

## 平成 19 年度明石市行政評価結果（指定管理業務編）の概要

### 1 明石市行政評価委員会

#### (1) 委員会の構成

委員会は、外部の視点から行政評価を行うため、学識経験者や公募市民など 5 名の外部委員で構成されています。

(敬称略・五十音順)

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

#### (2) 評価スケジュール

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

### 2 評価対象及び評価結果

平成 18 年度に指定管理者制度を導入した 21 施設（複数の施設について包括一体管理を行っている場合はグループとして評価）の 12 指定管理業務について、所管課・指定管理者のヒアリングを実施したうえで、「顧客満足度」、「事業達成度」及び「収支状況」の視点から評価を行ったものです。評価結果は、A評価が 3 業務、B評価が 9 業務でC評価となった業務は無かったことから、すべての施設において事業計画などに定められたとおり、管理運営が行われていることが確認されました。

(業務別評価結果)

No.	施設名	指定管理者名	所管課	総合評価
①	市民会館・中崎公会堂・市民ホール・西部市民会館	神戸新聞・神戸国際会館共同事業体	文化芸術部文化施設課	A
②	大蔵海岸海峡広場・大蔵海岸駐車場・大蔵海岸公園	(株)神戸新聞事業社明石支社	土木部海岸・治水課、交通政策室放置自転車対策課 都市整備部公園課	B
③	明石駅前立体駐車場	MHIジェネラルサービシーズ・三菱重工業パーキンググループ	土木部交通政策室放置自転車対策課	B
④	明石駅自転車駐車場	神戸中央不動産事業協同組合	土木部交通政策室放置自転車対策課	B
⑤	西明石駅自転車駐車場	神戸中央不動産事業協同組合	土木部交通政策室放置自転車対策課	B
⑥	石ヶ谷公園	(株)ホープ	都市整備部公園課	A
⑦	明石海浜公園・魚住北公園	(株)サンアメニティ	都市整備部公園課	B
⑧	図書館・西部図書館	NTTデータ・DHS・NTTファシリティーズ共同事業体	教育委員会事務局社会教育室 社会教育推進課	A
⑨	高齢者ワークセンター	(社)明石市シルバー人材センター	福祉部高年福祉課	B
⑩	夜間休日急病センター	(社)明石市医師会	保険・健康部健康推進課	B
⑪	休日歯科急病センター兼障害者等歯科診療所	(社)明石市歯科医師会	保険・健康部健康推進課	B
⑫	勤労福祉会館・中高年齢労働者福祉センター・産業交流センター	(財)明石市産業振興財団	産業振興部商工労政課	B

(総合評価凡例) A：事業計画等に定める水準を上回っている

B：事業計画等に定める水準を満たしている

C：事業計画等に定める水準を満たしていない（改善指導等が必要）

### 3 評価の概要

今回の行政評価では、「市民会館・中崎公会堂・市民ホール・西部市民会館」、「石ヶ谷公園」及び「図書館・西部図書館」の指定管理業務がA評価とされました。

市民会館等については、利用者アンケート調査への取り組み姿勢やその結果、自主事業における質の高い芸術鑑賞の機会の提供や市民参加型ミュージカルの開催などの取り組み、また、利用者の要望に応じた休館日における開館や開館時間の延長など市民サービス向上の努力等が評価されたものです。

石ヶ谷公園については、利用者アンケート時において利用者への呼びかけや手渡しするなど回収増にむけて努力をしていることや、利用者からの苦情・要望等へ適切に対応し、それらの受付に対する工夫も見受けられること、また、利用者の満足度向上のためスタッフの接客能力の向上に向けた努力や、自主事業への意欲的な取り組み、自主事業や施設の利用状況における利用者数増などが評価されたものです。

さらに、図書館においては、来館が困難な利用者に対する本の宅配サービスや指定管理者制度へ移行する際の利用者に対する説明会の開催、返却ポストの増設など市民サービスの向上についての取組みと利用状況において図書の貸出者数や貸出冊数が前年度と比較して増えている点などが評価されたものです。

一方、B評価とされた施設については、顧客満足度や事業達成度、収支状況について概ね事業計画等に定められたとおり管理運営が行われていると判断されました。

しかしながら、「大蔵海岸海峽広場・大蔵海岸駐車場・大蔵海岸公園」については、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、利用者数の増加に向けた広報活動や集客イベントの充実などに努めること、また、「明石駅前立体駐車場」や「明石海浜公園・魚住北公園」については、利用者アンケート調査の回答数が少なく、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ることなど今後の改善を求める附帯意見が付されています。

指定管理者による施設の適正な管理運営を確保するためには、施設の設置者としての市による適切な指導と監督が不可欠です。そのため、総括コメントにおいて、今後とも所管課における適切な業務のチェックと指導・監督を求めるとともに、市の担当職員の不断努力と自己研鑽をうながす内容となっています。

#### **4 評価結果の取り扱い**

今回の評価結果がA評価とされた施設については、今後ともサービス水準の低下を招くことのないよう日常のモニタリングにより定期的にチェックするとともに、B評価とされた施設においても、より一層の市民サービスの向上が図られるよう指定管理者に対する指導・監督などを徹底していきます。

#### **5 評価結果の公表**

これらの評価結果については、市ホームページなどを通じて市民へお知らせします。