

【 会 議 録(案) 】 (概要)

日時： 平成27年7月8日(水) 午前9時30分～午前11時40分

会議名	平成27年度第2回越谷市公の施設に係る指定管理者選定審査会
場 所	本庁舎5階 第二委員会室
議 題	<p>(1) 指定管理者の評価について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成26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について <p>(2) 指定期間満了に伴う施設の指定管理者について</p> <ul style="list-style-type: none"> ①中央市民会館、北部市民会館、他7施設(協働安全部) ②障害者福祉センターこぼと館、障害者就労訓練施設しらこぼと(福祉部) ③花田苑、キャンベルタウン野鳥の森(都市整備部) ④越谷コミュニティセンター、総合体育館、他10施設(教育総務部)
出席者	<p>【委員】</p> <p>中澤会長、山越副会長、菊池委員、齋田委員、村上委員(5名)</p> <p>【施設所管部職員】</p> <p>(企画部)</p> <p>立澤企画部長、井上人権・男女共同参画推進課調整幹、 綿引人権・男女共同参画推進課副課長</p> <p>(市民税務部)</p> <p>小船市民税務部長、高津戸市民税務部副参事(兼)市民課長、 (協働安全部)</p> <p>荒井協働安全部長、高橋協働安全部参事(兼)市民活動支援課長、 松崎市民活動支援課調整幹、 (福祉部)</p> <p>鈴木福祉部長、笹野福祉部副参事(兼)福祉推進課長、 山元障害福祉課長、関福祉推進課副課長、小西障害福祉課主幹 (都市整備部)</p> <p>服部都市整備部長、平林都市整備部副部長(兼)市街地整備課長、 稲橋公園緑地課長、今井公園緑地課副課長、中野市街地整備課主幹 (教育総務部)</p> <p>横川教育総務部長、植田教育総務部副部長(兼)スポーツ振興課長、 小林教育総務部副参事(兼)図書館長、福田生涯学習課長 前田生涯学習課副課長、坂巻スポーツ振興課副課長、 福井生涯学習課主幹(25名)</p> <p>【事務局】</p> <p>利根川企画部副部長、早山企画課調整幹、本田企画課主事(3名)</p>
資料等	別添のとおり
内 容	会議録(要旨)のとおり
<p>●決定事項等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個々の指摘内容については、今後の検討課題とし、今回の指定管理者の評価については、意見なしとする。 ・指定期間満了に伴う指定管理者については、意見なしとする。 	

会議録（要旨）

司会：企画部 利根川副部長

1 開会

2 委員自己紹介及び職員紹介

- ・ 今期委員の自己紹介及び施設所管部長の紹介を行った。

3 会長及び副会長の選出

- ・ 菊池委員の推薦により、会長に中澤委員、副会長に山越委員が選出された。

4 会長及び副会長あいさつ

- ・ 中澤会長、山越副会長より挨拶をいただいた。

5 議事

（1）指定管理者の評価について

平成26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について

- ・ 【資料1】「平成26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」に基づき、事務局より指定管理者の評価方法等について説明した後、各施設の所管部長より各施設の評価について順次概要を説明した。

<質疑・応答>

（A委員） 10ページの市民会館について、利用者からの苦情が86件あり、27件が処理されたとのことであるが、苦情の数が少し多いように感じる。苦情の内容と、対応方法について詳しくお伺いしたい。

（協働安全部） 中央市民会館は平成4年に建設され、既に23年が経過しているため、空調や音響など施設設備等の老朽化が進んでいる。しかしながら、施設の改修には多くの財源が必要となるため、中々一度に修繕を行うことは難しい状況である。このようなことから、他の新しい施設等と比較した際に苦情につながってしまう傾向がある。

職員の対応に対する苦情については、朝礼の中でそのような情報の共有を図りながら、対応策について検討している。

（A委員） 12ページの北部市民会館について、アンケートの意見の中に、「談

話室が空いている時間が長いのに使用できる時間が短すぎる」といった内容があるが、これは何か理由があるのか。

(協働安全部) 貸し館の利用時間には、時間帯の区分があり、利用団体の利用希望時間と全体的な利用運営区分に差異が生じる部分があるためであると認識している。このようなご意見に対しては、利用団体が効率的に施設を利用できるよう、指定管理者が可能な範囲でアドバイスを行うなどして配慮している。

(A委員) 47ページの越谷駅東口駐車場について、収入を超える支出額が発生している理由をもう少し詳しく教えていただきたい。

(都市整備部) 越谷駅東口駐車場は平成24年6月から運営を開始しており、平成24年度は約2,300万円の赤字があった。平成25年度は1,600万円に減少し、今回評価した平成26年度は345万円となった。平成26年度から利用料金制度を導入し、料金体系を変更した。大きな変更内容としては、入庫から30分間を無料としたため、利用者の増加は見込めたが、利用台数の増加に見合う収入が得られなかった。今年度もさらに利用者が増加しているため、収支計画については今後、改善されると見込んでいる。

(B委員) アンケートの結果については、利用者の主観もあり、それだけでは評価しきれない部分もあると思うが、最終的には利用者や市民の満足度が大きな評価の目安になると思う。アンケートの満足度が高いのに評価点が2点の項目や、逆に満足度が2割程度なのに評価点が3点の項目があるが、アンケート結果と自己評価が一致していない部分については、施設所管部署ではどのように評価しているのか。

また、アンケートの回収数が今回も少ないように思われる。利用者数に対し、1%に満たない回収数の施設もあるため、アンケートの設置場所など、もう少し市民の目線に立った評価を行うべきではないか。

(企画部) 企画部の所管施設においては、まず、指定管理者が仕様書に基づいてどの程度達成できたかといった基準で自己評価を行う。その後施設所管課においてその自己評価が正しいかどうか1項目ずつ確認を行う。実際に、指定管理者の自己評価はかなり高い評価がされているが、内容として仕様書の範囲内であるか、指定管理者独自の取組であるかについて確認を行い、改めて評価を行っている。

また、ご指摘のあったアンケート結果と評価との差異については、実際にいくつか見受けられるが、評価項目一つ一つアンケートをとるこ

とは非常に難しい。ある程度わかりやすい項目のアンケートを取る事が限界であると考えている。

アンケート数については、施設の利用者のうち団体での利用も多くある。その場合には団体の利用者全員にアンケート取るのではなく、責任者に代表して答えていただくことが多いため、利用者数に対しアンケートの回収数が少なくなる場合がある。

(市民税務部) 所管施設である斎場は、他の施設と性質が異なり、施設の管理や使用許可が中心となっている。そのため、事業計画に基づいた管理を確実にやっているといった点を評価し、2.0点としている。

アンケートについては、利用者であるご遺族の方にアンケート用紙をお渡しするのはなかなか難しい状況である。そのため、この指定管理者の評価におけるアンケートではなく、市長への手紙等他のツールを用いて意見の集約を行っている。今後は利用者だけでなく、葬儀社や葬儀代行者に対し、意見を求める方法についても検討していきたいと考えている。

(協働安全部) 所管施設は多数あるが、市民会館、交流館、市民活動支援センターで利用形態が異なっている。

市民会館については、多くの市民の方が利用しているため、新しい要望やご意見等をいただくなど、アンケートの実施が施設の運営に反映されやすい部分がある。そのため、アンケート結果や指定管理者の自主事業等の実施など創意工夫が行われている点を評価している。

交流館については、小さな範囲で利用者もある程度固定されているため、アンケート結果だけではなく、施設の管理運営が適正に行われているかといった点について評価を行っている。

市民活動支援センターは、市民活動を支援するため、自主事業等も積極的に行っており、事業毎にアンケートを実施している。今後はそれぞれのアンケートについて、うまくマッチングさせ、より市民の意見が反映できるよう整理をしていきたいと考えている。

(福祉部) 所管をしている老人福祉センターについては、アンケート数が少ないという昨年度のご指摘を踏まえ、実施期間を2週間から1ヶ月に延長したが、利用者数に対して回収数が少ないのは事実である。またアンケート結果については、建設年度が古い施設ほど満足度が低くなっている。職員の対応については、全3施設とも同様の評価であるため、施設の改修等が滞っている施設に対する評価であると認識している。

障害者施設については、利用者が特定されており、母数が少ないため大幅なアンケート数の増加は難しいと考えている。今後は利用者の親族や事業者、また地域交流の中でアンケートを行っていきたいと考えている。

(都市整備部) 都市整備部は大きく分けて駐車場と公園を所管している。評価については、指定管理者から提案される管理運営の内容を一つずつ確認しながら行っている。

アンケートについては、利用者の動線を考慮しながら回収に努めているが、屋外の施設である点、また駐車場という施設の特性上回収率が悪い部分もある。今後も利用者の視点に立って、回収率の向上に努めていきたい。

(教育総務部) 教育総務部は大きく分けて文化施設と体育施設がある。いずれも大規模な施設であり、主に貸し館業務中心であることから、施設を安全かつ快適に利用していただくといった観点で評価しており、さほど差異はないと感じている。

アンケートについては、文化施設については概ね回収数を確保しているが、スポーツ施設については事務所を通さず、インターネット予約で利用することができるため、回収数が少ない状況となっている。また、団体利用も多いため、利用者数に対し回収率が少なくなっている。

(議長) 満足度の割合については何か基準があるのか。

(教育総務部) 貸し館業務が中心であるため、安全かつ快適に利用するといった点から概ね50%以上の方が満足していなければいけないと考えている。市民プールに関しては、昨年度、長期間に渡り無理難題な苦情を言う利用者がいたため、非常に不満といった割合が高くなっているが、結果的にはご理解をいただいた。このように、数字だけでは見えない部分もあるため、内容一つ一つ確認する必要があるのではないかと考えている。

(B委員) アンケートは答える側の主観が入るため、お褒めの言葉があればお叱りの言葉も必然的にでてくるものだと思う。逆に「不満」や「非常に不満」といった意見が少ないのではないかと感じる。

評価項目については、できる限りアンケートとの連動性を持たせた方が良いと思う。そうでなければアンケートを取る意味がない。今の評価項目については、概ね関係性が持たれているように感じるが、もう少し工夫して、最終評価と项目的な連動性が持てるよう検討していた

だきたい。

アンケートの実施方法については、それぞれ努力されていると感じたが、やはりもう少し目に付く所に設置するなど一工夫加えていただければよいのではないか。斎場については、遺族の方にアンケートを取ることも無理なことではないので、特段の配慮は必要であるが、熱意を表す意味でも実施について検討していただきたい。

(C委員) 現在、約30の評価項目の平均点を出し2.0以上であれば適性、それ未満であれば改善すべきであるという評価方法となっているが、この方法だと1点の数と3点の数が同数であれば平均点が2.0となってしまう。そうすると、個々に改善項目があっても、改善せずに適正と判断されてしまうので、この総合評価を出す方法が適正であるかについて、今後、ご検討いただきたい。

(A委員) アンケートは各所管課で作成されているのか。またその場合アンケート項目はどこかでチェックされているのか。

(企画部) 制度の所管課である企画課でアンケートの雛形を示しているが、施設の特性に併せて項目は工夫していただいている。ただし、職員の対応や施設に対する総合評価等、一定程度の項目は共通項目として設定している。項目については特に確認はしていない。

(A委員) アンケート項目にバラつきがあると統一した評価を行うのが難しいため、各所管課で作成したアンケートについては、どこか一箇所を確認をしていただいた方が良いと感じる。

(議長) 個人的経験と感想であるが、アンケートを出してそこから何かを解決しようとか、問題点を発掘するのは難しい。アンケートは、もともと問題があるのではないかという想定をもって確信を得るために取るものである、といった意識を持って行わないと、アンケートを回答する側からも疑問が湧いてしまう。そういった点について、今後のアンケート実施に向けた参考としていただきたい。

それでは、委員の皆様から様々なご意見、質問等がありましたが、参考として検討いただくこととし、意見としては特になしとします。

【決定事項】

- ・個々の指摘内容については、今後の検討課題とし、今回の指定管理者の評価については、意見なしとする。

(2) 指定期間満了に伴う施設の指定管理者について

①中央市民会館、北部市民会館、他7施設（協働安全部）

- ・資料2-1に基づき、協働安全部の所管する施設の更新について説明した。

<質疑・応答>

- ・特になし

②障害者福祉センターこぼと館、障害者就労訓練施設しらこぼと（福祉部）

- ・資料2-2に基づき、福祉部の所管する施設の更新について説明した。

<質疑・応答>

(B委員) 老人福祉施設については前回公募とし、障害者関連施設については今回随意指定とのご説明があったが、募集方法を変えている顕著な違い等はあるのか。

(福祉部) 老人福祉センターでは全市民における利用が可能である。また、運営についても、施設管理の経験や老人福祉の関係で事業展開を行っている団体であれば可能であるため、競争の原理が働くという観点から公募の対象としている。

一方、障害者施設のうち障害者就労訓練施設しらこぼとについては、知的障害者の方など、利用者でなかなかコミュニケーションをとることが難しい方もいるため、職員と利用者の信頼関係を築くまでに時間がかかってしまう。そのような観点から、専門性をもった社会福祉協議会が対応すべきであると考えている。また、就労に向けた自立支援の訓練があるため、社会福祉協議会に委託することで、資格を持った職員の配置が可能となる。

障害者福祉センターこぼと館についても、やはり利用者が障がい者であるため社会福祉協議会のネットワークを活用し、ガイドヘルパーやボランティアの協力をあおぐことが可能となる。このような点から、随意指定としている。

(B委員) 競争原理を働かせる前提として、現実的に、一般企業やNPO団体など、応募できる団体はあるのか。

(福祉部) 全国展開をしているような大きな企業であれば、運営は可能である可能性もあるが、地域の特性を理解し、利用者のことを勘案すると、現

実的には難しいと思われる。

③花田苑、キャンベルタウン野鳥の森（都市整備部）

・資料２－３に基づき、都市整備部の所管する施設の更新について説明した。

<質疑・応答>

・特になし

④越谷コミュニティセンター、総合体育館、他１０施設（教育総務部）

・資料２－４に基づき、教育総務部の所管する施設の更新について説明した。

<質疑・応答>

(A委員) 一括指定を行う施設について、その効果や経費の縮減率はどの程度あるのか。

(教育総務部) どの程度縮減されるかといった具体的な算出は行っていないが、各施設の整備においては、清掃器具が１台で済んだり、窓口の対応等が１名の職員で対応できたりといった経費の縮減を図ることが可能となる。

(B委員) 随意指定の理由の中で、他の自治体では指定管理者の経営不振により、施設の使用を相当期間休止した事例や、自治体が直接施設の管理運営をせざるを得なかった事例が挙げられている。公募をすると、そのような危険性があると思われるが、そういった部分は承知したうえで委託をしたのだと思われる。原因はチェック機能がきちんと果たされていなかった部分にあるのではないかと思われるが、その辺りの状況がわかれば教えていただきたい。

(教育総務部) 和歌山県橋本市のやどり温泉癒やしの湯といった宿泊入浴施設において、民間企業による経営を行っていたが、赤字続きとなり経営が厳しくなったため、平成２６年４月から平成２９年３月までの指定期間であったが、平成２６年８月ごろ取り消しされたといった事例がある。

また、岡山県備前市の八塔寺山荘という宿泊施設においても、同様に民間企業による経営難で平成１８年４月から平成２１年３月までの指定期間を平成１９年１１月で取り消しされている。

さらには、北海道帯広市の児童保育センターという学童保育施設において、民間事業者による管理運営を行っていたが、従業員の賃金不払

い等の告発があり、経営難のため辞退された。こちらも平成17年8月から平成22年3月までの指定期間であったが、平成18年12月末で取り消しされている。

(B委員) 経費削減を優先するとそのようなリスクが発生するが、逆に安全面を重視すると経費削減の実績がどうなのかという点が出てくる。直営で運営する場合と現在の施設管理公社による運営する場合のサービスや経費に関する点で、顕著な違いについて教えていただきたい。

(企画部) 越谷市は平成18年度に指定管理者制度を導入したが、それ以前に施設管理を専業とする施設管理公社という財団を立ち上げた。この団体は市が100%出資しており、管理経費の縮減を目的とした団体であるため、すでに指定管理者制度の目的が果たされていた。

経費については、施設を直営で運営した場合と、指定管理者による運営を行った場合の累積経費を比較している。平成18年度決算で約7,130万円、それ以降も概ね7,000万円から8,000万円の経費縮減が測られている。このことから、指定管理者制度を挿入したことにより節減の効果は出ていると考えている。

(B委員) 経費の削減効果は必ずしも競争原理を働かせただけではないと思われるが、どのような理由があるのか。

(企画部) 大きくは人件費の削減である。直営の場合は、市職員の平均給与から、1人あたり約800万円の人件費が必要となる。一方、指定管理者の場合は正規職員と非正規職員の配置をうまく活用し、コストの削減を行うことが可能となる。ただし、公募の場合には管理経費の縮減といった尺度は非常に大きな評価項目であるが、大幅な人件費削減を行っている事業者は、長期運営が難しいため、経費の積算が適正な労務管理上の水準となっているかを評価する必要があると考えている。

(教育総務部) 先ほど説明した内容の補足になるが、指定管理者を取り消した施設のうち、和歌山県橋本市のやどり温泉癒やしの湯では再度公募を行い運営を再開するまでに7ヶ月間かかった。また、岡山県備前市の八塔寺山荘では同様に再度公募して運営を再開するまでに4ヶ月間、北海道帯広市の児童保育センターでは一度直営に戻し、再度公募して運営を再開するまでに3ヶ月間かかっている。施設の規模が大きくなるほど直営に戻した場合に必要な職員数も多くなるため、リスクを回避するためには、より安定した管理運営を行う団体に委託する必要がある。

- (議長) 先ほど、経費削減額についてご説明いただきましたが、これは、直営で運営した場合の見込み額と実際に指定管理者で運営した実績値の差額ということか。
- (企画部) そのとおりである。
- (A委員) 弓道場のみ公募を行うとのことであるが、弓道場は他のスポーツ施設と立地が異なるのか。
- (教育総務部) 立地も他の施設と違い、規模も弓道のための施設であるため小さい。また、他の施設に設置されている大規模なエレベーターやボイラーなどがないため、修繕費等の費用も少なく、能力があれば他の民間企業でも施設の管理運営が可能であると考えている。さらには、他の施設とは異なり、市の都合により年間スケジュールを調整する日程もほとんどないため、民間企業のノウハウを生かしたイベント等、自主事業の実施も可能となるため公募とした。

【決定事項】

- ・指定期間満了に伴う指定管理者については、意見なしとする。

6 その他

- ・今後の日程について、事務局より説明を行った。

7 閉会

- ・山越副会長あいさつ