

指定管理業務評価シート

施設名	市民会館・西部市民会館・中崎公会堂・市民ホール
所管課	文化芸術部文化施設課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度
①指定管理者	神戸新聞・神戸国際会館共同事業体	直営
②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	
③管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・正社員11人 ・正社員以外26人 (臨時6人、非常勤2人、シルバー人材センター5人、委託職員13人) ・合計37人 	<ul style="list-style-type: none"> ・正職員11人 ・正職員以外26人 (嘱託1人、臨時4人、アルバイト嘱託2人、シルバー人材センター3人、委託職員16人) ・合計37人

2 顧客満足度

	平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況	<p><公演入場者アンケート6～3月の18公演></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業公演の入場者にアンケート、公演内容評価、性別、年齢、職業、住所、情報源、希望公演、公演後の行動。設問数8問。 <貸館利用者アンケート4～3月> ・貸館利用者に施設の認識度、職員の対応、料金、施設への希望等についてアンケートを実施。設問数6。回答数304件 	<p><公演入場者アンケート5～3月の12公演></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業公演の入場者にアンケート、公演内容評価、性別、年齢、職業、住所、情報源、希望公演、公演後の行動。設問数8問。 <貸館利用者アンケート> 実施していない
②アンケート調査の結果	<p><公演入場者アンケート18公演></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業公演の内容評価 しおさい名画劇場・・・よかった68.8%、普通20.8% しおさいコンサート・・・よかった89.4%、普通0.9% ハワイアン・クール・ブリーズ・・・よかった66.5%、普通13.2% 鎌田實講演会・・・よかった90.2%、普通3.0% 夏休みファミリー映画試写会・・・よかった69.3%、普通12.2% 夏休み子ども劇場・・・よかった63.7%、普通13.3% 県民芸術劇場(ファミリー劇場)・・・よかった86.2%、普通10.8% 中崎寄席・・・よかった85.2%、普通6.7% フライブルグ市立フィルハーモニー管弦楽団・・・よかった89.6%、普通4.6% なつかしの名画映画会・・・よかった71.5%、普通20.3% 明石第九演奏会・・・よかった85.7%、普通5.0% クリスマス子どもシアター・・・よかった74.0%、普通10.8% 新春明石寄席・・・よかった78.7%、普通9.5% しおさいコンサート・・・よかった81.5%、普通1.8% 白鳥の湖・・・よかった95.2%、普通3.9% 近藤嘉宏ピアノコンサート・・・よかった88.2%、普通3.8% しおさいジャズコンサート・・・よかった86.5%、普通4.9% 勇者ブルードラゴン・・・よかった90.0%、普通1.3% <p><利用者アンケート4～9月> 回答数183件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館利用者に施設の認識度・・・以前から83.1%、市内の施設から4.4% ・職員の対応・・・とても良い37.2%、良い36.6%、普通24.0% ・料金・・・高い24.1%、普通61.2% <p><利用者アンケート10～3月> 回答数121件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・サービス・・・駐車料金値下げ42件、トイレの改善9件、暖房設備の改善7件、基本料金の値下げ5件 ・職員の対応・・・とても良い39.7%、良い36.4%、普通22.3% 	<p><公演入場者アンケート12公演></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業公演の内容評価 アンサンブル・シェーナ・・・よかった83.2%、普通8.4% しおさい名画劇場・・・アンケートなし 夏休み子ども劇場・・・アンケートなし トロカデロ・デ・モンテカルロバレエ・・・よかった85.6%、普通1.5% THE WINDS OF GOD・・・よかった82.5%、普通1.8% 県民芸術劇場・・・よかった83.5%、普通7.9% ちゆら舞紀行・・・よかった91.6%、普通2.9% しおさい名画劇場・・・よかった59.0%、普通5.5% ロマンティックヨパン・・・よかった75.8%、普通1.4% 中崎寄席・・・よかった86.5%、普通5.6% しおさい新人演奏会・・・よかった73.7%、普通14.7% 高校生鑑賞教室・・・アンケートなし 和楽コンサート・・・アンケートなし 明石第九演奏会・・・よかった84.2%、普通7.9% クリスマス子どもシアター・・・アンケートなし 新春明石寄席・・・よかった70.4%、普通15.5% NHK公開録画「爆笑オンエアバトル」・・・アンケートなし 関西21世紀交響楽団演奏会・・・よかった86.9%、普通3.4% <p><貸館利用者アンケート></p> <p>実施していない。</p>
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・市民会館、中崎公会堂の女子トイレの数、洋式トイレの設置などトイレの改善を求める声が多いことから、今年度は、中崎公会堂のトイレを洋式に改善した。(2～3月実施) ・西部市民会館駐車場料金の件は、市役所立体駐車場料金の改定(H19年4月)もあり、9月市会で引き下げを協議中である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市役所駐車場の混雑緩和を！ ・駐車場料金が高い。(市民会館・西部市民会館とも) ・定時使用を早めてほしい。催事内容により対応。
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果から、自主事業公演の内容、職員の対応について一定の評価を得ている。 ・施設利用者は、従来からのリピーターが多く、西部市民会館ホール、市民ホールの利用者について新規開拓が求められる。 ・一部利用者から使用料金が、高いと指摘があるが、他都市と比べても妥当な料金と考える。 ・施設設備の不足については、各施設とも老朽化が目立ち、利用者からの改善要請があっても根本的な改修が必要なため、指定管理者も、とまどいが見受けられる。指定管理業務のなかで中崎公会堂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。 	

3 事業達成度

(1) 事業・業務実施状況	平成18年度実績	平成17年度実施結果
①運営業務	<p>市民会館 302日開館 中崎公会堂 313日開館 市民ホール 309日開館 西部市民会館 300日開館 <休館日、開館時間の柔軟な運用> ・休館日である月曜日を利用者のニーズにあわせて開館 4回実施。 ・舞台の仕込みや撤去のため、開館時間(9:00~22:00)の延長 (繰上開館 市民会館12回、西部市民会館21回 実施) (時間延長 市民会館 1回、西部市民会館 2回 実施) (新制度導入)使用日1ヶ月を切り、10日までの申込 (市民会館 3件) (新制度導入)西部市民会館楽屋のみ使用申込 (9件)</p>	<p>市民会館 301日開館 中崎公会堂 312日開館 市民ホール 214日開館 西部市民会館 294日開館 <休館日、開館時間の柔軟な運用> ・休館日である月曜日を利用者のニーズにあわせて開館 年間4回実施。</p>
②維持管理業務	<p>・設備等の維持管理については、外部専門業者と正社員2人と正社員以外18人(1-③)で、日常の管理業務のほか、設備機器等の法令点検や定期点検を実施した。 ・おもな修繕業務は、下記のとおり。 市民会館1階南防火扉の自動制御化(消防査察指摘) 市民会館1階会議室玄関自動ドア改修 市民会館大ホール調光卓モニター改修 市民会館大ホール入口ドアチェック取替 市民会館・本庁間電源切替(キュービクル改修) 市民会館外壁タイル改修 西部市民会館(図書館)消防設備改修(消防査察指摘) 中崎公会堂雨戸取替 中崎公会堂トイレ改修 ・市主導で大ホール吊天井補強工事(1~2月)を実施。</p>	<p>・設備等の維持管理については、外部専門業者と正職員2人と正職員以外18人(1-③)で、日常の管理業務のほか、設備機器等の法令点検や定期点検を実施した。</p>
③自主事業	<p>・計画どおり自主事業公演15公演25ステージ、共催事業公演6公演14ステージを開催。合計21公演39ステージを実施し、全体の収支比率89.8%、入場率70.8%、入場者は22,208名となった。 <開催公演> 6月1・2日 しろさい名画劇場 「なごり雪」(大ホール・西部ホール 4回 640名参加) 6月17日 ハワイアン・クール・プリーズ(大ホール 1,158名参加) 6月18日 しろさいコンサート 「松本幸三ファミリーコンサート」(中ホール 326名参加) 7月 1日 鎌田實講演会 (西部ホール 450名参加) 7月16日 夏休み親子映画試写会「ハイジー」(大ホール 728名参加) 7月21日 夏休み子ども劇場「おじや丸」(大ホール 1,033名参加) 8月31日 ファミリー劇場 「不思議の国のアリスの帽子屋さんのお茶の会」 (西部ホール 188名参加) 10月 6日 和楽コンサート(中崎公会堂 179名参加) 10月13日 森山良子コンサート(大ホール 1,260名参加) 10月28日 中崎寄席(中崎公会堂 246名参加) 10月31日 フライブルク市立フィルハーモニー管弦楽団 (大ホール 607名参加) 11月7~28日 高校生の芸術鑑賞教室 「上方寄席・狂言」(大ホール 10校 9,130名参加) 11月8・9日 なつかしの名作映画会 (大ホール 416名参加) 12月16日 明石第九演奏会(大ホール 964名参加) 12月16・17日 クリスマス子どもシアター「それいけ!アンパンマン」 (中ホール・西部ホール 1,284名参加) 1月 4日 新春 明石寄席(中ホール 450名参加) 2月 4日 しろさいコンサート「エクラin明石」(中ホール 270名参加) 2月12日 白鳥の湖(大ホール 876名参加) 2月18日 近藤嘉宏ピアノコンサート(大ホール 737名参加) 3月10日 しろさいジャズコンサート「北野タダオ&アロージャズ オーケストラ」(大ホール 849名参加) 3月18日 勇者ブルードラゴン(中ホール 417名参加)</p> <p>・公演中の一時保育を実施した。(6公演) ・西部市民会館クリスマス子どもシアターの開催の際、開催時期に合わせてロビーを会場として幼児の絵画展を開催し、好評を得た。 ・鎌田實講演会 (西部ホール)と夏休み親子映画試写会(大ホール)については、はがき応募による無料公演として実施した。 ・勇者ブルードラゴン(中ホール)は、市民公募による優秀賞を獲得した公演である。</p>	<p>・年間16公演26ステージ開催。 ・年間の収支比率は102.3%、入場率は83.5%。 ・入場者20,802名。 <開催公演> 5月14日 アンサンブル・シェーナ(中ホール、323名) 7月26日 夏休み子ども劇場(大ホール、2,168名) 7月28日 トロカデロ・デ・モンテカルロバレエ(大ホール、1,028名) 8月6日 THE WINDS OF GOD(大ホール、1,178名) 9月10日 県民芸術劇場(西部ホール、258名) 10月10日 ちゅら舞紀行(大ホール、1,184名) 10月13・14日 しろさい名画劇場(大ホール、1,544名) 10月19日 ロマンティックシヨパン(大ホール、486名) 10月29日 中崎寄席(中崎公会堂、255名) 11月12日 しろさい新人演奏会(西部ホール、149名) 11月15~25日 高校生鑑賞教室(大ホール、8,832名) 11月20日 和楽コンサート(中崎公会堂、197名) 12月3日 明石第九演奏会(大ホール、748名) 1月4日 新春明石寄席(中ホール、394名) 2月25日 NHK公開録画「爆笑オンエアバトル」(大ホール、960名) 3月12日 関西21世紀交響楽団演奏会(大ホール、1,100名)</p> <p><友の会開催> 6月29・30日 しろさい名画劇場 「川の流れるように」(大ホール・西部ホール、1,266名) 12月17日 クリスマス子どもシアター(大ホール、1,337名)</p>
④その他の業務	<p>・市民会館独自のホームページを開設。 ・西部市民会館のスロープ展示ケースの利用状況 (14団体) ・神戸国際会館、松方ホールとチケット販売で提携 ・広報誌「しろさい」の発行(月刊・各7000部発行) ・友の会事業</p>	<p>・ホームページは、市ホームページを利用し、独自のホームページが無かった。 ・西部市民会館のスロープ展示ケースの利用状況 (13団体) ・広報誌「しろさい」の発行(月刊・各7000部発行) ・友の会事業</p>

(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <大ホール>利用可能269日、214件、164,952人、利用率72.5% <中ホール>利用可能287日、175件、43,283人、利用率55.7% <会議室>利用可能302日、1,279件、26,903人、利用率72.8% <西部ホール>利用可能281日、109件、22,367人、利用率37.0% <西部練習室>利用可能300日、577件、24,619人、利用率97.7% <市民ホール>利用可能309日、277件、21,945人、利用率76.1% <公会堂大広間>利用可能313日、643件、17,306人、利用率96.8% <公会堂和室>利用可能313日、272件、3,402人、利用率69.0% 	<ul style="list-style-type: none"> <大ホール> 269日、182件、154,053人、61.7% <中ホール> 293日、174件、48,101人、54.9% <会議室> 296日、1,213件、30,335人、68.7% <西部ホール>282日、122件、29,080人、40.1% <西部練習室>294日、563件、23,232人、96.6% <市民ホール>214日、169件、18,681人、67.8% <公会堂大広間>312日、660件、16,814人、95.2% <公会堂和室> 285日、264件、2,733人、63.8% 	
②その他の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <友の会の活動> ・会員数 81名 (個人情報保護のため名簿引継なし、広報のみの応募数) <第九合唱団の育成> ・団員数 210名、練習回数 27回 	<ul style="list-style-type: none"> <友の会> ・会員数 130名 <第九合唱団> ・団員数 213名 	
(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・施設運営関連研修と個人情報保護に関する研修として全職員を対象に、受付業務、舞台業務に関する研修として、各担当者を対象に、計7回実施。 ・安全の取り組みでは、安全点検リストや危機管理マニュアルを作成するとともに、各施設ごとに消防訓練(市民会館:4月27日、12月26日、西部市民会館:5月25日、中崎公会堂:5月25日、11月27日)を実施。 ・市民救命士講習会に参加(3/17 5名、6/8 4名取得) ・防火管理者講習会資格修得(6/6~7 1名) ・甲種防火管理者再講習会受講者1名 		
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護マニュアルを作成し、全社員への研修を実施し(4月)、取扱いについて徹底を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護条例の解釈運用の手引きの配布を受け、各人個人研修を行った(1月)。 	
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・情報公開対応についてもガイドラインを作成し、情報の取扱いの徹底を図っている。 ・情報公開については、2月14日に指定管理者募集要項、基本協定書、年度協定書の公開請求があり、3月6日に公開した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報公開事務の手引きの配布を受け、各人個人研修を行った。 	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・安全管理マニュアル、チェックリストを作成し、4月27日に全社員への研修を実施した。 ・非常災害時マニュアルを作成し、5月に全社員への研修を実施した。 ・4月27日、12月26日に市民会館で消防訓練を実施した。 ・5月25日に西部市民会館で消防訓練を実施した。 ・5月25日、11月27日に中崎公会堂で消防訓練を実施し、同時に公会堂職員のAED取り扱い研修を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全管理マニュアル、チェックリストを作成し、4月に研修を実施した。 ・非常災害時マニュアルを作成し、7月に研修を実施した。 ・5月6日、7月13日、10月20日に消防訓練を実施した。 	
⑤その他	<ul style="list-style-type: none"> ・専門学校との連携によりホームページの管理 		
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズに合わせた開館時間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。 ・4施設の利用者合計では、入場者数(324,777人)と利用率(72.2%)が、昨年度の実績を若干上まわっているが、各施設別に見ると、西部市民会館の利用が低調である。さらなる促進を図らなければならない。 ・自主事業公演は、昨年度に比べて大型公演(費用のかかる)を多く企画し、市民に質の高い芸術鑑賞の機会を提供できたことと、各公演ともほぼ順調な入場者を確保したことは評価できる。 ・市民参加型ミュージカル「勇者ブルードラゴン」は、地元小学校児童が共演した市民公募の公演で、企画の点、ほぼ満員の入場者を得た点、市民と指定管理者の距離を縮めた点でも評価できる。 		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果		
①収支状況	・収入実績	278,561千円	・支出実績	272,814千円	・収入(年間)447,853千円	
	指定管理料	164,300千円	人件費	95,550千円	使用料	66,787千円
②使用料等の収入状況	使用料	68,683千円	管理費	123,508千円	入場料	29,571千円
	自主事業	40,504千円	事務費	7,454千円	広告料	768千円
	その他	5,074千円	事業費	45,117千円	雑入	18,108千円
			その他	1,185千円	繰入金	322,719千円
					市債	9,900千円
所管課コメント	<p>・収支状況については、適正に処理されている。</p> <p>・指定管理料(165,183千円)に含まれる備品購入費、修繕費については、882,993円減で精算したため、実質、指定管理料は164,300千円になった。</p>					

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<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、自主事業公演数や利用率、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18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・営業活動などの取り組みを求めていく。</p>

行政評価委員会の評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	A	<p>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。</p> <p>事業達成度では、運営業務、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。</p> <p>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。</p> <p>以上から総合評価Aとした。</p>
事業達成度	A	
収支状況	A	

(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)

指定管理業務評価シート

施設名	大蔵海岸施設
所管課	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

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者	(株)神戸新聞事業社明石支社	委託(明石市緑化公園協会)
②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
③管理体制	常駐 ・正社員2人 ・正社員以外2人 (契約社員1人、アルバイト1人) 非常勤(本社兼務) ・正社員6人 (渉外担当、経理担当、総務担当、広報担当、企画担当ほか) 合計10人	・正規職員5人 ・正規職員以外5人 (嘱託職員4人、臨時職員1人) ・合計10人 ※大蔵海岸公園を含む市内33公園を管理

2 顧客満足度

	平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況	<利用者アンケート(10月実施)> 大蔵海岸施設の来場者を対象に、職員の対応、施設の使いやすさ等についてアンケートを実施。(回答数 1回目119 2回目90)	実施していない
②アンケート調査の結果	<利用者アンケート> ・職員の対応 (1回目)満足56.4%普通43.6%不満0.0% (2回目)満足56.7%普通43.3%不満0.0% ・施設の使いやすさ (1回目)満足60.9%普通37.4%不満1.7% (2回目)満足56.7%普通40.0%不満3.3% ・各種催物 (1回目)満足22.1%普通73.5%不満4.4% (2回目)満足46.7%普通51.1%不満2.2% ・園内環境 (1回目)満足72.0%普通25.4%不満2.6% (2回目)満足70.0%普通30.0%不満0.0% ・全体的満足度 (1回目)満足77.3%普通21.0%不満1.7% (2回目)満足71.1%普通28.9%不満0.0%	/
③利用者からの主な苦情とその対応等	・犬の散歩のマナーについては、前年度に引き続き取り組むとともに、市職員と連携して啓発活動を行った。 ・バイクの通行についても、前年度と同様に取り組むとともに、主要な入口に通行禁止の看板を設置し注意を促した。 ・その他日陰を要望する声も多く、明石市において施設の改修を行った。	・犬の散歩のマナーとバイクの通行についての苦情があり、園内放送を通じて注意を呼びかけたほか、犬の散歩のマナーについては、違反者に直接、注意を呼びかけた。バイクの通行については、園内巡視の際に、バイク走行中の利用者に注意を呼びかけた。
所管課コメント	・アンケート結果から、利用にかかる満足度は、施設の使いやすさや園内環境などには多くみられるが、催物については満足度は低く、利用者が満足できるよう計画的な開催や内容の改善が必要と考える。	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
① 運営業務	・勤務のローテーションを工夫し、土・日曜日及び祝祭日、年末年始も休まず、年間を通じて業務を行うことで、利用者の便宜を図り、施設の維持管理に万全を期した。(営業時間9:00~18:00)		・土・日曜日及び祝祭日、年末年始は、公園管理事務所を閉館していた。
② 維持管理業務	・前年度と同様の維持管理業務に加え、こども広場の維持管理業務を指定管理業務として実施した。 ・日常業務で発見した損傷等についても、前年度と同様に、応急措置を行った後、必要な補修業務を実施した。		・園内の植栽管理のほか、駐車場機器の点検・整備、マーメイド号の保守点検、その他園内各施設の点検・保守整備を行った。また日常業務の一環として、点検中に発見した異常については応急処置を行い、関係課と相談の上、必要な修理作業を実施した。
③ 自主事業	13事業を実施 主な事業 ・「大蔵海岸こどもフェスティバル」 風船作りほか 参加者 約1,200人(5月5日、6日) ・シーサイドバーベキューレストランの営業 (6月1日~10月31日) ・海水浴場開設 利用者 47,870人 (7月2日~8月27日) ・海水浴場オープニングイベント 安全祈願祭、コンサート、ラジオ公開録音 (7月2日) ・海水浴場ファイナルイベント 朝霧太鼓、ジャズ演奏 (8月27日) ・リサイクルフリーマーケット 参加者 約1,000人 (10月29日) ・リサイクルフリーマーケット 参加者 約1,200人 (3月18日)		市から業者委託により事業を実施。 ・バーベキューサイト運営 (7月30日~10月31日) ・大蔵海岸砂浜オープニングセレモニー 参加者 約500人 (9月17日) ・ミニコンサート&砂浜イベント 参加者 約2,000人 (9月18日、19日) ・ニュースポーツイベント 参加者 約3,500人 (10月8日~10月10日) ・フリーマーケット 参加者 約500人 (10月29日) ・ビーチサッカー 参加者 約2,000人 (10月30日) ※大蔵海岸安全対策工事及び野鳥産卵により、砂浜を閉鎖していたため、海水浴場は開設できなかった
④ その他の業務	・明石市・国土交通省と合同砂浜点検 4月19日、6月26日、10月30日、1月30日		・明石市・国土交通省と合同砂浜点検 10月6日、1月24日
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
① 施設利用状況	<駐車場の利用状況> ・利用台数 105,184台 <海水浴場の利用状況> ・利用者数 47,870人		<駐車場の利用状況> ・利用台数 118,643台 <海水浴場> ・海水浴場は開設できなかった。
② その他の利用状況	・フライングディスク大会 (6月11日、10月29日) ・明石市長杯関西大学ビーチバレー男女選手権大会 (7月8日、9日)		

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	指定管理者による研修 ・指定管理業務について 2回実施(3月、4月) ・安全の取り組みについて 1回実施(4月) ・個人情報保護について 1回実施(4月) 明石市職員による研修 ・安全、安心の取り組みについて 2回実施(6月、1月)	・大蔵海岸管理マニュアルに基づき、内部研修を行った。 ・農薬取扱いなど、外部研修に派遣した。	
②個人情報保護の対応状況	・マニュアルを作成して4月に研修を実施し、取扱いについて徹底を図った。	・個人情報保護条例に基づき、取扱いについて徹底を図った。	
③情報公開の実施状況	・公開請求等はない。	・公開請求等はない。	
④緊急時等への対応状況	・大蔵海岸管理マニュアルに基づき安全管理に努めたほか、安全点検リスト及び危機管理マニュアルを作成し、4月に業務従事者への研修を実施した。	・大蔵海岸管理マニュアルに基づき安全管理に努めた。	
⑤その他			
所管課コメント	・勤務のローテーションを効率的に行うことで、年間を通じて業務を実施し、利用者の便宜を図り、施設の維持管理を行ったが、ローテーションにより常駐職員が少ないときには、十分な対応が取れなかったこともあった。 ・自主事業については、利用者の満足度及び利用率の向上を図るため、計画的な実施、内容の充実を指導した。定着しつつある催物もあるが、不十分なところもあり、改善が必要と考える。 ・状況把握を円滑かつ的確に行うため、速やかな情報伝達、きめ細かな情報収集の徹底を指導してきた。改善はみられるが十分とはいえないため、指導を続けている。		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		・収入実績 114,086千円 指定管理料 110,998千円 自動販売機手数料 3,088千円	・支出実績 114,086千円 人件費 30,981千円 管理費 58,573千円 一般経費 20,195千円 事業費 4,337千円	・平成17年度実績 114,460千円 人件費 40,302千円 管理費 58,148千円 一般経費 16,010千円
	②使用料等の収入状況	・駐車場収入 23,780千円		・駐車場収入 16,696千円
所管課コメント		・収支状況については、自動販売機売上が見込額より少なかったが、適正に処理されている。		

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>収支状況は適正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>利用者アンケートの結果や、自主事業の実施状況から、催物の計画的な開催や内容の充実により、利用者の満足度及び利用率の向上を図るよう改善の必要がある。</p> <p>平成18年度においては概ね適正な管理運営がなされていると判断するが、今後より一層、安心して安全に利用できるよう、またサービス向上をめざして、管理・運営の継続的な改善を求めていくとともに、市としても指導、監督に努める。</p>

行政評価委員会の評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	B	<p>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・低いどちらと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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
事業達成度	B	
収支状況	B	

(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)

指定管理業務評価シート

施設名	明石駅前立体駐車場
所管課	土木部交通政策室放置自転車対策課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者	MHIジェネラルサービス・三菱重工パークینگグループ	委託(明石市都市施設公社)
②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
③管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・正社員 1名 ・正社員以外 9名 (シルバー人材センター 7名、清掃員 2名) <li style="text-align: center;">合計 10名 	<ul style="list-style-type: none"> 嘱託職員 2.7名 臨時職員 1.4名 (シルバー人材センター 7名、清掃員 2名)

2 顧客満足度

	平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <利用者アンケート(H18年10月実施)> ・駐車場利用者対象(回答数46) 	/
②アンケート調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応・・・満足62.2% 普通37.8%不満0% ・施設の使いやすさ・・・満足73.9% 普通23.9%不満2.2% ・館内環境・・・満足58.7% 普通41.3%不満0% ・全体満足度・・・満足71.1% 普通28.9%不満0% 	/
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・定期券を日曜、祝日も利用できるようにしてほしい。 ・料金を下げてほしい。 	/
所管課コメント	<p>アンケート結果から、事業内容や職員の対応、及び全体的満足度において概ね良好な回答を得ているが、今後、レベル低下をきたすことなく、さらに顧客満足度が増すよう、職員の接遇研修等の取り組みが必要である。</p>	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・営業時間、利用料金等、前年同様、明石市立自動車駐車場の設置及び管理に関する条例に基づいた運営管理を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業時間、利用料金等、前年同様、明石市立自動車駐車場の設置及び管理に関する条例に基づいた運営管理を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業時間、利用料金等、前年同様、明石市立自動車駐車場の設置及び管理に関する条例に基づいた駐車場の運営管理
②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の維持管理については、委託業務従事者による日常点検を実施し、法定点検・月例点検は専門業者によりの確に実施した。 ・修繕業務については、市との連絡を密にし、実施遂行している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の維持管理については、委託業務従事者による日常点検を実施し、法定点検・月例点検は専門業者によりの確に実施した。 ・修繕業務については、市との連絡を密にし、実施遂行している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の維持管理については、委託業務従事者による日常点検により、不具合箇所の補修を行う。
③自主事業			
④その他の業務			
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・利用台数 188,356台 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用台数 188,356台 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用台数 184,688台
②その他の利用状況			

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 従業員研修計画を策定 接客マナー、コンプライアンス研修等を実施 	施設安全管理マニュアルに基づき説明。	
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報マニュアルに基づく説明 	個人情報保護条例に基づき説明。	
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 公開請求等はない。 	市による対応	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 危機管理マニュアルの作成 緊急連絡体制の構築 	緊急時の連絡網に基づく対応指示	
⑤その他	<ul style="list-style-type: none"> ホームページを開設し、明石駅前立体駐車場の利用促進に努めている。 従事職員に対する接客マナー研修が計画実施されており、顧客満足度向上に努めている。 		
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> 年中無休の業務を特にトラブルなく適正に遂行し、指定管理業務の初年度の役割を誠実に果たしている。 引き続き適正な業務運営、維持管理業務の実施を求めている。 		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		・収入実績 29,554千円 指定管理料 29,554千円	・支出実績 29,554千円 人件費 4,694千円 管理費等 24,860千円	委託料 36,449千円 人件費 13,669 委託費(シルバー等含む) 14,012 管理費 8,768
	②使用料等の収入状況	・使用料収入 99,712千円		使用料収入 102,536千円
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 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>適正な管理に努め、利用者アンケートの顧客満足度も良好な評価を得ている。また、明石駅前周辺の放置自転車対策の適正実施に向けた駐輪スペース増設についても、当駐車場を一部転用する計画に積極的な受入れ、協力の姿勢を示した。</p> <p>以上のことから、平成18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。今後とも、市の責任において適正且つ必要な指導、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・営業活動などの取組みを求めていく。</p>

行政評価委員会の評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	B	<p>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。</p> <p>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はまではいえない。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
事業達成度	B	
収支状況	B	

(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)

指定管理業務評価シート

施設名	明石駅自転車駐車場
所管課	土木部交通政策室放置自転車対策課

1 指定管理者

		平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者		神戸中央不動産事業協同組合	委託(明石市都市施設公社)
②事業期間		平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
③管理体制		・正社員以外 (臨時社員4名、シルバー人材センター8名、警備員2名)合計14名	嘱託職員3.3名、臨時職員0.6名 シルバー人材センター8名 警備員2名 合計13.9名

2 顧客満足度

		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況		<利用者アンケート(H19.3月実施)> ・駐輪場利用者対象(回答数75)	/
②アンケート調査の結果		・職員の対応・・・満足76.0% 普通24.0%不満0% ・施設の使いやすさ・・・満足9.30% 普通60.0%不満30.7% ・館内環境・・・満足14.7% 普通61.3%不満24.0% ・全体満足度・・・満足24.0% 普通60.0%不満16.0%	/
③利用者からの主な苦情とその対応等		・構造上の不便さ(スロープ、2段ラック等)に対する苦情については、管理員が補助する等の対応で、利用者理解を得られるように努めている。	/
所管課コメント		施設の老朽化等により、「使いやすさ」、「館内環境」への不満は高めながら、「職員の対応」に対する不満がなく、全体的満足度における不満割合の緩和に寄与している。	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 定期券契約者が継続契約しなかった場合、新規契約者を早期に確保するため、解約の意思確認の連絡を強化した。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期券契約者が継続契約しなかった場合、新規契約者を早期に確保するため、解約の意思確認の連絡を強化した。 	<ul style="list-style-type: none"> 条例に基づいた駐輪場の運営管理
②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 毎月1回設備担当者により巡回点検を実施し、ベルトコンベアは専門業者にて2か月に1回の点検実施をしており、不具合箇所の部品を交換した。 年2回消防設備の機能点検を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> 毎月1回設備担当者により巡回点検を実施し、ベルトコンベアは専門業者にて2か月に1回の点検実施をしており、不具合箇所の部品を交換した。 年2回消防設備の機能点検を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> 日常点検により、不具合箇所の補修を行う。
③自主事業			
④その他の業務			
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 原付:(定期) 358台 平均利用率100% 原付:(一時) 68台 平均利用率173% 自転車:(定期)1317台 平均利用率 86% 自転車:(一時) 193台 平均利用率 70% 	<ul style="list-style-type: none"> 原付:(定期) 358台 平均利用率100% 原付:(一時) 68台 平均利用率173% 自転車:(定期)1317台 平均利用率 86% 自転車:(一時) 193台 平均利用率 70% 	<ul style="list-style-type: none"> 原付:(定期)平均利用率100% 原付:(一時)平均利用率152% 自転車:(定期)平均利用率 90% 自転車:(一時)平均利用率 61%
②その他の利用状況			

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の対応マニュアルに基づく説明。 ・人員削減もあり、実務含め業務改善を行う(管理員の意見聞き合わせにて) 	施設安全管理マニュアルに基づき説明。	
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報マニュアルに基づく説明 	個人情報保護条例に基づき説明。	
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・公開請求等はない。 	市による対応	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡体制網を配布し、連絡網及びマニュアルの説明をおこなった。 ・緊急発生なく無事業務こなせた。 	緊急時の連絡網に基づく対応指示	
⑤その他			
所管課コメント	市の放置自転車対策と密接に関わり、平成18年度からの明石駅周辺地区における市の取り組み強化に伴って、増加した苦情や不正利用に適切に対応しながら、当自転車駐車場の適正な管理運営が行なわれた。		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		・収入実績 32,939千円 指定管理料 32,939千円	・支出実績 32,939千円 人件費 15,824千円 管理費等 17,115千円	委託料: 36,770千円 人件費: 12,553千円 委託費(シルバー等含む): 19,846千円 管理費: 4,371千円
	②使用料等の収入状況	使用料収入 51,957千円		・使用料収入 50,459千円
所管課コメント		・ 収支状況については、適正に処理され、収入状況もやや好転している。		

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	適正な管理に努めながら使用料収入は向上し、顧客満足向上への努力もはらわれている。以上ことから、平成18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。今後とも、市の責任において適正且つ必要な指導、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・営業活動などの取組みを求めていく。

行政評価委員会の評価(第2次評価)			
項目別評価		総合評価	
顧客満足度	B	B	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。
事業達成度	B		
収支状況	B		

(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)

指定管理業務評価シート

施設名	西明石駅自転車駐車場
所管課	土木部交通政策室放置自転車対策課

1 指定管理者

		平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者		神戸中央不動産事業協同組合	委託(明石市都市施設公社)
②事業期間		平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
③管理体制		<ul style="list-style-type: none"> ・正社員5人 ・正社員以外4人(シルバー人材センター4人) ・合計9人 	嘱託職員 7名 その他 1名 合計 8名

2 顧客満足度

		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況		<利用者アンケート(H19.3月実施)> ・駐輪場利用者対象(回答数49)	/
②アンケート調査の結果		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応・・・満足57.1% 普通39.80%不満2.1% ・施設の使いやすさ・・・満足42.9% 普通43.9%不満13.2% ・館内環境・・・満足51.0% 普通41.8%不満7.2% ・全体満足度・・・満足49.0% 普通45.9%不満5.1% 	/
③利用者からの主な苦情とその対応等		<ul style="list-style-type: none"> ・新駐輪場の完成によって管理室が移動したため、利用者から不便になったとの申出があったので、券売機付近にインターホン設置し、管理室と連絡が取れるようにした。 ・施設の老朽化による、設備面(サイクルロック、券売機等)に対する苦情が多く、その都度、管理員が個別に対応している。 ・旧館の照明設備において、明るさ及び点灯時期について苦情があったので、設備を改修し、自動点灯するようにした。 	/
所管課コメント		施設面での問題による利用者の不満に対し、管理員の個別対応で補なわれており、職員の対応に対する積極的な努力が認められる。	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 定期券契約者が継続契約しなかった場合、新規契約者を早期に確保するため、解約の意思確認の連絡を強化した。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期券契約者が継続契約しなかった場合、新規契約者を早期に確保するため、解約の意思確認の連絡を強化した。 	<ul style="list-style-type: none"> 条例に基づいた駐輪場の運営管理
②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 毎月1回設備担当者により巡回点検を実施した。 年2回消防設備の機能点検を実施した。 新幹線高架側の鳩の糞対策として、ネットの修繕を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 毎月1回設備担当者により巡回点検を実施した。 年2回消防設備の機能点検を実施した。 新幹線高架側の鳩の糞対策として、ネットの修繕を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 日常点検により、不具合箇所の補修を行う。
③自主事業			
④その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> 西明石南町商店街のイベントに参加し、不法駐輪をなくす広報活動を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 西明石南町商店街のイベントに参加し、不法駐輪をなくす広報活動を行った。 	
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 原付:(定期) 431台 平均利用率93% 原付:(一時) 54台 平均利用率46% 自転車:(定期)1,481台 平均利用率 73% 自転車:(一時) 146台 平均利用率 63% 	<ul style="list-style-type: none"> 原付:(定期)平均利用率 90% 原付:(一時)平均利用率 44% 自転車:(定期)平均利用率 77% 自転車:(一時)平均利用率 50% ※回数券利用者カウントしていません 	<ul style="list-style-type: none"> 原付:(定期)平均利用率 90% 原付:(一時)平均利用率 44% 自転車:(定期)平均利用率 77% 自転車:(一時)平均利用率 50% ※回数券利用者カウントしていません
②その他の利用状況			

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の対応マニュアルに基づく説明。 ・人員削減もあり、実務含め業務改善を行う(管理員の意見聞き合わせにて) 	施設安全管理マニュアルに基づき説明。	
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報マニュアルに基づく説明 	個人情報保護条例に基づき説明。	
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・公開請求等はない。 	市による対応	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡体制網を配布し、連絡網及びマニュアルの説明をおこなった。 ・緊急発生なく無事業務こなせた。 	緊急時の連絡網に基づく対応指示	
⑤その他			
所管課コメント	<p>平成18年4月の新館の増設に際し、現行の委託料の範囲内で工夫、努力しながら運営が行なわれた。市の放置自転車対策と密接に関わり、平成18年度からの西明石駅周辺地区における市の取り組み強化に伴って、増加した苦情や不正利用に対応しながら、当自転車駐車場の適正な管理運営がおこなわれた。</p>		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		・収入実績 28,891千円 指定管理料 28,891千円	・支出実績 28,891千円 人件費 23,211千円 管理費等 5,680千円	委託料: 29,697千円 人件費: 25,824千円 委託費(シルバー等含む): 893千円 管理費: 2,980千円
	②使用料等の収入状況	使用料収入 47,170千円		・使用料収入 37,061千円
所管課コメント		・ 収支状況については適正に処理され、施設の増設もあるが、収入が大幅に増加した。		

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	施設管理経費の削減に努めながら使用料収入は大幅に向上し、顧客満足度に対する努力も評価できる。 以上のことから、平成18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。 今後とも、市の責任において適正且つ必要な指導、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・営業活動などの取組みを求めていく。

行政評価委員会の評価(第2次評価)			
項目別評価		総合評価	
顧客満足度	B	B	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。
事業達成度	B		
収支状況	B		

(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)

指定管理業務評価シート

施設名	石ヶ谷公園
所管課	都市整備部公園課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者	株式会社 ホープ	委託(明石市緑化公園協会)
②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
③管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・契約社員12人 (指定管理業務のために新規雇用された社員) 	<ul style="list-style-type: none"> ・正規職員4人 ・正規職員以外10人 (嘱託職員3人、臨時職員7人) ・合計14人

2 顧客満足度

	平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																																			
①アンケート調査の実施状況	<p><貸館利用者アンケート(6月実施)> 6/1～6/15 ・スポーツ教室受講者、スポーツ開放参加者、クラブ等の利用者、大会の役員及び競技選手に、附属設備、利用時間、自主事業(スポーツ教室、スポーツ開放)、来館手段等について、アンケートを実施。設問数18問。回答数689枚。</p> <p><貸館利用者アンケート(2月実施)> 2/21～2/25 回答数479枚。</p>	/																																			
②アンケート調査の結果	<p><貸館利用者アンケート(6月実施)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・附属設備・・・食堂の再開希望27.6% ...その他(売店・コンビニ、トレーニングルーム)などを希望 ・利用(開館・閉館)時間・・・今のままでよい78.7% ・自主事業 スポーツ教室・・・卓球、ヨガ、バスケなど希望 スポーツ開放・・・卓球、バスケ、バレーボールなど希望 教室の定員・・・今のままでよい87.1% ・交通手段・・・車87.5%、バイク・自転車9.6%、バス2.5% ・利用者状況・・・市内71.2%、近隣市町23.7% 30代33.9%、40代19.9%、20代16.1% <p><貸館利用者アンケート(2月実施)> 接客対応について</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">質問項目</th> <th style="width: 10%;">大変良い</th> <th style="width: 10%;">良い</th> <th style="width: 10%;">普通</th> <th style="width: 10%;">悪い</th> <th style="width: 10%;">大変悪い</th> <th style="width: 10%;">回答なし</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>窓口対応</td> <td style="text-align: center;">21.9%</td> <td style="text-align: center;">48.2%</td> <td style="text-align: center;">27.8%</td> <td style="text-align: center;">0.4%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">1.7%</td> </tr> <tr> <td>言葉遣い</td> <td style="text-align: center;">20.4%</td> <td style="text-align: center;">52.2%</td> <td style="text-align: center;">25.3%</td> <td style="text-align: center;">0.4%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">1.7%</td> </tr> <tr> <td>教室・開放スタッフ対応</td> <td style="text-align: center;">18.0%</td> <td style="text-align: center;">48.2%</td> <td style="text-align: center;">25.3%</td> <td style="text-align: center;">0.2%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">8.3%</td> </tr> <tr> <td>大会運営支援スタッフ対応</td> <td style="text-align: center;">24.8%</td> <td style="text-align: center;">47.4%</td> <td style="text-align: center;">23.0%</td> <td style="text-align: center;">0.2%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">4.6%</td> </tr> </tbody> </table>	質問項目	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	回答なし	窓口対応	21.9%	48.2%	27.8%	0.4%	0.0%	1.7%	言葉遣い	20.4%	52.2%	25.3%	0.4%	0.0%	1.7%	教室・開放スタッフ対応	18.0%	48.2%	25.3%	0.2%	0.0%	8.3%	大会運営支援スタッフ対応	24.8%	47.4%	23.0%	0.2%	0.0%	4.6%	/
質問項目	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	回答なし																															
窓口対応	21.9%	48.2%	27.8%	0.4%	0.0%	1.7%																															
言葉遣い	20.4%	52.2%	25.3%	0.4%	0.0%	1.7%																															
教室・開放スタッフ対応	18.0%	48.2%	25.3%	0.2%	0.0%	8.3%																															
大会運営支援スタッフ対応	24.8%	47.4%	23.0%	0.2%	0.0%	4.6%																															

	利用状況について	
	年 齢	20代 5.9% 30代 33.7% 40代 37.1% 50代 15.7% 60代 7.4% 70代 0.2%
	性 別	男 9.5% 女 90.5%
	住まい	高丘 9.9% 大久保(高丘を除く) 28.7% 魚住 11.3% 二見 9.6% 市内(東部) 25.6% 市外 14.9%
	スポーツ利用頻度	(週当たり) 1日 26.4% 2日 29.7% 3日 21.7% 4日 11.3% 5日 5.9% 6日 2.5% 7日 1.7% 月1回 0.4% 月2回 0.4%
	交通手段	自動車 93.4% バイク・自転車 5.7% バス 0.3% その他 0.6%
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・中央体育会館では特にない。 ・公園部分では、多目的広場外周囲路の損傷について要望があったので改修した。 ・レストラン・売店などの設置要望があり、旧レストランの場所に軽食の自販機コーナーを設けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・会館部分には特にない。 ・公園部分では、芝生広場でのゴルフ練習への苦情があった。ゴルフ禁止の看板を設置し啓蒙した。
所管課コメント	<p>・アンケート結果から、窓口職員やスタッフの対応に、約7割の人が大変良い・良いと答えており、実施事業の充実や接客対応の向上が図られているものと思われます。しかしながら、利用者のニーズは常に高まり、多様化するものであり、さらに利用満足度の向上を図るようにはしなければならないと考えます。</p>	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績			平成17年度(前年度)実施結果			
①運営業務	<p><休館日、開館時間></p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館日 毎週月曜日及び第3火曜日(ただし休日に当たるときは開館) ・開館時間 午前9時から午後9時 ・公園部分は常時開放 				同 左			
②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者が直営で行なうほか、会館部分の維持管理メンテナンスは山陽アメニティ、公園部分の維持管理は神姫環境サービスに委託し、専門的な管理点検を実施し、修繕や改修を行いました。 ・快適な環境で、国体関係者が利用できるようボイラー施設の修繕・エントランス部等の改修を行いました。 				<ul style="list-style-type: none"> ・会館部分は緑化公園協会スポーツ施設課が管理。清掃、機器管理、警備等は業者に委託。公園部分は、公園協会公園管理課が管理嘱託。職員・シルバー各2名が駐在。大規模剪定などは高丘西事務所との合同作業を行ってきました。 			
③自主事業	<p>事業計画どおりスポーツ教室・スポーツ開放を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室 <ul style="list-style-type: none"> 卓球教室 164人 幼児体操教室 133人 わくわくスポーツ教室 84人 すこやか健康体操教室 161人 フィットネスダンス教室 70人 バレーボール教室 71人 親子ふれあい教室 112人 キラキラボディ教室 31人(新設) <p style="text-align: right;">合計 826人</p> <p>※ 利用者が2割増になりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ開放 <ul style="list-style-type: none"> バレーボール、バドミントン、卓球 				<p>スポーツ教室・スポーツ開放を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室 <ul style="list-style-type: none"> 卓球教室 161人 幼児体操教室 117人 わくわくスポーツ教室 66人 すこやか健康体操教室 167人 フィットネスダンス教室 70人 バレーボール教室 58人 親子ふれあい教室 50人 <p style="text-align: right;">合計 689人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ開放 <ul style="list-style-type: none"> バレーボール、バドミントン、卓球 			
④その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・休止状態にあった利便施設(レストラン)を自販機コーナーとして開設(3月22日開設) 				/			
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績			平成17年度(前年度)実施結果			
①施設利用状況	<明石中央体育会館の利用状況>				<明石中央体育会館の利用状況>			
		利用者数(人)	利用率(%)	利用件数(件)		利用者数(人)	利用率(%)	利用件数(件)
	第1競技場	65,309	75.6	1,324	第1競技場	59,484	69.3	1,226
	第2競技場	28,306	80.7	1,077	第2競技場	27,438	78.3	1,069
	会議室	5,083	11.0	153	会議室	4,516	9.6	122
	計	98,698	—	2,554	計	91,438	—	2,417
②その他の利用状況				/				

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員(年2回)を対象に、スポーツ指導者としての知識・技術向上、及びサービス・マナーアップのため順次派遣し、研修を受講させた。さらに19年度から導入するトレーニングマシンの使用にあたり、12月にトレーニング指導士養成講習を受講させた。また6月16日には消防訓練を実施した。 ・環境安全衛生委員会やCS推進委員会など6つの委員会を9月に立ち上げ、実効性を高めるとともに人材育成を図るなど活動を続けている。 ・農業センター跡地について、平成19年度より管理区域に加え、利用方法を検討中である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・内部研修及び各種派遣研修の実施 	
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令を遵守し、指定管理者としての責任を果たすよう、内部研修(4月)で周知している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・明石市個人情報保護条例に基づき対応 	
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・市の情報公開条例の周知徹底を図るとともに、これに準じて適切な情報管理に努めている。 ・公開請求なし 	<ul style="list-style-type: none"> ・公開請求なし 	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルの作成を行い、緊急連絡網を組織し、職員に徹底を図っている。 ・消防訓練を6月16日に実施した。 		
⑤その他			
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・健康をテーマとしたニーズに対応するため、競技場利用で新しい教室の開設をしたり、会館2階スペースの利用で、トレーニングマシンの導入計画を進めました。また、会議室の利用についても「子供への絵本読み聞かせ教室」の開設をしたり、地元サークルなどの利用を促すなど利用率アップが図られた。 		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		・収入実績 133,756千円 指定管理料 125,194千円 自主事業 6,816千円 その他 1,746千円	・支出実績 133,756千円 人件費 46,894千円 管理費 58,941千円 その他 27,921千円	145,172千円
②使用料等の収入状況		・使用料収入 10,597千円 国体開催などの公共利用が多かったため、昨年度と比べ減収である。		・使用料収入 10,769千円
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。ただ、利用率のアップについては利用者のニーズをさらに反映させた事業計画が望まれる。 ・年々老朽化する施設(設備)の補修には高額な経費がかかり、計画的な実施が必要であるため、市と指定管理者で協議を行い、修繕計画を策定しなければならない。			

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	・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、利用者の声を反映しようと新しい取組みも積極的に行われており、概ね事業計画どおり適正に実施されている。 また、適正な収支状況であると認められるとともに、職員研修の実施や安全面での対応など、適正に実施されている。 以上のことから、平成18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。 今後とも、市の責任において適正かつ必要な指導、監督に努めるとともに、利用者サービス向上のため、今後も良好な管理・運営の継続と、有効な広報・アンケート実施などの取組みを求めていく。

行政評価委員会の外部評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	A	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。
事業達成度	A	
収支状況	B	

(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)

②アンケート調査の結果	魚住北公園			
	質問項目	良い・満足	どちらともいえない	悪い・不満足
	全体	77.1%	22.9%	0.0%
	職員の対応	85.7%	14.3%	0.0%
	施設の使いやすさ	88.6%	8.6%	2.8%
	館内環境	68.6%	31.4%	0.0%
	・利用状況 明石海浜公園			
	年齢	20代以下 8.3% 30代 45.9% 40代 20.8% 50代 20.8% 60代以上 4.2%		
	性別	男 25.0% 女 75.0%		
	住まい	市内 87.5% 市外 12.5%		
	魚住北公園			
	年齢	20代以下 22.9% 30代 34.3% 40代 22.9% 50代 17.1% 60代以上 2.8%		
	性別	男 25.7% 女 74.3%		
	住まい	市内 94.3% 市外 5.7%		
③利用者からの主な苦情とその対応等	・利用者が公園隣接地にごみを捨てる。その放置されたごみから小火が発生したという苦情があった。利用者には申込時の注意喚起をするとともに、注意看板を設置した。			
所管課コメント	・アンケート結果から、全体の満足度として8割近い評価を得た。職員の応対等に関しては良い反面、それに比べ施設の環境面での満足度が低くなっている。施設の老朽化も一因とも考えられるが、利用者の意見を聞きながら快適な環境づくりに努力してもらいたい。そのためにも積極的なアンケートの実施が望まれる。			

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績				平成17年度(前年度)実施結果			
①運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間 午前9時から午後9時(照明施設のない所は別途)プール営業期間7月1日から8月31日 ・休館日 毎週月曜日及び第3火曜日(ただし休日に当たるときは開館) ・公園部分は常時開放 	同				左			
②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者が直営で行なうほか、公園内清掃、グラウンド整備業務等はシルバー人材センターを活用しています。他市の流水プールの事故時には、排水口の点検を直ちに行い安全確認するなど、迅速な安全対応がなされました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・有料施設部分は緑化公園協会スポーツ施設課が担当した。機械施設の維持管理・プールの運営等は業者委託を行い、安全・安心な施設運営を行った。 							
③自主事業	事業計画どおりスポーツ教室・スポーツ開放を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室 <ul style="list-style-type: none"> テニス教室開催 <ul style="list-style-type: none"> 明石海浜 4期開催 計109人参加 魚住北 4期開催 計 55人参加 ヨガ教室開催 <ul style="list-style-type: none"> 明石海浜 10人参加 ・スポーツ開放 <ul style="list-style-type: none"> バドミントン81人、卓球13人 	スポーツ教室・スポーツ開放を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室 <ul style="list-style-type: none"> テニス教室開催 <ul style="list-style-type: none"> 明石海浜 2期開催 計63人参加 ・スポーツ開放 <ul style="list-style-type: none"> バドミントン、卓球 							
④その他の業務									
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績				平成17年度(前年度)実施結果			
①施設利用状況	<明石海浜公園の利用状況>				<明石海浜公園の利用状況>				
		利用者数(人)	利用率(%)	利用件数(件)		利用者数(人)	利用率(%)	利用件数(件)	
	テニスコート	12,203	30.8	1,074	テニスコート	12,580	31.0	1,070	
	運動場	32,974	41.3	284	運動場	38,516	43.0	312	
	臨時球技場	18,667	41.4	291	臨時球技場	19,318	39.6	269	
	屋内競技場	9,893	44	629	屋内競技場	12,229	47.7	618	
	会議室	676	3.5	49	会議室	498	3.9	42	
	プール	18,927	—	—	プール	19,883	—	—	
	計	93,340	—	2,327	計	103,024	—	2,311	

	<魚住北公園の利用状況>				<魚住北公園の利用状況>				
		利用者数(人)	利用率(%)	利用件数(件)		利用者数(人)	利用率(%)	利用件数(件)	
		テニスコート	6,925	35.5	1,218	テニスコート	3,917	24.6	739
		多目的広場	9,886	44.3	318	多目的広場	9,180	40.4	260
		計	16,811	—	1,536	計	13,097	—	999
②その他の利用状況									
(3) その他	平成18年度実績				平成17年度(前年度)実施結果				
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・社員研修として、6月26日に市民救命士講習会に参加させた。 また、4月・8月にプールの救助研修を内部で行い、監視員全員に対し監視講習を実施した。 ・他市のプール事故後の対応で、安全の再確認と監視員等スタッフへの指導が、迅速かつ的確に行われ、安全管理体制が整っている。 				<ul style="list-style-type: none"> ・内部研修及び各種派遣研修の実施 				
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルに基づいて対応。書類の持ち出し厳禁に努めている。 				<ul style="list-style-type: none"> ・明石市個人情報保護条例に基づき対応 				
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・市の情報公開条例の周知徹底を図るとともに、これに準じて適切な情報管理に努めている。 ・公開請求なし 				<ul style="list-style-type: none"> ・公開請求なし 				
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・事故の際の緊急連絡体制を整備した。 ・プールの吸水口の事故を受けての点検及び対応処置等即時対応ができています。(安全の再確認と監視員等スタッフへの指導が、迅速かつ的確に行われ、安全管理体制が整っている。) 								
⑤その他									
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用率アップのため、自主事業の充実や新しい企画の導入などを求める。 ・利用者のニーズに合わせ、開館時間等の柔軟な運用を図ることなどを求める。 								

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		・収入実績 87,007千円 指定管理料 78,276千円 自主事業 5,162千円 その他 3,569千円	・支出実績 87,007千円 人件費 22,817千円 管理費 60,354千円 自主事業費 3,836千円	111,087千円
	②使用料等の収入状況	明石海浜公園 テニスコート 4,619千円 運動場 4,071千円 プール 5,984千円 附帯設備等 12,424千円 臨時球技場 1,039千円 合計 28,137千円 魚住北公園 テニスコート 2,295千円 多目的広場 1,064千円 合計 3,359千円		明石海浜公園 テニスコート 4,512千円 運動場 4,062千円 プール 5,621千円 附帯設備等 12,831千円 臨時球技場 1,019千円 合計 28,045千円 魚住北公園 テニスコート 1,529千円 多目的広場 978千円 合計 2,507千円
所管課コメント		<p>・収支状況については、適正に処理されている。ただ、利用率のアップについては利用者のニーズをさらに反映させた事業計画が望まれる。</p> <p>・年々老朽化する施設(設備)の補修には高額な経費がかかり、計画的な実施が必要であるため、市と指定管理者で協議を行い、修繕計画を策定しなければならない。</p>		

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<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ているものの、利用者ニーズの把握に積極的な取り組みが必要であり、維持管理事業や自主事業を含めた事業を充実させた事業計画を求めていく。</p> <p>また、適正な収支状況であると認められるとともに、職員研修を通して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18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。今後とも、市の責任において適正かつ必要な指導、監督に努めるとともに、利用者サービス向上のため、今後も良好な管理・運営の継続と、有効な広報・アンケート実施などの取り組みを求めていく。</p>

行政評価委員会の外部評価(第2次評価)

項目別評価	総合評価	
顧客満足度	B	<p>顧客満足度について、利用者アンケート調査結果だけをみれば、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。</p> <p>事業達成度では、運営業務、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ははいえない。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
事業達成度	B	
収支状況	B	

(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)

指定管理業務評価シート

施設名	明石市立図書館等
所管課	教育委員会事務局社会教育室社会教育推進課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者	NTTデータ・DHS・NTTファシリティーズ共同事業体	直営
②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
③管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・フルタイム社員16人 ・フルタイム以外38人(パートタイム社員) ・合計54人 	<ul style="list-style-type: none"> ・正規職員13人 ・正規職員以外28人 (臨時職員18人、嘱託1人、アルバイト9人) ・合計41人

2 顧客満足度

	平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																																
①アンケート調査の実施状況	<p><指定管理者による来館者アンケート></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者対象として19年3月30日(金)実施回答数660〔下段②の()は18年9月30日(土)実施分:回答数812〕 <p><社会教育推進課による来館者アンケート></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者対象として19年5月16日(水)実施回答数380〔下段②の()は18年10月12日(木)実施分:回答数391〕 	/																																
②アンケート調査の結果	<p><指定管理者による来館者アンケート></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">質問項目</th> <th style="text-align: center;">満足</th> <th style="text-align: center;">普通</th> <th style="text-align: center;">不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の応対</td> <td style="text-align: center;">72.2%(67.9%)</td> <td style="text-align: center;">25.1%(30.4%)</td> <td style="text-align: center;">2.0%(1.1%)</td> </tr> <tr> <td>職員の知識</td> <td style="text-align: center;">51.3%(50.3%)</td> <td style="text-align: center;">39.8%(42.4%)</td> <td style="text-align: center;">2.4%(1.8%)</td> </tr> <tr> <td>館内の雰囲気</td> <td style="text-align: center;">63.0%(65.3%)</td> <td style="text-align: center;">31.5%(30.5%)</td> <td style="text-align: center;">4.3%(3.2%)</td> </tr> </tbody> </table> <p><社会教育推進課による来館者アンケート></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">質問項目</th> <th style="text-align: center;">満足</th> <th style="text-align: center;">普通</th> <th style="text-align: center;">不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の応対</td> <td style="text-align: center;">76.8%(73.9%)</td> <td style="text-align: center;">17.9%(20.2%)</td> <td style="text-align: center;">1.3%(0.5%)</td> </tr> <tr> <td>質問への対応</td> <td style="text-align: center;">63.4%(57.5%)</td> <td style="text-align: center;">28.4%(29.9%)</td> <td style="text-align: center;">0.7%(0.5%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td style="text-align: center;">60.8%(41.9%)</td> <td style="text-align: center;">29.2%(43.9%)</td> <td style="text-align: center;">3.1%(3.3%)</td> </tr> </tbody> </table>	質問項目	満足	普通	不満	職員の応対	72.2%(67.9%)	25.1%(30.4%)	2.0%(1.1%)	職員の知識	51.3%(50.3%)	39.8%(42.4%)	2.4%(1.8%)	館内の雰囲気	63.0%(65.3%)	31.5%(30.5%)	4.3%(3.2%)	質問項目	満足	普通	不満	職員の応対	76.8%(73.9%)	17.9%(20.2%)	1.3%(0.5%)	質問への対応	63.4%(57.5%)	28.4%(29.9%)	0.7%(0.5%)	サービス内容	60.8%(41.9%)	29.2%(43.9%)	3.1%(3.3%)	/
質問項目	満足	普通	不満																															
職員の応対	72.2%(67.9%)	25.1%(30.4%)	2.0%(1.1%)																															
職員の知識	51.3%(50.3%)	39.8%(42.4%)	2.4%(1.8%)																															
館内の雰囲気	63.0%(65.3%)	31.5%(30.5%)	4.3%(3.2%)																															
質問項目	満足	普通	不満																															
職員の応対	76.8%(73.9%)	17.9%(20.2%)	1.3%(0.5%)																															
質問への対応	63.4%(57.5%)	28.4%(29.9%)	0.7%(0.5%)																															
サービス内容	60.8%(41.9%)	29.2%(43.9%)	3.1%(3.3%)																															
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス対応のため職員の技能向上が望まれており、研修機会の増加や内容の充実を図った。 ・館内の室温管理についての要望が多かったことから巡回を強化しきめ細かな室温調整に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・来館時(本館)の駐車料金が一回500円は高額であるとの意見が寄せられたが、県立公園の駐車場であるため、県への要望を行った。 ・図書館の予約に関する意見が寄せられ、取り扱いについての説明を行った。 																																
所管課コメント	<p>・18年9月実施のアンケート結果と比較して職員の応対については、満足の回答数値が向上しているが、研修や実務経験を通じたさらなる向上を望みたい。また、社会教育推進課の実施したアンケート結果においては、18年10月実施分に比べ、各項目において満足の回答が増加しており改善が認められる。</p>																																	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																																							
① 運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間を午前9時30分から午後7時までとし、従来より1時間30分延長した。 ・長期整理期間を10日以内とし、年末年始の休館日を12月29日から翌年1月3日までとするとともに、月曜日・館内整理日の休館日と祝日が重なった場合、従来の翌日休館を廃止し、開館日を拡大した。 ・DVD資料を導入した。 ・子どもの読書の日などの特別イベントやテーマ展示を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間は午前10時から午後6時までだった。 ・長期整理期間は2週間以内の連続した日であり、年末年始の休館日は12月28日から翌年1月4日まででした。また月曜日・館内整理日と祝日が重なった場合は開館し翌日を休館日としていた。 ・排ガス規制に伴い移動図書館車を天然ガス仕様に更新 																																								
② 維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の保守点検作業を行う設備担当要員を常駐とした。 ・エレベーターの閉じ込め防止対策として、保守センターへ直接通報するシステムを導入した。 ・計画的な修繕を行うため、当初に建物調査診断を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の保守点検作業を行う設備担当職員は常駐しておらず、管理係及び資料係職員が兼務していた。 																																								
③ サービス業務	<ul style="list-style-type: none"> ・図書返却受付場所を、3か所増設して5か所とした。 ・障害者・高齢者等の図書館来館困難者のために、図書宅配サービスを実施した。 ・技術動向と利用者の要望に対応したコンピュータ・システムの検討を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・図書返却受付場所は、2か所だった。 																																								
④ その他の業務	/	/																																								
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																																							
① 施設利用状況	<p><図書利用状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出人数</th> <th>貸出冊数</th> <th>予約件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本館</td> <td>162,136人</td> <td>589,634冊</td> <td>30,930件</td> </tr> <tr> <td>西部館</td> <td>166,763人</td> <td>640,216冊</td> <td>30,248件</td> </tr> <tr> <td>移動図書館</td> <td>14,298人</td> <td>113,665冊</td> <td>11,265件</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>343,197人</td> <td>1,343,515冊</td> <td>72,443件</td> </tr> </tbody> </table>		貸出人数	貸出冊数	予約件数	本館	162,136人	589,634冊	30,930件	西部館	166,763人	640,216冊	30,248件	移動図書館	14,298人	113,665冊	11,265件	計	343,197人	1,343,515冊	72,443件	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出人数</th> <th>貸出冊数</th> <th>予約件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>161,469人</td> <td>588,633冊</td> <td>29,051件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>153,948人</td> <td>583,939冊</td> <td>25,532件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>13,740人</td> <td>104,343冊</td> <td>10,920件</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>329,157人</td> <td>1,276,915冊</td> <td>65,503件</td> </tr> </tbody> </table>		貸出人数	貸出冊数	予約件数		161,469人	588,633冊	29,051件		153,948人	583,939冊	25,532件		13,740人	104,343冊	10,920件	計	329,157人	1,276,915冊	65,503件
	貸出人数	貸出冊数	予約件数																																							
本館	162,136人	589,634冊	30,930件																																							
西部館	166,763人	640,216冊	30,248件																																							
移動図書館	14,298人	113,665冊	11,265件																																							
計	343,197人	1,343,515冊	72,443件																																							
	貸出人数	貸出冊数	予約件数																																							
	161,469人	588,633冊	29,051件																																							
	153,948人	583,939冊	25,532件																																							
	13,740人	104,343冊	10,920件																																							
計	329,157人	1,276,915冊	65,503件																																							
② その他の利用状況	<p><宅配サービス利用状況></p> <p>125人、1,069冊</p>	/																																								

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・内部の研修として、レファレンス、選書、展示の仕方、装備、修理、他市の移動図書館見学などを行い、外部の研修として、平成17年度までの各種研究集会に加え、インターネットレファレンス、読み聞かせ、ストーリーテリング、ボランティア養成などの講座に職員を派遣するなど職員の技能向上に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国図書館大会、全国公共図書館サービス部門研究集会、兵庫県図書館協会主催の研究集会、播但図書館連絡協議会主催の研究集会等に参加し図書館サービスの動向の把握を図った。 	
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に関しては、明石市個人情報保護条例等を遵守するとともに、独自のマニュアルを作成し、9月に全職員を対象に研修を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・明石市個人情報保護条例に基づき、個人情報の取り扱いを図った。 	
③情報公開の実施状況	<p>市民より寄せられた要望等とその回答を「明石市ホームページ」に掲載し情報公開を図った。 また、「広報あかし」、「図書館ホームページ」をより積極的に利用し図書館の利用案内や行事案内を行った。 指定管理者による図書館の管理・運営について市民への説明を行うため、6月に市民説明会を開催した。</p>	<p>市民より寄せられた要望等とその回答を「明石市ホームページ」に掲載し情報公開を図った。 また、「広報あかし」、「図書館ホームページ」を利用し図書館の利用案内を行った。</p>	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・市民救命士講習、消防訓練、AED操作訓練、施設点検を実施し安全の確保に努めた。 また、安全点検リストや安全・危機管理マニュアル等を作成を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市で実施する市民救命士講習に参加するとともに、消防訓練、施設安全点検を実施し安全の確保に努めた。 	
⑤その他			
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間の延長や開館日の日数増により、利用機会の拡大が認められる。 ・図書利用状況では西部館の伸びが著しかった。(貸出冊数9.6%増) ・宅配サービスが、貸出冊数について当初予定の最大6冊から15冊に拡大され実施された。 ・館外返却場所も2か所から5か所に増設され、利便性の向上が認められる。 		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況		<ul style="list-style-type: none"> 収入実績 239,889千円 指定管理料 237,960千円 精算返還金(修繕費)△40千円 目的外使用契約料1,679千円 その他 290千円 	<ul style="list-style-type: none"> 支出実績 238,850千円 人件費 99,799千円 物件費 42,127千円 負担金 297千円 修繕費 2,460千円 事務費 27,291千円 管理費 32,425千円 事業費 15,306千円 その他 19,145千円 	<ul style="list-style-type: none"> 決算額 278,769千円 人件費 177,639千円 図書費 40,002千円 負担金 322千円 修繕費 4,955千円 委託料 10,020千円 光熱水費 16,699千円 使用料等 10,004千円 その他 19,128千円
	②使用料等の収入状況	<ul style="list-style-type: none"> 使用料(目的外使用契約手数料、公衆電話委託料、コピー手数料)収入 299千円 		<ul style="list-style-type: none"> コピー手数料収入 254千円
所管課コメント		<ul style="list-style-type: none"> 収支状況については、適正に処理されている。 協定で示された内容以上の資料が購入されている。 		

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>顧客満足度ではアンケート結果において概ね高い数値で向上し、良好な結果が得られており、事業達成度でも事業計画どおり新規サービスや利用時間の延長などが実施され、利用者数等も昨年度を上回っている。</p> <p>一方、職員の資質については、向上しているが、実務や職員研修等の積み重ねによる、なお一層の向上が望まれる。</p> <p>収支状況も適正であると認められるとともに、資料購入への努力も見られた。</p> <p>個人情報保護に加え、ほとんどの職員が市民救命士講習を受講するなど、安全面でも適正な取組みがなされている。</p> <p>以上のことから、平成18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>

行政評価委員会の評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	A	<p>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。</p> <p>事業達成度では、運営業務、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
事業達成度	A	
収支状況	B	

(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)

指定管理業務評価シート

施設名	明石市立高齢者ワークセンター
所管課	福祉部高年福祉課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者	社団法人明石市シルバー人材センター	委託(社団法人明石市シルバー人材センター)
②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	
③管理体制	・プロパー職員 5人 ・正規職員以外 6人 合計 11人	・プロパー職員 5人 ・正規職員以外 6人 合計 11人

2 顧客満足度

	平成18年度	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況	<来所者アンケート(10月～3月実施)> ・自主事業受講者等に、施設、職員の対応等についてアンケート実施。設問数12。回答数29。 ・自主事業受講者に内容等についてアンケートを実施。設問数2。回答数42。	実施せず。
②アンケート調査の結果	・施設等へのアンケート 指定管理者への移行 知っている 17.2% 知らない 82.8% 職員の対応 よかった93.1% どちらともいえない 6.9% 施設の使いやすさ 満足41.4% どちらともいえない 41.4% 不満足3.4% 未回答13.8% ・講座内容等のアンケート 毛筆講座 良い 57.2% 普通 42.8% 悪い 0% 剪定講座 良い 61.1% 普通 38.9% 悪い 0% 襖等張替講座 良い 100%	
③利用者からの主な苦情とその対応等	特になし	なし
所管課コメント	・アンケートの結果や、苦情がないことから、自主事業の内容、職員の対応について一定の評価を得ていると考える。	

3 事業達成度

(1) 業務実施状況	平成18年度	平成17年度実施結果
①施設の運営業務	開所時間 8:55～17:40 使用時間 9:30～16:00 休所日の変更なし	使用時間 9:30～16:00 休所日 日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12月29日から翌年の1月3日までの日
②施設の維持管理業務	定期清掃、警備業務、自家用電気工作物保安業務、消防設備等保守点検業務、自動ドア保守点検業務等専門業者に委託	日常清掃、定期清掃、警備業務、自家用電気工作物保安業務、消防設備等保守点検業務、自動ドア保守点検業務等専門業者に委託
③自主事業	1技能研修事業 毛筆筆耕講習会 17人 植木剪定講習会 25人 襖・障子張替講習会 10人 2高齢者就業相談事業 高齢者就業相談 413人	1技能研修事業 毛筆筆耕講習会 15人 襖・障子張替講習会 12人 2高齢者就業相談事業 高齢者就業相談 371人
④その他の業務		
(2) 利用状況	平成18年度	平成17年度実施結果
①施設利用状況	作業室 380回 925人 研修室(1) 64回 764人 研修室(2) 352回 712人 計 796回 2,401人	作業室 384回 869人 研修室(1) 87回 763人 研修室(2) 238回 334人計709回1,966人
②その他の利用状況	なし	なし

(3) その他		平成18年度	平成17年度実施結果
①職員研修の実施状況	・AED実演研修 ・消火活動実演研修 ・安全運転管理者研修 ・安全就業研修		
②個人情報保護の対応状況	明石市個人情報保護条例等の法令等の関係法令を遵守するほか、シルバー人材センターが定める個人情報の保護に関する規程に基き厳正に取り扱っている。	明石市個人情報保護条例等の法令等の関係法令を遵守	
③情報公開の実施状況	・市の情報公開条例の周知徹底を図るとともに、これに準じて適切な情報管理に努めた。 ・公開請求等はない。	公開請求等はない。	
④緊急時等への対応状況	・施設安全管理マニュアルの遵守 ・消防訓練を10月18日に実施	施設安全管理マニュアルの遵守	
⑤その他			
所管課コメント	事業計画どおりに適正な運営が行われている。		

4 事業収支

		平成18年度	平成17年度実施結果
①収支状況	収入実績 指定管理料 1,968	(単位 千円) ・支出実績 人件費 482 事務費 39 管理費 1,345 事業費 10 その他 94	(単位 千円) 歳出 需用費 294 役務費 43 委託料 1,760
	②使用料等の収入状況	0	0
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 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	アンケート等の結果から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、利用回数、利用人数が昨年を上回るなど、概ね事業計画どおり適正に実施されている。 また、収支状況については、適正に実施されるとともに、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。 以上のことから、平成18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。 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、サービスの向上のため、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。

行政評価委員会の評価(第2次評価)			
項目別評価	総合評価		
顧客満足度	B	B	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。
事業達成度	B		
収支状況	B		

(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)

指定管理業務評価シート

施設名	明石市立夜間休日急病センター
所管課	保険・健康部健康推進課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者	社団法人明石市医師会	委託(社団法人明石市医師会)
②事業期間	平成18年9月1日～平成19年3月31日 ※平成18年4月1日～平成18年8月31日の期間は、業務委託により実施。	同左
③管理体制	<p>【管理部門】 5名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所長(医療法上の管理者)1名、事務長1名、事務員1名、臨時事務員1名、委託事務員1名(月、木、土のみ)を配置 <p>【運営部門】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医師2～3名、薬剤師2～4名、看護師3～6名(正規・パート等)、医療事務員2～5名(委託)を配置 <p>※患者数により別途応援</p>	同左

2 顧客満足度

	平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①アンケート調査の実施状況	急病患者に対する施設であるため、アンケート調査は実施していませんが、待合室に「ご意見箱」を設置し、常に利用者から意見を投函できるようにしている。	同左
②アンケート調査の結果	<p>身障者用の駐車スペースの利用に対する意見 1件</p> <p>受診時のスタッフの対応等に対する意見 4件</p> <p>スタッフの受診対応に対するお礼 4件</p> <p>待ち時間の短縮に対する要望 3件</p> <p>診療の呼び出しの順番に対する意見 1件</p> <p>自動販売機(お菓子専用)を設置してほしいとの意見 1件</p> <p>内科・小児科以外の診療科の受診に対する意見 1件</p>	<p>施設に関する意見 4件</p> <p>受診時のスタッフの対応等に対する意見 4件</p> <p>スタッフの受診対応に対するお礼 2件</p> <p>待ち時間の短縮に対する要望 4件</p> <p>診療の呼び出しの順番に対する意見 2件</p> <p>医師の増員等に対する要望 2件</p>
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間の短縮の要望があったが、ゴールデンウィーク、年末年始などの患者数が多く見込まれる場合、医師等の診療スタッフの増員や受診者が診療状況を把握できるように番号案内表示設置するなど受診環境の改善に努めている。 ・診察対応については、お礼がある一方で苦情もあるため、従事スタッフに周知徹底している。 ・スタッフの患者への診察時の対応に関する苦情については、市及び指定管理者が連携のうえ、対応している。また、投薬の処方等医療に関する苦情については、専門性が高いため、原則、指定管理者で対応し、経過状況等の報告を指定管理者より受けている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間については、年末年始等の繁忙期については、診察のスタッフを増員して対応しているが、長時間になる場合があり、患者が診察の状況を把握できるように今年度から受付番号表示の機器を設置し、受診環境の改善に努めた。
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・患者数の増加に伴う診療体制について、柔軟に対応している。 ・診察対応については、改善すべき点などがあれば適宜対応するよう引き続き指導・監督を行う。 	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																																
① 運營業務	<診療業務> <table border="1"> <thead> <tr> <th>診療科</th> <th>診療日</th> <th>診療時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">内科</td> <td>夜間(毎日)</td> <td>午後9時～翌日午前7時</td> </tr> <tr> <td>日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間</td> <td>午前9時～午後6時</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">小児科</td> <td>夜間(毎日)</td> <td>午後9時～午後12時</td> </tr> <tr> <td>日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間</td> <td>午前9時～午後6時</td> </tr> </tbody> </table>		診療科	診療日	診療時間	内科	夜間(毎日)	午後9時～翌日午前7時	日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間	午前9時～午後6時	小児科	夜間(毎日)	午後9時～午後12時	日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間	午前9時～午後6時	同左																			
	診療科	診療日	診療時間																																
	内科	夜間(毎日)	午後9時～翌日午前7時																																
		日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間	午前9時～午後6時																																
小児科	夜間(毎日)	午後9時～午後12時																																	
	日曜、祝日及び12月30日～1月3日昼間	午前9時～午後6時																																	
② 維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・業者委託により日常清掃を実施し、受診時の適切な環境を保持した。 ・業者委託による定期点検や明石市と連携した一斉点検等を実施した。 ・警備業務については、指定管理者より警備業者へ委託し、急病センターに職員等が不在の場合、機械警備を実施している。 ・駐車場の車の出入りについて、安全確保の観点からカーブミラーを設置した。その他必要に応じ、施設改修の修繕を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業者委託により日常清掃を実施し、受診の適切な環境を保持した。 ・業者委託による定期点検や明石市と連携した一斉点検等を実施した。 ・警備業務については、指定管理者より警備業者へ委託し、急病センターに職員等が不在の場合、機械警備を実施している。 ・建物に隣接する側溝の周囲に安全性の確保からフェンスを設置した。 ・嘔吐・下痢等の患者に対する汚物処理の対応としてトイレを改修し、汚物流しを追加設置した。 																																	
③ 自主事業	/																																		
④ その他の業務	/																																		
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																																
① 施設利用状況	<診療状況> ※業務委託期間を含む年間の患者数を計上。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>夜間</th> <th>昼間</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>内科</td> <td>5,062人</td> <td>3,322人</td> <td>8,384人</td> </tr> <tr> <td>小児科</td> <td>5,919人</td> <td>5,272人</td> <td>11,191人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>10,981人</td> <td>8,594人</td> <td>19,575人</td> </tr> </tbody> </table>			夜間	昼間	計	内科	5,062人	3,322人	8,384人	小児科	5,919人	5,272人	11,191人	計	10,981人	8,594人	19,575人	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>夜間</th> <th>昼間</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>内科</td> <td>5,094人</td> <td>3,192人</td> <td>8,286人</td> </tr> <tr> <td>小児科</td> <td>6,301人</td> <td>5,487人</td> <td>11,788人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>11,395人</td> <td>8,679人</td> <td>20,074人</td> </tr> </tbody> </table>		夜間	昼間	計	内科	5,094人	3,192人	8,286人	小児科	6,301人	5,487人	11,788人	計	11,395人	8,679人	20,074人
		夜間	昼間	計																															
内科	5,062人	3,322人	8,384人																																
小児科	5,919人	5,272人	11,191人																																
計	10,981人	8,594人	19,575人																																
	夜間	昼間	計																																
内科	5,094人	3,192人	8,286人																																
小児科	6,301人	5,487人	11,788人																																
計	11,395人	8,679人	20,074人																																
② その他の利用状況	/																																		

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・医師、薬剤師、看護師及び事務職員等による運営委員会を年6回開催し、診療体制の確認や問題点等の協議、検討を実施している。 ・市で年4回開催した運営協議会において、診療体制等の協議を行い、市との連携を図っている。 ・看護師については、ACLS(救命)の講習を受講している。 	同左	
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令に基づき個人情報の適正な管理に必要な措置を講じている。特に個人情報の目的外利用、第三者への提供等を行なうことがないよう、個人情報の適正な管理に必要な措置を講じている。 	同左	
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・公益法人の業務及び財務に関する資料については、医師会本部事務所に据え置き、閲覧に供することとしている。また、文書管理は、事務処理規程を定め、処理方法、保存年限を定め、適正に行っている。 ・公開請求等はない。 	同左	
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応表を作成し、スタッフ間で内容を確認した。 ・消防計画を作成し、消防訓練を実施した。 	同左	
⑤その他			
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・内科・小児科の急病患者的の応急的な診療を行う施設として、平成15年6月より開設された。 ・明石市医師会は、開設当初から業務委託により管理運営業務を実施し、平成18年9月から指定管理者として継続実施している。 ・今年度についても約2万人の受診者の診療を行い、急病センター設置以前の毎日に当番で医療機関が変わる在宅当番医制と比較し、診療場所を定点化したことで、地域住民に対する初期救急医療体制の推進を図っている。 ・待ち時間の短縮について、受診者よりご意見等があるが、ゴールデンウィーク、年末年始及びインフルエンザの流行期など患者が多い繁忙期並びに患者が集中する時間帯では、スタッフを増員し、診療体制を確保している。ただし、上記の体制の場合についても、比較的待ち時間が長くなる場合がある。その理由としては、急病でない受診者が一般の診療所と同じような感覚で受診される場合などがあり、市及び指定管理者が連携のうえ継続して、施設利用についての広報活動の充実を図る必要がある。 以上のことから、診療体制の整備をし、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。 		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果	
①収支状況		・収入実績 258,777千円 【内訳】 指定管理料 203,049千円 業務委託料 86,651千円 H16年度精算金 58,387千円 H18年度精算返還金 △89,310千円	・支出実績 258,777千円 【内訳】 人件費 17,796千円 事務費 10,690千円 管理費 35,140千円 事業費 186,823千円 その他 8,328千円	・収入実績 316,072千円 【内訳】 業務委託料 230,000千円 H15年度精算金 86,072千円	・支出実績 260,976千円 【内訳】 人件費 18,095千円 事務費 11,227千円 管理費 36,634千円 事業費 181,410千円 その他 13,610千円
	②使用料等の収入状況	・使用料収入 174,863千円 ※業務委託期間を含む。使用料は、市の歳入となる。インフルエンザの流行期の開始が遅かったことにより患者数が減少し、昨年度と比較し、使用料は減収となった。		・使用料収入 210,060千円 ※使用料は、市の歳入となる。	
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 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>診療について、事故もなく事業計画どおりに適正に実施されている。全国的な傾向として救急医療が可能な小児科医師が不足し、診療体制の維持が困難な中で、医師の確保に尽力している点は特に高く評価している。</p> <p>収支状況については、適正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問題はない。</p> <p>以上のことから、平成18年度において、指定管理者である「明石市医師会」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、診療業務の向上のため、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>

行政評価委員会の評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	B	<p>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。</p> <p>事業達成度では、運営業務、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。</p> <p>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。</p> <p>以上から総合評価Bとした。なお、この施設が急病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、当委員会が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。</p>
事業達成度	B	
収支状況	B	

(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)

指定管理業務評価シート

施設名	明石市立休日歯科急病センター 兼障害者等歯科診療所
所管課	保険・健康部 健康推進課(総合福祉センター)

1 指定管理者

		平成18年度	平成17年度(前年度)
	①指定管理者	社団法人 明石市歯科医師会	委託(明石市歯科医師会)
	②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
	③管理体制	【休日歯科診療】 ・歯科医師1～3名、歯科衛生士2～5名、事務員1名 【障害歯科診療】 ・歯科医師3名、歯科衛生士4名、看護師1名、事務員1名 ＊正職員2名(歯科衛生士、事務員)、その他はパート等	【休日歯科診療】 ・歯科医師1～3名、歯科衛生士2～5名、 歯科助手1名 【障害歯科診療】 ・歯科医師3名、歯科衛生士4名、看護師1 名、事務員1名 ＊正職員1名(歯科衛生士)、他はパート等

2 顧客満足度

		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
	①アンケート調査の実施状況	・アンケートは、特には実施していないが、窓口に「ご意見箱」を設置し、利用者に意見がある場合に記入していただくようにしている。	・特になし
	②アンケート調査の結果	/	/
	③利用者からの主な苦情とその対応等	・これまでのところ、ご意見箱への投函はない。	・市政意見箱へ、診療所でのレントゲン撮影写真のかかりつけ医への引継ぎについて意見があり明石市より回答済み
所管課コメント		・特に利用者からの苦情もなく、適正に運営されている。	

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
① 運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 【休日歯科診療】 ・日曜・祝日及び年末年始(71日) 午前10時～午後2時まで 【障害歯科診療】 ・毎週水・木曜(休日歯科診療と重なる場合は休日を優先) 午後1時～4時 	<ul style="list-style-type: none"> 【休日歯科診療】 ・日曜・祝日及び年末年始(71日) 午前10時～午後2時まで 【障害歯科診療】 ・毎週水・木曜(休日歯科診療と重なる場合は休日を優先) 午後1時～4時 	
② 維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・診療機器の維持管理について、歯科衛生士等が診察前および終了時に使用機器等の点検を行い不備があれば専門業者に連絡し、受診者が安全かつ快適に受診できるよう努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・診療機器の維持管理について、歯科衛生士等が診察前および終了時に使用機器等の点検を行い不備があれば専門業者に連絡し、受診者が安全かつ快適に受診できるよう努めた。 	
③ 自主事業	/	/	
④ その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者(児)電話歯科相談： 月曜～金曜 午前10時～12時、午後1時～4時 ・歯科相談： 毎週火曜日 午後1時～2時30分 	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者(児)電話歯科相談： 月曜～金曜 午前10時～12時、午後1時～4時 ・歯科相談： 毎週火曜日 午後1時～2時30分 	
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
① 施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 【休日歯科診療】 810人(71日) 【障害歯科診療】 1,190人(96日) 	<ul style="list-style-type: none"> 【休日歯科診療】 771人(71日) 【障害歯科診療】 1,151人(96日) 	
② その他の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者(児)電話歯科相談 148件 ・歯科相談 21件 	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者(児)電話歯科相談 143件 ・歯科相談 17件 	

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	・医療事故対策として、日常業務の中で研鑽に努めるほか、執務医、歯科衛生士等に7月22日講演会、9月10日、3月11日に実務研修等を実施した。	・医療事故対策として、日常業務の中で研鑽に努めるほか、執務医、歯科衛生士等に4月9日、3月19日に研修等を実施した。	
②個人情報保護の対応状況	・医療関係法令においても個人情報保護に関する規定があり、従前から適正な取扱が行われている。	・医療関係法令においても個人情報保護に関する規定があり、従前から適正な取扱が行われている。	
③情報公開の実施状況	・適切な情報管理に努めている。公開請求等はない。	・適切な情報管理に努めている。公開請求等はない。	
④緊急時等への対応状況	・診察時の緊急時対応表を作成し、5月の運営委員会で伝達。診療所内で執務医、職員等で確認した。	・診察時の緊急時対応表を作成し、5月の運営委員会で伝達。診療所内で執務医、職員等で確認した。 ・福祉センターと合同で消防訓練等を実施した。	
⑤その他	・障害者等歯科診療に関するパンフレットを作成し、市立幼・小・中・養護学校、作業所に配布し、PRに努めた。	・特になし	
所管課コメント	・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おり、特に障害者等診療に関するパンフレットを作成し、PRに努めた結果、障害者歯科診療の利用者が昨年度より増加している点は高く評価される。		

4 収支状況

		平成18年度実績		平成17年度(前年度)実施結果
①収支状況	【休日歯科診療】	・収入実績 10,738千円 指定管理料 11,000千円 精算返還金 △262千円	【休日歯科診療】	・支出実績 10,738千円 人件費 7,870千円 事務費 62千円 管理費 1,012千円 事業費 1,656千円 その他 138千円
	【障害歯科診療】	・収入実績 32,308千円 指定管理料 33,000千円 精算返還金 △692千円	【障害歯科診療】	・支出実績 32,308千円 人件費 25,655千円 事務費 206千円 管理費 809千円 事業費 5,451千円 その他 187千円
②使用料等の収入状況	・使用料収入 18,269千円 参考 内訳 休日歯科 7,281千円 障害歯科10,988千円 * 使用料は、市の歳入となる。		・使用料収入 19,757千円 参考 内訳 休日歯科 7,571千円 障害歯科12,186千円	
所管課コメント	・収支状況については、指定管理料の範囲で運営されており、適正に処理されている。			

5 総合評価

所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント	<p>休日歯科、障害歯科ともに事故や利用者からの苦情もなく事業計画どおりに適正に実施されている。特に、広報活動や職員研修について、積極的な取り組みがなされている点は高く評価される。</p> <p>また、適正な収支状況であると認められ、個人情報保護等安全面でも特に問題はない。</p> <p>以上のことから、平成18年度において指定管理者である「明石市歯科医師会」による適正な管理運営がなされていると判断する。</p>

行政評価委員会の評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	B	<p>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。</p> <p>事業達成度では、運営業務、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。</p> <p>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。</p> <p>以上から総合評価Bとした。</p>
事業達成度	B	
収支状況	B	

(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)

指定管理業務評価シート

施設名	明石市立産業交流センター 明石市立勤労福祉会館 明石市立中高年齢労働者福祉センター（以下「サンライフ明石」という。）
所管課	産業振興部商工労政課

1 指定管理者

	平成18年度	平成17年度(前年度)
①指定管理者	財団法人明石市産業振興財団（以下「財団」という。）	産業交流センター委託（明石市産業振興財団）。 勤労福祉会館は市の直営。 サンライフ明石は委託（明石市都市施設公社）。
②事業期間	平成18年4月1日～平成19年3月31日	/
③管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・市からの派遣職員6人 ・嘱託職員6人 ・臨時事務員7人 ・臨時体育指導員3人 ・合計22人 	<ul style="list-style-type: none"> ・市からの派遣職員9人 ・嘱託職員9人 ・臨時事務員5人 ・臨時体育指導員3人 ・合計26人

2 顧客満足度

	平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																												
①アンケート調査の実施状況	<p><来館者アンケート></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成18年9月1日～15日 ・対象 各施設の入場者（一般利用者） ・質問項目 施設の満足度、職員の対応、今後の利用意向等 ・回答数 454 	未実施																												
②アンケート調査の結果	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">設問</th> <th style="width: 15%;">選択肢</th> <th style="width: 15%;">産業交流センター</th> <th style="width: 15%;">勤労福祉会館</th> <th style="width: 15%;">サンライフ明石</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">施設の満足度</td> <td>満 足</td> <td>48%</td> <td>25%</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>普 通</td> <td>52%</td> <td>64%</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">職員の対応</td> <td>満 足</td> <td>54%</td> <td>46%</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>普 通</td> <td>46%</td> <td>46%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>今後の利用意向</td> <td>利用したい</td> <td>85%</td> <td>91%</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>	設問	選択肢	産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石	施設の満足度	満 足	48%	25%	39%	普 通	52%	64%	55%	職員の対応	満 足	54%	46%	33%	普 通	46%	46%	65%	今後の利用意向	利用したい	85%	91%	98%	/
設問	選択肢	産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石																										
施設の満足度	満 足	48%	25%	39%																										
	普 通	52%	64%	55%																										
職員の対応	満 足	54%	46%	33%																										
	普 通	46%	46%	65%																										
今後の利用意向	利用したい	85%	91%	98%																										
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情は特になし。 ・要望として、産業交流センターの駐車場料金値下げの要望があり、値下げ等のサービス改善を行った。 ・勤労福祉会館では、施設の老朽化を指摘する声が、少数ではあるがあった。 	苦情等は特になし。																												
所管課コメント	<p>アンケート結果から、施設の満足度や職員の対応に、満足・普通としている者の割合が各80%を超え、今後「利用したい」と答えた者の割合も85%を超えており、顧客満足度を高い水準で維持していると判断できる。今後とも、顧客満足度を高い水準で維持できるよう引き続き努力が必要である。</p>																													

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																															
①運営業務	<p>【産業交流センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成18年4月1日からの駐車料金値下げ(30分150円→100円)を実施。 ・これに伴う減収分を補うため、駐車場の管理運営を平成19年2月27日から民間会社へ委託。 ・24時間営業、早朝・夜間時間帯の料金値下げ(60分100円時間帯の導入、当日最大800円)を実施。 <p>【勤労福祉会館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館ロビーにBGMを流し、雰囲気を和らげた。 <p>【サンライフ明石】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市立図書館の返却ボックスを設置した。 																																	
	<p>【3施設共通】</p> <p>職員による施設一斉点検の実施。</p> <p>【勤労福祉会館】</p> <p>屋上防水工事、トレーニング機器の修繕を実施。</p> <p>【サンライフ明石】</p> <p>空調機の修繕を実施。</p>	<p>【3施設共通】</p> <p>ワイヤレスマイク等の貸館用の附属設備の更新を実施。</p> <p>【勤労福祉会館】</p> <p>卓球台、貸館用のイスと機の更新を実施。</p>																																
	<p>【産業交流センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5項目23事業(うち自主事業は10事業)を実施。 ・主な事業は、金融・経済セミナー(1月20日実施 44名参加)、ライフプランセミナー(2月17日実施 53名参加) <p>【勤労福祉会館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主な事業は、ヨガ講座(180名参加)、トレーニング講座(91名参加) <p>【サンライフ明石】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主な事業は、保健体操講座(37回実施 延べ2,657名参加)、高齢者体操講座(39回実施 延べ669名参加)、トレーニング講座(173名参加) 	<p>【産業交流センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・9の自主事業を実施。 ・主な事業は、経営者養成セミナー(10月20日実施 4名参加) <p>【勤労福祉会館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主な事業は、トレーニング講座(75名参加) <p>【サンライフ明石】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主な事業は、3級簿記講座(1回実施 延べ14名参加)、トレーニング講座(203名参加)、他に2事業を実施。 																																
	④その他の業務																																	
(2) 施設等の利用状況		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果																															
①施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>産業交流センター</th> <th>勤労福祉会館</th> <th>サンライフ明石</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>稼働率</td> <td>44%</td> <td>57%</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>使用件数</td> <td>4,094件</td> <td>4,460件</td> <td>3,131件</td> </tr> <tr> <td>使用人数</td> <td>168,426人</td> <td>100,250人</td> <td>49,903人</td> </tr> </tbody> </table> <p>(稼働率＝使用件数÷使用可能回数)</p>		産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石	稼働率	44%	57%	67%	使用件数	4,094件	4,460件	3,131件	使用人数	168,426人	100,250人	49,903人	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>産業交流センター</th> <th>勤労福祉会館</th> <th>サンライフ明石</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>稼働率</td> <td>44%</td> <td>55%</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>使用件数</td> <td>4,076件</td> <td>4,294件</td> <td>3,123件</td> </tr> <tr> <td>使用人数</td> <td>202,702人</td> <td>103,852人</td> <td>52,245人</td> </tr> </tbody> </table>		産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石	稼働率	44%	55%	67%	使用件数	4,076件	4,294件	3,123件	使用人数	202,702人	103,852人	52,245人
		産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石																														
稼働率	44%	57%	67%																															
使用件数	4,094件	4,460件	3,131件																															
使用人数	168,426人	100,250人	49,903人																															
	産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石																															
稼働率	44%	55%	67%																															
使用件数	4,076件	4,294件	3,123件																															
使用人数	202,702人	103,852人	52,245人																															
②その他の利用状況																																		

(3) その他		平成18年度実績	平成17年度(前年度)実施結果
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・新規採用職員研修(平成18年3月 新年度体制に向けた準備のため) ・市民救命士講習、AED取扱講習への参加(平成18年5月) 		
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・日常業務の中で、個人情報の取扱について、職員の守秘義務を徹底した。 		
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・財団のホームページをリニューアルし、寄付行為、計算書類などを公開した。 		
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・安全点検リストや危機管理マニュアルを作成するとともに、毎月1回、これらのリストやマニュアルに基づき安全点検を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全点検リストに基づき、月1回の安全点検を実施。 	
⑤その他	<ul style="list-style-type: none"> ・産業交流センターでは、設立当初の目的を果たしたと判断し、OARoomを「子育て支援センターおおくぼ」に改装し、平成19年3月1日からオープンした。 		
所管課コメント	<p>各館の管理運営については、ほぼ事業計画どおり、適正な運営や維持管理及び自主事業が行われている。特に財団の設立目的である「産・官・学」の連携による「発明・特許相談」や「大学・高専の公開講座」など、新規事業の実施は高く評価できる。</p> <p>また、使用件数が増加している点も評価できる。反面、使用人数が平成17年度に比べ減少しているが、この理由は、申請書に基づくカウントから実態調査に基づくカウントに変更したことがあげられる。</p> <p>今後は、広報活動の充実や利用者アンケートの年間実施、企業訪問の更なる強化などにより、利用者ニーズにより合致した対策を施し、使用人数の拡大に努める必要がある。</p>		

4 収支状況

		平成18年度実績					平成17年度(前年度)実施結果			
①収支状況	(単位:千円)							(単位:千円)		
	項目等	3施設 合計	産業交流 センター	勤労福祉 会館	サンライフ 明石	項目	金額			
	収入実績	246,592	146,869	54,373	45,350	使用料収入(貸館等)	77,157			
	うち指定管理料	172,030	90,422	44,675	36,933	次年度分使用料	▲10,812			
	うち精算返還金(指定管理料)	▲7,141	▲1,907	▲3,763	▲1,471	正味使用料収入	66,345			
	うち自主事業	3,911	2,060	232	1,619	市が支出した管理運営事業費(委託料等)	251,478			
	支出実績	239,205	142,761	52,833	43,611	<p>平成17年度中に市へ入金された次年度分使用料(平成18年4月以降の使用申込に対する使用料)は、平成18年4月に償還金として指定管理者へ返還している。</p>				
	うち人件費	107,575	66,371	17,318	23,886					
	収支	7,387	4,108	1,540	1,739					
②使用料等の収入状況	(単位:千円)									
		3施設 合計	産業交流センター		勤労福祉 会館	サンライフ 明石	<p>産業交流センターでは、駐車料金を値下げしたため、駐車場使用料収入が減少した。</p>			
			うち貸館 部分	うち駐車場 部分						
	H18年度	75,804	54,950	45,966	8,984	12,876				7,978
	H17年度	66,345	47,408	36,487	10,921	12,536				6,401
増減	9,459	7,542	9,479	▲1,937	340	1,577				
所管課コメント	<p>・収支状況については、指定管理料等の市からの収入が減少している中、各施設ともプラスとなっており、適正に処理されている。</p> <p>・各施設の使用料についても、増収となっており、適正に処理されている。</p> <p>【産業交流センターについての特記事項】</p> <p>駐車料金の値下げに伴う減収があるが、貸館収入は前年を上回り、結果的に増収となっている。なお、駐車場収入については、平成19年2月に締結した民間会社との委託契約により、以後毎月100万円の収入を確保しており、安定収入という点で評価できる。</p>									

5 総合評価

		所管課の評価(第1次評価)	
所管課コメント		<p>顧客満足度では、利用者アンケートにおいて、概ね良好な結果が得られている。</p> <p>事業達成度では、自主事業数や利用件数が昨年度を上回り、概ね事業計画どおり適正に実施されている。</p> <p>職員研修の実施、個人情報保護や安全面での対応なども適正に実施されている。</p> <p>事業収支の面もプラスであり、適正に処理されている。</p> <p>以上から、平成18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>市の責任において適正かつ必要な指導、監督に努め、一層の使用人数のアップ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の強化を求めていく。</p>	

行政評価委員会の評価(第2次評価)		
項目別評価	総合評価	
顧客満足度	B	<p>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と認められる。</p> <p>事業達成度では、運営業務、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はまではいえない。</p> <p>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。</p> <p>以上から総合評価Bとした。</p>
事業達成度	B	
収支状況	B	

(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)