

公開・非公開の別	【開催日】令和元年 10 月 21 日（月） 【時 間】14 時 00 分～ 17 時 00 分 【場 所】職員会館 2 階大会議室			
公開				
【名称】令和元年度第4回岸和田市指定管理者審査委員会				
【出席者】○は出席、■は欠席				
中川	山本（宏）	相川	池内	山本（政）
○	○	○	○	○
《施設所管課》観光課				
《事務局》財務部：坂井部長 行財政改革課：新内課長、濱口担当員、根来担当員				
【議題等】 - 施設管理運営状況についてのヒアリング 岸和田城、二の丸広場観光交流センター（観光課） - 第2回指定管理審査委員会質疑・指摘事項について - その他				
1. 施設管理運営状況についてのヒアリング 岸和田城（観光課） 岸和田城の概要説明 【質疑・意見概要】 委 員：「8&9&10-4-3施設管理について」の職員配置では臨時職員が5名となっている。 しかし「8&9&10-5-1 職員別工数表」では臨時職員1名、「8&9&10-5-2 組織図」でも臨時職員1名となっている。この差は何か。 所管課：常時配置しているのは1名だが、臨時職員として採用しているのは延べ5名である。 委 員：「8&9&10-5-1 職員別工数表」の指定管理業務の工数が2.8人と記載があるが、 「8&9&10-4-25 岸和田城収支決算書」を見ると人件費が15,872,218円になっている。指定管理業務としてこの金額は妥当と考えるか。 次に、同じ収支決算書に各項目が「事務局」と「岸和田城」と分かれている。その分け方が指定管理収支報告として合っているのかを教えてください。また、「共済費」が何かを教えてください。最後に「賃金」の記載があるが「委託料」とは違うと考えるが、何を指しているのか教えてください。 委 員：共済費は福利厚生費で賃金は臨時職員の給料で問題ないかと考える。 所管課の回答が厳しければ後回しにする。 委 員：「8&9&10-4-25 岸和田城収支決算書」の人件費に消費税が含まれている。人件費には消費税は含まないものである。他の委員も感じていることかもしれないが、つじつま合わせで数字を記載しているように感じられる。職員ごとの給与明細が作られているのかを確認したうえで、資料を確認する必要がある。 委 員：岸和田城ウェディングのことだが「8&9&10-7 自主事業等の計画」では自主事業になっているが、「8-2-3 仕様書」では業務実施条件の中に含まれている。自主事業は誤りではないか。 所管課：仕様書に業務実施条件と明記しているので、指定管理業務と認識している。 指定管理者と認識の齟齬があるので、指定管理者と話をしていく。				

委員：「8-1-3 モニタリングチェックシート」の緊急時対策に「マニュアルを作成して指揮命令系統を明確にしている」という内容で評価 4 となっている。人の出入りが多い場所であるので実際に訓練を行うのが良いのではないか。所管課としての意見を伺いたい。
また、去年は台風があり修繕を行ったとの説明だったが、具体的にどこを修繕を行ったのか教えてもらいたい。それほど修繕費が高くないので、1 ヶ月も閉館しなければならなかったのか気になっている。

所管課：緊急時の対応の避難訓練、消防訓練は実施できていない。この点は指定管理者に依頼していく。次に台風の被害は瓦の損傷や倒木である。台風に係る修繕費は市の予算で行ったので、指定管理費からは支出していない。

委員：全体の広報予算としては「8&9&10-3-12 歳入歳出予算書」に広告等手数料で 26 万円、有線テレビ PR 委託料で 40 万円と予算計上はされているが、岸和田城の収支決算書には全く計上されていない。だんじり会館の収支決算書には計上されている。だんじり会館の広告料としのみ利用しているということか。

委員：回答が厳しければ、併せてだんじり会館の広告料約 23 万円の内容についても後日教えてもらいたい。

次に岸和田城ウェディングや土日祝のボランティアガイドの広報がされていないと思う。観光振興協会の公式サイトにだんじり会館の広報はあったが岸和田城について広報されていない。

所管課：だんじり会館自体のホームページはあるが、岸和田城は岸和田市のホームページのみとなる。観光振興協会公式サイトに岸ぶらにボランティアの申し込み等掲載している。ホームページの見せ方については指定管理者と協議していく。

委員：岸和田ウェディングは掲載されていないと思う。実施しているのであれば、掲載すべきと考える。

所管課：岸和田城の内容が少ないと感じるので、その点も検討していく。

委員：指定管理者の観光振興協会の法人格を教えてもらいたい。

所管課：任意団体である。

委員：頂いている資料の中に広告料を表すものとして「広告手数料」「広告等手数料」「広告料」の 3 つがある。違いについて教えてもらいたい。また、他の委員も指摘したが広告費の歳入歳出予算書と決算資料との相違について教えてもらいたい。

最後に「8&9&10-4-22 ボランティアガイド実績報告」において平成 23 年度から案内実績が減少している。どのような対策を講じているのかを教えてもらいたい。

所管課：広告関連の表記の相違は指定管理者の予算や決算事務の関係と考えている。所管課としても内容の把握は必要と考えるので、本日指摘いただいた旨を連携して把握するようにする。

ボランティアガイドについてだが、平成 23 年度は NHK ドラマのカーネーションの関係で観光者も増加し、ボランティアガイドも増加したものである。最近は減少傾向にあるためボランティアガイドの養成講座や視察に行くなど能力向上に努めている。

委員：福祉施策の関連で高齢者や障害者に対する人的配慮について記載されているが、実際はどのような内容を行っているのか。また、アンケートが 3 館共通とのことだが、アンケート項目は把握しているのか。

最後に、観光ボランティアガイドは土日祝日に常駐だが、実際に利用者が一番多いのは何曜日かを教えてもらいたい。

所管課：利用者は平日より土日祝日が多い。

委 員：高齢者等はバスツアーで来られて熱心に勉強される方もいる。そういった方々のニーズも適切に把握し、臨機応変に対応できるように検討してもらいたい。それによって集客率の上昇にもつながると考えられる。

所管課：今までアンケートについてはイベントごとの実施をしていた。しかし、それでは利用者の日常的な意見がわからない為、今年度 9 月より常時アンケートを実施している。現在で 70 件程度回収しており、アンケート内容は施設の利用面やスタッフの配慮、案内表示、清掃、展示内容の満足度である。

委 員：アンケートは 3 館共通だが、この内容で問題ないか。特に駐車場と 2 つの観光施設とではアンケート内容が同じで問題ないのか。

所管課：アンケート内容に関しても確認していく。

委 員：他施設との連携として、五風荘の指定管理者選定の提案内容に岸和田城の堀の水を綺麗にする内容があったかと思うが実現に向けて進んでいるのか。

所管課：関係各課と検討しながら、協議を進めていく。また、人的配慮の質問だが岸和田城ウェディングの際に 1 度行ったとの話を聞いている。車いすの方がいたので、利用者に同意を得たうえでスタッフが車いすを持ち上げて運んだ。指定管理者としても事前に問い合わせがあった場合は可能な範囲で対応している。

委 員：ユニバーサル展示といったものは行っていないのか。

所管課：行えていない。

委 員：当委員会でのこのような要望を挙げることはできないが、法人格を持ってもよいのではないか。共済費の支出があるということは健康保険等も支払っており、人を雇う立場としての責任がある。現在は理事長一人の責任となってしまう。募集の際にも一定の制限を設けることも検討する必要があるのではないか。

委 員：岸和田城ヒアリングにおいて以下の点を指摘事項とする。

- ・決算書等について、会計基準に基づいて表記してもらいたい。
- ・団体の会計と指定管理の会計を明確に区分してほしい。
- ・職員別工数表と収支報告書の内容に整合性をもたせてもらいたい。・アンケートを取り、その結果をデータとして整備してもらいたい。

1. 施設管理運営状況についてのヒアリング

二の丸広場観光交流センター（観光課）

二の丸広場観光交流センターの概要説明

【質疑・意見概要】

委 員：「11-1 モニタリングチェックシート」で評価 1 がある。評価 1 がある場合は、各項目の評価や総合評価は B や C になるのではないか。

事務局：必須項目の評価が 1 であれば C 評価となる。今回評価 1 となっているのは必須項目ではない為、記載されている内容で問題ない。

委 員：「11-2-2 二の丸広場観光交流センター利用状況」に売上金額は値引前金額と記載があるが、こういった際に値引きが行われるのか。

所管課：従業員が利用した際に値引が行われる。

委 員：「11-1 モニタリングチェックシート」の管理状況や必要な検査の結果等の評価理由に資料の提出が遅延すると書かれているが、どのような資料が遅延しているのか。

所管課：報告書の記載がわかりにくいことを指摘したにも関わらず、改善されていなかったため何度か再提出を依頼した結果、遅延した。

委 員：「11-2-4 職員配置（組織図）」だが飲食提供スタッフ6名、情報発信スタッフ7名と記載されているが、兼任しているのか。

所管課：ご認識通り。

委 員：「11-2-8 収支決算書」の人件費は勤務人数から見て妥当だと思うか。

所管課：アルバイトやパートといった臨時職員の割合が多いと聞いているので、妥当と判断している。今年度より月曜日は自主事業を実施しない旨の連絡を受け、市も承認した。前年度に比べると人件費は低くなっている。

委 員：収支が厳しいようだが、赤字は減ったのか。

所管課：平成 30 年度は 647 万 8 千円、平成 29 年度は 795 万円、平成 28 年度は 1,390 万 9 千円の赤字となっており、2 年前に比べると赤字は減っている。

委 員：月曜日は交流センターも休館ということか。

所管課：交流センターは営業しているが、飲食提供を月曜日は行っていない。その分の人件費が削減された。

委 員：令和 3 年までの指定管理だが、指定管理者から経営状況についての話はあるか。

所管課：経営が厳しいとの話はあるが、指定管理者として岸和田城周辺の賑わいを作っていくという気持ちはあるとのことだった。

委 員：法人としての経営は問題なさそうだが、そういった話は聞いているか。

所管課：全体で 100 程度の店舗を持っており、法人としては黒字であるため問題ないとの認識である。指定管理の遂行には支障はないと考えている。

委 員：「11-1-3 モニタリングチェックシート」の緊急時対策の評価理由が「機械警備を導入している等」で評価 4 というのは甘いのではないか。また、公園の中にあるので不特定多数の人が入れる施設ということを見るとこの評価が妥当か疑問である。

所管課：緊急の連絡があれば対応できる人員配置はされているが、泉大津からでは距離はあるので万全とはいいがたい。

委 員：「11-2-3 事業報告書」にある職員研修計画だが店舗内にて接客研修を計画とあるが、誰から研修を受けているのか。

所管課：観光案内についてはボランティアガイドから受講予定と書いているが、実際は行えなかった。接客研修は店内で責任者から行われている。

委 員：「11-2-5 サービス向上のための方策」の写真は店舗内写真であるため、飲食関係の接客研修のみ行っているように思える。

所管課：この写真だけ見ると接客研修のみに見えてしまうが、観光情報の研修も行っている。

委 員：「11-2-4 職員配置」で各責任者が兼務している。実際はどのような職員配置か教えてもらいたい。

所管課：料理長が観光交流センター長でその下に統括責任者が 1 名、その下に職員やアルバイトがいる。調理ラインは別であり、資料に調理スタッフは入っていない。

委 員：職員配置の資料をはじめとして、報告書がわかりにくい。実人員がわかるように、正職か臨時職員かわかるように、また実働のローテーションがわかるようにしてもらいたい。

委 員：アンケートの回収率が低いので、どのような問題があるのかの把握ができていないと考える。アンケート用紙はどこに設置されているのか。

所管課：施設のテラス部分に設置している。アンケートを食事場所に設置可能かを指定管理者にも確認依頼している。また、現在のアンケート用紙が大きいので、サイズの変更を行い設置しやすくするように進めているところである。

委 員：工夫をしてアンケート回収率をあげて、改善策を考えてもらいたい。

委 員：アンケートの回収が7名で、それをもって「概ね良好」と判断することはおかしいのではないか。

所管課：確かに、この回答数では評価することはできない。そのため、市職員が勤務スタッフに大きなトラブルや批判的意見がないという聞き取りから判断した。アンケートに関しては今後きちんと行い、評価できるようにしていきたい。例年は50程度の回答があったと思う。

委 員：二の丸広場観光交流センターヒアリングにおいて以下の点を指摘事項とする。

- ・アンケートの取り方を工夫してもらいたい。
- ・人件費の計算がわかりにくいため、実働のローテーション等を作成してもらいたい。
- ・観光交流に関する事業をもう少し行ってもらいたい。

委 員：事務局への確認となるが、市が示している収支予算書の勘定科目は会計基準に基づいているのか。

事務局：収支予算書のひな型は、他市事例を参考に作成した。

委 員：正社員と臨時職員も人件費のくくりで計上されている。次回からは別々に記載してもらうように、指定管理者に伝えてもらいたい。

～観光課 退室～

2. 第2回指定管理審査委員会質疑・指摘事項について

事務局より指摘事項を説明

委 員：浪切ホールの企画事業が仕様書と乖離がある指摘に対して、所管課は大きな隔たりがないと考えているようだが、これは正式回答か。以前のヒアリングの際に隔たりがある認識であったかと思うが。

事務局：所管課は仕様書に基づき企画事業が実施されていると考えている。

委 員：「アーウ演劇、舞踊、音楽等幅広いジャンルの舞台芸術の鑑賞機会を提供すること」が年間企画事業の約8割を占めている。この情報をもって隔たりがないというのは無理がある。

事務局：実施事業については、所管課と指定管理者で協議のうえ実施しているが、実施バランスの改善には至っていない。

委 員：自泉会館のアンケートの内容は管理運営についての設問があるのか。設問内容が適切でなければ、利用度も評価できない。

事務局：アンケートの内容には管理運営についての設問もあると把握している。

委 員：浪切ホールの緊急時対策だが、避難誘導の訓練だけではなく、緊急時の避難者受け入れ訓練も必要ではないか。浪切ホールは津波発生時の第一避難所となっているため、受け入れ訓練も行うべきと考えている。その点も確認してもらいたい。

また、浪切ホールの和歌山大学サテライトと連携するとのことだが、行っていないのであれば仕様書から省くべきと考える。

委 員：全施設共通事項に記載されている通り、仕様書、事業計画書、事業報告書に一貫性を持

たせ、特に事業報告書の決算に関することは詳細まで記載してもらいたい。

委 員：福祉総合センターの勤務時間が 40 時間を超過していることについて、時間外勤務が多くなっているためと回答があるが、第 2 回指定管理委員会の際の資料では、所定労働時間が 40 時間を超過しているように記載されていたと記憶にある。時間外勤務が含まれているのであればわかるように記載をしてもらいたい。時間外勤務が増えることもよくないので、その点を理解したうえで勤務管理をしてもらいたい。

また、まちづくりの館の健康診断の件だが、常勤の人は実施しなければならないので、今後の改善を期待する。

最後に大沢山荘の質問に対して、最低賃金を下回っていないという回答だが、最低賃金は変更されることがあるので、その都度確認し守ってもらいたい。

事務局：大沢山荘に一人の事務員がおり、その事務員と町会長等が入れ替わりで管理されている。町会長は、ボランティアのような扱いである。

委 員：大沢山荘の条例と実態があっていない。町会が非公募で行っているため、といった理由は通用しないと思う。このままの設置条例で大沢山荘を運用するならば、外部の人を入れる方法をとる必要があるのではないか。もしくは現状に即した内容の条例にするという手法もあると思う。場合によっては公共施設として廃止することも検討しなければならないのではないか。

事務局：大沢山荘の条例と実態の相違については、所管課も認識している。指定管理者が実施する業務を限定することも検討しなければならないと思う。一方で、一昨年の台風災害の際には避難施設として機能したこともあり、今すぐに廃止という議論はできない。

委 員：東岸和田駐輪場だが、勤務時間が 6 時間以内だが健康診断の実施が望ましい。何か問題があったときに安全配慮義務違反となる。正社員の 3/4 以上勤務している非常勤に健康診断を受けさせなければならない。

委 員：だんじりんの利用対象は誰になるのか。

事務局：観光客が対象となってくると思うが、実際の利用者の属性は分からない。

委 員：全施設に関わることだが、アンケートを今後どのように取扱うかの検討が必要ではないか。任意実施なのか義務とするのか、また実施するのであればアンケート項目も一定の内容を必須とするといったことも考えなければならない。また、自主事業の中に企画事業が含まれている施設もあったので、棲み分けを明確に行ってもらいたい。最後に正社員以外の勤務している方の表記方法を全施設統一してもらいたい。

3. その他

次回指定管理委員会が令和 2 年 3 月頃となるので、スケジュール調整を令和 2 年 1 月頃に行う旨を連携し、各委員了承。