

【 会 議 録 】

会 議 名	平成 2 1 年度第 1 回越谷市公の施設に係る指定管理者選定審査会
開催日時	平成 2 1 年 7 月 9 日 (木) 午前 1 0 時 ~ 1 1 時 5 5 分 (委嘱状交付式 : 午前 9 時 5 5 分 ~ 1 0 時)
開催場所	越谷市役所 本庁舎 5 階 第 3 委員会室
議 事	(1) 指定管理者の評価表について (2) 指定管理者制度の新規導入施設について
資 料 等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会議次第 ・ 越谷市公の施設に係る指定管理者選定審査会 委員名簿 ・ 資料 1 越谷市公の施設に係る指定管理者選定審査会条例 ・ 資料 2 平成 2 0 年度指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表 ・ 資料 3 指定管理者制度の新規導入施設について ・ 資料 4 指定管理者の指定に関する事務の流れ
出 席 者	選定審査会委員、事務局職員及び各施設所管部職員 (別紙 2 : 出席者一覧表のとおり)
決定事項等	<p>議事 (1) 指定管理者の評価表について、審査会としては原案のとおりで意見なしとする。ただし、アンケートの実施方法、評価表の今後の活用方法、指定管理者制度全般に対する市の考え方など、各委員からの指摘事項については、各施設所管課へ周知のうえ、今後の指定管理者制度の充実のため活用していくこととする。</p> <p>議事 (2) 指定管理者制度の新規導入施設 (越谷市斎場) に関する事項について、審査会としては原案のとおりで意見なしとする。</p> <p>次回の会議は、平成 2 2 年 6 月下旬から 7 月上旬を予定する。</p>
審議内容等	別紙 1 : 議事詳細のとおり

平成 21 年度 第 1 回越谷市公の施設に係る指定管理者選定審査会(議事詳細)

司会(企画部副部長) それでは、第 1 回の選定審査会に入らせていただきたいと存じますが、本日は第 1 回目の会議でございますので、初めに委員の皆様から自己紹介をいただきたいと存じます。

<各委員の自己紹介>

司会 ありがとうございます。続きまして、本日出席しております、事務局職員並びに各施設所管部の職員を紹介させていただきます。

<出席職員紹介>

司会 それでは、本日の議題に入ります前に、お手元の資料の確認をさせていただきます。お手元に「配付資料一覧」があるかと存じますが、本日の次第書、当審査会の委員名簿、それから資料 1 ~ 4 まででございます。ご確認いただき、不足のものがございませうでしょうか。無いようでしたら、次第の 3 番に移らせていただきたいと存じます。「越谷市公の施設に係る指定管理者選定審査会条例」に基づきまして、会長、副会長の選出に入らせていただきます。お手元の、「資料 1」をご覧いただきたいと存じます。こちらは、当審査会について定めた条例でございます。条例の第 5 条第 1 項により「会長および副会長を各 1 人」、同じく第 2 項により「委員の互選により定める」とこととなっておりますので、選出をお願いしたいと存じます。自薦、推薦などの方法があるかと存じますが、いかがでしょうか。

<「前回と同様で」と言う人あり>

○**司会** ただいま、「前回と同様で」とのご発言をいただきましたが、他にご意見等ございませうでしょうか。前回の任期中につきましては、会長が入江委員さん、副会長が木村委員さんということでしたが、今回もそのように決定させていただいてよろしいでしょうか。

<「はい」と言う人あり>

○**司会** それでは、入江委員に本審査会の会長を、また、木村委員に副会長をということで決定をさせていただきたいと存じます。お二人につきましては、よろしく願い申し上げます。ありがとうございました。

会長、副会長が決定しましたので、ここで、座席等の移動の準備のため、休憩時間を取らせていただきたいと存じます。

<座席の移動等の準備のため、休憩>

○**司会** それでは、再開させていただきます。先ほど、本審査会の会長および副会長職をお引き受けいただきました、入江会長、木村副会長から就任のごあいさつをいただきたいと存じます。

<会長・副会長あいさつ>

司会 ありがとうございました。それでは、審査会条例第5条第3項の規定に基づきまして、入江会長に会議の進行をお願いしたいと思います。よろしくお願ひ申し上げます。

議長（入江会長） それでは、今日予定されている議事に従いまして、議長として進行をさせていただきますので、ご協力をお願いいたします。

はじめに、当審査会条例第6条第5項に、「会議は公開する」と規定されています。本日の会議については、予定されている議事内容を見ますと、公開することによって法人その他の団体の利益を侵害し、又は会議の進行に著しい支障が生じないと判断されることから、公開としてよろしいでしょうか。

<「異議なし」と言う人あり>

議長 それでは、本日の会議は公開として審議を進めてまいります。本日、傍聴を希望されている方はいらっしゃいますか。

事務局（企画課長） 傍聴希望の方は、2名いらっしゃいます。

議長 それでは、傍聴人の入室を許可いたします。

<傍聴人入室>

議長 ただいまから会議に入りますが、その前に、傍聴人の方にお願ひいたします。お手元の「傍聴要領」を厳守していただくようお願いいたします。また、本日配布しました会議資料は、会議終了後に事務局に返却をお願いいたします。

それでは、議事に入らせていただきます。

議事の1番「指定管理者の評価表について」、資料2として手元に配付されておりますが、事務局から総括説明、その後、施設を所管する各部からの概要説明をお願いいたします。

事務局（企画課主事） はじめに、企画課から評価表全体についての概要説明をさせていただきます。お手元の「資料2 平成20年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表」をご覧くださいと存じます。

まず、1ページをお開きいただきたいと存じます。こちらには、平成20年度において指定管理者による管理運営が行われた施設、全29施設の一覧表を掲載してございます。

なお、各施設名の頭の部分に番号を付けてございますが、この番号は、施設の通し番号ということで、6ページ以降の「評価表」にも記載してあるものでございます。29の施設の評価表がございまして、評価表の検索がしやすいよう、便宜上つけさせていただいた整理番号でございまして、「目次」とも対応している形となっておりますので、ご了承いただきたいと存じます。

続いて、2ページをご覧くださいと存じます。

2ページが一番下の部分でございまして、企画課所管の「男女共同参画支援センター」については、昨年度この審査会にて指定管理者候補者の選定を行っていただいたところでございます。本年4月1日から指定管理者制度に移行した施設でございまして、この4月から指定管理者による管理運営が開始されたば

かりであることから、今回の評価表の「対象外」となっておりますので、補足させていただきます。

続きまして、3ページをご覧くださいと存じます。

指定管理者の評価について、概要を説明させていただきます。併せて、昨年度までの評価表からの変更点についてもご説明申し上げます。

はじめに「1 評価の考え方」でございますが、指定管理者制度を導入した施設につきましては、市民生活に密着した重要な施設であることから、指定管理者による管理運営が適正に行われているかについて、毎年度点検・把握する必要がございます。そこで、指定管理者による管理業務の実施状況等を把握するとともに、利用者へのサービス提供の状況を確認し、それらに対する評価を行い、評価結果については、管理運営の改善や一層の効率化、利用者へのサービス向上を図るために活用していこうとするものでございます。

次に「2 評価方法について」でございますが、「公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例」において、指定管理者の「選定項目」が示されております。具体的には、利用対象者の平等利用の確保、施設の効用を最大限に発揮、管理経費の縮減、管理を安定して行う能力、その他 の5つでございます。

この5つの区分に加え、今回の評価からは、の「利用者に対するサービス」の観点の評価項目に加えることとし、この6つの観点に対応した評価項目を施設ごとに所管課が設定しました。

評価の実施にあたり、今回の評価から新たに、指定管理者における自己評価、いわゆるセルフモニタリングと言われておりますが、こちらを実施いたしました。

その後、所管課において指定管理者の自己評価や、事業報告書、現地確認や指定管理者へのヒアリング等を踏まえ、平成20年度にその施設の指定管理者が取り組んできた内容、その結果得られた効果等について評価項目ごとに把握し、評価点の採点及び総合評価を行ったうえで、評価表を作成したものでございます。

評価点については、従来どおり3点から1点まででございますが、評価項目ごとに「優れている」と評価すれば「3点」、以下「適正である」が「2点」、「改善が必要である」と評価すれば「1点」という評価点をつけるものでございます。

総合評価については、各項目の評価点の平均点を算出いたしまして、この平均点が「2.0以上」であれば「適正である」とし、平均点が「2.0未満」であれば、「適正に欠ける」として、総合評価を行うものです。総合評価が「適正に欠ける」となった場合につきましては、今後の管理運営のあり方について何らかの改善を求めていくこととなるものでございます。

続きまして、4ページをご覧くださいと存じます。

「3 評価表について」でございますが、全ての施設の評価表については、本日の審査会に対し、意見照会させていただくものです。

なお、その下に「指定管理者の評価の流れ」として、ただいまご説明申し上げました内容を図でお示ししておりますので、後ほどご参照ください。

続きまして、5ページをご覧いただきたいと思います。

こちらは、各施設の指定管理者の管理運営に関する総合評価を一覧表にした「総括表」でございますので、のちほどご参照ください。

最後に、6ページ以降が各施設ごとの評価表となっておりますが、評価表の様式を今回から見直したことについて、ご説明させていただきます。

指定管理者の評価につきましては、平成18年度の管理運営分から行っており、過去2回行いまして、今回が3回目となるものでございますが、先ほどもご説明いたしましたとおり、本審査会へ意見照会を行っております。

評価のあり方につきましては、過去、平成19年度と20年度の審査会において、委員の皆様から何点かご指摘をいただいております、評価表の様式や項目の見直しについては、懸案となっていたところでございます。

過去にいただきましたご意見としては、「事業報告書などの書面だけで評価を行っているのか。現地調査も含め、利用者の声を聞くための何らかの手段がなされているのか」というご意見、あるいは、「ハコ物としての評価の視点のみで、市としてどのようなサービスを指定管理者に求めているのか、が見えてこない。評価方法の見直しを要望したい」というご意見、などがございました。

また、総務省の通知、総務事務次官通知でございますが、「平成21年度 地方財政の運営について」というものがございます。こちらにおいて、「指定管理者制度の運用について」の項目が1つ設けられており、そこには、「...施設の態様に応じた指定管理者の適切な評価が重要であること等に留意し、その在り方について検証及び見直しを行われたい。」とあるところでございます。

このようなことから、資料の6ページ以降にありますとおり、従来の様式に加え、「利用者アンケートの結果」、「利用者からの要望等の件数と処理状況」、「指定管理者が行う自主事業に関すること」、及び評価項目の更なる細分化、「指定管理者の自己評価」欄などを追加しているものでございます。

以上で、「指定管理者の評価表について」のご説明を終わらせていただきます。

引き続きまして、各施設ごとの評価表の説明でございますが、施設を所管する各部の部長から、順次ご説明をさせていただきたいと存じます。

<資料2に沿って、施設所管部の部長から施設名、設置の目的、指定管理者名、指定管理者が行う業務、総合評価、施設の利用状況等の説明>

議長 ありがとうございます。ただいまの説明について、ご質問等、委員の皆さんから何かございましたら、お願いします。

委員 6ページの中央市民会館について、利用者からの苦情・要望等の件数

及び処理状況の欄を見ますと、要望10件に対し対応済み1件、また、苦情14件に対し対応済み7件とあります。残りの件数については、対応する必要がなかったものなのか、あるいは、未処理なのか説明をお願いします。

所管部（協働安全部長） 利用者から見ますと、自らの利用形態に適った形での利用をしたいとの要望が中心となっています。中でも、「利用する時間帯」についての要望がございます。他の会議室等は午前9時から利用できますが、音楽室については、午前10時からの利用開始としているところです。全体的な入れ替えの時間、指定管理者の職員配置などの理由があり、2時間単位の貸し出しとしておりますことから、9時から利用したいという要望に応えられない部分がございます。要望件数と対応件数の差については、この部分に関する要望でございまして、他の要望については、全て対応、または処理をさせていただいております。

議長 そうしますと、この件数には、例えば今のように利用時間を他の会議室等と同じに、という内容の要望が複数あるという理解でよろしいでしょうか。

所管部（協働安全部長） その通りでございます。

議長 よろしいですか。

委員 はい、結構です。もう一点は、34ページの花田苑と54ページのしらこぼと運動公園野球場の利用者アンケートについてです。花田苑の「職員対応」に「不満」と回答した割合、しらこぼと運動公園野球場の「職員対応」「施設の状況」に「不満」と回答した割合が、他の施設と比較して少し高いように見受けられます。どのような不満だったか、具体的に把握していますか。

所管部（都市整備部長） 花田苑についてですが、具体的に何がご不満であったかは明記されておりませんでした。

所管部（体育課長） しらこぼと運動公園野球場についてですが、アンケートの結果表の下の「意見等の内容」の部分にも記載がございますとおり、芝生がやや劣化しているという状況があります。このことから、ご不満という声があったものかと思われれます。職員対応については、具体的に何がご不満であったかの内容については、明記されておりませんでした。

議長 ただいまの委員からのご意見は、ご不満という声に対して、実際にどうということなのかということについて、把握すべきでないかということかと思えます。他にございますか。

委員 各施設の評価表の「収支状況」を見ますと、例えば、6,000万円とか7,000万円という収入・支出の規模の中で、収支がほぼイコールに近い状況となっています。本当に現実になんかこうなっているものなのか、少し疑問に思ったので質問します。

議長 ただいまの質問に対して、事務局から説明をお願いします。

事務局（企画課長） 個々の施設を見ますと、市への戻入額がある施設もございますし、委員さんのご指摘のとおり、収支がゼロという施設もございます。これらにつきましては、全て、施設の所管課におきまして、指定管理者の決算状況を事業報告書によって確認しております。事業報告書の数字に基づきまして、この評価表に掲載しているものでございます。収支の分析については、各所管課で行っているものと考えております。

委員 わかりました。実務上、ありえるのかという観点からの質問でした。

議長 指定管理者が行う自主事業の部分はこの収支に入っているのか、また、支出の不足分といいますか、マイナス分を引き受けているという施設はありますか。

事務局（企画課長） 本市におきましては、指定管理者自らの会計で自主事業の管理を行っており、別会計でございますので、この評価表の収支には入っておりません。

また、支出の関係につきましては、債務負担行為を設定しており、3年、あるいは5年の指定期間の総額における上限額を設けております。この額は、基本的には指定管理者側から提案のあった事業計画書に基づく額でございます。細かな修繕等については、一定のルールもございますが、指定管理者側で行ってもらおうということもありまして、施設の老朽化等によって、当初想定していた修繕の費用よりも、指定管理者が多く負担をせざるを得なかったといった状況も過去にございました。厳しい予算の中でやりくりをしていただいている、という状況でございます。評価表の収支の欄のうち、「収入を超える支出額」となっている部分は、協定に基づき、指定管理者が自己負担した部分でございます。何施設かございます。

議長 他にございますか。

委員 2点ありまして、1つは、利用者のアンケートについてです。3番、7番、10番の赤山、新方、南越谷の各交流館のアンケート回答件数がそれぞれ11、16、12件となっており、利用者数と比較してどうしてこんなに少ないのかということです。

もう1つは、「指定管理者の自己評価」欄は、何を期待して設けたのかということです。紋切り型の表現が多いように見受けられるためです。

議長 アンケートの件数が少ないことについては施設所管課から、自己評価の欄についての考え方については事務局から説明をお願いします。

所管部（協働安全部長） 各交流館は、運営協議会を指定管理者とし運営を行っていただいています。運営協議会の構成メンバーは、地元の自治会長さんであるとか、子ども会の関係者であるとか、20数名で組織し運営にあたっています。利用者と、運営する立場の人が同一であることが往々にしてございます。施設の利用に際して、その都度アンケート等を実施しておりますけれども、利用者としては、運営側も兼ねているので、アンケートに回答す

るまでもないという判断がはたらいっている部分がございます。その意味では、利用者数とアンケートの数を比較すると、アンバランスは生じうるという認識は持っております。

議長 アンケートは、施設の出入口に置いてあり、ご自由にお書きください、というところが多いのでしょうか。

所管部（協働安全部長） 交流館は、貸館の手続きをするところに人がおりまして、部屋の鍵をそこへ返却する際に「アンケートにご協力ください」というお声がけはしています。ただし、利用者が「特に不満もないので、書くこともない」ということもありまして、アンケートへのご協力は十分に得られないという状況がございます。

議長 この場合は、例えば貸館などで、部屋を貸し出す際にアンケートを渡し、お帰りのときに出していただくということですか。

所管部（協働安全部長） そのような場合もございます。

所管部（健康福祉部長） 健康福祉部所管の施設におきましても、利用者数とアンケートの数を比較すると、確かに少ない状況にございまして、今後、より多くの方にお答えをいただけるような方策は考えていきたいと考えておりますが、その他に、いわゆる「提案箱」というものを各施設に設けております。日常の事業等の中で、どんなご意見があるか収集しているところです。そういった意味では、アンケートに加えて、いろいろな手法で利用者の方のご意見を吸い上げて、実際の運営に役立てていきたい、と考えているところです。アンケートについては、今後も協力を求めてまいりたいと考えております。

議長 そうしますと、今のご説明は、老人福祉センター関係ということでしょうか。

所管部（健康福祉部長） 番号で言いますと、12番から14番の老人福祉センター、それと11番の障害者福祉センターこばと館の状況でございます。利用者数と比較したアンケート数のお話がございましたので、発言させていただきました。

議長 ただいまの施設においては、利用する個人がアンケートに回答しているということによろしいでしょうか。貸出し等際の団体に対するアンケートもあるのかと思われましたので。

所管部（健康福祉部長） いわゆる、利用者の意見をいただく「提案箱」というものが、それぞれの施設に置いてありまして、それに利用者が記入いただき、投函をしていただくという形です。

議長 アンケートと提案箱は違うものですね。

所管部（健康福祉部長） 違うものでございますが、利用者の方の様々なご意見を吸い上げるための手段として、アンケートあるいは提案箱を設けております。

議長 老人福祉センターでは、利用者の意見を聞くために、提案箱というものを従来から用意しているということですね。それに加えて、今回、この評価表に関して利用者アンケートも行うということになったので、別にアンケートも行ったということですね。

所管部（健康福祉部長） その通りです。

議長 個人からアンケートを受けているので、件数としては比較的多いということですね。ただいまの説明の中で、交流館と老人福祉センターの違いは、アンケートの集め方が違うのかな、という印象を持ちましたので、確認の意味で質問しました。

他の施設はいかがですか。

所管部（公園緑地課長） 15番の花田苑、16番のキャンベルタウン野鳥の森につきましては、平成21年3月に実施したアンケートの件数となっておりますが、毎月、これとは別にアンケートを取っております。こちらについても、毎月の回答件数は10数件となっており、窓口にアンケート用紙を置き、ご意見のある方について投書を求めているという形をとっております。リピーターの方で「いつもと変わらない」という感想であれば、アンケートへのご協力もなかなかいただけないのかな、という状況がございます。3月に行ったアンケートの件数が、評価表に記載してあります件数で、各月に行っているアンケートの平均も10数件で推移しております。

議長 各施設とも、この評価表にある「回答数」の数字は、3月の1か月間で実施したアンケートの回答数ということでよろしいでしょうか。

事務局（企画課主事） その点に関して、補足説明をさせていただきます。施設によってアンケートの件数にバラツキがありますことから、各施設においてアンケートを実施した期間についてまとめております。

交流館につきましては3月10日から31日まで、こばと館及び老人福祉センターは2月8日から22日まで、花田苑及び野鳥の森は3月1日から31日まで、コミュニティセンターは通年、体育施設等は3月1日から31日という期間でアンケートを行った件数が、評価表に記載のある件数ということでございます。実施した期間に、ただいまのように差があるということでございます。

議長 そうしますと、所管課として利用者の声を、アンケートを通して得るという目的で行ったもので、実施期間の設定は各所管課の判断で行い、必ずしもアンケートの数を重視したものではないということですね。

委員 通り一遍のそのときのアンケートで、利用者の満足度をはかるということよりも、年間を通じてやっているのであれば、その数字がここに載っていた方がわかりやすいと思います。それをまとめていただいた方がよろしいかと思えます。

議長 アンケートに関しては、よろしいですか。アンケートの実施期間は、各施設によって差がありますが、各施設において日常的に行っているアンケ

ートの結果もここに盛り込むことで、より実態に近い形とした方がよいのでは、という提案がございました。

次に、「指定管理者の自己評価」欄の考え方について、事務局から説明をお願いします。

事務局（企画課長） 指定管理者の自己評価についてでございますが、その前段として、評価項目の全てについて指定管理者による自己評価、セルフチェックをしていただいています。そのセルフチェックに基づいて、各所管課において項目に点数をつけていく、という方法を取っております。

内容は、基本的に協定書あるいは仕様書、事業計画書における要求水準に沿って行われているかということ、指定管理者が年間を通じて要求水準を満たしているかどうかについて、コメントとして指定管理者が自己評価してください、ということをお求めているもので、その文言がこの「指定管理者の自己評価」欄に掲載されているものでございます。ただ、それだけではなく、業務にあたって特に重点的に取り組んだ点、施設運営にあたって留意した点、あるいは努力した点、こうした自主事業に取り組んできた、など、PRも含めて自由に指定管理者側がお書きくださいということで説明をしております。この欄にたくさん書き込んでいただいた施設と、それほどボリュームがない自己評価を行った施設がございます。先ほども説明がございましたが、住民協議会で管理運営を行っている施設もございまして、そういったところにつきましては、自己評価として細かなところまでの記述がなかったものと考えております。今回、初めての試みでございますので、このあたりにつきましては、ある程度、書いていただくポイントを事務局で整理させていただき、自己評価のやり方を積み上げていきたいと考えております。

議長 先ほどの委員さんのご質問は、評価表の右のページの一番下にある自己評価欄の表現が、画一的であったり、あっさりしている施設もあるので、どうしてこのようになるのか、ということかと思えます。事務局の今の説明でよろしいですか。

委員 今回初めての試みという説明がありました。確かに、地域で運営されているところは、手慣れていない部分もあるのかと思いますが、交流館のように、住民協議会による運営であればこそ、もっとバラエティに富んだ内容がここに書かれるのかな、と思いました。今回はこれでよろしいかと思いますが、次回はPRですとか、もっと書き込まれている方がいいかと思えます。

議長 他にございますか。

委員 自主事業に関して質問します。自主事業を行っている施設と行っていない施設がありますが、市としては、自主事業への取組みに対してどのようなスタンスかということについて、説明をお願いします。

事務局（企画課長） 指定管理者によっては、財源や自主事業を企画する企画力等も含めてですが、施設の貸出しを主とした運営を行っているところも

ございます。自主事業を企画するというところまでは、少し難しい部分もあるのかなと思っております。例えば、財団法人である施設管理公社ですとか、コミュニティセンターのような、組織として歴史を持って取り組んできたところなどにつきましては、財政的にも企画力の面においても、これまでの実績というものがございますので、事務局としても、仕様書等の水準ではなく、市民のニーズに沿った形での自主事業を展開していただきたいという考え方を持っております。自主事業の展開がない施設についても、今後、自主事業に取り組める部分がありましたら、施設所管部から取組みを促していくということも想定されるところです。

委員 もう一つですが、44ページの市民球場の「欽ちゃん野球」のように、指定管理者が自主事業を行う際に、例えば提案や相談をする窓口はありますか。市と協働する事業の企画などの扱いについてはどうなっていますか。

事務局（企画課長） 突発的な事業というのは対応が難しい部分もあるのかと思いますが、基本的には、次年度の「事業計画書」を前年度に提出していただきますので、そこに自主事業の企画を盛り込んでいただき、取り組むということはあると考えております。ただし、市から指定管理者に対して支払う委託料は、市から示している仕様書に基づいた事業や業務を行っていただくことの費用ですので、そこに、協働事業等に予算をつけ支援をするというような、財政的な支援をするというような方法はしにくい制度設計になっているのは事実かと思えます。

指定管理者からの提案等については、次年度の事業計画書を各所管課で受け、その中に取り組めるものがあれば、取り組んでいくということもあると考えております。

議長 予算の段階で考えていくということですね。

事務局（企画課長） 予算の段階でないと難しい部分はあるかと思えます。

委員 これは意見ですが、施設をいかに有効活用していくかという部分はあるかと思えます。自主事業をやっていただいて利用者を増やしているんですが、その一方で、指定管理者は投資をして自主事業を行っているのかと思えます。その収益が予算以上となれば、市へ戻さなければならない。このあたりについて、指定管理者に対して何らかのインセンティブが働くような仕組み、インセンティブのあり方についての検討をお願いしたいと思えます。

議長 ありがとうございます。他にございますか。

委員 4ページの中央市民会館と、38ページのコミュニティセンターについてです。それぞれ、評価項目の「利用者に対するサービスに関する項目」のうち、2番の「利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか」の評価点がともに「2点」となっています。両施設の評価表の「利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況」の「苦情・要望件数と処理状況」を見ると、処理状況に差があるようです。対応件数が少なくても「2点」、

ほぼ全部対応していても「2点」というところに少し違和感があります。コミュニティセンターの処理状況は100%に近いので、むしろ、コミュニティセンターのこの部分の評価点は3点でもよろしいのかな、とも思いました。

議長 他にございますか。

委員 私も、38ページのコミュニティセンターに関してですが、フロント職員の対応はどうかという項目に対して、満足度が非常に高いという結果が出ています。一方、社会福祉協議会が指定管理者となっている施設の評価項目の2番、接遇関係の評価点を見ますと、3点と評価されています。2つを比較した限りでは、コミュニティセンターの同じ評価項目の評価点も3点でもよろしいのかな、とも思いました。利用者満足度が高ければ、3点の評価でもよろしいかと思えます。

議長 自己評価をどのように行うかということかと思えます。例えば、指定管理者に共通しているところがあったら、評価に関して交流しながら、自分たちの団体の独自性やポイントをどのように評価するか。いいところはどんどん伸ばしていただいたり、よい取組みに関する情報が他の団体にも回っていくような動きになっていくことが、こうした「評価」を行う意義の一つでもあると、ただいまの委員さんのお話から感想を持ちました。何かそういう動きを作っていけたらいいのかな、と思えます。

委員 今の件に関連してなのですが、例えば体育施設における職員対応の満足度が、比較的高くないように見受けられます。満足度が高い施設と必ずしもそうではない施設が、交流して学びあうということは、すごくよいことだと思います。また、3ページの「評価の考え方」の部分に「評価結果については、管理運営の改善や効率化、利用者へのサービス向上を図るために活用するものとする」とあります。先ほど各所管部から行っていただいた説明の中では、評価結果をどう活用するかという部分についての報告がなかったので、例えば、今のお話のように指定管理者同士が交流する中で互いに学んでいただくとか、評価の活用の仕方も含めて、各部からご報告いただけたらよかったです。

議長 ありがとうございます。他にございますか。

各委員の方から、疑問点を含めまして、様々なコメントやご意見を出していただき、それに対する事務局の考え方についても説明を受けたところです。いろいろのご意見等はございましたが、今回の評価表については、審査会で議論をしたうえで、「意見なし」ということでよろしいでしょうか。それとも、具体的にこの部分を、という意見を付けてこの審査会の意見とする方法もございます。いかがでしょうか。

委員 1つよろしいでしょうか。先ほどの、インセンティブの件です。さきほどの説明でよくわからなかったのが、指定管理者に対して、市がどのようなスタンスでいるのかという点です。指定管理者を、単なる委託先の1つと

して捉えているのか、あるいはもう少しサービスの質を上げたいということで、指定管理者制度の行政上の目標は、市民サービスの向上ですとか、もっと市民が自分のまちのことを考えていただきたいですとか、そういった「協働」のようなものを目指して指定管理者制度を入れているという観点なのか。このあたりが少しはっきりしないなと思いましたので、私は、指定管理者制度そのものについてのスタンスを、もう少し協働とか、そういう方向に持ってもらおうという検討が必要だ、という意見は付けたいと思います。

議長 それでは、この評価表自体について、当審査会としては、検討の結果「意見なし」とさせていただき、ただいまの、越谷市としての指定管理者制度の方向性といえますか、“何を大切にしていこうとしているか”ということについて、改めて、事務局からの提案として、庁内の選定委員会の方に、自主事業のことも含めまして、お示しいただきたいという要望ということになりますでしょうか。

事務局（企画部長） 各委員さんから、今回の評価表について、様々なご意見やご提案をいただきました。私ども、今日のこの審査会を経由したのちに、部長職以上で構成する選定委員会に報告する形となりますが、基本的には、意見照会し意見をいただくというのは、このあとの議事の、斎場の指定管理者についてでございます、こちらに対して、具体的な意見等をいただくということでございます。

この評価表について会長さんに何かおまとめをいただくということにはございません。ただいまのご提案等は、私どもの事務局でまとめました上で、検討させていただきたいと考えております。インセンティブに関して検討を、とのご意見もございましたが、特に、これからの課題として、利用料金制度の導入を踏まえたご提案も含まれているものと思います。現在、市民の皆さんには、比較的低廉な料金で利用していただいている部分もあるかと思いますが、利用料金制度の導入ということになりますと、指定管理者の方で利用料金を設定するという部分も出てまいります。どちらがよいかということについて、今後十分に議論をしていかなければならないということもございます。そのような意味で、貴重なご意見として承りたいと考えております。

議長 それでは、ただいまの事務局の説明のとおり、この審査会としては各施設の平成20年度分の管理運営について、評価表をもとに各部から報告を受け、各種の提案を行った、ということによろしいですね。では、そのようにさせていただきます。

議事の1番「指定管理者の評価表」につきましては、以上といたします。

次に、議事の2番「指定管理者制度の新規導入施設について」、越谷市斎場の所管部から説明をお願いします。

所管部（市民税務部長） お手元の「資料3 指定管理者制度の新規導入施設について」をご覧くださいと存じます。

1 番の、指定管理者制度導入予定施設名でございますが、越谷市斎場でございます。越谷市斎場は、平成 17 年 8 月に、越谷市大字増林 3 9 8 9 番地 1 に開設されました、お通夜・告別式を行う式場 4 室、火葬炉 1 4 基、ペット火葬炉 1 基を有する、P F I 事業で整備されました県内でも屈指の施設でございます。斎場の沿革でございますが、現在地に新斎場が整備されるまで、旧斎場は現在の越谷レイクタウン地区内にありました。昭和 4 8 年に整備されたことから、施設の老朽化と狭隘化が進んでいたものです。また、レイクタウンという新たなまちづくりに伴い、別の土地利用が発生したことなどから、建て替えたものでございます。なお、越谷市斎場のパンフレットを配布させていただいておりますので、後ほどご覧いただきたいと存じます。

次に、指定管理者制度導入予定期日については、平成 2 2 年 4 月 1 日を予定しております。

次に、「3 指定管理者制度を導入する理由」でございますが、越谷市斎場は、越谷市、吉川市及び松伏町の 2 市 1 町が P F I 事業により整備した広域斎場でございます。施設の管理運営につきましては、平成 1 7 年 8 月の開所時から、業務の大部分を P F I 事業者である P F I 越谷広域斎場株式会社が行い、施設の使用許可、火葬証明等の一部業務につきましては、市の業務として市職員 2 名を配置し行ってまいりました。市職員を配置した理由につきましては、P F I 事業は越谷市にとりまして初めて取り組む事業であるとともに、斎場の P F I 事業は全国でも初の事業でもあり、斎場の P F I 事業者による運営が軌道に乗るまでの間は、市職員による監督・指導が必要と考えたことや、火葬証明などの事務は、管理者である市の職員により行う必要があったことなどからでございます。そのような経緯でスタートいたしました。開所から約 4 年が経過した今日、P F I 越谷広域斎場株式会社も実績を重ね、市職員の介在無しでも運営が十分に可能となったこと。また、P F I 事業者が指定管理者となることにより施設の使用許可、火葬証明等の権限の行使が可能となり、包括的な管理運営が行えるようになることから、P F I 事業のより一層の効果が期待でき、市民サービスの向上と運営経費の縮減に効果があるものと考え、指定管理者制度を導入するものでございます。

次に「4 公募・随意指定の別とその理由」でございますが、斎場は、公の施設といえど、集会などを目的とする一般的な施設とは異なり、公衆衛生その他公共の福祉の向上を図ることを目的として、火葬及びお通夜、告別式の葬祭業務を行う施設でありますことから、利用者の心情や、ご遺体の尊厳に十分配慮した運営が求められます。

そのため、指定管理者の指定にあたっては、その業務において実績があり、的確性、信頼性に優れた者に委ねる必要がございます。また、P F I 事業者に施設管理を包括的に行わせる場合には、指定管理者制度を採用するよう、国の指導もあるところでございます。さらに、平成 1 5 年の P F I 事業者の選定に

あたりましては、事業提案制度を採用し、4者の応募があり、PFI越谷広域斎場株式会社が選定された経過があることなどから判断し、今回の指定管理者制度導入にあたっては、PFI越谷広域斎場株式会社を選定することが適切であると判断したものでございます。

次に、「5 指定期間とその理由」でございますが、PFI越谷広域斎場株式会社とのPFI事業契約期間は、平成17年8月から平成38年3月までとしております。契約開始から約4年が経過してございます。平成22年4月の指定管理者制度導入からPFI事業契約終了までの期間は16年間でございますが、指定管理者による管理が適切に行われているかどうかを越谷市が見直す機会を設け、長期固定化の弊害を排除するため、また、本市ではサービス提供の継続性と安定性、指定管理者の初期投資におけるリスク軽減などを考慮し、原則として指定期間を5年としておりますので、これに準じて平成22年4月1日から平成27年3月31日までの5年とすることが適切であると判断するものでございます。

次に、「6 随意指定申請要項(案)」につきましては、別添のとおりでございます。内容といたしましては、指定管理者の随意指定の目的、業務内容及び管理基準、指定期間、管理経費、応募資格、申請の手続き、選定方法、協定の締結など、必要な事項を明らかにしておりますが、詳細につきましては、割愛をさせていただきたいと存じます。

最後に、「7 その他(市が継続して行う業務等)」につきましては、一つに「モニタリング」がございます。PFI越谷広域斎場株式会社が行う斎場の管理運営業務が適切に実施されているか否かを点検、監視、指導するものでございます。今後も市が直接実施することにより、利用者への一定水準以上のサービスが確保できると判断したものです。また、本市が吉川市及び松伏町から事務委託を受け斎場運営を行っていることから、関係市町との連絡調整につきましても、市が直接行うことにより円滑に調整が図られると判断して、引き続き市が実施するものでございます。

なお、参考までに申し上げますと、越谷広域斎場の構成団体であります、吉川市、松伏町の両首長には、平成20年11月27日に開催されました、越谷市斎場管理運営連絡協議会におきまして、指定管理者制度の導入についてご了解をいただいているところでございます。以上でございます。

議長 ただいまの説明につきまして、何かご意見、ご質問等がございましたらお願いします。

委員 確認ですが、2市1町の広域利用ということで、先ほどの説明ですと、越谷市が吉川市と松伏町から事務委託を受けているということでした。事務委託を受けている越谷市が指定管理者を選定することについて、制度上の問題はないのでしょうか。

所管部(市民税務部長) 先ほどのご説明の中で、越谷市斎場の性格といた

しまして、広域斎場の位置づけをしているというお話を申し上げました。これにつきましては、越谷市、吉川市及び松伏町の2市1町の共同利用ということで、この間取り組んでまいりまして、建設にあたりまず費用負担などを含めまして、越谷市、吉川市及び松伏町それぞれの規模に応じた費用負担をしているということでございます。また、この2市1町で決定したことによって指定管理者制度を導入することについて、制度上問題があるかどうかというご指摘に関してでございますが、PFI事業で新たに整備する施設については、平成17年に総務省におきまして「施設の管理を包括的に民間事業者に行わせるときは、指定管理者制度を採用するように」との通知がございました。一方、既にPFI事業で整備されている施設に指定管理者制度をかぶせるという場合、制度的に問題がないかどうか、実は総務省の方へも照会をさせていただきまして、まったく問題はないという見解をいただいております。それらも踏まえまして吉川市、松伏町のそれぞれの首長へも協議をさせていただき、ご了解をいただいたということでございます。

議長 ただいまの説明でよろしいでしょうか。

委員 はい。

議長 他にございますか。

委員 市の介在とありますが、市職員の方が何名か配置されているということかと思えます。具体的に何名の方が配置されていますか。

所管部（市民税務部長） 場長1名と副主幹職、副主幹については再任用職員でございますが、2名をあてているところでございます。定数で申し上げますと、2名ということになります。

委員 基本的に、その2名の職員は、火葬証明等の市の専権事項といいますが、ここをもっぱら担当しているという理解でよろしいでしょうか。

所管部（市民税務部長） 業務につきましてのご質問でございますが、ご案内のとおり、PFI事業におきましては、火葬業務や施設管理業務を始め、施設の管理運営につきましては、PFI事業者がその多くを担っているところでございます。市の職員が配置されて、ここでの主な業務を申し上げますと、一つには、PFI事業者が行っている業務、これが適正に行われているかどうかについて、毎日や月ごと、さらに四半期ごとの詳細な業務点検を行っております。このモニタリング業務、これが一番大きな業務でございます。またそれ以外にも、火葬証明等の業務につきましては、指定管理者制度を導入しない限り、公務員でないと行えない業務という制度上の理由があり、従来から職員を配置してきたという経緯がございます。

議長 ただいまの説明でよろしいでしょうか。

委員 はい。

議長 他にございますか。

委員 斎場の業務というのは、独占といいますが、誰でもできる業務ではな

いので今回は随意指定ということですが、そうではないやり方というのはできるものなののでしょうか。他に手をあげる会社が出てくる可能性はあるものなののでしょうか。

所管部（市民税務部長） どのような団体でも受けられる事業かということについて申し上げますと、業務の特殊性等もございますので、参入というか、手を挙げにくい面は確かにあるかと思えます。そもそも、PFI事業の目的の一つとして、事業期間を非常に長期間にわたり設定することで、各年度の市の財政負担を平準化するということがございます。

議長 PFI事業によって施設を建設し、管理運営をこれまで行ってきたという大きな前提があり、それらを踏まえたうえで、市としては随意指定するというご説明だったかと思えます。ご説明いただいたことに基づいて、随意指定ということによろしいのでしょうか。

<「異議なし」と言う人あり>

議長 それでは、当審査会としては、越谷市斎場への指定管理者制度の導入について、原案に対し意見なしといたします。

本日の議題については以上でございますが、その他に何かございますか。

無いようですので、それでは、本日の審査会において各委員から様々なご指摘を出していただいたところですが、これらの指摘事項については、29の施設における今年度の運営にぜひ活かしていただきたいと思えます。

ここで、事務局から、次回の審査会の予定等についてご説明願います。

事務局（企画課長） 長時間にわたりご審議いただき、ありがとうございます。今後の日程について、お手元の「資料4 指定管理者の指定に関する事務の流れ」をご覧くださいと存じます。

今後の予定でございますが、来年度から指定管理者制度の導入を予定しております「越谷市斎場」につきましては、市から提案させていただきましたとおり、随意指定で進めるという方向となりました。この件については、庁内の審査選定委員会へ改めて諮る必要はございませんので、この後、申請要項を相手方へ送付し、指定管理者候補者の申請を受け付けるという手続きに入っております。相手方は1者でございますが、市が提示する条件を満たしているかなどについて庁内の組織において審査・選定を行う必要がありますことから、審査選定委員会の部会を開催し、そこでの審議を経て、審査選定委員会におきまして、承認決定を行います。

その後、12月議会に委託料にかかる補正予算とあわせ、指定管理者を指定することについての議案を提出、議会で可決いただければ、来年度からの指定管理者制度移行を予定しております。

なお、議会での議決をいただきましたら、委員の皆様へ議決の内容についてご通知をさせていただく予定です。

また、先ほどご議論いただきましたが、評価表に関するご指摘を多数いただ

いたところでございます。具体的には、アンケートの取り方や反映の仕方、評価表の活用、ひいては、指定管理者制度に対する市の考え方などでございます。これらにつきましては、今後、事務局において整理し、担当課へ周知したうえで今後の指定管理者制度の充実に活かしてまいりたいと考えております。

したがって、当審査会の次回の開催予定でございますが、公募の案件がございませんので、今年度の会議開催は本日で終了ということになります。次回の審査会につきましては、来年の6月下旬から7月上旬を予定させていただきたいと考えております。

ご案内のとおり、平成22年度には、25の施設の指定期間が一斉に満了を迎えますことから、来年度の審査会の会議は、回数が増えることが見込まれております。

事務局としても、極力、効率的な会議開催を考えておりますが、開催日等につきましては、別途、事務局から早めに日程調整をさせていただきたいと存じますので、ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

事務局からは以上でございます。

議長 ただいまの事務局からの説明につきまして、何かありましたらお願いします。

無いようですので、それでは、委員の皆様には長時間にわたりご審議をいただき、ありがとうございました。ここで、議長の任から降ろさせていただきたいと思っております。

司会 入江会長におかれましては、議事の進行、大変お疲れ様でした。最後に、委員の皆様から何かございますでしょうか。

よろしいでしょうか。無いようでございますので、閉会に移らせていただきます。閉会にあたりまして、木村副会長からごあいさつをいただきたいと存じます。よろしくお願いいたします。

木村副会長 皆様、長時間にわたりご審議をいただき、大変お疲れ様でした。以上をもちまして、閉会といたします。

司会 本日はありがとうございました。これで、会議を終了とさせていただきます。

平成 21 年度第 1 回越谷市公の施設に係る指定管理者選定審査会 出席者一覧

1 選定審査会委員 (50 音順・敬称略)

氏 名	役 職 等	備 考
いりえ なおこ 入江 直子	神奈川大学人間科学部教授	審査会会長
きむら きみのり 木村 公則	株式会社 I N P M 取締役	審査会副会長
こばやし しょういち 小林 昇一	埼玉弁護士会越谷支部推薦	
ほりこし えいこ 堀越 栄子	日本女子大学家政学部教授	
やまもと みつのり 山本 光紀	関東信越税理士会越谷支部推薦・ 同支部長	

2 施設所管部職員

職 名	氏 名
企画部長	大 島 健
市民税務部長	浅 子 正
協働安全部長	長 野 勝
健康福祉部長	中 山 知 裕
都市整備部長	矢 部 正 平
生涯学習部長	佐 藤 寛 志
市民税務部副部長(兼)市民税課長	杉 寄 文 雄
市民税務部市民課長	新 方 和 明
市民税務部市民課斎場長	中 村 昌 治
協働安全部副参事(兼)地域活動推進課長	濱 野 邦 彦
健康福祉部副参事(兼)高齢介護課長	福 澤 辰 幸
健康福祉部障害福祉課長	瀧 田 賢
都市整備部公園緑地課長	高 橋 幸 一
生涯学習部副部長(兼)生涯学習課長	豊 田 正 明
生涯学習部副参事(兼)体育課長	鈴 木 紀代史

3 選定審査会事務局職員

職 名	氏 名
企画部副部長	鈴 木 宏 孝
企画部企画課長	立 澤 悟
企画課企画調整担当主査	田 中 祐 行
企画課企画調整担当主事	斉 藤 秀 樹