

令和2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：令和2年7月1日（水）

10:00～12:00

場所：本庁舎15階 15C会議室

（各構成員はオンライン出席）

- 1 開会
- 2 構成員紹介
- 3 座長選出
- 4 評価の検証の進め方について
- 5 所管局に対するヒアリング（評価の検証）

(1) 男女共同参画センター・東部勤労婦人センター・西部勤労婦人センター

〔総務局男女共同参画推進課〕

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）

形式的な部分で、「施設の設置目的の達成」で、アンケートの内容が記述されているが、評価の根拠としては、「利用者の満足度」で記述するのが妥当ではないか。

（所管課）

承知した。

（構成員）

使用料収入の実績値を見ると、令和元年度は前年度に比べ約85%の実績である。新型コロナウイルス感染症の影響で閉館したという記述があるが、閉館期間が1か月で前年比約8%程度、2か月で約16%程度減少するのは当然にして起こると考えられるが、その閉館期間を除いた部分で前年と比較したら増えているか。また、目標値に対する達成率等について所管課としてどのように考えているか。

（所管課）

新型コロナウイルス感染症拡大防止による閉館は、3月4日から3月31日まで約1か月行い、利用者が減少した。現在使用料の集計を行っているが、使用料の改訂もあり使用料収入の減少が全て新型コロナウイルス感染症の影響ではないと考えている。

(構成員)

新型コロナウイルス感染症による減少だけでは、評価結果が厳しいと感じたが、使用料収入につながる他の要因があるのであれば納得できる。

(構成員)

東部・西部勤労婦人センターの令和元年度利用者数と講座数が極端に少ないと感じた。理由は何か。

(所管課)

東部・西部勤労婦人センターの利用者数と講座数が減少している理由は、平成30年度以前と令和元年度で統計方法が変わったためである。平成30年度までは、使用料の料金体系が午前・午後・夜間の3区分に分かれていたが、令和元年度からは1時間単位に変わった。それに伴い、部屋の稼働率の集計方法も3区分から1時間単位に変更し、利用者の人数も稼働率に併せて1時間単位ということに変更した。

そのため、統計方法の変更に伴い、平成30年度以前は累積値による統計方法であったが、令和元年度は実人数での統計方法に変わったことが要因である。補足だが、男女共同参画センターについても使用料の改定はあったが、統計方法が平成30年度以前も1時間ごとであったため、男女共同参画センターについては前年度と同じ統計方法で比較することが可能である。

次に講座については、既存の講座を見直し、定員に満たない講座や同じ種類の講座が多く散見されたため、同じ種類の講座を統合したり、2つの講座を1つにしたりするなどした結果、講座数が少なくなったと認識している。

(構成員)

では、所管課の評価としては、問題ないという理解で良いか。

(所管課)

その通りである。ただし、統計方法の変更により完全比較はできないが、東部・西部勤労婦人センターに関しては、利用者数はやや減少傾向であるという印象を受けている。特に、西部勤労婦人センターは、平成30年に行った空調機器改修工事に伴い約4ヶ月閉館した。その閉館期間に今までの利用者が近隣の市民センターや生涯学習センターを利用していたことから、空調機器改修工事終了後、西部勤労婦人センターが再開した後でも利用者が全ては戻らなかったという事情もあり、利用者の落ち込みが激しいことは事実である。

(構成員)

令和元年度の利用者数や稼働率に関しては、統計方法の変更により一概に比較は出来ないが、平成28年度～令和元年度の4年間の評価になるため、平成30年までの推移と、令和元年度の実績値で今回の評価であることを理解した。

(構成員)

東部・西部勤労婦人センターが開設された当時と現在では利用目的に相違が生じていると思う。具体的に言うと働く婦人の利用を目的としているのか、働いていない方も含めて広く利用することを目的とするのか。設置目的の評価を行う中で、所管課の意見を聞きたい。

(所管課)

当初は、働く女性のための技能向上や、余暇の充実といった目的で開設されたが、現状は子どもから高齢者まで市民全て、いわゆる男女共同参画に沿うような形で利用することを目的としている。

(2) 特別養護老人ホームかざし園[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)

評価レベル4が妥当だと解釈できるが、評価レベルが3である理由はなにか。

(所管課)

介護保険事業の仕組みに介護サービス評価という制度があり、現在の指定管理者が選定時に介護サービス評価を受けることを提案したが、未実施という結果に終わったため、評価レベルを3とした。

(構成員)

「施設の設置目的の達成」では、施設の入所年間利用者数の実績が目標をやや下回るくらいで評価レベルが3だが、一方で、「施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況」については評価レベルが4である。施設の特性にもよるが、入所者が目標を上回ることを評価するのか所管課としての意見を聞きたい。

(所管課)

入所施設であり定員55人に対し、現在53人程度で入所者数が推移している。病院への入院や、一時的に施設を離れる人などの入れ替わりが生じることを考えると、

今の入所者数は適切であると考える。

(構成員)

一般的には目標に対して実績が超過するほど良いように見えるが、この施設の特性を考えると目標に近い範囲内で運営したことを評価してもいいと感じた。

(構成員)

アンケートについて、回答数が少ないように感じる。アンケートは誰を対象にしているのか。

(所管課)

対象者は、入所者やその家族である。入所者自身細かい回答ができなかったり、入所者の家族も常駐していないため、入所中の細かい状況が分からなかったりする。そのため、回答数は落ちてしまう傾向にある。

(3) 北九州市立ユースステーション[子ども家庭局青少年課]

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)

設置目的にあるいろいろな文化活動や仲間との交流を通じて自己を発見し、社会性や自律性を身に付けるというのが達成されているかというのは、利用人数の増減も大事な評価のポイントだが、実際の利用者が自己の発見や、社会性を身につけられているのかということ本来評価すべきである。ただ、それをどのように評価するのかはすごく難しい。所管課としてどう評価するのか考えを聞きたい。

(所管課)

学習スペースやフリースペースは、日にもよるが、かなりの賑わいを見せており、居場所づくりという点では設置目的をある程度達成できていると考える。

一方、自己を発見し、社会性を育むような自主的な活動の促進や、主体性を育むための主催事業については、施設設置当初の熱意から少し減退気味のところもあるため、他の機関などとの横のつながりを密にして、主催事業や学生たちが自ら組み立てていくような活動の促進支援を増やしていくことを検討していきたい。

(構成員)

居場所づくりというのは、そこに居ればいいわけではなく、そこで交流が生まれたり、何を言ってもいいじめられることがない安心安全な環境だったり、そういう場づくりが大

事である。その辺をぜひ工夫していただきたい。

(構成員)

利用者のアンケートについて、目標値に対する実績も素晴らしく高いことは評価できるが、サンプル数（回答数）の記述がある方が良い。

(所管課)

承知した。

(構成員)

平等利用・公平選定の部分について、延べ人数と実人数を比較すると何回も利用しているリピーターが場所を占めていて、新規利用者が利用しにくい状況が発生していないか気になった。評価の理由について聞きたい。

(所管課)

新規利用者獲得のための指定管理者の努力でいうと、周辺の中学校、高校に足を運び、ユースステーションがどういう施設なのか施設概要を説明し、利用をお願いしている。

(構成員)

固定の学生や子供たちが席を占めて新規利用者が入りにくい雰囲気は、平等利用の観点から問題であるという意見についてはどうか。

(所管課)

決まった顔触れの利用者もいるが、今後については、新規利用者が利用しやすいように、固定の利用者が占領する雰囲気を払拭できるよう所管課としても検討したい。

(構成員)

場づくりという視点で考えると、交流が活発になり特定のグループが集まると外部から人が入りづらくなるという問題が起きる。逆に、外部からたくさん人が入ると交流が薄くなるという問題が発生する。そのため、制度的に平等利用しているというのは分かるが、雰囲気作りや場づくりというところで、入りやすく交流しやすい環境をどのように作っていくかがポイントである。ソフト的な部分については、所管課と指定管理者でお互いに知恵を出し合ってもらいたい。

(構成員)

ユースステーションは事前のネット予約ができないようである。施設を利用する若い

世代は、ネット予約ができるとう利用促進につながるのではないか。

(所管課)

所管課としても予約制の導入について検討したことがあるが、現状では導入していない。現状の施設のキャパシティーと利用者数の関係で、今は予約なしで自由な利用としている。

(構成員)

スタジオなどの音を出せる施設があるため、予約できることで広く使用できるのではないかと考えたずねた。

今は中学生や高校生の利用がメインのようだが、スタジオなどが予約できると大学生や専門学生も利用できる可能性があり、今よりも幅広い利用者獲得につながるのではないか。

(構成員)

アンケートの活用方法が見えない。アンケートの本来の目的は評価のためではなく、その結果を元に改善することが大事である。そのため、アンケート結果による改善点の記述がほしい。

また、アンケート項目の「ユースステーションは何を見て知りましたか」という問に対する回答で、Facebookやホームページはあるが、Instagramはアカウントがあるのに回答項目に入っていない。そういった回答項目も含め、アンケート全体を改善いただきたい。

5 意見交換

(1) 第1回目・とりまとめ

(男女共同参画センター・東部勤労婦人センター・西部勤労婦人センターについて)

(構成員)

東部・西部勤労婦人センターは、生涯学習センターに変わるということだが、男女共同参画センター(ムーブ)まで行けない利用者もいるため、今までと全く同じ講座内容というのは難しいと思うが、利用者の視点で考えると男女共同参画の視点を入れた講座があると良いのではないか。

(事務局)

所管課に伝える。

(構成員)

男女共同参画への敷居を低くする入り口としての役割を果たしていたと考えられるため、ぜひお願いしたい。

(構成員)

特に令和元年度は、閉館している期間などの影響をどのように考えるかというのが難しい。1か月閉館しているのであれば11か月分を12か月で割り戻すなど、何らかの補正が必要である。

(事務局)

事務局として、所管課に閉館期間を除いた部分での評価を行う考え方などについて伝えているところだが、それを踏まえて所管課、局として判断をした結果が今回の評価シートである。意見については、改めて所管課に伝える。

(構成員)

補正についてなどの記述があると、評価の根拠としてはすごく解りやすくなる。できるだけ記述してほしい。

(事務局)

所管課に伝える。

(特別養護老人ホームかざし園について)

(構成員)

特別養護老人ホームかざし園のような施設は、目標を超過すれば超過するほど良いという施設ではない。目標内に収まる事が最高の評価という考え方でもいいのではないかと。

(事務局)

所管課に伝える。

(構成員)

特別養護老人ホームかざし園のアンケートについて、どういう形式で実施しているのか少し気になった。施設の特性に合わせながら工夫していただきたい。

(構成員)

同じくアンケート結果について、例えば「苦情を言ったことがあるか」という質問に対し、「ある」と答えた人が9.4%で、その苦情を言った場合の対応はどうだったかとい

う質問に対し「良い」と答えた人が9.4%だが、これは苦情を言ったことがあると言った人が「良い」と答えているのか分かりづらい。分析結果を分かりやすくするため、まとめ方を工夫していただきたい。

(構成員)

アンケートの回答数が抜けているということも含めて、集計なども見直しが必要である。

(構成員)

経費の低減について、業務委託を廃止し職員が樹木の剪定や洗濯などを行っているから経費の低減が達成されたというのは、裏を返せば利用者に対する介護時間を削っているということではないか。本来の支援に充てるべき部分とそれ以外の部分のバランスが大事である。本来の施設の設置目的から外れないように、気をつけていただきたい。

(事務局)

誤解を招かない表現を心がけるよう所管課へ伝える。

(北九州市立ユースステーションについて)

(構成員)

インスタグラムのフォロワー数の少なさや、施設の利用者数と比較したホームページの訪問者数の少なさを感じる。5年前は施設を周知するための広報的活用がインターネットのメインの目的であったのに対し、現在は予約ができることや、紙での処理を効率化することなど、効率的な運用や利便性の向上でインターネットを活用している状況である。今後、反映していく必要があるのではないか。

(構成員)

アンケートで「何を見てきたか」という項目に対し、回答数が一番多いのは口コミだが、その答えをどのように活用しているのか見えない。口コミであればそのルートで情報をどのような形で流すかなど活用方法の部分があまり見えない。

(構成員)

施設利用者数の要求水準と目標値が2つある。この目標値は市が要求した目標値なのか、指定管理者が自主的に決めて6万5,500から増やしているのか確認したい。

(事務局)

制度上は、公募の時に、基本的に市が要求水準を求め、指定管理者が目標を提案すると

というのが原則的な考え方である。

6 その他（次回会議の説明）

7 閉会