

<p>議題 6</p>	<p>委員長 坪島 尚委員 副委員長 鈴木 直美委員 (これより委員長の進行) ●.評価基準の決定 事務局より A、B 評価について審査項目の説明を行った。 ・ A 評価 (基本評価) (1) 公の施設について市民の平等な利用及びサービスの向上が確保されたか。 (2) 事業計画書に沿った管理を安定して行う物的及び人的な能力を有していること。 (3) その他 個人情報、環境への配慮 ・ B 評価 (施設事業評価) 施設ごとに特殊性のある項目 (質問) A 評価と B 評価の違いは? (回答) A 評価については共通項目である。B 評価については、各施設の特殊性のある項目であるので各施設で審査項目内容は違う。 他に特に異議なし。</p>
<p>議題 7</p>	<p>●評価 (1) 日野市立地区センター： 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) 自主事業で実施できなかったものが報告としてあるが、自主事業を実施してみて、反省点は何かあるか。 (回答) 参加人数が少なかったのは反省点。指定管理開始当初は、開催準備に精一杯で人集めの方法までは正直頭が回らなかった。最近、自治会等開催チラシを回覧してもらって手助けしていただいている。もっと「広報ひの」を活用すればよかったと感じている。 (質問) 自主事業等は年度当初に計画を立てて実施したのか。 (回答)</p>

計画は立てている。実施時期については年度当初の計画と多少ズレが出たが、実施回数は計画どおり実施できた。

(意見)

稼働率の高い地区センターでも、自主事業を実施して欲しい。指定管理者持ち出しの事業なので大変だと思うが、日野市での会社として実績を上げたい、企業名を売り込みたいという自主事業の積極的な提案を委員会としては高く評価しました。

(質問)

自主事業を提案するということが斬新であった。報告を見ると、自主事業実施回数があまりに少ない。自治会側からパソコン教室開催の依頼を行って、やっと当自治会で実施したりした。しかし、開催期日まで 2 週間と日がなく、あまり人が集まらなかった。もっと人集めの方法に工夫が必要である。

防犯カメラの設置施設についてはどのように選定したのか。

自販機の災害時用鍵について、自治会にもっていない。災害時、使用できないではないか。伺いたいのは、防犯カメラの設置選定基準と自販機の鍵管理について伺いたい。

(回答)

防犯カメラ設置場所については、3年間で9ヶ所設置したが、以前に火災があったりした所を優先して設置した。自販機の鍵は、管理人に渡そうとしたが、渡すことによって責任の所在が不明確になり、受けたくないという返答もあり渡すことをためらってしまった。この点については、早急に対応したい。

(質問)

自販機の収入は財源になっているのか。

(回答)

本数は昨年で1万7,000本の売り上げ。設置業者への手数料が年間37万円となっており、それほどの収入にはなっていない。

(質問)

万願荘地区センターを事前に見たが、女の子が飲み物を買っていたので、地域住民には役にたっているのでは。

自分は、吹上地区センターのそばに住んでいるが、パソコン教室や健康体操等も行われていない。どのように開催場所を選定しているのか。

(回答)

まずは、人を多く集めたいという思いより、利用率の高い地区センターを弊社で設定した。5月に実施した管理者説明会で自主事業を行っている話しをしたところ、ある自治会から開催依頼の声をいただいた。実際に事業を実施したら、多くの人が集まったので、このように自治会に声を掛けて実施する方法もあるのかと感じた。

(意見)

吹上地区センターは建物の3階にある。ここでの活動内容をもっと活発にしていきたいと思っている。もう少し何とか自主事業を開催したりしていただければ。

(質問)

夜間まで人が配置されていることは高く評価した。そこで聞きたいのが、夜間時、クレーム等は結構あるのか。

(回答)

鍵の不具合や忘れ物、利用者からの蛍光灯切れ等の連絡はある。

(質問)

予約のシステムは現場の管理している人が一番よく知っていると思うが、予約状況は予約台帳と合っているのか。

(回答)

ほぼ合っている。鍵が返却されていないこともあるが、そのような場合はテルウェルで現場に持っていき対応している。

(質問)

定期巡回はシルバー委託なのか。何も言わず、黙ってセンター内を巡回していたりする。利用者に一声かけたり、何か困っていることなどの要望を聞いたりしてはどうか。トイレトペーパーを交換してスッと帰るのはどうかと思う。定期巡回の時だけが、地域住民と触れ合う唯一のチャンスなのだから、それをもっと活用して欲しい。

(回答)

定期巡回を行っているのは弊社社員である。巡回時に行った方がよいという今のご指摘はおっしゃるとおり。ただ、民謡やカラオケ等をやっていて盛り上がっている、声をかけてよいのか遠慮する部分はある。

(質問)

剪定・除草について、20箇所程度実施しているが、全地区センターをなぜやらないのか。

(回答)

地域で自主的にやっていたりしている所もある。ただし、高い場所の剪定はテルウェルでやった。

(質問)

要望は900件ほどあったようだが、できる・できないの区分けはどのように整理・判断したか。

(回答)

予算面のことはもちろんあるが、利用者の使用に支障があるかないかで判断した。例えば、ある設備の場合（エアコン等）で見た目は古いかもしれないが、機能としてはまだ十分使えるという場合等は、使用に支障がないと判断して要望があっても修繕を実施していません。修繕予算は1館平均13万程度と想定しているので、緊急度の高いものから優先順位をつけて実施している。

952件は要望の大きい小さい（蛍光灯切れ等）はあるが、実際に実施した件数になっている。できなかった場合も、対応（フィードバック）はきちんと行っている。

=主な質疑（主管課）=

（質問）

ガス台が古いので交換要求していたが、交換してもらえず返答もなかった。

たまたま引越す人がいたので、ガス業者を呼んで自治会側で交換した。

実際にテルウェル事務所に出向いた。地域協働課に話をもっていこうかとも思った。

（質問）

年間800万円の修繕等予算はどのようにしているのか。

（回答）

緊急性があり高額な修繕の場合は市側で実施。その他については、指定管理料の中で指定管理者がやりくりしている。ただ、平成20年度にテルウェルが指定管理者になって、急な高額な修繕や、今まで市側で実施できなかった案件等、相当な負担をお願いした部分は多々あった。

（質問）

主管課としては評価しているのか。

（回答）

かなり良くやっただいており、また指定管理者への苦情・不満等も特に聞いていないので、主管課としては大変評価している。

（質問）

毎週月曜日は決まった団体が利用するというので、一般の人は利用しない等、地域ごとにやり方があるので、テルウェルに何か言うのではなく自治会内で解決している。

（意見）

地区センター管理は行政が行うが、あくまで市民の物であると思っている。そういう中で、あまり規則だからと利用方法を制限したりするのはどうかと思う。地域によっては老人会の活動が活発等、様々な地域性を持っているので、それに併せた

管理を行っていけばよい。

(意見)

主管課も指定管理者に全てを任せるのではなく、ある程度、地域の状況を考慮した中で地区センターの管理・運営を行ってもらえればと思う。

(意見) 自主事業の数が少なすぎる。

● 坪島委員長より、遊び場と地区広場は指定管理者が同じなので併せて報告を行うよう指示あり

● 日野市立地区広場・遊び場： 指定管理者（株式会社 日野市企業公社）による報告

=指定管理者からの報告=

平成20年4月から指定管理を行っている。

各広場にプランターを設置しているほか、ほどくぼ地区広場・下田こども広場にひまわりを植えた。利用者や住民に好評である。

地域とのコミュニケーションが大切であるため、巡回の際、利用者に声かけをして情報収集するよう心がけている。

住民ニーズの把握と利用者の安全確保には、相応以上の努力している。

=主な質疑（指定管理者）=

(質問) 横町児童遊園はさみしい、場所が不適切なのは？

子どももいないし、犯罪が心配だ。

(回答) 利用者は少ないがワンポイント芝生、遊具がある。

(意見) 下田こども広場はモノレールから見るときれい。

(回答) 住民や利用者に好評。但し、夏季は2日に1度水やりをしなくてはならない等かなり努力もしている。

(質問) 巡回する際、利用状況を調べていますか？

(回答) かしまだい地区広場など、利用者が多い広場もあるが、利用者の少ない広場もある。

(担当者注) ほどくぼ地区広場は隣接の幼稚園以外は使いにくい等の個別事情もあります。

(質問) 田中こども広場に日よけができたが、指定管理者が設置したのか？

(回答) ゲートボールで使用している利用者が設置した。

(担当者注) 当該地は借地（所有者は近隣住民）、土地所有者の同意を得ての

設置という連絡を受けています。

(質問) ほどくぼ地区広場に剪定枝が大量に置いてあったが、あれは何か？

(回答・市) 住民要望があり専門業者に剪定を依頼した。その際、当該広場は
接道が悪いため、危険のないような形で場内処分を認めた。

(質問) まつばやし地区広場で駐車場利用を断ったとあるが、詳細な理由を
説明してほしい。

(回答) 近隣の住宅工事での使用とのことでした。これは、広場本来の利用の仕方
ではないため、お断りさせていただいた。

(質問) 提案をしたが、やりきれしていないことは何かありますか？

(回答) 遊具点検については、巡回時にハンマーと目視での日常点検はやっている
が、市との協定締結の指定管理料が少ないために、専門家レベルの点検（超
音波などを含めれば100～200万円）は実施していない。危険な状態
であれば撤去も検討する。

(質問) 砂場の3ヶ月に1回の日光消毒をすることの付帯意見はどう対応されまし
たか？

(回答) 指定管理料との関係もあり、3ヶ月に一回は実施していません。天地返し
を年2回実施している。必要に応じて補充もしている。

(提案) 注意看板の統一をしてはどうか？

(回答) 看板だらけというのもあまりよくないが、必要に応じて対応していきたい。

=主な質疑（主管課）=

(質問) 簡易トイレについて説明してほしい。

(回答) 地区広場7ヶ所中3ヶ所に簡易トイレがある。これは市が直接管理してい
た時からの継続で設置している。汲取りと清掃は指定管理者から専門業者
に依頼している。また、おちかわ地区広場は河川敷のため、河川法により
ある程度以上の降水量があった場合は一時撤去しなくてはならない。と定
められていて、指定管理者にも連絡してある。

(提案) 日よけのない広場に市で日よけを設置してはどうか？

(回答) 予算上の都合もあり、対応は難しい。

(担当者注) 日よけが必要と思われる広場は、

おちかわ地区広場・あずまちょう代替地区広場・下田こども広場
河川法該当地、庁内他課との調整要、市民からの借地といった
広場が中心。また、広場にやる以上は公園にも必要となる。
かなりの手間と金額が必要となる。

(質問) 年度末で期間が終了するが、ほかに手をあげそうな業者・団体はあるか？

<p>議題 8</p>	<p>(回答) 金銭的な入りがないので、一般企業は入って来にくいという部分もある。</p> <p>(質問) 苦情・要望についてはどうか</p> <p>(回答) 個別では、田中こども広場でサッカー朝練の騒音の苦情がある。 最近では、ほどくぼ地区広場で枯枝除去の要望があったが、週1回以上巡回していて、雑草・樹木・ゴミ等に関しては苦情が来る前に対応してもらっているのので、市に寄せられる苦情・要望は減っている。</p> <p>●総括</p> <p>今回の評価委員会は、平成20年度に指定管理者に選定された3件の施設について、期間3年のうちすでに終了している20年度、21年度の2年間の実績を基に審査・評価を行いました。</p> <p>委員会では、書類審査、事業者への質疑、主幹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。</p> <p>評価にも上げましたが、どの指定管理者も提案に沿った事業を展開し、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、地区センターの指定管理者については提案した計画の実施回数が少ないところ等が見受けられました。また遊び場、地区広場の指定管理者は努力して管理・運営をしていると高く評価しました。</p> <p>残り少ない期間になりますが、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。</p> <p>～日野市指定管理者市民評価委員会終了～</p>
-------------	---