

平成29年度 第4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26日（水）

10：00～12：00

場所：本庁舎15階 15C会議室

1 開会

2 これまでの検討会議を踏まえた所管局の対応について

(1) ヒアリングを実施していないものの評価について

ア 事務局より所管局による評価シートの修正について説明

- ・北九州市門司勤労青少年ホーム等2施設
- ・北九州市立八幡西障害者地域活動センター
- ・北九州市立日明リサイクル工房
- ・北九州市立本城リサイクル工房
- ・北九州市立小倉北ふれあい保育所

イ 意見交換

(構成員)

本城リサイクル工房の2ページについて、「市内の小学生や海外からの視察団を受け入れている」というのは、「3（1）③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか」のところで評価項目としてあるが、これは書き分けとかすみ分けみたいなものは、障害者支援施設でリサイクルを行って、その役割と工賃みたいなものを、実績として周知してもらって理解していただくとか、そういう意味なのか。

(事務局)

そういう意味である。連携というところとも重複するが、各目的が、あくまで設置目的を理解した上で視察団を受け入れて、研修をして、市の取組みも合わせて説明していただいているということで。

(構成員)

八幡西障害者地域活動センターと若松工芸舎の「1（1）施設の設置目的の達成」について、若松工芸舎が評価「3」であり、八幡西障害者地域活動センターより評価が高い。その理由として、八幡西障害者地域活動センターの方が、重度の利用者を受け入れているということが評価の差に関係してくるのか。

(事務局)

障害の度合いで、本当はここまでやれるけれども、実際はここまでだった。このところ以降では、それより高い基準になったというところを評価されていると思う。

(構成員)

おそらく、八幡西障害者地域活動センターと若松工芸舎を比べてというよりも、障害が重い方を多数受け入れていて、なおかつその方々に作業をしていただいている、それにもかかわらず、市の平均工賃よりもさらに上回ったというところを評価しているということだろう。その辺はやはり、障害者施設の評価の難しさみたいなものがあると思う。

(構成員)

北九州市立特別養護老人ホームかざし園で、2ページ目の「1(1)施設の設置目的の達成」の評価理由の真ん中より少し下のところに、「入所稼働率は大幅に目標を大きく上回っている」という記述があり、実績として記載されている数値が利用者数の目的と実績のみで入所稼働率は記載されていない。目標を上回っているのが入居稼働率ではなく利用者数だったとしても、数値的に大幅には上回っていないのではないか。

(構成員)

そうすると、記述というか資料の、おそらく目標と実績がすごく乖離しているのは、目標が高すぎる可能性もある。人数と稼働率を別に設定しているかもしれない。だとしたら、稼働率のデータを出していただきたい。それか、評価の理由の記述を利用者数に修正すべきである。

(事務局)

所管課に確認させていただきたい。

(構成員)

北方保育所について、利用者満足度のところで、アンケートの全項目の平均を取ったら96%になるが、項目別に見ると、「保育所の状況」と「安全管理、事故防止の取り組み」の項目などは、満足度が前年に比べて大幅に下がっている。この辺は、他のアンケート項目に引っ張られて、全項目平均が95%を超えたと思うが、結構、大幅に下がった項目が気になる。全てが横並びで評価「5」でいいのか疑問である。

(構成員)

やはり、評価「5」というのは、すごく頑張っているという評価なので、少なくとも、今の改善にむけての取り組みや、よりよくするためのアンケートの活用などは、具体的に記載していただきたい。

(事務局)

特に保育所は利用者の満足度は高くなる施設だと思うので、所管課に対して、平均を取れば高いけれども、悪くなっているアンケート項目がある中で、その改善策などを書けないうところ、指摘させていただきたい。

(2) 前回の検討会議を踏まえた各所管局の対応について

ア 事務局より所管局による評価シートの修正について説明

イ 質疑応答

① 総合療育センター

(座長)

精神科医の書類送検に関して、4ページに記述を入れていただいて評価の点数を下げています。ここは、「業務上支障が出ているので評価「2」が妥当ではないか」という意見を出し、所管課にはその形で修正していただいているが、他の記述のところはよろしいか。

(一同「異議なし」)

② 北九州市営住宅

(構成員)

2ページの施設の設置目的の達成の評価理由として、「概ね」という表現が最初にきている。他の施設はこういう書き方をしていないので、そこだけ少し気になる。中身としては、窓口の話とか募集の話とかは、具体的に入れていただいており、その辺を踏まえてきちんと管理運営しているということで、中身としては問題ないと思う。

(構成員)

2ページのところで、事務処理ミスがあったという表現になっていないので、事務処理ミスがあったというのを読み取れない。事務処理ミスの事実を書かず、その後の改善策のみ書かれているので、むしろ指定管理者が独自に頑張っているように見える。実際にそういうミスがあったというのが分かる表現した方がいいと思う。

(構成員)

結果的には書類が一時的に行方不明になったものの個人情報の流出はなく、それほど重大な案件ではないと思うが、多少そういう問題があったことは、評価として入れていただいたほうがいいと思う。このままだと、独自でプラスでやっているようなイメージに受け取られる。管理上、一部問題があったというような書き方でもいいと思う。

3 その他意見交換

(構成員)

少し気になるのが、全体的にアンケートの採り方や活用の方のところで、アンケートの数字を元に評価されているのはすごく分かるが、どう活用しているかという視点が弱いというのが1つ。それから、そもそもアンケートを活用する気があるかどうか。

(構成員)

例えば、八幡西図書館のアンケートで、中学生以下に聞きますというものがあるけれども、問1のフェイスシートのようなところで、年齢とか性別とか、どれくらい図書館を使

っているかを聞いているところがある。これは聞いたほうが良いと思うが、例えば図書館にどうやって来たかという質問に対する回答の選択肢の中にモノレールがある。ないとは言わないけれどもモノレールで来るというのは、小倉南から取りあえずモノレールで、JRに乗ってきたというのにはあり得るけれども、でも中学生だしなど。アンケートを採るのはいいけれども、その結果を何に使っているのかと。例えば、毎日来ているとか、月2回来ているとか、あるいは自転車で来ている、JRで来ているとか、仮にこの数字があってクロス集計をしているとすれば、それをどう使っているのかと。例えば、意外と門司区から来ている人が多いので、門司区向けに宣伝しているとか、何かそういうのがあるのか。多分ないのではないかな。

(事務局)

類似施設であれば場所に関係なく、回答の選択肢が同じアンケートを一括的に採っていると思う。

(構成員)

この数字は使わないということであれば、アンケートを採る必要はない。別にこれは八幡西図書館がどうこうではなく、全体的に、アンケートを採ってそれをどう活用しようとしているのかという視点が、実は薄い気がしている。

(事務局)

図書館については、全体として読書促進条例を作って、今度、子ども図書館が来年度の秋にオープンする動きがある。そういうことも踏まえて書いているかもしれない。

(構成員)

そういう意図があれば、いいと思う。別に今年すぐ使わなくても、中長期的にとっておいて、その傾向を果たしてどう政策に活かすのか、あるいは図書館の運営に活かすのかというのがあればいいと思う。

(事務局)

図書館だけではなくて、全体的に、アンケート要領に基づいて行っている。今回のご意見を受け、今年度もアンケートを行うので、注意するよう意見として流したいと思う。

(構成員)

どうしても指定管理者制度だと、1つはコストカットの話と、利用者満足度の話になるけれども、趣旨としては、とにかくより良くしていくという話なので、できたらこの辺を、指定管理者と担当課とで一緒に検討していただくのが一番理想だと思う。

(事務局)

アンケートに関しては、今年度、全体的にアンケートの選択肢が非対称であるとのこと指摘が共通していたので、今後、やり方を再度確認したいと思う。

(構成員)

今年特徴的だったのは、業務時間外の不祥事があって、そういうのをどう評価するかということである。本業に悪影響が及ぶものや、不祥事を起こした人の役職、通常業務に支

障が出たかどうかというような基準。ローカルルールとして、例えば新聞ですごく褒められたというようなことがあれば評価が上がるが、不祥事があれば評価が下がるというようなローカルルールができてもいいのではないか。

また、アンケートについて、観光系とか芸術系とか、保育所などは、満足と言われるのが普通だというのが正直あると思う。その「満足」を超える何か、高いところでは、1つは感動というのが一番大きいところだと思うが、そういう選択肢みたいなものが、芸術系とか観光系であったらいいと思う。特に観光系だと、リピートしますかと言われるば、テンションが上がっているので「また来たい」という選択肢に丸を付けてしまう。本当に来たいかどうかというのが大事だと思う。また、口コミしましたかという、そういう実績を評価するというのがあるのだろうと思う。

3つ目としては、1つしかないオンリーワンのような施設もあれば、プールや図書館や保育所、そして障害者支援施設など、複数各地で行っているものがあるので、全部一括して横並びで比較できるような、横並びの表みたいなものがあれば、互いの良い点や悪い点を、より評価しやすいと思う。

4つ目として、収入と支出のバランスみたいなところを、最後は少し評価すべきではないかという点である。コストだけカットして、収入も下ったというのであれば全く意味がないと思うし、すぐ収入は上がったけれども、コストはそれ以上にかかっているのでは、全然意味がないと思う。事業実績シートに、収入と支出の経年推移みたいなものを出していただいていると思うが、評価シートにも、別紙のような感じで、収支のバランスがわかるものが含まれていると、収支差がどうだったかが分かりやすいと思う。別に、電源、水道、光熱費の決算と一緒にいいかもしれないし、人件費みたいなものが割と多いなど施設により違うかもしれないし、とにかく全体を見ることができればいいと思う。

また、去年も申し上げたが、所管課によっては評価シートが20ページくらいにわたるものや、7ページくらいで終わるものもあり、評価シートのページ数も10ページ以内とか、上限を設けてもいいのではないかと感じた。

(構成員)

保育所のアンケートについて、確かに全部評価「5」になっているとは思いますが、利用者からすれば「使わせていただいていた」というので、満足にしかないかなという、個人的な感じはあった。なかなか難しいと思うけれども、アンケートの採り方をもう少し工夫ができればと思う。

(構成員)

アンケートの回収について、どういう形で回収しているか分からないけれども、利用者が二十何人とかだと個人が特定されてしまうというか、もしかしたら若干その辺も影響するのかもしれない。だからこそ、アンケートをもとに改善した事例や、アンケート結果を活かした事例などがあると、よりはっきりその辺の評価につながってくると思う。

(構成員)

年度ごとに予算を見直すというのは難しいのか。

(事務局)

予算については、財政当局との打ち合わせになる。一方で、これは効率的効果的な運営という名の下に、結局5年間はそれでできたのだから、次の5年もできるだろうという考

え方がどうしても出てくる。そうなってくると、予算と決算の乖離が生じてしまう。ただ、そこは改善の余地という形にさせていただきたい。

(構成員)

その辺りはとても難しいと思う。

4 検討会議における意見の確認

(1) 事務局より「検討会議の意見(案)」の説明

(2) 意見交換

(座長)

検討会議における意見は、個別の点数云々ではなく、指定管理者の取組みとして、頑張っているとか、あるいは足りないというのを我々が見て、それに対する意見である。本日意見交換を行った後に何か気付いたことがあれば、事務局にご連絡していただき、最終的には私と事務局で修正なり形を整えるので、一任していただくということによろしいか。

(一同「異議なし」)

(構成員)

学研都市について、「都市の部分の強化が求められる」というところがあって、内容的にはそのとおりだと思うが、設置目的と照らし合わせた時に、指定管理者の立場からすると、都市の部分の強化は何だという話が出てくると思う。基本的には、学研都市は技術の高度化とか産業創出のための施設であり、その辺と絡めた形がいいと思うので、都市部分の話は、なくてもいいかもしれない。

(構成員)

学研都市の「都市の部分の強化」という表現については、ひびきの小学校も開校され、「より市民に開かれた」というような表現で良いと思う。

(構成員)

鉄道記念館については、「観光施設であれば収入の増加が一番の評価ポイントの1つとなる」という表現が、少し収入の増加を要求し過ぎであると思われる。設置目的は鉄道文化遺産の保存であり、公開・伝承と、併せて観光振興に貢献するということになっているので、一番の評価ポイントと言われると、多分、そこと少し齟齬が出てきてしまう。

例えば、「収入の増加も重要なポイントの1つ」という表現で良いと思う。

(構成員)

北九州市立白野江植物公園については、評価が「A」ランクで、独自にインバウンド向けのいろいろな取組みをされていて、外国人が増えているという現状があり、後半の部分、「外国人観光客の増加などは」以下の部分で、特に「今後は、施設の設置目的に達するために、外国人旅行者の入園料を収入増加につなげるなどの取組みに努めていただきたい」という表現にすると、今後、外国人向けにもっと頑張れというニュアンスに聞こえる。

もう既に頑張ってすごくいい取組みをしているので、継続して頑張ってくださいというトーンで良いのではないかと。

(座長)

それでは、あとは、私と事務局のほうで、文言の統一も含めて調整し、また、皆さんにお知らせしたいと思うがよろしいか。

(一同「異議なし」)

5 事務局より今後の事務の進め方の確認

6 閉会