

平成30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30年7月11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) 北九州市旧古河鉱業若松ビル

[市民文化スポーツ局市民活動推進課]

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、利用者アンケートの評価が非常に高いので、定量的には評価レベル「5」でいいと思うが、アンケートの意見をどう活用しているか。例えば、開館時間が適切かを聞いているが、他の項目で何か改善・対応するというのはあるか。

(所管課)

アンケート結果を施設と事務局が協議して、即反映させるというシステムにはなっていないが、地域の運営委員会で、この館と一緒に行政、あるいは若松区役所、地域の団体等といろいろな意見交換をしている。その中で改善できるものはしていきたいと考えている。一番ネックになっているのは駐車場であり、地元のほうから、古川鉱業ビルを一つの拠点にいろいろな観光のルートみたいなものがないかという議論をしている。

(構成員)

駐車場はハードであり指定管理者の責任ではない。今の運営委員会については、「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「③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか」に該当するので、追記していただくと評価のポイントになると思う。

(所管課)

アンケートについて補足すると、館内の案内など指定管理者がすぐに取り組みるところはすぐに実行している。また、簡単なハード面については、高齢の方の利用が多いので、トイレの便座の温かくする機能を付けるなどといったことは、協議の上で取り組んでいる。

(構成員)

「2(1) 経費の低減等」に“平成29年度は4.77%減少した”とあるが、評価の基準として概ね5%以上が評価レベル「4」となっている。今回、平成26年度と27年度

はそれぞれ6.3%、5.7%と減少しているのので、全体の年平均5.1%で評価するものと考える。

(構成員)

「2(2)収入の増加」の歳入額は必要か。指定管理料が含まれただけの金額になっているので、利用料金収入のだけで十分ではないか。

(構成員)

歳入額は、指定管理料は決まっているので、全体の収入の増減には関係ないと思うが、歳入額はそういう読み方でいいのか。

(所管課)

指定管理料と利用料金、その他雑入の歳入額のうち、館の利用料金収入を別で示している。全体があった方が分かりやすいのではないか。

(構成員)

利用料金収入について、対予算での達成率が悪いことを考慮すると、評価レベルは「2」が妥当ではないか。

(所管課)

利用料金につながる室の稼働率自体は、全体で概ね55%で推移している。稼働率については部屋によって料金が異なるため、収入が少し落ちてきているのが実情だと思う。館の運営自体の努力としては継続して取り組み、稼働率としては一定の効果が見られるので、要求水準を満たしていると評価している。

(構成員)

それは少しおかしくないか。平成25年度に290万円あったのが250万円まで、実績がずっと落ちてきており、結構な減少率だと思う。ここは稼働の問題ではなく、あくまで収入の評価なので、稼働率がよかろうが収入の目標を達成できていない以上は、マイナス評価が妥当ではないか。

(構成員)

来館者の目標は達成しているのに利用料金収入の予算を達成していないのは、来客はあるがお金を払っている人が減っている、もしくは少ないということか。

(所管課)

来館者には、館の利用者と見学者があり、見学者は無料である。館の利用者は、地元のクラブの活動などで、多目的ホールや会議の打ち合わせなどで部屋を使っている。部屋の使い方は、夜間と午前と昼とで違ってくるし、多目的ホールであれば高くなるので、利用者数は変わらないが、クラブが使う形態が異なっているということになると思う。

(構成員)

予算を立てていて、トータルで毎年それを満たしていないのに、「収入の増加」の評価レベルとして「3」が妥当なのか。数字だけではなく、他に努力しているが突発的な環境変

化により減ったという理由などがあれば「3」でもいいと思う。指定管理者選定の際に目標予算額を出しているはずで、それをきちんとやって評価レベル「3」なので、再検討していただきたい。

(構成員)

「3(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」に、“施設運営会議に必要な最小限の人員配置の中で、平成26年度～29年度の利用者アンケート結果において、職員の対応に100%近い満足度が得られている。”とあるが、アンケート結果はこの評価項目には該当しないので、修正していただきたい。

(2) 新門司庭球場等3スポーツ施設

[市民文化スポーツ局スポーツ振興課]

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)

全てのスポーツ施設について、アンケートの自由記述の回答が全く資料になく、利用者の満足や不満の声が見えない。その中で、利用者の満足度を見ると、職員の態度などがすごく高評価なので、定量的には評価レベル「5」でもいいのではないかと。どういふことをすれば評価レベル「5」になるのか。

(所管課)

我々も評価レベル「5」でも良いのではないかと感じているが、的場池のスピナさんは目標値を100点にしており、非常に高い得点は得ているが目標をクリアできていないために若干レベルを下げるような形で評価している。しかし、評価レベル「5」に変えたほうがいいというご意見であれば、見直すことも考えている。

(構成員)

定量的な基準では、アンケートの満足度が95%を超えていれば評価レベル「5」である。ただ、評価の項目の①～⑤にあるように、定性的な取り組みをどう評価するか。

アンケートで個別意見があれば、それを踏まえて、利用者のニーズをくみ取った事例やくみ取る仕組みなど定性的な部分を含めて評価レベルを再検討していただきたい。現在の評価の理由からは、評価レベル「4」か「5」か判断できない。

(構成員)

「1(1)施設の設置目的の達成」で、利用人員の目標達成率が147.8%と高いので、定量的には評価レベル「5」が妥当ではないか。理由も改めてご検討いただきたい。

(構成員)

スポーツ施設は全て、「2(1)経費の低減等」に実績だけを載せているが、予算に対しての比較ができないので、予算も載せていただきたい。数字のトレンドを見て、評価としては妥当とは思ったが、予算対比を入れていただかないと判断できない。

(構成員)

「1(1)施設の設置目的の達成」の評価の理由に、“人工芝球技場が整備されて利用者増につながった”とあるが、これは指定管理の努力によるものか。また、サッカー大会の開催は、指定管理者が誘致したのか。

(所管課)

人工芝については指定管理者の努力だけの要因ではないと思う。サッカー大会の誘致についてはその通りである。

(構成員)

指定管理者の努力による部分と、それ以外のハードの整備や、ギラヴァンツの影響によるものなど、分けて書いていただいた方が根拠としては分かりやすい。

(構成員)

全体的に、利用者数の増や収入の増を評価する際、市の要因で増加したのか、それとも指定管理者の要因で増加したのかが分からない。評価は難しいと思うが、単純に数値だけで評価するのは、例えばスピナさんなどのように、指定管理者は非常に頑張っているが目標を達成していないため評価レベルを上げないというのは、どう評価すべきなのかの判断が難しい。市と指定管理者の評価は分けて書いていただきたい。

また、新門司庭球場等3スポーツ施設で、平成29年度のアンケート集計の結果の施設利用の新門司のところが、「悪かった」、「とても悪かった」というのが少し多いが、具体的にどのような内容だったのか。

(所管課)

庭球場がかなり老朽化していて、床面の人工芝が裂けていたりする。我々としても部分的にしか修繕できないため、パッチ当てのような形になっている所がある。そういう面で評価が低いのではという気がしている。

(構成員)

評価が低くなった理由が、指定管理者の管理の不備なのか、設備自体の老朽化や交通の便などによるものなのか。指定管理者の努力の部分や、施設そのもののハード的な部分が混然一体となっていて難しいと思うが、全体に書き直していただければと思う。

(3) 北九州市民球場等2スポーツ施設

[市民文化スポーツ局スポーツ振興課]

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)

鷹の祭典は、指定管理者が誘致したのか。

(所管課)

北九州野球は、会社設立の目的もそういうところが強く、昔からプロ野球の誘致をして

いる。そのため、長年の培った人脈などで引っ張ってきている。

(構成員)

「2(1)経費の低減等」の評価の理由に、「自社でできる業務は自社で行い、経費を削減している」とあるが、平成29年度は委託料が大きく、内容と少し相反している。平成29年度に特別な理由があれば、記載したほうがいいと思う。

(所管課)

平成29年度に委託料が増えた理由は、平成28年度から29年度にかけて大幅に人員配置を変更しているためである。具体的に、平成27年度までは10人で施設の運営をしていたが、平成28年度から29年度にかけて10人から5人に人数を減らす代わりにアルバイトを雇ったため、委託料が増えた。

(4) 的場池球場等3スポーツ施設

[市民文化スポーツ局スポーツ振興課]

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)

「3(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」と「3(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など」については、評価レベル「4」とする根拠を具体的に記載していただきたい。例えば、3(1)については実技指導や講習会の開催などを他の施設の管理者と比べて厚くやっているのであれば、もう少し詳説していただきたい。現在の内容では、他の施設と比較してあまり違いがあるようには思えない。

同じく6ページも、月2~3回、4人体制を組んで点検などを行っているというところが評価レベル「4」の理由だと思うが、こちらは補足があるので割と分かりやすい。

(構成員)

利用者推移では、スピナさんは頑張っているが、要求水準と目標と比較して実績が低いために評価レベル「3」とされていると思う。目標と要求水準の根拠はあるのか。指定管理者が頑張っているけれども届かないのは、もともと目標や要求水準が高過ぎるからか。

(構成員)

指定管理者の選定時に設定されたものだが、なぜこの数字になっているかだと思う。

(所管課)

主に前年度の実績を踏まえての数値だと思う。例えば新しい大会などを誘致する予定があれば、その人数をはじき出して積み上げた数字が目標値になっていると思われる。

(構成員)

例えば、周辺や隣町に同様の新しい施設ができたり、北九州の人口が減ったりと、いろいろな要因で単に積み上げというか継続ではないところが出てくると思う。その辺をどう見たらいいのか。

(事務局)

制度としての補足で、要求水準は、いわゆるコンペをするときに市が定めた水準であり、それに対して指定管理者が目標を立てている。それを踏まえて、ご指摘のとおり外的要因によりどう変動し、どう評価するかは、言葉で表現するしかないということである。

(構成員)

今年度は選定の時期なので、要求水準等はまたご検討されると思うが、先ほどの議論であったように、ハード部分や、行政側の役割や責任のところ、指定管理者の役割や責任のところを明確に分け、できれば書き方を統一していただきたい。

(構成員)

スポーツ施設全般に、更新前の平成25年度の実績値があるものとそうでないものがある。平成25年度の実績があれば、評価の理由として分かりやすかったと思う。

(5) 文化記念プール等3スポーツ施設

[市民文化スポーツ局スポーツ振興課]

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)

「2(1)経費の低減等」に、“削減した光熱水費を利用して、緊急性を伴う修繕を行い”とあるが、この部分は指定管理者がすごく自主的に頑張っているので、評価レベル「4」としてもいいのではないか。

(6) 浅生スポーツセンター

[市民文化スポーツ局スポーツ振興課]

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)

「3(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」について、根拠にある“近隣の市民センターの花壇の植え替え、花壇づくりの紹介”というのはすごくいいことだが、これは公の施設に相応しい適正な管理運営というよりは社会貢献であり、この評価項目には該当しないのではないか。評価のポイント「③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか」とは、連携してこの施設の運営にプラスになったかどうかである。単に近所のごみ拾いや花壇の植え替えは、この施設がどう良くなったかとは直接関係ない。評価レベル「4」であれば、もう少し別の根拠を入れていただきたい。

「3(2)の平等利用、安全対策、危機管理体制など」の根拠も抽象的なので、先ほどの説明にあった、障害を持った方への対応について具体的に記載していただきたい。現在の“健常者から障害者まで気持ちよく利用してもらえるよう頑張った”という理由では、評価レベル「4」が妥当かどうか分かりにくい。

(構成員)

「2(2)収入の増加」で、自主事業について全く触れられていないが、参考資料を見ると、自主事業の実績が予算に対して700万円ほど達成できていない。中間評価の対象である指定管理者は、選定時に自主事業も選定のポイントにはなっただと思うので、自主事業の達成率が少し気になった。そういったところを、評価シートで触れなくていいのか。

(構成員)

自主事業収入は指定管理者側の収入であり、行政の収入にはあまり関係ない。

(所管課)

その通り、そこまで把握していない。

(構成員)

ただし、自主事業を頑張れば、例えば利用者が増えるということはあるのではないかと。

(構成員)

自主事業を含めて収益が成り立っているかは極めて重要で、この事業がサステイナブルに続いていくのか、今の正確な数字が判断できない。行政事業だけ見ると、もともとの予算の中で、収入よりも支出のほうが多く、自主事業収入で賄うことでビジネスとして成立しているのであれば、それを書いていただかないと判断できない。

(構成員)

それは難しいところで、そもそも、自主事業まで含めて成り立たせてもらうような公募をしているか、指定管理料で運営し、自主事業は指定管理者の責任の範囲という形で出しているかによって評価が変わってくる。最初の設定がどうかということだと思う。

自主事業の評価をどこにどう反映させるのかというのは、おそらく全体の課題だと思う。

(所管課)

スポーツ施設は、基本的には後者のほうで募集をかけている。

(7) 北九州スタジアム

〔市民文化スポーツ局スポーツ振興課〕

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」に、「平成29年度に実施した運営維持管理エリアマネジメントのモニタリングの結果」というのがあるが、これは何か。

(所管課)

北九州スタジアムはPFI事業であり、その中でモニタリングを定期的に行うというものが、そこを評価している。モニタリングの減額ポイント算出シートがあり、〇が付

けば減額されるという制度であり、平成29年度は減額されていないということである。

(構成員)

「3(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」に“施設の常駐職員は、フレキシブルに出勤可能なパート職員を含め最低限の人数とし、人件費の支出抑制に努めた”とある。これは“基本の人数を減らして、繁忙期には外注せずに自社内で融通した”ということだと思うが、人件費の支出抑制と表現すると、経費の低減の内容になると思う。これは、フレキシブルな出勤やシフトを組んだということがポイントだと思う。

(構成員)

今回は中間評価だが、かなり根本的な要因で、ギラヴァンツ北九州がJ3であるため、恐らく今後も事業として厳しい状況になると思う。それは指定管理者に起因する責任ではない中で、指定管理者にとっては酷な評価になるのではないか。その点、どう落ち着けていくのか、そろそろ考えておくべきではないか。これは単に意見である。

(構成員)

J2からJ3に落ちて試合日数が変わるとするのは、いつ分かるのか。

(所管課)

現在、J2は年間21試合、J3は年間16試合という決まりがある。

(構成員)

J3に落ちたときに試合数が分かるのであれば、その試合が減った分、指定管理者の努力で、空いた部分で何かをすることは可能ということか。

(所管課)

サッカーだけをやっているわけではないので、可能である。

(構成員)

そこは難しいと思う。試合の数や平均観客数は出てくるので、ギラヴァンツ北九州がJ2に残っていた場合とJ3の場合のシミュレーションはできるが、他のところでは、例えばラグビーなど何かを呼ぶといったことしかできないだろう。

その中で、行政として頑張ったところと指定管理者が独自に頑張ったところを、切り分けて記述していただくというくらいのことだろう。

(構成員)

今回、スタジアムフォトウエディングを自主事業で実施したとあったので、そういったことなどを含めると、指定管理者がどう対応したのかが分かってくると思う。

(構成員)

今回は中間評価なので、本格的な評価は今後であるが、指定管理者の努力を酌み取り、きちんと評価できるような仕組みを考えていただければと思う。

スポーツ施設に関する意見交換

(構成員)

評価の仕組みの話になるが、体育施設全般の評価として、指定管理者の責任によるものとそうでないものの評価を分けたほうがいいのではないか。

体育施設だけではなく、難しいかもしれないがハード事業とソフト事業を政策的に分けてもいいと思う。例えば、北九州市民球場には専門のプロの整備士がいる。せっかく、北九州にそういう人がいるのに、そこしか整備していない。北九州には、他にも大谷球場や桃園の球場などいろいろな野球場がある。そこに専門家を連れて行くと、「この芝はきちんと間引きなどをしているのか」と言われる。桃園であれば、降雨の翌日に砂が浮いて真っ白になってしまう。そういう所を全部、専門的に整備してもらってもいいのではないか。

(構成員)

それは、指定管理者制度自体の課題であり、指定管理者ごとに分けて業務を出しているために、専門家が一箇所にしかないのはもったいないという話だと思う。

(構成員)

一体的にできるところは、一体的にやってもらった方が良いのではないか。

(構成員)

本当はそうだと思う。他にも、例えば、ホームページも施設ごとにばらばらであるため、検索しても、ある施設は出てくるが、別の施設は出てこないというようなことがあり、そういったことがいろいろなところで起こっている。

(構成員)

例えば、ドイツのスタジアムの管理においては、ハードとソフトを分けている。ハードは完全に行政がシルバー人材などを使ってやるが、ソフトだけを指定管理みたいにしてやっている。そのため、事業者はソフト事業だけを一生懸命にやる。そのように、指定管理者制度のあり方そのものを考え直してもいいのではないか。

(構成員)

指定管理制度自体の課題だと思う。

(事務局)

同じような施設を一括りに、ということだと思うが、現在、市は建物管理全体を指定管理業務として出している。

(構成員)

北九州スタジアムの集客についても、競技力やパフォーマンスと集客は実はあまり関係がないという論調もある。政策的な話になると思うが、グラブアンツが弱いから集客できないという論調のままですっといくのはどうかと思う。日頃から北九州市民の人たちが、トップリーグに限らずスポーツを見る環境づくりから始めて、「じゃあ、スタジアムに行くか」というようなスポーツ振興のあり方を、政策的につくる必要があると思う。

(8) 母子・父子福祉センター

[子ども家庭局子育て支援課]

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)設置目的の達成」のところ、施設の性格上、利用者が増えれば良いというわけではないと思うが、目標を500人上回っているのに評価レベル「3」とされていて、評価レベル「4」になるためには、指定管理者はこれ以上に何をしたらいいのか。

(所管課)

市では直近が平成28年、その前が平成23年だが、5年ごとにひとり親家庭の実態調査を行っており、これまで増加傾向にあった母子家庭の数が、平成28年度に初めて減少に転じた。これは福岡県や全国でも同じ傾向が見られる。このように母数が下がった状態で、若干ではあるものの利用者数が増えたということである。利用者数が1万人くらい達成すれば、評価レベル「4」「5」となるかも知れないが、母数が下がった中で若干名しか上がっていないため、評価レベル「3」としている。

(構成員)

利用者が爆発的に増える所ではないし、新たな取組みも、連携などで努力はされていると思うので、ここは評価レベル「4」でいいのではないか。

(所管課)

他の施設と横並びで考えたときに、どの程度であれば評価レベル「4」なのかが明確に分からなかったため、少し厳格に付けている。

(構成員)

定量的な基準はあるが、定性的な評価を入れていただきたい。他の集客施設と母子・父子福祉センターは性質が違うので、市の要求どおりであれば評価レベル「3」、指定管理者がそれ以上に頑張っているのであれば評価レベル「4」となると思う。そこは、指定管理者の頑張りをどう評価するか。

(構成員)

「1(2)利用者の満足度」のアンケートのところで、定量的には評価レベル「5」でいいのではないか。ただし、それも定量的な評価なので、例えば、アンケート結果をきちんと改善に繋げたり、意見を取り入れたりする仕組みなど、数字に表れない定性的なところがあれば評価レベル「5」でもいいと思う。もう少し指定管理者の努力の余地があるということであれば、評価レベル「4」でもいいと思う。

(構成員)

アンケート用紙を見ると、“よろしかったらご記名ください”と、記名するようになっている。「満足度は高くて苦情等はほとんどない」とあるが、このようなアンケートではなかなか苦情を書きにくいのではないか。不満けど満足に付ける人がいるかも知れない。

(構成員)

無記名のほうが本音が出てやすい。記名したほうが直接対応しやすいと思うが、特に施設の性質的なものもあるので、アンケートの設計は再検討していただきたい。

(所管課)

記名されているからこそ、満足度が低かった方に対する追跡調査が可能となる。例えば、パソコンのスキルが低い方に指導などを改善をする余地があったとか、きめ細かい対応が可能となる。一方、言いにくい部分も確かにあると思われるので、検討したい。

(9) 風師児童館等 22 館・深町児童館等 20 館

[子ども家庭局子育て支援課]

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」のアンケートで、「利用者からの意見や苦情を各館で共有する仕組みがある」とあるが、それはすごくいいことなので、ぜひ評価の理由にも記載していただきたい。アンケートは次に繋げることが大事なので、それができているのはとてもいいことだと思う。

(構成員)

アンケートの④の利用手続きや申し込みの方法が便利か否かというような回答があるが、意見が出れば指定管理者が変更できるのか。

(所管課)

募集は指定管理者が行っているの、指定管理者の範囲でできるようにしている。

(構成員)

「1(1) 施設の設置目的の達成」について、風師児童館等 22 館と深町児童館等 20 館を比較したときに、定量的には風師は要求水準どおりであり、著しく上回っているわけではないように見受けられるので、評価レベルを上げる要因となった定性的な理由を厚くしたほうがいいと思う。両者を比較したときに、同じ評価レベル「4」なのに実績値だけを見ると差があるように見える。

(構成員)

子どもの数が減少している一方、共稼ぎが増え、こういうニーズは増えている。そのような状況で、次期指定管理者を募集するときの要求水準や目標設定は難しい気がするが、今回の要求水準の目標設定はこの5年間で見ると妥当だったと考えるか。

(所管課)

放課後児童クラブ運営事業を行っている館は、当時、平成21～24年くらいの要求水準を試算した時の分と、この4年くらいでは、放課後児童クラブの登録率はかなり上がっている。次期指定管理者の選定に最低、そこを考慮しなければならないと考えている。

(構成員)

子どもの数が減っていく中で、どう目標設定をするかは難しいと思う。しかし、目標がないと評価ができないので、実態がどうか、やっているの感触がどうか、現指定管理者と一緒に考えて設定していただきたい。あまり無理なことを要求しても、逆に少なすぎても問題であり難しいと思うが、ぜひ考慮していただきたい。

(構成員)

アンケートに自由回答欄があり、平成26年度はコメントがきっちり資料に書かれていたが、最近のものは省かれていた。自由回答が全くないわけではないと思われるので、その辺まで書いていただけるととても参考にしやすいので、記述をお願いしたい。

(10) 藍島保育所

[子ども家庭局子育て支援課]

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)設置目的の達成」で、島ということで利用者も少なく、できることは本当に限定されると思うが、その中でどういったことをすれば、評価レベルが上がるのか。

また、「1(2)利用者の満足度」について、利用者が非常に少ないので回答数も少ない。母数が少ないのでバイアスがかかるのではないかと。今は皆さんが満足されているが、1人でも不満があると非常に数字が下がってしまう。これ以外に、何か評価できるポイントをもつ必要があると思うが、その辺はどうか。

(所管課)

未就学児のお子さまが大変少なく、利用者数は島全体の人数が増えなければなかなか難しい。ご指摘のとおり努力が難しいが、現在、調理員は地元の方だが、保育士は北九州市の小倉の方が平日は藍島に住んで、保育のみならず、島の方たちと地域一体となって地域行事など努力している。そういったところでしか、利用者の満足度を上げるのは難しい。藍島保育所は小学校の隣にあるため小学校との交流や連携がよくできており、島の方との連携など、地道な努力の積み重ねしかないと考えている。

(構成員)

そもそも、このような施設を、他の施設と横並びで評価するのが適切なのか。

(所管課)

実際は、なかなか収益も上がらない状況の中で、指定管理者候補として手を挙げていただくことがありがたいという状況である。

(構成員)

手が挙がらなくなったら大変である。そういう意味で、努力しているところをもう少し評価したいと考えているのか。

(所管課)

私どもとしては「B」を付けたいという気持ちであるが、総合評価ランクの標準が「C」であり、合計得点が68点ということで、評価ランク「C」といっても限りなく「B」に近い得点になっていると思う。

(構成員)

もう少し具体的な取組みが挙げられるといいと思う。例えば、保護者への情報提供も、園だより発行を月1回というのはどこでもされていると思うので、独自の取組みがあれば書いていただくと、説得力が増すのではないかな。

(構成員)

小学校との連携を積極的に行っているというのを書いていただくといいのではないかな。

(所管課)

藍島保育所は園児が2人なので園児の状況をきめこまかにお伝えできるので、そういったところを具体的に表記したい。

(構成員)

アンケートについて、平成26年は半分の方が回答されていない。平成27年度も5世帯中2世帯の回答であり、回答されなかった方が気になる。誰が回答していないかは分からないが、この辺はどういうフォローをされているのか。

(所管課)

アンケートの性質上、強制的に書いていただくということはできかねる。

(構成員)

5人であれば誰が出したか分かってしまうので、そこの難しさもあると思う。

(所管課)

アンケートに回答していただけなかった理由は把握できなかったが、保育内容に不満はないと認識している。

(11) 第1緑地保育センター・第2緑地保育センター

[子ども家庭局子育て支援課]

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)

「2(1)経費の低減等」について、決算額しか書いていない。予算額との比較をしないと評価しづらいので、決算額と予算額を載せていただきたい。

(構成員)

そもそも、これは指定管理者の評価の枠組みで評価する問題ではないのではないか。本当に手が拳がらなくなる可能性があり、そうなれば直営に戻すのか。保育園がなくなって、小倉まで通うわけにはいかない。

(事務局)

制度として検討させていただきたい。

(12) 総合療育センター

総合療育センター西部分所

[保健福祉局障害者支援課]

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、満足度の数字は、アンケート票ではどの項目か。

(所管課)

満足度は、それぞれの質問項目の「とても良い」「良い」の数字の合計である。療育センター西部分所についても、外来・入所・通園と事業が分かれているが、全部の合計である。

(構成員)

両施設のアンケートで、両方とも評価は高いが、総合療育センターの方が少しだけ外来の満足度が低く、西部分所の方は満足度が全部95%を超えている。同じ指定管理者による管理運営にもかかわらず、担当課から見て、両方の職員の方の対応などに違いがあるか。

(所管課)

総合療育センターの方が外来の待ち時間が長めであることが影響している可能性がある。両施設において職員の対応に違いはないと思うが、西部のほうが少しゆったり、しっかり関わっていると思う。

(構成員)

それでは、施設のハード面の影響の可能性はあるのか。

(所管課)

西部分所は平成28年7月にリニューアルオープンしている。総合療育センターは現在建て替えており、11月になれば新しい施設になる。それで満足度は上がるかも知れない。

また、初診は総合療育センターで受けてからという形なので、西部はあくまでも再診であり、本体である総合療育センターはその分待ちが長いという違いはあるかも知れない。

(構成員)

指定管理者の努力が及ばない、ハード面や位置付けのようなところもあるということか。

(構成員)

関連して、西部分所の「1(1)施設の設定目的の達成」の評価の理由に“西部での診察までの時間がかかることから、総合療育センター本体での新規患者のカンファレンスに西部分所職員も参加して、受診までの時間短縮に努めている”とあるが、参加することで時間が短縮できるというのはどういう理屈か。

(所管課)

受診までの時間短縮というより、受診までの待ち時間の不安感を軽減するために、相談員やいろいろな専門家が、事前に分からないことを教えたり、助言したりしている。

(構成員)

総合療育センターの「1(1)施設の設置目的の達成」が評価レベル「3」であるが、通園は目標よりも少ないが他は大体目標を超えている。これは評価レベル「3」が妥当なのか。集客施設ではない当施設の性質上、利用者が増えればいいという話でもないと思うが、この評価の理由は通園が少ないからか。

(所管課)

全体の数が増えれば評価レベル「4」も妥当であると思われるが、どうしても年度によって増減があるので、平均して評価レベル「3」が妥当と判断したものである。

通園は毎日ではなく、親子通園ということで、保護者と子どもさんが一緒に通園される。年齢的に小さい子であれば1歳～6歳までだが、週1～3回と数が少ない。そのため、一応、通園は200人まで登録できるとしているが、実際に登録されて来る数は、目標が多いという形と少し違う。

(構成員)

指定管理者からすると、どこまで努力すれば評価レベル「4」になるのかとはならないか。例えば、入所病床数が80床に対して、稼働率93%というかなり高い実績で目標に届かなかったというのは、実績が100%とか95%にならないといけないのか。逆にあふれてしまうと利用者の不安が高まるなどということもある気もする。これは目標設定との兼ね合いだと思うが、担当課から見て、定性的なところも含めて約束どおりやっているということであれば評価レベル「3」、それ以上に努力しているということであれば評価レベル「4」でもいいと思う。

(所管課)

もともと要求水準が高いかもしれないが、その水準どおりにやっただけでいる。

(構成員)

やはり評価レベル「3」が妥当であるということか。

(所管課)

長年やっているため、今までとは違う取り組みがあればプラスの評価となる可能性はある。維持するだけでもすごく大変なことだとは思っている。

(構成員)

利用者のアンケートで、ご自身のことよりも働いている方が心配だという意見が多かった。余裕がない人員体制になっているのではないかと見受けられるが、その点は大丈夫か。利用者に不安を抱かせるのはどうなのか。

(所管課)

今年度の11月に新しくリニューアルオープンするにあたり、利用者数が増えることが予想され、それを目指して看護師を採用するなどしているが、十分に進んではいないのは確かである。かなり大変な仕事で慢性的に人手不足なので、そういった意味では大変な状況なのだろうと思う。

(構成員)

人員の適正配置については、きちんと維持できるということか。

(所管課)

基準どおりにしっかりやっけていただいている。

(構成員)

1人当たりに過度な負担をかけるとブラック企業のようになり、それはまた問題である。

(構成員)

平成29年度の利用者アンケートの結果で、総合療育センターの入所の、“その他ご意見やご要望”で、「毎年アンケートをしても何も変更がない。このアンケートが来るたび、笑いが出ます」という意見があった。アンケート用紙自体に、このアンケートをどのように利用しているのかということを一言加えた方がいいのではないか。

(所管課)

アンケート結果は、この評価を踏まえて、事業者にお知らせする。直接名前を書かれる方はイニシャル等で名前は載せない形にしている。しかし、この方はおそらく同じ方で、無記名だが、毎年、何も言うことを聞いてくれないのに何の意味があるのかという形で書かれていると思われるが、アンケートの自由欄に具体的なことが書かれていないために実態が分かりにくいところがあると思う。一応、こういう意見があるという形でセンター側には伝えている。アンケートには、このアンケートの用途や目的を記載するようにしたい。

(構成員)

苦情解決要綱の作成は、他の施設ではなかなかないので、すごくきちんとやられていると思う。スーパーにお客様の声に対応した事例が掲示されているように、そういう簡単なものでも見える化できるといいのかも知れない。

5 意見交換

(構成員)

アンケートについて、本当に満足とっていてそう答えた方しか数字に表れない。不満だがその回答をしていない人の意見が、あまり出てきていないのではないか。

また、療育センターのように、毎年いろいろな声を書いているのに何も変わらないという意見があるのは、苦情のことで重ねると良くないのかも知れない。療育センターは「苦情解決要綱」に基づいて対応することにしており、苦情申し出の方法の周知を図っているとされているのに、アンケートにいろいろな苦情を書かれている点に矛盾を感じる。アンケートに回答されたものを放置されているような状態であれば、果たしてこれでいいのか。

(構成員)

アンケートはすごく難しく、例えば、駐車場がすごく狭いというようなことを書かれても、なかなか対応できない。しかし、対応できない理由を説明することは必要だと思う。それは恐らく療育センターだけではなく、全般的にアンケートの設計も含めて、ルーティーンで形だけ、去年と同じように今年もやったというようになっている気もする。

(事務局)

アンケートの採り方のマニュアルがあるが、我々も平成19年から見直しができている。今回のご意見を踏まえながら、「アンケートとは」のような部分で、評価のための部分であるとか、次の事業の推進のためのものという前提で、市の業務で指定管理業務を分けたり、意見が吸い取られているかなど、市としても理解を深める必要があると考えている。そこは、制度として対応を考えたい。

(構成員)

特に福祉系の施設は、統一的なことに加えて配慮が必要なところが出てくる。

(構成員)

利用者と運営主体との関係性もあるので、アンケートの回収方法で回答も変わってくると思うし、へき地保育所のように園児が2人しか回答しない場合はアンケートを実施しても意味がないと思う。かえって施設利用者と指定管理者の関係性を悪くする可能性も考えられるので、その場合はほかの方法を考えたい方がいいと思われる。

(構成員)

無回答の数も多い点を考慮すると、この数字を根拠に評価するのは無理があると思う。

6 次回会議の説明

7 閉会