

令和２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２年６月４日（木）１４：００～１６：００

２ 場所：千葉市若葉区都賀コミュニティセンター ２階 講習室１

３ 出席者：

（１）委員

稲垣 聡一郎委員（部会長）、吉田 恵美委員（副部会長）、秋元 稔委員、
関 寛之委員、高山 修委員

（２）事務局

青木若葉区長、筒井地域づくり支援室長、西村主査、三ツ目主任主事

４ 議題：

- （１）令和元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
- （２）その他

５ 議事概要：

- （１）令和元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
まず、令和元年度の「指定管理者年度評価シート」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。
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」について施設所管課から説明の後、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。
- （２）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：

○筒井地域づくり支援室長 では、お時間になりましたので始めさせていただきます。
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、ありがとうございます。
ただいまより、令和２年度市民局指定管理者選定評価委員会の第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、若葉区地域振興課の筒井と申します。
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、情報公開条例に基づき、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、委員の皆様のご紹介をさせていただきます。

若葉区役所部会、部会長であります、弁護士の稲垣委員でございます。

次に、副部会長であります、公認会計士の吉田委員でございます。

続きまして、若松中学校区連絡協議会会長の秋元委員でございます。

次に、株式会社ちばぎん総合研究所調査部長の関委員でございます。

そして、元千葉日報社業務局局次長の高山委員でございます。

関委員、今回、新任ということで、もしよろしければ。

○関委員 私のもちぎん総合研究所というのが千葉銀行の関連法人でして、できて30年目の会社になります。私のいる調査部というところは、自治体向けのコンサルですとか民間企業のマーケティング調査、また、県内経済動向調査をしております。どこまでお役に立てるか分かりませんが、精いっぱい頑張ります。よろしくお願いします。

○筒井地域づくり支援室長 どうぞよろしくお願いいたします。

続きまして、事務局の職員を紹介させていただきます。

若葉区長の青木でございます。

続きまして、地域振興課の職員です。

主査の西村と申します。

そして、担当の三ツ目です。

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、青木区長からご挨拶を申し上げます。

○青木若葉区長 区長を務めさせていただいております青木でございます。

委員の皆様には、本当にお忙しい中、この選定評価委員会にご出席いただいて本当にありがとうございます。また、日頃からこの委員会の活動のほかに、市や区の様々な取組みにご協力をいただいておりますことを感謝申し上げます。

さて、このたびのコロナの問題ですけれども、恐らく皆様も公私にわたっていろいろ影響を受けているのだと思います。このコミュニティセンターも実は影響を受けまして、しばらく休館をしておりました。先月の末にようやく開館をすることができたのですが、やはりまだ一部使えない場所、そしてまた、使えない活動等があります。本当に制約がされている状態でございます。

今回のコロナをきっかけに、仕事のやり方や生活の仕方を変えなければいけない、見直さなければいけないなどと言われてはいますが、このコミュニティセンターの運営や活動についても、少し変わっていくのかなと思っております。

本日は、令和元年度の年度評価と、そして、今年ちょうど指定管理が5年目になりますので、1年目からの総合評価をしていただきます。

また、この会議が終わった後、来年の4月以降の新しい指定管理者を決めるために2度ほど、この会をまた開催させていただきますので、よろしくご協力をお願いいたします。

このコミュニティセンターが地域の方の活動拠点として使いやすいような施設になるように、そしてまた、安定した運営ができるように、豊富な経験をお持ちの委員の皆様の高い見識と、利用者目線に立った視点でご意見をいただければと思います。

今日は少し長くなりますけど、ひとつよろしく願いいたします。

○筒井地域づくり支援室長 ありがとうございました。

ここで、区長におかれましては、所要により退席させていただきますので、どうぞよろしく願いいたします。

○青木若葉区長 では、よろしく願いいたします。

○筒井地域づくり支援室長 それでは、すみません、座って説明させていただきます。

議事に入ります前に、資料の確認をさせていただきたいと思います。

まず、今日、机の上にお配りしておりますのは「次第」と「席次表」、あと「諮問書」です。委員の皆様から事前にいただきました質問と、その回答をまとめたものを置いています。さらに、今回のコロナウイルスの関係で、コミュニティセンターが一時的に閉館になったり、部分的に利用制限があったりした時期がありますので、それを整理したものを1枚の表にしたものをお手元に置いてありますので、ご参考にご覧いただければと思います。

次に、ファイルに編冊しているものになります。ご覧いただければと思いますが、資料1は、本日の「進行表」、資料2は「委員名簿」、資料3-1から資料3-6は令和元年度評価に関する資料でございますけれども、資料3-1が「年度評価シート」、資料3-2が「年度評価シート補足資料」、資料3-3が「モニタリングレポート」、資料3-4が「事業計画書」、資料3-5が「事業報告書」、資料3-6が「指定管理者の計算書類等」でございます。資料4は「総合評価シート（案）」でございます。

続いて、参考資料1は「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「若葉区役所部会で審議する公の施設の一覧」、参考資料5が「千葉市情報公開条例・施行規則 抜粋」、参考資料6が「(年度評価シート)評価の目安」、参考資料の7が「(総合評価シート)評価の目安」、参考資料8が、「平成28～30年度の年度評価シート」、参考資料9が今までいただいた「市民局指定管理者選定評価委員会の意見等」を記載してございます。

以上をお配りしております。資料はおそろいでしたでしょうか。もし、不足等ございましたらお知らせいただければと思います。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。

本日は委員さん、5名全員が出席しておりますので、会議は成立しております。

それでは、早速、これより議事に入らせていただきます。

これからの議事につきましては、進行を稲垣部会長にお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

○稲垣部会長 それでは、議題1の「令和元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、事務局から説明をお願いします。

○筒井地域づくり支援室長 年度評価の概要について、説明させていただきます。

年度評価は1年間の指定管理者による管理運営を評価し、現指定管理者における管理運営の改善につなげることを目的とするものです。委員の皆様からいただいたご意見を、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。

評価の方法でございますが、まず、市が現地視察・ヒアリングなどを通じて行ってき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などを踏まえて、「指定管理者年度評価シート（案）」を、今回の資料では3－1になりますけれども、こちらを作成いたします。

この市で作成した「年度評価シート（案）」を、指定管理者から提出いただいた「事業報告書」や「計算書類」などの資料を基に、この選定評価委員会におきまして、市の評価の妥当性や、指定管理者による施設管理運営のサービス水準の向上、業務の効率化の方策や改善を要する点、また、指定管理者の倒産、撤退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きます。

最終的には、そのご意見の中から部会としての意見として取りまとめていただきまして、それを部会長から選定評価委員会の会長にご報告をいただいた後、会長から市に対して答申という形でいただきます。

答申でいただきましたご意見は、「年度評価シート」に市民局指定管理者選定評価委員会の意見として記載いたします。

そして、評価の結果につきましては、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に、当該指定管理者に通知をいたしますとともに、ご意見を記載した「年度評価シート」を、市のホームページにも掲載をして公表させていただきます。

次に、「総合評価シート」ですけれども、概要についてご説明いたします。

指定管理期間の最終年度に実施するものです。現指定管理者の管理業務を総括して、制度導入の効果、現指定管理期間における課題や問題点、サービス向上に向けた取組みなどを、その後の施設の管理運営のあり方の検討や、次期指定管理者の選定などに活用する資料となるものです。

評価の方法でございますが、まず、市が過年度の評価結果を踏まえて作成いたしました「指定管理者総合評価シート（案）」、今回は資料4ですが、このシートの（案）について、委員の皆様から市の評価の妥当性、また、指定管理者制度の導入効果や課題等を踏まえた制度継続の検討と、その改善点などに対するご意見をいただきます。

最終的にいただいたご意見の中から、部会としての意見をまとめまして、それを部会長から選定評価委員会の会長にご報告いただきまして、会長から市に対して答申していただくという流れになります。

なお、答申でいただきましたご意見は、「総合評価シート」に市民局指定管理者選定評価委員会の意見として記載いたします。

また、同じく評価結果につきましては、「年度評価シート」と同様に、当該指定管理者に通知をいたしますとともに、選定評価委員会のご意見を記載した「総合評価シート」を市のホームページで公開いたします。

流れについては、説明は以上でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○稲垣部会長　特に、ご質問とかありますか。よろしいですね。

それではまず、都賀コミュニティセンター年度評価を行います。

事務局から説明をお願いします。

○地域づくり支援室職員　それでは、令和元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、説明をいたします。座って説明させていただきます。

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けれども、参考資料４、「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、この都賀と、それから千城台の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、この都賀コミュニティセンターのみとなっております。

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令和元年度の施設の管理に係る年度評価についてご説明申し上げます。

まず、本題に入ります前に、今回市が行った評価に係る資料をこのように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、簡単に説明させていただきます。

評価に関してメインとなる資料は、資料３－１「令和元年度指定管理者年度評価シート（案）」でございます。こちらの６ページに「（３）管理運営の履行状況」という表がございます。その中央の列ですね、市の評価と書かれた部分がありまして、こちらをご覧くださいと、アルファベットの「Ｂ」が１つ、それから「Ｃ」が６つ並んでいます。この「Ｂ」や「Ｃ」といった評価を決定するための根拠となる資料が、資料３－２「令和元年度指定管理者年度評価シート補足資料」でございます。

資料３－２、Ａ３サイズになっておりますけれども、開いていただきまして。中央からやや右側の列に「年度評価」と書いてありますけれども、その下に「（３）管理運営の履行状況」、さらにその下の欄に「市の評価」と書かれた部分がございますが、そこに記されました評価、すなわち「Ｂ」であるとか「Ｃ」といったものが、先ほどの資料３－１に転記されたものでございます。

また、この資料３－２の評価につきましては、市が年に２回実施しています、モニタリングの結果を基に作成しております。資料３－３「モニタリングレポート」、年２回やっておりますので、２回分ございます。具体的には、この資料３－３の一番右端に「確認結果」や、中央に、「基準」、「プラス評価（想定）」と記された列に「○」ですとか「◎」が記入されておりますけれども、これを先ほどの資料３－２「補足資料」の所定の欄に転記をしていきます。

ここで参考資料６をご覧ください。「評価の目安（年度評価シート）」でございます。参考資料６の「①各モニタリング項目の年間の点数の算出」にあります、点数の基準に基づきまして、大項目ごとに年間の点数の平均値を算定します。この年間の点数の平均値が、「②平均値の算出」にある、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くという作業でございます。結果としましては「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３－１の先ほどご覧いただきました６ページですけれども、こちらは今ご説明した内容を１枚にまとめた状態になっているということでございます。

それでは、資料３－１「年度評価シート」について、やや詳細にご説明いたします。

１ページをご覧ください。

「１ 公の施設の基本情報」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については、選定時に設定をしたものです。

続いて、「2 指定管理者の基本情報」ですが、都賀コミュニティセンターの指定管理者はアクティオ株式会社です。現在の指定期間は平成28年4月1日から、令和3年3月31日までの5年間となっております。本年度は指定期間の5年目でありまして、最終年度となっております。このアクティオ株式会社ですが、指定管理者制度がこのセンターに導入された平成18年度から、継続して指定管理を行っている事業者でございます。

2ページをご覧ください。

「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。

なお、「※」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まして、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、市設定の数値は括弧書きで表しております。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」ですけれども、コミュニティまつりの参加人数、それから幼児室、静養室、サニールーム利用者数を記載いたしました。

次に、「4 収支状況」でございます。

「(1) 必須業務収支状況」、こちらのまず、収入について申し上げます。指定管理料の実績は、計画に比べて31万円増額となっておりますけれども、これは新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために、市が指示をしまして、施設の一部休館や、利用目的の制限を行ったことに対して、利用料金の減収分等について、指定管理料の増額という形で市が補填をしたものでございます。

利用料金収入については、計画より205万円減となっております。要因としましては、新型コロナウイルス感染症の影響によりまして、今年3月の利用者が大きく減少してしまったこと、また、平成29年6月から平成30年4月まで実施していました、大規模修繕工事による休館に伴う既存のサークル団体の休止や廃止、それから活動拠点の移転、こういったものの影響が、再開館をした今でも依然として残っており、稼働率は回復傾向にはあるのですが、利用者数が計画に対してみますと、伸び悩んだものと考えております。

その他収入は、館内ロビーに設置しているコピー機の利用収入でございます。

次に、3ページで、支出について申し上げます。

まず、人件費ですが、計画より85万5千円の増額となりました。スタッフ等求人募集費、それから昨年10月からの最低賃金上昇への対応によるものでございます。

事務費・管理費は、計画よりも545万1千円の減額となりました。これは使用電力量の管理によりまして、電気料金を大幅に削減できたことなどが理由と考えております。

委託費についてですが、申し訳ございません、1点こちらで修正をさせていただきます。実績対計画で122万9千円減となっている要因ですが、そちらの資料には高圧電源工事及び昇降機工事減と記載がありますが、指定管理者から直前に修正依頼がありまして、原因を精査した結果、この一番大きな要因としましては、敷地内の樹木剪定費の減であるとのことでした。すなわち、当初、剪定を令和元年度に実施する予定だったのですが、大規模修繕の後、再開館をする際に、平成30年4月ですけれども、このときに1年前倒しの形で実施したことにより、その分、令和元年度については、委託費が減となったということで報告がございました。ということで修正させていただきます。

その他事業費ですが、備品の購入が平成30年度に比較的多く行いまして、ある程度設備が整備できたため、令和元年度についてはやや購入を抑えられ、36万4千円の減となっております。

間接費は計画と同額です。

続いて、4ページをご覧ください。

「(2) 自主事業収支状況」、それから「(3) 収支状況」につきましては、ご覧のとおりでございます。自主事業の収入額は、平成30年度に比べますと、8万9千円の増となっております。支出額はほぼ同額となっております。結果としまして、必須業務と自主事業をあわせた令和元年度の収支は388万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、5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、令和元年度の数値目標に対する達成率が81.1%でありました。コロナウイルスの影響が3月に大きくありましたので、3月分を除いて、2月までの11か月間の稼働率を見てみますと、こちらについては37.9%でありまして、その数値を基に目標達成率を計算すると84.2%となりますけれども、いずれにしても達成率85%を下回ることから、「D」評価といたしました。

次に、スポーツ施設の利用者数につきましては、市設定の数値目標に対する達成率は101.9%でありました。こちらも諸室と同様ですが、コロナウイルスの影響が3月は大きかったため、2月までの11か月間の平均利用者数から算出した「年間推計利用者数」とでも言いましょうか、そういった数字を算出しまして、そちらは1万8,284人となります。この場合、目標達成率は105.3%となりますが、指定管理者が設定した数値目標には達していないことから、「C」評価といたしました。

次に、「(2) 市の施設管理経費縮減への寄与」でございますが。指定管理料が選定時の提案額とほぼ同様でありましたので、「C」評価といたしました。

続いて、6ページ、「(3) 管理運営の履行状況」ですけれども、市の評価につきましては、「3 施設の効用の発揮」の「(2) 利用者サービスの充実」、こちらについて、「B」評価といたしました。その理由として、小中学生を対象に週1回体育館の無料開放、それから中学生、高校生を対象に自習室の無料開放を実施していること、駐車場の利用について、混雑度マップの更新及び相乗りの推奨により混雑の緩和に努めたこと、外国人利用者向けに15か国語で施設の利用方法を案内しているQRトランスレーターの設置等を引き続き行ったことなどにより、利用者サービスの充実について優れた管理運営が行われたとして、評価したものでございます。

その他の全ての項目については、おおむね管理運営の基準、事業計画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、「C」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をいただきましたが、市の評価については資料3-3「モニタリングレポート」を点数化して算出しております。その点数の結果については、資料3-2「評価シート補足資料」をご覧ください。

次に、資料3-1の7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。こちら

は1年前にこの委員会におきまして、委員の皆様からご意見のあったものについて、どういった対応を行ったということが書かれています。

まず、自主事業等の広報については、市政だよりだけでなく、ほかの方法や媒体を活用して、効果的なPR方法を検討されたいとのご意見をいただいております。これに対しては、周辺の8つの自治会、それから3歳児健診等の対象児童の保護者、千葉市生涯学習センターなど、案内リーフレットの配布先を拡大しました。また、館内掲示を1か所から3か所に増やすなど、自主事業の告知強化を図ったところであります。

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、3月の自主事業は全て中止となってしまいましたけれども、年間を通して参加人数が増加したことにより、自主事業収入の実績額は平成30年度の13万7千円に対しまして、令和元年度は22万6千円と増額となりました。

次に、駐車場混雑度マップ作成について、よい取り組みであるという評価をいただきましたけれども、令和元年度におきましても、引き続き混み合う時間帯や曜日などを確認し、定期的にマップを更新し、利用者に情報提供をするとともに、サークルごとの相乗りを推奨するなど、駐車場混雑の解消に取り組んでおります。

3つ目として、利用者からの苦情について、職員個人の資質向上のみならず、組織としての対応力向上に努められたいとのご意見をいただいております。これに対しましては、苦情対応マニュアルを作成し、苦情を受けた際の対応方法や、段階ごとの対応責任者について明確化しました。また、職員研修においてマニュアル内容の徹底を図るとともに、問題事例の分析やロールプレイング形式での研修を行いました。また、7月と1月には接遇マナー向上強化月間としてキャンペーンを実施しまして、利用者に快く施設を利用してもらえるよう、スタッフ一丸で取り組みを行いました。

8ページをご覧ください。

「6 利用者ニーズ満足度等の把握」、「(1) 指定管理者が行ったアンケート調査」につきましては、ご覧のとおりでございます。年2回行っておりまして、第1回のアンケートは各施設が独自に項目を設定したもので、5段階で回答をしていただいているものです。「スタッフの対応」、「言葉遣い」、「身だしなみ」、「説明の分かりやすさ」、「施設の清掃」については、普通以上の満足度が9割を超える高い評価を得ています。「予約方法」については、千葉施設予約システムについて、利用しやすくなった、便利である、と、よい評価を得られている一方で、特に高齢者の方からはちょっとできない、難しいといったご意見も一部ございます。これについては、施設の職員が予約の手続きについて、丁寧な説明をするなどの対応、フォローを行っているところでございます。

第2回のアンケートは、全コミュニティセンター統一の質問内容で行ったものです。全ての項目で普通以上の満足度が9割を超えておりまして、特に「施設の清掃」については99%と高い評価をいただいております。

続いて、9ページの「(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、利用者の利便性向上のため、ダンスミラーの設置ですとか、プロジェクター、スクリーンなどの無料貸出や、Wi-Fiの整備を行ったことについて、施設が利用しやすくなったとのご意見をいただきました。

また、加曽利貝塚の土器やパネル展示についても好評を得ております。

一方で、9月に都賀コミュニティまつりの開催に当たりまして、祭りを妨害する、開催を妨害する旨の封書が届いたことから、千葉東警察署と協議の上、祭り当日には警察の警備本部を設置するとともに、施設の各入口に警備員を配置しまして、手荷物検査を行い、館内の巡回を強化いたしました。結果的に特に開催を妨害する不審者などはなく、2日間の祭りは無事に終了することができました。

最後に10ページ、「7 総括」でございます。

指定管理者による自己評価については「B」評価でございました。内容につきましては記載のとおりでございますけれども、7点ですね、こちらに書いてあることについて、よくできたということで、評価は「B」ということでなっております。

次に、「(2) 市による評価」でございますが、こちらは「C」評価といたしました。こちらはこのシートの5ページ、6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総括して評価したものです。ちょっと分かりにくいのでお話しします。「総括評価の目安」は参考資料6の裏面をご覧ください。

項目が全てで10項目ありまして、今回、「B」が一つ、「C」が八つ、「D」が一つでありまして、これは「C」評価ですね、真ん中ですが、評価項目の「D」が20%以下かつ「E」がない、こちらに該当しますので、市としては「C」評価をしております。

また、資料3-1の10ページ、市による評価の所見ですが、施設設備の充実や自主事業の広報拡大を図るなどして、諸室の稼働率は平成30年度より改善するなど、一定の効果は認められたが、依然として数値目標を下回っているため、引き続き稼働率上昇の方策に取り組まねばならないとしまして、一部の課題は見られるものの、総合的には概ね市が指定管理者に求める水準等に即した良好な運営が行われていたと評価したものでございます。

年度評価につきまして、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す。

ただいま、事務局から一通り説明いただきました。年度評価の案が示されましたが、まず、この市当局の作成した評価の妥当性及び指定管理者の施設のサービス水準向上、業務効率化の方策、それから改善を要する点について、ここで委員の皆様のご意見をお聞きしたいと思います。ご質問も含めて何かございましたら。

どうぞ。

○吉田委員 成果指標で2ページです。市の目標は十分達成している、スポーツ施設について達成していますが、指定管理者が示した22,500人というのは、指定管理者が多めに見積もってしまったというようなものだったのでしょうか。これが大きな要因となって選定されていたのであれば、達成できなかったというのは、あまりよくないなと思って。その辺、ご質問させていただければと思います。

○地域づくり支援室職員 そうですね、選定時に設定した目標値でございます。その時は直近の実績などを踏まえて、想定伸び率などを考慮しまして、立てたものでございます。確かに、指定管理者自らが立てた目標については、ちょっと届いていないというか。

○吉田委員 その前の10年間やられていた上で、この目標を立てたのに達成できない

というのは、新しい管理者が手を挙げて達成できないのとちょっと理由が違うのかなと。達成できないのは、やはり今後の選定時にもなるかもしれないですけども、現実離れした目標は立てられない方がいいのかなと感じました。年度評価に直接関わるところではないかもしれませんが。

○稲垣部会長　手を挙げて、選定の段階では改装したら客がすごく増えるのではないかと考えていたけれど、実際は意外に伸びない。本当はここのところをもっと研究しなければいけないのでしょうね。

○吉田委員　もし民間でやられているのであれば、これほど大規模な修繕を行ったあとに、かなりの集客を見込めないというのは大きな問題になるところだと思うのです。大規模修繕してきれいになったけれど、従前どおり人は横這いですというのは、あまり良くないのかなという。目標を作ったのであれば、しっかり達成するような何かアクションが欲しかったなど。

○稲垣部会長　だいたい前のことになるので記憶がはっきりしないのですが、選定の時にいいことばかり言った人が選定されてしまって、実際やらなかったらどうなるのだというのがあったのですね。提案さえよければ通ってしまうのかということで、それで確か年度評価が始まったのだと思うのです。一回選定して終わりだったのです、5年間ね。やはり年度評価しないといけないのではないかと、そういう流れが確かこの制度が始まって議論が確かあったと。提案だけいいので通ってしまっているのかと。そのへんの問題ですね。

○筒井地域づくり支援室長　諸室につきまして目標値に達しなかったのは、当初は大規模改修の予定がまだ示されていないところで、指定管理者も予定を立てておりましたけれど、それでサークルの数が、一旦しばらくこの施設が長期間閉鎖になりましたので離れてしまって、そこでやめてしまったサークルですとか、なかなか行き先で戻ってこなくなったサークルとか、そういうものを戻すのもなかなか大変だったと思うのですが、諸室のほうはそういうことかなとは思っているのですが、個人利用の方は、たぶんあまりそれは関係なくて、こちらは数字の整理ができていなかったものだと思います。取組みをどれくらいやったのかとか、そのあたりを整理してみたいと思います。

○稲垣部会長　私一つ質問したいなど。大規模改修するのはだいたい前にわかっていたのかと思って。選定段階で、そういう予定はわかっていたのでしょうか。

○筒井地域づくり支援室長　選定段階では、市の予算がいつ確保できるかというところで、選定当時はまだ、いつ大規模改修できるか、できないかも、まだ決まっていなかった状態だったので、それを考慮しない形で数値目標は立てていただきました。

○秋元委員　改修の必要性は言っていたのだけれど。それを盛り込んだ計画でなかったと思うのですよね。

○筒井地域づくり支援室長　耐用年数はだいたい過ぎておりましたので、市も全体の施設をみて、一番必要なところから順番に予算の中でやっていましたので、やっと順番が回ってきたということで、29年度に実施することができたところです。指定管理者を選定する段階ではまだ、いつできるか決まっている状況ではなかったということです。

○稲垣部会長　そういう意味では想定外の大変化があったわけですね。想定外ではあるけれども、大規模改修したのに、思ったより人が増えないというのは、なにか工夫がほし

いということですよ。

○吉田委員 見学させていただいて、一生懸命やられているのは感じるのですが、残念ながら毎回結果には表れていないところがありますよね。コミュニティセンター、ほかに担当させていただいているところで同じ話はさせていただいているのですが、そもそもコミュニティセンターの成果指標として、本当にこの諸室の稼働率が正しいのかどうか。その辺も今後検討の余地はあるのかなと。達成できませんでした、で終わってしまっただけで。逆に達成しやすいコミュニティセンターもあって、諸室は十分達成していますということで。コミュニティセンターのあり方、設置の目的に見合ったものなのかどうかというのが、千葉市として、今一度ご検討いただくタイミングでもあるのかなとは思っています。これは他の部会でも同じ発言をしているので、情報の共有という意味でお伝えしたいと思います。

○稲垣部会長 コミュニティセンターの在り方も問題なのではないでしょうか。ここは半分都市型というか、千城台みたいにその地域だけを相手にしていないで、モノレールとか乗って遠くからも来られる。ということは、遠くからも集客するのに意味があって。歩いてこられる人ばかり相手にするところと、ちょっとマーケティングが違うのではないかなと。混在しているのですよね、地域住民がやるコミュニティもあるし、乗り物が便利だから遠くからでも来られる。逆にいうと半端ですよ、この場所は。そこは工夫がいるのかなと感じます。

○吉田委員 サークル活動というものが、高齢化もあって皆さんなかなか続けられなくなったり、ここの特性でいえば、大規模修繕で活動をやめられたままで、今回コロナも関係して、一気に萎みがちなところで。サークル活動を前提とするコミュニティセンターというのが、継続的に可能なのかどうかというタイミングでもあるのかなと思っています。

○秋元委員 実績的にはそういう評価かも知れないですね。ただ、この前回3点指摘した中身をきちんと受け止められて対策を取られている、そういう点は評価できるのではないかと。指摘した3点 基本的にはきちんとやられているし、評価も得ているしと、いうところで、この「C」評価かなと。

○吉田委員 本当に一生懸命やっているのが目に見える評価にしてあげたいと。

○秋元委員 そういう励ます意味でも。

○稲垣部会長 ここは線路で隔てられているので、線路を渡ってくるというのは、なかなか大変だと思うのです。交通の便が分断されちゃっていますよね。歩いたり自転車に来る人には線路が邪魔になって、半円分しかエリアがないような感じで。難しいところですよ、ここは。

○吉田委員 スポーツ施設に関しても、ジムの機械が何個も置いてあって、どんどん利用者がカウントされていくのと違って、卓球やバドミントンなどの、あれだけのスペースを使って2人とか4人だと、なかなか数が稼げるものではないところもあるのかなと。他の施設と比べる目標というものは必要だと思うのですが、この人数というのも、ジムで、あっという間に10人20人といくのと同じ感覚で数えていいのかなとは思いますが。

○関委員 よろしいですか。評価については一定のルールで評価されているので特に問題ないのかなと思います。そのうえで自主事業に関する改善というか意見ということで、何点か申し上げたいと思うのですが。先ほど吉田委員がおっしゃっていたように、評価目

標が2つ、施設稼働率と利用者数とありまして。これが一部指定管理者指定の目標もあるのですけれど、1年で一つも達成できていないと、この5年間の間。それは問題かなと思ひまして。特に稼働率は、28、29年度は「C」評価だったのが、30、31年度は「D」評価に下がっていると。いろんな意味合いがあるのですけれど、結果として下がっているというのが一つ課題なのかなと思います。稼働率を高めていくために、おそらくサークル活動を活性化していかなければいけないというところもあるのでしょうけれども、なかなか環境がそういう状況にない難しい中で、やはり面白い自主事業をやって、この場所を認知してもらおうと。要は参加者の間口を広げるツールとして自主事業があるのだと思うのですね。そこがうまく機能していないのかなと思います。過去の自主事業を拝見すると、東京五輪音頭踊り方講習会とかですね、結構時宜を得たようなものもありますけれども、その他のものは、ぱっと一見すると、やや時代遅れなものも並んでいるかなというような印象を受けています。事前に講座ごとの参加人数を送っていただいたのですが、約4割の事業が1桁の参加者になっていて、中には0というものもあり、なかなか厳しいのかなと。おそらくその背景には、市民に対する周知が十分でないというのと、講座自体に魅力がないと、その両面があるのかなと思います。特に若葉区は高齢化率が3割を超えていて、千葉市の区の中で一番高齢化率の高い区ですから、高齢者向けの面白い自主事業を用意する必要があると思うのですけれど。この内容を見ると、ほとんどの講座で収入がないので、要は講師はボランティアなのではないでしょうか。無料で参加できるという。ただ安かろう悪かろうで、結構高齢者は目が肥えている方が多いので、魅力のないものであれば無料であっても参加しないということで。講座の内容を、参加費を払ってでも参加したいというものに変えていく必要があるのかなと思います。そのうえで、市民ニーズを踏まえるにはマーケティング調査が必要だと思うのですけれど、満足度調査を見ると、「大変満足」と「満足」と、さらに「普通」まで足して計算しているのですけれど、一般的に満足度調査って「普通」は評価しないと思うのです。「普通」は言葉どおり普通なので、そこは「普通」は除いて。過去の調査でちょっと見てみますと、施設主催の講座等の企画が約4割、予約方法も約4割ということで。要は企画の中身と、予約の方法にちょっと課題があるというのが、アンケート結果からは出ているところです。私の意見としては、講座ごとに満足度と、更に利用したいかというのを聞いて、満足度が低いものについては、翌年度見直すというか。見直すにあたっては新しい講座が必要になるので、逆にどんな講座だったら参加したいとか。講座のジャンルでもいいと思うのですけれど、そのあたりを市民の方に聞いて、それに寄り添った講座を開設するといった努力が必要かなと思います。他の指定管理者の方は、利用したことのない人に聞いて、要は潜在的な需要がある人に聞いてみて、なんで利用しないのですかというように聞いているところもあるので。そういうアンケートを実施して、なんで使わないのか、情報発信が足りないのか、企画自体に魅力がないのか、そのことが明らかになれば、それを払拭すれば、潜在的需要のある方に参加してもらえることになるので。そんなことも考えてみてはどうかかなと思います。他の指定管理者を見ると、結構JVで参加されている方が多いのかなという印象なのですが、こちらは1社ですよ。自社で講座の企画をやるのが難しいのであれば、例えば他社に再委託するとか、地元のNPO法人を活用してみるとか、なにかやり方はあると思うので。来年度から、また指定管理者が変わるかわかりませんが、参考にさせていただきたいというこ

とで発言させていただきました。

○稲垣部会長　僕もいつも思うのですが、来ない人をどうやって来させるか。来ている人だけだと、来ない人の気持ちは全然わかりませんよね、実は。アンケートを一応やっているのかもわからないけれど、なぜ来ないのかという全然参考にならないですよね。

○吉田委員　立地的に、区役所は皆さんいらっしゃっているのであれば、例えば区役所に、都賀コミュニティセンターを利用されたことがありますかとか、そういう未利用者アンケートを実施されてはどうでしょうか。他のコミュニティセンターだと、もっと遠い公民館まで、そういったアンケートをされているところもありますので。区役所まで来ていて、都賀コミュニティセンターには来ていないというのは、よっぽど、なにか魅力がないのかどうかということになってくるかも知れないので。そういうのも一つの案かも知れないですよ。

あと、自主事業と受託事業の関係で質問させていただいて。資料3-5の40ページからで、こちらの受託事業は、市から指定管理者に向けてやってくださいと依頼されているものという理解でよろしいですか。

○筒井地域づくり支援室長　はい。

○吉田委員　同様に、関委員が要求されたおかげで詳しい人数がわかるのですけれど。

「遊び歌と絵本の会」というものが、やはり自主事業として毎月実施されているようなですよ。こちらの人数を見ると、受託事業よりは参加人数が多いのかなというところで。もし受託事業を市として本当にやって欲しいのであれば、中には子供さんお一人だったり、大人しかいなかったりというような状況もあるようですので。まず、自主事業に力を入れる前に、しっかり受託事業をやっていたかかないと、まずいのではないかなと感じてはいるのですけれど、その点は市としてはいかがかなと。

○筒井地域づくり支援室長　その点につきましては、こちらもなんとか人数を増やせないかということで、お願いはしていましたけれども。指定管理者も広報、例えば若葉区内の子育て関係の施設に出向いて読み聞かせをやったりですとか、あとは保健福祉センターで健診などがあるので、そこに出向いてPRなどもされたということなのでは。それでも結局は数字だということで、伸びてはいるとは思いますが、なかなか。参加者にアンケートを取って、どういう本がいいとか、そういうものもやっているようですが、なかなか伸び悩んでいるということは聞いています。なんとか他にも増える施策考えていきたいとは思っています。努力はされている、とは思っています。

○吉田委員　先ほど見学時、中高生くらいの子たちがいましたけれど、高齢者が多い施設だというのは、見学の前にもおっしゃっていましたけれど、でもやはり高齢者だけでなく、いかに若い方たちの掘り起こしをしていくかという形で、こういった受託事業、絵本の読み聞かせというのも重要だと思いますし。すでに来ている方も大事にしつつ、より盛り上げていくためには、世代間交流をされていくというのは必要ですよ。

○稲垣部会長　この、事前に質問書が出されたことについては、回答は十分なされていると思いますけれども。

その間にちょっと質問していいですか。質問書の7の、コミュニティまつりを妨害するような封書。具体的にどういうことを言ってきたのですか。

○筒井地域づくり支援室長　具体的には、郵便で、紙1枚で手紙が届いたのですが、

タイプで打たれた形で。全部平仮名で、詳しくは申し上げられないのですが、怪しいやつには注意しろとか、何かそういうようなことが書いてある手紙が1枚。

○地域づくり支援室職員　　なんといいですか、怪文書的なイメージでして。具体的に例えば何かこう、子供を襲うですとか、そういったようなことは書いてはいないのですが、とにかくそういったものを匂わせる、何かが起きそうだから注意せよみたいなものですね。

○吉田委員　　それは施設に直接届いたのですか。

○地域づくり支援室職員　　そうです。当然、無記名で、ポストに入っていたようです。それで市に、施設長から相談が来まして、やはり心配なのということで、警察と協力しまして、2日間、警備体制を整えました。

○稲垣部会長　　具体的に施設の運営とか、中でトラブルがあって不満とか、そういう施設に関して具体的に何かあったということではないのですか。それが原因でという。

○地域づくり支援室職員　　はい、原因は分かっておりませんでして。誰が何の目的でこういったことを行ったというのは、結局、現時点では分かっておりません。あと、手紙にセンターへの不満が具体的に書いてあるとか、そういうことも特にございません。

○吉田委員　　千葉市のほかの施設でも届いてなくて、こちらだけにピンポイントで届いたという。

○地域づくり支援室職員　　そうですね。ほかの施設に届いたという連絡は受けていないです。なので、こちらに恨みを持つ者によりとか、そういう推測は立つのですが、結局のところははっきりしたことはわかっていません。

○吉田委員　　何か運動会とかやるだけでも、そういったものが学校に来たりとか、ちょっと物騒なことが多い中で。開催した上で、しっかり警備体制ができたというのは、よかったのかなというところなのですかね。

○稲垣部会長　　そういうのが来てやめると、何もできなくなりますね。具体的には何か、主張みたいなのは何も書いてないのですね。何かこれはいけないのだとか、何かに対する不満みたいなものは何もないのですね。

○筒井地域づくり支援室長　　そのような記載はないです。

○関委員　　今のお話の中で、この記載を見ていると、警察とか警備員を増員させたとか書いてあるのですけど。そもそも犯罪を抑止するということで、防犯カメラって結構自治体で今、すごく設置を増やしていると思うのですが。防犯カメラみたいなタイプというのは設置されているものなのでしょうか。

○筒井地域づくり支援室長　　それまでは設置がなかったのですけども、それ以降ですね、その後にガラスを割られたりとか、そういう事件もありまして。今現在で2か所、中庭が死角で目が行き届かなくなっていますので、そこを映すのが1か所と、あと受付の前ですね、そちらに1か所、つい最近ですが、設置をさせていただきました。

○関委員　　対応されているわけですね。

○筒井地域づくり支援室長　　はい。

○関委員　　分かりました。

○吉田委員　　総合評価でもお話させていただくことかと思うのですが、収支は、これだけ達成率が届いていないけれども、黒字収支になるということで、コミュニティセンターというのは指定管理者にとっては、あまり負担なく指定管理を受けられるのかなとい

う印象を持っているのです。本来の目標を達成できなくても、自分たちはあまり痛みを伴わないのかなというところで。千葉市からの指定管理料というものが本当に適正なのかという観点からも考えていく必要もあるのかなと。今回、コロナウイルスでの閉館での補償というのもされていますけれども。市が提示した数値目標が達成できていなくても 黒字収支で指定管理者側に還元があるというのは、原資としては千葉市の皆さんの税金から納めているものとしては、なにかきちんと運営されたかどうか信用しきれていないのに、持っていかれてしまっているのではないかなという感覚も持つのかなと感じております。今期の収支で380万、平成30年度が300万となっておりまして、当初の計画や提案は収支同額で、販売管理費として指定管理者側の利益は十分抜いているというところでもありますので。指定管理料というものをどのように算定するかというのは今一度、総合評価の中でも触れようと思っており、考えるタイミングなのかなとは感じているのですが、その点はいかがですかね。

○筒井地域づくり支援室長 指定管理料につきましては、市の統一の数値の計算の仕方、考え方がありまして。指標もそうなのですけれども、この時だと平成26年度の実績、決算額から、物価指数ですとか、人件費の伸びを考慮して、計算して出していまして。それが5年間にわたって、その額を上限として、ということになりますけれども、それで設定するという形になっています。それで5年間は契約というか継続というシステムにはなっているということです。

○吉田委員 現状、支出を抑えることによって、自分たちの還元が出てくるというのは違和感があるといえはるのかなと。赤字をかぶれとまでは言いませんけれども、トントンとなるくらいのもものが本来あるべき指定管理者の収支なのかなと思っはいます。

○稲垣部会長 普通民間どこでも休んで収入ないと苦しんでいるわけですね。市のやっている人だけ補償を受けるのおかしいというのは、そういう直感的なものはそうかなと思ったのですけれども。ただ考えてみると、市が使わせない、やめなさいと一方で言っはいて、補償しないということになると、別の観点で、それなりに補償してくれるのかという問題があります。民間の場合は自肅だけだから、やりたければやってもいいのだけれど。コミュニティセンターの場合、市がやめてくれっは言ったらやれないのですよね。その点、補償を受けられるのは一見おかしいように思っはけれど、民間とそこはちょっと違っはるのかなとも思ったのです。民間の場合は、自肅だからやってもいい。指定管理者に自分でやっはしてくださいとは市は言えないわけ。補償がどの程度、8掛け、3掛けとか程度はわかりませんけれども。どうっはいう基準かはわからないけれど、なにかする必要はあるのかなという印象は受けているのです。

○吉田委員 補償された分しっはかり、なにかしら支出が伴っはっているので、こうっはいう形になりましたという方が、収支としては、支出があるから補われるものもあると思っはいますので。部会長がおしっはったとおり、災害時の避難所になったり災害対策を十分とられて、それに対して支出もされっはいるというご説明もうかがっはいますし。そうっはいったときに、やはり地域の方の拠点の要でもありますので。支出を抑えたからいいというものではないし、指定管理料を抑えるよりも、市が出っはしている指定管理料に見合っはった指定管理がしっはかり行わっはれているかどうかということの、運営と支出の兼ね合い、必要なものに使っはっているかという観点を厳しっはく見ていくというのがいいのかなと思っはいます。

○稲垣部会長　色々ご意見いただきましたけれど、ほかにないでしょうか。市の年度評価が「C」評価ということで、それ自体はよろしいでしょうか。

（異議なし）

○稲垣部会長　ほかにもいろいろな意見がありましたけれど。補填の金額をどうやって出したかわからないですね。

○吉田委員　一定の計算式で補填は計算されているのだらうなというのは、稲垣委員と他の施設も含めてやらせていただいているので。ただ過程が見えてこないなというのがちょっとあります。

○稲垣部会長　知らない人から見ると、なんで市のところだけ補填受けるのだ、俺たち苦しんでいるのにと。民間からしたら、そういう想いもありますよね。

○吉田委員　補填がないと赤字だったら仕方ないかなと思いつつ、黒字なのに補填までもらえるのだというのはちょっと。本来的に収支がトントンで提案されている中で、黒字収支で補填もあって、更にもらえるというのは、ずるいなあというのが、どうしても素朴な疑問としては出てきてしまいます。

○筒井地域づくり支援室長　本来であれば、年度当初に計画を出しておりますので、そのとおりに実行するものだと思います。様々な事情がありまして、努力して電気料を落とすということもありましたけれど、ある程度は年度当初に想定もできるのかなとは思いますが。電気料金は毎年、契約の見直しなども行っていて、どういう料金体系になるかわからないということもあるとは思いますが、もちろん、現実に近い予算を立ててくださっていると思います。

○稲垣部会長　市が休んでくれというのはだから補填すればいいのだよと、そういうことなのではないかな。

○筒井地域づくり支援室長　コロナの関係に関しましては、民間の企業に対しては、やはり要請レベルにしかなく、ご自分で判断して営業しているところもありますし。こちらの施設に関しては、市の方針で、統一して閉めるなら閉めるとしないといけないところですので、やりたいと思っている指定管理者もいるとは思いますが。実績が、やめると出ないとおっしゃる指定管理者もいましたので。そこは市の方針で無理にさせていただいているところです。当初出していた計画額を上限として算定させていただいて、コロナの影響による減収分は8割、休館にさせていただいたところは10割という形で補填させていただきました。

○稲垣部会長　では、市の作成した年度評価案は妥当であると判断する。施設管理運営において評価する意見として、平成30年度の指摘事項について、改善が行われたことは評価する。改善を要する点としては、自主事業について、高齢者向けや世代間交流を図れるような魅力的な内容とするため、参加者や近隣施設利用者などからアンケートを取るなど、広く意見を聞き、講座の見直しをされたい。それから、その他の意見として、満足度調査について「大変満足」、「満足」の数をもって判断するものとし、「普通」は除くものとする。市の支払った指定管理料に見合った管理運営を実施されたい、などがありました。ということですが、漏れている、これを足したいということがあれば。

よろしいですか。

（異議なし）

○稲垣部会長 では、これらを踏まえて本部会の意見とさせていただきます。ありがとうございました。

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こととなっております。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情報を含んでおり、千葉市情報公開条例により不開示情報となりますので、ここからの会議は非公開といたします。

〔傍聴人 退室〕

○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お願いします。

（※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 ということで、今の倒産リスクはほとんどないという結論でよろしいですか。

（異議なし）

○稲垣部会長 では、それを本部会の意見とさせていただきます。

では、ここからの会議は公開といたします。

○筒井地域づくり支援室長 傍聴の方はお帰りになりました。

○稲垣部会長 それでは、続いて総合評価についてご審議いただきます。

事務局から説明をお願いします。

○地域づくり支援室職員 それでは続きまして、指定管理者の総合評価について、ご説明いたします。

資料4「指定管理者総合評価シート」をご覧ください。

こちらは、平成28年度から令和元年度までの4年間の年度評価の内容をまとめたものとなっております。先ほど令和元年度評価についてご審議いただきましたが、過年度の平成28年度から30年度までの年度評価につきましては、参考資料8の1から3に載せておりますので、そちらをご参照ください。

では、資料4についてですが、詳細に説明させていただきます。

まず、「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、「（1）施設稼働率（諸室）」、「施設利用者数（スポーツ施設）」とも、平成29年度と30年度におきまして、大規模修繕による休館の影響により、実績が低下しております。令和元年度におきましては、回復傾向にはあったものの、新型コロナウイルスの影響もありまして、数値目標に達していない状況であります。

続きまして、2ページの「3 収支状況の推移」になりますが、金額の推移については記載のとおりでございますが、直近2年度は、収支が300万円以上黒字になっています。繰り返しになりますが、要因としては、電気料金の大幅な削減等によりまして、支出が抑制されていることが考えられます。

続いて、3ページ、「4 管理運営状況の総合評価」でございます。それぞれの評価項目について、4か年の評価を集計しまして、総合的に判断を下したものとなっております。なお、「1 成果指標の目標達成」につきましては、各年度評価においては諸室の稼働率

とスポーツ施設の利用者数を個別に、分けて評価しておりますけれども、総合評価におきましては、これら2つの報告を、まとめて1項目として評価しております。

こちらの評価の目安につきまして、参考資料7をご覧ください。「評価の目安（総合評価シート）」です。市の行った評価は、こちらに示された目安に基づいて行ったものでございます。評価対象期間における当該評価項目の年度評価を集計した結果、3ページの「（2）利用者サービスの充実」につきましては、利用者の利便性向上のための施策に積極的に取り組んでおり、市の期待を上回る優れた管理運営を実施したと判断しまして、「B」評価といたしました。

また、その他の項目につきましては、全て「C」評価といたしました。

以上の評価結果を踏まえまして、総合評価といたしましては、おおむね事業計画などに定める水準や、市の指定管理者に対する期待どおりに管理運営は行われていたと判断しまして、総合評価「C」といたしました。

続きまして、4ページをご覧ください。「5 総合評価を踏まえた検討」でございます。

「（1）指定管理者制度導入効果の検証」につきましては、当初見込んでいた効果がおおむね達成できたことといたしました。理由としましては記載のとおりでございますが、おおむね管理運営の基準どおりの運営を実施し、地域におけるコミュニティ活動の場を安定的に供給し、一定の効果を上げることができたと考えられる。

それから、大規模修繕により施設が新しくきれいになり、そのことを評価する利用者の意見もあるので、そのようなメリットを生かし、引き続き、より多くの利用者が充実したコミュニティ活動を行えるよう検討を進めていただきたい。このように判断したことによるものでございます。

「（2）指定管理者制度運営における課題・問題点」については、特にございせん。

以上のことから、「（3）指定管理者制度継続の検討」につきましては、指定管理者制度を継続するものということで、市としては判断いたしました。

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。

ただいま、事務局からご説明いただきましたけれど、都賀コミュニティセンターの総合評価につきまして、市当局の作成した管理運営状況の総合評価と、総合評価を踏まえた検討の内容について、評価の妥当性、指定管理者制度の導入効果、課題を踏まえた制度継続の検討、その改善点等について、委員の皆様からご意見をお願いします。

どうぞ。

○関委員 評価自体は年度評価と同じで、一定のルールにもとづいて評価されているので、これで違和感ないと思うのですが。先ほど吉田委員が成果指標について見直す必要があると問題提起されたと思うのですが、私も同じような印象を抱いてまして。まず、先ほど決算の報告がありましたけれど、3億円くらい利益が出ていて。もともと指定管理者制度って営利事業ではないので、儲けすぎた部分はお返しするというようなルールだと思うのですが。数をこなしていくと3億も儲けられるというのに驚いた次第です。逆に指定管理料の水準自体は、判断が難しいところあるのですが、削減すればいいというものではないと思うのですね。指定管理料を払った分だけ適正に運営していただいて、費用対効果をいかに高められるかというのが成果指標だと思うのです。そういう中では、おそら

くたくさんの人が利用して、満足してもらうのが一番の成果指標ではないかと思うのですが。それがこの稼働率でカバーできているのかという、ちょっと違和感がありまして。諸室、部屋の方も、たくさんの人に利用してもらったこと、あと、満足度調査をやって一定の水準の満足度を得られたことの方が、なんとなく費用対効果を表す指標としてはいいような印象がありましたので、ご検討いただければなど。ちょうど来年切り替わるタイミングだと思いますので、一番費用対効果を端的に表す指標は何がいいのだろうか、もう一段考える必要があるのかなと思います。

○吉田委員 市民局として、コミュニティセンターの成果指標がどういったものか、各部会の委員から意見が出てくるとは思います。若葉区役所部会からも、こういった意見が出ましたとあげていただければ、皆さんでご検討いただきやすいのかなと感じています。

○筒井地域づくり支援室長 一つ一つの部会で決めるのではなく、市全体の指標として決めておりまして。統一したもので基準として設けるということで審査はしているのですけれど、その基準は必ずしもこれでなければいけないということではないです。その都度、その状況に合わせて検討していくものだと思っておりますので、ご意見としてあげていきたいと思っています。

○吉田委員 そうは言っても、指標の推移を見させていただくと、やはり工事に入る前はそれなりに盛り上がっていたはずの都賀コミュニティセンターが、工事後、千城台に抜けていった方が帰ってこないのか、本当にそのままやめてしまったのかが見えにくいくらいに寂しい状況というのが。「C」評価も違和感ないのですが、このままずっと、かつ、長い期間やられている、このままでいいのかなという。現状維持が下の方に下がってしまいがちだと思います。そこの先々があまり明るくないのかなと印象を持っております。

○稲垣部会長 商店でいうと、リニューアルしたけれど全然客が増えないという、なんとなくそんなイメージですかね。でも結局は「C」ですかね。

○吉田委員 千葉市の施設、みんな古いところが多いので、大体トイレの問題とかが出てくる。ここはきれいになっていて、ハード面がこれだけ整ってきているのに、指定管理について、「C」マイナスみたいな「C」のイメージを持っているのかなと。「C」だけれど「B」に行く「C」でなく、「C」を維持していく「C」という。

○筒井地域づくり支援室長 私もサークルの数のことが気になりまして。状況を確認したところ、30年度、31年度と200団体ずつくらいは新規に増えてはいるのです。本当に新たに設立された団体も80とかいまして。その団体が活動し始めると、少しずつ増えていくのかなとは思いますが、まだその数字が見えるところまでは来ていないので。サークルだけではないのかも知れないです。いろいろな自主事業をやって、そこに集まってきてくれた人たちがまた何か始めるとか、ということでどんどん増えていかなければと思います。

○関委員 サークルの数自体は80くらい新規で登録があったという話をされていて。トータルとしては増えているのですか。

○筒井地域づくり支援室長 具体的に申し上げますと、28年度は396。そのあと平成29年に大規模改修がありまして、300くらいに減ってしまっています。そのあと工

事が終わりました、次の年は536。ですから200くらい戻ってきてはいて。31年度に関しては743まで増えたということではあるのですけど。それが諸室の稼働率に連動してこないのはどういうことなのかなと・

○関委員 ミステリーですよ。300が700になっているのに稼働率にはねないというのは。

○筒井地域づくり支援室長 活動数が少ないのか、時間が短いのか、月に1回しか来ないのか。1部屋のコマごとの計算になっていますので、利用の形で数値が動いてきてしまう。諸室の稼働率だとうまく取れていないのかも知れないですね。

○吉田委員 396でこの成果があったのに、743で出ないというのは。ポスターも、前はかなり埋まっていたのに、「ちはなちゃん」の紙が増えてきているというイメージもあるのですよね。登録数は伸びているけれども、それは活動の実態がどこまで伴っているのかなというのが。

○秋元委員 時間のコマ数で、総トータルでどのくらい利用しているかというので稼働率を出すと。

○吉田委員 サークル数だけだったら評価がすごく高くなってしまいますよね、これだけ伸びていたら。

○秋元委員 そのへんの分析を実施していくと、1コマしか使っていないところが圧倒的に増えているとか。

○筒井地域づくり支援室長 あとは年度当初にサークルで話し合っ。

○秋元委員 代表者会議ね。

○筒井地域づくり支援室長 そうですね。うちは何曜日の何時にこれをやりたいからと話し合っ、ではここにしようという割り振りみたいなものはやっはいるようですけれども。なかなか人気のある時間とか、ない時間というのものもあるということで。そのない時間に埋める何かをすとか、そういうことを考えていかないといけないのかも知れないですね、部屋の稼働率ということで考えると。

○関委員 おそらく新陳代謝があると思うので、増えるものもあれば休会というか、辞めていくほうもあると思うのですね。たぶん辞めていく方をカウントしていない、登録はしてあるのだけれども。でないと、おかしいですよ、稼働率にはねないというのは。

○秋元委員 あるいは開催数が減っているとかね。

○筒井地域づくり支援室長 形だけは残っているけれど 実際は開催していないとか。

○吉田委員 そうすると、サークル活動数をカウントしていくとか、そういうほうが。登録だったら、幽霊サークルを増やしたものの勝ちになってしまうのかなと。サークルが何回開催されました、少人数でも1回、大人数でも1回という指標があっても見えてきやすいのかも知れないですね。

○秋元委員 例えば合唱サークルみたいな、ああいうサークルは3月くらいからずっと利用できないわけでしょう。そういう、密になるような。

○筒井地域づくり支援室長 はい、なかなかやり方が難しいです。

○稲垣部会長 来る人の属性というか、市内とか市外とか大きい調査でなくて。もっと細かく地域、コミュニティセンターに電車で30分乗ってくる人はめったにいないから、町名、みつわ台とか、どのくらいこっちに来ているのか、そういう分布を調べる必要があ

るのかなと。

○吉田委員 若葉区だったら、さらにどこですかという。

○稲垣部会長 市内かどうかなんて遠すぎて、あんまり意味がないような。線路の向こうから来るのはなかなかきついかなど。なぜかという、自転車に乗ってくる人は線路があって渡れない。モノレールだとしても、駅までの距離が半端なのですよ。駅前だったらいのだけれど、都賀駅でモノレールを降りて、そこから10から15分歩く。半端な距離なのですよ。中央コミュニティセンターみたいに、そのまま行けるのだったらいいけど、非常に難しい土地だなと思っているのですけどね。どういうところが使用圏になるか調べる必要があるのではないかなと思うのですけれど。どのへんから来てる、小倉台とかあっちの方から来ている、みつわ台とかあっちの方は全然来てないとか。

○秋元委員 地域によってはコミュニティセンターよりも公民館利用の方が多いところがある。サークルもあるし、公民館主催の企画もあるし。中学校単位であるから。

○筒井地域づくり支援室長 そういう分析が必要かもしれませんね。都賀は割と若葉区の中では新住民とか古い方も入り混じったエリアで。

○秋元委員 確かに、8つの自治会でしたっけ。保健センター、チラシを配布し始めたりと、それはそれでいいのだけれども。例えば若松公民館は、若松中学校区全体の26団体、町内自治会にお知らせが入る。そういう意味では、もう少しその辺の規模を広げてもいいのかなと思います

○筒井地域づくり支援室長 そうですね。拠点としては、もっと広い範囲で考えた方がいいのかも知れません。

○関委員 評価のところ。おそらくこのままいくと、複数の指定管理者のコミュニティセンターがあって、評価自体はほとんどが「C」になるのではないかと、ほかも含めてですね、こちらだけではなくて。千葉市としては、「C」くらいで落ち着くのが一番いいのかなと思うのですね。こちらの要望どおりにやっていただくと。ただ、より良くしていくためには、ほかと比べてみてどうかを考えていかないと、なかなか改善点も見えてこないというか。商店街なんかでいうと、例えば百貨店型、駅前型、ロードサイド型とかいろいろタイプがある。コミュニティセンターも駅前タイプとか、こちらはロードサイドタイプになるかも知れませんが。例えばタイプ別に分けてみて、横に並べてみてどうかと。やはり一番頑張っているようなところに寄せていかないと、全体がうまく底上げしていかない、みんな「C」だからよいではないかと話が止まってしまうのが怖いのだと思うので。先ほど分析みたいな話も出ましたが、そのあたりも検討されてみてはいかがでしょうかかなと思いました。

○筒井地域づくり支援室長 先ほどのものと合わせて検討させていただきます。

○稲垣部会長 こんなところですかかね、ご意見はね。ではまとめていただいて。

○吉田委員 743サークルもあるというのはびっくりしました。

○稲垣部会長 コミュニティセンターって、練習のためとかだと、自転車で行ける距離くらいが集まりがいいらしいですね。電車で30分乗ってくれば、駅から10分というのは近いけど、みつわ台あたりから3分乗って、歩いて10分というのでは、乗り物乗る意味がないというか、乗った気がしないのですね。30分電車に乗れば、10分ぐらいは駅から近い気がするのですけどね。

○吉田委員　　高いモノレールに3分乗って、10分歩くのは嫌になってしまいますよね。

○稲垣部会長　　みつわ台からなら千葉に行った方がいいやというふうになってしまうのではないですかね。中央コミュニティセンターだったら雨が降っても大丈夫だし。

○吉田委員　　中央コミュニティセンターだったらサークル活動をしやすいというのが、建物が老朽化していても、そういうところであそこは人気があるということですかね。モノレールの駅がないのですものね、ここに。区役所前という駅が、あればいいのですけれど。

○筒井地域づくり支援室長　　ちょうど中間になってしまいます。

○吉田委員　　どっちも中途半端という。若葉区の高齢化というのは必ず話題に出ますし。広いですよ、若葉区は面積も。

○筒井地域づくり支援室長　　だいぶ、更科とか泉地区とは違っていますね、こちらの背景が。やっぱり千城台もそうですけど、高齢化が進む率がこちらとは違って。こちらは駅にも近いですし、結構、東京とかに通うのにも、快速ですと1本で結構便利ですので。

○吉田委員　　若葉区の中では一番若いエリアのはずだから、そこを生かすというのはしてほしいですね。

○筒井地域づくり支援室長　　そうですね。結構、民間、子育てのNPO法人とか、そういうところは拠点を近くに作ったりして、活動を、保健福祉センターもありますし、そういうところで結構仲間を増やしているようですので、そういうことも考えていきたいと思うのですけど。

○稲垣部会長　　では、評価の妥当性については、市の作成した総合評価案は妥当である。制度の効果の検証については、当初見込んでいた効果を概ね達成できた。制度継続の検討については、指定管理者制度の継続が妥当であると判断する。結論にもこういうことでよろしいですか。

(異議なし)

○稲垣部会長　　改善を要する点としては、大規模修繕による施設の利点を生かし、サークル活動による利用を増やすため、サークルの属性や活動内容等の分析をされたい。

また、その他の意見として、成果指標の基準として、稼働率だけでなく、利用人数と利用者の満足度をもって測れるよう、費用対効果の点から評価をすることを検討されたい。

より良い運営のため、同種他施設と実施内容を比べることで、高い水準のノウハウの習得に努められたい、などがありました。

このような意見を踏まえて本部会の意見とすることで。

○吉田委員　　すみません。指定管理料について、年度評価と同じ文言を総合評価にも付け加えておきませんか。

○稲垣部会長　　そうですね。さっきの年度評価に出た意見を。これ、同種他施設のということで、たしかアクティオってよそでやっていましたよね。

○吉田委員　　本当ですか。私、アクティオさんはここでしか対応してないです。

○稲垣部会長　　よそで、どこかの施設でやってなかったですかね。

○筒井地域づくり支援室長　　はい、千葉市はここだけです。

○稲垣部会長　　それでは、これらの意見を踏まえて総合評価についての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。こちらの詳細については私と事務局にて調

整するということでご承認いただければと思います。よろしいでしょうか。

(異議なし)

○稲垣部会長 先ほどの、年度評価のものも少し加味してと。

○吉田委員 お願いします。

○稲垣部会長 ありがとうございました。

施設所管課におかれましては、委員の皆様から示された意見を、次期指定管理者の選定の際に十分反映していただきたいと思います。

以上で、議題１の「令和元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」の審議を終了します。

最後に、議題２「その他」について、事務局からご説明をお願いします。

○筒井地域づくり支援室長 それでは、今後の予定について、ご説明させていただきます。

本日、委員の皆様からいただきましたご意見等につきましては、部会長から選定評価委員会の会長にご報告いただきまして、その後、会長から市長あてに委員会の意見として答申をいたします。その委員会の答申を受けまして、市は「年度評価シート」及び「総合評価シート」に記載して、８月ぐらいまでにはホームページに掲載をさせていただきたいと考えています。皆様にも、もちろん通知をさせていただきます。

同様に、部会の会議録と委員会の会長からの答申につきましても、同じくホームページに公表させていただくことになっておりますので、公表の時期が決まり次第、委員の皆様にはご報告させていただきます。また、本日のこの議事録を後日、委員の皆様にお送りいたしますので、ご確認をお願いいたします。

そして、次回ですけれども、１か月後で７月９日の木曜日のご案内はさせていただいてあるかと思いますが、午前中ということですが、１０時から開催したいと考えております。また、場所はこちらのコミュニティセンターで、部屋は変わりますけれども、開催したいと思っております。

その他につきましては以上でございます。

○稲垣部会長 何かご質問は特に。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。

○筒井地域づくり支援室長 慎重なご審議、ご審議ありがとうございました。

以上をもちまして、令和２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。本日はどうもありがとうございました。