

**令和3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3年8月20日（金） 午後1時30分～午後3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

大道正義委員、岡田敏男委員、酒井秀大委員、高橋和久委員、長根裕美委員

(2) 事務局

松島保健福祉局次長、高石保健福祉総務課長、風戸医療政策課長、藤原生活衛生課長、半沢医療政策課長補佐、吉岡生活衛生課長補佐、米元保健福祉総務課主査、赤岩医療政策課主査、石井生活衛生課主査、折戸生活衛生課副主査、粕谷保健福祉総務課主任主事、石井医療政策課主任主事、内田生活衛生課主任主事、坂田保健福祉総務課主事

4 議題：

- (1) 部会長及び副部会長の選任について
- (2) 千葉市休日救急診療所について（年度評価）
- (3) 千葉市斎場について（年度評価）
- (4) 千葉市平和公園について（年度評価）

5 議事の概要：

(1) 部会長及び副部会長の選任について

委員の互選により、部会長に高橋委員、副部会長に酒井委員が選任された。

(2) 千葉市休日救急診療所について（年度評価）

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

(4) 千葉市平和公園について（年度評価）

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

6 会議の経過：

○米元保健福祉総務課主査 本日はご多忙中のところ、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。予定の時刻となりましたので、始めさせていただきます。

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たします。

まず最初に、お手元に配付した資料の確認をさせていただきます。配付資料は、「次第」、両面刷りの「席次表」、「委員名簿」、「部会の進め方」、「評価の目安」、それから追加資料といたしまして、「財務状況関連の資料」をお配りさせていただいております。また、評価資料といたしまして、事前にフラットファイル1冊をお配りしております。不足等がございましたら、事務局までお願いいたします。

よろしいでしょうか。

続きまして、会議の成立について、ご報告させていただきます。本日の出席委員は、総数5名中5名、皆様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、公開されておりますことをご報告させていただきます。

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、入り口のドア及び窓を開けたまま、換気を行った状態で進めさ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、保健福祉局次長の松島よりご挨拶を申し上げます。

**○松島保健福祉局次長** 保健福祉局次長の松島と申します。どうぞよろしくお願い申し上げます。

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。恐縮ですが、着座にて失礼いたします。

委員の皆様におかれましては、大変お忙しいところ、ご出席を賜り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、ご協力を賜りまして、心から感謝を申し上げます。

さて、感染力の極めて強いデルタ株が、世界中で猛威を振るっている新型コロナウイルス感染症でございますが、皆様もご承知のとおり、国は今週火曜日、8月17日に緊急事態宣言区域につきまして、千葉県を含む13都府県としたうえで、緊急事態措置を実施すべき期間を9月12日まで延長したところでございます。委員の皆様にもご関心があることと存じますので、ここで少しお時間を頂戴して、本市の新型コロナウイルスに関する現状を報告させていただきます。

本市におきましても、7月から感染者が急拡大しており、今月中旬には市民の累計感染者数が1万人を超えました。昨日現在で、患者数が2,821人、うち自宅療養者が2,604人となっております。この中には、少し前であれば入院療養が必要な病状の方でも、感染の急拡大により入院ができず、自宅療養を余儀なくされている方も含まれており、まさに医療提供体制が危機的な状況となっております。

市といたしましても、医療機関や県との連携の下、自宅療養をされている方の健康観察体制の拡充や、救急搬送が難しい状況にあっても宿泊療養施設としてホテルを借り受けているのですが、こちらを活用できるようにすることなどを日々検討して、できることから実施している状況でございますが、今しばらくは先が見えない状況が続くものと考えております。

こういった状況の中、市民の皆さんの希望はワクチン接種と思われます。本市では、市医師会のご協力により、地域の身近な医療機関、約350か所で行う個別接種を中心に、補完的に市が設置する集団接種会場、市役所向かいのコミュニティセンターをはじめ、市内に3か所設けて接種を行っており、昨日現在で、65歳以上の高齢者の方の1回目の接種率が88.1%、2回目

までを終えた方が 84.7%と、高齢者の方の接種の目標であった 7割を大きく上回る状況となっております。

また、全人口に占める接種率は 1 回目で同じく昨日現在で 42.6%、2 回目で 34.3%という状況でございます。国からのワクチン供給の見通しが不透明になった 7月に、一時新規予約を停止しましたがけれども、7月末から再開しており、現在は 12 歳以上の全ての方を対象に接種が進められる状態になっております。国から、今後 10 月ぐらいまでのワクチン供給の見通しが示されたことで、現在は 11 月中旬から下旬までに対象者、こちら 12 歳以上の方ですけれども、8 割の方は 2 回目の接種を終えられる見込みが立ちましたので、そういった接種計画を先週発表したところでございます。

とはいえ、現状ではなかなか予約が取れないなどの声も多く寄せられており、市民の皆さんのワクチン接種に対する不安や不満が多くなっている状況であると認識しております。

委員の皆様のところにも、様々な方からお話があるかと思っておりますけれども、今申し上げたような状況ですので、できましたら、「市では時期が来れば必ず接種できるワクチンは確保しているので、心配なさないよう」お伝えいただければ幸いです。また、感染防止には不要な外出を控える、マスク着用、手洗い・消毒の励行、あるいはいわゆる三密を避けるなど、基本的な感染症対策が最も重要ですので、こちらにつきましても併せてお伝えいただけますと幸いです。よろしく願いいたします。

それでは、本題に戻りまして、本日の医療施設等部会では、委員改選後の初めての開催となりますので、初めに部会長及び副部会長の選任を行った後に、部会が所掌する指定管理施設につきまして、各指定管理者が昨年度行った管理等に対しまして年度評価を行っていただく予定でございます。

皆様には、新型コロナウイルス感染拡大防止のために、会議中のマスクの着用、室内換気などのご対応にご理解・ご協力をいただきますとともに、豊富なご経験と専門的なお立場から、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して、簡単ですが開会のご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** それでは、議事に入らせていただく前に、本日は改選後、初めての部会開催となりますので、委員の皆様について、保健福祉総務課長の高石よりご紹介させていただきます。

**○高石保健福祉総務課長** 保健福祉総務課長の高石と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、お手元の委員名簿に従いまして、委員の皆様方をご紹介させていただきたいと思っております。恐れ入りますが、お名前を呼ばれましたらご起立いただければと思います。

大道正義委員でございます。

**○大道委員** よろしく願いします。

**○高石保健福祉総務課長** 岡田敏男委員でございます。

**○岡田委員** よろしく願いします。

**○高石保健福祉総務課長** 酒井秀大委員でございます。

**○酒井委員** よろしく願いします。

**○高石保健福祉総務課長** 高橋和久委員でございます。

○高橋委員　　よろしくお願ひします。

○高石保健福祉総務課長　　長根裕美委員でございます。

○長根委員　　よろしくお願ひいたします。

○高石保健福祉総務課長　　以上、5名の皆様にご就任をいただいておりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

○米元保健福祉総務課主査　　それでは、議事に入らせていただきますが、部会長が選任されるまでの間、仮議長を松島保健福祉局次長が務めさせていただきます。

○松島保健福祉局次長　　それでは、部会長が選任されるまでの間、仮議長を務めさせていただきます。よろしくお願ひいたします。

ただいまから「令和3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。

次第に従いまして進めさせていただきます。

最初に、議題（1）「部会長及び副部会長の選任について」に入らせていただきます。

部会長及び副部会長の選出につきましては、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第11条第4項の規定によりまして、委員の皆様の互選により定めることとなっておりますが、いかがいたしましょうか。

大道委員、お願ひいたします。

○大道委員　　私の方からご推薦させていただきます。部会長には高橋委員、副部会長には酒井委員を推薦させていただきます。

○松島保健福祉局次長　　ありがとうございます。

ただいま大道委員から部会長に高橋委員を、副部会長に酒井委員をという発言がございましたが、いかがでしょうか。

（異議なし）

○松島保健福祉局次長　　ありがとうございます。

それでは、高橋委員に部会長を、酒井委員に副部会長をお願いしたいと存じます。よろしくお願ひいたします。

以上で、私の任は終了させていただきます。

○米元保健福祉総務課主査　　それでは、高橋委員には部会長席、酒井委員は副部会長席にお移り願ひしたいと思います。

（部会長・副部会長席に移動）

高橋部会長から就任のご挨拶をお願ひいたします。

○高橋部会長　　ただいま、皆様方のご推挙によりまして部会長を仰せつかりました高橋でございます。このような重要な委員会の部会長ということで、私としては非常に大役ではございますが、皆様方のご協力を賜りまして職責を全うしてまいりたいと存じますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

○米元保健福祉総務課主査　　ありがとうございました。

続きまして、酒井副部会長ご挨拶をお願ひいたします。

○酒井副部会長　　ただいま委員の皆様からご推挙いただきまして、副部会長を仰せつかりました酒井でございます。皆様のご協力をいただきながら高橋部会長の補佐役として努力してまいりたいと存じますので、よろしくお願ひします。

○米元保健福祉総務課主査 ありがとうございます。

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ので、よろしく願いいたします。

○高橋部会長 着座にて失礼いたします。

それでは、議事を進めます。

はじめに、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。

○高石保健福祉総務課長 保健福祉総務課でございます。

お手元の資料1「部会（年度評価）の進め方」をご覧ください。

資料に沿って、年度評価に係る部会の流れをご説明させていただきます。

まず上から、施設の評価に係る資料の説明でございます。施設所管課から、指定管理者年度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についてご説明をいたします。

次に、質疑応答及び選定評価委員会の意見に係る協議についてですが、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。

続きまして、協議に入りますが、まず「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っております。

協議の流れですが、まず、公認会計士の岡田委員からご意見を、その後、他の委員の皆様からもご意見をいただきまして、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っております。

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」の欄に掲載をいたしまして、ホームページ等で公表をいたします。

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。

ただいまの事務局の説明に対しまして、何かご質問等がありましたら、ご発言をお願いいたします。

(なし)

○高橋部会長 よろしいでしょうか。

それでは、議題（2）「千葉市休日救急診療所について」に入ります。

まず、施設の評価に係る資料について事務局よりご説明をお願いいたします。

はい。

○風戸医療政策課長 医療政策課長の風戸と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

「休日救急診療所の指定管理者年度評価シート」についてご説明をさせていただきます。恐縮ですが座って説明をさせていただきます。

それでは、資料1-1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。  
次に、「2 指定管理者の基本情報」ですが、指定期間が平成 28 年度から令和 2 年度までの 5 年間となっており、今回の年度評価シートは、最終年度 5 年目の評価となっております。なお、現在の指定管理者は継続して公益財団法人千葉県保健医療事業団で、指定期間は令和 3 年度から 4 年度までの 2 年間となっております。

その他の事項については、記載のとおりでございます。

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」ですが、指標としては二つございます。

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割合ですが、目標 95%以上に対し、実績が 93.6%となっており、達成状況は概ね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すが、目標 3 件以内のところ、実績が 0 件と、目標を達成しております。

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、概ね達成、または未達成で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。

まず、利用者数についてですが、救急患者に対する初期診療は 9,799 人の方が受診しており、前年度と比べ 8,125 人の減少となっております。

次に、要介護高齢者・心身障害者(児) 歯科診療は 424 人の方が受診しており、前年度と比べて 114 人の減少でした。

休日救急診療所の患者数が減少したのは、新型コロナウイルス感染症の流行により、不要不急の外出を控えたこと、マスク、手洗い、消毒の徹底などにより体調を崩す方が減ったこと、ウイルス感染を危惧して来院を控える方がいたことなどが、主な要因ではないかと考えております。

救急患者に対する初期診療と要介護高齢者・心身障害者(児) 歯科診療を合わせた利用者合計は 1 万 223 人で、前年度と比べて 8,239 人の減少となっております。

続きまして、次のページの「4 収支状況」をご覧ください。

(1) 必須業務収支状況における、「ア 収入」の指定管理料ですが、計画と実績の差が約 2,800 万円となっております。これは、新型コロナウイルス感染症の影響による利用者減少が、主な要因となっております。

次に、上から 3 番目、「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、千葉県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について改善するよう指摘を受けており、平成 30 年度からは、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、単年度の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」のうち、一番下の合計ですが、実績と計画の差額が約1,760万円となっています。これは、利用者の減少に伴い、医薬材料費、消耗品費等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、こちらは該当がございません。

次のページをご覧ください。

(3) 収支状況ですが、単年度収支では赤字となっておりますが、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。

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で改善を求められておりました。この指摘に対応するため、以前は指定管理委託料については、人件費に係るもののみ精算対象としておりましたが、平成30年度からは、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きましては、これまで累積された剰余金から補填されるものとなっております。

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名を独自に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。

少し詳細に申し上げますと、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、精算され収支差はゼロとなります。

一方、市派遣職員1名の事業団負担分と将来に備えた看護師1名分の人件費で約1,035万円の赤字となりますが、他会計から355万円が繰り入れされたため、最終的には680万円の単年度の赤字となり、過去の剰余金から補填され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きましては、令和4年度で解消される見込みとなっております。

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であるため、以下のとおり評価基準を再設定してあります。市の評価につきましては、評価基準に基づき、アンケート結果についてはC、苦情件数についてはBとしております。

次に、(2) 市の施設管理経費縮減の寄与につきましては、提案時と実績の金額を比較したところ約7.8%の削減となったことから、B評価としております。

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、「1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理」について、新型コロナウイルス感染症の対応について、診療所の感染対策を実施するなど適切な対応を行ったことを評価し、Bとしております。

その他の項目については、概ね管理運営の基準等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、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、前回の選定評価委員会において、アンケートの回収方法やアンケート以外の方法の検討など、施設利用の意見や満足度把握に努められたいとのご意見がございました。その対応についてですが、アンケート以外の方法を検討しましたが、施設利用の真の意見を聞くためには、来所当日にア

アンケートを取ることが最善であると考え、引き続き実施しております。なお、今年度からアンケートの実施件数を年間400件とし、質問項目を減らすことなどにより回答しやすい形に改善しております。

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。調査の結果は、下の結果欄に記載しておりますが、概ね好評を得ております。

続きまして、(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応ですが、苦情等はありませんでした。

続きまして、次のページをご覧ください。

最後に、「7 統括」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。

所見欄をご覧ください。

利用者アンケートにおける利用者満足度は93.6%で、目標は概ね達成しており、その数値やアンケート結果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、三師会などと連携を取り、コロナ禍という状況であっても、休日等の急病患者に対する医療提供のため、適切な管理運営が行われたと考えております。新型コロナウイルスの院内感染などにより、外来診療を中断する医療機関などもございましたけれども、休日救急診療所につきましては、適切に院内感染対策を実施し、全ての診療日において診療を実施することができました。

主な感染対策ですが、診療所の入り口で患者に事前問診票の記載、患者が多くなる年末年始は診療所の外に待機場所としてテントの設置、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の対策を実施しております。

次に、(2) 市による評価ですが、所見欄をご覧ください。

診療に携わる医療スタッフと十分に連携しながら円滑な医療を提供していたほか、新型コロナウイルス感染症の対応について、円滑な診療体制の確保を行い、コロナ禍においても滞りなく診療を継続し、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評価としております。

説明につきましては、以上でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○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。

なお、ご意見は後ほどお聞きしますので、よろしくお願いいたします。

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 事前に質問しまして、書面で回答をいただきましたが、端的に質問します。

患者さんが約半分になったのですけれども、経費は全体としてほとんど変わっていないのですよね。中身が人件費、固定費なのでやむを得ないと思うのですが、診療の人数が約半分になっても、経費が全く変わらないということについてのご説明をお願いしたいと思います。

○風戸医療政策課長 休日救急診療所は、千葉市においては1カ所となっております。初期

診療の要となっております、私どもとしては重要なものであると考えております。よって、感染症等が増えた場合、また今もRSや小児の疾患が急激に増えたりする場合等、突発的なものに対してもきちんと対応できるような体制をとらなければならないというところもございませう。万全な体制を確保するためにも、ある一定程度の準備、それから人員が必要であると考えておりますので、ご理解をお願いいたします。

○岡田委員 要するに診療人数が減ったことによって、薬代等、当然減る経費もあるわけですね。もちろん人件費なんかは変わらないと思うのですが、そのような部分というのは全体的に少ないということですかね。

○風戸医療政策課長 基本的には当然来る方が減るということは医薬材料費とか、先ほど先生の方からおっしゃっていただいたとおり薬代というのは減っています。その部分を引いたとしてもこの金額になってしまっているというのが現状となっております。

○岡田委員 分かりました。

○高橋部会長 ほかにご質問ございますか。

大道委員。

○大道委員 6ページ「7 総括」の(1)指定管理者による自己評価の3行目「患者数が激減したのは」というところですが、順番待ちに関して人数が減ったということは結果なのですが、運営側としては、何か対応を取られていましたか。

○風戸医療政策課長 今回、コロナ禍であるということがありますので、できるだけ密にならないようにするということが重要だと考えております。特に年末年始においては、多くの患者さんが来るということをご予想して、テントを用意したり、場所をさらに広げたりして密にならないような対策を図っております。また、感染対策として消毒・清掃等にも気をつけながら実施させていただいております。

以上でございます。

○大道委員 ありがとうございます。

具体的なことなのですが、車の中でお待ちいただくということは、検討はされなかったということですね。

○風戸医療政策課長 電子的なものを使いながら車で待ってもらって、ブザーが鳴ったら来てもらうというようなものについても、検討はさせていただきましたが、救急の患者が来たり、順番が入り替わるというような状況もあるので、今回のところでは、まだそういうところまでは至っていないというのが現状でございます。

以上でございます。

○大道委員 ありがとうございます。

○高橋部会長 ほかにご質問はありますか。

(なし)

○高橋部会長 ご質問がなければ、選定評価委員会の意見に関わる協議に入りたいと思いません。

それでは、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、ご意見を伺いたしたいと思います。

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、これらの資料をもとに、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います。

すので、ご発言をお願いいたします。よろしく申し上げます。

○岡田委員 本日お配りした資料の中に、監査報告書が入っておりますので、見ていただけますでしょうか。

「2 監査意見」というところですね。財務事業報告については、「適正で正しく示している」、「理事の職務、不正行為についてはありません」、「内部統制についても相当である」、「決算書類についても適正である」という監事の監査報告書がついております。

先ほど事務局からご説明がありましたが、(3) 公益法人の業務運営に関する監査結果で、「剰余金の解消計画に基づいて、一部解消を図られている」と。お聞きした範囲では、あと一年で解消されるということなので、それでよろしいかと思えます。

そういうことで適正であるということをもっと申し上げまして、私の立場でお聞きしたいのですが、先ほど説明がありましたが、基本的に実費主義というのですかね。実績に全部置き換えてやるので、簡単にいうと利益というか損も出ませんが、自主的に看護師さんを雇っているので、その人の費用が赤字になっていますと、そういう説明だったのですが、そうしますと、今後どうするのですかね。もし今みたいなやり方をしていくと、赤字がずっと続いてしまいますよね。その際はその看護師さんの分をどうにかして、赤字が出ないようにするのですかね。

○風戸医療政策課長 指定管理委託料を調整し、損益が出ないように調節するかたちになるかと思えます。

○岡田委員 分かりました。

以上でございます。

○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 よろしいでしょうか。

それでは、千葉市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えますが、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か。

長根委員。

○長根委員 医療機関として、コロナ禍という難しい状況の中で、院内での感染予防の工夫も見られますし、良好な管理運営を行えたと考えますので、市の評価は妥当であると考えております。

ただ、将来的な改善点として挙げたいのが、この報告書にもあったと思うのですが、問診票などの入力時の非接触対応の検討というものが考えられるのかなと思っています。寄せられた意見や苦情の中でも、「申込書や問診票をPC入力できるようにしたらどうか」という意見があ

ったと思います。それに対して予算とかデータ管理の点で難しいとの回答は非常に理解できるのですが、アンケート調査の件も含めて、現状では紙ベースですずっと行っていると思うのですが、今後恐らくこの新型コロナに対応した状況が長く続くのではないかと考えられますので、新様式に対応するような形で、今すぐじゃなくても、非接触での文書作成の方法については、引き続きご検討いただければと思っています。

申込書や問診票については、事前にネットでフォーマットを配布してそこに記載してもらった上で持参していただく等の方法もあると思いますし、時間短縮等の点でもできるところから改善することを検討いただきたいと思います。

以上です。

○高橋部会長 ありがとうございます。

ほかに、ご意見はありますか。

酒井委員。

○酒井副部会長 今のご意見と被るのですが、緊急事態宣言下でも必要な医療支援だと思いますので、柔軟な対応で利用者にとって必要なことについて、できることをやっていただきたいと思います。先ほど車の中で待つことは、特にやっていなかったということでしたけれども、それ一つとっても利用者からすればやってほしいことかもしれないと思うので、あまり今までやっていないことだからとかではなくて、やれることは柔軟に対応してほしいというのが一市民でもある立場からの意見です。

○高橋部会長 ほかに、ご意見はありますか。

(なし)

○高橋部会長 ご意見がなければ、千葉市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、よろしいでしょうか。また、非接触対応の検討等、利用者ニーズへの対応については、引き続き向上を目指してご努力をいただきたいということを意見として申し述べます。

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。

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。10分程度を目安ということで、2時20分まで休憩といたします。

(午後2時10分休憩)

(午後2時20分再開)

○高橋部会長 再開します。

議題(3)「千葉市斎場について」に入ります。

まず、施設の評価に係る資料について、事務局よりご説明願います。

○藤原生活衛生課長 生活衛生課長の藤原でございます。着座にて失礼いたします。

まず、説明前にお詫びと訂正がございます。お手元の資料2につきまして、事前説明時から成果指標の項目について一部修正が生じた関係から、1ページから6ページまでを差し替えさせていただきますので、ご了承を願います。

それでは、資料2の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。

まず、「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ございます。

ビジョン等及び所管課は、記載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ございます。

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2年度の実績といたしまして、火葬件数は9,412件、前年度比90件の減。式場利用件数は972件、前年度比104件の減。霊安室の利用件数は268件、前年度比98件の減。延べ利用日数が824日、前年度比で372日の減。

霊柩車利用件数は110件で、前年度比8件の減。

最後に、葬儀用祭壇貸出件数は、1件で、前年度比1件の減となっております。

2ページをお願いいたします。

「4 収支状況」でございます。

(1) 必須業務収支状況における、「ア 収入」ですが、指定管理料の実績額は3億5,527万4,000円で、計画との差異は1,357万1,000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1億6,436万2,000円、事務費・管理費・委託費が1億7,809万円、合計3億4,245万3,000円で、計画との差異は2,639万2,000円の減となっておりますが、これは主に光熱水費の削減効果と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。

3ページをお願いいたします。

(2) 自主事業については、ございません。

(3) 収支状況につきましては、1,282万1,000円の黒字となっております。なお、利益の還元については、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、令和2年度については、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。

続きまして、4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3億6,884万5,000

円に対し、決算額は3億5,527万4,000円で、3.6%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」、「3 施設の効果の発揮の幅広い施設利用の確保」については自己評価も市の評価もBとしております。それ以外の項目につきましては、自己評価も市の評価もCでございます。

次に、(4) 選定評価委員会意見を踏まえた対応ですが、令和2年度に指定管理料に係るイーゼス・グループ有限責任事業組合全体の決算書との整合性が確認できる報告書を作成されたい旨の意見がございましたが、千葉県斎場の収支状況は、管理に携わる全ての法人から抽出したものを取りまとめ、一つの斎場の管理費と計上しているため、イーゼス・グループ有限責任事業組合の決算書と、千葉県斎場単体の収支状況報告書を一致させることは難しい状況となっておりますことから、代替策として指定管理者の構成団体（イーゼス・グループ有限責任事業組合と東京ワックス株式会社）ごとに収支報告を細分化することとし、対応する収支報告書をインデックスの2-4、49ページに添付させていただいております。

続きまして、5ページをお願いいたします。

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についてですが、調査方法は火葬棟、式場棟、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16件、聞き取りによる意見収集が59件となっております。

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、携帯電話の電波が入りにくいとこの意見が、また職員関係では、対応の丁寧さや応対のよさ、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防止のための手指消毒液を増設してほしいとの意見を受け、速やかに各告別室並びに収骨室に増設しております。

「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、充実した社内研修システムが、セレモニー業務の質を向上させ、収骨後にご遺族様から「丁寧ありがとうございます」との言葉をいただけることにつながっていると自負しております。

また、繁忙期の火葬予約枠を36枠から42枠に拡大した。それにより昨年度と比較し早期の予約が可能となった。

新型コロナウイルスに伴い亡くなられた方の火葬を時間外に受け入れることにより、他の利用者の感染予防に努めた。

また、感染予防対策の徹底により、職員を含めて感染者を1人も出さなかった。

令和元年度の台風被害を踏まえ、防災バッグ900個、非常食900人掛ける3日間分及び、災

害・非常用発電地エーターナスを10個設置したほか、防災訓練の際、災害により利用者が帰宅困難となった場合を想定し、防災バッグを配る訓練を行った旨を挙げております。

6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はあるものの、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蔓延下においても、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、また場所を限定して実施するなど適切な対応を図った。令和元年度の台風被害の経験を基に、防災対策を行っている。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等にて収集した意見等を基に、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ている。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及び6月から9月にかけて実施した社会保険労務士による労働条件審査についても、結果は概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。

○岡田委員 書面で質問したことを確認させていただきます。

「指定管理に係る収支とイービス・グループ有限責任事業組合全体の決算書について、整合性が確認できる報告書を作成いただけないか。」という質問に対して、今、説明があったように、「イービス・グループ有限責任事業組合」の決算書と「千葉市斎場」単体の収支状況報告書を一致させること、「千葉市斎場」の事業単体で特別な会計を作ることは、現状では難しいということでしたが、その代わりに、それぞれの法人が千葉市斎場に係る収支報告書の表を作成し、支出の表示を細分化していただいたということでありありがとうございます。

基本的に、東京ワックスさんもイービスさんも、ここに書いてある数字が決算書に含まれていると考えてよろしいでしょうか。全体の中の千葉市の斎場の分の数字は出せないということですよ。

要するに、千葉市に出す収支決算書上は、こういう数字が書いてあるのですが、本当の数字は違っていると、そういうことはないと思うのですが、収支報告書に書いてある数字が代表のイービスさんの決算書に入っているということであれば、この千葉市の収支報告書は正しいと確認できるわけですよ。たまたま、先ほどの休日診療所は、その部門を決算書で分けていますので、決算書の数字と一目で分かるのですが、こちらの場合は、全体が大きいこともあって、なかなか分からないということで、そのようなことがわかる書類の提出をお願いしたところですよ。そういうことで、去年質問したことについては、一歩前進だと思います。ありがとうございます。

○高橋部会長 ほかにご質問はありますか。

どうぞ、酒井委員。

○酒井副部長 酒井です。

アンケートの回収で、意見聴取を59件行っていると思うのですが、こちらの具体的な方法は分かりますか。

○事業者 千葉斎場の徳尾と申します。

意見聴取の方法ですが、実際にご遺族様がおっしゃっている意見にはなるのですが、聴取方法といたしまして、僕らからどうでしたかというのは、なかなか聞くのは難しいので、実際におっしゃっていただいた言葉のみ聴取として記載させていただいております。

○藤原生活衛生課長 今、場長からも話があったのですが、火葬場という施設の特性上、積極的に職員から利用者の方にモニタリングをするというのは、なかなか難しいものがございまして、アンケート回収方式で主に人が集まりやすいところにアンケート用紙を置いて、書いて入れていただく方式と、あと、例えば、施設に到着いたしますと、担当者が1人ついて、その順路に沿って火葬炉に、火葬が始まったら待合室に案内するとか、またお骨上げの際は、「お骨上げはこれで終了いたしました。大変お疲れさまでした」と声をかけて帰られる際に、お客さんから、「本日は本当にありがとうございました」とか、そうしたお言葉を一つ一つ聞いて、それぞれの職員が持っているノートに、その都度書き留めしていると、正確に聴取できているかは分からないのですが、そのような方法を取らせていただいております。

○高橋部長 ほかにご質問ございますか。

大道先生。

○大道委員 確認ですが、アンケートではなくて、感想を聞いているということでもよろしいですね。

○藤原生活衛生課長 そうですね、感想を書き留めております。

○大道委員 具体的な数なのですが、ここではアンケートと書いてありますけど、お伺いした総件数は何件くらいですか。

○藤原生活衛生課長 まず、アンケート用紙で回収したのが16件ですね。それから、感想を書き取ったというのが59件。合計75件になっております。その中で、概ね好意的に満足と受け取られる回答、または、感想を積み上げますと69件ということで、パーセンテージにしますと92%となっております。

○大道委員 ありがとうございます。

また、たくさんの炉があると思うのですが、16か18くらい炉がございませぬ。

○藤原生活衛生課長 16です。

○大道委員 あれは、要するに、使い回しをされるということですね。

○藤原生活衛生課長 そうですね。今、大体平均1日火葬件数30件前後で、火葬炉の数が16ということで、平均で2回転というのですか、一つの炉で1日に2回から3回の火葬を行っております。

○大道委員 休ませている炉はないのですか。

○藤原生活衛生課長 そうですね、1年に1回大規模改修等をやりますので、その際には、修繕対象の炉については、休止するというのがありますけれども、基本的には満遍なくというか。

○大道委員 また、その炉を管理されている裏方の方、特に、仕事の間として、何か気を配られているようなことございますか。

○事業者 イービス・グループの日高と申します。

我々は、特定の事務だけの人、火葬だけの人、炉裏だけの収骨、告別だけの人というのを分けておりません。ですので、昨日火葬したから今日は表で受入れをしようというマルチな形で運営していますので、裏方のみの業務というわけではないです。その中で、火葬を行う中で、気をつけていることというのは、もちろん、故人様の尊厳を保つということです。ドレッキ操作で、火葬炉にご遺体を動かしたりということはあるんですけども、そういったことを可能な限りしないで、自然な形で火葬ということを意識してやっています。

○大道委員 何でお伺いしたかという、炉にご遺体が入ってから焼骨までは、私が現職の頃に見せていただいた際は、専任の方がおられたのですが、今はローテーションでやられているということによろしいですね。

○事業者 やはり、専属になってしまうと、ご遺体を火葬しているという意識がなくなってしまうのではないかなと思っております。我々が火葬しているのは、棺の中に入っていますけど、あくまで故人様であって、とても大切なものであることを意識させるためにも、きちんと受入収骨などをさせて、直接ご利用者の方たちと対峙するような応答をすることで、そのような意識を改革できるかなというところで、そのようなシステムで対応させていただいています。

○大道委員 質問を変えます。

その裏方のお仕事をされているときに、仕事場に関して何か仕事をしやすくするような管理上の心がけみたいなものがあったら教えていただきたい。直感としては、ちょっと暑いのではないかなと思っています。

○事業者 そうですね。今、その話もさせていただこうと思ったのですが、やっぱり、暑いんですよ。ですので、水分補給とかはもちろんですけれども、会社としても熱中症対策ということで、熱中症対策キットというものを備えています。あとは、塩分を取れるように塩タブレットというものも、会社の福利厚生で出しておりますので、そういった部分の対応もしっかりできているのかなと感じています。

○大道委員 ありがとうございます。

○岡田委員 今、コロナで亡くなった方の火葬は、別途にやるのですか。

○藤原生活衛生課長 コロナに伴って亡くなった方の火葬につきましては、今、通常時ですと15時から火葬を開始する枠が、最終受付枠となっています。

平時は15時が最終なのですが、ほかの利用者の方との接触を避けるために17時から火葬をしたり、または、通常、友引日については、休場としているのですが、友引日などを活用して極力一般の利用者の方との接触を避けるべく時間的な配慮をしております。あとは、火葬する火葬炉についても一番端のというか、そういう場所の配慮も同時に行っております。

○岡田委員 コロナで亡くなったかどうかというのは、基本的には事前に分かっているのですよね。

○藤原生活衛生課長 そうですね。事前に業者さんから連絡をいただいて調整をさせていただいております。

○岡田委員 分かりました。

○高橋部会長 他によろしいでしょうか。

(なし)

○高橋部会長 それでは、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** 申し上げます、岡田でございます。

昨年度と同様、計算書類につきまして、基となる残高試算表を去年もいただいておりますので、今年もお願いしまして、今日の資料に添付しております。残高試算表は、決算書の基となる資料ですので、イーグスさんの決算書の数字は当然、合っているのですけれども、その確認をするためにいただいた資料です。ありがとうございます。財務内容につきましては、東京ワックスさんも含めて問題ないと思います。

以上でございます。

○**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、指定管理者による施設の管理・運営について、何かご意見はございますか。

長根委員。

○**長根委員** 昨年は、コロナ対応でこれまでにない損失もある中で、光熱水費の削減等にも努められましたし、また、コロナ感染死亡者への対応も適切に行えたという点で、市の評価は概ね妥当であると考えております。ただ、斎場という性質上、やっぱり人が集まるといことは避けられませんので、引き続き徹底した感染症対策をお願いしたいと思います。

以上です。

○**高橋部会長** ありがとうございます。

ほかにご意見は。

酒井委員。

○**酒井副部会長** また、質問になってしまうのですが、この意見聴取のところに關して、千葉市としては、今の形で適切にモニタリングができていくという捉え方なのかどうか。施設の性質もあるので、かつ、満足度を図ることが本当にこの施設の目的なのかどうか。もっと重要な目的がある中で、プラスアルファなのかもしれないのですが。ただ、成果指標になっているものなので、千葉市としてどのように解釈するのでしょうか。

○**藤原生活衛生課長** 立場上、千葉市全体の考え方というのは、なかなか申し上げづらいところもあるのですが、実は、昨年度までは、千葉市斎場につきましては、施設の特性等を踏まえまして成果指標については、設定しておりませんでした。所管といたしましては、やっぱり、成果指標で管理・運営の努力等によって利用者を増やすような施設ではないので、なかなか指標は設定しづらいとか、立てづらいところはあるのですが、もちろん、市の施設でございますので、安全・安心に快適に使っていただくというのを常に根底に置きながらも、件数につ

いて、アンケート回答数が75件というのは、年間で火葬件数だけで9,500件ある中で、多くはないんじゃないかなという認識は持っております。今後もアンケートは難しいとしても、今は職員が直接聞いた感想を書き留めているという方式、もちろん、これはこれで続けるとしても、大体、会葬1件につきまして、葬祭業者の担当者が付添いで一緒に来ておりますので、例えば、葬祭業者の担当者が聞いた感想等を、斎場にもご提供いただくともう少し件数は増えていくのかなと思っています。意見聴取の方法についても、引き続き、指定管理者とその手法について検討してまいりたいと思います。

○酒井副部会長　葬祭業者の方が、お客さんの意見をフィードバックした場合というのは、ある程度客観的に利用者の満足度というのが見られる可能性はあるということですか。

○藤原生活衛生課長　そうですね、斎場の職員、または、市の職員がすぐ近くにいる場所ではないので、もちろん、好意的な意見ばかりではなくて、要望だとか不満という意見も葬祭業者の方が聞きやすいのかなというのもございます。逆に葬祭業者さんからも要望なんかが出ている場合もございますので、利用者だけではなくて、その利用者を案内する業者さんの意見なども踏まえながら、快適な施設の環境づくりに努めてまいりたいと思います。

○酒井副部会長　その場合に、葬祭業者の方があえてプラスのことしか書かないという可能性はないのですか、利益関係からして。それは大丈夫でしょうか。

○藤原生活衛生課長　そうですね、特に記名式ではないですよ。

○事業者　よければ記入してくださいと。

○藤原生活衛生課長　無記名であっても、別にその意見は取り捨てるわけではないので。

○酒井副部会長　例えば、千葉市斎場の方に何か便宜を図ってもらわなければいけないから、よく書いておこうみたいな、そういうインセンティブというのは、業者にはないんですか。

○藤原生活衛生課長　全くないですし、施設側としても公正、公明な施設運営をやるので、特定の業者に特定の時間枠をととか、空いてない火葬を開けたりとかというのは一切やっておりませんので、そういった関係はございません。

○酒井副部会長　そうすると、客観的な意見の収集に比較的近いということですかね。

○藤原生活衛生課長　できるのではないかと。あとは、職員が直接聞いた内容と例えば、業者さんを通じて入ってきた情報との差異が小さければ小さいほど、その真実性が上がっていくのではないかと考えております。

○酒井副部会長　ありがとうございます。

意見としては、そういった意味では、客観的な利用者満足度の意見を聴取できるシステムが多分ありそうなので、それをうまく導入されたいのかなと思いました。

○高橋部会長　ほかにご意見ないでしょうか。

それでは、ご発言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、引き続き、感染症対策に努めること、また、客観的な利用者満足度の意見を聴取できる手法の導入を検討するなど、利用者ニーズ、満足度等の把握の向上に努めていただければと思います。

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した。

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、事務局は説明員の入替えと換気をお願いいたします。  
では、次は、3時から開始いたします。

(午後2時54分休憩)

(午後3時00分再開)

○高橋部会長 時間になりましたので、再開いたします。

議題(4)「千葉市平和公園について」に入ります。

まず、施設の評価に係る資料について、事務局よりご説明をお願いいたします。  
どうぞ。

○藤原生活衛生課長 生活衛生課でございます。

資料3「千葉市平和公園関係資料」のうち、3-1の「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、ビジョン等及び所管課については、記載のとおりでございます。

成果指標は、墓地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」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、西武造園株式会社と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、89.5%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2年度の実績といたしましては、各種手続数は5,851件、園内巡回バスの利用者は4,856人となっております。

2ページ目をお願いいたします。

次に、「4 収支状況」でございます。

(1) 必須業務の収支状況の「ア 収入」について、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1億4,817万円となっております。

内訳は、人件費が5,420万5,000円、事務費及び管理費が1,604万8,000円、委託費が6,188万9,000円、間接費が1,595万5,000円となっております。

計画との差異は、1,133万円となっておりますが、これは、主に委託費の削減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77万7,000円、支出は合計で122万2,000円となっております。内訳については記載のとおりでございます。

(3) 収支状況について、最終的な収支は1,095万8,000円の黒字となっております。なお、

余剰金が、当該年度の総収入額の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、成果指標の目標達成状況について、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。

4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、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、改善に取り組んでまい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布、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」などとしており、結果については、満足・やや満足を合わせて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、現地確認の上、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た。

また、自主事業に関しては、墓参代行で35件の受注を取ることができ、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く。

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も増やし、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即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、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。

○岡田委員 事前質問でお願いしましたが、アンケートの件数の関係で、「平和公園の来園者の概数が分かりますか。」という質問について、説明に書いてあるように確認が難しいとのことですが、1ページの下の方に、手続の件数とか、バスの利用者数というのがあるのですが、こういうことから推定はできないですか。

○藤原生活衛生課長 単なるお墓参りですと、事務所によることなくお墓に直接行く方、それから、春の桜の時期には、墓地使用者以外の方が来るというのもありますし、新緑の時期には家族でピクニックじゃないですけど、様々な用途で来園される方がいらっしゃいますので、なかなか来園者の数の把握は難しいというのはございます。ちなみに、車、車両の台数につきましては、春と秋の彼岸、年2回交通利用調査をやっておりまして、参考値になってしまうのですが、3月と9月ですと、3月の方が圧倒的に多いというのがあって、約5,000台です。彼岸の一日、3月20日、今年の3月20日一日だけで取って見ると約5,000台の来園者があったと。彼岸が3日あって、1台に2人乗ると1万人とか、いろんな推計はあるとは思いますが、入園料を徴収していない施設であるとともに、様々な用途で来園されているので、なかなか人数の把握が難しい状況でございます。

○岡田委員 もう一点、2ページの委託費のところ、1,400万ほど計画より実績が減ったというこの説明に、台風の被害の中で、「軽微なものについては、外部委託せず、直営班で実施した」と書いてあるのですけれども、外に頼まないで自分たちでやったというのが、委託費が減った原因ですか。

○事業者 そうですね。令和元年度台風の被害がありましたので、それに対応して計画数値は多めに出しておいたのですが、実際は、昨年度、台風も大きいものは来ませんで、実際は、そちらの方は少なく済んでおります。ここに書いてあるとおり、軽微なものについては内部直営班という、維持管理班がおりますので、そちらの方で簡単な木の伐採ですとか、そうい

うものについては、対応してやらせていただいたということで、そのように記載をさせていただいております。

○岡田委員 人件費の方に入っているから、外に出る経費は出なかったということですよ。それで、委託費が減ったということですかね。

○事業者 そうですね、結果的にそういうかたちになっています。

○岡田委員 分かりました。ありがとうございました。

○高橋部会長 ほかにご質問。

長根委員。

○長根委員 5ページの苦情に関して、質問なのですが、2点ほどございます。

まず、上の方、墓所の管理の話ですけれども、まず確認なのですが、ある方の墓所があって、そのお隣の区画の方が放置していて、それを何とかしてほしいということだと思っておりますけれども、誰が何をどこまでやるのかというところを確認したくて。それは、指定管理者側が管理するのは共有部分までであって、個々の墓所の管理はその個人にお任せしているということによろしいのですよね。

○藤原生活衛生課長 そうですね。一般の昔からある和墓地というのですか、日本型の墓地ですと、区画いっぱい石を敷いて、その中心に墓石が建つという形なのですが、平和公園の場合、芝生墓地が結構ございます。芝生墓地といいますと、石のサイズも比較的コンパクトでございまして、墓石と墓石の間が芝生になっていると。原則論は、あくまでも墓石の区域を含めた4平米とか5平米という土地を使用者の方にお貸ししているので、その区域内は、墓地使用者の方にやっていただかなければいけないのですが、見た目の問題もありますし、苦情がどうしても管理事務所、市側に来てしまうという現状がございます。

○長根委員 もう一点、2番目の共有部分についての苦情ですが、回答としましては、「予算的、物理的制約があって対応が難しい箇所がある」ということなのですが、具体的にどういう水準まで要望されたのかというところを確認したいと思います。予算的、物理的に制約があるというのは、よほど普通の管理を超えた要望があったのかなと思ひまして、そこはお聞かせ願いたいと思います。

○藤原生活衛生課長 木の剪定にしても、例えば、墓石の上にかかってくるような剪定であれば比較的できるのですが、地下茎が太くなったりとか、あとは、特に一昨年前の台風では顕著にあったのですが、倒れずに倒れかけているとか、杉なんかですと見た目は元気ですが、実は、中で溝腐れが進んでいるとか、大規模な伐採であったり抜根であったりとかというのは、なかなかすぐには対応し切れないところもございます。平和公園は、特に、樹木本数、植栽面積がかなり膨大なものになってまいりますので。

○長根委員 木が腐りかかって倒れかかっているとすると、別の問題とか安全性の問題があると思います。確か、以前、千葉市ではないと思うのですがけれども、どこかの自治体が管理している区域で、大きな枝が落ちてきて、それで体が不自由になってしまった人が出たというような話があったと思うのですが、やっぱり、そういった安全面でのところで、できる限りの対応はお願いしたいと思います。

以上でございます。

○高橋部会長 ほかにご質問ありますか。

酒井委員。

○酒井副部長 アンケートのところについて、千葉市としても引き続き実施方法の改善を求めるとのことなのですが、具体的に何か考えている方策というのはありますでしょうか。

○藤原生活衛生課長 今までは、比較的、設問で記述式が多かったこともあり、なかなか皆さんお忙しい中で来られているので、そういった中で自由記載で、考えながら書いていただくとなると、どうしても書きづらい、それから、取っつきづらいというのがあって、設問数も減らし集約化して、チェックを気軽につけていただくような、まずは、そこから始めてみようということで、今年度少しではあります改善を図っているところでございます。

○酒井副部長 なかなか書く側からすると、インセンティブがないのかなというか、特に書くメリットは感じないのかなと思うのですが。成果指標でもあるので、インセンティブみたいなものを与えるというか、書いてもらうための工夫を考えないと。きちんとモニタリングができないとなると、どうなのかなというところがあります。あと、「市側として何件ぐらい取れば統計上その意味をなすのか」というところについて、ある程度検討したりとか、数さえ多ければいいではなくて、「何件ぐらい取ればこの指定管理者選定評価委員会を入れている意味がある母数になるのか」というところについては、ご検討はあるんでしょうか。

○藤原生活衛生課長 先ほど質問でもいただきましたけども、利用者の母数がなかなかつかみづらいというのがあって、どのくらいの割合をと言われてしまうと難しいのですが、統計データの処理上、いろいろな考えがあって、市の全体で行うアンケートなんかですと、千葉市の人口は、今、98万人ですが、3,000人ぐらいあれば大丈夫という考え方もあります。ただ、数十件、百件程度ではやはり少ないと思うので、1件でも多く増やせていければと思っております。

○酒井副部長 分かりました。

○大道委員 管理放棄をされている状況の墓地というのは、把握されていますか。

○藤原生活衛生課長 市内には、もう一つ市営桜木霊園というのがありまして、全市的に3万9,000区画程度ありますが、その内の1,700程度は調査不能というか、誰が使用者か分からないという状況です。

○大道委員 それに対して、所管としては、具体的には、何かお考えをお持ちですか。

○藤原生活衛生課長 そうですね。実際の取組みとして、平和公園ではまだやっていないのですが、桜木霊園は、昭和14年開設ということで、かなり調査不能者が多いです。そのうちの大部分というか過半は桜木霊園なのですが、51の区画につきましては、官報等に告示することなどによって一応、市で整理ができるような状況になっております。平和公園については、昭和47年で比較的新しいので、引き続き、戸籍等の調査をしながら、相続しなければならぬ方を調査して連絡を取って返していただく等の手続を進めています。

○大道委員 本当にご苦労も多いと思うのですが、皆さん頑張っていらっしゃるので、お尋ねしました。ありがとうございます。

○岡田委員 関連なのですけども、年間の使用料みたいなのは取っているわけですよ。そうすると、取りあえずこの人は3年間払っていないとかそういうのも分かるわけですよ。お金が入ってこないというのですか。現地確認もあるかも分かりませんが。

○藤原生活衛生課長 墓地管理料のことだと思うのですが、平成24年度から墓地管理料を徴収しておりますが、徴収するからには、名簿をきちんとした物にしなければいけないということで、そこで調査をかけた結果、結構な不明数が出てきてしまったという事実はござい

ます。

○岡田委員 わかりました。

○高橋部会長 よろしいでしょうか。

それでは、ほかにご質問がなければ、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。

それでは、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います。

指定管理者の財務状況について、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いますので、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 51 ページから、西武造園さんの71期報告書、2021年3月期です。西武造園さんにつきましては、100%の株主で西武鉄道さんがいますということが、56 ページに載っております。

それから、69 ページに、西武造園さんの監査役の監査報告書が載っておりまして、(2) 監査の結果、②計算書類及び附属明細書の監査結果に、「適正である」という監査証明になっております。

イオンディライトさんの方が、71 ページ48期、2021年2月末の決算書類が載っておりまして、こちらは、56.22%の株をイオンさんがお持ちで、株式会社イオンさんの連結子会社になっておりますので、決算書類についても適正であると。ここには、監査報告書に載っておりませんが、イオンさんの連結子会社でございますので、財務内容についても問題ないと思います。

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、指定管理者による施設の管理運営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、または、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、何かご意見があればお願いします。

長根委員。

○長根委員 今の市の評価は概ね妥当だと思うのですが、1点改善点があると思っておりまして、3ページになりますけれども、自主事業のところですが、自主事業の赤字幅が縮小しているみたいですが、依然赤字で利益還元が出ていないというところがあるのではないかと思います。もう少し改善して、利益還元できるように努めてもらいたいということが一つです。

あと、意見になってしまいますけども、アンケートの件です。やはり、これまですごく複雑だったのですけれども、様式がすごくシンプルになっていて、活用しやすくなったと思いますので、今後、回収率アップに努めていただきたいと思います。

以上です。

○高橋部会長　ほかにご意見ございますか。

酒井委員。

○酒井副部会長　アンケートの件ですが、観点として、千葉市斎場とかと異なって、指定管理者制度を導入する効果というのが、まさに施設利用者の満足度の向上だけしか記載されていない。千葉市斎場とかは、効率的な運営とかということも書かれているじゃないですか。だから、平和公園については、十分なアンケートが取れなければ、見込まれた効果が本当に達成されているかどうかを図るものがないことになってしまう。つまり、この制度で見込まれる効果を図る指標が十分機能しないということになると思うので、特に平和公園においては、十分にアンケートを回収して、本当に利用者の満足度が向上したかどうかを図らないと、他の施設とかと比較したときに、この制度の意味がないと私は思います。なので、市として考えるアンケートの回収数というのは、目標として設定されたらいいのではないかと個人的には思うのと、例えば、紙ではなくてQRコードで読み込むとか、今、IT技術が進んでいるので、そういった制度を運営会社さんの方で用意してもらったり、もしくは、バスに乗り込むための条件として、アンケートに答えてもらうことを条件とする期間があるとか、乗った人に渡して、これを書いてくださいと運転手さんが言うとか、もしくは、それを書いてもらったときに、次回の無料利用券を渡すとか、本気で回収数を伸ばそうと思えば多分やれると思います。

だから、ある程度、何かそういうことをしなければ、誰もこれを増やそうというインセンティブが、実際働いていないのではないかと感じています。

以上です。

○高橋部会長　ほかにご意見ありますでしょうか。

(なし)

○高橋部会長　よろしいでしょうか。

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管理運営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、引き続き、自主事業において利益還元できるように努めていただくのと、十分なアンケートの回収等、利用者ニーズ及び満足度の把握の向上に努めていただきたいと思います。

これに対して、ご意見何かありますでしょうか。

(なし)

○高橋部会長　それでは、ありがとうございます。

その旨、決定いたします。

なお、本日の部会として決定いたしました意見の文言の整文等については、私にご一任いただきたいと思います。

(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、予定されております議題については、以上で終了となります。

これもちまして、「令和3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いたします。

**○米元保健福祉総務課主査** 委員の皆様、長時間にわたるご審議、お疲れさまでございました。

最後に、事務連絡を2点申し上げさせていただきます。

1点目に、今後の本部会の開催予定についてですが、現時点では、開催予定がございません。

次に、2点目ですが、本日の会議の議事録の作成について、でございますが、後日、内容のご確認を皆様をお願いする予定でございます。事務局の方で、議事録案を作成いたしましたら、ご連絡をいたしますので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

それでは、本日は、お忙しい中、誠にありがとうございました。