

## 令和4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2年度目の個別確認」

〔県民ホール（本館・神奈川芸術劇場）及び音楽堂〕

（資料1-1の概要を事務局から報告）

#### ○小島委員長

この施設を管理運営している法人は県が主導して設立した第三セクターである。県の外郭団体が指定管理者であるため、目標設定も単に指定管理者からの提案に委ねるだけではなく、行政管理課が設置する第三セクター等改革推進部会という有識者会議に諮り、そこで一定のフィルターをかけている。これは、経営改善を図る観点から、お手盛りの目標設定にならないよう専門家の意見を反映している趣旨と思われる。

先ほど事務局から実績評価委員会の結果を報告していただいたが、この施設はP D C Aサイクルに基づく評価の仕組みが個別に構築されているため、本会議では報告の扱いとなる。細かな点について特段の審議を行わない整理であるが、全体を通して気になる点があればお願いしたい。

#### ○佐藤委員

資料1-1①に「事業計画、業務実績報告、月報、各種報告等について不備が散見されることから内部チェック体制を整えることが望まれる」との記載がある。県主導の第三セクターが指定管理者であるということは、比較的長い期間にわたり、当該施設の管理運営を担ってきたのだと思う。

初めて指定管理者となる法人であれば理解できるが、一定の経験を積んだ法人でもあることから、書類の記載不備が散見される理由や背景について、分かる範囲で教えていただきたい。

#### ○事務局

県民ホール及び音楽堂は、県の施策と関連の深い団体でもあり、以前から公益財団法人神奈川芸術文化財団が管理運営を担っている。軽微な書類の記載誤りなどについては、例えば担当者の交代による影響などが関係しているかもしれない。

その上で、ご指摘の点について、施設所管課の担当にも現状を確認したところ、既に指定管理者との間で協議の場を設け書類不備の是正指導などを行っており、今後の改善状況を丁寧にフォローしていきたいとの回答を受けている。

#### ○松本委員

コロナ禍が継続している中であって、収支が改善している点やインスタライブなどの新しい試みにチャレンジしている点は、素晴らしい成果であると思う。

その上で、外部資金調達について工夫した内容が記載されている。コロナ禍で収入面でのマイナスの影響が響く中、外部資金の獲得は大事な取組である。例えば、こうした点を工夫すれば外部資金を調達できるといった情報は、他の県内自治体が所管する文化施設も含めて、情報共有できる仕組みはあるのか。

## ○事務局

手元に情報がないため、施設所管課にも詳細を確認し、後日回答したい。

〔後日確認結果〕

全国公立文化施設協会（以下「全公文」という。）において、県民ホールが神奈川県のお会館を担っており、神奈川県公立文化施設協会事務局として加盟している県内公立文化施設に対し、全公文からの情報を提供し、その他必要に応じて意見交換・情報共有などを行っている。

また県民ホールは全公文関東甲信越静支部においても現在副支部長館を担っており、課題検討会等で外部資金調達についても同様に情報交換及び情報共有を行っている。

## ○小島委員長

3館一体のメリットについて確認したい。資料1-1②で、高度な技術力を持つ舞台技術職員を県民ホールに担当部長として配置し、音楽堂も含めて、委託業者への指導や安全管理指導に従事させている点や芸術性の向上に向けた専門人材の配置などが記載されている。

一方で、佐藤委員から指摘のあった書類不備の課題もある。書類作成の業務は、どちらかと言えば、総務系の部門が担う役割であると思う。原因がどこにあるかは分からないが、3館一体の運営に基づく人材配置のメリットを出すということであれば、総務部門でも同じように業務の効率化であったり、専門人材の育成に取り組むことが求められるのではないかと。

異動で担当者が変更しても、標準的な書類作成に関しては、常に一定の水準が保たれていることが、指定管理者に求められる業務遂行能力として必要な要素でもある。例えば3館でプロパー職員を適宜配置していきながら、書類作成に係る能力を一定のレベルに平準化していく改善も必要であると思われる。この施設は、行政管理の側面での課題が見て取れるので、今後の改善状況を丁寧にフォローしていただきたい。

### 〔神奈川近代文学館〕

（資料1-2の概要を施設所管課（文化課）から説明）

## ○小林委員

収支状況について確認したい。1点目は、喫茶室の事業者が令和3年度末で撤退したとの説明であったが、喫茶室の利用料はどこに計上しているのか。2点目は、減額補正により、執行額を抑制したとの説明であったが、具体的にどのような費目を減額し収支均衡を図ったのか。

## ○文化課

喫茶室の利用料はその他収入の中における立替金収入の科目に計上している。抑制した費目までは把握できていないが、費用の節減に努めたほか、文化庁からの補助金を受けて収支均衡した旨を伺っている。

## ○澤田委員

事故・不祥事等について確認したい。令和3年10月に発生した全館停電や経年劣化による設備の不具合について記載してあるが、こうした背景には施設の老朽化に関する問題があるのだと思う。

今後の修繕や改修などの予定はどのように計画されているのか。

○文化課

修繕の必要な箇所については随時報告を受けており、本県の計画修繕工事の中で適宜対応を図っている。その中で対応しきれない部分は文化課の予算で個別に対応を進めている。

○佐藤委員

新型コロナウイルス感染症の影響もあり、令和3年度の利用状況は目標未達であるが、対前年度比で見ると利用制限を行った中で約2倍の利用者数となっており、大きな回復傾向を示している。

コロナ禍であることを踏まえた上で、利用者数の回復傾向はこれで限界を迎えようとしているか、それとも受入れの余地はまだ残されていると考えているか。

○文化課

夏に実施した児童文学の展覧会も好調であり、利用制限がなければ、もう少し多くの利用者を迎えることができたと考えている。

○佐藤委員

施設の特性から、こちらの施設は自主事業を実施できる余地もあると思うが、自主事業を実施していない理由として、募集自体は行ったが、指定管理者からの提案がなかったのか。それともコロナ禍で中断しているのか。

○文化課

提案時の事業計画書などを改めて確認し、後日回答したい。

〔後日確認結果〕

事業計画書を改めて確認したところ、自主事業として「神奈川近代文学館友の会」の運営及び会員向けのイベント開催等を行っていたので、本年度から反映することとした。

○松本委員

教育機関との連携を通じた若年層の文学振興は、将来的な利用者層の獲得にも繋がる意味で素晴らしい取組であると思うが、特に若年層へのアプローチについて、コロナ禍による影響はなかったのか。

○文化課

学校の休校に伴う影響はあったと思うが、中学や高校におけるパネル展以外にも、例えばデジタルアーカイブを活用したオンライン授業の実施など、教育機関と連携して、新たな工夫を取り入れながら事業を展開できたと伺っている。

○小島委員長

喫茶室が閉鎖となった背景として、コロナ禍となって施設全体の利用者数が大きく減少したから

という理解でよいか。また将来的にコロナ禍が収束に向かい、ある程度の需要が見込めるようになった場合、新たな事業者を再募集する予定などはあるか。

○文化課

コロナ禍の影響で長期休館を余儀なくされたことが主な要因である。なお、コロナ禍が落ち着いたタイミングで、新たな事業者を再募集したいと考えている。

○小島委員長

利用状況の説明を見ると、満席で参加できなかった方や来館を控えた方のためにDVDの作成・頒布や有料配信を実施したことが記載されている。こうしたアプローチは、コロナ禍で来館に不安を抱いている高齢者や障がい者の方々に対して、今後もさらに重要な取組になってくると思う。

○文化課

指定管理者からはコロナ禍が収束した後も完全にやめるということはなく、今回の経験を生かし、引き続きダイジェスト版のホームページへの掲載や有料配信などを続けていきたいと伺っている。

○小島委員長

様々な理由で来館できないの方々に対し、どのようにアプローチしていくのか。さらなるサービスの向上に向け、どのように新たな知恵を出していくのか。こうした取組が大切であると思う。

【地球市民かながわプラザ】

(資料1-3の概要を施設所管課(国際課)から説明)

○佐藤委員

障がい者への配慮に関する項目で、子どもの難病等に関する減免基準の見直しに取り組んだことが記載されている。減免基準の見直しは、指定管理者が自らの判断で実施できるのか、それとも県の関与が必要となるのか。また見直しのメリットを県民が享受するには、丁寧な周知も重要であるが、どのような方法で周知したのか。

○国際課

減免基準は、設置条例に基づき、知事の承認を得て指定管理者が定めることになっている。利用者からのご意見を基に、指定管理者から小さなお子様の難病も減免対象に含めたいとの申し出を受け、今回の見直しに至ったものである。施設のホームページや減免内容を案内する場所で県民の皆様へ周知している。

○小林委員

令和3年度の指定管理料が増額している。これは新型コロナウイルス感染症の影響によるものか。

○国際課

令和3年度は地球市民かながわプラザ第4期の1年目であり、第3期と第4期で指定管理料の総額が変わっている。新型コロナウイルス感染症を理由に増額したものではなく、指定期間の更新に伴い、指定管理料が変更しているものである。

○小林委員

令和4年度中にキャッシュレス決済を導入する予定と記載されているが、どのような機器を導入する予定でいるか。

○国際課

地球市民かながわプラザではPOSレジを導入する。先日納品され、現在は貸出施設の受付窓口に置いている。利用料の支払いに際し、これまでは現金のみで対応していたが、今後はICカードやクレジットカードなど、一体型のPOSレジで支払いができるよう準備を進めている。

○澤田委員

施設の利用形態としては小学校や中学校に通うお子様の団体利用などが多いのか。

○国際課

小学校や中学校の課外授業で多く利用してもらっている。直近2年間は新型コロナウイルス感染症の影響により、課外授業を控える傾向にあったが、徐々に回復傾向を示している。

○松本委員

インターンシップ・教育研修事業は素晴らしい取組であると思うが、こうした職業体験型の事業がさらに拡大していく予定はあるか。

また「外国籍県民相談事業」は具体的にどのような形で運営しているのか。

○国際課

インターンシップ・教育研修事業について、現時点でインターンシップを大幅に拡大する予定はないが、高校生、社会人、教職員のインターンシップを実施しており、学校や会社からの要請を受け、毎年夏から秋の時期を中心に受け入れを行っている。

また外国籍県民相談事業について、外国籍県民の方が母国語で相談できるよう各言語に精通した相談員を曜日によって配置している。ベトナム語であれば何曜日、英語であれば何曜日という形で電話と直接対面を使い分けながら相談できる体制としている。一般相談だけではなく法律相談にも応じている。

○小島委員長

県が主導して設立した外郭団体である場合、第三セクター等改革推進部会という県の有識者会議における審議を経て、利用状況に係る目標値が設定されるわけだが、地球市民かながわプラザの場合、こうした外郭団体とは対照的に、県の総合計画である「かながわグランドデザイン」に基づき目標値を設定しているという特徴がある。それだけ県としても重点を置いている施設なのだと思う。

一方で、資料1-3②を見ると事業実績の説明に課題が見受けられる。例えば「多文化理解の促進のための閲覧・視聴サービスの充実」と「外国籍県民に対する相談サービスの機能充実」の項目について、提案内容と事業実績の欄に全く同じことが記載されている。確かに重複する部分もあると思うが、例えば外国籍県民に対する相談事業などは力を入れて実施していると思うので、より具体的に事業実績を記載できるのではないか。

現在はコロナ禍で動きが鈍くなっているが、入管法の改正に伴い特定技能制度が整備されたことで、より多くの相談が政策的なプレッシャーとしても降りかかってくるようになる。本来、生活に密着した市町村が対応するのが好ましいところであるが、高度な支援業務ともなれば、小さな市町村では対応しきれない可能性もある。そうすると県のサポートがより重要な意味を持ってくる。神奈川県の内なる国際化の取組は昔から継続して取り組まれている背景もあるので、先進県としてメリハリのある評価をお願いしたい。

また「手話言語条例への対応」と「障害者差別解消法に基づく合理的配慮」の項目も全く同じことが記載されている。そもそも「手話言語条例への対応」の実績に減免基準の内容を記載するのは誤りであるため、ここは修正が必要である。全体的な総括として、事業実績の記載内容に改善すべき点が散見されるので、丁寧に評価結果を資料に反映していけるかが今後の課題であると思う。

〔後日確認結果〕

資料1-3②「選定基準別提案内容と事業実績の確認」の「手話言語条例への対応」に関する事業実績の内容を修正した。

## 〔21世紀の森〕

(資料1-4の概要を施設所管課(森林再生課)から説明)

### ○佐藤委員

大雨に伴う土砂災害の除去に早期に協力した内容が記載されている。地元の事業者が指定管理者である場合のメリットとして、災害時の対応が迅速であるということを知ったことがあるが、この施設でも地元の事業者ならではの良さが出ていると感じた。

あと利用料金に記載している収入は木材工芸センターの利用料金でよいか。

### ○森林再生課

そのとおりである。

### ○澤田委員

利用者数の算出方法を見ると、駐車台数1台あたりに一定の人数をかけて実績を出している。一方でパンフレットの裏面には「ご来場の方は森林館の受付で来館者名簿に必ずご記入ください」という記載もある。来館者名簿に記載された人数を実績値として算出の方が正確であると思うが、従来から駐車台数をベースに実績値を算出してきた理由を教えてください。

### ○森林再生課

基本的には来館による利用を想定しているが、それ以外にも散策で利用する方やバードウォッチ

ングをして帰る方など、来館せずに別のルートから訪れる方も多くいる。

駐車場であれば、利用形態の違いに関わらず、駐車台数から利用者数を一定把握することが可能である。そのため、直接の来館者数だけではなく、全体の利用者数を把握しようとする駐車台数をベースとした算出方法が適していると考えている。

#### ○松本委員

SDGs の取組に関する感想となるが、例えば森林を管轄する施設として、CO2 の排出量をここまで減らせば自然環境に対してもこのような効果があるなど、再生可能エネルギーに関する啓蒙や展示を提供するのもよいと思う。

#### ○小島委員長

SDGs に関する 17 の目標で言えば、この施設は 3 の健康、13 の気候変動、15 の陸の豊かさなどとも関連が深く、再生可能エネルギーに限らず、様々な部分で接点を持つ施設である。SDGs 実現のためのポテンシャルが高い施設でもあるため、可能性のある取組を柔軟に考えてよいと思う。

また令和 3 年度における利用状況の目標達成率が 88.6%となっている。新たな指定期間から目標値を切り下げているので、前回の指定期間と同等の目標値だった場合、おそらく C 評価になったと思うが、コロナ禍の厳しい状況を踏まえ、指定管理者との協議の中で現実的な目標値に変更したのだと思う。

さらに自主事業についても一部中止や事業規模の縮小を行ったようであるが、ここは屋外施設でもあり、自然の中で様々なアクティビティができる素晴らしい場所である。例えば首都圏でも奥多摩地域などは日帰りのマイクロツーリズムの需要が伸びており、都市部に位置する自然の豊かな地域に関しては、コロナ禍で逆にニーズが高まっている可能性もある。新型コロナウイルス感染症に関する県の対応方針もあると思うが、屋外施設という特性を踏まえ、指定管理者と協議しながら、自主事業の中止や縮小という方向ではなく、むしろコロナ禍で生じた新たな需要に応じていくという政策的な判断もありえたのではないかな。

このように考えた場合、例えば施設の特性に応じて、県の対応方針を柔軟に解釈・適用できるようにすれば、多くの自主事業を中止や縮小に追い込まずとも、プログラムの工夫などにより事業を展開できた可能性もあると思う。こうした点について指定管理者とどのようなコミュニケーションを図ってきたのか教えていただきたい。

#### ○森林再生課

コロナ禍でも新しい取組ができないか指定管理者とも協議を行い、従来であれば直接来てもらっていた木工教室などを、オンラインによる実施に切り替えたものもある。

#### ○小島委員長

県の対応方針が定められている場合、それに抗って冒険することは指定管理者にとってもリスクが大きいので、こういう場合は施設所管課が間に入って指定管理者のポテンシャルを活かせるようなコミュニケーションを積極的に行っていただくのがよいと思う。

また資料 1-4 ①の指定管理業務の内容を見ると、狭義の施設管理のみに範囲が限定されている

が、資料1-4②には、健康増進プログラムの実施など、施設の特性を活かしたプログラムが記載してある。同じ指定管理者が管理運営する他のモニタリング結果報告書を見ても、指定管理業務の内容として、狭義の施設管理だけではなく、本体事業である利用促進のサービス内容を記載している。これは指定管理業務の理解が、制度上の概念とずれてしまっていることを示していると思うので、本体事業も含めた内容に修正が必要である。

#### ○森林再生課

ご指摘のとおり、指定管理業務の中で様々なプログラムを実施しているので、公表に向けて資料の修正を検討したい。

〔後日確認結果〕

資料1-4①「モニタリング結果報告書」の「管理運営等の状況」欄における指定管理業務の内容を修正した。

#### ○小島委員長

指定管理業務の評価については、狭義の施設管理だけではなく、サービスの向上に関する本体事業の実績も含めて、丁寧に確認しなければ適正なモニタリングとならない。

制度を所管する行政管理課においても、指定管理業務の理解が、単に狭義の施設管理だけに狭められないよう、改めて庁内でも認識を揃えていく必要がある。

#### ○事務局

ご指摘のとおり、指定管理者制度を導入する主な目的は、民間のノウハウを活用したサービス向上の点にあり、ここに旧管理委託制度時代からの大きな変更点もある。提案から選定評価に至る過程でも「施設の維持管理」だけではなく「利用促進のための取組」に係る項目について民間事業者から具体的な提案をいただき、外部評価委員会の中で一定の評価を受けている。

令和3年度から新しい指定期間が開始するタイミングでもあるため、従来から狭義の施設管理のみを記載してきた部分は認識を改め、公表に向けて施設所管課とも調整していきたい。

#### ○小島委員長

指定管理業務の中にこそ本体事業の重要な取組が含まれているので、ここを丁寧に確認・評価していくことが、アカウンタビリティ確保の観点からも重要である。

#### 〔神奈川県ライトセンター〕

(資料1-5の概要を施設所管課(障害福祉課)から説明)

#### ○佐藤委員

令和3年度はコロナ禍で一定の外出制限を余儀なくされたと思うが、障がい者の方々にとって、福祉施設は安心して訪れることのできる貴重な場所であると思う。コロナ禍で逆に新規の利用者が増えたなどの動きはあったか。

○障害福祉課

新規利用者の実績に関して、令和3年度における図書館の新規登録者は69名となっている。前年度は53名であったことから、前年度より新規利用者は増加している。

○佐藤委員

コロナ禍で厳しい状況にある一方、回復傾向と見られる動きもあるようなので、新規利用者の掘り起こしなども含めて、引き続き普及啓発の取組も進めていただきたいと思います。

あと平日と休日で利用状況に差はあるか。集客施設であれば特に週末の利用者が多くなる傾向にあるが、こちらの施設ではどのような状況か。

○障害福祉課

手元に情報がないため、指定管理者にも詳細を確認し、後日回答したい。

〔後日確認結果〕

視覚障がい者を対象とした部屋利用、来館による相談訓練、スポーツ施設の利用者数を集計したところ、合計値1,713名に対し、曜日ごとの利用人数は土曜日が432名、日曜日が276名、火曜日が156名、水曜日が230名、木曜日が368名、金曜日が251名である。(月曜日は休館日)

この集計結果から、週末の利用者が多い傾向であるといえる。

○小林委員

コロナ禍による事業の中止に伴い、指定管理料を一部減額したとあるが、収支状況を確認すると令和3年度の指定管理料は前年度よりも増額している。減額との説明にも関わらず、指定管理料が増額している理由を教えてください。感染対策に関する追加費用と相殺したことも記載してあるので、この部分と併せて説明をお願いしたい。

あと利用者数のカウント項目を整理しているが、令和2年度までの「ボランティア来所者」は、令和3年度からの「ボランティア育成事業」の利用者に該当すると考えてよいか。

○障害福祉課

指定期間の更新に伴い、令和3年度以降の指定管理料については、点字図書を作成する機械など必要な備品の更新費用を含めて積算しており、前回の指定期間と比べて増額している。

一方で新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から中止せざるを得なかった各種講座等の事業がある。事業の中止に伴いかからなかった費用と感染対策で必要となった追加の費用があるので、双方を相殺して変更契約する金額を決定し、最終的に指定管理料の減額を実施したものである。

また令和2年度までの「ボランティア来所者」と令和3年度からの「ボランティア育成事業」の利用者は異なる内容である。前者は日本赤十字社のボランティアが来所した人数であり、後者は日本赤十字社で行っているボランティア養成講座などの研修に参加した人数である。

○小林委員

そうすると令和3年度の「ボランティア来所者」はゼロという理解でよいか。

#### ○障害福祉課

実際「ボランティア来所者」はゼロではないが、ボランティア養成講座などを受けた人数にカウント項目を変更したので、実績には反映していないということである。

#### ○澤田委員

ボランティア育成事業の実績として養成講座 92 名、研修会 135 名とあり、普及啓発事業の実績として福祉教室等の利用 321 名とある。コロナ禍で規模を縮小して実施した中でも、比較的多くの方が利用していると感じたが、コロナ禍になる前の実績も教えていただきたい。

#### ○障害福祉課

令和元年度の実績で見ると、ボランティア育成事業は養成講座 246 名、研修会 899 名である。普及啓発事業は福祉教室等の利用 2,251 名となっており、大幅に減少している。

#### ○松本委員

感想となるが、この施設は神奈川県の中でノーマライゼーションを広めていく重要な施設であり、資料 1-5②にも情報提供施設としての様々な取組が記載されている。こうした地道な取組の中から健常者にとっての気付きや障がい者を手助けする新たなアプローチが生まれてくるのだと思う。

#### ○小島委員長

利用状況の評価方法について申し上げたい点がある。前回の指定期間では前年度の実績を基準に評価していたとの説明であったが、そもそも基準となる目標値が存在しない場合、突発事項が生じると評価結果が大きく揺らいでしまう。その意味で、前年度の実績で評価するよりも、過去 3 か年の平均値で評価する方が望ましいと思う。

一方で新型コロナウイルス感染症のように、突発事項が単年度で終わらず、複数年度にわたって継続する場合がある。この際、仮に過去 3 か年の平均値で評価しても、異常値が含まれた年度を除外しない限り、同じように評価結果は揺らいでしまう。そこで、複数年度にわたる突発事項に対しては、例えば目標値を補正する方法もあると思うが、行政管理課としてどのように考えるか。

これは、コロナ禍という大きな環境の変化に直面する中で、お手盛りの目標値を引き下げるといった意味ではなく、合理的な目標値の補正ルールを制度に組み込み、例外的な取扱いとして、提案時の目標値を適正な数値に置き換えることができないかという質問である。

#### ○事務局

本来、指定管理者制度における利用状況の評価の基本的な考え方は、原則として募集要項で利用の促進に関する数値目標を定めることとなっており、提案時の目標値に従って、4 段階の定量評価を実施し、指定期間の P D C A をマネジメントしていくことになる。

また施設の性格上、年度目標を定めることが適当でない場合も、収支計画書を積算するために根拠とした想定利用者数をモニタリングにおける目標値として設定し、利用状況の評価を実施することになる。

その上で、目標値の合理的な補正というご意見をいただいたが、この点に関しては、提案時の目

標値で選定評価を行っている以上、事後に目標値を変更することはないというのが、制度上の基本的な考え方となる。

しかし、ご指摘のとおり、令和2年度から令和3年度に至る利用状況の評価については、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う施設の休館や事業の中止など、指定管理者の努力だけではいかんともしがたい大きな環境の変化を受けている。そのため、例外的な取扱いではあるが、双方の責に帰すことができず、提案当時に想定しえなかった大きな環境変化が複数年度にわたり継続する場合は、指定管理者との協議を通じて、例外的に提案時の目標値を見直し、本来あるべき適正な数値に置き換えることは可能であると考えている。

実際、指定管理業務を実施する県主導の外郭団体も、第三セクター等改革推進部会における経営改善目標の策定・審議の中で、コロナ禍の影響を踏まえて提案時の目標値を一部変更している。

#### ○小島委員長

目標値の変更協議はすべての施設所管課に関わる問題でもある。あくまで例外的な取扱いとなるが、コロナ禍のように大きな環境の変化があった場合、指定管理者との協議を経て目標値を調整することは可能であるといった認識を施設所管課と共有していくことが重要である。

また資料1-5②を見ると、大規模災害が発生した場合の対応に関する提案が記載されている。これは県内で大規模災害が発生した場合に、この施設から県内複数の避難所へ必要なボランティア人員を派遣するものである。大事な提案内容だが、県内の避難所の設置数を考えた場合、必要なボランティア人員を適切に派遣できるのか。

さらに活動のノウハウを広める提案にもなっているが、避難所の設置は基本的に市町村が担当するはずである。この施設だけではなく、施設所管課や災害担当の部署も含めて、3者間で連携しながら市町村の避難所運営をどのように推進するかを考えなければいけない。最近、複合災害ということも言われているので、実効可能性も視野に入れながら丁寧に見ていく必要があると思う。

#### 〔神奈川県聴覚障害者福祉センター〕

(資料1-6の概要を施設所管課(障害福祉課)から説明)

#### ○小島委員長

利用状況に関する目標値の設定方法について確認したい。ライトセンターとは異なり、聴覚障害者福祉センターでは、過去3か年の平均値を出しつつも、コロナ禍の突発的な事態に対して、一定の調整を行っている。

双方とも同じ障害福祉課の所管施設なので、例えばライトセンターも同様の考え方にに基づき、目標値を調整してよかったのではないかと思うが、あえて分けた理由を教えてください。

#### ○障害福祉課

利用者数の目標設定にあたっては利用実績としてカウントする項目の整理が重要となる。そしてライトセンターと聴覚障害者福祉センターは、同じような情報提供施設ではあるが、事業内容に大きな違いがある。

例えばライトセンターで利用者数の大半を占めているのはデイジー図書の貸出であるが、聴覚障

害者福祉センターでは講座の実施や団体への部屋の貸出である。事業内容から見て、ライトセンターにおけるデイジー図書の貸出は、コロナ禍でも一定の利用者数を見込めるだろうという想定の中で、目標値の調整に関する対応が分かれたものである。

#### ○小島委員長

ライトセンターの目標値がコロナ禍の中で非現実的な目標値となっていないか心配である。聴覚障害者福祉センターのように調整係数を50%にするのか、0%にするのか、25%にするのか。こうした部分は経験値から判断する以外にないのだろうと思うが、突発事項に対する目標値の調整に関しては、指定管理者と柔軟にコミュニケーションを図りながら、現実的なラインで設定していく視点も大切だと思う。

#### ○松本委員

資料1-6②の苦情要望への対応について、当事者からの回答が少なく、アンケート配布数も不明と記載されているが、どのような背景があるのか。

#### ○障害福祉課

利用者満足度調査の回答率はアンケート用紙の配布方法と関係している。例えば会議が開催された場合は出席者へ配布しているが、それ以外にもロビーやカウンターにアンケート用紙を配架し、自由に回答してもらっている。そのため、配布数そのものは把握しておらず、従来から回答率は不明である。

また当事者からの回答が少ないという点は当課でも課題として認識している。実際は手話通訳者や支援者、ご家族なども含めて、当事者以外の方からの回答が多い状況である。

#### ○小林委員

苦情要望等の中で老朽化に関する課題が記載してある。この施設に限らず、多くの施設が老朽化の問題を抱えていると思うが、大規模修繕などを予定しているか。

#### ○障害福祉課

修繕に関しては庁内で財産管理を所管する部署があり、そこで方向性を示している。当該施設は特に大規模修繕の対象に位置付けられていないが、現在は計画的に修繕を行いながら施設の寿命を伸ばす対象に位置付けられている。

#### ○澤田委員

利用者満足度の欄に当該施設の存在をもっと周知すべきとの意見が記載されている。資料1-6②を見ると「センターだより」の発行などホームページやSNSを活用して努力していることがわかる。紙媒体とSNSの周知はどのように行っているのか。

#### ○障害福祉課

「センターだより」は以前から発行している紙媒体の広報物だが、ホームページでも事業内容を

周知している。昨年度からSNSを活用しているが、具体的には友達登録してもらった方に随時情報を提供しており、複数の方法で周知を図るようにしている。

○小島委員長

先ほど不祥事防止委員会の設置に関する説明があった。民間施設でも苦情解決委員会を開催し、独自にオンブズマンを持っているケースがある。こうしたグッドプラクティスは他の施設にとって参考となる情報でもあるため、障害福祉課だけの経験値にとどめるのではなく、このような事例もあるということを庁内で情報共有できる仕組みも重要である。

【かながわ労働プラザ】

(資料1-7の概要を施設所管課(雇用労政課)から説明)

○小林委員

全体的に厳しい評価結果であり、コロナ禍の影響を大きく受けた施設となっている。すぐに以前のような利用形態に戻るのには難しいと思うが、抜本的な改善が必要な施設でもある。今後の改善策について、具体的にどのようなことを検討しているか。

○雇用労政課

指定管理者との話し合いを進めているが、正直なところ抜本的な改善策までは見当たらない状況である。しかし、現地を訪れる中で講座の関係は回復の兆しが見えているので、引き続き協議を重ねながら改善策を考えていきたい。

○佐藤委員

収支状況に「負担金収入」とあるが、具体的な内容を教えていただきたい。

○雇用労政課

手元に情報がないため、指定管理者にも詳細を確認し、後日回答したい。

〔後日確認結果〕

かながわ労働プラザの建物内には指定管理部分の他、かながわ労働センター等が使用しているフロアがあり、光熱水費等は指定管理者と県が締結している基本協定で定められた割合に基づきそれぞれが負担している。事業者からの請求に従って指定管理者が一括して支払い、かながわ労働センター等負担分は、別に指定管理者がかながわ労働センター等から負担金として収入することとなっており、この収入が「負担金収入」となっているものである。

○澤田委員

感想となるが、利用状況は厳しい一方で、利用者満足度の評価は高い施設でもある。多くの住民から必要とされている施設だと思うので、例えば野菜やパンを販売するなど、身近な取組から利用範囲を模索し、有意義な施設のあり方を見つけていただきたいと思う。

○松本委員

指定管理料の決算額が毎年増減している理由を教えてください。

○雇用労政課

この施設は、指定管理料を支払う施設ではなく、一定の金額を毎年県に納付する施設であるが、令和2年度と令和3年度は、特に新型コロナウイルス感染症の影響で資金繰りが厳しい状況にあったため、納付金の減額と併せて、施設の管理運営に必要な指定管理料を追加で県から交付してもらっている。

○小島委員長

大幅な減収となった要因として、コロナ対策の一環で行った開館時間の短縮と併せて、自主事業の受講料収入が伸びなかったことが記載されている。この部分について申し上げたいことがある。

まず自主事業の収入額は、確かに令和元年度ほど回復していないが、令和2年度との比較では大幅に回復している。そのため、大幅な減収の理由として、自主事業の受講料収入が伸びなかったという説明は誤りであると思う。また収支状況の評価は、指定管理業務に関する収支の結果で実施するものであり、自主事業に関する収支は除外して考えなければいけないので、そもそも減収の理由として適さない説明になっている。

資料全体を通しての印象であるが、本来この施設は納付金施設であるものの、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用実績がかなり落ち込んだので、納付金を減免するだけでなく、追加で県が指定管理料を交付した。しかし、その規模が前年度の約17%程度であった。収支状況がC評価となった主な要因は、自主事業の減収が理由ではなく、利用状況の回復が十分に追いついていないこと、県から追加で交付された指定管理料が昨年度よりも限定的であったことによるのではないかと感じる。

また令和元年度の利用率が77.1%なので、コロナ禍になる前から目標未達の状況でもある。利用状況の回復に向けて、もう少し頑張る必要があったのか、それとも指定管理料の交付額をもう少し増やした方がよかったのか、C評価の要因分析も幾つかの考え方がありうると思う。いずれにせよ収支状況の評価は自主事業の影響を除いて記述の整理を行わなければならない。

○雇用労政課

ご指摘のとおり、収支状況の欄は自主事業に関する影響を切り離して説明しなければいけないため、公表に向けて資料の修正を検討したい。

〔後日確認結果〕

利用状況の回復が十分に追いついていない中で、自主事業は令和2年度と比べ大幅に回復している点において指定管理者の努力が大きいため、資料1-7①の「収支状況」欄を修正した。

指定管理料の交付等は、その時々県の施策に影響されるため、年度によって対応に差が出てしまうが、雇用労政課としては適切に対応したものと考えている。

○小島委員長

先ほど抜本的な対策は難しいとの説明であったが、過年度の実績を見る限り、構造的に利用率が上がりにくい施設であり、コロナ禍の影響でさらに追い打ちを受けている状況にもある。こうした厳しい状況の中で、自主事業を努力して盛り返してきたという全体の構図が見えるので、指定管理者の創意工夫に関する部分は、施設所管課でしっかりと評価に反映していただきたいと思う。

また改善策の検討についても今後どのように新しい価値を会館サービスに加えていけるのか。施設所管課がプラスアルファの新しい価値を見出し、それを指定管理者とも共有しながら、抜本的な対策の取組に知恵を出していただきたいと思う。

【足柄ふれあいの村】

(資料1-8の概要を施設所管課(子ども教育支援課)から説明)

○澤田委員

資料1-8①には自主事業が記載されていないが、資料1-8②の事業実績を見ると未就学児や小・中学生を対象とした多彩な事業を展開していることが分かる。これらの事業は全て指定管理業務の中で実施しているものであり、自主事業は実施していないという理解でよいか。

○子ども教育支援課

すべて主催事業の扱いをしており、指定管理業務の中で実施しているものである。自主事業は実施していない。

○松本委員

利用状況と収支状況の関係について確認したい。前年度と比較して利用実績が大幅に改善しているが、支出状況は大きくは変わっていない。こちらの施設は、利用状況に関係なく、固定費が大半を占める支出構造になっているのか。

○子ども教育支援課

支出の大半を占める部分は施設の維持管理費用である。直近2年間は利用実績が下がっており、確かに一部の修繕費について費用がかからなくなった部分もある。但し、風雨等の自然災害などに伴う建物の修繕については、利用実績に関係なく一定の費用がかかるものと考えている。

○佐藤委員

自主事業は指定管理者が自らリスクを取って独立採算で実施しなければいけないので、ハードルが少し高いと思うが、収益を上げた分は自らの収入になるメリットもある。

あくまで感想となるが、この施設の用途からすると自主事業があっても不思議ではないと思う。例えばキッチンカーを置いてカフェなどを開いてみるなど、さらなる収入アップに向けた方策も検討いただければと思う。

○小林委員

施設の特徴から、例えば学校の団体利用や個人・ファミリーなどの利用も含めて、様々な利用形態が考えられるが、コロナ禍で学校の団体利用は大きく落ち込んだりしたか。団体と個人の利用状況の内訳を教えてください。

#### ○子ども教育支援課

手元に情報がないため、指定管理者にも詳細を確認し、後日回答したい。

〔後日確認結果〕

足柄ふれあいの村における団体利用は、コロナ前の基準として平成30年度実績である584団体・延べ64,853人と比較すると、コロナ禍の影響が最も大きかった令和2年度は112団体・延べ7,697人であり、人数比で約12%まで落ち込んでいる。令和3年度は、387団体・延べ28,549人であり、平成30年の約44%まで回復している。

個人利用では、平成30年度の490団体・延べ8,922人と比較すると、令和2年度は137団体・延べ1,824人であり、約20%まで落ち込んでいる。令和3年度は、283団体・6,983人であり、78%まで回復している。

令和2年度は全体的に利用が激減したが、令和3年度は個人利用が大きく回復したことに比べ、団体利用でコロナ禍の影響を強く受けている。

#### ○小島委員長

資料1-8①にはガイドラインに基づく利用制限を行ったことが記載されている。県の方針もあると思うが、屋内施設と屋外施設を全く同じように扱う必要があるのかも考えなくてはいけない。

最近、首都圏のマイクロツーリズムの需要も高まっている。指定管理者が県の対応方針に縛られて柔軟な対応ができなくなれば、施設の特徴を生かしたイノベーションや新たな挑戦が生まれてこなくなってしまう。県の方針と異なる対応をすることは指定管理者として勇気のいることなので、特に屋外施設を持つ施設所管課におかれては、施設の特徴に合わせて、柔軟にガイドラインの解釈を示し、指定管理者の背中を押してあげることが必要な状況にあると思う。

また利用状況はC評価であるが、収支状況はS評価となっている。これは利用料金に関わらず、安定して経営できていることを表しており、指定管理料が適切な水準で確保できているのだと思う。だからこそ、指定管理者に対して次のステップを目指してもらいたいというメッセージを発信していく際に、佐藤委員からの意見にもあったとおり、自主事業の可能性や屋外施設のさらなる活用を模索していくことは大事な視点だと思う。

最後に不登校の子どもに光をあてる「心の教育」の取組はすばらしい事業である。こうした模範的な実践をどのように情報共有していくかが今後の課題である。

#### 〔愛川ふれあいの村〕

(資料1-9の概要を施設所管課(子ども教育支援課)から説明)

#### ○佐藤委員

足柄ふれあいの村と同じ感想となるが、コロナ禍に入ってからアウトドア系のサービスが注目されるようになり、公共施設も含めて、様々な工夫が取り入れられてきている。

公共施設の間でも競争が出始めていると思うが、今後はソフト事業でどのように施設の魅力を向上させていくかが重要なポイントになってくる。子どもが楽しめる場所として多様な可能性を持つ施設なので、例えば自主事業の検討であったり、一定の制約があれば行政が緩和してあげるなど、さらなる改善が求められると思う。

○小林委員

パンフレットには東急コミュニティと国際自然大学校の2つが指定管理者として記載されているが、住所は1つしか記載されていない。同じ関連団体のグループという理解でよいか。

○子ども教育支援課

この施設はJVのような形で2つの法人が共同して指定管理者を構成しており、代表企業ということで東急コミュニティを前面に出しているが、双方は別の法人である。

○澤田委員

指定管理者の職員が積極的に施設の維持修繕等を行い、一定の費用を抑えているとのことであるが、職員の採用や配置にあたり、修繕等の得意な方を優先的に雇用しているのか。

○子ども教育支援課

雇用計画上也修繕等の得意な職員を採用している事実は見当たらない。但し、もともとクラフトや野外体験活動の指導者が多くいる施設でもあり、野外作業や補修作業に係る業務との親和性も高いので、指定管理者の職員が自主的に取り組んでいるのだと思う。

○松本委員

予算額について令和2年度が9,486万2千円で、令和3年度が9,658万5千円である。170万円ほど増えている理由を教えてください。

○子ども教育支援課

緊急事態宣言に伴う県からの要請で休村を行っているので、指定管理料の増額を行った影響であると思う。

○小島委員長

足柄ふれあいの村と愛川ふれあいの村を比較した場合、アクセス面で良し悪しの違いはあるか。

○子ども教育支援課

感覚にもよると思うが、例えば駅からの距離で考えた場合、足柄ふれあいの村の方が大雄山駅からバスで10分程度なので、近くに感じる方もいると思う。

但し、大雄山駅そのものが小田原駅からさらに大雄山線に乗り換えていく必要があるため、例えば出発地から考えた場合には、県西地域に位置する足柄ふれあいの村よりも、県央地域に位置する愛川ふれあいの村の方が、より近くに感じるのだと思う。

○小島委員長

コロナ禍により学校などの団体利用は大きな影響を受けていると思われる。こうした状況では、例えば小グループの利用を促進していくことも一定の需要を確保する有効な手段であると思う。

○子ども教育支援課

学校などの団体利用が半数以上を占めているが、体育館やグラウンドを持つ施設でもあるので、スポーツ団体の利用なども多くある。ご指摘の点については、利用形態の多角化という意味も含め、家族や小グループの利用拡大を促していきたいと考えている。

○小島委員長

コロナ禍の厳しい状況下では、新規事業の未実施であったり、既存事業を維持することで精一杯という状況があったと思う。今回の会議をとおして、各種のプログラムを工夫しながらコロナ禍を乗り越えようと努力する指定管理者の創意工夫を確認することができた。

将来的な利用状況の回復に向けて、どうしたら指定管理者が一步前に踏み出せるのか。この点は、施設所管課が指定管理者と一緒に考えていかなければいけない引き続きの課題であると思う。

**議題2 「その他」**

(今後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4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。