

# 【 会 議 録 】（概要）

日時： 平成24年7月12日（木） 午前10時00分～午前11時30分

|   |  |
|---|--|
| 会議名   | 平成24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   | 越谷市役所 本庁舎5階 第3委員会室   |
| 議 題   | (1) 指定管理者の評価表について<br>・平成23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ついて   |
| 資料等   | 有  |
| 出席者   | 委員<br>入江会長、木村副会長、小林委員、堀越委員、山本委員（5名）<br><br>施設所管部職員<br>立澤企画部長、小船市民税務部長、荒井協働安全部長、鈴木福祉部長<br>横溝都市整備部長、横川教育総務部長、<br>日下部企画部副参事兼人権・男女共同参画推進課長、高津戸市民課長<br>高橋協働安全部参事兼市民活動支援課長、<br>高橋障害福祉課長、竹内福祉部副部長兼高齢介護課長<br>海老名公園緑地課長、戸井永市街地整備課長<br>斉藤教育総務部副参事兼生涯学習課長、植田スポーツ振興課長<br>井上人権・男女共同参画推進課副主幹、上原市民活動支援課主幹<br>中野市街地整備課主査（18名）<br><br>事務局<br>田中企画課副主幹、榎木企画課主査、本田企画課主事（3名） |
| 内 容   | 会議録（要旨）のとおり  |
| ●決定事項等<br>・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。 |  |

# 会議録（要旨）

## 1. 開会あいさつ（会長）

事前に資料を送っていただいていたことですが、全体的に指定管理者の方も担当の方もそれぞれにご努力されているということを感じました。今日、公の施設が適正に使われるために、私自身も含め、委員からいろいろな視点で説明させていただき、課題を明らかにできるよう、この場を有効に使えたらと思っております。よろしくお願いいたします。

## 2. 議事

### (1) 指定管理者の評価表について

- ・事務局から指定管理者の評価方法等について説明した。
- ・各施設の所管部より【資料1】（平成23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、各施設の評価表について順次、概要を説明した。

### ○議長

委員からご意見、ご質問等がありましたらよろしくお願いいたします。

### ○委員A

- ・8～9ページの越谷市斎場について、アンケートは取らず、四半期ごとのモニタリングで利用者の声を聞いているとのことですが、なぜ「利用者からの苦情、要望に対する対応が十分行われている」という項目が、特筆すべきこととして3点になっているのでしょうか。また利用者の意見の把握はどのように行っているのでしょうか。
- ・社会福祉協議会が指定管理者になっている13、14、15、16、17、32番ですが、すべて接遇ハンドブック等を利用、作成、利用したところが評価されていて、①-2「利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか」のところは3点になっています。ところが、アンケートの結果を見ると評価はそれほど高くありません。どのような理由で3点と評価したのでしょうか。
- ・例年のことですが、アンケートの数は利用者数の1%以上とするなど、どの程度が適切なのか、今一度皆さんでご検討ください。
- ・一昨年から言っていた越谷市施設管理公社の自己評価のところは、施設に合わせて内容が書けていると思いました。ただ、総合評価の書き方はもう少し中身について評価すると、指定管理者の方もやりがいにつながると思います。
- ・49ページの評価項目の①の施設所管課の意見についてですが、公共施設を使う市民はお客様ではなくて、その公共施設を自分たちのまちの大事なものとして使っていくパートナーのような関係なので「お客様」という言葉の使い方はやめていただきたい。
- ・同じ指定管理者が複数の施設を管理運営していることがありますが、職員の対応の満足度が施設により異なっています。その点は、指定管理者が複数の施設を管理している強みと考えて、差が出る理由について検討し、全体的に底上げできれば良いと思います。

○市民税務部長

斎場について、まず⑥-1の利用者に対するサービス水準を維持、向上させるための具体的な取り組みが行われているかという点では、震災の影響による計画停電での対応について、自家発電の電気設備等の迅速な対応等と、サービスの低下を招くことなく対応した点を評価して3をつけました。さらに、⑥-2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という点では、8ページにある苦情1件、事故等の中で体調不良6件において、玄関のひさしの照明がちょっと暗いというご指摘への迅速な対応と、体調不良についてご遺族の方々から丁寧で迅速な対応に感謝のお声がありましたので、3という評価を付けさせていただきました。このように、迅速に対応をしようというその姿勢を、全体として評価をさせていただきました。

○委員A

私の感覚ではそれは当然なので、2点かなという気もするのですが。  
苦情というのは意見箱のようなもので把握したのですか。

○市民税務部長

斎場には葬儀の段取りのため、葬儀業者が来ます。葬儀業者は利用者によく連絡を取るため、注意して利用者の声を聞き取るよう指定管理者に指導しております。また、モニタリングの中で利用者からの意見等があったかどうか四半期ごとに聴取しているというのが実態でございます。

○委員A

わかりました。

○福祉部長

社会福祉協議会の評価については、職員の身だしなみ、挨拶、言葉づかい、窓口の対応の仕方、電話対応やトラブルの処理など、様々な対応の仕方について独自に作成しているハンドブックに定めています。アンケート評価があまり高くないとのご意見ですが、老人福祉センターは、全体から見れば確かにあまり高い評価ではないですが、実際に利用者の方は、施設で楽しく過ごして帰られており、施設での維持管理や職員の対応にも非常に満足されていると伺っております。これは、ハンドブックでの職員の接遇等の効果が出ていると考え、社会福祉協議会の職員の対応等はそれなりに評価されているのではないかと考えております。

○教育総務部長

市民プールについては、老人福祉センターと同様の点と、利用の安全という点で評価しております。市民プールにあるプールとトレーニングルームには、それぞれ利用人数に制限があり、夏の時期や土日、夜間など、混雑した時に券を買ってからご案内しますとトラブルが生じる場合があります。そのため、待ち時間やプールの空き状況について事前に表示し、職員が適切に案内をして利用者に対応している点を評価しました。

○委員 A

老人福祉センターでは、老人の方が結構厳しい目で見ているのか、「非常に満足」がかなり低いですが、ハンドブックを作成し、成果をあげようという姿勢を評価されたということですね。わかりました。

○委員 B

- ・ 10 ページの中央市民会館について、経費の支出の状況報告における予算の超過負担がありますが、この理由は何でしょうか。もし、その理由が実質上の課題であるならば、指定管理者ではなくて、市の問題としての対応をしていく必要があるのではないのでしょうか。
- ・ 46 ページのキャンベルタウンで、「非常に不満」の割合が高いですが、それに対してどのような対応を取られているのでしょうか。

○協働安全部長

中央市民会館は年々老朽化や市民ニーズの高揚により、逐次周辺の機能向上を目指しております。このようなニーズに対して委託料の中で行うか、または根本的なものとして市が直営で行うか等、常に協議をしながら、市民の皆様にご迷惑をお掛けしないよう進めております。また、より快適な利用を計るようということで、維持管理修繕等お互いの責任の中で行っております。

平成 23 年度は、維持修繕関係の費用が前年より増えたため、超過負担が発生しました。

○委員 B

維持修繕が、その設備の根本的なことでしたら、市で把握し、事前に施策を決め、根本的に対応しなければ、かえって腰くずれになってしまうのではないかと思います。今後、委託先と充分連携していただくようにお願いします。

○都市整備部長

キャンベルタウン野鳥の森につきましては、主に姉妹都市のオーストラリアキャンベルタウンの鳥を展示しております。近年では、鳥の老齢化が進んでおりまして、鳥の数も少なくなっております。またアンケートの中には動物に餌をあげたいといった意見もありますが、鳥のくちばしなどは危険な部分もございますので、直接餌をあげることができません。そのような意見につきましてはきちんと説明をするとともに、モルモットやうさぎ等、ふれあえる動物についてはご意見に沿えるよう努力しております。

施設の老朽化につきましても、指定管理者と市で常に連絡を取り合いまして、毎年少しずつ修繕を進め、アンケートにも反映できるよう考えていきたいと思っております。

○議長

- ・ 29 ページの南越谷交流館の総合評価の中に「子育て中の方の利用が多くて」という言葉があります。交流館は地域の特性によって利用者が違うのかと思いますが、この理由について教えてください。

○協働安全部長

南越谷交流館につきましては南越谷地区にある交流館という性格から、南越谷地区センター、自治会館との間に位置する施設です。南越谷地区センターは駅から近く、さらには設定の段階から「子育てサークルが利用しやすいように」といったコンセプトがあり、子育てサークルの利用者や子育てサークルの団体が多い施設です。このような立地により、施設間の連携した利用ががあるため、南越谷交流館では、子育て中の方の利用が多いと考えております。

○議長

- ・わかりました。
- ・60～69 ページのしらこぼと運動公園等の複合施設は、管理事務所を共同で運営しているとのことですが、実際にはどのように行われているのでしょうか。

○教育総務部長

しらこぼと運動公園も市民球場も同様ですが、競技場、公園のなかにすべての施設がありまして具体的でより効率的な運営ができるということで一つの管理事務所で一括の管理をしております。

○委員C

これは分けて管理をすることは不可能ですか。管理費の収支は一括で行う方がもしかしたら効率的なのかもしれませんが、評価表はあえて分けているのに、どうして管理、合計表などそれぞれ部門別に分けて出さないのでしょうか。

○教育総務部長

施設自体は非常に隣接しておりまして、一括で管理した方が人件費等管理運営費が効率的になるため、施設管理については一括でお願いしています。

○委員C

できたら部門別に収支がどうなっているかを出せば、様々な問題点の改善につながると思います。

- ・交流館の収支の決算額における市への戻入額が、22,000 円や 2,200 円など同じ数字ですが、実状はどうなっているのでしょうか。

○市民活動支援課主幹

こちらの 22,000 円や 2,200 円という数字は、基本協定書と年度協定書に貼る印紙の関係でございまして。基本協定書の場合はその指定管理の期間毎に、年度協定書の場合は毎年、印紙を貼っておりましたが、税務署の方に確認したところ印紙は不要であったため、今までの印紙代を戻してもらいました。

○委員C

わかりました。ありがとうございます。

○委員D

30 ページからの老人福祉センターの3施設について、3施設の中でくすのき荘が一番評価が低いのですが、同じような人が利用していて、同じ指定管理者なのにどうして評価が違うのでしょうか。この結果についてはどのように分析、認識をしていますか。

○福祉部副部長

老人福祉センターにおいて、評価とそれぞれの利用者の満足度には確かに差があります。この点について市といたしましては、管理や職員の接遇等はきちんとやっておりますが、利用者の多くがリピーターの方なので、対応等に慣れてしまい、満足感などが薄れてしまったのではないかと考えています。ただ、施設で利用者の話を聞くと、本当に喜んで利用されています。このアンケートは利用者の感想とは違うので、アンケートの取り方等も再度分析をしたいと考えております。

○委員D

わかりました。ありがとうございます。

○委員A

- ・21 ページの南部交流館の総合評価について、「住宅街での立地を活かした集客」という部分は、「集客」ではないのでご注意くださいと思います。
- ・この評価表自体も見直した方がいいと思ったところがあります。例えば評価項目の①の4番の「許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか」ですが、「利用時間を遵守しているかどうかによって対応を変えているわけではない」といった内容でしょうか。いずれにしてもこの項目は必要ないかと思います。また、交流館の評価をするには、地域の交流はどのくらい進んだかとか、目的にそった項目が必要ではないでしょうか。

○協働安全部長

交流館は地域活動、市民活動を活性化させるため、少額の中でボランティアさらには本来地域活動の実施比率を求める施設でございまして、私どもも若干、評価する中で違和感はありましたが、最終的には利用者の満足度が高いという一面から、評価をさせていただきました。評価項目の内容については企画部と調整しながら工夫していきたいと思います。

○企画部長

評価項目の①から⑤については、新規に指定管理者を導入する場合の評価項目と同じなので基本的な枠組みとして変えたくないと思っています。しかし、その中の細かな評価項目については、それぞれ所管部が施設の特性として工夫し、変更することができるかと思っています。「地域交流」といった内容は①から⑤には入りませんので「その他」の中に整理することは可能かと思っています。評価項目については先々の評価表の精度を高めるという意味で工夫してまいります。

○議長

では、それぞれ所管課で適切に見直していただければと思います。

- ・「許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させている」というのは、もしありましたらどのようなことか、説明していただけるとありがたいのですが。

#### ○企画部長

許可した利用時間について利用者に遵守させているかということです。時間内に片付けまで行い、次の人に迷惑をかけないというのが施設管理の基本ですので、それをきちんと指導し、利用対象者によってえこひいきをしないといった意味です。

#### ○議長

わかりました。項目や文章については少しご検討いただければと思います。

それでは、今、質問に答えていただいたということ、また課題を確認したということで、今回のこの評価表について、委員としては全体として意見なしといたします。

では、以上で本日の議題につきましては終了となります。

#### 3. その他

- ・事務局より今後の流れについて説明した。

#### 4. 閉会（副会長）

委員の皆様大変お疲れ様でした。また、各所管課の方々もご対応ありがとうございました。今日もいろいろな視点からの評価をしておりますので、指定管理者のための評価という点と、市の中でどういう工夫にいたったかという点で、お互いに再確認し、検討する場になっていただければいいと思います。どうもありがとうございました。