

平成29年度 第1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5日（水）

10：00～12：00

場所：本庁舎 15階 15C会議室

1 開会

2 構成員紹介

3 構成員選出

4 所管課に対するヒアリング（評価の検証）

(1) 門司港レトロ観光施設8施設 [産業経済局門司港レトロ課・港湾空港局港営課]

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）

評価シートの3ページに、外国向けのセールスを積極的に行ったとあるが、それは指定管理者として行ったということによろしいか。

（所管課）

その通りである。

（構成員）

同じく3ページに、旧門司港税関と旧大連航路上屋は無料施設で入場者を想定していないという文章があるが、これはカウントしていないという意味か。それとも、目標を設定していないということか。

（所管課）

目標を設定していないということである。

（構成員）

5ページの「利用者満足度」において、利用者アンケートの結果では、8施設平均で9割以上が「非常に満足」「満足」と回答しているとある。このこと自体はすごくいいことだが、問題は、どこが指定管理者の評価なのかということである。例えば、建物自体の評価は指定管理者の評価とは別である。建物が奇麗だとか、風情があるとか、立地がいいなどというのは指定管理者の努力ではない。来た人に満足度を聞くと、多分、その辺を一緒にして答えると思われる。利用者満足度の評価においては、指定管理者がどれくらい頑張っているかを見たいので、アンケート項目のうち、指定管理者の役目に直接関連するような質問項目についての評価については、やはり指定管理者の仕事に関連するところを書いていただいたほうがいい。満足度を書いていただくのは全然構わないが、それに加えて、やはり指定管理者の頑張りのところを書いていただかないと、なかなか根拠にならない。

（構成員）

同じく「利用者の満足度」において、利用者に対する苦情対応や利用者からの意見を反

映させたかという項目がある。アンケートは評価のためだけにやるわけではなく、より良く改善するために行うものなので、指定管理者が努力したところを評価してもらいたい。評価「4」というのは通常以上の評価なので、その評価の根拠として具体的事例を入れていただいたほうが分かりやすい。

(構成員)

同じく「利用者の満足度」において、関門海峡ミュージアムだけが他に比べると満足度が低い。関門海峡ミュージアムの入館者数は他の施設に比べると断トツに多いので、この部分の満足度が低いという点が気になった。アンケートの細かい内容を見ると、展示の内容がよく分からないとか、回廊を上まで上がっていくのが疲れるとか、そういったことに対する不満がとても多いように見受けられる。そういった点を改善するために、何か提案や相談はなされているのか。

(所管課)

関門海峡ミュージアムが平成15年にオープンして、14年が経過した。その間に大きな施設の展示内容の更新や、回廊を上がることへの苦情はオープン当初から出ていたが、なかなか変えられないままであった。しかし、ようやく今、大規模リニューアルに向けて動いているところである。

回廊は、館内をずっと歩かせるうえに上り坂なので、やはり利用者にとってはきついし、特に、車椅子対応やエレベーターもあるが、なかなかそういうところは使っただけなという不平、不満もある。今、設計段階に入っている大規模リニューアルについては、利用者の方々や指定管理者の意見を酌みながら、皆様に愛される施設にすべく、取り組んでいるところである。いずれ、もっと皆様の満足度が十分に高くなるような施設に生まれ変わるものと期待しながら、リニューアル計画を進めているところである。

(構成員)

「効率性の向上等に関する取組み」の「経費の低減等」で評価が「4」になっているが、光熱水費については、平成26年～28年にかけては予算がぐっと上がっている。これに対し、決算額が少ないから節約したと評価されていると思うが、逆に言うと、予算の決め方の妥当性については、どのようにお考えか。

(所管課)

平成26年～28年にかけて予算が増額した要因として、平成25年度の途中から大連航路上屋が開館したことと、三井倶楽部の熱源を電気からガスに変えたり、空調の変更を行ったりしたことが挙げられる。そのため、当初、大連航路上屋の経費が少し読みづらかったというのが、予算を少し高く計上した理由であると思われる。平成26年度決算が500万円ほど上がっているのは、先ほど挙げた大連航路上屋の開館や三井倶楽部の光熱水費の変動によるものであり、少し変動はあるが、やはりこの実績を見て、次年度以降はもう少し節減に取り組むということで、平成27年度以降の決算額は平成25年度ベースくらいまでに落ち着いている。

(構成員)

それは年度ごとに見直しはされていないのか。

(所管課)

施設の維持・補修費等、全体のバランスを鑑みて、基本的には変えてない。

(構成員)

経費のところは難しく、一方で来館者を増やせと言って、来館者は増えている。でも経費は削れと言うのは、指定管理者にとってはかなりきつい。やはりある程度、指定管理者に過度な負担をかけないように、来館者数などの成果とコストのバランスをどう考えるかということは、何かいいアイデアがあればぜひ出していきたい。コストを削ればいいという話ではなく、やはりコストパフォーマンスの話だと思うので。

また、7ページの「平等利用、安全、危機管理体制など」の評価が「4」になっていて、理由を読むと、個人情報保護だとかAEDの研修だとか、大体、他の指定管理者もやっているようなことが書いてある。普通にきちんとやっていれば「3」という評価なので、評価「4」にするためには、他にない新しい取り組みや特色ある取り組み等がないと、理由としては不十分であると思うが、何かそのような取り組みはあるか。

(所管課)

評価「4」の理由としては、8施設というかなり多い施設を一体管理している点と、観光客という不特定多数の来館者も多い中で体制をきっちり整えて、職員の教育や研修を定期的なずっとこまめにやっているという点を評価している。その結果、重大事故にもつなげていないというところを最大限評価した結果である。

(構成員)

もし、不特定多数の観光客向けの施設のため難しいところがあり、それに対応しているということであれば、その具体例を入れていただければと思う。

(構成員)

当施設においては自主事業を行っていると思うが、その評価は所管課で行っているか。

(所管課)

自主事業については、当初提案では物販や自動販売機、望遠鏡、テナント事業等々による収入等が提案されており、実際に収支表などを確認して、概ね提案どおりに実施できていると評価している。また、門司港コンシェルジュなどの独自の取り組みも行っているため、そういった点も総合的な評価のところでは評価するような形で考えている。

(構成員)

旧門司税関について、事業費内訳の平成25年度のところでは事業費収入が挙がっているが、それ以降はされてないのか。平成26年度以降はゼロになっているが。

(所管課)

旧門司税関の自主事業については、平成25年度には指定管理者が自主事業で喫茶店をオープンしていた。この喫茶店は観光施設の港湾の休憩施設であり、皆さんが快適に過ごされるように喫茶施設にしたものだが、実際には収入よりも支出のほうが非常に多かった。そのため、平成26年度以降にテナントにしたことにより、経費部分が大幅に削減されたものである。自主事業からテナント収入にしたことにより、平成26年度以降は、テナント収入になっており、収支の改善に大きく寄与しているかと思う。

(2) 北九州市旧九州鉄道本社（九州鉄道記念館）[産業経済局門司港レトロ課]

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）

「施設の設置目的の達成」の評価が「3」になっている。実際に、いろいろな取組みをして、かつ、利用者も増加していると思うので、評価「4」でもいいのかなと思うが、ここで評価「3」にした理由を教えてください。

（所管課）

評価基準で、通年を通して110%達成しなければ評価「4」にならないという基準を満たしていないためである。

（事務局）

今年度の選定前評価については、要求水準というレベルを設定している施設とそうでない施設があり、鉄道記念館については、この当時、まだ要求水準を設定をしていなかった施設である。そのため、4年間の通算でどうだったかというところを見たときに、直前のものは10%を超えているが、4年間を通して見たときに10%を超えてないということで、評価「3」にしているということになる。

（構成員）

目標値というのは、指定管理者の方で決められるのか。

（所管課）

指定管理者から提案される。

（構成員）

そうすると、目標値があまり高くなければ達成率が高くなり、評価が上がってしまうという可能性もあるということか。

（所管課）

そのため、要求水準は所管課が設定させていただいている。

（構成員）

目標値が低いと採択されない。そこできちんと考えているかということか。

（所管課）

その通りである。目標値が低ければいいというものではない。

（構成員）

「経費の低減等」の「評価の理由、要因・原因分析」のところ、3行目に「年々増加する維持修繕経費」とあるが、やはり、メンテナンスの費用が年々増加しているのか。

（所管課）

その通りである。やはり屋外展示施設の車両自体がもう20年、30年と年数が経ち、特に門司港は潮風が強いということもあり、普段風雨にさらされるということで、メンテ

ナンスを常にやっても錆が生じる。我々も一生懸命追い付けるようにはしているが、優先度合いを考慮しながら、メンテナンスをなるべく低減化させる中でどのように良く見せるかなど、効果的な運営を行っている。

(構成員)

4ページの「収入の増加」の部分の、自主事業収入の項目の予算について、平成25年度からずっと予算額が上がり、平成28年度でまた1回下がり、平成25年度と同じところに数字が設定されている。これは何か、期待できない理由があったのかお尋ねしたい。

(所管課)

その点については確認したい。

(構成員)

「利用者の満足度」のところで、全体的な満足度が非常に高い99.2%なので評価「5」になっていると思うが、指定管理者の役割や努力としてどうかということを入れていただければと思う。特に評価「5」というのは非常に高い評価なので、根拠をしっかり示してもらいたい。別の項目を見ても、満足度が99%くらいあるので、評価は「5」で問題ないと思う。

(構成員)

評価の中身についてはあまり違和感はないが、アンケートの満足度については、観光施設やエンターテインメントの施設であれば満足というのが普通なのではないか。個人的には、満足の上に何かあるのかといえば、感動というのが一番、「5」の評価なのではないかと思うが、アンケートの採り方みたいなものを少し工夫してもいいのかなと感じた。

また、観光についてはインバウンド効果が期待できる時期なので、やはり収入の増加というのが大事なポイントの1つであり、そこで評価「4」や「5」が付く取組みが大事になるのではないかと感じた。

(構成員)

自主事業についても、経費・収入のところできちんと評価しているか。

(所管課)

きちんと評価を行っている。

(3) もじ少年自然の家[こども家庭局青少年課]

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)

利用者が増えていて成果が出ているというのは非常にいいことである。ちなみに、市外からの利用者はいるのか。

(所管課)

市外の高等学校の運動部の合宿などにも使われており、市外の利用者もいるが、やはり市内の利用者の方が多い。

(構成員)

利用者の増加と効率性を対比させて考えると、経費の節減の評価が「3」になっている。光熱水費を見ると、一応予算よりは下回っている。それで、予算も微妙に下がっている。普通に考えれば、利用者が増えれば光熱水費はかかる。利用者が増えているのに、光熱水費をこれだけに抑えているというところを見ると、もう少し評価が高くていいかなという気がするが、いかがか。

(所管課)

例えば、灯油の値段なども相場に影響される。昨年は、たまたま買った時が灯油相場の一番底に近い時であったため、光熱水費が下がったという理由もある。

(構成員)

その辺は、指定管理者の努力というわけではないということか。

(所管課)

指定管理者の努力もあると思うが、たまたまいいタイミングで灯油が買えたということもある。

(構成員)

評価に関しては、特に違和感はないが、いくつか数字の誤りが見受けられた。

まず、4ページの「利用者の満足度」のアンケート項目のところで、平成25年の実績、平成27年の一番上の入所の目標・目的達成の実績と、平成28年度のリポート希望の実績の数字が誤っているので、再度確認していただきたい。

また、アンケート結果のところで回収件数を書かれているが、平成25年度はアンケート回収件数が830件、回収率88.2%であるのに対し、平成26年度以降のアンケート回収件数476件、回収率94.1%となっていて、3年間数字が変わっていないというのが1つと、平成25年にはアンケートの回収件数が830件あって、平成26年にはアンケートの回収件数476件に減っていることについて、何か理由があるか。

また、6ページの光熱水費の平成28年度の予算も、事業費内訳と異なっている。

(所管課)

確認して、後日、事務局にお伝えしたい。

(構成員)

5ページのマイクロバスの送迎のことだが、もしバス代というような料金が参加費などに上乗せされると旅行業の登録が必要となるが、これは完全にサービスのような形で送迎しているということではよろしいか。

(所管課)

その通りである。料金は取っていない。

(構成員)

自主事業については評価しているか。

(所管課)

もし少年自然の家からよく目を凝らして見ると、スナメリが見えたりするので、スナメ

リウォッチングの事業を行っている点を評価している。直営の時にはなかった新しい発想であり、評価している。

(4) ユースステーション[こども家庭局青少年課]

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)

3ページの②「利用者増の取り組み」というところの2つ目のポツに、有料施設とあるが、こちらは中高生対象か。中高生対象の施設であれば、平日の日中は空いている状態なのか。稼働率はどれくらいか。

(所管課)

中高生対象の施設であり、バンドをするための音楽ルームとか、そういった所である。稼働率は、日にちで言うと3分の1から5分の2というくらいである。

(構成員)

もっと稼働率を上げるとすると、日中は中高生以外も対象となるのか。

(所管課)

その通りである。中高生に限らず大人の方も使われている。

(構成員)

そこをもう少し、PRか何かをして稼働率を上げるようにすれば、全然違うと思われる。

また、「効率性の向上に関する取り組み」の「経費の低減等」のところで、光熱費が自助努力によってなかなか削減できないと書かれてあり、一方で再委託等も現時点でないということであるが、それ以外に評価の指標がないと、なかなか評価「3」以外は付けにくいのではないかと感じる。定性的な内容は書かれているが、定量的にどれくらい低減されたのかというのが少し分かりにくいと感じた。

(所管課)

光熱費についてはコムシティの管理組合から請求されるが、だからといって無駄使いしていいということではなく、お客様が帰った後には必ず職員がチェックして電気をつけっ放しにしないなど、そういう対応はきちんとしていると所長から聞いている。

また、所内のミーティングの時でも、節約ということに関して所内のみんなで常々考えていると聞いているので、そういったところで評価できると考えている。

(構成員)

評価「4」にするとしたら、どういう取り組みが必要なのか。

(所管課)

所内だけの活動ではなく、例えば黒崎のコムシティのビル全体の協議会などにおいて主導的に音頭を取って節電・節約事業をするなど、積極的に地域の節約にも貢献するということまで見られれば、評価が上がってくるのではないかと感じる。

(構成員)

おそらくこの後は、年数が経過するといろいろなメンテナンスや修理が出てくると思われるが、そこを業者に出さずに、簡単なものは自分たちで修理するなどといったことが出てくるのかもしれない。

(構成員)

「ユースステーション」のような施設は、すごく評価が難しいと思う。特に設置目的というのが、中高生の10代の人たちが自己を発見し、社会性や自立性を身につけるということなので、単に利用する人、来てくれる人が多いということだけでは不足だということだと思う。来てもらわないといけませんが、指定管理者としては何かそういうプログラムみたいなものをヘルプしてあげているということか。

(所管課)

その通りである。こちら側から主催事業としてやるだけではなく、そこに来ている中高生の皆さんに、自分たちで独自に事業を提案してもらっている。例えば文化祭とかバンドのコンサートなど自主企画して、高校生たち自らがやるという事業もある。そういった事業の件数を増やしていくことにより、自主自立の精神を養っていく。そういった自主事業の本数も評価の対象であると考えている。

(構成員)

なるほど。そういうのがメインで増えるとか、あと質ですかね。数と質と。

(所管課)

それが増えてくれば、この目的も達成に近づいていくことになる。

(構成員)

空調が効いていて夏は涼しいと思うので、ただ行くだけで満足ということでは足りないということか。

(所管課)

その通りである。来て、勉強してだけという意味ではなく。

(構成員)

そこは非常に重要なところだと思う。既に文化祭とかが立ち上がっているのであれば、評価の理由として明記していただきたい。仲間との交流等を通じて、自己を発見するための施設であれば、そこをどう評価するか。その1番の評価はどうしても数字で表されているところになりがちだが、定性的なものや特徴ある取組みはすごく重要だと思うので、指定管理者の努力によりそういう取組みが行われているのであれば、評価してあげてほしい。

また、5ページの利用者意見への対応とか苦情対応のところ、適切に迅速に改善したという具体的な事例を挙げてもらいたい。評価「4」は高いので、その根拠になるような事例を入れていただきたい。

「ユースステーション」で指定管理者が自主事業として実施されている分というのは、担当課では何か把握して評価しているか。

(所管課)

直営の時には建物の中の事業しかなかったが、今回、新しく指定管理制度を導入したこ

とで、他の青少年自然の家と連携するなど外の自主事業が加わってきた。

(構成員)

例えばアウトドアとか、そういうことか。その辺は所管課としては高く評価しているか。

(所管課)

直営で我々だけがやっていた時には、外まで絡めてという発想にはならないので、高く評価している。

(5) 白野江植物公園[建設局公園管理課]

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)

事業費内訳を確認させていただき。平成26年度以外は収入より支出のほうが大きい。入園者数の伸びほど収入が伸びていないというところは、外国人向けに色々されているところがあると思うが、5ページの5行目の最後に「外国人利用者にお金を使ってもらう取り組みがあれば、さらに収入増が期待される」と書いてあるが、指定管理者として、今後の具体的な策みたいなものは持たれているのか。

(所管課)

今のところ、外国人旅行者向けの旅行会社に、従前からあった無料で入園できる制度の案内をずっと広報しており、それにより入園者数が増えているというのもあり、今期まではなかなか難しい。次期があれば、そこは収入に結び付けてほしいということをお願いしている。

(構成員)

指定管理者は造園会社であるが、団体客の誘客みたいな、観光のセールスみたいなものを行っているということか。指定管理業務が本業ではない部分だとしたら、そこで外国人の来客者からも入場料を取るなどのアドバイスとかコンサルとか、少しそういうサポートが必要ではないだろうか。今、せっかくインバウンド効果が期待できるチャンスである。

また、全体として「A」評価ということだが、所管課として、指定管理者は期待を2段階くらい上回るようなパフォーマンスを上げているという評価か。

(所管課)

園内のガイドマップ作成や、多言語対応などを自主的に行っている。施設の維持管理面を見ても、職員が自ら汗をかき、簡単な補修は全部行っている。そういったこともあり、維持管理レベルの高さと、経費節減につながっているというのは、確かに認識している。

(構成員)

アンケートの回答の選択肢で、他の整備状況などは「満足」「やや満足」「やや不満」だが、スタッフの対応のところだけ、「良い」「やや不満」「不満」という3段階になっている。そのような選択肢だと、アンケートに答える側としては「良い」にしか付けにくい。この

辺は他に合わせて同じくらいの項目にすると、より細かいアンケートが採れるのではないかと思う。

(構成員)

アンケートの選択肢は対称にするというのが原則なので、3つの選択肢であれば「普通」を入れるか、あるいは4つの選択肢にして「やや」を入れるか、少し改善していただければと思う。

(6) 志井ファミリープール（アドベンチャープール）[建設局公園管理課]

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)

5ページの自主事業の部分について、ここでの自主事業というものがどういったものを何回くらいされているのか。

(所管課)

期間の短い夏場だけの営業ということもあり、なかなか他の通年でやっている指定管理施設と取り組み方が少し違うというのがあるのが、一番努力しているのはフード関係である。地産地消をコンセプトに有名なところと提携し、焼きうどんなどを提供して、自主事業の収益として努力していただいている。

(構成員)

リストバンドの広告も自主事業として行っているのか。

(所管課)

その通りである。

(構成員)

事業費内訳で委託費が予算とだいぶ乖離しているが、それは何故か。

(所管課)

一番大きいのは、追加の駐車場等の借りに伴う警備員の増員である。

(構成員)

今後も、駐車場は追加借用する形になるのか。

(所管課)

市有地も含めてお貸ししているが、我々も今所有しているところがないため、そうなると考えている。

(構成員)

経費の低減の5ページの一番上で、清掃業務などを自営で行うことによりコストダウンに努めたとあるが、アンケート結果を見ると、清掃関係がかなり、「非常に悪い」「悪い」などの回答が前年よりだいぶ増えているという印象を受けた。それから、接客の態度。そ

の辺りはコストとの兼ね合いというか、もう少しきちんと対策をすべきであると思う。

(所管課)

目立ってごみがあるというようなことは恐らくないだろうと思われるが、施設の老朽化など、いかんともしがたい部分はあるだろうと考えている。ただ、ご指摘のところも若干散見されるため、そこは今シーズン、きちんとしていただきたいと思っている。

(構成員)

先ほどの委託費が予算と決算でだいぶずれているというのは、この予算は単年度で立てるのか。

(所管課)

選定の際に5年分を見越して予算を立てる。

(構成員)

でも、5年出しているけれども、実質的なところでは、今年は駐車場代が高そうだから、もう少し予算を回しておいて、他を削るというようなことを、多分指定管理者はしているということか。

担当課に、5年間出ているけれども、単年度ごとに見直したものを出してくれというのは可能なのか。

(所管課)

それは可能である。

(構成員)

前年度のものを踏まえて、今年度見直さなければ意味がないので、指定管理者と検討されたほうがいいと思われる。

(事務局)

手続き上は、年度協定を結ぶ際に事業計画書を提出していただく。その中で、通常は予算を確認するという行為が発生しているので、その際に事業者がどういう説明をして、所管課が事業計画書を受け取っているかという話になるため、そこは次年度以降、注意しながら見ていただく必要があると思う。

(構成員)

3ページの利用者満足のところ、この満足度というのが、「シーズン中にまた来る」「来年も来たい」を合わせた割合が90何%と高いということだが、また来るというのは、指定管理の努力だけではなく、プールのハード的なものや立地なども含めたところだと思う。この数字はこの数字で出していただいて結構だが、評価「4」なので、指定管理者が努力している部分について、具体的な事例をぜひ入れていただきたい。

(7) 黒崎ひびしんホール（黒崎文化ホール）、八幡西図書館
〔市民文化スポーツ局文化企画課、教育委員会中央図書館庶務課〕

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）

ホールの収入の増加のところで、平成26年～27年度にかけては200万円の増で、平成27年度～28年度にかけて500万円くらい増えている。2ページの稼働率と利用者数の関係からお伺いしたいのだが、大ホールについては微減増などであまり変動はない。中ホールに関して言うと、平成26年～27年度に6%増加していて、平成27年～28年は2%しか増加していない。利用者数についても、平成26年～27年度は増加していて、平成27年～28年度については微減をしている。そうすると、なぜ平成26年～27年度にかけてよりも27年～28年度にかけての収入のほうが、増加しているのか。

（所管課）

指定管理者は、稼働率を上げるために企業回りをしてパンフレットを配布して営業活動を行っている。その結果、いわゆる会社で行う研修会や講演会などが少しずつ増えていると聞いている。それが中ホールの実績に反映されていると思われる。

実際、利用者数については、たまたま行ったイベントの多い少ないで少し差が生じるが、稼働率が増えているということは、やはりそれだけ件数も増えているということで、そういう部分というのが少しずつ染み渡ってきていると考えている。

（構成員）

大ホールの稼働率が目標を達成していないということだが、企業回り以外の対策などは示されているのか。

（所管課）

基本的に、企業などに対してPRをしていくというのが1つあるが、利用された方の評価がすごく満足度が高いので、そういう方々に対するフォローをしっかりとっていくことが考えられる。例えば、利用された企業のカードみたいなものを作って、利用履歴などを蓄積し、リピート使用される際には前回の問題点を改善し、ここをもう1回使いたいと思われるような活動をしっかりとやっていくことでリピーターが増えていくと思っている。

（構成員）

八幡西図書館について、他の門司図書館、戸畑図書館と比較して、物件費や諸経費が多額に出ている理由は何か。

（所管課）

八幡西図書館はPFI事業でもあり、施設の管理も行っているため修繕費等も指定管理者が行う。他の門司図書館や戸畑図書館は、点検を指定管理者が行い、修繕などは市が行っているため、その違いが出ている。

（構成員）

1人当たりの貸出数について、利用者数と貸出冊数で分けて算出したところ、八幡西図書館については1.5と低く、門司図書館や戸畑図書館は3.7～3.8となるが、その理由はあるか。

(所管課)

図書館は1人10冊まで貸出しできる。その中で、大体1人が何冊とかというのは、やはり多い方も少ない方もいらっしゃるが、八幡西図書館のニーズとしては、貸出冊数が少なくて頻りに交換するところがあるかもしれない。

ただし、八幡西図書館の利用者数は来館者数なので、実際には何冊か借りる形になっていると考えられる。

(構成員)

八幡西図書館は、そもそも図書館の位置付けみたいなものが、多分、他とは少し違うところがあると思う。だから、単純に貸出冊数が一人当たりで多い・少ないでは図れないところがあると思われる。

(構成員)

館長の方が逮捕されたと聞いているが、逮捕というと国の法律に違反したということなので、より深刻だと感じている。それはこちらの評価には織り込まなくていいのかなというのが疑問である。

(所管課)

ホールの館長については、平成27年度にプライベートな行動の中で違法行為があり、警察に逮捕されて起訴された。昨年度の所見評価において、所見評価のため数字的には評価されていないが、非常にまずいというような評価はさせていただいた。それを踏まえ、至急館長の人事異動により、人を替えたり、ホールの中では研修をしたりしている。

(事務局)

研修体制を改善したのであれば、文章で評価していただきたい。

(構成員)

個人的には、館長の逮捕という衝撃的なことなので、そこも含めると評価2というのは軽いという印象を受けた。

(事務局)

要は、研修をきちんと行って欲しいとお願いしていて、さらにコンプライアンス上は守られていることについて評価するときに、「2」というのが妥当なのかというご指摘だと思うので、その辺りは所管課に再度ご検討いただければと思う。

(構成員)

ホールのアンケートについて、大ホールと中ホールの利用者にはアンケートを採り、練習室の利用者にはアンケートを採っていないようだ。4万人が練習室を使っているのに、そういった方たちのほうがよりスタッフの方たちに触れる機会が多いと思うが、そういった方たちにアンケートを採らなかった理由があるのかをお聞きしたい。利用者が違えば評価が変わってくると思うので、より多くの方からアンケートを採ったほうがいいと思う。

(所管課)

練習室を利用される際に窓口でいろいろなご意見をいただいているので、そこを踏まえて、ご要望にお応えできるものに関しては努力していただいている。ホールの関係でクレームがあれば市にもその旨連絡があるが、練習室におけるクレームについては今のところ

は聞いていない。ただ、ご指摘のとおり利用者のお声なので、利用される機会を通して少しずつご意見を頂きながら次の改善につなげていくことが大切だと考えている。今後、対応させていただきたい。

（構成員）

ひびしんホールのアンケートの設定について、回答の選択肢は、「大変良い」「良い」「普通」「悪い」となっているが、アンケートは回答の選択肢を対称にしないとバイアスがかかってしまうので、もし「大変良い」「良い」「普通」を入れるのであれば「悪い」「大変悪い」などの項目を入れなければ、回答数は選択肢が多いほうに引っ張られてしまう。来年度から改善していただきたい。

また、ホールを利用する楽団などにはアンケートを採って、一般の利用者に対するアンケートは採っていないのか。

（所管課）

通常、一般のお客様に対するアンケートは、いわゆる貸し館事業である場合、貸し館で使われる主催者が採るものである。

（構成員）

主催者がアンケートを採ると、今回のコンサートの中身についての評価になることが多い。ただ、お客様がコンサートを聴きに来たときに、例えば動線が分かりにくいとか、案内が不足しているとか、コンサートの中身ではなく施設の運営に関するところ出てくる可能性がある。今どうこうではなく、できれば採ったほうがいいのではないかという、あくまでコメントである。

（所管課）

実は、ホール利用者のご意見の中に、「楽屋へ行く通路が分かりにくい」、「扉の開閉が重い」などの意見は上がってきている。その分も踏まえて、アンケートを改善していきたい。

（構成員）

図書館の中学生、15歳以下のアンケートについて、これは全部共通で配布されていると思うが、問8の、「教えてしてくれますか」というようになっているので、「教えてくれますか」訂正してもらいたい。

（構成員）

ホールと図書館は、何か親和性があるような気もするし、ないような気もするため、いいアイデアが個人的には思いつかないが、せっかく隣同士の施設を一体的にマネジメントしているので、駐車場だけ融通しているというのは寂しい印象を受ける。中身のコンテンツ部分でもコラボレーションするような企画があるとより良いのではないかと感じた。

（構成員）

両施設の自主事業の内容の把握や評価はされているか。

（所管課）

市が行ってほしい事業も含め、自主事業という形で補助金を活用して鑑賞を主としたジャズや子ども向けのイベント、伝統芸能祭などを誘致したり、利用者を中心としたデューク更家さんの健康をテーマにした事業を行ったりしている。また、民間企画事業としては、

ひびしんホールはネーミングライツなどの関係で福岡ひびき信用金庫と連携しているので、そこが企画して事業を行っている。市の補助事業については当然、事業計画および事業実施報告も出してもらい、内容の審査や目的の達成について確認をさせていただいている。

(構成員)

図書館のほうの読み聞かせは自主事業か。

(所管課)

読み聞かせは定例的な事業である。健康や法律関係の講座やセミナーなどの毎月のイベントや、その参加者などを把握している。

(構成員)

文化施設の評価はかなり難しく、お客様の数は当然評価すべきであるが、本来、最終目標はそこではなく、例えば市民の教養レベルなどの話に本当はなるはずだが、それを把握するのはほとんど不可能だと思われる。

しかし指定管理者制度を導入するからには、指定管理者と一緒にどうあるべきなのかとか、文化施設の効果とはいったい何なのかということと一緒に考えていく必要があると思う。評価というのは、どうしてもお客様の数や収入になりがちなので、我々もすごく悩んでしまう。今後、ぜひ考えていただきたいと思う。

(所管課)

我々の重要な文化情報の発信の拠点なので、どんどん情報を発信していただくとともに、できれば、例えば子どもたちがこれから伸びていくような段階などを引っ張っていけるような仕組みに持っていけるような形で、しっかりとしていきたい。

(8) 門司図書館、戸畑図書館[教育委員会中央図書館庶務課]

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)

適正な管理運営のところ、両方とも評価「4」になっている。拝見すると、ちゃんとされていると思うが、さらに何か特色ある取り組みや新しい試みなど、評価「4」の根拠はどの辺に記述されているか。

(所管課)

評価「4」の根拠は、例えば門司図書館の6ページに記載しているが、やはり図書館の利用者にとっては、本の貸出しや返却も大事だが、調べ物などに対応しないといけない。そのため、司書資格を持っている方が93%と非常に高いという点を評価するとともに、地元の小中学生が施設見学などにも丁寧に説明して、図書館の利用促進に努めているというところを評価している。

(構成員)

アンケートの最後に「サービスとして何を求めますか」という項目あり、大体、利用者は蔵書の充実を希望されているが、蔵書の充実となると、図書館のキャパシティ、収蔵がどれだけできるかということになると思う。そこで限界が出てくると思うが、今後、そ

こをどうやって乗り越えていくかというところがあると思う。

例えば、利用者数を増やして貸出冊数を増やし、貸出冊数を増やすことで蔵書の量を増やすこともできると思う。その対策として、利用者数を増やすことと、貸出冊数を増やすことなどが挙げられると思う。

利用者数については、今、どんどん増えているということなので、貸出数を増やすためにはどうしたらいいかというところは、指定管理者としては何か対策を考えているのか。

(所管課)

蔵書に関しては、市の図書館で選書して蔵書しており、現在、北九州市内での蔵書数としては約180万冊である。インターネット予約などで、市内全体の本で好きな場所で受け取ることができ、どこの図書館でも返却できるということである。また、人気のある本はある程度数を揃えるが、やはり需要が大きいため、何カ月もお待ちになるという方もいらっしゃる。

なお、北九州市内にない本については、福岡県内の公立図書館から取り寄せすることができる。あるいは、郵送代金がかかるが、全国から取り寄せることもできるので、市内にない本については、そのようなサービスもあることもお客様にご説明して、そういう形で自分の読みたい本、あるいは調べたい本は取り寄せするような形になると思う。

キャパシティやスペースが限られているため、除籍も含めて適切に管理していく。要するに、市内に1冊しかない本はなかなか除籍できないが、人気のある本で、何年か経って借りる方が少なくなってきたら除籍するなど、全体的に今のキャパシティ、あるいは今後、小倉南図書館や子ども図書館ができるので、それを含めた上で蔵書数を多くしていきたいと思うが、最終的には、やはり蔵書というのは限られてくる部分があるので、そこをいかに有効活用すれば、求める本をお客様に提供できるか。あるいは、調べ物などに絶対に必要な本もあるので、それを確保した上で、北九州市になれば他の全国の図書館から取り寄せして提供するという形で進めていきたいと考えている。

(構成員)

なかなか図書館の評価は難しく、利用者満足度はすごく大事だが、ベストセラーを読みたいけれども、順番待ちで全然入ってこないから利用者満足度が下がるということが仮にあったとして、本当にベストセラーを何十冊も図書館に入れるべきかという議論が当然出てくる。だから、完全に利用者の言うことを聞けばいいわけでもなく、一方で啓発だとかいう役割もあり、でも利用者の声は満たしたいというのもあり、その辺をどう考え、どう指定管理側と一緒にやっていくのかというところを、非常に苦労されていると思うが、ぜひ頑張っていたいただければと思う。

5 意見交換

(構成員)

先ほどの館長が逮捕された話は、少し難しい。明らかに、施設管理者としての問題、組織のコンプライアンスの問題だが、一方、すごく職員個人の話みたいなのところもある。

(事務局)

一応、コンプライアンスも含めて、研修を去年しているはずである。にもかかわらず、また同じことを行っているということをどう評価するかは、一応評価「2」にはしているが、かなり大きいのではないかとこのところである。

研修を本当にやっているかということころは、所管課として押さえるべきではないかということころは指摘しているというのが実情である。

(構成員)

誤徴収は、指定管理者として本当にいけないことであると思う。問題が起きた後の対応で、研修を行っている指定管理者側が言ったときに、本当研修を行っているのか、そのレベルがどうなのか。そこをどうチェックをしているのか、きちんとコミュニケーションを取っているかということだと思う。そこは、担当課としてきちんと認識していただきたい。

(構成員)

全体的に、前回の実績から今期の予算がこれでいいのかということころを、所管課がきちんとみることができているのかが疑問である。

(構成員)

先ほどの、事業計画のところできちんと見ていけばいいという気がするが、実際には、5年間分の指定管理料が決定したところで止まっていると少し問題ではないか。その辺も、先ほどのコミュニケーションのように、本当は所管課と指定管理者とで一緒につくっていくというのが指定管理制度のあり方だと思う。どうしても、全部とは言わないが、行政側が業者を管理するようになってしまうと、だんだんずれてくる気がする。

(構成員)

白野江植物公園は、所管課の評価がとても高いが、数字で見るとどうなのかということころが、やはり気になる。市の要求を上回っているという理由がすごくあったが、他の施設と比べたときにどうなのか。

(構成員)

外国人向けの宣伝がすごく上手くいったということころが大きいのだと思う。その辺、どうしても、定量的な入館者数とかでは計れない、定性的な努力みたいなところもあると思われるので、そこをきちんと根拠を示していただけるかどうか。

(構成員)

そこで、評価を「5」としたら、次に、何をもって評価「5」とするのだろうかと思う。さらに上回る何かがこれ以上出てくるのだろうか。

(構成員)

その辺の評価は、事前に他と比べて、絶対評価と相対評価の兼ね合いみたいなものも、きつとあると思う。

今回出していただいたご意見は図りながら、また次回以降、議論したい。

6 次回会議の説明

7 閉会