

第10回明石市行政評価委員会 議事録

1. 日 時 平成20年10月1日(水) 午後1時30分～午後4時45分

2. 場 所 市役所市議会棟 第3委員会室

3. 出席者 委員 赤木 紘(市民)
古賀 智敏(神戸大学大学院教授)
坂本 文正(弁護士)
田中 郁生(公認会計士・税理士)
増田 幸美(市民)
所管課 文化芸術部文化施設課
田村参事兼課長、井上係長、西海臨時嘱託
福祉部高年福祉課
大島課長、六渡主幹兼係長 松村主査
教育委員会事務局社会教育室青少年対策課
岡本室長、和歌課長、山本係長
事務局 総務部行政改革課
梅木課長、村田係長、橋本係長、石川主事
傍聴者 2名

4. 議 事 1 指定管理業務評価の所管課ヒアリング
2 意見交換・全体協議
3 その他

5. 配布資料

- (1) 指定管理業務評価シート〔資料1〕
- (2) 指定管理業務評価の判定シート〔資料2〕
- (3) 平成19年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況の概要〔資料3〕
- (4) 指定管理者事業報告書
- (5) 施設パンフレット

6. 議事の内容

(1) 指定管理業務評価の所管課ヒアリング

○事務局

【指定管理業務評価に係る説明を再度実施】

① 明石市立文化博物館

○文化施設課

【H19年度指定管理業務の概要を評価シートに基づき説明】

○赤木委員

サービスの向上についてだが、企画展などでは、入場料として200円を徴収しているよう

だ。つまり、館内には姉妹都市に係る展示や明石市の紹介コーナーもあるが、他の企画展がない場合も、この内容を観覧する場合には費用を徴収している訳か。

○文化施設課

そうである。

○赤木委員

サービスの向上という点から、この内容を他の企画展がない場合にも無料で開放することはできないのか。入場料を無料にすれば、例えば通勤客や散歩中の市民の方なども立ち寄り、より効果的な運用が出来ると思う。

○文化施設課

200 円の料金設定の根拠だが、企画展がない場合の常設展示をご覧いただく料金であり、条例で設定されている金額である。

○赤木委員

姉妹都市に係る展示室などを見る場面にも 200 円が必要である。だが、例えば芸術祭開催時には無料である。これは矛盾ではないか。

次に、文化博物館の中には喫茶店もあるが、どのような設置の仕組みになっているのか説明して欲しい。私は元々別物であると思っていたが。

○文化施設課

まず、文化振興課が“芸術祭”（入館無料）を開催しているが、その際には姉妹都市に係る展示室の入館料は無料となっている。また、企画展や特別展がない際もギャラリーの貸し出しは実施しているため、その場合も利用者は姉妹都市に係る展示室を無料で観覧できることとなる。これは条例において、常設展（姉妹都市に係る展示）の観覧料を 200 円として設定しているため、その差が生じている結果である。

次に、喫茶店についてだが、市として行政財産の使用許可を行い、別途、指定管理者へ貸出している。指定管理者は喫茶店運営に関する覚書を取り交わした上で、施設自体は指定管理者が管理し、運営はゴヤが行っている。使用料は喫茶店側が指定管理者へ支払い、その分を指定管理者は市へ行政財産使用料として支払っている。

また、建設時に“館中に設置するか館外か”という議論があったため、博物館の営業日以外にも運営できるよう、また、館内に設置すれば食事のにおいが漂うなどの理由から屋外に設置している。

○赤木委員

喫茶店の使用料は、別途、指定管理者から市へ入っているのか。また、それはどこに記載されているのか。

○文化施設課

資料 1・“指定管理業務評価シート” 4 ページ・収支状況における、収入“物販・その他”の項目に含まれている。ちなみに、行政財産使用料はH19 年度で 171 万円である。

○赤木委員

喫茶店の売り上げは、指定管理者の収入には入らないのか

○文化施設課

そのとおりである。

○坂本副委員長

利用者アンケートについてだが、集計や設問の設定は誰がしたのか。

○文化施設課

指定管理者が設定した。

○坂本副委員長

次に疑問点として、アンケート調査の回収率はどのぐらいか。指定管理者としては、顧客満足度が高い方がいいと思っているはずであり、市独自にアンケート調査を実施する必要性についてはどう考えるか。

最後に、資料1・“指定管理業務評価シート”4ページ・収支状況における、“所管課コメント”では、“概ね適正に処理されている”とあるが、“概ね”という言葉はなぜ入っているのか。

○文化施設課

市ではアンケート調査は実施していない。実際、指定管理者がかなり詳細な内容を利用者に問うアンケート調査を実施しているので、市が実施すれば、同様な内容を再度調査することとなるので、指定管理者との信頼関係において任せている。

収支状況については、適正に処理されている。ただ、事業計画とは異なった決算数値が出てきているため、このような表現とさせていただいた。

○増田委員

3点お伺いしたい。

“新春特別展”の観覧者数が少ないのではないかと。明石の文化博物館においては非常に賑わうイベントであると思うが、その原因をどう分析しているのか。

また、“くらしのうつりかわり展”も人気の事業であると思うが、従来のおり市教諭（明石市教育委員会教諭）との関係は充実して実施できているのか。

さらに、文化財の保護については、特に指定管理者とは関係ない事業なのか。

○文化施設課

“新春特別展”の観覧者数が少なかった原因は、展覧会名（副題も、“果て無き道”となっており）が判りにくく、中身が見えてこないものであったことによると考えている。指定管理者に相談したが、巡回展でもあり、「名称は変更できない」という回答であった。

この展覧会の内容自体は、日本画の新鋭であり、大変よかったが、その中身が判りづらかった。例えば、視覚障害者向けに、絵画の一部を模型にし、触ってもらったりするなどのいい企画であったが、観覧者数に反映されなかったのが残念なところである。

“くらしのうつりかわり展”に係る市教諭との連携についてであるが、学社融合という面では、市教諭も関係する中で、授業を持っており、先生方向けに展示内容の説明も実施している。

“文化財の保護業務”については、指定管理者制度の導入時に、市教育委員会で実施することで整理を行っている。

○増田委員

文化財は文化博物館の中に保存しているのか、或いは一切ないのか。

○文化施設課

文化博物館には、文化財系の資料を整理する一室があるのみであり、開発事業者への指導や文化財保護等の事務については、市教育委員会が直接担当している。

○増田委員

文化財そのものは？

○文化施設課

市の財産として博物館にある。

○増田委員

文化財の管理者が離れることによって、資料の散逸や管理体制が心配であったのでこのような質問をした。

○文化施設課

その面については指定管理者が適切に行っている。資料台帳についても順次データ処理化されている。

○赤木委員

アンケート調査において、明石市民の方の来館は何%ぐらいか。

○文化施設課

例えば、“新春特別展”であれば、明石市民で36%、神戸市民で39%である。

○赤木委員

明石市民の36%に対して、約1億6千500万円の施設管理運営コストが必要となっている。どのような文化博物館であるべきかは、考えの対象とはならないか。つまり、コスト面でどう考えるのか。

また、事業面では、企画展の実施に終始している感じがする。文化博物館が本来担うべき使命は施設の設置目的(歴史、民俗等に対する市民の理解を深めるとともに、市民の文化の向上及び振興に資するため、本市に文化博物館を設置する)に謳われているが、そういう面での見解は将来的に見て必要ではないか。文化財の継承という面と、本来の文化のあり方を考えていかないといけない。企画展の実施が事業だと考えるのは、個人的には“文化”ではないと考える。

○文化施設課

コスト面については、教育施設であり、これまでコストを重視して運営してこなかった面もある。アンケート調査での“36%”という数字は特別展の数字であるが、全体を考慮すると人数的にはもう少し上がると思う。1つの展覧会であると35%から40%が市内の方の割合かな、という状況である。

事業計画についても、展覧会の開催だけではなく、文化遺産の研究も当然指定管理者へ求めているが、従来の直営時の職員が実施していた水準には達していない状況である。

文化のあり方については、現在、文化芸術部において、“明石市文化振興基本条例”を定めるべく、その検討委員会を立ち上げ、作業を進めている。つまり、市の文化行政全体で、文化博物館のあり方自体も検討している状況である。

○坂本副委員長

個人的に指定管理者の選定作業に関わったことがあるが、当時の印象では、応募者は熱心であり、公の施設の管理運営は民間事業者のターゲットになっているように思えた。

そこで、他の市町村などの同種の施設の指定管理業務の実態について把握しているのか。

○文化施設課

どちらかという、博物館は県レベルで多く制度の導入が進められている。市レベルでは、愛知県の高浜市(乃村工藝社が指定管理者)ぐらいか。市レベルでは導入事例は少ない。

○坂本副委員長

元々生産的な施設ではなく、文化的な施設であるため、どこまで投資すればいいのか目安があるようでないため、図りがたい。

例えば、市の予算状況が厳しくなってくれば、指定管理料も下げるといえるようにはならないか。業務の一定水準を確保する上では、この予算規模であれば、これぐらいの指定管理料が必要であるというような、議論もあり得るべき議論かなと思う。

そこで、他市町村の動向を見て、どの程度の指定管理料の水準であれば従前の水準を維持

できるのか、漠然とした疑問があった。

○文化施設課

指定管理者が指定され、指定管理料は決定されるが、文化博物館の場合は直営時と比較して、それ程絞られていない金額となっている。

○増田委員

制度の導入前にも、“博物館は制度に適しているかどうか”、という市民レベルでの議論がかなりあった。そこで、広報の方法など、観覧者増の取り組みに係る所管課からの指導などに対しては、指定管理者は適切に対応できていると考えているか。

○文化施設課

所管課からの指導については、指定管理者に適切に対応させている。

直営時においては、新聞社に大きな展覧会の開催などを委託しており、そこに展覧会の広告も掲載してもらうようお願いしていた。

現状でも、所管課から新聞社に対して、展覧会などの情報提供は続けている。

○増田委員

現在の指定管理者になったとたん、展覧会の記事が新聞では目に触れる機会がなくなった。このような状況も、博物館へのお客減に繋がっているのかと考えた。

○文化施設課

所管課から新聞社へのお願いはしているが、新聞社と指定管理者の関係がスムーズにっていないように感じている。

○古賀委員長

所管課として、定期報告をさせ、ミーティングも実施していると評価シートにはある。では、具体的にどのようなチェックを行い、改善に向けてのリアクションを実施しているのか。

○文化施設課

例えば、大きな施設では何かあれば大変なので、日報でクレーム等も含めて報告させることにより、日々の動きを掴んでいる。

また、月例の協議においては、確認した月例報告の内容について、例えば時間外が多ければ問題ではないかなど、細かなチェックを積み重ねている。

○古賀委員長

報告書のチェックだけでは形式的な確認となりがちである。本当に報告書の内容どおりなのか。市民に目を向けて、現場で市民の声を直接聴くような取り組みも重要であると考えている。

○文化施設課

所管課職員が週に2・3回は抜き打ちで施設に訪問している。

また、展覧会開催時においては、観覧者に対して展示内容や設備管理の状況などを質問し、管理運営状況の把握に努めている。

② 明石市立高齢者ふれあいの里

○高年福祉課

【H19年度指定管理業務の概要を評価シートに基づき説明】

○坂本副委員長

老人福祉法に基づいて、明石市が義務的に設置を求められている施設なのか。

○高年福祉課

市の任意設置となっており、県に届出をしている。

○坂本副委員長

施設利用状況であるが、明石市内に利用対象者は何人いるのか。

○高年福祉課

約5万人いる。

○坂本副委員長

この数に年間開館日数である308をかけるとマックスの延べ利用人数が出る。その中での利用者数が127,163人であり、この比率が一番客観的なデータかと思う。

一般的なデータとして、こういう施設の利用状況に関する他市町村の利用状況を把握しているのか。

○高年福祉課

把握していない。

明石市の特徴として、大きな施設が1つではなく、市内の地域4ヶ所に同レベルの施設を設けていることがあげられる。

○坂本副委員長

そういう意味では、利用者へ提供するサービス内容がきめ細かいといえるか。

○高年福祉課

そうである。

○増田委員

利用者数について、例えば“延べ”ではなく、“何人”単位では判らないのか。いつも同じ人が利用しているという声をよく聞くが、新しい人が入りやすい雰囲気があるのかどうか。

また、陶芸教室などの自主事業であるが、1回あたりの参加人数ということではなさそうであるがどうか。

○高年福祉課

10回シリーズで実施し、同じ人が10人参加している状況である。

○増田委員

同種他施設では送迎をすれば何百人単位で参加があるのに、なぜこんなに少ないのか。

さらに、指定管理者から市への要望により明石市立図書館の図書返還場所になったということだが、それは移動図書館の巡回場所となり、貸し出しサービスも同様に行っているのか。又はただ単に図書の返還場所となっているだけなのか。

○高年福祉課

まず、お一人の方が固定して来ていると言う件だが、確かにそういうことがあり、アンケートでも確認したところ、週に3・4回来館が34%、毎日の方が30%、週に1・2回の方が21%と、概ね9割の方が週に1回以上のリピーターとなっている。

つまり、新しい方をどう引き込んでいくかが課題であると考えており、指定管理者と共に取り組んでいる状況である。

1日の平均利用者数であるが、中崎で84人、大久保で151人、魚住で97人、二見で83人となっており、これは年間を通しての平均利用者数である。

次に、教養講座については、現時点の取り組みでは、1つの講座をお一人の方に10回シリーズで提供しており、かなり長期間となっていた。その点を評価いただける方もいたが、参加できないという評価の方もおられるようで、反省点として捉えている。

所管課への利用者からのお電話などで感じたことは、ヨガ教室の開催は制度導入後の初めての取り組みであったが、このような際に新しい利用者を引き込めるのかなと感じた。

最後に、図書については返却場所だけの設定となっている。

○赤木委員

日曜日は休館であるが、平日を休館し、日曜日を開館してはどうか。施設は4ヶ所あり、規模的にはよいと思うが、交通が不便な地域からは来館しにくいようだ。また、日曜日であれば、ご家族の方に送迎してもらえたりできる。さらに、たこバスとタイヤアップすれば、巡回し、連れてくることもできよう。

私は施設利用者が必ずしも多いとは思わない。より多くの方に利用いただきたいということであれば、その仕組みを考えるのがいいと思う。

次に、利用者の安全対策に関する問題であるが、“中崎”においては施設の耐震問題に係る問題が提起されていたが、他の3ヶ所ではオッケーなのか。防犯や防災訓練を実施しているとあるが、利用者も含めて実施しているのか。また、所管課も実施に立ち会っているのか。

○高年福祉課

四館とも日曜日が休館日である。お風呂の入浴については、入浴日が館ごとに異なるため、お1人が4館をめぐりお風呂に入るということも可能である。館によって休館日をずらすことも、今後の課題として、指定管理者と協議していきたい。

また、館への送迎という、利用者の足の確保となると、たこバス等の利用も考えられるが、この点についても工夫していきたいと考えている。

耐震の問題についてだが、一定以上の古い公的な施設として“中崎”が対象となり診断を受け、今回工事を行っている。他館も市のピックアップがあった段階において検討していきたい。

防災訓練の実施については、所管課は立ち会っていない。指定管理者からの報告書による確認に留まっている状況である。

○赤木委員

緊急対応の報告があるとはいえ、所管課として立会いし、チェックすることが必要であると思う。

○古賀委員長

利用者の声にある、不満の声の原因は何か。

職員の対応についても不満が5人おり、その対策として研修に努めたいということだが、まだ実施していないようだが、どのように対応しているのか。

○高年福祉課

館の管理事務室が丸見えの状態であり、そこで職員がお菓子を食べていたことを指摘された。直ちに統括館長に対して適切な方法で休憩して欲しいと指導した。また、最近、ダンス教室などで職員と一緒に踊っていると指摘を受けたが、誤解のないように実施するよう、その都度、統括館長に対応を求めている。

館内は完全禁煙となっていないため、現状は分煙状態であり、段階的に禁煙に取り組んでいこうと指定管理者とは協議している。実際、利用者は喫煙家が多かった。

さらに、カラオケについては非常に人気があり、どうしても台数に比べて利用者が多いため、不満等のご意見は常時いただいている。

所管課の分析としては、このあたりが不満な部分であると考えている。施設自体が古いため、随時改善を実施している。OJTについては、常時、普段業務の中で実施している。

○古賀委員長

具体的には、どのように指定管理者に指示やアドバイスをを行ったのか。

○高年福祉課

たとえば、おやつを食べるならば目に付かないところで食べるよう、所管課から統括館長

に指示し、そのとおり改善した旨の報告を受けた。また、カラオケはグループ分けを行い、それで解決した。さらに、分煙は当面の処置として位置づけているため、再度その徹底を呼びかけている。

○坂本副委員長

制度導入に係る経費の削減効果については、所管課経費がゼロであったということから、従前の体制のまま制度を導入したという訳か。

○高年福祉課

実際は、高年福祉課のいきがい係が所管していたが・・・

○坂本副委員長

指定管理者の指導・監督に係る所管課経費は変わっていない。

ということは、従前の高年福祉課の人員体制のまま、新しい業務に携わっているのか。

○高年福祉課

そうである。

○坂本副委員長

例えば、文化施設課や青少年対策課であれば、指定管理者の指導・監督業務に見合うような人員の要求を求めて、実際認められている。ところが、高年福祉課には予算措置が講じられておらず、従前予算のままである。

ということは、従前の業務以上のものを旧体制のまま実施しているのか。

○高年福祉課

そうである。

○坂本副委員長

であるならば考えられるのは、現在が労働加重となっているか、又は従前が“さぼり過ぎ”であったか。

質問の趣旨は、指定管理者を指導・監督する業務が現にあり、それに見合う人員増強が何もなされていないということは、従前の人員体制が適正であったとすると、労働過重にならざるを得ない、ということにはならないか。

○高年福祉課

実際は、時間外勤務などで対応している状況である。

○坂本副委員長

それで尚且つ、労働の質を保てればいいが、保てなければどうするのか。指導・監督業務に支障がなければいいが。そのような職員の労働に対する危惧はないのか。

○高年福祉課

現時点の取り組みでは、時間外対応で何とか対応している状況である。ただし、臨時職員は1名増となっている。

○増田委員

利用者アンケートにおける声の内容は、行政サイドとしては、“いつも同じ人ばかり来ないで、新しい人も来てよ。カラオケも同じ団体ばかり使わないで、順番に使いましょうよ。いつもお風呂ばかり入らないでいましょうよ”など、耳が痛い内容となっている。

結果は、アンケート調査を実施する指定管理者からすれば、利用者の不満という形で直ちに上がってくる。よって、アンケートの実施は指定管理者にはそぐわないのではないかと考えている。

行政サイドとして、“こう改善したい”という希望があれば、それを当然指定管理者が実施しなくてはいけない。実施しなければ、利用者の不満が溜まることにならうか。つまり、

逆に何も不満としてあがってこないようになる。この辺りの問題については、もう少し改革した方がいいのではないかと思うがどうか。

○高年福祉課

先ほど質問のあった“たばこの禁煙”に関する問題については、喜ぶ人もいるし、不満と思う人もいる。不満な方はアンケートで不満としてあがってくる。一面、それは仕方がないことであるとも考えられる。

指定管理者が実施するアンケート調査においては、より有効な質問を設定し、その結果を活用できるような形で行いたい。

また、利用者を増やす取組みについてだが、例えば、高年クラブに利用に関して問い合わせるのも一つの方法かな、と考えている。

③ 明石市立少年自然の家

○青少年対策課

【H19年度指定管理業務の概要を評価シートに基づき説明】

○増田委員

事務事業評価シート4ページ・⑤その他の中で、“特に長年の課題であった～”については、この度解決されたということだが、この課題をこれまでおいてきたのは、直営時代の少年自然の家がさぼっていたのか、又は行政サイドの指定管理者への指導・監督がしっかりできたからなのか、どちらか。

また、この内容は指定管理者から吸い上げたのか、又はこれまでの課題として両方で認識されていたのか。

○青少年対策課

少年自然の家の立地は元小学校跡地にあり、普通の住宅街に密接している関係から制度導入以前も、子どもの声に係る苦情があった。このような苦情について、今回指定管理者が市と協力し、地元とのコミュニケーションを重ね、話し合いを何度も持ち、粘り強く合同で交渉した結果、解決に繋がったということである。

この課題は過去20年ぐらい続いていた。直営時には定期的な人事異動もあったが、担当職員は誠実に対応してきた。ただ、担当者によっては住民対応にばらつきがあり、そういうことが長年蓄積されてきた。

この度、新たに民間団体が指定管理者として管理運営を担うことになり、接し方も随分違おうと同時に、組織的に対応していかなくてはということで、苦情時だけではなく、近隣の住民の方との会合を年に2回定期的に開催していくこととした。

この組織の設置により、苦情だけではなく、自然の家から事業の紹介や提案など、情報の交換を行うことで、かなり住民からの苦情も減ってきたということである。

○坂本副委員長

アンケート調査の総合評価をみると、「大変満足」と「満足」を合わせると78%という数字が出ているが、制度導入前の資料はあるのか。

○青少年対策課

特に直営時にはアンケートを実施していない。

○坂本副委員長

では、よくなったか、悪くなったか判らないということか。

次に、“食事の内容に不満の意見が寄せられ”とあるが、どのような内容か。

○青少年対策課

食事の量よりも質を上げて欲しいという不満があった。

○坂本副委員長

苦情についてはそのまま食堂業者へ伝えるのか。または一定の判断を所管課として介在させるのか。

○青少年対策課

苦情内容については、指定管理者を通じて食堂業者に伝えられ、今後の献立に係る検討材料とすることとなった。

○坂本副委員長

所管課としての役割は、苦情内容を食堂業者へ伝えるだけなのか。

つまり、一般的に苦情を最終的な受け手に投げるだけなのか。又は市の判断を加えて対応しているのか。

○青少年対策課

食堂の苦情だけに限らず、苦情対応については、市と指定管理者が協議・調整しながら対応している。また、予算が伴う場合も同様に両方で協議している。

○古賀委員長

では、食堂のケースに関してはどのように協議したのか。

○青少年対策課

この食事の件については、苦情が来ているので、現行の中でレベルアップできるのであれば改善してほしい、と指定管理者を通じて申し入れた。

○坂本副委員長

利用者からの苦情は多種多様であると思う。また、ある程度は明石市が主体的に判断しないと前に進まないだろう。

アンケート調査の内容については、不満のパーセントが数%であったりという、こういう数字はあり得るのか。実際に不満を持っている人は少ないのか。

○青少年対策課

所管課は指導・監督する立場であり、これまでの指定管理者の管理運営状況をみるに、指定管理者はまじめに、本当に真剣に子ども達と向き合い、利用者へはその熱意が伝わっている。我々としては高く評価している。

○坂本副委員長

どうも直営時代と制度導入後は“違い”が多いようだ。指定管理者が管理運営するようになり、市として指定管理者から学ぶ事は多かったか。

○青少年対策課

そうである。例えば、直営時代と比較し、自主事業の提案内容もバラエティに富んでいる。

○坂本副委員長

一つは企画力といえるか。その他には。

○青少年対策課

子ども達への接し方である、応接・応対力であろうか。

事業には学生ボランティアも沢山おり、利用者と一体となって取り組んでいる。指定管理者が管理運営するようになり、随分変わってきたといえる。

○古賀委員長

先ほど、アンケートの回収率を上げたいというコメントがあったが、現状ではいくらか。

○青少年対策課

“来館者アンケート”については、回答数が 423 で、回収率は約 70%ある。“貸し館利用

者アンケート”は、1団体に1枚のアンケート（宿泊と日帰り）で1,196団体が利用されたが、回収率は79と低く、6.6%ということであった。そういった回収率をあげるように指示している。

○古賀委員長

回収率が6.6%であれば、ほとんど声が把握できていないということであろうか。

○田中委員

では、繁忙期の稼働率は100%であるのか。

○青少年対策課

そうである。繁忙期は5月から8月と設定しているが、この時期はほとんど毎日宿泊が入っており、利用をお断りすることもある。

○田中委員

微妙に利用率が上がっているのはどうしてか。

○青少年対策課

繁忙期に開館する日を増やしているためである。

○赤木委員

安全面に関して、玄関前のタイルにひびが入っており心配しているが、耐震問題はクリアできているのか。

○青少年対策課

本年8月、市の建築部門による“建築物の劣化度調査”があったが、特に問題はないとの診断結果を受けている。

○赤木委員

2月16日に消防避難訓練を実施しているが、この時に利用者はいたのか。それと所管課は実地に立会いしたのか。

○青少年対策課

閑散期であったため、たまたま利用者はいなかった。また、実施に際し、ボランティアリーダーに参加を求めた。所管課は参加していない。

○赤木委員

現施設の設置場所からは、赤根川の河口及び右岸は散歩コースであり、カヌーはすべて江井ヶ島の旧海水浴場あたりでの実施になっている。

○青少年対策課

現状そうである。

○赤木委員

私は本来であれば、赤根川河口右岸を砂浜にして、自然学校に使うエリアにすべきではないかと考えている。

次に、明石市以外の方は利用できるのか。養父市との提携などでお互いに利用することも可能か。

○青少年対策課

利用できる。他市との定期的な交流としては、淡路市と本市の子ども達が毎年12月に宿泊にきている。

○赤木委員

これまで、個人又はグループ単位で利用できるのは知らなかった。児童だけの宿泊だと思っていた。そういう面では、アピールが非常に弱いのではないか。

コストとの関係もあろうが、閑散期のアピールを積極的に行ってはどうか。家族利用を

“売り”としてアピールすべきではないか。

○青少年対策課

指定管理者も検討しており、また少人数の宿泊利用はこの度の制度導入以降に可能となった。ただし、条件があり、15人以上の宿泊が入っている場合のみである。というのは施設自体が古く、冷暖房の費用やお風呂等、非効率な面が発生するためである。

○坂本副委員長

他にも指定管理者は同質の施設を管理運営しているのか。

○青少年対策課

岡山県にある海の傍にある施設も管理している。

○坂本副委員長

指定管理者は企画力と接待力が秀でていているということだが、どこでノウハウを蓄積しているのか。

○青少年対策課

現在の指定管理者は、明石市以外でも、埼玉県等で指定管理者となっており、その辺りでノウハウを蓄積しているように思う。

(2) 意見交換・全体協議

○古賀委員長

すでに確認しているように、本日のヒアリング内容では十分ではない場合、或いは、所管課から改めて説明の申し出があった場合は、再ヒアリングを実施できるものとしている。本日の評価は、この点を踏まえてご検討願いたい。

なお、再ヒアリングの実施については、各業務の評価の際に改めて確認する。

① 明石市立文化博物館

○坂本副委員長

私は何度も明石の文化博物館に行き、展示内容については個人的には感激している訳である。元々評価に際しては甘いというか、現指定管理者の管理運営には満足している。

ヒアリングの中で来館者数が減ったとかあったが、あの種の企画で拘っても仕方がない。また、常時ホームランを連発できる訳でもない。

所管課である文化施設課の指導・監督状況は非常に良いと思う。元々、本日のヒアリングでお話されていた職員の方も前館長さんであり、この施設の指導・監督は一定の特殊なノウハウがなければできないようなものではなかろうか。きめ細かな指導や監督をされている印象を受けたのでAにした。

よって、市の指導監督状況はA、市民サービスの向上もAとした。

○赤木委員

市の指導・監督状況については、現実には、もう市が事業を実施していない訳であるので、こういうものだろうかという認識である。Aに至らなかったのは、事業計画の中に、郷土がらみの自主事業についての後押し、又は指導が少ないのではないかという気がしているためである。当初、明石市が今まで保有している資料の調査・研究は、本来、文化博物館の事業として継続して進めていくべきであろうと思っていた。ただ今では市から離れている。そういうことを含めると、それなりに実施しているのかな、という判断をした。Bである。

次に、市民サービスの向上についてだが、私は姉妹都市に係る展示室と常設展は無料で開放すべきだと考えている。これが市民サービスの向上に繋がると思う。開館時間や開館日数

が増加するというのもサービスの向上に違いはないが、観覧料金を無料にするというのも、大きな面であろうと考えている。

トータルのには不満はあるが、CではなくBにした。

○田中委員

市の指導・監督状況についてだが、所管課が週に2・3回は現場に行き様子を見たり、直接声をかけたりしているということで、所管が主体的に事業に関わっているという印象を受けたので、高く評価した。そういう意味でAとした。

また、ノウハウも所管課が保有しており、ある程度新しい指定管理業務の中で学ぶこともあるだろうし、相互的により良く改善されていくような印象を受けた。A。

市民サービスの向上に関しては、施設が博物館なので、企画展ですごい内容を実施すれば人が来るのはわかりきっているが、それは、学芸員の人脈や展示物の保管能力等、そういったものが絡む。また、どうしても予算の制約がある。現状で十分に向上している印象を受けたのでAとした。

○増田委員

まず、どちらの評価項目もAにならなかった理由であるが、私も指定管理者は非常に頑張っていると判断しているが、制度の導入前は、もっと頑張っていたと考えるからである。

適切な市の指導・監督が認められるか、ということであるが、“大いに認められる”とまでは言えないところは、指定管理者は広報関係が非常に苦手であることが挙げられる。所管課はそのあたりの指導をきっちりしていくべきであろうと思う。指定管理者は初めて管理運営するのであるから、どのあたりでチケットを買ってもらったなど、所管課はそのノウハウをもっと知っているはずであるから、しっかりと教示してあげるべきだということでB。

市民サービスの向上についてであるが、“大いに認められるかどうか”という判断は、やはり“新春特別展”（明石市立文化博物館で一番来館者が多いイベントであり、過去においても、どのイベントよりも展示内容に関係なく、来館者はずっと多かった。）が、あれだけ落ち込んだというのは、今後が心配である。また、他の企画展の中でどれだけ回復できるのか、そして提供できるのかということも心配である。

“学者融合”の小学4年生を対象にしたイベントでも、小学生の参加数が極端に減っているということがあるので、“市民サービスの向上が大いに認められる”とはいえないのでBである。

○古賀委員長

市の監督・指導状況については、所管課として主体的に関与している印象を受けた。これ以上、そんなに望めないなので、私はよくやっていると思いAとした。

市民サービスの向上についてBという評価は、なかなかコメントが難しいが、利用状況を見ると、目標を掲げ、その目標に対して必ずしも達成できるほどは実施していないということが判る。アンケートの調査結果をみても、結果として出ているのは、大部分が満足ぐらいである。ということはBであり、とても満足ではない。このあたりから受ける印象は、委員それぞれ違うとは思いますが、Aはベリーグッドであるとすると、Bぐらいかなと考えた。

○坂本副委員長

この種の施設において、目標人数の達成・未達成はナンセンスであると思う。

○古賀委員長

目標の立て方自体がしっかりしていないということもあろうか。しかし、目標の設定に対して、結果として何を実施したかが問われるべきであろう。それに対する意気込みというか、努力が伝わればわかるが、そのあたりをどう評価するかが問題である。

まず、市の指導・監督状況から検討していきたい。

赤木委員は積極的な自主事業が足りないのではないかという意見、増田委員は広報活動の主体性がやや足りないのではないかという意見。ではどの辺りまで実施すれば、ベリーグッドなのか。

○坂本副委員長

広報活動については、記者発表を行い、新聞社が掲載するかどうかだけであるので、特別なノウハウはないと思う。

○増田委員

新聞への掲載が厳しければ、実際、企画展などの開催もあるので他の広報活動も考えなくては行けない。

○坂本副委員長

では、増田委員は具体的な広報活動の案があるのか。

○増田委員

例えば、今までの担当者ならば、各代表者に対してメールマガジンを送信するなど、そういうノウハウを知っているはずだが、実際はできていない。関係団体（各美術高校・大学）に対して、どれだけ広報できているのか、そのノウハウがきっちり指定管理者へ伝えられていないと思う。

○赤木委員

指定管理業務評価シート・4ページの所管課の評価について、“明石の歴史・文化に対する調査研究～などの取り組みを求めていく。”とあるが、この部分に問題があると言いたかった。つまり、この面での市の指導・監督は弱いのではないか。

いわゆる特別展・企画展の開催ばかりが、文化ではない。これまであかねが丘学園では、発掘作業まで行っていたが、制度導入後はどうも抜けてしまったのではないだろうか。

○田中委員

広報活動の充実については、所管課は指導しているが、指定管理者が実施できていないのかもしれないし、指導していないかもしれない。個人的には、広報活動は資金をつぎ込みさえすればできるのではないかと考えている。

確かに指定管理者が新聞社へ広報を依頼していないのであれば、いただけない。もう少し、情報発信的な活動は必要かもしれない気がした。

博物館の運営方法に関して、明石の歴史の調査・研究ではなく、企画展などの開催に力を入れるのであれば、あまり他の博物館と変わらない。また、当館の“運営基本方針”などは、どのような内容となっているのか。事前の計画に沿って、適切に指導できているのか。どう評価したらいいのか。

○古賀委員長

広報活動や企画に係る問題点は、例えば利用者からそのような声が出ておれば、もっと明確に対応できたと思う。個人によって期待する水準やそのイメージも違う。

よって、市の指導・監督状況については、委員館の多数決で決定させていただいていいか。

○全委員

【異議なし】

○古賀委員長

Aが3人、Bが2人であり、評価をAとさせていただく。

次に、市民サービスの向上について議論していきたい。

○赤木委員

姉妹都市に係る展示”や“明石の歴史”の常設展示は、入館料が200円であることについては、条例段階で決定しているという説明であったが、これは問題ではないか。

○古賀委員長

無料になれば市民サービスのアップは期待できるが、コスト面での検討が必要であろう。

○増田委員

Aにすると、“市民サービスの向上が大いに認められる”という評価となるが、私は以前と比較して、そのような判断はできない。

直営時代には、学校教育施設として、来館人数を増やす取り組み（無料フロアーコンサートなど）があり、それが市民サービスに繋がるということであったように思う。

これまでの直営時代をみるに、市民サービスが大いに充実したようには認められない。

○古賀委員長

数値目標を立てた以上は、それに対する努力をどこまで評価したらいいのか。

またアンケート調査の実施結果をどこまで評価したらいいのか。大多数の方は満足している状況であり、AとまではいかなくてもBという評価をされている状況であろう。

ヒアリングを受けた全体的な印象としては、市民サービスが非常によくなったという確信は受けなかった。

○坂本副委員長

増田委員が従前との比較を指摘しているが、残念ながら私は従前の内容を知らない。ただ、評価は増田委員にならうのでBに変更したい。私から言えば、増田委員の評価はCではないかと思われる。

○増田委員

市民感覚としてはCぐらいであるが、ただ指定管理者は一生懸命に取り組んでいる。

○田中委員

市民サービスとは何か。実際、入場者数は企画展の内容次第であろうか。であるならば限界もあると思う。出来る範囲で実施していることをよしとするか。

また、委員長が指摘するように、目標を掲げたならばそれに見合うことを実施しなくてはいけない、というスタンスを委員会が採用するならば、評価はAには拘らない。

○古賀委員長

では満場一致でBとしたい。理由は制度導入以前と比べ、大幅な市民サービスの向上が図られたという明確な回答が得られなかったということである。

文化博物館の評価については、市の指導・監督状況についてはA、市民サービスの向上についてはB、という評価を委員会として決定したい。

② 明石市立高齢者ふれあいの里

○坂本副委員長

あまり印象がないが、“市の指導・監督状況”及び“市民サービスの向上”ともに、格別よくもなく悪くもなく、それ以外のコメントもない。ともにBとした。

○赤木委員

市の指導・監督状況であるが、所管課が消防避難訓練に立ち会っていないのはどうかと思った。全体的な面をみて、Bとした。

市民サービスの向上であるが、元気で近所の人に行けるが、遠くの人はいけなような状況であると思われ、そういう面で日曜開館やたこバスの利用など、費用面での工夫も必要となろうが検討を行っていただければと思う。Cに近いBである。

○田中委員

まず、市民サービスの向上については、開館日や開館時間が増えたことで、一定の効果があつたと考えBとした。指定管理業務評価の判定シートのチェックポイントには、“施設の利用が一部の利用者に偏った計画となっていないか”とあるが、この施設はもしかしたら新しい人が入りにくい雰囲気ができているのかもしれない。このことに関しての所管課の説明からは、意識的に実施しているのが感じられなかったので、Aではないと判断した。

市の指導・監督状況については、マニュアル的に市で決定された四半期報告などを実施しており、適切な市の指導・監督が認められると考えた。ただし、文化施設課のように週に何度も顔を出すことや、指定管理者が主体的に利用者のニーズを把握し、よりよい施設にしていくというような、その辺りの主体的な市の係わり合いは見えにくかった。

決められたとおり、指導・監督を実施していることは認められるが、主体性を持って積極的に関わっているという心象を受けにくかったので、Bとした。

○増田委員

市の指導・監督状況は、大いに認められる訳でもなく、認められない訳でもない。普通にマニュアルどおり実施しているのでBとした。

市民サービスの向上は、施設を利用している方にとってはいいが、利用されていない大多数の市民にとっては、いいサービスを提供しているといえるのか、疑問である。

やはり、“入りにくい”や“利用者が偏っている”ということは、直営時代と比べても、よくなっているとも認められない。直営時代と変わっていないことをBと判断するか、Cと判断するか。敢えてCと判断した。

○古賀委員長

全体の印象として思ったのは、特に何が問題であつたのか、これ以上どこをどう改善するのか、ということである。一部の利用者に偏っているという部分などからは、確かに必ずしもAではなく、Bに近い。

所管課としてどこを積極的にアドバイスしているのか、この部分には欠落があり、十分ではなかったという点を強調すれば、これまでの委員のニュアンスのとおり、十分ではない印象であり、私はAには拘らない。

全委員の意見からすれば、私を除いて全委員がBであり、市の指導・監督状況については、Bとしても議論の余地はなさそうだ。

市民サービスの向上も、一応、委員会としてBと判断してはどうか。増田委員からはBかCかという意見もあるが、全体の意見としてBに決定したい。

よって、委員会の判断としては、市の指導・監督状況はB、市民サービスの向上もBとして決定したい。

○全委員

【異議なし】

③ 明石市立少年自然の家

○坂本副委員長

まさに制度の導入により、最もうまくいった例かなと思う。指定管理者が管理運営することにより、もともとの市が持ちえなかった企画力・統率力・その他のノウハウを指定管理者は持っており、その結果、市民サービスの向上は目に見えて良くなっている感じがする。

それに対して、市の指導・監督状況となると、ここまで様々な力を持っている団体に指導はできないだろうという印象であり、また指導するためにはいろんな意味で権威を確立して

いないといけないも思う。

どちらかといえば、所管課は指定管理者に教えてもらいながらやっている印象を受けたので、今はいいが指定管理者に任せるのが困難な時になると、果たしてリーダーシップを期待できるのか、危惧がある。よって、市の指導・監督状況についてはBとした。

○赤木委員

市の指導・監督状況については、従来どおりの形でやっていると感じているので、Bとした。

市民サービスの向上は、“少年自然の家通信”などを発刊開始するなど、事業の企画内容も含め、間違いなくこれまでよりも良くなっている。様々なことがすごい。本来の施設の設置目的以上のことを企画しつつあり、協定外の事業も積極的に実施しており、今後もおおいに期待できそうである。Aである。

○田中委員

市民サービスの向上は、指定管理者がうまく選定されたからという要因も含め、指定管理者のおかげであるとも思われAとした。

市の指導・監督状況についてだが、この指定管理者がいつまで管理運営するのか判らないが、指定管理者のノウハウを市に蓄積する、ということも目標の一つとして欲しい。その辺りが今回の説明ではよくわからなかった。例えば、ボランティアの集め方などのノウハウも含め、うまく市に蓄積されていていっている状況が判れば、Aともなったが、形式的な管理に留まっているようだ。

つまり、所管課として主体的にその辺りを整理し、指定管理者の後に続いていこうということがうまく伝わらなかったのでBとした。

○増田委員

市の指導・監督状況についてはBである。マニュアルに沿って実施している。

市民サービスの向上については、直営時代との比較でいえば、本当に良くなったと感じているのでAとした。

○古賀委員長

市の指導・監督状況は、クレームなどの近隣住民の折衝に関して、積極的に市の担当者が取り組み、関与しているとお聞きしたので、その面でリーダーシップを発揮しているように感じたのでAとした。

市民サービスの向上については、他の委員の同様に、非常に向上しているのは間違いない。

そうすると、市民サービスの向上については、全員がAで委員会としては評価に異論はない。

市の指導・監督状況については、その他の委員が受けた印象は必ずしもAではなかった。このような評価がほぼ全員であるので、委員会としてはBとさせていただきたい。

よって、少年自然の家については、市の指導・監督状況はB、市民サービスの向上はAとさせていただきたい。

○全委員

【異議なし】

○古賀委員長

これまでの議論を踏まえ、委員会としては再ヒアリングを求めないと決定していいか。

○全委員

【異議なし】

○坂本副委員長

提案となるが、所管課からの指定管理業務の説明については、要点だけの説明としていただきたいと思うがどうか。

○全委員

【異議なし】

○古賀委員長

では、そのように取り扱いさせていただきたい。他に意見はないか。

○全委員

【特になし】

(3) その他

○古賀委員長

委員会としての再ヒアリングは求めないことと決定したが、今回の評価結果を踏まえ、所管課からの再ヒアリングの申し出の有無については、10月10日（金）までに事務局から各委員に連絡させていただく。

また、次回の委員会においても従前どおり、公開で行いたいと思うがどうか。

○全委員

【異議なし】

○事務局

第11回委員会は、10月22日（水）13：30から市議会棟第3委員会室で開催する。なお、再ヒアリングがない場合は、11月19日（水）に開催する予定である。