

第2回日野市指定管理者市民評価委員会議事要点録

日時	平成23年7月1日（金）午後1時～午後5時
場所	市役所4階 庁議室
出席者	坪島委員長、鈴木副委員長、佐藤委員、貴志委員
議題	<p>1. 日野市勤労・青年会館 2. 日野駅西駐輪場、豊田駅南第4駐輪場 3. 中央福祉センター、湯沢福祉センター の報告、評価、まとめ</p>
	<p>● 内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者による報告 15分 ・市民委員からの質疑（指定管理者） 25分 ・市民委員からの質疑（主管課） 10分 ・まとめ（採点） 10分
議題1	<p>●日野市勤労・青年会館：指定管理者（株式会社日野市企業公社）による報告</p> <p>=主な質疑（指定管理者）= （質問） 和室の利用率が低いようだが、理由は何か。和室への椅子設置の記述が無いが、設置しているのか。多摩平交流センターの開設が影響して、利用率が下がったということはあるか。</p> <p>（回答） 予算の都合もあり現在は2脚の椅子を設置している。勤労・青年会館に限らず、和室の利用率はどの施設でも低い傾向にある。多摩平交流センターには駐車場があり、施設利用も無料であるため、利用する方が多く、開設時には利用率が下がった。</p> <p>（質問） 和室の利用状況はどうか。</p> <p>（回答） 夜間は空いていることが多い。夜間の和室利用をいかに埋めていくかが課題。和室の利用率を向上させるため、自主事業は主に和室で実施している。</p> <p>（質問） 和室をフローリングにして、畳が必要な時はたたみを敷くなどの対応も考えられるのではないか。</p> <p>（回答） 考えてみたい。</p> <p>（質問） 大胆な発想として、お見合いパーティーをやったらどうか。また、畳の上にテーブルや椅子を置いての利用も可能なのでは。通勤時に前を通る人も多いがどう考える</p>

か。

(回答)

現在定期にご利用の方や、年配の方等に目が向いているところはある。通勤で施設前を通る方に、どう利用していただくかを検討していく。

(意見)

日本の文化を知るようなマナー教室、生け花教室等を若者や外国人等をターゲットにし、自主事業として実施していくのはどうか。また、単発での事業ではなく、定期的に使ってもらうための事業があると良い。

(質問) 事業のシリーズ化を行い、継続的に一般利用者の利用ができない時間帯ができるのは問題にならないか。

(回答)

利用率が低い枠を使用すれば問題ない。自主事業については1年に1回で終わっている現状がある。シリーズ化も検討したい。

(質問)

自主事業にこだわらず、他団体とタイアップしていく方法もあるのでは。

(回答)

現状でも企業公社が主催しているだけではなく、他の団体と協力して自主事業に取り組んでいる。

(質問)

オムツ袋の配布はしているが、ボランティア袋の配布は現在行っていないのか。

(回答)

ボランティア袋の配布は行っていないが、検討する。

(質問)

接遇研修など、以前と比べて変わってきているか。

(回答)

接遇の研修は講師を招いた研修に変わっている。これからも充実を図る。

=主な質疑(主管課)=

(質問)

担当課としての評価はどうか

(回答)

しっかり管理ができています。施設の利用率も向上しています。現在は単発の自主事業ではあるが、継続的な事業を実施するなど、新しい顧客、外国人なども含めて獲得していきたい。震災の時にも、勤労・青年会館を開放し、帰宅困難者の一時避難場所にするなど、臨機応変な対応も評価しています。

(質問)

大学の留学生や地域住民、商店会とのタイアップ事業も考えられるのでは。

<p>議題 2</p>	<p>(回答) 大学や国際交流協会との連携も考えていきたい。</p> <p>(質問) オムツ袋配布等を通して、指定管理者がもっと地域に溶け込んで欲しい。</p> <p>(回答) 企業としての地域貢献ができると良いと考えている。</p> <p>(質問) 勤労・青年会館の名前にふさわしい事業があれば良い。交流の場として使われるようになるとう良い。また、産業振興課で管理している理由は何か。</p> <p>(回答) 就労関係を産業振興課で行っているため、勤労者向けということで、勤労・青年会館においても管理をしている。</p> <p>(質問) 多摩平ふれあい館は無料であるため、利用者が流れているのでは。</p> <p>(回答) 交流センターや地区センターが無料であるため、利用者がそちらに流れている実態はある。</p> <p>(質問) 駅周辺の駐車場との連携はできないのか。</p> <p>(回答) 駐車場の紹介は行っている。</p> <p>(質問) 土足での施設利用ができないか。若い人たちのコミュニティの場にするなど、大胆なチャレンジをしてもらいたい。</p> <p>(回答) 目を引くような指定管理者の大胆な変化を見ていきたい。コミュニティビジネスなどの手法も用いて事業ができれば面白いと思う。</p> <p>(質問) 次も企業公社が指定管理するのか。</p> <p>(回答) 一般公募をする。</p> <p>＝まとめ（採点）＝</p> <p>●日野駅西駐輪場・豊田駅南第4駐輪場：指定管理者（株式会社日野市企業公社）による報告</p>
-------------	---

=主な質疑（指定管理者）=

（質問）

利用実績を1本にした理由及び目標値55%の内訳はありますか。

（回答）

ありません。最終年度に100%をめざすために、逆算して数値設定した。

（質問）

日野駅西について、利用率が上がらない理由は近くに無料駐輪場があるのが原因ですか。また放置をしても撤去されないからですか。

（回答）

日野駅の放置自転車は、それほど多くない、市のほうで撤去は行なっている。また社会実験なども行い、新たな利用客を求めたが、厳しい現状である。立地条件の悪さもある。

（質問）

前回の選定の時に、オートバイを工夫して置くようにしたら利用率が上がるのではと話があったが。

（回答）

バイクの区画を整備し、原付バイクを55台に減らし、大型バイクを20台にした。75台についてはほぼ満車の状態であり、これ以上の台数確保は施設の改修等が必要になり、今後、日野市とも相談をしながら検討する必要があります。

（質問）

選定の時に、大前提がCO2の削減なのでバイクは制限しましょうと話があったので、バイクを締め出すこともある面では考えなければならないが。

（回答）

今の建物は大型バイクについては、置けない建物である。置ける場所についてはできるだけ100%置けるようにした。自転車置場になっている所については1、2、3階はバイクは置けない建物である。

（質問）

選定の際の協定締結にあたっての要望事項の中にオートバイ自転車スペース確保や施設の改善に取り組む事と項目がある。また放置自転車対策の一環としてレンタサイクル制度の検討をする事、また上の階をバイク利用者にしたらとの話があったが。

（回答）

区画割りの変更は行なっている。

検討はしたが、ガソリンを使うようなバイクについては置けない。

（質問）

日野駅近くに有料・民営の駐輪場があるが、稼働率はどうですか。

（回答） 主管課

現状の実態は、日野駅周辺の駐輪場（民営含む）は9施設あり、平均収容率は7割である。駐輪場全体で言えばあまっている状態である。

日野市全体では、無料駐輪場 95%、有料駐輪場 60%であり、特に高幡駅は3割、日野駅は4割である。(日野駅は打開策として、指定管理者制度を活用している)

(質問)

豊田駅の都道歩道上みたいに、日野駅も駐輪可能な場所はありますか。

(回答) 主管課

日野駅はありません。

(質問)

万願寺駅・甲州街道駅に人が立っているが、日野市のほうで立たせているのですか。

(回答) 主管課

緊急雇用を活用して、シルバー人材センターに委託をしています。

(質問)

豊田駅南第4駐輪場は稼働率を今後上げられますか。

(回答)

日野駅西駐輪場に比べて台数も134台と多くないし、まだ100%にいてないので可能です。

(質問)

引き取りに来た人に、「西駐輪場を使ってください」などのPRは行なっているか。

(回答)

直接の声かけは行っていないが、ポスターの掲示や記載台にチラシを置いている。

(質問)

引き取りに来る人が少ないのでは。

(回答) 主管課

過去は4割、現在は6割です。

(質問)

引き取りの際の金額は。

(回答) 主管課

自転車 2000円 原付バイク 3000円

(質問)

レンタサイクルは検討したか。

(回答)

検討はしていません。

今後検討してみたいと思います。

(質問)

アンケートはどのような声があがっているか。

(回答)

お客様の声シートはあるが声かけして渡したりしていないので、積極的には書いてくれないが、苦情等も出ていません。

(質問)

積極的に声をかけていないと言う事は働いている人（管理人）の意識がないのでは。

(回答)

シルバー人材センターに管理を委託しており、現状7名で行なっています。なかなか私たち公社の想いが7名全員には伝わっていないことはあります。しかし挨拶など最低限のマナーは指導している。接遇研修も行なっている。

(質問)

公社さんにおいては今後はシルバーさんとの関係が一番大事であると思う。声かけも大事である。

(回答)

シルバー人材センターさんとはこれからも付き合いをしていかなければならないので、公社の一社員として意識を持ってもらえるように対応していきたいと思います。

(意見)

- ・企業公社の問題ではない。シルバーの管理している部署の問題である。
- ・トラブルもある。
- ・行政に代わって「市民サービスをするんだ。」という自覚をもたせる。
- ・管理のための管理はだめ。
- ・直接の使用者がやるべき。
- ・サービスに差があってはだめ。

=主な質疑（主管課）=

(質問)

私たちは評価をしなければいけないので、担当課としてどうなのか。利用率の問題ではないのでは。

(回答)

既存駐輪場の利用率向上と適正化という大目標を解決するための手法として指定管理を導入した。現状は努力しても100%は無理なのかもしれないけれど、日常的に議論がない。できればこの3年間は施策的な投げかけ議論が欲しかった。

(質問)

場所的な問題もあり限界では。

(回答)

今後は駐輪場も有料化を考えなければならない。民営駐輪場の圧迫もあるので、一律ではなく、サービスの度合いや駅からの距離などで有料化を考えていきたい。

(質問)

借上げている駐輪場がありますね。

(回答)

駐輪場の3つの課題がある。

<p>議題 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 有料駐輪場が有効活用されていない。 ・ 駐輪場が絶対的に不足している場所（豊田駅・万願寺駅・甲州街道駅） ・ 公有地化されていない駐輪場（地主から借りている駐輪場が多い） <p>相続等で、いつ無くなってもおかしくない駐輪場がある。</p> <p>（意見） 有料化の基準を決めて整理をする必要がある。</p> <p>（質問） 豊田駅北の都道の交番より北の自転車はなくなるのか。</p> <p>（回答） 放置禁止区域 300 m 外なので撤去はできないが、東京都から占用して、歩道上を駐輪場にする計画がある。今年度中には。</p> <p>（意見） 自転車事故が多い。 左側通行が守られていない。 右側通行左側通行を明確に。 左側通行って事が自覚されていない。</p> <p>＝まとめ（採点）＝</p> <p>●日野市立中央福祉センター及び日野市立湯沢福祉センター 指定管理者（社会福祉法人日野市社会福祉協議会）による報告</p> <p>＝主な質疑（指定管理者）＝</p> <p>（質問） 高齢者が多く使用する施設だと思うが、AED を使える職員はどのくらいいるのか。 また、夜間はシルバー人材センター派遣者のみと思われるがどうしているか。</p> <p>（回答） 日社協（日野市社会福祉協議会の略）組織内のボランティアセンターが中央福祉センターに入っているが、その職員は全員使用できる。職員は、ほぼ 8 割は使用できる。夜間はシルバー人材センター派遣者のみだが、AED の講習を一回実施した。</p> <p>（質問） 消防署で、無料で講習を実施しているので、活用してほしい。 マッサージ機を同じ人が占有することはないか。</p> <p>（回答） ほとんどが常連。お互いに、一回 30 分というルールを決めている。</p> <p>（質問） 入浴事業は今も看護師が血圧等測っているのか。</p> <p>（質問）</p>
-------------	---

現在も同様に続けている。また、長期に利用のない方がいる場合は、看護師が自分で自宅まで訪問して様子を見にいたりしている。

(質問)

苦情解決のための第三者委員会があるとのことだが、どのような苦情だったのか。

(回答)

指定管理にかかるものではなく、日社協の事業に関するものだった。

(質問)

2階の和室の利用率は？また和室でも使いやすいようにする配慮は。(和室用椅子の設置など)

(回答)

和室はヨガ、体操、日本舞踊などの団体が利用しており、むしろほかの施設より利用率は高い。ふすま、畳、障子は2年前張り替えた。和室用椅子は現在設置していない。

(質問)

階段昇降機の使用状況は。

(回答)

手話講習会で週に数回、固定の方が使用している。しかし、設定に時間がかかる上、怖いという方もおり、何とか自力で上がろうとする人が多い。

(質問)

中央・湯沢の利用率の出し方、また昼と夜、休日・平日の傾向は。

(回答)

7部屋×3区分(午前・午後・夜間)×開館日数を分母、実際利用した区分数を分子として出している。朝、昼のみなら約70%だが、夜は利用率が落ちる。曜日によって極端には左右されない。湯沢も同じだが、一部の部屋は、活発にダンス等で使用している。

(質問)

選定の際、「単に施設の維持管理や受付業務の処理に終始することなく、当施設の設置目的に沿った施設機能を発揮できるように、地域の高齢者の健康増進、文化教養向上及びレクリエーションの便宜を提供する事業について、積極的な企画・取り組みに努めること。」という要望を出したが、そういう意味での企画、取り組みはあったか。

(回答) 主管課

かつて福祉センターは地域の福祉を支えるような機能を持っていたが、現在はそういった機能がさまざまなところに分散していて、結果的に貸館・貸し部屋としての機能がメインになっている。とはいえ、日野社会福祉協議会という社会福祉法人にお願いするに当たり、期待するところはあるということだと思う。事実、相談であるとか、ボランティア活動の方々を入れるということは、していただいているが、そこで自主的な事業を打って人を誘導するということまでは十分にはできていな

かったかと思う。市としてその経費を十分に織り込んでいたわけではなく、日社協の力量に負うところが多かった点、反省している。

(質問)

そのところを同じく「所管課は、当施設の一層の活用促進のため、地域包括支援センター等の機関や他の福祉施設との連携・役割分担づくりに協力すること。」と要望しているわけで、課として「こういうことをしてほしい。」というようなことを指定管理者へ投げかけをしたのか。

(回答) 主管課

福祉団体との連携という点では、メインのユーザーである各老人クラブとは活発に連携を取っている。老人クラブとしても地域貢献に踏み出しており、湯沢を拠点として成果を上げてくれるという部分は実際にあるし、これからも続けてほしいと思っている。

地域包括支援センターとの連携については、介護予防教室開催の際は、地域の方にも開放して呼びかけをしている。

(質問)

指定管理者として自主事業をするのは難しいと思うが、さまざまところに「利用率向上」という目標のため積極的に働きかけたのか。

(質問)

地理的な不便さが根本的な問題であれば、空き室状況の掲示では解決策にならない。

(回答)

指定管理者と日社協業務との線引きの問題になるが、日社協のイベントを湯沢で開催する回数を増やすかということになる。

(質問)

それを一番目の要望事項「長期間の実績にたよることなく、組織として指定管理に係る業務の担当を明確にし、スケジュール管理、施設管理（日常点検を含む。）等、責任を持って遂行すること。」で言っている。日社協の指定管理担当が、貸館という意識でもよいが、日社協のイベント担当に「もっと湯沢を使ってくれない？」というような意識でやっているかということ。

地域しか使わないとすれば、例えば、高齢者の食事会をするなど。

(回答)

百草団地の人口は減っており、子供は赤い屋根、高齢者は百草団地集会所隣接のふれあいサロンがある。利用率を高めるために奪い合いになるのではなく、むしろ湯沢は元気な高齢者が集うことのできる施設があるということで介護予防に貢献し、医療費の削減に役立っているという視点を持つのが良いのではないかと思う。

(質問)

ここは平成21、22年度の実績を見る場である。「目標達成のために、現場に行ってその関係の人に利用してもらい、行事を持っていくというようなことで、地域と絡むような施策をしてもらったのか」ということを聞いたかったが、何もしていな

いと判断せざるを得ない。シルバーは言われたことをやるだけ。それを任せているというのは組織的にまずいのではないかと思う。

(質問)

地域の実情は承知しているが、その中でも指定管理者として努力していただかなければならない。10年前に明星大学の学生が出前で落語をした際行ってみたが、高齢者が結構笑いがあって楽しんでいた。あの近隣の大学の学生が、ときどき「発表の場が欲しい」といってやっているということもあるし、何か工夫して、もっと湯沢が「お年寄りのサロン」となるよう、事業を見つけていって、利用率を上げる努力をしていってほしい。

(質問)

そういう「高齢者の多い地域の課題」があると思う。たとえば孤独死を避けるために高齢者の誕生日会をするなど、地域の福祉の課題を探してやっていくことが必要だと思う。それができる団体ということで日社協にお願いしているということ。

(回答) 主管課

百草地域は多摩平に次いで高齢化率が高く、これは何かしなければならぬ…となったときに住民が選ぶのは湯沢ではなく団地の集会所。日社協としてミニミニサロンという地域住民参加型事業でバックアップしており、それは湯沢の利用率アップには結びつかないが、日社協はそういう実力がある。それが湯沢でなかなか発揮できていないということだと思う。知恵と労力とプラスお金がいる話かと思う。

(質問)

10パーセント増の目標を設定したのは。

(回答) 主管課

市として設定したが、次回は見直したいと考えており、大きすぎたかなと反省している。

(質問)

中央・湯沢とも、どのような団体が使用しているか分析して事業にあたってほしい。何かあったとき、きちんと対応できるよう組織として管理運営してほしい。このままでは、この報告書では心配。

(回答)

平成21年度から受けているが、まず根本的な設備が整っていなかった。たとえば、電話しかなかったのでFAXを日社協で設置するなど。

どのような団体が施設を利用しているのかは、分析に手が回っていないのが実情。シルバー人材センターはパソコンを使用できないメンバーが少なからずいるので、今まですべてが紙での処理であった。今年度からパソコンを導入することで中央福祉センターから少しずつ改善を試みている。

普段、通常の職員が常駐するというのは、日社協の事業がある中で、湯沢福祉センターの利用率を上げるためだけに職員を張り付けるということは難しいし、日社協のイベントを湯沢で実施するというのも、福祉専門でやっている者としては立地条

件を「人を集める」という点で考えてしまう。谷のようなところにあり、入り口にかなりの傾斜がある坂道があるというところで、果たして高齢者にとって好ましいのかということを考えてしまう。

そういった中で、(日社協事業を)地域の支持を得ている百草のふれあいサロンと連携できないかなという所から入ってしまったという状況はある。

中央は平坦地で日社協の事務所もあり、障がい者施設の方々にも利用していただいているという認識があるので、今後はそういう所との連携も必要かと思うが、まず初めにパソコンで管理して、皆様のご質問にもう少し理論的に、数値をしっかりと出せるようにできたらと考えている。

(質問)

契約の主体は日社協なのだから、シルバーではないのだから、契約した内容がうまく動くかどうか、シルバーを指導していくような形にしないと。主体が違うと思う。実際の現場はシルバーに動いてもらうとしても主役は日社協であると、考えを変えるべき。話を聞いていると、こんな立地の悪いところは受けたくないということかなと考えてしまう。

(意見)

今日はこれで三つ目だが、(他のところは)「こういう事で、こうしました。」というようにわかりやすく写真付きで資料が作成されている。この資料ではあまりにも少なくて評価できない。もう少しアピールが必要。まだ3年目があるので、ハード面だけでなくソフト面の動きもわかるようにしていただきたい。

(意見)

「バリアフリーはバリアである。」ということもある。地理的条件が悪いのであれば、元気高齢者のように地理的要因がプラスとなるような視点も必要ではないか。

後期高齢者より下の世代の、それなりに元気な人たちを、どのように相手をして、その人たちが孤独死しないようなことを考える必要があると思う。そうすると、このような施設の利用の仕方は、まだまだ考えられるのではないか。

利用率の向上を考えて、使っていただける団体を発掘する等、少し考えていただきたい。

=主な質疑(主管課)=

(質問)

あの施設だからやりようがない、と言われるとやる気があるのかなと思う。担当課もこの資料で受け取るのはいかがかと思う。担当課が指定管理者を指導しなければいけないのではないか。元市役所の職員として経験があるのに、「もうあそこはああい建物だからしょうがない」という風にして放棄しているようにもとれる発言をされてしまうと評価しようがない。担当課としてはあれでよいのか。

(回答)

日社協には控室の方で、「今度、参考資料を見せるから、検討してほしい」という話

をした。日社協と我々の関係にも少し緊張感が不足した面があると反省しており、改めていく。日社協はプレゼンテーションの経験が少ないが、一方で地域福祉に貢献する力を持っているので、そのマッチングを検討していけばやれると考えている。

(質問)

それが言いたい。いっぱいノウハウは持っているのに、それと利用率を結びつける努力が足りないと思う。選定の時とても資料がいいかげんで、2回目のときもこれではできないからもう一回やりなおしといった経験がある。今回もまた同じような資料を出してくるのは、この会をなめているのではないかと感じる。私たちも以前の資料に目を通したり準備をしている。修繕をしたならしたと、修繕前の写真と修繕後の写真を載せるなど、そういう意味では主管課としてももっとしっかり指導すべき。緊張感が足りない。

(回答)

資料については、一度、日社協といろいろ話をした。その中で、実は赤字でかなりの持ち出しをしている中で、独自事業を組み立てるとというのが非常に厳しかったということがあったようで、そういう意識もあって、今日、図らずも、あのような発言が出てしまったかと思う。市の指導が十分ではなかったと思い反省している。

(質問)

赤字であれば報告にきちんと載せるべき。「赤字でもこれだけやりました。」といえれば努力として評価できる。それがないのだから、作り方をしっかりと指導していかないと、難しいと思う。

(質問)

赤字の内容は？

(回答)

指定管理にかかる経費は、ガス代等、最低限の厳しい金額を市が提示していたため、日社協としては本体への補助金で不足分を賄う状況であった。その点は改善すべき事項として今年度予算（平成23年度予算）より金額を見直し改善した。

(回答)

そういった意味で、主管課としても少しずつ改善していきたいと思っている。日社協に求めたいのは、力を持っている部分をきちんと数字で表し、書面に表し、それを市民に説明できるようにしてほしいし、市としてもそういう視点に立って指導していきたい。

(質問)

協定も基本的な部分を大幅に変えて、要望をいれこんでほしい。

(回答)

ご指摘の点、織り込むようにする。自主事業の経費を積んであるわけではないので、そこは日社協のネットワークの中で知恵を出してもらいたい。

(質問)

無理に条件の悪い施設を押し付ける必要はないのではないか。湯沢についてはこれ

だけ独立してやってもよいのではないか。もしかしたらこの額で出る団体があるかもしれないと思う。

(回答)

湯沢を老人福祉法に基づく福祉センターではなく、位置づけをかえてもよいというくらいの思い切ったことをやれば、そういった展開はあるかもしれないと思う。

それには福祉センターだけではなくて、交流センターや地区センターだとか、そちらの中で整理する時間をいただきたい。今の形では発展はないのではないかという問題意識を持っており、行革の視点でも、我々の持っている個別の計画の中でもきちんと検討していきたいと思っている分野である。

(質問)

万願寺交流センターもNPOが管理しているが、中央は仕方ないとしても、湯沢はNPOに任せの方が全く違う発想で利用できるのではないか。やりようによっては、高齢者ほど集まりたがっている人たちはいないし、現実介護施設などで昼間デイサービスなどをやっている、経験がたくさんあるようなところもある。中央も日社協ではなく、思い切ってそういう方向を考えた方がいいように思う。

(意見)

報告には赤字だろうが黒字だろうがきちんと入れ込んでほしい。

日社協にはシルバーの教育も含めて、「やる！」という意識を持ってほしい。

シルバー人材センターの対応が非常に失礼。市のいろいろな施設に入っているが、市民に対するサービス業という意識が欠如している。シルバー人材センターに教育をして、レベルを上げてほしい。

=まとめ(採点) =

※次回7月4日(月)午後1時～庁議室

- | | |
|-------------|--------------|
| 1.日野市立つばさ | (社) 日野市福祉事業団 |
| 2.日野市立やまぼと | (社) 日野市福祉事業団 |
| 3.日野市立はくちょう | (社) 日野市福祉事業団 |
| 4.日野市立希望の家 | (社) 日野市福祉事業団 |

～第2回日野市指定管理者市民評価委員会終了～