

**令和4年度第1回千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会
第1回医療施設等部会 議事録**

1 日時：令和4年8月19日（金） 午後1時30分～午後4時30分

2 場所：千葉市役所議会棟 第3委員会室

3 出席者：

(1) 委員

高橋和久部会長、酒井秀大副部会長、大道正義委員、岡田敏男委員、長根裕美委員

(2) 事務局

柿崎医療衛生部長、風戸保健福祉総務課長、饒波医療政策課長、藤原生活衛生課長、赤岩医療政策課長補佐、吉岡生活衛生課長補佐、米元保健福祉総務課主査、野田医療政策課主査、内田生活衛生課主査、粕谷保健福祉総務課主任主事、石井医療政策課主任主事、加曾利生活衛生課主任主事、早水保健福祉総務課主事、野村生活衛生課主事

4 議題：

(1) 千葉市休日救急診療所について（年度評価及び総合評価）

(2) 千葉市斎場について（年度評価）

(3) 千葉市平和公園について（年度評価及び総合評価）

(4) 募集要項等に対する意見について（千葉市桜木霊園及び千葉市平和公園）

(5) その他

5 議事の概要：

(1) 千葉市休日救急診療所について（年度評価及び総合評価）

千葉市休日救急診療所の年度評価、総合評価について事務局から説明し、その後質疑応答を行い、委員会の意見を取りまとめた。

(2) 千葉市斎場について（年度評価）

千葉市斎場の年度評価について事務局から説明し、その後質疑応答を行い、委員会の意見を取りまとめた。

(3) 千葉市平和公園について（年度評価及び総合評価）

千葉市平和公園の年度評価、総合評価について事務局から説明し、その後質疑応答を行い、委員会の意見を取りまとめた。

(4) 募集要項等に対する意見について（千葉市桜木霊園及び千葉市平和公園）

千葉市桜木霊園及び千葉市平和公園の指定管理者の選定に向け、募集要項と管理運営の基準等の内容について事務局からの説明の後、質疑応答を行い、委員会の意見を取りまとめた。

(5) その他

6 会議の経過：

○米元保健福祉総務課主査 予定の時刻となりましたので、始めさせていただきます。

本日はご多忙中のところ、また、暑い中、お集まりいただきありがとうございます。

私は、本日の司会を務めさせていただきます、保健福祉総務課の米元と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

初めに、お手元に配付させていただいた資料の確認をさせていただきます。

配布資料は、「次第」、両面刷りの「席次表」、「委員名簿」、「部会の進め方」が3枚と、「評価の目安」が2枚、それから、岡田委員に作成いただきました「財務状況の資料」を机上にお配りしております。また、評価資料といたしまして、フラットファイルを1冊お配りしております。

不足等ございましたら、事務局までお知らせ願います。よろしいでしょうか。

続きまして、会議の成立についてご報告いたします。

本日の出席委員は、総数5名中5名ご出席でございますので、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10条第2項の規定により、会議は成立となります。

また、本日の会議ですが、市の情報公開条例第25条に基づき、公開となっておりますので、お知らせいたします。

傍聴人の方は、マスクの着用と傍聴等要領に記載されている事項をお守りいただきますようお願いいたします。

また、本日の会議ですが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために、会議中、適宜、窓を開けて換気を行わせていただきますのでご了承願います。

それでは、開会に当たりまして、医療衛生部長の柿崎より、ご挨拶を申し上げます。

○柿崎医療衛生部長 医療衛生部長の柿崎でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

保健福祉局指定管理者選定評価委員会医療施設等部会の開催に当たりまして、一言ご挨拶を申し上げます。

委員の皆様におかれましては、大変お忙しい中、また、新型コロナウイルス感染症の収束も見えない中、ご出席を賜りまして誠にありがとうございます。

また、日頃から、保健福祉行政をはじめ市政各般にわたりまして、多大なるご支援、ご協力を賜り、心から感謝申し上げます。

さて、本日の医療施設等部会では、各指定管理者が昨年度に行った管理等に対して、年度評価をしていただきます。また、今年度で指定期間が終了する千葉市休日救急診療所につきましても、昨年度1年間の総合評価を、また、千葉市平和公園につきましても、これまでの4年間の総合評価をしていただきます。

さらに、千葉市平和公園につきましても、次年度から5年間の指定管理者を募るための募集要項等の内容につきましても精査いただきたく、よろしくお願いいたします。

皆様におかれましては、豊富な経験と専門的な立場から、忌憚のないご意見をいただけることを切にお願い申し上げます、簡単ではございますが、開会の挨拶とさせていただきます。

本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

○米元保健福祉総務課主査 ここからは、高橋部会長に進行をお願いしたいと思います。

よろしくお願いいたします。

○高橋部会長　ただいまから、「令和4年度千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会第1回医療施設等部会」を開会いたします。

初めに、本日の審査の流れ等について、事務局よりご説明をお願いいたします。

○風戸保健福祉総務課長　保健福祉総務課長の風戸です。どうぞよろしくお願いいたします。着座にて説明させていただきます。

それでは、お手元の資料1「部会（年度評価）の進め方」をご覧ください。

こちらの資料に沿って、本日の審査の流れの進め方についてご説明させていただきます。まず、「施設の評価に係る資料」の説明です。

施設所管課から、「令和3年度指定管理者評価シート」の内容を中心に、昨年度の指定管理者による管理の実績、業務の履行状況などを説明いたします。

次に、「質疑及び選定評価委員の意見に係る協議」を行います。

まず、指定管理者全般に対する質疑を行っていただきます。続いて、選定評価委員会の意見に係る協議に入ります。

最初に、「1 指定管理者の財務状況」からご意見をお伺いいたします。

ここでは、指定管理者の倒産、撤退等のリスクを把握するため、「法人の財務状況」に対するご意見をいただきたいと思えます。

協議の流れですが、初めに公認会計士の岡田委員からのご意見をいただいた後、ほかの委員の皆様からのご意見をいただき、最終的に、部会の意見として協議・決定を行っていただきます。

次に、「2 指定管理者による施設の管理運営状況」についてご意見をお伺いいたします。

ここでは、次年度以降の管理運営をより適正に行うため、管理運営のサービス向上や業務効率化の方策、改善を要する点、評価する点などに対するご意見をいただきたいと思えます。

協議の流れですが、委員の皆様からのご意見をいただいた後、最終的に部会の意見として協議・決定を行っていただきます。

また、当該意見につきましては、評価シートの「7 総括（3）保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見欄」に掲載し、ホームページ等で公表いたします。

続きまして、資料2「部会（総合評価）の進め方」をご覧ください。

こちらにつきましては、各年度において実施した年度評価を踏まえ、指定期間の最終年度に行うもので、現指定管理者の管理業務の総括をし、次期指定管理者の選定のための評価を行っていただくものになります。

今回の総合評価の対象となりますのは、最終年度となる「千葉市休日救急診療所」及び「千葉市平和公園」です。

協議の流れですが、初めに施設所管課から指定管理者総合評価シートの内容を中心に説明をいたします。

その後、質疑応答を行った後、選定評価委員会の意見に係る協議として、施設管理運営への総合評価に係るご意見をいただき、最終的に、次期指定管理者の選定に向けての意見案の決定を行っていただきます。

進め方の説明は以上となります。

○高橋部会長 ありがとうございます。

それでは、議題（１）「千葉市休日救急診療所について」に入ります。

まず、年度評価について、事務局よりご説明をお願いいたします。

○饒波医療政策課長 医療政策課の饒波と申します。どうぞよろしく申し上げます。着座にて説明させていただきます。

それでは、資料１－１「令和３年度指定管理者年度評価シート」をご覧ください。

まず、「１ 公の施設の基本情報」ですが、こちらにつきましては、記載のとおりでございますので、割愛させていただきます。

次に、「２ 指定管理者の基本情報」ですが、指定期間が、令和３年４月１日から令和５年３月３１日までの２年間となっており、今回の年度評価シートは１年目の評価となり、今年度が最終年度となります。後ほど、総合評価についても審議をお願いいたします。

なお、指定期間を２年間とした理由としましては、総合保健医療センターの大規模改修を令和５年度から予定していたためでございます。そのほかの事項については、記載のとおりでございますので、ご確認ください。

続きまして、「３ 管理運営の成果・実績」でございます。

（１）「成果指標に係る数値目標の達成状況」をご覧ください。

まず、上段の利用者アンケートにおいて、「休日救急診療所があつてよかった」と回答した方の割合ですが、目標 95%以上に対し、実績が 98%となっており、達成状況は「達成」となっております。

次に、下段の「指定管理者が対応可能な苦情の件数」でございますが、目標 3 件以内のところ、実績が 0 件となっておりますので、目標達成としております。

なお、評価シートのひな形では、達成率を記入することとなっておりますが、率で表すことが難しいため、「達成」「おおむね達成」または「未達成」と記載することとしております。

次に、「（２）その他利用状況を示す指標」をご覧ください。

利用者についてですが、救急患者に対する初期診療は 1 万 563 人の方が受診しており、前年度と比べて 764 人の増加となっております。ここに記載はございませんが、令和元年、平成 30 年度の患者は 1 万 8,000 人前後となっており、コロナ前に比べると 8,000 人程度の減少となっております。

これは、新型コロナウイルス感染症の流行により、イベントの開催が少なかったことや外出を控えたこと、感染症対策等により体調を崩す方が減ったことが主な要因であると考えております。

次に、要介護高齢者・心身障害者（児）の歯科診療は 474 人の方が受診しており、前年度と比べて 50 人の増加となっております。

救急患者に対する初期診療と要介護高齢者・心身障害者の歯科診療を合わせた利用者合計としては 1 万 1,037 人で、前年度と比べて 814 人の増加となっております。

続きまして、「４ 収支状況」の「ア 収入」の指定管理料ですが、計画と実績の差が約 3,200 万円となっておりますが、これは新型コロナウイルス感染症の影響による利用者の減が主な要因となっております。

次に、「その他収入」の主な要因欄をご覧ください。他会計振替が 355 万円ございます。

これは、千葉市保健医療事業団が収益事業として本市から受託している総合保健医療センターの施設維持管理事業から黒字部分の振替となっております。

この事業は、平成 26 年度に本市の包括外部監査において、これまで収支差額を精算していたため、収益事業であるにもかかわらず、収益が出ない仕組みを改善するよう指摘を受けており、平成 30 年度から新たに人件費や一部の項目を除き、精算対象から除外したほか、民間企業並みの一般管理費を確保する仕組みに改めたことから、単年度で黒字が出ております。

この黒字のうち、一定の金額を公益事業に使用することが公益法人として義務づけられており、公益事業である休日救急診療所にその一部を振り替えたものとなっております。

次に、「イ 支出」の合計ですが、実績と計画の差額が約 2,200 万円となっております。これは、利用者の減少に伴い、医薬材料費、消耗品等が減少したこと、また、薬剤師会への委託料に含まれる薬代が減少したことが主な要因となっております。

その他の項目については、記載のとおりでございます。

(2)「自主事業収支状況」ですが、こちらは該当ございません。

次の(3)「収支状況」ですが、単年度では赤字となっております。これは指定管理者である公益財団法人千葉市保健医療事業団が、当該指定管理事業を公益事業として実施しているため、収支相償が義務づけられておりますが、過去に単年度で黒字が続き、剰余金が積み上がっていたことから、本市の包括外部監査において改善を求められており、この指摘に対応するため、以前は指定管理料については、人件費に関するものについてのみ精算対象としておりましたが、平成 30 年度から全ての費用を精算対象とし、単年度で剰余金が発生しない仕組みに改めております。

なお、今年度発生している単年度の赤字については、これまで累積された剰余金から補填されるものとなります。

赤字の理由ですが、市からの派遣職員の給与のうち、通勤手当など市から直接の支出ができない費用及び千葉市保健医療事業団が将来の事業継続のため、将来の看護師が退職した場合の事業引継ぎに備え、看護師 1 名を独自雇用している費用を保健医療事業団の自主財源で実施することとしているものです。

簡単にまとめますと、まず、1 つ目としまして、管理運営の基準に基づく指定管理業務に関するものについては、精算されて収支差は 0 円となっております。

2 つ目として市の派遣職員 1 名の事業団負担分と将来に備えた看護師 1 名の配置で約 1,025 万円の赤字となっておりますが、他会計から 355 万円が繰入れられており、1,025 万円と 355 万円の差として最終的には 670 万円の単年度の赤字となり、これが過去の剰余金から補填されているというような決算となっております。

なお、累積された剰余金については、今年度で解消される見込みでございます。

次に、「5 管理運営状況の評価」ですが、「(1) 管理運営による成果・実績」の利用者アンケート及び苦情件数の評価方法につきましては、評価シートひな形の評価基準による評価が困難と考えましたため、以下のとおり評価基準を定めております。

市の評価については、評価基準に基づき、アンケート結果、苦情件数ともに「A」としております。

続きまして、「(2) 市の施設管理経費縮減への寄与」につきましては、評価シートの原

則では、選定時の提案額との差額を評価することになっておりますが、休日救急診療所は提案額と毎年の計画額を実態に合わせ見直しを行っております。そのため、提案額と計画額に差がありますので、計画と実績の金額を比較し、約 9.3%の削減となったことから、「B」評価とさせていただきます。

次のページをご覧ください。

「(3) 管理運営の履行状況」ですが、記載のとおり概ね管理運営の基準に定めている水準どおりに管理運営を行ったものと認め、全て「C」評価としております。

続きまして、「(4) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応」ですが、前回の選定委員会におきまして、非接触対応の検討等、利用者ニーズへの対応について、引き続き向上を目指して努力いただきたいとのご意見をいただいております。来年度以降、総合保健医療センターの大規模改修を控えており、新たな機器の導入を行うとしても改修後になると思っておりますが、電子決済の導入等を検討していきたいと考えております。

また、市としても、窓口のキャッシュレス化を検討していくと思っておりますので、その際は休日救急診療所についても併せて整備することを検討しております。スマートフォン利用等による事前予約や待ち時間のお知らせサービス等については、患者の特性等を考慮して導入を見送っている状況でございます。

続きまして、次のページをご覧ください。

「6 利用者ニーズ・満足度等の把握」でございます。

「(1) 指定管理者が行ったアンケート調査」についてですが、「調査方法」、「回答者数」、「主な質問項目」については、記載のとおりでございます。

調査の結果については、下段の結果欄に記載しておりますが、概ね好評を得ており、良好な診療所運営ができていたと考えております。

続きまして、「(2) 市・指定管理者に寄せられた意見・苦情と対応」ですが、苦情等はございませんでした。

続きまして、「7 総括」についてです。

「(1) 指定管理者による自己評価」ですが、総括評価は「B」となっております。

所見欄はご覧のとおりですが、利用者アンケートにおける利用者満足度は98%で、目標を達成しており、その数値などからも市民にとって休日救急診療所の必要度は高いと認識しております。

また、新型コロナウイルス感染症に対し、三師会や保健所などと連携を取り、コロナ禍という状況においても、休日等の急病患者に対する医療提供のため、適切な管理運営を行うことができたと考えており、適切な院内感染症対策を実施し、全ての診療日において診療を実施することができております。

主な感染症対策としましては、診療所入口での「事前問診票」の記載、患者が多くなる年末年始については、診療所の外に待機場所としてのテントを設置、また、院内の消毒の徹底や従事者の感染を防ぐための標準予防策を定めるなど対策を実施した、となっております。

次に、「(2) 市による評価」ですが、所見欄をご覧ください。

新型コロナウイルス感染症の対応について、院内の感染対策や関係機関との連携を図り、コロナ禍においても適切な診療所運営を行い、市や三師会、診療に関わる医療スタッフと

共に連携を図りながら円滑に医療提供できており、利用者アンケートの結果も目標値を上回り、苦情等の発生もなかったことから、優れた管理運営を行っていたと認められるものとして「B」と評価しております。

説明は以上でございます。ご審議のほどよろしく申し上げます。

○高橋部会長　ありがとうございました。

それでは、まず、質疑応答から行いたいと思います。なお、ご意見は後ほどお聞きいたしますので、よろしく申し上げます。

それでは、ご質問がございましたらお願いいたします。

岡田委員。

○岡田委員　では、2点ほどお伺いします。

2ページの「4 収支状況」について、事務費と委託費が減少した原因が、利用者の減に伴うものと記載がありますが、1ページの下の(2)「その他利用状況を示す指標」を見ると、令和元年と比べると減っているのですが、令和2年と令和3年と比べると利用者が増えております。説明を見ると利用者の減と書いてあるので、その説明をお願いします。また、39ページに未収金の回収実績が載っていますが、未収金額が6万9,820円と記載されており、未収金発生率が0.5%となっております。最終的に、このお金は回収できなくなってしまったのか、それとも後になってできたのかを教えてくださいと思います。

○饒波医療政策課長　最初のご質問でございますが、基本的には新型コロナウイルス感染症の影響等を毎年確認しながら計画を立てておりますので、計画が一定程度、効率化されたことにより事務費等の減少が抑えられたと考えております。

○岡田委員　前年度と比べると実績はほとんど同じですよ。計画と実績の差異ということですね。計画の段階ではもう少し利用者は多いと想定していたけれども、最終的な利用者は前年度に比べて微増だったということですね。

○饒波医療政策課長　そのとおりです。

次に未収金の件ですが、39ページをご覧ください。こちらに、未収金の発生状況を記載してございます。窓口に来た時点で財布等を持っておらず、お金が不足していて払えなかった方々が、0.5%程度おります。

病院から市に報告がございまして、それに対して督促等を行い、令和3年度は最終的なところで未収金となった金額が6万9,820円になりました。

以上です。

○岡田委員　回収見込みはございますか。

○饒波医療政策課長　現時点では督促を行っているという状況で、資料は5月末時点で数字を出しておりますので、それ以降の督促の結果、多少減っている部分もあるかもしれませんが、徴収債権ではないため、お金を押さえる方法はある程度限られてしまっており、見込みまではお答えしかねる状況でございます。

○岡田委員　未収金が発生するのは、所持金が足らなかった等が原因ですかね。

○饒波医療政策課長　そうでございます。

○岡田委員　それが未収金となって、後でご本人に請求するということですね。ほとんど回収できるけれども、若干、残ってしまっているということですよ。

○饒波医療政策課長　当日、お金をお持ちでない方に関しましては納付書等をお渡しして、

後日お支払いくださいというご案内をしております。その結果、払われなかった方については、督促状を送付しておりますが、それでも払われないということも状況としては出てきております。

○岡田委員　　どこかの時点で、回収できないと判断した場合は、一種の貸倒れみたいな処理をするということですか。

○饒波医療政策課長　　そうですね。手続を踏んだ上でという形にはなりますが。

○岡田委員　　分かりました。

○高橋部会長　　ほかにご質問はございますか。

○大道委員　　車で来られた方がお待ちになる場合に、駐車場の車の中でお待ちいただくということはありませんか。来院された方は全員、建物の中でお待ちいただくということですか。

○饒波医療政策課長　　そうです。基本的には、建物の中に来ていただいて、職員が目視で確認できるような状況で管理しています。

○大道委員　　最近では診察室に入らずに、車の中で看護師が概況をお聞きするというような病院が増えてきたのですが、そのような情報についてはご存知ですか。

○饒波医療政策課長　　例えば小さなクリニックであれば、看護師が車に直接伺って、そこで問診するというようなオペレーションを行っているということはもちろん知っています。

実際、休日救急診療所の駐車場の広さで、そのようなオペレーションができるかというのは、もう少し検討させていただきたいと思いますが、小さなクリニックの駐車場の広さと、保健所も一緒に入っているような建物の駐車場の広さで、管理することが可能かどうか。急変のリスクが高い可能性がある人々を休日救急診療所は診ておりますので、その辺は今後検討して参りたいと思っています。

○大道委員　　ありがとうございます。基本的に休日救急診療所の中でお待ちいただくということでよろしいですか。

○饒波医療政策課長　　そうですね、例えば年末年始であれば、テントで待つていただくというような運営もしておりますけれども、ある程度安全がすぐ確認できる、倒れてもすぐ反応できるような状況ではあるとは思っております。

○大道委員　　ありがとうございます。

○高橋部会長　　ほかにご質問はございますか。

○酒井副部会長　　酒井でございます。

4ページの「(4) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見を踏まえた対応」について、「なお、スマホアプリによる事前予約や待ち時間のお知らせ等を検討したが、救急診療所に来所する患者の特性を考慮し導入は見送った」という記載があるのですが、まず検討した内容と見送った理由というのをもう少し具体的に教えていただけますか。

○饒波医療政策課長　　検討した内容としましては、例えば呼出しベルのようなものを使用し車内でお待ちいただくこと等が可能かというようなことを検討させていただきました。

非接触型については、先ほど述べさせていただいたとおり決済について、今後検討して参りたいというようなところでございます。

呼出しベル等についてですが、車でお待ちいただく際の管理等について、かなり体調が

悪い方もいらっしゃると思いますので、そのような方を車に放置して呼出しを行うことができるのか、それを管理できるのかということや、事前予約についても検討いたしました。休日救急診療所の性質としては、適当でないということもあり、待ち時間短縮についても救急等で患者が入ってきてしまうので、呼出し等については、なかなか難しいのではないのかという結論に至りました。

内容としては以上となります。

○酒井副部長 スマートフォン等を使用した待ち時間のお知らせや、事前予約的なものを含めて、引き続き検討されるのでしょうか。

○饒波医療政策課長 もちろんご指摘のとおり、市民ニーズ等に対応していくということは、これからも検討して参りたいと思っておりますけれども、例えば車でお待ちいただくときに、駐車場が広過ぎて管理ができないということもございますので、今後も改善は難しいと、私としては考えております。

待ち時間や、非接触について何か改善できるような点があるかは検討していくべきだと思っております。例えば感染が怖くて密な場所で待ちたくないというような方については対策する等、そのようなところで改善をしてお知らせをしていくことになるのではないかと考えております。

以上です。

○酒井副部長 わかりました。

○高橋部会長 ほかにご質問はございますか。

(なし)

○高橋部会長 それでは、ご質問がなければ選定委員会の意見に係る協議に入りたいと思っております。

まず、指定管理者の倒産、撤退等のリスクを把握するという観点から、指定管理者の財務状況についてご意見を伺いたいと思っております。

なお、事前に事務局から、指定管理者である法人の3年分の決算書類をお配りしておりますが、これらの資料を基に、まずは岡田委員より専門的見地からのご意見をお聞きしたいと思っておりますので、ご発言をお願いいたします。

○岡田委員 岡田です。

事前に配付しました「第1回医療施設等部会財務状況資料」と記載されている資料を見ていただけますでしょうか。

千葉県休日救急診療所については、令和4年3月期岩松監事の監査報告書を拝見しますと、適正意見でございました。

また、先ほど説明がありましたように、累積剰余金の解消までは、あと1年となっております。財務状況につきましては、適正であると判断いたしました。

○高橋部会長 ありがとうございます。

ただいまのご意見を踏まえ、他の委員の皆様から何かご意見がございましたらお願いいたします。

(なし)

○高橋部会長 それでは、千葉県休日救急診療所における指定管理者の財務状況に関し、当部会の意見としては、良好であるという趣旨でまとめさせていただきたいと思っておりますが、

よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 ありがとうございます。

それでは、その旨決定いたします。

続きまして、「指定管理者による施設の管理運営状況」について協議いたします。

ここでは、管理運営のサービス向上や業務効率化の方策、改善を要する点、また、評価する点などについてご意見をお聞きしたいと思います。

それでは、何かご意見はございますでしょうか。

○長根委員 市の評価は極めて妥当であると思っております。評価する点として、まず、対応可能な苦情件数もそうですし、アンケート項目のどの項目も9割以上の方が満足しているということでした。

また、評価シートにあるように、コロナ対応のページも非常に明確で、保健師等の連携等も築けておりますので、私としては市の評価が当然あると考えております。

○高橋部会長 ありがとうございます。

ほかにご意見はございますか。

○酒井副部会長 市の評価は妥当であるということと、また、運営状況についても良好ということで、こちらについて異議はございません。

先ほど質問させていただいた事項については、昨年来ずっと意見として申し上げているところで、スマホアプリ等、より色々な技術が安価で提供される時代になっている中で、利用する側の立場に立ったときに、便利な技術やサービスというものをより積極的に出していただくことが、この指定管理者選定評価委員会がある理由の1つと考えております。そういった意味では今、利用者のニーズとしては、集団で診察室の前で待っているということについて、特に病院で待ちたくないというのは、私個人的にも思っており、車の中で待つことが放置につながるかどうかというのは、果たして本当にそうなのかと思うところもございます。本当に利用者の立場に立って密を解消し、また、問診についてもデジタル技術等を使用して接触せずに問診やアンケートを実施する、本当に問診しなくてはならない患者については看護師が対応する等、現場のお話も聞きながら技術を使った受付の仕方やサービス全体の方法について考えることはできるのではないかと考えているので、引き続き予約、待ち時間、診察、会計の流れについて利用者の立場に立ったサービスの向上を検討していただければと思っております。

○柿崎医療衛生部長 現在、保健所や休日救急診療所が入っている総合保健医療センターという建物の大規模改修を進めております。その中で、休日救急診療所につきましても、現在は入口を基本的に2か所で運営しているのですが、今回のコロナ関係の経験を踏まえて、入口を3か所設ける等、医師会の先生たちなどから色々なご意見をいただきながら、施設自体の見直しについて動線を含め、検討していくこととしておりますので、その辺についてはご期待いただければと思っております。

以上です。

○高橋部会長 貴重なお話、ありがとうございます。よろしく願いいたします。

ほかにご意見はございますか。

(なし)

○高橋部会長 それでは、ご意見がなければ、休日救急診療所における指定管理者による施設の管理運営状況に関し、当部会の意見としては、良好である。また、ご意見がありましたように、利用者ニーズに応じたサービスの向上について、引き続き色々な方法でご検討いただきたいという趣旨でまとめさせていただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 ありがとうございます。

それでは、その旨決定いたします。

続きまして、「総合評価」に移ります。

まず、事務局よりご説明をお願いいたします。

○饒波医療政策課長 それでは、指定管理者総合評価シートについて、ご説明させていただきます。

資料1-5「指定管理者総合評価シート」をご覧ください。

総合評価ですが、標準的な指定期間の5年であれば、過去4年分の評価を行うところですが、今回、休日救急診療所の指定期間が2年間であったため、評価対象期間は令和3年4月1日から令和4年3月31日の1年分となりますので、先ほど説明した年度評価と同様の評価となります。

「1 基本情報」については、記載のとおりでございます。

次に、「2 成果指標等の推移」ですが、令和3年度実績で達成となっております。

次のページの「3 収支状況の推移」については、年度評価でご説明したとおりでございますので、割愛させていただきます。

次のページの「4 管理運営状況の総合評価」でございますが、こちらも内容は年度評価と同様となり、総合評価「B」としております。

次のページの「5 総合評価を踏まえた検討」についてです。

「(1) 指定管理者制度導入効果の検証」については、三師会等、当番制で診療に携わる医療スタッフと十分に連携を取りながら円滑に医療を提供できており、全体として概ね市が指定管理者に求める水準に即した管理運営が行われていると考えられることから、「当初見込んでいた効果が概ね達成できた」といたしました。

次に、「(2) 指定管理者制度運用における課題・問題点」です。現在、休日救急診療所が設置されている総合保健医療センターは、令和5年度から建物の大規模改修を予定しております。

休日救急診療所も令和6年度に同センター内で仮移転し、改修後に現在の場所に戻る予定としており、仮移転期間中も現在の診療科を全て継続し、市民生活に影響が出ないように実施する予定としております。

具体的には、現在建物の北側の1階と2階に診療所がございますけれども、南側の保健所の検診等に使用している1階エリアと2階の一部に現在と同規模の診療所機能を仮設し、そちらに一度移転して診療を行い、現在の診療所エリアの改修後に元の位置に戻る工程としております。仮移転の期間については、半年程度を予定しております。

また、現在の指定期間は大規模改修前までの2年間としておりましたが、次期選定時の指定期間については、大規模改修時の休日救急診療所の仮移転の方針が決定しておりますので、令和5年度から9年度までの5年間としたいと考えております。

次に、「(3) 指定管理者制度継続の検討」ですが、千葉市休日救急診療所は、資格者等による専門的なサービスが強く求められている施設でございますので、千葉市医師会、千葉市歯科医師会、千葉市薬剤師会のいわゆる三師会の協力なくしては事業が成り立たず、三師会と市の出資により設立した千葉市保健医療事業団を指定管理者として事業を継続させていくことが最も適していると考えておりますので、「指定管理者制度を継続する」とさせていただきます。

なお、次回選定も非公募で実施しますので、本日選定要項等の審議はございませんが、後日資料を送付させていただきます。その際に選定要項等に関するご意見をいただければと思いますので、よろしくお願いします。

説明は以上となります。ご審議のほどよろしくお願いします。

○高橋部会長 ありがとうございます。

それでは、本件に関して、質疑応答の後、意見に係る協議を行いたいと思います。まずは、ご質問がございましたら、お願いいたします。

(なし)

○高橋部会長 それでは、ご質問がなければ、選定評価委員会の意見に係る協議に入りたいと思います。

提出されている総合評価案についてのご意見のほか、審査基準や仕様の変更についてのご意見も発言いただき、次期指定管理者の選定に向けての当部会の意見を取りまとめたいと思います。

それでは、何か、ご発言ありますか。

○酒井副部会長 質問してもよろしいでしょうか。車で待つのと、施設等で待つ話ですけど、医者の方は救急の患者なので、診療所内でお待ちいただいたほうが良いという考え方ということでしょうか。

個人的な素人の考えだと、車の中の方が安全だと思っていたのですが。

○高橋部会長 おそらく救急に来られる方というのは、早く診療していただきたいというのが実情ではないでしょうか。

ただ、新型コロナウイルス感染症については、一般の診療所は長い時間待たされると、その相互の感染が怖いということがあるかもしれませんが。この施設の場合は、車で呼出しを待つよりは、できるだけ診療室の近くに早く行きたいというのが、休日診療所を訪れる患者及び家族の意見ではないかと私は思います。

○酒井副部会長 医療提供側としては、早く確保して様子を見ていたほうが安全ということですね。

○高橋部会長 そうですね。早く診たいですね。

○酒井副部会長 ただ、順番待ちになりますよね。感染がそこで広がるリスクよりも、診察室の近くにいていただいたほうが安全なのではないでしょうか。

○高橋部会長 患者同士が感染を防ぎながら、できるだけ早く医師が診察するほうがいいと思います。適切な処置するのに、時間をロスするのは良くないと思います。

○酒井副部会長 それは待合室の環境を良くするということですよ。例えば、密にならないようにしたり、空調を良くするといったところでしょうか。

○高橋部会長 そうですね、あまり密にならないようにするのが良いと思います。

状況によるかもしれませんが、大きな駐車場で遠くに待っているよりは、診療所の近くで待っていただいた方が良いかと思います。

○岡田委員 休日救急診療所は、待合室は広いのでしょうか。

○饒波医療政策課長 待合室は一定の広さはございますが、やはり人がかなり来てしまうと、密になってしまうという話は聞いています。

○高橋部会長 そこは避けなくてはなりませんね。

○酒井副部会長 待合室内での感染リスクというのはあるのでしょうか。

○高橋部会長 リスクはありますが、例えば今の病院は大きな席に2人程度しか座らせない、また、1列置きに座らせる等、そのような対策は行っていると思います。

○饒波医療政策課長 混み具合等にもよりますが、「発熱者はこちらでお待ちください。熱がない方はあちらでお待ちください」というような運営をしております。

感染が不安だという方がいらっしゃるのも事実だと思いますし、その方のお話を無碍にすることは適切でないと思いますので、意見交換をしつつ適切な形で運営を行いたいと思っております。

○酒井副部会長 ただ、自分がコロナでないのに発熱してしまったときに、発熱者の待合ゾーンに入れられてしまったら、「病院に行ったらコロナになるのではないか」という怖さがあると思います。

なので、そういう医者側のニーズと患者側のニーズも含めて一番良い形が提供されて、そこにスマホのシステム等をうまく連携させることができればいいのではないかと思います。

○高橋部会長 分かりました。今のご意見を参考に、どのように運営していくのがいいかを引き続き検討していただくということでよろしいでしょうか。

○饒波医療政策課長 ありがとうございます。検討させていただきます。

○高橋部会長 それでは他にご発言がなければ、千葉市休日救急診療所における次期指定管理者の選定に向けての意見に関し、当部会の意見としては、医者側のニーズと患者側のニーズも含めて一番良いかたちでサービスが提供できるよう、利用者ニーズと満足度の向上に向けて引き続きご検討いただきたいという趣旨でまとめさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 それでは、その旨決定いたします。ありがとうございました。

それでは、ここで一旦休憩を取りたいと思います。休憩の間、事務局は説明員の入替えと換気をお願いいたします。

(午後2時25分休憩)

(午後2時35分再開)

○高橋部会長 それでは、時間になりましたので再開いたします。

議題(2)「千葉市斎場について」に入ります。

まず、「年度評価」について、事務局よりご説明をお願いいたします。

○藤原生活衛生課長 生活衛生課長の藤原でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、資料2「千葉市斎場関係資料」のうち「指定管理者年度評価シート」につい

てご説明いたします。

初めに、「1 公の施設の基本情報」でございます。

施設名称は、「千葉市斎場」、条例上の設置目的は、「火葬及び葬儀を行う施設」です。

ビジョン等及び所管課は、ご覧のとおりでございます。

成果指標は、施設利用者へのアンケートにおける利用者満足度、数値目標は、「8割以上の施設利用者が窓口対応及び施設管理に満足していること」としております。

次に、「2 指定管理者の基本情報」でございます。

指定管理者は前期から引き続き、「ちば斎苑管理グループ」となっております。

構成団体は、「イージス・グループ有限責任事業組合」及び「東京ワックス株式会社」です。

また、指定期間などにつきましては、記載のとおりでございます。

次に、「3 管理運営の成果・実績」でございます。

まず、「(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況」ですが、成果指標として設定いたしました「8割以上の施設利用者が窓口対応及び施設管理に満足していること」については、92%の利用者が「満足」と回答していることから、「達成」といたしました。

次に、「(2) その他利用状況を示す指標」についてですが、令和3年度の実績としまして、火葬件数は9,734件、前年度比で322件の増、式場利用件数は1,025件、前年度比で53件の増、霊安室の利用件数は328件、前年度比で60件の増、延べ利用日数が1,054日、前年度比で230日の増となっております。霊柩車の利用件数は136件で、前年度比で26件の増、最後に、葬儀用祭壇貸出件数は0件で、前年度比で1件の減となっております。

次ページの「4 収支状況」をご覧ください。

必須業務収支状況のうち、「ア 収入」ですが、令和3年度の指定管理料の実績額は3億5,858万2,000円で、計画との差異は101万3,000円の減となっておりますが、これは光熱水費の削減によるものとなっております。

次に、「イ 支出」ですが、実績額は、人件費が1億6,784万6,000円、事務費・管理費・委託費が1億8,199万円、合計3億4,983万6,000円で、計画との差異は964万9,000円の減となっておりますが、これは主に社宅として賃貸借していた住宅について、地元雇用の増加に伴う解約に加え、設備保守費用が当初の想定を下回ったことによるものでございます。

次ページをお願いいたします。

「(2) 自主事業の収支状況」については、ございません。

「(3) 収支状況」につきましては、871万6,000円の黒字となっております。

なお、利益の還元につきましては、基本協定書に、光熱水費部分を除き、剰余金が総収入額の5%を超える場合、超過額の全額を還元する旨を規定しておりますが、令和3年度につきましては、剰余金が総収入額の5%を超過していないことから、利益の還元はございません。

次に、「5 管理運営状況の評価」でございます。

「(1) 管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）」について、「施設利用者へのアンケートにおける利用者満足度」としている評価項目に対する市の評価につきましては、「C」としております。

次ページをお願いいたします。

「(2) 市の施設管理経費縮減への寄与」についてですが、選定時の提案額 3 億 5,959 万 5,000 円に対し、決算額は 3 億 5,858 万 2,000 円で、0.3%の削減となったことから、下記の基準に基づき、評価を「C」といたしました。

次に、「(3) 管理運営の履行状況」ですが、評価項目のうち「1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理」及び「3 施設の効用の発揮」の「(1) 幅広い施設利用の確保」について、自己評価は「A」、市の評価は「B」、それ以外の項目につきましては、自己評価、市の評価ともに「C」でございます。

次に、「(4) 選定評価委員会での意見を踏まえた対応」ですが、「アンケートを幅広く収集する方法を考える。」とのご意見を受け、斎場利用者からのご意見などを常時収集できるよう、指定管理者が制作したホームページ上にご意見フォームを設置しております。

次のページをお願いいたします。「6 利用者ニーズ・満足度等の把握」でございます。

「(1) 指定管理者が行ったアンケート調査」ですが、調査方法は火葬棟の待合室や式場棟の業者控室に配置しているアンケート用紙回収方式と、斎場職員による利用者への聞き取り方式として、回答者数はアンケート用紙方式が 30、聞き取りによる意見収集が 98 となっております。

なお、質問項目につきましては、「施設について」「職員について」「その他要望等」とさせていただきます。

また、回答者は遺族、会葬者、葬祭業者等となっておりますが、主な意見として、施設関係では、施設内外の美観が保たれていることに対する評価の声と、また職員関係では、対応の丁寧さや対応のよさ、特に収骨業務時の所作について、お褒めの言葉をいただいております。

次に、「(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応」についてですが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い会葬者が減少していることから、葬儀式場内の会葬者用の椅子の数を減らしてほしいとの意見を受け、基本設置数を減らし、必要に応じてバックヤードに保管している分を使用してもらえよう見直しを図ったところでございます。

次に、「7 総括」でございます。

「(1) 指定管理者による自己評価による総括評価」は「C」でございます。

所見といたしましては、故人の尊厳を保つため、全職員が遺族役に扮して実施する社内テストを合格した者しか遺族対応することができないシステムの採用によりまして、セレモニー業務の質を向上させていることが、ご遺族様からの感謝の声につながっていると自負していること。

また、火葬中のドレッキ操作を極力行わないこと。

繁忙期である 12 月から火葬予約枠を 36 枠から 42 枠に拡大し、増加する火葬需要に対応するための体制を構築したこと。

新型コロナウイルス感染症による死亡者の火葬において、ご遺族などのご意向などを踏まえ、火葬開始時間を従来の 17 時から 15 時 20 分、40 分に変更するとともに、受入数についても 1 日最大 4 枠まで拡大するなどの見直しを図ったこと、などを挙げております。

次ページをお願いいたします。

最後に、「(2) 市による総括評価」ですが、先述の「(3) 管理運営の履行状況の評価項

目」の中で、一部水準を上回った項目もあるものの、全体的には、「概ね市が求める水準に則した良好な管理運営が行われていた」として、指定管理者の自己総括評価と同様の「C」としております。

所見といたしましては、新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中においても、円滑に業務を継続したほか、感染者の火葬についても時間外の受入れ、ほかの来場者の動線などに配慮し、場所を限定して実施するなど、適切な対応を図った。

防災対策については、常に非常事態を想定した適切な対応を行っている。

繁忙期に火葬枠を拡大し、利用者を待たせることなく火葬を実施した。

外部評価情報ノートなどにて収集した意見等をもとに、丁寧な説明や対応を行うなど、改善意識を持ち、業務を行っている。

研修や訓練を通じて有資格者の増加に努めるなど業務のさらなる改善を行い、斎場職員としての資質の向上に努める。

Web上で運用している斎場予約システムのほか、経理事務、備品・消耗品の管理、個人情報についても適切に管理がなされている。

12月、3月に実施した市職員によるモニタリングのための現地調査結果はおおむね良好であった旨を挙げさせていただきました。

説明は以上でございます。

○高橋部会長 ありがとうございます。

それでは、まず、質疑応答から行いたいと思います。

ご質問がございましたら、お願いいたします。

○岡田委員 25 ページですが、表1-1「利用件数及び歳入金額一覧」について、「火葬」の項目で、令和2年と令和3年を比較すると令和3年の方が件数は増えているのですが、歳入金額が減っておりますのでその理由と、「貸祭壇」の項目について、令和3年度は0件なのですが、歳入金額、8,408円と記載がございます。その理由を教えてくださいませんか。

○藤原生活衛生課長 細かい数字は持ち合わせておりませんが、千葉市斎場の利用に伴いまして、減免制度というものがございます。減免の件数が増えますと、歳入額が減るといふことがあるので、そういったことではないか推測をしております。それから、祭壇のほうは、利用件数0でございますので、歳入金額の誤りでございます。申し訳ございません。

○岡田委員 ありがとうございます。

○高橋部会長 ほかに質問はございますか。

○酒井副部会長 4ページの「(3) 管理運営の履行状況」の「4 その他」に記載されている「市内雇用率がいい」という点は、何%程度が高いと表現なさるのかというところと、市としては、市内雇用を高くしてほしい、ないしはそれが何%ぐらいだと良いという目安はあるのでしょうか。

○藤原生活衛生課長 本年4月1日時点で斎場の職員数は43名おりますが、細かい数字は別といたしまして、この43名のうち、概ね7割が市内の方ということでございます。

一般的な指定管理者選定の際に、評価区分が4つございまして、8割以上ですと1番高いランク、5割から8割までが2番目のランク、2割から5割が3番目のランクで、2割

未満が最低ランクということで、上から2番目のランクということもございまして、概ね高いという表記をさせていただいたところでございます。

以上でございます。

○酒井副部長 1番高いランクだと、評価が「A」と「B」に変わるのででしょうか。

○藤原生活衛生課長 そうですね。市内雇用者の数だけ見れば上から2番目のランクでございますけども、その他の項目が4項目ございますので、総合的に勘案させていただいて、この部分は「C」という評価をさせていただいています。

○酒井副部長 分かりました。

○高橋部長 ほかにご質問はございますか。

○大道委員 5ページの「6 利用者ニーズ・満足度等の把握」についてアンケート回収枚数30枚となっていますけども、実際にはこの数字は予想していた数より多いのでしょうか。

○藤原生活衛生課長 そうですね。斎場につきましては、火葬場であるという施設の特性を踏まえて、一般の施設と異なり、アンケートの回収が難しいという実状がありまして、もともと数値目標があったわけではないのですが、その中でも直接遺族に聞くわけではなく、一緒に来ていただいている葬祭業者を通じてアンケートを取る等、工夫をしながら、30件取れたというのは、所管課としては一定の評価をしているところでございます。

○大道委員 その右側の98件というのは口答のご意見ですか。

○藤原生活衛生課長 これは、職員がノートを持ってまして、遺族の方からかけられた言葉や、つぶやいたこと等を、1つ1つ記録をさせていただいて集計していくというものでございます。

○大道委員 かなり細やかな気配りですね。

○藤原生活衛生課長 そうですね。聞いたことを、記録して、それをこのような形で集計して、それをまた日々の業務に反映しております。

○大道委員 ありがとうございます。

また、「霊柩車の停止線に対する要望」という項目があるのですが、これはどのような要望なのでしょうか。

○事業者 千葉市斎場長の徳尾と申します。よろしくお願ひいたします。

事務所の前に霊柩車を止める停止線があるのですが、そこに霊柩車を止めてしまうと、エントランス位置で収骨を終えた方のお迎えのバスの後ろ側と霊柩車がとても近くなってしまいます。

どうしても霊柩車というのは、信条上バックせずそのまま進みたいため、バスの運転手と霊柩車の運転手の間で何度かトラブルが起きており、霊柩車の運転手としては、「バスの位置が後ろ過ぎるのではないか」ということなのですが、バスの運転手からすると、自動ドアの真ん中に乗り口を持っていきたいため、どうしても霊柩車の停止線ぎりぎりまで下がってしまうということで、事務所からも霊柩車が見える位置まで停止線を下げさせていただいて、そういったトラブルをなくしたというのが今回のアンケートの要望の内容でございます。

○大道委員 ありがとうございます。

もう1件、実際に炉を管理されている方なのですが、以前にこちらの施設を伺って見せ

ていただいたのですが、炉の後ろ側でお仕事をされている方から、暑さや寒さに関して何か申出があったことはありませんか。

○事業者 暑さや寒さに関しましては、基本的に制御室と呼ばれる部屋があり、そこにモニターや、炉を管理しているパソコンで全ての炉の状況が見えるのですが、そこは基本的に、夏であれば冷やしてあったり、冬の間は暖かくしていたりしております。あとは各炉にスポットクーラーがついていまして、そこから冷風が出るため、極端に暑いまたは寒いという声は、あまりないです。私も火葬を行うことがあるのですが、そのようなときはスポットクーラーの真下に行くと涼しいです。

あとは、今は換気を重要視していますので、そこはある程度、炉の裏や入り口を開けて風通しをよくしているのですが、例年よりも夏は暑く感じるのですが、従業員の方も、その辺は自分の身を守るということでご理解いただき、不満がないのではないかと印象は受けています。

○大道委員 ありがとうございます。

○長根委員 先ほど大道委員の質問で、アンケート以外に聴取で98件という話だったと思うのですが、4ページの「(4) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応」でアンケートを幅広く収集する方法として、「ホームページ上でご意見フォームを作成して、斎場利用後だけではなく、斎場利用前や近隣住人等からのご意見の収集を可能とした」と記載があるのですが、ご意見フォームでお聞きした内容というのは、ここには反映されていないということなのでしょうか。

○事業者 ここに反映されているのですが、件数が少なく、ご利用前の相談というのはそもそも1件もございませんでした。というのも、葬祭業者を通して千葉市斎場を予約するので、利用前の相談は少ないというのはございます。

あとはホームページの認知がまだまだ進んでいない状況でございますので、各待合室にホームページ開設案内の設置と、配架しているパンフレットのQRコードからホームページに飛べるようにしております。

また、各待合室にQRコードを設置して、そこからアンケートに回答できるようにしているのですが、今後はもう少し回答件数が増えるのではないかと予想しております。

○長根委員 分かりました。

○高橋部会長 最近エネルギー価格が非常に高騰しておりますが、斎場の財務状況にエネルギーの高騰というのは影響する可能性がありますでしょうか、それともそれは特に問題ないでしょうか。

○藤原生活衛生課長 今般の燃料費、それから光熱水費の高騰に対する影響はあると考えます。具体的に申し上げますと、千葉市斎場で火葬に使っている燃料は都市ガスでございます。また、空調の一部についても都市ガスを利用しておりますことから、近年2割から3割上昇しており、今年度は特に当初の指定管理料の範囲内での対応はかなり難しいのではないかと考えております。

○高橋部会長 ありがとうございます。

○岡田委員 そうなると指定管理料の変更をするということでしょうか。

○藤原生活衛生課長 平常時、極端な変動がない時期は、千葉市斎場については、光熱水費は実費精算ということで、概算払いで支払い、年度末に余った分については返還して

いただいております。光熱水費部分のみについては実費精算という形で、例年であれば還付をいただいているのですが、今年度につきましては、恐らく不足するというのが現実視されておりますので、不足分については千葉市と業者で協議の上、追加で支払うなどの対応についても検討して参りたいと考えております。

○岡田委員 光熱水費は実費精算ということなので、結果的に千葉市の指定管理料はその分上がるということですね。

○藤原生活衛生課長 そうですね。もし追加で支払うということになれば、やはり来年の本会では、実績額が計画額を上回るような形が想定されます。

○高橋部会長 ほかにご質問はございますか。
(なし)

○高橋部会長 それでは、ご質問がなければ、選定評価委員会の意見に係る協議に入りたいと思います。

先ほどと同様、指定管理者の財務状況について、岡田委員よりご意見をお聞きしたいと思っておりますので、ご発言をお願いします。よろしくをお願いします。

○岡田委員 先ほどの「第1回医療施設等部会財務状況資料」をご覧ください。千葉市斎場の財務状況につきましては、イージス・グループ有限責任組合、東京ワックス株式会社ともに財務状況には問題ありません。

それから、イージス・グループ有限責任組合からは指定管理に係る収支とグループ全体の決算書について整合性が確認できる報告書をいただいております。内容を見た結果、特に問題はないと思います。

以上です。

○高橋部会長 ありがとうございます。

ただいまのご意見を踏まえ、他の委員の皆様から、何かご意見がございましたらお願いいたします。

(なし)

○高橋部会長 それでは、千葉市斎場における指定管理者の財務状況に関し、当部会の意見としては、良好であるという趣旨でまとめさせていただきたいと思っております。よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 ありがとうございます。

それでは、その旨決定いたします。

続きまして、指定管理者による施設の管理運営状況について、何かご意見はございますでしょうか。

(なし)

○高橋部会長 ご意見がなければ、千葉市斎場における指定管理者による施設の管理運営状況に関し、当部会の意見としては、良好であるという趣旨でまとめさせていただきたいと思っておりますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 ありがとうございます。

それでは、その旨決定いたします。

それでは、ここで一旦休憩を取りたいと思います。休憩の間、事務局は換気をお願いいたします。

(午後 3 時 7 分休憩)

(午後 3 時 15 分再開)

○高橋部会長　それでは、時間になりましたので、再開いたします。

議題(3)「千葉市平和公園について」に入ります。

まず、「年度評価」について、事務局よりご説明をお願いいたします。

○藤原生活衛生課長　生活衛生課でございます。引き続きよろしくをお願いいたします。

それでは、資料 3-1「指定管理者年度評価シート」についてご説明いたします。

初めに、「1 公の施設の基本情報」でございます。

施設名称は、「千葉市平和公園」、「条例上の設置目的」及び「ビジョン」等につきまして、記載のとおりでございます。

成果指標は、「墓地使用者へのアンケートにおける利用者満足度」、数値目標は、「8割以上の墓地使用者窓口対応及び施設管理に満足していること」でございます。

次に、「2 指定管理者の基本情報」でございます。

指定管理者は、「平和公園パートナーズ」、構成団体は、「西武造園株式会社」及び「イオンディライト株式会社」です。

指定期間等は、記載のとおりでございます。

次に、「3 管理運営の成果・実績」でございます。

(1)「成果指標に係る数値目標の達成状況」ですが、成果指標として当初に設定いたしました、「8割以上の墓地使用者が窓口対応及び施設管理に満足していること」については、93.0%の利用者が満足と回答していることから、「達成」といたしました。

(2)「その他利用状況を示す指標」ですが、令和3年度の実績といたしましては、各種手続数は5,953件、前年は5,851件でございました。

また、園内巡廻バスの利用者は4,311件で、前年は4,856人でございました。

次に、2ページの「4 収支状況」でございます。

必須業務の収支状況の「ア 収入」につきまして、指定管理料の計画額、実績額は同額の1億5,950万円となっております。

次に、「イ 支出」について、実績額の合計は、1億4,978万9,000円となります。内訳は、人件費が5,674万4,000円、事務費及び管理費が1,584万5,000円、委託費が6,118万9,000円、間接費が1,595万4,000円となっております。

計画との差異は、971万1,000円となっておりますが、これは、主に災害対応を想定した委託費が当初見込みを下回ったことによるものとなっております。

3ページをお願いいたします。「(2) 自主事業の収支状況」のうち、収入実績額は109万6,000円、前年は77万7,000円、支出は合計で142万5,000円、前年は122万2,000円となっており、内訳につきましては記載のとおりでございます。

収支状況について、最終的な収支は944万9,000円、前年は1,095万8,000円の黒字となっております。

なお、余剰金が当該年度の総収入の10%の額を超えないため還元はございません。

次に、「5 管理運営状況の評価」でございます。

「(1) 管理運営による成果・実績」について、「墓地利用者へのアンケートにおける利用者満足度」としている評価項目に対する市の評価につきましては、「C」としております。

次に4ページの「(2) 市の施設管理経費縮減への寄与」でございます。「市の指定管理料支出の削減」としている評価項目に対する市の評価につきましては、「C」としております。

「(3) 管理運営の履行状況」ですが、評価項目のうち「1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理」、「2 施設管理能力」の「(1) 人的組織体制の充実」については、コロナ禍においても円滑な管理運営が図られていたほか、墓地管理士の継続配置などが評価できることから、指定管理者による自己評価、市の評価ともに「B」としたほか、それ以外の項目につきましては、概ね管理運営の基準・事業計画書等の水準どおりであったこともあり、自己評価、市の評価ともに「C」となっております。

5ページをお願いいたします。

「(4) 選定評価委員会でのご意見を踏まえた対応」ですが、平成30年度に施設利用者の意見等の把握について意見がありましたので、アンケート内容の見直しに加え、墓地承継の手続の際などに回答を勧奨するなど、回収数の増加に努めてきたところではありますが、引き続き改善に取り組んで参りたいと考えております。

次に、「6 利用者ニーズ・満足度等の把握」でございます。

「(1) 指定管理者が行ったアンケート調査」の結果についてご説明いたします。まず実施内容についてですが、来所者に所定のアンケート用紙を配付、回収する調査方法により、回答者数は104件となっております。

設問項目は、「事務所管理スタッフの対応について」「電話でのスタッフの対応について」等としており、結果については、「満足」「やや満足」を併せて89.5%となっております。

次に、「(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応」については、隣接墓所や共有部分の雑草の繁茂など、植栽管理に対する苦情がありましたが、それぞれの隣接墓地利用者への連絡や、現地確認のうえ対応しております。

6ページをお願いいたします。

最後に、「7 総括」でございます。「(1) 指定管理者の自己評価による総括評価」は「C」でございます。

所見といたしましては、令和2年度は指定管理者として初めての返還墓地の供給事務を経験しましたが、スタッフが全員一丸となって取り組み、また千葉市からの適切なアドバイス等もあったため、大きなトラブルもなく順調に実施することができました。

また、自主事業に関しては、墓参代行で35件の受注を得ることができ、盆、彼岸時の生花・線香の販売も定着してきたことから、今年度はさらなる受注拡大に向け、人員の確保、作業の効率化も行っていきます。

さらに、例年、課題となっているお客様アンケートについては、千葉市と協議の上、新しい書式への変更を契機として、ご記入いただく機会を増やし、回収件数の増大も図っていく旨を挙げております。

次に、「(2) 市による評価」ですが、評価は、「概ね市が求める水準に則した良好な管理運営が行われていた」として、指定管理者の自己総括評価と同様の「C」としております。

所見といたしましては、本年度は指定管理者制度移行後初めての墓地供給事務を円滑に

実施するなど、特に大きな問題もなく業務を遂行したと考えていること。

新型コロナウイルスの感染拡大により、千葉県に緊急事態宣言が発令された影響等もありますが、モニタリングの指標となるアンケートの回収件数が伸び悩んだことは否めないことから、引き続き実施方法等の改善を求めていること。

自主事業の実施についても、新型コロナウイルスの影響により、一部事業の自粛を余儀なくされたことを踏まえ、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」を踏まえた事業内容の模索を提言したいこと。

最後に、指定期間の4年目に当たる令和3年度については、新型コロナウイルスの影響が引き続き懸念されますが、これまでに培った経験などを生かし、さらなる運営の円滑化・安定化に努められたい旨を挙げさせていただきました。

説明は以上でございます。

○高橋部会長 ありがとうございます。それでは、まず質疑応答から行いたいと思います。

それでは、質問がございましたらお願いいたします。

○岡田委員 35 ページの「(4) 苦情・要望対応」についてですが、墓所区域外の欄に「職員に対する誹謗中傷が見られた」と記載があるのですがこれはどのような内容なのでしょうか。

○事業者 実際ルール遵守のお願い等をさせていただいており、例えば、閉門時間のお知らせをするときに、その職員に対して暴言を吐かれる方がいらっしゃったということです。

○岡田委員 その後の文章で、「樹木の成長に伴う日当たりについての苦情・要望も多く、早急な対策が求められているものもあるが、処理に多額の費用がかかる案件もあり、市との協議が必要なケースもある」と記載されているのですが、その辺のところはいかがでしょうか。

○事業者 そうですね。平和公園は樹木が多いので、高木がかなり大きく成長しており、台風の影響等や近年のナラ枯れ、病害虫の影響もあり、かなり大がかりな対応をする必要がございますので、都度、生活衛生課と協議させていただいております。

○岡田委員 先ほどの収支状況のところ、944万9,000円ほど利益になっておりますが、費用面から見て、予算がないということですか。

○藤原生活衛生課長 そうですね。平和公園の管理運営に当たりまして、指定管理者が日常的に行っていただく範囲と、それを超える中規模、大規模なものについては、市の予算を確保して行うというところもありまして、今ございました表現というのは、指定管理者としては早急に対応したいのですが、修繕ですと1件20万円までは指定管理者、それを超えるものについては市で対応するということになっており、指定管理者としては課題と認識して対応したいという面がある一方で、市に相談をしても早急に対応できるものではないものがあるため35及び36ページに課題として挙げたのではないかと推測されます。

ただ、市としても可能なものについては、配当予算を変更または流用等で対応を図っているところではありますが、さらに大規模なものについては、新年度予算に計上要望いたしまして、市で直接行うような対応も図って参りたいと考えております。以上でございます。

○岡田委員 分かりました。

○大道委員 お伺いしたいのですが、墓参される方の情報は名簿等で管理されているのでしょうか。

○藤原生活衛生課長 事務所で把握しているのは、墓地の使用者の情報です。使用者の方については、簿冊がありまして、そちらで管理をしています。

○大道委員 全部でなくて良いのですが、墓参者の方にメールアドレスをご記入いただけるかどうかの検討から始まって、墓参者のメールアドレスに「何かご意見があったらお寄せください」とお送りすることをご検討いただくのは難しいですか。

○藤原生活衛生課長 そうですね。現在、千葉市役所の各種申請書の記載欄にはメールアドレス等を記載するようなものもございます。

平和公園にお越しになる方というのは、手続でお越しになる方と事務所を素通りして、墓参しそのまま帰られる方もいらっしゃいます。事務所で手続する際にメールアドレス等を書かれた方については、確かに1つの方策であると思うので、そちらはお預かりさせていただければと思います。

○大道委員 よろしくお願います。

○高橋部会長 ほかにご質問はありますか。酒井委員。

○酒井副部会長 アンケートの件に関しては課題ということで認識されていることは理解します。まず前提として、今のアンケートの取得の方法を具体的にどうされているかを教えてください。

○事業者 アンケートは先ほどお話がありましており、霊園事務所の窓口に来られた方に対して、手続の際に、一緒に来られている方や、霊園に来られるお客様なので、心情を図りながら、お願いできる方にはお願いをしております。

また、墓参者の方にも職員が直接お声がけをしてお願していることもありますが、やはりお墓参りに来られている方なので、一般的な公園の利用者と同じような感覚ではなかなかアンケートを集めづらいというのが正直なところでございます。

○酒井副部会長 バスの利用者の方には実施していただいているのでしょうか。

○事業者 そうですね。やはりバスに乗りたいという方はご高齢の方であったり、足が不自由な方であったりしますので、お願いできるときにはお願いしたいというところですが、現時点では実施できていないのが正直なところです。

○酒井副部会長 そうすると、アンケートの回収の増加に向けての目標というのは大体200件ぐらいということでしょうか。

○事業者 そうですね。こちらが管理している他の同じような規模の霊園でも、年間100件程度しか集められていないという実績もございますので、こちらではそれよりは多く集められていると思っております。

しかしながら、やはり、今後も来られた方に我々のサービスを図る上で、しっかりアンケートを取得していきたいと考えております。

○酒井副部会長 あと、アンケートの内容ですが、「③墓参設備等について」と、「④園内のトイレについて」が若干「やや不満」が多いように見られるのですが、こちらに関して、施設の運営をされているお立場の中で思い当たる点があれば教えていただきたいです。

○藤原生活衛生課長 トイレにつきまして、園内の便器は和式便器が多く、利用者の方

からは色々のご不満をいただいております。この便器の改修に当たりましては、指定管理者が行う小規模な修繕の範囲を超えてしまうということで、市としても早急に対応したいという認識は常日頃から持っているのですが、諸般の事情からなかなか進んでいないのが実状でございます。こちらについては、引き続き課題として認識するとともに、必要な予算等を確保していきたいと考えております。

○高橋部会長　ほかにご質問はございますか。

(なし)

○高橋部会長　それでは、ご質問がなければ、「選定評価委員会の意見に係る協議」に入りたいと思います。先ほどと同様、「指定管理者の財務状況」について岡田委員よりご意見をお聞きしたいと思っておりますので、ご発言をお願いします。

○岡田委員　先ほどの「第1回医療施設等部会財務状況資料」をご覧ください。西武造園株式会社は、は西武鉄道株式会社が100%株を持っている子会社でございます。監査役
の監査報告書は73ページに載っております。イオンディライト株式会社はイオン株式会社が56.2%株をもっている子会社でございます。2社とも財務状況については問題ありません。以上です。

○高橋部会長　ありがとうございました。ただいまのご意見を踏まえ、他の委員の皆様から何かご意見はございますか。

(なし)

○高橋部会長　それでは、「千葉市平和公園における指定管理者の財務状況」に関し、当部会の意見としては良好であるという趣旨でまとめさせていただきたいと思っておりますがよろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長　ありがとうございました。それでは、その旨決定いたします。

続きまして、「指定管理者による施設の管理運営状況」について協議をいたします。

それでは、何かご意見はございますか。

○長根委員　市の評価に異議はないのですが、先ほど、酒井委員からもありましたように、アンケートの取り方については工夫が必要だと思っております。紙媒体の留置型アンケートでは回収に限界がありますので、ホームページに意見を募るフォームを設置する等、留置型と併用するような手段も考えていただきたいと思います。あと、ホームページに関連しまして、先日確認したのですが、千葉市平和公園で検索しますと、千葉市平和公園西武造園株式会社のホームページがあるということは確認しているのですが、そこにアクセスしようとする、「セキュリティ上の問題があってアクセスできない」という表示が出ました。もしかしたら私のパソコンのウイルスソフトの問題かもしれないのですが、ホームページがどうなっているのか、ご点検をお願いできればと思います。以上です。

○事業者　ホームページにアクセスできなかったという点ですが、一昨日の時点でシステム障害が発生したことと、ゴールデンウィークの頃にアクセスが集中した結果、サーバーがダウンしてしまったことがございまして、今年度に入って2回ほどホームページにアクセスできない時間帯が発生したことはございました。ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。

○高橋部会長　ほかにご意見はございますか。

(なし)

○高橋部会長　それでは、ご発言がなければ、「千葉市平和公園における指定管理者による施設の管理運営状況」に関し、当部会の意見としては、良好であるという趣旨でまとめさせていただきたいと思いますが、アンケートの回収方法等、利用者ニーズと満足度の把握の向上に引き続き努めていただきたいという趣旨でまとめさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長　ありがとうございます。その旨決定いたします。

続きまして、「総合評価」に移ります。

事務局より説明をお願いします。

○藤原生活衛生課長　それでは、続きまして、資料3-5「指定管理者総合評価シート」についてご説明いたします。

まず、「1 基本情報」でございます。施設名は「千葉市平和公園」、指定管理者は「平和公園パートナーズ」です。指定期間及び所管課、指定管理事業の概要は記載のとおりでございます。

次に、「2 成果指標等の推移」についてですが、「8割以上の墓地使用者が窓口対応や施設管理に満足していること」を数値目標としたところですが、平成30年度から令和3年度の4年間ともに実績が8割を超えていることから「達成」とさせていただきました。

次に、128ページをお願いいたします。「3 収支状況の推移」についてですが、まず、必須業務について、指定管理料の4年間の収入実績額は、6億3,395万6,000円、支出実績額が5億9,737万6,000円で、3,658万円の黒字となっております。

また、自主事業分の4年間の収入実績額は、225万9,000円、支出実績額が467万2,000円であり、241万3,000円の赤字となっております。

必須業務と自主事業分を併せた4年間の総収入実績額は、6億3,621万5,000円、総支出実績額は、6億204万8,000円、総収支は3,416万7,000円の黒字となっております。

次に、129ページをお願いいたします。

「4 管理運営状況の総合評価」でございますが、評価項目5の「施設の効用の発揮」の「(3)施設における事業の実施」については、企画提案事業としての園内巡廻バスの運行などについて、一定水準以上の評価に値するものとして「B」といたしました。その他の項目は「C」とさせていただきました。

最後に、130ページをお願いいたします。

「5 総合評価を踏まえた検討」でございますが、「(1)指定管理者制度導入効果の検証」については、「当初見込んでいた効果がおおむね達成できた」としております。

判断の理由ですが、本施設においては、「サービス向上及び効率的な管理運営」を指定管理者制度導入の効果として見込んでいること。

まず、サービス向上に関しては、従業員の資質向上を通じて、サービスの改善に努めるなど、民間のノウハウを活用した業務改善に努めており、市への苦情の状況やアンケートの結果を踏まえると、効果があったものと評価できること。

また、効果的な管理運営に関しては、当初提案額よりも管理運営経費を5から6%縮減する等の成果が得られたこと等により総合的に検討すると、当初見込んでいた効果が概ね

達成できたと評価するものでございます。

「(2) 指定管理者制度運用における課題・問題点」といたしましては、「少子高齢化、核家族化などの影響により、無縁墓地が増加する可能性がある中で、利用者ニーズを引き続き多く把握していく必要がある」としております。

最後に、「3 指定管理者制度継続の検討」でございしますが、こちらは「指定管理者制度を継続する」としております。

説明は以上でございます。

○高橋部会長 ありがとうございます。

それでは、まず質疑応答から行いたいと思います。ご質問がございましたらお願いいたします。

(なし)

○高橋部会長 それでは、ご質問がなければ、「選定評価委員会の意見に係る協議」に入りたいと思います。提出されている総合評価案についてのご意見のほか、審査基準や仕様の変更についての意見もご発言いただき、「次期指定管理者の選定に向けての当部会の意見を取りまとめたいと思います。それでは、何かご発言はございますでしょうか。

(なし)

○高橋部会長 それでは、ご発言がなければ、「千葉市平和公園における次期指定管理者の選定に向けての意見」に関し、当部会の意見としては、引き続き指定管理において運営を行っていただきたいという趣旨でまとめさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 ありがとうございます。それでは、その旨決定いたします。

続きまして、議題(4)「募集要項等に対する意見について」です。ここからは非公開となりますので、事業者の方、傍聴人の方は退室をお願いいたします。

(事業者及び傍聴人退室)

○高橋部会長 それでは、事業者及び傍聴人が全員退室いたしましたので、本題に入ります。

まず、審議に入る前に、資料の取扱いについて事務局から説明をお願いいたします。

○風戸保健福祉総務課長 保健福祉総務課でございます。座って説明させていただきます。

議題(4)「募集要項等に対する意見について(千葉市桜木霊園及び千葉市平和公園)」に係る進め方と資料の取扱いにつきまして、ご説明させていただきます。

お手元の資料3「部会(募集要項等に対する意見)の進め方」をご覧ください。

本件は、千葉市桜木霊園及び千葉市平和公園の次期指定管理者の選定に向けて、公募の内容を示した「募集要項(案)」や指定管理者が行う業務の詳細を示した「管理運営の基準(案)」などについて、ご審議をいただくものとなっております。

進め方ですが、施設所管課からそれぞれの内容につきまして、ご説明をさせていただきます。

その後、質疑を行い、各委員からご意見をいただきたいと思っております。

なお、資料の取扱いについてですが、委員の皆様のお手元にお配りしてございます、資

料3-6から3-10、及び参考資料3-6につきましては、千葉市情報公開条例第7条に規定する不開示情報を含みますことから、本日の部会終了後、回収させていただきますので、ご了承願います。

私からの説明は以上となります。

○高橋部会長 続いて、施設所管課からの説明をお願いいたします。

○藤原生活衛生課長 生活衛生課の藤原でございます。着座にて失礼いたします。

それでは、「千葉市霊園」指定管理者の選定に係る募集条件及び選定基準等について説明をさせていただきます。

それでは、資料3-6「千葉市霊園（桜木霊園・平和公園）指定管理者募集要項（案）」の主な点について、説明させていただきます。

初めに、134ページをお願いいたします。

「3 公募の概要」の「(1) 管理対象施設」ですが、千葉市桜木霊園と平和公園の2つの施設となります。

「(2) 指定期間」は、千葉市指定管理者制度運用ガイドラインによる原則指定期間を採用し、令和5年4月1日から令和10年3月31日までの5年間としております。

「(4) 選定の手順」ですが、公募から選定までの手順について整理しておりますが、事務局では今後、10月下旬に予定しております第2回医療施設等部会での指定管理予定候補者の選定に向けて、記載のスケジュールのとおり、募集要項等の公表・配布、応募の受付等を行って参ります。

次に、135ページをお願いいたします。

「4 管理対象施設の概要」の「(1) 設置目的等」のうち、本施設のビジョンにつきましては、「多様な市民の宗教的感情に対応し、安定的かつ永続的な墓地運営を行うとともに、施設の特性を踏まえた墓参者及び施設利用者へのサービス向上に努める」こととしております。

また、施設のミッションにつきましては、「ユニバーサルで良好な墓参環境の整備」、「憩いの場にふさわしい施設機能の拡充」の2点としております。

次に、136ページをご覧ください。

「(3) 施設の概要」ですが、まず、桜木霊園は千葉市若葉区桜木1丁目に位置している、総敷地面積13.4ヘクタールを有する霊園であります。

次に、平和公園は若葉区多部田町に位置している総敷地面積78.3ヘクタールを有する墓園であり、現在の管理区域につきましては、当初墓域と拡張区域を併せた合計71.4ヘクタールとなりますが、下の※印にも記載のとおり、現在A地区で実施している拡張整備の進捗に伴い、令和5年度以降、管理区域が順次増加する予定となっております。

また、B地区につきましては、用地買収が未了となっていることから、管理区域からは除外をしております。

なお、桜木霊園と平和公園の指定管理区域図につきましては、資料3-4にございますので、後ほどご覧ください。

次に、137ページをお願いいたします。

「(4) 管理対象施設に関する留意事項」ですが、本年9月に開会予定の市議会の第3回定例会に、現在、平和公園で整備を進めている合葬式樹木葬墓地の管理などを規定する旨

の「千葉市霊園設置管理条例の一部改正議案」の提出を予定しております。

また、今回の議案提出を踏まえまして、本募集要項と一体の資料として提示することとなります。「管理運営の基準」につきましては、改正前の条例等に基づくものと、改正後の内容を反映させた「管理運営の基準（参考資料）」、この2種類を配布した上で、指定申請関係資料の作成に当たっては、参考資料に基づき行うことに加えまして、提出議案の議決が得られない際には募集手続を中止する可能性があることに留意していただきたい旨を記載させていただきます。

「(5) 指定管理者制度導入に関する市の考え」ですが、本施設では、指定管理者制度導入による利用者サービスの向上により、施設利用者の満足度を向上させる効果を見込んでおります。

指定管理者には、民間事業者のノウハウを活用し、施設利用者の満足度を向上させることを期待するところでございます。

これに関連いたしまして、市が指定管理者に求める成果指標及び数値目標につきましては、「墓地利用者へのアンケートにおける利用者満足度」の結果として、「8割以上の墓地利用者が窓口対応及び施設管理に満足していること」としております。

なお、このアンケート結果につきましては、毎月の月次事業報告に合わせ、報告してもらうことを予定しております。

138 ページをお願いいたします。

「5 指定管理者が行う業務の範囲」ですが、「(1) 指定管理者の必須業務」といたしまして、「ア 墓地の使用許可や墓地管理料などの収納や管理に係る業務」、「イ 施設の日常管理などの施設の維持管理業務」、「ウ 事業計画、報告の作成などの経営管理業務」を想定しております。

また、(2)にも記載のとおり、指定管理者は本施設の設置目的に適合し、施設利用者へのサービス向上につながる業務として、自主事業を実施することが可能となります。

なお、自動販売機の設置につきましては、市の公募貸付で行うこととされているため、指定管理者は自主事業として実施することはできません。

次に、139 ページをお願いいたします。

「6 市の施策との関係」ですが、「(4) 市内雇用、現在の施設職員の継続雇用への配慮及び障害者雇用の確保」につきましては、現在管理事務所に勤務する事務やごみの収集運搬などの作業を行う会計年度任用職員などについて、本人が指定管理者制度導入後も継続雇用を希望する場合の配慮を指定管理者に対して求めることとしております。

次に、143 ページをお願いいたします。

「8 応募に関する事項」ですが、「(1) 応募資格」につきましては、全庁的な統一ルールである「指定管理者制度運用ガイドライン」に示されている応募資格としております。

次に、147 ページをお願いいたします。

「9 経理に関する事項」ですが、本施設につきましては、利用料金制ではなく、使用料金制を採用しているため、墓地管理料等の使用料や各種手続に係る手数料は全て千葉市の歳入となりますが、自主事業による収入については指定管理者の収入とすることができません。

また、「(1) 指定管理者の収入として見込まれるもの」といたしましては、「ア 指定管

理委託料」及び「イ 自主事業による収入」の2つとなりますが、指定期間5年間の「指定管理委託料」の基準額は、消費税及び地方消費税相当額を含め、12億1,485万4,000円といたします。

なお、応募提案額がこの基準額を超えますと失格となります。

また、市が支払う指定管理委託料は、指定管理者が応募時に提案した額ではなく、この基準額を上限として毎年度、市と指定管理者との協議の上、決定するものといたします。

次に、148ページをお願いいたします。

「10 審査選定」ですが、こちらは後ほど、資料3-10「千葉市霊園指定管理予定候補者選定基準（案）」の説明に併せて説明させていただきます。

続きまして、資料3-7、そして3-8「千葉市霊園（桜木霊園・平和公園）管理運営の基準（案）」について、ご説明いたします。

こちらは、指定管理者が行う業務の詳細と、業務に対する千葉市の要求水準が掲載されている、いわゆる仕様書に当たるものです。

なお、先ほど、募集要項の説明の中でも説明させていただきましたが、本年9月に開会予定の市議会の第3回定例会に平和公園の合葬式樹木葬墓地の管理などに係る「千葉市霊園設置管理条例の一部改正議案」の提出を予定していることから、「管理運営の基準」につきましては、改正前の条例等に基づく、資料3-7「管理運営の基準」と、改正後の内容を反映させた、資料3-8「管理運営の基準（参考資料）」の2種類を配布した上で、双方ともに1ページ目に「指定申請関係資料の作成に当たっては、「資料3-8の参考資料」に基づき行うことに留意されたい」旨を記載させていただいております。

また、「提出議案の議決が得られない際には募集手続を中止する必要があることに留意されたい」旨も併せて記載させていただいておりますので、ご了承願います。

内容につきましては、市が指定管理者に要求する管理運営の基準（仕様）の詳細となりますことから、説明は割愛させていただきます。

続きまして、資料3-9をお願いいたします。

応募者は、千葉市霊園管理規則の様式第18号に規定する指定管理者指定申請書のほか、この様式集で定めるこうした役員名簿をはじめとする各種添付書類、提案書一式を提出することとなります。

なお、各様式の説明については割愛させていただきます。

続きまして、資料3-10「千葉市霊園指定管理予定候補者選定基準（案）」について説明いたします。

この選定基準（案）は、応募団体から提出された提案書等を募集要項等の内容に基づき、本選定評価委員会が総合的に評価するための基準（案）としてお示しするものでございます。

初めに、260ページをお願いいたします。

「1 審査方式」の「(1) 形式的要件審査（第1次審査）」ですが、261ページの「2 形式的要件審査」に記載のとおり、各応募者が応募資格を満たしているか、失格要件に該当していないかを事務局が審査いたします。

再度、260ページをお願いいたします。

「(2) 提案内容審査（第2次審査）」の「ア 審査の概要」についてですが、提案書を

含む応募書類の記述内容について、本書の採点基準に基づき、委員の皆様には評価と採点を行っていただくこととなりますが、一部の評価を必要としない審査項目につきましては、あらかじめ定めた基準により、事務局で機械的に採点した上で、委員の皆様には報告させていただきます。

また、採点された点数は、審査項目ごとに委員1人当たりの平均点を算出した後、合計して総得点を算出し、総得点が最も高い提案を最優秀提案として選定いたします。

なお、同点を含め、総得点の差が満点の1%以内の場合は、選定評価委員会における合議により順位を決定することといたします。

次に、263ページをご覧ください。

「3 提案内容審査」の「(1) 審査の方法」の「ア 審査項目及び配点」ですが、原則として各審査項目に5点を配点するとともに、選定において重要な審査項目につきましては、加点した上で、合計150点満点として採点を行うこととなります。

なお、「6 その他市長が定める基準」につきましては、指定管理者制度運用ガイドライン上、原則として各項目3点が上限となっておりますので、各項目の配点を3点としております。

また、本施設は利用料金制ではなく、使用料金制を採用しているため、市の標準的な審査項目の一つである利用料金制に関する項目は削除してあります。

次に、264ページをご覧ください。

「イ 審査項目の配点の考え方」ですが、この表に記載のある7項目につきましては、本施設の指定管理者の選定に当たっての重要審査項目として考え、加点しております。

まず、「2 (1) 同種の施設の管理実績」ですが、墓地という特殊な施設の管理運営を、指定期間初日から円滑かつ安定的に行うためには、これまでの実績に基づく専門的な能力・ノウハウを有しているかが重要であるとの考えから10点としております。

次に、「2 (3) 管理運営の執行体制」ですが、約4万区画を有する本市の霊園の管理運営を安定して行っていくためには、十分な管理運営の執行体制（人員配置）が確保されることが重要であるため10点としております。

次に、「2 (4) 必要な専門職員の配置」ですが、両霊園では、窓口でのお墓に関する多種多様な相談に対応する必要があるほか、特に平和公園では、広大な敷地の施設管理を行う必要があるため、それに対応した墓地管理・植栽管理といった専門的能力やノウハウを有しているかが重要となるため10点としております。

次に、「2 (8) 設備及び備品の管理、植栽管理、清掃、警備等」ですが、特に広大な敷地や合葬式樹木葬墓地を有する平和公園の施設管理において、きめ細やかな植栽管理、清掃、警備といったものが重要なものであるとの考えから10点としております。

次に、「4 (5) 施設の事業の効果的な実施」ですが、施設ごとの特性を踏まえた企画提案業務については、本施設の指定管理者選定において重要なものであるため10点としております。

次に、「5 (1) 収入支出見積りの妥当性」ですが、提案に当たって適切な経費の見積りに基づく施設の管理運営が不可欠であるとの考えのもと10点としております。

なお、本項目につきましては、提案額の多寡を評価するものではなく、あくまでも業務履行の前提となる「見積りの妥当性」を検証し、審査するものとなります。

最後に、「5（2）管理経費（指定管理料）」ですが、「管理経費の縮減」は、「市民サービスの向上」と同様に指定管理者制度の目的の1つである一方で、過度なコスト削減による市民サービスの低下のほか、雇用条件や環境の悪化がないよう配慮が必要であるとの考えのもと、全市的な方針に基づく配点割合である満点の5%以上20%以下の範囲内で減点することとし、満点の6.7%となる10点としております。

次に、265ページをお願いいたします。

「ウ 各項目の審査・採点方法」ですが、一部の審査項目を除き、8ページ以降に記載の「採点基準」を参考に、委員の皆様はA・B・C・D・Eの5段階で評価を行っていた上で採点していただくこととなります。

なお、過半数の委員が「D」の評価をし、または1人以上の委員が「E」の評価をした場合、選定評価委員会において協議をし、当該応募者を失格とすることが相当であるか否かを判断することとなります。

また、全ての委員が「E」の評価をした場合には、当該応募者は失格となります。

「(イ) 上記原則によらない審査項目」ですが、「b 委員による評価を行わないもの」につきましては、本書に記載された基準により機械的に得点が定まるものであるため、原則として事務局で採点を行い、委員の皆様には報告させていただきます。

ただし、事務局の採点におけるこの基準の適用自体に疑義がある場合は、選定評価委員会における合議により、この基準の範囲内で採点を修正できるものとなっております。

次に267ページをお願いいたします。

「(2) 採点基準」ですが、267ページから275ページまでにわたり、各審査項目の評価の基準、配点、該当する提案書様式番号について記載しております。

最後に、276ページをご覧ください。

参考といたしまして、先ほど説明いたしました募集要項（案）に記載の「(1) 本施設の「設置目的」「ビジョン」「ミッション」、(2) 「指定管理者制度導入に関する市の考え」を再掲しております。

私からの説明は以上でございます。

○高橋部会長 ありがとうございます。

それでは、本件に関して、ご質問やご意見がありましたらお願いいたします。

○長根委員 基準に関係するわけではないと思うのですが、先ほど指定管理者が変わった場合でも現状の職員を継続雇用するように働きかけるというようなことをおっしゃっていたと思うのですが、その場合、5年を超えて雇用される人が出るわけですけど、無期雇用に転換されたりするのですか。

というのは、大体指定管理の評価をすると、皆さん人件費を削られます。もし同じ人が採択されたら、おそらく継続雇用になると思うのですが、そうなるとう当然5年以上になりますよね。また、違う方になったとしても、事業者が変わるとそこでカウントされるのか分からないのですが、また5年以上になると思うのですが、そのときに無期雇用に転換する準備というか、そのようなことに関しては特にこちらから言う話ではないのでしょうか。

○藤原生活衛生課長 まず、人材派遣ですと、3年間を超えて同一事業所では雇用できないという縛りはあったと思います。今の平和公園は、構成企業の正社員数は確かに少ないですね。ただ、指定期間は5年となっているので、5年という有期雇用の形態も可能か

もしれないですが。

○長根委員 その辺が気になりますね。実際に、無期雇用を求めているのに最終的には無期雇用しないというような話になったときに、どうなるのかということと、やはり見積りする費用にも関わってくると思うので、その辺が気になりました。

○藤原生活衛生課長 先ほどのお話の中でもあったのですが、結局この指定管理者の選定というのは、単なる入札ではなくて、総合的に選定いただくもので、安ければいいというものではないのですが、応募者側の心理からすると、恐らく基準額を予め示しておりますので、少しでも安く書いたほうが有利に働くのではないかという心理が働いてしまうかと思えます。市としても人件費を抑えることによって、例えば、責任者の1人も正社員でない、責任の所在が曖昧になる等、そのようなことは避けたいと考えております。また、正規雇用への登用等をうたってはいるのですが、現施設で考えるとかなりハードルが高いような形にもしてあるので、例えば、安価の見積もりに対する妥当性という評価の中で、委員皆様方の知識とノウハウで見ただけならばというのがお願いでございます。

○酒井副部長 今回の点、確認なのですが、雇用者は誰になるのですか。

○藤原生活衛生課長 施設の雇用者はその指定管理者の事業体です。構成企業で雇っているという場合もあります。2者JVですと、それぞれの事業者が、例えば、施設管理に特化した会社が構成員であれば、そのような社員をその会社で採用し、事務等の管理については、もう片方の企業が強いということであれば、もう片方の事業者が雇用するという。

○酒井副部長 千葉市の嘱託社員という記載があったのですが、具体的にどのようなことでしょうか。

○藤原生活衛生課長 平和公園につきましては、指定管理者の管理になっておりますが、桜木霊園につきましては、現在、今年度末まで市の直営となっておりますので、桜木霊園管理事務所で現在、本市の会計年度任用職員として働いている方が希望される場合には、そのような雇用にも配慮いただきたいということです。

○酒井副部長 長根委員、その場合、おそらく雇用者は変わってしまうので、法的には連続性はなくなるかと思えます。そうすると、この無期転換、有期から無期の転換というのは難しいのかもしれないという意味では、その嘱託職員の方等が守られないということはあるのかもしれませんが。雇用者が法的に変わってしまうのですよね。

○藤原生活衛生課長 そうですね。中には、今まで非常勤採用であった方を指定管理者側としてもその施設の内容に精通した職員を確保したいという一面もあり、指定管理に変わるタイミングで社員に登用したという事例も昔、別の施設ではございました。基本的には、おそらく同じような形態になると思えます。今までの条件よりは下げない形での打診になるかと思われれます。

○酒井副部長 少なくとも、施設の応募に当たって、千葉市の嘱託の方に対して声掛けするという事は、計画の中に記載はされるのですよね。

○藤原生活衛生課長 はい。この管理運営の基準の中にも配慮することということで記載はさせていただいております。

○酒井副部長 千葉市としては「配慮すること」と記載していて、応募者としてはその方に具体的に条件提示をする、その方が良いと言えば雇用するという計画を提出してくるかどうかを1つの評価としてみるということですよ。

○藤原生活衛生課長　　そうした提案も1つだと思います。

○酒井副部長　　あるかどうかはわからないということでしょうか。

○藤原生活衛生課長　　そのとおりです。

○米元保健福祉総務課主査　　先ほど長根委員からご質問いただいた人件費の極端なカットが点数につながるかどうかという部分に補足の説明をさせていただきます。

資料3-10の263ページで、今回の審査項目の配点について記載がございますが、「5施設の管理に要する経費を削減するものであること」の「(2)管理経費(指定管理料)」が満点で10点という配点になっております。150点満点中、一応金額が一番安いところが取れ得る点数が満点で10点になるのですが、こちらは平成28年に、市の基準自体の改定を行っておりまして、改定前は150点満点中で費用の部分が40点満点でしたが、平成20年代、指定管理制度を千葉市がスタートしたときに、やはり人件費を削ってくるところが落札しやすくなっているような配点の基準だったものを、そのような問題が保健福祉局の指定管理施設に限らず、市全体であったということで、市として管理の基準全体の見直しをして、単純に人件費をカットしたからと言って落札しやすくなるようなことがないように基準の見直しを図っているところでございます。補足は以上でございます。

○高橋部長　　ほかにごございますか。

○岡田委員　　平和公園の際に、現場に見学に行ったのですが、桜木霊園は今回初めてなので、もちろん皆さんも予定はあるかと思うのですが、可能であれば事前に現場を視察できればと思っております。

○高橋部長　　選定場所がどのような場所なのかは、見ていただいた方が良いかと思しますので、事務局はご検討いただければと思います。

○藤原生活衛生課長　　事務局で調整させていただきます。

○岡田委員　　147ページの指定管理料の基準額について、12億1,485万と記載がありますが、これは、今の平和公園に今度は桜木が増えるので当然増えるということですよ。5年間ですから、5で割ると2億ですか。

○藤原生活衛生課長　　2億4,000万円程度です。

○岡田委員　　今の平和公園でも1億5,000万円程度ですので、大体7、8,000万円くらいかと思うのですが、これは当然市のほうで、根拠を持って算定しているということでしょうか。

○藤原生活衛生課長　　まずは、1つあった施設が2つに増えるという要素、それから、平和公園につきましては、A地区という地区がありまして、今そちらで拡張整備を行っているのですが、令和5年度以降、令和9年度にかけて順次管理面積が増えていきます。それから、物価の上昇等を加味して、算出したという形になります。

○高橋部長　　ほかにご質問またはご意見はございますか。

○藤原生活衛生課長　　先ほどの「年度評価」、「総括評価」の中でございましたアンケートに関して、1つだけお話しさせていただければと思います。当課で所管しておりますのは、火葬場と霊園という2つの施設です。火葬場については、なかなか利用者の方から直接アンケートを取るの難しいという、この特性については変わらないと思うのですが、霊園については、工夫の余地があるのではないかと考えております。例年からそのようなご意見をいただいておりますので、その点も踏まえまして、194ページをご覧いただければ

ばと思います。こちらが応募者に対して仕様書として示す管理運営の基準の参考資料の一部でございます。

この中に「7 事業評価（モニタリング業務）」ということで、「(1) 施設利用者アンケート」により具体的にICTを活用するなどして、定期的かつ積極的に実施するということに記載させていただきましたので、審査の際にはこちらの点を踏まえていただいた上で審査いただければと思います。

○酒井副部長 ICTというところは私も目にとまっていたのですが、それはそうすべきであると思っていたところです。回収数の数値目標は設定されないのですか。

○藤原生活衛生課長 現時点ではまだ全体の墓参者数の正式な数は抑えておりません。彼岸等についての交通量調査は行っているのですが、全体の数字は把握できていないので、まず初年度については、今年度の数の倍増辺りから指定管理者に求めていきたいと思えます。

○酒井副部長 例年、この質疑の中で統計学的に回収率がどれくらいあれば良いのかという話をしていて、それに対して大体の水準については市から示していただいていると認識しているので、そういった意味では、取れば取れるほどというよりは、ある一定の数値を取るということに関して、市としてもある程度指針として出していただいてもいいのではないかと思います。大量に取って、大量にコストをかけるということではなくて、適正な統計上取れるものを取って、それがまさに成果指標として、この評価委員の評価の対象になりますので、評価の対象となる数値が、適正なものを適正な形で適正に取られているということが評価の前提になります。ICTが加わったのは良いと思うので、さらにそのような統計的に適切なものを取るようという指針を示されたらいいのではないかと思います。従前より思っているところです。

○藤原生活衛生課長 まずは、施設利用者数の把握の方法について、研究させていただければと思います。

○高橋部会長 ほかにご発言及びご意見はございますか。

(なし)

○高橋部会長 ほかにご発言がなければ、以上で終わりにいたしますが、事務局におかれましては、本部会で委員から示された意見、指示事項について、要項等に反映していただければと思います。

なお、本日、部会として決定いたしました意見の文言の整文等につきましては、私にご一任いただければと思いますがよろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 ありがとうございます。それでは、その旨決定いたします。

本日、予定しておりました議題については、以上で終了となります。

これをもちまして、「令和4年度千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会 第1回医療施設等部会」を閉会いたします。

それでは、進行を事務局にお返しします。

○米元保健福祉総務課主査 ありがとうございます。事務局から最後に諸連絡を3点申し上げます。

1点目に、先ほど申し上げましたとおり、募集要項等に関する資料については、事務局

で回収させていただきますので、机の上に置いたままにさせていただくようお願いいたします。確定版につきましては、後日送付をさせていただきます。

なお、募集要項等の内容について、委員の皆様のもとに情報提供のご相談や、情報公開の請求等があった場合には、保健福祉総務課までご連絡をいただきますようお願いいたします。

次に、2点目についてですが、今後の本部会の予定についてですが、第2回の開催につきましては、10月下旬頃を予定しております。千葉市休日救急診療所と千葉市桜木霊園及び千葉市平和公園の2者の指定管理者の選定につきまして、ご審議をいただく予定です。

先ほど、岡田委員からご意見がありました施設の視察会等につきましては、事務局で検討させていただいて、委員の皆様のご出席の希望や、開催日時の日程調整等を後日ご連絡させていただきたいと思っております。

あわせて、第2回の日程調整等についても事務局からご連絡差し上げますので、委員の皆様にはお忙しいところ恐縮ではございますが、日程調整等にご協力いただきますようお願いいたします。

最後に3点目となりますが、本日の会議の議事録でございますが、後日、内容のご確認について皆様をお願いする予定としておりますので、その際はご協力のほどようお願いいたします。以上となります。

委員の皆様、本日はお忙しい中、長時間にわたるご審議をいただきまして、誠にありがとうございました。