

平成 18 年度指定管理者制度導入施設の管理運営状況（簡略版）

施設名	内 容	
市民会館 西部市民会館 市民ホール 中崎公会堂	顧客満足度	職員対応は、アンケートの平均 75%が「とても良い」・「良い」。 自主事業では平均 81%が「よかった」と回答。 苦情は適切に対応した。
	事業達成度	平均利用率は 72.2% (2.8P 増)、総入場者数は 324,777 人 (0.5% 増)。自主事業は 21 事業実施 (H17 は 16 事業)
	収支状況	利用料金制採用で、収支 575 万円の黒字。適正な収支状況である。
	総合評価	良好な顧客満足度、自主事業・貸館事業で 17 年度を上回っていること、収支状況も適正と認められ、職員研修や個人情報保護、安全面での対応も実施されていることから、概ね事業計画書どおり適正に実施されたと判断している。
大蔵海岸海峡広場 大蔵海岸駐車場 大蔵海岸公園	顧客満足度	職員対応は、アンケートの平均 56.6%が満足。 苦情は適切に対応した。
	事業達成度	駐車場利用台数は 105,184 台 (△11.3%)、海水浴場利用者数は 47,870 人 (H18 より再開)、自主事業は 13 事業を実施。 利用者の満足度・利用率の向上を図る必要がある。
	収支状況	適正な収支状況である。駐車場収入は 23,780 千円 (42%増) となった。海水浴場の再開に負うところが大きい。
	総合評価	収支状況や職員研修、個人情報保護、安全面での対応は適切に実施しており、概ね事業計画書どおり適正に実施されたと判断しているが、自主事業は開催時期や内容の充実等改善の余地がある。
明石駅前立体駐車場	顧客満足度	職員対応は、アンケートでは 62.2%が満足。苦情は利用日や利用料金に関することで、現在、所管課で検討中。
	事業達成度	利用台数 188,356 台 (2.0%増) 駐車場の運営と維持管理について協定書どおり実施された。
	収支状況	適正な収支状況である。使用料収入は 99,712 千円 (3%減) となった。
	総合評価	施設の運営と適切な維持管理、顧客満足度に対する努力、施設一部のバイク駐車場への転用協力などから、概ね事業計画書どおり適正に実施されたと判断している。
明石駅自転車駐車場	顧客満足度	職員対応は、アンケートでは 76.0%が満足。 苦情は適切に対応した。
	事業達成度	定期利用の平均利用率 97% (2P 増)、一次利用の平均利用率 114% (7.5P 増) 駐車場の運営と維持管理について協定書どおり実施された。
	収支状況	適正な収支状況である。使用料収入は 51,957 千円 (3%増) となった。
	総合評価	施設の運営と適切な維持管理、顧客満足度、使用料収入の増加などから、概ね事業計画書どおり適正に実施されたと判断している。
西明石駅自転車駐車場	顧客満足度	職員対応は、アンケートで 57.1%が満足。 苦情は適切に対応した。
	事業達成度	定期利用の平均利用率 83.0% (2.5P 増)、一次利用の平均利用率 54.5% (6.5P 増) 駐車場の運営と維持管理について協定書どおり実施された。

施設名	内 容	
	収支状況	適正な収支状況である。使用料収入は 47,170 千円 (27%増) となった。大幅な収入増は、施設の増設による。
	総合評価	施設の運営と適切な維持管理、顧客満足度に対する努力、使用料収入の増加などから、概ね事業計画書どおり適正に実施されたと判断している。
石ヶ谷公園	顧客満足度	職員対応は、アンケートの約 70%が「大変よい」、「よい」。苦情は適切に対応した。
	事業達成度	自主事業の利用者 2 割増加。体育会館の平均利用率 55.8% (3.4P 増)、利用者数 98,698 人 (8%増)。
	収支状況	適正な収支状況である。使用料収入は△172 千円。国体など公共利用が多いため。
	総合評価	良好な顧客満足度で収支状況も適正と認められ、職員研修や個人情報保護、安全面での対応も実施されていることから、概ね事業計画書どおり適正に実施されたと判断している。
明石海浜公園 魚住北公園	顧客満足度	利用者アンケートによる職員対応は、明石海浜公園 100%満足、魚住北公園は 86%満足。苦情は適切に対応した。
	事業達成度	明石海浜公園の平均利用率 32.2% (△0.82P) 及び利用者数 93,340 人 (△9.4%) は前年度を下回ったが、魚住北公園は平均利用率 39.9% (7.4P 増)、利用者数 16,811 人 (28.4%増) でいずれも前年度を上回った。自主事業は計画通り実施。
	収支状況	適正な収支状況である。使用料収入は明石海浜公園は 28,137 千円 (0.3%増)、魚住北公園は 3,359 千円 (34%増)。
	総合評価	良好な顧客満足度で収支状況も適正と認められ、職員研修や個人情報保護、安全面での対応も実施されていることから、概ね事業計画書どおり適正に実施されたと判断している。
図書館 西部図書館	顧客満足度	来館者アンケートによる職員対応は 77%が満足、サービス内容では 61%が満足している。苦情は適切に対応した。
	事業達成度	開館時間 90 分延長し、開館日も年間 8 日間増加した。図書返却場所は 3 箇所増加して 5 箇所とし、障害者等を対象に図書宅配サービスも実施した結果、貸出人数 343,197 人 (4.3%増)、貸出冊数 1,343,515 冊 (5.2%増) となった。
	収支状況	1,039 千円の黒字で、適正な収支状況である。
	総合評価	良好な顧客満足度で収支状況も適正と認められ、職員研修や個人情報保護、安全面での対応も実施されている。また、サービス面が向上し利用者数も増加していることから、概ね事業計画書どおり適正に実施されたと判断している。
高齢者ワークセンター	顧客満足度	自主事業アンケートでは平均 72.8%が満足。苦情は特にない。
	事業達成度	利用者数 2,401 人 (22.1%増) 事業計画どおりの自主事業が実施されている。
	収支状況	適正な収支状況である。収支は△2 千円。
	総合評価	事業は計画どおり実施され、職員研修や個人情報保護、安全面での対応も実施されており、概ね事業計画書どおり適正に実施されたと判断している。
夜間休日急病センター	顧客満足度	アンケート調査は未実施。苦情は適切に対応した。
	事業達成度	受診者 19,575 人 (△2.5%) が利用し、内科・小児科の初期救急医療体制を確保し、適切な診療業務が行われている。

施設名	内 容	
	収支状況	適切な収支状況である。 使用料収入は 174,863 千円 (16.8%減) となった。
	総合評価	診療は事故もなく事業計画どおりに実施されている。医師の確保に尽力している点は高く評価している。収支状況は適正と認められ、職員研修や個人情報保護、安全面での対応も実施されており、概ね事業計画書どおり適正に実施されたと判断している。
休日歯科急病センター 兼障害者等歯科診療所	顧客満足度	アンケート調査は未実施。利用者からの苦情は特にない。
	事業達成度	受診者数 2,000 人 (4.1%増) で、ほぼ事業計画どおりに実施されている。
	収支状況	適切な収支状況である。 使用料収入は 18,269 千円 (7.5%減) となった。
	総合評価	休日歯科、障害歯科とも事故もなく事業計画どおりに実施されている。広報活動や職員研修への積極的な取組みは高く評価している。収支状況は適性と認められ、個人情報保護や安全面での対応も実施されており、概ね事業計画書どおり適正に実施されたと判断している。
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	顧客満足度	職員応対で満足とするものは、産交 54%、勤労 46%、サンライフ明石 33%。苦情は適切に対応した。
	事業達成度	平均稼働率 56.0% (0.7%増)、利用者総数 318,579 人 (△11.2%)、10 自主事業を実施 (17 年度 9 事業)
	収支状況	適切な収支状況である。 利用料金制採用で、7,387 千円の黒字
	総合評価	良好な顧客満足度、自主事業数や利用件数が昨年度を上回っている。職員研修の実施や安全面での対応も適切に実施されており、収支面もプラスであることから概ね事業計画書どおり適正に実施されたと判断している。
総 括	<p>平成 18 年度の指定管理施設の管理運営状況としては、全ての施設において概ね協定書どおりに維持管理がなされ、貸館業務や自主事業についても、ほぼ計画書どおり履行されていることを確認している。</p> <p>制度導入によるサービス向上については、市民会館の自主事業の充実、図書館での開館時間の延長や年間開館日の増加、高齢者等への本の宅配サービスなどが実施され、利用者の満足度でも、利用者アンケート等を行った施設においては概ね良好な満足度が示されており、サービスの維持・向上が図られたものと考えている。</p> <p>一方、経費面では、平成 18 年度の指定管理料決算額と平成 17 年度決算額を比較して見ると、実質的に 1 億 6 千 4 百万円 (13.4%) の経費削減効果があった。</p>	