

函館市事業仕分けの概要

平成24年10月13日(土) 第2班

■日程確認、傍聴者への注意事項

- ・進行役から説明

■2-5-1 楳法華高齢者福祉総合センター管理委託料についての説明

- ・資料に基づき、楳法華支所市民福祉課から説明

■2-5-1 楳法華高齢者福祉総合センター管理委託料についての質疑

(D委員)

まず、生活支援ハウスとデイサービスの違いを教えてください。

(説明者)

生活支援ハウスについては、地域で暮らしている60歳以上の一人暮らしの高齢者の方、夫婦の世帯の方、一人で暮らすことに不安のある方を対象に生活支援ハウスに入居していただいている。デイサービスセンターについては、介護保険制度のなかでの通所サービス・訪問サービスを提供する施設ということで色分けできると思います。

(D委員)

通所の方は、デイサービスということでいいのでしょうか。

(説明者)

そうです。

(D委員)

数字を検証してみたのですが、生活支援ハウスの定員は17名ということですが、いただいた追加資料の人数を普通に365日でかけると数字が合わないのですが、利用者が増えているという見方もできない訳でもないのですが、17名以上入居されているということはないのでしょうか。

(説明者)

生活支援ハウスの利用実績の中には、面接に来られた方の人数も入っています。実際に色分けすると、施設に来られた方と入居している方と2種類の数字として入っている状況になっています

(D委員)

面接というと、実際施設を利用している方の人数ではないのですか。

(説明者)

今、皆さんに報告しているのは、実際に施設に来られた方の人数を含めて記載しています。

(D委員)

わかりました。

(F委員)

調書の概算事業費の特定財源のその他に平成23年度決算で、181万円となっていますが、これは、生活支援ハウスの利用料でしょうか。

(説明者)

そうです。それと指定管理者以外で、社会福祉協議会からの行政財産の目的外使用料も含まれています。

(F委員)

デイサービスセンターの方は、介護保険事業で国からの収入と利用者の負担で市委託料の持ち出しはないということでしょうか。

(説明者)

市の持ち出しはありません。

(F委員)

そうすると、平成23年度では、総事業費1,900万円に対して181万8千円の利用料収入で、差引1,718万2千円が市の持ち出しということになりますか。

(説明者)

そうです。

(F委員)

市の持ち出しとなっている生活支援ハウスについてお聞きしたいのですが、これは平成12年から事業開始で定員は17名ということですが、募集要件を見ると60歳以上の一人暮らしの方で独立して生活することに不安のある方となっていて、利用料は収入

に応じて0～5万円で、水道光熱費などの管理費は一律5千円となっておりますが、間違いないですね。

(説明者)

はい。

(F 委員)

それが、年間181万円になっていますが、現在17名がフルで入居されているのでしょうか。

(説明者)

はい。

(F 委員)

待機者はいないでしょうか。

(説明者)

9月1日時点で待機者は2名となっています。

(F 委員)

待機者が2名ということは、基本的には年間フルで17名満室でうまっているということですよ。

(説明者)

はい。

(F 委員)

そうすると、181万円の収入を17名で割ると1人あたり年間で約10万円くらい負担している。一方、市の持ち出しの1,700万円を17名で割ると1人あたり年間で約100万円支出していることになりますね。

(説明者)

はい。

(F 委員)

一人100万円支出して、そのうち10万円負担してもらっているという実態ですね。

(説明者)

はい。

(F 委員)

昨年の事業仕分けで、旧市内の生活支援ハウスが対象となっていましたが、こちら

(楡法華地域の支援ハウス)は事業が別だということで、対象になっていなかったのですが、旧市内では、入居要件を見直してくれだとかで進んでいたようですが、こちらはデイサービスもあるので違うとは思いますが、それを踏まえて現在どう考えていますか。

(説明者)

委員がおっしゃっているのは1,900万円の経費に対して17名で一人当たりの単価が高いということで、持ち出しが多すぎるということだと思います。昨年もそのようなことで必要性が問われたと思います。生活支援ハウスだけをとらえればそうなりますが、楡法華は一つの施設の中に、生活支援ハウス、デイサービスセンター、住民との交流機能があり、楡法華地域内には民間のサービスがありませんから、それを補うための仕組みが出来上がり、施設全体を管理するために1,900万円の支出となっています。利用料金制度を取っているデイサービスセンターについては、受託者に負担していただいています。施設全体の管理費は、実際に2,300万円くらいかかっています。委託料は1,900万円なのですが、デイサービス事業をやることによって450万円ほど指定管理者の方で負担しています。市内の生活支援ハウスは、施設運営のために委託料を支払っていると思います。楡法華の場合は、地域全体のことを考えて、福祉拠点という位置づけの中で展開していますので、設立の背景が違います。

(B委員)

楡法華の様子はよくわかりました。支援ハウスだけでなく、デイサービスとコミュニティセンターという様相だということ。ただ、先ほど楡法華が、市内まで2時間かかるということで、民間が期待できないというところで、もう少し細かくやって、本当に期待できなかったんだろうかというところがあります。市内でも有料介護付き老人ホームみたいなものが増えていて、このように交付金で全部まかなって、安く利用できる高齢者はそうはいません。市内では何百人待ちで、何年待ちなので。そういうことからすると、うらやましいとも思いつつ、楡法華のことを考えると人口流出を防ぐ意味では必要だと思います。民間を期待できないと決めてしまったところ、要するに社会福祉協議会がやると確定した段階について、もう少し詳しく教えてください。

(説明者)

昭和40年代に、旧楡法華村では、社会福祉協議会を設立し、30年ほどの歴史があります。その後、平成6年に社会福祉協議会の法人化とともに専任の職員を配置しており

ます。楯法華地域に、なぜ民間が入らないかといいますと、人口面で対象者が少なく、旧市内との距離もあり、そこで営業しても経営が成り立たないということなのです。市内からお客さんを引っ張ってこれるかという、市内にも一定の需要と供給があり、なかなか楯法華まで来て事業をしてくれるところがありません。当時もそういう実態があり、結果として民間業者の進出が進まなかったと言えます。その中で社会福祉協議会と行政が一体となり、地域の福祉を支えるために、いろいろな活動の中で訪問サービス、ヘルパー派遣をするなど展開し、その上で行政が拠点施設をつくる、ソフト部門は社会福祉協議会が担うという流れがあり、今に至っています。

(B委員)

もう一点。調書に記載のある保健福祉局長通知というのはどういうものなのでしょうか。追加資料であります。もう少し詳しく知りたい。

(説明者)

「高齢者生活福祉センター運営事業の実施について」という通知文書ですね。

(B委員)

そうです。

(説明者)

この背景は、都市部と違って、過疎地域をイメージした施設だと捉えています。なかなか過疎地域には介護施設が作れないという状況があり、それを補うかたちで介護支援機能、居住機能、交流機能を含めた施設を、過疎地域を基本とした、考え方として、この運営事業を展開することによって、地域住民の福祉サービスの底上げが図られるという意味で通知が出されたということです。

(C委員)

今の厚生省の平成12年の通知の話ですが、今過疎地域を対象としたものという認識でしたが、通知の宛名を見ると、都道府県知事、各指定都市市長、中核市市長宛てとなっていますので、ここからは過疎地域とは読み取れませんが、これは市独自の認識なのか、省庁から示されたものなのかお聞かせください。

(説明者)

当時の旧楯法華村の認識として、その認識で進められていました。当時は介護保険制度がスタートする時期と重なっており、通所だとか、様々な介護サービスを提供するための施設が過疎地域には不足しておりましたので、そういうものを補うために用

意されたものと解釈しております。特別老人ホームを北海道と調整しましたが、結果的にはだめでした。その時に、こういうものがあるということで取り入れた事業です。

(C委員)

要するに旧榎法華村の認識であって、特に厚生省の方から…

(説明者)

中身を調べていくと、元々の考え方は、施設の整備が整っていない地域に、という考え方も、この運営事業の中の一つとして出ているものと認識しています

(C委員)

この通知では、規模として入所者は20人以上は想定していません。例えば、仮定の話ですが、庁内的にもう少し大きなものを作ろうとしたとき、この通知にどれくらい縛られるのか。どうでしょうか。通知なので拘束力はそれなりにあると思いますが。

(説明者)

拘束力はあります。20人以上のものはまず作れない。それ以上のものを整備するためには、例えば特別養護老人ホームなどと別な形で展開していかなければならないと思います。

(C委員)

制度の枠組みを変えて作らなければならないということですか。

(説明者)

はい。

(C委員)

追加資料で、他の自治体との比較がありますが、石狩市しかありませんでした。なぜ石狩市なのか。特に石狩市を選んだ理由をお聞かせください。

(説明者)

なぜ石狩市なのかについては、当時、浜益村というのがありました。同じように石狩市と合併して、今と同じような仕組みで運営していたわけです。榎法華村も函館市と合併していますので、同じような背景の事例を選択してここに例示しました。

(C委員)

他には全く、全国の市町村で類似の事例はなかったということでしょうか。

(説明者)

そういうことではなく、北海道の中で一番類似した事例、合併している背景の中で、

生活支援ハウスをやっていたので、そちらを参考にしました。全国の中では、こうした生活支援ハウスの事例はたくさんあると思います。

(C委員)

普段は、担当部局として、指定管理者と向き合って、類似の事例を把握して指導していないのですか。

(説明者)

普段はしていません。

(C委員)

社会福祉協議会以外、事実上担い手がいないということでしたが、民間がいないと言い切るまでのプロセスの中で、どういった調査をしたのか、どういった働きかけをしたのか。そういったものから文書になって、残っているものはありますか。

(説明者)

当時の状況は、文書では残っていません。

(C委員)

どういった働きかけ、調査、打診はしましたか。

(説明者)

当時は村長、助役などが民間と接触して働きかけをしています。それに関しては文書では残っておらず、結果的に事実だけが残っているという状況です。

(C委員)

現在において、将来に向けて担当部局でそういった調査などはしていますか。

(説明者)

今の段階ではしていません。

(A委員)

指定管理者決定のプロセスについてお聞きしたい。榎法華の過疎地では、なかなか民間経営が成り立たないということでした。指定管理者制度ができた理由というのが、そういう日本国内で、さまざまな過疎地があるわけですよ、民間が参入してペイできないのであれば、このように債務負担行為で、行政の方で全部まかなうということで、こういう指定管理者制度が生まれたと思います。当然それを考えると、今の部局の話が果たして適切な話なのかどうか。逆に民間としては、指定管理者に指定されて、ペイできなくても、経費はしっかりと補てんしていただけるということになれば、当然

逆に過疎地の方が事業体としてうまいのではないかと思います， どうでしょうか。

(説明者)

生活支援ハウスだけをとらえれば，今委員の言われたことは的を得ていると思います。ただ，この施設，榎法華地域ではトータルでの考え方でやっています。なぜかという，やはり先ほど説明したとおり民間参入がなかなか進まない地域柄で，どうしても行政が動かなければならなかった。あわせて社会福祉協議会という福祉サービスを展開する事業体との連携によって，榎法華地域の福祉全体の底上げをしていくという視点をもって展開していました。生活支援ハウスだけを捉えて見れば，委員の言われるとおりです。

(A委員)

そうしますと，30年前からの話ですから，要するに日本の経済状況が高上がりから下りにかかって，その後もずっと同じような考え方が，果たしてこういう公の施設を運営するために，それが的確なのかどうかという一つの疑問が起こるわけです。要するにそれが豊かな時代の時は，今の部局の話は目をつぶれたはずなんです。しかしながら函館はここ10年前からは経済的に疲弊してきて，将来的に中期見通しが出ているように，夕張の後追いをするかもしれないという噂もちらほら出ているわけです。三大夜景もロストしてしまって，観光地として命取りになるような時代がおきているわけです。そういう中で考え合わせると，私が思うには，指定団体を指定するためには，経費の競争の原理が非常に柱になると思います。今回社会福祉協議会が，人的関係もあって，歴史的関係もあって選定されたかもしれませんが，本来，指定管理者制度を見た場合，それは間違っている，違法性があると思います。もう一つ質問なんですが，資料に23年度の業務実績シートがありますが，社会福祉法人函館市社会福祉協議会の職員がいますよね。この職員というのは，質問ですが，この職歴なんですけど，もしかして本庁勤務の方ですよ。

(説明者)

いいえ。違います。

(A委員)

違いますか。実は前回，社会福祉協議会について協議させていただいたんですけれども，9団体くらい確かありますよね。協議会の中に。そこに一人ずつトップ職が，部局に問い合わせたところ，全ての方が，本庁から無条件で抜擢されて，そこに就いて

いるんです。その上、その方々の退職金までをその団体の中で積み立てをしている。今部局が違うと言ったのは、この方のみが違ったのかもしれませんが、そのような利害関係性のある社会福祉協議会をどうしてこのような時代に選定したのかわからない。あくまでも随意的に、人的関係の中でそういうものを導き出した組織なのかなというふうに思いまして、今質問しました。

(説明者)

そこは違うと思います。

(A委員)

どこが違いますか。

(説明者)

あくまでも社会福祉協議会の中に楳法華支所というのがあります。

(A委員)

ありますね。

(説明者)

そして一定程度、合併以前の継続性を持たせた中で予算も任されています。楳法華支所の予算として。函館市の楳法華支所ではなく、社会福祉協議会の楳法華支所です。

(A委員)

わかります。

(説明者)

それで合併以前からの継続性を持たせた中で、その事業も任されています。

(A委員)

今部局の方から任されているとありますが、確かに業態的には任せられています。ここでいう条例の一部を見ても、函館市がこういう団体に委託をすると明示されていますよね。ただ、委託されるのは形式的にはそうですが、私が話をしているのは、この事業仕分けは、徹底した経費のムダを省くということが目的ですから、論点が違うんです。私は競争の原理を働かさないというスタイルは完全に間違いだと思うんです。どうでしょうか。それが内部で、行政側で、楳法華支所とその管轄が、たまたま共通項があるからという理由ですが、それを函館市民に報告できますか。なぜ指定管理者という素晴らしいツールがあるのに、それを生かさないで、人的関係性の中で、こういうスタイルを取っているのか。いかがですか。

(説明者)

歴史的な今までの継続性の中で、私は楯法華支所に勤務していますので、地域にいる住民を考えて仕事をしています。ただ、そういう意味も含めて歴史的な流れ、社会福祉協議会が地域で貢献してきた流れ、トータル的な実績を踏まえてお願いしています。指定管理者としては、平成18年度から導入しています。実際には経費的にも2,300万円かかるわけですが、旧楯法華村時代はこの施設を運営するためにもっと出していました。指定管理者を導入することによって、生活支援ハウス相当分しか今は出していません。それ以外のデイサービスセンターに係わる部分については、450万円ほど指定管理者に負担してもらっています。ある意味、公募という原則から特例は適切ではないかもしれませんが、最大限努力しているということは認めていただきたい。

(A委員)

非常に努力されているとは思いますが。これは人間的感情の中で思うだけで、仕分けという協議の場では、もっとシビアにいかなければならないので、あえて一歩二歩進んで話をさせていただきますが、今調書の中で、生活支援ハウスの管理費の推移がありますが、これを見ると、減らずに増えています。今、部局が楯法華のため、住民のためという言葉がありましたが、この経費が増えていることは、回りまわって、この協議会が、最終的にお金が不足した場合、函館市民の一人ひとりの財布の中が削られるわけです。要するに部局が楯法華の住民のためとっていますが、我々は全体論として函館市民が潤っていなければ、それも継続不可能ですよ。もっと根源的な問題の話をさせていただいて、この指定管理者に、なぜこの方々が独断で選ばれているか質問したかったんです。以上です。

(E委員)

今65歳以上の一人暮らしの安否確認のために、週1回ヤクルトを配付しているということでしたが、ほかに何かやっていますか。

(説明者)

ボランティアの育成だとか、これは社会福祉協議会としてやっています。生活支援ハウスでいうと、福祉まつりを行っています。地域の商工会、女性団体、小中学校の生徒の協力を得ながら、福祉まつりをやっており、そのほかクリスマス会やもちつき大会など地域の交流イベントを実施しています。

(E委員)

設置されて12年ぐらいたっています、やはり10年ひと昔といひまして、時代も変わります。合併したわけですから、逆に旧函館市の人でも入居は出来るんですよね。交流ではないですけども、楯法華の人だけの施設ではないと思うんです。その辺のところはどうでしょうか。全体的に考えたらどうかなと思いましたが。

(説明者)

生活支援ハウスについては、現在入居しているのは確かに楯法華の人だけです。ただ、市内の方も、入居を制限しているわけではありません。当然、市の施設ですから、申し込みされれば、入居は可能かと思えます。

(E委員)

ただ定員が17人ですから、空きがない状態ですよ。

(説明者)

そうです。

(E委員)

これから65歳以上の方は増えますよね。それに対してどのようにお考えですか。定員は20人までですよ。

(説明者)

確かに高齢化は進んでいます。私も地元出身ですから、地元の事情もよくわかります。これから入居が必要であろうと考えられる方は24～25名いるのではないかと判断しています。本来的にはいろいろな施設があればよいのですが、なかなか地域にはないので、旧市内の介護施設等を紹介していくことになると思います。今グループホームなど様々なものもできていますので、それらの方へ説明、誘導していく流れになっていくと思います。

(A委員)

運営経費の中で、管理費というのがあります。この管理費の数字だけを見ますと、年々膨らんでいます。本来、事業費であれば、精査をしながら抑えていくというのが基本だと思いますが、この事業の中の主な項目はどういったものがありますか。

(説明者)

燃料費や業務委託費が主なものです。

(A委員)

業務委託費の主な内容はお掃除ですか。お掃除は職員はやっていませんよね。そう

しますとお掃除ですか。

(説明者)

業務委託の内容については9点あります。清掃および設備等の保守点検業務、自家用電気工作物の保守点検業務、浄化槽の保守点検業務、脱臭濾過機の保守点検業務、洗濯乾燥機の保守点検業務、産業廃棄物の収集委託業務、濾過機の砂交換業務、浴槽の循環ラインの配管清掃業務、浴槽の水質検査業務。

(A委員)

その業務委託先は何者ですか。1社ですか。

(説明者)

1社ではありません。4～5社です。

(A委員)

9項目の4～5社ですから、複数受けているところは、どういうところがあるのでしょうか。具体的にどこですか。

(説明者)

清掃および設備等の保守点検業務と…

(A委員)

これはどこですか。委託先は。

(説明者)

市内ビルメンテ会社です。再委託になります。

(A委員)

例えば、これは手元に平成17年度包括外部監査報告書というのがあります。この中で業務委託費の監査が行われています。これを見ると、当然、当たり前ですが、複数業者の見積もりを徴収して選定するとありますが、そういう行為は行っていますか。

(説明者)

指定管理者である社会福祉協議会の経理規定に基づいて適正に行っていると聞いています。

(A委員)

社会福祉協議会の規定。ですが、これは委託されている受託者ですよ。受託者ということは、逆に、函館市のこの假法華の条例、この事業の条例に沿う形でなければなりませんよね。そうではありませんか。

(説明者)

そういうことではありません。

(A委員)

仮に、百歩譲って、社会福祉協議会の規定に沿ったとします。それも私は思うんですけれども、ついでにいいますけれども、競争の原理を働かせてやっていると思いませんか。

(説明者)

そうです。

(A委員)

大きな市民負担につながる間違っただプロセスだと思います。どうでしょうか。要するに随意契約なわけですよ。要するに、単独歩行で、あんたやってねということなんです。そうしたら、誰しも民間企業であれば、数字をある程度豊富に表して見積りを立てて、これだったらめくらばんをポンと押して、それでやる。函館市の負担になるんです。これが函館市の場合は、ほとんどの業種で積み重なっていて、財政負担というところに帰着していくのです。どうでしょうか。何か一つないですか。今後は、例えば競争入札を図りますとか、ないんですか。黙って聞いて、事情報告だけですか。協議会ですから。

(説明者)

市はそのような形でやっていますので、社会福祉協議会の榎法華支所に対しても指導してまいります。

(B委員)

市内にも待っている人がたくさんいますが、その時に、榎法華に住んでいる人しか入れないとか、通えないというのはありますか。

(説明者)

そういう制限は基本的に設けていません。

(B委員)

広報したこともない、ということですか。

(説明者)

ありません。

(B委員)

そこですね。

(説明者)

すいません。社会福祉協議会のホームページには載せているということです。

(進行役)

そろそろ、時間となったので、評価に入ります。各委員は、評価シートに評価およびコメントの記入をお願いします。

【各委員からの評価シート提出後】

椴法華高齢者福祉総合センター管理委託料では「民営化を検討」が1票、「制度の抜本的な見直し」が2票、「実施内容や手法の改善」が3票であったため、判定結果は『見直しが必要（民営化を含む）』となりました。

【委員のコメント紹介は、結果に記載してあるため省略】

以上で、この事業に対する事業仕分けを終了します。

■2-5-2 地域内交通確保対策事業についての説明

- ・資料に基づき、恵山支所市民福祉課から説明

■2-5-2 地域内交通確保対策事業についての質疑

(D委員)

認定子ども園つつじ園の送迎バスということで説明をいただきました。つつじ保育園が民営化になった場合、同じような運行をする計画なのでしょうか。

(説明者)

民営化については、「公立保育園後期民営化計画」に、東部の保育園も民営化を検討していくという計画の内容になっていますが、実際の移行の年度については、旧市内の3園は計画に載っているのですが、東部のつつじ保育園と南茅部の3園については、年度がまだ決まっていないという現状です。民営化した後に、継続するのかどうかという質問ですが、そこは民営化もまだはっきり何年度というように実際に決まっていなくて、そこまで検討していません。ただ地域の保護者や利用者の意見からすると、

おそらく継続していただきたいという内容になってくるのではないかと思います。

(D委員)

地域としての要望はそうだと思います。市役所が過疎地域で見るか、函館市全体で見るかという話になると思います。存続するということはできるんですよね。民営化になった暁には、こちらのほうも地域住民と話をするという話は。

(説明者)

それは可能かと思います。この地域も過疎地域であり、これだけの距離もあるので、運行していく方向がいいのかなと思います。

(F委員)

過疎債についてですが、7割の交付税措置で市の持ち出しが3割ということです。国会で延長が決まって、平成33年3月まではその過疎債が使えるということですが、これがここで打ち切りというのはあるのでしょうか。そうなった場合、この事業へ与える影響についてはどのように考えていますか。

(説明者)

平成33年3月まで延長されましたので、それまでは過疎債が使えるということで、今までどおり運行できると思います。それが打ち切りになったら、市で残りの7割を経費負担しなければならない状況が生じますので、その時は、現状どおり運行することが可能なのか、あるいは廃止するのか、あるいは保護者に一部負担してもらわなければならないのかという検討は行っていかなければならないと考えています。

(F委員)

他の自治体の状況を出していただきましたが、利用者負担について、道内は徴収しているところありませんが、中核市では徴収しているところが多いです。この辺の利用者負担金のことについて、今の話だと過疎債が使えなくなるまでは考えていないということですか。

(説明者)

現状は考えていません。

(F委員)

運行業務と賃貸借契約の期間について、運行が3年、賃貸借が5年と期間が違いますが、その理由は何かありますか。

(説明者)

長期継続契約をするにあたり、条例と要綱がありまして、それらに基づいて、委託契約は3年間、リース契約は5年間になっています。

(C委員)

細かいところですが、追加資料の乗務日誌について、燃料等消費量についての記載が2枚とも全くありませんが、どうしてなのでしょう。備考欄の上の欄です。

(説明者)

毎日の日誌ですから、今手元に9月分を全て持ってきていないので確認できませんが、燃料を補給した時に記載されていると考えます。

(C委員)

毎日補給しているわけではないということよろしいですか。

(説明者)

はい。

(C委員)

発車時刻についても、きれいに数字がまとまっているような気がしますが、これは実際の時刻を記しているのか、それとも時刻表の時刻を記しているのかを伺いたい。

(説明者)

こちらは、実際の時刻です。

(C委員)

ほぼ遅れることはないということで、時刻表どおりの運行を毎回されているということよろしいですか。

(説明者)

はい。ただし、冬は積雪の期間がありますので、遅れる場合もあります。

(C委員)

調書の活動実績で、利用率がありますが、だいたい8割くらいになっています。この利用率の変動というのは、園児が欠席ということで減るのか、マイカーで連れて行くということで減るのか。この辺を伺いたい。

(説明者)

利用率は、参考として9月1日現在で出したものです。年間通しても、子どもの出入りもありますし、そういうことで若干動きがあります。朝は親御さんが車で送るが、帰りはバスということもあります。

(B委員)

地域的な事情が分かって、親としては保育園のスクールバスはとてもありがたいと思います。ただ、認定子ども園だから、スクールバスを使えるということはないのでしょうか。保育園でスクールバスというのは珍しかったので、認定子ども園になったからスクールバスを使えるようになったのか。全員がスクールバスを使っているわけではないので、その使っていない親からの、使っている保護者と使っていない保護者がいるわけですけれども、そのこのところというのは、何もクレームは出ないのでしょうか。過疎債で乗車料金を賄っているんですけれども、普通、幼稚園の送迎バスだと保育料プラスいくらというのがあるんですけれども、認定子ども園だからゼロでいいのでしょうか。その3つを教えてください。

(説明者)

3点質問がありました。認定子ども園だからバスを運行しているのかどうかというのが最初の質問ですが、認定子ども園だからということはありません。こちら榎法華ののぼら保育園と大潤保育園との合併前から、その大潤保育園の時から、恵山町時代にバスの送迎をやっていました。そこが合併した時に、合わせてバスによる送迎をお願いされて、この事業を行っているということです。

クレームの部分です。バスを利用されている保護者、されていない保護者からのクレームというのは、今のところ入っておりません。使っていない保護者は、朝早くから夜遅くまで預かりたいという希望があります。そのバスの時間内に、自分が希望する保育、例えば、もっと早く7時15分から使いたいとか、第1次産業とか、忙しい時期とか、仕事の関係で18時15分にお迎えしたいとか、そういう関係で、使っていないのは、それ以外のもっと長い保育を希望しているのがほとんどです。ですから、ほとんどクレームはありません。

(B委員)

もう一つお答えください。

(説明者)

もう一つが保護者の利用負担という部分でしたね。

(進行役)

認定子ども園だから、過疎債が使えるのですかということです。

(説明者)

普通、幼稚園だと保護者の一部負担がありますが、認定子ども園だから、過疎債を使って保護者の負担がなく、こういった事業ができるのかという質問ですが、認定子ども園だからということではありません。これを使えるのは、保育園ではなく、恵山地域、椴法華地域だから、そこが過疎地域だからこういった過疎債を使えるということです。

(B委員)

この運行表を見たときに疑問だったのは、保育園はもっと早いのに、この時間で間に合うのかということがありました。今話を聞いてわかりました。長時間保育で、自分の実態に合わせて預けたいときは、自家用車で行くと。この時間でできるというときは使えるということですね。保護者本位ということですね。それともう一つ過疎ということで、函館市は中核市に位置付けられていて、先ほどの事業仕分けもそうですが、この旧4町村については過疎地域というその関係がよく分かりません。中核市だけでも、過疎債を使える地域があるということですね。そうすると、この道内では、雄武町にしても、美深町にしても、中川町にしてもわかりますが、中核市の高崎市とか長野市とか、この辺もこの市だけでも、合併によってそういう地域で使えるということですか。

(説明者)

はい、そうです。

(A委員)

一つ驚いたことがありました。それは日誌をピシッと付けているということですね。これに3者の証印がピシッと押されていて、恵山福祉課長、つつじ保育園長、主席まで。主席は運行の方ですよ。

(説明者)

保育園の主席です。

(A委員)

これはすごく高く評価できると思います。運行状況を、福祉課長、部局がしっかりと掌握するという事は、事業の路線が膨らんだり縮んだり、そういうものを遠隔操作をしていける唯一の素材だと思います。これは非常に今後も続けていただきたいと思います。車両の件についてですが、この車両は個人所有なのでしょうか、それともどこかのレンタリース会社で借りているのでしょうか。どうしてこういう質問したか

といいますと、車両の業者選定のプロセスを教えてください、一つの流れなんです。

(説明者)

リース会社は、市内のレンタリース会社で、そちらの所有のバスを2台借りているということです。

(A委員)

今日仕分けの前に、時間が無くて寄れなかったんですが、函館バスに寄ろうとしたんです。どうしてかといいますと、函館バスのダイヤとこちらの保育園の流れを、正直言って、自治体の中の仲間なんですよ。恵山町で困っていたら、函館バスのダイヤを少しお願いして、共有するような運行環境を提案してもいいのかなと思ったんです。細かい話ですけども。そうすると函館バスも、私も恵山地域に行くたびにバスにだれも乗っていないんです。乗っているのを見たのは数回程度でしたので、逆に過疎路線を活性化させる意味でも、こういう利用する一つの路線を利用者が複線で重ねていくことも合理化につながるのではないかなという提案なんですけれども。

(E委員)

これは母親として、安心して助かることだと思います。バスを2台運行されていますよね。これは専用ですよ。

(説明者)

他には使っていません。

(E委員)

運転手もそうですか。

(説明者)

毎日ですから、そうです。

(E委員)

時間的に見ると、何時間働くのですか。合計しても3時間か4時間ですよ。月額と出ていますが、これは運転業務のほかとなっていますが、ほかにどんなことをやっているのでしょうか。例えば、そういうことはないのでしょうか、運転士が保育士さんと兼業されたり、そういうふうにはしないということですよ。その辺のところももしあったら、もしかしたら節約できるのかなと思います。運転手は特殊免許ですか？保育の方にもできれば、一石二鳥かなとはなりませんが、時間的に一人8時間労

働としても、何かできると思いますが、分けている理由を聞きたい。

(説明者)

保育は当然ながら保育士の資格、ここは認定子ども園なので幼稚園教諭の資格も皆さん持っています。こちらのバスの運行は市内タクシー会社と契約しているのですが、乗務員は大型の自動車免許と大型2種で5年以上の経験者をお願いしています。今のアイデアは、役所ではない方のフラットな考え方だなと感心したのですが、現状のところ運転手の空いている時間を保育に当てるのは難しいです。

(E委員)

運転手は毎日同じ方ですか。

(説明者)

同じです。

(E委員)

これは朝1時間、昼1時間、夜1時間ですよ。そういうふうなるとどうでしょうか。一般的に考えると、それで月額25万円くらいですよ。その運転だけのために25万円かかるという計算でよろしいですか。

(説明者)

運転に係わって、当然、安全な運行のために車両整備も行われなければなりません。実は送迎のほかにも、近場に遠足のような形で、園児の保育の関係でバスを運行していただく場合も年に数回あります。そういうのも全て含めた形での委託となっています。

(E委員)

そうするといつも待機しているということですね。自宅で自由時間ということですか。

(説明者)

そうです。

(E委員)

一般的に考えると、他に仕事する人もいるのでは。運転手にそんなことさせられないんでしょうけど。私は月額にこだわりましたが、それが高いか安いかはどうなのかなど思いました。

(D委員)

恵山町でスクールバスを運営している、ということでしたが、両車兼用ということにはならないのでしょうか。

(説明者)

実は、平成22年に建築するとき、保護者説明会のときにそのような質問もありました。図面を見ていただきたいのですが、つつじ保育園が真ん中にありますが、恵山中学校は恵山方面にあり、えさん小学校は日浦方面にあり、それぞれの施設が離れています。スクールバスについては、椴法華方面から生徒を乗せてきて、戸井高校に通っている生徒も乗せていて、スクールバスは3台運行しているのですが、中学校に行っているのと途中で合流して、こちらから来た高校生を乗せて戸井高校に行っているという形で、運行形態も3方向に行って、最後につつじ保育園に戻るという運行形態とは異なっている部分もあります。なかなか時間の部分もありますし、検討しましたが困難でした。また、大きな子どもと一緒にバスに乗ることに不安を持った保護者もいました。

(B委員)

園児のことを考えると、園児の体型にあったバスのつくりをしなければならないのは当然ですし、運転手も保育に係わる大事な役割をもった方だと思いますので、運転手が毎回変わるのはいかがでしょうかと思う部分もありますが、勤務していない自宅待機という言葉に引っ掛かります。幼稚園に通っていると分かると思うんですが、園バスの運転手は運転だけでなく、幼稚園の営繕をしたり、園児の遊び相手をしたり、フルに活躍して8時間活動していると思います。自宅待機は何だと思います。自宅待機ありきで給料をもらっているのは納得がいきませんでした。運転手は保育の一員であるわけです。だけど、仕事をしてきちんと月額でもらうのは構いませんが、自宅待機というのは、どういうことでしょうか。

(説明者)

バスを運行している運転手が市の職員で、用務員のようにバスの運行だけでなく保育業務に係わるのであれば、毎日顔をあわせるので、保育に少し手助けできるかもしれませんが、実際のところ、保育業務を一切除いて、バスの運行業務だけの委託契約での金額ですから、運転業務以外のことをやっていただく契約の内容にはなっていません。

(F委員)

もう1点、過疎債についてです。認定子ども園だからではなく、恵山地域の事業だから使えるという話でしたが、この事業以外でも当然使えるということですよ。これに使わなければ、他に必要な事業に使っていると思いますが、他にどれくらい使っているか、金額はわかりますか。

(説明者)

金額は分かりませんが、どのようなものに使っているか、ということであれば、産業の振興として、例えば、昆布の漁場造成事業ですとか、ウニ・アワビの養殖のために使う事業ですとか、恵山地域であれば、春先のつつじまつりの事業にも利用しています。つつじ保育園の建築費用にも使っています。このようなソフト事業に使えるようになったには平成22年度からで、それまではハコモノ、いわゆる建築費用にしか使えませんでした。

(F委員)

そうすると適用可能な事業については、なるべく使っているという理解でよいでしょうか。

(説明者)

はい。

(F委員)

バスに関して、他の自治体の状況の表を見ますといろいろなパターンがあります。運転業務を委託していて、公用車だったりしていますが、函館市のパターンは委託でリースとなっています。どういう検討をして決めたのでしょうか。

(説明者)

これは合併した時に、以前からリースでやっていたとか、あるいは自前で公用車を持って職員がやっていて引き継いでやっているという形になっています。函館市でリースでやっている理由の一番は、経費の部分です。自前でバスを購入して、職員による運行を行うよりも、車両をリースして、運行も委託で頼んだ方が、金額は大きいですが、経費がかからないということです。

(進行役)

そろそろ、時間となったので、評価に入ります。各委員は、評価シートに評価およびコメントの記入をお願いします。

【各委員からの評価シート提出後】

地域内交通確保対策事業費では「実施内容や手法の改善」が4票、「現行どおり」が2票、判定結果は『実施内容や手法の改善』となりました。

【委員のコメント紹介は、結果に記載してあるため省略】

以上で、この事業に対する事業仕分けを終了します。

■2-5-3 地域交流まちづくりセンター管理委託料についての説明

- ・資料に基づき、総務部総務課から説明

■2-5-3 地域交流まちづくりセンター管理委託料についての質疑

(D委員)

職員の方の意欲もかなり高く、次々と新たな取り組みを行っていると感じています。NPOサポートはこだてグループは、平成19年度からですか。どちらの運営になっていますか。

(説明者)

NPOサポートはこだてグループは、市内のNPO団体が、これは平成19年度にこの指定管理をするにあたって、もう一つビル管理会社が企業体を組んで、団体として申し込みをされて、選定を受けたということです。

(D委員)

現在はグループとして、一緒にやられているということですか。

(説明者)

はい、そうです。ビル管理会社とNPOということで、一つの団体として指定を受けて管理を行っています。

(D委員)

これが23年ですか。

(説明者)

19年度から21年度が第1期で、今回は22年度から5年間ということで26年度まで、このグループが指定を受けて管理を行っていくということです。

(F 委員)

指定管理者に対する評価のところ、指定管理者の自己評価と市の実績評価、そちらの方を見ますと、指定管理者の方では、いろいろなレベルを上げるために増員して人件費を使いたいと書いてありますし、市の方でも、更なる財源確保のため、自主事業の拡大など検討を行うとあります。管理委託費が少ない状態だということを捉えていると思いますが、そのことに対して、どのように考えていますか

(説明者)

NPOグループの自己評価として、非常に人件費の部分で窮しており、市としても、その部分については人件費も含めて検討するという趣旨で記載されていますけれど、今回、22年度からの5か年の計画の中で、市として募集要項の中に、こういう業務を主として考えている、そのための人員はこれくらいの形だということで、管理ですとか、このセンターの中で、どういう市民活動、市民参加の事業だとかを提案してもらえますか、そういう一体的な条件の中で、人件費を含めて提案してもらっています。ですから人件費自体が非常に低額だとかということは、それに見合った事業として募集、提案してもらっているわけで、今スタートして3年目ですから、それ自体が低いから云々とはならないと考えています。

ただ、利用者が多いのでいろいろな事をやっていきたい、被災者支援のことですとか、当初考えていないこともどんどんやって行きたいという意欲も分かります。実際それだけの活動をしている団体ですから。その部分については、市としても、端的に言えば人件費をオンできないかという思いはありますが、先ほど言ったとおり、人件費が高騰すると収支バランスが悪くなるという、そういう総体的なところも見ていかなければなりません。今人件費が窮しているからといって、即、人件費を増額していくということは、今のところ考えてはいません。将来的な部分について、こういう活動を展開していくために、これらが必要だということについては、我々も受け止めていますので、次期更新になるかどうか分かりませんが、課題の一つとしては、十分に認識しています。

(F 委員)

次回の更新の時には、場合によっては増額も検討するということですか。

(説明者)

そのように解釈していただいてもかまいません。

(C委員)

細かいところかもしれませんが、調書に、これまでの入館者数が書かれています。この入館者数はどういったカウントの仕方をしているのでしょうか。

(説明者)

入館者数については、例えば、事業スペース借りられる方、会議室使用される方、講座を開催の方は、事前に人数を申請することになっています。その他、場所的に観光案内所的な役割を担っていますが、それは適宜、カウントして計上している形です。

(C委員)

適宜カウントというのは、例えば、観光客だとかが観光案内をしてもらおうとしてカウンターに座って相談を受けた人はカウントしていますよね。それとは別に、パンフレットだけ見ている人だとか、喫茶店もあったと思いますが、どのようにカウントしていますか。

(説明者)

その辺もカウントはしているのですが、特に繁忙期などは、正確にというところまでは難しいのかなと思います。

(C委員)

それは職員が手でカウントしていて、かなり実数に近いということですね。その点はまず了解しました。

あと追加資料の方で、事業の実施報告、平成23年度4月分について見ますと、アンケート投書内容が「特になし」とあります。先ほど利用者のニーズだとかありましたけど、特になしというのはどういうことなのでしょう。

(説明者)

まちづくりセンターの中に、利用者アンケートの箱を置いています。特になしというのは、その月はアンケートの投書がなかったということです。ある場合には、ここに講座の内容がよかったですとか、その内容を書いています。特になしというのは、23年4月はアンケートがなかったということです。

(C委員)

アンケートがないということは、アンケートを実施しなかったということですか。

(説明者)

いいえ、投書がなかったということです。

(C委員)

アンケートを実施したが、自由に書いてもらうものがなかったということですか。

(説明者)

そうです

(C委員)

それとは別の形のアンケートを何らかの形でされていて、その23年4月期については、別の形で調査をしているということですか。

(説明者)

あくまで利用者アンケートというのは、設置箱を置いて、利用者の方に任意で書いてもらっているもので、4月についてはそういった投書がなかったということです。

(C委員)

ではちょっと質問を変えますが、例えば、23年4月期の中で、イベント等で会場に来られた方へのアンケートだとか、そういったことはされていますか。

(説明者)

多種多彩な講座を開催しておりますけれども、そこまで私ども承知はしておりません。

(C委員)

そうですね。アンケートにこだわりますが、例えば、実際にまちセンに来られた方にアンケートを取るということはありうるとは思いますが、やはり重要な事は、まちセンの存在を知らないという人、例えば市の東側に住んでいる人たちには意外と知らない人も多いと思うんですよ。そういった人たちに対してアンケートをとるだとか、ニーズを発掘するといった積極的な調査は行われていませんか。

(説明者)

今のところ、そのような調査はしていません。

(C委員)

今までもずっとやられていませんか。

(説明者)

アンケートだけを見ますと、特になしなので、アンケートが全くないのかということになりますが、これは4月の時点の資料ですから、特にないということで、これが5月になって、6月になるとその件数と内容が載ってきます。特段、アンケートを取って

いないということではありません。箱を置いていますので、これが4月ではなかったということなのです。

一方で、知られていない人への周知ということですが、情報発信機能を持っていますので、当然ホームページもそうですし、紙ベースでもそうですし、市内各所に周知するような活動については、センターでは積極的に行っています。

(C委員)

私自身の印象では、なかなか利用者だとか、潜在的な利用者となりうる市民のニーズ調査だとか、そういったものをあまりなされていないのかなと印象を受けてしまいます。

もう一つは、国内のこういった支援センターの中でトップクラスに達するほどになったと自己評価できるに見合う客観的な資料を提出してほしいということをお願いしておりましたが、それに対して、函館新聞と北海道新聞の記事コピーが提出されました。ただこれは地元メディアさんなので、好意的なものもあるかもしれませんが。地元メディアが客観的ではないというのは語弊があると思いますが、地元ではそういうことにもなりかねないので、例えば全国的なメディアもしくは他地域のメディア、もしくは行政やまちづくり、業界関連の雑誌とか、そういったものはあまりなかったのでしょうか。

(説明者)

確かに全国的な新聞ですとか、そういうものではないんですけど、我々がなぜそう受け止めているかという部分については、まちセン自体、全国のNPO団体に入っております。そういった中での位置づけも非常に高いということは我々の耳にも入っております。まちづくりで有名な先生も、ここのセンターを高く評価されておられて、東北・北海道のNPO団体の会議も、ここのまちセンの主催で行うなど、施設の位置づけですとか、スタッフですとか、先生の評価も非常に高いということです。そういういろいろな情報を聞いた中で、私どもの判断としてトップレベルにあるという表記をさせていただきました。

(C委員)

私自身、皮膚感覚としてそういった評価をなされているのだろうということは推測しますが、先ほどのアンケートの件もそうですが、もう少し客観的な示し方をしないと、例えば、こういった場では不利になるのではないかと、個人的な意見ですけれど

も申し上げさせていただきます。

(説明者)

参考にさせていただきます。

(B委員)

まちづくりセンターは私も何度も訪れますし、その良さは十分に分かるのですが、振り返ってみたときに、調書の「今後の課題」だとか「評価」のところで、スタッフの質も、センターとしても評価がとても高く書かれています。このように書きたいという気持ちは分かりますが、やはりもっと良くしようとする気構えもあるでしょうし、スタッフの方からもそれは感じるんですけれども、こんなふうには書かなくても、もっと上を目指していくというような形で書いていかなければ、例えば、経費の節減でも、スタッフの質でも上がっていかないだろうにということがまず一点あったので、指摘させていただきます。今後も期待したいと思います。

質問としては、指定管理者の収支状況に関する資料の中で、平成23年度の駐車場使用料金収入がゼロになっています。確か駐車料金は取っていたように記憶しているのですがそのあたりの説明と、自主事業開催経費について、平成22年度と23年度が空欄になっています。空欄というのはゼロなのか、何なのか、説明をお願いします。

(説明者)

まず駐車場の部分についてですが、ご指摘のとおりまちセンの駐車場は有料になっております。有料ですが2時間は無料です。管理上、鍵を預けて記載してもらって、終わったら鍵を返して帰って行くという形です。一日中、一人をはりつけなければならないのですが、実際、鍵の受け渡しだけに1人工もかけるというのはコスト的に非常に高いということで、指定管理者から自動の駐車場システムについての要望・相談もあったのですが、1台あたり1,000万円を超える設置費用が見込まれるほか、ランニングコストも100万円かかるということで、なかなか設置も難しい状況です。この駐車場の部分については、今不備があるという状態ですので、今後まちセンとも協議をして、何とかこのような状態は解消を図ってまいりたいと考えております。

もう1点の自主事業開催経費です。平成21年度に33万円と記載していますが、これは講師への謝礼ですとか、まちセン自体が行う自主事業の謝金だとかを計上していました。平成22年度、23年度はゼロとなっておりますが、事業としては行っています。平成21年度までは外部講師を呼んでおりましたが、外部講師でなくても自前のスタッ

フだけで十分対応できるということで、事業はやっておりますが自前の職員なので、謝礼等の経費が発生しないということです。また平成21年度の33万円の経費の中には、音響ですとかマイクですとか、備品の貸し出しも行っているのですが、そういった備品の購入費用も含まれておまして、それ以降、備品も買わなくてよくなったので支出がゼロになってきたということです。事業自体は実施しているのですが、経費の削減の視点における自主努力によるものだとご理解いただきたいと思います。

(B委員)

自主事業の場合は、全部自前の講師を使っているということですか。

(説明者)

講座の参加費もありますので、それらも見込んでということで、参加される方に参加料をいただいて、という趣旨で行っています。

(B委員)

わかりました。

(A委員)

総務課で、このまちづくりセンターを管理するうえで、運営状況をどのように掌握されていますか。具体的にお示してください。

(説明者)

勤務状況だとか、保守管理の部分については、定期的に月報の中で報告をいただいております。何か不備がある場合には行って改善もいたしますし、通年の中でモニタリングを、これは義務付けられておりますから、そういった形でやっております。その他にも、まちづくりセンターへは、いろいろな部分でこちらから出向きながら、その時々々の状況などをなるべく把握するようには努めております。

(A委員)

なるほど。そうすると把握程度と、音声での把握ということですね。言葉での聞き取りということですか。

(説明者)

いいえ。實際上、資料ももちろん見せていただきながら、きちんと勤務の状況ですとかを確認しているということです。

(A委員)

どういう資料でしょう。

(説明者)

例えば、勤務状況であれば、まちづくりセンターの場合は、タイムカードではなく出勤簿になりますからそういったもので見せていただくということです。

(A委員)

タイムカードではなく、出勤簿ですか。

(説明者)

出勤簿です。

(A委員)

手書きですか。

(説明者)

判を押したのを見えています。

(A委員)

証跡を見れると。要するに誰がどういうふうに判を押すのでしょうか。

(説明者)

職員が、ということです。

(A委員)

内部職員が押すんですね。

(説明者)

そうです。

(A委員)

なるほど。そうしますと内部職員が押すということは、内々でのデータですよ。管理ですから、内部管理ですから、ちょうど2層になっている訳ですよ。函館市と指定管理者とね。指定管理者の中でも当然、管理職がいるわけです。その全体観として上から鳥瞰図で眺めるのが所管部局だと思うんです。それが今の話です。今の話では、聞き取りしたり、モニタリングだとか、そういうものですけれども、私が話したいのは、日報をとっていますか、ということです。毎日の日報です。

(説明者)

日報自体は、我々に報告というのは要綱上、なっていません。ただ、日報ですから、センターの中では記録しています。

(A委員)

要綱上、何の要綱でしょう。その日報の中には、やはり毎日の出勤体制ですとか、行動ですとか、入所の数ですね。それが全て盛り込まれている日報。取っていないのですか。

(説明者)

市の方には、日報という形ではきていません。

(A委員)

そうではなくて、市の方で要求していないのですかということです。

(説明者)

日報は要求していません。

(A委員)

どうして要求しないのですか。

(説明者)

日報自体は、それが善し悪しあるかもしれませんが、責任ある立場のセンター長がいますので、その中で業務の内容を把握して…。

(A委員)

おたくはそれでいいと思っているんですね。それでいいと思っているんですね。それではちょっと質問していいですか。喫茶店が出ていますよね、1階に。今喫茶店だけですか。出ているのは。ブースに。

(説明者)

いいえ違います。障がい者の販売する「どんぐり」という…。

(A委員)

そうですね。喫茶店が一店分入っているんです。その予算繰りはとられています。が、喫茶店以外で、「どんぐり」の予算繰りが、予算実績比較表に載っていない。これはどのように見ますか。それは函館市の部局が、この指定管理者の管理を鵜呑みにして、こういうところを見誤っているという一つの実例なんです。どう見ますか。管理ですから。あと自主事業収入で、喫茶実費徴収。これは場所代ですよね。それが22年度実績には、この数字が載っていないのはどういうことですか。無料でここを貸しているということですか。

(説明者)

この実費徴収というのは、喫茶事業で使う光熱水費です。22年度に専用の電気メー

ターを付けましたので、その光熱水費は委託業者に直接支払っていただくことになったので、実績がゼロとなったものです。

(A委員)

そうすると、これは場所代的には無償で貸し付けして、実費だけ徴収しているという意味でよろしいですか。

(説明者)

函館市の行政財産の使用料として頂戴しています。

(A委員)

なるほどね。人件費について伺います。通常、指定管理者制度をとるということは、こういう運営経費を削減するという最大の狙いがあるわけですが、いかがでしょうか。

(説明者)

人件費については、先ほど言った人件費が高騰することによって経営実態が圧迫されること、それはあってはならないと考えています。

(A委員)

人件費が高騰する？

(説明者)

人件費、賃金をアップさせていくことで、それが経営自体、収支のバランスが崩れることは望ましいことではないと。

(A委員)

私はたまたま過去3年分の予算実績比較表を資料要求したんです。平成21年度の実績予算で、次年度はだいたい500万円くらい増えているんです、人件費が。これは今私が話をした指定管理者制度の趣旨からはずれていると思いませんか。

(説明者)

平成21年度から22年度への増額分ですね。この中に記載はないのですけれども、市の他の部署で行っていた「定住化サポートセンター」という事業があり、その定住のアドバイスをするという事業です。それと「地域活力人材センター」ということで、例えば、生涯学習の人材のリーダー登録ですとか、ボランティアセンターの登録、それらの業務を、まちづくりセンターに業務を請け負って、さらに包括的に情報収集しましょうという機能を持たせようということ、その業務に見合った人工を充てるということで人件費が膨らんだということ、

(A委員)

人工が膨らんだということですね。

(説明者)

そうです。

(A委員)

なるほどね、わかりました。最後にもう一点、この団体の構成メンバーですけど、ビル管理会社もタッグを組んで入ってきているということですよ、そこまでは分かります。ただし、その業務内容を実際に取りおこなっているビル管理会社に清掃等の業務委託をザッとかけている。これはどのように考えますか。

(説明者)

構成団体の中にビル管理会社も入っていますので、その部分での業務と考えています。

(A委員)

そうですか。もっと厳密に言いますと、業務内容ですね、さらに経費を圧縮するとなれば、通常、倍率という競争入札がおこるのではないのでしょうか。どうでしょうか。

(説明者)

競争入札はもちろん大切なことですが、我々はその指定管理の側に競争入札を云々という部分までは範疇ではありません。それは請け負った団体が考えることであって、当然、おっしゃる部分で、委託費が膨らめば、収支が悪くなりますから、団体も経営を考えていますので、例えば、一つ一つの委託についてもより安く、と思うのが通常の判断だろうと思います。

(A委員)

協業取引的に考えているのではないですか。要するに、権限を持ってその団体を作っていますと。その中の業務も、本来の目的は指定管理者ですから、経費をどんどん削減してく、そういうことをやらずして、内輪で、そういう定期的な定量の数量をつけてやるということは、協業取引のようなイメージを受けるのですが。

あと、その部分で、これは平成17年度の包括外部監査の資料です。その中の57ページですが、業者選定において、競争入札を全く実施していなかったという報告があります。その前段に、業者選定の方法について、財務会計規定との整合性に問題がある内規、「委託業務契約方法運用基準」を定めているとなっています。どのように

考えますか

(説明者)

もちろん大切な事だと思います。

(A委員)

これが実行されていなかったということではないですか。

(説明者)

平成22年度に指定管理業務を提案するときには、我々が市として仕様書を定めて、例えば清掃であれば、何回やってという部分で、その仕様をもって提案をして、それで請け負った団体が実施するということですから、その仕様と実績を比較して、当然、著しく差があるということになれば、実地検査の中で、何で高いのかという指導はもちろんいたします。

(A委員)

それでは過去に、維持管理費についてご指導したことはありますか。

(説明者)

これまでの実地検査の中で、そういった費用の部分が高いということで指導したことはありません。私の中ではありません。

(A委員)

ないですよ。なぜかといいますと、私がそう思ったのは、なるほどなと思ったのは、平成21年度の維持管理費、設備保守料は約250万円なんです。翌年は412万円に増えています。全く管理をされていない。それがどういうことかという、やはり私が冒頭に申しあげたとおり、日報を取られていないからです。これは部局として最大限の反省をしていただきたい。どうですかこれは。数字がこれだけ増えているのに、何も見ていないですから。年度の比較もしていない、コメントも出さない。これは業務怠慢なんじゃないですか。

(説明者)

何をもって業務怠慢なのかというのがあるんですけども。

(A委員)

管理者の立場です。

(説明者)

当然、センターの中にも管理するセンター長がおりますので、その中で、実態だと

かということは我々も定期的に行って把握をしていますし、その中で…

(A委員)

いや、実態把握をしていないんじゃないですかこれは。250万円から412万円、1年で増えているんですよ。だからこういうことがあるので、提案として、日報を欠かさず吸い上げをして、週間、月間、四半期、年間というふうに、そちらがちゃんとやらないと、函館市民の財政は、このようにどんどん無駄が膨らむ中で、一人ひとりの財布の中が負担が大きくなっていくということなんです。

(説明者)

今の部分について、おっしゃる部分の日報管理について、確かに管理をよりきめ細やかにするという部分については理解します。今後どういう形でできるかということについては、センターとも話をしていかなければなりません。ただ一点だけ、委託の清掃の中で、新たにその時、空調機内の清掃が加わったということで額が少し跳ね上がっています。個々具体に見るとそれなりの増減が出てきます。別に反論するわけはありませんが、漫然とチェックを怠っていることは決してありませんので。

(A委員)

日報は取っていませんよね。それだけで結構です。

(説明者)

日報は取っていません。

(A委員)

わかりました。結構です。

(E委員)

開館時間が9時から夜9時までとなっています。朝9時からというのは少し早いのではないかと私個人的には思うのですがいかがでしょうか。

(説明者)

確かに早いというご指摘はあるかもしれませんが、場所的な問題ですとか、講座の開催時間の関係、それから事務スペースの貸し出しもしていますので、そういったようなことから、9時から夜9時までが適当な時間帯なのかなと考えています。

(E委員)

この時間の中で働く方たちの人数割、例えば午前中何名、午後何名とかはありますか。

(説明者)

基本的に私どもがお願いしているのは、午前8時半から午前9時までと午後8時から午後9時までは2名以上、午前9時から午前11時までは3名以上、午前11時から午後12時までおよび午後5時半から午後8時まで4名以上、午後12時から午後5時半までは5名以上、午後9時から午後9時半までは1名以上という形になっています。それはきちんと守られています。そういった管理をお願いしています。

(E委員)

先ほど人件費の話がされていましたが、季節によって変えられているということですか。例えば人数を、シーズンとしては6月から12月は観光客が多いですから、そこに集中させて、今言われた以上に人を入れたり、逆に最低にしたりとか、そういう調整はしているのでしょうか。

(説明者)

そういったやりくりはセンターの中で対応はされています。当然、観光客が多くなる繁忙期には増員というやり方はされています。

(E委員)

今聞いた人数ですが、3年から4年、既にやってこられた判断でされているということですか。

(説明者)

前回1期目の平成19年から21年度の実績等を踏まえて、2期目については人員増で募集をしています。

(E委員)

今回は5年間ということですが、それは何か根拠があるのですか。

(説明者)

指定管理者制度の運用取扱要綱で5年間と定められています。

(D委員)

先ほど、平成23年度に色々な団体が43件視察に来たという話がありましたが、視察されたところが、同じようなまちセンを作っただとか、そういった報告をいただいているものはありますか。

(説明者)

そういったものはございません。

(D委員)

そうすると、ただ見に来ただけという可能性もありますか。

(説明者)

通常、視察ですから、施設見学に加えて、施設の職員に説明を受けたりだとか、ただ見て帰るということはないと思います。いろいろ職員との聞き取りもしているものと考えています。

(D委員)

その後の評価として、せっかく来ていただいたところに、今後同じような施設を作るだとか、そういうフィードバック的なものも調査した方がいいのではないかなということをご指摘させていただきます。

(説明者)

ありがとうございます。参考にさせていただきます。

(進行役)

そろそろ、時間となったので、評価に入ります。各委員は、評価シートに評価およびコメントの記入をお願いします。

【各委員からの評価シート提出後】

地域交流まちづくりセンター管理委託料では「制度の抜本的な見直し」が2票、「実施内容や手法の改善」が3票、「現行どおり」が1票、判定結果は『見直しが必要』となりました。

【委員のコメント紹介は、結果に記載してあるため省略】

以上で、この事業に対する事業仕分けを終了します。

■2-5-4 電話交換業務所要経費についての説明

- ・資料に基づき、総務部総務課から説明

■2-5-4 電話交換業務所要経費についての質疑

(D委員)

代表電話は、今現在ダイヤル回線だと思いますが、21-3111は何台ありますか。

(説明者)

2台です。

(D委員)

2台で受け付けて、他に転送しているということですか。

(説明者)

そうです。

(F委員)

各都市の状況のところは何点かお聞きしたいのですが、まず人員体制について、函館市の場合は、常時2名、総数4名となっておりますが、これはどういう状況なのでしょううか。

(説明者)

委託としては2名で積算しており、会社の中で、交替だとか考えた中で4名を用意しているということです。

(F委員)

4名が来ているわけではないのですね。

(説明者)

そうです。常時いるのは2名です。

(F委員)

1日当たりの平均件数は、函館市が266件でこの中核市の中では少ないかなと思います。何か理由がありますか。例えば、ホームページが充実しているから、問い合わせが少ないんですとか、そういうことで何か思い当たる所はありますか。

(説明者)

確認はしていませんので、確かなことではありませんが、例えば、保健センターの機能を一緒にしているところですか、当市の場合は別棟に分かれています。そういう要因もあるでしょうし、直接、代表電話ではなく担当部局へかけているところは、代表電話は通じていませんので、そういう様々な要素の中で、市の数が低い数字として表れているのかなと思います。

(F委員)

そのような状況でも常時必要な人数というのは、やはり2名なのでしょううか。

(説明者)

冒頭ご説明したとおり、当初7人体制から、4人、3人、2人と減らしてきており、最低2人いなければ、件数も毎月4,000～5,000件がくると考えれば、この人数が下限なのかと、一人では回しきれないのではないかと考えています。

(F委員)

ありがとうございました。

(C委員)

電話受付処理時間帯別件数の資料を見ると、「外線」「その他」とあります。この「その他」の欄はどのようなものでしょうか。

(説明者)

直接、渡島総合振興局から短縮ダイヤルを経由して受ける件数です。

(C委員)

渡島総合振興局からの相談ですか。

(説明者)

何箇所かありまして、あと支所などです。

(C委員)

この資料をみると、時間帯によってバラつきはありますが、1時間当たり30件くらいかなと思ったのですけれども、例えば、お答えにくいかもしれませんが、いわゆるクレマー的な電話がかかってきた場合、1時間30件くらいなので、一人当たりにかける時間って2分くらいですよ。そういった電話の場合は、すぐどこかに転送するか、それともある程度時間をかけてその場で聞いてあげるのか、その辺の対応の仕方というのはどうでしょうか。

(説明者)

そういった場合については、その部分で電話対応できなければ市民サービスの低下につながるものですから、総務課につないで総務課の職員が苦情の電話を受けるといったようなケースはあります。

(C委員)

そうすると、イメージとしては、電話交換で面倒くさそうであれば、総務課に転送して、という流れになりますか。

(説明者)

基本的には、電話対応の中で、そういう経験も豊富な方たちなので、対応していただいています。ただ、それでも納得しないとか、さらに時間を費やすという判断の中で、総務課のほうに転送してくるということはありません。

(C委員)

各都市の電話交換業務の資料を見ると、西宮市では、正規職員と嘱託職員がやっているということで、正規職員が関わっています。こういった電話交換の業務について、事業仕分けをやると、必ず職員がやるべきではないかという意見も出てくるのではないかと思います。そのことについてあらかじめ検討され、その検討の結果、やはり職員ではなく、委託に出した方がよいと考えて現行方式でやられているのか、それとも検討自体もしていないとか、その辺についてお聞かせください。

(説明者)

これまでの経過として、当初は市の職員7人でやっておりました。それらを見直していこうとする検討のなかで、職員ではなく、委託でも可能だろうということでの流れです。委託費も、比較していただければわかるように、本市の場合、非常に安くやっています。経費を圧縮しながら、市民サービスの低下を招かないような体制ということでやっております。

(C委員)

質問の仕方が悪かったかもしれません。自治体によっては、職員の教育のために敢えてそういったことをさせることもあると思うんですけれども、その点はいかがでしょう。

(説明者)

電話対応ということで通年ではないですが、別に人事の研修の中で、接遇の研修ですとか、そういった研修をしていますので、電話交換を通年の研修の場として位置づけて考えてはおりません。

(A委員)

この業務の受注者は、どのようなプロセスで決定したのですか。

(説明者)

指名競争入札により9社が手上げをされて、その中で決定されているということです。

(A委員)

そうですか、わかりました。それとあとこの業務はいわゆる取次業務ですよ、オ

ペレーターですから。例えば、オペレーターが手元に一つ転送機を用意して、一人で、例えば、どこどこ部局にという問い合わせが来ますよね。ボタン一つでそこにボンと転送出来れば、少々お待ち下さいという感じで、もうその部局につながって、部局の中だと、同じ部屋にいるわけですから、そこでまた再転送すれば、という流れになれば、一人でいいような感じがするんです、機械化して。変な話ね。クレマーはその段階では最小限にして、後は部局が自己責任で柔軟に対応するという形をとれば、私はまだ人件費抑えるんじゃないかと思います。ですから機械化するという提案をしたいですね。私からは以上です。

(B委員)

今の業者は平成24年8月1日から平成27年7月31日までの3年です。その後、また新たに入札ということをやって、変えていくか、同じくなるかという決め方になりますか。

(説明者)

はい。基本的にこれまでも3年ということで入札をして、現事業者がずっとということではなく、その都度契約をしていますので、また次の期間には、入札をして一番安く札を入れた業者に決まるということになります。

(C委員)

電話受付処理時間帯別件数に合計の件数が出ていますが、概数でもいいので、転送先の部などについて、どういう割合になっているのかお聞かせください。

(説明者)

実際、その都度都度転送先をチェックできるような状況ではないですけれども、相談受付一覧というのは書いてもらっています。これは市として、今後の電話交換のあり方も含めて、どういった内容が多いのかというようなことを含めて、全部書きなさいというのではないのですが、ある程度特筆すべき点のもので、例えば、去年の冬は除雪の電話が非常に殺到しましたので、そういった場合には数字を記録するようにはしておりますが、全体を通して、例えば通年でどこの部局が何パーセントというのは、今把握はできていない状況です。

(C委員)

交換手の手元で、どこかに回すわけですけれども、その回す相手というのは、市の職員とか、市の部局の全部の電話番号を網羅しているのか、あるいは絞って管理しているのか。お聞かせください。

(説明者)

具体的には、こういった相談は何番にまわしてくださいと。例えば、除雪の場合は土木部維持課に回してくださいだとか、そういったことは事前にお伝えしていますので、基本的に絞っているのではなく、対応する場所の電話番号は、電話交換に伝えてあります。

(C委員)

例えば、数字は全然分かりませんが、50とか100とか、こういった場合はここにどうようにまとめてらっしゃるのでしょうか。

(説明者)

はい。

(C委員)

大体どれくらいの数なのでしょうか。

(説明者)

庁内の電話回線は、大体500回線くらいあります。ただ、同じ業務で2回線とか3回線くらい持っていますので、その半分以下くらいではないかと考えています。

(C委員)

はい。わかりました。

(F委員)

確かに委託料は、他都市と比較しても多くはないですし、人数で比較しても大体どこも2名以上になっていますから、余分に用意しているわけではないと思いますけれども、A委員がおっしゃったとおり1名でも、どこかありましたよね。秋田市は1~3人になっていますし、機械化とか、常時、丸一日おこななくても、時間帯別の資料をみると、始業してすぐは多いので、そこだけ2人にするとか、もうちょっと頑張って、今でも他都市に比べればスリム化していると思うんですけども、その辺の検討の余地はないのでしょうか。

(説明者)

機械化という点では、検討できないことではないと思います。一方で、市民の電話の中には、やはりどこにつないでいいかだとか、自分の思いをうまく伝えて、ここにお願いしますと言えない方も、高齢者の方も含めておりますので、なかなかそこをピンポイントで直接つなぐのは、現実的にどうなのかなと、今聞いて思いはあります。

あと1名ですと、やはりどうしても何か不測の時に席を立てないというときに、代わりがきかないという部分もありますので、そういう色々な問題がある一方で、今のよう
なご指摘、より経費の節減というのが、この仕分けの大きな目的の一つでもあるで
しょうし、何がどうできるかという部分については内部で検討していきたいと思
います。ただ、非常に課題は多いなというのが、今やりとりを聞いていての率直な
認識です。

(A委員)

例えば、本庁以外の亀田支所ですとか、亀田支所も結構ボリュームがあるんじ
ゃないかと思います。亀田支所は亀田支所でまた代表電話があってオペレーシ
ョンしているのでしょうか。

(説明者)

ありません。

(A委員)

転送技術で、例えば、本庁に機械化をしたとしますよね。亀田も、南茅部も、
恵山も、ボタン一つで転送するみたいな技術的なことはいつも研究された方が
いいのではないかと思いますけれども。

(説明者)

機械化することによって、もちろん経費の部分というのはとられますし、そ
れでリース料金がさらにかさむということもあれば、視点がまたずれてしま
いますので、それらを含めて、内部的にどうなのか、経費的にどうなのか
について検討していきたい。

(A委員)

はい、よろしくお願いします。

(進行役)

そろそろ、時間となったので、評価に入ります。各委員は、評価シートに
評価およびコメントの記入をお願いします。

【各委員からの評価シート提出後】

電話交換業務所要経費では「制度の抜本的な見直し」が1票、「実施内容や
手法の改善」が3票、「現行どおり」が1票、判定結果は『実施内容や手法の
改善』となりました。

【委員のコメント紹介は，結果に記載してあるため省略】

以上で，この事業に対する事業仕分けを終了します。