

平成30年度 第1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30年7月4日（水）

10:00～12:00

場所：本庁舎15階 15C会議室

- 1 開会
- 2 構成員紹介
- 3 座長選出
- 4 所管課に対するヒアリング(評価の検証)

(1) 北九州市小倉城, 小倉城庭園, 水環境館

[産業経済局観光課, 建設局水環境課]

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)

「1(2) 利用者の満足度」で、アンケートでは結構高い評価を得ているが、評価の理由に“アンケートの回収率が来場者数の1%未満であるため、評価は3とした。”とある。アンケートの回収率が来場者数の1%未満というのは、目標としてはもう少し採りたかったが採れていないということか。担当課としては何パーセントくらいを想定していたのか。

(所管課)

具体的な数字があるわけではないが、できれば15%から20%くらいは採りたいと。1%は低いのではないかとということで、このように評価した。

(構成員)

施設の特徴により、クローズドな施設であればもう少し採れると思うが、オープンな施設ではアンケートを採るのが大変である。何パーセントくらい採ってほしいというのを指定管理者に対してきちんと明示しないと、指定管理者は努力したが、目標がはっきりしなかったので評価レベル「3」となると指定管理者にとっては酷である。指定管理者の責任でどこまでやるのか、担当課が明示していただきたい。

(構成員)

アンケートの意見をもとに改善した事例はとてもいいことだと思うが、例えば、何人で来たかとか、年齢などいろいろな質問項目で出た意見をどう活用しているか。

(所管課)

年代別でのアンケートは、例えば、興味があるのが城か展示か企画展か、などを年代別に解析・分析して、小倉城及び小倉城庭園で多種多様なイベントを開催する際に、ターゲットやコンセプトの決定などに活用している。

(構成員)

アンケートの活用は担当課と指定管理者のどちらが行っているか。

(所管課)

企画イベント等は指定管理者が組み立てる。

(構成員)

定量的な部分だけではなく定性的なところも評価したいので、指定管理者がアンケート結果をどう活用しているか、何か特筆するものがあれば追記していただきたい。

(構成員)

「1(2)利用者の満足度」の評価のポイント「①利用者アンケートの結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。」に対する内容は多いが、「③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。」に対する具体的な内容が薄い。

例えば、庭園のアンケートで、“池の水が汚い”という意見や案内表示に対する要望が多々出ていたが、それらの意見に対してどう対応されているか。

(所管課)

できることは対応している。池の水は定期的に清掃を行っているが、例えば極端にひどいときには少し時期を早めるなどしている。

(構成員)

外国人観光客が増えて音声ガイドを導入したとあったが、アンケートに「障害者のための字幕を入れてください」という意見があったので、そちらも対応していただきたい。

(所管課)

課題として、考えていかなければならないと思う。

(構成員)

インバウンドの観光客が全般的に増えており、今回、利用者数が伸びているということでも評価が高いと思うが、マクロ的に伸びている中で、逆に言うと、全体に対する伸び率という意味では、それほど高くないという印象を受けた。入場者数を増やす努力や特別な枠組、仕掛けなどは、どういうことをしたのか。

(所管課)

まず、平成27年度に行ったW i - F i の設置であり、市全体でもかなり早い段階で環境を整えた。また、平成27年度に、指定管理者と市で、小倉城の大手門前広場に大型バスが止められるスペースを市が設置し、その管理・運営を指定管理者が行うといった対応も行った。他にも、多言語の音声ガイドも昨年度から導入した。

そのような形で、市全体で外国人観光客が増えている中で、少しでもこの施設に来て、喜んで堪能してもらえよう取組みを、指定管理者が行っている。

(構成員)

小倉城と小倉城庭園のアンケートで、展示内容について、回答の選択肢が4段階になっ

ているが、“興味を持てた”という選択肢は「とても興味を持てた」と「興味を持てた」に対し、“興味を持てなかった”という選択肢には「とても興味を持てなかった」というのがなく回答が非対称になっており、“興味を持てた”という方に片寄ってしまうので、来年度から解消するように修正していただきたい。

また、小倉城と小倉庭園の事業費内訳にある、集客業務費とPR費の違いは何か。

(所管課)

集客業務費は主にイベント経費である。PR費は、例えばインターネットやチラシの配布、パンフレットの増刷など、広報一般といった内容である。

(構成員)

「3(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」が評価レベル「4」である理由が抽象的である。8ページに「職員については利用者サービスの観点から適正な人員が配置されており」とあるが、具体的に何をもちいて適正と判断したのかという根拠がほしい。

また、アンケートに関する記述は前の項目で評価しているもので、ここでの重複は避けたい。その下に、“地域団体と連携協力の実績があげられる”とあるが、この連携について、指定管理者としてどういう連携をしたのかを具体的に追記していただきたい。

最後に、全体として重複が多い。評価シートの項目に沿って、もう一度内容を少し整理していただきたい。8、9ページの記述だと、なぜ評価レベル「4」なのかが分かりにくい。担当課として評価した根拠を入れていただきたい。

(2) 山田緑地, 北九州市ほたる館

[建設局水環境課, 建設局公園管理課]

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)

利用者の満足度の評価レベルが高いのではないかと。参考で平成25年度の実績等が記載されているが、山田緑地が99%、ほたる館が100%に対し、少し下がってきている。目標値もなぜこれだけ下がっているのか。

また、経費の低減についても、確かに前年比で実績値が良くなっているが、対予算では達成されていないところも多々あるので、評価レベル「3」が妥当ではないか。

(構成員)

アンケートは、95%以上で評価レベル「5」という基準をもとに評価していると思う。選定前と比べて若干下がっているが、95%は全部超えているのが理由であると思う。

ただし、アンケートの質問項目を見ると、“山田緑地に来た印象”である。ほたる館も同じだと思うが、それは全体の満足度であり、指定管理者の努力によるものだけではなく、施設のハード的な部分や立地的なところが全て一体となった満足度である。これは指定管理者の努力による部分を評価しなければならない。アンケート結果自体を記載するのは構わないが、指定管理者の対応に対する利用者満足度を根拠として示していただきたい。

アンケートには、接遇や清掃など指定管理者の努力による部分の質問項目はないのか。

(所管課)

職員の対応という項目はある。

(構成員)

職員の対応という項目は指定管理者の評価に直接関係するので、それを記載していただきたい。しかし、定量的なところだけではなく定性的な部分で、アンケートを受けての改善事例があれば、その根拠を示した上で評価レベル「5」とするのは妥当だと思うので、少し整理していただきたい。

経費の低減については、予算どおりなので評価レベル「3」が妥当ではないかという意見があったが、更新前と比べると減っているので評価レベル「4」としたのか。

(所管課)

山田緑地の方で説明すると、平成26年度と平成29年度は、総事業費が少し予算を上回ったが、他の2年度は若干押さえられている。もともと、予算額を更新前と比べると、提案の際に落としていて、大体その目標どおりである。

(構成員)

来場者が増えると経費は増えるはずなので、来場者が増えている中で経費は低めでキープしているところを評価されたのだと思う。

8ページに“デマンド監視機器によって集中使用を監視している”とあるが、これは指定管理者が設置したのか。

(所管課)

市がハードとしてデマンド機器を付けたということはない。

(構成員)

「2(2)収入の増加」のほたる館の自主事業収入について、平成28年度と平成29年度は決算額が0となっている理由についてお聞きしたい。

(所管課)

平成27年度のほたる館の自主事業収入の決算額4万円は、ほたるの会との共同事業によるものであった。残念ながら、その事業が平成28年度と平成29年度は実施できなかった。

(構成員)

何か独自にやろうとしたような努力はみられたか。

(所管課)

館長による講演等は検討したと聞いているが、結果としてはなかった。

(構成員)

予算との乖離が随分大きいですが、指定管理者制度は民間活力を活かして事業を回していくという観点もある。自主事業について、今後どうしていくという方針はあるか。

(所管課)

ほたる館の性質から難しい点もあるが、施設の利用促進という観点からも、我々としては頑張ってもらいたい。次期指定管理者の募集にあたっては、何らかの工夫を求めることができればと考えている。

(構成員)

選定の際に事業者側が提案したことができていなければ、評価は低くなるはずである。あまりに市から要求すると、そもそも無理だということもあり得るので、その辺を考慮して次の選定の際に判断していただきたい。

(構成員)

「2(2)収入増加」の評価レベル「4」について、どこで評価されているのか。

(所管課)

山田緑地とほたる館を合算すると、前年度に比べて収入8%増になったという、総体で評価している。

(構成員)

更新前と比べると総体として上がっているということか。何パーセント上回れば評価レベルが上がるという基準はあるのか。

(事務局)

前年度から10%上がれば評価レベル「5」、前年度から5%上がれば評価レベル「4」という基準がある。

(構成員)

「3(3)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」の評価レベルが「3」であるが、評価の理由からは、指定管理者はかなり熱心にいろいろな所と連携している印象を受けるので、評価レベル「4」が妥当ではないか。定性的な部分なので、担当課として、更新前と比べて活発になったということであれば評価レベル「4」でもいいと思うし、市の期待どおりということであれば評価レベル「3」でもいいと思う。

(所管課)

努力していただいていると認識しているが、他の施設と比べて特に優れているというところまでは、というところである。

(構成員)

アンケートの質問項目の2番目に「ほたる館を見学していかがでしたか。悪いとお答えの方は～」とあるが、「不満とお答えの方は」が適切と思われるので、修正をお願いしたい。

(3) 到津の森公園・ひびき動物ワールド

[建設局公園管理課]

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)

「1(2) 利用者の満足度」について、全体の満足度は高いが、指定管理者の役割や努力による部分に対する満足度が分からない。評価レベル「5」とするからには、アンケートの中から抽出して明確に根拠付けをお願いしたい。

(構成員)

「1(2) 利用者の満足度」は、単に利用者アンケート等の評価が高いからといって評価レベル「5」とはならないと思う。評価のポイント「②利用者の意見を把握し、それらを反映させる取り組みがなされたか。」および「③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。」などに対応する具体的な内容も追記していただきたい。

(構成員)

定量的なところだけではなく、定性的に指定管理者が頑張っているところ、例えば、要望への対応事例や、他の施設と比べて熱心にされている事例なども追記していただきたい。

(構成員)

「3(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」に、“ただ、残念な点として、公用車の安全運転、法令順守が徹底されていなかったことが挙げられる”とあるが、何か苦情があったのか。

(所管課)

法令遵守を徹底してほしいということ由市から申し添えているが、実際に事故があったので、評価シートにも載せておくべきであると判断して記載している。

(構成員)

「3(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」にある市民ボランティアは到津の森公園の特徴だと思うが、その人数に増減はあるか。

(所管課)

平成14年の活動開始から15年を超えて高齢化が進んでいるが、新たな方を募ってサポートしていただいております、近年は概ね横ばいで推移している。

(構成員)

到津の森公園のアンケートで、自由記述に対する回答が資料にない。利用者の満足や不満足な点は、自由記述でわかるので、参考にいただきたい。

また、ひびき動物ワールドの自主事業の予算について、平成26年度の799千円から、平成29年度が15,645千円と20倍弱まで上がっているが、正しい数字か。

(所管課)

正しい数字だが、残念ながら予定どおりにできていないのが現状である。

(構成員)

上がり幅があまりにも大幅な比率である。無理な目標を立てていないか。

(所管課)

ご指摘のとおりである。

(4) 響灘緑地

[建設局公園管理課]

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)

参考資料の事業費内訳で、平成27年度から人件費が大きくなっている理由は何か。

(所管課)

手元に資料がないので、確認して事務局経由でお知らせしたい。

(構成員)

「2(2)収入の増加」の自主事業で、平成28年度はいろいろ理由により予算を割ったということだが、平成26年度も予算に達してないのに評価レベル「3」は高いのではないか。アンケートでの苦情対応など、定性的なものがあれば追記していただきたい。

(構成員)

自主事業について、利用者数に対する単価が、結構下落している。この部分は評価レベル「5」としていて、総合評価としてもA評価なので、判断として重いと思う。これは、自主事業も含めて営業の質の努力をされているという評価なのか。

(所管課)

ご指摘の内容は、自主事業収入等が入場者数に比例して伸びていないということか。

(構成員)

その通りである。

(構成員)

自主事業には何があるのか。レストランは自主事業か。

(所管課)

レストランは自主事業である。他にも、イベント関係での収入、例えばキッチンカーを呼ぶといったものなどがある。

(構成員)

レストランが高いという意見があったが、変えていないのか。レストランのメニューの内容などは関係ないのか。

(所管課)

変えているが、全体に影響するほどではないと思われる。

こちらはよく、若松の地産地消のような取組みとしてトマトを使うなどしていただいているので、指定管理者のオリジナルのレストランである。4、5年前、新たに指定管理者になってから入ったテナントということになる。

(構成員)

評価レベル「5」の理由は、総額としては11%超増えているからということか。

(所管課)

その通りである。

(構成員)

「3(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など」で、“②利用者に対しては平等・公平な笑顔の接遇に努めており、アンケートの満足度を示されている。”とあるが、これは接遇やアンケートの満足度であり、この評価項目には該当しない。

その上で、評価の理由からは評価レベル「4」の根拠がよく分からない。

(所管課)

ここでプラスポイントを付けているのは、⑥の後段に記載した危機管理マニュアルの随時改正と、気象状況を考慮したガイドラインによる厳しい基準での管理運営、消防署との連携等といったところである。

(5) 平尾台自然の郷

[建設局公園管理課]

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)

アンケートで全体の満足度は高いが、職員対応の満足度が80%を切っている中で、「1(2) 利用者の満足度」の評価レベル「5」が妥当か、再検討していただきたい。また、「3(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など」を評価レベル「4」とする根拠は何か。

(所管課)

⑥に記載しているが、約400mと標高の高い所にある、気象条件が特殊な施設だということで、予知防災や平尾台地区全体の危機管理に貢献している点である。

(構成員)

「1（2）利用者の満足度」で、「普通」を含めているが、他の施設には「普通」はなかったため、アンケートの設計を統一したほうがいいのではないかと。

（構成員）

アンケートでは、できれば「普通」は外したほうがはっきりしやすいと言われている。しかし、「普通」がないと回答者から「書くところがない」と言われることもあるので、そこはご検討いただきたい。

大事なものは、アンケートで出た意見を次にどう活かすかである。評価レベル「5」とするのであれば、その視点を評価に加えていただきたい。

また、「何回利用したか」、「どこから来たか」などいろいろな聞いているが、これを次の集客や施設の運用の改善に向けて活用するのが本来のアンケートの趣旨なので、その辺も含めてご検討いただきたい。

（構成員）

「2（1）経費の低減等」の③の最後に、“経費の効果的・効率的な執行がなされたと考えている”とあるが、事業費内訳では自主事業収入が予算に全然達しておらず、自主事業収入がなかったことによる事業費のマイナスだったのではないかと。

（所管課）

自主事業収入が減少した主な要因は飲食部門である。7ページに記載しているが、平成28年度からレストランの運営形態を見直し、バイキング形式のようなリーズナブルなものに変えたため、その分単価が落ちている。収入自体は減少したが、それ相応に人件費や仕入れ等々の経費は落ちている。

（構成員）

コストはそこまで変わってないということか。

（所管課）

確かに客単価的には落ちているというところはある。

（構成員）

戦略的にしているのであればいいと思うが、結果としての数字は、コストの低減効果は書かれているが、その差益の部分がどうなっているのかで「2（2）収入の増加」の評価レベル「2」は変わるような気もする。コスト低減効果との差分をどのように見ているか。コストの低減効果が十分に収入の減を補える効果があったのかが分からなければ、評価レベル「2」という評価は、表面上ではあまり酷ではないかと。

（所管課）

平成25年度と比較すると、平均で7.8%減となっているため評価レベル「2」とした。ご指摘のとおり、収支の均衡を図るための工夫という点ももちろんある。

（構成員）

差益の部分も加味しなければ、民間事業者の創意工夫も導入している制度であるにもかかわらず、見た目上で収入が下がったから低評価というのは酷である。

(構成員)

評価シートの構成上、経費と収入を分けて評価することになっているので、こうなってしまう。収入の増加の評価を下げた分、経費の低減を評価レベル「4」と高く評価することで相殺しているのであればいいと思うが、指定管理者の頑張りがどうなのか。収入の増加の評価が不当に低くとか、経費の低減の評価が不当に高くなっていなければこのままでいいとも思う。再度ご検討いただきたい。

(6) 勝山公園・あさの汐風公園

[建設局公園管理課]

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)

「1(1)施設の設置目的の達成」で、イベントの開催率が要求水準を40%以上上回っているのに評価レベル「3」は妥当なのか。期待どおりにやっているという評価なのか。

(所管課)

カレンダーや天候で変わってくるが、提案の目標値どおりであったということである。

(構成員)

施設によって、目標値に対する実績で評価したり、要求水準に対する実績で評価したりしているが、他の施設ではこれくらいだと評価レベル「4」としている場合もある。ただ、評価の理由にはいろいろな根拠が挙げられており、指定管理者がすごく頑張っている印象を受けるが、担当課として評価レベル「3」とするのであれば、それでもいいと思う。

(構成員)

全体的に、勝山公園とあさの汐風公園の2つを対象としている割には、勝山公園の内容が大部分で、あさの汐風公園に対する評価があまりない。アンケートも、質問項目の11番目に「勝山公園全体としての管理状況はいかがですか」とあり、勝山公園だけに引っ張られている。評価としてこれでいいのか。利用者からすれば、利用頻度は勝山公園のほうが多いと思うが、あさの汐風公園に関する評価があまりにも薄いという点が気になった。

(所管課)

実際に、イベントの実施は勝山公園のほうが分厚く、あさの汐風公園は、ほぼ植栽管理に特化した形になっている。あさの汐風公園のアンケートの採り方については担当課としても気になっているところではある。

(構成員)

「1(2)利用者の満足度」に、“無料公園はさまざまな年代の方々に多種多様な方法で利用していただく場なので、5～6割程度の満足度が平均的”とあるが、その根拠は。

(所管課)

無料公園に指定管理者を導入している事例が、あまり近辺にない。市内では、県営の無

料の中央公園で指定管理者制度を導入している。この結果では、施設の管理状況・職員対応が、それぞれ6～7割、4～5割と伺っている。

また、アンケートの回答の選択肢に「普通」が入っていて、無料公園で「普通」とはどういったものなのか、我々の中でも少し議論をしている。

(構成員)

公園自体の満足度だと、いろいろな目的の人が来るというのは分かるが、職員対応に対する満足度が5～6割で良いのか。公園なので、職員と会うことは少ないと思うが、無回答みたいなものは除いて、職員対応への満足度は、もう少し要求を高めるべきではないか。

(所管課)

我々としても、指定管理者にとって酷だと思っているのが、勝山にしてもあさのにしても、指定管理者の責任の範囲が、恐らく利用者には認識されてないというところがある。アンケート結果を見ても、トイレや弓道場に対する苦情が、総じて職員対応というところにも跳ね返ってきていると思われるので、どう評価したものかと苦慮している。

(構成員)

アンケートの設計を再検討すべきである。ハード面に関すること、市がやるべきことに対するアンケートと、指定管理者がやるべきことに関するアンケートを、できるだけ明確に区分して作るべきである。公園の難しさはあるとは思いますが、ぜひアンケートそのものを見直し、次にそれをどう活用できるか、指定管理の評価にどうつなげられるか、市のやるべきことがはっきりどう出てくるかというように、全体を見直すべきではないか。アンケート結果が混在していると、指定管理者にとって酷である。

(所管課)

アンケートは指定管理者が作っている。

(構成員)

アンケートは市がやらないといけないと決まっている。

(所管課)

規定で決まっているという意味か。

(事務局)

適正な評価をしているかというところで、指導はしてもいいとは思う。実際にアンケートを採るのは指定管理者になると思うが、こういったご意見を頂いて、見直してはという助言は。

(所管課)

それはもちろん、見直しは。

(構成員)

指定管理者がアンケートを作って採るのは分かるが、そもそも指定管理者制度というのは、きちんとやっているか担当課が管理するというだけではなく、指定管理業者と行政が

協働で市民の満足度を上げるための制度なので、管理・監督するというスタンスだけだと不十分である。より良いものを一緒につくるという意味では、アンケートも市がやるべきことと業者がやるべきことが明確に分かるよう、一緒に作らないといけない。

（所管課）

勝山公園の中には直営のものや、他の指定管理者が管理運営しているものなどいろいろな区分があるので難しい。

（構成員）

難しいと思うが、アンケートでそこがきちり分かるようにしなければ、指定管理者に出す意味がない。

（所管課）

トイレの苦情は環境局に言ってくださいなど、アンケートでは言いにくいと思う。

（構成員）

トイレの苦情は環境局にアンケートを送れば良いと思うが、アンケートとしては採らないとまずいのではないか。

（所管課）

そうすると、全体の不満は多分、利用者からすると市に対してなので、それが環境だろうと建設だろうとどこでもいいので、ここで「満足度はどうですか」と問うと、「トイレが汚かったから駄目」などの評価になる。

（構成員）

全体の満足度は採ってもいいが、個別の項目を再度見直して、それぞれにどこが対応すべきなのかを明確にすることである。

（所管課）

職員の対応に関するものであれば指定管理者かもしれないし、別の指定管理施設であれば、もうそちらに跳ね返らせるということなのか。

（構成員）

その通りである。全体の満足度よりも、個別の項目が誰の責任で、どう改善できるのか。それを一つずつ改善していけば、最終的にはトータルの満足度も上がるはずである。

（構成員）

指定管理者の評価の検証をしている側としても、アンケート全体が指定管理者の管轄のような感じで見ていたので、最終的に指定管理者の評価を検証する側にも分かるようにしていただきたい。

（構成員）

複数の局に跨るところは当然あるが、できるだけ明確にさせていただいた方が、次につながるのではないか。

【中間とりまとめ】

(事務局)

今までの取りまとめをしたい。まず、アンケートの採り方は、制度所管課で整理したい。現在、アンケートを市と指定管理者のどちらがやるかが曖昧になっている。

(構成員)

マニュアルを見ると、“アンケート項目、内容、方法、実施主体などは、施設の特性を考慮し、所管局と指定管理者との協議の上、定め”となっているので、やはり市と指定管理者で一緒にしていかなければいけないことになっている。

(事務局)

実質的には、指定管理者がアンケートを作成して回収し、結果まで作って、事後報告でもらっているという状況になっていると思う。制度所管課としても取り締まっていないところがあるので、そこは改善したいと思う。

(構成員)

アンケートが適切かどうかを所管課がきちんと見ずに評価するというのは、本来できないはずだが、アンケートでこの結果が出てきたから点数はこれでいいだろうというように、すごく機械的になっている。

(事務局)

特に、ハード面などは市が考えることなので、その辺りの整理を、今回の意見としては、まず挙げたい。アンケートは毎年課題になっているが、なかなか改善できないままである。

(構成員)

特に評価レベル「5」となっているところについては、少し再検討をお願いしたい。

(構成員)

先ほどの、経費と収入のバランスみたいなのはどうか。

(構成員)

工夫しているからこそ、そういう運営をされたのだと。ただ、これだけでは評価が分からないところはある。

(構成員)

当然、戦略としては、セルフ方式にして、収入も減るけれどもコストも下げて、トータルとしては、というのはあり得ると思う。

(構成員)

そこは少し、コストと収入の両方をにらみながら、バランスをとって評価していただくしかないという気もする。

(事務局)

ご指摘のとおり、差益も含めて、結果的、総合的にいいのであれば、評価レベル「2」というのは少し低いのではないかとこのころは、指摘をさせていただきたい。

その他には、全般的に評価レベル「4」以上に対する理由が薄いという指摘が多いように感じている。

(構成員)

適正にやっているという話ではなく、適正にやっている具体的な中身を書いてほしい。

(事務局)

個別に再検討を求める項目については、別途、まとめさせていただきたい。

(構成員)

アンケートについて、5段階ではなくて、「普通」がない4段階評価が多い。そうすると、やはり満足度が偏ると思われるが、その辺がどうなのか。

(構成員)

統一感がなく、偏るのではないか。

(構成員)

アンケート結果をはっきり取るにはいいと思うが、こうして全体を並べて見たときに、「普通」があるものとなないものとは、こちらの絶対評価がしづらくなる。

(構成員)

「普通」を「満足」に入れるのか。

(構成員)

項目によると思う。

(構成員)

今回のように「普通」がないところとあるところがあったら、「普通」を入れないと、多分、数字が合わなくなると思う。

(構成員)

本当は、「普通」は外したほうがいいと思う。

(構成員)

どちらでもいいと思うが、統一してもらわないと、それぞれの評価ですれてしまうので、不公平感が出てくる気がする。

(構成員)

また、出てきた結果で「満足」が何割だということでは止まっているので、アンケートでいろいろ聞いたことを活用しているのかが、すごく気になる。例えば、マーケティングや集客的などに使っているのであればいいと思うが。

(構成員)

最初からアンケートにその項目が入っているから、とりあえずずっと入れていて、集計している。例えば、交通手段についてJRかモノレールかと聞いて、それを何に使っているのか。JRが多いから、JRに広告を打つなどの対策をしているのであれば分かるが、恐らくしていないと思う。聞いておいて何もしないのであれば聞かなければいいと思う。アンケートをどう活用するかという意識が、所管課に不足している気がする。

(事務局)

そこは、制度所管課が、まずは変えていかなければいけない。

いろいろ頂いたご指摘を踏まえ、例えば、今、にぎわいづくりとか、人を呼び込むとかというのを市全体的でやっているのだから、例えば、指定管理者のアンケートで、どこから来たか、何をを使って来たかという結果を踏まえて、それぞれの施設で、例えば、ある地域から来る方が多いので、もう少しそこに手を打つとか、我々が狙っている部分が少ないので、そこに少し手を打つかというのは、ひいては市全体の取組みにもつなげられると思う。ただ、そこをどううまくつなげるかが課題になると思うが、そういったものを含めて検討したいと思う。

(7) 東部障害者福祉会館, 西部障害者福祉会館, 点字図書館, 聴覚障害者情報センター

[保健福祉局障害福祉企画課]

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)

「1(2) 利用者の満足度」について、アンケートの中身を見ると、「とてもよい」と「まあよい」を合わせると95%を超えているので、評価レベル「5」でもいいのではないかと。

また、少し気になるのは、アンケートの回答の選択肢が、「とてもよい」「まあまあよい」「よくない」と非対称になっている。

(所管課)

「普通」というところがないということか。

(構成員)

アンケートは回答の選択肢を対称にしないと結果が偏ってしまうので、見直していただきたい。“良い”という選択肢は2つあるのに、“良くない”選択肢は1つしかないところが問題である。

それを抜きにしても、「良い」と「まあまあ良い」は結構高い。また、苦情処理のための要綱を作られているというのは、あまり他の施設にはない取り組みなので、指定管理者の努力が見られると思うが、担当課から見てどうか。

(所管課)

アンケートの意見を取り入れて講座を開催するなど、利用者のためにいろいろ工夫している。必ず苦情があるというわけではないが、苦情処理の要綱も設けて体制を整えている

という点は優れていると思う。しかし、講座の内容の満足度が、「とても良い」のところ
が平均で83%というところもあるので、今後の期待も込めて、評価レベル「4」とさせて
いただいた。

(構成員)

満足度は、講座の内容に対してなのか、それとも施設全般に対しての内容なのか。

(所管課)

講座を利用された方は、講座を利用された方用のアンケート用紙を使われると思うが、
その他の相談などで来られた方は会館のアンケートを利用している。

(構成員)

講座の組み立ても指定管理者がしていると思う。それは評価の項目としてはいいが、日
常的に施設を利用している方の、施設利用についてのアンケートがまずほしい。特に、建
物がどうこうではなく、清掃など、指定管理者としての役割の部分である。

施設の利用者の性質上、他の施設と比べて、アンケートでどこまで採れるかというのも
あると思うので、定量的なものと定性的なものを併せて評価していただければと思う。

(構成員)

評価として、施設利用者数が増えればいいというものではないと理解しているが、点字
図書館と聴覚障害者情報センターの派遣件数及び利用者数が、数字的に見ると漸減傾向に
あるが、これはこういうものでいいのか。

例えば、点字図書館の平成25年度の利用者数3万4,707人が、平成27年度は伸び
ているが、全般的に見ると、平成29年度は3万2,339人と減っている。何か要因があ
るのか。

(所管課)

それは、3番の手話通訳も併せてということか。

(構成員)

手話通訳の派遣件数が減っているということは、どういうことなのか。

(所管課)

障害の方が減っているというわけではないが、この手話通訳の派遣を見ても減少傾向で
はあるが、概ね3,000の派遣件数で、平成27年、26年については、個人についての
派遣が多かった。個人の方が病院に行くとか、健康相談に行くとかいうところで利用した
ということで、少し増えてはいる。

(構成員)

利用者数などの目標値は設定していないのか。

(所管課)

設定していない。

(構成員)

目標などはないと理解しているが、どういうふうに理解をすればいいのかと思った。利用者数が伸びたら評価するのか、減ったら評価するのか。

(所管課)

障害を持たれる方が生活する上でより良くなればいいので、例えば、こういう手話通訳を派遣しなくても、手話ができる方がそばにいればよい。一概には言えないところはある。

(構成員)

事業費内訳で、予算と決算はここまで一致するのか。

(所管課)

基本的に、予算内で事業を行っている。

(構成員)

予算と決算の数字を見ると、維持管理費以外はほぼ予算と決算が同じになっていて、本当に一致しているのか、実態を反映されているのかというところが見えなかった。

(所管課)

数字は合っている。

(構成員)

利用者満足度を高めるという意味では、事業費は相当抑えられているのではないか。ここで維持管理費が浮いているので、予算どおりにするのではなく、講座を増やしてほしいという要望が結構あったと思うが、そういう利用者満足度を上げる取り組みもあっていいのではないか。

(所管課)

西部がコムシティに移動して、前回の5年間は見積もりが少し難しかったと思う。次期指定管理者の選定の際には、光熱水費を再検討して、その分を事業費に充てられるよう検討したい。

(8) ふれあいむら社ノ木デイサービスセンター

[保健福祉局介護保険課]

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)

全体的に、平成26年度分の実績が記載されていないので、追記していただきたい。

(構成員)

「1(1)施設の設置目的の達成」に“外部講師を招いた研修を含めた施設内研修(年12回)の実施や、施設外研修への参加により、職員のスキルアップに努めている”とあ

るが、この内容は、「3（1）施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況」の評価のポイント「②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）」の評価項目の方に該当するのではないか。

（構成員）

利用者アンケートの結果の“意見の反映”に「未回答」とあるが、アンケートの内容を見ると「わからない」を選択した人が入っていると思う。「わからない」とは、意見が反映されているかが分からないという意味であれば、ここに書いてある、「よい」「まあよい」の回答が100%で高く評価できるとは言い切れないのではないか。

（構成員）

アンケートは、一般的に未回答を除いて集計したほうが良いと思う。ただし、今のご意見のように、例えば、「わからない」のは、苦情を言ったことがないから未回答なのか、苦情を言ったがどう対応されたか分からないという意味かにより中身が変わってくる。アンケートの設計や採り方は、指定管理者と担当課が共同で見直していただきたい。

満足度はすごく高いので、定量的には評価レベル「5」でも良いと思われるが、定性的な部分で担当課が把握していることを踏まえて、評価レベルを再検討していただきたい。

また、「ご利用者さま、ご家庭さまアンケート」の12番に食事があり、回答の選択肢が12個あるが、この選択肢に全く統一感がない。例えば「たまにはバイキング形式の食事もある」というのは、出しているか否かは答えに入れる必要はない。全体的に、質問や回答の選択肢の意図と、結果をどう使うのかがよく分からない。アンケートは意見をもとにどう改善するかが重要なので、指定管理者と一緒に良いものにしていただきたい。

（構成員）

アンケートに自由回答欄があるが、ここで出てきた意見が一番よく分かる声なので、そういったものは評価の際に拾い上げていただきたい。全部というわけではなく、指定管理者の評価に関わるような事例があれば、入れていただきたい。

（構成員）

利用者アンケート結果の、“苦情を言った場合の対応”で、平成27年度、28年度は、全体に対して苦情を言った方が9.6%ある。そのうちの「よい」と答えた人、「まあよい」と答えた人は、その全体に対する割合そのままだが、平成29年度は、苦情を言った人を100%にしていると思われるので、修正していただきたい。

（構成員）

アンケートはどう回収しているのか。手渡しか、それとも箱などに入れてもらうのか。

（所管課）

施設の方に配布・回収していただいている。個別に封書でお渡しして、封書に入れて回収してもらっている。

（構成員）

手渡しで回収されているのか。

(所管課)

ご家族も含めて利用者の方が施設にいらっしゃるので、中が見えないよう配慮している。

(構成員)

手渡しだと、ないと思うが虐待の有無について、もしあったときに実際に反映されないこともあるのではないかと。その辺の採り方は、内容を含めてご検討いただきたい。

(9) 子どもの館, 子育てふれあい交流プラザ

[子ども家庭局総務企画課]

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)

「1(2) 利用者の満足度」の評価レベルが「5」でありとても高いが、6ページの表を見ると、例えば、建物がきれい、駅から近いなど、子どもの館の総合的な評価である。それよりも、例えば、接遇や掃除、いろいろな企画など、指定管理者の役割として、どう評価されているかという根拠がほしい。

(所管課)

毎年、それぞれ採っているアンケートの詳細の中で、職員の方がとても親切という意見や、施設がきれい使いやすいなどの意見もいただいている。項目としては取っていないので数字的なものはないが、自由記述で、かなりそういうご意見が多かった。

(構成員)

定性的なものや具体例だけでなく、定量的な根拠があれば追記していただきたい。指定管理者が顧客満足のところでどのくらい頑張っているのかがないと、評価レベル「5」は高評価なので、少し根拠が薄いのではないかと。例えば、利用者意見の対応で、「ニーズを把握して、可能な限り対応した」とあるが、利用者の意見を取り入れる仕組みがあるか否かで評価も違ってくると思う。また、リピーターが多い方が利用者の評価が高いと判断されているのか。

(所管課)

その通りである。

(構成員)

それは、施設が使いやすいとか満足度が高いからということか。

例えば、駅に近いから利用するというのもあり得るが、駅に近いのは指定管理者の役目ではない。そうではなく、指定管理の評価につながるような根拠がほしい。指定管理者の努力は評価し、足りていないところは改善する必要がある。

(所管課)

そういった項目での調査をしていないので、ご指摘のあったところは、次回の指定管理者のところで入れたいと思う。

それぞれの施設は利便性が高く、駅から近いのと、建物もきれいだということはあるが、内容が良くなければ何回も来たいというふうに思わないと考えている。自由記述では、中身が楽しい、スタッフ対応が丁寧だといった声が拾えているので、それが根拠として明確にできるように、次回からは改善したい。

(構成員)

自主事業収入とはどのようなものか。夏休みのイベントによる収入ということか。イベントや特別展でお金を取るのか。

(所管課)

夏休みのイベントも含め、年間を通じたイベント全てであり、お金を取るものもあれば無料の場合もある。

(構成員)

夏休みは、大体平均して、どのくらいの金額で行っているのか。

(所管課)

毎年、夏休みなどの長期休暇の時の特別展は、基本的には無料で入場いただいている。他の通年のイベントは、有料ものもある。

(構成員)

アンケートについては、利用者意見の把握・対応だけではなく、苦情の対応のところで具体的な例示があれば、評価の理由として追記していただきたい。

5 意見交換

(構成員)

アンケートについて、特に評価レベル「5」の根拠がもう少し具体的にほしい。

(構成員)

行政としての考え方次第だと思うが、イベントなどが無料であれば、利用者からすれば無料待遇の満足度として高くなるというはある。しかし、かけられている費用は、誰が負担するかというと市民の方々なので、評価レベル「5」だろうという気はした。むしろ、指定管理料がどのくらい払われているか、とのバランスもあるかなというはある。

(構成員)

施設の性質がばらばらなので、一律評価が難しいところがある。

6 次回会議の説明

7 閉会