

大野城市公共サービスDOCK事業（第4回）会議録

- 日 時 平成20年7月18日(金) 午後2時～
- 場 所 大野城市役所本館4階全員協議会室
- 出席者 委員：6名 明石委員長、佐々木副委員長、岩永委員、中田委員、
松本委員、原委員
事務局：10名 藤田企画政策部長、見城自治経営推進課長、藤野財政課長、毛利企画調整係長、堀行政経営係長、三池IT政策係長、辻塚財政係長、原、山崎、橋元

1. 開 会（委員長あいさつ）

○明石委員長

- ・ それでは、第4回公共サービス改革委員会をこれより開催します。
- ・ 先程、1階の総合窓口を拝見してきました。非常にすっきりとした窓口が整備されており、大変驚きました。
- ・ やはりどの様な施設でも、オフィスのレイアウト等、窓口の造りがどうかで利用者の印象は変わるものですが、これまでの市役所の窓口と比較して非常に明るく、特にサイン類が分かりやすく表示されていることから、利用者も気持ち明るくなるのではないかと思います。
- ・ 役所の窓口は暗いイメージになりがちですが、大野城市の窓口は明るく、かつ、銀行の窓口のように番号札交付によりきちんと順番に対応して頂けるようになっており、とても良いと思います。
- ・ 大野城市は、様々な先進的な取り組みを実施され、実績を積み重ねておられますが、総合窓口は新たな目玉となり、他自治体の視察も増えるのではないかと思います。
- ・ 今回で公共サービス改革委員会の4回目となりますが、大野城市が進めている改革の実が結びつつあるのではないかと感じております。
- ・ また、その改革の実が、総合窓口の開設等、目に見える形で現れているのではないかと思います。
- ・ 大野城市におかれましては、この改革を進められ、真に「先進都市」と言われる様な市を目指して頂きたいと思います。
- ・ 本委員会も、大野城市の改革における取り組みの一助となればと思っておりますので、よろしく申し上げます。

2. 委員会の進行について

○橋元行政経営担当

- それでは、本日の委員会の進行についてご説明申し上げます。
- はじめに、次第 3 の「業務システム最適化診断」について、【資料】「大野城市の窓口改善」を使用してお説明します。
- 次に、次第 4 の「民間活用のあり方診断」について、【資料】「指定管理者施設カルテ」及び【資料】「指定管理者サービスチェック」を使用してお説明します。
- 最後に、次第 5 の「フルコスト計算書診断」について、【資料】「フルコスト計算書作成年次計画表」を使用してお説明します。

3. 業務・システム最適化診断について

○山崎行政経営担当

- それでは、業務システム最適化診断についてご説明いたします。
- 以前 2 月に開催された本委員会において、業務システム最適化診断については、まずは窓口部門の業務の最適化を目指して取り組みを進めていきたいとの報告をさせていただきました。本日は、その結果についてお知らせしたいと思います。
- お手元の資料「大野城市の窓口改善」をご覧ください。5 月 24 日にグランドオープンいたしました大野城市の総合窓口、愛称で「まどかフロア」と呼んでおりますが、まどかフロアの概要について説明いたします。
- 余談ですが、5 月 24 日のオープンに際しては、新聞やテレビ・ラジオ等でたくさん取り上げていただきました。ご覧いただいた委員さんもいらっしゃるかと思います。福岡県内では初の試みということで、多方面から注目して頂いているところです。
- 資料の 1 ページをご覧ください。今回、窓口の改善を行うにあたり、ハード、ソフト、両面からの改善を行いました。ハード面の改修につきましては、資料にもありますように、福岡県の補助事業である「福祉のまちづくり事業」という補助金を活用し、「プライバシーの保護に配慮し、障害の有無や年齢に関係なく、すべての人に快適でやさしい窓口」を基本コンセプトとして、平成 19～20 年度にかけて段階的に工事を進めてまいりました。
- 今回の整備にあたり、あるべき姿として掲げたのは、これまで、市役所にお越しの市民の皆様に、手続きごとにいくつもの窓口を回っていただかないとできなかった、いわゆる「たらい回し」をなくし、一箇所の窓口で複数の手続きを行うことができる「ワンストップサービス」を実現するということでした。このことにより、市民のみなさんの利便性を向上させるとともに、快適に手続きを行っていただけるようになりました。
- 資料 3 ページをご覧ください。ハード面での改善の具体例を 4 点ほど例示しております。1 点目は、金融機関や郵便局などによく設置してあります、待ち人数を表示する番号札発券機を設置しました。2 点目は、お子様連れの方のために、キッズコーナーという小さなお子様が遊べるスペースを常設いたしました。3 点目は、カウン

ターをブース化し、隣の席の方が気にならないようにしたことと、座って手続きしていただけるようにいたしました。4点目は、来庁された方が、どこに何があるか分かりやすいよう、色や絵などを多用したサイン表示を行いました。

- ・ 資料 4 ページをご覧ください。1階フロアの全体図となっております。
- ・ 資料 5 ページをご覧ください。ここからは、具体的に改修を行った箇所の、改修前と改修後の写真及び図面を表示しております。まずは総合案内センターです。市役所の顔となる総合案内ですので、アーチをつけ、初めて大野城市役所に来られた方もすぐに目に付くようにいたしました。また、総合案内センターの前には、テーブルとイスを設置し、待ち合わせなどに使っていただけるようにしております。
- ・ 資料 6 ページをご覧ください。こちらは、証明書を発行する「証明コーナー」になります。以前は売店だったのですが、新たに今回設置したコーナーです。
- ・ 資料 7 ページをご覧ください。こちらは、転入転出などの住所異動や、戸籍の届出、印鑑登録などの手続きを行う「異動受付コーナー」になります。以前は市民課の窓口がありました。以前は高いカウンターで、立ったまま手続きを行っていたかなければならなかったのですが、今回は座って手続きをしていただけるように改善いたしました。
- ・ 資料 8 ページをご覧ください。こちらは、国民健康保険や国民年金などの手続きを行う「国保・医療・年金コーナー」になります。以前のカウンターは間仕切りがなく、隣の方の話し声が聞こえたり、書類が見えたりするなどのことがあったのですが、今回、間仕切りを入れることによりブース化し、ゆっくり手続きや相談を行うことができるようになりました。
- ・ 資料 9 ページ以降についても国保・医療・年金コーナーと同様の改修を行っておりますので、説明は割愛させていただきます。
- ・ ハード面の改善についての説明は以上です。

○原 IT 政策担当

- ・ それでは、総合窓口におけるソフト面の改善についてご説明いたします。
- ・ 資料 12 ページをご覧ください。手続きの流れについては、お客様が市役所にお出でになってからワンストップで手続き・届出・相談・証明書発行が行えるよう業務を整理しました。
- ・ 例えば、住民票の写し、戸籍の証明、印鑑登録証明書、税証明等の申請交付については、市民カードを持っていれば「しょうめい君」でワンストップ、市民カードを持っていなければ「証明コーナー」でワンストップを実現します。
- ・ このように、以前は市民課（住民票）及び市税課（納税証明書）で行っていた申請交付を、今回の改善で「証明コーナー」を作り、そこに、市民課および市税課の証明発行機能を持たせることで、お客様にワンストップサービスを提供しています。
- ・ なお、業務のワンストップ化を実施する際には、現業務の事務の流れを洗い出し、

フローの見直しを行いました

- ・ 次に「まどかフロア」の異動受付コーナーの運営方法についてご説明いたします。資料 13～15 ページをご覧ください。
- ・ 異動受付コーナーには、再任用職員及び委託職員によるフロアマネージャーを設置しています。
- ・ フロアマネージャーの役割としては、最初に来庁者へ接触し、用件に応じて異動受付コーナー、証明コーナー、相談窓口コーナー等、適切な窓口へ誘導することとしています。
- ・ これにより、来庁者及び窓口担当職員の負担は軽減され、スムーズな窓口運営に繋がっていると思います。
- ・ 窓口業務については、窓口業務を専門に行う「窓口エリア」、窓口以外の通常業務を行う「業務エリア」と、仕事の種類に応じてエリア分けを行いました。
- ・ また、「窓口エリア」については、受付を行う「Line1」、入力を行う「Line2」、審査・照合を行う「Line3」と、窓口業務の一連の流れを 3 業務に分け、ライン化して運用することとしました。
- ・ ラインごとの業務分担についても、業務内容及び業務分担ごとに、「何を」、「誰が」、「いつ」、「どうする」という形で表に整理しました。
- ・ これにより、各ラインにおける業務分担（やらなければならないこと）が明確になったと考えています。
- ・ 現在の窓口運営は、システムの構築が追い付いておらず、人海戦術で対応しているのが実態ですが、利用者の方から見れば、ワンストップ窓口として運営されていると思います。
- ・ なお、「まどかフロア」における取扱業務を、資料 16 ページにまとめておりますので、ご参照下さい。
- ・ 資料 17 ページには、受付番号案内表示システムの画面及び番号表示器を掲載しています。
- ・ 異動受付コーナーに設置している 65 型モニターには、手続き毎に、待ち時間、待ち人数を表示しています。これにより、申請者の待ち時間に対する負担軽減に繋がっていると思います。
- ・ 資料 18 ページには、市役所窓口以外での証明書取得方法を掲載しています。
- ・ 大野城市では、市役所窓口以外に、市内に 4 箇所あるコミュニティセンター、市民カードを利用する簡易申請端末機（しょうめい君）で住民票、印鑑証明等の証明書を取得することができ、現在、全体の約 4 分の 1 を占めています。
- ・ 今後、より効率的な窓口運営を実施するためには、この割合をもっと増加させる取り組みが必要であると思います。
- ・ 資料 19 ページには、住民票・印鑑証明・戸籍に関する証明書の申請様式を一元化

した改善事例を掲載しています。

- ・ なお、最終的には、異動受付に関する申請書についても、一元化を進めていきたいと考えております。
- ・ ソフト面の改善についての説明は以上です。

○三池 IT 政策担当係長

- ・ それでは、総合窓口における今後の計画（システムオープン化）についてご説明いたします。
- ・ 資料 20 ページをご覧ください。左側に旧来のシステムでは、首長／団体情報管理、公印管理、職員管理等をシステム毎に調達しており、一元化されておりました。
- ・ これを踏まえ、大野城市が平成 18 年度より実施しているシステム調達では、職員ポータル、決裁基盤、首長／団体情報管理、公印管理等、各システムに重複している機能を共通基盤として統合整備し、効率化及び連携強化を図っております。
- ・ 資料 21 ページをご覧ください。大野城市では、この共通基盤の上に、住民記録系、税系、総合福祉のシステムを順次搭載することで各システムの連携強化を行い、ワンストップ窓口に対応できる「総合窓口支援システム」を構築したいと考えております。
- ・ 資料 22 ページをご覧ください。ワンストップ窓口の形態としましては、①お客様の用件に対し、各課の職員が順次対応する「人海戦術型」、②ワンストップ窓口に必要な事務分掌を有している課をすべて市民課へ統合する「窓口総市民課型」、③お客様の用件に対し、1 人の職員がすべて対応する「スーパーマン型」の 3 パターンがあり、現在の大野城市は、①「人海戦術型」を採用しております。
- ・ 「人海戦術型」のデメリットとしましては、職員を多く必要とするため、他に比べて人件費等のコストが大きいことです。
- ・ 資料 23 ページをご覧ください。そこで、大野城市が目指す最終的なワンストップ窓口は、申請受付と、入力・審査等の処理を分離し、業務フローに基づき構築した「窓口連携システム」を介することで申請データを振り分け、手続き業務の並行処理ができる形態にしたいと考えております。
- ・ 資料 24 ページをご覧ください。こちらは、窓口連携システムの業務フローとなっております。図に示しておりますように、まず、窓口（受付）担当が申請書のデータを窓口連携システムに入力します。以後は、申請者の用件に基づき、各課が業務処理を並行して行うことで、お客様の待ち時間の短縮及び手続き業務の最適化の実現を図りたいと考えております。
- ・ 資料 25 ページには、大野城市が目指す異動コーナーにおけるワンストップサービスの事例を記載しておりますので、ご参照下さい。
- ・ 最後に資料 27 ページの官民連携による「新しい公共」（庁外連携イメージ）につい

てご説明します。

- これは、近未来的な構想ですが、自治体と民間企業がセキュアなポータルサイトを通して、データをやり取りすることによって、例えば住所変更等、市役所で住所変更の届出をすれば、すべての民間企業の住所も変更されることとなります。また、自治会や民生委員等が行う独居老人や要介護者の見守り等のデータについても、ネットワークを通して市役所や病院、介護施設と共有することにより、即時的で的確な情報を得ることができるようになります。
- このようなことは、技術的には今すぐにでも可能ですが、現実的には法制度の問題や市民（国民）のコンセンサスをいかにとれるかが課題になると思います。
- 以上で業務システム最適化診断の説明を終わります。

【質疑応答】

○明石委員長

- 非常に意欲的かつ先進的な取り組みで興味深く聞かせて頂きました。先程のあいさつでも申し上げましたが、総合窓口が明るく、何度でも来たいと思わせる雰囲気になっていることと、サイン、キッズコーナー等の設備が的確にまとめられており、大変良いと思いました。
- また、委員会が始まる前に、総合窓口を見学させていただきました。試しにフロアマネージャーに話しかけてみたら、的確に回答して頂きました。
- 事務局より説明がありました内容につきまして、なにかご質問等がありましたら、よろしく願いいたします。

○原委員

- 先日、国民健康保険の関係で総合窓口を利用させていただきました。フロアマネージャーの方に適切に対応して頂き、スムーズに手続きをすることができました。大野城市民として、他市の方に自慢できるものになっていると思います。これからも頑張ってください。

○中田委員

- 私も、印鑑証明で総合窓口を利用させていただきました。やはりフロアマネージャーの方にテキパキと対応して頂き、とても気持ちよく利用させていただきました。

○松本委員

- 総合窓口に高齢者や障害者の方が来られた場合、どの様な対応をされるのですか。

○見城自治経営推進課長

- 総合窓口につきましては、車いす等の利用者の方に配慮したローカウンターを設置しております。
- また、聴覚障害者の方の対応のため、福祉課内に手話通訳者を1名配置しております。

○明石委員長

- ・ この窓口改善で素晴らしい点は、ハード面だけでなく、ソフト面の改善に取り組んでいるところだと思います。
- ・ 窓口業務には、フロントヤードとバックヤードがありますが、バックヤードの業務改善が進まなければ、市民満足度の向上には繋がりません。
- ・ 大野城市の場合、明確な戦略を立ててバックヤードの業務改善を進められている点が、先程の市民委員のお話にあった様な、利用者の満足を得られているのだと思います。
- ・ これは全国的にも注目される取り組みであると思いますので、担当者の方々も、他自治体の対応等、大変だと思いますが、これからも頑張ってくださいと思います。
- ・ 委員の皆様から他に意見がなければ、次の議題であります、民間活用のあり方診断についての説明をお願いします。

4. 民間活用のあり方診断について

○橋元行政経営担当

- ・ では、はじめに、施設の概要につきましてご説明させていただき、その後に、民間活用のあり方診断部会委員であります、佐々木委員より、診断の講評をお願いします。
- ・ 大野城まどかぴあは、平成7年に建築された複合文化施設となっており、財団法人大野城市都市施設管理公社が指定管理者となっております。
- ・ 大野城まどかぴあが行っていることとしましては、①文化芸術事業 ②生涯学習センター事業 ③男女平等推進センター事業 ④図書館事業 ⑤施設管理運営事業となっております。
- ・ 大野城まどかぴあで4月中旬～5月中旬にアンケートを実施した結果、1,377件の回答がありました。主な意見としましては、①施設予約がインターネットでできれば便利 ②図書館の閉館時間を延長して欲しい ③飲食できるスペースが欲しい ④公共施設が減少しているので大変有難い。ずっと続けて欲しい ⑤南地区からのアクセスが悪い がありました。
- ・ なお、大野城まどかぴあの指定管理期間は他施設と違い、平成22年度までの5年となっております。
- ・ 大野城総合公園及び赤坂、旭ヶ丘テニスコートは、財団法人大野城市体育協会が指定管理者となっております。
- ・ 大野城総合公園及び赤坂、旭ヶ丘テニスコートが行っている事業としましては、大野城総合公園及び各テニスコートの施設管理及び当該施設を利用した競技スポーツ及び生涯スポーツの振興事業等を実施しております。
- ・ 大野城総合公園及び赤坂、旭ヶ丘テニスコートで、5月にアンケートを実施した結果、75件の回答がありました。主な意見としましては、「施設のアクセス利便性が

悪い」という意見が15%となっており、特に大野城総合公園への不満が目立ちました。

- ・ 大野城いこいの森は、Camp Rising Sun In 大野城が指定管理者となっております。
- ・ 大野城いこいの森が行っている事業としましては、有料公園施設（キャンプ場、中央公園、スポーツ施設）と一般開放6公園の管理、運営となっております。
- ・ 大野城いこいの森では、ゴールデンウィーク、夏休み、イベント実施時にアンケートを行なった結果、338件の回答がありました。概ね好意的な回答が多かったですが、ロッジに冷房を設置して欲しい等、施設の充実を求める意見が出されてきました。
- ・ なお、大野城いこいの森の指定管理者の選定については、公募を実施しております。
- ・ 大野城市ファミリー交流センターは、特定非営利活動法人チャイルドケアセンター大野城が指定管理者となっております。
- ・ 大野城市ファミリー交流センターが行っている事業としましては、①ファミリーサポートセンターの運営 ②子育てサークルなどの育成、支援、交流に関する事業 ③子育てサロン（ぼっかぼっかひろば）の運営 ④子育て関連情報の収集と提供 ⑤ファミリー交流センターの運営管理となっております。
- ・ 大野城ファミリー交流センターでは、4月中旬～5月中旬にアンケートを実施した結果、350件の回答がありました。主な意見としましては、①土、日曜日の開設 ②開園時間の延長 ③駐車場の拡大 という意見がありました。
- ・ なお、指定管理者の選定については、公募を実施しております。
- ・ 大野城いこいの里は、社会福祉法人大野城市社会福祉協議会が指定管理者となっております。
- ・ 大野城いこいの里が行っている事業としましては、入浴、健康の増進及びレクリエーションの場の提供となっております。
- ・ 大野城いこいの里では、4月中旬～5月中旬にアンケートを実施しました。主な意見としましては、①集会室のカラオケ利用 ②露天風呂の覆い設置 ③開館時間の延長 ④職員の対応が良い という意見がありました。
- ・ 大野城市高齢者生きがい創造センターは、社団法人大野城市シルバー人材センターが指定管理者となっております。
- ・ 大野城市高齢者生きがい創造センターが行っている事業としましては、シルバー人材センターによる高齢者に対する就労支援及び陶芸教室等による高齢者の生きがいづくりであります。
- ・ 大野城高齢者生きがい創造センターで4月中旬～5月中旬にアンケートを実施した結果、100件の回答がありました。主な意見としましては、①施設内及び近隣に駐車場がない ②陶芸室は土、日曜日にも開館して欲しい がありました。
- ・ 大野城市障害者きょうどう作業所は、大野城障害者きょうどう作業所運営委員会が

指定管理者となっております。

- ・ 大野城市障害者きょうどう作業所が行っている事業としましては、①障害者の社会生活支援のための就労機会の提供 ②障害者の社会訓練及び順応性の向上のための機会提供 ③施設の維持管理、修繕及び利用者送迎 となっております。
- ・ 大野城市障害者きょうどう作業所で4月中旬～5月中旬にアンケートを実施した結果、①施設へのアクセスが良くない ②施設が新しく非常に良い ③施設があつて非常に有難い との意見がありました。
- ・ 大野城市が指定管理者制度を導入しているデイサービスセンターは3カ所（北・中央・南）あり、それぞれ社会福祉法人仁風会（北）、社会福祉法人悠生会（中央）、社会福祉法人恩賜財団済生会支部福岡済生会（南）が指定管理者となっております。
- ・ 大野城市デイサービスセンター（北・中央・南）が行っている事業としましては、①介護保険法の規定による通所介護の提供 ②給食、機能訓練、送迎、入浴、訪問サービス等の実施 ③介護方法の指導等 となっております。
- ・ 大野城市デイサービスセンター（北・中央・南）で4月中旬～5月中旬にアンケートを実施した結果、①利用者との親睦を図りたいが、名前が分からないので声をかけづらい。名札等を用意してもらえれば嬉しい ②開館時間が長い方が良い ③サービスが過剰と感じる時がある との意見がありました。
- ・ なお、デイサービスセンターについては、指定管理者交付金は発生しておりません。
- ・ 公民館、集会所は、市内に30施設（公民館26、集会所4）あり、それぞれの区（26区）が指定管理者となっております。
- ・ 公民館、集会所が行っている事業としましては、①区域内住民の生涯学習及び地域活動の推進に関する事業、②施設の管理運営、使用許可等となっております。
- ・ 公民館、集会所で4月下旬～5月中旬にアンケートを実施した結果、①駐車スペースを設置して欲しい ②利用料金（冷暖房費）を下げしてほしい との意見が多数ありました。
- ・ 老人憩いの家は、市内に26施設あり、それぞれの区に設置されております。
- ・ 老人憩いの家は、各区若しくはシニアクラブが指定管理者となっております。
- ・ 老人憩いの家には、公民館との併設と、単独施設の2通りがあります。
- ・ 老人憩いの家が行っている事業としましては、大野城市内に居住する高齢者の教養の向上及び相互親睦に資するレクリエーションの実施等となっております。
- ・ 老人憩いの家で4月下旬～5月中旬にアンケートを実施した結果、スペース（部屋の大きさ）が狭いと意見が多数ありました。
- ・ 以上で施設の概要についての説明を終わります。

○佐々木委員

- ・ それでは、私より、民間活用のあり方診断部会で行った施設所管課ヒアリングに基づく指定管理者サービスチェックの講評をさせていただきます。

- ・ 大野城まどかびあにつきましては、他施設と違い、平成 22 年度まで指定期間が残っておりますので、それまでに改善を検討して頂きたい内容を、民間活用のあり方部会委員（市民公募委員 2 名、公共サービス改革委員会委員 3 名、市職員 3 名）の意見を踏まえ、以下のとおりまとめました。
- ・ 大野城まどかびあで実施している自主企画事業には、①ジャンルを超えた舞台芸術の鑑賞機会の提供を目的とした「鑑賞提供」プログラム、②地域住民が積極的に芸術を体験したり、自ら企画・主演する機会を提供する「参加・創造」プログラム、③芸術活動を行う地元団体に練習・活動の機会を提供する「地域支援」プログラムの 3 種類があります。
- ・ 施設所管課のヒアリング及び指定管理者より提出された事業報告書で確認したところ、「鑑賞提供」プログラムにおける事業者負担額が、他のプログラム事業者負担額と比較して大きいことから、「鑑賞提供」プログラムの事業数、事業内容等のあり方を見直し、大野城市にしかできない「参加・創造」プログラム及び「地域支援」プログラムに重点を置いた自主事業を展開した方が良いのではないかと思います。
- ・ なお、現在、指定管理者が独自に実施している自主事業の評価については、参加者及び利用者数に重点を置いた評価となっていることから、これらの評価の視点に加え、大野城市が目指す文化芸術や生涯学習、男女共同参画の振興発展に寄与しているか、自主事業に市民活動団体が参加しているかなど、参加者や利用者の質的な面からの評価の視点も加えて行うべきではないかと思います。
- ・ また、利用者アンケート結果に、図書館の開館時間延長が複数見られることから、利用者の開館時間の変更及び延長等を検討する必要があるのではないかと思います。
- ・ 大野城市総合公園、赤坂・旭ヶ丘テニスコートにつきましては、現在の指定管理者である、財団法人大野城市体育協会の業務運営が問題無く効率的に行われていること、生涯スポーツ普及振興事業等の実施事業を積極的に展開していることから、単なる施設管理運営だけではなく、市民のスポーツ振興の牽引役としての事業推進も担う必要がある本施設の指定管理者としては、現状が最良なのではないかと思います。
- ・ しかしながら、現在、本施設の指定管理者の業務内容には、本施設内の植栽管理、グラウンド整備及び調整池管理が含まれておらず、市が直営で実施していることから、できる限り指定管理者の業務に含めて、業務効率化を図る必要があると思います。
- ・ 大野城いこいの森につきましては、2 年連続で収支状況が赤字であることが問題だと思います。
- ・ 特にキャンプ場については、収入 36,530 千円に対し支出 49,860 千円と大幅な赤字であること、キャンプ場の利用者のうち、市民が占める割合が 15.5%に留まり、大半が市外在住者であることなどから、抜本的な見直しが必要であると思います。

- よって、赤字要因の分析及び事業内容の見直し(柔軟な職員配置による業務効率化、閑散期の活用方策、市内在住者の利用拡大の方策、繁忙期(夏季)料金の改定等)を早急に行う必要があるのではないかと思います。
- 大野城ファミリー交流センターについては、事業報告書によると、「ファミリー・サポート・センターおおのじょう」事業がほとんどを占めています。
- 「ファミリー・サポート・センターおおのじょう」事業は、現在の指定管理者である NPO 法人チャイルドケアセンター大野城がサークル内で独自に行っていた事業を、市が全市的に実施する事業として位置づけ、それ以来、市と NPO 法人チャイルドケアセンター大野城が協働で取り組んできたという経緯があります。
- このことから、「ファミリー・サポート・センターおおのじょう」事業は、NPO 法人チャイルドケアセンター大野城の関与なしには、事業運営は難しいのではないかと思います。
- しかしながら、現在大野城ファミリー交流センターの指定管理者の選定は、NPO 法人チャイルドケアセンター大野城が担うべき「ファミリー・サポート・センターおおのじょう」事業を、本施設を利用して実施する事業内容の一部として位置付けて、施設管理とセットで公募する形になっております。
- よって、次回大野城ファミリー交流センターの指定管理者を選定する際には、本施設が担うべき事業を精査すると共に、競争性を担保しなければならない事業と、特定の事業者と協働で取り組んで行くべき事業を仕分けする必要があると思います。
- 大野城いこいの里については、設置目的に、「健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって高齢者等の健康で明るい生活に資する」ことが規定されているにも関わらず、指定管理者の事業報告書によると、現在の施設の運営状況は、健康相談等の事業をスポット的に行っているだけで、単なる温浴施設に留まっている状況が見られます。
- また、本施設の利用状況は温浴施設であるにも関わらず、福祉施設として看護師有資格者が配置されているため、他施設と比較して人件費が割高になっています。
- 利用者についても、9割が市民ですが、利用頻度は、6割が週3回以上、3割が週1~2回で、合計9割が毎週利用している状況から、年間延べ利用者数 34,052 人に対して、実利用者数は 300 人程度に留まるものと推測され、利用者が少数の市民に限定されています。
- 以上の状況から、次回の指定管理者選定では、施設の設置目的や指定管理業務の内容を、実態に合わせた温浴施設として見直した方が良いのではないかと思います。
- 大野城市高齢者生きがい創造センターについては、年間利用者数の総計が 80 人に留まっており、本施設の設置目的である「高齢者の就業を可能とするような技術指導、就労のための相談窓口及び生きがいとしての陶芸や木工の創作活動の場を供与し、もって高齢者の社会参加や生きがいづくりに資する」に即した利用が図られて

いないようです。

- また、研修室の利用も4日に1回程度と非常に低調であり、施設が十分に活用されていないにも関わらず、事業報告書には、指定管理者に積極的な活用に向けた取り組みの実績が見当たりません。
- よって、市民委員の意見を含め、一般の市民から見た本施設に対する認識は、社団法人大野城市シルバー人材センターの事務所に留まっている現状のようです。
- 今後は、団塊の世代が高齢者となり、本施設の重要性が増していくことが予想されることから、本施設の設置目的が果たされる指定管理者制度に見直す必要があると思います。
- 大野城市障害者きょうどう作業所については、本施設の設置目的「障害者の社会生活を支援する就労機会の提供等」を考慮すると、現在の運営委員会が引き続き指定管理者となることが望ましいと思います。
- ただし、施設所管課のヒアリングによると、障害者自立支援法による新体系への移行が予定されていることから、現在の指定管理者である任意団体としての運営委員会を法人化することが課題となります。
- また、指定管理者が作成した事業報告書によると、本施設の指定管理者の収支状況は、収入6,316千円に対して当期純利益が1,041千円で、繰越金522千円を除くと、毎年500千円程度の余剰金が発生します。よって、毎年発生する余剰金（繰越金）については、施設の営繕など予測しがたい事業の財源として、特別会計や基金に積み立てるか、若しくは利用者負担金をその分減額するなどの検討が必要ではないかと思えます。
- デイサービスセンター（北、中央、南）については、指定管理者交付金がなく、かつ指定管理者の収支も7.5%~11.0%の当期純利益を計上しています。
- これは、市、指定管理者、施設利用者3者にとって、喜ばしい状況であると言えますが、一方では、指定管理者が市の施設を利用して、多額の利益を上げていると見られるのではないかと思います。
- よって、次回指定管理者の選定の際には、指定管理者制度による施設管理運営だけでなく、公設民営型の施設管理運営等についても、検討する必要があると思います。
- 公民館・集会所については、利用者アンケート調査結果によると多様な要望があげられていますので、各公民館で適切な改善に取り組むよう、施設所管課からの指導が必要であると思います。
- 特に、「冷暖房費をはじめとした利用料金を下げて欲しい」、「開館時間を延長してもらいたい」、「17時以降に事務的手続きが行えるようにして欲しい」については、要望が多い項目であることから、すべての施設を対象に実態調査を行った上で、明確な基準の設定が必要ではないかと思えます。
- また、施設の利用料金については、設置条例で「市長との協議により定めるものと

する」と規定されていることから、次回の指定管理者の協定書に利用料金を明記する必要があるのではないかと思います。

- ・ 公民館・集会所の指定管理者交付金の内訳を見ると、公民館主事報酬は含まれているのに対し、公民館長報酬については研修会等への出席分のみが計上されている状況です。これは、直営当時からの運営方法を継続しているもので、行政区長報酬に包含して支給していることによるものです。
- ・ この点については、指定管理者制度移行時からの課題となっていますが、行政区長として委嘱される各行政区の区長のコミュニティづくりに果たす役割は、今まで以上に重要となることから、行政区長制度は維持し、行政区長制度に包含されている公民館長に関する事項を、指定管理者制度の枠内でどう整理するかが、将来の検討課題ではないかと思います。
- ・ ただし、大野城市の変則的な公設民営方式による公民館の運営管理は、指定管理者制度が法制化される以前から、全国に先駆けた取り組みとして行われてきていることも考慮する必要があることから、その課題の解消にあたっては、公民館長である区長との十分な協議とコンセンサスが必要であることは言うまでもありません。
- ・ 老人憩の家の利用状況については、シニアクラブの総会・定例会・役員会等の利用に留まっている施設と、シニアクラブの活動以外にも様々な主体による多様な利用がなされている施設がある等、施設毎に差が見られます。
- ・ 利用者の対象についても、シニアクラブ会員に限定されている施設と、シニアクラブ会員以外にも多くの市民が利用している施設に分かれているようです。
- ・ これらの状況は、本施設の設置目的から考えると、シニアクラブ会員の活動に限定されることは望ましくことではなく、より多くの市民に多様な活動の場として利用してもらえるよう、指定管理者を指導していく必要があるのではないかと思います。
- ・ また、本施設の管理運営には、区の支援が必要不可欠である現状があることから、本施設の指定管理者は、区が望ましいと考えます。
- ・ なお、設置条例では、本施設の利用料金が無料となっているにも関わらず、利用者アンケート調査結果では「利用料金が低い」との回答が見られることから、早急にすべての施設を対象に利用料金等の徴収実態を調査する必要があると思います。
- ・ 以上で、指定管理者サービスチェックの講評を終わります。

【質疑応答】

○明石委員長

- ・ 民活のあり方診断における指定管理者サービスチェックのヒアリングにつきまして、公共サービス改革委員会からも、民活のあり方診断部会委員として出席されている委員がおられますので、それらの方のご意見を伺いたいと思います。

○中田委員

- ・ 大野城まどかぴあについては、佐々木委員の講評にもありましたように、もっと市

民の方が利用できる様な事業に重点を置いた方が良いと思います。

- ・ 積立金の取り崩しについても、施設所管課のヒアリングでは、計画的に取り崩しているとの説明でしたが、取り崩した基金の利用先あるいは今後の利用計画などが、事業報告書に記載されておりませんでしたので、明確にさせていただきたいと思いました。
- ・ 大野城いこいの森については、2年連続で収支状況が赤字であることや、利用者の大半が市外者であること等、問題が見られますので、実態を詳しく調査する必要があると思います。

○岩永委員

- ・ 大野城いこいの森についてですが、キャンプ場の利用者が少ないにも関わらず、事業報告書を確認するかぎり、広報活動やPR活動等の努力が見られないような気がします。もっと頑張ってくださいと思いました。
- ・ 大野城まどかびあについては、利用者アンケートでも指摘されているように、図書館の開館時間の延長を検討していただけないかなと思いました。現状の18時閉館では、中学生でも利用しにくいのではないのでしょうか。
- ・ 市外に通勤されている方も、仕事帰りに市内の図書館を利用されたいと思われている方は相当数おられると思いますので、前向きに検討していただければなと思いました。
- ・ 大野城市高齢者生きがい創造センターについては、施設所管課のヒアリングを聞いても、シルバー人材センターとの事業の違いや関わりが良く理解できませんでした。
- ・ 今後、団塊の世代がリタイアされて、これから地域へどんどん帰っている市の実情を考えると、高齢者生きがい創造センターの重要度が増してくると思いますので、高齢者の生きがいに繋がる講座等の実施等を検討していただきたいと思います。

○藤田企画政策部長

- ・ 先日、6月議会で、派遣法に基づく雇用に関連して、指定管理者制度における指定管理者の雇用についての一般質問が出されました。
- ・ 内容としましては、「市が指定管理者を選定する上で、指定管理者の雇用状況をチェックする必要があるのではないか。」とのことでした。
- ・ それにつきまして、「指定管理者内における雇用については、労使間における契約であり、第三者である市が介入する内容ではない。しかしながら、指定管理者制度を導入しているとはいえ、公の施設の運営管理に関わることではあるので、民活のあり方診断の中で、指定管理者の事業内容についてチェックしていきたい。」と回答したところでございます。
- ・ それらを踏まえ、施設所管課のヒアリングに臨みましたが、限られたヒアリング時間及び事業報告書では、把握が難しいなという印象を受けました。
- ・ しかしながら、指定管理者サービスチェックを行った結果、問題がある雇用は無か

ったと思っております。

- ・ また、次回の指定管理者の選定の際には、協定書の中に、指定管理者から配置職員の雇用条件の資料提出を求める文面を盛り込もうと考えております。

○見城自治経営推進課長

- ・ 民間活用のあり方診断につきましては、最初の取り組みとして実施しております、指定管理者のサービスチェックが、中間地点までまいりました。
- ・ ここまで、ほぼ事務局の当初の狙いどおり、指定管理者のサービスチェックができたことにつきまして、委員の皆様方に感謝申し上げます。
- ・ 大野城いこいの森を例に申し上げますと、大野城いこいの森については、開園以来、施設管理者は、市（直営）→都市施設管理公社→トラスト協会→Camp Rising Sun In 大野城と移り変わってまいりました。
- ・ その間、管理に係るコストは、当初の約 5,000 万円より、約 3,500 万円程度まで低減されました。
- ・ 今までであれば、「コストが低減されて良かった。」と終わっているところですが、今回の民間活用のあり方診断により、「利用者（市民）はサービスに満足しているのか」という部分まで、もう一步踏み込んだチェックができたと思っております。
- ・ 今後につきましては、今回把握できた問題点を分析し、次回指定管理者の選定に活かしていきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

○藤野財政課長

- ・ 大野城市高齢者生きがい創造センターにつきましては、講評及び岩永委員のご指摘にもありましたように、本来の設置目的に即した形での運営とは残念ながらないと思われまます。
- ・ しかしながら、指定管理者でありますシルバー人材センターの成り立ち等を考えますと、市が、シルバー人材センターを、大野城市高齢者生きがい創造センター指定管理者として育成する必要があるのではないかと思います。
- ・ よって、大野城市高齢者生きがい創造センターにつきましては、シルバー人材センターに対し、本施設の設置目的に即した事業展開を強く求めていく必要があると思ひます。
- ・ 大野城市障害者きょうどう作業所につきましては、指定管理者が本施設利用者の保護者等で構成されている大野城市障害者きょうどう作業所運営協議会となっております。
- ・ 剰余金につきましては、保護者の方々が万一の備えとしている部分があるのではないかと思いますので、剰余金の用途を限定するのではなく、柔軟な取り扱いができる仕組みで考える必要があるのではないかと思います。
- ・ 公民館・集会所の利用料金につきましては、指定管理者の経営マネジメントによる効率的な施設管理運営という指定管理者制度の主旨からすると、各公民館の利用料

金を一律にしてしまうというのは、各行政区の自主性を奪ってしまうことに繋がるのではないかと憂慮するところです。

- ・ また、行政区長及び公民館長の業務等については、市から見れば、どちらも行政運営を行う上で重要な業務であることから、業務量等による軽重を付けるものではないと考えます。

○原委員

- ・ 今回の民活のあり方診断（指定管理者のサービスチェック）では、私自身疑問に思っていたことが明らかになっており、市は、大変良い取り組みをされたなあと思います。
- ・ 個々に申し上げますと、大野城市高齢者生きがい創造センターは、私もシルバー人材センターの建物とっていました。もっと設置目的に即した事業を行って貰いたいと思いました。
- ・ 大野城市障害者きょうどう作業所につきましては、藤野課長からもご指摘があったように運営協議会（保護者）の方々が、施設利用者（障害者）のために、余剰金を積み立てているという側面があると思いますので、用途を限定してしまうのはどうかと思います。
- ・ デイサービスセンターについては、講評で述べられたとおり、施設利用料金で十分賄えているのであれば、指定管理者制度ではなく、貸付等を検討して頂いた方が良いのかなと思います。
- ・ 公民館・集会所の利用料金については、私自身経験があるのですが、A区の市民がB区の公民館を利用すると、B区の市民より料金が割高であるケースがあります。
- ・ 市民としては、同じ市の施設を利用するのに、他区民だからと利用料金が違うのは受け入れ難いものがありますので、やはりある程度統一して頂けないものかと思います。
- ・ 老人憩の家については、利用者がシニアクラブの方々に限定されているケースがあるということは、私も聞いたことがあります。
- ・ 設置目的にあるように、本来 60 歳以上であれば、だれでも利用できる施設であるべきだと思いますので、指定管理者に対して指導して頂けたらと思います。

○松本委員

- ・ 私自身、大野城市高齢者生きがい創造センターの指定管理者でありますシルバー人材センターの会員であり、大野城市ファミリー交流センターの事業でありますファミリーサポート事業の「お助け会員」でありますので、身近に感じます。
- ・ 公民館・集会所の利用料金についてですが、区の事業をボランティア等で実施している場合、料金の減額等はないのですか。

○見城自治経営推進課長

- ・ 公民館・集会所の利用料金については、行政区ごとに利用料金の減免規定を持って

おります。しかしながら、今申し上げたとおり、全行政区一律ではありませんので、同じ条件でも、公民館によって減免規定に当てはまる場合と当てはまらない場合があります。

- ・ ここで、講評の取り扱いについて、ご説明したい点がございます。
- ・ 本日、佐々木委員からご披露頂いた指定管理者サービスチェックの講評が、公共サービス改革委員会の診断結果となるものではありません。
- ・ 委員の皆様方に頂いた意見をもとにもう一度精査したいと考えております。
- ・ なお、事務局で内容を精査したものを、明石委員長にご覧になっていただき、明石委員長のご承諾をもって、公共サービス改革委員会の診断結果とさせていただきたいと思いますがそれで宜しいでしょうか。
- ・ ご意見がないようですので、今申し上げた手順で進めたいと思います。

5. フルコスト計算書診断について

○橋元行政経営担当

- ・ それでは事務局より、フルコスト計算書診断の進捗状況についてご報告いたします。
- ・ 今年度のフルコスト計算書診断につきましては、6月30日より7月14日まで38課101事業に対してヒアリングを実施いたしました。
- ・ 現在、ヒアリングで指摘された部分の計算書修正及びフルコスト計算書診断部会委員の意見書とりまとめを行っております。
- ・ なお、今回の評価結果については、次回の公共サービス改革委員会で報告させていただきたいと考えております。
- ・ 次に、フルコスト計算書診断ヒアリングの所感について、佐々木委員より報告させていただきます。

○佐々木委員

- ・ それでは、フルコスト計算書ヒアリングの所感を述べさせていただきます。
- ・ フルコスト計算書診断ヒアリングについては、今回が2巡目ということもあり、大変スムーズに実施されたと思います。
- ・ また、前回のフルコスト計算書診断で指摘された改善事項についてもほぼ改善されていたと思います。
- ・ 特に、健康長寿課の乳幼児健診事業については、「現状の個別健診に、集団健診を織り交ぜることで、児童虐待の早期発見等に繋げていきたい。」といったビジョンが明確に示されており、大変良いと思いました。
- ・ しかしながら、従来のやり方に固執するあまり、現在の市民ニーズとのズレが生じているのではないかと思われる事業が散見されました。
- ・ また、対象者があまりにも限定されている事業もありましたので、それらは、広く利用していただける様な仕組みに改善すべきではないかと感じました。

- ・ あと、ごくわずかですが、現状に満足し、事業をより良く改善して行こうという意識があまり見られない職員がおられたのが残念でした。

【質疑応答】

○明石委員長

- ・ フルコスト計算書診断におけるヒアリングにつきましては、公共サービス改革委員会からも、フルコスト計算書診断部会委員として出席されている委員がおられますので、それらの方のご意見を伺いたいと思います。

○松本委員

- ・ 私自身、勉強不足で分からない部分が多く、ご迷惑をかけたかと思います。今後、勉強していきたいと思いますので、よろしくお願いします。

○原委員

- ・ 今回初めての経験でよく分からない部分もありましたが、市役所の仕事が良く見え、私自身勉強になりました。また、市職員の方々のご苦勞もよく分かり、大変良い経験をさせていただきました。
- ・ ヒアリングを聞いての所感ですが、佐々木委員のご指摘の様に、職員によって、「何をやりたいか」ということが伝わってくる方と、全く伝わってこない方がいらっしゃいました。やはり何をやるにも個々の「人間力」が大切なのだなと改めて感じました。

○藤田企画政策部長

- ・ 今回フルコスト計算書診断が 2 巡目ということもあると思いますが、ほとんどの事業で建設的な議論がなされたと感じております。どうも有難うございました。

○見城自治経営推進課長

- ・ 今回フルコスト計算書診断に臨む上で、懸案が 2 点ございました。
- ・ 1 点目は、前回のフルコスト計算書診断からいかに改善されているかという点でしたが、佐々木委員の所感にもありましたように、各所管課とも、よく改善に繋がられていたと思われました。
- ・ 2 点目の診断部会のスムーズの運営についても、今回フルコスト計算書診断委員が大幅に入れ替わっておられるにもかかわらず、佐々木委員、松本委員、原委員他委員の皆様方の協力により、その目的が達成できたのではないかと考えております。
- ・ あとは、秋に出される新たな診断結果を、いかに改善に繋げて行けるかと思えます。頑張っていきたいと思いますので、どうかよろしくお願いします。

○藤野財政課長

- ・ 今回フルコスト計算書診断につきましては、委員の皆様のご協力により、スムーズに運営できたのではないかと思います。
- ・ 改善意識が低い職員がいたことについては、私自身残念に思います。また、この場を借りて委員の皆様方にお詫びしたいと思います。

○中田委員

- ・ 私の会社にも 50 人程度従業員がおりますが、残念ながら全くやる気のない社員もおります。
- ・ 大切なのは、そういった人達が「やらないといけないかな」と思わせる周辺の環境づくりではないかと思えます。
- ・ それを継続していけば、人材は育つのではないかと思えます。これはどの組織であっても永遠のテーマではないかと思えます。

○明石委員長

- ・ どの組織においても俗に言う 2 : 6 : 2 の法則で、これらの悩みは共通ではないかなと思えます。
- ・ 冒頭のあいさつで申し上げましたが、1 階の総合窓口の様に、成果が市民の目に見える形で進むことは、大切なことだと思います。
- ・ また、フロントの業務だけでなく、バックヤードの業務についても明確に戦略を立てて改善を進められている点が、非常に良いと思えます。今後も継続して行っていただきたいと思えます。

6. 事務連絡

○橋元行政経営担当

- ・ それでは事務局により事務連絡をさせていただきます。
- ・ 次回の公共サービス改革委員会は、10 月下旬に開催したいと考えております。
- ・ また、後日日程調整の文書を差し上げたいと思えますので、よろしく申し上げます。

7. 閉 会

○藤田企画政策部長

- ・ 冒頭、明石委員長よりお褒めに預かりましたが、これからも大野城市は、市民の皆様に最上の公共サービスが提供できますよう、絶えずチャレンジする組織でありたいと考えておりますので、これからも、委員の皆様のご支援ご協力をよろしくお願いいたします。