令和3年度 第1回公園の指定管理者の選定委員会 議事録

1 日 時 令和3年10月21日(木) 13:30～

2 場 所 福岡市赤煉瓦文化館会議室3

3 会議次第

第1号議案 令和2年度の事業評価について

第1号議案について、原案どおり承認された。

第2号議案 令和3年度の事業評価(案)について

第2号議案について、原案どおり承認された。

4 議事要旨 (○:委員長、委員 △:事務局)

△ (配布資料の確認)

△ 議事進行は、要綱により議長である委員長にお願いする。

○ それでは事務局に本日の概要より説明をお願いする。

△ (概要の説明)

○ 本委員会は、「公園及び公園施設の指定管理者選定委員会に関する要綱」第6条第1項により「原則として公開する」と規定されているため、本委員会は公開とする。

第1号議案 令和2年度の事業評価について

△ (議案の説明)

○ ただいまの説明を踏まえ、令和2年度の事業評価について、委員会の意見をまとめたいと思う。1号議案について、質問はないか。

○ 友泉亭について、平成30年に比べ令和元年はなぜ来客数が減っているのか。他の公園ではそうでもないようだが。

△ 庭園では、外国人、特にアジア圏からの来園者が多いが、日韓関係の問題もあり、韓国からの来園者が大きく減ったこと、令和2年はじめ頃からコロナの影響が出始めた事が原因である。

○ 自己評価で5をつけているが、事務局で4と評価をしているものがあるが、コメントを見ても、なぜ4の評価になったのか、事業者に伝わるのか。

△ 自己評価については、事務局でヒアリングをしているが、評価を5とする取組みについては、成果指標達成項目が80%以上かつ、新規事業を対象としている。

事業者によっては、昨年度も実施した項目をあげ、自己評価で5としているが、そういった事業は加点をせず、4としているものもある。

○ 霊園について、あまりにずさんな管理に見えるが、今までこのような悪い点をとった施設はあったのか。

- △ 過去にない。
- ハザードマップを作らなかったなどとあるが、なぜできなかったのか。
- △ 霊園は、他の公園と異なり、霊園利用者の手続きなどの受付業務が多く、事業者の想定以上にエネルギーを費やす結果となり、公募時に提案していた企画事業の実施にまで手がまわらなかったようだ。
- 受付業務についても、不手際があり改善指導をしたとなっているが、受付業務が例年以上に忙しかったということか。
- △ 霊園は、これまでは直営で実施したが、令和2年度からはじめて指定管理に移行し、受付業務から施設の維持管理までを一括して事業者にやらせている。市としても、公募資料の中で業務の説明を十分していたが、事業者の考える業務バランスの見込みが、実際に事業を実施していく中で、当初の想定とずいぶん違っていたのだと思う。
- 多くの事業を実施できなかったということは、指定管理料が余っているということか。
- △ 市がやらなければならない事業に対して、予算を配分している。市が求める事業の他に、様々な事業の実施が提案されていた。
- 事業計画書にいっぱいやりますと書いていたものの、実際はやれていない。絵にかいた餅だったということである。それは、重大なことではないのか。様々な事業の提案があったからこそ、選定したのではないか。それを実施していないのは、由々しい事態である。
- △ 指定管理者が提案していた事業については、余力がなく出来ないということだったが、まずは、市として定めている遺骨の管理などの霊園管理水準を遵守させることに注視し、指導した。市が求める管理水準のほか、提案した事業の実施がなされなかったため、今回の50点という評価になったものである。
- では、はじめからいっぴいの事業を実施すると言わなければよかったのではないか。
- △ 公募選定時の事業、提案に影響されるところがある。
- 選定が悪かったということなのか。
- △ 指定管理移行の初年度であるし、令和2年度だけを見てすべてを評価するのは早いと思う。ただ、令和3年においても、難航している。
- 公募の応募書類で、霊園の受付のプロフェッショナルを置くという提案でなかったか。霊園の専門研修を受けますという提案はあった。唯一この事業者だけだったと思う。本来の業務について、市民から苦情はないか。
- △ 接遇の問題など、細々と出てきている。
- それが、一番問題である。
- △ 自社内で各種研修の取組みはされているが、まだ成果が出ていない。
- この状態が2年3年と続くことが一番良くない。改善していくことはできそうか。
- △ 厳しく指導ばかりすると、行政がすべて教え、それにただ従うだけの、行政の言いなりのような形になり良くないと考えている。仕様書にある業務をただ実行するだけの業務委託とは違い、指定管理は行政の仕事に、民間のノウハウを入れて効率をあげ、市民サー

ビスに行政が出来ないことをいかにできるかということだ。指導については、相手とコミュニケーションを取りながら、模索しているところである。

○ 今まで通りのことはできているのか。最低限のサービスの提供が出来ていないのであれば、市として指導すべきであるが、プラスアルファが出来ていないのであれば、ノウハウを共有してやればいい。

△ 接遇などサービスに対して何か問題があれば、市に上がってくる。受付についても、不明なところがあれば、市に確認しながら、行っており、最低限のサービスは提供されている。良いものに出来ないか、市担当者も汗をかいて一緒にやっている。ただ、なかなか、指定管理者も人の入れ替わりがあり、人材が安定していないこともあり、共有が足りないところもある。

○ 霊園にとって、接遇は重要になる。楽しい気持ちの人は来ないし、色々な相談を受けると思う。

どういう研修を受けているのかは、気になる。霊園業務は元気をお返しすればよいというわけではない。

△ 霊園管理士については、コロナの影響で講習会が中止しているなどしているが、自主勉強を続けているということは確認している。

○ 利用される市民にとっては、市立霊園だから今までと同じだという気持ちでくるのに、何か違うということでクレームになるのだと思うが。

△ 指定管理に変わって、クレームが増えたというわけではない。

○ 50点という評価は、提案が出来てない部分が多いということで、受付業務は最低限、市民が困らない程度には出来ているということか。

△ そうである。そういうところは間違いなくできている。

○ 事業者は改善に対して前向きに向き合っているのか。

△ 事業者もこれまで行っていなかった職員との個人面談を進めているなど、努力している。ただ、市としてはもっと対策してほしいと思う部分もあるので、話を続けているところである。

○ 霊園の指定管理期間は何年だったか？

△ 5年である。

○ D評価がずっと続いた場合、途中で契約解除できる契約になっていないのか。

△ なっていない。

○ 霊園については、接遇が大切になってくると思うので、公募の段階で、研修を受けた人が何人いるかという項目を入れておけば、造園業者だけでなく、もっと（霊園関係）の経験ある業者とペアを組んでサービスをやらしてもらえるかもしれない。今回、そういう項目を入れていなかったし、選定委員会としてもそういう項目が重要だと推測できていなかった。霊園として質の向上というのは、かなり大きなテーマになると思うので、数年かけて検討することが必要だと思う。今の事業者のことは、委員会と市と指定管理者の3

者でしっかり連携を取りながら、昨年出来なかったことが、出来ているのか、出来ていないのであれば、何か原因があるのではないかと、確認しながら、ともにサービスの向上を図っていくことしかない。公募の仕組み上、どうしても絵に描いた餅を見て、その餅を絵と見分けられずに点数を付けて通してしまうリスクは当然ある。でも、それはその後のコミュニケーションで対応していく、もしくは、指定管理期間終了後は、指定管理期間の評価に対するインセンティブ・ペナルティ制度で、マイナス点となっているため、次回公募時の評価点から減点され、事業者として再選定されない仕組みになっているので、それで問題ないと思われる。

- 霊園は他の公園と異なる。通常の維持管理、メンテナンスの部分のウエイトと、直接市民と接して市民サービスを提供する、その部分のウエイトがかなり大きい業務である。一般的な他の公園と同じような評価をしたときに、その評価がうまくでるのか、その辺がわからない。かなたけの里公園についても、一般の公園と若干違う評価軸を立てたりしているので、今後、霊園も市民サービスの部分の評価をより見分けられるように、何か軸をたてるなどした方がよいのではないかと。
- △ その点については、第2号議案で評価方法の変更を提案させていただくので、その時に説明させていただくので、その時に議論いただきたい。
- 霊園には、鴻巣山も入っているが、その点が全く書かれていないが、どうだったのか。
- △ 今後の課題にあげている。
- 他に指定管理者が変わったのはアイランドシティ中央公園だけか。
- △ 今年度から新しい事業者になっている。これまでは造園業者だけだったが、造園業者とFM福岡との共同企業体になっている。新たな指定管理者は、夕方のラジオ放送で、アイランドシティ中央公園や周辺公園の紹介をする時間を設けるなど、できる限りの形で積極的に運営に携わっており、基本的な管理運営も特に問題はない。コロナ禍で、当初計画していたイベントが、実施できていない部分もあるが、イベントの実施など積極的に行ってもらっている。
- 舞鶴公園は民間事業者との連絡会議を立ち上げているようだが、これは、公的機関と連携して目標をもって解決していくというようなものなのか。
- △ 指定管理者が自主的に、現状の課題の共有や、共同のイベントをどうするかなどを中心としたものであり、行政が進めているセントラルパーク構想とはまた別のものである。
- 緊急事態宣言中は友泉亭などの施設は閉鎖していたのか。
- △ 昨年、緊急事態宣言が2回あったが、ゴールデンウィークの頃は閉鎖していた。冬ごろ2回目の時は閉鎖せずに夜の短縮営業で運営していた。
- 閉鎖した部分の休業補償は市から出ているのか。
- △ 特に休業に伴って、指定管理料を変更していない。閉鎖中は普段できなかった部分の維持管理業務や園内の清掃作業にあてるようにしてもらい、従来通りの指定管理料を支払い、管理を充実していただいた。

- 庭園の管理を3事業者から1事業者に変えるという大きな変更があったが、それによるサービスの低下や植木の管理の質の向上は見られたのか。
- △ 3庭園共通した茶室の利用や抹茶の提供の提案があったが、その部分はコロナ禍の影響もあり出来ていないが、休園期間中に3庭園のスタッフを交流させ、それぞれ得意な分野を他庭園のスタッフに教えるなど職員間の技術の向上は行っている。庭園に大学の先生を呼び研修会のようなものを開催し、庭園の質の向上を図っているところである。これからは期待したい。
- かなたけの里公園のキャンプは宿泊キャンプか。
- △ そうである。
- 公園で宿泊は問題ないなのか。
- △ 指定管理者の企画事業という形なので、許可している。
- 火気の取り扱いも問題ないのか。
- △ 公園での火気利用は、バーベキューも行われているとおり、管理者が火元責任者となりしっかり管理できていれば、禁止というわけではない。
- かなたけの里公園は、別にコロナ禍においても、びっくりするほど利用者が落ち込んでいるわけではない。なぜか。
- △ 他の公園と違い、郊外にあることや、体験農園などがあり、オープンスペースで楽しみたいという人など、逆に増えている。

そもそも他の公園と比べ、利用者の枠が少ない。農園を借りている人は必ずくるので、新規利用者をどれほど獲得できるかがポイントだと思う。
- かなたけの里公園、稼働率というか、まだまだ利用できるキャパシティがあるということか。
- △ 貸農園については、応募倍率が1倍を切ることはない。また、収穫祭などの体験プログラムは、倍率が高止まりしている傾向である。新たなプログラムを打ち出していくことや、もしくはオンラインなどを使って幅広い形で来てもらうことが必要と考えている。

その辺をふまえ、指定管理者もキャンプや夜間のイベント開催など、新規利用者発掘に向け試行錯誤していただいている。畑や広場の利用枠は限られているが、ニーズに沿った新たなプログラムを打ち出すことで、新たな利用者を増やすことはできると思う。
- 公園でコロナの感染事例や事故などはあったか。
- △ 公園の運営上、はっきりとコロナが出たということはないが、バーベキューがある施設などに対しては自粛をお願いした。行政としても指定管理者に対し早めの対応を指示しており、指定管理者もその辺はしっかり取り組んでいただいている。
- 悩ましいが、公園の役割として、公園だからこそ感染症が出たときに開けていただきたい。
- 公園閉鎖に伴う、苦情などはあったか。
- △ テニスコートなどを閉鎖したが、市民からは、開けるべき閉めるべきと両方の意見をい

ただいた。なかなか難しいが、ウィズコロナに向けた運営、感染がおきかないような状況を作りながら運営していかないといけないと考えている。

○ コロナも長期化すると思うので、ウィズコロナに向けた取組みを引き続きご検討いただきたい。

△ 承知した。

○ それでは、第1号議案については、事務局の原案のとおり評価する。

ただし、霊園については、最低限のサービスが提供できるように、出来ていなければしっかり指導していただくようお願いする。

事務局においては、令和2年度の事業評価について、速やかにホームページ等で公表するようお願いする。

○ 続いて、第2号議案「令和3年度以降の事業評価(案)について」事務局より説明をお願いします。

<2号議案の説明>

△ 令和3年度以降の事業評価表、事業評価得点に伴うインセンティブ・ペナルティの配点について、変更点及び変更理由を説明。

○ 第2号議案について、意見があればお願いしたい。

○ 先ほど霊園の今後の評価については、第2号議案でということだったので、霊園を中心に見たが、例えば、事業評価表(5)⑩配置する職員に必要な研修を行っているかが霊園は5点配点になっているが、それでは少し弱いと思う。この配点を変えなかったら、来年度このままであった時に、より実態を反映できないのではないかと思う。次に減点事項について、例えば改善指導というのが、具体的に文書で示されていて、事業者も承知しているなど、ちゃんとしたものがあるのか。10点も減点するのに、お互いの意識が違っていてもよくない。今までは減点のような事態を考えなければいけないことがなかったのだと思うが、現実的にそのような心配が生まれているのかなと心配になった。

○ 大事な2つのポイントだと思う。まず、霊園について、接遇の重要性をどう考えるかだが、事務局、どう考えているか。

△ 評価点が100点満点の中で、特色ある公園ごとに重点を置くべき項目に配点を考えた結果である。検討の余地はあると思うので、項目ごとの配点については検討したい。

○ 承知した。もし今年この評価でやってみていたらと、シミュレーションしてみるとよいのではないか。当てはめてみて、そこまで変わっていないのであれば、変えても効果が少ないと思う。絵に描いた餅の話があったが、言ったのにできないでは生産性がないので、改善指導のところにもあるが、何がいつまでにできるということを具体的に歩み寄って話し合うことが必要ではないか。事業者もなるべく事業を続けたいだろうから、提案したのということは一且おいて、現実レベルで事業者の自助努力でよくなる方向を模索して欲しい。

○ 改善指導が出るパターンというのは、標準に達していないということか。例えば自主事

業が出来ていない場合に改善指導がされることはないと考えてよいか。

- △ そうである。自主事業を減点対象にすることは考えていない。
- 最終評価は、市ホームページに公表されるのか。
- △ 事業者の自己評価以外、委員会の個別項目の評価点、総合評価点は公表する。
- インセンティブ・ペナルティの過去4か年におけるというのは、4年を平均するのか。
- △ 過去4か年というのは、4か年の合計である。
- 最終的にインセンティブ・ペナルティ部分の点数は、次回公募時の加算になるのか。
- △ 今の事業者が次の公募に応募してきた際に、これまでの指定管理業務を1年ごとに評価した合計を加減点するものである。最大4点、最低-4点になる。
- それは、どの公園に応募してもそうなるのか。例えば、霊園の事業者が次回、アイランドシティに応募した場合も反映されるのか。
- △ 現在指定管理を行っている施設への応募についてのみ反映される。
- 霊園の業務内容が他の公園と違うという話があったが、(9) その他に特別な項目を作っているが、ここに霊園も特殊な項目を追加するのも1つの案だと思う。
それと、かなたけの里公園について(8) ⑰社会貢献や環境の取組みを10点にしている理由は何か。
- △ かなたけの里公園は、もともと里山・農地を公園化しており、環境保全の視点から整備も、最低限しかしていない。現在の環境を保全することを目的で作られた公園なので、運営においても、そのまま維持できているかをこれまでも評価している。
- 環境への配慮というのは、汚すとか破壊するなどというような自然環境が維持できているのかという意味での評価ということか。
- △ そうである。
- かなたけの里公園については、環境への配慮の項目が今までは(4) 公園の特色を活かした事業展開という項目にあったが、令和3年度事業評価案では(8) 社会貢献とコンプライアンスの所にあるので、少し整合性がないというか、違和感がある。
公園の目的によって社会貢献というものは、違うはず。かなたけの里公園は環境維持、霊園は利用者の気持ちに寄り添った接遇が社会貢献やコンプライアンスだと思う。公園の目的によって社会貢献は違うはずなので、かなたけの里公園だけ社会貢献の点数を上げるのは、違う気がする。
- △ 少し検討させていただきたい。先ほどから霊園の特殊性の話が出ていたので、例えば(9) その他に追加するか、これまでの所に入れ込むかは、少し検討させていただきたい。
- 趣旨としては、かなたけの里公園は環境配慮について、霊園については、接遇などの重要性の部分を考慮し点数を増やすということで、どこに入れ込むかはもう少し検討いただくということをお願いしたい。
それでは、第2号議案について、事業評価案については、かなたけの里公園及び市立霊園については、事務局にて引き続き検討することとし、それ以外の部分については、事務

局案の通り承認することとする。