

令和6年度第1回指定管理者制度モニタリング会議

議題1 「指定期間4年度目のモニタリング結果報告書」

(資料1-1から資料1-3の概要を事務局(行政管理課)から説明)

○佐藤副委員長

全体の傾向をお聞きして、概ね新型コロナウイルス感染症の影響が落ち着き、上向きの方向にあると思った。今後ますます本領発揮されると思うが、コロナ禍で培ったノウハウも加わって以前よりバージョンアップなさるのかなという期待もある。

資料1-3に記載する事故・不祥事等に基準はあるのか。

○事務局

資料1-3は、資料1-4の抜粋として、施設ごとに評価対象期間で最初に発生した事故・不祥事等を掲載している。全案件は資料1-4に記載しているので、ご覧いただきたい。

議題2 「令和7年度に指定期間満了予定の施設の管理運営状況総括」

(資料2-1から資料2-2の概要を事務局(行政管理課)から説明)

○奥出委員

県立障害者支援施設の方向性ビジョンの中で地方独立行政法人が運営することを視野に入れると記載された施設と、民間法人へ移譲する方針になっている施設とがあるが、施設によって方針の違いが出ている理由をお聞きしたい。

○事務局

詳細は施設所管課である障害サービス課から回答させていただきたいと思うが、各施設の目的、役割、置かれている状況等を総合的に勘案して方針を立てていると承知している。

〔相模湖交流センター〕

○奥出委員

令和5年度は鉄塔移設工事があり5か月間ホールを利用できなかったとのことだが、公募段階ではなかった工事計画ということか。公募時に工事予定の記載があれば利用者数の目標値が変わっていたのではないか。

○土地水資源対策課

当該工事は、県企業庁所管の相模ダムのリニューアル工事の影響で、相模ダムの堰堤の上

を通過していた電線を相模湖大橋の上を通るルートに変えるため、交流センター内の鉄塔を大型化し、かつ向きを変える必要が生じたものである。

令和5年3月から令和6年2月まで約1年をかけて鉄塔の移設と旧鉄塔の除却を行ったが、公募の段階では予定されていなかった。工事期間中も開館していたが、ホールは騒音と振動の対策のため、工事主体である東京電力が借り上げ、事実上使えない状態だった。

○澤田委員

利用状況はB評価だが、収支状況はS評価となっている。過去3年間で見ると利用状況はコロナ禍の時期が足を引っ張っていると思われるが、コロナ禍後も54,000人という目標値を掲げ、年100人ずつ利用者を増やす目標を立てているようだ。

これは努力すれば見込める目標として策定されているのか。また、提案時の目標値から修正しなかったのか。

○土地水資源対策課

令和元年度は52,000人の利用があったため、それほど厳しい目標ではないと考えている。

○澤田委員

利用者数の目標を大きく変えていないため、毎年同じような予算で組んでいるのか。

○土地水資源対策課

工事中も開館を続けるため、収支は従前と同様としている。

○佐藤副委員長

令和5年度の収支計画をマイナスとしていた理由は何か。工事が影響しているのか。

○土地水資源対策課

手元に資料がないため、後日回答とさせていただきたい。

〔後日確認結果〕

令和4年度の収支計画と比べて、令和5年度は電気代が5,616千円増加、燃料代が1,271千円増加と見込んでいた。このため、他の経費を節減しても収支差額0とは計画できず、マイナス収支としていた。

○奥出委員

ラックスマン(株)がネーミングライツパートナーになっているが、ネーミングライツの命名権料は県の収入になり、指定管理者の収支に含まれないとの理解でよいか。

○土地水資源対策課

お見込みのとおりである。

○奥出委員

ラックスマン（株）の協賛でコンサートをされているが、協賛金の提供があったのか。

○土地水資源対策課

ラックスマン（株）は、高級オーディオのスピーカーやアンプ等を作っている企業だが、機材の無償提供という意味での協賛だった。また、音響技師にも来ていただいた。

○奥出委員

収支には影響がなかったという理解でよいか。

○土地水資源対策課

そのとおりである。

○澤田委員

コンサートの座席に関する苦情とあるが、どのような内容だったのか。

○土地水資源対策課

当館のホールは、ステージの高さを変えることができ、主催者の希望でお客様が同じ目線で見られるように、フラットな状態とすることも可能である。苦情があったコンサートの主催者もこのフラットにできる作りを気に入ってご利用いただいたが、お客様は演者の全身が見られなかったので苦情につながったのではないかと推測している。

施設側からの回答を希望されなかったため、これ以上の聞き取りはできなかったが、指定管理者は今後の座席の参考にすると話している。

○澤田委員

最初のご説明が足りなかったということか。

○土地水資源対策課

そのように感じている。

○佐藤副委員長

資料1-4の1ページ目にある総合評価の利用状況について、「利用率は前年比 102.5% の 89.73%（目標値：95%）」と記載されているが、これはどのように理解すればよいか。

○土地水資源対策課

目標値として、会館日に対する利用率を 95%と設定していたが、令和 5 年度の利用率は 89.73%だった。前年比 102.5%は、令和 4 年度と 5 年度を比較した率である。

○佐藤副委員長

理解した。後ろのページにそれと合致する数値がなかったため確かめられなかったが、今後は書き方を工夫していただければと思う。

○土地水資源対策課

承知した。

○奥出委員

利用率の設定は他の施設もされているのか。

○事務局

共通の様式では設けていない。

○佐藤副委員長

色々と活動されているので、よい施設になることを願っている。

〔宮ヶ瀬やまなみセンター、宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地、宮ヶ瀬湖カヌー場〕

○小林委員

アンケートの回収率が非常によいと思うが、回収に当たって努力されていることはあるか。

○土地水資源対策課

施設ごとに事情が異なるため、それぞれ回答させていただきたい。

まず、宮ヶ瀬やまなみセンターでは、本館と別館の 2 か所でのアンケート結果の合計を記載している。アンケートは、施設内に置いてあり来館者に記載いただくものと、イベント等で積極的に配布するものがある。

後者はイベントの資料等と一緒に配り、イベント終了時には職員が回収のための声掛けをしている。資料 1 - 4 に記載の回答率は、施設利用者すべてに対する割合ではなく、アンケートにお答えいただいた数を基に記載している。

○自然環境保全課

続いて、宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地を所管している自然環境保全課から回答する。宮ヶ瀬やまなみセンターと同じく、施設に置いてあるものと、イベント開催時にアンケートを行って回収しているものがあり、回収率が高い結果となっている。

○スポーツ課

続いて、宮ヶ瀬湖カヌー場を所管しているスポーツ課から回答する。他の2施設と同じく、施設に設置しているアンケートの他、イベントの際に配布して回収している。

○奥出委員

宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地について、資料1-4の10ページ目に「季節に応じたテーマでのイベント」と記載があるが、具体的にどのようなイベントだったのか。

また、効果を把握されていたらお聞きしたい。

○自然環境保全課

宮ヶ瀬湖集団施設地区では、6月中旬に夏休みを意識したクラフト体験を行うなど、季節を意識したイベントを開催している。イベントごとの参加人数は把握しているが、効果までは詳細に把握していない状況である。

○奥出委員

イベント参加者が多かったなど、指定管理者から感想を聞いているか。

○自然環境保全課

感想という形ではないが、各回40名などの募集人数の上限枠を設けている中、上限枠の中で収まることもあれば、大きく上回ることもあったと聞いている。

○奥出委員

利用状況の欄に記載があるということは、自主事業としてではなく、利用者の増加につながるような企画を行っているかと理解している。この点についても所管課の評価があればお聞きしたい。

○自然環境保全課

事業形態が特殊なため、全体を踏まえたコメントは申し上げにくいですが、ご紹介したイベントは従前から継続されてきたもので、指定管理者が努力しているという印象である。

○佐藤副委員長

令和5年度の収支状況についてお聞きしたい。資料1-4の10ページ目に、宮ヶ瀬やまなみセンターは令和4年度に物価高騰の影響を強く受けたが、令和5年度は施設管理業務が予算内に収まったとある。物価高騰は継続してあったと思うが、どのような意味合いか。

○土地水資源対策課

宮ヶ瀬やまなみセンターでは、利用料金制を採用しているが、利用料金は会議室の利用料のみであり、指定管理料への影響は非常に少ない。

令和4年度は燃料費高騰の影響で赤字になってしまったため、令和5年度は物価高騰を踏まえた業務体制や節電等により、赤字にならないように業務遂行していただいた。

○佐藤副委員長

他の施設も同様か。

○自然環境保全課

宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地では、令和3年度から4年度にかけてコロナの影響により駐車場等の収入が増え、支出も草刈り等の経費で増えている。

令和5年度は、コロナ禍で3密回避のために訪れていた利用者の減少傾向が見られ、駐車場やガラスライダースの利用者が減少し、収入は前年比で約3%の減となった。

ただし、実質的な収支比率は100%以上となり、A評価となっている。

○スポーツ課

宮ヶ瀬湖カヌー場は人件費の高騰等があったが、節電等に取り組んだ結果、収支比率は103.7%となり、A評価となった。

○佐藤副委員長

工夫した結果として収支がプラスになったことは、よいことである。

通年で楽しめる屋外施設だと思うが、やはり夏場の利用者が多いと推測する。最近猛暑により夏に期待できないなどの状況の変化があればお聞きしたい。

もしくは、自然の中で涼しいことをアピールしてチャンスと捉えているのか。

○土地水資源対策課

やまなみセンターは夏も意外に暑く、「涼しい」という誘致は難しいが、夏休み期間中は小学生を対象として、長めの期間を取ったイベントを開催することで誘致している。

秋がオンシーズンとなり、少し涼しくなってきた頃に紅葉が見頃になるので、秋の周遊を促進するようなスタンプラリーなど、多くの方に来ていただけるように工夫している。

○スポーツ課

カヌー場は水辺の競技のため、夏休み期間である7月、8月は利用者が多い。自主事業で行うような教室は暑くて中止とすることもあると聞いている。

○佐藤副委員長

コロナ禍が落ち着いたと思ったら、夏対策で経費が増すこともあり、大変かと思う。

○自然環境保全課

園地についても、標高がこちらより高いとは言え、かなりの暑さとなる。熱中症アラートの関係もあり、熱中症対策として魚類の観察会を屋内で行うなど、イベントの開催方法を見直すことで対策している。

○澤田委員

鳥居原園地の収支状況について、資料1―4の23ページ目を見ると、利用料金収入が増加している。その一方で、支出が増えている理由をお聞きしたい。

○自然環境保全課

大きく二つある。一つ目は、草刈りの経費が増えたことであり、これは再委託する際の人件費の上昇が影響している。二つ目は、鳥居原駐車場の警備のためである。ここは現状、無料駐車場となっている。「道の駅」のようなイメージだが、ライダー等で混雑し、時期によってはオーバーフローして路線バスが入れないこともあるため、警備員の予算執行のため支出が増えている。

○澤田委員

赤字になってしまうのか。

○自然環境保全課

次期指定期間に向け、単価等を精査しながら予算をどの程度増やしていくか、財政当局と折衝していくところである。

鳥居原園地の駐車場は利用者が多いため利用料金制への移行を検討したが、財団との調整がつかなかったため、次期指定期間に向けては今のところ現状維持になるのではないかと考えている。

○澤田委員

色々と努力されていることがわかった。

○佐藤副委員長

資料2-2のやまなみセンターについてお聞きする。周辺に利用する団体がないため、会議室の利用が少ないとのことだが、地域の団体の利用が少ないのであれば、他の利用方法も検討できるのではないか。

○土地水資源対策課

地元には商店街や企業もあるので、確かに実績は少ないが、地域の方や訪れた方に使っていただけるよう周知広報に努めて改善していきたい。

○佐藤副委員長

地域の方々にも利用してもらいたいということで理解した。

鳥居原園地では、PRとしてラジオ番組も活用して情報発信されていると記載があり、他の施設にはない取組だと思うが、どのような番組かご存知であればお聞きしたい。

○自然環境保全課

ラジオ日本で宮ヶ瀬湖周辺地域のイベントや観光情報を発信して、首都圏への広報を実施したと承知している。

○佐藤副委員長

色々な情報発信の方法があり、何が一番効果的か、コストとの見合いで検討されていると思っている。今はホームページやSNSが主流と思われるが、ラジオ番組もあると知り、他の施設でも活用・応用できる方法かとお聞きした。

○奥出委員

カヌー場について、自主事業で初心者向けのカヌースクールを開催したと記載があるが、周知にはどのような媒体を使用しているのか。

○スポーツ課

特別に行ったこととしては、公立小学校にダイレクトメールを送ったことである。

○奥出委員

確かにダイレクトメールを行ったとの記載もあるが、初心者向けスクールの周知に使ったという印象は受けなかった。

○スポーツ課

SNSやホームページも活用している。

○奥出委員

ホームページ等も使われたということで理解した。

○奥出委員

資料1-4の26ページ目にある管理運営等の状況の一つ目に、宮ヶ瀬湖周辺地域の特別な事情を踏まえた運営管理との記載がある。この「特別な事情」とは何か。

○スポーツ課

3施設を一体的に管理していることを意味している。

○佐藤副委員長

前回のオリンピックを受けてカヌーの人気が出たなどの動きはあったか。

○スポーツ課

直接的な影響かはわからないが、カヌー教室はかなり人気があると聞いている。

〔地球市民かながわプラザ〕

○小林委員

外国籍の相談件数が多いようだが、相談を受けた後、幼稚園連合会や教育委員会等へ情報共有をされているのか。

○国際課

最近は特に教育関係の相談が多岐に渡り、多言語化していると指定管理者から聞いている。相談内容は県教育委員会と共有し、教育委員会から会議等の場で共有している。

○奥出委員

資料1-4の31ページ目の総合的な評価の利用状況に、「子供から大人までを対象とした」とある。それぞれの年代を対象としたのか、子どもから大人まで皆が参加できる、という意味か。

○国際課

意味合いとしては両方である。子供向けのイベントもあるが、子供から大人まで来ていただきたい行事も企画している。

○奥出委員

交流交歓学習事業を指しているのか。

○国際課

お見込みのとおりである。施設を利用したことがない方にも興味を持っていただけるようなイベントも企画している。

○奥出委員

資料1-4の36ページ目に、利用状況に関する目標値の設定根拠として「かながわグランドデザイン」と記載されている。これを目標値とすることは、所管課からの助言があったのか、指定管理者からの発案か。私も子供向けのグランドデザインを見たが、なぜこの目標なのか疑問に思った。

○国際課

かながわグランドデザインは、神奈川県の方針、指針・方針の大元になる計画であり、当課では地球市民かながわプラザを重要な施設と位置付けて利用者数を目標値として掲げていた。一般県民にも目に触れるような計画の中で目標数値としているため、指定管理の評価においてもこの数値を目標値としていただいている。

なお、令和5年度は次の総合計画策定までの準備期間となっているため、令和4年度の目標値を採用している。

○奥出委員

グランドデザイン自体に目標値の記載があるのか。

○国際課

子ども版には細かい数字は省略されているかもしれない。

○奥出委員

コロナ禍前の利用者数を目標値にしているのか。

○国際課

コロナ禍前の一番良かった時から多少上積みした目標としている。上昇を目指してほしいという趣旨から目標を下げることはしていない。

○澤田委員

資料1-4の31ページ目には、総合的評価の苦情・要望の欄に冷房設備の故障に関する

記載があるが、40 ページ目にはこの記載がない。また、40 ページ目には事故・不祥事等があったとの記載があるが、31 ページ目には記載がない。それぞれ、整合を取っていただくと助かる。

○国際課

40 ページ目の事故・不祥事等には、指定管理者に責務がある案件を載せるようにとの指示があったため、このように記載している。

一方、31 ページ目は、昨年度、一時的に冷房設備の一部が故障してしまい、本来は県が修理すべきところだが、苦情の声が多くあったということで記載している。一致しないのは不自然であるため、整合を取る形で修正させていただきたい。

○澤田委員

事故・不祥事等についても、同一の資料内で違いが出ないように記載を工夫していただければと思う。

○国際課

承知した。

○奥出委員

資料1-4の32 ページ目に記載のある、意見交換等の実施状況に関して、最近共有された課題があればお聞きしたい。

○国際課

直近では、先ほども話題になった教育相談の共有方法や、ホールの利用率が伸び悩んでいるため、地元の方に使っていただくにはどうすればよいかなどの課題を共有した。

○奥出委員

様々な企画をされていて素晴らしいと思っている。

○佐藤副委員長

施設の設置目的として「県民の国際的理解並びに国際平和及び地球的規模の課題への認識を深めること」などと記載があるが、そうした理解は深まっているか。

また、貴課での施策にどのように反映されているのか。

○国際課

近年は特に外国籍の方がお子様連れでワークショップや会議室の利用に訪れていただい

ている。そうした意味では効果が目に見える形で表れていると感じている。

また、教育相談に限らず、相談内容は必ず当課で報告を受けているため、当課で行っている外国籍県民の支援の施策などにも反映していると考えている。

○奥出委員

栄区にある施設だが、利用者はどのエリアから来られているのか。

○国際課

国際的な施設ではあるが、開設から20数年経ち、地元には根付いているとの印象を持っている。利用者は、栄区内、次に横浜市内の方が多い。先日は広島からも来ていただいた。

地元には根付きながらも、インターネットで見えていただくなどして、県内・県外含めてご利用いただいている。

〔21世紀の森〕

○小林委員

収支状況がB評価となったのは人件費高騰の影響と記載がある。今後も同様の状況が続くと思われるが、指定管理料についてどのようなお話をされているのか。

○森林再生課

人件費高騰への対策については、次期指定期間の指定管理料の積算価格調整において、全国平均や上昇のトレンドを汲んで検討したいと考えている。

○事務局

制度所管からも補足させていただく。指定期間中における物価・賃金水準の変動等については、不可抗力に起因する場合を除いて、基本的に指定管理者が変動リスクを織り込んだ上で、施設の安定的かつ継続的な運営が可能な管理運営経費を提案することになっている。

しかし、昨今の物価高騰や賃金上昇など、社会情勢が大きく変化している中で、物価高騰については、令和4年度と令和5年度は県が補填することで対応しており、賃金上昇についても対応方法を検討しているところである。

○奥出委員

指定管理料は年間約3,300万円と記載があるが、大部分が人件費なのか。また、指定管理者は(株)アグサということだが、何人体制で管理されているのか。

○森林再生課

(株) アグサは 100 名弱の会社だが、当施設の管理は 7 名に携わっていただいている。

○奥出委員

7 名での管理は大変と思われる。従事されている方の年齢層はどうか。

○森林再生課

40 代から 60 代と承知している。

○奥出委員

利用者満足度は S 評価と高いようだが、現場で働く方達からの苦情等は届いていないか。

○森林再生課

承知している限りでは、7 名でうまく回していただいている。

○奥出委員

自主事業の中に「未病対策プログラム」と記載がある。1 回に 12 名の参加とあるので小規模なプログラムだと思うが、指定管理者が想定されているターゲットや、周知方法について把握されていたら伺いたい。

○森林再生課

本プログラムは、駅から近くの矢倉岳という山へバスで行き、そこから 21 世紀の森まで歩くプログラムとなっている。ターゲット層については明確には聞いていないが、周知方法については、インスタグラムなどの SNS 等を活用している。

また、自主事業の周知については、例えば、夏休み期間中は県教育委員会の「かながわ子どもワクワク体験プロジェクト」に参加するなど、できる限り広報の機会を捉えるように努力している。

○奥出委員

自主事業の欄に記載のある「自然観察会・林業入門」というプログラムがおもしろそうだと思うが、どのようなことをするのか。

○森林再生課

自然観察会として野鳥観察会などを実施している。

○澤田委員

資料 1 - 4 の 44 ページ目で、利用状況の利用者数は車一台につき 4 名等と換算している

と記載されているが、時間帯によって計算方法が異なるのか。

○森林再生課

駐車場では10時、13時、15時の一日3回カウントしているが、普通車は4名、小型バスは25名、大型バスは50名、バイクは1名など、車種によってカウントを変えている。

○澤田委員

利用者数は駐車場で調べないと難しいのか。

○森林再生課

バードウォッチングなど、建物に寄らず散策だけ来られる方もいらっしゃるので、このような方法を取っている。

○澤田委員

資料1-4の43ページ目に、施設の利便性が悪いので送迎を行い、12人の利用があったと記載があるが、費用は徴収しているのか。

○森林再生課

先ほどお伝えした自主事業で、近くの矢倉岳という山まで送迎しているものだが、バスの利用料ではなくイベントの参加費という形でいただいている。

○佐藤副委員長

利用者満足度調査は、手渡しで配布されているのか。

○森林再生課

手渡しの他、回収ボックスを設置して随時受け付けている。

○佐藤副委員長

アンケートの回収率が43%とあるが、分母の410はどのような数字か。

○森林再生課

410は指定管理者が把握できている数と聞いている。

○佐藤副委員長

他の施設に比べて回収率が低いと思うので、工夫していただければと思う。

〔(三崎漁港) 本港特別泊地・本港環境整備施設、(三崎漁港) 宮川特別泊地・宮川一時停係泊特別泊地・宮川環境整備施設〕

○小林委員

資料1-4の58ページ目に三崎漁港(宮川)の自主事業として「海産・農産物販売」が記載されている。宮川が「うらりマルシェ」と近いのであれば、販売が好転することは見込めない気がするがいかがか。

○水産課

三崎漁港の本港は「うらりマルシェ」に隣接しているが、宮川は徒歩40分程度離れており、かつ道路からも距離がある不便な立地にある。車で来る方もいらっしゃるが、近年はコロナ禍の影響で思うように実施できていないと聞いている。

○奥出委員

資料1-4の50ページ目に本港の自主事業として、地元店舗の販売促進での利活用を目的に1時間無料券を販売したとあり、15,000枚を超える売り上げがあったと記載されている。こちらは成功した企画のようだが、どのような案件だったのか。

○水産課

本港は「うらりマルシェ」という直販施設が隣接しており、「うらりマルシェ」に来るために本港の駐車場を利用される方が多い。「うらりマルシェで〇円以上買い物したら1時間無料券を差し上げます」というような券を店舗に買っていた。

○奥出委員

店舗側に売ったのは、すごく考えられた企画だと思う。

○水産課

ある意味ではディスカウントだが、駐車場の利用者も増えるということで、こうした取組もしている。

○奥出委員

資料1-4の50ページ目を見ると、本港では毎月、施設所管課と指定管理者との間で意見交換を行っているようだが、施設の管理運営上、どのような課題が出ているのか。

○水産課

「うらりマルシェ」の前の岸壁にクルーザーに乗って来られた方が時間決めで止められ

るエリアがあり、干潮の時は段差が生じて岸壁に上がることが難しくなるため梯子を使用している。その梯子が老朽化しているので修理しないと危ないという話があった。

また、船が岸壁に着く時のクッションの役割をするフェンダーが老朽化していることや、駐車場のラインが薄くなっているので安全上の問題があるとの話もあった。全体的に、経年劣化に関する課題が多い。

○奥出委員

指定管理者から県に費用負担を要求される場合もあるのか。

○水産課

5万円以上は県負担としており、設備の経年劣化は、県が対応しなければならないケースが多い。

○奥出委員

金額で、県と指定管理者のどちらが負担となるかが決められていると理解した。

○澤田委員

利用者満足度の調査方法についてお聞きしたい。本港は利用者にアンケートを直接配布し、100%回収したと記載がある。他方、宮川は直接配布せず、詳細のアンケートを郵送で依頼したことで50%回収したとある。

アンケートの実施方法に違いがあるのはなぜか。郵送の場合は費用もかかり、回収率の面でも難しさがあると思う。また、宮川の配布数の78は、どのように抽出されたのか。

○水産課

宮川では、ヨットの置き場所として年契約される区画が最大91隻分ある。若干空き区画もあるため、契約されている方全員に郵送した結果が78名程度と考えられる。

本港は一時的に船でいらっしゃる方と車でいらっしゃる方もいる。宮川については、以前は、駐車場利用者はアンケートの対象外としていたが、前年度からは駐車場利用者も対象に加えており、アンケート用紙を置いて、ご回答いただいている。本港については、駐車場は自動の料金徴収機である一方、船は窓口でのお支払いであるため、窓口に来られた方を中心に回収しているものと思われる。

○澤田委員

確かに駐車場を利用するだけでアンケートに回答しようとはならないだろうが、施設としては駐車場利用者の声も知りたいということは理解する。設置するだけでアンケート回収に結び付けるのは厳しいと思うため、指定管理者にご検討いただくとよいかと思う。

○佐藤副委員長

本港の支出は前年度より下がったと記載があるが、経費節減はどのようなことを工夫されたのか。

○水産課

人件費の占める割合が大きい、職員を減らすことは難しいため、植栽の剪定を自前ですることなどで工夫している。

○奥出委員

宮川の収支は、これほど一致するものかと疑問だった。

○水産課

事業者から正式な報告書としていただいている。

○澤田委員

支出の詳細はチェックされているのか。

○水産課

監査等に行っていないが、報告に基づき確認している。

〔後日確認結果〕

指定管理者から報告のあった支出額に利益相当分が含まれていることを確認したため、モニタリング結果報告書を修正した。

○小林委員

以前のモニタリング会議では、コロナ禍で他の指定管理施設の運営状況が芳しくない中、漁港の実績がよかったことが印象的だった。今回は逆のようである。利用者数の目標は達成されているが、コロナ禍で急によくなった分、元に戻ったということか。

○水産課

令和2年3月頃に新型コロナウイルス感染症の影響が始まったが、同年のゴールデンウィーク頃に県から施設の閉鎖をお願いした後、利用者が激増している。

一方、令和5年度はコロナ以前の平成28年から令和元年に近い数字まで戻っている。コロナ禍に一気に増えた需要が、収束して戻りつつあるということはデータ上も見て取れる。

○佐藤副委員長

コロナ禍がチャンスだったということか。

○水産課

釣り船もコロナ禍では盛況だったと聞いているが、宮川は遊歩道等もあり、密を避けられる観光地として人気になったと考えている。

〔愛名やまゆり園、厚木精華園〕

○小林委員

二つの施設の労働環境について伺いたい。

仕事柄、社会福祉士を育てる活動に関与しているが、社会福祉士を希望する方が減っているとの印象がある。両施設でも、担い手不足による採用の難しさは出ているのか。

○障害サービス課

両施設に限らず、福祉施設の人材確保は難しい現状がある。県では、津久井やまゆり園事件が起きた後、ともに生きる社会かながわ憲章や、神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例を制定してきたが、残念ながら、その後も虐待事案が起きてしまった。

これらは指定管理施設だけの問題ではないため、障害福祉の分野での仕事のやりがい等も発信するようにしたいと考えている。

○小林委員

見守りカメラの設置が要望されたとあるが、実際に設置されたのか。

○障害サービス課

令和5年度に設置された。

○事務局

本日も欠席の小島委員長からもご質問を2点お預かりしている。

まず、資料2-1では、両施設とも指定管理者制度による管理運営の有効性を「有」としているが、今後の対応としては別の方針となっている点についてご説明いただきたい。

次に、愛名やまゆり園と厚木精華園は同じ指定管理者であるが、施設によってショートステイ利用者の実績に違いが出ている点について、施設所管課の分析をご説明いただきたい。

○障害サービス課

愛名やまゆり園は、やまゆり計画により、愛名学園という障害児の施設から障害者の施設

に変わった施設で、令和5年12月に策定した県立障害者支援施設の方向性ビジョンの中で、施設周辺が住宅街であり、地域との交流がしやすいことや、民間グループホーム、日中活動の場等の地域資源が豊富な地域に立地していることなどから、引き続き方向性を検討する施設としている。

一方、厚木精華園は平成に入ってから第二期やまゆり計画の際に、高齢の知的障害者を対象としたモデル施設として設置されており、対象者の違いがある。

また、平成26年の在り方検討の中で、民間でも高齢知的障害者への対応が可能になり、モデル的役割を終えた時には民間移譲するとの方向性が示されていた。

二つ目のご質問については、ご案内のとおり2施設の対象者に違いがあるが、ショートステイの需要に差が出ている理由については、まだ分析できていない。

○小林委員

令和5年度から退所の取組についても評価項目に入れることとしたと説明があった。国全体でも退所して自宅へという方針と理解しているので、評価項目に入れざるを得ないことは理解する。他方、ご家族の高齢化などで難しい状況があると思っている。実際に、退所の取組が芳しくないために利用状況がC評価になっているが、施設所管課として退所の取組を評価項目に入れることは現実的とお考えか。

○障害サービス課

我々が目指している地域生活移行は「自宅に戻ってください」ということではなく、制度上も昼夜一か所で完結する入所施設ではなく、日中と夜間が別々の場所となるような地域に近い生活を目指している。移行先には、一人暮らしやグループホームも入ってくる。脱施設ということで評価していきたい。

○事務局

事務局からも補足させていただきたい。本県の県立障害者支援施設においては「当事者目線の新しい障がい福祉」の実現に向けて、現在、意思決定支援や地域生活移行による退所の取組を進めているが、令和3年度に委員の皆様にご意見を伺いながら、評価様式を改正させていただいた経緯がある。

それまでの利用状況に係る評価は、利用者数の目標達成率によって4段階の評価を判定する仕組みであるため、地域生活移行に伴う退所の取組を積極的に進める施設ほど、利用状況の評価を押し下げてしまい、指定管理者に逆のインセンティブを与えかねないということが課題だった。このため、委員の皆様や施設所管課からのご意見を受け、令和5年度の実績から入退所の取組を両面から評価する様式に改正したものである。

当時の会議で議論になったのは、地域生活移行はご本人の意思に基づくものであり、決して他人から強いられるものではないこと、及びご本人とご家族に不安を与えないよう十分

に配慮しながら進めていく必要があることであった。今回はC評価だったが、目標の達成に向けて、次年度の改善に活かしていけるかが課題と考えている。

また、様式そのものについても、引き続き施設所管課とも協議しながら、必要に応じて見直しも視野に考えていきたい。

○奥出委員

評価に入れる場合、目標値の設定が起点となると思われる。今回、愛名やまゆり園では10人、厚木精華園では5人となっているが、どのように決めたのか。

○障害サービス課

指定管理者が利用者の状況を見て設定している。

○奥出委員

利用者ご本人の意思はどうか。

○障害サービス課

普段の活動の中でも意思決定支援をしており、グループホームの体験等を行っている。ご本人の希望を聞き取った上で施設が判断している。

○奥出委員

指定管理者が設定する場合、公募段階や指定期間初年度には複数年の目標を立てられないのではないか。

○障害サービス課

現状は、公募の段階で提出される計画書に基づいて取り組んでいただいている。実績は、利用者の状態や経済的な事情もあり、入所施設が頑張っても地域の受入れ体制が伴わないと進められない場合もある。

ただし、県の施策として実施しているため、課題が洗い出せるという意味では現在の形で評価していきたいと考えている。

○奥出委員

課題解決策までを考えていくということか。

○障害サービス課

おっしゃるとおりである。様々なやり取りをする中で、来年度はどうしていくのかを決めているところである。

○佐藤副委員長

今のお話だと、退所の目標は何年分か先に決めることになるが、退所は個人的な状況を見て設定するのが現実的かと思った。まして、指定管理者が入れ替わるタイミングで状況を知らない事業者が人数を設定するのはそぐわないという感想を持った。これに関しては、年度当初に設定する目標値が妥当かと思っている。

○障害サービス課

例えば、芹が谷やまゆり園では令和5年度より新しい指定管理者に切り替わっているが、指定期間1年度目の地域生活移行者数は自分たちからは目標を定められない、初年度は利用者を知ることに使いたいということで、目標を0で出されている。

ご指摘いただいたように、目標の設定方法については、何らかの形で軌道修正することも必要かと思っており、検討させていただきたい。

○佐藤副委員長

入所を待機されている方もいらっしゃるのか。また、空きがあれば入所できるのか。

○障害サービス課

そのとおりである。

○澤田委員

厚木精華園の利用者満足度調査について、資料1-4の78ページ目を見ると、判断が難しい方が38名いたと記載がある。結果的に対象者の3分の1の方がご回答できなかったことになる。総合評価の欄には、イラストを使ったものの、回答できなかったと記載があるが、具体的に今後の対応案があればお聞きしたい。

○障害サービス課

障害者の意思決定支援は、当事者、職員、相談支援事業所、支給決定する市町村、ご家族など、様々な人が関わる中で進めている。満足度調査もその一環だと考えている。意思決定支援では、本人には何かしらの意思があるという推定の原則に立っており、本人が意思表示できない時は、最終的に周りが代理で意思決定する方法を取っている。現状、満足度調査の方法は各施設で異なっており、代行決定により聞き取りを行っている施設もあると考えられるため、実態を把握した上で、ご指摘いただいたことについて検討していきたい。

○澤田委員

利用者88名に対し、配布数が89名になっている理由をお聞きしたい。

○障害サービス課

一名は入院されていて実施できなかったと確認している。

○澤田委員

資料 2-2 の 51 ページ目の愛名やまゆり園に関する満足度調査について、下から 4 行目くらいに 8 か年平均は 91.4% とあるのに、その上の 8 か年平均は 91.8% となっている。

同様に 61 ページ目は、厚木精華園の数字に齟齬があるので修正いただきたい。

○障害サービス課

見直して修正させていただきたい。

○奥出委員

支出額を見ると、かなり多くの方が従事されていると思うが、指定管理者の職員のご苦労や、やりがい、満足度などを施設所管課ではどのように捉えているか。

○障害サービス課

県が進めているのは、365 日 24 時間、昼も夜も施設の中だけでの生活を変えることである。ご本人がこんな活動をしたいということを外部の施設と協力して行い、夜間もグループホームの体験等の取組を実施している。

そうした中での職員の受け止めは、これまでやったことのない取組に負担を感じる場合もあれば、今まで壁に向かって自立支援作業をしていた利用者が別の場所に行くことによって笑顔や表情に変化が見られるようになり、やりがいにつながったという場合もある。

変化を負担に感じている職員も、その背景には人手不足で新しい取組にまで手が回らないということがある。単純に職員個人の向き不向きではなく、構造的な問題であり、我々が取り組むべきことと認識している。これまでの支援とは違うという情報発信をしていかなければ、人材確保も進められないと思っている。

○奥出委員

指定期間を 10 年としたのは、どのような事情があったのか。

○障害サービス課

平成 28 年度当時は 10 年としていたが、令和 5 年度から指定期間が始まる施設は 5 年に改めている。県立障害者支援施設の利用者は 20 年など長期にわたって施設を利用されるため、その方たちの生活を支えるのに、短期間で職員が変わるのは好ましくないという考えから、平成 17 年度の制度導入当時から 10 年としてきた。

一方、5年に改めたのは、よりチャレンジングかつ適切に対応できる団体に指定管理者になっていただき、しっかり5年のスパンで評価していくためである。

現実問題として、指定管理者を交代したことで利用者や家族に大きな負担がかかってしまうこともある。指定管理者の運営自体が悪いということではなく、障害者支援施設の運営になじまないのではないかという考えもある。現在、民間事業者や地方独立行政法人による運営を含めて検討しているところである。

○奥出委員

今後の方針として、地方独立行政法人化や民間移譲を検討していると記載があったので、その理由も気になっていたが、そもそもなぜ障害者支援施設を指定管理にしたのか、向かないのではないかと疑問だった。働いている方の満足度の延長に、冒頭にもお話があった、担い手が少ないことや仕事が属人化してしまうことがあると思っている。

例えば業務標準を作ることができれば、事故防止にもつながるかと思うが、いかがか。

○障害サービス課

我々がスローガンにかかげているのは、利用者一人ひとりの人生に寄り添うことである。誰が支援しても同じようにできる業務マニュアルを作るとは、障害者支援施設に関してはマッチしないと考えている。

職員が個々の利用者に対応して、うまくいった点やうまくいかなかった点を積み上げることが大切になり、職員が専門性を積み上げていけることを検討している。

○佐藤副委員長

他の自治体でも、指定管理者制度を導入しているのか。

○障害サービス課

指定管理者制度を導入している例が比較的多く、直営の方が少ない。また、規模を縮小してグループホームにすることで指定管理から民間移譲にするなど、様々な変遷が見られる。

○佐藤副委員長

短期間で運営者が変わるのは利用者にとっては不安だろうと思った。

○奥出委員

競争の原理が働いているような感覚もない。

〔全体総括〕

○奥出委員

障害者支援施設は他の施設と異なり、一般的に指定管理者制度に求めるような利用促進、管理経費の節減、民間事業者のノウハウの活用、どれにもはてはまりにくいと思った。

○佐藤副委員長

検討しているとのことなので、今後は異なる運営主体に移行していくのではないかと考えている。

○事務局

事務局としても同じ課題認識を持っている。評価様式の改正にあたっては、特に退所の実績値が目標達成の数字づくりのようになってしまう危惧があったが、障害サービス課から説明があったとおり、評価結果を受けた後の分析をどう次に生かしていくかが重要だと思っている。

また、大切なことは指定管理者による提案時の目標を公正に評価していくことである。地域移行の取組については、国も目標値を定めており、のぞみの園という国の独立行政法人が運営する施設でも同様に計画に基づく評価が行われている。

○佐藤副委員長

評価しないのも問題になる。独法化しても独自の評価が必要になる。また、指定管理施設は、全体として人手の問題が鍵になると考えている。これは民間サイドも変わらない。

○澤田委員

人手が足りないAIが発達している状況もある一方で、どうしても人手が必要で減らせない施設もある。当面は人件費が下がるとは考えづらく、難しい問題だと思う。

○小林委員

福祉系や医療系の施設では、特に職員の確保が難しく、人材紹介費に数百万円の支出を要することもあるようだ。厳しい状況かと思う。

○佐藤副委員長

コロナが落ち着き、利用者が増えて余計に人手が欲しいところかもしれない。施設としては、より有効に活用されてきていると感じており、民間のノウハウが今後どのように生かされていくかは、引き続き見守っていきたい。

議題3 「その他」

(次回の開催等について事務局（行政管理課）から説明)

○佐藤副委員長

以上で令和6年度第1回指定管理者制度モニタリング会議を終了する。

以上