

令和3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：令和3年7月7日（水）

10:00～12:00

場所：本庁舎15階 15C会議室

（各構成員はオンライン出席）

- 1 開会
- 2 構成員紹介
- 3 評価の検証の進め方について
- 4 所管局に対するヒアリング（評価の検証）

(1)小倉城・小倉城庭園 [産業経済局観光課]

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）

新型コロナによる休館に伴う損失補償は、どういった算定になっているのか。

また、その損失補償の支払いは、何らかの契約に沿って行ったものか。

（所管課）

まず、損失補償については、コロナ前の過去3年間の平均日割り収入に休館日数を乗じて、損失したであろう収入を算出し、そこから、光熱水費や清掃費など使う必要がなかったと考えられる費用を差し引いて、算定している。

また、その支払いは年度協定を変更し、指定管理者も合意した上で行っている。

（構成員）

事業実績シートで見ると、全体の予算額が、平成30年度から令和元年度で急激に減っている。理由は何か。

また、令和2年度の決算額が増えているが、先ほどの補填で増えているという理解で良いか。

（所管課）

平成30年度に大幅な内部改修を行ったことや、新しい集客施設（しろテラス）ができたことで、かなりの集客を見込め、収入も確保できるだろうと、指定管理料を3200万円から400万円程度削減した。

ただ、実際のところは収入が追いついていない状況になっている。次回の選定は、元の金額には戻さないにせよ、もう少し水準を考えたい。

令和2年度の決算額は、指摘のとおり、先ほどの休業補償もあるが、それでも赤字が出た部分があり、それを最終的に補填したので大きく膨らんでいる。

(構成員)

「平等利用」に関して、「4」と評価しているが、根拠の記載がもう少し必要。先程の説明で、車椅子の受け入れ等に関し、関係部署と調整するなど、非常に柔軟な対応をしているということがわかった。そのへんの記載を増やしたらどうか。

(所管課)

承知した。

(構成員)

アンケートであがった要望に対して、どう対策していくか書ききれていない部分がある。小倉城のアンケートについては、どのような対応を考えているかが読み取れるが、小倉城庭園の方は、わかりにくい。アンケート結果を利用する体制を整えてもらいたい。

また、しろテラスの現状が、記載された評価内容だけではわかりにくい。利用者数や売上はわかるが、効果がどれだけあがったかを記載してもらいたい。

(所管課)

アンケートへの対応については、指定管理期間があと半年あるので、しっかりと反映させるようにしていきたい。

しろテラスについては、具体的なデータは手元にないが、市内の事業者が作ったお土産を置いており、集客面や本市の魅力を観光客に示すという面では、大きな効果があったのではないかと考えている

ただ、指定管理経費は、増加してきているので、そのあたりはしっかりとフォローしていきたい。

(構成員)

アンケートの目標設定のところで、小倉城より小倉城庭園の目標が高いのには何か理由があるのか。

(所管課)

お客様に接する頻度という部分では、小倉城庭園の方が高いこともあり、そういった部分を勘案している。

(構成員)

決算書を見ると、小倉城は収入に対して支出の方が令和元年、2年とともに、上回っている状態。指定管理者が負担してくれている状態ということか。

(所管課)

赤字部分は、事業者のリスクで、令和2年度に関しては小倉城庭園と合わせると、黒字にはなっている。令和元年度は初期投資で少し赤字が出ている。

(構成員)

承知した。確かに、指定管理者にインセンティブが出る仕組みにしておかないとサステナブルな事業にならない。その辺は、引き続きご配慮いただきたい。

(構成員)

ウェブの活用、ツイッターやインスタを含め熱心に行っており、直営ではなかなかできないところを、非常に柔軟に、やわらかめに、まさに観光施設としてふさわしい発信をしているので、そこは少し評価してあげたほうが良い。

(2)勝山公園・あさの汐風公園 [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)

利用者の満足度は、評価レベル3で妥当だと考えるが、職員対応の満足度が他の指定管理施設と比べると、少し低い印象を受ける。特に平成29年、平成30年あたりは凄く低いが、要因は何か考えられるか。

クローズドな施設ではなく、オープンで誰でも来られる公園施設なので、その辺が少し影響していたりするのかな。

(所管課)

細かな分析まで行えていないが、オープンスペースとして管理すべきレベルと、いつも利用している方の要望とに少しギャップがあるのではと考える。こういった要望で低いのかは分析したい。

(構成員)

傾向としては高くなっているのがうかがえる。

指定管理の努力部分と、そもそも公園のハード部分に左右される部分と両方あり、ハー

ド部分の面は仕方がない。職員対応の部分は、努力すれば上がる部分なので、アンケート分析が必要。

(構成員)

『トイレにトイレットペーパーがない』という意見が多くあった。ただし、利用者のごみとか自転車とか、指定管理者の方ではどうにもならない時の不満も混じっており考慮が必要。

(構成員)

平成29年からずっと、予算額より決算額がかなり少ない。そもそもの予算額は妥当なのか。また、予算が令和元年度のみ、予算額300万円に対し決算額が615万円と、収入が上がっている理由は。

(所管課)

予算額は、指定管理者の選定時に指定管理者自身が予算立てし提案してきたもので、実際には乖離があったもの。

令和元年度の収入増は、焼き鳥フェスティバルといった大型イベントを指定管理者が実施した結果。

(構成員)

予算額は、選定時に積算された5年計画のままということか。実際には1年目、2年目と指定管理業務を請け負う中で、適切な予算規模が分かってくると思うが、見直し変更は行わないのか。それは制度上の問題があるのか。

(所管課)

基本的には、応募時に指定管理者自身が設定した金額のため、それを維持し決算額に近づけるよう指定管理者が努力することも必要だと考える。

(構成員)

これは、指定管理制度全体の話でもありそう。5年先まで見通して予算立てするのも限界があるので、中途の見直しも必要ではないのか。

(事務局)

指定管理者の公募時に市が設定した上限額と、指定管理者が提案してきた金額の差額がわかるか。それにより、上限額よりもかなり低い提案だった場合、指定管理者の見込みが甘かったと言えるが、上限額と同額程度の提案だった場合、市の積算が甘かったと言え

そうだ。

(所管課)

手持ち資料がないので、後ほど確認し構成員にも共有する。

(構成員)

予算額の話だが、内訳がポイントになると考える。維持管理費の他、にぎわいづくり事業費がある。この費用が、予算額よりも決算額が下回っている場合、提案内容を行っていないように解釈できるので、この事業費部分の評価を教えてください。

(所管課)

平成29年、30年はどんなイベントを実施するかなど手探りの状況で、全ての事業を行うことができなかったので、予算額と決算額の乖離があった。

令和元年、令和2年は、焼き鳥フェスティバルやガーデンシネマなど、ある程度大規模なイベントを開催することにより、決算額が予算額に近づいた。

(構成員)

そうすると、支出部分の中でも、にぎわいづくり事業費は、一概に減らせば良いのではなく、評価には反映させるべき。

(所管課)

予算として計上している以上、一定程度、イベント開催率などで評価していく。

(構成員)

イベント開催率は、土日のイベント開催率となっているがKPIとして適切なのか。指定管理者の公募時に、何をKPIに設定して募集するのは、公園の設置目的に合致するのかも考慮しながら検討すべき。

(所管課)

了解した。にぎわいづくりの評価に繋がる点はよく検討したい。

(構成員)

人件費が、必ず予算額より決算額が4、5百万円高いが理由は。

(所管課)

募集時は、正規職員1名とパート1名だったが指定管理者が入った後、利用者サービス

の向上のため、正規職員2名必要だとなり当初の予算額より決算額が大きくなっている。

5 意見交換（第1回目・とりまとめ）

（小倉城・小倉城庭園）

（構成員）

指定管理業務内で生じた売り上げが、指定管理者の利益になるわけじゃなく、指定管理業務内で使用させる事例が以前より増えてきている。

市の理屈も分かるが、指定管理者に手を上げる事業者からすると、うまみがないと判断され、頑張る必要もないとなってしまうことにも繋がる。

（事務局）

自主事業と指定管理事業との線引きの問題は、指定管理者制度の全国的な一つの課題としても挙げられている。ある程度、生じた利益は指定管理者に還元するという流れがあるので、今後の検討事項としたい。

（構成員）

しろテラスの建設費用は、市が全て負担したのか。

（事務局）

そのとおり。

（勝山公園・あさの汐風公園について）

（構成員）

5年計画の予算額は、選定時の約束通りやっていくのは当然あってしかるべきだと考えるが、一方で年度ごとに当初決めた通りに継続できないことも想定されるが、この場合の評価の進め方のルールはあるのか。

（事務局）

提案時に5年間分を目標立てて、それに対する実績を評価する制度になっている。制度上の課題と認識しているので、今後検討していきたい。

（構成員）

あさの汐風公園のアンケートを見ると、スケボーの人が危ないとか、ホームレスの人がいてあまり治安がよくないなど、指定管理制度を超えたものがある。こういった市への要望や苦情が多くあるが、これらが市へフィードバックされるような仕組みはあるのか。

(事務局)

小倉駅北口については、指定管理制度ではないが、関係者が集まる協議会がある。その中で意見交換を行っており、今のような情報共有を行っている。

(構成員)

指定管理制度を超えた市への要望や苦情が、満足度にも影響していると考えられるので、指定管理者から利用者からの情報を吸い上げ、うまく活用できるようにすべき。

(構成員)

アンケートは市がっており、どう活用するかは指定管理者と市も一緒に考えるべき。アンケート結果を改善材料として使用する必要がある。

指定管理者に任せっきりの部分もあるし、逆に行政のみで行っている部分もある。更には段々と下請けのような感じになってきている。

指定管理制度の本来の趣旨を考えると、行政と民間の知恵と強みを出し合い、共同で行政サービス向上を目指すべき。

(事務局)

市もアンケート結果を、市政に反映すべきものと指定管理の評価に反映すべきものと整理して、声を活かすやり方を検討したい。

6 その他（次回会議の説明）

7 閉会