令和元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：令和元年６月２５日（火）　１０：００～１１：４０

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）、吉田　恵美委員（副部会長）、秋元　稔委員、
淡路　睦委員、髙山　修委員

（２）事務局

青木若葉区長、飯島地域づくり支援室長、加藤主査、三ツ目主任主事、村田主事

４　議題：

（１）部会長及び副部会長の選出について
（２）平成３０年度に指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価について
　ア　千葉市若葉区都賀コミュニティセンター
（３）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、吉田委員を副部会長に選出した。
（２）平成３０年度に指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価について
　ア　千葉市若葉区都賀コミュニティセンター
　平成３０年度に千葉市若葉区都賀コミュニティセンターの指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価について、施設所管課から説明の後、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。
（３）その他
　議事録の公開について、事務局から説明した。

６　会議経過：

○事務局職員　　委員の皆様におかれましては、お忙しい中、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

定刻となりましたので、ただいまより、令和元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加藤と申します。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、一部非公開の部分がございますので、あらかじめご承知おきください。

傍聴人の方におかれましては、傍聴人要領に記載されている事項を遵守されるようお願いいたします。

それでは、委員の皆様を五十音順にご紹介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の秋元稔委員でございます。

次に、千葉銀行地方創生部部長の淡路睦委員でございます。

次に、弁護士の稲垣總一郎委員でございます。

次に、元千葉日報社業務局局次長の髙山修委員でございます。

最後に、公認会計士の吉田恵美委員でございます。

よろしくお願いいたします。続きまして、職員を紹介いたします。

青木若葉区長でございます。

続いて、若葉区地域振興課地域づくり支援室職員です。

飯島室長でございます。

三ツ目主任主事でございます。

村田主事でございます。

以上でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、開会に当たりまして、青木若葉区長からご挨拶を申し上げます。

○青木若葉区長　　皆さん、おはようございます。本日は、本当にお忙しい中、委員会にご出席いただき、誠にありがとうございます。また、日ごろから区をはじめ、市の様々な取組みにご協力いただいておりますこと、感謝を申し上げます。

本日は、この都賀コミュニティセンターの平成３０年度の事業の評価をしていただくわけですが、昨年度、大規模改修が終わって、本当に明るくなった、きれいになったと、ハード面に関しては利用者の方々から、本当によい評価を得ていることと思います。

また、指定管理者にも様々な取組みを行っていただいて、ソフト面も充実しているところなのですが、平成３１年度事業ですけれども、オリンピックを来年開催に控えて、先日、東京五輪音頭２０２０の踊り方講習会なども開催して、機運の醸成に努めているというところです。

今後も引き続き、利用者の方が利用しやすい施設運営のために、皆様のそれぞれの専門的な立場から、そしてまた、利用者としての視点で、どうか忌憚のないご意見、ご提言をいただければと思います。

本日はよろしくお願いいたします。

○事務局職員　　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、机上にございます、「次第」、次に「席次表」、「諮問書」、以上がおそろいですか。

では、続きまして、ファイルをお開きいただき、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」、資料２が「若葉区役所部会委員名簿」、資料３が「若葉区役所部会で審議する公の施設一覧」、資料４－１から４－６につきましては、千葉市若葉区都賀コミュニティセンターの平成３０年度評価に関する資料で、資料４－１が「指定管理者年度評価シート」、資料４－２が「指定管理者年度評価シート補足資料」、資料４－３が「指定管理者モニタリングレポート」、資料４－４が「事業計画書」、資料４－５が「事業報告書」、資料４－６が「指定管理者計算書類等」となっております。

続きまして、参考資料１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」、

参考資料２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」、参考資料３が「部会の設置について」、参考資料４が「千葉市情報公開条例・施行規則　抜粋」でございます。次の参考資料５が「評価の目安（年度評価シート）」でございます。参考資料６が「都賀コミュニティセンターに関する市民局指定管理者選定評価委員会の意見等」でございます。

以上をお手元にお配りしておりますが、おそろいでしょうか。

それでは、続きまして、会議の成立について、ご報告をいたします。

本日は、全委員のご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項において準用する第１０条第２項に基づき、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、青木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　　ありがとうございます。

それでは、青木区長、議事進行をお願いいたします。

○青木若葉区長　　それでは、仮議長として、会議の進行を務めさせていただきます。

それではまず、議題１「部会長及び副部会長の選出について」、入らせていただきます。

部会長の役割といたしましては、本部会の議長を務めていただくほか、部会の招集、議事録の承認等、部会を代表していただきます。

副部会長は、部会長を補佐し、部会長に事故のあるときは、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、条例に基づき、互選により選出したいと思います。どなたか立候補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　　はい。稲垣委員にお願いしたいと思います。

○青木若葉区長　　ただいま、稲垣委員を部会長に、とのご推薦をいただきましたが、いかがでしょうか。

（異議なし）

○青木若葉区長　　では、ほかにご意見はないようですので、稲垣委員を部会長に決定したいと思います。

それでは、稲垣委員に部会長をお願いいたします。

稲垣部会長、部会長席へ移動をお願いいたします。

それでは、早速で恐縮ですが、稲垣部会長より一言ご挨拶をいただきたいと思います。

○稲垣部会長　　ご推挙いただきまして、部会長を担当させていただきます稲垣です。

よろしくお願いします。

○青木若葉区長　　ありがとうございます。

それでは、部会長が選出されましたので、ここで議長を稲垣部会長に交代したいと思います。よろしくお願いいたします

○稲垣部会長　　それでは、副部会長の互選です。どなたか副部会長の推薦なり、ありますか。

○秋元委員　　はい。吉田委員にお願いしたいと思います。
○稲垣部会長　　吉田委員のご推薦がございました。よろしいでしょうか。
（異議なし）
○稲垣部会長　　では、よろしくお願いします。
吉田副部会長から一言ご挨拶をお願いします。
○吉田委員　　副部会長にご推薦いただきましたので、精いっぱい務めさせていただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。
○稲垣部会長　　ありがとうございました。
続きまして、議題２の「平成３０年度に指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価について」に入らせていただきます。
まず、年度評価の概要について、事務局より説明をお願いします。
○飯島地域づくり支援室長　　はい。着座にて失礼します。
それでは、指定管理者選定評価委員会による、指定管理者が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、年度評価ですが、１年間の指定管理者による管理運営を評価し、現指定期間における管理運営の改善につなげることを目的とします。このため、選定評価委員会を開催し、委員の皆様方からの意見をいただく機会を設けさせていただき、次年度以降の管理運営をより適正に行うために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や、指定管理者による自己評価、指定管理者からの報告等を踏まえ、「指定管理者年度評価シート」を作成いたします。
さらに、本日の選定評価委員会では、本市が作成した資料４－１の「平成３０年度指定管理者年度評価シート」と、指定管理者から提出された資料４－５の「平成３０年度事業報告書」、資料４－６の「計算書類等」などの資料を基に、市の評価の妥当性や、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、指定管理者の倒産や撤退のリスクを把握するために、当該指定管理者の財務状況などに対する意見をいただくため、開催されるものでございます。
最終的に、皆様方からいただきましたご意見等の中から、部会としての意見を取りまとめていただき、それを部会長から選定評価委員会会長に報告いただいた後、委員会会長から市に対し、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、資料４－１の「年度評価シート」の８ページ、「７　総括」の一番下にございます、「（３）市民局指定管理者選定評価委員会の意見」欄に記載をいたします。
また、評価結果の取扱いでございますが、選定評価委員会の意見を記載した資料４－１の「年度評価シート」について、市ホームページ等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。
以上でございます。
○稲垣部会長　　ありがとうございます。
大体の流れですけれども、特にご質問はございませんか。

（なし）

○稲垣部会長　　次に、施設の年度評価に移ります。

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が、説明をお願いします。

○事務局職員　　はい。地域振興課地域づくり支援室の三ツ目と申します。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、平成３０年度に指定管理者が行った施設の管理に係る年度評価について、ご説明を申し上げます。

まず、今回の若葉区役所部会の審議対象となる施設でございますが、資料３「若葉区役所部会で審議する公の施設一覧」をご覧ください。

若葉区内には都賀と千城台の２つのコミュニティセンターがございますが、千城台コミュニティセンターについては、文化施設と一括で指定管理者制度を導入していることから、市民・文化部会にて審議を行います。そのため、本日の審議対象は都賀コミュニティセンターのみでございます。

それでは、都賀コミュニティセンターの指定管理者による平成３０年度の施設の管理に係る年度評価について説明をいたします。

まず、本題に入ります前に、今回、市が行った評価に関係する資料を複数提示しておりますけれども、その資料同士の関係性と、市によって行った評価の根拠につきまして、事前に説明をさせていただきます。

評価に関するメインとなる資料は、資料４－１「平成３０年度指定管理者年度評価シート」でございます。

５ページをお開きください。「（３）管理運営の履行状況」という表がございます。その中央の列、「市の評価」と書かれました部分をご覧いただきますと、「Ｂ」が１つ、「Ｃ」が６つ並んでおります。この「Ｂ」や「Ｃ」といった評価を決定するための根拠となります資料が、資料４－２「平成３０年度指定管理者年度評価シート補足資料」となっております。

では、資料４－２「補足資料」をご覧ください。広げていただきまして、中央からやや右側の列に「年度評価」、その下の段に「（３）管理運営の履行状況」、さらにその下に「市」の「評価」と書かれた部分がございます。そこに記された評価が、資料４－１に転記されたものとなっております。

また、この資料４－２の評価は、市が年に２回実施しております、資料４－３「指定管理者モニタリングレポート」を基に作成しております。

資料４－３をご覧ください。一番右端、「確認結果」、それから中央にあります「基準」、「プラス評価（想定）」と記された列に、「○」ですとか、「◎」といったものが記入されております。これを、先ほどの資料４－２「補足資料」の所定の欄に転記をしていきます。

そうしますと、資料４－２「補足資料」の中央の列に、「年間の点数」が自動的に算出される仕組みになっております。

資料がとびまして申し訳ございませんが、ここで参考資料５「評価の目安（年度評価シート）」をご覧ください。

参考資料５で、「①各モニタリング項目の年間の点数の算出」というのは、今申し上げたことを説明しているということでございます。そして、大きな項目ごとに年間の点数の平

均値が、同じく自動算出されてきます。この年間の点数の平均値が、参考資料５の「②平均値の算出」というところにあります、評価の「Ａ」から「Ｅ」のどれに該当するかを確認しまして、該当する評価をつけているということでございます。結果としましては、先ほどのとおり「Ｂ」が１つ、「Ｃ」が６つという結果になっております。

戻りまして、資料４－１の５ページ。こちらにつきましては、今ご説明した内容を１枚にまとめた状態ということになっております。

それでは、評価のメインとなります資料４－１、「平成３０年度指定管理者年度評価シート」について、やや詳細にご説明をいたします。

１ページの「１　公の施設の基本状況」については、記載のとおりでございます。

なお、成果指標及び数値目標は選定時に設定したものでございます。

続いて、「２　指定管理者の基本情報」ですけれども、指定管理者はアクティオ株式会社でございます。現在の指定期間は平成２８年４月１日から平成３３年、すなわち令和３年３月３１日までの５年間となっております。今年度は指定期間の４年目でございます。このアクティオ株式会社は、指定管理者制度が本センターに導入された平成１８年度から今まで継続して指定管理を行っている事業者でございます。

次に、「３　管理運営の成果・実績」、こちらの「（１）成果指標に係る数値目標の達成状況」につきましては、記載のとおりでございますが、「※」に記載がありますとおり、数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合には、市設定の数値は括弧書きであらわしております。

ここでいいますと、スポーツ施設の利用者数については、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定しているということでございます。

「（２）その他利用状況を示す指標」につきましては、コミュニティまつりの参加人数、それから、幼児室、静養室、サンルームの利用者数を記載いたしました。

めくっていただいて２ページをご覧ください。「４　収支状況」でございます。

こちらの収支状況においては、収入と支出いずれも、参考とあります平成２９年度と比較いたしますと、計画と実績の額がそれぞれ大幅に増えております。こちらは、平成２９年度中は、当該施設が大規模改修工事を６月中旬から実施しておりまして、１年を通した開館をしていなかったことに対し、平成３０年度は４月２０日から再度開館しまして、ほぼ１年を通じた開館であったため、このような大きな差が生じているということでございます。

「（１）必須業務収支状況」について申し上げます。指定管理料の実績は計画と同額です。利用料金収入については、計画より１７３万５千円の減となっております。こちらは大規模修繕による休館に伴って、サークル活動の休止や廃止、場合によっては、ほかの施設に活動拠点を移す団体が多く発生したことなどによりまして、利用者数が減少し、年度の後半に進むに従って回復基調にはあったものの、年間を通じて見ますと、利用者の減少に伴う利用料金収入の減少が計画より多くあらわれたものと考えられます。

その他収入は、館内に設置してあるコピー機の利用収入ですが、計画より３万円の減となっております。

次に、支出について申し上げます。

まず、人件費ですけれども、スタッフ等求人募集費の増のため、実績が計画より４６万

８千円の増となっております。こちらは、病気や引っ越しのために退職したスタッフがいまして、その補充のために、インターネット求人情報の掲載などを行ったことによるものです。

事務費・管理費は、光熱水費を大幅に削減できたため、計画に対し、実績が５６５万６千円の減となっております。こちらは、具体的には冷暖房の熱源を電気に変更したことによりまして、ガス料金と水道料金を大幅に削減したことによるものでございます。

委託費は、施設全体が大規模修繕工事により新しくなったため、細かな修繕費が減ったことにより、計画に対し、実績が４９万７千円の減となっております。

その他事業費は、多目的室にダンスミラーを設置したことなどにより、計画に対し実績が２８万１千円の増となっております。間接費は計画と同額でございます。

続いて、３ページをご覧ください。「（２）自主事業収支状況」、「（３）収支状況」、こちらにつきましてはご覧のとおりでございます。先ほど申し上げましたとおり、平成２９年度と３０年度は開館していた期間が大幅に異なるため、差額も大きくなっております。

結果としまして、必須業務と自主事業を合わせた平成３０年度の収支は３０１万６千円のプラスとなりましたけれども、指定管理者からの利益の還元はございません。

次に、めくっていただきまして、４ページの「５　管理運営状況の評価」をご覧ください。「（１）管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）」でございますが、諸室の稼働率については、市設定の最終年度数値目標に対する達成率が７２．３％であり、また、大規模改修工事を反映した平成３０年度の事業計画書における年度目標４０．８％に対する達成率も８１．９％であったことから、「Ｄ」評価といたしました。

スポーツ施設の利用者数については、市設定の最終年度数値目標に対する達成率が１０２．２％であったことから、「Ｃ」評価といたしました。

次に、「（２）市の施設管理経費削減への寄与」についてですが、指定管理料が選定時の提案額とほぼ同額であったため、「Ｃ」評価といたしました。

次に、５ページの「（３）管理運営の履行状況」の評価になります。「１　市民の平等利用の確保・施設の適正管理」から「４　その他」まで、おおむね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われたとしまして、３の（２）を除き、「Ｃ」評価といたしました。

３の（２）につきましては、特記事項に記載の事柄について、一部水準を上回る優れた運営が行われたとして、「Ｂ」評価といたしました。

なお、先ほど事前説明ということでお話しいたしましたけれども、市の評価については資料４－３「モニタリングレポート」の結果を点数化しまして、自動算出しております。その点数の結果は、資料４－２「補足資料」をご覧ください。

次に、６ページをご覧ください。「（４）市民局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応」でございます。

平成３０年度に実施した部会の意見に対する指定管理者の対応は、記載のとおりとなっております。

７ページをご覧ください。「６　利用者ニーズ・満足度等の把握」、こちらで「（１）指定管理者が行ったアンケート調査」についてですが、平成２９年度は大規模改修工事のため実施しておりませんでしたが、平成３０年度は２回実施しまして、その結果の概要は記載

のとおりでございます。

「（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、記載のとおりでございます。

８ページをご覧ください。「７　総括」でございます。「（１）指定管理者による自己評価」、こちらは５段階評価の真ん中であります、「Ｃ」評価でございました。所見には、大規模改修工事の後、再開館をした後の取組みなどが記載してございます。

「（２）市による評価」でございますが、恐れ入ります、参考資料５を再度ご覧ください。裏面でございます。

総括評価の目安として、資料４－１「年度評価シート」の４、５ページにあります、「５　管理運営状況の評価」のうち、（１）から（３）における評価項目の市の評価の内容をもって、以下のとおり総括評価の目安とするとあることから、この目安に従った評価を行っております。

すなわち、全１０項目のうち、「Ｂ」が１つ、「Ｃ」が８つ、「Ｄ」が１つでありますので、これは評価項目の「Ｄ」が２０％以下かつ「Ｅ」がないというものに該当するため、この５段階評価の真ん中であります「Ｃ」評価といたしました。

資料４－１、８ページにお戻りください。所見でございますが、記載のとおり次の３点でございます。

大規模改修工事による塗料のにおいや体育館のちり等についても速やかに対応し、再開館後もスムーズな運営を行っているといえる。大規模改修に伴う閉館により稼働率は減少したが、サークルの要望に応え設備を整えることで、徐々に稼働率は上昇しているものの、平成３０年度の目標を下回ったため、引き続き稼働率上昇の方策に取り組まれたい。職員の接遇マナーや自主事業の企画内容や広報については一部課題があると認められるため、引き続き改善に取り組まれたい。

これらのことから、一部の課題は認められるものの、総合的にはおおむね市が指定管理者に求める水準等に即した良好な管理運営が行われていたと評価したものでございます。

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。

ただいまの事務局からの説明について、何かご質問はございますか。

○吉田委員　　事前質問が、通常であれば机上にご準備されていると思いますが、今回、事前質問が机上にありませんので、質問の有無と、質問があった場合は内容と回答について教えていただけますか。

○事務局職員　　机上に配付しておらず、大変申し訳ありませんでした。

事前質問が１点ございましたので、その内容と回答について読み上げさせていただきます。

寄せられた事前質問ですが、「自主事業について、従来は市政だよりに告知を掲載し、参加者を集めていたが、平成３０年度は掲載が大幅に削減され、企画中止となっている。中止となった企画には、加曽利貝塚縄文クッキーづくり、加曽利貝塚探訪といった都賀コミュニティセンターとして重点的に実施すべきものや、交通安全講習会という昨今の社会事情からも重要性を増しているもの、味噌つくり教室、マジックショーや手品講座といった新規利用者を見込めるものも含まれており、指定管理者の活発な運営を削ぐこととなって

いる。市として、市政だよりに掲載できなくなった理由について、見解を教えてください。」というご質問でございました。

これにつきましての回答でございますが、「市政だよりにつきましては、紙面に限りがある中、記事の掲載希望が年々増加している状況であり、掲載希望が多数の場合には、『千葉市政だよりの掲載事項に関する基準』に基づき、市の施策及び市の主催・共催事業を優先して掲載しております。指定管理者の自主事業については、紙面に余裕がある場合、掲載依頼があった事業のうち、優先度の高いものを選定して掲載しております。

なお、ご質問の中にありました、交通安全講習会や味噌つくり教室については、それぞれ昨年度の１２月号、１月号に掲載しております。

自主事業については、今後も可能な限り掲載に努めたいと考えておりますが、すべての事業の掲載が困難であることをご理解いただきますようお願いいたします。

また、上記のような事情もありますので、指定管理者には、市政だよりに限らずホームページやチラシなど、ほかの広報媒体での効果的な周知を検討、実施していただくよう引き続きお願いしてまいります。」といたしました。

以上でございます。

○稲垣部会長　　私もこの記録を読んだときに、ちょっと気になったところなのですけど。ほかに何か皆さん、この広報媒体についてご意見ございますか。いかがでしょうか。

私も気になったので申し上げたいと思うのですけれども。これを読んだときに、よその部会も担当しているものですから、こういう市政だよりに載る、載らないというのを、そんなに重要視しているのはどこなのだろうと見たときに、特に見当たらないのですね。

ですから、やはり市政だよりに今まで載っていたのは、運がよかったというような話であって、やはり自分でもうちょっと、市政だよりだけではなくて、いろいろな情報配信の努力をする必要があるのではないかなという、そういう感じで読んだのですけども。市政だよりは一応公平に、それぞれ出たのを選んでいるのでしょうから。結局、よそのコミュニティセンターではそういうことはあまり言ってないので。比較して読んでみたのですけどね。だから、何かこう、載るより自分で努力する、そういうアイデアがないのかなという感じで見たのですけど。どうでしょうか、皆さん。

○吉田委員　　長く、平成１８年から指定管理をされていますよね。従来は、こちらのイベントが市政だよりに載ることが多かったという傾向があるのでしょうか。こういう報告で、指定管理者から自主事業が開催できなかったことに対するコメントが来るということは、従来は載りやすかったのですか。

○飯島地域づくり支援室長　　今まで市政だよりが月に２回発行されておりましたが、１回になったことにより、掲載の競争率が高くなってしまってということだと思います。

指定管理者としても、例えば周辺の町内会にリニューアルオープンしたことを周知するためのチラシを配ったり、周辺の自治会でイベントの案内等を回覧板に載せていただいたり、民間企業に対して利用を促すなどの取組みをしております。民間企業への促進については、昨年の同時期に８社が登録されていると聞いたのですが、１年経って４５社に登録が増えたとのことです。

企業では活用例として、会社の健康診断をホールで開催したり、採用説明会のほか、飲食関係の会社が調理室を使って調理実習をするなど、営利活動以外で使っていただいてお

ります。コミュニティセンター側でも、いろいろ利用者の新規開拓というのはやっているみたいですが、昨年度は計画に対して、実績が伴わなかったのが実情でございます。
○吉田委員　　そもそも市政だよりが２回から１回に変わったというのは、いつのタイミングだったのですか。昨年なのですか。
○青木若葉区長　　３、４年前だと思います。
○吉田委員　　以前から変わってはいるのですね。
○青木若葉区長　　今まで新聞の折り込みだったのですけれども、全部ポスティングに変更になりました。
○吉田委員　　ポスティングのほうが届くケースというのは圧倒的に多いですよね。
○青木若葉区長　　そうですね。最近は、やはり新聞をとらない方が多いので、やはりポスティングが確実だと思います。
○吉田委員　　その分、２回から１回に変わった。そうすると、昨年の反省として市政だよりに載りづらくなったというところは、指定管理者の分析不足ではないかとも言えますね。
○飯島地域づくり支援室長　　一概に理由とは言えないところもあります。
○稲垣部会長　　要するに何か、独自の努力がもうちょっとほしいと。難しいと思うのですけどね。ここに書いてあるように、確かにホームページや何かというのは、わざわざ見なければ見ないのですけどね。紙で来ると、暇潰しに読むというか目に入る、その差も大きいですけどね。
○飯島地域づくり支援室長　　やはり、高齢の方も皆さん必ずスマホだとかパソコンを使いこなせる方ばかりでもないので、紙媒体で見せるということも大事なのかなと思っています。
○淡路委員　　ちょっと話がそれてしまうかもしれないのですが。確かに市政だよりはアンケートなどとっても、市民の方が一番見ている媒体なのですね。なので、市政だよりに載るというのは、非常に広く周知できる方法だと思うのですが、さっきおっしゃったとおり、発行回数が減っているということもある。ちょっと見方を変えると、各コミュニティセンターでの行事として、こうやって載せると、紙面を削られるということなので。例えば､これは市役所の広報がどうするかということになってしまうのかもしれませんけども。特に都賀コミュニティセンターは､加曽利貝塚に関連した事業をたくさん行っているので、加曽利貝塚の広報を市政だよりに載せるときに、都賀コミュニティセンターはこんなことをやっているのですというような、あわせて同じテーマでの抱き合わせで、都賀コミュニティセンターの特徴を出してもらえるように、区役所なりに働きかけて。その情報は今週末やっていますよとかいう、タイムリーではないかもしれないのですけど、都賀コミュニティセンターでは、加曽利貝塚に関連する取組みをやっているのだということをお知らせして、あとは今やってらっしゃると思うのですけど、その回覧で回すとか。そんなふうに載せれば、奪い合いにならないような感じで、こちらのコミュニティセンターの特徴も出しやすいのかなと思うのです。
　以上です。
○吉田委員　　私が今回気になったのは、距離的に若葉区役所とこちらのコミュニティセンターはとても近いのに、市政だよりに載らなくなりましたというコメントがここに出て

きてしまうような関係性が、若干どうなのかなと思うのです。３～４年前には月１回になっているので、コミュニティセンターのイベントは載りませんよと伝えられていたのでしょうか。地域づくり支援室は、評価をする立場ではあると思いますが、評価するだけでなく、指定管理者と一緒にコミュニティセンターの活用を進めていくというお立場にも当然あると思います。指定管理者には、市の状況をしっかり認識していただく必要があるのに、市とお互いに協力するような関係性というのが見づらいというのがひっかかっていました。そのような経緯で、この質問をさせていただきました。

特に加曽利貝塚に関しては、この間、日本経済新聞の日曜版に、熊谷市長が加曽利貝塚で写真を撮られたものが大きく掲載され、千葉市の中でも加曽利貝塚は大きな位置付けになっているかと思います。この加曽利貝塚のイベントが中止となってしまうと、指定管理者に対して、加曽利貝塚のイベントを実施してくださいと、こういった委員会からもお願いしていると思いますので、指定管理者が企画しているのにできませんでしたというのもよくないかと思います。したがって、今の淡路委員のような形でのＰＲというのも、市も積極的にしていっていただけたらいいなと思います。

以上です。

○稲垣部会長　　加曽利貝塚の件は、本当に市をあげて取り組んでいるものですけれども、おっしゃったように、日経には１面だか２面に。

○吉田委員　　日曜版のきれいな白い紙の面で大きく載りましたよね。

○稲垣部会長　　右側が写真で、左側が熊谷市長の説明というような、すごく大規模なものでしたね。

加曽利貝塚展は、やはり市も応援しているから、そういう載っかるというのはいいのだけれど。ほかのコミュニティセンターと同じように、もっと地道な、幼児教育やいろいろなものがありますよね。ああいうのはやはり、どういう媒体がいいのかなと思って考えたのですけれども。町内会、自治会などと提携するのも重要なのですけど、私のいる街だと、町内会の中で、学校単位で、子ども何とか部会みたいなものがあって、どっちかというと、町内会は我々年寄り中心にやっていると。母親が中心になって、子ども何とか部会みたいなものがあるのですけどね。町内自治会よりも、むしろもうちょっと下におろしていくような努力がいるのではないかなと。

自治会に配ってくれと言うのではなくて、そういうお母さんたちの集まるところに、いろいろな自主事業が、今度こういうのありますよというような、そういう団体が必ずあると思うのですよね。そういうところに直接アプローチするような、もっときめ細かい形で。今の、市政だよりに頼るのはおかしいのではないかというのと同じように、じゃあ、自治会と提携すればいいのかというと、自治会は実は大き過ぎて、いろいろ防災や何かといろいろ部会があるわけですね。むしろそういう、子ども何とか部会というのがあるのですけども。

○吉田委員　　あと小学校とかですね。

○稲垣部会長　　いろいろ部会があるわけで。そういうところに直接のほうがいいのではないかなという。少し面倒くさいかもしれないけれど。広報活動も具体的にしていかないと、これができないのではないかなという印象を持ったのですけどね。

○飯島地域づくり支援室長　　もう少しターゲットを絞ってということですね。

○秋元委員　　今のことと関連してよろしいですか。町内自治会連絡協議会の立場から言いますと、千城台コミュニティセンターの催しとか企画は、毎月チラシを各自治会の班とか組数分、回覧で回してくださいという形で置いてくるのですよ。ですから、７千部ですか、チラシを近隣に撒いていますみたいな、先ほど報告があったのですけど。町内自治会連絡会としては、そういう形で、区を通じて依頼があれば、回覧で回すような仕組みになっているのです。

この前、コミュニティセンターではなくて、若松の公民館の懇談会がありまして。そこでは例えば今、夏休み企画で、親子で参加できる企画とか、かなりお子さんをイメージした取組みが、「Ｂ」４で裏表で出るぐらい内容豊かにあって。それも町内自治会で回覧していただけますかという話があって。総会にかけて、回しましょう、回覧しましょうということになったのですね。

だから、ここのコミュニティセンターさんが独自にポスティングするのは大変だと思うのだけれども、そういう町内自治会などの協力を得るような形で、もっと中身、企画を普及するような、そういうことも必要かなと、今のお話を聞いていて思いました。なので、その辺のことも含めて検討していただければなと思います。

○稲垣部会長　　回覧板で回ってくると見ますからね。そういう方向からも工夫がいるのかなという感じなのですけれど。

今、市政だよりの件になってしまいましたけど、ほかにも何かご意見、ご質問があれば。

○吉田委員　　質問になりますが、４ページの「５　管理運営状況の評価」の特記事項で、稼働率を年度目標で修正した事業計画書って、どちらに記載があるか見つけられなかったのですが、４０．８％の計算根拠は、どちらかで示されていましたでしょうか。

○事務局職員　　はい。資料４－４「平成３０年度事業計画書」の４ページ、こちらに表がありまして。この一番下の行の合計というところの、こちらですね。こちらがそこに出している４０．８％でございます。

○吉田委員　　４３．８％を４０．８％に変えたのは、指定管理者側が変えた形なのですね。どちらが本来の数値目標になりますか。４３．８なのか４０．８なのか。

○事務局職員　　変えたといいますか、どちらもある。選定時に平成３０年度は４３．８％を目標にしていたというのと、あと、実際に事業計画書というのは毎年出していただきますけれども、いろいろな事情を踏まえた、よりリアルなといいますか、そういった数字として４０．８％というのがあるので。変えたというよりは、どちらも存在するというような取扱いでございます。

○吉田委員　　４月１日から１９日までの、そこを考慮したものがこちらであると。

○事務局職員　　はい。４月はほかの月に比べてご覧のとおり、稼働率が少なくなっているのは、そのためでございます。

○吉田委員　　ありがとうございます。

○稲垣部会長　　ほかに何かご質問、ご意見も。

今のところで希望なのですけども。２９年度との比較ですよね。今回は２８年度との比較が出てないので、ちょっとわかりにくいなと思ったのですけど。

○吉田委員　　同じです。閉める前の、ですね。

○稲垣部会長　　それがないと、どのぐらいの増減なのかということがさっぱりわからな

いというか。
○吉田委員　　資料としては成り立っていると思うのですが、普通に考えて２９年度と比較してもあまり意味がないのであれば、２８年度をつけていただくようなご配慮というものはいただきたいというのが率直なところです。
○飯島地域づくり支援室長　　申しわけございません。
○稲垣部会長　　そんな感じですか。
○飯島地域づくり支援室長　　資料４－１の１ページの一番下のところ、幼児室・静養室利用者数のところなのですが。こちらであれば、２８年度と比べて１１０．２％ということで、そこは２８年度比１０％増と。
○吉田委員　　何でここだけ、よかった数字だけ見せているのかなぐらいに考えてしまう。もともとこんなに稼働率は悪くはなかったのですよね。諸室の稼働率、スポーツ施設の人数が２８年度のことがわかれば。
○飯島地域づくり支援室長　　すみません、手持ちの数字がございません。
○淡路委員　　じゃあ、その間に私が意見を。関連するのですが、今の、施設稼働率４０．８％に対して「D」評価ということなのですけれども。評価する際に、何かこう、稼働率を伸ばすための取組みをやって、このくらい伸びるかなという予測よりも、一旦閉めてしまって、そこからまた今までどおりの運営をやって、どこで元に戻るかという、マイナスからの復活というのを予測するのとどっちが難しいかというのは、やはりマイナスからスタートしてどこまで追いつくかというほうが、難しいのではないかなとも思うので。今回、特殊な事情もあって、施設稼働率が伸びなかったというところの数字上だけで「D」というのは、ちょっと酷かなという気がします。さっき参考で教えていただいた幼児室などは、前年度から考えれば１０％伸びているところはすごく大きいと思いますけど、そこを何か配慮した、評価のランクも今回は必要かなというふうに思います。
　それから、あわせて評価のところでもう一つ、資料４－１の５ページですけれども、なかなかこの各項目の評価が「C」を上回るのは制度上難しいのかなという印象を持っていましたが、こちらでは、「（２）利用者サービスの充実」のところを「B」に評価しておられて。モニタリングのところを見ても、かなり細かくよくご覧になっているのではないかなと感じました。ここは「C」が全部並んでいてもおかしくないのに、「B」があったので、そこはよく職員の方も見ていらっしゃるのかなと思います。
　以上です。
○飯島地域づくり支援室長　　先ほどの前段の、要するに施設稼働率、ちょっと見方が厳しいのではないかというご指摘なのですが。当初、この達成率７２．３％というのは、同施設の指定管理者の募集をかけた際に設定した市の基準に対しての達成率なのです。その下のところに８１．９％、これは指定管理者が提出した３０年度の事業計画における年度目標に対する達成率ということです。こちらの年度目標というのは、４月の利用者数が、リニューアル後間もなく、まだ戻っていないだろうということを前提に、指定管理者が自ら目標値を下げてきたものです。
　確かにちょっと酷な判断にはなってしまうのですが。指定管理者のほうも、４月はまだ回復しないだろうというのを前提で定めた目標に対する達成率なので、やむを得ないと考えております。

○稲垣部会長　　指定管理者が年度目標をつくったときは、この工事は知らなかったのですよね。
○飯島地域づくり支援室長　　そうですね。
○吉田委員　　その後、工事を反映した４０．８に対しても８１．９％の達成なのですよね。
○飯島地域づくり支援室長　　そうです。
○吉田委員　　逆にこの８１．９％となった分析を、指定管理者及び市はどのように見てらっしゃるのかなという。そういったコメントがなくて、とにかく数字だけの評価になっているのですよね。
○飯島地域づくり支援室長　　確かに１０か月間閉館していて、その間に利用者の方が、ほかの施設を使うことにより、一旦離れてしまっているところがあって、そこの回復をすぐしろということは、酷なところかなとは考えています。指定管理者もいろいろ努力はしているのですが、さらに周知を様々な方法を使ってやっていただければと考えています。
○淡路委員　　私が申し上げたいのは､｢Ｄ｣になってしまうのは仕方がないと思うのです、その基準が決まっていると。ただ、そこを何らかの文言で表現して。指定管理者が立てた目標を達成しないのがだめというのではなくて、さっきおっしゃったとおり、一回離れたお客さんをもう一回引き戻してくる方法については、そこは難しいところがあるとか。より一層の周知というのも､何か､戻ってきてというふうに書いてらっしゃったと思うので、その辺で、そこはもう改善してます、ぐらいにしてもいいのではないかと思います。
○吉田委員　　全体では「Ｄ」というのは変わらないのでしょうけども、幼児室ではこんな施策があり、２８年度に比しても回復しているとか、鏡がついている部屋の利用率が上がっているという、そういうことも折り込まないと。とにかく何か、せっかくこれだけきれいになって、千葉市でもこれほどきれいな施設というのは中々ないと思いますので、それであまり稼働しませんでした、というのはあまりよくないのではないかなと思います。
　指定管理者の頑張りも認めながらの評価をする。減点主義的なものではなくて、お互い協力して、この施設を盛り上げていくというような評価の姿勢が見えないのではないかということだと思うのですけれども。
○稲垣部会長　　一般的に、デパートでもここでもそうですけど、改修工事、私たち事務所でもそうですけど、引っ越したりいろいろなことをすると、その間に客離れが起きる。それは一定のものしか戻らない、その間によそに行ってしまって簡単に戻らない、これはもう普通に考えられるところですね。それでも、今、吉田委員がおっしゃったように、改修したりすることによって、さらに新しい客を増やす、戻る、２種類あると思うのですね。
　そういう何か分析、ここでやったのは、例えば千城台のそっちのほうに移ってしまったと。移ったところがどのぐらいの数があって、何割ぐらいが戻って。あるいは新しくなったことによって、新しく増えた客層がどのぐらいあってとか、もうちょっと細かい分析があったらいいし、前に進むのではないかなと思う。ただ、改修の結果、減っちゃいましたというだけでは、今、吉田委員もおっしゃったように、新しくするのはより良くして客を増やすためにやっているわけなのに､効果が出てない､逆に減っちゃっているというのは、これはどういうことというので。デパートでもどこでも、改装したらその後、売上げ伸びるわけですよね｡そのためにみんな､レストランでも何でも改修工事をやるわけですから。

そのことが、改修してもどの程度、あるいは新しくなったのに逆に客がそんなに増えないと、何か営業的なセンスというか、そういう何か、普通の報告ではなくて、今回は特別な事情だから、その事情に応じた説明努力というのが欲しいなという、そんな印象です。
○吉田委員　　指定管理者制度の導入の目的の一つが、民間の感覚を入れることだと思うのですが、役所的な考え方になって終わっているなら、市が直営でやっていたのと変わらなくなってしまうのではないかなと。
○淡路委員　　もう一つ質問よろしいですか。資料４－３の最後のページ、４ページなのですけれども。市のほうで「◎」で評価しておられる「Ⅳ　優れた管理運営を行っている項目」の駐車場で、相乗りの推奨、それから、さらに駐車場混雑度マップを作成、混雑の少ない時間帯の利用を案内する等、限られた駐車場の利用効率を高めるということで、すごく興味があるのですが。どのくらい駐車場混雑が緩和されたのか、数字ではなくてもいいので。たとえば苦情が減ったとか、利用者の方が停められるようになったとおっしゃっているとか、そういうわかるものがあれば教えてほしいなと。
○飯島地域づくり支援室長　　お手元の資料の４－５「実績報告書」の６ページの指定管理者からの報告内容、５をご覧ください。これまで受付に駐車場に停められないとか、いつも満車なのでどうしたらいいかなどの苦情が結構あったと聞いております。マップを昨年度、新たに出したことによって、例えばサークルの予約に来たときに、そのマップを置いておくことによって、この時間混むのだったら車停められないから、ほかの空いている日に、時間帯に変えようとか、駐車場の混雑緩和にいろいろ寄与しているところがあるというふうに聞いています。
○淡路委員　　苦情が減ったということですか。
○飯島地域づくり支援室長　　苦情は減ったという話を聞いています。
○淡路委員　　そうすると、恐らく駐車場の問題を抱えているところって、ほかのコミュニティセンターとか、コミュニティセンターにかかわらずあるかと思うので、これは一目瞭然でいい考えだと思うので、横展開するといいですよね、施設に。そうすると、ご案内を、口頭でいつは空いていますとか言わなくても、これを見ればわかる。
○飯島地域づくり支援室長　　これはホームページにも掲載されていますので、サークル活動日を、いつにしようかと決めるとき、特に楽器を使った活動をしている方は、車でお見えになることが多いので、事前に混んでいない時間帯を活動日に選ぶことが可能になります。
○淡路委員　　苦情が減るのだとしたら、とても効果があるかなと思いますので、横展開するといいと思います。
○飯島地域づくり支援室長　　ありがとうございます。
　あと、先ほど、吉田委員からお求めがあった２８年度数値との比較ですが、２８年度の諸室の利用者数が８万２，５９６人。体育館が１万９，４３６人です。
○吉田委員　　諸室の実績は稼働率ではなくて人数ですか。２９年度の３３．４と比較したいなとも思うのですが。
○飯島地域づくり支援室長　　４０％ちょうどです。
○吉田委員　　スポーツ施設が１万９，４３６人。
○飯島地域づくり支援室長　　達成率が９４．８％ですね、スポーツの部分。諸室の達成

率が９７．１％。
○吉田委員　　そうすると、４０．８％は２８年度実績よりも上回ることを期待していたという形になりますね。
　従来４０あったものが３３．４で、かなり低いなという印象がありますが、手をこまねいていたわけではなく、区役所の皆様も十分に一緒に協力されていたような経緯はございますか。
○飯島地域づくり支援室長　　そうですね。そこは指定管理者と連携しております。この市政だよりや広報の件では、ちょっと力及ばずなところはあったのですが、利用者の方にリニューアルした都賀コミュニティセンターの使い勝手がいいことをアピールし、ご利用いただくという、目指すところは一緒なので、同じ方向を向いて取り組んでおります。
○吉田委員　　逆に今、これぐらいの稼働率だと、頻繁に使われている方にとっては予約がとりやすく、ちょうどいい状況になっていて、利用者の満足度が上がっている部分もあるのかなと推察します。これが混んできて予約がとりづらくなっていくと、満足度も変わってくる。そのバランスは難しいかなと。
○飯島地域づくり支援室長　　そうですね。
○吉田委員　　今、昼間の時間帯は埋まっていて、夜だけすいてしまっているので、この稼働率になると。そういった、時間帯とか曜日による分析というものはなされていますか。
○飯島地域づくり支援室長　　やはり日中の活動のほうが多いとは思うのですが。分析自体はちょっと今、こちらの事務方のほうでは持ってないのですが。
○淡路委員　　さっきの駐車場のマップでも午前中のほうが多いですよね。
○飯島地域づくり支援室長　　駐車場があく前から、車が並んで待っていたりしているぐらいなので。午前中のほうが比較的多いのかなという気がします。
○吉田委員　　先ほど拝見した体育館というのは、あれはグループでとられている方が来ているのか、個人利用の方が皆さん集まってらっしゃるのか、どちらなのでしょうか。諸室を予約しないで、個人でマッサージに来たりという方が多いと、諸室の稼働率が下がり気味になってしまうのかなと。
○飯島地域づくり支援室長　　体育館は時間帯によって全面貸しもしております。
○吉田委員　　それは、存じ上げています。今もたくさんの方がいらっしゃっていたものの、何か雰囲気と、数字というものに乖離を感じています。今日は皆さん、大変熱心にバドミントンや卓球をやっているのを拝見しました。マッサージもかなり活発だとおっしゃっていた割に、諸室としては、本日は空きが、使われていない状況がありましたので。この集中する日と言いながら、諸室が使われていない、ゆえに稼働率が下がってくるというのは、個人利用の方が今現在は多くなっているという状況があるのかなと考えました。
○飯島地域づくり支援室長　　結構、個人利用の方も多いと聞いていますが。
○吉田委員　　個人利用の方は、まず一度来ていただいて、こういった施設があるのを知っていただき、では今度はサークルなり、グループで諸室を使っていただこうというような施策の一環で、個人利用を促していたところがあったと思うのです。結果的に、その個人利用にとどまってしまっているのであれば、その個人利用がもっと活発になるような施策で、稼働率を上げていく方向が必要なのかもしれません。サークルも、もう消滅してしまったサークルが復活することはないと思いますので、サークルをつくるような方たちが

いないのであれば、コミュニティセンターの使われ方というものが変わってきているのかなというのが、ほかの施設も含めて見えてきていると思います。
○飯島地域づくり支援室長　　指定管理者からは、サークルの規模自体が小さくなってきていると聞いております。サークルの活動方針も多種多様になってきたので小規模のサークルが増えたことや、高齢化に伴う負担感の増からサークル活動としてまではいいかなという考えを持つ方が多くなったと、指定管理者が言っていました。
○稲垣部会長　　社会の全体の流れなのですかね。子ども、幼児教室も、昔はなかった。今はそれこそ、もう本当に乳幼児からみんな保育園とか、そういうところに入れるから、そういうところの勉強というか、子どもの育て方やいろいろなものがある。個人的にコミュニティセンターに行って勉強したいとかいうのも、だんだん減ってきますよね。その点、保育園とか、いろいろなことをやっていますので。だから、社会全体の動きを捉えながらやっていかないと、本当はいけないのでしょうね。
○吉田委員　　感覚として、稼働率について、今年３３．４が来年４０に復活しているよりも、逆に３０になりましたぐらいになってしまうのではないかなというような雰囲気を、どうしても感じてしまっているのですね。指定管理者の努力ももちろんありますし、それを委託している市としても、もっと協力をして、もっと具体的に、施策を実行して欲しいのですよね。今回、リニューアルというのは、かなり大きなトピックだったと思うのですが、それの力の入れ方と、それに対して、やったけれどもこれがうまくいかなかったですといったことを、文字でのコメントが補足されてこないと、何か建物だけきれいになったけど、みんな戻ってきませんでしたということでは、民間の感覚ではあり得ないことになってしまうと思います。しっかりとやっていただきたいなと思います。
○飯島地域づくり支援室長　　ちょっと話がそれてしまうのですが、ちなみに今年の４月の稼働率が３７．１なので、昨年度年間平均と比較すると、少しずつ戻りつつはあるのかなとは考えています。
○吉田委員　　これは５月以降も継続しているような状況なのでしょうか。結果としてまだ出ていなくても。
○飯島地域づくり支援室長　　５月は今年大型連休があったので、極端に稼働率が低く、３３％です。
○吉田委員　　去年の平均は維持していると。
○稲垣部会長　　髙山委員さんも何かおっしゃりたいことはありませんか。よろしいですか。
○髙山委員　　意見を求められましたけども、今回は、どんなに大変なのかというのがわかりました。
○吉田委員　　もう１点いいですか。市による総括の中に、職員の接遇マナーに一部課題があるとございますが、この接遇マナーの課題というのが具体的にどういったものか、見つけられなかったのですけど、教えていただければと思います。
○稲垣部会長　　大きな声で怒鳴ったとか、そういうのではないのかね。
○飯島地域づくり支援室長　　ご意見をいただいた方に対して、少々不愉快にさせてしまうような言葉の行き違いがあったと報告を受けております。乱暴な言葉遣いとか、そういうことではありません。

○淡路委員　　そういうときの対応のやり方という基本的な部分は決まっているのですか。
○飯島地域づくり支援室長　　その様な苦情があった場合は、館長から事実関係と、事案に対してどのような対応をとったか報告させております。
○淡路委員　　指定管理者と市の関係ではなくて、そこで一旦そういうご指摘、お互いが現場でどういうふうに対応する、その場でどういうふうに対応するかという。恐らく、何が起こったかという後からの把握よりは、その場でどういうふうに対応したかということのほうが重要で。もし、そこの対応がまずいと、きちんとしてないと、同じことが起きるのではないかなとは思うのですね。
　例えば、そういうふうになったときは、必ず一定の責任がある方を呼んできて、その方が不愉快に思われた方の対応をする。最後まで本人同士でさせない。あるいは必ず館長さんがお話をちゃんとお伺いして、お詫びするとか。そこがないと、多分、本人同士で言った、言わないとか、謝ったりとかしても、絶対そこはうまくいかないので。
○飯島地域づくり支援室長　　やはり当事者同士だとなかなか上手くいかないこともあるかもしれません。
○淡路委員　　だから、そこもちゃんと責任者を出すとか、何がいいのかあれですけども。そういうふうにされていると、次はどういう形なのかという、そこを確認なさったりとかという。市に報告するのはその後の対応で。
○飯島地域づくり支援室長　　館長がいない際の対応があったのも事実です。
○淡路委員　　その場合は誰にするかとか。館長の代わりの立場の方がいらっしゃるか。
○飯島地域づくり支援室長　　副館長の対応になります。
○吉田委員　　逆に、こういった市の施設だと、本来、利用者の方に何か落ち度があるような場合の対応も、どうしてもあると思うのですね。でも、そこで、今の淡路委員がおっしゃったような形の対応というものは協議されていらっしゃるのですか。
○飯島地域づくり支援室長　　そういった苦情があった場合に、どの役職が対応するという、そこまでの決めはないのですが、通常であれば、最初その担当の者が話して、そこでやはり当事者同士で収まらないということになると、ある程度役がある者によって状況を把握して、きちんと対応を説明するというのが筋だと思います。
○淡路委員　　そうすると、多分、接遇マナーというよりは、マネジメントとか、そういうことに、今のお話だとなると思うので。そこを確認なさるというか。
○吉田委員　　そういった事例が発生しましたということで、皆さんで共有化して、では次はこうしていきましょうとか、そういったアクションのほうが、今の時代はいいのかなと。
○淡路委員　　報告してくださいではなくて、次、同じようになったらどうしたらいいかというのを何か、マニュアルというと固くなってしまうかもしれませんが。そうすると職員の方も、ああ、そういうときはあの人に相談すればいいのだというような安心感で、利用なさる方と接することができると、気持ちも楽になるかなと。
○吉田委員　　すべて利用者の言うことに対してイエスと言いなさいというものではないはずなので。こういったケースがありましたので、というそのケースを、皆さんで共有していくような流れだろうと思います。
○飯島地域づくり支援室長　　このような事案があったことに対して、全体教育で外部講

師を招いて、研修を２回行っておりますけれども、あとは個別指導の徹底を図りましたというような、指定管理者からの聞き取りがあります。
○稲垣部会長　　こういうトラブルがあったら、誰が、どう応対をするのだというシステム化して、それがわかりいいかなと。
　ただ、ありました、気をつけますでは、何だかわかんないという、そういうご指摘ですよね。事業計画の勤務体制の説明になりますけど、こういうことがあったら誰か必ず対応する人を１人、責任者がいますからという、その場で喧嘩した職員ではおかしいから、すぐ誰か呼んで、うまくとりなして、という人がいないと大変ですよね。
○飯島地域づくり支援室長　　資料４－４の「事業計画」の２ページに、職員の配備態勢がございますが、表の下のところですかね。管理職として所長１名、副所長２名を、開館時間９時から２１時を早番・遅番で分けて、必ず管理職１名が常駐しています。苦情とか要望をいただいたとき、担当のほうで難しいときは、管理職に丁寧な対応をさせるような取組みが大事だと思っています。
○稲垣部会長　　ご意見ありませんか。よろしいですか。
（なし）
○稲垣部会長　　一応、皆様の今おっしゃったのをまとめていただいています。
　事務局がまとめていただいたのを読み上げますと、広報について指定だよりのみならず、他の方法、媒体を用いてＰＲするように検討されたい。
　二つ目に、平成２９年は閉館していたので、平成３０年と比較しにくい。平成２８年の資料をつけるなどの配慮が欲しい。
　三つ目、駐車場の混雑マップは大変よいので、他のコミュニティセンターにも広められたい。
　四、指定管理者はもちろん、市も協力して施策に取り組まれたい。
　五、苦情や問題ごとに対する、初期対応について確認をされたい。
　という形で、今のお話大体、よくまとめていただいたのですけれど。こんなところでどうでしょうか。
○吉田委員　　広報に具体的な提案を盛り込んだほうがいいのではないでしょうか。千城台コミュニティと同様に、町内会に依頼をするというような。
○秋元委員　　これを見ると、部分的には桜木町内会のところで回覧、回しているみたいですね。リニューアルオープンということですね。
○淡路委員　　必要部数は、みんな１部ずつ取れるようにしているということですか。
○秋元委員　　地域振興課に行けば、組数がみんなわかるから。それで近くに７千枚配ったみたいな話もあったと思いますけど、そんな数にはならないと思います。
○吉田委員　　コミュニティセンターですので、企業の利用も増えるのは悪いことではないのですが、やはり市民利用を増やすということが重要だと思うのですよね。なので、広報も、企業が増えましたという報告ではなくて、市民利用が増えましたというご報告がいただけるような広報活動をしていただくべきなのかなと。広報については、せっかくなので秋元委員のご提案を盛り込んだような形で委員会としてはお伝えしたほうがいいのかなと思います。
○稲垣部会長　　一番頭の他の方法、他の媒体を用いてＰＲ、これは含まれているのだけ

ど、ここをちょっと具体的にということですかね。
○吉田委員　　はい。
○稲垣部会長　　今の淡路委員の質問、かなりいい質問だと思いますけど。ぐるっと回ってハンコを押して終わっちゃうと、見る暇がないのですね、実はね。だから各自には１枚とれるような。
○淡路委員　　欲しい人が抜いていいという。
○稲垣部会長　　ただ回ってきたら、何かあったけど、いつ、どういうものだったかさっぱり覚えてないとなってしまいますよね。でも、なかなか、町内全部に１枚ずつというとすごく膨大になる。
○淡路委員　　重くなっちゃうのですね。
○稲垣部会長　　難しいですね。
○淡路委員　　班長さんが大変。
○吉田委員　　まずは、今やっていないことを始めていって。特に大きな加曽利貝塚絡みのイベントで、本当にもっと周知していきたい時には、そういった各戸配布ができるような準備でいいのかなと思います。
○稲垣部会長　　１番目のものをもっと具体的に書いていただいて。そんなところでよろしいでしょうか。

（異議なし）

○稲垣部会長　　今度は評価なのですけど、今の市の評価ですね。
○吉田委員　　「Ｃ」ですね。総括は。
○稲垣部会長　　総括では「Ｃ」ですね。結局こういうものかなという印象は受けますけど、よろしいですか。

（異議なし）

○稲垣部会長　　市の評価は妥当だということで。
　次に、年度評価では指定管理者の倒産、撤退のリスクを把握するとなっています。
　これから計算書類等を基に、指定管理者の財務状況等に関する意見交換を行うことになりますが、一部の資料は一般には公開されていない法人情報を含んでおり、千葉市情報公開条例第７条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り、ここからの会議は非公開とします。
　傍聴人の方は出られましたね。
○飯島地域づくり支援室長　　はい、大丈夫です。
○稲垣部会長　　それでは、公認会計士である吉田副部会長から、指定管理者の財務状況等に関して、計算書類等を基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、千葉市情報公開条例第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　　倒産リスクはないということについても間違いないということで。そういうことでよろしいでしょうかね。

（異議なし）

○稲垣部会長　　では、よろしいですかね。
　それでは、これからの会議は公開とします。

それでは、これまでの意見を踏まえて、千葉市若葉区都賀コミュニティセンターの指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価について、本部会としての意見をまとめていくということになります。詳細については、私と事務局で調整させていただくということでよろしいでしょうか。

（異議なし）

○稲垣部会長　　ありがとうございます。

以上で、平成３０年度に指定管理者の行った施設の管理に係る年度評価についての審議は終了します。

最後に、議題３「その他」について、事務局から説明をお願いします。

○飯島地域づくり支援室長　　それでは、今後の予定について、ご説明を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につきましては、稲垣部会長から選定評価委員会の横山会長にご報告をいただき、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きます。

この委員会の答申を受けまして、市は委員会のご意見を、「指定管理者年度評価シート」に記載し、９月上旬までに市ホームページに掲載し公表するとともに、指定管理者へ通知いたします。

同様に、部会の会議録及び委員会会長からの答申につきましても、同じく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、委員の皆様方には、ご報告をさせていただきます。

なお、本日の部会の会議録につきましては、後日、委員の皆様にご確認をお願いしたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

以上でございます。

○稲垣部会長　　ありがとうございました。では、最後に全体を通して委員の皆様からご意見、質問ございましたら。

○吉田委員　　稼働率を上げていただければと思います。

○稲垣部会長　　よろしいですか。

（なし）

○稲垣部会長　　では、皆様方のご協力によりまして、本日の議事はすべて終了しました。ありがとうございました。それでは、事務局にお返しいたします。

○事務局職員　　慎重なご審議、長時間にわたり大変長い間ありがとうございました。

以上をもちまして、令和元年度 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、本日はお忙しい中ありがとうございました。