

【 会 議 録 】（概要）

日時： 平成29年7月20日（木） 午前10時00分～11時40分

会議名	平成29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
場 所	本庁舎5階 第2委員会室
議 題	指定管理者の評価について ・平成28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
出席者	【委員】 山越会長、齋田副会長、菊池委員、村上委員、高橋委員（5名） 【施設所管部職員】 (市長公室) 宇田川市長公室長、中村人権・男女共同参画推進課長、 綿引入権・男女共同参画推進課副課長 (市民協働部) 長柄市民協働部長、佐々木市民協働部参事(兼)市民活動支援課長、 池澤市民課長、窪田市民課副課長、鈴木市民課主幹 (福祉部) 立澤福祉部長、小田福祉部副部長(兼)福祉推進課長、 山元障害福祉課長 (都市整備部) 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、 厚沢公園緑地課長、深尾公園緑地課主幹、中野市街地整備課主幹 (教育総務部) 横川教育総務部長、矢部教育総務部副部長(兼)スポーツ振興課長、 福田教育総務部副参事(兼)生涯学習課長、 坂巻スポーツ振興課副課長、立澤図書館主幹（21名） 【事務局】 高橋政策担当部長、 田中市長公室副参事(兼)公共施設マネジメント推進課長、 斉藤公共施設マネジメント推進課副課長、 本田公共施設マネジメント推進課主事 高木公共施設マネジメント推進課技師（5名）
資料等	別添のとおり
内 容	会議録（要旨）のとおり
●決定事項等	・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。

会議録（要旨）

司会：公共施設マネジメント推進課 田中課長

1 開会

2 会長及び副会長の選出

- ・委員の互選により会長に山越委員、副会長に齋田委員が選出された。

3 会長及び副会長あいさつ

- ・山越会長及び齋田副会長から就任の挨拶

4 委員紹介及び職員紹介

- ・司会から委員の紹介及び出席部室長の紹介を行った。

5 議事

指定管理者の評価について

平成28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28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、事務局から指定管理者の評価方法等について説明した後、各施設の所管部室長から各施設の評価について順次概要を説明した。

<質疑・応答>

(委員) 齋場について、評価項目⑥の1「市や関係機関との連絡体制が整っているか」となっているが、その他の施設では「連携体制」となっている。「連絡体制」は「連携体制」の誤りか。

(市民協働部) そちらについては誤りであるため、「連携体制」に訂正する。

(委員) ひのき荘について、新しい施設にもかかわらず利用者からの苦情・要望等の件数が他の3施設に比べて多い感じがするが、この苦情の中身はどのような内容か。

(福祉部) 苦情の内容については、例えば、迎えに来た方に対し、利用券を持っていないければロビーには入れないので玄関で待つように職員が指示をしたことについて、どういうことかといったものがあった。この件については、職員の説明不足ということでお詫びをした。

また、浴室等の修繕の関係で、休止のお知らせを館内とホームペ

ージ等でお知らせするが、その書き方の中で、浴室の修繕内容についてもう少し細かく書いた方が良いのではないかなというように指摘があった。そのほか、機能回復訓練室へのルームランナーの設置要望や、情報通信室のパソコンの常設を望むものなどであり、現場の職員と相手とのやりとりの中で、受け取り方の違いにより苦情のように聞こえる内容があったため苦情として取り上げたが、要望に近い内容も含まれている。いずれにしても、真摯に対応している。

(委員) 要望に近い苦情も件数に含めているということで理解した。

次にしらこぼと運動公園庭球場について、要望が42件ということ非常に多く感じるが、この要望の内容はどういうものか。

(教育総務部) この施設は大変人気があり、コート予約が非常に取りにくいことについてご意見があった。また、コートの整備状況について、通常利用者が使い終わった後にブラシがけをするが、砂がたまって平らになっていないなど、整備の仕方について要望があった。そのほか、トイレが少し汚い、トイレを洋式にしてほしい、コートに草が生えているといった要望などが多かった。

(委員) 中央市民会館について、利用状況、利用者数並びに使用料が減少傾向であるが、今後の利用率の向上策があれば、教えていただきたい。

(市民協働部) 利用者の減少理由としては、高齢化に伴い、サークル活動が減少していること、また、発表会など劇場の利用がやや減少していることが考えられる。サークル活動を助長することは難しいため、今後は指定管理者と連携し、企業等の利用促進や発表会を行う利用者等へのPRをしていかなければならないと考えている。

(委員) 北部市民会館の図書室について、利用率の減少理由として、書架が飽和状態であり、購入冊数を調整した結果新刊が並びづらい、とあるため、今後も減少傾向となることが想定される。また、アンケート結果でも2.3%の利用者が「不満」と回答しており、ほかの施設と比べると少し目立つ。これに対し、利用者に対するサービスに関する評価項目が2点であり、適正であると判断されているが、評価点との関係性と、対応策を教えていただきたい。

(市民協働部) この評価項目の2点というのは、仕様書に示されている内容を実行しているという判断で評価をしている。図書室は、図書館本館の蔵書を活用して運営をしている。また、北部市民会館は、本館以外に図書室として設置した最初の施設であり、規模も小さく、本も当

初から揃えていたため蔵書が古くなっている。今後、蔵書を新刊とうまく入れかえるなど、本館と調整しながら新陳代謝を図っていきたいと考えている。

(委員) 南部交流館について、高齢化に伴う団体の解散などにより、利用者が減少しているとあるが、総合評価では「利用者の新規獲得や利用促進に向けた取り組みが積極的に行われていました」とある。結果として利用者が減っているが、この動向に関する分析の数字があれば教えていただきたい。

(市民協働部) 交流館はコミュニティ施設の中でも小規模な施設であり、地域に密着した施設である。

南部交流館については、地元のサークル活動等の利用が主の施設であり、8割近くの利用者が高齢で、女性の方が多い状況である。

地元としては、地域のサークルに対して利用を呼びかけ、地道な利用促進を図っているが、なかなか画期的なことができず、指定管理者である運営協議会が協議しながら運営している状況である。

(委員) 南部交流館は長期的にこのような減少傾向にあるのか。

(市民協働部) 交流館は7施設あるが、総じて高齢化の影響を受けている。底上げという意味では今後、子育て世代の方たちの呼び込みが必要になると思う。

(委員) 若い方たちの利用について、開拓の余地はあるのか。

(市民協働部) 南部交流館の周辺は高齢化が進んでいる。このエリアから離れたところの利用促進をしようとする、車を利用する方の駐車場を確保する必要があるが、整備は難しい。しかしながら、近くに小学校もあるため、子育て世代や若者を呼び込むことも検討していきたい。

(委員) 南越谷交流館について、総合評価の中で自主事業は行っていないとあるが、自主事業を行っていない理由を教えていただきたい。また、「利用者目線に立った運営を心がけていました」とあるが、特筆すべき事項があれば教えていただきたい。

(市民協働部) 交流館は、自主事業を行っている施設と、そうでない施設がある。南越谷交流館については、もとは公民館であったが、老朽化に伴い、公民館を別の場所に建替えたため、当該施設を交流館として位置づけ、地域の人たちに管理を任せられたものである。交流館には、新規に建てた施設と、南越谷交流館と同様の経緯で設置した施設があり、新規に建てた交流館については、広場と隣接している立地を生かし、地域交流を目的にしたフェスティバルを自主事業として行ってい

る。このような経緯から、南越谷交流館は基本的には貸し館の施設としている。

利用者目線に立った運営という文言は、地域住民が管理しているため、丁寧に親切な対応をしているという一般的な内容を表している。

- (委員) 自主事業をすることは妨げられていないのか。計画では自主事業をしなくても良いといった内容になっているのか。
- (市民協働部) 自主事業の実施については特に制限していないが、計画上、南越谷交流館については、自主事業の実施義務はない。
- (委員) 館によって異なるという理解でよいか。
- (市民協働部) 施設を設置した成り立ちにより、広場と交流館がセットのものは、地域住民と一緒にフェスティバルのような事業を期待しているが、館の管理だけのものは、そこまでは期待できない。
- (委員) 市民プールにおけるアンケート結果の「不満」「非常に不満」の理由として、混雑や利用者マナーの低下といった説明があったが、利用者の満足度を高める方策などは検討しているのか。
- (教育総務部) 市民プールは個人利用なので、非常に利用率が高く、現在、利用率100%になっている。その中で、キッズ向けプール教室等工夫しながら様々な水泳教室などの自主事業をしている。
- (委員) 混雑に対する苦情について、解決策はあるのか。
- (教育総務部) 混雑時の利用制限による苦情はあるが、安全第一に考えて行っているため、やむを得ないと考えている。
- (委員) 総合公園やしらこぼと運動公園で起きた不審火について、具体的な内容を教えていただきたい。
- (教育総務部) 不審火は、平成28年12月から平成29年3月にかけて全体で11件あり、警察とも連携し、対応を行った。現在落ち着いているが、犯人は捕まっていないため、事案の多かった夕方の時間帯に指定管理者が見回りをしている。犯行の手口は同様と伺える。
- (委員) しらこぼと運動公園野球場について、アンケート結果が非常に厳しいように感じる。特に、職員の対応についての項目は「非常に満足」と「満足」の割合が他の施設に比べて非常に低いが、この点はどのように評価しているのか。また、利用者に対するサービスに関する項目について、評価点が2点となっているが、その評価の基準について教えていただきたい。
- (教育総務部) 職員の対応については、利用時間に制限がある施設なので、時間

内に試合が終わらず、終了時間について注意した際に苦情になった。ルールを守って利用していただくには注意をしなければならない場合もあり、ある程度はやむを得ないと考えている。

(委員) 全般的に、評価に関しては指定管理者が自己評価を行い、施設の所管課が総合評価を行った後、最終的に審査会委員が確認を行っているが、審査会での会議資料だけでは非常に情報が限られてしまう。ご提供いただいた資料だけでは、経費の節減効果、収入の拡大、収支の改善効果が読み取りにくいと感じる。

詳細について記載すれば情報量が多くなるためわかりやすい反面、事務の負担も増えてしまうので難しい部分もあると思うが、今回、福祉部の分析評価の記載の仕方が非常にわかりやすかったので、同様に3点と評価した際、何が特筆すべき事項だったのか、良いと評価した点は具体的に何だったのかを評価表の中で、より明確にしていきたい。

また、利用状況に関しては前年度比較があるが、管理経費が単年度しかないのので、同様に前年比較にしていきたい。

そのほか、施設の使用料、稼働率については具体的な数字を把握されているので、その実績に基づいたより客観性の高い説明をしていただきたい。

決算額については、収支ゼロの施設がいくつかあり、非常に気になる。様々な努力をされているといった説明があったので、それでもなお収支ゼロとなった理由について、詳しく分析した上で説明していただきたい。

(事務局) 評価表については、従前より良くなるよう改善できるところは改善してきた。わかりやすい表記が望ましいので、総体的にまとめ、現在の評価表に統一している。

ご指摘いただいた中で、すぐに改善が可能なものについては内部で検討し、修正していきたい。

(委員) 評価点を3点とした項目については、その理由について具体的に説明していただけるとありがたい。

(事務局) 3点とした理由については、現時点でも明記するよう指示をしているが、様式の関係上、ある程度文字数に制限がある。よりわかりやすく表現できるよう、今後、各部と調整しながら検討させていただきたい。

(委員) 収支ゼロの理由についてはどのように考えるか。

- (事務局) 例えば、市の予算についても、現実的な見積もりを行い、ある程度支出額が確定している費用については予算額と決算額が同額となる場合もある。個別の施設の状況によるので、統一的な考えをお示しすることは難しい。
- (委員) 余剰金ができたため、備品を買ったり、修繕を行ったりする場合もあるため、収支ゼロであることが悪いわけではない。適切な運営がされていれば問題ないが、収支ゼロの施設が多いという印象があるので、収支内容について注視していただきたい。
- (委員) 評価点について、同様の施設で3点の評価と2点の評価がある。2点の評価であった施設は、3点の評価であった施設の良い点を取り入れるなど、施設間で情報を積極的に共有する体制を整えていただきたい。
- (事務局) 当審査会の前に庁内の委員会を開催し、情報共有を行っている。その中で、他の施設における良い点、悪い点を把握し、行政サービスの向上を図っていると認識している。
- (委員) 越谷駅東口駐車場について、随意指定である中、収益が伸びている。今後の収支に関する見通しはいかがか。
- (都市整備部) 収益の増加の要因としては、隣接する商業施設のテナントと連携し、イベント等を開催したことで施設の集客が増加したこと、更に、定期利用の増加が挙げられる。また、利用料金を見直し、夜間の料金及び定期料金を値下げしたことにより、利用率増加につながっている。
- 収支状況は平成27年度から黒字になっており、今後も利用者は増えるものとする。
- (委員) 収益の分配割合というのは、一定割合で決まっているのか。それとも、ある程度の額を保障しているのか。
- (都市整備部) 指定管理者が市に納付する金額については、過去の実績を踏まえ、一定金額を納める基本納付額と一定割合で収める精算納付額を年度ごとに設定している。平成26年度は基本納付額を100万円とし、それを超える額については50%を精算納付額とした。現在は収益も上がっているため、平成29年度は基本納付額500万円、精算納付額を65%としている。

【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。

6 その他

- ・今後の日程について、事務局から説明を行った。

7 閉会

- ・齋田副会長から閉会の挨拶