

## 令和6年度第2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)

※質疑なし

### 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)

#### 〔県民ホール(本館・神奈川芸術劇場)・音楽堂〕

##### ○小林委員

資料1-4の12ページ目にアンケートの回収率が21.8%と記載がある。このような施設では、チラシやパンフレットと一緒にアンケートをお渡しして、出口のボックス等で回収するイメージがあり、もう少し回収率がよいと思うが、施策があれば伺いたい。

また、神奈川芸術劇場の「席が見えづらい」というご意見への対策について、劇場を借りている団体が、見えづらい席はチケットを売らない等の対策を取られているのかと思っていました。座席の情報は、団体ごとに工夫されていると思うため、共有されてもいいかと思った。

##### ○文化課

資料1-4に記載しているアンケートの配布対象は、公演等の主催者としている。

アンケート用紙は直接配布の他、配布用紙にQRコードを載せたWebアンケートを採用している。昨年度も回収率が低く課題としていたが、改善に至っていない状況である。

##### ○佐藤副委員長

アンケートの回収率も低いですが、そもそも配布数、サンプル数が少ないと思っている。県民ホール本館は利用者が53万人以上いるのに、サンプル数が101というのは、かなり少ない人数のアンケート結果で評価することになっているため、検討の余地があるだろう。利用者数の何割と一律に決められるものではないが、それなりの調査数になると思われる。

収支状況については、県民ホールはもともと赤字になる施設なのかと思ったが、資料2-2の7ページ目を見ると、令和2年度は黒字となっている。令和3年度以降は赤字が続いているが、コロナの影響であり、従来は黒字の施設という理解でよいか。

また、事故・不祥事等について、資料2-2の6ページ目に、ダイレクトメッセージ送信不可の会員にメッセージを送ってしまったという記載がある。個人情報関連は、昨今かなり厳しい目で見られているので、使う見込みのない情報は収集しない方がよかったですのではないか。さらに、令和5年10月30日に会計事務処理の不祥事の記載がある。令和3年にも消

費税関連の不祥事があったかと思うが、会計士には確認されているのか。

○文化課

指定管理者の主たる業務として貸館業務があるため、資料1－4には、貸館利用者のアンケート結果を載せている。一方、自主公演や主催公演で来場された方へのアンケートも取っており、指定管理者が業務改善の参考にしていると承知している。

○佐藤副委員長

来場された方の満足度調査結果は、評価対象にしないということか。

○文化課

現状は載せていない。参考までに、3館の主催事業に対する来場者の満足度調査の結果をご報告させていただきたい。施設の運営や管理についての全体的な印象を聞くもので、「よい」又は「どちらかといえばよい」と答えた方の割合が、県民ホール本館及び神奈川芸術劇場では98%、音楽堂では96%だった。仮にこちらの数値を採用したとしても、利用者満足度のS評価は変わらないことになる。

○佐藤副委員長

サンプル数はどうだったのか。

○文化課

有効回答数は、県民ホール本館が803件、神奈川芸術劇場は926件、音楽堂は210件だった。

○佐藤副委員長

そちらを出した方が利用者の満足感がわかると思ったので、ご検討いただきたい。

○小島委員長

ダイレクトメールの事故についてだが、電子メールに関する法律で、メール不要の場合は最初にチェックを外せることが義務付けられていると思う。今回は、チェックを外していた会員にも送ってしまったということか。

○文化課

アドレスを抽出する作業の中でミスが起きてしまい、送信不可としている方にもメールを送信してしまった。

○小島委員長

単純なミスと理解した。

○文化課

県民ホール本館の赤字が続いているのは、主には光熱水費の高騰が影響している。令和4年度は物価高騰の影響が一番大きく、6,200万円のマイナスだった。県からの補填は1年遅れて実施しており、令和4年度分を令和5年度に補填しているため、令和5年度の収支は4年度に比べて赤字がそれほど出ていない形となっている。今年度も令和5年度分を補填する予定である。

会計上のミスについては、指定管理者の顧問会計士に決算を見てもらっているが、チェックをされている中でも漏れがあり、決算の誤りが続いている。

○小林委員

公益財団法人であり、収益事業がなく法人税を払わないため、会計士・税理士業務としては消費税の申告のみとなり、コミュニケーションを密に取らない傾向がある。消費税が8%から10%に上がったので、業者にも転嫁するようにとの指導かと思うが、これは財団側の姿勢の話となる。このような指導は財団など対応してくれるところにいきやすいとの感覚がある。退職給付の件は難しい話なので、やむを得ないところがあるかもしれない。

○奥出委員

資料1-4の2ページ目で、事故・不祥事等については、必要な工事の事前協議をしていなかった事案が3件あったと記載されている。長く指定管理者をされている団体が、指定期間の4年目に起こすことは考えにくいと思った。所管課との意見交換も月3、4回と頻繁に行っているようだが、経緯があればお聞きしたい。

○文化課

指定管理者は前期から継続している団体である。100万円以上の工事は事前協議が必要であるところ、担当者が劣化部品の交換や劣化した壁の塗装の場合は協議不要と勘違いをしていた。指定管理者の認識の誤りとともに、県からも確認が漏れており、発生してしまった。

○奥出委員

4ページ目を見ると、老朽化により設備の障害発生頻度が高まっているという認識はお互いにあったようなので、厳しい言い方にはなるが、ずさんな印象を受けた。

○澤田委員

資料1-4の18ページ目に事故・不祥事の記載があるが、資料2-2の6ページ目には

記載が抜けている。単純な記載漏れでよろしいか。

○文化課

ご指摘のとおりであり、申し訳ない。

○澤田委員

奥出委員からも、長年、指定管理者をしているのに甘いのではないかというご意見があったが、資料1-4の3ページ目にも、「時折、報告に誤りや不足があった」ことや、「メールや招待状の宛先氏名誤りが頻発した」ため口頭注意したと記載があり、細かな作業かと思うが、ずさんさのようなものが見られると思ってしまった。所管課の認識はいかがか。

○文化課

書類の不備等が多発しているため、利用者満足度調査の誤りの際は、口頭注意の後に、再提出を求め、指定管理者の事務局長名で再発防止策をまとめた書面の提出を受けている。

しかし、その後も処理のミスは起こってしまっている状況であり、考えていかなければならないと認識している。

○澤田委員

9月に口頭注意したとあるが、他でも注意されているのか。

○文化課

口頭注意は誤りがある度に行っている。

○澤田委員

再発防止策について指定管理者はどのようにおっしゃっているのか。

○文化課

書類のミスは基本的な業務の習熟度が足りていないとの認識のもと、業務開始前に担当者間でミーティングを行い、過去の誤り・事故を踏まえた報告業務のスケジュールを立て、体制の明確化を図った他、担当者間の点検、上席職員によるチェック体制を強化すると聞いている。

また、令和4年度は4月に大規模な人事異動を実施した影響で決算期に新任職員によるミスが発生してしまったため、令和5年度は7月異動に戻すなどの対応をしている。

○澤田委員

外部に発信するお名前や住所を間違えると、個人情報の問題や、お客様が離れることにつ

ながら。お客様があつての事業という認識を高めていくような指導をしていただくとよいと思うので、よろしくお願ひしたい。

○文化課

承知した。

○小島委員長

音楽堂は以前視察させていただいたが、伝統があり空間を含めて素晴らしいと感じた。利用状況はC評価だが、着実に回復傾向にあるという理解でよいか。

○文化課

そのとおりである。

○小島委員長

資料を見るとユニークな工夫をされていると思うが、Web 予約ができないという苦情については、開発経費がかかると書かれている。3館一体の運営のメリットを働かせて、コストの節減をしてしかるべきと思うが、いかがか。

○文化課

ご指摘のとおり、Web でいつでも予約できると利用者のメリットになると思うが、令和7年度から県民ホール本館が休館となるため、県民ホール本館が再整備された後に3館一体での導入を検討していきたい。

○小島委員長

現状は、県民ホール本館と神奈川芸術劇場はWeb 予約に対応しているのか。

○文化課

県民ホール本館の会議室部分のみ対応している。

○小島委員長

県民ホール本館の休館は老朽化が原因だと思うが、県民ニーズはかなりあると思っっている。参考までに、ここで休館に至った理由をお聞きしたい。

○文化課

県民ホール本館は昭和50年1月に開館し、今年で50年目を迎えるので、かなり老朽化している。当初は大規模改修や建替等の再整備の方針を決定した後で休館の判断をするこ

とを考えていたが、指定管理者である神奈川芸術文化財団から、特定天井があることや、コンクリートが中性化で脆くなりつつあること、空調等の配管が傷んでおり貸館中に急に空調が止まるとお客様に迷惑がかかることなどを考慮して、早めに休館できないかと要望があり、昨年度、休館を判断するに至った。

○小島委員長

今後は、3館ではなく、2館一体管理となるのか。

○文化課

現時点では、令和8年度からの指定管理は、神奈川芸術劇場と音楽堂の2館と考えている。

○小島委員長

都市計画上、県民ホール本館は貿易センターとともにセットバックして、よいオープンスペースを作っている。休館して人がいなくなると、オープンスペースとしての価値がなくなり、賑わいもなくなると思うため、県として考えていく必要があるだろう。

○佐藤副委員長

Web 予約は県の用意したシステムか。指定管理料の中で指定管理者が持ち込んだものか。

○文化課

昨年度導入した県民ホール本館の会議室では、県独自のシステムと指定管理者が加入している公立文化施設協会が推奨しているシステムを比較して、休館に近いことも考慮し、より利便性の高い方を選んだと聞いている。

○佐藤副委員長

音楽堂も一緒に導入できなかったのか。

○文化課

音楽堂では、世界的な芸術公演等の場合は、通常よりも前に予約できる特殊な扱いがあるため、検討期間等を考慮して同時に導入することができなかった。県民ホールも公演とは関係のない会議室のみ試行的に導入している。

○奥出委員

県民ホール本館の休館後のことは何も決まっていないのか。

○文化課

現在は、建替え、大規模改修、移転など、様々な選択肢を基に検討している。令和4年度に県民からアンケートを取ったところ、こうした施設が必要だというご意見が多かったことから、廃止は考えていないことは表明している。

## 〔近代文学館〕

### ○奥出委員

資料1-4の28ページ目を見ると、管理運営等の状況欄の事業計画の主な内容に、「集客を目指す展示、独創性のある展示」という表現をされている。

先日の現地調査の際にもご説明いただき、計画どおりに運営されていると感じた。32ページ目の利用者満足度調査の実施内容でも、来館者の獲得に向けて声を聴く取組をされていると認識している。そうした中で、収支面では、収支差額が物価高騰等の影響があるにもかかわらず、これほどきちっとした数字になるかと思っただけ、いかがか。

### ○文化課

事業計画の結果は、翌年度に入って45日以内に、理事会で承認された後の実績報告をいただき、そこで各項目の収支計画と決算報告に大きな変動がないか等を確認している。

観覧料収入が上がっている部分を光熱水費等の差額に当てて、このような数値になっていると理解しており、ひとえに財団の努力と認識している。

### ○奥出委員

企画が素晴らしいので、支出が増えている部分を賄っているのだと理解した。

### ○文化課

先日、財団からも話があったが、これから光熱水費、物価高、人件費の高騰を賄っていくかは、注視していく必要があると思っている。

### ○小林委員

資料1-4の32ページ目を見て面白いと思ったのは、来館者のアンケートだけではなく、未来館者アンケートもされており、こういう試みもあるのかと思った。具体的にどのような効果を狙い、どのような回答があったのか教えていただきたい。

なお、アンケートの回収数と配布数は記載が逆と思われるため、確認いただきたい。

### ○文化課

アンケートは、近代文学館の存在は知っているが、行ったことがないという人に、どのようなハードルがあるのかを聞くもので、文学に明るくないので興味が持てないという回答

もあったため、アニメーションとのコラボレーション企画を考案した。

一般に認知されていない文学者を取り上げるのも当施設の使命ではあるが、あえて一般に認知されている作者を取り上げて来館者を引き込むような方策も検討している。ご指摘の部分は確認して修正したい。

○澤田委員

資料1-4の35ページ目の苦情等への対応では、ちょっとした指摘でも迅速に対応されているようだが、指定管理者が積極的にされているのか。県との意見交換の中で助言があったのか。

○文化課

予算の都合もあるが、1階フロアに受付の職員がおり、館内対応もしているので目が届きやすいことがある。また、出入口なのでお客様からご意見をいただきやすい。指定管理者から月報においても苦情があった部分は目立つ欄となっており、県職員も気が付きやすく、同じような内容が2か月続くような場合は、状況が改善されたか確認することとしている。

今回の橋本治展は来館者1万人で、歴代のトップをいくような観覧者数となったが、私語やお子様の声、「すごいね」と思わず言うってしまうような声が気になるというご意見があった。そうした課題については、行き届かない部分もある。美術館であれば、各展示室に監視員を置けるが、当施設では学芸員や司書が定期的に回って声掛けをしている。

○澤田委員

飲食店は指定管理者の自主事業ではなく、他の事業者スペースを貸しているのか。

○文化課

お見込みのとおり、県が事業者に行行政財産の使用許可を行い、スペースを貸している。

○佐藤副委員長

職員の文学に対する熱意があって管理されていることがわかり安心した。今後も継続していただきたい。

○小島委員長

令和5年度の利用者数は6万人を超えているが、この3年間でコロナ前の状況に戻ったという感覚か。

○文化課

ほぼ同じ水準には戻ったと感じている。



○小島委員長

橋本治展の最後の方は相当混んでいたと聞いた。お客様がゆっくり見られるのはこのくらの利用者数が限界とお考えか。

○文化課

県の内部資料として、歴代1万人を超えた企画は記録を取っている。裏返すと、1万人を超えることは難しい。指定管理者からも、作家の持つパワーもあるため、これがスタンダードとは考えていないという話を聞いている。

○小島委員長

指定管理者が創意工夫できる施設かと思う。一方で、経年劣化が進行してコスト上昇要因になっていると思うが、いかがか。

○文化課

開館から40年経つため、至る所で老朽化が進んでいるが、令和4年度に県の技術職に状況を見てもらい、令和10年度までの修繕計画がたてられた。緊急に発生した場合を除き、劣化の激しいところから順番に対応していく見込みである。

○小島委員長

地味な仕事かもしれないが、働いている方の誇りやプライドをすごく肌で感じた。また訪問させていただきたい。

### 〔かながわ労働プラザ〕

○奥出委員

資料1-4の37ページ目の収支状況に、「指定管理料の増を理由とする収入の増」という記載がある。43ページ目の収支状況を見ると、指定管理料の当初予算が毎年0円で、決算は年度ごとの数字が入っている。他の施設では見たことがない記載であるため、仕組みをご説明いただきたい。

○雇用労政課

もともと県から指定管理料を支払う建付けにはなっておらず、逆に指定管理者からお金を納めていただく施設である。以前は会議室利用にニーズがあり収益が上がっていたが、コロナ禍で対面会議ができなくなり、当初想定していた利用料金収入が入らず管理が立ち行かないということで、財政当局と相談して、指定管理料を支払うこととしている。

○奥出委員

毎年度、精算しているのか。

○雇用労政課

基本協定の中で指定管理者から年 300 万円納付するとしていたが、納付金額を 0 円としても厳しいと相談があったため、指定管理料を精査して支払っている。

○奥出委員

補填しているイメージか。

○雇用労政課

そのとおりである。

○小島委員長

納付金施設としては立ち行かないということだが、次期指定期間からは納付金施設としない方針か。

○雇用労政課

検討中ではあるが、概ねそのような見込みである。

○奥出委員

リモート会議が主流となり、会議室利用が減っている中で、資料 1-4 の 39 ページ目に「利用者増の更なる取組の実施が望まれる」と記載がある。所管課のコメントだと思うが、定期的に指定管理者と協議を行う中で具体的な提案は出ているのか。

○雇用労政課

月 1 回の定例会議は主に情報共有の場と整理して出先機関の職員が行っているが、それとは別に我々も打合せをしており、対面よりは Zoom を使った会議が浸透しつつあるので、オンラインでできるような環境を整えられないか等の議論をしている。

○小林委員

会議室にも複数のタイプがあったかと思うが、規模によって需要に違いはあるのか。

○雇用労政課

指定管理者からは、ホールのような比較的大きな会議室は引き続きニーズがあると聞いて

ている。

○澤田委員

Web でできる会議は今後も対面の会議には戻らないと思っている。一方で、マンションの管理組合の総会などはWeb では難しいので会議室を利用されていると聞く。

利用促進の方法として、ダイレクトメールやハガキと記載があったが、これらは既存顧客へのアピールかと思った。Facebook との記載もあったが、ニーズがあり、会議室がなくてはできないようなところを見出してアプローチしていくことが必要ではないか。

関内駅や石川町駅からも近く、利便性をアピールするとよいと思うため、指定管理者と相談していただきたい。

○佐藤副委員長

資料 2-2 の 25 ページ目には「労働情報コーナーには司書も配置している」とあり、質の高いサービスを提供されていて、よい環境だと思った。

また、資料 2-2 の 28 ページ目に、参考値として令和 2 年度の収支の記載があり、指定管理料の計画値が 0 円となっているので、もともと独立採算の施設であることを納得した。

一方、令和 3 年度以降は県が指定管理料を支払っているとのことだが、収支差額の計画値も実績もマイナスが続いているのは、どのように評価すればよいか。前年度の状況を見て指定管理料を決めているのか。

○雇用労政課

指定管理料は定額としておらず、必要性をヒアリングするとともに資料を提出してもらい、県の財政当局と相談の上、決定している。基本協定上、指定管理料を支払う建付けにはなっていないので、状況を見ながら決めている。

○佐藤副委員長

指定管理者も赤字ばかりでは続けていけないと思うため、ご検討いただきたい。

○小島委員長

典型的にコロナという変動要因が構造的要因に変化してしまった事例かと思う。自主事業をとおして新たなターゲットを見出していく方法もあるので、これまで出会わなかった人たちと出会って、発見していくことが必要ではないか。

資料 2-2 の 25 ページ目の評価理由及び今後の対応に、「県直営の施設とは異なる手法で」サービスの質の向上について効果が認められたと記載があるが、具体的にご説明いただきたい。

○雇用労政課

「地域と連携した魅力ある施設づくり」という部分にかかってくるが、例えば、指定管理者が地域のボランティアにお願いして労働プラザの建物入口に定期的に生け花を飾っており、我々が思いつかないところで、ホスピタリティを考えてくれていると思っている。

○小島委員長

その程度のことなら県直営でも行うべきだろう。あえて書くのであれば、構造的な要因を乗り越えるための経営的な感覚や新たな需要の掘り起こしは、県直営では所管の壁もあって乗り越えられないところだと思う。これから構造的な要因を超えていく時に、この文言の真価が問われるのではないか。

〔神奈川県ライトセンター〕

○佐藤副委員長

資料1-4の50ページ目で、利用者数は前々年度が約111,000人、前年度は約55,000人とある。前々年度の数が大きいのは、Web利用の利用者数も加算しているためか。

○障害福祉課

お見込みのとおりである。前年度から通常の利用とWeb利用の記載欄を分けている。

○佐藤副委員長

52ページ目の収支状況について、令和5年度の支出が前年度よりかなり下がっている。物価高騰で他の施設は上がったところが多いが、理由があればお聞きしたい。

○障害福祉課

令和4年度に支出が多く赤字になったため、令和5年度は職員の非常勤化などにより黒字化している。

○小林委員

令和5年度はプールの利用をやめたので指定管理料も減らして、維持管理費が下がったのかと推測していたが、そうではないのか。

○障害福祉課

プールは令和2年度から停止している。資料に掲載している令和3年度から令和5年度は、すべてプールが停止している中での収支状況となる。

○奥出委員

私も同じ箇所です。疑問に思いました。プールを停止してから指定管理料を下げたのか。

○障害福祉課

そのとおりです。

○小林委員

ライトセンターのプールは経年劣化で使えないので令和2年度から停止しているとのことだが、以前、閉校した古い小学校をまわらせてもらったことがあり、プールを使用しないことによって、他の部分の水漏れなど建物全体への影響があることを素人ながら感じた。

今後どのようにしていく予定か。県立スポーツセンターで代替講座をされているようだが、利用者からライトセンターでやれるように戻してほしいなどの要望はあるか。

また、施設運営はボランティアで成り立っているとのことだが、ボランティアが減少されているなどの状況があればお聞きしたい。

○障害福祉課

令和4年度にあり方検討会を開催し、プールも含めたライトセンターの事業のあり方を検討した。障害当事者の委員の方にも参加いただき、復活してほしいという意見と共生社会の考え方から地域の施設を使えるようにしていくべきという意見の両論が出ていた。

要望については、視覚障害団体から毎年、プールを再開してほしいとの要望をいただいている。様々なご意見があるため、第5期に向けて精査していきたい。

また、ボランティアは高齢化も進み減少傾向にあるため、次期指定期間においては、ボランティアに頼りきりでなくても成り立つように適切な積算等をしていきたい。

○澤田委員

資料1-4の51ページ目にアンケートの実施方法の記載があるが、直接の聞き取りの他、電話、郵便、ファクシミリ、Google フォームなど、他の施設と比べても充実しているとの印象を持った。また、実施期間も半年と長い。しかし、回収できたのは139人ということで、来館者は5万人を超えており、もっと回収できてよいと思うが、いかがか。

○障害福祉課

10月から3月に実施したと記載したが、実際は、このうち1か月で行っている。

○澤田委員

1か月と決めている趣旨はあるか。

○障害福祉課

年度協定書の中で指定管理者が指定する期間と定めているが、趣旨については確認が必要である。

○澤田委員

決まっていることを変えるのは大変だと思うが、せっかくこれだけ利用されている中、回収数が少ないと利用者の意見を吸い上げられていない可能性もあるため、できれば相談をして改善していただきたい。

○小島委員長

資料1-4の47ページ目に、利用状況が目標値に達成しなかった理由として、「サピエ図書館の利用者数の減少が要因と考えられる」との記載がある。

他方で、資料2-2の32ページ目には、図書貸出数が減っているのは「サピエ図書館の普及が一因」と書かれている。これらの文言の関係性を伺いたい。

○障害福祉課

資料1-4の利用者数の目標値は、過去の平均値をもとに定めているが、Web利用は、サピエ図書館の利用者数によるところが大きい。令和5年度は、サピエ図書館の利用が過去の実績より伸びなかったため、このように記載している。

一方、資料2-2は、直接的な図書の貸出や郵送での貸出しが減少傾向であることを記載しており、その原因はサピエ図書館が普及したことによると分析している。

○小島委員長

資料1-4の方は単年度ベースだが、資料2-2の方は複数年ベースと、見る時間の幅の問題と理解した。

○小林委員

資料1-4の48ページ目で、録音図書で相談があったと記載があるが、どのような相談があるのか。

○障害福祉課

個別の内容は確認して後日回答とさせていただきたい。

〔後日確認結果〕  
例として、プレクストークの操作方法など、録音図書を聞くための相談がある。〕

○小林委員

指定管理者が日本赤十字社であるため、様々なノウハウをお持ちかと思うが、最近は一昔前に比べて IT ツールが充実して、聞く読書も楽しめるようになっていると思っている。

〔神奈川県聴覚障害者支援センター〕

○奥出委員

資料 1 - 4 の 59 ページ目の利用者満足度について、アンケートの回収率が 17.6%と厳しい数字かと思っているが、所管課としてどのように捉えているのか。

○障害福祉課

500 枚配って回収できたのが 88 ということで、我々も回収率がやや低いと思っている。満足度調査を踏まえて施設運営をどうするかという点につながるので、利用者に調査への協力の呼びかけをより一層行っていきたい。

○小島委員長

指定管理業務上の手話通訳者の派遣と自主事業の派遣事業との違いは何か。

○障害福祉課

指定管理業務は団体の申請に対応しているが、自主事業は企業を対象として企業等が開催する会議や行事に対応している。

○小島委員長

自主事業の方が収益性は高いのか。

○障害福祉課

そうした特性が強いと認識している。

○奥出委員

収支状況を見ると、令和 5 年度は赤字となっている。

○障害福祉課

聴障センターまつりは、コロナ禍で開催できない年が続いていたが、令和 5 年度はやや活発に開催したことなどで自主事業が赤字となっている。

○小島委員長

赤字ではあるが、収益性のある事業でバランスを取っているということか。

○障害福祉課

そのとおりである。

○奥出委員

昨今の物価高騰に対し、令和5年度の支出は努力されているように見えるが、所管課としてアドバイスしていることがあれば伺いたい。

○障害福祉課

指定管理者には限られた予算の中でコスト意識をしっかりとって対応いただいている。LED工事で電気代を抑えたり、日頃から紙の印刷を減らして電子化を図ったり、職員による積み重ねの努力が経費節減の結果につながっていると思っている。

○奥出委員

資料2-2の41ページ目の業務遂行能力について、開館時間が8:30~21:00までと長い  
ため、職員の満足度が気になった。シフトで回していると思うが、仕事柄もご苦労がある  
と思うため、働いている方への配慮について所管課ではどのように見ているか。

○障害福祉課

ご指摘のとおり、時間だけを見ると確かに長いですが、職員は労基法に基づいて配置し、総務  
部署がしっかり休みも確保したシフトを組んでいる。モチベーションに関しては、実際に職  
員とお話すると、もともと手話や相談等をとおして聴覚障害者に貢献したいという前向  
きな気持ちや問題意識を持っている方が非常に多い。

所管課としても、日々の業務改善やサービスの質の向上に努力していただいていると認  
識している。

○澤田委員

資料1-4の59ページ目の利用者満足度について、協定に定めた調査内容の欄に、①施  
設の総合的な評価（施設全般）と②職員の対応と記載があるが、質問内容の欄には「当セン  
ターを利用してどうでしたか」となっている。実際には、①と②どちらも聞いているのか。

○障害福祉課

実際の質問では、情報発信、窓口業務、施設の管理業務、満足度についても聞いている。

○澤田委員

資料の表は、それらを合算した数値なのか。



○障害福祉課

59 ページ目に記載されている表は、「当センターを利用してどうでしたか」という包括的な質問項目への数値のみを記載している。

○澤田委員

他の項目を見ると、「不満」の回答もあり得るのか。

○障害福祉課

満足の割合が極めて高いが、少し不満の回答も少数ではあるが存在する。

○澤田委員

協定に定めた調査内容の欄に①と②を記載するのであれば、表の数値も両方載せないと矛盾があるかと思った。

○障害福祉課

現状は包括的な質問を設けて施設と職員の総合的評価としていたが、ご指摘のように、職員対応は窓口業務において職員が笑顔で対応しているか等の質問もあるため、それらを加えて利用者満足度の表を記載する方法もあると考えている。

○澤田委員

それらを吸い上げることで、施設としてよくなれば望ましいため、ご検討いただきたい。

○佐藤副委員長

資料1-4の60及び61ページ目を見ると、指定管理業務の収支は黒字だが、自主事業は赤字となっている。自主事業は、新しい取組と祭りを開催したとの説明があったが、一過性の赤字で、次年度以降は黒字化すると見ているのか。

○障害福祉課

センター祭りは、新しい事業ということではないが、コロナ禍で数年行っていなかったため、令和5年度から再開するにあたって、広報周知を含めてややお金をかけたと聞いている。

赤字はセンターも認識しており、収支の支出計画は方針を立てているため、令和6年度以降に赤字幅が広がることはない想定である。

○小林委員

指定管理者ではなく、県の問題だと思うが、老朽化に対するクレームが多いと思った。今

後の対策について計画があればお聞きしたい。

○障害福祉課

当施設は昭和 55 年に設置され、40 年以上が経つ。県全体の方針として、建替より施設の長寿命化という考え方があり、当施設もその方針で対応している。

毎年、計画修繕として劣化が激しい箇所や対応を要する箇所は計画を立てて対応している。また、緊急的な対応が必要な場合は関係部署と調整して速やかな対応を行っている。

〔神奈川県総合リハビリテーションセンター〕

○小林委員

資料 1－4 の 74 ページ目で、自主事業の欄に「寄付金の管理・執行」とあるが、寄付金が自主事業に入る理由をお聞きしたい。

また、利用状況が C 評価で、全体的に短期入所の目標達成率が低いと感じている。資料 2－2 を見ると、コロナ前から目標値を達成していないようだ。募集時の提案に基づいた目標値だと思うが、目標値が実態に合っていない施設もあると感じており、変更等の相談をされているか伺いたい。

○県立病院課

一点目のご質問は筋電義手に関するものであり、募集の段階では想定されておらず、後年度に県の施策の要請で別途運営していただいているため、自主事業と整理している。

筋電義手に関する取組は平成 29 年にかながわりハビリロボットクリニック (KRRC) の取組に受け込ませていたが、令和 3 年度に知事から取組を強化する指示があり、その後、未来筋電義手センターを開設して、令和 4 年 4 月にふるさと納税も含めた寄付の仕組みで事業展開している。

二点目のご質問の評価については、委員のご指摘のとおりと認識している。現在 2 期目であるが、第 2 期の目標値を設定したのが当施設を取り巻く環境の過渡期であり、七沢リハビリテーション病院の再整備の過程だった。再編整備か民間移譲かなど、はっきり見込めない状況であったため、かなり高めの目標設定になっていると感じている。

一方、福祉施設も難しいケースを受け入れており、特にリハビリテーション病院と連携を取る方となると、他の施設では受け入れが困難で想定以上のマンパワーが必要になっている。高い目標値であると受け止めているが、今から目標値を下げるのは説明が難しいため、次期指定期間に向けて見直しを進めていきたいと考えている。

○奥出委員

資料 1－4 の管理運営等の状況に関する所管課のコメント欄の記載が少ないという印象

を受けた。所管課の課題認識の記載がないと、状況を読み取ることが難しいため、できれば改善していただきたい。

○県立病院課

おっしゃるとおりであり、改善したい。

○奥出委員

要所ごとに記載があると状況をつかめるため、お願いしたい。

○佐藤副委員長

利用者数は目標値に届いていないとのことだが、利用を待機されている方もいる中で、マンパワーの問題でお断りしている部分もあるのか。

○県立病院課

当施設は、福祉施設と病院があり、福祉施設にも特性に応じて複数部門ある。部門によってニーズの差はあるが、基本的に待機されている方はいない。利用者が少ないのは、コロナ禍で回しきれていないことも要素としてあると思っている。他方、これはよい面でもあるが、福祉施設の民間のサービスが充実し、当初見込んでいたニーズから変化している。

リハビリテーション病院の特性として、十分なリハビリテーションを提供するためには、お一人に十分な時間をかける必要があり、回転数を上げにくい事情がある。福祉施設も措置されている方を受け入れているため、児童相談所のハンドリングもある。

七沢学園では、様々な課題を抱える児童を受け入れているが、別の施設では受け入れが難しいケースが多いなど、利用者の特性もあり、積極的に受け入れる体制を取っていても、指定管理者がコントロールできるものではない。地域連携のあり方については指定管理者も検討しており、地域連携室が中心となって、病院では開業医に情報発信の訪問をして紹介率を飛躍的に上げる取組を進めたり、施設も見相と意見交換をしたりと努力している。

○事務局

制度所管課からも補足させていただきたい。当施設を管理運営している神奈川県総合リハビリテーション事業団は、昭和48年に設置された県主導の第三セクターでもある。

当課が所管する別の会議体である第三セクター等改革推進会議において、入院患者の利用率などを経営改善目標として定めている。目標設定のあり方の検討については、県立病院課の課題を同会議でも共有しながら進めていきたいと考えている。

○佐藤副委員長

第1回で議論した福祉施設と同様、他の集客施設とは異なり利用者数という考え方が馴

染まないのではないかと考えている。他の施設と横並びで見た時に評価が低いと思われる方もいるかもしれないが、背景が違うことを説明していく必要がある。また、評価の仕組み自体を変えるなどの工夫も必要かと思った。

○澤田委員

児童相談所との連携で緊急的に受け入れている施設では、一定枠を常に空けているのか。

○県立病院課

基本的に枠を空けることはしていない。例えば、七沢学園は性別や年齢層などによりユニットを分けており、空きがない場合は児童相談所等で保護してもらい、態勢が整ってから受け入れている。このため、普段から児童相談所との調整は密にしており、県央・県西とも連携はできている。

○小島委員長

資料1-4の90ページ目を見ると、心理的虐待と身体的虐待の2件あり、いずれも七沢学園で発生しているが、その後の対応の中で、検証作業部会、検証委員会で「虐待防止改善計画を策定」と書かれている。

虐待の問題はかなり前から指摘されていたので、令和5年度の段階で虐待防止の指針が策定されていないことが、県主導の第三セクターであり得るのか疑問だった。いずれも検証委員会は法人レベルで受けていると思うため、法人として虐待防止の方針が定められていなかったと読めてしまうが、いかがか。

○県立病院課

本来は施設単位ごとに独自の指針を定めるべきところ、国や県が示しているものをそのまま使っていた。マニュアルや規定の整備、刷新のタイミングのずれがあったことは現地で把握でき、先日の随時モニタリングで課題認識を共有した。

○事務局

ご指摘の点について補足したい。資料1-4の65ページ目の(4)内部管理体制の強化の項目に、「虐待防止改善計画(第4版)」を策定との記載があるので、虐待防止計画は以前から法人内部で作られていたものがあつたと読めるが、その上位に位置する指針の策定が明確でなかったのだと思う。

○県立病院課

虐待防止計画は第3版まで作っていたが、虐待が起きてしまい、実態と合わない部分があつたため更新している。一方で、虐待以外にも含めた上位レベルの指針については、独自のも

のがきちんと整備されていなかったものである。

○小島委員長

そうであれば、計画の策定ではなくて「改定」と記載すべきである。また、計画の中に方針があり具体的なアクションになるので、計画と指針が別々に存在することは考えられない。第3版までの計画の指針は、国や県が定めた一般的な指針のまま、施設ごとのオペレーションまで落とし込まれていなかったと理解した。第三セクターが経営する施設は措置制度のもとでこのような事例は当たり前なので、計画がないのはあり得ないと思っていた。そうすると、業務遂行能力は人的能力及び執行体制であるため、その部分は少し甘さがあったと言える。A評価となっているが、少なくとも特記をすべきだろう。

〔足柄ふれあいの村、愛川ふれあいの村〕

○佐藤副委員長

両施設とも学校利用がコロナ前より減少していると記載があるが、学校の方針など、背景がわかれば教えてほしい。

○子ども教育支援課

調査中ではあるが、宿泊学習をコロナ禍に中止した際、日帰り等の代替的な方法で対応可能と認識されたことで、学校によっては、宿泊を伴う行事自体の見直しを図ったところもあると聞いている。

○佐藤副委員長

学校利用が大きな目的と思うため、学校側に相談してもよいかと思う。資料1-4の93ページ目に、「利用者の増にともなう支出増」とあるが、具体的にどのような項目で支出増があったのか。

○子ども教育支援課

傾向として、宿泊棟の電気代、暖房代、灯油等の費用、浴室の水道代が増えている。消耗品費等の管理費用等も利用者の増加に伴い増加することになる。

○奥出委員

令和5年度から利用者数の目標値を見直したとあるが、その割には高く設定されているとの印象を受けたが、根拠があればお聞きしたい。

○子ども教育支援課

利用人数の目標値は、以前は前年度の実績としていたが、令和5年度からは協議により設定することとして提案時の収支の目標人数を採用している。

○奥出委員

収支ベースでは、これだけ利用していただきたいとの事情もあると思うが、コロナ禍の減少が戻っていない状況の中では、冷静な目標設定をされてもよいと思った。

○澤田委員

学校の利用が減って、宿泊しなくてもよいという考えも出てきているとのことだが、利用者促進として、学校に対してどのようなアピールをされているのか。

○子ども教育支援課

利用者の半数が学校であるため、プログラム開発、予約手続きの簡素化など、より学校が利用しやすい方法を検討していると聞いている。

○澤田委員

止めたものを自分たちで再開することは難しいという感覚があるが、施設側からアピールがあれば、もう一度考えることもあると思うため、検討をお願いしたい。

○小林委員

先生の働き方改革で宿泊学習を縮小しようという流れは、今後も変わらないと推察する。学校に働きかけることは大切だが、小グループの一般利用も対象にしていかないと厳しいのではないかと。少子化が進み、幼稚園や保育園がどこも定員割れとなっている。

この流れは数年後には小学校に来る。その点も踏まえて、目標値を設定いただく必要があるだろう。ホームページを拝見したが、愛川ふれあいの村は一般利用できることが読めたが、足柄ふれあいの村は読めなかった。そうしたところも改善されるとよいと思う。

○佐藤副委員長

自主事業の欄が空欄になっている。施設の内容からすると、やり方があると思うが、もともと自主事業はなくてもよいという建付けだったのか。

○子ども教育支援課

キャンプなど、イベントの大半は過去の経緯もあって指定管理業務となっている。自主事業は提案があれば実施できるが、現時点では提案が出てきていない状況である。

○小島委員長

両施設とも、子ども教育支援課が所管し、学校の集団利用が前提の建付けとなっている。コロナが一時的な変動要因で終わらずに構造的な要因になり、施設のあり方を見直す転換期に来ているのではないか。これは、指定管理者が考えるというよりも、所管課が考えることだろう。半数は一般利用があるとのことだが、所管をどうするのかという問題にもつながる。例えば、不登校対策、体験格差対策など、新しい公的な課題を解決するためには、税金や企業の寄付がないとできない。これらを解決できる余地があるかもしれない。

### 〔女性自立支援施設〕

#### ○奥出委員

資料1-4の111ページ目に記載されている利用者数はどのように算出されているのか。

#### ○共生推進本部室

利用者数は利用の延べ人数であり、一人が一か月利用されると30人となる。

#### ○奥出委員

資料1-4の110ページ目の「自立支援」という表現に総括されると思っている。昨今様々なケースがあると思うが、指定管理者の取組と所管課の評価をお聞きしたい。

#### ○共生推進本部室

当施設は、主にDV被害を受けた方が避難をして、自立をするための入所施設という性格がある。自分の気持ちを抑えられている方が多く、自分がしたいことは何かを知るところから始まる。

県では当事者目線と言っているが、ご本人らしく生活するためにはどうするかという視点で指定管理者は対応してくれており、所管課もそれを求めている。早寝早起き、3食食べることを目標とする段階の方もいれば、家を出たので仕事を探すという方もいる。その方の状況や抱えている困難、ご希望に応じて支援している。

#### ○小林委員

利用者の年齢層を伺いたい。また、長期化などの問題もあると思うが、平均的な滞在期間を教えていただける範囲でお聞きしたい。

#### ○共生推進本部室

通過型の施設であり、数か月から2、3年まで入所される方が多い。年齢層は30歳代から50歳代が中心であり、20歳代から70歳代くらいまで幅広くいらっしゃる。

○澤田委員

入所にあたって利用料はかからないのか。

○共生推進本部室

ご自分で嗜好品を買われることは可能だが、生活の必需品はすべて公費負担となる。

○澤田委員

費用もかからず居心地がよになると、退所のタイミングが難しいのではないかと。

○共生推進本部室

支援員が付いて、入所者一人ひとりの自立支援計画を立てている。また、最初に立てた計画を随時ブラッシュアップしながら自立を目指している。

○澤田委員

明日生きるのも必死という方もいると思う。

○共生推進本部室

生活を整える支援、栄養バランス、心理的なケア、就労支援やアパート探しなど、様々な支援をしている。

○小島委員長

通常、福祉の入所型施設は閉鎖性の問題で虐待事案が発生しやすいが、こちらの施設は閉鎖性そのものが求められるため、閉鎖性を高めざるを得ないというジレンマがあると思う。

入所者の情緒面も含めた精神的な不安定さに寄り添う職員のストレスも高まる可能性があるが、働いている方のストレスにはどのように対処されているのか。

○共生推進本部室

働いている方へのメンタルケアはとても重要だと認識しており、力を入れたいと考えている。施設内での職員研修も行っているが、共生推進本部室や女性相談支援センターでは、当施設に限らず、女性支援を行っている方向けの研修を開催している。

○小島委員長

コロナの影響だけではなく、社会情勢によって困難を抱えている方が増えている中で、施設のキャパシティが難しい状況はあるか。

○共生推進本部室



定員 70 人に対して 25 人程度の入所となる場合が多い。ご本人へのきめ細かい支援のため、以前より支援者側の手数は増えており、70 人まで受け入れられるかは難しいが、満員でお断りする状況にはならず済んでいる。当事者目線でのご希望に沿った支援とするために、民間団体の協力も得て、当施設に限らず色々な選択肢を示している。

○小島委員長

複合的な問題を抱えていらっしゃる方が多いため、退所後の支援を含めて機能させるためには、多職種連携のみならず、他機関連携、外部との連携が非常に大切だと思っている。

○佐藤副委員長

資料 1-4 の 112 ページ目で、利用者満足度について、利用者の声として「施設のルールが時代遅れ」とあるが、思い当たるところがあればお聞きしたい。

○共生推進本部室

当施設は、DV 被害者の方が入る施設であり、加害者からの追及を最も恐れているため、施設にいることを知られないように、家族でも連絡を取れず、スマホも使えないといったルールがある。これが利用者さんにとって強い制限、ストレスとなることがある。利用者の声にある「時代遅れ」が何を意味しているかははっきりしないが、こうした厳しいルールのために早く出たいというお気持ちを聞くことはある。

〔全体総括〕

○事務局

長時間にわたっての審議に感謝申し上げます。利用者の満足度調査に関して、たくさんのご意見をいただいたと感じている。例えば、県民ホールの利用者満足度調査において、貸館の利用者を母数とすることに納得感があるかというご指摘については、改善できる点があると思うので、施設所管課に促していきたいと思う。

また、近代文学館など、指定管理者が企画を工夫している点や、収支状況が赤字となってしまう施設が多い中でも頑張っている点を評価いただいたことは、指定管理者にも励みになると思うので、共有していきたい。

最後に、老朽化の問題は、県全体で増えており、頭の痛いテーマであるが、引き続き情報共有しながら、進捗状況などもご説明できればと考えている。

○小島委員長

ポストコロナで元に戻ってきた部分と構造的な変化をもたらしている部分が見えてきた。足柄ふれあいの村と愛川ふれあいの村は、子供たちの学校教育のための施設だが、構造的な

変化の中で、設置目的やそのための所管課を問い直していかなければならない時期に来ているのではないかと思った。かながわ労働プラザも同様である。

また、施設が老朽化している中で、どのように柔軟に活用を図っていくかという課題もある。成長の時代から縮小の時代に入ったので、全体的な見直しが必要と思う。それはこの会議の所掌事項ではないと思うが、別途ご検討いただきたい。

### 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)

○小島委員長

以上で令和6年度第2回指定管理者制度モニタリング会議を終了する。

以上