

平成29年度 第2回北九州市指定管理者の評価に関する検討会議

日時：平成29年7月12日（水）

10:00～12:00

場所：本庁舎15階 15C会議室

1 開会

2 所管課に対するヒアリング(評価の検証)

(1) 北九州学術研究都市[産業経済局新産業振興課]

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)

総合評価などでも利用者の満足度の高さというのを高く評価されていて、そこがポイントだと思うが、3ページの1の施設の設置目的達成のところにも利用者の満足度のことが結構しっかり書かれている。7ページの2番の利用者の満足度のところでもしっかり評価されているので、この1の施設の設置目的達成のところにも改めて書く必要があるのか。

(所管課)

成果の部分で出したほうが分かりやすいと考えて記載したが、確かに重複する内容なので、ここでは利用者の満足度に関する記述を削除し、設置目的に関する評価だけにさせていただきます。

(構成員)

事業費の内訳について、平成27年度と28年度の数字は執行率100%となっており、実際項目を見ても、予算と決算が全く一緒になっている。そこに少し違和感を感じるが、これが正しいのか。

(所管課)

実は100%というのは、きちりその額で予算が収まったというわけではなく、指定管理者の中で若干手出しの部分が発生している。例えば、修繕費については、市の仕組みの中で概算払いという形があり、それを精算する形の中で、実際には指定管理の業務の中で修繕費がオーバーした部分というのが出てくる。そういった部分については、若干の金額というのは指定管理者側が負担し、結果的に決算としては市の予算の中で行っていただいたという形になる。

(構成員)

では、実際はその決算の金額はもっと大きくなっているということか。

(所管課)

指定管理者側の金額はもう少し大きくなっているが、それ以上の追加というのは指定管

理者と市側で話をし、指定管理者の中でいろいろと自主事業をされているので、その中で帳尻を合わせるような形になっている。それがかなり大きくなる場合には、少し追加の措置という形もあるが、今回、額が非常に少なかったため、その分については指定管理者側から話し合いがあり、指定管理者が負担するという形になった。

(構成員)

指定管理者であるF A I Sさんはオンリーワンの存在なので、数字的評価で比べる類似例がないことから評価が難しいところがあると思われるが、確かに利用者の満足度というよりは、拠点集積度がどれだけ進んだかとか、新しい産業の芽みたいなのをいかにスピードアップしていくかみたいなのが1番の設置目的の表のところにあるのだと思う。そのため、F A I Sさんが主導で行ったプロジェクトで何か新しく生まれたものみたいなものがキーワードとして含まれていると、より良いと思われる。

また、11ページの使用料収入の表のところで、予算と決算を比べると、5年くらいずっと予算のほうが多く、実績がそれを下回っているように見受けられるので、評価「3」というのは優しい評価なのではないか。その辺の予算というのが、少し強気のアグレッシブな目標ということであれば未達でも仕方がないのかとも思われたのか、あるいは努力が不足しているように受け止められたのか、その評価「3」の根拠を教えてください。

(所管課)

まず、1点目のF A I Sが主体的に行った事業について、産学連携フェアやミーティング、様々な研究会というのは、なかなか成果が形になるのに時間がかかる。例えば、産学連携フェアというマッチングをしたときに、それが実際に研究開発に結びつくには少しタイムラグがある。成果は非常に出ているが、過去の累々とした蓄積をここに書いてしまうと今年度の評価にはそぐわないと思われるところもあるため、今回はそういった開催の状況だけを評価の理由として記載している。

ただ、何らかの形を示す必要があるのであれば、特に産と学が連携した件数などについては把握しており、これから先はそれをベースに展開していくという形をとっているので、そういった数値を記載させていただきたい。

2点目の使用料収入については、過去のそのような指摘もあり、まだなかなか財政局との話は詰めていないため、予算というのはかなり上方に位置付けている。特に研究室の使用料については、今、大体稼働率が7割程度である。それを100%までに上げるという目標をもとに財政局と話をし、それに向かって頑張っているところである。

ただ、そこはそぐわないのではないかとということもあるため、目標の立て方については、引き続き財政局とも調整させていただきたい。

(構成員)

今の2点に関しては、恐らく学研都市の特殊性みたいなのところがあり、指定管理者としての役割と、そもそもハード的な面とか、市の施策としての学研都市というのがあって、恐らくそこが、実際は混然一体となって運営されているので、例えば先ほどのどれくらい産学連携で事業が立ち上がったのかとか、ベンチャー企業が出てきたかというのは、F A I Sの努力の結果なのか、市の努力なのか、本当はその辺も一体となっている。そこをどう評価するかというのは結構難しいと考えている。

(所管課)

おっしゃるとおり、全てを入れてしまうと、それは市の部分ではないかという話になる中で、なかなか指定管理者としての評価にしづらい部分がある。

(構成員)

評価の理由に入れるとしても、何か参考というのを書いていただいたほうが良いと思われる。

(所管課)

参考という形で、別枠で、これまでの集積の結果を記載させていただく。

(構成員)

先ほどの収入のところも、これも指定管理者が頑張ったら稼働率が上がるという側面は当然あると思うが、一方でハード的な制約だとか、例えば立地が悪いという話などのハード的な、指定管理者側からしたらどうしようもないところもあると思う。そこは担当課として、それをどういうふうに判断してどのように評価するかということだと思うので、さらにそこに財政局とのやりとりみたいなものが入るとますます難しくなるが、そこは自主事業のところで見ると、ほぼ目標どおり達成しているということで評価「3」だと思うので、評価としてはこのままでいいのかという気がする。

同じ11ページのところで、収入未済を防ぐことで収入増加に努めたというのがあって、前年度の27年度には9万円ほどあった未済を、工夫して0円になったというのは努力されているという気はするが、収入未済はそもそもあってはいけないところなので、請求明細等を作成してやり方を工夫しているというくらいで止めていただいたほうがいいのではないか。

(所管課)

そういった収入の仕組などを積極的に、適正に管理しているというように書き方を工夫させていただく。

(構成員)

4ページの産学連携フェアについて、平成27年度から少し規模を縮小したとあるが、これはかかる費用と効果を比べて、少し規模を縮小したり内容を見直したりしたということか。

(所管課)

産学連携フェアは、いわゆる基調講演という形で行う部分をベースに置いてセミナーを3日間の期間かなり多く開催していたのを、少し集約して2日間に詰め込んだ。展示会などもあるので、その部分を含めると、入場者数は少し減っていると思う。

ただ、中身が薄くなったというわけではなく、我々も適正に評価していると考えている。

(構成員)

どうしても定量的なものが見えやすいので、そこで評価しがちだが、中身の定性的なところが大事なので、入場者数が少し減ったから一概にマイナスということでもないと考えている。

(構成員)

学研都市の印象が、どうしても知っている人は知っているけれども、知らない人は知らないという印象が強い。一般市民の方が毎年どれくらい新たに来て、こういったイベントに参加してにぎわいが増えているというようなことはわかるのか。

(所管課)

セミナーやイベントの集客数のカウントの中に、新たに来られた方という視点はないが、施設の利用者については、一般の方と学研都市の中にいる方々の区分けはしている。

ただ、一義的に学研都市というのは、学研都市の中の方々の利便的な会議室という部分があり、それが空いているときに一般の方に使っていただくようになる。例えば、体育館や運動場は、普段は学校の授業やサークル活動に使われているが、土・日については一般の方に入らせていただくという形の中で、一般の方と学研都市の中という区別はつくが、イベントやそういった部分で新たに来られた方という集約はできていない。

実際のところ本当にどれだけ一般の方に周知して、学研都市を理解していただいて、できればいろいろと使っていただくのが一番良く、非常に大事な部分だと考えている。7ページに記載しているが、我々は学研都市の外に出て、サイエンスカフェにおいて大学で行っていることを紹介したり、ひびきの祭の中で市民の方には触れていただいたり、プレスリリースや高校等の見学会も開催して、慣れ親しんでいく場を提供していきたいと考えている。

特にひびきの小学校のオープンにより、ますますチャンスが増えたと思うので、一般の方々への敷居を低くする取り組みを続けてまいりたい。

(構成員)

そもそも、特に企業と連携した学術研究の推進と、企業の立ち上げということが、第一義のことであると思うので、そこをしっかりと行っていただき、なおかつ、小学校の開校など、本当に「街」となってきたので、学研都市の「都市」の部分がこれから強化されていくのだろうと思う。

(2) 北九州市門司麦酒煉瓦館 [建築都市局区画整理課]

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)

5ページの収入の増加のところ、2つ目の黒ポツのところの2行目の中ほどに、「経費の低減に努めたことにより、収入の減によるサービスの低下も見られない」と書かれているが、この内容は正直、収入の増加、そのための具体的な取り組みがなされて効果があったかということに対する内容ではないと思う。こちらの経費の低減のほうに書かれてもいいのではないかと思う。

(構成員)

アンケートで少し気になったのが、来場のきっかけで、「たまたま寄ってみた」というのが一番多いということである。施設自体も色々とされていると思うが、施設自体の集客力より、その施設周辺との連携により集客しているというところが一番大きいということか。

(所管課)

「たまたま寄ってみた」にもいろいろ理由はあるとは思いますが、赤煉瓦プレイスとして全部で4つの煉瓦建物があり、レストランもあり、カフェ的なものもある。そういったところが目的で、横にあったので一緒に入ったとか、大きな国道に面している所で、すぐ目立つ場所にあるので、ちょっと気になって入っている方も当然おられると思う。

また、北九州にはなかなか大勢の方が一同に座って食事をとれる場所があまりないらしく、ちょうどこの赤煉瓦プレイスの赤煉瓦交流館の中に大人数が入るレストランがあるので、そういったところが中継になり、そのついでに入っていたいただいているところがあると思われる。アンケートのコメントを書く欄でも、もう少しPRしたらどうかというご意見もいただいている。

(構成員)

今の「たまたま通りかかったので」という、初めて来た人が大多数で、リピーターが少ないように見受けられる。3ページの部分で展示内容のリニューアルが困難とあるが、そうすると、リピーターの集客は、指定管理者の自主事業だとか、そういったところにかかってくると思う。それとも初めて来られるお客様に重点を置いているのか。

(所管課)

初めて来てくれるお客様もあるが、どうしてもビールに特化した展示物、しかも帝国麦酒、サッポロビールという、他のキリンビール等の展示などは当然できないので、なかなか展示物でも美術館とか博物館と違ってリニューアルは難しい。そのため有料部分はどうしてもリニューアルが困難であり、リピーターの集客もなかなか難しいのは事実である。

しかし、館内に市民ギャラリーという無料のスペースをつくっており、ここで色々な自主企画イベントをやっていただくことによって、総入館者数としては少し右肩上がりになっている。このように、なるべく自主企画イベントなどでお客様に来ていただいた中で、できれば有料部分にも入ってもらえればよいと考えている。

また、今般の北九州と下関の文化的な施設構成群で日本遺産に指定されたが、その中の一施設になっており、今後はそういった、他の施設と連携して立ち寄っていただくというようなところで集客につなげていただければと考えている。

(構成員)

アンケートのところで、質問票の選択肢が、「非常に満足」「満足」「不満」となっているが、こういう採り方をすると「満足」とか「非常に満足」に付いてしまう。要するに、回答の選択肢が対称になっていない。選択肢を対称にするために、「非常に不満」という項目を追加するなど、ぜひ改善していただきたい。

それから、アンケートの活用のところでも、もし何かあれば具体的に記述していただきたい。特筆することがなければこのままで結構だが、アンケートは評価するためだけではなく、改善するために採るものなので、その結果がどう活かされているかが少しあったほうがよいと思う。

また、先ほどの話から、自主事業のところはかなり評価されるべきであろうと考えている。事業実績シートの収入を見ると、自主イベントの収入が、目標では0円になっていて、実績で少しあるということだが、その収入の目標のところと、自主事業に期待するところとは、どういう関係になるのか。あまりお金を取って行うようなことはそれほど重視せず、とにかく人を集めることを自主事業の目的とするということなのか。

(所管課)

どちらかという今までは、やはり集客というか、いかに人に活用していただくかというところを見ている。どちらかという運営自体は駐車場料金が安定的に入っている。当然、集客が駐車料金にもつながっていくが、そこでしっかりと安定的に収入を得て、利用料金制で、市の持ち出しなしで収入を得ているので。

(構成員)

次の指定管理者を募集するとき、この辺の自主事業の収入に関して、担当課から期待するようなことを盛り込むのか盛り込まないのか、多分、次にも少し関係してくるところだと思う。そんなにたくさんはないけれども、もしこれが定期的に入れればそれなりの額になると思う。そこは、今後の運営の中で指摘していただければと思う。

(3) 北九州テレワークセンター〔産業経済局産業政策課〕

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)

入居企業について、目標の4社を下回っているというのは、何が原因なのか。

(所管課)

実はPRかと考えている。ここにこういった素晴らしい施設があるというのを、もう少し広く知ってもらおう努力が必要だと思う。

(構成員)

ベンチャー向けの施設などは最近増えているので、それもやはり1つの要因になっているのか。

(所管課)

そちらのほうにお客様が流れているというか、それは確かにあるかもしれないが、総じて今、ベンチャーとかスタートアップの数が増えているので、それは併存できるというふうに考えている。やはり、まだ知らしめる余地があったのではないかと思う。

(構成員)

添付で頂いている資料の意見交換会を見ると、入るまで知らなかったという意見が結構出ていて、確かにここはあるのかなという気がする。一方、今意見が出たような、割と民間のコワーキングスペースだとかインキュベーション的なところがある。単に家賃が安いなどというより、そこで何かネットワークができたり新しいお客様が見つかったりという、行政とは違うやり方のところが流行っている。そうすると、要するに下回っているというのが、指定管理者の努力不足みたいなのところなのか、そもそもこの施設の存在意義みたいな形なのか、あるいはハード的な、例えば立地的なものなのか、指定管理者でもないし存在意義そのものでもないのか、その辺をどう判断したらいいのか。そこによって、評価が「3」なのかどうかというのが少し変わってくる気もするが、担当課としてはどのように考えているか。

(所管課)

今おっしゃった3つ目の立地に関しては、最高のレベルだと思う。2番目の存在意義のところは、我々としても今、再考しているところである。最近増えてきている民間のワーキングスペースのすごく魅力的な部分を取り入れながら、公のインキュベーションとしての役割というのもまだ必要であると考えているので、少しいとこ取りをした形で今後進めたいと思う。

(構成員)

その辺のすみ分けだとか特徴付けみたいなところを、指定管理者と一緒にぜひ何かされるといいと思う。

(所管課)

ベンチャーさんやスタートアップさんの成長の仕方が、さまざまなパターンが、多様性が出てきていると思っていて、そういう意味では対応できるような形にしていければと思う。

(構成員)

今の流れで、2ページの1つ目の丸ポツのところ、「入居手続きに関しては、計画に基づき、年4回の公募とともに入居審査委員会の開催」とあるが、これは通常の入居の手続きの壁が高いということか。

(所管課)

そういった壁の高さというのは実際にあると思う。というのは、公募期間というのを設けて、要は3カ月に1回入居審査をして入居となるので、入りたいそのときに入れないとか、あるいは審査会があって認められないこともあるというような状況である。

(構成員)

4ページ目で、指定管理料の予算と決算が乖離しているが、これは年度ごとに予算を組んでいないということか。

(所管課)

テレワークセンターの全体の共益費を、予算上は総額積んでいる。ただ、その中には実際に入居企業さんが負担すべき共益費もあるので、入居率によって決算額がどうしても変わってしまう。特に、ここで触れているが、今回の指定管理者制度を導入したときには共益費を減免していて、市がほとんど負担していたため予算上は総額を全部積んでいる。ただ、決算上は途中から企業側が負担する部分も増えてきたため、共益費が減った結果、指定管理料が減っている。

入退去に関しては水ものみみたいなところがあるので、予算不足だからといって共益費を払わないというわけにはいかないため、ある程度予算は確保しておかなければいけない。その中で予算を下回るとそういった形になる。

(構成員)

収入の増加について、評価「3」でいいと思われるが、評価の理由の書きぶりを変えたほうがいいのでは。結果的に、適正であるというような書きぶりが望ましいのではないか。

(構成員)

きちんとやっている評価が「3」なので、きちんとやっている。でも、改善すべき点もあるということであればいいと思うが、少しその改善すべき点が前面に出てきてしまっているような印象を受けるので、その表現と理由のバランスの書きぶりをもう少し工夫されたほうがいいかもしれない。

(構成員)

テレワークセンターという名前をもう少し今風に変えると、せっかく立地は最高の場所だということなので、インキュベーションとかスタートアップとか、そういうふうにならないうまのキャッチにすると、より広報しやすいかなと感じた。

また、収入の増加のところで、他の記載だと目標と実績等から評価しているが、そのベンチマークというか、そういうのがここでは入居率や使用料なのか。

(所管課)

入居率は、仕様書とかで明示していないようだけれども、70%というのが。

(構成員)

スモールオフィスというのが、人気がない、使い勝手が悪いとかそういう意味で、この一般オフィスより何か入居率というのが。

(所管課)

最近 coworking space とか、いろいろ多様な成長のスタイル、選択肢が増えてきているので、そういうところのニーズの例もあるかもしれないし、とはいえ、こういう成長のスタイルのPR、施設のPR、知られていないというのがまだありますので、その幾つかの要因が重なったと思っている。

テレワークの名前については、施設ができてから少し時間がたっているので、少し言葉の概念というの、捉える印象が変わってきているなというのは感じている。

(構成員)

一般オフィスを、なかなか間仕切りを改良するのは費用がかかると思うが、スモールオフィスの空きが増えるようだと、広さみたいなものを少し装備しないとイケないのでは。

(構成員)

利用者の満足度のところで、意見交換の中では、看板だとか目印が6階にしかないとか、先ほど空調の話もあったが、その中で幾つか要求、要望みたいなものが出ていて、その辺で改善されたところ、ここにはコピー機が使えるようになったというのが評価の理由にあるが、指定管理者としてこういう意見をくみ取って改善したという事例はあるのか。

(所管課)

ある。去年のこの意見交換は非常に有益な場であり、特に表示についてはすぐに対応してもらい、2階にも設置した。

(構成員)

アンケートの数字で見ると、評価「3」で妥当である気がするが、もう少し定性的なと

ところで、きちんとニーズをくみ取って改善したような事例がたくさんあるとすれば、評点が上がる可能性もあると思う。所管課として、指定管理者の利用者満足度を含め、何ををもってどう評価しているのかは、担当課と指定管理者と一緒に利用者のニーズを満たす施策を考えてつくっていくべきものだと思う。

その辺少し、もし努力されているのであればどう評価するか、あるいは提案であれば、どう努力をするか、あるいは指導するかということも少し考えていただければ。別に評点を変えましょうという話ではなく、コメントである。

(構成員)

やはり最初の話に戻るが、どうしても民間との競争が出てきたり、立地は最高だという話があったが、距離的にはすごく便利だが、歩いていくと間に何もないので遠く感じる。

また、立地というのは距離だけではなくて、その場所の持ついろいろな特性なので、例えばなかなか難しいけれども、A I Mビル自体ががらんとしていると雰囲気みたいなものがあり、そこは指定管理者がどうこうできる話ではないので、だからテレワークセンター自体の位置付けの話は担当課で考えていただかないといけないし、それに対して、指定管理に何を求めて、何をどう評価するのかということも明確にさせていただいて、あとは指定管理に任せていく。その辺が、できて年数がたっていることもあって、少し変わってきている気がするので、ぜひその辺を考えていただければと思う。

(4) 北九州芸術劇場、響ホール [市民文化スポーツ局文化企画課]

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)

7ページの上から2行目の後半のところ、「企画立案において課題があったと考えられ」と書いてあるが、具体的にどういった課題があったのか。

(所管課)

これについては、全体で言えば目標を上まわっているが、個別の事業を見ると、ワンコインコンサートのように低額な金額で、なるべく来たことがない方に来ていただく、知っていただくというコンサートは非常に好調である一方、有名な講演の方を呼ぶとか、また、響ホールフェスティバルなど低調な部分もあったので、入場率だけ言えば、いいところと悪いところがあったので、入場率が低いところについてはもっと改善、工夫する点があったのではないかとこのところで、このような評価理由にさせていただいた。悪いというよりも、入場率だけで言えば、低いところをもっと伸ばす工夫が必要だったのではないかとこの視点で書かせてもらっている。

(構成員)

利用者満足度のところで、劇場の開館時間はアンケートのところで意見が見られたが、やはり改善というか、少し早めに関けるとするのは難しいのか。

(所管課)

施設の条例上は10時からとなっているが、実際に現場の話を聞くとやはり10時から

では時間が足りないという話があるが、リバーウォーク自体が開いていない。しかし実際には主催者側と話しながら、運用の範囲の中で9時以降であれば、一般のお客様は入れないが事前の準備をするなど、柔軟な対応をさせていただいているという話は聞いている。

(構成員)

その部分というのは、条例で決まっているので指定管理者としてはやりたいけれども明確には出せないとか、入れないとかということがあるとすれば、指定管理者ではどうしようもない部分だと思う。それをどう評価するのか。ルール上は10時なのに、早く出てきて9時に開けているという、指定管理者として頑張っているというふうに評価するのか。リバーウォーク自体が開いていないのであれば、指定管理者の努力不足ではないということだと思う。

(構成員)

そうすると、評価の理由としてそれを挙げることも自体が妥当かという話である。指定管理者が頑張ってもどうしようもないのであれば、開館時間が他と比較すると満足度が低めというのを入れなくてもいいのではないか。これは、指定管理者がどれくらい頑張っているかという評価なので、どうしてもハード的にできないとか、そもそも、それは指定管理者の仕事ではないというのは、やはり外したほうが明確である。

それで言うと、逆にアンケート結果の数字で言うと、総合評価がここには挙げられている。総合評価というのは、多分ハード的な、施設的なものの印象も含めてよかったか、満足したかというアンケートになっていると思う。全部とは言わないが、指定管理者が頑張って、例えば、対応だとか、その満足度が高いとか低いとか、というところを少し入れていただいたほうが、より指定管理者の役割というのが明確になると思う。特に、評価「5」なので、指定管理者として頑張っているポイントを、アンケートを見ると、やはり個別の項目でもすごく高いので評価「5」でいいと思うが、その辺の記述を入れられたほうがいいと思う。

それと関連して、苦情や要望等に誠実に対応しているという記述がある。ここが評価「3」とか「4」だとあまり気にならないが、評価「5」なので、できたらもう少し具体的に、こういうふうに改善してよくなったとか、こういうふうにやっているとか、他の施設の手本にもなるような事例があると、すごくいいと思う。

(構成員)

同じく、アンケートの部分で、芸術劇場も響ホールもどちらも、回答率が少ないように感じる。満足度が100%と出てきているのですが、響ホールは特に34件の中で100%という数は、本当にその数字が、実際の利用者満足度なのかどうなのかというのが少し見えにくい。もう少しアンケートの回収の数を増やすことはできないのか。

(所管課)

指定管理者と話をして、もっとアンケートの回収の数を増やすようにしたい。

(構成員)

特に、アンケートはこれくらいの数を回収してほしいとかいうようなことは、決めていないのか。

(所管課)

具体的に、そこまで言ったことはないが、ご指摘のとおりである。その辺はしっかり打ち合わせをさせていただいて、回収状況を上げたい。

(構成員)

11ページの経費の低減等のところで、指定管理料とかが年々少なくなっている、決算も予算内に納めていて、光熱水費も低減しているが、それでも、やはり評価としては「3」なのか。評価「4」ではなく「3」にしている理由を教えてください。

(所管課)

内容としては、少しずつ努力していただいているというレベルで、特に他と違った、特別な取組みがあるわけではないので、評価「3」が妥当であると考えている。取組みが、電源にしても無駄がないようにしたり、部分的な空調を個別空調にできるところはしたり、備品消耗品等についてはペーパーレス化を図ったり、裏面コピーを行ったりということである。基本的には、通常行っているような内容なので、これといって特別な取組みがあるわけではないが、実績としては減っているので、大変ありがたいことだと思っている。

(構成員)

評価「4」でもいいのではないかというお話でしたが、響ホールのほうは、光熱費のところで経費削減というふうには書いてあるが、アンケートを見ると空調が効いていないみたいなのも書かれてあるので、ここの兼ね合いのところもあるのか。

(所管課)

多分、その場で主催者から依頼があれば、きちんと対応はできているとは思っている。ただ、それが、いわゆるホール全体を管理する者として、細心の注意を払いながら、少し暑いので上げるとか、そこまでの指示ができていない部分はあると思う。

(構成員)

温度は、個人や場所によって感じ方が異なるので、アンケートに書いてあるから評価につながるということでもないと思う。

(構成員)

2ページで、大ホールというのは、やはり一番目立つし、規模も大きいということだと思うので、年々稼働率というのが少しずつ低下していった、ここ2年間くらい、わずかですけれども、目標水準と同じと言うこともできるかもしれないが、そこが気がりである。大ホールの稼働率が停滞というのは気がりか。大ホールだけを見ているわけではないので、全体として評価「4」とするのは良いかもしれないが、少し気がりだと感じた。

また、全体として、尽力していただきたいとか、何とかに努められたいというようなワードが多くて、もちろん、指定管理者さんと緊張関係というのは必要だと思うが、業務パートナーとかビジネスパートナーという関係でもあると思うので、実際はそのようなことはないのだと思うが、他人行儀みたいに感じる。結構な金額の市の予算を使っているのに、一緒に協力体制だとか、コラボレーションの姿勢みたいなものを感じを出したほうがいいのではないかなと思う。

(所管課)

稼働率について、我々も、年々減っていることに危機感を感じている。具体的な理由は分析しづらい部分もあるが、今後、利用者だけではなく、貸館を少しずつ増やすように頑張りたい。もともと人気がある施設なので、実は土日とか人気がある所はほとんど埋まっている。逆にそこに集中しているので、平日の午前中などは、なかなか難しいが、努力はしていきたいと考えている。

(構成員)

先ほど説明の中で、全国の平均からするとかなり上回っているというお話がありましたが、評価「4」なので、もしかしたら、それを参考に入れてもいいかもしれない。実際、他の所を見ていると、結構、稼働率は厳しい状況である。だから安心していいという話ではないが、稼働率だけではなく、色々とアウトリーチの活動をされているので、そこを含めて評価「4」というのは妥当だろうと思う。

また、15ページの3の適正な管理運営のところの評点「3」になっていて、その下の理由、要因分析のところを見ると、OFF-JTとOJTを組み合わせたり、他の所と連携して研修をやったり、あるいは地域との連携活動を非常に活発にされたりという詳しい記述があって、これを見ると評価「4」でもいいのかなという気もするが、その辺は担当課として、これくらいが普通に頑張っているということで評価「3」なのか、その辺はいかがか。

(所管課)

中身的には、いろいろな部類も当然やるべきところではあるのしょうけれども、当然、美術的な支援を行うための評価、研修であったり、安全管理とかが評価であったり、研修であったりということは、しっかりされていると思っている。ただ、一般的にやるべきことなのかなという評価である。

(構成員)

研修自体は、一般的にやるべきことだし、やって当然である。他の団体の研修にも積極的に参加したとか、地域と連携した活動みたいなところを積極的に展開しているというのは、どう評価するかだと思う。もともと、こういうことを要求しているのであれば評価「3」だと思うが、自主的に頑張っているということであれば、評価「4」に変えてくださいということではないので、少しご検討いただければと思う。

(構成員)

最近の芸術劇場の印象で、以前であれば、これくらいの演劇の内容が芸術劇場であっていただろうと思われるものが最近では久留米シティプラザに持っていかれている気がして、芸術劇場の呼べる演目というのが弱くなってきていると感じる。これは、演劇が好きな方であれば、久留米にみんな行ってしまわないかと感じている。その辺で、劇場のほうで何か変わるような要因があったのか。

(所管課)

芸術劇場の要因というより、久留米シティプラザという新しい大きな劇場が造られた。九州では、まさに今、一番新しい施設であり、そういう話題という部分で、様々な演目が集まっているというのはあるかと思う。

ただ、芸術劇場においても、当然、通常のスタッフに加え、例えば顧問などをお願いしており、中央とパイプがあり演劇について強い方をお願いしているのも、そういう部分との連携の中で、例えば、もうお亡くなりになった蜷川さんが来られたり、NODA・MAPに来ていただいたりしている。

ですので、そういう部分をきちんと確保していきたいと考えている。久留米シティプラザがこれからどうされるのかなというところに注目していきたい。

(構成員)

しっかりと集客できる演目を持ってほしいと思う。

(構成員)

評価と直接関係ないが、今の演目の誘致にも、多分関わってくると思うが、財団で働いている方、特に専門職の方、キュレーターなどは、結構、正規雇用ではなくて契約の方が多いと思う。そうすると、今、法律の関係で、5年で切ってしまうので、せっかくアウトリーチや誘致でネットワークや特徴的な力を持っている方も、5年経ったら法律上、契約できなくなって他へ行ってしまい、また一から構築しなければならないというような課題はないのか。

(所管課)

法律の関係で、今度変わって、5年以上努めたら通常の常勤というか、正規になりますというお話がある。それについては、多分、財団だけではなくて、他の公的団体でもどうするかということで、行政経営課でされていると思う。

(事務局)

各団体の経営状況の中で、必要であれば、そういう環境整備をしていくというのが市の方針である。

(松永座長)

それは、いわゆる財団みたいな、外郭団体も。

(事務局)

全てである。当課が相談に乗っているのは、いわゆる外郭団体と言われる団体については、各団体がきちんと経営を見比べながら、有期雇用を無期雇用にするという、契約社員であっても無期にするとなれば、人を抱えることのリスクになるので、そこを踏まえた上で、人件費や経営状況を勘案して、環境整備をしていただきたいと。ただ、違法はしないでいただきたいとお願いしている。

一方でその先、国が進めているのは、同一労働同一賃金もあるので、そこも見据えながら、法律は人で見ているが、先ほど言ったように、経営的な面からと、もう一歩先を見たときに、仕事が本当にあるのかと。あくまで契約社員なので、業務にお願いした契約、仕事という形になるので、そこを正規の方、いわゆる固有の社員、プロパーさんとの仕事の差異をきちんと整理した上で、本当に必要なものであるかどうかというのをもう一回整理して、必要であれば、そういう環境整備をしていただくようお願いしている。

ちなみに財団については、仕事の整理をしていただいて、無期ポストとして整理する形で環境整備も行っている。人ではなく仕事で見るという形にさせていただいている。

(構成員)

やはり、こういう特に専門職的な仕事が多いところは、どうしても問題が出てくる気がしている。

3 意見交換

(1) 北九州学術研究都市

(構成員)

施設の設置目的の達成の評価理由のところに利用者の満足度を上げている重複部分は、そのまま削除していただければいいと思う。

(構成員)

そこがなくなったとしても、多分、1番（施設の設置目的の達成）の評価「4」は変わらないと思う。

(構成員)

なかなか、学研都市は他の指定管理施設と違って、FAIS と一体化して運用しているというか、運営されているので、どこまで成果を図るかというのは、少し難しいところがある。

(構成員)

一般の市民にももっと来てほしいというのはあるが、そこが難しいところである。

(構成員)

確かに、小学校が隣にできたのは、実は結構いいことで、それでまた一般市民には、少し変わるのかなという気はする。

(構成員)

収入の増加のところですけども、ここは評価「3」で良いのか。

(構成員)

使用料が予算を結構下回っているが、自主事業の方は、ほぼクリアしている。あとは、どこまで指定管理者の役目かというところがある。指定管理者にとっては、そこを評価「2」にするのは厳しいのではないかと思う。

(事務局)

そもそも、FAIS には誘致部隊というか、営業を求めている。それもあって、評価「3」にしているのではないかなと思う。ネットワークとしては持っているのが、いわゆる貸館業なので、貸館として入ってくださいというような誘致部隊というか営業部隊を持っていない。コーディネーターとしてはいるが、それはあくまでもコーディネートなので、企業回りをして、ここが空いていますよということまで、指定管理業務の中に課していない。

(構成員)

結構、学研都市とFAISの話は、もうずっと前から、どこまでFAISの役目なのかみたいなことで、最初はその辺がもっとごちゃごちゃになっていた。結構、今日も出た、ベンチャー企業が何件立ち上がったという話は、それは本当にFAISの効果なのかとか、稼働率がどうだとかというの、FAISの役目として仕様書にどこまで書いているのかという話を、結構、整理してこうなっている。だからまあ、私としては評価「3」でいいと思う。

(2) 北九州市門司麦酒煉瓦館

(構成員)

3ページの利用者満足度のところで、真ん中辺りに、「また、本施設のスタッフの対応の満足度は平均で87%であり、利用者の満足度は非常に高い」という記述があるが、他の所は90%を超えている所が結構たくさんあるので、「非常に高い」と言われると、その上は何があるんだと。エクセレントか何か言わなくてはいけなくなってしまうので、「高い」くらいにしておいていただけると、他とのバランスでいいかなと思う。

評点で変えるべきところはないと思う。

(構成員)

全体的なこと、アンケートの作成の仕方とルール等、あまり詳しくは知らないのですが、それでも、それぞれ「普通」を真ん中に入れていない所と入れている所がある。そうすると、入っていない所はアンケート結果が高く出るのではないかなと思う。学研都市も、今後利用したいかどうかということで、「ぜひ利用したい」「利用したい」「利用したくない」「全く利用したくない」とあるが、「利用したくない」に付ける人はそういないのではないかな。その辺の統一化というか、全体的な話になってくるが。

(構成員)

どうしても施設によっては、少し違う形でアンケートを採りたいということもあるだろうし、場合によっては「普通」とか「どちらでもない」がないと、答えにくいところもあって、答えにくいと回収率が落ちるということもある。全部統一するのは難しいところがあるが、できるだけ、お願いをすることで、少なくとも、この門司麦酒煉瓦館みたいに、「非常に満足」「満足」「普通」「不満」は少しまずいだろう。せめて対称にさせていただくよう、ぜひお願いしたい。

(3) 北九州テレワークセンター

(構成員)

入居手続きは審査があって厳しいという話だったが、そこは変えられないのか。

(事務局)

入居審査の規定が市の規定になっており、なかなか変えることはできない。

(構成員)

全体評価としても、全て評価「3」であり、評価の中身についてはそんなに問題があるわけではないと思う。

(4) 北九州芸術劇場、響ホール

(構成員)

適切な管理運営が評価「3」になっているが、評価「4」でもいいかなと思う。

(構成員)

多分、他団体が実施する研修というのが結構あり、それもあるかと思う。

(構成員)

他団体が実施する研修というのが、自前で、自分のところだけでやるとコストが掛かるので、そちらに参加するということは、割とどこもやっている。評価の理由に書いてあるのは、どの程度のことなのかという話である。

(構成員)

劇場とか、①②とかは普通のことを、評価理由としてよりよくしっかり書いているという気がして、③で見比べようと思ったが、ここも膨らませているだけで、よく考えたら先ほどの門司麦酒煉瓦館とあまりやっていることが変わらないのではないかなと思う。実態としては評価「3」で良いと思われる。

(構成員)

アンケートについては、どれくらい回収したらいいだろうか。

(構成員)

確かに、もう少し数を増やしたいのと、アンケートの設計だとか採り方も含めて、それでいいのかというところは、少しあると思う。ただ、現時点では、数字と、実際の要望に対する改善などをしっかりされているのであれば、評価「5」でいいと思う。

4 検討会議を踏まえた所管局の対応について

(1) 事務局より所管局による評価シートの修正について説明

- ・北九州市立もじ少年自然の家
- ・九州鉄道記念館
- ・門司港レトロ観光施設8施設
- ・北九州市立白野江植物公園
- ・志井ファミリープール
- ・北九州市立黒崎文化ホール、八幡西図書館
- ・ユースステーション

(2) 修正分の意見交換

ア もじ少年自然の家

(構成員)

利用者満足度の数字が、まだ間違っている。というのが、指定管理者が作っているアンケートの集計が間違っており、それを転記しているため、間違っていると思う。

(事務局)

再度、確認し、修正を依頼したい。

イ 志井ファミリープール

(構成員)

物販サービスの質の向上に関する取組みについては、利用者のニーズがあったので物販を始めたという理由はいいと思う。ここはやはり、直接的な改善、利用者の満足度につながる改善、ニーズを満たす改善に、どういうものがあったのか書いていただいたほうがいい。しかし、近隣プール5施設との連絡協議会の発足については、6ページ公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組みの③地域や関係団体等との連携の評価とするのが望ましいのではないかと。利用者の満足度を上げるために基礎的な研修をやっているのは、適正な管理運営の研修、職員の資質、能力向上への取組みではないか。

(事務局)

所管課に、再度指摘させていただく。

ウ 北九州市立黒崎文化ホール、八幡西図書館

(構成員)

平成28年度の手数料の過誤徴収に関しては評価内容に記載して、平成27年度の館長の無免許運転については記載しないという基準がよく分からない。

(事務局)

評価対象期間が平成28年度であるため、平成27年度の不祥事については評価対象期間外のため、この表現になっている。

平成27年度の不祥事についても、事案を確認し、既に市として適正な処分を行っている。今回の評価においては、平成27年度の不祥事を受けての研修を行っているはずなのに、また不祥事が起きたということはどう評価するかが問題であると考えている。

5 次回会議の説明

6 閉会