

令和3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:令和3年7月21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 評価の検証の進め方について
- 3 所管局に対するヒアリング

(1)戸畑障害者地域活動センター[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)

「経費の低減」に関して、光熱水費の予算・決算額の推移を見ると、令和2年以外は数%程度の削減にも関わらず、4と評価したのはどういった理由か。

(所管課)

令和2年度に電力契約を結ぶ会社を見直した。令和2年度はコロナによる利用者減で経費が減っている年なのでわかりにくいですが、見た目以上に低減効果が上がっている。

(構成員)

確かに、令和2年度に5%程度の削減効果がある。それまでの年と比べてガクンと経費が落ち、今後継続した効果が出るため、評価基準に照らして、4としたということか。

(所管課)

そういう理解で良い

(構成員)

「利用者の満足度」に関し、利用者アンケートのところで、職員の接遇に関する意見が出されているにも関わらず、評価は4となっているが、この評価をどのように考えているのか。

(所管課)

実態をセンター長に確認したところ、アンケート期間に、一部の感情的な意見が反映されたのではないかとのことだった。また、今では、職員と利用者間で良好な関係を築けているととのことだったので、そのような評価とした。

(構成員)

アンケートは、利用者の声にどのように対応するか、対応する仕組みや対応方法がきちんとあるか、ということがポイントだと思うが、そういう仕組みはあるのか。

(所管課)

意見要望が出たときは、職員間で情報共有するとともに、利用者の家族にも連絡し、意見をもらいながら、利用者との調整を取っている。

(構成員)

「施設の設置目的の達成」のところ、月平均工賃額が目標達成しているが、作業収入が未達なので、評価を3としたと思うが、そのあたりの評価を詳しく教えてほしい。

また、それらの目標値が、令和2年度が低く設定されているが、コロナの影響を加味し、目標値を見直したため、そうなっているのか。

(所管課)

作業収入等の向上を今から期待したいというところがあるため、トータルで考えて3が妥当と判断した。

令和2年度の目標値は、コロナを見越して下げた。

(構成員)

「施設の適正管理」が4と評価されているが、根拠の記載が不足しているので、もう少し詳しく書いた方がわかりやすい。

(所管課)

了解した。

(構成員)

「施設の設置目的の達成」のところ、就労移行支援を、希望者が減少しているので廃止した、と記載されているが、これは行政の判断で廃止したということか。

また、希望者が減っている原因がなにか。他の受け皿が増えたので、あまりやる必要がない、ということか。

(所管課)

一つ目の質問については、法人から、近くの法人本体で就労支援事業をやっており、そちらに集約したい、と相談があり、市も了承した。

二点目は、障害者の法定雇用率の問題で、一般企業が障害者をダイレクトに雇用するケース

が増えており、障害者も就労移行支援を経ることなく直接就職するケースが増えていると考えている。

(構成員)

先ほどのアンケートに関し、利用者の満足度というところで、アンケートの点数だけでなく、苦情に対する対応が十分にされたか、という評価項目もあるので、もう少し具体的に、丁寧に、どんな対応がされているか記載してほしい。

(所管課)

了解した。

(2)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)

療育センターのアンケートについて、軒並み95%以上と満足度が高いが、評価は4となっている。先ほどの説明で、一部のスタッフへの苦情を考慮して4にした、とあったので、そういった課題を記載した方が、4の理由としてわかりやすい。記載方法の検討をお願いしたい。

(所管課)

了解した。

(構成員)

利用者満足度のアンケート結果に、予約が取りにくい、電話が繋がらない、などの意見が散見されるにもかかわらず、評価は4になっている。具体的な意見が評価に反映されていないと感じるので、アンケートの内容を見直した方がいいのではないかと。

(構成員)

アンケートに関し、個別に出された様々な意見と、実際の評価に若干のずれがある気がする。アンケートをどういうタイミングでとるか、何人取るか、など検討してほしい。

(所管課)

了解した。

(構成員)

一点目は、経費の低減についてだが、水道光熱費は予算をかなり下回り達成している一方

で、消費電力は増えている。3という評価となっているが、事実関係を教えてほしい。

二点目は、設置目的のところだが、短期入所者の目標値が、平成30年に比べて、令和1年
が2倍、令和2年が3倍になっており、目標設定に無理があったのではないか。設定した拝見
を教えてください。

(所管課)

一点目については、確認して、回答させていただく。

二点目については、療育センターは、平成30年11月に移転、新設オープンしたので、それを
踏まえて目標設定した。令和1年は抑え目、2年はマックスの値になっている。

(構成員)

了解した。

(構成員)

事業費の内訳をみると、本部繰入金で何とか収入を確保している。うまく運営が行われてい
るのか。

(所管課)

指摘のとおり、収支にアンバランスな部分がある。現在、療育センター、指定管理者である福
祉事団、北九州市の三者で、まさに収支改善へ向け、いろいろな努力をしている。

本部からの補填がないような形で、進めていけるようにしていきたい。

(構成員)

次期選定の際は、収支のアンバランスが見直され、安定的な経営ができるよう、準備を進め
るている、ということでしょうか。

(所管課)

そういう認識で良い

(構成員)

了解した。

(3)障害者スポーツセンター[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)

トレーニング室のチケット販売が、コロナ前から低迷しているが、理由は何か。
また、それを含めた「設置目的の達成状況」の評価を4としているが、一方で「収入の増加」についての評価は2としている。どのように整理しているのか。

(所管課)

まず、「設置目的の達成」に対する評価をどのように整理しているかについてだが、当施設は、一般利用のみを有料としているため、その部分が収入のすべて。この一般向けのチケット販売は減少しているので、良くない、という評価。

一方で、当施設の設置目的は、障害者スポーツの振興。この設置目的に対しては、良いという評価。これらをまとめると、4という評価になった。

また、チケット販売の低迷の理由については、令和元年度から利用料金を一部値上げしたため、平成30年度に駆け込み需要があり、その反動で、令和元年度が減った。

(構成員)

了解した。それなら、「設置目的の達成状況」の評価項目に、チケット販売の枚数を入れる必要はないのではないか。むしろ、「収入の増加」に移すべき。

(構成員)

施設の設置目的を見ると、障害者の体力増強と、その他市民の心身の健全な発達、という二つの側面があり、施設としては、両方やることになっている。

先程の構成員の意見にあった、チケット販売を「収入の増加」の欄に持っていくのは異論ないが、施設の設置目的や指定管理者に何を求め、何を評価するのか、といった部分が少し混乱している印象を受けた。所管課としては、どう考えているか。

(所管課)

障害者の方に重きを置いて評価している。悩ましいところだが、両立できる方向で、がんばっていきたい。

(構成員)

収入目標が高すぎるのであれば、目標の見直しを検討してもいいのではないか。

(所管課)

検討する。

(構成員)

一点目は、「利用者の満足度」に4をつけているが、利用者アンケートの結果において、「接遇」の項目は、4をつける目安である85%に達しているが、それ以外の「設備」「プログラム内容」は達していない。全体で4をつけた理由を聞かせてほしい。

二点目は、評価シートの書き方だが、ボランティアの会について、地域や関係団体等との連携が図れたという記述が複数個所出てくる。どの評価項目で評価しているのか。

三点目は、「施設の運営管理」で、適切な人員配置を行うとの記載で、4と評価しているが、「平等利用、安全対策、危機管理体制」のところでは、プール事故があり、対策として人員体制の強化につとめた、との記載があり、矛盾している。どう評価しているのか。

(所管課)

一点目については、確かに、85%に達していないが、他の項目が前年度より増加しているので一定の評価をした。

二点目については、この取組みが、どちらの評価項目にも該当すると考えている。

三点目の人員配置については、事故が起こったということで、問題があるとの認識はあるが、事故の時は、たまたま人員体制が急に薄くなったという面もあると認識している。

一定の評価はしているが、事故はおこってしまったので、体制をあらためて検討したい。

(構成員)

一点目だが、2項目が85%に達していないのに4というのは違和感がある。何か定性的に、特徴的に頑張っているところがあれば、それをもう少し記述してもらうか、そういうものがないければ点数を見直すか、どちらかだと思う。

二点目については、単にボランティアを活用しています、という程度なら、「施設の管理運営」で記載、評価する、それ以上に、大会を誘致できる、利用者が増える、というところまで影響があるなら、「施設の設置目的の達成」で記載、評価するというふうに検討してはどうか。

(所管課)

了解した。

(構成員)

三点目については、事故がおきた原因にもよるが、事故がおきたのに、評価が3でいいのか、という見方もある。一方で、プールなので事故が起きる可能性はあるので、それを見越した対策をたてていたのであれば評価してよいのでは、という見方もある。

(所管課)

プールで事故が全くないというのはなかなか難しい。今回の事故については、迅速に対応し、人工呼吸で蘇生させるなど、いち早く救急対応できたことは評価して、3とした。

(構成員)

では、今後改善に努める、という言いぶりよりは、事故がおきた場合の体制はきちんとしている、という点を記載すべきではないか。

(所管課)

了解した。

(構成員)

アンケートの年齢を見ると、高齢者の利用が多い。先程の設置目的の議論の繰り返しになるが、この施設は障害者向けの施設なのか、それとも一般利用、特に高齢者の体力増進も目指すのか。そのへんが設置目的のターゲットと評価の視点が少しずれて、混乱しているような印象を受けた。所管課で、このへんの再定義をしてもらいたい。

指定管理者に対しては、せっかく手をあげてきたのだから、頑張ったところはきちんと評価してあげたい。もし頑張りが足りないなら改善を促す。そのへんがずれていると、なかなかどっちの方向を向いて頑張ったらいいかわからなくなる。

施設の性格上、難しいところがあるとは思いますが、是非、工夫してもらいたい。

(所管課)

了解した。

4 意見交換(第3回目・とりまとめ)

(障害者スポーツセンター)

(構成員)

「平等利用、安全対策、危機管理体制」のところで、事故の扱いについて。先程、所管課から、事故が起きたところには不備があったかもしれないが、その後、きちんと対応したので、評価点を3にしている、という説明があったが、何か意見はあるか。

(構成員)

事故がおきたから、評価点は2や1、ということではないと思う。事後対応がきちんとできたということもあるので、評点はこれでよい。

(事務局)

補足だが、事故当時は、指定管理制度だけでなく、事務ミス防止の観点からも検証した。その際も、適切に対応できていた、といった評価がなされていた。所管課には、先程、意見をいただ

いたとおり、表現方法を含め、評価の理由がしっかりとわかるように加筆するよう伝える。

(構成員)

了解した。

5 その他(次回会議の説明)

6 閉会