

**平成27年度千葉市市民局指定管理者選定評価委員会
第1回若葉区役所部会議事録**

1 日時：平成27年6月12日（金）午後2時～午後4時15分

2 場所：千葉市若葉区都賀コミュニティセンター2階会議室

3 出席者：

(1) 委員

稲垣 總一郎委員（部会長）、織戸 正道委員（副部会長）、秋元 稔委員、
淡路 睦委員、田部井 正次郎委員

(2) 事務局

鎗田睦区長、三浦地域づくり支援室長、近藤主査、高柳主任主事、平川主任主事

4 議題：

(1) 部会長及び副部会長の選出について

(2) 平成26年度に指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価及び総合評価について
ア 千葉市若葉区都賀コミュニティセンターについて

(3) 今後の予定について

(4) その他

5 議事概要：

(1) 部会長及び副部会長の選出について

委員の互選により、稲垣委員を部会長に、織戸委員を副部会長に選出した。

(2) 平成26年度に指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価及び総合評価について
ア 千葉市若葉区都賀コミュニティセンターについて

まず、平成26年度の「指定管理者評価シート」について事務局から説明の後、意見交換を経て、部会としての意見を取りまとめ、決定した。

次に、過年度の評価結果等を踏まえ作成した「指定管理者総合評価シート」について事務局から説明の後、意見交換を経て、事務局案を承認するとともに、次期指定管理者の選定に向けた意見を、部会として取りまとめ、決定した。

(3) 今後の予定について

議事録の公開について、事務局から説明した。

(4) その他

委員からの質問等を受け付けた。

6 会議経過：

○事務局職員 定刻となりましたので、ただいまより平成27年度千葉市市民局指定管理者選定評価委員会第1回若葉区役所部会を開会いたします。

私は本日の司会を務めさせていただきます、地域振興課地域づくり支援室の近藤と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

本日の会議でございますが、市の情報公開条例第25条に基づき公開されております。ただし、一部非公開の部分はございますので、あらかじめご承知おきください。

なお、現在は傍聴人の方はいらしておりません。

本日は地球温暖化防止の取り組みの一環として、職員は軽装とさせていただきますので、ご了承ください。

それでは、委員の皆様のご紹介をさせていただきます。

若松中学校区町内自治会連絡協議会会長でいらっしゃいます秋元委員でございます。

○秋元委員 秋元です。よろしくお願いいたします。

○事務局職員 次に、ちばぎん総合研究所の主任研究員でいらっしゃいます淡路委員でございます。

○淡路委員 よろしく申し上げます。

○事務局職員 次に、弁護士でいらっしゃいます稲垣委員でございます。

○稲垣委員 よろしく申し上げます。

○事務局職員 次に、公認会計士でいらっしゃいます織戸委員でございます。

○織戸委員 織戸です。よろしくお願いいたします。

○事務局職員 最後になりますが、城西国際大学観光学部講師でいらっしゃいます田部井委員でございます。

○田部井委員 田部井です。よろしくお願いいたします。

○事務局職員 以上、5名の皆様でございます。

続きまして、事務局の職員をご紹介いたします。

若葉区長の鎗田でございます。

○鎗田区長 鎗田です。よろしくお願いいたします。

○事務局職員 続いて、千葉市若葉区都賀コミュニティセンターを所管します若葉区地域振興課職員です。

地域づくり支援室室長の三浦でございます。

○三浦地域づくり支援室長 三浦でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局職員 同じく、地域づくり支援室主任主事の高柳でございます。

○事務局職員 高柳です。よろしくお願いいたします。

○事務局職員 同じく、地域づくり支援室主任主事の平川でございます。

○事務局職員 平川です。よろしくお願いいたします。

○事務局職員 それでは、開会にあたりまして、若葉区長よりご挨拶を申し上げます。

○鎗田区長 改めまして、皆さん、こんにちは。本日は指定管理者選定評価委員会の若

葉区役所部会ということで、お忙しい中、またお天気の悪い中、お集まりいただきまして、本当にありがとうございます。そして、皆様方には日ごろより市政のいろいろな場面でご支援・ご協力をいただいておりますこと、また今回は部会の委員さんということで、快くご快諾いただきましたことを、重ねて御礼を申しあげたいと思います。ありがとうございます。

さて、この部会でございますけれども、改めて申し上げますと「千葉市・公の施設に係る指定管理者の選定等に関する条例」というものがございます。それに基づいて設置され開催されるというものでございますが、この部会では、今ここにある、使っている施設であります都賀コミュニティセンターの指定管理者の管理運営の評価をしていただくこととともに、また新たな指定管理者というものを選定いただくことをお願いするものでございます。

そして、本日、この開催の部会でございますけれども、新たなメンバーによる部会ということで、まずは部会長、副部会長の選任をお願いいたしまして、その後に、26年度の指定管理者の管理運営に対する年度評価をお願いします。

あわせて、今年度が指定期間の最終年度、5年目ということになります。そういうことから昨年までの4年間における総合評価というものをお願いすることになると思います。

この部会の所管であります、この都賀コミュニティセンターについて申し上げますと、先ほど施設内をご覧いただいたかと思いますが、本当にもう老朽化しておりますけれども、この施設というのは、若葉区における地域コミュニティとか、仲間づくり、そういうものの最も重要な施設の一つでございます。この他に若葉区内にはもう1カ所、千城台コミュニティセンターというものがああります。ですから、若葉区の西の方が都賀コミュニティセンター、東の方を千城台コミュニティセンター、そういう大まかな区分けで利用されているかと思ひます。

そういうことで、このコミュニティセンターにつきましては、地域づくりの上で非常に大事な施設だということで、より一層の良質なサービスの提供とか、今後における継続性、そういうものが本当に非常に大事ではないかと私は思っております。

当然、若葉区といたしましても、指定管理者ともども、このさらなる管理・運営の向上、サービスの向上、そういうものに努めていきたいと思ひますので、ぜひ、よろしくご理解、ご支援をよろしくお願ひしたいと思ひます。

最後になりますけれども、今後、都賀コミュニティセンターの管理・運営がより一層、適正・適切になるようになりますよう、また充実したものになりますよう、委員の皆様方におかれましては、今後2年間の任期でございますが、その間、数回会議を開催させていただいて、いろいろお骨折りいただくかと思ひますが、豊富なご経験、また、ご見識を十分発揮していただきまして、活発なご審議をお願いしたいと思ひます。

簡単ではございますけれども挨拶とさせていただきます。本日は、よろしくお願ひいたします。

○事務局職員　　ありがとうございました。

それでは、議事に入ります前に資料の確認をさせていただきます。まず、机前にございます諮問書の写し、席次表を置かせていただいております。

次に、ファイルの方を見ていただいでよろしいでしょうか。

最初に、「千葉市市民局指定管理者選定評価委員会第1回若葉区役所部会次第」が入っております。

続きまして、資料1が、「千葉市市民局指定管理者選定評価委員会第1回若葉区役所部会進行表」になります。資料2は、「若葉区役所部会委員名簿」になります。続きまして、資料3になりますが、こちらは「若葉区役所部会で審議する公の施設一覧」になっております。続きまして、資料4-1から資料4-4につきまして、こちらは千葉市若葉区都賀コミュニティセンターの平成26年度評価になりまして、資料4-1が指定管理者評価シートになります。そして、資料4-2、こちらが事業実施計画書、資料4-3、こちらが事業実施報告書、資料4-4が計算書類等でございます。

続きまして、資料5-1、こちらが指定管理者総合評価資料、次の資料5-2が、指定管理者総合評価シート（案）でございます。

続きまして、参考資料という形になりますが、参考資料1が、「千葉市若葉区都賀コミュニティセンター」の平成23年度から25年度までの指定管理者評価シートになります。続いて、参考資料2、「千葉市公の施設に係る指定管理者の選定等に関する条例」になります。続きまして、参考資料3が、「千葉市市民局指定管理者選定評価委員会の会議の公開及び議事録の作成等について」でございます。次に、参考資料4、こちらが「部会の設置について」でございます。

以上をお配りしておりますが、不足はございませんでしたでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは続きまして、会議の成立についてご報告いたします。

本日は、全委員の出席となっておりますので、千葉市公の施設に係る指定管理者の選定等に関する条例第11条第7項において準用します第10条第2号に基づき、会議は成立しております。

それでは、これより議事に入らせていただきます。

なお、部会長が決定するまでの間、若葉区長が仮議長を務めさせていただきたいと存じますが、よろしいでしょうか。

（異議なし）

○事務局職員　それでは、若葉区長、議事の進行をお願いいたします。

○鎗田区長　それでは、私の方で仮議長ということで会議の方を進行させていただきたいと思います。

それでは、まず議題1ですが、「部会長及び副部会長の選出について」でございます。

部会長の役割といたしましては、本部会の議長を務めさせていただくほか、部会の招集、議事録の承認など、部会を代表していただくこととなります。

副部会長につきましては、部会長を補佐し、部会長に事故あるとき、その職務を代理していただきます。

まず、部会長の選出を行いたいと思いますが、千葉市公の施設に係る指定管理者の選定

等に関する条例の第11条第4項に基づきまして、互選により選出したいと思います。どなたか、立候補とか、または推薦される方はいらっしゃいますでしょうか。

秋元委員どうぞ。

○秋元委員 幅広い見識をお持ちの弁護士の稲垣委員に部会長をやっていただきたいと思ひまして、推薦をいたします。

○鎗田区長 わかりました。ただいま稲垣委員を部会長にとご推薦いただきましたけれども、いかがでございましょうか。よろしいでしょうか。

(異議なし)

○鎗田区長 わかりました。そういうことで、それでは、稲垣委員に部会長をお願いしたいと思います。よろしくお願ひします。

続きまして、副部会長の選出でございますが、こちらは先ほど申し上げました互選により選出をすとされております。また同じように、どなたか、立候補、またはご推薦ありますでしょうか。

田部井委員どうぞ。

○田部井委員 公認会計士の織戸委員にお願いしたいと思ひます。

○織戸委員 はい、承知をいたしました。

○淡路委員 よろしくお願ひします。

○鎗田区長 今、田部井委員が織戸委員を副部会長にということですが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○鎗田区長 副部会長は織戸委員ということで、決定したいと思ひます。よろしくお願ひします。

それでは、部会長、副部会長さんが選出されましたので、これより議事進行は稲垣部会長ということをお願いしたいと思ひます。

私の任はこれで終わらせていただきます。

それで、本当に恐縮ですけれども、ここで私は退席させていただきますので、ご審議をお願いできればと思ひます。本当に来た早々申しわけございませぬが、よろしくお願ひいたします。

○稲垣部会長 それでは、次第及び進行表に従って議事を進行してまいります。

一言、簡単にご挨拶申し上げます。

この部会は初めてですが、ご推挙をいただきまして、一生懸命務めさせていただきたいと思ひますので、皆様も、ご協力をよろしくお願ひします。

では、進行表に従って進行させていただきます。よろしくお願ひいたします。

議題2の「平成26年度に指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価及び総合評価について」に入らせていただきます。

まず、年度評価及び総合評価の概要について、事務局からご説明をお願いします。

○事務局職員　それではまず、指定管理者選定評価委員会による、指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価の概要についてご説明いたします。

まず、評価の目的でございますが、指定期間中の各年度終了後に履行状況の確認を行い、また、選定評価委員会へ報告をすることによって、委員の皆様からのご意見をいただく機会を設け、次年度以降の管理運営をより適正に行うため実施するものでございます。

次に、評価の方法でございますが、まず、市が現地視察・ヒアリング等を通じて行ったモニタリングの結果、指定管理者による自己評価、指定管理者からの報告書等を踏まえ、「指定管理者評価シート」、いわゆる年度評価シートを作成いたします。

ここで、資料4-1の1ページをごらんいただけますでしょうか。こちらの概要にあります内容で報告させていただきます。評価シートの内容についてご説明いたします。

評価シートは大きく六つの項目で構成されております。

まず1番目は、基本情報となっております。2番目に、主な実施事業や利用状況などの管理運営の実績になります。

続きまして、3ページになりますが、こちらの3番目に、指定管理者が行ったアンケート調査の結果など、利用者ニーズ・満足度等の把握になります。

続きまして、4ページをお開きください。4番目としまして、指定管理者による自己評価。5番目ですが、こちらは市が履行状況を確認し、評価を行う市による評価になります。

最後に6ページですが、こちらに6番目として、委員会から答申していただいた意見を掲載いたします「市民局指定管理者選定評価委員会の意見」ということになっております。

さらに、委員の皆様方のご意見をいただくにあたって、ポイントとなります「5 市による評価」について、詳しくご説明いたします。少し戻っていただいて、4ページから5ページまでの内容になります。

履行状況の確認についてですが、こちらには募集要項、管理運営の基準、基本協定書、提案書(事業計画書)について、定められている仕様のうち、市による定期的な確認が必要な項目を記載しております。

市によるモニタリング等により、これらの項目の履行状況を確認し、その結果を伝えていただいているものになります。

この内容としましては、6ページですけど、米印の2ですが、「仕様、提案を上回る実績・成果があった」場合は3点、「仕様、提案どおりの実績・成果があった」場合には2点、「仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった」場合は1点を記載し、3段階で評価しております。

その結果を踏まえまして、市による評価では、その上の米印1にありますとおり、「仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた」場合はSを、「概ね仕様、事業計画どおりの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた」場合はAを、「仕様、事業計画どおりの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった」場合はBとし、3段階で評価をしております。

以上により、市で作成をした指定管理者評価シートと、指定管理者から提出された事業報告書、決算書等などの資料をもとに、選定評価委員会より、当該指定管理者による施設管理運営のサービス水準向上・業務効率化の方策、改善を要する点や、指定管理者の倒産、撤退等のリスクを把握するため、当該指定管理者の財務状況などに対するご意見をいただ

くものでございます。

最終的には、そのご意見等の中から部会としての意見を取りまとめていただき、それを部会長より選定評価委員会会長にご報告いただいた後、委員会会長より、市に対し答申をしていただきます。

なお、答申でいただきましたご意見は、先ほどご説明したとおり、評価シートの6ページの「6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見」の欄に記載いたします。

また、評価の取り扱いでございますが、選定評価委員会のご意見を記載した年度評価シートを市ホームページ上で公開するとともに、指定管理者による管理運営の改善・効率化に向けた取り組みを促進するため、評価結果を当該指定管理者に通知いたします。

次に、指定管理者の総合評価でございます。指定管理者の行った施設の管理に係る総合評価の概要についてご説明いたします。

まず、総合評価とは、各年において実施しました年度評価を踏まえ、指定期間の最終年度において指定管理者選定評価委員会にて行うものであり、現指定管理者の管理業務の総括のため、評価を行うものでございます。

次に、評価の進め方でございますが、まず、資料5-1、過年度の評価結果等を踏まえ作成しました指定管理者総合評価シート(案)になりますが、これを施設所管課よりご説明させていただき、委員の皆様には、この総合評価について、評価の妥当性をご審議いただくとともに、サービス水準の向上、あるいは業務の効率化などの観点から、次期指定管理者の選定に向けてのご意見をいただきたいと考えております。

以上でございます。

○稲垣部会長 ありがとうございます。ただいま事務局からご説明いただきましたけれども、ご説明について何かご意見とか質問はありますか。

○織戸委員 質問よろしいですか。

○稲垣部会長 どうぞ。

○織戸委員 資料4-1の3ページ目、アンケートの調査ですね。これの中ほど(8)予約方法、これを見ますと、「不満足」7.7%、次の行に「非常に不満足」が2.6%、予約方法に不満足な方が多いようです。

先ほど体育館を見せていただいたときのお話では、体育館については事前予約ができず、朝早くから十何名の方は並んでいるということですが、まず、体育館は今後も個人利用の予約はできないのですか。

○三浦地域づくり支援室長 そうです。

○織戸委員 理由は何でしょう。

○三浦地域づくり支援室長 曜日ごとに、それぞれ何が利用するというのが決まっているのですね。スポーツはこの曜日のこの時間からということで、もう、おおむね決まっています、その時間に合わせて皆さん来ていただいているというようなやり方を長い間やってきまして、そのような関係もあるのかと思います。

○事務局職員 予約システムが、一つに対して1人という形になっており、卓球など、例えば卓球台が何組かあった場合に対応が出来ていないということなので、基本的にシステムで予約できないというお話を聞いております。

○織戸委員 システムに乗りにくいからということですよ。

○事務局職員 そうです。

○稲垣部会長 工夫の余地はあるのでしょうか。今のはなしですと、システムを組むのが難しいという程度のお話ですかね。

ただ、評価の中身は次の議論でやります。今はそういう流れでやりますという説明です。

○織戸委員 了解いたしました。

○稲垣部会長 では、今の流れの説明に対して、何かありますか。

(なし)

○稲垣部会長 では、施設の評価について移りたいと思います。

まず、千葉市若葉区都賀コミュニティセンターの年度評価を行いますので、その説明をお願いします。

○三浦地域づくり支援室長 では、資料4-1をお開きください。平成26年度の指定管理者の評価シートについてご説明をいたします。

では、まず1ページについてご説明いたします。

まず、基本情報です。指定管理者はアクティオ株式会社。指定期間は平成23年4月1日から平成28年3月31日までの5年間となっております。

このアクティオ株式会社は、都賀コミュニティセンターで平成18年から継続的に指定管理を行っている事業者でございます。

次に、2の管理運営の実績でございます。

まず、(1)の主な実施事業の中の右側でございますが、①の指定管理事業につきましてはご覧のとおりでございますが、3番目のコミュニティまつりですが、こちらは9月27日から28日に開催されまして、26年度は「世代間交流」をテーマに実施をいたしました。多くの近隣住民の方にもお越しいただきまして、4,600名を超える来場者があったということで大変盛況でございました。

続いて、②の自主事業ですが、こちらの実施内容につきましては、ご覧のとおりでございます。当初、こちらの自主事業につきましては、20事業を40回という開催を予定しておりました。3月に「昔懐かしい紙芝居」というのをやる予定だったのですが、こちらは参加者が集まらなかったということで中止となったため、記載しておりますのは19事業で39回ということで、1回事業が計画よりも減ったということになっております。

この自主事業の中では、一番上の「あそび歌と絵本の会」は、わらべ歌、紙芝居、絵本の読み聞かせなどを行いまして、毎回好評でございます。26年度は10回開催されております。

上から4つ目の「木育おもちゃの広場」も、こちら20代、30代のお母さんのコミュニケーションの場ということで好評を得ています。

続きまして、(2)の利用状況ですが、平成26年度の利用者数は11万4,235人で、前年度比103.2%ということで、3,554人前年で増えております。

稼働率につきましては40.2%で、前年度よりも1.8%の増加になりました。

続きまして、2ページをご覧ください。(3)収支の状況についてです。

まず、一番上、収入実績についてですが、指定管理委託料が、計画額、決算額とも5,

457万6,000円で同額となりました。

利用料金につきましては、計画額891万2,000円に対して、決算額は878万7,000円で、計画比、98.6%になりました。

また、自主事業につきましては、計画額26万3,000円に対して、決算額は14万5,000円となりました。

次に、支出実績についてですが、人件費の計画額は2,193万円に対し、決算額が2,224万3,000円で計画比101.4%、31万3,000円の増加額になりました。事務費は、計画額が1,601万8,000円に対して、決算額が、1,597万6,000円。管理費につきましては、計画額2,567万9,000円に対して、決算額2,509万円で、いずれも計画額を下回りました。

自主事業につきましては、計画額46万4,000円に対し、決算額30万8,000円で、計画比が66.4%でございました。

こちら計画費に対して自主事業の決算額が低い理由としましては、当初、前年度、非常に好評だった自主事業について、定員枠を増して計画をしたということですが、結果として、参加者があまり集まらなかったということで、計画費を下回る自主事業の結果となってしまいました。

その結果、収支としましては、収入の決算額が6,364万6,000円に対し、支出の決算額が6,361万7,000円となり、2万9,000円のプラスとなりました。

次に、(4)指定管理者が行った処分の件数ですが、これは施設の貸出における許可で、使用を許可したものが8,159件ということになりました。施設を使用させなかったものはございませんでした。

次に、(5)市への不服申立てですが、申し立てはございませんでした。

次に、(6)情報公開の状況についてですが、こちらは指定管理者の応募時の提案書に対する文書開示の請求が1件ございました。

続きまして、3ページをご覧ください。

次に、3番目の利用者ニーズ・満足度等の把握についてでございます。

まず、(1)の指定管理者が行ったアンケート結果の①アンケート調査の実施内容についてですが、調査は昨年の7月と今年1月の2回実施しております。

次に、調査の結果についてです。これは②のとおりでございますが、満足度調査の中では、まず、7月と1月の2回実施したものの中で、両方で質問した項目について「共通」ということで、1から9にまとめてございます。

共通の項目の(7)清掃の状況、また、1回目の7月の調査の質問項目(1)の受付等の対応や、(2)の施設設備、また、7月に実施した2回目の質問項目のスタッフの態度から(4)番目、説明のわかりやすさまでの項目、こちらの満足度は「普通」以上の満足度が9割を超えるということで、高い評価を得ております。

一方、先ほど織戸委員からもお話がありましたけれども、共通項目の1番では、予約方法では「不満足」、「非常に不満足」と回答された方が1割、10.3%ということになっております。

また、先ほども申しあげましたけれども、1回目の(2)の施設設備では、「満足」という回答をされた方が非常に多いのですが、「不満足」、「非常に不満足」と答えられた方も

7%いらっしゃるという状況でございます。

また、2回目の質問の(5)の受付の待ち時間についても「不満足」という方が4.3%という状況で、比較的「不満足」という回答をされた方の中では、高い結果となっております。

次に、③のアンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応ですが、スタッフの態度・言葉遣い。説明のわかりやすさ、また、施設の清掃については良い評価をいただいておりますが、25年度から導入した予約システムについて、「便利になってよい」という意見がある一方で、特に高齢者の方からは、「できない、難しい」というご意見もございまして、施設の職員が予約申し込みの手続について、丁寧に説明するなどの対応を行っているところでございます。

次に、(2)市に寄せられた意見、苦情ですが、市長への手紙が1件ございました。その内容ですが、施設利用の抽せんについて、25年度から公共施設予約システムが開始されたことにより、オンライン端末で、全てのサークル団体が市内のどこの施設でも予約が出来るようになったという誤解をされた方からのご意見がございました。

このシステムにつきましては、利用したい施設に対して、それぞれ施設利用登録の申請を行い、利用者として承認されたサークルのみが抽せんに参加出来ることになるため、その施設に関係のないサークル等が抽せんに入ることはありません。したがって、都賀コミュニティセンターの抽せんは、都賀コミュニティセンターを利用登録したサークル等だけが対象となるという内容のことを文書で回答をしています。

続きまして、4ページをご覧ください。

4番目の指定管理者による自己評価についてでございます。こちらについてはご覧のとおりでございますが、1では、サークル活動の支援及び地域活動拠点として、運営管理及び業務推進を適正に実施したとしております。

また、3ですけれども、こちらは施設の維持管理において有資格者を常駐させ、機器が不調なときでも迅速な応急対応を実施し、ローコストオペレーションと設備の維持管理を確実に行ったと評価しております。

また、4の自主事業については、年間事業をさまざまな年代を対象とした五つのテーマで実施して好評を得たという評価、また、乳幼児対象事業の「あそび歌と絵本」では、母親と乳幼児で毎回好評で、乳幼児室が笑顔と笑い声でにぎわい好評を得たとしております。

また、コミュニティまつりでは、複合施設の都賀いきいきセンターと連携した共同企画で、骨密度の測定などを実施したとの自己評価しております。

次に、5の市による評価ですが、評価は3段階評価の真ん中であり、「A」といたしました。

理由としましては、記載のとおりでございますが、下から2番目にございますように、自主事業については、多世代を対象とした事業を展開したということや、その他の管理運営についても事業計画どおりに行われていること、満足度調査の結果から、利用者から清掃状況やスタッフ対応についても良好と評価されているということを踏まえ、真ん中の「A」ということで評価したところでございます。

続きまして、「履行状況の確認」につきましてですが、こちらについては各項目3点満点で採点してございまして、結果は、おおむね仕様、事業計画どおりの実績、成果が見込まれ

ていること、管理運営が良好に行われていることということで、全ての項目、75項目ございますけれども、この項目において、おおむね事業計画どおりに実施されているということの評価しまして「2点」といたしました。

したがって、6ページになりますけれども、こちらの中段にあります合計点は150点、全ての項目の評価は平均で、「2点」となりました。

指定管理者評価シートの説明については、以上でございます。

○稲垣部会長 ありがとうございます。

ただいま、ご説明をいただきました年度評価ですが、今の内容に入る前に、リスク管理をやってもらうということで、計算書類関係の意見交換をし、それから、指定管理業務の意見交換という流れになります。

これから計算書類等をもとにして、指定管理者の財務状況等に対する意見交換を行うこととなりますが、一部の資料は一般には公開されていない法人等情報を含んでおり、千葉県情報公開条例第7条第3号に該当する不開示情報となりますので、同条例第25条ただし書きの規定によって、ここからの会議は非公開といたします。

なお、その後に行います指定管理者の施設管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、また改善を要する点等に関する意見交換については、再び公開といたします。

傍聴人はいらっしゃらないですね。

では、公認会計士である織戸委員から、指定管理者の財務状況等に関して、計算書類をもとにご意見をいただきたいと思います。

(※財務状況等に関する意見交換の経過については、千葉県情報公開条例第7条第3号に該当する情報(法人等情報)が含まれているため、表示していません。)

○稲垣部会長 結論としては、財務状況については出された書類に基づいた限度では、撤退・倒産等のリスクはないという、そういう意見ですね。

これを本部会の意見とすることでよろしいでしょうか。

(異議なし)

○稲垣部会長 それでは、次に行う指定管理者の施設管理運営サービス水準向上、業務効率化の方策、また改善を要する点等に関する意見交換について、ここからは公開してもよろしいですね。

それでは、今の改善を要する点等について、指定管理者評価シートをもとに、委員の皆様からご意見を伺いたいと思います。何かご意見はございますか。よろしく申し上げます。

○織戸委員 予約方法については、そういう受けづらいという先ほどのご説明は分かったのですが、それは4-1の資料の4ページから5ページにかけて、75項目のチェック項目がありますが、どこで判断するのでしょうか。サービスの向上ですか。ここを見ても特に予約云々というのはいないですね。

アンケートでせっかく予約に問題がある。と言っているのに、市による評価ではそれをチェック出来ていないのですかという質問です。

○三浦地域づくり支援室長 この項目自体は毎年度変える評価項目ではなくて、23年からずっと同じ評価項目でやるということで定められている項目です。そういった意味で

は、予約方法についてという項目、そのものについては、最初の段階で入れていなかったのが、そのまま継続しているという状況です。

委員がおっしゃるように、予約方法そのものの評価というのは、ここの評価の中では含まれていないというのが現状です。

○事務局職員　このシステムが、平成25年度からパソコン上で出来るようになったので、その当時は考慮していなかったというのは事実でございます。

○秋元委員　前向きな解釈で言えば、評価シートはこうだけれども、サービス向上のために、こういうアンケートもとっているというふうにも言えますよね。

○稲垣部会長　この設定自体はどうなっているのだというのは、この制度が始まった最初の部会というか、協議会ですかね、そこで誰が決めているのかという議論がありました。市の何やらいろんなところの人たちが、何かいろんな、横断的に決めっていると、そんなお話でしたね。

そもそもそこで前もって点数とか決めていると、この、何とか会議とか、部会などでの議論が前もって縛られてしまうのではないかと、そういう議論が確かあったのですね。

ですから、今おっしゃっているように、これはもう、最初に決まっているものですから、この後、全体会とか親部会というのは、そのときにこういう点数を入れて欲しいと言うしかならないと思います。

それは、むしろ全体のときに議論をされたらよいかと思います。

そんなところでよろしいですか。

この話はそういうことにして、さっきの体育館の予約ができないという説明については、納得したということですか。

○織戸委員　いや、やはり受け付けができた方がいいですよ。

○秋元委員　学校の施設管理を例にとると、体育館などはかなり回転率が夜も含めてありますし、そこは工夫があると思います。体育館の使い方ですが、手前は埋まっていたが後ろは空いていました。

四つ、五つぐらいですか、種目がありますけど、曜日によって使える競技とか時間帯で決めたものを組み込んでいけば良いと思います。

○稲垣部会長　事情はあるとしても、もっと工夫、努力をして欲しいというくらいの意見はあってもよいのではないのでしょうか。ここの部会としては、こういう意見があったとしてもらってよいのでしょうか。そのとおりにしなくてはいけないわけではないのですが、そういう工夫をしてほしいというか。そういうことですよ。

○織戸委員　はい、そういうことです。

○稲垣部会長　他に何かご質問はありますか。

○秋元委員　すこし気になるのですが、建物はもう老朽化でしょう。かなり頑張っているけど手当はしているけれども、抜本的な問題ではないですね。例えば、ちょっとテコ入れをしたら何とかかなりまし、さっきの天井ではありませんが、応急処置して、使えるようになりましたと言っていました。指定管理者も頑張るところはあるのだけど、施設との関係をどういうふうと考えていったらいいのか疑問のところが多い。

○三浦地域づくり支援室長　建物自体がもう31年経過していますので、劣化度の調査に基づいて来年度以降も予算がつけば、手直ししていくというような計画はあるのですけ

ど、これを建て替えるというようなことはありません。

○秋元委員 建て替えまではいかななくても空調とか。特に体育館で活動したときに熱中症とかになってしまう。ちょっとくぼんでいるので、空気の流れも悪いでしょう。

○稲垣部会長 施設を受託していれば、その後に手をかけられるのですが。ちょっとした小修理という話があったのですが、市の方では計画するまで修理する見通しがないのですか。

○三浦地域づくり支援室長 そうですね。劣化度調査を行うということは、市として、このコミュニティセンターは基幹的なコミュニティ施設として、継続して使っていくという一つの意思の表示でもありますので、修繕というよりも、しっかり対応させていただきたいと思っています。

○田部井委員 もう一つよろしいですか。

○稲垣部会長 はい、どうぞ。

○田部井委員 自主事業がたくさんあり、それは結構だと思いますが、もう一つ、加曾利貝塚がありますよね。特別史跡にしようということで今、市が文化庁と折衝していて、その中で市長から、外部の人は関心があるが、地元の人に関心がないので困っているという話を聞きます。

何かこのような施設を使って、加曾利貝塚のPRをするような事業を入れてもらおうと非常によいと思っています。

地元の人が知らないというのは意外に多いです。施設なり、展示なり、あるいは事業の中でやって、地元の人にもうちょっと貝塚に来てもらって、PRをやるとか、そういうのを継続してやっていただくのと、あと、特別史跡になれば人が来るでしょうけれども、まず地元の人がそういった意識を持つことが大切だと思います。

○秋元委員 現状だとそうはなりませんよね。

○田部井委員 そのようななかで、行事など何かリンクさせられないかという提案ですが。

○秋元委員 かなり前は、子どもたちに土器をつくらせるとか、ありましたが、今は火事があった以降、やっていないようです。

例えばそういうイベントなど、夏休みに子どもたちが土器を作ったり、貝塚について書いて学んだり、いろんな企画があると思います。確かに、市長を始めとし、市の方からは、先ほどのようなことを言われます。実際、地域にはあまりそこまで話が来ていないのです。うちの地区連としては、今年の方針で掲げたのですが、具体的にはちょっと。

○稲垣部会長 私も、これを見て思うのですが、地域連携とか、自治会とか、そういう連携的なものが事業に少ないかなという印象を受けました。いろいろ努力されているのだけど、地域連携について、今の加曾利貝塚の話もその一環かなと思ったのですが、地域や自治会と何か、例えば、3.11の地震があった後なので、防災関係、地域で何かやるとか。そういう意味でも、あってもいいのではという印象を受けました。

○田部井委員 また、こちらも要望するなり、何かいろいろなところで検討すべきだと思います。

○三浦地域づくり支援室長 加曾利貝塚に関しては、特別史跡を目指しておりますので、コミュニティセンターで自主事業として取り上げてもらえればありがたいという思いはあ

ります。

また、我々としまして、コミュニティセンターを使って加曽利貝塚の土器の展示を行っております。

○田部井委員 地域活性化にもつなげる事業ですので。

○秋元委員 指導員というか、ガイドのボランティアの方も、いらっしゃるのですよね。そういう方の講演みたいなことも出来ると思います。

○淡路委員 指定管理者の期間の中で毎年事業報告書を出して、それがどうだったかとか、年度当初計画書を提出し、年度末に報告書も提出することになっていると思うのですが、その途中で役所の方から今ご提案があったような、ここの地域は加曽利貝塚があるから、そういったものと関連した事業をやってもらえないかとか、そういう働きかけはできないのでしょうかね。

○三浦地域づくり支援室長 それは出来ると思います。

○淡路委員 あくまでも出された計画書にのっとって、計画どおりにやっていくだけではなく、途中途中の状況に応じて、市役所の方からも働きかけをして、もっとより良い事業内容にするということは可能なのですね。

○三浦地域づくり支援室長 はい、可能だと思いますし、あと、実際、すこし違うのかもしれませんが、体育館の利用方法などについても、市に要望いただいたものを指定管理者に伝えて、利用形態とかやり方を変えてもらったりしますので、ここは柔軟に対応出来るように働きかけはしていきたいと思っております。

○稲垣部会長 あまり特定のもの「これ」ということを、市が全て指示したら自主性がなくなってしまうので、こちらから言えることは、「地域連携をよくやってほしい」という言い方ぐらいが良いのかなと思って聞いていました。市が指示したものだけをやるようになってしまっても困りますし、難しいところですね。

○三浦地域づくり支援室長 サークル活動のようなものを活用して何かできないか考えたいと思います。

○稲垣部会長 自主事業を見ると、余り地域的なものとの連携や、何かそういう傾向がちよっと弱い感じです。趣味程度の集まりが多くあるのですが、地域的なつながりが少ないかなという印象です。

他にありますか。

○淡路委員 評価の方でよろしいでしょうか。

○稲垣部会長 はい、どうぞ。

○淡路委員 今年の4-1の資料ですが、今年の履行状況の評価は全部「2」というようなことで、過去を振り返ると幾つか「3」がついたりもしているところもあるようですが、ほとんどが「2」ですね。この評価の結果を今後どう使おうかと思った際に、「2」という評価だとどうしようもないように思うのです。よかったのか悪かったのかよくわからない。恐らく、そこをカバーするのが市の評価の所見になるのではないかと思うのですが、こうでしたというところは書いてあるのですけれども、例えば、こういうことを期待するとか、さっき織戸委員がおっしゃったように、予約方法にやや不満が多いので、その対応が必要、対応をして欲しいとか、そういった所見が必要だと思います。もし全部「2」になってしまうのであれば、そういうことを書いた方が、より次の事業運営に事業者側も

生かせると思います。

「2」だけだと、いいのか悪いのか、何だかよくわからない。P D C Aサイクルとかと言いますが、回らないのです。ある程度メリハリのついた評価というのが、3段階しかありませんので難しく、これでいいようにも思います。一方では、他の委員会に出たりしますと、これはさっき事務局からご説明いただいたように、この評価方法が変わらないし、動かすこともできないので、どうしようもないということがあるようなので、それはもっと親の部会の方にもお願いするとしまして、少し清掃が評価されているということであれば、清掃のところでもいい評価をつけるとか、そういうようなメリハリが今後あってもいいのかなというふうに感じます。

○稲垣部会長　　そうですね。読んでみると、「2」ばかりだと、なかなか私たちも評価しにくいので、「3」とか「1」となると、そこをまず見るから、評価も分かれるのですね。

○淡路委員　　評価者の側も問題意識を持って評価しないと、こういう評価になってしまうと思います。

○田部井委員　　それに関連してですが、施設の稼働率というのがありましたね。これは先程の説明でも、室によりいろいろ低いところ高いところがあるけど、何が基準で、どんな目標や計画数値があってこういう比較なのか、これだと単純な比較だけですね。市の方から期待数値があるなど、何か、基準がないと、この率だけを言われても、いいのか悪いのか、コメントのしようがないですよ。比較する基準ですね。そういうのを決めないと、比較のしようがないと思いました。

○稲垣部会長　　稼働率も部屋ごとに出ているところもあるのですよね、ここは出ていないけども。部屋ごとに見ると、例えばさきほど私が言ったみたいに、料理実習室は今、割合人気がない、どこの施設も「調理」だけで来る人はあまりいない。それから、和室、さきほども出たように、お茶を習う人はほとんどいなく、そういうところは稼働率が低いのです。

だから、この稼働率が部屋別にでると話も立体的になるのですが、そこはしようがないとか。今はお茶飲みに来る人なんてほとんどいないというか、それでさっきも子どもの何かに使われているとか言っていましたね。結局、料理もそうだけど、料理を習いに来る人って若い人は、料理教室へ行くという、そういう時代ですよ。

そういう点でも、どこでも、そんなどうにもならないところがあるのですよね。こういう何とか室の稼働率はこれだけだとか、分かれた方が議論しやすいですね。内訳がないというのは訳がわからない。

○織戸委員　　それに関してちょっと細かい話でありますけども、4-1の稼働率、40.2%と書いてありますが、さっき見せていただいた例では、静養室と幼児室、この二つは特に事前の予約が不要で、誰でも勝手に入って使っていていい。この二つの部屋については稼働率の計算には含まれているのですか、いないのですか。

○三浦地域づくり支援室長　　無料の部屋については入っておりません。

○織戸委員　　入っていないのですか。何か使いづらい部屋を無料開放すると稼働率が上がるのですよね。

○淡路委員　　そうしたくなってしまうですね。

○三浦地域づくり支援室長　　例えば、幼児室などは、何人利用したという利用人数は把

握していますが、稼働率は把握していません。

○織戸委員 計算できないですものね。

○淡路委員 逆に、とても狭い部屋で利用料金が安い部屋の回転率を上げると、全体で見ると結構ガランとしていて、狭い部屋だけがたくさん使われているのに、数字を見ると稼働率が上がるということもあるかもしれませんね。

○稲垣部会長 本当に稼働率は難しいですね。

○田部井委員 それから、利用料金ですが、これは各ホールが何パーセントで幾らと積み上げて出ていると思うのですが、その辺りが一本になって出ているので、これを分けて個別に出して欲しいですね。

○淡路委員 どの部屋が一番、利用料金に寄与しているのかわかりますね。

○田部井委員 そうですね。ですから、できれば、主な施設だけでも、体育館とかホールの稼働率と収入を出して、それに対して比較するべきですよ。1本だと、小さい部屋の利用は100%だけど、大して成績に影響しないのでね。主要施設だけでもそのように分けてやった方が良いでしょう。

○淡路委員 そうです。そうすると、どこを目指すかということが出てきますね。幅広くいろんな部屋が使われる方がいいのか、それとも、収益の上がる部屋がたくさん使われればいいのか、利用料金さえ増えればいいのか。

○田部井委員 今のお話で体育館については、個人利用の予約ができない。というか、卓球はいつやるからという、それに合わせて来てください、そういった形をとっているんですね。そうするともう稼働率も何も無いのではという感じがします。

○稲垣部会長 やはりトータルして年間の来館者がどれくらいかが重要でしょうね。稼働率といたらごまかしになってしまう部分もあるから。結局トータルで、年間何人来ているのかということが、重要ですね。それは、ごまかしようがないわけですね。稼働率だけですと、どんどん回転して小さい部屋がいっぱいになってしまうとか、ずるいと言いますかね。

○淡路委員 今おっしゃった利用者数も、4-1の最初のページの下の方を見ますと、25年度より26年度の方が利用者数は増えているので、103.5%となっていますが、目標値より下回ったので達成率は98.6というのが、すごくわかりづらいなと思います。

○稲垣部会長 まあ、達成、自主事業はさっきの決算もありましたけど、要するに、予定より減ったために、逆に赤字が減るという問題もあるんですね。自主事業で計算しているから客が減ったらかえって支出が少なかったという。

○田部井委員 目標が余りにも、高過ぎたってことですね。

○稲垣部会長 これは実は、千城台コミュニティセンターが使えないで都賀へ来ているから多くなったというのはありますよね。特殊要因もあるのですよ、去年は。

○三浦地域づくり支援室長 そうですね。千城のコミュニティセンターが工事のため11月～3月まで閉館していましたので、その利用者の一部がこちらに流れてきたという可能性があります。

○淡路委員 この見方が前年度比より高いからいいと見た方がいいのか、目標値を下回ったからだめっていうのか、何かそこがよく分からないなと、どこを目指しているのかなという感じがします。

○稲垣部会長　　これ両方をやはり見るのですよね。そうしないと、選定段階で目標値が高くて立派だからって選定したら、あとで、結果はどうでもいい、半分ぐらい良くなったらい、という訳にはいかないというか。そういう点でやはり目標値を書いてもらわないと。いいことばかり書いてあったが、それで選定してみたら目標値よりずっと低かったというとおかしいでしょう、という問題がありますからね。

○三浦地域づくり支援室長　　やはり目指すところは目標値だと思っております。前年比の把握まで、どんな状況であったかという状況を把握していただくための数字というふう理解しております。

○秋元委員　　先ほど淡路委員が言われたこと、この4-2の3ページを見ると、稼働率だけでは分からないですね。例えば、8月は32.9%だけでも、料金収入が39万ありました。9月は41.4%だけどそれより低いし、料金収入が37万に下がっていたり、10月は40.6%で44万になりましたけど、11月は38.6%で稼働率が落ちていくのに、収入は上がってる。これはどの部屋でどういうふうに使ったかね。漫然と稼働率だけ見てもわからないですね。

○田部井委員　　基本的には、これは事業施設ではないですからね。あまりそこにこだわることはないと思うのですが、項目で出ている以上は、議論せざるを得ないですね。

○稲垣部会長　　では、大体こんなところでよろしいでしょうか。

○秋元委員　　私も初めてだけど、収支で2万円とかって、そんなものなのですかね。

○田部井委員　　単価が安いですからね。何百円というのもありますからね。

○稲垣部会長　　今の論点を事務局で、メモをとってまとめていただいたところ、このような内容になりました。

1つ目に、体育館の事前予約は出来てもいいのではないかと。評価項目に予約の項目はないのですかということですね。それから、2つ目に、自主事業に地域連携があってもいいのではないかと。例えば、加曽利貝塚というようなこととか。今、この具体的な名前を挙げていいかどうかは、挙げてしまうと何かそれを強制するような感じになってしまいますよね。これをやらなければいけないのかなという難しいところですね。

○淡路委員　　地域の特性を捉えた事業をみたいな。

○稲垣部会長　　題名としてはやはり地域連携とかですかね。加曽利貝塚まで書いてしまうと、やはり指定管理者はそれをやらなければいけないのかみたいになりますから。こういうところですかね。

3つ目に、メリハリのついた評価をし、改善すべき点を記載した方が良いのではないかと。それから、稼働率が全体での利用状況が見えづらいと。これもう、資料の作り方はこうして欲しいということになるのでしょうかね。

今のご意見はこの程度でよろしいですか。

○織戸委員　　それで、よろしいかと思えます。

○稲垣部会長　　つけ加えて欲しいというのがございませんか。よろしいですか。

(異議なし)

○稲垣部会長　　では、これを踏まえて本部会の意見とさせていただきます。

文言等については、後で文章が出来るときに、私の方と事務局の方にお任せいただきます

いと思います。

では、次に、総合評価について審議いただきます。事務局から説明をお願いいたします。

○三浦地域づくり支援室長 では、総合評価についてご説明をいたします。

資料5-1をお開きください。では、指定管理者総合評価資料についてご説明をいたします。

まず、1の基本情報と2の管理運営状況の(1)業務の概要については、ご覧のとおりとなっております。

次に、(2)利用状況ですが、こちらは指定期間当初の平成23年度からの推移について、表にまとめたものでございます。

まずは、①の利用者数につきましては、利用者数合計の(A)と、指定期間当初に設定した計画数(B)を比べていただきたいと思いますのですが、これを比べていただくと、平成23年度は計画数10万1,620人に対し、利用者の合計は11万5,727人となり、計画を上回っておりますが、24年度以降は、各年度とも利用者数においては計画数を下回り、利用者数は減少もしくは横ばいの状況となっております。

また、②稼働率についてですけれども、こちらは、23年度から25年度までは計画上の稼働率を下回っておりましたが、26年度は1.5%計画を上回っているという状況で、先ほどもちょっとお話が稼働率でございましたけれども、稼働率の全体の状況を見ますと、稼働率自体は前から少し上回っているような状況でございます。

続きまして、2ページをごらんください。

3の利用者意見への対応状況についてです。各年度とも、予約の方法・手続が不便というご意見が多く寄せられておまして、手続について利用者にわかりやすく丁寧な説明を行うよう全職員を指導しています。

またあわせて、トイレの清掃や、トイレが臭いといった臭いへのご意見も多くいただいておりますが、現状では予算の面からも、便器や配管の交換というのは直ちに対応することは難しいので、消臭剤を設置するなどの対策を実施しています。

続きまして、3ページをご覧ください。

4の収支の状況ですが、まず、(1)の過年度の収入・支出の状況ですが、まず指定管理委託料につきましては、26年度は消費税の増税分や、電気料金・ガス料金など値上げの影響により増額となっております。

利用料金につきましては、各年度とも計画額を下回っております。

続きまして、支出についてですが、まず、指定管理事業につきましては、23年度から25年度までは、支出実績が増加しておりました。しかしながら、26年度につきましては、前年比、あるいは計画比のいずれも減少しております。これは、光熱水費の増加や施設の維持管理費用をあらかじめ見込んで、一般管理費の削減を図ったということで、こちらは減少をしております。

最後の行の収支につきましては、平成23年度から26年度は収支の差額はプラスとなっておりますが、24年度と25年度はマイナスとなっております。過年度の合計で見ますと、実績額は収入のJのところでございますけれども、収入の総額は2億4,690万4,000円となっております。それに対しまして、支出の実績はGのところござい

ますが、2億5,368万3,000円ということで、全体の収支で見ますと、677万9,000円のマイナスという結果となっております。なお、このマイナスにつきましては、指定管理者が負担をしております。

次に、(2)の管理経費の縮減に係る取り組みですが、ムダ、ムリ、ムラの排除を図り、効率的な運営に努めたということで、施設の維持管理については、有資格者を常駐させて、メンテナンス費用の発生を極力抑える取り組みとして、ローコストオペレーションに努めています。

続きまして、資料5-2、指定管理者の総合評価シートの1ページをご覧ください。

基本情報につきましては、ご覧のとおりでございます。

次に、2の総合評価の(1)過年度の管理運営業務に対する評価ですが、まず1の市民の平等な利用の確保、施設の適切な管理その他市長が定める基準につきましては、各項目とも、概ね事業計画どおりの実施・成果が認められたというところで評価を「A」としてございます。

次に、2ページをご覧ください。

2の利用者へのサービス向上につきましても、利用者サービスの向上や創意工夫に努め、おおむね目標どおりの結果が得られたということで評価を「A」としております。

3の施設の効用の発揮、施設管理能力の項目につきましては、施設の管理及び緊急時の対応に関しましては、おおむね事業計画どおりに実施されておまして、維持管理業務につきましても、施設・設備の老朽化が進む中で、利用者の安全・安心の確保や適切な維持管理が行われていると評価を「A」としております。

また、4番目の管理経費の仕組みにつきましても、設備担当者を常駐させて費用を抑えるなどの管理費用の縮減に努めているということの評価を「A」としてしております。

最後、総合評価ですが、以上のような評価結果を踏まえまして、概ね事業計画どおりの実績・成果が認められたと判断しまして、「A」として評価をいたしました。

説明は以上でございます。

○稲垣部会長　ありがとうございました。

今のご説明について質問とか、ご意見とかありますか。

○淡路委員　質問よろしいでしょうか。今回は指定管理者制度を導入してこの施設を運営して、5年に一度の区切りの時期といえますか、一番評価しなくてはいけないところが、以前、市が直接運営していたときよりも、指定管理者による運営の方が、市民の皆さんにとってサービスが向上したかどうかというところではないかと思うのです。

それは利用されている方が一番よくおわかりだと思うので、なかなかこういう書面には出てこないのかもしれませんが、職員の方が感じている部分で、格段に良くなったのか、例えば、この施設の管理がとても丁寧に、きれいに清掃をしていらして、大切に使ってもらっているとか、市民の皆さんが利用しやすくなっているとか、そういうふうにお感じになる点がもしありましたら、教えていただきたいと思います。

○三浦地域づくり支援室長　先ほどお配りしましたが、「アクティブ・カード」みたいに、指定管理者の創意工夫で、利用者が一々面倒な手続をしなくて良くなったというところも、自主的に取り組んでいるところもありますので、利用者にとってはかなりプラスになって

いる面が多いのではないかと考えております。

特に、接遇も指定管理者の中できちんと研修を設けて実施をした上で、職員の配置をしていますので、少なくとも市の職員よりも良い対応をしているのではないかと考えております。

○淡路委員 利用者の方から、すごく良くなったねとか、そういう声が出たりはしていないのでしょうか。

○三浦地域づくり支援室長 格段に良くなったというのは、なかなかこちらには利用者から直接は届いておりません。

○淡路委員 他の施設の部会にも出席しているのですけれども、すごく良くなったというふうにおっしゃる施設があって、そういうふう実感する施設もあるし、こういうふうに余り実感がないところもあるのだなと思ったのです。

○三浦地域づくり支援室長 多分、良くなったというのは、指定管理者の受付の方に話が行っていると思います。恐らく市の方に来るのは余り良くない、こういうところがだめだということの意見がくる傾向にあるのではないかと思います。

○淡路委員 秋元委員は地元でいらっしゃるので、お使いになったりされていますでしょうか。

○秋元委員 私自身は直接使っていませんが、いろいろイベントも含めて、かなり盛んですよね。私も立場上、初めてコミュニティまつりに参加しましたが、綿密な打合せをして、いろいろな手段で、本当に外も施設内も目いっぱい行っています。かなりそういう意味では、地域の皆さんが参加しているという、すごい場だなと去年の参加した際に感想を持ちました。

それから、先ほどの受付の予約ですけれども、ご批判もあったのですけれども、いろいろと改善されてきているという話は聞いています。実はうちのが使っているのですけれども、非常に受付対応も良いといっています。予約もきちんとしているという話で、そういう評価も聞いています。

○淡路委員 そんな評価が総合評価のどこかに書くところがあるといいですよ。これもまた全部「A」なんで、計画どおりにやっていけばいいという、ただそれだけの評価にとどまってしまうのがちょっと残念かなと思いますね。

○田部井委員 こういう期間で、これだけの人が利用している。今、結構みんな意識が高いですから、何かあったらすぐクレームつけるような社会ですので、アンケート結果を見ると、かなりやはり良くやっていると思う。

○稲垣部会長 おっしゃるとおり、4年間、5年間の総決算という話は、変化の視点が本当は必要だったのですね。個別の積み上げだけでなくね。それが今回、そういう評価項目、従来の積み上げた評価項目でしかないから、おっしゃったように、そもそも制度設計がおかしいのですね。本当は4年間、5年間やってみて、市が直接運営したときより何が変わったのかという、そういう見方はまず大事ですよ。その上で中身に入っていくという。その点が今回、ないのはしょうがないですね。

○三浦地域づくり支援室長 基本的に、5年間の事業計画提案に基づいて。

○稲垣部会長 しっかりとやったという。

○三浦地域づくり支援室長 そうです。どのぐらい上げているのかというところの評価

です。

○稲垣部会長　　本当は、市民の目から見ると、何か変わったのという、そこを知りたいですよ。

○秋元委員　　以前、市が直接運営していたときの事業計画と今を比べてどうなっているか。そういう比較はなかなか出せないですよ。

○稲垣部会長　　これ、やはり全部「2」ではないかというか、全部「3」以外、とにかく、割合満遍なく、割合活発に良くやっているのですよね。ですから、全部「3」にするか全部「2」にするか、いや、全部「2.5」にするかっていうか。これが特にとというのは難しいので、結構よくやっていますね。

若葉区の住民層が他の区と少し違うのかもしれないですね。若葉区は、みなさん個別意識が高いというか、自治会なども参加率もすごくいいですよ、頑張っていますよね。

千城台コミュニティセンターや若葉文化ホールも、かなり本当によくやっているなど思います。だから、共通もあるのかなど。だから、それを全部「3」にしているのか、全部「2」にしているのかということで、結局メリハリが弱いついていう批判というのがきてしまったのですが、仕方がなかったのかなと思いますね。

ただ、淡路委員がおっしゃっているように、違った視点が必要だったと思います。

でも、とにかく印象としては、良くやった、やはり市が直接運営しているよりかは、良い面があると思うのです。市民も市に直接ではないから、別の組織だと知っているから、文句を言いやすい面もあるし、市に直接苦情も出しやすいとか。それで、委託を受けた方も、市に言われたら大変だと思って一生懸命やるとか、これ、色々な点で非常に良い方向にいらいますよね。

同じ市がしていることだと、「どうせ」になるのではないかという、言い方をされてしまうわけだけど、別の組織だと思って、言いやすいというのがありますね。

○三浦地域づくり支援室長　　それは確かに、管理側の立場としては、そういうのもあります。

○稲垣部会長　　そうすると、受託者も一生懸命そういう話がこないように頑張るしという、いい効果が出ていると思います。

○淡路委員　　「評価」は、色々な意味があると思うのですが、一つには、きちんとできたかどうかというのをしっかりと見るということと、あと、その評価によって委託されている側のもっとやる気を高めてもらうということでしょうか。もっと工夫しようという気持ちを高める効果もあると思います。

ですから、だめなところはだめというふうに言うことが必要ですし、良かったところは良かったというふうに認めて差し上げないと、素晴らしい計画を出して、ものすごく頑張って素晴らしい計画どおりにやったら、ただ計画どおりで「A」評価です。「S」ではないのです。それでしたら、計画をそこに出そうという気持ちにもなってしまいます。そうすると、見かけ上、1やりますというところを1.5やったので、では「S」かみたいなことも発生してしまうと思うので。

○稲垣部会長　　今の話でちょっと忘れていたのですが、さっきのまとめのお話ですけども、実は全体として良く出来ているけれども、できればこうして欲しいという、そういうまとめ方でよろしいでしょうか。

当然の前提で議論してしまったのが言葉に入っていないということが起きてくるので、おっしゃられるように、やはり励みというのも必要だから、悪いことばかりでは嫌になってしまいますよね。

○淡路委員　　ちょっと意見はそれてしまうかもしれませんが、次回もう1クール来ると思うのですね。そのときの評価の際に、そういうことがわかるような項目とか書いていた方が、よりその事業者がどうだったのかというのがわかりやすくなると思います。民間企業の立場から申しあげますと、そのようにした方がいいと思います。

○稲垣部会長　　だめなことを挙げるよりか、良いことをやった方がやる気が出やすいのですよね。全体に、誰でも、部下でも何でもそうですけど、そういうものですからね。

○三浦地域づくり支援室長　　評価としましては、そういった高い提案というかレベルのものを提案してもらったので、ここに指定管理者を選定したという前提で、そこまでやるのは当然だという意識で評価しているところがありますので、なかなか、そこまで来たから「S」の評価をつけるかということ、ちょっと難しいなという面はあると思います。

○淡路委員　　やはり、あべのハルカスや、スカイツリーなどを受託されるということは、それだけたくさんノウハウをお持ちなのですね。そういうことを生かして運営してこられたのだと思います。

○稲垣部会長　　ノウハウはありますよね。まあ、さっきも所長さんの説明もなかなか分かりやすかったですけれどね。

そうですね、いい面もやはりあるのですが、3の評価には届かず、2.5というのがないので、2ということになるのですかね。

○事務局職員　　この資料の作成に関して、判断するにあたって、まず、指定管理者から事業報告書というのをを出してもらって、その報告書をもとに、こちらの方で評価をしますが、その事業報告書に書いていないことは、なかなか評価、ここに反映しづらいのです。ですので、年度が終わるときに報告書を出してくださいという段階で、そういった評価しやすいような報告内容を盛り込んでもらうようにしたいと思います。それをもとに評価をして評価シートに反映するという流れになるのですが、今回は、それが報告書の中でつながらなかったもので、こういった結果になってしまいましたが、次回から報告いただく内容についても検討していきたいと思います。

○稲垣部会長　　ご意見はそんなところでよろしいでしょうかね。

(異議なし)

○稲垣部会長　　今のご意見をまとめていただいて、事務局でちょっとまとめていただいて、どんな意見がありましたか。

現実問題、5段階評価にしたらどうなのかということですが、聞いてみたらいいですね。

○淡路委員　　そうすると、また、「3」になってしまいます。

○稲垣部会長　　対象が1社しかないわけですから、そういう点ではあまり5段階評価とか10段階評価とかにして細かく意見を言うということに意味あるかという問題です。

○淡路委員　　特に施設管理のことは、とても良くできたとかではなくて、決まったことを決まったように実施したかどうか重要ですが、やはりソフト事業などは、さきほど田部井委員がおっしゃったように、地域をよく見て事業を提案したり、そういうところを見

るので、やはり、いいとか、もう一步とかという、少し項目によって違うかなと思います。

○稲垣部会長 点数はまだいいとして、所見を見たとき、何かこう、入れてみたいと思うのですよね。結果から見て、全員が「3」でもいいのです、平均「4」でもいいのですけれど。

○淡路委員 他の施設では、もっと「3」をたくさんつけているところもあるのですよ。毎年「3」の数を増やしたりしているところもあるので、多分、項目は違うと思うのですけれど、だから、その方が何かうれしいですね、施設管理をしている側は。

○稲垣部会長 では、事務局でまとめていただきました。

指定管理制度を導入して、市民サービスの向上につながったかどうか大事だと思うので資料に入れた方がいいのではないかと。指定管理者がやる気の出る評価をした方がいい。ある意味、これは、そうですね、これは評価制度の問題で、この総合評価としては、今の総合評価としては、市の総合評価のとおりでよろしいということでもいいですか。部会の意見としては。

○淡路委員 「A」ということですね。

○稲垣部会長 これは総合評価、そのままなのですよね、本当はね。評価のあり方ですよね。これで、総合評価としては、市の評価のとおりということでもよろしいでしょうか。

(異議なし)

○稲垣部会長 そういうことでこの扱いをさせていただきます。

今の文言については、また後で事務局と私の方で調整させていただくということで、お願いします。

(異議なし)

○稲垣部会長 それでは、総合評価の審議は終了させていただきます。

次に、議題3「今後の予定について」、事務局から説明をお願いします。

○事務局職員 今後の予定について説明させていただきます。

本日、委員の皆様方からいただきましたご意見等につきましては、本会の稲垣部会長さんから選定評価委員会の横山会長にご報告を行い、その後、横山会長から市長宛てに、委員会の意見として答申をしていただく流れになります。

選定評価委員会の答申を受けまして、若葉区地域振興課が委員会のご意見を指定管理者評価シートに記載し、9月中旬までに市ホームページに掲載し、公表することにしていただいで通知いたします。

同様に、部会の議事録及び委員会会長からの答申につきましても、同市ホームページにて公表することとなります。公表の時期等が決まり次第、委員の皆様にはご報告させていただきます。

なお、今回の会議録につきましては、後日、委員の皆様のご確認をお願いしたいと考えておりますので、よろしく申し上げます。

続いて、次回開催日程でございますが、まず、開催日につきましては、7月3日、金曜日、午後の予定とご連絡をさせていただいておりますが、もしよろしければ、時間の方を14時からということでもよろしいでしょうか。

会場は、こちらの都賀コミュニティセンターで実施する予定ですので、改めて連絡させていただきますので、よろしく願いいたします。

議題につきましては、次期指定管理者選定にあたっての募集条件、審査基準等の募集関係書類に関する事項になります。これらの書類に対して修正すべき点などがあるかどうかご審議いただきます。

そして、皆様からいただきましたご意見を反映したものを、次期指定管理者の公募に係る募集関係書類として確定し、それをもって公募を開始する流れとなります。

以上になります。

○稲垣部会長　　ありがとうございました。

特に、日程でのご質問はないですね。

それでは最後、議題4「その他」ですが、委員の皆様から何かご質問はございませんか。

○淡路委員　　あともう一つは、財政面でどうだったのかという、ちょっと前と比較するのも難しいと思いますけど、一つの課の職員の人件費まで見ていなかったでしょうから、その単純には比較できない状況のその費用面で効果があったのか、サービス面で効果があったのかというのを。もし出来るなら比較したらいいかなと思います。

○稲垣部会長　　これもできればですね。さっきの7月の次の選定評価のときにまでにそういう調査する時間はないわけですよ。選定作業は秋なので、この7月3日は何をするのでですか。

○事務局職員　　7月3日は、次期指定管理者募集の「募集要項」と、どのように管理するか仕様書となる「管理運営の基準」、どう審査するか「選定基準」、あと「基本協定書」、この内容について、ご覧いただいて、ご意見をいただくことになります。

○稲垣部会長　　そこに本当は入れていかなければいけないということだけど、もう、多分。

○淡路委員　　決まっているでしょう、ほとんど。

○稲垣部会長　　今の意見も、急に取り込むというのはなかなか難しいという。

○事務局職員　　意見ももちろんいただければ、出来るだけ入れようとは思っております。

○稲垣部会長　　まだ希望があるというのでしたら、今日のその他に入れる、その他がいいですね。

○淡路委員　　そうですね。

○稲垣部会長　　さっきの総合評価の内容ではないですから同じですよ。

○淡路委員　　はい。

○織戸委員　　それで私もよろしいかと。

○稲垣部会長　　他に、その他何でも、「その他」ですから。何でもいいのですけど。

○淡路委員　　ここは何か食べ物に関する事業が目立つなど。お餅つきなどは人気があるのですね。それが特徴かなと思いました。いいと思います。そば打ちとか、そこでたくさん集客していますというより、やはりお祭りですとか、夏休みなので、子ども向けのイベントなどというのは説明をよく聞きますけど、ここは何か食べ物がメインなのかなと、そこがいいなと思いましたね。

○秋元委員　　いや、メインではないと思うけど。

- 稲垣部会長 案外、予想外にだめだったのが、落語は意外に客が少なかったですね。
- 淡路委員 千城台の方は落語とかが人気ではないですか。
- 秋元委員 比較的、文化的な要素が結構あったりですか。
- 稲垣部会長 何か11人になった今回、とても少なかった感じですよ。
- 田部井委員 あと、結構、外国人の方が住んでいますよね。そういう人たちに参画してもらおうような事業も必要ではないかという感じがします。
- 稲垣部会長 組合というかね。
- 田部井委員 確かに、国際交流協会がそれぞれやっているのですけどね、全市でやりますと、やはり画一的なものになってしまいます。若葉区にも結構外国人がいますので、何か事業をやったらいいかなと思います。地元との交流の何かきっかけをつくるようなこと。漠然としていますけどね。これがまた、もっと増えるのではないかと思いますね。
- 稲垣部会長 外国人も参加して地域住民と触れ合えるような場を考えないといけないですね。
- 田部井委員 そうすると、地元行政に言えるなら、なじむ人が出てきます。住んでいて、問題・要望なりを抱えているのではないかと思うのです。
- 稲垣部会長 それはいい案ですね。
- これを見ると、利用率でさっきも言ったけど、約65歳以上の80%と言っていました。若い人たちに来て欲しいというのが問題ですよ。
- 逆に言うと、若い人もそれで参加者が増えるかもしれないと思ったのですよ。今の自主事業は高齢者向けばかりで、定年退職後に集まる場になって、これ全体の流れはこれがいいのかなという、当然、年寄りも行くところがないと困るのですけどね。
- 何か若い人の交流というのは、外国人の交流というのは、意外と現役の人は、仕事、夕方だと何かの集まれる場になるかもしれないですね。一つの試みとしていいような感じがします。
- 結構いろんな人がいるわけですよ、外国人ってね、働いている人々とか。
- 淡路委員 そのこの国の料理をつくるのを日本人に教えてもらってやるとか。
- 田部井委員 そうですね。
- 淡路委員 そういう事業はいいですよ。ここは食べ物の事業が多いです。
- 田部井委員 タイ料理、インドネシア料理教室をやってもらう、昼には食べられますしね。
- 淡路委員 調理室は稼働率が低いですから、使ってもらって。
- 秋元委員 コミュニティまつりでやっていますよね。屋外でね。何カ国か外国の料理が出ていましたね。
- コミュニティセンターでなくても、学校の外国関係で結構留学生が来たりとか、これは地域の自治会と一緒に、そういった集い、交流を持って定期的にやっているところもありますよね。
- 稲垣部会長 やはり外国人もたくさん住んでいるのは、やはり地域にだんだん溶け込んでいくというか、それは、社会全体で必要なことです。簡単にはそうはいかないでしょうけど。
- 田部井委員 習慣の違いや言葉とか、ごみの処理などが解らないですよ。そういう

のもね、丁寧に教えてあげたら、やはり、問題は解決するでしょうね。

○三浦地域づくり支援室長 外国人はなかなか利用できないということもあると思います。住民イコール日本人という前提で全体的にやっています。利用できないことはないのですが。

○稲垣部会長 大抵みんなそう思っていますよね。利用してはいけないという。

前から、外国人を受け入れていくという全体的には必要ですよ。こういう遊びや何かを通して受け入れるというのが、一番溶け込みやすいですよ。広報紙をただ配って、こうしてくださいというよりは、仲間に入れた方がやはりいろんな意味で、社会の治安とか。

○淡路委員 子ども連れのお母さんとかは、子どもを通して入りやすいかもしれないですね。

○稲垣部会長 小さい子が一番のターゲット、いわゆる、子育て関係で女性、その外国人とか、自分のところに関係ないと思っていると思うので、みんなでやりとりをしてもいいですよという感じにアピールしても良いのでしょうか。

一体になりますよね。住民と、工夫をしていくということをやれるところからやってみるということですね。外国人は遠慮しているのですよね。積極的にやってあげないと、子育てとか子ども生まれていいですよといったって知らないですよ。外国人の方がもっと困っているかもしれない、日本人の場合は、親とか実家とか周りにいろいろあるけれど、外国人は自分1人で来日して、子どもが生まれると、実は大変ですよ。

○淡路委員 一番不安になってしまうかもしれないですね。さっき何か相談受けられるような体制をおっしゃっていたと思うので。

指定管理者制度、一定期間はこういう仕様で、あとは、その事業者の裁量もあって施設の運営を任せるのですけれども、個人的な意見になってしましますが、やはり、市は指定管理料を払っているからやってもらう。やる方は計画書を出したので、それにのっとって計画、目標を達成するようにやるというだけだと、それで終わってしまうと思います。もっとお互いにこう、やらせているとか、やらせてもらっているとか、自分の範囲内できちんとやっているということではなくて、お互いが、関わりながら進めていくのが、一番効果が上がると思います。そういうことを今後もっとやっていかないと、何か行き詰まってしまうのではないかと。もっといい施設の使い方とかということを考えるのであれば、ある程度、監視という意味ではなくてお互い、いい意味で関わり合っていくことで、もっと効果が高まっていくと思うので、ぜひ職員の方に傍観者で終わらないようにかかわっていかれるのが、地域の住民の方々のためになるのかなと最近思っています。

○稲垣部会長 常に他人事みたいな感じ、ただやっていけばいいみたいになっているから。

○秋元委員 区長も冒頭言っていましたが、さっきの受け付けやらせるとかやらせないとか、この公の施設という大きな枠で、この理念でどのような関係で、どう関わっていくのかという、そのこのところがなくなると、すこし趣旨から外れてしまうのだらうと思う。そのこの点の意味合いを、しっかりとしていかななくてはいけないかなと。特に民間に仕事を任せるといところで、そのこのところは、しっかりと抑える必要があると思います。

○稲垣部会長 外国人の方に話を戻して、申し訳ないですけど、非常に良い試みでやるところはやるしかないと思うんですけど、言葉の問題やマナーとか、いろんな問題がある

と思うのですよね。

だから、最初はやはり日本語でいいからって若い子に参加出来るようにしてやるのが先でしょうね。そのうちに外国語が対応出来る人が1人ぐらい出てくるのでしょし、初めから全部そろえていられないと、何もできないと思います。

日本語が話せる人が、ある程度いらっしゃるでしょうから、緩く言うなら、1人日本語ができればいいのですものね。それから、みんなでこういうことをやると教えてやってくればいわけですから。外国人に広げたいといっても実際は難しいですよ。

○秋元委員 例え、委員がおっしゃった、申込書の仕様もね、英語のものとか、韓国語のものとか幾つかの比較的多いものをご用意するとか。

○三浦地域づくり支援室長 そうですね。申込書を置いておくことは、それほど難しいわけではないのですけれど、それを受け付け側が読めるかという問題があります。

○秋元委員 日本語と同じ項目でおいておけばいい。

○稲垣部会長 窓口も、向こうの人も説明が必要ですからね。書いてあること、分からないわけではないから。

○淡路委員 でも、住んでいらっしゃるということは、多分、日本語を話すことは出来るのですよね。字が読めないだけで。

○秋元委員 だから、そういうのも問診票のようなもので幾つか確認した方がいいですよ。

○稲垣部会長 出来るところから徐々にやるしかないですね。そうしたら、ものすごく、ここが先進的に全国から見学がくる施設になる。外国人を受け入れているっていうのがね。

○三浦地域づくり支援室長 若葉区は市内で一番タイ人が住んでいるのが特徴的です。

○淡路委員 結構まとまって住む傾向がありますよね。外国人の方が同じ国の方で。

○田部井委員 お互いに安心ですしね。

○稲垣部会長 情報交換についてもまとまっていると、自分でわからないことも聞けるから、日本語の10分の1しかわからなくても、10分の1ずつでも持ち寄れば10分の10になるからね。

時間になりましたので、これでよろしいですか。

(異議なし)

○稲垣部会長 これで、皆様方のご協力によりまして、本日の議事は全て終了しました。ありがとうございました。

それでは、事務局にお返しします。

○事務局職員 長時間にわたり、慎重なご審議、ありがとうございました。

以上をもちまして、平成27年度千葉市市民局指定管理者選定評価委員会第1回若葉区役所部会を閉会いたします。

委員の皆様、本日はお忙しい中、どうもありがとうございました。