

第4回入間市指定管理者候補選定委員会会議録

- 1 日 時 平成25年7月19日（金）午後1時55分～3時55分
- 2 場 所 全員協議会室
- 3 出席者 委員長 副市長 友山宏一
委 員 企画部長 西勝啓祐、総務部長 石川定夫、浅見喜代治、齋藤秀雄
環境経済部長 石川 仁（農村環境改善センターを所管する部長）、
市民部長 大野 勉（産業文化センター、市民会館を所管する部長）、
生涯学習部長 岩田武利（体育施設を所管する部長）
所管課 農政課 課長 長谷川功、主幹 片寄貴之
自治文化課 課長 鳥山政之、主幹 関谷佳代子
体育課 課長 峯岸正志、主幹 関根祥弘
事務局 企画部次長 加藤保夫、企画課 課長 長谷川芳明、主幹 藤田拓也、
副主幹 石井英寿

4 議 事

議 題

- (1) 農村環境改善センターの現指定期間の総括・評価
- (2) 産業文化センターの現指定期間の総括・評価
- (3) 市民会館の現指定期間の総括・評価
- (4) 体育施設の現指定期間の総括・評価

(第三者評価の概要について)

委員長： 今回は第三者評価として業者に4施設の評価を依頼しているので、まず第三者評価について企画課から概要を説明し、その後個々の協議に入っていく。

事務局： 第三者評価報告書について概要を説明する。指定期間満了における次期の指定管理者候補の選定にあたり、現指定期間の評価を行う上で、客観的な視点が必要であることから、平成20年度に実施した指定管理者候補選定委員会から業務委託による第三者評価報告書を審議資料としている。今回対象の6施設のうち、黒須保育所と扇台福祉作業所は、特定の少数が利用する通所施設であるため、第三者評価よりも利用者評価を重視し、所管課においてアンケートを実施し、その結果を審議資料としたところである。本日審議いただく4施設について、第三者評価を業務委託した。

各所管課において施設ごとに第三者評価を委託すべきところであるが、4施設の指定管理者が同じ入間市振興公社であり、入間市振興公社に関する事務を企画課で所管していることから、業務委託に係る費用面等も考慮し、4施設の第三者

評価を一括して一つの業者に企画課で委託をした。その評価報告書については、施設ごと別々に作成されている。

今回の第三者評価業務は、株式会社富士通総研に委託した。その業者選定における経緯について説明する。今年2月に、平成23・24年度指名競争入札等参加資格を有する業者のうちコンサルタント業務を行っている5社を任意に選び、2月26日開催の入間市企画部・検査課小規模工事等指名委員会に諮ったところ、5社を指名された。その5社に対し仕様書を提示して見積り合わせを行い、その結果、最も安価であった株式会社富士通総研に決定し、3月25日に業務期間3カ月間で契約した。

続いてその富士通総研について説明する。富士通総研は、富士通株式会社の100%出資により、1986年に富士通システム総研として設立された。1997年に富士通総研に社名を変更し、2007年に富士通のコンサルティング機能を統合し現在に至る。富士通総研は、それぞれの企業や自治体のさまざまな課題に対する解決策を提案する「コンサルティング」、最新の技法と情報通信技術を駆使してコンサルティング・サービスの強化を図る「研究開発」、未来に向けた政策提言を行う「経済研究」などの事業を全国規模で行っているコンサルティング会社である。資本金は2億円、従業員は368人、売上高は72億2800万円など、会社概要については資料13の表にあるとおり。参考に富士通総研のホームページ上にある第三者評価支援を掲載したページを資料13裏面に付けた。

(1) 農村環境改善センターの現指定期間の総括・評価

委員長： それぞれの施設ごとに、第三者評価と所管課の評価について説明してもらい、その都度各委員から質問等を受けたい。まず農村環境改善センターの総括・評価についてだが、始めに第三者評価について事務局から説明願う。

事務局： 農村環境改善センターの第三者評価の説明をする前に、統一的な内容であるため今回の実施した4施設の第三者評価の方法等について説明する。評価は、入間市振興公社による自己評価やアピールを行った上で、富士通総研による「事業報告書や利用者アンケート等の書面の内容確認」、「施設の現地調査」、「施設管理者等に対するヒアリング」を基に行われた。今回の第三者評価に必要な事業報告書や利用者アンケート等の書類は、入間市振興公社が企画課を通して富士通総研に提供した。

評価ランクはA～Eの5ランクで、「A（たいへん優れている）」、「B（優れている）」、「C（適正である）」、「D（さらなる努力が必要）」、「E（改善すべき）」と定義されている。

評価項目は、大きく分け「Ⅰ 施設管理上の評価」「Ⅱ サービス評価」「Ⅲ 事

業内容の評価」「Ⅳ 経費の効率的執行評価」「Ⅴ 総合評価」の5区分とし、①利用者本位の柔軟なサービスが提供されているか。②市民の平等利用確保への配慮がされているか。③効果的かつ効率的な管理を実施できているか。④法人等の経営基盤が安定しているか。⑤個人に関する情報の適切な取り扱いは確保されているか。⑥指定管理者業務に係る市の指定管理料は適切な額か。⑦環境に配慮した運営方法となっているか。⑧その他、基本協定書の契約事項が正しく遂行されているか。以上の8つの視点から評価されている。

第三者評価報告書については、各評価項目ごとに(1)評価基準 (2)指定管理者による自己評価 (3)第三者評価機関による評価の結果 という構成になっており、最終ページに評価結果のまとめが掲載されている。

農村環境改善センターの第三者評価報告書について説明する。資料は事前に配布しているので、すべての評価項目についての説明は省略し、指定管理者による自己評価と第三者評価に差がある項目と総合評価を中心として説明する。

指定管理者による自己評価と第三者評価に差がある項目は、「Ⅱ-4 情報提供」「Ⅲ-2 自主事業の適切な実施」「Ⅲ-3 利用実績」の3項目。いずれも、指定管理者による自己評価が「A」であるのに対し、第三者評価は「B」となっている。

まず、「Ⅱ-4 情報提供」について、説明する。指定管理者による自己評価では、公共施設予約サービスにより、適正かつ円滑に施設使用の申し込みが行われている点、リーフレットのほか入間市振興公社のホームページでも分かりやすく施設の情報を提供している点、広報、ホームページで毎年、季節に応じた10教室以上の募集を掲載し、市民から好評を得ている点を評価して「A」としているのに対し、第三者評価では、ホームページに関して、シンプルな造りで分かりやすいものの文字が小さい部分が随所に見られ改善の余地がある点、教室等への参加者が少なかった場合の情報発信のあり方については検討の余地がある点を指摘し、「B」評価となっている。続いて、「Ⅲ-2 自主事業の適切な実施」について説明する。指定管理者による自己評価では、毎年、各種事業を計画し、市民に広く定着しており、好評を得ている点を評価して「A」としているのに対し、第三者評価では、現在行われている植物、料理、健康をテーマとした事業のほかに、施設の本来目的でもある農業振興をテーマとした事業展開も期待したいとして、「B」評価となっている。

続いて、「Ⅲ-3 利用実績」について説明する。指定管理者による自己評価では、定期的に利用する個人・団体が増え、活動の拠点となってきている点と各種事業は定員を上回る応募が続いている点を評価して「A」としているのに対し、第三者評価では、利用件数や利用者数が減少傾向にあることから、「B」評価となっ

ている。

評価に差があるいずれの項目も、「A」と「B」の違いであり、高い評価の中での差となっている。残りの23項目については、指定管理者による自己評価と第三者評価は、「A（たいへん優れている）」または「B（優れている）」で一致している。

最後に、総合評価について説明する。施設や設備等の老朽化が進んではいるが、指定管理者側の自主修繕や清掃等、日常的な維持管理によって、他市の農村環境改善センターと比較しても、安全で快適な利用環境を提供できていると高く評価されている。事業に関しては、現在行われている自主事業は好評を得ているが、今後、施設の本来目的でもある農業振興をテーマとした自主事業の領域拡大、特に茶の一大産地として、入間市らしい事業の実施が期待されると評価されている。PDCAサイクルが有効に機能するような仕組みの構築を模索頂きたいとの指摘があるものの、総合評価では「A（たいへん優れている）」となっている。

委員長： 続いて、所管課の評価について説明願う。

農政課： 施設の利用状況だが、平成21年度から平成24年度の利用状況は資料の通り。平成21年度利用者数は38,678人。平成24年度利用者数は34,292人と減少している。各年度の利用状況を見ると、特に減少傾向が大きいのがテニスコートである。21年度から22年度で約1,000人、23年度から24年度でも約1,000人テニスコート・ゲートボール場の利用者数が減少している。これはテニスをする人の減少が一因だと思われる。22年度から23年度ではホールの利用者数が減っている。これは震災の影響で利用制限等があったためではないかと考えている。

次に市の収支だが、平成21年度から平成24年度にかけて指定管理料2千数百万円毎年支払をしている。収入に関しては使用料収入があり、2百4～5十数万円の収入を得ている。職員の状況については資料の通り。

評価項目及び評価についてだが、①～⑤の5項目で評価した。この項目は第三者評価の評価項目と同じである。①～④の「評価」と「課題等」は資料の通り。⑤総合評価を「B」評価としたのは、これ以上たとえようの無いほどに優れているとまではいかないのではないのかということで「B」とした。「今後もこの状態を継続しつつ、センターの設置目的である農業の振興・発展に資する事業の展開を期待するところである。」ということで「B」とした。

委員長： 各委員から第三者評価、所管課の評価について質疑を受け付ける。

委員： データがよく分からない。指定管理収支だが、富士通総研のデータと市の収支の数字が合っていないのはなぜか。例えば平成24年度の指定管理料が片方は20,918,567円となっているのに対し、片方は21,443,074円となっている。

自治文化課： 我々が作成した評価書は市の決算額を計上している。一方、指定管理者に

は市の指定管理料の中で精算項目と精算しない項目があり、精算しない項目、すなわち経営努力や人員配置の関係で浮いたお金については指定管理者の収入になる。そのため、市が支出した額と指定管理者が報告した指定管理料で行った事業費とで差異が生じる。

委員： では実際に市から指定管理料として支払われているのはどちらの数字か。

自治文化課： それは我々が作成した評価書に載っている収入・支出の額である。これについては全ての施設が同様の記載となっている。この差額分を指定管理者が自主事業の財源に充てている。

委員： 先ほどの説明では利用者や件数はずっと減少傾向だということだが、一方収入は若干だが増加傾向にある。これはなぜか。

農政課： 単価の安いテニスコートの利用者数は減っているが、単価の高い会議室等の利用者数が若干増加したため、結果として収入が増えた。減免の回数も若干影響している。

(2) 産業文化センターの現指定期間の総括・評価

委員長： 続いて産業文化センターの評価と総括の議題に移る。まず第三者評価について事務局から説明願う。

事務局： こちらも、指定管理者による自己評価と第三者評価に差がある項目と総合評価について説明する。指定管理者による自己評価と第三者評価に差がある項目は、「Ⅰ-5 衛生管理」「Ⅱ-4 情報提供」「Ⅲ-2 自主事業の適切な実施」「Ⅳ-1 経費縮減状況」「Ⅳ-2 収入増加状況」の5項目。自己評価が「A」であるのに対し、第三者評価は「B」となっているものが3項目、逆に自己評価が「B」であるのに対し、第三者評価は「A」となっているものが2項目となっている。

まず、「Ⅰ-5 衛生管理」について説明する。指定管理者による自己評価では、PM2.5や光化学スモッグへの対応が、市からの情報を基に注意喚起の掲示をしており、主導的な情報提供ができていない点を勘案して「B」としているのに対し、第三者評価では、文化施設において指定管理者が行う情報提供やその他の対応には限界があり、現状できることは遅滞なく行っているため、指定管理者の自己評価よりも高い「A」評価となっている。

続いて、「Ⅱ-4 情報提供」について、ご説明する。指定管理者による自己評価では、利用者対応の環境を整え、職員動線を考慮した配置により、事務手続きなどの対応は非常にスムーズな点、施設使用料や施設利用方法の案内パンフレットを市内公共施設に設置して広く周知している点、ホームページでイベント情報のほかに施設の情報も提供している点などを評価して「A」としているのに対し、第三者評価では、情報提供を承諾した各顧客の嗜好に合ったダイレクトメールの

発送を行っていることは、複数施設を一括管理することによる効率的な販促を可能としているとして高く評価されているが、ホームページに関して、シンプルな造りで分かりやすいものの文字が小さい部分が随所に見られ改善の余地がある点を指摘して「B」評価となっている。

続いて、「Ⅲ-2 自主事業の適切な実施」について説明する。指定管理者による自己評価では、承諾を得ている顧客にダイレクトメールを発送する等の顧客の囲い込みを実施して集客につなげている点等を評価して「A」としているのに対し、第三者評価では、ホール規模の異なる市民会館とのすみわけが意識して実施されている点は評価されている。複合施設内にあるというメリットを活かして、公演事業以外にも、日常的に文化芸術に親しむことができる機会を提供できることが望ましいこと、事業報告書に関して、当初の計画と比べてどの程度の水準に至ったのかが検証しやすい事業報告とする必要があることから「B」評価となっている。

続いて、「Ⅳ-1 経費縮減状況」について説明する。指定管理者による自己評価では、施設管理及び文化事業の実施において、指定管理料の範囲内で実施している点、経費削減策として、公社全体で一括発注や業務委託の複数年契約等を実施している点、時間外勤務の縮減を徹底し、通常勤務時間内に業務を終了させるよう鋭意努力している点、市民会館及び産業文化センターの文化施設間で、職員の相互支援体制を構築し、少数での職員配置を実施している点を評価して「B」としているのに対し、第三者評価では、従来から公社全体での一括発注や業務委託の複数年契約等を実施してきたことに加えて、平成 25 年 4 月からは産業文化センターとのグループ化により、柔軟な人員配置がより可能となったことで、経費縮減効果を生み出している点を指定管理者の自己評価よりも高く評価し、「A」評価となっている。

続いて、「Ⅳ-2 収入増加状況」について説明する。指定管理者による自己評価では、施設使用料の収入額は、年々増加傾向にあるとして評価を「A」としているのに対し、第三者評価では、当初の想定と比べて実績がどのように推移したのかという目標管理の観点から、事業管理・改善においては重要であり、具体性のある数値目標を設定することが望ましいとして「B」評価となっている。

評価に差があるいずれの項目も、「A」と「B」の違いであり、高い評価の中での差となっており、差がある 4 項目のうち 2 項目については、指定管理者の自己評価よりも第三者評価の方が高い評価となっている。残りの 21 項目については、指定管理者による自己評価と第三者評価は、「A（たいへん優れている）」または「B（優れている）」で一致している。

最後に、総合評価について説明する。本施設は昭和 59 年 12 月の竣工で、施設

や設備の経年劣化が見られるが、利用者アンケートの結果の中には一部に不満があるものの、日常的な維持管理の努力や、利用者から出た改善要望等に迅速に対応してきたことにより、利用者の満足度の高い施設サービスを提供することができている点や市民会館と産業文化センターが、ホールの規模や残響等の違いを活かして、文化行政における役割をそれぞれ発揮している点については高く評価されている。P D C A サイクルが有効に機能するような仕組みの構築を模索頂きたいとの指摘があるものの、総合評価では「A (たいへん優れている)」となっている。また、鑑賞者の育成や底辺拡大に関する取組みの拡充について、市民会館とともに一層積極的に取り組み、類似施設をリードするような取組みに発展することを期待するとされている。

委員長： 続いて、所管課の評価について説明願う。

自治文化課： 資料に基づいて説明する。この指定管理者の管理運営に対する評価書は自治文化課で評価したものである。(1)～(8)は統計的な資料、(9)は所管課としての評価という構成である。

(1)～(4)は記載の通り。(5)は4年間の施設利用状況の推移。利用件数、利用者数は概ね増加傾向にある。(6)事業実施状況だが、仕様書に基づく事業とは入間市文化事業で、振興公社で行っている事業である。毎年「いるま二八落語会」を入間市文化事業として行っている。その他、市民との共催を含め、様々な自主事業を実施し、市民が芸術文化に接する機会を確保できるよう毎年工夫いただいている。(7)市の収支は、振興公社への支出、また振興公社からの収入の市の決算額を記載している。(8)職員の状況は、各年度の人員配置の状況である。基本的には6人体制となっている。産業文化センターは6名、市民会館は7名という基本配置となっているが、平成25年度からは両施設の総員13名を文化施設のグループとし、柔軟な対応を図れるよう運用している。

(9)評価項目及び評価だが、この項目については平成21年度以降毎年同様の内容で評価を行っており、それを踏まえて①施設管理上の評価 ②サービス評価 ③事業内容の評価 ④経費の効率執行評価の4項目で評価を行い、さらに総合評価を行っている。今回の評価にあたってはそれぞれの評価の中に「視点」がいくつか掲載されている。例えば①の施設管理上の評価では、10個の評価視点がある。これをそれぞれ評価しながら、各項目の評価を付けている。②のサービス評価については、全体では「B」評価としている。課題等の欄にもあるが、産業文化センターは非常に稼働率の高い施設であり、利用件数も増加傾向である。また窓口業務等が多忙であるにもかかわらず、苦情への対応や市との連携・報告等は適切に行われているなどのことから相対的に「B」評価した。③の事業内容の評価だが、文化事業として定例的に二八落語会を実施しており、そのほかにも事業管理

者としての事業展開を積極的に行っているということで「B」評価としている。①の施設管理上の評価だが、当施設は開設後 29 年が経過している。耐震等は問題ないが、経年劣化の影響で日常的な保守業務においてトラブルが増えてきている。そういった状況下でも利用者の安全と施設の使いやすさに重点を置いた施設管理が行われている。また、再委託している業者についても関係は良好であり、清掃業務もしっかりと行われている、ということから「B」評価としている。④経費の効率的執行評価だが、これは震災以降非常に重点的に行っている。光熱水費等の経費削減や新電力会社への移行に積極的に取り組んでいただいている。それらを踏まえ「B」評価とした。

総合評価については、その他 4 項目がすべて「B」評価であることや、全ての評価内容の平均を取るということで「B」評価（優れている）が妥当と考えている。利用件数が増加していることから市民文化の向上や産業振興の活動拠点として適切な管理・運営が行われていると判断したものである。

委員長： それでは質疑を受ける。

委員： 農村環境改善センターよりも産業文化センターのほうが所管課評価と第三者機関評価の結果に差異があるように感じられるが、「大変優れている」「優れている」などはどういった基準で決めているのか。

事務局： 第三者機関の評価結果よりも所管課の評価結果のほうが悪い傾向にあるかと思う。これは第三者機関である富士通総研は全国の類似施設との比較という意味合いが強いのに対して、所管課評価は目標に対する達成度という意味合いが強い。現状に満足することなくより良いサービスを提供したいということからこのような結果になったと考えている。

(3) 市民会館の現指定期間の総括・評価

事務局： 市民会館の第三者評価報告書について説明する。指定管理者による自己評価と第三者評価に差がある項目は、「Ⅰ-5 衛生管理」「Ⅱ-4 情報提供」「Ⅲ-2 自主事業の適切な実施」「Ⅳ-1 経費縮減状況」の 4 項目である。

まず、「Ⅰ-5 衛生管理」について説明する。指定管理者による自己評価では、PM2.5 や光化学スモッグへの対応が、市からの情報を基に注意喚起の掲示をしており、主導的な情報提供ができていない点を勘案して「B」としているのに対し、第三者評価では、文化施設において指定管理者が行う情報提供やその他の対応には限界があり、現状できることは遅滞なく行っているため、自己評価よりも高い「A」評価となっている。

続いて、「Ⅱ-4 情報提供」について説明する。指定管理者による自己評価では、利用者対応の環境を整え、職員動線を考慮した配置により、事務手続きなどの対

応は非常にスムーズな点、施設や備品の写真等をファイル化して用意し、視覚資料として提供している点、施設使用料や施設利用方法の案内パンフレットを市内公共施設に設置して広く周知している点、ホームページでイベント情報のほかに施設の情報も提供している点を評価して「A」としているのに対し、第三者評価では、ホームページに関して、シンプルな造りで分かりやすいものの文字が小さい部分が随所に見られ改善の余地がある点を指摘して「B」評価となっている。しかし、市民会館と産業文化センターが情報共有し、情報提供を承諾した各顧客の嗜好に合ったダイレクトメールの発送を行っていることは、複数施設を一括管理することによる効率的な販促を可能としているとして高く評価されている。また、平成10年に立ち上げられた市民会館の会員制度「樗メンバーズ in いるま友の会」は、市民会館や産業文化センターの公演によく行くリピーター層で構成されており、その737名の会員に対し、定期的な情報発信を行うことにより顧客の囲い込みが有効に機能していると評価されている。一般個人会員の「樗メンバーズ」だけではなく、市民会館や産業文化センターの運営を支えるボランティア会員の「樗クリエイターズ」と法人・団体会員の「樗サポーターズ」の3組織で成り立っているところが「樗メンバーズ in いるま友の会」の良い点であると評価されている。

続いて、「Ⅲ-2 自主事業の適切な実施」について、説明する。指定管理者による自己評価では、事業企画委員会を組織し、公演事業を担当する職員の企画提案を選定する場を設置している点、承諾を得ている顧客にダイレクトメールを送付する等の顧客の囲い込みを実施して集客につなげている点等を評価して「A」としているのに対し、第三者評価では、現在の自主事業の内容に関して、幅広い分野が網羅され、小中学生から高齢者まで様々な層への働きかけている点や文化芸術の普及育成に資する内容である点は高く評価されているが、文化芸術の底辺拡大のための取り組みについては拡大余地があるという点と、自主事業の実施について評価改善の仕組みを市と共有する必要があることから「B」評価となっている。

続いて、「Ⅳ-1 経費縮減状況」について説明する。指定管理者による自己評価では、施設管理及び文化事業の実施において、指定管理料の範囲内で実施している点、経費削減策として、公社全体で一括発注や業務委託の複数年契約等を実施している点、時間外勤務の縮減を徹底し、通常勤務時間内に業務を終了させるよう鋭意努力している点、市民会館及び産業文化センターの文化施設間で、職員の相互支援体制を構築し、少数での職員配置を実施している点を評価して「B」としているのに対し、第三者評価では、従来から公社全体での一括発注や業務委託の複数年契約等を実施してきたことに加えて、平成25年4月からは産業文化セ

ンターとのグループ化により、柔軟な人員配置がより可能となったことで、経費縮減効果を生み出している点を指定管理者の自己評価よりも高く評価し、「A」評価となっている。

評価に差があるいずれの項目も、「A」と「B」の違いであり、高い評価の中での差となっており、差がある4項目のうち2項目については、指定管理者の自己評価よりも第三者評価の方が高い評価となっている。残りの22項目については、指定管理者による自己評価と第三者評価は、「A（たいへん優れている）」または「B（優れている）」で一致している。

最後に、総合評価について説明する。昭和48年5月の竣工であるため施設や設備の経年劣化が見られるものの、指定管理者側が修繕や清掃等の維持管理業務に尽力していること、また利用者から出た改善要望等に迅速に対応する姿勢が見られることで、利用者の満足度の高い施設サービスを提供することができていると評価されている。また、市民会館と産業文化センターが、ホールの規模や残響等の違いを活かして、文化行政における役割をそれぞれ発揮している点についても評価されている。鑑賞者や支援者を含む会員組織において順調に会員を増やしている点や、購入履歴を基にした販売促進を行っている点、市民協働事業について担い手である市民が、施設側と対等なパートナーとして育ってきている点については、積極的かつ市民と連携した活動が行われており、類似施設と比べても高い評価となっている。PDCAサイクルが有効に機能するような仕組みの構築を模索頂きたいとの指摘があるものの、総合評価では「A（たいへん優れている）」となっている。

委員長： 続いて、所管課の評価について説明願う。

自治文化課： 内容は産業文化センターと同様の方法で記載している。先ほど同様(1)～(8)が統計資料、(9)が所管課の評価になっている。(5)の施設の利用状況から説明する。市民会館は公民館と併設の施設という特質もあり、なかなか市民会館の運営のみで利用数の増減という効果を見ることはできないが、4年間のうち大きな改修事業や震災のあった平成22年度と23年度は利用件数に若干の落ち込みが見られる。ただ、24年度には復調し、利用件数が伸びてきている。利用人数は平成24年度に落ち込みが見られるが、これは市民会館を会場にする大きなイベントがあり、その主催者の申告数が大きく変動した（少なくなった）ことが原因である。そのような要素を除けば、基本的には増員傾向だと捉えることができる。

実施事業については、文化事業と自主事業を毎年バラエティーに富んだ内容で実施している。市民が芸術文化に触れられるよう工夫して様々な事業運営を行っているところである。(7)市の収支だが、毎年順調に収入が伸びてきている。(8)職員の状況だが、市民会館については基本的には7名の配置としている。今年から

は産業文化センターの6名と合わせて13名が一つのグループとなり、繁忙期や業務の状況に合わせてそれぞれが融通しあえるような体制をとっている。

(9)評価項目及び評価だが、産業文化センターと同様それぞれの視点で評価したうえで、4項目の評価を行っている。まず施設管理上の評価だが、これは10個の視点から評価を行った。建物の保守管理などが適切に処理をされている。また軽微な修繕については協定書に即して現場で対応していただいている。清掃・警備業務についても非常に評判がよく、業者との関係も良好である。公園との隣接などもあって地域住民との関係も良好である。これらのことから「B」評価した。②サービス評価だが、利用者の中にはリピーターも多く、「櫛メンバーズ」といった利用者の会員組織を設置して「櫛通信」等の情報提供などを行いながら、チケットの販売など、住民に対しての文化芸術の啓発に努めている。また、改修工事や修繕を回避できないような状況ではあるが、そのような場合もきちんと周知しながら利用者への対応を図っている。不測の事態による事業の延期や中止にも迅速に利用者本位の対応を図っている。これらのことから「B」評価した。③事業内容の評価だが、市民に質の高い舞台芸術を鑑賞する機会を提供している。市民会館には1,000人単位のホールがあり、市内では最大のホール施設である。それを活用しながら文化の振興に努めていただいている。また集客力のある事業を企画・運営している。このようなことを考慮し「B」評価した。④経費の効率的執行評価だが、産業文化センターと同様市と連携を図りながら努力していただいていることから「B」とした。

総合的には、施設の老朽化が進んでいるにもかかわらず大きな事故も無く施設の管理運営をしていただいているし、市との連携も十分である。そういった意味で私達が仕様書で求めているものよりも若干良い運営をしていただいているといえる。これらのことから総合評価を「B」（優れている）とした。

委員長： それでは質疑を受ける。

委員： 第三者評価に入間市文化事業と公社主催事業が記載されており、入場率が80%や90%と書いてあるが、実際は集客の良い事業と悪い事業があったかと思う。50%も入場率が届かなかったような事業はあるのか。

自治文化課： 努力はしているが実際には興行の中には5割を切るものもある。

委員： 入間市文化事業として行っているものは文化を総合的に行うので集客が少なくても仕方が無い面もあるが、公社主催事業についてはよく人気度を考慮して時代に合ったものを催すべきなのは、と思ったので今の質問をさせていただいた。何回か事業に参加したことがあるが、券が入手困難なほど人気の事業もあれば、券をさばききれないようなものもあった。公社主催事業についてはそのような状況を踏まえてよく計画を練っていただきたいという思いがあったため発言させ

ていただいた。

自治文化課： 事業の選定の際には、事業企画委員会や事業選定委員会といった組織で慎重に事業を選択しているようである。その点はご了解いただきたい。

委員： 第三者機関の評価コメントを見ると、よい評価ばかりが書いてあるにもかかわらず、ホームページの文字が小さいというだけでB評価になってしまうのかというのが気になる。第三者評価ではこのあたりはどのような感想であったのか。

事務局： 個別にこのことについてのやり取りは無かったので我々の推測になるが、富士通総研からすると、すぐに直せることにもかかわらず直していないといったように、そのポイントが大きなマイナスポイントであったのではないかと思われる。

委員： 職員数についてだが、まず1点目に、基本的には7名体制であると説明があったが平成21年度については9名であった。このように減ったのは、人員削減の努力を行った結果なのか。2点目に、先ほど市で支払う指定管理料の内、経営努力で浮いたお金については指定管理者の事業費にまわすことができるという説明があったが、この人件費についても同様で、経営努力で人員を削減できればその分事業費にまわせるということなのか。

自治文化課： 人員については毎年提出していただいている事業計画書の中で検討する。募集要項、仕様、協定書の中では具体的な人数について触れられていない。また、人件費については精算項目ではないため、努力によって削減された人員分の人件費は事業費にまわすことができる。

(4) 体育施設の現指定期間の総括・評価

事務局： 体育施設の第三者評価報告書について説明する。指定管理者による自己評価と第三者評価に差がある項目は、「Ⅱ-1 施設目的に沿ったサービス提供」「Ⅱ-3 職員の資質・能力」「Ⅱ-4 情報提供」「Ⅱ-5 個人情報保護及び情報セキュリティ」「Ⅲ-1 施設目的に沿った事業実施」「Ⅲ-4 地域及び市民との協働」「Ⅳ-3 事業収支率」の7項目。自己評価が「A」であるのに対し、第三者評価は「B」となっているものが3項目、逆に自己評価が「B」であるのに対し、第三者評価は「A」となっているものが4項目。

まず、「Ⅱ-1 施設目的に沿ったサービス提供」について説明する。指定管理者による自己評価では、体育施設設置目的や利用者への対応については研修を通じて職員に周知し、全職員が同等の対応を出来る体制を整えている点、条例等を遵守した公平な貸出を実施している点、大会等を協定書のとおり実施しているほか、大規模な大会等では職員を配置し、安全面の強化を図っている点を評価して「B」としているのに対し、第三者評価では、施設開館日・時間等に関しては、指定管理者協定書の内容どおりに実施がされている点、公平な利用者対応が意識され、

特定の利用者の優遇や、不当な利用制限に関しては見られなかった点、施設の予約当日のキャンセルや無断キャンセルに関しては、「ペナルティポイント」を課す仕組みを導入し、適正な利用を促している点を評価し、指定管理者による自己評価よりも高い「A」評価となっている。

続いて、「Ⅱ-3 職員の資質・能力」について説明する。指定管理者による自己評価では、職員が名札を着用し、電話対応や窓口対応については、利用者の立場に立ったわかりやすい説明を心がけ、実施している点、業務マニュアルを整備して業務手順を周知している点、新規職員には必ず指導者を配置し、OJTの体制を整えている点、外部研修等に積極的に参加し、常にスキルアップを図っている点を評価して「A」としているのに対し、第三者評価では、公社内では、体育施設、文化施設、事務局間で人事交流を積極的に実施しており、職員の育成に役立っている点は評価されているが、市民体育館窓口で調査した利用者アンケート結果では、一部職員の挨拶や笑顔、口調、態度に対して課題があり、今後の改善を指摘されている。職員の業務遂行能力に関しては、業務マニュアルの整備や外部研修への参加、定期的なローテーションが実施されており、人材の育成に配慮されている点は評価されているが、現在中堅のプロパー職員の今後の成長に対する期待や職員の持つ健康運動実践指導者の資格を活かし、運動やスポーツに関する専門性を事業企画の面でも発揮いただきたいとして「B」評価となっている。

続いて、「Ⅱ-4 情報提供」について説明する。指定管理者による自己評価では、事務手続き等は、マニュアル化によりスムーズな受付を実現している点、初めての来館者にも分かりやすいパンフレットを作成し、窓口で配布している点、ホームページでは、わかりやすい表現に努めている点、市公共施設予約サービスの活用を推進し、電話・窓口でも予約方法等について分かりやすく説明している点を評価して「A」としているのに対し、第三者評価では、ホームページに関して、シンプルな造りで分かりやすいものの文字が小さい部分が随所に見られ改善の余地がある点を指摘して「B」評価となっている。

続いて、「Ⅱ-5 個人情報保護及び情報セキュリティ」について説明する。指定管理者による自己評価では、入間市振興公社として個人情報保護規則を定め、利用目的以外に利用者や第三者への情報提供はしていない点を評価して「B」としているのに対し、第三者評価では、個人情報や情報セキュリティの研修に公社職員も参加し、各種規則に則り情報セキュリティ施策が実施されている点が評価され、プライバシーマークがないことは今後の課題とし、現状では「A」評価となっている。

続いて、「Ⅲ-1 施設目的に沿った事業実施」について説明する。指定管理者による自己評価では、事業計画に沿って計画的に事業を実施している点、アンケー

トにより参加者の意見を吸い上げ、次回以降の事業レベルの向上に活用している点を評価して「B」としているのに対し、第三者評価では、事業計画に基づき、計画的に事業を実施しており、改善策が講じられている点を評価し、事業報告書の自己評価欄の記載内容に関して、今後の課題についてもより深く分析することが望まれるとしながらも「A」評価となっている。

続いて、「Ⅲ-4 地域及び市民との協働」について説明する。指定管理者による自己評価では、イベントや事業において、施設の安全面の確保やスムーズな大会運営が出来るように実行委員会へ職員を派遣し、円滑な運営と安全対策を講じるとともに、市民団体等との連携に力を入れている点を評価して「A」としているのに対し、第三者評価では、大会開催を通じて、地域のスポーツ団体との連携が図られており、スムーズな大会運営が実施できている点や大会開催時に駐車場が不足する場合に、近隣企業から駐車場スペースを借りるなど、良好な関係が構築できている点は評価されているが、日常、施設を利用する方はサークル加入者や常連の方が多いことから、日頃、運動をしない地域住民が体育施設に足を運んで頂けるような工夫があると望ましいとして「B」評価となっている。

続いて、「Ⅳ-3 事業収支率」について説明する。指定管理者による自己評価では、パソコンの共有化や消耗品の一括発注等、事務の簡素化による時間外勤務の削減等を実施し、支出を削減している点、事業収支については、常に黒字を維持している点を評価して「B」としているのに対し、第三者評価では、指定管理料を基準とする事業収支に関しては、全年度で黒字が計上されており、適切な運営がされている点、一括発注や複数年契約の実施、人員の有効配置等により経費削減が図られ、減免対象事業の効率的実施により実収入が増加した点が評価され「A」となっている。

評価に差があるいずれの項目も、「A」と「B」の違いであり、高い評価の中での差となっている。残りの19項目のうち18項目は、指定管理者による自己評価と第三者評価は、「A（たいへん優れている）」または「B（優れている）」で一致している。「Ⅰ-4 防犯対策」の1項目のみ、指定管理者による自己評価と第三者評価ともに「C（適正である）」としているので、この項目についても説明する。

指定管理者による自己評価では、夜間の警備員常駐や機械警備導入により、緊急時には即時対応できる体制を整え、安全性の強化を図っていることや警察へ巡回強化の依頼をしており、夜間等随時警察が巡回していることをアピールポイントとして挙げてはいるが、これまでに盗難等の事件が起きていることから「C」としている。第三者評価においても、指定管理者の対策によって事件の数は減っており、また、全ての不審者・不審物を未然に防ぐことは困難であるとしながら

も、これまで起きた事件を勘案し、評価は同じ「C」となっている。

最後に、総合評価について説明する。施設の維持管理に関しては期待水準に達しており、他市における体育施設の管理運営状況と比べても良好な施設環境が提供されていると評価されている。備品に関しては老朽化の問題も見られるが、類似施設においても同様の問題を抱えており同水準である評価されている。民間のスポーツ施設の運営実績やスポーツ事業のノウハウを持った事業者が指定管理者になる場合と比べると、施設の貸出が業務の中心であり、スポーツ教室など自主事業の実施に限界が見られ、この結果、施設運営におけるハード面とソフト面が分離している状態にあり、現在の指定管理者の立場では、利用者ニーズを踏まえた貸し館業務の効率化や、市民利用の促進を促すことのできる余地が限定的であると評価されている。PDCAサイクルが有効に機能するような仕組みの構築を模索頂きたいとの指摘があるものの、総合評価では「A(たいへん優れている)」となっている。

委員長： 続いて、所管課の評価について説明願う。

体育課： 施設は4施設ある。黒須市民運動場についてはテニスコート10面、野球場2面、サッカー場1面、ソフトボール場2面があり、入間市運動公園については陸上競技場とソフトボール場が兼用で2面、テニスコート6面、プール、土俵と、かなり多くの施設がある。その他、施設の利用予約業務として中央公園の野球場、テニスコートの予約調整、富士見公園のソフトボール場、サッカー場の予約調整も業務に含まれている。施設の利用状況は平成21年度から24年度にかけて少しずつ減少してきている。市民体育館の平成21年度の利用者数が10万人というのは全国の茶祭りがあった関係でかなり多くなっている。その他は、老朽化によって施設が使いづらくなっていることが利用者減少の原因ではないかと考えている。

次に事業実施状況についてだが、自主事業は前回の指定管理を含め行っていない。しかし、公社から提案があり、平成23年度から子ども水泳教室を行っている。収支についてだが、施設の使用料は毎年増加傾向にある。先ほどの質問にもあったが、利用者数が減っている割に使用料が増えている理由は、運動公園テニスコートの改修工事に伴って使用料を上げていたり、武道館は近郊に駐車場を完備した同規模の施設が無いことから、県内外の利用を受け入れていることなどが挙げられる。職員の状況については資料の通りである。

(9)評価項目及び評価については、各年度に①～④の評価を行い、今回はそのトータルでそれぞれ評価を出している。①について課題等については特に無いが、概ね良好といった内容が記載されている。②についても同様。③については、23年度は予定事業が開催できなかつたり、参加予定人員に達しなかつたりという状況だったが、24年度にはその点を改善し予定通り事業を行えた。このように23

年度と 24 年度の結果を総合して判断し、「C」評価とした。当初の協定の中では施設管理が主業務となっていたため、今まで体育施設では自主事業は行っていないが、今後は公社側においても事業展開していきたいということなので多種多様な事業展開を求めていきたいと思っている。次に④経費の効率的執行評価だが、これも同様に 4 年間のトータルで「B」評価としている。これについては施設の老朽化が進んでおり修繕費等が年々増加しているため、管理料の見直しが必要だと考えている。

このように①～④は「B」評価が 3 つ、「C」評価が 1 つということで総合評価は「B」としている。

委員長： それでは質疑を受ける。

委員： 2 点ある。まず 1 点目。第三者評価に「…事故防止に努めている。職員や管理人等が毎日巡回を実施し…」とあり、夜間の常駐の人的警備と機械警備があると書かれているが、どこをどのように警備しているのか。また警察へ夜間巡回警備の依頼をしているということだが、その報告体制があるのであれば教えていただきたい。2 点目。このような指定管理施設で事故が起きた場合、第三者評価に「小さな事柄であっても事故につながりそうな箇所を発見した場合には速やかに報告する体制を整えている」とあるが、全ての事故について報告があるわけではないと思う。どの程度の事故や怪我で報告するのか基準があれば教えていただきたい。

体育課： まず 1 点目についてであるが、市民体育館については 1 時間ごとの定期巡回と、物音等が起こった場合には適宜巡回を行うこととしている。武道館については、夜間、機械警備である。次に警察の警備についてだが、これは運動公園でのいたずらが夜間に多発するということなので、警察に要請し通常の巡回よりも多めに来ていただいているということである。次に報告体制についてだが、ガードマンが公社の担当に報告するのは当然であるが、市との報告体制は無い。どの程度の怪我や事故で報告するのかということだが、怪我については、施設の損害賠償保険等に入っており、見舞金の対象にもなるので、病院に行った人については報告書を市まで提出していただいている。その他、人的損壊による施設の損傷、盗難、不法投棄については報告書を提出していただいている。24 年度は怪我の報告が 11 件、災害による施設の損傷が 1 件、人的損壊による施設の損傷が 1 件、盗難が 5 件、その他事件性があるものについては報告をいただいている。

委員長： 全体を通じて質問を受け付ける。

委員： 富士通総研に第三者評価を委託しているが、今回の評価のような業務の実績の情報はあるか。また、今回評価対象となった 4 施設はすべて振興公社の管理となっているが、振興公社についての評価等あれば教えていただきたい。

事務局： まず 1 点目の富士通総研の実績についてだが、指定管理者関係の外部評価を含んだコンサルタント業務の取り扱いは数百件あると聞いている。2 名のスタッフと会ったが、1 名は中小企業診断士の資格をお持ちである。もう 1 名は他社で外部評価に従事されていた方である。2 点目の入間市振興公社に対する富士通総研の意見についてだが、入間市振興公社の管理は非常に高いレベルにあるとのことだった。どの施設も竣工からかなり年数が経っており、老朽化している状況であるが、訪ねてみると清掃や修繕がしっかりとされていて、非常に清潔感があると、お客様の立場で訪ねたときの感想をお聞きした。また、調査してみたの感想としては、業務委託の一括発注や人員の有効配置など、振興公社で 4 施設を受け持っているというメリットを有効活用できており、また、市の担当者との連携が非常にうまく取れているといった印象を持ったということである。他の自治体では指定管理者に任せきりの傾向があるとも言っていた。富士通総研の全国的な経験から入間市振興公社を見ると、非常に良い管理者であるとの評価であった。

委員： 私の知る限りでは振興公社、商工会、社会福祉協議会のような市に準じた組織では、職員給与は市の職員に順ずるものとしていたと思うが、過去に市職員の給与を下げたにもかかわらず市に準ずる組織職員の給与を下げなかった、もしくは遅れて下げたことが問題になったという記憶がある。例えば今後、入間市職員の給与減額があった場合、振興公社等に指導等の対応を誰がどのように行うのか。

事務局： それは振興公社の給与体系の話であると思われるが、対応は 2 点ある。1 点目は、市が出資して設立した公益法人であり、当初から企画課等の窓口を通じて情報提供していた。今回も市の方で職員課と連携して市役所の情報を提供し、対応を促す。もう 1 点は、指定管理料の見積りの段階、あるいは指定管理料を予算化する発注者側の立場として相手側に妥当な人件費を見積もらせるという別視点の考え方もある。

委員長： 現時点では給与削減は確定していないので、確定した段階で情報提供することになろうかと思う。

委員： 体育施設について。第三者評価報告書と所管課の指定管理者評価書に利用状況が記載されているが、市民が最も知りたい情報は、入間市にはテニスコートやサッカー場などが合計何面あり、利用状況はどの程度かという情報である。そのようなデータを集積したものがあれば、どの施設を市民が今最も必要としていて足りないのかということが分かると思うがデータの集積をするつもりはあるか。

体育課： 稼働率については調べればデータ提供できる。現在稼働率が高いのは人工芝である運動公園のテニスコートである。また、市民体育館も稼働率が高い。現在データ化はしていないが、各施設の利用人数は把握している。

委員： 市民からは「何かスポーツをしようと思っても、施設が 1 つも空いていないで

はないか」などの声が多く聞かれる。またサッカー場などは土日に利用者が集中するが、入間市のサッカー場の数は圧倒的に少なく、そのようなデータをうまく集積するシステムを考案し、入間市には何が足りないのかを把握できるようにしていただければ、次に公園を作る担当としては非常に参考になる。今回のようにせつかく第三者機関に評価委託しているのであれば、そのようなデータも作っていただけたらありがたい。

体育課： 施設によって使い方が異なる。例えばサッカー場は黒須に1面あるが平日は使用しておらず、また一般利用はさせていない。サッカー協会に登録している団体が土日に利用しているので雨が降っていなければ100%稼働ということになる。そのため整備をする期間を設けられず、地面が荒れてあまり良くない状態である。そういう意味ではもう1面サッカー場があればと思う。テニスコートについては、黒須のコートの状況が悪いということで空いている。中央公園のコートは体育課直営で整備を委託しているので多少よい。今後新しく増設するのは財政的に苦しいが、そのような様々なデータを出し、準備だけはしておこうと思う。

委員長： 議事は以上で終了とする。

5 その他

次回の日程について

次回は7月26日（金）に選定方法の決定、仕様書（案）、採点方法の内容で行う。

以上