シート:P39～P42 ⇨事業報告書:P140～P146

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度は高いと思われる。加えて、図書館への来館が困難な利用者向けに宅配サービスを実施するなど利用者の満足度向上のための工夫をしている。また、指定管理者制度へ移行する際、利用者に対し説明会を開催している点も評価できる。以上により、利用者の満足度は高いと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務及びサービス業務などについて、当初の計画どおり実施されている。さらにサービス業務においては、返却ポストを増設するとともに、宅配サービスを実施するなど利用促進に向けた取り組みを進め、市民サービスの向上が図られている。そして、利用状況においても図書の貸出者数や貸出冊数が前年度と比較して増えており、特に西部図書館では大幅な伸びを示している。以上により、事業計画に定める水準を上回っていると認められる。

収支状況に関しては、特に指摘すべき問題点は見当たらず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Aとした。なお、指定管理者事業報告書が的確に作成されている。

⑨ 高齢者ワークセンター ⇨評価シート:P43～P44 ⇨事業報告書:P147～P149

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらもいえないことから、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務及び自主事業などについて、当初の計画どおり実施されていることから、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、当初の収支計画と実績との比較において大きな差も見られず、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。

⑩ 夜間休日急病センター ⇨評価シート:P45～P48 ⇨事業報告書:P150～P152

顧客満足度について、利用者からの意見や要望などに対して適切に対応しているものの、アンケート調査が実施されていないため、その判断が困難であり、満足度が高い・低いどちらともいえないが、苦情の対応状況や医療施設としての特性も踏まえ、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務及び診療業務などについて特に問題とすべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、特に指摘すべきところもなく、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。なお、この施設が急病患者のための施設であるといった理由から利用者アンケートが実施されていないため、当委員会で定めた評価基準を適用すると、顧客満足度について「利用者の満足度が高い」といった判定までには至らないが、この施設の存在が与える安心感などを考慮すれば、市民にとっての満足度は高いとも考えられる。

⑪ 休日歯科急病センター兼障害者等歯科診療所

⇨評価シート:P49～P52 ⇨事業報告書:P153～P155

顧客満足度について、利用者アンケート調査が実施されていないが、急病者や障害者用の医療施設であるという施設の特性を踏まえ、利用者からの要望・苦情等もないことから、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務及び診療業務などについて特に問題とすべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、特に指摘すべきところもなく、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。

⑫ 勤労福祉会館・中高年齢労働者福祉センター・産業交流センター

⇨評価シート:P53～P56 ⇨事業報告書:P156～P165

顧客満足度について、利用者アンケート調査結果によれば満足度が高い・低いどちらもいえず、また、利用者からの要望等への対応や市民サービス向上への取り組みについても特段優れている点は認められない。以上により、利用者の満足度はふつうと認められる。

事業達成度では、運營業務、維持管理業務、貸館業務及び自主事業などについて特に問題とすべき点は見当たらず、当初の計画どおり実施されており、事業計画に定める水準を満たしていることが認められる。しかし、水準を上回っているとまではいえない。

収支状況に関しても、特に指摘すべきところもなく、適正に執行されていると認められる。

以上から総合評価Bとした。

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7回	平成19年9月11日（火）	○指定管理業務の評価方法の審議・決定 ○ヒアリングの進め方
第8回	平成19年10月3日（水）	○指定管理業務評価の所管課・指定管理者ヒアリング ○意見交換・全体協議
第9回	平成19年10月9日（火）	○指定管理業務評価の所管課・指定管理者ヒアリング ○意見交換・全体協議
第10回	平成19年10月16日（火）	○指定管理業務評価の所管課・指定管理者ヒアリング ○意見交換・全体協議
第11回	平成19年11月6日（火）	○指定管理業務評価の所管課・指定管理者再ヒアリング ○評価結果報告書（指定管理業務編）のまとめ
第12回	平成19年11月13日（火）	○評価結果報告書（指定管理業務編）のまとめ