

平成19年度明石市行政評価結果の反映状況について

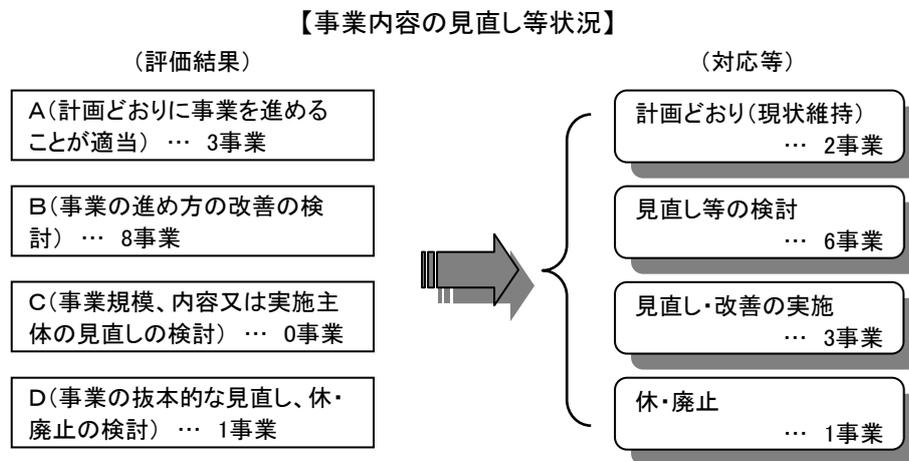
平成19年度に実施した行政評価結果を踏まえた事務事業等の見直し・改善及び予算編成などへの反映状況は次のとおりである。（※平成20年3月現在）

1 事務事業評価

(1) 事業内容の見直し等

平成19年度において明石市行政評価委員会による外部評価を実施した結果、見直し等の検討の必要性があると判断された事業（総合評価B・D）は、12の事務事業評価対象事業中、9事業であった。

これら9事業のうち、何らかの見直し等に向け検討を行うとしたものは5事業で、見直し・改善を実施した事業（一部見直し・改善を含む）は3事業、廃止とした事業は1事業である。このほか、総合評価A（計画どおりに事業を進めることが適当）と判断されたものの、さらなる事務事業の改善に向け見直し等を検討するとしたものが1事業あった。（別紙1参照）



(2) 事業内容の見直し等による事業費の削減

見直し等の検討の必要性があると判断された9事業（総合評価B・D）のうち、評価結果を踏まえ事業内容の見直し等を実施したことにより、平成19年度当初予算における事業費と比較して平成20年度当初予算額を削減した事業は3事業で、その削減額は合計で約2億1,000万円となった。

【事業内容の見直し等による事業費の削減】

事務事業名	所管課名	削減額	事業費削減の概要
福祉医療実施協力事業	福祉部 高年福祉課	約35,000千円	福祉医療実施協力事業の廃止に伴う事業費の削減
総合福祉センター管理運営事業	保険・健康部 健康推進課	約3,000千円	指定管理者制度の導入による事業費の削減
焼却施設運営事業	環境部 明石クリーンセンター	約172,000千円	焼却施設管理業務を包括的民間委託することによる事業費の削減
計		約210,000千円	

2 指定管理業務評価

○ 業務改善の取り組み

平成19年度において同委員会による外部評価を実施した結果、12の指定管理業務中、改善指導等の必要があると判断された業務（総合評価C）は無かったことから、全ての施設において事業計画などに定められたとおり業務が行われていることが確認されたものの、3つの業務については、改善を求める附帯意見が付された。

これら改善の指摘をされた3業務のうち、すでに2業務が改善済みで、取り組み中のものが1業務である。（別紙2参照）

平成19年度明石市行政評価結果を踏まえた対応等一覧(事務事業評価)

【別紙1】

(平成20年3月現在)

整理番号	事務事業名	所管課名	行政評価委員会の外部評価		左記評価結果を踏まえた所管課による今後の対応等						
			総合評価	コメント	(計画どおり 現状維持)	見直し等の 検討	見直し・改善 の実施	休・廃止	左記の内容等	実施年度	
1	広報紙発行事業	政策部 広報課	B	事業の進め方の改善の検討	インターネットの普及に伴い、情報提供の方法としてホームページなどによる代替も考えられるが、市民と市政を結ぶ紙ベースでの情報媒体として、広報紙の必要性は十分にありと認められる。また、市政の取り組みに関する情報などを市民に伝達する事業であり、市が実施すべきである。 次に、印刷費などの経費節減に努め、ある程度効率的な事業の進め方ができていると認められるが、編集作業を外部委託するなどさらに効率化を図るべきである。今後は、アンケート調査を実施することにより、市民(読者)ニーズの把握に努め、広報の質の向上に取り組むとともに、調査結果を活用した「満足度」などを成果指標に設定することが望ましい。 なお、ホームページ・テレビなど様々な広報媒体がある中ででの広報紙のあり方を再検討することも必要である。		●			「広報あかし」は、そのあり方を含め広報と関わりの深い専門家や市民にも検討に参画してもらい、平成16年度に大幅なリニューアル(増ページによる「情報量の増」、レイアウトの見直し、市政情報の集約など)を行いました。さらに平成19年度には、増ページ(15日号 4P→8P)を行い、特集を増やすなど、その充実を図っているところです。 今後も、庁内広報委員会などを活用しながら、外部委託などによる編集作業の効率化やアンケート調査による市民ニーズの把握方法などを検討し、市民に満足してもらえるような広報紙づくりを目指していきたいと考えています。	平成19年度 ～(見直し 等の検討)
2	電子計算処理システム管理運営事業	総務部 情報管理課	A	計画どおりに事業を進めることが適当	現代では、電算処理システムの活用による行政事務の効率化・迅速化が不可欠であり、事業の必要性は高い。また、内部事務事業であることから市が実施すべき事業である。 次に、当該事務は行政事務の効率化・迅速化や市民サービスの向上を図るといった事業目的を達成するには有効な手段と認められ、経費節減の取り組みにより、同規模の他都市と比べて事業費が抑えられていることは評価でき、効率性が認められる。 なお、今後も事業の実施にあたってはより一層の効率化を進め、常にコスト意識を持つという観点から各々の業務における処理費用(単価)や費用対効果などを把握するよう努めることが望まれる。	●				事業の実施にあたっては、今後とも機器の性能向上に伴っての機器構成の見直し、機器の再リースなどの工夫により経費の削減を図り、事務の効率化・簡素化に努めるとともに、軽自動車税のコンビニ収納など住民サービスの向上を図ります。 また、大型汎用コンピュータのシステム運用については、アウトソーシングの拡大、機器調達の適正化や投資効率、業務効率、住民サービスを考え、オープン化なども視野に入れた最適なシステム構築に努めるなど、常にコスト意識を持ちながら事業の適正な執行を行います。なお、処理費用(単価)及び費用対効果の把握については現状では困難ではありますが、本事業の必要性、経費など市民への説明資料を作成するなど市民への説明責任を果たしていきたいと考えています。	平成19年度 ～(システム の最適化 等の検討)

平成19年度明石市行政評価結果を踏まえた対応等一覧(事務事業評価)

【別紙1】

(平成20年3月現在)

整理番号	事務事業名	所管課名	行政評価委員会の外部評価		左記評価結果を踏まえた所管課による今後の対応等					
			総合評価	コメント	(計画どおり)(現状維持)	見直し等の検討	見直し・改善の実施	休・廃止	左記の内容等	実施年度
3	車両管理事業	財務部 管財課	B	事業の進め方の改善の検討 公用車は、迅速かつ効率的な行政サービスなどを提供するうえで、職員の「足」として欠かせないものであり、その車両を総合的に管理しているこの事業は必要性が認められる。また、この事業は内部事務事業であり、市が実施すべきである。 次に、公用車両をリース・タクシーなどに代替した場合の経費比較を行い、コスト意識をもって事業に取り組んでいる姿勢は評価できる一方で、集中管理車両の予約を取ることが困難となっている状況では、効率的な運用ができていないと認められず、車両を一元管理しているメリットが活かされていない。車両の利用状況を分析し、利用する課のニーズを把握した運用に努めるとともに、予約システムなどの改善が必要である。 なお、マイクロバスの運用については、緊急対応の頻度を考慮し、外部委託への切り替えも視野に入れて検討することが望ましい。また、当該事業の成立経緯を見るに、経費削減の効を焦る余り、現状において弊害(必要車両数確保の未達の可能性)と思わしきものが認められるので、今後はこのようなことのないよう、実情に即した施策が求められる。			●		軽自動車などの通常の行政事務の用に供する自動車については、管財課所管の貸出車両(集中管理車両)を利用する課の利用目的やニーズの把握に努め、効率的な運用が図れるよう調整を行います。 各課が個々に所管している車両についても、使用頻度などが一定の基準を満たしているか等、その必要性を再度検討することで、必要な車両台数の見直しを行います。さらに、管財課において管理する(集中管理車両とする)ことも検討します。なお、予約システムに関してはすでに改善を実施したところです。 また、マイクロバスの運行については、現段階での外部委託は検討していませんが、配置している職員を、マイクロバス以外の車両(小型乗用車)の運転業務に従事させることにより、車両全体の運行の効率化に努めています。今後において、退職その他の理由により自動車運転手に欠員が発生した場合には、民間業者からの派遣による当該業務の実施等を検討します。	平成19年度～
4	コミュニティ活動推進事業	コミュニティ推進部 コミュニティ推進室	B	事業の進め方の改善の検討 地域社会の核となる自治会などコミュニティ推進組織を育成するとともに、その活動を支援することは活性化を図る観点から必要であり、また、コミュニティの活動推進は、住民に最も身近な自治体である市が率先して実施すべきであると考えられる。 しかしながら、自治会等に関する事業のうち、委託事業の主たる内容が市の文書等の配布となっており、主体的な自治活動を推進するといった事業の目的に合致していないため、その有効性を余り認めることができない。目的に見合う事業内容に改めるべきである。 (財)明石コミュニティー創造協会への運営補助についても、同協会の現在の活動内容が音楽関係の事業に特化しているため、現在の活動内容に見合った所管部課の事業として予算措置するなどの検討を進める必要がある。			●		市では、市民と市が役割分担しながら協働のまちづくりを推進しており、明石市における自治会等に関する規則第5条に規定する自治会委託事務もその一環です。その主となる「市広報文書の配布」については、行政情報の提供事務を自治会が担っているものであり、あわせて、自治会員相互の配布作業を通じたコミュニティづくりにも寄与しており、コミュニティ活動推進に有効なものと考えています。 また、創造協会への運営補助については、公益法人制度改革関係法の平成20年12月施行を視野に入れて、法人の見直しを行うことになっており、これに合わせて所管部を含めた運営補助のあり方を検討します。	平成21年度～(創造協会のあり方の見直し検討)
5	福祉医療実施協力事業	福祉部 高年福祉課	D	事業の抜本的な見直し、休・廃止の検討 県市の福祉医療制度の実施に当たり、制度発足時には両医師会の協力を仰ぎ、その協力に対して協力金を支払っていたものであるが、その後、各種福祉医療制度の拡充・発展の中で、今日では、福祉医療制度が社会的に根づいてきており、各種福祉医療が受診の促進につながっていることから医療機関にもメリットがあると考えられ、あえて協力金を支給する必要性は認められない。 次に、事務処理に関する負担は各医療機関において生じるもので、その負担度合いも受診者数によって異なるが、協力金が個々の医療機関でなく、それらが属する両医師会に対して、1医療機関当たり定額で支給されており、算定根拠としても不明確であることから、目的に対する手段としての有効性も認めがたい。 なお、同様な制度を持つ近隣市においても制度の見直し実施されてきており、調査の上、明石市においても代替案の検討も含めた見直しが必要である。				●	福祉医療実施協力事業を廃止します。	平成20年度

平成19年度明石市行政評価結果を踏まえた対応等一覧(事務事業評価)

【別紙1】

(平成20年3月現在)

整理番号	事務事業名	所管課名	行政評価委員会の外部評価		左記評価結果を踏まえた所管課による今後の対応等						
			総合評価	コメント	(計画どおり) 現状維持)	見直し等の 検討	見直し・改善 の実施	休・廃止	左記の内容等	実施年度	
6	総合福祉センター管理運営事業	保険・健康部健康推進課	B	事業の進め方の改善の検討	市が所有している公の施設の管理運営事業であることから事業の必要性もあり、また、市が事業を実施すべきである。 次に、効率性の観点から、指定管理者制度の導入等により維持管理に係る経費削減の余地があると考えられるため、保健・福祉など幅広い分野の各種事業を住民に提供する複合的な施設ではあるが、効率的な運営を進めるため同制度の導入等を検討するべきである。			●		指定管理者制度を導入します。	平成20年度
7	焼却施設運営事業	環境部明石クリーンセンター	B	事業の進め方の改善の検討	可燃ごみの焼却は公共性の高い事業であり、公的関与が必要な事業であると認められる。また、法律上、一般廃棄物の処理は市の責務となっており、市がこの事業を実施すべきである。 次に、夜間の運転管理などの業務を外部へ委託しているが、さらに包括的民間委託など外部委託を進めることにより、維持管理費用を抑制することができると考えられることから、効率性については余り認められない。ただし、余熱を利用した発電により施設内の電力をまかない、加えて余剰電力を売電するなど経営の効率化を図るとともに、環境にも配慮している点は評価できる。 今後とも効率的な運用に努めることが必要である。			●		焼却施設の運転管理を平日昼間を含めた全面委託とし、併せて、関連する業務を集約し包括的民間委託することにより、経費縮減を図ります。	平成20年度
8	TMO支援事業	産業振興部商工労政課	B	事業の進め方の改善の検討	阪神淡路大震災の影響などから再開発ビル(アスピア明石)の核テナント候補が撤退し、保留床の売却先の目途がたなくなったため、市街地再開発組合への支援策の一環として保留床を明石地域振興開発㈱に駐車場として取得させた。その駐車場事業における収支を均衡させるための政策的な事業であることから、事業の必要性を認めざるを得ない。また、同様に市が実施せざるを得ない。なお、この事業については、市の経営上の問題でもあり政策的な判断も含めた抜本的な議論が必要である。 次に、当初から支援先である同社の駐車場事業における不採算性の問題があるにせよ、補助金の交付に加えて駐車場事業の収入増につながるその他の支援方法があると考えられるため、効率性はあまり認められない。なお、市の指導のもと同社における経営改善努力は一定の評価ができる。 今後は、市の補助金交付額を削減するため、駐車場の稼働率を高めるなど事業収支の改善に向け、同社から経営改善計画の提出を求め、積極的に同社を指導することが必要である。		●			この事業の必要性に関しては、市内関係部課と協議等を行う中で今後の事業のあり方を含め議論していきたいと考えています。 明石地域振興開発㈱に対して、収益増加策及び経費削減を目指した駐車場事業の収支改善策を盛り込んだ中期経営計画(平成20年度～平成24年度)を作成するよう指示しており、提出された同計画を精査し事業収支の改善に向け同社を指導するとともに、適切な支援方法についても検討します。	平成19年度～(見直し等の検討)

平成19年度明石市行政評価結果を踏まえた対応等一覧(事務事業評価)

【別紙1】

(平成20年3月現在)

整理番号	事務事業名	所管課名	行政評価委員会の外部評価		左記評価結果を踏まえた所管課による今後の対応等						
			総合評価	コメント	(計画どおり 現状維持)	見直し等の 検討	見直し・改善 の実施	休・廃止	左記の内容等	実施年度	
9	道路維持管理事業	土木部 道路管理課	A	計画どおりに事業を進めることが 適当	市道の管理は法律により市が行うこととされており、また、道路施設の安全確保のための維持管理は公共性が高く、事業の必要性は認められる。また、この事業は道路管理者である市が実施すべきである。 次に、市民等からの通報や市のパトロールで発見された異常箇所を即時に補修するなど道路安全の確保に対して、効果的な業務を実施していると認められる。加えて、道路安全モニター制度の創設により、道路の危険箇所に関する情報収集を行うなど市民の協力を得る仕組みづくりも評価できる。今後は、有償化の検討も含めてモニター制度を充実させるなど、よりきめ細かい市民等からの通報システムの構築に向けて検討を進めることが望ましい。 なお、年に数件程度の損害賠償事故が発生していることから、「事故ゼロ」に向けた努力を期待したい。		●			モニター制度の有償化に関しては、行政評価委員会の際にも述べたように、モニター制度は、市民の自発的な行動による道路の危険箇所の発見・通報というボランティア活動を原則としているので、有償化には馴染まないと考えますが、他都市の事例等も調査の上、再検討します。 道路モニターだけでなく、自治会などからの通報システムを検討し、よりきめ細かい安全管理体制を構築していきます。 損害賠償事故発生を「ゼロ」にする取り組みについては、道路安全モニターや市民からの通報のみに頼ることなく、道路管理者として自ら道路パトロールや施設点検を通じて、より一層の安全性向上に努めていきます。	平成19年度 ～(見直し 等の検討)
10	公園維持管理事業	都市整備部 公園課	B	事業の進め 方の改善の 検討	公の施設の維持管理事業であるため事業の必要性は認められる。また、この事業は公園の管理者である市が実施すべきである。 次に、個々の公園の維持管理に要する費用が明確でなく、また、遊具など公園施設の補修改善の要否を判断するための明確な基準が見受けられず、効率的な維持管理ができていないことから、効率性は余り認められない。維持管理に係るコストの把握や補修基準づくりが必要で、施設の安全性を測定する指標として、事故発生件数なども把握しておくべきである。		●			19年度後半から稼働させている公園台帳システムに施設管理システム(公園内施設および遊具等)、保守点検管理システム(保守点検内容・費用・写真などを管理し保守費用を把握する)、電気・水道施設管理システムなどを補強します。これにより、公園課で所管している一つ一つの公園等の経費を把握するとともに、維持管理計画の適切な管理が可能となります。あわせて、公園の施設等を補修する際、その優先順序を決定するうえでの目安となる補修基準づくりも検討したいと考えています。 また、情報を得た事故発生状況を同システムとリンクさせ、事故発生件数やそれらの内容・原因などを的確に把握することにより、再発防止に生かします。	平成20～21 年度(見直し 等の検討)
11	みんなで子供の安全を守る運動事業	教育委員会 事務局 社会教育室 青少年対策課	B	事業の進め 方の改善の 検討	子どもの安全を見守ることは社会にとって欠かせないものであり、事業の必要性は高いが、それは本来地域の役割であり、また、犯罪防止の観点においては警察の役割も大きいことから、必ずしも市が実施すべきとはいえない。 次に、有効性に関して、被害発生件数が減少していることから一定の成果(抑止効果)は見られるものの、投入した多額の事業費に対する効果は必ずしも高いとはいえない。費用対効果の観点から警備員を配置する業務委託の経費節減に向けた見直しが必要と考えられる。 なお、小学校などへの警備員の配置は「地域の子どもは地域で守る」方法が確立されるまでの間の橋渡しとし、「スクール・ガード」や「子ども110番の家」などのように地域が主体となったそれに替わる方法を検討すべ		●			学校警備員配置事業については、より効率的な配置を検討する必要がありますが、そのためには、子どもの安全が脅かされることのないよう地域全体での見守り体制の整備が重要です。 警備員配置の見直しについては、保護者や地域住民による防犯体制の整備、地域、学校、及び警察等関係機関との連携、市の関与のあり方など、子供の安全対策全体の検証を行うなかで慎重に検討していきたいと考えています。	平成20年度 (見直し等 の検討)

平成19年度明石市行政評価結果を踏まえた対応等一覧(事務事業評価)

【別紙1】

(平成20年3月現在)

整理番号	事務事業名	所管課名	行政評価委員会の外部評価		左記評価結果を踏まえた所管課による今後の対応等						
			総合評価	コメント	(計画どおり 現状維持)	見直し等の 検討	見直し・改善 の実施	休・廃止	左記の内容等	実施年度	
12	消防団活動事業	消防本部 総務課	A	計画どおりに事業を進めることが 適当	地域住民の安全を守る消防団活動事業の重要性は高く、必要不可欠な事業であることから、事業の必要性は認められる。また、消防事務は法律により市が実施しなければならない。 次に、事業の効果を表す明確な指標はないものの、消火や地震災害、風水害に対するこれまでの消防団の活動は一定の評価ができ、その有効性は認められる。 なお、適切な成果指標の設定に努められたい。	●				消防団は、正業を持ちながらも「自らの地域は自らで守る」という精神に則り、昼夜を分かたず各種災害に立ち向かっています。このような消防団活動事業については、大規模災害時における大量動員力の確保が最も重要な要素の一つであることや、全国的に、少子高齢化やサラリーマン化などによる、団員数の減少傾向が続いていることから、明石市においても今後、総務省消防庁の指導に基づき、団員確保のための各種の方策を実施すべく検討する必要があります。従って、現時点で最も適切な成果指標として団員数の確保をあげています。 また、消防団は、当然のことながら水火災等の発生数(規模・状況)に比例して出動しており、このような地域災害及び大規模災害への対応という消防団活動の性質上、一般的な事業目的の成果指標を設定することは困難であると考えています。	-
計					2	6	3	1			

※「見直し・改善の実施」欄には、事業内容の一部を見直し・改善したものを含む

平成19年度明石市行政評価結果を踏まえた対応等一覧(指定管理業務評価)

【別紙2】

(平成20年3月現在)

整理番号	施設名	指定管理者名	所管課名	行政評価委員会の外部評価		左記評価結果(改善指摘事項)を踏まえた指定管理者による対応等			実施年度	所管課のコメント	
				総合評価	コメント	未改善	改善に取組み中	改善済			左記の内容等
1	大蔵海岸海峽広場・大蔵海岸駐車場・大蔵海岸公園	㈱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	<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、運営業務、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、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>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>			●	<p>広報活動においては、大蔵海岸施設の主な催事や情報を発信する大蔵海岸インフォメーションを神戸新聞明石版に毎月掲載することに加え、海水浴場開設期間には、神戸新聞通し版(全県版)やラジオ関西を使い海水浴場情報を発信しました。また、大蔵海岸公園管理事務所のホームページを作成し、インターネットに掲載することにより兵庫県下をはじめ、広域への広報宣伝活動を積極的に行いました。</p> <p>集客イベントにおいては、反復利用できる魅力ある施設になるように一過性の催事も定期開催できる継続可能なイベントを中心に計画するとともに、社会的意義のあるイベントや健康をテーマにしたイベントなどを含め、利用者増に向けた自主事業を実施しました。</p> <p>その結果、大蔵海岸海水浴場における利用者数は、平成18年度(48,000人)に比べ27,000人増加(前年比56%増)となりました。今後とも、大蔵海岸施設の広報活動を推進し、最適な自主事業を実施しながらリピーターの獲得に向け取り組んで参ります。</p>	平成19年度	左記の内容を指定管理者から提出された業務改善報告により確認しました。今後も引き続き、利用者の満足度及び利用率の向上が図れるよう、指導、監督に努めます。
2	明石駅前立体駐車場	MHIジェネラルサービス・三菱重工パークグループ	土木部交通政策室放置自転車対策課	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、運営業務、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>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>			●	<p>1. アンケート回収目標数(前回実績 定期利用者7 一般利用者48)を100以上とするために、アンケート実施をPRするポスター等を駐車場内に掲示し、アンケート回答協力者を増やす努力をします。(回収率85%を95%以上にアップさせる)</p> <p>2. さらに上記に加え、利用者のご意見をより広く把握する為、アンケート用紙に明石駅前立体駐車場のホームページURLを記載します。(明石市役所ホームページとも既にリンク済)</p> <p>3. 平成20年4月1日から予定されている料金改定等の前後2回のアンケート調査を実施します。改定前に行うアンケートについては料金改定等の事前PRともなるよう、調査項目を工夫します。</p>	平成19年度～20年度	指定管理者からの報告書により、アンケート調査に関する業務改善策を左記のとおり確認しました。 また、適切なアンケート調査の実施について、指定管理者に対し指導を徹底しました。
3	明石海浜公園・魚住北公園	㈱サンアミニティ	都市整備部公園課	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、回答数の少なから必ずしも実態を表しているとはまで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>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>			●	<p>利用者一人一人に利用者アンケート調査用紙を手渡しするとともに、回収に協力していただけるようスタッフから積極的に声をかけるするなど調査用紙の回収に努めた結果、平成19年12月19日現在の回答数は78件(前回の回答数59件)で、平成18年度(1年間)と比較して32%増加しました。今後は各教室・大会等でも調査用紙を手渡しし回答数を増やすとともに、ご意見に対して迅速に対応し顧客満足度を高めたいと考えています。</p>	平成19年度	アンケート調査の実施状況を現地でチェックするとともに、指定管理者からの報告書及びアンケート調査用紙により、調査結果を左記のとおり確認しました。 また、適切なアンケート調査の実施について、さらに利用者の協力を得ながらより多くの意見を聞き、利用者サービスの向上に努めるよう指定管理者に対し指導を徹底しました。

※「行政評価委員会の外部評価」における「コメント」欄の下線部が改善指摘事項