

平成30年度 第3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19日（木）

13：30～15：30

場所：本庁舎5階 特A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) 門司病院

[病院局経営課]

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(2)収入の増加」の【評価】の理由①で“合計が目標の5%以内となっており”というのは、目標に対してプラス5%、要するに105%ということか。“目標の5%”というと低く感じるので修正していただきたい。

また、「2(1)経費の低減等」と「2(2)収入の増加」の両方に“概ね目標を達成している”とあるのに、「2(1)経費の低減」は評価レベル3、「2(2)収入の増加」は評価レベル4と、点数が分かれている。これでは評価レベルの妥当性がわかりにくいので、評価レベルの違いの根拠が分かるように書き方を修正していただきたい。

「2(2)収入の増加」について、説明では指定管理者制度を導入する前に比べると収入が大幅に増加した点が評価レベル4の根拠の1つであるとのことだったが、指定管理者制度を導入する前から増加しているのは確かだが、指定管理者を入れた時の目標は、所管課と指定管理者との間で設定されたものだと思う。そうすると、単純に指定管理者制度を導入する前より大幅に増えていることを理由にするより、実績が目標に対してどうかだと思う。それを踏まえ、評価レベル4か3か、所管課としてはいかがか。

評価レベル4が高すぎるということではなく、実際にすごく努力していて成果が上がっているのであれば妥当だと思う。

(所管課)

収入の確保に対する努力、いろいろな取組みをやっているという点では、この点だけを見れば、評価レベル4が妥当という判断はある。

(構成員)

指定管理者の努力を具体的に書かれたほうが、評価レベル4の根拠として分かりやすい。定量的にはプラス2.8で評価できるのはよく分かるが、定性的なところも評価のポイントなので、定性的な部分も入れていただくと評価レベル「3」と「4」の区別がはっきりすると思う。

(構成員)

単純な話だが、収入が増えれば当然に支出が増えるわけで、収入だけを見ても仕方がないけれども、収支で指定管理料がないと赤字になる体質なのに、評価レベル「4」が妥当なのか。普通の病院経営ではこういうことはあり得ない。

(所管課)

指定管理料が、結核の政策的医療のところに入っているため、それを除けばプラスになっている。

(構成員)

そのような評価が当たり前ということであれば構わないが、そこは分からないと思う。

(構成員)

市立病院としての位置付け、結核病棟を地域の中で持っているという、民間ではなかなかできないところを公立でやっているという位置付けなのか。

(所管課)

その通りである。

(構成員)

書き方は難しいと思われるが、その辺を記載していただいた方がいいのではないか。

(構成員)

収入について確認だが、これは完全に指定管理者の努力によるものという考え方でいいのか。市として増設などをしたということではなく、指定管理者の努力だけでこれだけ伸びているのか。

(所管課)

指定管理者による管理下になり、医師の確保やいろいろな施設基準というか、診療報酬のところなど。

(構成員)

病棟の開設などで増えているということか。

(所管課)

新しいサービスなどで取ったところである。

(構成員)

2ページが一番最後の④のところ、この文章だけだと理解できない。もう少し、目的や背景などを明確にした方がいいのではないか。これは明確な目標を立てていて、何らかの理由でできなかったということか。

(所管課)

目標という言い方が正しいか分からないが、門司区内で小児科の入院できる病院がないという現状があり、議会や市民からも要望があったので、我々としては、指定管理者に対して入院の体制を整えて欲しいと要望していたが、それがなかなか前向きに進まなかったということで、このように評価している。

(構成員)

指定管理者と協定を締結する際に、仕様書に入っていたのか。

(所管課)

小児科を標榜することは書いていたが、現在してもらっているのは外来のみである。入院を受け入れていないが、標榜するという点では実施していただいている。

(構成員)

入院までは具体的にしていないが、行政としては要請していたと。

(所管課)

具体的に明記していないが、標榜するからには入院もやっていただきたいと。

(構成員)

それができなかった理由は何かあるのか。例えば、医者が確保できなかったなど。

(所管課)

一番大きな理由は、医師の確保が難しい点である。特に小児科のドクターとなると、なかなか確保が難しい。

(構成員)

市立病院の急性期の病床数は11床か。

(所管課)

一般病床としては50床、療養が50床である。

(構成員)

急性期は50床か。

(所管課)

いわゆる急性期という位置付けでは、一般病床の50床になろうかと思う。

(構成員)

それでは、小児病棟は作ろうと思えば作れないわけではなかったということなのか。

(所管課)

病床であれば、作れないことはないと思う。

(構成員)

ただし、ドクターがいないと。

(所管課)

実際には常勤医が1名という形で、なかなか入院まで至らなかったというのが現状だと思われる。

(構成員)

指定管理者が努力したけれど、医者が足りないというようなマクロ的環境としてできなかったのか、指定管理者の努力が足りなかったのかの判断になると思う。それは一律にこうだという評価はできないので、担当課としてどういう評価をするか。その根拠を分かりやすく書いていただければと思う。

(構成員)

アンケートの自由記述に「他の市立病院に比べて医療費が高いような気がする」という意見があったが、そんなことはないという認識で間違いないか。

(所管課)

診療報酬は一律である。

(構成員)

いろいろな意見が出てくるので、病院はなかなか難しいと思う。

門司病院に関する意見交換

(構成員)

「3(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況」に、「地域住民向け講演開催状況」や「地元医療機関との連携」が挙げられているが、これ以外にも、門司では大きな病院が持ち回りで研修会をやっている。いわゆるアーベントというか、症例報告などである。ここは評価レベル「4」なので、そういったことも盛り込んだ方がいいのではないか。

(2) 市営住宅

[建築都市局住宅管理課]

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)

主要の収入率は徴収率だと思うが、時点によると思うが、稼働率はどのくらいなのか。

(所管課)

入居率という形になるが、今、政策空き家等もある。また、孤独死等の後で入れないような状況にあるようなものもあるが、全体的に、現在33,000戸管理しているうちの28,000戸程度が入居している。

(構成員)

稼働としては上昇傾向か、下がっているのか。それとも横ばいで推移しているのか。

(所管課)

横ばいである。若干増えているかというところである。

(構成員)

入居率のアップというものは、指定管理者の仕事なのか。

(所管課)

本市では、全体的に空き家に対する修繕費が年々減少している。市の財政事情もあり、予算が減少していて、実際にはもう少し入居できる状態にあるものを、費用の面で募集にかけられないところもある。そういった点では、公社の責任とは言えないと思っている。

(構成員)

契約する時に、その辺の話は仕様書等には入っていないのか。

(構成員)

利用料金制度でもなく、市営住宅使用料が法で定められた金額なので、これをいかに適切に徴収するかというところが、公社の業務という形になろうと思う。

(構成員)

4ページの表に「住宅使用料収入率」というタイトルが付いているが、収入率と言われると、何に対する何の率かがよく分からない。要するに徴収率か。

(所管課)

徴収率である。市営住宅の場合、収入率というふうに国のほうに届出をする。

(構成員)

「1(2)利用者の満足度」で、「大変満足」と「満足」の割合が95%で評価レベル「4」だが、アンケートの集計のどの数字が95%以上なのか。それによって、指定管理者の役割なのか、建物が古いなどの全般的なイメージまで含めた満足度なのかが分からない。

(所管課)

満足度は、待ち時間と言葉遣い・態度、説明の分かりやすさ、電話対応という4項目の接遇面に対する満足度の95%であり、である。

(構成員)

95%以上であれば、定量的には評価レベル「5」が妥当ではないか。

(所管課)

1～3月という特に来庁者の多い時期に、来庁者に対して行ったアンケートであり、入居者全体に向けたものではないことから評価レベル「4」が妥当であると判断している。

(構成員)

他の施設もそうだが、どこもアンケートを採っていて、確かに満足度の数字もきちんと出ているが、アンケートで出た意見を次にどう活かすか、改善のためにどう使っているかというところが見えない。住宅供給公社で、アンケートの活用事例のようなものはあるか。

(所管課)

待ち時間の対応などであれば、各区にそれぞれ市営住宅相談コーナーがあるが、そこで端末がスムーズに対応できるよう研修したり、言葉遣いなど接遇の研修等も行ったりして、こういう事例があったので、こういうことには気をつけてほしいというような研修もその度に行っている。

説明の分かりやすさという点についても、今回、どういうところが悪かったのかという反省も踏まえて、次回に活かすという形のことを行っているので、そういった部分についてはアンケートに対してのフォローがある程度できていると思う。

ただし、毎年同じような数値が出てきているので、その部分については、今後の課題もあろうかと思う。

(構成員)

ふれあい巡回員について、13人で27,000件くらい訪問しているということだが、13人だけで回っているのか。

(所管課)

27,000件というのは、大体年3回に分けて、その3分の1くらいの世帯を1年かけて回るという形で、1件当たりほぼ3回弱くらいの回数になっていると思う。

(構成員)

前年比でかなり増えているが、同じ方がされているのか。

(所管課)

専門の嘱託の職員が回っている。

(構成員)

2ページにマイナンバー制度というところがあるが、これは入居する際にうまく利用できないのか。マイナンバー制度が入って、市としては収入が分かっているのではないか。

(所管課)

市営住宅の場合、収入申告を毎年取っており、その収入によって翌年度の家賃が決定する。申請時にマイナンバーの確認を同意していただく方は資料を省くことができるという形で、マイナンバーそのものではなく、その同意を取っている。

(所管課)

公社の職員は税情報を見ることできない。その部分についてはマイナンバー制度で確認・同意を取って、市に上げていく。公社も、例えば所得額証明などが不要になるので、そういう面では相手方に対しても有効な手段だと考えている。

(構成員)

4ページの年度推移の表の見方だが、この合計とは何か。

(所管課)

現年度と過年度の合計である。現年度の方がはるかに母数が大きいため、過年度は40%弱しかないが、足し合わせていくとこの金額になる。前年度よりも2%強くらい下回るような形になるというものである。

(構成員)

これは、現年度分の徴収率で、過年度滞納されているものの徴収率ということか。

(所管課)

その通りである。

(構成員)

6ページの総合評価に、“平成29年度も天井や外壁の落下等が相次いで起こったが”とあるが、これはその前の年に落下があり、全て一斉点検をされているのではないか。

(所管課)

点検しているが、外壁の場合は外から見れば分かるが浴室天井の場合は室内に入らなければならない。入居者の生活の場なので同意が必要であり、働いていて夜間しかいない場合などもあるため、各入居者にチラシを配って周知し、「自分で見て悪いところがあったらお知らせください」ということは言っている。そういう面で何年か時間をかけて工事するなどしている。

(構成員)

落下事故が前の年から続いて起こったのは、指定管理者が対応していないわけではなく、やむを得ないことなのか。

(所管課)

指定管理者ではなく市の責任の部分になろうかと思う。工事は、指定管理者の住宅供給公社が発注するという形になる。

(所管課)

少し補足させていただくと、全体で33,000戸あるうち、昭和63年以降の8,000戸はユニットバスなので落下は起きないが、25,000戸について、平成28年に浴室天井が落ちて人的事故が発生した。先ほど説明したように相手があることなので、住居に入れない場合には点検できないため、緊急点検を5,000戸で実施し、平成28年の12月に浴室天井長寿命化の予算を確保した。そうして随時、危険な箇所から工事している。平成29年度は人的事故は発生していないが、点検に入れないうちに小規模なものが落ちるということもある。そのため、平成29年度は10,000戸くらいを点検し、残り10,000戸程度を今年度を実施する予定である。これは計画的に実施しており、公社が主体性をもって、安全確保に努めてやっている。

(構成員)

3(1)の一番下に、“適材適所を図るため、市OB職員や民間退職者への再就職斡旋依頼等”しているとあるが、市のOB職員の就職斡旋をしているというのは、市民から見ると天下り先を確保しているようにも見えてしまうが、これを書かないといけないのか。

(所管課)

現在、建築職が非常に人材不足で、公募してもなかなか応募がないという事情がある。

(構成員)

それでは、専門職の方が不足していて公募しても集まらないのを、工夫して集めているというように書いていただきたい。

(3) 若松図書館・島郷分館

(4) 八幡図書館・八幡東分館・折尾分館・八幡南分館

[教育委員会中央図書館庶務課]

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)

両施設とも、実績及び目標から貸出者数も貸出冊数も落ちており、マクロ的な本離れというのはあると思うが、それに対して総体としての評価ランクが「B」になっていることに違和感を感じる。貸出者数や貸出冊数が落ちている要因は、どのように考えればよいか。

(所管課)

若松図書館の利用状況については、貸出者数・貸出冊数ともに目標値に届いていないが、平成26年度の貸出者数は市の要求水準に達している。また、貸出者数や貸出冊数だけではなく、図書館の行事などでは定期的な読み聞かせ会や、子ども郷土史講座、手づくりせっけん教室などの新たな取組みを評価している。ただし、若松図書館、八幡図書館に限らず、新しい八幡西図書館や戸畑図書館では利用者が増えて貸出冊数が数字が伸びたり、市全体の人口が減少したりという状況下で、全体の中では減っているのは確かだが、その割には頑張っていると評価している。

(構成員)

カニバリというか、他の新しい図書館ができたことによって利用者が減る一方、講座などの回数を増やすのは指定管理者の努力なので、そういったところを評価しているのか。

(所管課)

その通りである。貸出者数や貸出冊数だけではなく、読み聞かせや相談業務、資料の提供などのいろいろなサービスも評価している。

(構成員)

講座の回数は増えているが、1回当たりの参加人数は減っている。広報が不十分なので

はないか。

(所管課)

広報としては、図書館の利用者や近くの小中学校への図書館だよりの配布、ホームページや市政だよりになどでの広報である。そういう広報をしても1回当たりの講座の参加人数が減っているところがあるので、どうPRをするか、来ていただくためには他にどのような方法があるか、今後図書館を運営する中で検討していかなければいけないと考えている。

これが十分という気持ちはなく、八幡図書館や若松図書館に限らず、より皆様に図書館に来ていただくためにはどうしたらいいか、図書館全体で検討していく必要があると思う。

(構成員)

若松の来館者だけを見ると、門司など遠方からも来ているので、情報が広く行き届けば、参加人数も増えるのではないかと。もう少し工夫の余地があると思う。

(構成員)

利用者の満足度の、「対応の親切さ」「明確な説明」「図書の並べ方」ということで、指定管理者の努力の部分の部分を載せていると思うが、アンケートの「展示行事」という項目は指定管理者の努力に入らないのか。

(所管課)

主な項目を挙げさせていただいたので、実際のところは展示行事もある。そういうところも評価が高いところである。

(構成員)

これを入れると、でも、少し低くなるのは低くなるので。

(所管課)

アンケート項目については、八幡図書館、若松図書館に限らず、図書館全体での評価もあるというところで、直接指定管理者に関わることを特記している。他にも自分が希望した本が入るかどうかも聞いているが、実際に指定管理者が直接関わるのと、それをするための本を購入するにはお金がかかるため、そういった部分を分けている。

(構成員)

指定管理者である「株式会社日本施設協会」は、他の図書館もされているのか。

(所管課)

今回、若松図書館が日本施設協会さんだが、門司と戸畑でもやっている。また、八幡西、小倉南においても共同事業体で指定管理者の構成団体に入っている。

(構成員)

そうすると、「1(1)施設の設置目的の達成」の評価のポイント「③複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか」というところは、何か書けることがあるのではないかと。

(所管課)

実際に、各図書館で情報共有を行っていて、例えば他の図書館で人気があった展示や講座などを他の図書館で実施したところがある。

(構成員)

アンケートについて、無回答まで入れて100%で集計しているが、回答があった方だけの満足度で言えば、もっと高いと思う。一般的には無回答を外して集計するものだと思う。評価レベル「5」が「6」になることはないので、これでもいいと思うが、集計の仕方が今のままでいいのか、実態に即した評価はどちらなのかを検討していただきたい。

また、アンケートでいろいろなことを聞いているが、それを次にどう活かしているのかがよく分からない。例えば、若松だと意外と門司から来ている人が多い。門司に住んでいて若松で働いている人なのかも知れないが、それが分かったところで、その情報をどう活かすのか。例えば、門司向けに何かPRしているのか。聞くだけ聞いて何も活かしていないのはもったいないので、その辺の定性的な取組みが重要である。

それは、指定管理者か行政の仕事がよく分からないところがあるが、アンケートを次にどう活かすか、指定管理者と担当課で一緒に考えていただくと、より良い図書館、より良いサービスにつながるかと思う。ぜひ、次に向けてご検討いただければと思う。

(構成員)

アンケート結果に自由回答が入っていなかったが、図書館に対して利用者がどう考えているかが分かるので、そこまで入れていただきたい。全部は無理かも知れないが、指定管理者に関わる場所だけでもあれば集計していただければいいと思う。

- (5) 新門司老人福祉センター
- (6) 年長者研修大学校周望学舎
年長者研修大学校穴生学舎
北九州穴生ドーム
[保健福祉局長寿社会対策課]

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)

[新門司老人福祉センター] について、利用者数が目標値の8割程度ということだが、行政からの要求水準はあるか。

(所管課)

目標値としては、80%を目処にしている。

(構成員)

それは、指定管理者と協定を結ぶときに要求水準を明確にしているのか。目標値は指定管理側が出したものか。

(所管課)

契約上の話で言うと、年間5万人という数字でお願いしている。

(構成員)

5万人であれば、この3年は少し下回っている。目標値の80%ではあるが、目標値からすると2割下回っている状況で評価レベル「3」が妥当なのか。要求水準をほぼクリアしているのであれば評価レベル「3」でいいと思うが、その辺はいかがか。

ただ、マクロ的な状況変化もあり、指定管理者の努力によるものかというのもある。担当課としては、指定管理者は市の要求どおりにきちんとやっていると考えているのか。

(所管課)

延べ利用者数が平成26年度に5万人を超えているが、この時は送迎バスを、1ルートから5ルートに増やしている。

ところが、平成27、28年と利用者はだんだん減っている。背景には、施設や入浴施設そのものの老朽化や、年を追うごとに高齢者の自動車運転の問題がクローズアップされ、本市でも高齢者で運転に不安のある方には免許の返納をお願いしているということがある。当施設は新門司という少し不便な所にあり、駐車場も100台用意していて車で来られる方が多い。送迎バスも、28人乗りの送迎バスと13人の小型のマイクロバスみたいなものを使って門司港を回るが、自分の行きたい時間帯に来ようと思うと車で来ざるを得ない。そのような背景を踏まえると、非常に苦戦しているが、努力はしていただいている。

(構成員)

そのような理由であれば、要求水準の5万というのを入れていただき、免許返納などのトレンド的な話を盛り込んでいただくと、数字的には目標を達成していないが、指定管理者の努力は認められるので評価レベル「3」とするというのが分かりやすいのではないか。

(構成員)

積極的な広報活動と書いてあるが、Facebookを見ると2017年11月頃で更新が止まっている。利用者の年齢を考えると、それ以外の広報活動をされていると思うが、積極的な広報活動とはこういった形で、どれくらいやっているのか。

(所管課)

指定管理者である北九州市門司民生事業協会さんが、もともと民生委員を母体とした団体で成り立っているため、地域のまちづくり協議会や民生委員事業協会などつながりを持っている。そのため、インターネットではなく門司区の松ヶ江地域を含めて、回覧をそれぞれの町内会などで回していただき、特にイベントがあるときなどは集中的に行うなどしている。ご指摘のとおり、利用者はFacebookなどはあまり見ないので、作った以上はきちんとしないといけないという話はしているが、実際には口コミや町内会のネットワークを使った呼び込みなどが一番大きい。そういったことを、積極的にしていただいている。

(構成員)

[年長者研修大学校(周望学舎・穴生学舎)、北九州穴生ドーム]「2(2)収入の増加」のところで、平成29年度は「その他収入」が大きいですが、これは何か。

(所管課)

消費税の還付である。この事業そのものが老人福祉法に規定されるような、高齢者に対

する教養や文化向上に資する事業ということで始めている。税務署に当初からそのような認識がなく、平成28年度に発覚し、税務当局と話をした結果、税金の戻りがあったために多くなっている。

(構成員)

先ほどの話と同じだが、社会トレンドとして、高齢者の方々の継続的な就労というのは社会的にはいいことだと思うので、今年度の見直しの中で次の指定管理者選定の際の目標設定というものを考えておく必要があると思う。利用収入は目標値に対してずっと下がっている傾向にある。平均で90%という話だが、90%ぎりぎりである。もし89%になると、評定が非常に厳しくなる可能性があるので、次期指定管理者の選定に向けて、社会構造の変化などを踏まえたご判断をお願いしたいと思う。

(所管課)

年長者大学校などの平均年齢が71歳~73歳くらいである。現在問題になっている高齢者の就労というのが、70歳前後くらいまでというところで、そうすると就労も当然1つということで、シルバー人材センターとの連携を摸索しているところである。

また、介護保険の中では日常生活総合事業という、地域での社会的なボランティア活動というのが始まっており、ちょっとした買い物や清掃をすることによって介護報酬上の収入を得られるという事業もあるので、そういうものをうまく絡めていくことが必要と考えている。学んだ結果が地域に繋がっていないというのは、この事業の反省点ということで長年言われているので、そこはきちんと視野に入れて、次の公募に臨みたいと思っている。

(構成員)

[新門司老人福祉センター]「1(2)利用者の満足度」の評価の理由の最後に、“浴場の利用に関する苦情が挙がっているが、次に活かす取組みを行っている”とあるが、具体的にはどういったことか。

(所管課)

清掃が行き届いていないなどである。大勢の方には清潔と言っているが、苦情の内容はお風呂のここが汚かったとか、清掃員が清掃するときに入浴しているのが邪魔なので、追い出そうとしている雰囲気を感じたなどといったことが苦情として寄せられた。清掃事業者は再委託で入っているので、指定管理者を通じて注意喚起しており、担当課としては解決しているものと考えている。

(構成員)

「1(2)利用者の満足度」の評価の理由の3つ目の文章は抽象的なので、可能であれば、もう少し具体的に書いていただきたい。

(構成員)

[新門司老人福祉センター]「2(1)経費の低減等」の評価の理由の最初に、“効率的な支出が行われており、事業費の充実が図られている”とあるが、これだけではどの部分の評価なのかがわかりにくい。

(所管課)

例えば健康相談や健康づくり講座など、高齢者が非常に興味を持っている健康の視点の相談や講座、イベントをすることによってというニュアンスである。

(構成員)

効率的な支出は、不要な経費をなるべく削減して事業費に充てるという意味だと思われるので、そういう書きぶりにした方が、評価の理由として分かりやすいのではないかと。

(構成員)

[年長者研修大学校(周望学舎・穴生学舎)、北九州穴生ドーム] 4ページにある生涯現役夢追塾の利用者数推移で、平成29年度にすごく卒業生数が減っている理由はあるか。

(所管課)

卒業生数が減っている理由は、5万円くらいの年間受講料が必要となるため、最初この1年間みんなで勉強していこうという思いが揺れ動いている状態の人たちが実際に入ってみると、最初の理念と違うということで、途中でやめることがある。募集の段階で、どんなことを個人として夢追塾でやっていくのだというイメージをきちんと伝えないと、夢追塾はアドバイスしたり資料は提供するが、自分で考えてやってくださいというところがある。それが結構難しいと言われる方が多く、自分で構築していくのが苦手な方は、これでは何も学べないという形でやめることが多いように見受けられる。そのため、最初の段階で、本人に対してのアナウンスというところを考えなければいけないと思っている。

(構成員)

平成29年度は、いわゆる現役の方や仕事を持っている方の比率が高かったのだろう。

(所管課)

その通り、現役の方や仕事を持っている方の比率が高く、50代の方もいらっしまった。

(構成員)

それも影響していると思うが、夢追塾は利用者が定員の40人をずっと下回っている。それは指定管理者の努力不足なのか、そもそも40人というハードルが高いのか。

(所管課)

事業を始めた当初は、60~70人くらい集まっていたが、社会情勢の変化に追いつかず、定員そのものが少し多すぎるかも知れない。もう少しコンパクトにまとめたような形でもいいのではないかと考えている。

年長者大学校も、リピーターが多く、新しく学ぼうという方をいかに見つけるかというところで非常に苦戦している。

ただし、当市もこの事業に1,900万円くらいの予算を付けているので、あまりにも利用者が少ないと、利用者1人に70万円も80万円もかけて何をさせるのだという話になる。費用対効果の面などもらみながら、定員を40人としてきたというのが現状である。

人数を減らすならその分、例えば事業費も減らしながら中身を充実させるなどということ、市としても今後考えていかなければならない。特に就労の部分は、年長者大学校と同様に、いかに60代以上の方の再就労・再チャレンジみたいところに繋がるかという、

出口のところの結果を求めるようなものにせざるを得ないかなと思っている。

(構成員)

利用者満足度のアンケートで、夢追塾だけが他と比べても質が違うという感じを受ける。指定管理者の評価として、夢追塾のアンケートの結果は満足度として必要なのか。

(所管課)

市がつくった学びの場、そして自分で実践していく場なので、市が思っているように指定管理者が実践しているかという意味では、うまく機能しているのか、学びのやり方が間違っていないかといった指標として、満足度が一つの目安にはなると思う。自主的に学んで実践しようという人たちが来ているので、そもそもその人たちが満足しているのかというところはあると思うが、カリキュラムの提示や事業自体に本当に満足していただいている、それが効果として表れているかは、こういった指標で見ると。

(構成員)

他が職員の対応などが満足度のメインである中で、ここだけ質が違うと思う。

(構成員)

夢追塾のアンケートの中にも、事務局の対応みたいな項目も確かあったと思う。他と合わせるのであれば、そこを入れていただいてもいいと思う。確かに、少し前まで高齢者と一括りにしていたものが多様化しているのと、シニアの方の居場所みたいなものが、民間でもどんどんできている。そうすると、そもそも政策的にこういうものがどういう形で必要なのか、別のものが必要なのか、あるいはニーズを含めて目標設定をどうするかというところにきているのかも知れない。

(所管課)

先ほどの年長者大学校と同じだが、夢追塾などでも地域の人材を育成していくのかというのが大きくクローズアップされており、今後、地域包括ケアシステムを進めていく中でいかにアウトプットのところで活動しているのかというのを事業成果としてより見ていく必要があると思う。

(構成員)

次期の指定管理選定の際に必要なとなるので、ぜひご検討いただければと思う。

(構成員)

[年長者研修大学校(周望学舎・穴生学舎)、北九州穴生ドーム] アンケートの間1「良い評価をいただくためには何が必要ですか」の選択肢3と5の内容だが、「時間数を減らす・または増やす」「定員を減らす・または増やす」と書いてあって、これに丸をしている人がどちらなのか分からず、アンケートの意味がないので変えたほうがいいのではないかと。

(構成員)

アンケートを次にどう活かすかが大事なので、減らす人も増やす人も同じところに丸を付けているというのは、確かにそうだと思う。

(7) 商工貿易会館

[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)

テナントの入居は、指定管理者ではなく市の責任によるものか。

(所管課)

その通りである。施策的に、中小企業、商工業の振興に資するような団体を集約することで機能を持たせている施設であるため、テナントの入居の決定権は市に残している。

(構成員)

それでは、指定管理者の努力を評価をすべきところは、会議室使用料だけということか。5ページの表のテナント入居面積と事務室使用料は評価の対象外で、会議室使用料だけで判断すればよいのか。

(所管課)

市にテナントの入居の決定権があるので、空き面積ができたときに、指定管理者の裁量でテナントを誘致することは、今のところしていない。つまり、テナントの事務室使用料を指定管理者がコントロールできるものではない。

(構成員)

途中で会議室の数を増やしているので分からないけれども、会議室の使用率は上がっているのか。

(所管課)

平成26年から27年にかけては会議室が増えたのに伴い利用状況が割れたため、稼働率は少し下がった。しかし、その後稼働率は持ち直し、平成29年度には、平成27年度に一時的に下がったときよりも数パーセント伸びている。具体的には、これは1室1室また少し違うけれども、平成27年度に全体として34.7%であったものが、39.5%に上がっているため、会議室が増えても広報等によって稼働率を上げる努力をしたと評価した。

(構成員)

テナントの決定権は行政にあるというのはよく分かるが、施設の管理は指定管理者がやっているのであれば、そこに入りたいかどうかということで、例えばテナントの掃除や細かい設備の管理みたいなところで指定管理者の努力による影響はあるのではないか。

(所管課)

テナントの入居者の環境づくりというところでは、指定管理者の努力による。

(構成員)

テナントを入れるかどうかについては、そこをどう見るかだと思う。

(構成員)

予算の数字はないのか。予算対比でどうだったかということは分からないのか。

(所管課)

予算というのは、歳入予算か。

(構成員)

単純に言うと、会議室使用料の予算である。

(所管課)

会議室使用料の収入をどれだけで見込んでいたかというところか。

(構成員)

その通りである。

(所管課)

予算もある程度実績ベースで組んでいる。

(構成員)

レベル「4」と評価するという事は、それなりに指定管理者の努力を評価するという事だと思うが、面積が増えているので収入が増えるのは当たり前で、稼働率が34.7%から39.5%に上がったことだけで評価レベル「4」になるほどの評価ができるのか。対予算比も含めて考えなければ、評価レベル「4」は結構高いのではないか。

(所管課)

予算比に関してはもう一度精査させていただきたい。

入居環境に関しては、「1(1)施設の設置目標の達成」のところにも記載したが、施設自体はかなり老朽化しているが、テナントの要望等も細かく拾っており、3ページの中段のところに“アンケートの結果、テナントの利用者が不満と回答したものについても応えてきています”というふうに書いたが、指定管理者の予算の中で、Wi-Fiの設置や観葉植物の設置など、できる限り入居者にサービスを提供する姿勢は十分に見られると思う。

(構成員)

「2(2)収入の増加」については評価レベル「4」が駄目だということではなく、現在の内容では我々としては評価の妥当性の判断がつかない。2ページの会議室の利用件数の目標はあるので、予算の目標も作れるはずである。予算に対する増減であれば、より分かりやすい気がする。そういうものがあれば、載せていただければと思う。

(構成員)

2ページの目標値は、部屋の数を増やした年度については、部屋の数を増やしたあとの目標値になっているのか。

(所管課)

目標値は、最初に指定管理者がこの施設を請け負うときに、年々伸ばすというところで

立てている目標である。会議室を作るかどうかはテナントの入居状況にも関わってくる。テナントが空いたときに、次にテナントを入れるのか、会議室として活用するのかというのを協議して設置している状況なので、途中で会議室が増えるというのは、最初から想定できない場合のほうが多い。

(構成員)

そういうことであれば、この目標値は2つの部屋の場合の目標値になっているので、3つになった、4つになった状態で目標値とするならば、もっと増えているはずではないか。もともと目標値に対する達成率を出しているなので、それだと、評価を過大評価しすぎであり、評価レベル「5」は高いと思う。

(構成員)

その通りであり、評価レベル「5」でいいのかということである。会議室自体の数が増えているので、件数も当然増える。それは指定管理者の努力ではなく、単純に環境や条件が変わったところなので、それを評価レベル「5」として見ていいのか。

(構成員)

表の上の3行の“特に”以降の文章で初年度と比較しているが、途中で部屋が2倍になっているので初年度と比較してもあまり意味がなく、過大評価になっているのではないか。

(構成員)

指定管理者の努力としてどう評価できるか。設備と一緒にしているところがあるので難しいと思うが、できるだけ指定管理者の努力や取り組みみたいところを切り分けて評価したい。確かに、それで評価レベル「5」は少し高すぎるという気もする。逆に言うと、例えば、会議室が何かで一つ工事になり、それで稼働率が減ったというときに、恐らくそれは指定管理の責任によるものではないのでマイナスには付けないと思う。

(所管課)

指定管理者の努力のところを切り分けて評価できるか、再度精査したい。ただ、会議室が増えると当然に件数が増えるというご意見もよく分かるけれども、難しい部分がある。ある程度努力して需要がある中で、会議室が増えた中で、さらに件数を伸ばすというのも、努力がないとできないところである。ニーズが一緒であれば、部屋が増えても利用に繋がらない。もちろん、部屋が増えたので、予約が重なったら2室使えるというところもあるけれども、そこは切り分けられるように努力はしてみたい。

(構成員)

指定管理者が努力しているのはすごく分かるが、特に評価レベル「5」は高評価なので、そこが妥当か、再検討していただきたい。

(構成員)

利用者満足度のところで、3ページに載っている表は総合的な満足度であり、建物が古い、駅から近いなどハード面を含んだものである。添付資料には、指定管理者の対応に関する項目も結構入っているので、何か1つでも入れていただくと、評価レベル「4」の妥当性が明確になるのではないか。

(構成員)

オンライン予約の要望がずっと前から出ていると思うが、仕様書にはオンライン予約を導入するようにうたっていないのか。

(所管課)

今のところ、仕様書にオンライン予約は入れていない。もしオンライン予約化するのであれば、指定管理業務と所管課のどちらでシステムを構築するかというところがある。

(構成員)

予算の兼ね合いなどもあると思うので、すぐには無理かも知れないが、前回の5年前もオンラインの話は出ていた気がするので、オンライン予約を入れてくださいということではなく、検討する必要があると思う。

(構成員)

「2(2)収入の増加」の最後にある「会議室数と面積の推移」の表は、評価に必要なか。100㎡以上はずっと1だが、100㎡以下は2、3、4と増えているという、この表が必要かどうか。会議室が増えたという状況を説明するために載せているのか。

(構成員)

この表自体は、すごくミスリードしてしまっていると感じている。

(所管課)

会議室が増えている状況をきちんと説明するのがフェアであると考え、掲載している。

(構成員)

一方、事務室使用料と共益収入、テナント入居面積は必要か。指定管理者の努力なのかという話である。参考として切り分けて、載せていただくのはいいと思う。

(所管課)

完全に指定管理者の話ではなく市のところなので、事務室使用料等は落としてもいいと思うが、管理はしているという理由で記載した。記載内容については再検討したい。

(8) 交通安全センター

[市民文化スポーツ局安全・安心都市整備課]

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ページの表に「自転車運転免許交付者数」があるが、減っている理由はあるか。

(所管課)

単に、申し込む学校がその時に少なかったということであり、特に大きな理由はない。

(構成員)

自転車の免許みたいなものが、はやらなくなってきているというような話なのか。

(所管課)

ある程度、行き渡ってしまったというところもあると思うが、申し込みが少なかったというだけであり、来年はまた増えるかも知れない。

(構成員)

年によって随分違う。

(所管課)

園内と園外に分かれていて、園内については、概ね100人前後で推移している。園外は小学校からの依頼だが、毎年、3校から4校くらいは同じ所から来ているが、平成27年度は、小倉南区のほうで小倉南署にPRしていただいたらしく、2校か3校、普通の年よりも小倉南区のほうから多く来ているのがあり、この年は特に増えた。

(構成員)

「1(2)利用者の満足度」の評価の理由①の文章に92.3%とあるが、これはアンケートの無回答も含まれている。6ページに詳しい表が載っているが、4年間の平均のところをいくと、無回答まで含めて100%、「満足」「非常に満足」が92.3%という計算になっている。無回答は除いて計算するのが一般的である。

(構成員)

5ページの一番上に「開園日数」の記載があるが、これを見ても、何か判断できるという内容でもないと思うが、これを載せた意図は何か。

(所管課)

天気が悪い年は開園日数が若干減るということを示すためである。

(構成員)

それによって、入場者が増減するなど影響があるのか。

(所管課)

影響がある。園外に出て交通安全教室をやるのがメインの業務だが、どうしても、土日に入園者が多く、平日はあまりいない。来場者が多い土日に台風であったり、すごく暑かったり、あるいは寒かったり、梅雨時期に雨が降ったりという日が多くなると、全体の入園者数がどうしても少なくなる。土日に好天の日が多かった年は、入園者数がやはり伸びる。

平成26～29年度で開園日数自体はそれほど変わらない。ここのポイントは、開園日数は変わらないが荒天率がかなり影響するために、一応参考として毎回掲載している。

(構成員)

意図はすごく分かるが、入場者数と照らし合わせると、あまり関係がない。荒天率が高い年のほうが入場者数が多いという結果になっている。もっと細かく見れば、土日の荒天率が影響しているとは思う。

5 意見交換

(構成員)

新門司老人福祉センターで、人数が減っている点が気になった。高齢化が進むなど、様々な理由で減少しているのは分かるが、ではそれでいいのか、もう少し努力できないのか。

(構成員)

高齢者の数自体は増えているが、民間などでも高齢者の居場所が増え、自動車運転免許証の返納率も高まっているなど様々な背景が複合的に絡まっている中で、この数字をどう評価するか。何も根拠はないが、感覚的には老人福祉センターみたいな施設の必要性が、少し薄まってきているのだろうという気がする。

シルバー人材センターの登録者は、高齢者が増えているのにずっと減少している。それは、シルバー人材センターのような働き方に対するニーズが、世間では薄くなってきているというようなことと、少し似ている気がする。そのような状況において、指定管理者の評価をどうするかというのは、とても難しい。

(構成員)

この施設自体のあり方ということになってくるのではないか。

(構成員)

そういった意味では、ぎりぎり90%を達成したという意味を含めると、評価レベル「3」という評価が妥当であると思う。

今は目標しか載っていないが、要求水準を載せていただいた上で5万人ということであれば、それほどひどくはないのではないか。

(構成員)

私は、要求水準すら超えてないというふうに判断した。

(構成員)

そこをどう見るかだと思う。指定管理者が努力していないのか、それともマクロ環境的に仕方がないと見るか。

(構成員)

具体的な評価理由がもっとあるのかも知れない。最終的には担当課から見て、指定管理者をどう評価するか、というところであるが、気になるところではある。

(構成員)

また、経費や収入の予算や、更新前の平成25年度の数値があると分かりやすい。予算を載せていただくか、更新前を載せていただくか、せめてどちらかがないと比較できない。

(構成員)

総合評価で、商工貿易会館は評価ランク「B」になるので、「B」になるのだとすると、もう少し根拠を入れていただく必要があるのではないか。

(構成員)

「1 (1) 施設の設置目的の達成」の評価レベル「5」が、総合評価に大きく影響している。積極的にPRしているというのは分かるけれども、会議室の増加に、本当に商工会議所がすごく努力したのか。

(構成員)

ホームページのインフォメーションも、2014年くらいで止まっていた。どこで広報しているのか。

(構成員)

ビルのメンテナンスも、恐らく商工会議所が再委託していると思う。そこも含めると指定管理者としての商工会議所の責任や頑張りの評価として、本当にこれは妥当なのか。

(事務局)

総合評価に関して言えば、各項目の合計結果で評価ランク「B」になっているので、どの項目かが過大評価になっているか、そもそもの評価の配点制度が制度として適正ではないのかというところがあると思われる。

(構成員)

やはり、「1 (1) 施設の設置目的の達成」の評価レベル「5」は、納得できない。

(構成員)

稼働率が39.5%というのはあまり高くない気もするし、もちろん、使いたい時間帯が重複してしまうということはあるにしても、目標設定はこれでいいのか。

(構成員)

「1 (1) 施設の設置目的の達成」の評価レベルを「5」から「4」にすると、総合得点は69点で評価ランク「C」となる。

(構成員)

それなら納得がいく。

(構成員)

評価ランク「A」になると、その事業者に対して次期選定時にインセンティブがあるが、評価ランク「B」と「C」で何かインセンティブは違うのか。

(事務局)

評価ランク「B」と「C」に次期選定時のインセンティブはない。評価ランク「C」は普通という評価であり、別に悪くはない。

(構成員)

以上を踏まえ、商工貿易会館については強めに評価の再検討を依頼していただきたい。

(構成員)

年長者研修大学校(周望学舎・穴生学舎)、北九州穴生ドームにおける夢追塾の位置付けだが、評価に入れるべきなのか。他の施設のように気軽に来て、施設の利用しやすさとかスタッフの方との対応とか、単純に満足度を評価できるわけではなく、夢追塾だけ違和感がある。

(構成員)

そもそも夢追塾は施設がない。施設管理ではないところが少し他の施設とは違う。それを、穴生学舎や周望学舎とセットで指定管理に出すようになったので、こうなっていると考えられる。シニア関係の施設や取組みは、本当はそれ自体が曲がり角に来ているのかも知れない。

6 次回会議の説明

7 閉会