

## 平成21年度明石市行政評価結果の反映状況について

平成21年度に実施した明石市行政評価委員会による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22年3月現在)

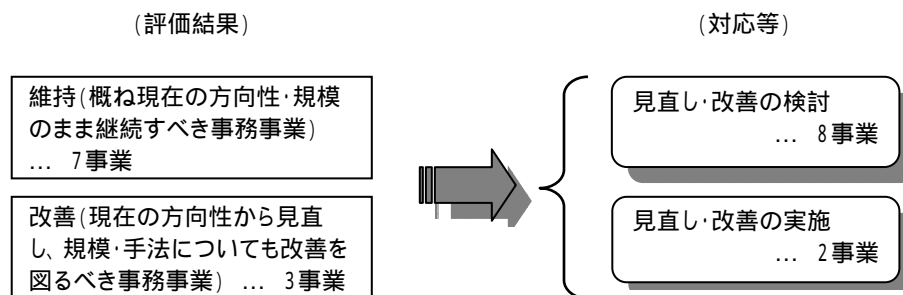
### 1 事務事業評価 (詳細は別紙1参照)

#### (1) 事業内容の見直し等

平成21年度は、市の内部評価である事務事業の総点検の結果、総合評価が「拡充」又は「維持」となった事業から10事業を選定し実施した。その結果、総合評価が維持(概ね現在の方向性・規模のまま継続すべき事務事業)が7事業、改善(現在の方向性から見直し、規模・手法についても改善を図るべき事務事業)が3事業で、拡充、縮小、休廃止となった事業はなかった。

この評価を受けて、何らかの見直し・改善に向け検討を行うとしたものは8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2事業である。

#### 【事業内容の見直し等状況】



#### (2) 対象事業の事業費の増減

対象事業の平成22年度当初予算における事業費の増減(前年度比)は、4事業で合計34,542千円の削減となった一方、6事業で56,163千円の増加となり、差引で21,621千円の増加となった。

### 2 指定管理業務評価 (詳細は別紙2参照)

#### ○ 業務改善の取り組み

平成21年度において、同委員会による外部評価を平成20年度指定管理者制度導入した明石市立総合福祉センターの指定管理業務について評価した結果、「市の指導・監督状況」はB評価(適切な指導・監督が認められる)で、「市民サービスの向上」は、A評価(市民サービスの向上が大いに認められる)となった。

しかしながら、改善等を求める附帯意見が付されたため、現在、改善に取り組み中である。

平成21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22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		見直し・改善			事業費(予算 単位:千円)					
			総合評価	コメント	検討	実施	左記の内容等	実施年度	H22当初	H21当初	増減	増減の内容	
1	情報化基盤整備事業	総務部情報管理課	維持	概ね現在の方向性・規模のまま継続すべき事務事業	<p>本事業は、行政事務の効率化や市民サービスの充実を図るため、各種情報機器の配置や地域インターネットなどのネットワークの基盤整備・維持管理を行うものであり、市の事業として市が主体となって実施すべきであることから必要性はAとした。</p> <p>次に、有効性については、ネットワークや職員端末等の安定的な使用を確保することが出来ており、必要な情報を迅速に提供できる環境が整備されるなど有効性は認められるが、<u>利用する市民や職員等の声が充分反映できていないことから大いに認められるとまでは言えず、Bとした。</u></p> <p>一方、効率性については、現行のインターネットに係る通信回線費用の逓減や、通信機器の委託業務を随意契約から一般競争入札に切り替えるなど、業務全体を通してのコストダウンが図られており、Aとした。</p> <p>情報化の進展が著しい今日、情報化基盤の整備及び維持管理は継続して行う必要があり、今後とも継続すべき事業であると考えられるため、総合評価は「維持」とした。</p> <p><u>なお、ウェブサイト等における情報の充実については広報課が推進役とはいえ、利用者が使い易いリンクの配置やページ構成などの形状とする作業には情報管理課のノウハウが役立つ面があり、縦割りでは進めるのではなく関係各課が協力し、市民や職員等の利用者の意見を十分に汲み上げながら、今後の事業を実施していただきたい。</u></p>			<p>情報化基盤整備については完了しているところであるが、市民の視点から情報通信基盤をより一層活用していくべく、平成19年に市民や有識者、職員の意見を踏まえ策定した情報化推進プランの中で、市民が情報化の恩恵を享受できるよう情報通信技術を活用して、利便性の高いサービスの提供に努めているところである。今後とも、指摘の主旨を踏まえ、より一層市民、職員の意見を十分反映しながら、情報通信基盤の活用し情報化の推進に努めていく。</p> <p>市HP等は、市民への行政情報提供ツールの一つとして重要な役割を担っており、関係各課と連携を図りながら情報の更新頻度も含めその充実に努めてきたところである。ご指摘の点については、事務局を通じ改めて関係課に周知を図ったところであるが、今後ともより一層、市民の視点から見やすい使いやすいホームページの実現に向け、関係各課と更なる連携を図りながら、提供する情報や見やすさ、使いやすさの充実に努めていく。</p>	平成22年度～(見直し・改善の実施)	127,086	105,065	22,021	地域インターネットワーク機器、庁内LAN関連機器更新等に係る使用料の増のため。
2	市税賦課徴収事務事業	財務部税務室税制課	維持	概ね現在の方向性・規模のまま継続すべき事務事業	<p>本事業は、地方税法に基づき市税の賦課・徴収等を行うもので、市の事業として市が主体となって実施すべきであることから必要性はAとした。</p> <p>次に、有効性については、市税徴収率のさらなる向上を図るため、市民への税に対する啓蒙活動を実施するとともに、軽自動車税のコンビニ収納の導入や長期滞留事案の整理促進月間の設定、自動電話催告システムの利用など、年間を通じて様々な取り組みを進めていることからAとした。</p> <p>一方、効率性については、賦課・徴収等業務の電算化、税情報のパンチ入力や納付書の封入など業務の一部を委託することにより、効率化とコスト削減が図られていることが認められるものの、<u>税務署から提供される確定申告などの情報を紙媒体ではなく電子データで受け取るよう変更し、作業効率を上げるなどの見直しも考えられることからBとした。</u></p> <p>市税の適正な賦課・徴収は財政の健全化のために不可欠な事業であり、今後とも継続すべき事業であることから総合評価は「維持」とした。</p> <p><u>なお、税務分野においては、催告や滞納処分に関する専門的な知識・経験・ノウハウが不可欠であり、高度の専門性を備えた職員の育成や配置の検討を行うことが必要である。また、税に関する個人情報のセキュリティ対策を再精査し、定型的な業務で正規職員が担当している部分の作業方法の見直し、委託化等を検討することにより、さらなる業務の効率化を進めるべきである。</u></p>			<p>税務署から提供される確定申告の情報については、平成23年1月から電子データで提供(地方税ポータルシステムを利用)される予定である。</p> <p>税務室各課において職員が課(係)内研修を行い、職員の知識等の底上げを図っていく。また、配置については、今後とも人事課と協議し、適正配置を行っていく。</p> <p>税額等を決定する根幹の作業(データ入力、チェック等)の委託化は困難であると考えながら、作業方法については、見直せる余地があると思われるため、更なる効率化を目指す。</p>	平成22年度～(見直し等の検討)	353,686	345,382	8,304	・eLTAX(電子申告)の導入に伴う負担増 ・コンビニ収納件数の増加(見込)に伴う委託料の増 ・事業の振替えによる手数料の減

「行政評価委員会の外部評価」における「コメント」欄の下線部分が改善指摘事項

「見直し・改善の実施」欄には、事業内容を一部見直し・改善したものを含む。

# 平成21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22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		見直し・改善		事業費(予算 単位:千円)					
			総合評価	コメント	検討	実施	左記の内容等	実施年度	H22当初	H21当初	増減	増減の内容
3	コミセン管理運営事業	コミュニティ推進部コミュニティ推進室	改善	現在の方向性でよいが、事業規模についても改善を図るべき事務事業	<p>少子高齢化が著しく進展する中、地域の防災・防犯や子育て、福祉、環境など文化的・共生的な市民生活に身近な活動とコミュニティ・センター(以下「コミセン」という。)の維持管理を扱う本事業は、コミセンを活動の拠点とした「協働のまちづくり」を推進する上で大いに必要性が認められることから、必要性はAとした。</p> <p>次に、コミセンは市民の生涯学習やまちづくり活動の充実を図るため、高齢者大学、地域住民の文化発表会、七夕祭り、県民交流広場事業など地域で活動する各種団体の身近な活動拠点施設として有効に活用されているが、「コミセンだより」や「広報あかし」を通じての利用者拡大に係るPRの成果が十分に確認できなかったため、有効性についてはBとした。</p> <p>一方、効率性については、これまで随意契約であったコミセンの機械警備を一般競争入札により経費削減を図るなど効率化に向けた努力が認められるが、「コミセン所長については再任用職員(市のOB職員)にこだわる必要性が乏しいなど、さらなるアウトソーシングを早期に進めることができる業務であると考えられるためBとした。</p> <p>以上の評価結果から、現在の方向性から見直し、規模・手法についても改善を図るべき事業であると考えられるため、総合評価は「改善」とした。</p> <p>なお、利用者や地域ニーズを的確に把握することにより利用者数の増加や貸館稼働率の向上を図るとともに、幅広い年齢層のコミセン利用を促進するため、生涯学習などのソフト事業を担う文化芸術部との連携を密にしながら、事業内容を工夫する必要がある。また、今後、コミセンの運営について自治会等の民間団体が主体となって実施する体制も検討すべきである。</p>		利用者や地域ニーズを的確に把握し、利用者数の増加や貸館稼働率の向上を図っていく。コミセンの運営について、地域住民により構成される団体が管理運営できるようになった場合には、地域による管理運営も含めた業務委託なども検討していく。幅広い年齢層のコミセン利用を促進するため、生涯学習などのソフト事業を担う文化芸術部との連携を密にしながら、事業内容を工夫していく。	平成22年度～(見直し等の検討)	49,256	47,376	1,880	全小学校コミセンにリソグラフを設置することによる消耗品費、使用料及び賃借料の増等
4	公立保育所運営事業	福祉部こども室保育課	維持	概ね現在の方向性・規模のまま継続すべき事務事業	<p>本市においても、女性の社会進出や不況等の様々な理由により母親の就労機会が増え、保育所への入所希望が非常に多くなっている。少子化対策や子育て支援の面からも、本事業の重要性や必要性は増しているため、その必要性が大いに認められることから、必要性はAとした。</p> <p>次に、有効性については、定員の見直しなどにより受入枠を拡大し待機児童の解消に取り組んでおり、また、重篤な食物アレルギーを持つ児童や障害児など特に配慮が必要とされる児童の受け入れや、それに見合う職員の適正な配置を行っており、有効性が大いに認められるためAとした。</p> <p>一方、効率性については、各種清掃業務や警備業務をはじめ、給食調理業務の民間委託を進めるなどコスト面での効率化を進めているが、「保育所の運営主体(実施主体)へ民間を活用することにより、さらに効率化を図る余地があると認められるためBとした。</p> <p>以上の評価結果から、本事業は今後とも継続すべき事業であると考えられるため、総合評価は「維持」とした。</p> <p>なお、これからの多様化する保育ニーズに的確・迅速に対応するため、公立保育所は保育の質や保育士の労働条件の規範などを示すとともに、公立保育所と民間保育所の役割分担や設置割合などを検証し、事業の効率化を進めるとともに、民間保育所に対する指導的役割を果たすための具体的活動を進めていただきたい。</p>		就学前児童数の地区別の保育ニーズ等を基に、保育所配置のバランスや公私保育所の役割分担等を総合的に勘案し、事業の効率化を検討していく。保育要録や保育課程等の見直しを行い保育内容の充実を図るとともに、研修の充実を図ることにより保育の質を高めていきたい。また、民間保育所の規範となるよう労務担当課と調整してまいりたいと考えている。民間保育所にはない先駆的な取り組みや研修内容等について、公私の所長会などを通じて積極的に周知するとともに、公私合同で行う研修や交流研修などの取り組みについても一層推進することを検討する。		252,935	245,509	7,426	給食調理業務を民間委託する保育所が新たに1か所増加したため(江井島保育所)

「行政評価委員会の外部評価」における「コメント」欄の下線部分が改善指摘事項

「見直し・改善の実施」欄には、事業内容を一部見直し・改善したものを含む。

平成21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22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		見直し・改善		事業費(予算 単位:千円)					
			総合評価	コメント	検討	実施	左記の内容等	実施年度	H22当初	H21当初	増減	増減の内容
5	休日・夜間救急診療事業	保険・健康部地域医療課	維持	<p>概ね現在の方向性・規模のまま継続すべき事務事業</p> <p>本事業は、市内の一般医療機関が診療を行っていない休日・夜間の救急患者に対応するための診療事業であり、市の事業として市が主体となって実施すべきであることから必要性はAとした。</p> <p>次に、有効性については、受診者数が増加傾向である中、各救急医療機関は医療従事者を適切に配置し無事故で診療を行っており、医療機関情報に係る消防本部との連携も図れているものの、各救急医療機関が実施した利用者アンケート結果に基づく検証が不十分であったため、有効性はBとした。</p> <p>一方、効率性については、明石市医師会等の関係団体とも連携し、地域における医療資源を効果的に活用することで本市の実情に即した救急医療体制を構築するなど大いに効率的な運営がなされていると認められたためAとした。</p> <p>以上の評価結果から、休日・夜間救急診療は、すこやかで安心して暮らせるまちづくり不可欠の事業であり、今後とも継続すべき事業であると考えられるため、総合評価は「維持」とした。</p> <p>なお、本事業は休日・夜間における救急診療の確保・充実を図り、必要時に市民が利用できることが重要であり、そもそも利用者数の増加が目的でない。よって、市民には日頃から「かかりつけ医」を持つことを呼びかけるとともに、救急医療機関の受診についての理解を深めるため、救急医療体制について市民への効果的なPRを実施する必要がある。</p>			<p>ともに、医師会等とも連携し、市民講座、市民フォーラムで、また市の広報紙、ホームページ等を利用して、市民ニーズを把握するとともに、市民啓発に努める。</p>	平成22年度～(見直し等の検討)	73,131	73,667	-536	休日日数の減による負担金、補助金の減
6	廃棄物広域処理事業	環境部明石クリーンセンター	維持	<p>概ね現在の方向性・規模のまま継続すべき事務事業</p> <p>市民から排出される廃棄物は明石クリーンセンターで焼却処理されているが、その燃え殻として残った焼却灰を適正かつ安定的に処理する必要があり、市の事業として市が主体となって実施すべきであることから必要性はAとした。</p> <p>次に、有効性については、大阪湾圏域における廃棄物の広域処理により、環境負荷の低減や効率的なごみ処理が可能となっていることに加えて、最終処分場の受入可能年数の延命化が図られており、事業の成果は大いに認められるためAとした。</p> <p>一方、効率性について、広域処理により焼却灰の処理が効率的に推進できており、焼却灰の運搬委託業者も一般競争入札において決定されているなど大いに経費の縮減が図られているためAとした。</p> <p>廃棄物の広域処理は市内廃棄物埋立処分場の延命化にもつながり、今後とも概ね現在の方向性・規模のまま継続すべき事業であると考えられるため、総合評価は「維持」とした。</p> <p>なお、ごみの発生を抑制する観点から、環境部資源循環課と密接に連携し、ごみの減量化や再資源化のため分別収集を図るなど市民との協働の取り組みを積極的に推進していくべきである。また、本事業の成果指標についても、最終処分場の受入可能年数の延命が掲げられているが、焼却残渣処分量の推移など他の適切な指標が設定できないか検討すべきである。</p>			<p>ごみ搬入やりサイクルの状況等資源循環課や環境第2課との連携を蜜に行なうため、3課の定例会議等を開催し、情報の共有化に努め、分別収集や市民への働きかけを3課協働で行なうこととした。</p> <p>焼却残渣処分量を指標として設定する。</p>	平成22年度～(見直し・改善の実施)	39,709	43,959	-4,250	埋立処分場整備事業建設委託費(負担金)の減額

「行政評価委員会の外部評価」における「コメント」欄の下線部分が改善指摘事項

「見直し・改善の実施」欄には、事業内容を一部見直し・改善したものを含む。



平成21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22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		見直し・改善		事業費(予算 単位:千円)						
			総合評価	コメント	検討	実施	左記の内容等	実施年度	H22当初	H21当初	増減	増減の内容	
7	観光振興対策事業	産業振興部観光振興課	改善	現在の方向性でよいが、事業規模についても改善を図るべき事務事業	<p>本市の豊かな自然や歴史を最大限に活用し、県内外に広く情報発信を行っていく役割である観光振興は本市の活性化にも繋がるものであり、その必要性が大いに認められることから、必要性はAとした。</p> <p>次に、有効性については、イベント等は観光客を誘致する上で施設整備を伴わない即効性のある事業であり、また、市民の楽しみの一つでもある。平成21年度は、明石の食をテーマとした各種イベントを多数開催し明石の魅力のPRに努めており、一定の有効性が認められるものの、<u>個々のイベント等が観光客の増加等の成果にどのように結びつくのか、また、明石観光協会など関係団体との関わり方についての検証などが不十分であったためBとした。</u></p> <p>一方、効率性については、民間のノウハウを活用し円滑な運営や誘客を行うため、<u>イベントの実施を積極的に業務委託し効率化を図っているが、その実施結果に係るチェックやフォロー体制が充分ではなかったためBとした。</u></p> <p>以上の評価結果から、現在の方向性から見直し、規模・手法についても改善を図るべき事業であると考えられるため、総合評価を「改善」とした。</p> <p><u>なお、本事業の性格上、その費用対効果を測定するのは非常に困難であるが、予算の投入に見合った実施効果が測定できる成果指標を設定するとともに、イベントアンケート調査や観光案内所等を通じて観光ニーズを的確に把握し、その結果を今後の事業展開へ生かす必要がある。また、観光情報の発信については、将来的には観光協会や商工会議所、民間業者、NPOなどに委ねていくべきである。</u></p>			<p>本年度実施した「旬感！明石海峡グルメ道楽2009」のように、イベント等実施後も誘客につながるような事業展開に取り組む。また、現在も明石観光協会をはじめ各種団体との連携を図っているが、各種団体との連携方法など役割分担についての検証にも取り組んでいく。</p> <p>イベント実施後のチェックやフォローについて、現在受託業者とのイベント反省会などにより実施しているが、今後は 下記アンケート調査を実施・検証することなどにより、充実したものとなるよう取り組む。</p> <p>成果指標の設定については、現在のイベント来場者数予測及び実数や1年間の観光客入込数以外に、下記 アンケート調査を通して来場者・観光客などの意見も参考にしながら、新たな成果指標の検討を行う。</p> <p>各イベント実施時及び観光案内所での接客において、観光に関するアンケートを実施するなどし、各種事業展開へ生かせるよう取り組む。</p> <p>現在、明石観光協会のHPや明石中心市街地まちづくり推進会議(明石商工会議所内)のうおっちmeetingのHPなどにおいて、明石の観光情報の提供が行なわれている。これら既存のツールの情報がより充実したものになるよう検討を加える。</p>	平成22年度～(見直し等の検討)	71,273	55,177	16,096	<p>委託料の増加:明石スタジアムマルシェ運営業務、観光PRイベント事業業務、明石市観光振興基本構想策定業務</p> <p>役務費の増加:西明石駅ホーム看板掲出</p>
8	放置自転車対策事業	土木部放置自転車対策事業	維持	概ね現在の方向性・規模のまま継続すべき事務事業	<p>交通の障害となる放置自転車等を撤去することで、駅前交通秩序が保たれ交通安全が確保されることから、市民ニーズが高く必要性の高い事業であり、市の事業として市が主体となって実施すべきであることから必要性はAとした。</p> <p>次に、有効性については、事業の二本柱として適正な駐車指導・啓発と徹底した放置自転車の撤去を行うことにより、交通秩序の確保と放置台数の低減・抑止が図られていることから、事業実施の成果が大いに認められるためAとした。</p> <p>一方、効率性については、委託業務の大部分をシルバー人材センターへ委託するなど、概ね効率的な手法で事業が進められているが、<u>今後、作業内容の工夫により自動車運転手の配置体制等の合理化を図ることにより、さらなる経費削減が期待できるためBとした。</u></p> <p>本事業は、歩行者等の通行の安全と円滑化を図ることで良好な生活環境を確保しようとするものであり、利用者のマナー向上等により将来的な事業の縮小等は考えられるものの、当面は、自転車等の利用者への啓蒙を強化しながら継続すべき事業であると考えられることから、総合評価は「維持」とした。</p>			<p>今後も、更なる放置自転車対策を進めるために禁止区域を必要に応じて拡大し、また山陽電鉄各駅の放置自転車対策にも本格的に着手する方向であるが、拡大する業務の中でも現状の人員と体制で業務が維持できるように、自動車運転手や自転車整理指導員の配置体制を見直し合理化を図る。</p>	平成22年度～(見直し等の検討)	60,084	60,163	-79	印刷製本費の削減等

「行政評価委員会の外部評価」における「コメント」欄の下線部分が改善指摘事項

「見直し・改善の実施」欄には、事業内容を一部見直し・改善したものを含む。

平成21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22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		見直し・改善		事業費(予算 単位:千円)					
			総合評価	コメント	検討	実施	左記の内容等	実施年度	H22当初	H21当初	増減	増減の内容
9	緑化推進事業	都市整備部緑化公園課	改善	<p>都市化が進み、市民の生活環境から緑が減少している中、本事業は、緑化や園芸といった市民生活に密着した活動を支援する事業であり、民間で実施できるまでの収益性も見込めないことから必要性はAとした。</p> <p>次に、有効性については、市民満足度の把握が花と緑の学習園(以下「学習園」という。)利用者に対するアンケート調査のみであり、事業全体としての把握が充分ではないが、緑豊かな生活環境づくりを推進するため、庁舎花壇などの植替え業務、みどりのリサイクル事業、学習園での園芸講習会や緑化相談などの様々なソフト事業を行っており、一定の成果が認められるためBとした。</p> <p>一方、効率性については、現状では、花壇コンクール用草花苗生産業務において随意契約を一般競争入札に切り替えるなど、一定のコスト削減の努力が認められるためBとしたが、今後、市民や事業者などとの協働による取り組みを進め、効率的な事業運営を検討していくべきである。</p> <p>以上の評価結果から、現在の方向性から見直し、規模・手法についても改善を図るべき事業であると考えられるため、総合評価は「改善」とした。</p> <p>なお、これまで、学習園は緑化思想の普及・啓蒙や市内の緑化を推進する上で一定の役割を果たしてきたが、その利用者には偏りがあるため、幅広い年齢層の市民からの利用を促すよう工夫すべきである。また、同様な機能を持つ県施設との役割分担や指定管理者制度を導入するなど、今後、その効率的・効果的なあり方を検討する必要がある。さらに、みどりのリサイクル事業においては、樹木提供者から一部の費用負担を検討されたい。</p>			<p>市民満足度に関して、今後、事業全体として把握していくよう努める。</p> <p>市民等との協働による取り組みを更にすすめ、合わせて、より効率的な事業運営について検討していく。</p> <p>学習園をより多くの幅広い年齢層の市民に知っていただくため、アンケート調査の実施や広報に努める。</p> <p>県との役割分担について、講習会は県・市それぞれが独自性のある講習を行うようにする。また、相談機能の役割分担については、県と緊密に協議検討していく。</p> <p>みどりのリサイクル事業について、引越や立て替えなどの事情でやむなく処分される貴重な樹木であることから、樹木提供者の負担限度を考慮しながら、一部費用負担制度の検討を行う。</p>	平成22年度～(見直し等の検討)	39,639	39,203	436	負担金補助及び交付金の増
10	大久保浄化センター維持事業	下水道部下水道施設課	維持	<p>大久保地域内における市民の良好な生活環境を確保するとともに、公共用水域の水質保全に寄与する事業であり、市の事業として市が主体となって実施すべきであることから必要性はAとした。</p> <p>次に、有効性については、大久保浄化センター(以下「センター」という。)での高度下水処理により汚水の水質改善を行うことで、窒素除去率は年々アップしており、また、市民の生活環境や河川自体の水質の改善が図られているなど、その取り組みの有効性が大いに認められるためAとした。</p> <p>一方、効率性については、夜間や休日は無人監視として効率化を図っており、また、薬品(高分子凝固剤)の入札条件の変更などによるコスト削減努力を行うなど効率性は大いに認められるためAとした。</p> <p>本事業はセンターの維持管理事業であり、今後とも継続すべき事業であると考えられるため、総合評価は「維持」とした。</p> <p>なお、下水道法で定められた放流水の水質基準以上の処理が実施されていることが、施設の電気使用料や薬品費などの負担を過大にしている面がないか、市民の安心・安全を最優先しつつもさらに検討する必要がある。また、センターの維持運転管理に係るノウハウ継承や性能発注制度に対する適正な評価・監視、必要な技術水準の維持を図るため、次世代職員の育成と適切な人員体制を検討すべきである。</p>			<p>高度処理を実施しており、高い水質となっているが、せせらぎ公園でのPR効果や、処理水の場内使用で経費削減に貢献していると考えている。</p> <p>これからも、施設の電気使用料や薬品費などの適正化に努めていく。</p> <p>次世代職員の育成と適切な人員体制を検討すべきなのは、指摘の通りであり、これからも、次世代職員の育成と適切な人員体制となるように努めたいと考えている。</p>	平成22年度～(見直し等の検討)	264,434	294,111	-29,677	工事請負費の減 等
計					8	2					21,621	

「行政評価委員会の外部評価」における「コメント」欄の下線部分が改善指摘事項

「見直し・改善の実施」欄には、事業内容を一部見直し・改善したものを含む。

平成21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22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)を踏まえた所管課による対応等				
				【市の指導・監督状況】 【市民サービスの向上】	コメント	未改善	改善に取組み中	改善済	左記の内容等	実施年度
1	明石市立総合福祉センター	(社)明石市社会福祉協議会	福祉部福祉総務課	B 適切な指導・監督が大いに認められる	<p>「市の指導・監督状況」については、所管課が月報や協定書で規定されている四半期ごとの定期報告において実施結果をチェックしていること、週に一回程度の割合で開催しているミーティングで相互の意思疎通を図っていること、利用者からの改善要望に的確に対応するよう指導していることなどから、マニュアルにのっとった所管課における標準的な指導・監督の状況が認められ、B評価とした。</p> <p>次に、「市民サービスの向上」については、ボランティアに対する理解を深めるためのあかしボランティアフェスタ事業を明石市ボランティア連絡会と共催するなど新たな自主事業を実施したこと、館内のおしらせ板をはじめとした各種掲示物について、文字が大きく分かり易いようイラストを使用したものへ交換し、視認性を高めるなど高齢者・障害者へ配慮した工夫を行ったこと、利用者の改善要望である施設駐車場の来館者用駐車スペースの増加を速やかに実現したことなど、評価シートや事業報告書のデータの範囲内では市民サービスが大いに向上したと認められ、A評価とした。</p> <p><u>①なお、指定管理者が実施する利用者アンケート調査は、その結果を今後の業務改善やサービスの向上に繋げるためのものであるが、当該施設では調査が一回しか実施されておらず、サンプル数も61件とやや不十分であった。アンケート調査の有効性を高めるため、今後は実施回数の増加や回収率向上のための工夫を行うなど、所管課において指定管理者の更なる指導に努められたい。</u>②一方、事業の成果については、施設の利用者数や稼働率などの推移を経年的に把握するとともに、その達成度を定量的に測定するため、成果指標を設定すべきである。</p>		●		<p>①利用者アンケートについては、利用者のニーズ把握には不可欠な手段であるため、実施にあたっては、実施回数、サンプル数を多くするための努力を行うように求めていく。また、アンケート期間を長くする、受付などでの積極的な声かけなどの工夫を行うことにより、アンケート実施の目的を達成できるような資料の取得が可能となるよう指導していきたい。</p> <p>②かねてより、事業の成果については、数的には利用者数など限定的な資料となっていた。指定管理者になってからの統計数値もあり、引き続き、各種統計数値による把握が不可欠と考えている。また、事業の達成度の測定数値としては、直営時代の事業内容の変更等もあるが、「来館者数」や「満足度」などをもって行うことが妥当ではないかと思う。ただ、広報等に類する事業は、定量的にとらえることは厳しいかと考える。</p>	平成22年度～

※「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