

平成30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30年7月25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 座長選出

4 所管課に対するヒアリング（評価の検証）

(1) 介護実習・普及センター

[保健福祉局地域リハビリテーション推進課]

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）

全般的に、実績値が目標に対してすごく上積みされていて、大変素晴らしいことだと思う一方、目標値が適性だったのか、疑問に思った。平成25年度の実績はどうだったのか。

（所管課）

目標値は、過去5年間の平均値から算出して設定している。

（構成員）

来館者数の目標値である9,000人や、相談件数の目標値である2,500件というのは、その前の5年間の平均がそのくらいだったということか。それに対し、平成26年度から大幅に伸びているということか。

（構成員）

目標値は指定管理者側が出してきたもので、市が決めるのは「これをクリアしてください」という要求水準であり、今の5年間の平均だと思う。目標値は、要求水準を見て、指定管理者がこれだけやる、というものである。

（構成員）

「1（2）利用者の満足度」のアンケートの集計結果が、無回答も含めた数値になっている。「大変満足」と「満足」だけだと99もない気がする。

（所管課）

無回答は除いた数としている。

（構成員）

無回答が入ってもいなくても、満足度の数字が高いので、評価レベル自体に影響はないと思う。既に無回答を除いて集計しているのであれば構わないが、ご確認いただきたい。

(構成員)

「2(1) 経費の低減等」の評価レベルは「3」であるが、総事業費を見ると、予算と大体同じか、若干下回っていたりするということが、利用者が大幅に増えている中で、これくらい経費の水準でできているということは、指定管理者がかなり努力して節約しているのではないかと。

利用者数に変動がなければ、当初の予算どおりで「普通に頑張っている」という評価だと思うが、利用者が130人とか160人と、これだけ増えれば当然に冷暖房代などいろいろな経費がかかると思う。その中で、押さえた経費で運営しているというのは評価に値するのではないかとと思うが、これが評価レベル「3」である理由は何か。

(構成員)

固定費部分が大きいというところもあるのではないかと。人が増えたから費用がかかるというのではなく、人が増減したとしても、もともとの固定費としての分が大きいのではないかと。

(所管課)

1つの建物に何人来られたかという来館者数なので、人数が増えたから冷暖房代が高くなるというのではないかと。

(構成員)

自主事業の内容を少し教えていただきたい。収支のところ、非常にうまく数字が千円単位で収めておられるので、これはどういう形になっているのか。

(所管課)

自主事業の内容は、センターの職員の講師派遣事業と、事業者から依頼のあったものに対して事業所向けの講座を実施するもの、自主事業の専門職を対象とした研修である。

また、100円ショップで買えるようなものを少し加工して、「自助具」の作成・販売などを行っている。実際に、こういったものは材料費のみを事業費で買って、それをそのまま原価で売るといった形であったり、自分たちが講師をして講師料を頂いたり、専門職向けの場合は外部から講師を呼んで、参加費から講師料を払ったりするため、実質的には収支の差がさほど出ない。

(構成員)

個別の自主事業の中で、それぞれが収支均衡になるようにしているのと、総体としても収支均衡になるということか。

その部分、自主事業でもっと利益が出るように工夫すれば、収入の増加などにつながることもあるのではないかと。

(所管課)

自主事業の方法や内容により、可能性はあると思う。

(構成員)

しかし、施設の類型と目的、機能の面で、自主事業収入を増やしたとしても、収入の増加というところの配点はないのではないかと。

(所管課)

その通りである。

(構成員)

「3 公の施設の相応しい適正な管理運営に関する取組み」も評価レベル「3」であるが、説明では研修などもかなり熱心を実施しているように見受けられた。指定管理者が今以上にどういったことをすれば評価レベル「4」に上がるのか。

(所管課)

障害のある方をはじめいろいろな方が来られるので、人権研修や接遇の研修をそれぞれ年に2回ずつ、全部で4回、自主的に外部講師を呼んで実施している。ご指摘のとおり、もう少し評価しても良いかもしれない。

(構成員)

評価レベル「4」に上げて欲しいということではないが、担当課として、評価のポイント①～③までの項目に照らし合わせて、期待した以上に指定管理者が頑張っていて、それが成果に繋がっているようなことであれば評価レベル「4」の方がいいと思う。そこを踏まえて、担当課として評価していただければと思う。

(構成員)

子どものスタンプラリーの話などが出てきたが、私はこの施設で子どもを見たことがなく、初めて知った。そのような工夫なども、「3(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」の評価のポイント「③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか」のところの評価の理由に記載していただきたい。

(2) 河内自転車貸出し施設

(3) 自転車駐車場(15箇所) ※通常施設管理型

(4) 自転車駐車場(7箇所) ※利用促進提案型
[建設局道路維持課]

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)

[河内自転車貸出し施設] 4ページ目の収入が対前年比になっているが、これは目標や実績などとの対比ではどうなのか、これだけでは判断できない。

(所管課)

予算比較も合わせて記載させていただきたい。

(構成員)

平成25年度の実績は出ているので、このくらいの数値が予算になっているのか。

(所管課)

ベースはここから考えている。

(構成員)

いろいろな外的要因で増減があると思うが、平成26年度と27年度に対し、平成28年度と29年度は大幅に減っている。何か要因はあるか。

(所管課)

分析しても確たる要因は分からなかったが、天候が大きいところはある。

ただ、雨の日がどうだったとかいう天候の管理はしているが、そこまで詳細な分析ができなかった。推測も含めて話すと、午前中が雨、午後が晴れというパターンでも、ほぼ利用者がいない。雨が降っていると、朝、自転車に乗って来ないというのがあり、天候の面が大きいと考えている。

(構成員)

〔河内自転車貸出し施設〕使用料は、指定管理者が決めるのか。

(所管課)

使用料は条例で規定しており、利用料金制も取っていないので、市が決められている。

(構成員)

それでは、「1(2)利用者の満足度」のところで、表に「使用料」に関する満足度が示されているが、指定管理者の努力とは関係ないので、評価に関しては不要ではないか。

(構成員)

「2(2)収入の増加」の原因分析の2段落目「H27年度以降」の下から2行目に“利用者数においても平均値では目標値に達しているため、一定の評価ができるもの考えられる”とある。利用者数の増減を書くのはいいと思うが、“利用者数においても平均値では目標に達成しているため、一定の評価ができる”という評価は「1(1)施設の設置目的の達成」の利用者数の評価と重複するので、ここでは除いていただきたい。

(構成員)

〔河内サイクリングセンター〕アンケートの回答の選択肢に「普通」が入っていて、「非常に満足」はあるが「非常に不満」という回答項目がなく回答の選択肢が非対称となっているため、回答が満足のほうに片寄ってしまう。選択肢を対称にするために、「非常に不満」を入れた方がいいのではないか。また、アンケートで郵便番号を聞いて何か分かるのか。

(所管課)

この施設は近所の方が来られるような施設ではないので、どのエリアまでのお客様が来ていただけるかという目安となる。

(構成員)

地域については、データ収集する上で聞くのはいいと思うが、大事なのはアンケートをどう活かすかである。例えば、お客様がどこから来ているかが明確になり、例えば「八幡

東区からたくさん来ているので、そこに積極的に宣伝しよう」というふうに次に繋げているのか、あるいは聞くだけで終わっているのか。他の施設を見ても、「アンケートを採っているが次に活かしていない」という所が結構あり、もったいないと思うので、ぜひ、アンケートの活用の仕方を指定管理者と一緒に考えていただきたい。

(構成員)

[自転車駐車場] アンケートは、施設ごとに集計して分析しているのか。アンケートの自由記述で、ある所で案内表示についてたくさん書かれていたので、それぞれの所できちんと分析したほうがいいのではないか。

(構成員)

[自転車貸出し施設] 「3(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など」の評価レベルが3、期待どおりされているということだが、例えば評価のポイント「⑤日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか」や「⑥事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか」などは、マニュアルや予防策みたいなのが、フォーマットなり仕組みとして指定管理者が実施しているものはあるか。

(所管課)

事故が起こった場合などの対応は、例えば現地に、連絡先などは掲示している。

(構成員)

それは、例えば事故が起きて、指定管理者からどこに連絡するというようなことか。

(所管課)

連絡体制は施設ごとにある。駐輪場も同じだが、掲示する仕組みになっている。

(構成員)

危機管理体制の評価は難しく、事故が起きなかったから良いという話ではない。事故を未然に防ぐ仕組みや、事故が起きたときの対策のマニュアルなどがあるのか。あるいは、それをより良く改善するような取組みがあるのかということが必要であると思う。現在の評価の理由から、そのような点が根拠としてよく見えなかった。そういった取組みがあるのであれば構わない。

(所管課)

マニュアルとしてはない所もあるかも知れないが、例えば、台風や降雨のときに、山が迫っている所もあるので、台風が過ぎた後に行ってみて、壊れていないかとか、葉っぱが落ちていないかとか、そういったものを確認してもらっている。

(構成員)

シルバー人材センターに依頼していると、割と特定の人が属人的に頑張っているのか、指定管理者が仕組みとしてやっているのかで評価が違ってくると思う。

(所管課)

連絡要領などは、組織としてやっていただいている。

(構成員)

[自転車駐車場] 通常施設管理型と利用促進提案型と一応分かれていて、これは評価するときに、評価のポイントや視点が違うということはあるか。

(所管課)

提案型は、スペースに若干の余裕があるとか、潜在需要があると思われる事業について、利用に係る何らかの付加サービスを実施できるかというところである。今は「自転車修理取次サービス」というのをこの7箇所だけで実施しており、その評価をどうするかと。現実問題として、「自転車修理取次サービス」の利用者からは好評だが、利用者数自体はそこまで伸びていないため、評価において加点まではいかないと判断している。より使いやすい駐輪場としているので、「自転車修理取次サービス」を提案していただいたが、現状では取次サービスを受けていただける自転車屋さんそのものが少ない。

(構成員)

町から自転車屋さんが減っているというのがあるだろう。すごくいい取組みだと思うが、利用促進とは少し違う気がする。

(構成員)

「3 公の施設に相応しい適正な管理運営」で、[自転車駐車場(15箇所)※通常施設管理型]は“開場時間が2回ほど遅れたので点数を下げている”とある。一方、[自転車駐車場(7箇所)※利用促進提案型]は、開場遅れの話は出てこないもので、順調に運営されていると思うが、“書類の市への提出が一部遅れた”“不備が見られた”というのがある。両者を比較すると、開場遅れと書類の不備で、評価レベル「2」と「3」に分かれるのか。

(所管課)

[自転車駐車場(7箇所)※利用促進提案型]の書類の遅れは、具体的には再委託の承認願いなど本来出すべき書類が出ていなかったものである。しかし、事前に協議等をしていたので、あってはいけないことではあるが、実質的にはそこまで影響はなかったということで、注意というか、指導という形で改善させている。

[自転車駐車場(15箇所)※通常施設管理型]で評価レベル「2」とした理由は、運営そのものに影響が出ているため、ここは厳しくしている。

(構成員)

お客様に影響を与えかどうかの違いということか。どのくらい開場が遅れたのか。

(所管課)

15分から30分ほど遅れたものである。

(構成員)

30分は大きい。原因は、単純に寝坊したということか。

(所管課)

駐輪場は駅にあるので、朝、開場されていないと、JRに遅れるといった影響がある。

(構成員)

それは困る。

(所管課)

市民の方から市に対して苦情はなく、すぐに対応できたようだが、事実は事実なので。

(構成員)

先ほどの数字の出し方等をご検討いただきたい。アンケートのところは、すぐにということではなく、今後、工夫していただければと思う。

【中間とりまとめ】

(構成員)

[介護実習・普及センター(福祉用具プラザ北九州)]の目標値の設定について、前回の実績の過去5年の平均値ということだったが、本当にほぼ5年平均なのか。

(構成員)

実績がこんなに急に上がるのかというのが。指定管理者が変わったのかは分からないが、新たな指定期間が開始して、急激に、新たな工夫したからといってこれほど上がり続けるものかというのは、本当かと思ってしまったというところがある。

(構成員)

全般的にそうだが、目標と実績、指定管理者更新前の実績の数字は入れていただかないと、評価の妥当性を判断できない。

(構成員)

目標値と書いているが、本当に目標値なのか。要求水準ではないのかという気もする。

(事務局)

制度として、選定時に要求水準を示すようになったのは、平成27年度からである。

今回の選定前評価対象施設は、その前に指定管理者を選定した施設なので、当時から要求水準を定めていたところは要求水準と書いている。

恐らく、指定管理者を公募する際に、それまでの実績は示すので、それを踏まえて指定管理者が目標値を設定するというのは、通常の状態である。ただし、それに対して伸び過ぎているのがおかしいと言われるのは。

(構成員)

もちろん、それが事実で、指定管理者の努力によるものであれば大変素晴らしいことであり、A評価というのは理解できるが、「A」を付けるのであれば、明確に根拠を示さないと、本当なのかという部分があった。

(事務局)

更新前の平成25年度の数値を入れれば、ある程度は明確に分かると。

(構成員)

分かりやすいと思われる。

(構成員)

この施設は文化パスポートの対象施設になっていたため、あまり用事がない子どもが来ているというのもあると思う。そのため、評価に必要な利用者は、この中のどれくらいの割合なのというのが見えないと、判断できない。

(構成員)

くじを引いて景品をもらうために来たというような。もちろん、それがこういうことをするきっかけになっているという。それはそれで、幅広い年代にアピールするのはいいと思うが、この施設で、本当に子どもに会ったことがないので、いつ来ているのかなと思う。

(構成員)

目標値は、当初、選定されるために非常に高い数字を出すところがあり、評価が難しい。

(5) 釣り台付き遊歩道（脇田海釣り桟橋）

〔産業経済局水産課〕

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)

2ページ一番下で、“平成29年度は、9、10月に多くの入場者が見込める土、日曜日に天候不順、台風の接近に伴う閉鎖等により例年に比べ入場者数が減少した”とあるが、一番少なかったのは平成28年度なので、どちらかという、平成28年度に減少した理由を書くべきではないか。可能であれば、平成28年度も一文ほど、簡単でいいので書いていただくとわかりやすい。

(構成員)

3ページ目の上の4行目に、“募集時の要求水準を満たす入場者数となったため”とあるが、平成28年度は要求水準を満たしていないので、加筆が必要ではないか。

(構成員)

5ページの「2(2)収入の増加」について、目標値に対して5年平均で10%割っている。10%という基準ではなかったか。

(所管課)

収入の増というのは、10%減である。

(構成員)

目標値に対して5年平均で10%割っていて、評価レベル「3」とする理由はどこにあるのか。

(所管課)

他の施設と違い、天候条件にかなり左右されるということで、一番の書き入れ時に、土日に台風が毎週来て利用者が減少した。このように自然にも影響されるということを加味して、評価レベル「3」とした。

(構成員)

この手の施設であればあり得る話で、それを平均した結果、目標に対する数字として達していないというのは、どう理解すればいいのか。ほぼ9割近く達成しているようだが。

(所管課)

均してはいるけれども、ここ数年、特に気候変動の影響で台風なり大雨が続いたという影響の大きさを考慮したものである。

(所管課)

2ページに、高齢者割引制度の話が出ている。恐らく、高齢の方もたくさん釣りをされていると思う。そうすると、高齢者割引制度を入れれば入れるほど、利用人数は増えても収入が減る。この高齢者割引制度の実施は、指定管理者と行政のどちらがやるものか。

(所管課)

高齢者割引制度に関しては行政のほうで、平日利用でしていただくということである。

(構成員)

それは行政がやったことで、指定管理者の努力によるものではないので、2ページに書くのは違うのではないか。さらに、それが影響して収入の減少に繋がっているのであれば、むしろ収入の項目に、利用者はほぼ目標を達成しているのに収入が減っている理由を書くのが実態に近いのではないか。もちろん、天候の問題は書いていただいた方がいいと思うが、一方で高齢者割引制度のような影響があるのではないか。市が減免制度を導入して、利用者は増えているのに収入は減っているというのは、指定管理者の責任ではない。

(構成員)

ただ、平成24年度から高齢者割引制度を実施しているので、それを考慮したうえで設定した目標値だと思われる。

(構成員)

それでは、目標値の設定がそもそも合っていたのかという議論になる。次回の指定管理者選定の際に、目標値の設定などは見直すと思うが、その辺の評価の理由の記述を少し見直していただきたい。

(構成員)

「2(1)経費の低減等」について、支出額の削減額は予算に対して平均で15%ほど削減できているにもかかわらず、評価レベル「3」とする理由は何か。

(所管課)

平成29年度に大幅に削減したのは、平成29年度以前から継続的に、釣り桟橋周辺の

藻場、要は魚が集まる場所を毎年整備していたが、非常に良い状態の藻場が育っていて、平成29年度はそれほど手を入れる必要がなく、漁師の方々が潜って海草などの藻を植え付ける作業が必要ない状況であると判断したうえで、削減額が多くなっている。

ただし、前年は良かったとしても天候の状況や海の濁りなどで、すぐに藻が全滅する場合もあるので、そういった場合にはかなりの費用をかけて整備する必要がある。

そのような部分も自然の条件に左右されるため、指定管理者の努力だけではいかんともし難いということがある。

(構成員)

平成29年度の経費削減の理由は分かったが、平成26年と28年度においても、それぞれ11%、16.5%と減少している。そういったところを評価できないのか。

(構成員)

指定管理がこれだけ経費を削減していて評価レベル「3」とすることについて、担当課としては、指定管理者がこれ以上にどのようなことをすれば評価レベル「4」と評価するのか。自然の海は天候に左右されるという施設の特長性があることは理解できるが、逆に例えば天候の影響で支出が増えた場合でも、評価レベル「2」にはせずに相殺するというのか。要するに、指定管理者の努力をどう評価したらいいか、ここは難しい。

(所管課)

そこは、天候に関わる場所以外の部分で判断することになると思う。

(構成員)

それならば、これだけを見ると、指定管理者の努力ではいかんともし難い天候に関わる場所以外による部分を書かないと、経費がこれだけ減っているのに、評価レベル「3」なのかというふうに見られてしまうのではないか。

(構成員)

他の施設と比較すれば、これだけ経費が削減できていれば、評価レベル「4」としていいところが多いように見受けられる。

(所管課)

評価の理由について、経常的な電気代などの需用費といったところでもう少し詳しく書かせていただきたい。

(構成員)

定量的に評価できないものは定性的なものでも良いので、指定管理者の努力が反映される経費があれば、追記していただくと、評価の理由の説得力が出てくると思う。

(構成員)

利用者に対するアンケートについて、項目番号21以外の質問に対する回答の選択肢に偏りがある。現在、回答の選択肢は「非常に良い」「良い」「悪い」という3つの選択肢になっている。これでは、「良い」項目が2つあって「悪い」項目が1つしかないので、「非常に悪い」を入れて選択肢を対称にしていきたい。一般的に、アンケートの回答の選

択肢は対称にしなければバイアスがかかってしまうので、アンケートの採り方を修正していただきたい。

また、例えば釣り歴の質問などで「2年～5年」と「5年～10年」という回答の選択肢があるが、5年の方々はどちらに丸をつけるのか、わかりにくい。他にも何箇所か同様の回答の選択肢があるので、ご確認いただきたい。

以上を踏まえてアンケート全体を見直していただき、アンケートで出た意見をどう活用するかを含めて指定管理者と行政と一緒に考えていただくと、より良いものになっていくと思う。

(6) 北九州市環境ミュージアム

[環境局環境学習課]

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)

「2(1) 経費の低減等」に“清掃の回数が満たされていないかった”とあるが、これは経費の低減のところに書くべきなのか。「3(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など」の評価のポイント「④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか」のところに書くべきなのか。今回の場合、経費の増減というより、業務に漏れがあり、きちんと約束どおりにできていなかったということなので、3(2)に該当するのではないかと。要するに、適正な管理運営ができていたかどうかではないかと。

(構成員)

現在の経費の低減の評価において、経費が削減できているのは、必要な再委託などの業務を端折っていたから削減できていたということなのか。

(所管課)

運営自体は適切に管理している。

(構成員)

総事業費で言えば、平成26年度と27年度については、例えば平成27年度は予算より決算のほうがだいぶ少ない。これは例えば、掃除の回数を減らしていたから少ないのか、それをきちんと入れてもこの予算なのか、どちらか。

(所管課)

実施していなかった清掃にかかる費用については、平成27年度は返還を行っておらず、発覚した平成28年度は返還を行っている。

本来であれば、年12回行うところを年6回しか行っていなかったが、収入としては全体の12回分をもらっていたということである。

(構成員)

実態は分かるが、それが経費に影響しているであれば経費のところに、契約不履行だということであれば、3(2)の方に書いたほうがいいのではないかと。今回の場合、3(2)

の評価レベルを落とすべきかも知れないので、ご検討いただきたい。

（構成員）

過去から同じ指定管理者だったと認識しているが、なぜ契約不履行が起きたのか。

（所管課）

当指定管理者は、1期目は共同事業体の構成が違うけれども、共同事業体という形で1期から3期まで運営している。再委託についての業務報告書が、市にきちんと上がってきていなかったなので、今回、チェックリストでしっかりと確認できるようにした。

（構成員）

過去にも、もしかしたらあったかも知れないということか。

（所管課）

1期～3期までの過去の分も、遡及して返還が行われた。平成29年3月に、入金が終わっている。

（構成員）

「2（2）収入の増加」のところで、平成26～28年度の利用料金収入の予算と決算に大幅な乖離があるが、これはなぜか。

（所管課）

「地球の道」という体験型環境学習事業があり、「富良野塾」の研修を受けて育成されたガイドが対応するものであるが、予算を立てた際に150万円近くの高い金額に設定していた。当初は人が集まっていたので、これくらいの人数は来だろうと想定して予算を立てていたが、平成29年は実績見合いに直し、予算を59万円とした。

（構成員）

平成26～28年度の予算を立てるときに、前年の実績である決算額50万円を考慮して立てるべきだったのではないか。「地球の道」は、平成26年度以降の話なのか。

（所管課）

「地球の道」が開設したのは、平成24年度である。

（構成員）

今年は駄目だったが頑張れば来年からもっと集まるはずと思ってやってみたがやはり集まらず、また頑張ると思ったけれども実績が伴わなかったということか。

（所管課）

その通りである。外の施設であるので、なかなか集客が難しい。

（構成員）

私も1回行ったけれども、暑い時と寒い時は、なかなか集客が難しいと思う。

(所管課)

夏の間は暑く、雨であればまた中止になってしまうし、なかなか予定どおりに実施できなかったというのはある。

(構成員)

2ページの利用者数のところで、参考で付いている資料では、平成25年度の実績が13万を超えている。平成26年度以降の要求水準が9万となっているが、要求水準がもう少し高くてもよかったのではないかな。

(所管課)

要求水準は、開館以来の最低人数を最低水準にして、平成25年度の公募の時に設定している。今年度、次期指定管理者の選定の際に、そういう考えも踏まえて検討している。

(構成員)

ある程度、要求水準を超えてきているので、もう少し高く設定しても良いのではないかな。

(構成員)

収入の増加項目における利用料金収入の予算対比について、あまりに数字の乖離があり、それでも評価レベル「3」になるのか。これが指定管理者の帰責に処するものではないからか。対外的にはどう説明するのか。

(所管課)

利用料金については収支が乖離しているけれども、自主事業収入において努力して取り組んでいるというところの評価もあり、最終的な判断をレベル「3」としている。

(構成員)

自主事業についてもトータルで見ると、凸凹だと思うが。

(構成員)

自主事業についても、確かに1年ごとに増減があるが、更新前の平成25年度と比較すると増加していると評価されているのだと思う。

(構成員)

5年平均の実績のほうが、少し上回っていると思う。

(構成員)

予算と決算の数字でこれだけ乖離があっても、具体的にうまく取組みがあるので普通だという評価はいかがなものか。そもそも、この企画が想定を上回ったから、そもそも無理だと言われても、それは理由にならないと思うので、評価レベル「3」とするのであれば、少し評価の理由の書きぶりを工夫していただかないと、納得感がないのではないかな。

(構成員)

自主事業の説明を入れていただくのと、指定管理者の努力の部分と、先ほど天候によるという話があったが、それ以外の部分の影響がどうなのか。指定管理者の努力がどうなの

かというところを説明していただきたい。数字だけではなく定性的な部分も含めて、評価レベル「3」とする根拠として、もう少し明確に書いていただきたい。

(構成員)

「3(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」について、人員配置や研修においては手話ができる人や外国語ができる人などを配置して熱心に取り組み、隣の博物館などとの連携等を含め、指定管理者はかなり頑張っている印象を受けるが、評価レベル「4」にはまだ足りないということか。

(所管課)

今後、スペースワールドの閉園もあり、3館連携の会議を定期的に催すなど指定管理者も強く認識して行動しているということは、私どもも会議に同席しているので強く感じている。しかし、今は安定はしているけれども、毎年度、かなりの人員の入れ替わりがあったため、多少課題が残るといようなこともあり、評価レベル「3」とした。

(構成員)

アンケートに自由記述の項目自由記述があるが、利用者がどのような感想を持っていたのか自由記述を加えていただくと、利用者の不満な点やスタッフのいいところなども見えてくる。全部とは言わないので、ポイントだけでも入れていただければ、参考になる。

(所管課)

非常に細かくアンケートを採り、改善すべき意見については必ずフォローアップを入れて、その顛末を月報に付けるなどの努力はしている。

【中間とりまとめ】

(構成員)

環境ミュージアムの「地球の道」が気になる。指定管理者では如何ともし難いので。

(構成員)

料金が高すぎると思う。あの施設で、確か1人3,000円だったかと思う。

(構成員)

説明はしてくれるけれども、ずっと歩いて行くだけのような。

評価レベル「3」にするなら、もう少し根拠や説明を入れていただきたい。

(7) 響灘ビオトープ

[環境局環境監視課]

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)

「1(1)設置目的の達成」が評価レベル「5」であるが、エコツアーは確かにすごく

増えているが、来園者の数は目標値を大幅に上回っているわけではない。ガイドツアーの増加や調査などの学術的な部分を評価されているのか。

(所管課)

そういった部分も評価している。

(構成員)

直営時は開館直後だったこともあると思うが、直営時に比べるとだいぶ減っている。行政としては、その辺は想定していたのか。

(所管課)

開園効果があるため来園者は減ることは想定していたが、想定よりも減り幅が大きかったため、減少分を向上するようにしていて、現在は維持というような状況になっている。

(構成員)

評価レベル「5」は高い評価なので、その根拠をどう判断したらいいのか。担当課としては、それでも指定管理者は努力しているという評価か。

(構成員)

要求水準を設けているガイドツアーの数字が27%増えていたということか。

(構成員)

平成25年度と比較すると、平均で21%下がっているけれども、そこは下方修正に、配慮するところになると思うが。

(構成員)

最初の開園効果があるため、すぐに横で比較してもということか。

(所管課)

そういうところもある。ガイドツアーは、どうしても人が説明しながら園内を回るので、1回に参加していただける人数に限りがある。要求水準は、1回の参加者を20人程度を想定しており、そういった中、平均1回程度で、開園日数が年間300日以上あるので、閑散期などに少し考慮して、年間4,000人程度の方の入園を基準にしている。

(構成員)

「3(1)施設の管理運営(指定管理業務の実施状況)」について、指定管理者の努力がかなり見受けられる。評価レベル「4」には足りないのは、どのような判断によるものか。

(所管課)

担当課としては評価レベル「4」としたいところはあるが、定量的な評価が難しいため、評価レベル「3」としている。

(構成員)

研修の回数や特徴的な内容などの定量的なものだけではなく、定性的なものも評価のポ

イントである。指定管理者は、特徴のあることを実施している印象もある。ただし、一番近くで見ている担当課がどう評価するかだと思う。

(構成員)

有料の利用者数がなかなか増えていないが、アンケートの結果を見ても、初めての人が多かったり、リピーターが多かったり、性別や年代などもその年によって非常にばらつきがあるので、利用者の属性や傾向が読みにくい。

この有料の利用者数は、指定管理者が工夫すれば増加しそうなものなのか。交通の便が悪かったり、天候に左右されたりするなどの要因があると思うが、まだ改良の余地はありそうなものなのか。

(所管課)

当施設は、リピーターとして利用される方が多い。割と高齢の方で、鳥や特徴のある生き物を趣味とされている方が利用されるが、例えば年間であれば、減免利用ということになるので、有料利用ということには結び付きにくいという現状がある。

有料利用であれば、新たな利用者の加入に向けて努力する必要があるので、指定管理者は新しいイベントをつくり出すといったところで努力されていると思う。

ただし、そういったイベントなどの改良の余地はあるとは思うが、指定管理者の努力が結果に結び付いていないのが現状である。

(構成員)

次期指定管理者の選定時には、目標といったところは考慮されたものになるのか。厳しい言い方だが、説明を伺っていると、何かしらやり続けたとしても、利用者数が大きく伸びていくというのは難しいように感じる。そうすると、現行のような、尻上がりに上がっていくような予算というのは、なかなか厳しいのではないかと。次期指定管理の選定の際には、予算や目標、要求水準の設定については、検討が必要ではないか。

そういった事情を含めて、「2(2)収入の増加」のレベル「2」という評価に対しては、妥当であると思うので、これは意見という形で申し上げたい。

(構成員)

立ち上げて1期目が終わるところなので、恐らく、次期指定管理者の選定の際に見直しをされるのではないかと。

また、アンケートの回答の選択肢が非対称になっている。例えば、「大変良かった・良かった」、「あまり良くなかった・良くなかった」となっていて、良かった方には、「大変良かった」があるけれども、良くなかった方には、「あまり良くなかった・良くなかった」なので、回答者のバイアスが掛かってしまう。アンケートについては一度、見直しをしていただきたいのと、まだ1期目なのでデータを集めている段階だと思うが、アンケートで得られた結果を次にどう活かすのかを、指定管理者と担当課で一緒に考えていただきたい。

(構成員)

アンケート結果で、ガイドツアーのところが、無回答を含めた上での利用者満足度「大変良かった・良かった」になっている。おそらくガイドツアーを受けていない人もいて、その人が無回答になっていると思うので、それを除いた上で評価する必要があるのではないかと。そうすると、満足度はかなり上がるため、評価レベルも「5」でいいのではないかと。

(構成員)

一般的に、無回答は除いて集計する。基準では95%以上であれば評価レベル「5」だが、定性的な取組みの内容なども考慮して評価して、再検討していただければと思う。

また、2ページの、先ほどの「4年平均で増加(2.5%△)」というような表記があるが、あまり△のこういう使い方はしない。△は、一般的にマイナスのときに付けるので、単純にプラスとかマイナスとかの方が誤解を招かないと思う。書き方を見直していただきたい。

(8) 市営勝山公園地下駐車場, 市営室町駐車場, 市営天神島駐車場

(9) 市営中央町駐車場, 市営折尾駅前駐車場, 市営黒崎西駐車場

[建築都市局都市交通政策課]

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)

アンケートの自由記述で、営業時間が早めに閉められてしまったというのがあった。2分程度だったので、本当かは分からないが、市にはそういったクレームはあったか。

(所管課)

営業時間に関するクレームは、特にはない。

(構成員)

[市営中央町駐車場, 市営折尾駅前駐車場, 市営黒崎西駐車場]で、「アンケートに何度も回答しているが、全く改善されないのに回答させるな」というような異見があった。もちろん、回答者が全て正しいわけではないと思うが、大事なのは、そのアンケートをどう活用していくかである。アンケート結果の活用事例はあるか。例えば、改善できるところは改善したとか。あるいは、改善できない理由を説明したとか。

(所管課)

黒崎西駐車場のアンケート結果については、利用者の不満というのは、ほとんど構造的なものである。例えば、国道3号線から入るときに少し間口が狭いとか、施設内の誘導や構造的なものに起因することがかなり多い。我々もそれを承知していて、例えば国道3号線から駐車場に入る所にはカラーポストを設置したり、施設内に誘導標を付けるなど、最近では、上層階に上がるところと下層階に上がるところのを矢印を緑とオレンジに色分けするなどといったところは実施している。

ただし、間口が狭いなど構造的なところの起因になるので、なかなか難しい現状である。

(構成員)

指定管理の評価においては、構造のところは仕方がないと思う。それ以外に、指定管理者の役割や責任に関する部分で、アンケート結果を活用した事例はあるか。

もし活用している事例があれば評価すべきであり、やっていないのであれば、そういう仕組みをぜひ入れていただきたい。

(構成員)

先ほどの、2分前に閉められたという意見は、[市営中央町駐車場,市営折尾駅前駐車場,市営黒崎西駐車場]のアンケートの60ページの中で、その管理人の話の中で、2分前に機械で閉められたとあった。そこが営業時間内に閉めたのか分からないが、少し気になったのと、他にそういうことがなかったか。

(所管課)

今のところ、そのような報告は上がってきてはいない。

(構成員)

全てではないが、アンケートの意見をどういうふうに反映したり、共有したりするか、という話だと思う。

(所管課)

アンケート結果は指定管理者に伝え、研修に活用していただくよう依頼している。

(構成員)

アンケートについて、[市営中央町駐車場,市営折尾駅前駐車場,市営黒崎西駐車場]で、評価シートの3ページの下から2段落目のところに駐車場について記載があり、“「スタッフの対応」についても”というふうに記述があるが、これは、構造上の問題とは関係ないと思う。

(構成員)

例えば、すごく中が分かりにくくて誘導が欲しいけれど、人手が足りなくて誘導していなければ、スタッフの対応が悪いと書かれてしまう可能性はある。そういう話なのか、それとも、スタッフの対応と構造の話は別なのか、その辺の話だと思う。

(所管課)

例えば、中央町を見ていただくと、スタッフの対応に対する満足度は96~97%である。ここは3階建てくらいで、供用開始したのが昭和47年からということもあり、結構地域の方々に使っていただいて、管理人の方々とも意思疎通ができていているということで、これだけ高い評価を頂いている。一方、黒崎西は平成25年度からで、まだ新しいということと、構造的に少し複雑であるため、おそらくスタッフの対応にも構造的な要因が反映されているのかなとは思っている。

(構成員)

その可能性もあるが、単純に対応が悪い可能性もある。そうすると、全ての駐車場で同じ項目のアンケートを実施しても分からないところがあるので、黒崎だけでも、不満の原因を聞くアンケート項目を追加するなど工夫をしたほうがよいのではないかと。駐車場以外の他の施設と比べても、満足度が80%以下というのは少し低いので、何かあると思う。

(構成員)

黒崎西駐車場でスタッフをあまり見たことがないので、対応の良し悪しの印象がない。

(所管課)

普通に停めているだけでは、スタッフには会わないと思う。

(構成員)

会わないことが不満だと言っているのではないと思う。あまり、そこで良くないに丸を付けている人はいないと思うが、そうすると何なのか。そこは、指定管理者として努力する余地があるかも知れないので、検討していただきたい。

(所管課)

その辺の分析をするようにしたい。

(構成員)

市営中央町駐車場,市営折尾駅前駐車場,市営黒崎西駐車場の方で、2ページの駐車場利用台数のところで気になったのは、折尾駅前駐車場は収容台数は何台くらいあるのか。

(所管課)

収容台数は67台である。

(構成員)

黒崎駅西駐車場の収容台数が増えたのは、平成25年度の4月からか。

(所管課)

4月ではなくて、確か9月くらいだったと思う。

(構成員)

それでは、平成25年度と平成26年度を単純比較できないのではないか。

(構成員)

全般的に同様の意見だが、目標と実績の対比の方が重要であり、前年度比はあまり意味がないと思う。これに限られたことではなく全般の数字の取り方だと思うが、あくまで予実として、参考値として平成25年度ということだと思うので、これに限らず、同じところについて提言したい。

(構成員)

目標台数が、更新前の平成25年度からすごく下がっているのには理由があるのか。

(所管課)

折尾がなくなるということも加味してということか。

そこは恐らく、平成25年度から台数が増えているので、結局、実績が出ていない中で目標数値を立てるのは難しかったと思う。

また、平成25年度から区役所などが入ってきているので、それによる要因というのがどの程度かというのは、担当課としても、これくらいでできるかなという数値を明確に出せていたわけではないので、そういったところで目標設定は困難だったと思う。

(構成員)

明確に何割がこちらというのは分からないと思う。ただ、状況を見ると、そういうふうにも読めるということである。

(構成員)

市営勝山公園地下駐車場、市営室町駐車場、市営天神島駐車場の3ページのアンケート結果の表の下の説明に、“「スタッフの対応」は、最終年度には全駐車場において飛躍的に向上しており”というのがある。確かに伸びているが、さほど飛躍的でもないのではないか。

(構成員)

トラストパークとシルバーとスタッフの対応や研修内容など、担当課として何か違いはあると考えるか。

(所管課)

研修は各々で独自にしっかりやっていただいております、毎月報告は上がってきている。スタッフの対応については、アンケート結果もある程度反映していると考えている。

(構成員)

指定管理者制度には良い点も悪い点もあるが、市営駐車場は東部と西部の2つに分けていて、それぞれ指定管理者が違うので、本当は研修のやり方やうまくいっているところについて共有すればいいけれども、業者が違うために共有できない。そのため、次第に両者の差が開いてくるというようなことも、理屈としてはあり得ると思う。

行政はなかなか細かいところまで見られないと思うが、本当は、両者を行政がつないで、うまく調節するのが一番だと思う。そのようなうまく仕組みがあるといいと思う。

5 意見交換

(構成員)

響灘ビオトープの「1(1)施設の設置目的の達成」の評価レベル「5」は高い印象だが、ガイドツアーやいろいろな調査や連携など定性的なものを考慮すれば妥当かと思う。

(構成員)

来園者数から評価すれば「3」、エコツアーなどを考慮すれば「5」、中間で「4」が妥当ではないか。

(構成員)

特に、検討会議として点数の修正を求めなくていいのではないか。

(構成員)

しかし、ここは総合評価評価ランクが「B」と高いので。

(構成員)

「1(1)施設の設置目的の達成」を評価レベル「4」にすると、7点マイナスとなる。

(構成員)

「1(1)施設の設置目的の達成」を評価レベル「4」にして、利用者満足度は評価レベル「5」に上げてもいいのではないか。

(構成員)

「3(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」についても、研修や連携に関して、すごく頑張っているので、評価レベル「4」も妥当ではないかと思うが、所管課の判断に任せるということにしたい。

(構成員)

市営駐車場は難しい。指定管理者制度としてもそうだが、本当に売上を上げてやるのが正しいことかと言われたときに、民業の圧迫に相当つながるといふのがある。

(構成員)

以前、駐車場や駐輪場などに関して指定管理者にどこまで求めるかというのを担当課に確認した際には、基本的には管理であるから、台数や利用者の増加までは求めていないという話だった。そうすると、台数の増減などは本当は評価の対象ですらないかも知れない。

(構成員)

その評価は難しい。駐輪場は、まだ完全に何かしら行政の仕事がある気がするけれども、駐車場は完全に、本当に管理に徹していただいて、収入よりも安全性などの方が重要なのではないか。

(構成員)

アンケートの自由記述などを見ていたら、防犯カメラが壊れていたという意見もあったので、そういったところも気にはなる。

(構成員)

施設の類型を変えることはできないのか。

(事務局)

できないことはない。

(構成員)

おそらく、そういう問題になっている。施設の類型を変えれば配点も変わってくる。

(事務局)

指定管理者の選定の際に担当課として振り返りをする中で、例えば駐輪場などは、利用者増よりは、もう少しサービスの充実を重視したいので、施設の類型を再検討したいなどという相談はある。

時間の流れで政策も含めて方向性が変わることは確かにあるので、制度上、それを否定しているものではない。そこは、原課が一義的に考えていただいて、それを客観的に聞いて受け入れているという状況ではある。

(構成員)

今回の選定前評価については、次期指定管理者選定の時期なので、アンケートを含めて目標設定など再検討していただきたい。

6 その他

7 閉会