

平成29年度 第3回北九州市指定管理者の評価に関する検討会議

日時：平成29年7月19日（水）

10:00～12:00

場所：本庁舎15階 15C会議室

1 開会

2 所管課に対するヒアリング(評価の検証)

(1) 北九州市営住宅〔建築都市局住宅管理課〕

ア 施設所管課から評価のポイントについて説明

イ 質疑応答

(構成員)

文書メールの紛失の件について、程度としては、どの程度、何件くらいなのか。

(所管課)

確か、8件だったと思う。

(構成員)

その件については、評価の内容に記載されているのか。

(所管課)

評価の「平等利用、安全対策、安全危機管理体制など」の下から5つ目の〇のところで、簡単ではあるが、「事務処理ミスによる個人情報の漏洩を防止する措置を講じるよう求めている」と、1行でまとめさせていただいた。

(構成員)

「求めている」というのは、担当課が求めているということか。評価の理由として、「求めている」という書き方は少し変だと思われる。

(所管課)

私どもが求めて、公社に改善をさせたということであるので、「講じるように指導した」と修正したい。

(構成員)

つまり、指定管理者が何をしているかがここに書かれるべきことなので、担当課として、どう指導しているかではなく、書くとしたら、そこで何か新しい措置を講じたとかということだと思う。

(構成員)

これだと、実際にそういうことが起こったとは読めなかったので、そこが実際にこういうことが起こって、こう指導して、こういう措置を取られたというのが分かると思う。

(所管課)

実際は、メール便ということで、多くのメール便をきちんと確認をするようにして、そこで相互に確認をし合う体制を取るような形で、現在は進めているので、相手方もそういう形で改善したということになるかと思う。書きぶりについては修正したい。

(構成員)

総合評価の理由のところなので、下から2つ目の項目に、「迷惑行為や長期不在、不正入居の対応及び指導において、公社内の情報共有、連携に不十分な面が見受けられる」とあるが、具体的にどのようなことがあったのか。

(所管課)

大体、今、市営住宅の指定管理者で、2万5,000戸ほどの住宅を管理していただいているが、行き届かないところというのがたくさんある。以前であれば、棟に管理人がいて大体把握できていたが、最近では管理人のなり手もかなり減少している。個人情報に関係もあり、そういうような形で管理人に選任をしようとしても、なかなか受けていただけない。そうすると、公社は各団地を巡回して、例えば、ふれあい巡回員のような形で、巡回している方が状況を見ていくということもやっているが、そこが、まだ市の思うところまでには達していないのかなというところがある。また、迷惑行為等、犬、猫、それから耕作地のような問題も出てきており、なかなかその指導や指示が、まだ不十分なおところがあると思う。

(構成員)

具体的な情報共有、連携のところでも少し足りていないというのは、どういう話なのか。

(所管課)

そのような案件を発見すると、市も速やかに対応しなければいけないので、連絡体制を密にしなければならない。例えば、発見しても、市への報告が少し遅れたとか、浴室の天井落下でも、公社には連絡があったけれども、市には1日遅れて連絡があったとか、そのようなことがあったため、特にそういう連携はきちんと密にして、速やかに市に報告してほしいという内容である。

(構成員)

3ページの利用者の満足度のところで、下から2つ目の項目に、「募集業務について、概ね適切に実施されている。(再掲)」とあるが、これはどこの項目に対して、これを再掲されているのか。何か具体的にこういうことがされてあるということがコメントされているならここに書いてもいいと思うが、「概ね適切に実施されている」という内容だけであればこのコメントは必要なのか。

(所管課)

2ページ目の項目の2つ目に同じような内容を記載しているため、「再掲」と記載した。

(構成員)

再掲自体というよりは、「概ね適切に実施されている」というのは、それ自体は評価である。ここに欲しいのは、その評価した理由、具体的な事項である。

(所管課)

具体的には、短期間で、空き家の期間が短くなって、2カ月に一度くらいの募集体制を構築したことや、その募集に漏れた分について、公募がなかった分については、7月、11月、3月と先着順の募集も受け付けていること。そういう面で、より多くの住宅を、応募する人に対しての窓口を広げていったというようなところが評価の対象だと考えている。

(構成員)

今、おっしゃったことは、2ページの上3つの項目に記載されている、「適切な施設管理がされている」、「募集業務について、適切に実施されている」というところだと思うし、すごくよく分かる。しかし、いきなりこれが出てくると、何をもって適切に実施されていると判断されたのかがよく分からないので、具体的な事例を書いていただいたうえで、「よって、適切に管理されている」とか、「適切に実施されていると判断される」みたいな書きぶりの方がいいと思う。

(構成員)

4ページ目の納付の指導とかのところ、やはり実情としては、滞納されている方がいるのか。

(所管課)

現年度と過年度の収納率を記載しているが、現年度であれば97.7%で、平成28年度は97.9%と、概ね使用料は払っていただいているが、一部の方、残りの約2%強の方について、やはり滞納が生じている。

過年度分については、なかなかやはり取りにくいとか、退去しているとか、そういう部分があるので、どうしても数字が落ちてきている。

(構成員)

過年度というのは、例えば、平成27年度であれば、平成26年度以前に滞納されて、たまっている分ということか。

(所管課)

その通りである。

(構成員)

一応、そこも働き掛けはしているのか。

(所管課)

督促や催告という形で納付を促している。

(構成員)

不正入居者もいるのか。

(所管課)

不正入居者は見付き次第、法的措置も含めて何らかの形で、色々と手段は取っているが、これも何かのきっかけがないと、なかなか分からない。例えば、お隣に違う人が住んでいるとか、変な人が出入りしているとか、そういう情報がないと、私どもはなかなか分からないところなので、そういうような不正に入居されている人は見付き次第、手続きや指導を行っている。

(構成員)

今回、職員の方が逮捕されたと聞いているが、それを受けて他の職員の方に対する、何か研修を行われたとか、そういうことはあるか。

(所管課)

住宅供給公社の職員が逮捕されたのが、今年度の4月に入ってから逮捕だったため、評価対象期間が平成28年度である今回の評価には載せていないが、職員に対する研修と注意喚起を十分に行って、市からも指定管理者には指導はしている。ただ、今回の件については、職員の業務に関することと直接ではなく、個人の資質の問題だったので、住宅供給公社を所管する別の部署が指導をしている。

今回の評価というか、指定管理者として、業務に関することではないので、そこは直接、住宅管理課は行っていない。

(構成員)

3ページの「利用者の満足度」の真ん中辺り「市営駐車場の設置」のところ、「着工前の募集・貸出の周知として、貼紙、チラシ等により事前に十分な情報提供がなされている」というのがあるが、この十分かどうかというのは、判断としてはどの辺で行っているのか。

(所管課)

例えば、周知の仕方にも個別にチラシを配布するとか、個別のチラシの配布の仕方、例えば、集合ポストに入れるとか、玄関扉の差出口に入れるとか、そういうやり方は幾つかあると思うが、市としては、全戸にきちんと行き渡るような形でチラシの配布等を行ったということで、十分であると判断をしている。

(構成員)

ふれあい巡回員の活動はすごく重要だと思う。市営住宅は多分、高齢の方の比率がどんどん増えている。单身の方がこれからも増えていくと思うが、13人というのは、数的には足りているのか。

(所管課)

予算の関係上、市の組織の関係上、なかなか増やせる状況にないというので、足りているかという点、全く足りていないと思う。

(構成員)

住宅供給公社で契約されている巡回委員だけではなく、地域の方、いろいろな民生委員の方々と連携して行っているのか。

(所管課)

民生委員の会議の中で、情報提供や確認などをしていただき、何かあれば、民生委員からふれあい巡回委員に連絡するとか、ふれあい巡回員から民生委員に連絡するなど、そのような形のものは、特に昨年、各区を回って、会議などの中でお願いした。

(構成員)

民生委員も最近数が足りていないとか、高齢化しているのではないか。

(所管課)

民生委員についても、昨年11月に民生委員の改正があったが、充足率がまだ100%にはなっていないとか、1人の持ち件数が法で定められたよりもはるかに多いなどのケースも多々あり、やはり高齢化の進む地域では、それが顕著に表れている状況である。

(構成員)

そうすると、指定管理者にどこまで何を求めるのかということと、住宅管理課としては、どういうふうにその辺を進めていくのか。別にこの評価がどうこうではなくて、これから先、多分、単独高齢者がもっと増えていくので、その辺の管理というか、運営のところで結構難しいと思われる。

(所管課)

そこが課題になると思う。注意をしても、やはり孤独死、孤立死などの数も年々増加しているので、そのようなことを防ぐためにも、何らかの手当てをしなければいけないと考えている。

(構成員)

その辺は、ぜひ、住宅管理課と指定管理者との協働で、お互いにアイデアを出し合って、進めていただければと思う。

(2) 門司障害者地域活動センター、小倉南障害者地域活動センター

[保健福祉局障害者支援課]

(構成員)

門司と小倉南との比較だが、施設の管理運営の実施状況の評点が分かれたところで、職場体験の実習が大きいところだと思うが、門司は実習体験にはそれほど力を入れていないということか。

(所管課)

そうではなく、取組みとしては当然門司も行っているが、受入れ人数がかなり違う。また、回数についても、圧倒的に小倉南の方が多いという点を評価している。

(構成員)

受入れにそれほど差が出る理由は、地理的な面など何か理由があるのか。

(所管課)

地理的な面は、特に大きなところで言えば、やはり小倉南は、専門学校が近くにあるという点が大きいのと思う。門司は新門司側にあるので、周囲に学校がないという点だと思う。

(構成員)

様式の問題かもしれないが、4ページの「経費の低減等」のところに記載している指定管理料の部分は必要なのか。利用料金制度に移行して、ずっと0が続いている状況だと思うが。

(所管課)

以前は指定管理料を払っていた関係で記載していたが、今のところ予定としては、指定管理料0でいきたいと思っているので、このまま継続するようであれば、次回から削除するように協議して考えたい。

(構成員)

3(1)「施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」のところで、門司と小倉南で少し差が出ているというところが、この差を見ただけではよく分からない。先ほど両施設の受入れ人数の違いの話があったが、評価内容からは、センターの祭りの参加者の実績が目標に達していないことなどが理由であると見受けられる。そうすると、小倉南はお祭りフェスタを行っていても、実績の人数、参加の人数しか書いておらず、それが目標に達したのかが分からない。そういったところで、片方だけ目標人数を設定されているなどのばらつきが気になるので、この辺が統一できたら、より分かりやすいと思う。

(所管課)

その辺り、来年度から少し考慮して、比較できるようにしたい。

(構成員)

先ほどから意見が出ている利用施設の記述の統一については、全部統一する必要は全然ないと思う。評価シート1(1)「施設の設定目的の達成」のところで、門司には月平均工賃額と一般就労の人数の表があって、小倉南のほうだと、一般就労と作業収入の評価で、この辺というのは、特徴的なところをこの表にして出しているということか。

(所管課)

金額としては、両方の平均工賃の記載があるが、特に特徴のある件を抜粋して記載している。あとは、確実に比較すべき点である一般就労については、比較対象として、明確にしたかったため記載している。

(構成員)

門司の3(2)「平等利用、安全対策、危機管理体制など」の評価の理由のところで、先ほどの評価のポイントの説明の中で、「相模原の事件を受けて、少し新しいことに取り組んだ」という話があったが、その辺を評価内容にも具体的にに入れていただいた方がいいと思

う。この評価期間中に何か新しいことに取り組んだというのがあると、評価しやすい。

小倉南についても同じで、評価のポイントの説明の中で「非常通報装置を導入した」とあったが、6ページの記述を読むと、3(2)の評価の理由に、「不審者対応マニュアルを整備し、平成23年度に警察署の協力により実践研修を行い、非常通報装置、防犯カメラを設置して」とある。これは平成23年から非常通報装置があるのか、それとも平成23年から行っているのは警察と連携した研修であり、新しく通報装置や防犯カメラを設置したのかがよく分からないので、評価期間中に新しい取り組みや工夫、チャレンジや改善したことなどがあると、特に評価「4」の理由として分かりやすくなると思う。

(構成員)

障害者施設の評価はすごく難しいと思うが、結果として、門司と小倉で評価ランクが「C」と「B」のように差がある。もちろん、目標水準というのは、門司と小倉南の指定管理者ともにクリアされていると思うが、所管課から見て、小倉南の指定管理者のほうがよくやられているなというのがあれば、いい取り組みを門司の指定管理者に紹介することができればいいと思う。もし、そういう横串的に参考になるような取り組みというのがあれば、横展開も考えられると思う。

(構成員)

指定管理者同士での交流などはあるのか。

(所管課)

どちらかというと、門司は知的障害者の方をメインにしている、小倉南は肢体不自由な方をメインにしているという、少し違うところがある。

(構成員)

利用者がまず違うのか。

(所管課)

とは言いつつ、双方一生懸命やっただけというの、それは当然、合格点、クリアしている。

(構成員)

せっかくいいことをされていて、例えば、地域との連携の仕方など共通点もあると思う。「うちこんなふうにやっていますよ」とか、「うち、ちょっとここで困っているんだけど、どんなふうにやっていますか」とかいうのがあると、両方良くなっていくと思う。

(所管課)

今回の相模原の事件を受けて、特に小倉南は積極的に防犯対策などを行っている、そういう情報を他の施設に共有させていただきたいと思う。

(構成員)

どうしても市が一括で直営しているときは足並みが揃うが、指定管理者制度を導入すると良くなる反面、施設によってばらつきが出てくる。そこを所管課が調整していただくと、さらに良くなると思う。

(所管課)

基本的には、モニタリングの際に、各施設を職員と一緒に回るので、その時に、他の取組みとか、色々な話はさせていただいている。

(3) 総合療育センター等7施設 [保健福祉局障害者支援課]

ア 北九州市立総合療育センター

(構成員)

4、5ページにかけての「平等利用、安全対策、危機管理体制」のところで、アンケートを見ると、少し安全管理とか安全対策のところで、ちらほら「レベルが低い」というコメントがある。それについては、所管課としてはどういうふうにお考えか。

(所管課)

実際、アンケートに書いてある部分については、例えば、感染症対策とか、そういった伝染的なものとかに対しての、ある意味、病院としての機能を持っているのに、従事している方の知識やレベルが低いのではないかとか、そういったことも言われている。

所管課としては、本当に低いかと言われると、決して療育センター自体の意識レベルが低いということではなく、対策は行っており、そこまで低いとは思っていない。

しかし実際には多くの方が利用されているので、一部の方が、要求するよりももっと厳しく、本当に細かくやっていただきたいとの思いで書かれたと考えている。

(構成員)

市の要求水準としては、満たしているのか。

(所管課)

市の要求水準は満たしている。

イ 到津ひまわり学園

(構成員)

3ページの「保育所等訪問支援」のところで、目標値が大きく下がっているが、何か要因があるのか。

(所管課)

保育所等訪問支援ということで、保育所と幼稚園、場合によっては小学校、特別支援学校ということで、要請があった場合に、実際、現地に赴いて指導等を行う。この指導が、例えば本人の親御さんとか、本人も含めてということもあるが、実際に先生方に対してということも多いのだろうと思う。やはり今の障害もいろいろな種類というか、広範囲に及び内容も広がっている部分があるので、どうしても1つの施設等に関する時間が延びているということがあり、その辺の目標値を、今まで250件で挙げていたけれども、時間がかかる分、訪問できる所が減ってきてしまうので目標値を下げている。

(構成員)

同じく3ページの「平成28年度は延べ183件」となっているが、これが平成27年度の数字になっているということと、その後の「そのうち」の内容が、前のページと重複していたので、この辺は調整した方がいいと思う。

ウ 若松ひまわり学園

(構成員)

定員をオーバーして利用者数が増えているというところだが、アンケートで「けがをしてしまった」という意見があった。それに対し、「アンケート結果及び事後報告書において、定員超過による影響が確認されていない」となっているが、これは定員の超過による影響ではないという判断なのか。

(所管課)

定員は30名で、今、34、35名受け入れているが、当然先生方が見ることのできる範囲という形でして受け入れを行っている。恐らく、けがした時は、園庭で遊んだ時、ついでどうしても目を離れた時ということだったので、私どもは、増えたという影響ではないと思っている。

実際、やはり障害児というのは、知的な、脳発達の障害児というのは、障害が見込まれる児童という言い方もされるので、実際はよく動ける。活発に動いたりとか、多動性がある児童になると、動きっぱなしだったりということで、先生方も見回りはしていると思うが、やはりどうしても、そういうことはたまには起きてしまうということである。

エ 総合療育センター、総合療育センター西部分所

(構成員)

アンケートのところで、総合療育センターが評価「3」で、総合療育センター西部分所が評価「4」になっている。これはアンケートの数字が違うからだと思う。アンケートの集計の資料を頂いているが、この利用者満足度というのはどの数字を見たらいいのか。それは何の数字なのか、まず教えていただきたい。

(所管課)

アンケートの振り分けである。

(構成員)

問1からずっとあって、言葉遣いとか、問い合わせに対する対応とか、細かい項目があるが、この満足度の数字というのは、どの割合を取っているのか。

(所管課)

「とてもよい」と「よい」という評価を頂いた分については、満足度が一応あるということの評価しており、その数字を取っている。

(構成員)

80%とか78%というのは、どの質問項目の数字なのか。

(所管課)

アンケート調査の外来とか、入所とか、通所ごとに質問項目を分けており、来られる対象者の方に、それぞれの質問項目についてアンケートしたものを個別に集計した合計得点である。例えば、問1～問15まであった分の合計の「とてもよい」と「よい」を全部足し算している。

(構成員)

そうすると、指定管理者の努力で何とかなるところと、ただ、建物が古いとか、立地場所が悪いとか、どうしようもないところがあると思う。それが混在してしまわないかというのが1つ。例えば、問15で、大雨とか台風の時の対応というのがある。これにたいして「経験したことがないから、分からない」という回答がかなりある。そうすると、評価の理由として、ここまで集計してしまっ、て、「とてもよい」「よい」をすると、評価が下がる。それは指定管理者にとっては酷であるように思われるが、その辺は工夫の余地があるのではないかと思う。

(所管課)

仰るとおりである。療育センターであれば、先ほどの通園事業になると「バスの利用についてどうですか」という質問がある。ひまわり学園は、バスを利用される方が多いが、療育センターの通園児童は、親子と一緒に車で通園されるので、やはりどうしても「分かりません」という回答が多い。

評価についてはこのままという形にさせていただき、今後の修正の課題としたい。

(構成員)

その上で、総合療育センターと総合療育センター西部分所のアンケートを比較して、評価「3」と評価「4」でポイントが違うので、評価の理由の表現を変えていただいたほうが分かりやすいと思う。

(構成員)

これは目標値に対する達成率の違いによるものか。

(所管課)

その通りである。

(構成員)

一応、アンケートの数字的にはそうで、もちろん定性的なところ、努力されているところは汲み取ったり減らしたりするので、少しその辺が分かりやすくなった方がいいと思う。

オ 小池学園

(構成員)

アンケートのところで、評価「4」になっていて、アンケートの数字だけを見ると、すごく高いが、回収率が低いという説明があった。それは指定管理者の努力不足なのか、施設利用者の特殊性なのか難しいところがあるが、「アンケートの回収率が低い」旨を入れていただいたほうが。数字だけを見るとすごく高いのに、特に緊急時は、利用したことがない対応というのを入れて、多分85%だと思う。利用したことがあるとか、そういう場面にあった人を入れると、多分95%になるのではないかと。そうすると、評価「5」でいいのではないかという話になる。評価「5」にしない理由として、もう少しというところを記載していただくと、評価の理由として分かりやすいと思う。

(構成員)

外来相談のところの目標値と実績で、実績だけ書かれているところ、目標値が入っていないところとかが散見されるので、そこを統一して書いていただけると分かりやすい。

特に、北九州市福祉事業団が管理している所で、目標値が入っているものと入っていないものがあるので、指定管理者が同じであれば書き方を統一していただきたい。

小池学園の利用者については、全てが目標以下になっていて、先ほど他の通所サービスとかが増えているから、その辺がそちらに持っていかれているということだったが、これは指定管理者がPRなどに積極的に動いていけば、利用者数の増加が見込めるものなのか。

(所管課)

なかなかそこが難しい。新しい施設ができているのと、要するに、利用者の選択肢が広がるということで、小池学園自体、実は今建て替えをやっている。かなり老朽化している施設なので、やはり見た目という、施設の新しさということで、どうしても努力はしているが、そういった利用施設が増え、利用者の方々自体が施設を選べるようになってくると、新しい所に行ってしまうというのが正直なところである。

利用者の増加については、もともと施設の特性として、入所施設なのでやはりどうしても問題がある子どもさんが入って来るということで、そういう子どもさんが増えることは本来望ましくないもので、これについて減ったから駄目という評価にはならない。

また、外来相談についても、やはりなかなか児童の多様化ということで、どうしても時間をかけるということと、専門の職員の数が減少している。時間をかけると、その分、どうしても件数自体が減ってくるというのが今の現状である。

(構成員)

次回、目標値などを設定し直せるのか。

(所管課)

実際、目標値は、これだけ頑張りたいと挙げているのが、なかなか実現していないので、今後考えていかなければいけないと思う。

(構成員)

もともと建て替えで、入所の定員数も変わるという話で、それに合わせて変えていくということか。

(所管課)

ちょうど今、建設中である。現在は60名定員でやっているが、もともと入所の人数は減ってきているので、40名定員で作り直して、来年度から新しい施設として運営される。そうなれば、多少見栄えも良くなり、人も集まって来るのではないかなと、日中サービスも少し増えてくるのではないかなと期待している。

(構成員)

総合療育センターの医者が逮捕されたということで、再雇用されたというのがあったようだが、その後、どういう状況になっているのか教えていただきたい。

(所管課)

指定薬物を所持していたということで書類送検されて、平成29年1月30日付けで正規職員としては退職した。ただ、精神科の医者ということもあり、抱えていた患者様にとって、急に主治医がいなくなるということで、例えば、信頼とか、ようやく何とか治療につながっているのが断ち切れてしまうというところがあり、苦渋の決断ではあったが当分の間、臨時職員として採用し、後任の医師に引き継いだり、新しい他の地域の医療機関につないだりということをして3月いっぱいさせていただき、一応、3月末で引き継ぎのめどがたったということで、完全に退職をしたという状況である。

もちろん、後任の医師の確保ということで、障害者支援課も一緒になり、各大学や医療機関等をお願いをして、少し数を増やして、来ていただける人を増やしていただけるよう、今何とか対応しているような状況である。

(構成員)

それを踏まえて、総合療育センターは管理、運営というか、コンプライアンス研修というか、評価「3」でいいのかと思う。すごく結構、研修では事故予防というか、そういう観点で取り組んだと思うが、結果として事件が起きてしまったということで、個人的には、要求水準、私なら期待を裏切られたという印象を持ってしまいが、評価「3」か「2」かというような議論はあったのか。

(所管課)

確かに精神科のドクターが、当然この事件を受けて、コンプライアンス研修というのはきちりらせていただいているが、ただ、そもそもこういう事件が起きていいのかという話はある。この医者の個人的な部分というのがあったため、それで全体的に評価「3」から「2」にするということは、想定していなかった。

(構成員)

では、どうなったら評価「2」なのかなど、色々と思いはあるが、個人的な意見としては、起こったものは起こったで仕方がないということで、その大元の評価は下がってしまうが、再発防止、そこからどう立ち上がるかというのが、プラス評価になってくると思う。個人的には、今年度、少し厳しい評価が必要なのではないかと思う。

(所管課)

一応、再発防止には努めているが、確かにご指摘の通りである。

(構成員)

そこをどう判断するかは結構難しいと思う。いわゆる業務上のところで何か事件が起きたのかというと、そうではない。しかし、組織に属している人がそういう事件を起こして、業務が一時的にとはいえ滞ったというところはやはりある。

とはいえ、組織でどう対応するか難しいところもある。だから、その辺をどこでどう見るかということところは、多分、担当課としても、そこは難しく、悩まれたのだろうと思う。

(所管課)

平成 27 年採用で、2 年目くらいの時に事件が起き、個人的な出張というか、旅行中にそういった事件があったということで、本人もかなり反省をして、本来であればそこで辞めるという選択肢もあったと思うが、逆に、患者様のことをメインで、もう精一杯のフォローを考えていた。なお、医者自身は恐らく将来的に医師免許の停止や行政処分の可能性があると思う。そのようなこともあり、担当課としては、評価「3」としたい。

- (4) 北九州市立男女共同参画センター・ムーブ、北九州市立東部勤労婦人センター(レディスもじ)、北九州市立西部勤労婦人センター(レディスやはた)
[総務局男女共同参画推進課]

(構成員)

2 ページ目の「男女別利用者数」のところで、レディスの東部と西部で男性の利用率で差があることについて、何か要因があるか。

(所管課)

1 つは、西部勤労婦人センターには、能舞台という舞台ホールがあり、そういった舞台の利用者には男性もいるため、そういったことが1 つの要因かと考えている。他にはなかなかない、特徴的な建物の設備として。

(構成員)

3 ページの講座数のところで、勤労婦人センターのほうが、平成 28 年度は目標に達していないのと、平成 27 年度の実績よりも数が減ってしまっていることについて、何か理由があるのか。何か厳選して減らしたなど。

(所管課)

詳しく原因は究明していないが、講座数には結構、年間の変動があり、1 つの講座で、例えば5 回やるものや1 講座で1 回やるものなど、色々とシリーズ化して工夫しながら行っているところがあるので、トータルのセンターの使用日数的なところは変わらないと思う。主催講座などは、そこの辺りだと、講座数としては少し変動があると思われる。

(構成員)

講座の数え方の問題ということか。

(所管課)

そういうところに出てくるところが多いと思われる。利用者数などを見ていくと、そこ

まで変動していない時もあり、講座のカウントの仕方が少し難しいところがあるので、我々としては目標から前後10%くらいであれば概ね良いと判断しているところと、趣旨にあった講座をしていただき、そこで効果がある程度見込めれば良いという考え方である。

(構成員)

アンケートのところで、この指定管理者の評価のところで、「非常に良い」と「良い」を足して、パーセンテージを出して評価するということになっているので、その出し方で結構だが、アンケートの回答、選択肢に「分からない」というのがある。要するに、駐車場などを利用していないために「分からない」に丸を付ける人が当然いらっしゃって、そこもパーセンテージに含んでしまうと、「満足」「非常に満足」の値が低くなってしまう。この評価が「普通」などであればこの集計でいいと思うが、「分からない」というのをどう判断するのか。それは、本来であれば、ほとんど無回答みたいなものと同じである。このアンケートの採り方はこれでいいのか。あるいは、集計の仕方がこれでいいのか。今回はこの集計方法で良いと思うが、その辺は少し工夫の余地があると思う。他の施設でもそういったところがあって、「分からない」まで入れてしまうと、指定管理者にとっては酷ではないかというところが若干ある。

(所管課)

10月にアンケート実施するので、その時に少し見直しをさせていただければと思う。

(構成員)

ぜひ、指定管理者と担当課で話し合われて、アンケートは評価の目的もあるが、とにかく、より良く改善していくためのものなので、どういうアンケートを採ったら改善につながるかという辺りを、少し工夫していただいた方がいいと思う。

3 意見交換

(1) 北九州市営住宅

(構成員)

2ページの「1 施設の設定目的の達成」の評価理由の記述のところで、先ほど、担当課に直接言ったので修正があるかと思うが、「概ね適切な管理がなされている」という表現は、書いてもいいけれど理由を付けていただきたい。

(事務局)

先ほどの不祥事を受けての研修の話は、不祥事の実事があり、それが評価期間中である。行政経営課が知る限り、研修は行ったはずであるが、その研修の内容はどう評価するのかというところだと思う。

来年度、そこはどういう指導をした上で研修をしたのかというような部分を、どう評価するかというところが重要であると考えている。

(構成員)

業務上の問題ではないのは理解できるが、やはり、組織としての対応みたいところはあと思う。

(構成員)

5ページの「3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み」の評価の理由の最後に記載されている「草刈業務において、天候不順による作業遅延により、住民から問い合わせ、要望等があったが、その都度、事情を説明し丁寧に対応している。」というのは、評価項目の①、②、③のどれに対する内容なのか確認していただきたい。

(事務局)

クレーム対応をきちんとしているということを書きたかったのではないのかなと思う。

(構成員)

だとすると、利用者満足のところに記載する方が良いのではないか。

(事務局)

所管課に確認したい。

(2) 門司障害者地域活動センター、小倉南障害者地域活動センター

(構成員)

小倉南障害者地域活動センターの3ページ目の利用者満足度の⑤で、ボランティアの活用で、ボランティア入門講座は新しくボランティアを外から育てているけれども、コーディネーターとなると職員の方にもなるのではないかと思う。この辺りのすみ分けが分からない。「育成に努めている」というのは、活用なのか、それとも職員の資質向上なのか。

(構成員)

両方あるのだろう。ボランティア向けの講座と、それをコーディネートする人向け、職員向けの講座と両方やっているということではないか。最後の「ボランティアの育成に努めている」とあるから、余計に分かりにくいということだろう。

(構成員)

他のところを見たら、結構、「ボランティアを多く受け入れ」と記載されているので、ボランティアの活用ということが分かりやすいが、育成となると、どうなのかが分からない。

(構成員)

きっと、育成という意味かだと思う。ボランティアコーディネーターの知識やスキルがないと、1回ボランティアに来たが、2回目以降は来ないという人が結構出てくるので。

(構成員)

それが、コーディネーターなどを育成することにより、ボランティアの受け入れ人数が増えたなどの効果が出ていれば、分かりやすいと思う。

(構成員)

あとは、評価の理由として記載する場所の話だと思う。利用者の満足の話なのか、職員の能力向上なのか、あるいは地域との連携のような話なのか。

(事務局)

所管課に確認させていただきたい。

(3) 北九州市立総合療育センター

(構成員)

4ページの「3(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」の評価が「3」になっているが、指定薬物で精神科医が書類送検されたというところで、評価「2」が妥当ではないかという意見を、この構成委員会として出すべきか。

(事務局)

具体的には、これで患者様にもご迷惑をかけている点が、他と状況が唯一違う。市としても、利用収入が入らないという損害を被っている。その辺をどう評価するのかだと思ふ。

(構成員)

確かに、患者さんに対する影響などを考えると、妥当かどうか。実際に、診察ができなかった期間があるのか。

(事務局)

診察ができなかった期間はあったようだ。基本的に予約制なので、予約をキャンセルしたということがあったと聞いている。一応、患者さんが困らないように民間病院に引き継いだが、それは、施設としての収入が減っているということになるので、そういう影響を考慮すると評価「3」が妥当なのかというところである。

(構成員)

民間に引き継いだといっても、途中までの臨時雇用の間など、書類送検になった人に診てもらわなければいけないというのを考えると、信頼にも関わり、重大なことだと思ふ。

(構成員)

おそらく、勤務中の、常駐のことではないということで評価「3」にしていると思うが、やはり、意見が出ているように、施設の運営上に問題が生じたというところが大きいと思う。これが、全く運営上には問題なかったということであれば、評価「3」はあるかなと思うが、患者さんがいるのに診察ができなかったり、もともと正規の雇用で、この1年間なり2年間なりやりますという約束をしていたのが非正規になってしまったりと、運営上に支障があったことを考慮すると、評価「2」が妥当であると思われる。

(座長)

施設運営上の支障があったとなると、やはり評価「3」は、一応、契約上求めている水準はきちんと行ったという評価なので、運営上問題があると評価「3」は難しい。

そうすると、この会議の意見としては、評価「2」のほうが妥当ではないかと。修正するかどうかは担当課が決める話なので、意見としては、業務上支障が出たので、評価「3」ではなく評価「2」が妥当ではないかという意見を出すということによろしいか。

(一同、「異議なし」)

4 ヒアリングを実施していないものの評価について

(1) 到津の森公園・ひびき動物ワールド

(事務局)

5ページの経費の低減が評価「3」になっている一方、実績評価シートを見ると、支出の方が多くなっているが、事業者が収益事業から公益目的事業に繰り入れて補填しているからという理屈は問題ないか。

(構成員)

評価の「3」を下げるほどではないと思うが、全く問題がないとも言えないのでは。

総事業費が、単年度、たまたま今年はというのはあり得ると思うが、ずっと続くと、最初の設定に問題があるのではないかということになる、そこは、本当は担当課としては考えるべきところではないか。

(事務局)

予定どおりの利用料金収入が入っていないというのが第一の問題で、入場者が、確か、それほど増えていない。それが一番のネックになっているのではないかと思われる。特に、ひびき動物ワールドの落ち込みがひどく、隣のグリーンパークは、過去最高の入場人数になっているが、それを呼び込めていないというところで、収入が増えていないというのが、一番の原因かと思う。

(構成員)

経費の低減が評価「3」でいいのかというより、収入の増加が評価「3」でいいかというところではないか。

(構成員)

経費の低減のところについては評価「3」を「2」に下げerる必要はないと思う。ただ、問題ないと言われると、収益事業から公益目的事業に繰り入れてまかなうため問題ないという考え方は変えてほしい。

(構成員)

7ページの自主事業の予算がすごく増えているのはなぜかに対して、決算のところは増えていないどころか、むしろ減っているのはなぜか。

また、3ページの利用者満足度が評価「4」になっていて、アンケートだけ見ると、98%とか99%とか、すごく評価がいい。これだけ見ると評価「5」でいいと思われるが、多分、現場で何かあるのだと思う。

(構成員)

8ページ「3(1)施設の管理運営の実施状況」で、評価「4」であるが、理由の中段辺りに、[到津の森公園では、市民ボランティア「森の仲間たち」と良好な関係を築いていること]というくだりと、その次の段落の[到津の森公園の支援団体「到津の森からの会」の協力で]というところがあるが、これは、指定管理者としての評価に含めていいのかという点がある。コーディネーターの役割というところもあるとは思いますが、その辺りが疑問点として入っている。

(構成員)

おそらく、良好な関係を築いている、その築く努力をどうしているか。協力を求めるその働きかけをどうしているかということだろう。ボランティアや支援団体の方が自ら協力してくれているのであれば指定管理の努力ではないが、会員を増やすためにこのような働きかけをしているということだろう。簡単でいいので、そこを少し入れていただけるといいのではないか。

(構成員)

先ほど、ひびき動物ワールドのほうで、職員の数が足りなくなって餌やりのほうを閉めていたという話が出ていたが、そうなってくると、ひびき動物ワールドのほうは人員の配置がうまくいっていなかったのか。

(事務局)

臨時職員や委託で対応していたようだ。要は、餌やりのショップ運営の人はできないけれども、店番ではないが、そこにいてもらって、業務としては滞っていない。自主事業というのは、あくまで指定管理者の責任の中で行うものなので、必ず行わなければならないものではない。ひびき動物ワールドを回すためには、ワラビーなどを管理してくれて、市民にふれあいの場を提供するという部分が重要なので、自主事業の収入が少なくて人も入ってきていないというところが、評価のマイナスになるかといわれると、自主事業については義務ではないので、なかなか難しいところがある。だからといっていなくていいかというところではなく、行っていただいたら評価する。

(構成員)

自主事業をやると言っていて実施しないのはいけない。その程度みたいなものがある。

(構成員)

でも、予算を付けているのに結局できていないということではないか。

(事務局)

当指定管理者は条件付き公募による指定なので、この状態が何年か続いたまま、次回の募集のときに同じような提案をすれば、当然、評価は低くなると思う。

人員体制の話なども含めて管理ができていくかということについて、意見という形で所管課に伝えたい。

(2) 門司勤労青少年ホーム、若松勤労青少年ホーム、八幡西勤労青少年ホーム

(構成員)

利用者は増えているが青少年の割合が減っているという点については、本当は、施設自体の存在意義があるのかという話だと思う。勤労青少年のこういう施設は、昔は必要だったけれども、今は民間でこのような施設がたくさんあるので、そもそも市が行う必要があるのかというところにきていると思う。そうすると、指定管理者の努力でどうにかなるかというところが根底にある。青少年割合が減っていても、利用者自体は目標を超えて増えているので評価「4」が妥当と思われる。

(構成員)

設置目的から言うとよしではないが、人口の割合として、勤労青少年が減っているかどうかなのかということではないか。

(3) 八幡東工芸舎、日明リサイクル工房、本城リサイクル工房

(構成員)

八幡東工芸舎と日明リサイクル工房について、「1(1)施設の設置目的の達成」の評価が「3」と「4」で分かれているが、評価の理由を見る限りほぼ一緒ではないかと思う。この差は何なのかを確認していただきたい。

(構成員)

本城リサイクル工房も同様に、「1(1)施設の設置目的の達成」が、ここは目標を下回っているけれど評価「4」で良いのか。八幡東工芸舎、日明リサイクル工房、本城リサイクル工房の3施設の評価の差がよく分からない

(4) 八幡西障害者地域活動センター、浅野工芸舎、若松工芸舎

(構成員)

八幡西障害者地域活動センター、浅野工芸舎、若松工芸舎を見ている中で、八幡西障害者地域活動センターは評価「3」くらいなのか、八幡西障害者地域活動センターがもし評価「4」であれば若松工芸舎も評価「4」でもよいのではないかというところがあるので、もう一度横並びで評価していただきたい。

(5) おぐまの保育所、小倉北ふれあい保育所

(構成員)

おぐまの保育所と小倉北ふれあい保育所の「1 施設の設置目的の達成」の評価がそれぞれ評価「3」と「4」になっているが、数字も、評価の理由の記述もそれほど変わらないので、同じく横並びで確認していただきたい。

(事務局)

障害者支援施設と保育施設などの複数の類似施設については、全体をもう一度横並びで見、評価の点数とその理由に整合性があるかを所管課に確認させていただきたい。

5 次回会議の説明

6 閉会