

第5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8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	1.日野市民プール シンコースポーツ(株) 2.日野市立多摩川グラウンド他(全11施設) テルウェル東日本(株) (日野市立東光寺グラウンド、浅川スポーツ公園グラウンド、日野市立万願寺グラウンド、日野市立七生自然学園テニスコート、北川原公園グラウンド、多摩平第一公園グラウンド、多摩川第一公園テニスコート、旭が丘中央公園グラウンド、旭が丘中央公園テニスコート、万願寺中央公園グラウンド) の報告、評価、採点 3.全体まとめ
	● 内容 ・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 ・全体まとめ
議題1	● 市民プール：指定管理者(シンコースポーツ株式会社)による報告 ＝主な質疑(指定管理者)＝ (質問) ガスの利用料が大幅に減った理由な何か。 (回答) 営業時間内にこまめにオンオフのこまめな管理をおこなった。また、シャワーの温度を利用者に影響の無い範囲で80度から60度へ若干下げた。 (質問) それでも、80パーセント削減は大きい。 (質問) 駒形の渡しの利用状況。利用状況が若干停滞気味ではないのか。また、このような業務の経験はあるのか。 (回答) 駒形の渡し舟運航は、河川の状況により営業日数が増減してしまう。プールの営業期間に合わせて、運航している。概ね60人/1日くらいの利用者がいる。弊社としては、駒形の渡し場業務と類似の経験は無く、日野市で経験を積んでいる状況。 (質問) ドックラン・自治会・青年会などとの連携の提案はどうなったか？

(回答)

ドックラン・自治会との連携は、実現していないが、リトルホールの餌やり体験との連携は行なっている。また、勤労者福祉サービスセンターや商工会との連携は図り、かわせみ商品券が利用できるようにも連携を行なった。

(質問)

受付管理と監視など多種の業務を1人の人間に行わせることは、安全上問題があると指摘したと思うが実際はどうだったのか。

(回答)

雇入れる人間の適正・希望などを見定めながら人員配置を行なった。プール監視については、経験や適正が重視されるので希望しても全員が行なえるものではない。

(質問)

利用者の健康管理の点から、選定時に血圧計を設置するように要望したかと思うがどうなっているか。

(回答)

設置場所の問題もあり、まだ設置できていない。体調不良のお客様については、プール監視、管理員がこまめに声かけをおこなうことで健康管理に配慮した。実際に体調不良を訴えたお客様はいなかった。

(質問)

利用時間・期間の拡大について。猛暑日が続いている、当初提案から更に、利用期間の拡大や利用時間の開始終了を伸ばすことを柔軟に検討したのか。

(回答)

提案による拡大はしているが、拡大することによるコスト増加、またそれによる指定管理料の増も想定されるため、当初提案以上の拡大提案はしていない。

(質問)

日コストを計算し、市民ニーズにあわせた営業形態を市に提案することが民間として求められていることではないか。特に、貴社は専門業者でもあり選定時にそういった民間活力を期待していた。

(回答)

日コストを計算し、市にご提案することは可能です。前向きに検討したい。

(質問)

団体利用実績とイメージを教えて欲しい。

(回答)

初年度（平成21年度）は、市水泳連盟（営業時間外）や中学校・大学生（営業時間中）などに半面を貸し出しをしたが、一般利用客から、混みあっているのに少人数で半面を占有しており不公平感があるとのご指摘を受け、2年度目からは、利用人数に応じたコース貸しをおこなっている。実績は、初年度20件、平成22年度0件でした。

(質問)

団体利用が0件になった理由は何か。

(回答)

利用者へのリサーチは行なっておりませんが、恐らく貸出し形態が変更となったせいだと思います。市民大会（水泳競技など）は団体としてカウントはしていない。

(質問)

サイクリングをしてプールに入るといった提案や、閉鎖時の利用として釣堀りなどの提案もあったがどうであったか。

(回答)

サイクリングしてプールに入れるという体制はとっていたが、周知不足もあり現実的にはいなかった。また、年間を通じた施設の利活用ということで、フリーマーケットなども行なったが、プール施設そのものの年間利用はできていない。

(質問)

河川敷ということもあり、ウォーキングの人がトイレだけでも使うなどの利用もできるのでは。コンビニ等で行なっている「トイレだけのご利用もどうぞ」というような。また、飲食スペースを設けるなどの提案もして欲しい。

(回答)

トイレの利用については、現状でもとおりの方にご利用いただいている。プールサイドでの飲食については、衛生的な問題もありますが検討したいと考えています。

(質問)

貴社の管理している施設で、1日利用券のような利用方法の場所もあるのか。

(回答)

時間券のほか1日券という利用をしている施設もあります。統計的なデータは今手元にありません。

(質問)

大人がもっと利用したいと思えるような運営を提案して欲しい。子ども達が大勢使っているだけでなく、朝夕に大人がコースで泳げるような時間帯を作るとか、上田地区センターで行なっている自治会とのお祭りと連携を図るとか、指定管理者だからこそできる、さまざまな提案を期待している。

=主な質疑（主管課）=

(質問)

主管課としての評価は。

(回答) プール運営は安全が第一であり、その点、当業者は実績もあり運営もしっかりと行なっていて評価は高い。過去に、ビル管理を行なうような業者が委託で行なっていたが、運営が悪すぎて比較にならないほどであった。

また、当初提案でできていない自主事業もあるがその代替としての事業を行うなど、指定管理料の範囲での努力は行なっており、また、本来のプール事業とは直接関連

のない駒形の渡し場業務も、河川内の渡し場水路を毎年工事し、河川の増水対応なども行い、熱心に誠意をもって取組んでおり、総じて評価は高いと考えている。

(質問)

ガス代の削減80%というのは多すぎる。先ほどの説明による、単なる節減努力などでは達成できないのでは。前年度の数値誤りとかの可能性はあるのでは。

(回答)

プールサイドのシャワー施設については、人感センサーがついており、これまで子ども達のいたずらの度にシャワーが出ていた。これを手動にってしまったことが効果に出ているのではないかと考えている。

(質問)

駒形の渡し場業務は、本来のプール業務とは別物であると考えている。プールの指定管理で行なうのは限界があるのでは。また、渡し場の流れも上流から下流の方がよいのでは。

(回答)

シンコースポーツはプールの専門業者でありながら、当市の駒形の渡し場業務についても熱心に取組んでおり評価している。渡し場の運航方法については河川管理者の許可の問題もあります。

(質問)

プールの営業時間や期間のサービス拡大について、シンコースポーツはプールの専門業者でもあり積極的な提案を期待していた。また、子どもが大勢遊んでいるのも良いが、大人がゆっくりとコースを泳ぐような時間を設けるような運営もして欲しい。

(回答)

営業時間や期間拡大については、シンコーが提案することは容易であるが、屋内プールと違い、天候や気温に明らかに左右される施設であり、また9月以降は夏休みが終わってしまい子ども達の利用は減ることが確実な中で、コストに見合った成果がでるのかは投機的な部分が高く市としては判断が難しいところです。

=まとめ(採点) =

議題2

● 市民グラウンド等：指定管理者(テルウェル東日本株式会社)による報告

=主な質疑(指定管理者) =

(質問)

利用件数は数字で表しているが、稼働率は把握しているのか。

(回答)

稼働率については本日資料を持ってきていない。

(質問)

システムで稼働率を把握できないのか。

(回答)

体育予約システムの統計データで把握できる。テニスコートの稼働率はおおよそ7～8割稼働しており、平日の稼働率は若干少ない。グラウンドについては土日は100%稼働しているが、平日の稼働率は低い。

(質問)

グラウンド指定管理選定理由に「施設の利用率の向上のため、具体的な提案なされている。」とある。施設の利用率向上に努力していると理解していたがそれは違うのか。指定管理者が利用率、稼働率を把握していないのは問題ではないか。

(回答)

そのとおり努力している。本日は利用人数・件数で示しているが、数字は作成できません。利用率、稼働率を把握してなく申し訳ない。今後、平成23年度からどう行ったら利用人数の向上になるのかを含め検討したいと思います

(質問)

利用者以外が駐車場を使用している場合、マナー等について指導しているのか。

(回答)

巡回して明らかに、グラウンド利用者、テニスコート利用者、公園利用者以外の方が停めている場合は、駐車場の趣旨を説明しています。物騒な世の中だが、粘り強く行っているというのが現状です。

(質問)

駐車場施設利用の仕方に決め事はあるのか。システム等で改善できないのか。主管課としてはどう考えているのか。

(回答)

駐車場の利用には大変苦慮している。公園利用者トイレ利用者もいる。

体育施設専用の駐車場ではないので一概に決められない。

駐車場施設は有料にして行こうと言う方向性は持っている。

利用者に、利用に当たっての「チェックリスト」を記入してもらい周知する方法もある。

(質問)

グラウンドなどの整備に関し、地元自治会、利用団体等と友好的な関係を築き、円滑な施設管理運営を行うこととなっているが実際にどのように行っているのか。

(回答)

各連盟、団体とはコミュニケーションをとりながら、円滑な施設管理運営を行っている。具体的には用具の貸出、ガソリンの提供など事前に連絡を取り合いながら円滑に行っている。

(質問)

指定管理者選定をするときは地区センター業務も行っており、地区センターを見回るとき一緒に見回るので、人件費そのものはそれほどかからないと言っていた。今は地区センターの業務が無くなったが、赤字で行っているのか？差し支わりがなければ教えてほしい。人件費がない中でサービスを落とさず業務を行っているのであればそれなりの評価ができる。

(回答)

赤字については、会社内部としてはかなり厳しい問題となっているが、業務はしっかり行っている。

(質問)

現場へ行くことや作業などはシルバーの人が行っているのか。

(回答)

会社(事務所側)の人間で行っている。シルバー人材センターの方には受付・鍵の開閉等の業務を行ってもらっている。

(質問)

現場でのトラブルなど、市民よりシルバー人材センターの方に対して苦情等はないか。

(回答)

一生懸命行ってもらっている。今のところない。

(質問)

多摩平第一公園でテニス利用者が利用後、公園で焚き火を行っているが、それらを指導することは管理に入っているのか。

(回答)

管理人が気づいているのであれば注意は当然行わなければならない。今後、市も注視する。

(質問)

駐車場利用方法にしても焚き火のことについても、掲示等で示し、あまりに目が付く人がいたら注意するとかしないと、ずっと付きっきりで管理をしなくてはならない。そこまで指定管理者に要求するのは如何なものか。せつかく指定管理者なのだから、クレーム等に対し市に改善の提案をしたほうが良いのでは。

(回答)

施設を気持ち良く使用していただくため、市及び指定管理者も努力しなくてはならないが、使用している方のマナーが一番大切。しっかり「だめなものはだめ」とあやふやにしないで利用者に伝えてもらっている。

(質問)

テニス場の雨等、使用不可率のデータはあるか。

(回答)

あります。

(質問)

自主事業について、年1回で25名の参加しかないのか。グラウンドならではのもの、例えば凧揚げ大会など、児童館などと連帯すれば良い案が出るのでは。稼働率を考えれば、何か使わなければと危機感を持つはず。イベントを行うのは人を集められる物と人を集められる企画がマッチングしなければならない。場所はあるので、利用の営業をかけることが大切。

(回答)

グラウンドの土曜日、日曜日は、ほぼ埋まっており、平日はなかなか人が集まらない。自治会との連携は大切と考えています。

=主な質疑(主管課)=

(質問)

予約システムについて問題はないか。

(回答)

予約システムそのものに問題はないと考えている。ただし、特に、テニスコートについては、直前にキャンセルされると使用の穴が開いてしまう問題がある。2度無断キャンセルを行うとペナルティーを科すので、利用者に十分な説明を行っている。また、営業行為を行っている人物がおり、インターネットを通じ施設で営業を行っていた、人物を呼び出し、本人は否定したが注意・警告をおこなった。いずれにしても、システム上で取り締まれる問題ではなく、利用者のマナーの問題であり、いちごっこになってしまう。

(質問)

多摩平第一公園グラウンド使用時に公園は利用できるのか。グラウンドには立ち入り禁止の看板があるが。

(回答)

公園とグラウンドが兼用しているので、区域が曖昧な部分があるが、使用しているときは危険ですのでグラウンドに入らないでほしい。

(質問)

地区センターの選定の時、高額な金額を要求し選定されなかった。地区センターとセットだから人件費も安くできたものがセットが外れた時に取れなかった分をどうやって埋め合わせするのか不安。赤字で頑張っている部分を評価するのか、サービスの低下とかチェック機能が低下していないのか心配。

(回答)

この4月の地区センター指定管理の選定時は、会社の方針が以前と変わったと聞いている。地区センターを取れなかった分、人が減ったかということ4月からも人数は代わらない。他市の例・他の会社と比べても手厚く行っていると感じる。地区センター撤退後もその分グラウンドに時間を費やし実に良くやっていただいている。

(委員同士の意見交換)

(会社としての信用度についての)懸念はわかるが、今回の評価は評価の範囲でつ

ければよいのでは、(会社としての信用度についての)懸念は(次期)選定時に考えればよいのでは。基本の業務は施設管理、また、受付である。施設の草が伸び放題とか、利用者等とトラブルが多いとなれば問題だが、そうでなければ評価しても良いのでは。

(回答)

マナーが悪い人が多いから指定管理者の点数が悪いとは考えていない。指導をしっかりと行っているし、何もしないのであれば別だが、良く業務を行っている。

(質問)

担当課としての評価は高いのか。

(回答)

いろいろな利用者がいる中で大変良くやってもらっている。主管課としての評価は高い。数字はしっかり押さえてほしかった。市も今後しっかり把握する。

(質問)

代わりができるのはシルバー人材センターしかないのでは。

(回答)

連盟対応・近隣の対応・クレーム対応・専門的な維持管理など、いろいろなことを考えるとシルバー等に全て託すのは難しい。

(質問)

こんなにたくさんの施設をいっぺんに出してよいものか、愛着がわかないのでは。児童館のように地域で分ければ、競争意識がわくのでは。

(回答)

一つにまとめることにより経費の削減になると思います。

=まとめ(採点)=

議題3

●全体まとめ

今回の評価委員会は、平成21年度に指定管理者に選定された施設について、期間3年のうちすでに終了している21年度、22年度の2年間の実績を基に審査・評価を行いました。

委員会では、事業者への質疑、担当課への質疑を行い管理・運営についてチェックをしました。

評価にも上げましたが、どの指定管理者も、概ね一定の成果を上げていると評価することができます。しかし、指定管理者によっては、提案した自主事業や要望事項が実施されていない部分がありました。また、一部の指定管理者に於いては、指定管理に係る業務の担当が明確になっていない部分も見受けられました。担当課も指定管理者に委ねるだけでなく施設に足を運び、状況を把握し管理、指導を行っていただきたいと思います。

指定管理者もコストの影響で実施できない市民からの要望、指定管理者の提案な

どは、行政に市民サービスの向上のため前向きな提案をしていただきたいと思います。また行政側も指定管理者に何をどこまで求めるのか、担当課を含めて考えていただきたいと思います。

シルバー人材センターからの派遣職員については、ある程度の技量と接客マナーを持たせるため、接遇研修などが必要であると思います。

協定期間は残り少なくなりましたが、要望、意見として取り上げたいいくつかの点についても積極的に取り組んでいただき、更なる市民サービスの向上に努めていただくことを希望します。

～第5回日野市指定管理者市民評価委員会終了～