

令和2年度千葉市経済農政局指定管理者選定評価委員会 第1回産業部会 議事録

1 日時：令和2年5月27日（水） 午後2時～午後4時

2 場所：千葉市役所8階 正庁

3 出席者：

(1) 委員

大原明保委員（部会長）、河合謹爾委員（副部会長）、平野一彦委員、佐藤晴邦委員

(2) 事務局

大町経済部長、長谷部経済企画課長、清水主査、矢永主任主事、萩原主任主事、
滝田雇用推進課長、大岸雇用推進課長補佐、尾崎主査、小熊主任主事

4 議題：

- (1) 千葉市勤労市民プラザ（長沼原・幕張）における指定管理者の年度評価に関する事項について
- (2) 千葉市勤労市民プラザ（長沼原・幕張）における指定管理者の総合評価に関する事項について

5 議事の概要：

- (1) 千葉市勤労市民プラザにおける令和元年度の年度評価について審議を行い、部会の意見を議決した。
- (2) 千葉市勤労市民プラザにおける総合評価について審議を行い、部会の意見を議決した。

6 会議経過：

【経済企画課長】 本日はお忙しい中、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

それでは、定刻となりましたので、令和2年度 千葉市経済農政局指定管理者選定評価委員会 第1回産業部会を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、経済企画課の長谷部と申します。よろしくお願いいたします。

議事に入ります前に、資料の確認をさせていただきます。

配布資料は、次第、資料1 委員名簿、資料2 本日の議事の流れについて、資料3 今後の流れについて、資料4 千葉市勤労市民プラザ指定管理者評価資料、また、参考資料として1から4までございます。不足等がございましたらお知らせ願います。

続きまして、会議の成立についてご報告します。

本日の出席委員は、総数5名中4名でございますので、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項により、会議は成立しております。

次に、会議の公開及び議事録の作成についてですが、お手元の「参考資料3 千葉市経済

農政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」をご覧ください。

「1 会議の公開の取扱い」の(1)のとおり、本日の会議は公開となります。

なお、傍聴につきましては、1名の方の申込みがありましたので、ご報告します。

また、議事録については、「2 議事録の確定」の(1)のとおり、事務局案に対する部会長の承認により確定することとなりますので、よろしくお願ひします。

それでは、開会に当たりまして、経済部長の大町よりご挨拶申し上げます。

【経済部長】 皆さんこんにちは。経済部長の大町と申します。4月から部長になりましたので、引き続きよろしくお願ひいたします。

委員の皆様におかれましては、日頃より、市政各般にわたりまして多大なるご支援、ご指導を頂いておりますこと、ありがとうございます。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により発令されておりました緊急事態宣言については、5月25日で解除されたところでございますが、この会議の開催に当たりまして、様々な検討をされましたけれども、感染症対策を万全にしておりますので、ご理解、ご協力をお願ひいたします。

さて、本日の産業部会は、所管施設の評価であります、千葉市勤労市民プラザの年度評価と総合評価をお願ひするところでございます。委員の皆様におかれましては、豊富な経験と専門的なお立場から、忌憚のないご意見を頂戴いたしまして、今後の管理運営に反映させていきたいと思っております。どうぞよろしくお願ひいたします。

以上、簡単でございますが、開会に当たりまして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ひいたします。

【経済企画課長】 それでは、議事に入らせていただきます。

ここからの議事は、大原部会長に進行をお願ひします。

【部会長】 ただいまから、令和2年度千葉市経済農政局指定管理者選定評価委員会第1回産業部会を開会します。

それではまず、本日の議事の流れについて、事務局より説明をお願ひします。

【経済企画課長】 それでは、本日の議事の流れについてご説明します。

本日は、千葉市勤労市民プラザの年度評価及び総合評価について、ご審議をお願ひします。

それでは、お手元の「資料2 本日の議事の流れについて」をご覧ください。

千葉市勤労市民プラザの年度評価についてですが、まず、施設の所管課である雇用推進課より、令和元年度の施設の評価についてご説明します。

次に、委員の皆様から質疑応答とともに、「管理運営状況の評価」、「改善を要する点」、「評価する点」、「法人の財務状況」などのご意見等をいただきます。

なお、評価シートに記載されております、「市の評価」や「委員会の評価」については、委員会の意見を踏まえ、ご修正いただくことが可能でございます。

委員の皆様からいただいた意見について、事務局にて取りまとめを行います。その間、委員の皆様には休憩となります。

その後、意見案についてご協議いただき、最終的に部会の意見として決定していただきます。

年度評価が終わりましたら、総合評価についてご審議いただきます。

年度評価と同様に、まず、施設の所管課である雇用推進課より、現指定期間の総合評価に

ついてご説明いたします。

次に、委員の皆様から質疑応答とともに、次期指定管理者の選定等に活用するため、現指定管理者の管理業務を総括するとともに、サービス向上に向けた取組み等について、ご意見をいただきます。

なお、総合評価につきましても、既に記載されております「委員会の評価」については、委員会の意見を踏まえ、ご修正いただくことが可能でございます。

その後の流れにつきましては、年度評価と同様でございます。

説明は以上でございます。

【部会長】 それでは、「議題（１）千葉市勤労市民プラザにおける年度評価に関する事項について」に入ります。

事務局より説明をお願いします。

【雇用推進課長】 雇用推進課長の滝田と申します。どうぞよろしくをお願いします。

千葉市勤労市民プラザの令和元年度の年度評価について説明します。年度評価シートをご覧ください。

確認事項が多岐にわたりますので、重要な事項をピックアップして説明させていただきます。

まず、「１ 公の施設の基本情報」でございますが、施設名称は「千葉市勤労市民プラザ」で、長沼原と幕張の２館がございます。

本施設は、勤労市民の文化の向上と健康の増進を図るために設置されております。

施設のビジョン、ミッション、見込まれる効果につきましては、記載のとおりです。

成果指標と数値目標でございますが、指標につきましては、市が設定した利用者数、稼働率に加え、指定管理者が提案により設定した顧客満足度の３つを指標としております。

利用者数の数値目標につきましては、市の設定、２３万７千人に対し、指定管理者からは２４万人という提案がございましたので、２４万人で数値目標を設定しています。稼働率につきましても同様で、市の設定、５７．５％に対し、指定期間最終年度に５８％という提案がありましたので、そのとおりの数値目標を設定しています。顧客満足度につきましては、指定管理者の提案どおりに設定しています。

続きまして、「２ 指定管理者の基本情報」でございますが、指定管理者は「F u n S p a c e ・オーチャー共同事業体」で、代表企業はF u n S p a c e 株式会社となっております。

指定期間は令和元年度から令和２年度までの２年間で、非公募により選定されています。

非公募の理由でございますが、本施設は、他施設との統合について、引き続き協議・検討する必要があり、その検討期間を２年と設定したことから、指定期間の設定も短くなり、市民サービスの低下を招くことなく管理運営を継続することを可能とするためでございます。

続きまして、「３ 管理運営の成果・実績」でございますが、こちらは後ほど説明いたしますので、ここでは割愛させていただきます。

続きまして、２ページをお願いいたします。

収支状況でございます。

まず、「（１）必須業務収支状況」の「ア 収入」でございますが、収入全体としましては、計画額１億５４２万９千円に対し、実績額は１億５３万２千円で、４８９万７千円の減少となりました。収入減少の主な要因は、利用料金収入でございます。

利用料金収入欄をご覧ください。計画額4,687万8千円に対し、実績額4,266万7千円であり、421万1千円の減少となっております。要因としましては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、3月3日から、市の指示により一部休館が行われたことが影響しているものと考えております。

その他の要因につきましては、後ほど、指定管理料の削減に関する評価の際にご説明しますので、ここでは割愛させていただきます。

続きまして、「イ 支出」でございますが、全体としましては、計画額1億542万9千円に対し、実績額9,699万3千円で、843万6千円の減少となりました。これは主に、幕張の大規模改修に伴う設備刷新によりまして、光熱費が減少したことが主な要因になります。光熱費の減少につきましては、全てが経営努力によるものとは言い難いため、計画額と実績額の差額の5割を市へ返還していただくことで、指定管理者と合意しております。

続きまして、3ページをお願いします。

「(2) 自主事業収支状況」についてですが、収入2,013万8千円、支出1,862万5千円であり、151万3千円の収益を上げております。前年度と比較すると、収入、支出ともに減少していますが、その理由は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、中止した事業があったためでございます。

続きまして、「(3) 収支状況」です。必須業務では353万9千円、自主事業では151万3千円の収益を上げています。また、必須事業の収益の20%に当たる70万7千円を、市に還元することとしております。

続きまして、「5 管理運営状況の評価」でございます。

こちらの各評価項目の説明につきましては、対照一覧表を使って説明させていただきます。お手数ですが、対照一覧表の1ページをご覧ください。

「(1) 管理運営による成果・実績」でございます。こちらは目標の達成率により、「評価の内容の区分」に従って評価を行います。

評価項目のうち、利用者数は、目標24万人に対し実績21万6,181人でしたので、達成率は90.1%であり、Cと評価しております。

次に稼働率でございますが、目標58%に対し、実績49.4%、達成率は85.2%となりますので、評価はCとなります。

顧客満足度につきましては、目標70点以上に対し、実績72.5点であったため、達成率は103.6%となり、評価はCとなります。

次に、「(2) 市の施設管理経費縮減への寄与」でございます。提案額5,931万8千円に対し、実際の指定管理料は5,786万5千円であり、提案額の97.6%となりました。

この削減は、特殊要因によるものです。要因としましては、大きく3点ございます。

1点目は、提案後に消費税増税に伴う利用料金の改定を行いました。これにより、利用料金収入が76万円7千円増加する見込みとなったことから、計画時に、指定管理料を同額減少させたものでございます。

2点目は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市の指示により一部休館しましたので、その期間の利用料金収入減少分を市が補填したことにより、指定管理料が152万2千円増加いたしました。

3点目は、収支の項目でも少しお話ししましたとおり、平成29年度に実施した幕張の

大規模改修に伴いまして、光熱費が大幅に減少したことから、指定管理者との協議により、光熱費の計画額と実績額の差額の5割を市へ返還していただくこととなりました。その額220万8千円を、指定管理料から減額しております。

以上3点により、指定管理料は計画額から68万6千円が削減されましたが、その他の要因による削減効果はありませんでしたので、「選定時の提案額と同額又は5%未満の削減」としまして、Cとしております。

続きまして、「(3) 管理運営の履行状況」でございます。こちらでは、各評価項目について、市が要求する水準を上回る提案や計画を行っているかどうかや、管理運営を提案、計画どおりに行っているかどうかを評価し、その状況に応じてマイナス2点からプラス2.5点の得点をつけ、平均点を算出し、AからEの5段階で評価を行います。

具体的には、表の右から2列目、「モニタリング項目年間点数」の欄に記載された点数が項目別の得点となります。0点は、概ね基準どおりと言うことで合格点、1点以上のプラスの場合は優れた項目、マイナスの場合は問題がある項目となります。

プラスで評価した項目につきまして、その内容を中心に説明させていただきます。

まず、2ページをご覧ください。

下の行、「1 市民の平等な利用の確保・施設の適正な管理」のうち、「リスク管理・緊急時対応」でございます。こちらは、提案時に管理運営の基準を上回る事項があり、プラス評価している項目となります。左から5列目、「事業計画書・提案書」の内容欄をご覧ください。太字かつ下線を引いた箇所の「日常的に関係機関（警察、消防、病院、市等）と連携を密にし、防犯、防災等に努める」と言う点が、基準を上回る内容と認められます。その提案どおりに運営を行っていることがモニタリングで確認されましたので、この項目については、1点の評価としております。

次に、5ページをご覧ください。

一番上の「3 施設の効用の発揮」、「(1) 幅広い施設利用の確保」のうち、「開館時間・休館日」につきましては、太字かつ下線を引いた箇所のとおり、休館日を「毎週月曜日」から「毎月第2月曜日」、週1回から月1回に変更することで、開館日数を増やすという提案を行っております。そして、その提案どおりの運営を行い、施設の有効活用に寄与しましたので、1点の評価としております。

同じページの下の部分、「利用促進の方策」の項目をご覧ください。この項目につきましては、パンフレットの配架、設置の工夫や祭りなどのイベントの企画開催、イベント時の広報の工夫に関する提案があり、基準を上回る内容として評価した項目となります。モニタリングの結果、提案内容に沿った運営が行われていただけでなく、創意工夫により稼働率を上げるなどの成果を出した取組みがありましたので、この項目は2.5点の評価としました。

具体的には、「モニタリング項目の確認結果」の「評価の理由」欄の太字かつ下線で引いた箇所をご覧ください。平成30年度末にレイアウト変更を行った幕張の特別会議室につきまして、新たな利用方法を積極的に案内・広報した結果、稼働率が前年度比で1.5倍に伸びたことを高く評価したものでございます。

続きまして、6ページをご覧ください。

上の行になります。「(2) 利用者サービスの充実」、「利用者への支援」につきましては、「事業計画書・提案書」の内容欄に記載があるとおり、季節ごとの飾りつけや草花の

お出迎え、外国語対応やWi-Fiアクセスポイントの設置、障害者・社会的弱者対応などの提案が、基準を上回る内容として評価しております。

また、下の行の「利用者意見聴取」、「自己モニタリング」につきましては、定期的なインターネット検索により評判を確認すること、また、「顧客満足度調査」の導入、新規利用者の利用のきっかけや感想の調査を行う点が、基準を上回る内容として評価しております。

これらはいずれも提案どおりに実施していると確認できたため、それぞれ1点の評価といたしました。

次に、7ページをご覧ください。

下の行、「自主事業の効果的な実施」につきましては、事業単体での利益よりも、施設利用者の増加に寄与する事業の実施、そして、利用者意見に基づいて、事業の見直しや新規事業を実施すること、さらに、支援・実施可能な市の施策について市と連携することなどが、基準を上回る内容として評価した内容になります。こちらも提案どおりに実施されましたので、1点の評価をしております。

対照一覧表を使つての説明は以上でございます。

引き続き、年度評価シートの説明をしますので、恐れ入りますが、年度評価シートの4ページをお願いします。

4ページは、先程対照一覧表で説明しました評価項目を類型別にまとめ、平均点により、AからEまでの5段階評価をしたものになります。

それでは、次に5ページをご覧ください。

「(4) 経済農政局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応」でございますが、昨年度は、「全ての職員に対し、定期的な研修等により、「市民の平等な利用」と「個人情報保護」について適正な運用を徹底すること」とのご意見をいただきました。これにつきましては、公平な抽選や個人情報保護等コンプライアンスの遵守を中心に研修を行い、適正な運営を行うとともに、各種マニュアルや業務フローなどの見直しにより、個人情報に関する管理手順の明確化や、情報取扱者の指定・限定を行うなど、適切な運用体制を構築することで、改善を図っております。

続きまして、「6 利用者ニーズ・満足度等の把握」でございますが、「(1) 指定管理者が行ったアンケート調査」では、実施内容に記載のとおり調査方法、質問項目で実施しております。その下の結果欄に記載された内容ですが、2館とも、概ね利用者の方に満足していただいている結果となりました。特に、職員の対応や館内の清潔感については良好な評価をいただいております。

なお、ファイルの後ろの方、CS調査に詳細なデータを綴じてございます。

それでは、説明を続けます。

5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」につきましては、記載のとおりです。清掃員の言動に対するご意見につきましては、当該清掃員への注意及び接遇研修の実施により対応しています。その他、卓球台の更新に対する肯定的なご意見もいただきました。

次に、6ページをご覧ください。

「7 総括」の説明につきましては、再度、先程の対照一覧表を使つて説明します。恐れ入りますが、対照一覧表の8ページをお願いします。

「(1) 指定管理者による自己評価」でございますが、指定管理者としては、市が提示している基準を満たすとともに、基準を上回る提案内容についても提案どおりの運営を行い、施設の社会的役割を踏まえて、市民の有効利用、有効性を高める管理運営を行っているとの考え方から、総括評価をCとしています。

「(2) 市による評価」につきましては、右下の集計の欄をご覧ください。「市の評価項目の20%以上が「A」又は「B」かつ市の評価項目に「D」又は「E」がない」との区分に当たりますので、総括評価をBとしました。また、所見でございますが、「市民の平等な利用」と「個人情報保護」について適切な運用を図ったことや、利用者ニーズを常に把握し、改善に努めたことなどから、適切に管理運営を行ったことと考えられます。また、台風や新型コロナウイルス感染症などの問題が発生する状況下でも、幕張では利用者数前年度比103.1%を達成するなど、積極的な運営が行われていること、選定時に管理運営の基準を上回る提案を行った項目につきましては、休館日の縮小等提案どおりの内容で運営を行っていること、幕張の特別会議室につきましては、新たな利用方法を積極的に周知・広報し、稼働率を1.5倍に高め、利用促進に大きく寄与したことを、高く評価しております。

それでは、お手数でございますが、再度、年度評価シートの6ページにお戻りください。

最後に、一番下の「(3) 経済農政局指定管理者選定評価委員会の意見」の案につきまして、「概ね適切に管理運営が行われていると認められる。」「台風や新型コロナウイルス感染症の感染拡大に見舞われた中でも概ね目標を達成していることから、引き続き、利用者ニーズを踏まえた積極的な運営が行われることを期待する。」との意見を提示させていただいております。

説明は以上でございます。

【部会長】 ただいまの説明に対しましてご質問・ご意見等がありましたら、ご発言をお願いします。

なお、ご意見につきましては、後ほど部会の意見として取りまとめますので、意見であることを明確にさせていただきますよう、ご協力をお願いします。

年度評価シートの4ページの「市の評価」や6ページの「委員会の意見」については、あらかじめ事務局の案が記入されておりますが、委員会の意見を踏まえて訂正、修正することが可能ですので、ご意見があれば理由を明確にし、ご発言ください。

それでは、何かご質問・ご意見等がございますでしょうか。

私の方から、質問ではなくて、今日の委員会の進め方について若干発言させてもらいたい。資料2を見ていただいて、今日、「年度評価」、「総合評価」の2つをやるわけですが、それぞれの狙いと言うか目標と言うのは、年度評価については、「評価の視点等」というところで、「次年度以降の管理運営をより適正に行うため」という狙いで、当委員会の意見を出すと言うものです。

一方、総合評価については、同じく「評価の視点等」にありますとおり、「次期指定管理者の選定等に活用するため」当委員会の意見をまとめるということになっています。

狙いは違うんでしょうけれども、本件指定管理者につきましては、両方の評価対象データは同一、つまり昨年度1年の実績しかない。総合評価の場合は過去複数年にわたれば、前年度までの分を踏まえての評価と言うことになる。年度評価と総合評価がたまたま指定期間2年間であったために、対象データが同一だと言うことになりましてけれども、この点、改めて総合評価の際、評価資料の説明と言うのは、予定されていますか。

【雇用推進課長】 後ほどご説明する予定でしたが、総合評価の最初の3ページ目までは、重複した内容となりますので、割愛させていただく予定でございました。

【部会長】 委員会の進め方の提案なんですけれども、結論は、重ねて申しますが、当然、市の意見等を理解した上での当委員会の意見を取りまとめるということが委員会の目的だと思います。当委員会の意見案も用意してありますので、その変更、追加、削除もあろうかと思えますけれども、その要否を検討すると言うような形で進めると言うやり方が効率的と言うか、目的が明確になってやりやすいのではないかと思うんですけれども。単に説明を聞いて、五月雨的に質問なり意見を述べるのではなくて、結論部分の意見についての当否と言う形での意見、質問を進めると言うやりの方が、議論が鮮明になると言うか、明確になるのではないかと思います、そのような進め方はいかがでしょうか。

議論を充実させるために、まず、年度評価の意見、総合評価の意見を確認したいと思えます。年度評価シートの最後のページ、6ページです。「概ね適切に管理運営が行われていると認められる。」、「台風や新型コロナウイルス感染症の感染拡大に見舞われた中でも概ね目標を達成していることから、引き続き利用者ニーズを踏まえた積極的な運営が行われることを期待する。」となっています。

先走りますけれども、総合評価の委員会の意見も、一応確認しておきたいと思えます。

総合評価の観点といいますか、狙いと言うのは、次期管理者を選定する上で、と違いはありますけれども、総合評価シートの4ページ、一番下に、「概ね適切に管理運営が行われていると認められる。」、「利用者ニーズを汲み取り、サービス内容の改善に努めることで稼働率の向上を図るなど、積極的な運営が行われていることは評価に値する。」、「今後も、利用者目線で適切に管理運営いただきたい。」と言うふうに取りまとめています。

当委員会の意見がこれに過不足なしと言うことになるのか、変更を求めることになるのか、今の雇用推進課長からの説明も踏まえて、そう言う中での問題提起といいますか、これについて質問、説明を求めるなり、あるいは変更点をご意見いただくと言うことでの発言の方が、意見の取りまとめと言うゴールに向けての討論の仕方としては適切だと思いますので、その観点でご意見をお願いいたしたいと思えます。

つきましては、議題「(2) 千葉県勤労市民プラザにおける総合評価に関する事項について」もあわせて審議をしたいと思えます。

【委員】 今、部会長の方からお話がありました、資料4の年度評価シートの6ページの方に、「委員会の意見」と言うことで2点、まとめられております。いずれにしても前年度については、新型コロナウイルスの感染症の影響がどの程度なのかと言うことが、これはある程度、試算できるのかどうかと言うのはあるんですけれども、その辺が、この意見を考える上で大きいかと思えます。

この中にも、「台風や新型コロナウイルス感染症の感染拡大に見舞われた中でも概ね目標を達成していることから」となっておりますけれども、これは仮の話なんですけど、新型コロナウイルス感染症の影響は、施設において、3月3日以前から出ているかと思うんですけれども、そういったものはなかったと仮定したときに施設稼働率と言うのはどの程度見込めたのか、そう言うことが示されると、この辺の判断もしやすいのかなと。

要は、「概ね目標を達成している」と言えるかどうかを判断するときに、具体的な説明していただいた方がよしいのかなと思えますので、教えていただきたいと思います。

【部会長】 お願いします。

【雇用推進課長】 それでは、対照一覧表の1ページをご覧くださいと思います。「(1) 管理運営による成果・実績」の一番上の行でございますが、施設利用者が約21万6千人となっております。これは、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が減った状態の人数でございます。

これを、3月も昨年と同様の人数が来たと仮定しますと、概ね23万人程度の見込みになります。平成30年度の実績で申し上げますと約22万6千人で、概ね平成30年度と同等の利用者数になったと考えます。

2月以降、新型コロナウイルス感染症の関係で、多少利用自粛があったと言うことを考えると、期待を上回る成果であったのではないかと考えております。

【委員】 わかりました。

それで、今、課長さんの方から説明があった中の細かいところなんですけど、これは対照一覧表の1ページ、「(2) 市の施設管理経費縮減への寄与」と言うところで、光熱費の減少分の半額について、これは市の方に戻したと言う説明がありましたけれども、その辺の根拠と言うか、前年度と比較しての判断など、お伺いしたいと言うのが1点。

対照一覧表の5ページですけれども、下の方の「利用促進の方策」について、二重丸で評価しましたと言うことでお話がございました。いろいろなイベントとか取組みをしていると言うのは分かったんですけれども、右側の方ですと、特別会議室について、利用をかなりうまくやってみたいなお話がありましたが、もう少し具体的に、こう言う状況だったと言うのをお聞かせいただければ。

【雇用推進課長】 それでは、2点、ご説明いたします。

まず、光熱費につきましては、特段、50%の明確な基準と言うのはございません。今回、削減になった要因としましては、機器を更新したことによる、そもそもの使用電力の削減と、あとは空調等、部屋ごとにオン・オフが可能となったことにより、指定管理者のこまめな節電努力により減少になったものと言う要素がございます。

その辺について話し合いを重ねた結果、折半と言うことで、50対50にさせていただきました。

【雇用推進課長補佐】 今ほどご質問いただきました、特別会議室の稼働率についてですが、それまで幕張勤労市民プラザの特別会議室は20人位が座れる、固定式の円卓の会議室になっていまして、机の移動ができないものですから、非常に使いづらい部屋になっておりました。

それを指定管理者が、利用者からの要望等を受け、固定した机を取り除きまして、スクール形式で、レイアウトを変更できるような形に修繕し、非常に使い勝手がよくなったもので、稼働率が1.5倍に向上したと言うところでございます。

【部会長】 今の点に関連してですけれども、まず、年度評価シートの2ページ目の上の「収入」のうちの指定管理料、計画額と実績額に差がある理由と言うのは、先程から述べられているところの消費税の増税、それと、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響による利用料収入の補填、それと光熱費削減による返還と説明されているんですけれども、そもそも指定管理料と言うのは増減できるんですか。

【雇用推進課長】 おっしゃるとおり、通常であれば、そう言った変更は想定されていないんですが、今回、新型コロナウイルス感染症と言う特殊な要因なので、市全体で議論をしまして、基本協定書の変更協定、年度協定書の変更協定の締結を行い、市として負担を

すると言うルールに決めました。

【部会長】 年度評価シートの3ページ、「(3)収支状況」、これは利益還元と 言う形で光熱費を返還させているんじゃないんですか。光熱費の返還は、ここの利益還元率とは違うんですか。

【雇用推進課長】 この利益還元と言う部分につきましては、当初の協定で定めまして、利益が出た場合の20%を翌年度、備品等の購入に、市のために使う約束でやっております。

ただいまの光熱費については、当初想定していなかった要因で指定管理者の収支が向上したのとなりますので、これをそのまま利益としてしまうと多少不利益が生じると言う判断のもと、協議により、半分返していただくことになりました。

【部会長】 収支状況の、先程の利益還元額を算出しているんですけども、70万7千円でしたか。

【雇用推進課長】 はい。

【部会長】 70万7千円と言う数字は、指定管理料の増減、変更とは関係ないと 言うことですか。

【雇用推進課長】 ありません。

【部会長】 20%還元させるのはどのような場合でしたか。

【雇用推進課長】 指定管理者制度では利益が出れば本来、指定管理者の収入になるわけなんですけど、当初の基本協定書を締結する時点で、必須業務に対する利益について、利益の一部を市に還元すると言う提案を頂いているところです。

ですので、指定管理者が努力を重ねれば重ねるほど、指定管理者自身の利益にもなりますし、市にも一定割合還元されることとなります。

【部会長】 それでは結局、こう言うことですかね、指定管理料の中途変更はあったけれども、その結果、必須業務で利益が出たので、利益還元と言う数字が出てきた。それは自動的なものであると。

あくまでも、指定管理料の変更は市の方針で、相手方も納得したと言うことで、年度途中だけでも変更したんだと言う理解でよろしいんですか。

【雇用推進課長】 おっしゃるとおりでございます。指定管理者の努力によらないものとして、協議により決定したものでございます。

【部会長】 はい。それで、新型コロナウイルス感染症についての収入補填ですけども、これは、昨年度はこの数字が上がっていますけれども、今年度と言うのも同じ数字での計上になっていくわけですか。

【雇用推進課長】 現在のところ、令和2年度の年度末までの方針と言う形では出ていませんが、特にその後、変更がなければ、市の指示により休館して、利用料金が入らないものについては市が補填すると言う整理になっています。

【部会長】 その率と言うか、計算式は同じなんですか。

【雇用推進課長】 正確に申し上げます。市の指示で休館した場合には全額を補償します。市の指示ではなく、新型コロナウイルス感染症の影響で経営が悪化した、つまり、新型コロナウイルス感染症の影響でお客さんが来なかった部分については、8割を補填すると言う取り決めでやっております。これは市全体で判断をしております。

【部会長】 この事業者はもちろんそれで了解なさったんだと思うんですけども、市は一律でやっているから、他の指定管理者についても、その基準で全部了解を得られて い

ると言うことなんですか。

【雇用推進課長】 はい。

【部会長】 分かりました。

それともう1点、具体的に光熱費で何が、削減されたんですか。半額で220万8千円、全額で約440万円と言う数字ですよ。

【雇用推進課長】 具体的には、省エネ効率の高い空調設備の導入となります。また、設備管理方法を、部屋ごとにできるように改善しましたので、全館冷暖房にすることなく、こまめに節電ができるようになりました。そういう機器的な問題と管理方法の両面で、約440万円の節減につながったものでございます。

【部会長】 わかりました。

他に質問、ご意見等ございましたら、お願いします。

【委員】 私の方は、コンプライアンスについてお伺いしたいんですね。総合評価の中では、「概ね適切に管理運営が行われて認められる」と言うようなコメントをされているんですけども、個人情報の取扱いにちょっと難があったと言うような報告がございました。この辺については、普段の体制と言うのは、要するに報告、連絡とか具体的な取決めだとか、コンプライアンスに関するマニュアル的なものは細かくできているのか。

それから、一般的には、コンプライアンス、リスク管理と言う面でいけば、年に何回かは点検、または検査といったものを通常企業では行っているんですが、そういったものも執り行っているのかと言うところをお伺いしたい。

それと、もう1つ。苦情があったと言うことで、1つ事例が出てきているんですけども、他にも苦情と言うのはあったのかを伺い、適切に行われたかどうかと言うところを判断させていただきたいと思うんですが、よろしくお願いします。

【雇用推進課長】 それでは、2点お答えいたします。

まず、コンプライアンスの関係ですが、昨年度の選定評価委員会のご意見を踏まえまして、指定管理者がいくつか見直しを行っております。まず、個人情報を取り扱う業務については、保護マニュアルと言うのを、従前より作成していたんですが、個人情報に関してはより詳細に取り扱うように、全ての内容を改めております。管理や保管について、より詳細に決めることによって、個々の判断で齟齬が、認識の誤差がないようにしたということになります。

また、パソコンや携帯電話の利用についても、使用を制限したり、また、紙媒体もいろいろありますが、閲覧履歴を残し、例えばファイルであれば、棚から取り出す時点で、誰々がこれをどこに持っていくと言うのを、個々に記入することによって、個人情報の管理、外部への持ち出しを厳密に防止しております。

また、経理、人事、様々な内部監査を実施していますが、不適切な事例を受けまして、個人情報管理の監査を4、5月に、年度当初に一斉に重点的に行うことによって、運用管理の改善を適切に指導しております。

加えて、管理体制ですが、これまで各施設の所長が総括責任者として、全て責任を負っていましたが、企業としまして、施設管理者の上に、さらにエリアを、施設外に本施設及び千葉エリアを所管する事業部長を配置しまして、それにより、所長との連携を強化し、コンプライアンスの遵守を強化したということになっております。

また、苦情につきましては、長沼原と幕張、それぞれのCS調査を添付しております。CS調査の前半が長沼原で、後半が幕張になりますが、それぞれの最後、18ページに、

主なコメントを記載してございます。

例えば、長沼原で申し上げますと、テニスコート、ブラシやネットをもっと新しくして欲しいとか、体育館の掃除機を新しくして欲しい、また、体育館は夏、冬のエアコンが欲しいといったコメント等はいただいております。

また、幕張については、苦情と言う苦情ではないんですが、要望、あるいは取組みに対する評価と言うのを細かくいただいているところです。

以上でございます。

【委員】 苦情のところで見ると、ほぼ要望と言うのが多いんですかね。1個だけ、従業員の態度が悪いみたいな書き方があったんですけども、そういった本当の苦情みたいなものと言うのは、ほとんどないんですかね。

例えば、結構世の中は隠蔽するところもあるので、嫌なものは伏せて、いいものだけ報告して、そんなのもよく聞くことがあるんですけども、それはないんでしょうか。

そう言う苦情が企業にとって一番重要な意見になるので、それを真摯に受け止められているような組織体になっているのかどうかと言うことが重要だと思っているんですけども。

【雇用推進課長】 現在のところ、本当にひどい場合には、施設ではなく、市に直接苦情を言う可能性が高いと考えています。

この施設につきましては、直接私どもの方に声が届くと言うことが基本的にありませんので、この報告書のとおり適切に行われている、また、満足度調査の結果から、これは60点以上だと大体満足と言うような調査項目でやっているんですけども、70点前後と言うことで、満足していただいているものと考えております。

【委員】 市の方に直接、苦情と言う窓口はないんですか。ちょっとお話の中で、市に直接なくて、施設の中での窓口しかないと言うお話だったんですけども。

【雇用推進課長】 通常であれば、市が指定管理者に管理委託をして、指定管理者が管理しているものに対して不満がある場合には、こんな業者にどのような指導をしているんだと言う苦情が、市に直接、所管課に入ることとなります。

今回の指定管理者については、私どもの課に直接そういった苦情はございませんので、利用者としても満足しているものと考えております。

【委員】 最後に1つだけ。顧客満足度調査の中で1番意見があった、予約システムについてのものですが、それは改善されたんですか。予約システムが使いづらいと言う意見が多いみたいな調査結果が出ていたんですけども、その辺はどうだったんですか。

【雇用推進課長補佐】 この予約システムは、千葉県が運用しております公共施設の予約システムを千葉市も活用してまして、それに則ってやっているものですから、私どもからも要望は出しておりますけれども、変えんとすると全体を変えなければいけなくなりますので、なかなかその辺の改善が進んでいないと言うような状況になっています。

【委員】 認識されているようなので、分かりました。なかなか単独で動けないと言う部分があるようなので、仕方がないかなと思います。

私の方は以上です。

【部会長】 関連して、事業者が独自にやったアンケート結果、CS調査ですか。今、ご指摘のあった顧客からの評価が低い項目、それぞれ3ページに、「予約システムの使い勝手」と言う点に満足度が低いとなっていますけれども、満足を図るため、つまり改善するのは誰がするんですか。事業者がやるわけにはいかないでしょう。

【雇用推進課長補佐】 おっしゃるとおり、事業者がシステムを改善することはできませんので、事業者ではなくて、行政の方の対応になるかと思えます。

【委員】 事業報告書を見ていますと、幕張も長沼原も多分、和室の利活用がちょっと悪いのかなと思うんですけども、その辺の状況と、特に手立てと申しますか、どうなっているのか、その辺を教えてくださいませんか。

【雇用推進課長】 個別の事情、利用者目線での事情と言うのが正確には分からないんですが、1つ間違いなく申し上げられるのが、和室が2つ、ふすまを挟んで並んでおります。壁ではなくて、両和室がつながって大和室として使えるような構造になっておりますので、和室の片方に予約が入っていると、もう片方はどうしても、利用者は敬遠する傾向にあります。

ですので、そういった管理運営上、2部屋、本当は並んで使っていたきたいところ、片方が入っているならもういいやになってしまう部分で、どうしても効率的でない部分は発生していると聞いております。

【委員】 よく最近では、食事するところでも、和室に椅子、机を入れてとか、ありますけれども、それは幕張、長沼原の施設の利用状況にもよるかと思うんですけども、問題はそう言うところにあるのではないですか。和室で座って、正座と申しますか、そう言う使い方は好まれないと言うことではなくて、原因は他のところにあると言う状況なんでしょうか。

【雇用推進課長】 申し訳ありません。現在そういった情報がございません。

ただ、畳の上でも椅子、机で打合せ、食事、会議をすると言うシーンは見受けられますので、そういった利用頻度を上げる方策については、引き続き指定管理者と協議して参りたいと思えます。

【部会長】 議論の進め方ですけども、改めて、委員会の意見に基づいての改変の要否と言うような視点から話を進めていこうと思うんですけども、事務局で予定していた議事進行と違っていただきますので、総合評価での、ご用意なされた説明を要すると言うものがございましたら、今ここで説明いただきたいと思うんですけども。

【雇用推進課長】 こちらからは特にございません。

【部会長】 では、もう一度改めて、結論にたどり着く一歩手前まで来たと思うので、重ねて言いますけれども、年度評価は6ページの「委員会の意見」、総合評価は評価シートの4ページの「委員会の意見」に沿って、変更の要否に絞ってお話しいただければと思います。よろしく申し上げます。

新型コロナウイルス感染症の影響と言うのはもう出ているんだから、総合評価についても、この点で何が触れておくべきではないかと思うんですけども、その点はいかがですか。

【雇用推進課長】 総合評価におきましても、新型コロナウイルス感染症の関係で様々な対応が必要になっていきますので、多少、その辺の文言を加えさせていただければと考えております。

【部会長】 それを含めた上での意見と言う形に決議したいんですけども、そのような形で、まとめに加えるとすればどう言う表現になるのか、考えてみてください。

その他に、意見を加えるなり、この表現をこう言うふうに変更すべきだ、あるいは、削除すべきだと言うような意見がありましたら、総合評価、年度評価、双方について、ご発言ください。

【委員】 総合評価の説明が年度評価と同じと言うことで省略された上で評価されている中で、「運用における課題・問題点」の欄は「なし」と記載されていますが、どのような考え方なんでしょうか。

【雇用推進課長】 現在のところ、施設の管理運営上、大きな問題が発生しておりませんので、ここで議論いただく大きな課題・問題点は、なしとの考えでございます。

【委員】 施設関係でいけば相当古い施設と言うのはありますけれども、そういったものは、特に今回は加えるところではない、論点が違うと言う話で、評価されたと言うことなんですかね。

【雇用推進課長】 総合評価における課題・問題点につきましては、その施設に指定管理者制度を導入して、その目的は達成されているかどうかと言う観点となりますので、概ね指定管理者制度を導入し施設の管理運営が制度的に上手く回っていると言うことで、「課題・問題点なし」で整理させていただきたいと考えております。

【委員】 分かりました。

【経済部長】 施設個々の問題ではなくて、指定管理者制度を導入して管理運営すべき施設か否か、といった視点となります。

【委員】 制度上の問題についての評価欄と言うことですね。分かりました。

【部会長】 それに関連してですけども、資料2にありますとおり、次期指定管理者に向けての意見、次期指定管理者の選定等に活用するためと言う観点で、総合評価の意見を求められていると思うんですけども、長沼原の老朽化などの問題で、今期は2年間の指定期間になっていると思うんですけども、その点は選定評価委員会では評価しないという整理でよろしいんですよ。

【雇用推進課長】 今回、ご評価いただくのは、指定管理者と言う事業者の管理運営に対する評価とその施設に対する指定管理者制度の導入の成果に対する評価でございますので、老朽化への対応や何年間の指定期間にするかといった観点につきましては、この評価項目とは別のものとなります。

【部会長】 つまり、今回の評価施設における制度運用の課題・問題点があればと言うことですね。分かりました。

委員会の意見と言うことで、年度評価とあえて別に総合評価をやると言うのは、目的、狙いと言うのは、次期指定管理者の選定等に活用するためと言うことになっていますので、これは次期を見据えた意見にならなければいけないと思うんですけども。

【雇用推進課長】 施設の老朽化等々につきましては、指定管理者制度とは別な観点で議論していきたいと考えておりますので、今回の評価をいただくに当たっては、施設面については、項目として入れないと言うことで整理していただければと思います。

【部会長】 分かりました。

総合評価の意見のまとめ方として、「利用者目線で」という言葉が入っていますが、この「利用者目線」という言葉の説明をいただきたいんですが。

【雇用推進課長】 先程ご紹介しました顧客満足度調査等の中で、様々なご意見を伺うことによって、行政が直営で管理するのではなく、指定管理者が管理するからこそ、より効率的に利用者数、稼働率を増やしていくことにつながっていると考えておりますので、利用者のご意見をより踏まえながら、指定管理者ならではの管理を行っているという観点で入れさせていただきました。

【部会長】 「利用者目線で」という観点で考えなければいけないと言うことは分かるんですけども、これを入れたと言うことは、これまではこの点が欠けていたと言う様なことなのか。何か欠けていたので、あえて入れなければいけないことが、事実としてあるのか、それとも、今までもそうだったし、今後もそうであると言うことだとすれば、「利用者目線」ではなくて、他の言葉の方が相応しいと思うんですけども、どうでしょうか。

【雇用推進課長】 これはもちろん、今回欠けていたから記載したと言う意味ではなくて、基本的な大事なことです。当然、お客様の観点、目線で、更に上を目指すためには当然、こう言う観点は常に忘れてはいけないと言う意味で、記載させていただいております。

ですので、「利用者目線」に代わる、もっと適切なフレーズがあれば、そこは反映したいと考えております。

【部会長】 成果指標があるわけですね。「利用者目線」と言う様な抽象的な言葉ではなくて、せつかく成果指標と言うような言葉、あるいはそう言うようなことでの表現の方が、それを高めることがまさに適切な運営なんだと言う風になっていくんじゃないですかね。

だから、「利用者目線」と言うのは、分かるような気はするんですけども、あまりにも情緒的な表現といいますか、そこら辺りで、言葉を工夫なさってはいかがでしょうかと言うことです。

【雇用推進課長】 ご意見ありがとうございます。確かに成果指標を達成するのが、まず目標でございますので、そういった表現を考えさせていただきたいと思います。

【委員】 1つ確認といいますか、先程部会長と事務局の方でお話ししていた、新型コロナウイルス感染症対策の関係をこの意見の中に含めると言うようなことですかね。どうなるのかわかりませんが、例えば、新型コロナウイルス感染症対策について適切に対応していただきたいとか、そんな内容が入ると言う理解でよろしいのでしょうか。

【雇用推進課長】 はい。

【委員】 それが1つと、もう1つ、委員も、部会長の方からも出ました、予約システムの関係なんですけれども、私は、かなり以前からこの問題を出されていると思うんです。県が実際にはシステムを管理しているということもあるんですけども、この委員会の意見として、例えば、県に引き続き改善を求めていただきたいと言う意見を入れると言うのは、なじまないですか。

【雇用推進課長補佐】 ご意見ありがとうございます。

全体のシステムの細かい色々な要望と言うのは、全部把握していないんですけども、先程申しましたシステム上の、行政側のシステムの問題と別に、他の施設では3か月前のところ、勤労市民プラザは4か月前から予約できるようになっておりまして、長いスパンで前から予約抽選することになっております。

これは、勤労者の団体が、例えば会社の行事で使うとかそういうことになったときは、企業側はかなり前から場所の予約ができないと不都合があるということで、4か月前から予約できるシステムになっているんですけども、一部、一般の市民の方が利用する場合は、そのように前から予約が出来ないと言うような問題とも、いろいろ苦情と言うか、要望が交ざっておりますので、その辺はまた細かく分析して整理しながら、できることを改善していきたいと考えます。

【委員】 今すぐどうのこうのと言う話ではなくて、資料の中に毎回出てきているんですね。この委員会の中でも、何とかした方がいいんじゃないかと言う意見も出されているわけ

で、委員会としてもそう言う意見を持っていると言う表明だけは、どこかにしておいた方がいいのかなと言うのがございます。これは市がどうのこうのすると言うよりも、県の方に要望を上げてくださいますとか、引き続き要望してくださいとか、そう言う一言を入れておいていただいた方がいいのかなと言う感じは、これは部会長に申し上げた方がいいのかもしれませんが、そんなことを感じたものですから、申し上げさせていただきました。

【雇用推進課長】 かしこまりました。予約システムに関してのご意見と言うことであれば、この指定管理者の評価シート自体には記載せず、市への要望として、答申に入れさせていただきますと考えております。ご意見ありがとうございます。

【部会長】 今のまとめ、結論ですけれども、予約システムについては、この事業者の問題ではないけれども、委員会としては意見したいと言うことで、年度評価や総合評価とは別に、委員会の意見として申し上げると言うことでよろしいですか。

【雇用推進課長】 はい。

【部会長】 意見をまとめるため、休憩にしますけれども。

【雇用推進課長】 では、少々お時間を頂戴できればと思います。

【部会長】 では、再開するまで10分程度を見込んで、休憩にいたします。

(休 憩)

【部会長】 それでは、再開いたします。

取りまとめた意見を、事務局の方で発表してください。

【経済企画課長】 それでは、案がまとまりました。

年度評価につきましては、様々なご意見をいただきましたが、「概ね適切に管理運営が行われていると認められる。」「台風や新型コロナウイルス感染症の感染拡大に見舞われた中でも概ね目標を達成していることから、引き続き利用者ニーズを踏まえた積極的な運営が行われることを期待する。」と言うような形で、まとめさせていただきました。

続きまして、総合評価ですけれども、「概ね適切に管理運営が行われていると認められる。」「利用者ニーズを汲み取り、サービス内容の改善に努めることで稼働率の向上を図るなど、積極的な運営が行われていることは評価に値する。」

そして、ご議論いただきまして、追加と言う形で2項目、「新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策など、適切に行っていただきたい。」それともう1点、「今後も、顧客満足度を高められるよう、適切に管理運営をいただきたい。」と言うような形で、まとめました。

また、予約システムに対するご意見もいただきましたので、こちらにつきましては、選定評価委員会から、千葉市長に対する答申文書の中に、「その他市への意見・要望」と言う項目を設けまして、「予約システムについて、より利便性が高められるよう、千葉県に対し改善要望していくこと。」と言う言葉を追記したいと考えております。

以上が事務局案でございます。

【部会長】 確認しますけれども、年度評価については表現は変わらず、総合評価につきましては、最初の2つはそのまま、それに加えて、新たに感染拡大防止と言うことと、「利用者目線」は、表現はどう変わるんですか、もう一度お願いします。

【経済企画課長】 「今後も、顧客満足度を高められるよう、適切に管理運営いただきたい。」

【部会長】 今、改めて取りまとめていただいた意見についてのご意見がございましたら、発言願います。

新型コロナウイルス感染症については、感染拡大防止と言う点に対する配慮と言う視点で取り入れていただいたと思うんですけども、問題点として、もう1つ、経営面と言うか、その点は別に触れる必要はないんですかね。

意見を言ったのは私かもしれませんが、私の発想としては、感染拡大防止と言うよりも、これだけの利用者収入が落ち込む中で、どう対応していくのか、第2波、第3波に備えてどうやっていくのか、そこら辺りにも、委員会としては気にしていると言う表現になるのかなと思ったんですけども。その点は、今の感染拡大防止の視点だけでよろしいんですかね。

【雇用推進課長】 施設管理者としての義務で考えると、やはり感染拡大防止だと思います。感染拡大したときの経営面になると、今度は市がどう取り組むか、補填していくかと言う議論になりますので、今回の評価に当たっては、記載していただかなくても結構かなと考えております。

【部会長】 よくわかりました。

と言うことで、他にご意見ございませんでしょうか。

なければ、先程ご紹介いただいた最終案のとおりで決議することで、年度評価及び総合評価ともに、本部会の意見として決定してよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【部会長】 それではそれぞれ、その旨決定いたします。

なお、意見の文言の整文等につきましては、私にご一任願います。

最後に、今後の予定について、事務局よりお願いします。

【経済企画課長】 長時間にわたりご審議いただきまして、ありがとうございます。

今後の流れについてご説明をします。「資料3 今後の流れについて」をご覧ください。

今回は、第1回産業部会として、千葉市勤労市民プラザの年度評価、総合評価についてご審議いただきました。

本日いただきましたご意見につきましては、委員会より市への答申となります。答申を踏まえ、今後の施設の管理運営に活かすとともに、次期指定管理者の選定に当たっては、ご意見を反映させて参ります。

また、年度評価シート・総合評価シートについては、市のホームページで公表をします。

なお、今年度は、指定期間の最終年度であり、次期指定管理予定候補者の選定を行う必要があることから、7月と10月に、産業部会を開催する予定でございます。

7月の第2回産業部会では、次期指定管理者の公募条件や審査基準等を審議内容としております。

次期指定管理者の選定方法や指定期間については、庁内において検討している状況でございますので、決まり次第、改めてご説明をいたします。

10月の第3回産業部会では、次期指定管理予定候補者の選定について、ご審議をいただき、委員会より市へ答申をいただきます。

答申を踏まえ、市として指定管理予定候補者を決定し、仮協定を締結した後、11月頃開会予定の市議会第4回定例会において、指定議案及び債務負担行為の補正予算案を提出いたします。市議会の議決後、指定管理者を指定し、基本協定書を締結、令和3年度より新指定管理者による管理が開始となる予定でございます。

説明は以上でございます。

【部会長】 今後の流れについて説明を受けましたけれども、これに関して何かご質問がございましたら、ご発言ください。

無い様であれば、これもちまして本日の議事を終了といたします。

それでは、事務局に進行をお返しします。

【経済企画課長】 長時間にわたりましてご審議いただき、誠にありがとうございました。

2点、事務連絡を申し上げます。

まず、本日の議事録ですが、後日、皆さまに内容のご確認をお願いする予定です。案を作成し次第、事務局よりご連絡しますので、ご協力いただきますようお願いいたします。

次に、常任委員の皆さまは、第1回観光部会が5月29日、金曜日の午後2時から、開催予定でございます。

事前のお知らせでは、正庁、こちらの会場での開催としておりましたが、場所を変更いたしまして、議会棟第4委員会室にて開催します。

お忙しい中恐れ入りますが、ご出席のほど、よろしく申し上げます。

以上で終了いたします。ありがとうございました。