

## 平成 26 年度新宿区外部評価委員会第 3 部会 第 2 回会議要旨

### <開催日>

平成 26 年 6 月 26 日（木）

### <場所>

本庁舎 6 階 第 2 委員会室

### <出席者>

外部評価委員（5 名）

名和田部会長、荻野委員、斉藤委員、中原委員、山田委員

事務局（2 名）

羽山主査、榎本主任

説明者（1 名）

生涯学習コミュニティ課長

### <開会>

#### 【部会長】

第2回外部評価委員第3部会を始めます。

本日は経常事業の外部評価に当たり、お手元の進行表のとおりヒアリングを実施します。委員の皆様はチェックシートが配られていますので、適宜メモ等の確認を行いながらヒアリングをしてください。

それでは、ヒアリングに入る前に、第3部会についてご紹介したいと思います。

外部評価委員会は、テーマごとに委員会を三つの部会に分けており、この第3部会のテーマは「自治、コミュニティ、文化、観光、産業」です。

私は、外部評価委員会第3部会会長の名和田です。部会の委員は、山田委員、中原委員、斉藤委員、荻野委員です。

平成24年度より経常事業評価の本格実施が始まり、今年度は3年目となります。

外部評価委員会では、今回の内部評価のうち、「経常事業評価 I」の113事業の中から、57事業を抽出して評価することとしています。そして、外部評価する事業は全てヒアリングを実施させていただくこととしました。

また、今年度は第2部会の担当する分野である「福祉、子育て、教育、暮らし」の事業が多いため、その中から健康に関する事業について、第2部会に代わって第3部会がヒアリングを行うこととなりました。

本日は、一つの事業につき30分の想定でヒアリングを行います。

前半15分程度で事業の体系と内容をご説明いただき、その後、各委員から質問を行う形で進めたいと思います。

質問が終了しなかった場合などは、追加で文書による質問をさせていただく場合もあります。それでは、まず、経常事業11「コミュニティ活動補償制度」からご説明をお願いします。

**【説明者】**

おはようございます。

生涯学習コミュニティ課長です。どうぞよろしくお願いします。

経常事業11「コミュニティ活動補償制度」についてご説明します。まず、施策体系についてですが、第二次実行計画の141ページに記載があります。こちらには、経常事業11「コミュニティ活動補償制度」と、その次にヒアリングしていただく経常事業12「掲示板の維持管理」が掲載されています。この2事業の施策体系ですが、まず、区の基本目標として「区民が自治の主角として考え行動しているまち」という目標があり、それを実現するための個別目標として「コミュニティの活性化と地域自治を推進するまち」があります。これを実現するための基本施策として「地域自治のしくみと支援策の拡充」があります。ここに、これから説明する2事業が位置付けられています。コミュニティ活動補償制度については、区民が公益的な活動で被った損害を補償するために、区が一括して保険に加入し、安心して活動に取り組める環境を整備するという事業です。また、掲示板の維持管理については、町会・自治会等と連携し、区内に設置されている掲示板を通じて、区事業の周知と区民に対する広報活動を行うものです。あわせて、掲示板の維持修繕を行います。

では、経常事業11「のコミュニティ活動補償制度」からご説明いたします。

この事業の目的ですが、区民が公益的な活動を行う過程で発生した事故による損害を補償することで、安心して活動に取り組める環境を整備し、コミュニティ活動の推進を図るということです。また、区が保険料を負担して、事務手続を行うことで、今までの各地域団体の経済的負担を軽減すると同時に、地域団体の事務量の削減を図ります。

区民又は区内に活動拠点を置く地域団体が広く公共の利益を目的とし、計画的・継続的に無報酬で行う区内における活動を補償の対象としています。補償内容は、内部評価に記載のとおりです。

事業の目標・指標は特に掲げていません。これは、この事業を実施したことにより、コミュニティ活動の参加実績が増えているのか、経費が削減されているかの調査を実施することが難しいという状況があるためです。地域においては、例えば町会・自治会だけでなく、いろんな団体が活動されているので、今までは、その都度イベント保険のようなものを加入されていたかと思うのですが、その実態の把握が困難だということがあります。また、区全体のコミュニティ活動を把握するといったことも困難ですので、指標の設定はしていません。今後は、アンケート調査などをそういった団体にしていきたいと考えているところです。

続いて、事業の評価についてです。

まず、サービスの負担と担い手ですが、こちらについては、コミュニティ活動を通じて、触

れ合いと連帯意識を促進させることを目的としており、区民が無償で活動を行うのに対し、区が補償制度によりその活動を支援するという体制をとっていますので、役割分担としては適切であると考えています。

次に、手段の妥当性についてです。この保険を始めた当初、補償の対象を、コミュニティ活動を行う小学生以上としていましたが、区民等からの要望を受け、お祭りなどに参加する未就学児や、活動される方が同伴する未就学児に対象を広げることとしました。このように、区民のニーズには適切に対応しているものと考えています。

効果的・効率的についてです。この制度が始まるまでは区の事業に掛ける保険は各事業担当課でそれぞれ計上していましたが、それを統合することで経費を削減できました。また、地域団体が行う活動もこの制度の趣旨に合えば、幅広く補償の対象としているので、こうしたことから効果的だと考えています。また、従来は、地域団体や区の事業課がそれぞれ事前に加入手続をする必要がありましたが、そういうことが必要なくなりました。さらに、事故後に団体の代表者が事故報告を行うという手続に関しても一本化できるようになったので、効果・効率的であると判断しています。

目的又は実績の評価ですが、実際のコミュニティ活動の推進が図られたか否かの調査は難しいところではありますが、区内部や地域団体の事務量軽減には間違いなく寄与していると考えています。また、事業を知らずに補償金の請求が漏れたということがないように、引き続き周知に努めていきたいと考えています。

総合評価についてです。先ほどお話ししたとおり、事業費や職員の事務負担も軽減されているので、制度の目的は達成されていると考えています。引き続き、区の広報紙やホームページなどを活用して周知を図っていきたいと考えています。

改革・改善の内容についてです。本事業のパンフレットを区施設に置いているのですが、これを広報紙に定期的に掲載するなどして、こういった制度があるということを区民の方々に周知していきたいと考えています。

それでは、事前に質問をいただいていますので、そちらについて先にお答えしたいと思います。

まず始めに、事業目的に記載されている「補償額の平準化」について、具体的に説明してほしいとのことです。また、新宿区コミュニティ活動補償制度取扱要綱では、補償額の平準化をどのように表現しているのか、ということです。

これについては、今まで事業ごとに保険に加入した場合には、どういう保険に入るかによって補償額に差が生じていましたが、一本化したことにより、同一の金額で補償できるということになりました。取扱要綱については、賠償責任事故に関わる補償限度額並びに傷害事故に係る補償の条件及び額を示しているというものです。内容については、コミュニティ活動補償制度のご案内の中に記載されています。

次に、事業の目標・指標についてです。区全体のコミュニティ活動を把握することが困難であるため指標の設定はしていないとのことだが、補償の対象となる活動は限定されているのだ

から、それを満たす活動が区内でどれほど行われているのか把握できていなければおかしいのではないかと、補償対象となるようなコミュニティ活動がどれほど行われて、それに対して補償対象となる事故がどれほど発生したのかを把握・管理して制度の運用実績から効果・効率性を評価できるのではないかと思うが、いかがお考えか、ということです。こちらについてですが、この保険に関して事前登録というものを行っていないため、例えば清掃ボランティアなど各地区で活動されている団体の把握ができないという状況があります。逆に、把握していない団体についても、この保険によってカバーできるという点が、この制度のメリットであると考えています。

次に、区が保険会社と契約し、保険料を負担するということですが、保険会社は制度設計の中で保険料を決定し、事故の発生件数が異常値でなければ契約を更新するというような仕組みでしょうかというご質問です。これについては、当初は特命随意契約ということで、保険会社を特定して契約していましたが、その翌年度から見積り競争によって決定しています。その仕様書の中身については、例えば、取扱要綱に準じて保険を出してくださいというような仕様になっているものです。

次に、協働を対象外と分析されているが、本制度を有効活用するためには、各活動団体が事故を未然に防ぐ策を講じ、その一方で、事故があった場合には、的確な対処ができるよう制度の普及定着を行政とともに行う必要があります、そういったことも協働であると考えているが、いかがお考えかとの質問です。こちらについては、各所管課が連携する活動団体を把握し、制度の周知をしながら、コミュニティ活動を支援するというのが協働であると考えています。

次に、補償金支払い実績を毎年度把握されており、また、本事業の区民の公益的な活動を活発化するための基盤整備の役割を果たしている点について評価できるが、今後はこれらの活動が社会状況や情勢の変化に伴う制度需要の変化を把握しつつ、適時に制度内容の見直しや、それに伴う保険会社との契約内容の検討などが必要と思うが、いかがお考えかという質問です。

制度開始年度については、町会・自治会から、子どもみこしへの参加などもコミュニティ活動として位置付けてほしいという要望があったので、それまでは対象を小学生以上としていたところを、現在では活動に参加する未就学児も対象となるように変更しています。また、持病がある方がコミュニティ活動中にその持病が原因でお亡くなりになった場合についても、それまでは対象外としていたところを、限定的にですが弔慰金も出せるように変更しており、こういった契約内容の変更などを行っています。今後、社会情勢の変化に伴う制度の見直しや、保険料の増加等が生じた場合については、契約内容の検討が必要であろうと考えているところです。

次に、活動実績の補償金支払実績について、平成23、24年度の実績に比べ、平成25年度実績が減っているのはなぜか、というご質問です。

こちらについては、比較的事故報告が多い町会・自治会の事業や、新宿未来創造財団の行っている事業については、例年どおりに周知は行っているところです。したがって、地域にも定着してきた制度であると考えています。ですので、申請率が減少したのではなく、単純に事故の発生率が減少したものと理解しています。

次に、区の事業に掛ける保険を、それぞれの主管課で役務費として計上していたものを統合することにより経費を削減させたとのことだが、どれほど削減できたのか、というものです。この制度は区民のコミュニティ活動を補償する制度ですが、区民を対象とした区の事業も含めているものです。平成21年度の調査ですが、区の事業での制度の対象となる保険料の総額は384万3,840円で、平成25年度の保険料については、321万4,000円となっていますので、単純に比較すると、62万9,840円の削減となっています。また、制度開始に当たり、清掃ボランティアの保険の加入の計画もあったことから、予算面で大きく削減できたと考えています。さらに、この制度の主な対象である町会・自治会などの地域団体が独自に掛けていた保険料が全て削減されているということもありますので、地域団体にとっても大きな成果であったと考えています。さらに、各事業課では事業を開始する際に、保険対象者の氏名や住所などを事前に保険会社に提出することが必要で、参加者の変更手続などにも苦勞していたという実態がありましたが、その業務が全てなくなったことも成果として考えているところです。

最後に、契約の相手方となる保険会社の選定過程はどうなっているのか、また、今後どのように選定していくのか、ということです。

初年度は金融庁の認可を受けている保険会社2社のうち契約可能な業者が1社であったために特命随意契約とさせていただきました。契約できない業者は事故率に基づいて保険料を算出するようになっていたので、制度を開始する前は地域活動を行う全ての団体の事故件数を把握することができませんでした。また、次年度からは見積り競争により選定を行っています。平成25年度については2社の応募がありましたが、仕様書の要件を満たしている業者が1社のみでしたので、その1社と契約をしました。今後も、仕様書を提示して保険会社から見積書をもらい、比較した上で契約をするという流れを考えています。説明は以上です。

**【部会長】**

ありがとうございました。

では、まず私から質問をさせていただきます。

事業開始年度が平成22年となっていますが、それ以前から似たような制度はなかったのでしょうか。

**【説明者】**

その前までは、イベントを実施する所管課や、地域でお祭りなどをやる町会・自治会が、独自に保険会社と契約して保険に入っていたというのが実態です。それを、区として一括で保険に入ったのが、平成22年度からということです。

**【部会長】**

そうですか。一括型の保険はつい最近始まったということですね。

**【説明者】**

そうです。

**【部会長】**

そうですか。ありがとうございます。

では、委員から質問をどうぞ。

**【委員】**

P T Aが行事などのときに入る保険があると思いますが、あちらと統合ということはないのでしょうか。

**【説明者】**

現時点では一緒にならないと聞いています。

**【委員】**

では、例えば、町会がP T Aと共同で事業を行った場合、どちらの保険が適用されるのでしょうか。

**【説明者】**

おそらく、主催側によって変わると思います。具体的にどういう内容で、どういった場所で行っているかなどによって変わってくるかだと思います。実際に、そういったケースで事故が起きた場合については、契約している保険会社と相談して対応していくことになると思います。

**【委員】**

町会もP T Aもボランティアのようなものだから、同じ学校でイベントをやって、両方ともけがをした場合、保険が違うことによって補償が変わってくるということもあるかもしれません。でも、例えば、町会主催の場合は、P T Aの方がけがをしても、こちらのコミュニティ保険が適用されるということになるわけですね。

**【説明者】**

その可能性が高いと思われます。

**【委員】**

わかりました。

**【委員】**

いずれも保険でカバーされているから、活動している区民が相談してくれば、実際は区と保険会社のほうで何とかしてくれると思いますが。

**【説明者】**

当然、町会・自治会活動等を地域団体と共に活動するというのであれば、保険会社とコミュニティ保険が適用になるように交渉します。ただ、絶対に適用されるとは言いがたい部分はありますが、善処したいと思っています。

**【委員】**

実際にこの保険の対象になる人の実数をその都度計測するのではない、つまり、1年間どれだけの方が実際にの人が活動しているので、翌年度の保険料はこのくらいになる、というような話に聞こえたのですが、そうすると、保険料はどのように算出されるのでしょうか。この保険料が高いか安いかは全くわからないのではないかと疑問に思いました。私も、N P O保険などで保険会社とやりとりをしたことがあり、その場合だと、昨年度は何人活動して参加者も大体何人だったので、来年度の保険料はこれくらいになる、というような感じで保険料が決まっ

ていました。毎年、実際の実績に応じて翌年の保険料を見直されるというような賠償責任保険のようなものがありますが、そうしたものではないということだと、それでは一体この数字はどうやって算出されたのだらうと不思議に思ったので、わかりやすく説明していただきたいのですが。

**【説明者】**

まず、この保険料の計算基礎になっているものは、平成26年度の場合ですと、平成26年2月1日の人口、それから、こちらで把握している未就学児のコミュニティ活動に参加している実績、そして、「ピーポ110ばんのいえ」の登録件数、あとは、平成22年度から保険料の支払い実績ということになります。これらに基づいて保険会社が見積書を作成し、その内容に応じて契約をするというものです。

**【委員】**

ということは、実績に関しては未就学児がどれだけ参加したかという数字だけは報告しなければならないということなのではないでしょうか。その数字だけは把握されているということなのですね。区内の活動に関しても把握されているのでしょうか。

**【説明者】**

あくまで、こちらで把握できている数だけになるので、全てを網羅しているというわけではありません。こちらのほうで把握している未就学児の対象としては、平成24年度の参加実績は1万4,113人となっています。基本的には、町会・自治会が主催する、いわゆるお祭りのようなものを把握していて、それを仕様書に載せています。

**【委員】**

それでは、保険会社が提示した保険料について、それが適正であるかどうかの基準は行政側でお持ちだということですか。

**【説明者】**

基準はありません。

**【委員】**

私が想像をするに、こういった制度はかなり昔からいろいろな自治体にあつて、保険会社の方でそういう実績を調べているのではないかと思うのですが。だから、この金額はそれほど不当な価格ではないはずだと、私は考えているのですが。

**【委員】**

できればもう少し詳しく説明をしていただけますでしょうか。あわせて、なぜ保険会社は、未就学児の人数だけを把握したいのか、というところも教えてください。

**【説明者】**

未就学児については、オプションということで、基本の保険内容に上乘せしているような形になります。ですので、その部分については保険会社のほうでも把握したいというニーズがあったので、仕様書に載せているものです。

**【委員】**

基本形があるのですね。いろいろな自治体がこういった保険に入っていますからね。

**【委員】**

ちなみに、契約の相手方はどの会社なのでしょうか。

**【説明者】**

日新火災海上保険株式会社です。

**【部会長】**

ほかにいかがでしょうか。

**【委員】**

区としては、行政サービスの中でこういう制度を用意することで、区民にとっての利便性を高めるという立場なのでしょう。ただ、保険会社は、制度設計はしなければなりませんから、実績をもとに前提を立てて制度設計を行い、異常値があれば、次年度からの保険料なりに反映されていく。保険制度そのものの運用が適正であるかどうかで議論するならば、保険会社が見積もってきた数字が適切であるかどうか、何らかの形でチェックしなければならないという問題があると思うのです。しかし、これだけの制度を用意できている、あるいは、用意することによって区民にサービスを提供できるのだから、どこも受けてくれなくなったら困るので、本当はもっと保険料を安くしなければ困ると思っても、それを打ち消してやらざるを得ない、ということもあるのかもしれない。

**【部会長】**

今、委員がおっしゃったことや、目標・指標の設定がないという点について、今後我々が外部評価結果の取りまとめをするときに、いろいろ議論をしていきたいと思います。

まだ質問はありますか。

**【委員】**

個人的にいろいろな傷害保険とかを掛けている方もいると思いますし、損害保険の場合は発生した100万なら100万というものに対して、ほかの保険も掛けていれば、保険料によって按分して支払われるわけですが、この保険もそういった一般の制度と同じですか。

**【説明者】**

そういうものではありません。

**【委員】**

では、傷害保険は二重にもらえるわけですか。

**【説明者】**

はい。

**【委員】**

そうですか。わかりました。

非常にいろいろな微妙な問題があるのだと思います。不正の入り込む可能性が全くないということはないでしょうから、少なくとも各団体の主催者だけはしっかりしていただかないと困るということはあると思うのです。参加者が何人いるかということとはともかくとして、主催

者を区としては把握しておくことによって、この制度運用を適正化しているというふうにも解釈できると思います。

**【説明者】**

ありがとうございました。

ほかの市町村ではどういった保険に入っているのかということも、今後調べていったほうがいいと思います。また、この保険については一定程度周知されていると思うのですが、保険があるからといって事故を起こしていいわけではありませんので、事故の予防も含めて周知していきたいと考えています。

**【委員】**

担当する職員の方が1名もしくは0.8人とあるのですが、これは、およそ1人の方が年間かかりきりになっているという理解でよろしいのでしょうか。

**【説明者】**

基本的には契約の際、あるいは事故が発生した際については、ある程度かかりきりになってしまう状況はありますが、それ以外のときには本事業に関する業務はありません。事故等がなければ何人も人手はかかりませんので、平均化すると1名もしくは0.8名になると理解していただければと思います。

**【部会長】**

では、次の事業に入りましょう。

**【説明者】**

続きまして、経常事業12「掲示板の維持管理」です。

第二次実行計画上での位置については、先ほどご説明をさせていただきましたので、省略させていただきます。先ほどの、第二次実行計画の141ページの中のコミュニティ活動補償制度と同じ基本施策の中に入っているものです。

掲示板については、区内に設置されている掲示板を通して、区の事業の周知、区民に対する広報活動を行うためにも地域情報の発信基地として有効な機能を持っていると考えています。

事業の概要ですが、区内には約2,100本の掲示板があります。そのうち約2,000本の管理及び区の事務事業の一部を町会・自治会へ委託しています。掲示されるポスターについては行政からのお知らせだけでなく、それぞれの地域で行われるイベント、その地域に密着したものが多く、そのため、町会・自治会へ管理を委託することにより、効果的・効率的な掲示板の管理を行うことができると考えています。また、掲示板の汚損や破損の状態を日常的に把握して、掲示板の維持修繕を行うなど良好な状態を保つように努めています。

さらに、掲示物の張替えを通じて、地域の見回りや防犯、地域のコミュニティ形成に寄与することができると考えています。

続いて、事業の目標・指標ですが、区民意識調査において行政情報の入手先を掲示板と回答する者の割合というものを指標にしています。平成25年度末の状況については、22.8%でした。これについても、今後、掲示板の周知をしていきたいと考えています。

次に、事業評価についてです。まず、サービスの負担と担い手についてです。町会・自治会に掲示物の掲示を委託することにより、単なる掲示物の張替え作業にとどまらず、二次的なものではありませんが、防犯活動を兼ねた地域の見守りも同時に行うことができると考えています。また、掲示板の修繕箇所の早期発見による修繕費用の抑制という効果もあると考えています。そうしたことから、サービスの担い手として町会・自治会へ委託するということが適切であると考えているものです。

手段の妥当性についてです。区や関係行政機関、消防とか警察が多いという状況ですが、この情報発信の手段として、身近なところで情報に触れることができる掲示板こそが有効なものだと考えています。区の直営掲示板は数が限られていますので、区から委託している掲示板の維持管理や、町会・自治会が独自に設置している掲示板に、区や関係行政機関から情報を掲示委託することは、妥当な手段であると評価しているところです。

効果的・効率的についてです。掲示板による周知の効果を求めるというのは難しい状況がありますが、維持修繕工事の工事費の執行額を見ると、その費用については縮減傾向にあります。これは、日ごろから町会・自治会へ委託している掲示板の管理が町会・自治会のおかげで適正に管理されているという結果だと考えていますので、効率的と捉えているところです。

目的又は事業の評価ですが、区民意識調査において、「区の行政サービスをどこからとっていますか」という質問に対し、掲示板を含む枝を回答として選択した者が平成22年度は19.5%でしたが、平成25年度は22.8%と確実に増加しているということもありますので、適切な事業の執行が行われているものと捉えています。

総合評価については、地域の情報源となっている掲示板の果たす役割は増加しているものと考えています。また、区の事業に対する掲示板への掲示依頼数も年々増加していますので、効果的に事業が進められていると総合的に評価したものです。

改革・改善の内容ですが、地域の情報源として掲示板の果たす役割は大きく、また掲示物の張替え等を通じた地域の見守りや、防犯やコミュニティ形成にも寄与できていることから、本事業も今後継続していきたいと考えています。また、最近ですが、区や行政機関からの掲示依頼数が大幅に増えていることに伴い、掲示板の使用について新宿区の町会連合会と調整を図っています。

本事業についても、事前に質問をいただいているので、先にお答えしておきたいと思います。

まず、区内には約2,100本の掲示板があるということだが、掲示板の設置はどのような基準によるものかというものです。

区の掲示板については、直営の掲示板と町会・自治会に委託している掲示板、町会・自治会が独自に設置している掲示板の3種類があります。直営掲示板については、1平方キロメートルあたり8本の基準で設置しています。また、町会・自治会の委託掲示板については、1平方キロメートルあたり46本という基準で設置しています。また、町会・自治会の独自掲示板については、特に私どもで基準を定めるようなものではありませんので、特にはないという状況です。

次に、掲示板に掲示されている情報の種類や数の把握ができているのであれば、ご説明くだ

さいというものです。まず、掲示されている情報の種類ですが、区内の掲示板は先ほどお話ししましたが、3種類あり、直営掲示板については、新宿区からのお知らせや警察・消防などの行政機関からのお知らせを主に掲示しています。掲示する情報については、事前に当課に申請していただき、内容を確認した上で掲示の許可をして、その上で張っていただいているというものです。また、委託掲示板については、直営掲示板の掲示物に加えて、掲示スペースに余裕があれば、地域情報など、それぞれの地域の町会・自治会の情報などを掲示していただいているところです。また、町会・自治会の独自の掲示板については、それぞれ町会・自治会で何を張っていただくかという判断はしていただいているところですが、区や関係機関からのお知らせや、その町会・自治会で必要な情報を各町会・自治会の裁量で掲示するという実態です。また、委託掲示板や、町会・自治会の掲示板に掲示する情報のうち、行政からの連絡事項については、事前に新宿区の町会連合会の定例理事会で報告をした上で掲示をしていただいているということになっています。

掲示している数ですが、掲示されている情報の数については、こちらで把握している数としては、年間でおおよそ160件程度です。

次に、新宿区と一口に言っても区内には地域ごとに様々な特性があると思うが、地域による差異をどのように理解されているのか、事業実施の上で特別に配慮されている面はあるか、というものです。確かに、地域ごとに特性があるということはあるのですが、この掲示板の維持管理の事業については、地域によって差異を考慮した運営は行っていません。

次に、地域の見守りや防犯に役立つように本事業を実施することは意義があるものと思うが、その点が徹底するような指示等がされているのか、というものです。こちらについては、あくまで委託契約の内容ということもあり、地域での見回りや防犯活動についてはそこから派生する二次的な効果というものもありますので、それを徹底するというような指示は実際には行っていません。そういったことを通じて、見守りや防犯活動に役立ててくださいというお話をさせていただいていますが、指示という形では行ってないというのが現状です。

次に、事業の目標・指標について、掲示実態を整理し有効活用への道を開くことが適切と思われるが、いかがお考えかという質問です。掲示実態を把握することについては、掲示板の有効活用を考えるに当たって、基礎資料となると考えています。正確な実態把握のためにどのような方法を採用するかは、今後検討していきたいと考えています。また、掲示を依頼する関係機関へは、町会・自治会の町会連合会定例会において、事前説明するように徹底しており、掲示板の更なる活用を図っていきたくと考えているところです。

次に、協働について、地域情報の発信基地としての機能、地域の見回り・防犯といった効果などが期待される一方で、そのほかにも例えば高層共同住宅などでは災害時における居住者間の情報共有効果も期待できるが、そういったことについてはいかがお考えか、というご質問です。災害時の情報伝達機能として掲示板が果たす役割は非常に重要であると考えており、東日本大震災時のときも避難所等にいろいろな掲示をしていたので、速やかに避難が可能であったなどの地域の声があったと聞いています。ですので、区の掲示板についてもそういったことで

有効に活用できるように考えていきたいと思っています。説明は以上です。

**【部会長】**

ありがとうございます。

それでは、どうぞ委員のほうから再度ご質問をお願いします。

**【委員】**

掲示板が大変きれいになったと思います。ありがとうございます。今までは雨ざらしの状態  
で、雨が降って風が吹くとポスターが全部飛んでいってしまっ、周辺が汚くなってしまうと  
いうことがありました。それが今ではアクリル板の窓がついたおかげで、そういうこともなく  
なって、地域の皆さんに大変喜ばれています。地域の防犯という話がありましたが、例えば、  
犯罪しようと思った方が管理が行き届いていない状態の掲示板やその周辺を見たときに、この  
地域は監視の目がないのだと判断すると思うのです。ところが、今回、窓がついて、掲示物が  
きれいに張られていることによって、この地域はしっかりした人たちが管理をしているのだと  
判断するわけです。ですから、掲示板がきれいになったのは大変有り難いと思っています。

それで、ほかの委員に聞いてみたいのですが、例えば、高層住宅にお住まいの方などは、本  
当に掲示板を見ているのでしょうか。それが少し心配なのですが、いかがですか。

**【委員】**

私たちは、掲示板を非常に重要視していて、意識的に見てもらうことに配慮しています。例  
えば、区の方で設置してもらっている掲示板は1階にあるのですが、それとは別にコミュニケ  
ーションボードと称して自分たちで2階にも掲示板を設置しています。2階の方はマンション内  
固有の問題を掲示し、1階の方は区からの周知情報などを掲示しています。

マンションは共同住宅ですので、例えば、火災報知機や排水管の点検、共用施設の停電に至  
るまで、掲示すべき情報はたくさんあるので、掲示板を最大限に活用しています。実は、震災  
のこともあって、高層住宅では掲示板などをどのように有効活用していくか、こういったも  
のは震災時だけでなく平時から重要なのではないかと考え、マンション内の連絡協議会など  
で、そういうものの質を高めるということなどもしたほうがよいのではないかと話しています。  
ほかのマンションなどでは、理事は時間があればマンション内を歩いて、防犯機能を高める  
ということなどもされているそうですよ。

**【委員】**

区内の全ての掲示板を見ているわけではないので確かなことは言えませんが、夜になると掲  
示板が非常に見えにくくなります。太陽光発電やLEDなどの照明を付ければいいのと思う  
ことがあります。もし、震災などにより停電した場合、街頭に設置されている掲示板は夜間  
には見えなくなってしまうますが、照明などがあれば緊急のお知らせを常時確認することが  
できるし、防犯の観点からも効果があると思います。区内の掲示板全てに、ということでは  
なく、住宅地域に設置されている掲示板に限って照明を設置すればいいのではないかと  
思いました。個人的な意見ですが。

**【部会長】**

ほかにご質問はありますか。

**【委員】**

先ほど、マンションのお話がありましたが、そもそも、マンションごとに町会・自治会が結成されているのでしょうか。

**【説明者】**

マンションによって異なります。そのマンション単独で町会・自治会を結成することもありますし、そのマンションがそのエリアの町会・自治会に入っているということもあります。いずれにしても、町会・自治会となっていて、そのマンションそれぞれの管理組合に了解を得られなければ掲示板を設置できませんので、なるべく設置してもらえよう働き掛けています。

**【委員】**

各委員の意見や質問を聞いていて思ったのですが、掲示板というのは、例えば照明を付けるなど、その機能を高めれば、アナログ的でありながらも、ちょっとした情報ステーションのようなものになるのではないのでしょうか。そういったことに、今日のヒアリングで気付くことができました。

**【委員】**

掲示依頼数が大幅に増加しているとのことですが、その原因はどういったことなのでしょう。行政が依頼する掲示数が増えているためでしょうか。

**【説明者】**

各部署における依頼数が増えているというのがありますが、警察・消防からの依頼も増えています。例えば、振り込め詐欺の注意喚起や、火災警報器の設置義務化のお知らせなどがありました。

区内部の各部署の方では、区民の方にイベント等に参加していただきたい場合、広報紙やホームページにおける周知だけでは不十分ではないかと考える部署が増えてきたということがあるのではないかと考えています。

**【委員】**

私の住んでいるマンションなどは、2階に設置してある掲示板には誰でも自由に掲示物を張っていいのですが、必ず、張ったものの部屋番号と名前は書かなければいけないというルールがあります。そういうものを書けない掲示物は張れないような仕組みになっているのです。

また、ほかの区では、掲示板の上もしくは下などに、英語で案内表示をしたり、現在地の住所などが表示されているものなどがあって、なかなか良いものだなと思ったことがありました。

それから、区内を歩いていると、掲示板の管理のされ方にかなり差があるように見受けられました。例えば、コンクールや優良事例の紹介などを行って、掲示板を上手に大いに活用しようという方向に持っていけたらいいと思います。みんなで良いものにしていく工夫をしたら、新宿がもっと明るいまちになるのではないかと思います。

**【説明者】**

掲示板については、昨年、広報しんじゅくで取り上げて、こういうようなレイアウトが良い

のではないかというような内容をご案内したのですが、確かに、今委員がおっしゃったようなコンクールのようなものも面白いと思いました。実際にできるかできないかは、やはり町会・自治会の方々のご協力の上で成り立っている事業ですので、その辺も含めて、良い方法があればやっていきたいと思います。

**【委員】**

新宿は外国人の方が多く住んでいますが、外国人の方にも対応した掲示板などはあるのでしょうか。様々な国から来ているだろうから、全てに対応するわけにはいかないでしょうが。

**【説明者】**

今現在、掲示板として外国人の方に対応しているものはありません。ただし、例えば、道路マップのような、どこにどういう施設があるか分かるような、地図的な看板を設置してはいます。これらは掲示板とは別ですが、何か国語かで表記してあります。

もし、掲示板を外国人対応させるとすれば、どの地域にどこの国の方が多いいといった話もあるかと思いますが、その辺のことも考えながら行う必要があるかと思いますが。

**【委員】**

外国の方から見れば、掲示板を掲示板と認識できないということもあるかもしれません。ただのポスター張りだと思ってしまう方もいるかもしれませんし。

**【説明者】**

そうですね。そうかもしれません。

**【委員】**

確か、港区の掲示板はなかなか良いものでしたよ。今回、外部評価で掲示板を取り上げるので、関心を持って見てしまいました。

**【委員】**

掲示板を外国語対応させても、肝腎の掲示物が外国語対応していなければ仕方ないことですけどね。

**【委員】**

そうですね。

**【部会長】**

国際化対応が一つの論点となりましたね。こちらについては、また、評価のとりまとめの際に議論することとしましょう。

それでは、次の事業に入りましょう。経常事業145「区民ギャラリーの管理運営」です。

**【説明者】**

経常事業145「区民ギャラリーの管理運営」です。

施策体系としては、第二次実行計画の147ページに記載があります。「誰もが人として尊重され、自分らしく成長していけるまち」という基本目標の中に、「生涯にわたって学び、みずからを高められるまち」という個別目標があります。その中に、「生涯にわたり学習・スポーツ活動を楽しむ環境の充実」という基本施策があり、今回ご説明する経常事業145「区民ギャ

ラリーの管理運営」は、その中に位置付けられています。この事業は、区民等に創作品を展示・発表する場を提供し、区民の創作意欲を促進するために区民ギャラリーの管理運営を行うというものです。

事業目的ですが、区民の文化活動、学習活動等により創作したものを展示し、又は発表する場を区民に提供することにより、区民の創作意欲の促進及び文化・学習活動を支援するというものです。

事業の概要ですが、新宿区立環境学習情報センターと区民ギャラリーの複合施設、通称エコギャラリーですが、この1階部分を区民ギャラリーとして、展示ホールの貸出しを行っているものです。また、来館者への対応、施設の清掃、警備等を指定管理者により行っているというものです。

事業の目標・指標ですが、1階展示ホールの稼働率を指標として設定しており、平成25年度末で70.2%となっています。

続いて、事業評価についてです。

まず、サービスの負担と担い手についてですが、指定管理者においてはランチタイムコンサート等を行い、文化・学習活動だけでなく、多角的な面から施設をPRして、来館者を増やす努力を行っています。また、環境学習情報センターと併設しているため、環境に関する展示等も行って環境文化との融合を図っています。区としては、こうした柔軟で多様なサービスの提供を行う指定管理者を側面から支援すると同時に、施設の整備・提供をすることで、適切な役割分担をしています。

手段の妥当性についてですが、指定管理者は区民ギャラリーの運営について登録団体と一般団体を交えての交流会を行っていますので、利用者側からの意見や要望をいかしながら、サービスの充実を図っており、これらのことから、適切と評価しています。

効果的・効率的についてですが、環境学習情報センターと区民ギャラリーを一体で管理することにより、効率的な運営を行っています。また、過去の施設の利用状況から利用が少ない曜日や時期などを使い、展示等を企画して施設の周知や来館者の拡大を図っていることから効果的・効率的であると評価しました。

目的又は実績の評価についてです。指定管理者は年度末に利用登録団体や区民等の参画を得て、「新宿環境・文化活動団体の記録」という冊子を作成しています。これは、区内の環境及び文化活動団体の情報を発信しているものです。文化活動や学習活動等を冊子によって公開することで広く施設の内容や活動内容の周知を図っています。また、区民の創作意欲の促進及び文化活動を支援しているということがあり、事業目的は適切に果たしていると評価したものです。

総合評価についてですが、ランチタイムコンサートや特別展を実施し、来館者や利用者の拡大を図るということを行っていると同時に、交流会を通じてサービスの充実を図っているということがあります。また、冊子を作成し、利用登録団体の活動を広く周知して創作意欲の促進を図っているということなどから適切と評価しました。

改革・改善の内容ですが、利便性の向上と区民への普及啓発を工夫して、より一層の事業効果を上げるために、この取組を継続していきたいと考えています。

続いて、事前にいただいている質問にお答えしたいと思います。

まず、どういった業務を指定管理者に委託し、どういった業務を区が直接行っているのかというものです。区では指定管理者の指導・監督や事業評価の実施、火災保険の加入などを行い、指定管理者は施設及び設備の維持管理に関することや、施設利用の承認・不承認等、利用料金の納入・減免等、施設管理や運営に関する事業計画の作成などを行っています。

次に、1階展示ホールの稼働率をもって事業の目標・指標を整理しているが、行政サービスとして本事業の実効性等を把握していく視点から、展示内容について具体的な説明がほしい、というものです。こちらについては、技術の向上、会員相互の親睦、地域社会の文化交流等を目的に、書や絵、絵については水彩や、油絵、水墨等、そのほか写真や花といったものの展示を行っています。展示期間について大体2日間から7日間というのが多いです。関係団体の整理分類というのは今現在行っておらず、今後は検討をしていきたいと考えています。

次に、平成25年度一般財源から1,362万1,000円を支出しているが、これに利用料金収入を加えた指定管理者の収支状況はどうなっているのか、というものです。こちらについては、一般財源で1,362万1,000円を支出しており、そのうち指定管理料として1,299万9,000円を支出しています。こちらの施設については、環境学習情報センターと一緒に指定管理を行っていて、環境清掃部で指定管理料として1,813万4,000円が別途支出されています。利用料金の収入としては、136万1,700円が利用料金収入として入っています。また、人件費については、環境学習情報センターと案分していますので、区民ギャラリー単独での収支状況を捉えるというのは困難です。

次に、指定管理期間はいつまでで、更新料や更新手続きはどのようなものかというものです。現在の指定管理期間は平成24年4月から、平成29年3月の5年間です。公募により申請のあった団体の中から選定をしました。新宿区立環境学習情報センター及び新宿区立区民ギャラリーの指定管理者募集要項に基づき募集選定をしたものです。実際には2社の応募がありまして、そのうちの1社を選定しました。平成29年にまた再度更新ということになるかと思いますが、この際にも公募により選定をしていきたいと考えています。

次に、協働について、本事業の行政サービスの有効活用という点では、関係する区民の参画は重要であり、その点についての評価が記述されているが、今後本事業の定着・普及へのお考えを教えてくださいというものです。区民ギャラリーの利用登録団体や企画の運営に参画する団体、一般利用者を交えてコミュニケーションを活性化し、連携する場として意見交換や相互交流を行っていますので、その中で多様な意見や事業の評価をいただき、それを見直しにいかしていきたいと考えています。また、ホームページや区報などで事業を周知して、環境学習情報センターと合わせた区民ギャラリーの来場者数の増加、利用者の増加につなげていき、事業の定着・普及を図っていきたいと考えています。

次に、ランチタイムコンサートについて、実施回数及び参加者数、過去3か年の推移を教え

てほしいというものです。平成23年度は2回で141名、平成24年度は14回で1,172名、平成25年度は11回で852名です。平成26年度においても、継続して実施したいと考えています。

次に、「新宿環境・文化活動団体の記録」の配布先及び配布数、また、当該冊子を見たことによって新たに利用登録を行った団体はどのくらいあるかというものです。発行部数300冊です。登録団体への配布は141冊であり、そのほか、新規利用団体や職員研修、視察に来られた方などに対しても配布しています。この冊子をもって新たな登録へつながったという数については、把握できていません。と言うのも、冊子だけかどうかという見極めが難しいということがあるからです。

最後に、区民ギャラリーと環境学習情報センターを一体管理することによって得られる効果について具体的に説明してほしいというものです。こちらについて、両施設を利用する団体の相互利用をスムーズに行うことができるので、利用者の増加が期待できます。また、環境と文化という異種のもので連携をすることで、利用者の視野も広がるものと考えています。説明は以上です。

**【部会長】**

ありがとうございます。

それではどうぞ、委員の方ご質問いかがでしょうか。

**【委員】**

入場者数についてですが、平成24年度に対して平成25年度は減ってしまっていますが、これはどういったことによるもののでしょうか。確か、登録団体の高齢化によって活動が縮小傾向にあるというような記述がどこかにあったと思うのですが。あと、ランチタイムコンサートも回数が減っているの、そちらについても、何か理由があれば教えてください。

**【説明者】**

入場者数が減っているということについては、やはり、高齢化によって活動がだんだん小規模になってきているという影響があるのではないかと考えています。このことについては、私どものほうで、生涯学習館などとの連携も含めて、高齢化しているグループをうまく融合できるような手法も考えたいと思っておりますが、実際には、それをもってして入場者数が増えるという保証はないところではあります。いずれにしろ、そういった団体の活動については、支援をしていこうと考えています。

また、ランチタイムコンサートがなぜ減っているかというところの分析はできていませんが、こちらについては、指定管理者や環境学習情報センターの所管部署である環境対策課と話し合い、何か対策を考えていきたいと思っております。

**【委員】**

例えば、学校が、図工か何かの授業で区民ギャラリーを使っての展示を行っているのですが、大体年間で何校くらいが使っているのかということはおわかりですか。

**【説明者】**

今はわかりません。

**【委員】**

学校の教室とかだと展示スペースが限られていますから、子どもたちの作品をまとめて見ることはなかなか難しいと思います。それで、区民ギャラリーのようなところを使って展示することがあるのです。私は、それで孫の作品を区民ギャラリーまで見に行ってきましたから。ですから、教育委員会などと協力し合って、区民ギャラリーを使って子どもの作品を展示する機会を増やせば、両親や祖父母親戚が見に来ることになるから、利用率も上がってくると思うのです。先ほど、登録団体の高齢化の話がありましたが、若い層への働き掛けということも考える必要があるのではないのでしょうか。

**【説明者】**

貴重なご意見をありがとうございます。学校で一部使われているという話は聞いていたのですが、どの程度使われているかというところまではまだ分析できていません。そういった方面からの活用も有効だと思いますので、教育委員会と調整させていただきたいと思います。

**【委員】**

区民ギャラリーの指定管理者は、昔から今の指定管理者なのですか。

**【説明者】**

そうです。

**【委員】**

同じ事業者が長く指定管理者となっていると、やはりマンネリ化してしまうような感じがします。事業者をあえて変えることというのは難しいと思いますが。

**【委員】**

入場者数というのは、2階の環境学習情報センターのところにも来ている人も含まれているのでしょうか。純粹に、1階のギャラリーのところだけに展示物を見に来た人という数なのでしょうか。

**【説明者】**

まず、登録団体以外で、一般利用で展示している方もいるので、そういった方々の展示のときに見に来られる方も当然いるかと思えます。あとは、環境学習情報センターが2階にありますので、2階に行った足で1階の区民ギャラリーを訪れる方もいます。

**【委員】**

登録団体ではない一般利用の実績は、どれほどなのでしょう。

**【説明者】**

一般利用ですと、24団体あります。

**【委員】**

指定管理者はどこの事業者がなっているのでしょうか。

**【説明者】**

新宿環境活動ネットというNPO団体です。

**【委員】**

区民ギャラリーと環境学習情報センターは、かなり異業種だと私は思います。先ほど、異業種交流の効果という話がありましたが、本当にそういうことが可能なのでしょうか。何か具体的に事例があるのでしょうか。

**【説明者】**

相乗効果については大変難しい部分ではあります。特に、新宿区の指定管理者制度の場合、一施設に対して一指定管理者というのが原則になっていまして、そういったこともあります。ただ、やはり、この区民ギャラリーについては、新宿中央公園の中にあるということもあるので、環境という部分については、どうしても避けて通れないところです。ですので、区民ギャラリーにおいて、例えば環境に関するような絵などの作品を展示することなどを通じて、連携を図っています。

**【委員】**

建物は一つだと一団体に指定管理をするということが原則ということですが、指定管理者が、例えば、1階の部分はほかの団体に運営委託をするということは可能なのでしょうか。

**【説明者】**

指定管理業務そのものを再委託することはできません。例えば、指定管理を受ける団体として、例えば環境に詳しい団体と貸しホールに詳しい団体がジョイントして一つの団体となる、ということであれば可能でしょうが、丸ごとの再委託はできません。

**【委員】**

利用が減少している状況の中で、こういう機能を充実させることによって区民サービスを向上させたいという当意を、行政側が持っていることが必要なのではないのでしょうか。そうすると、区の音頭取りというのは少なくとも必要であり、指定管理者との役割分担の中で、そうした部分について区のお仕事としてやっていただくということによって、入場者数等の諸問題は解決するのではないかと思います。

**【部会長】**

それでは、次の事業に入りましょう。経常事業164「中強羅区民保養所の管理運営」です。

**【説明者】**

続いて、経常事業164「中強羅区民保養所の管理運営」です。第二次実行計画の中の147ページに施策体系が示されています。こちらについては、「誰もが人として尊重され、自分らしく成長していけるまち」という基本目標の中に、「心身ともに健やかに暮らせるまち」という個別目標があります。その中の基本施策として、「一人ひとりの健康づくりを支える取組の推進」というものがあり、その中に本事業が位置付けられています。この後ヒアリングを行う経常事業165「区民健康村の管理運営」も同じ施策体系にあります。

事業目的についてですが、箱根町にある中強羅区民保養所を運営して、区民の健康回復・増進や慰安を図ることを目的としています。

事業概要ですが、四季折々の素材をいかした食事や清潔で快適な部屋を提供しています。また、中強羅については湯量が大変豊富ですので源泉かけ流しの大浴場があり、ほかに、カラ

オケルームやキッズスペース等の設備を備えています。さらに、宿泊者以外でも利用できる日帰り入浴サービスも行っています。こちらについては、区内を拠点とする団体と連携し、絵手紙教室や懐古布教室や寄席などのイベントを開催して宿泊者の満足度を高めているというものです。宿泊者アンケートを実施することで、ニーズを的確に捉えて施設の魅力の向上を図っています。

事業の目標・指標ですが、指標として宿泊者数を設定しており、平成25年度末の状況で2万3,567人となっています。もう一つの指標である宿泊者の満足度については、「良い」あるいは「ちょうど良い」と回答した割合が、平成25年度末の現況で81.2%となっています。

続いて、事業評価についてです。まず、サービスの負担と担い手についてです。事業の目的である区民の健康回復等を図るべく柔軟で多様なサービスの提供と施設の維持管理に努めています。区が施設の基幹設備の整備を受け持ち、指定管理者を指導監督しながら施設の管理効率化を図っていますので、適切と評価しています。

次に、手段の妥当性についてです。こちらについては、民間事業者である指定管理者に管理運営を任せており、民間事業者のノウハウを活用して質や量ともに満足できる料理や清潔な客室の提供など、宿泊施設にとって基本的なおもてなしにおけるサービスをはじめ、区民活動団体と連携したイベントを行っています。また、保養所の所在地である箱根地域について学ぶイベントなどを積極的に行っているということもあり、適切と評価しています。

次に、効果的・効率的についてです。施設の繁忙期・閑散期に合わせて過不足ない人員配置を行っています。また、閑散期には1グループの人数が一定以上の場合には、通常より割引かれた宿泊料金を適用しています。こういったことを通じて、1年を通じてより多くの利用者が宿泊できるように、柔軟な料金設定を行っているなどの創意工夫がされているため、適切と評価しています。

目的又は実績の評価についてです。こちらについては、従業員の対応の項目において「良い」とする回答が84%以上と宿泊者の高い支持を得ています。また、利用人数についても3年連続で2万人を上回っており、稼働率も82.8%から87%と高い水準を保っています。これらは、柔軟な料金設定や食事の提供、清潔な客室ということが背景に挙げられると思いますので、適切と評価しています。

総合評価についてです。こちらについては、民間事業者の経験や蓄積された管理手法に基づき運営されているということや、ノウハウを活用することで柔軟な料金設定や区の活動団体と連携したイベントなど、多様なサービスを提供し、利用者からも高い満足度を得ているということがあります。また、アンケートを通し、顧客ニーズの把握や課題の洗い出しを行って創意工夫がされているということもあり、適切と評価しています。

改革改善の内容についてです。こちらの施設は、リピーターも多い施設です。ただ、昨年度は、台風や大雪の影響で宿泊者の方が来れなくなってしまうような状況もありましたので、そういったところの影響も考慮しなくてはいけないと考えています。今後も引き続き、アンケートによる顧客ニーズの把握や区内の団体と連携したイベント等を行い、利用者の増加

と新たな顧客層の開拓を目指していきたいと考えています。

現在は、中強羅の区民保養所と区民健康村、女神湖の高原学園の3施設の利用の予約窓口を一本化していますが、今後はインターネット予約の導入など、利便性の向上に向けて検討をしていく必要があると考えています。

それでは、事前にいただいた質問について回答します。

まず、どういった業務を指定管理者に委託して、どういった業務を区が直接行っているのか、というものです。区では、指定管理者の指導・監督や不服申し立てに対する決定に関すること、行政財産の目的外使用許可及び使用料の徴収に関することなどを行い、指定管理者は利用料金の徴収に関することや事業計画書・事業報告書の作成、自主事業の実施などを行っています。

次に、昨今、民間でも各種の類似の施設サービスが多くなっているが、区として指定管理者制度を導入して運営する意義は今日でも変わらないのか、というものです。こちらについては、指定管理者制度を導入することで、官民の双方の強みをいかした保養所の運営を行うことが可能だと考えています。具体的には民間事業者の持つ集客力や利用者のサービス向上策など、様々なノウハウがありますので、それらをいかすとともに、行政とつながりのある区民の活動団体と連携したイベントなどを実現させていくということで、今現在、この指定管理者制度については継続していきたいと考えています。説明は以上です。

**【部会長】**

ありがとうございます。それではどうぞ、ご質問をお願いします。

**【委員】**

主な事業活動のうち、休憩利用というものがありますが、これは具体的に何を示しているのでしょうか。あと、この人数なのですが、平成24年度は683人で平成25年度が539人と書いてあります。例えば683人を平均を12で割って、それから30で割っていくと、平成24年度は1日平均1.8人で、平成25年度は1日平均1人になります。休憩利用の方を受け入れるために従業員が多分何人かいるのだと思うのですが、余りにも利用人数が少ないと思います。このことについて、効率の面からどのようにお考えですか。

**【説明者】**

この休憩利用というのは、いわゆる日帰り入浴利用の方になります。こちらについては、効率的かどうかという観点ですが、実際に日帰り入浴のためだけにいるスタッフがいるわけではありませんので、実際に宿泊施設の管理をするためにそれ相当のスタッフは昼間でもいますので、その中で対応しているということがあります。特に、ここだけをもって効率的か効率的でないかの判断はとても難しいです。

**【委員】**

よく、温泉施設だと昼間に掃除していますよね。そういう掃除時間を削ってまで、平均1人2人しか利用しないようなことのために配慮をしているとしたら、それは非常に無駄なことではないかと思うのですが。

**【説明者】**

清掃については、日帰り入浴の場合、いわゆる広間を利用いただいていますので、部屋の清掃に支障が出ることや時間をずらさなければならないということはありません。お風呂の掃除についても、その辺は支障がないような時間に通常掃除をしていますので、ここについても問題はないと考えています。

**【委員】**

今のお話に関連して、区としては、障害のある方に優先的に利用していただくといったことなどを含めて、意義のある形でこうした事業を行っていると思うのですが、今日的にそういったことを行う意義というものを明確にしていただかないと、先ほどのお話のような、世間的に見ると何か置いてきぼりになってしまっているように感じられてしまうのではないかと思います。

あと、施設の老朽化への対応ということがあるかと思いますが、相当な経費がかかるとすれば、例えば、民間施設の利用補助に切り替えるなど、そういったことも含めて、関係部署と連携して検討して行ってほしいと思います。

**【説明者】**

まず、耐震については平成19年に耐震補強をしています。そのときにはもう一つ、箱根にあじさい荘という施設があったのですが、それについては区で管理するということはやめています。こちらのつつじ荘については、耐震補強の際に各部屋にトイレを設置したということもありますので、すぐにこのつつじ荘を手放すというのは難しいかと思っています。

**【委員】**

耐震補強の際にそういった改修を行ったのは、例えば、体の具合の悪い方や高齢の方がトイレに行きやすいようにした、そういう方たちに積極的に利用していただき、意義のある施設にしていくという方向感が必要だと思うのですが。

**【委員】**

つつじ荘はもともと人気のある施設だと思います。本当に、指定管理者が集客に関して努力しているのかどうかということも、もう一度確認したいのですが。

**【説明者】**

広告などを出していて、その広告に付いているチケットを持っていくと若干割引になるといったこと、あるいは、駅までの送迎などがあります。こちらは、行きのタクシー代を負担するといったことなのですが、そういったことを行っています。

**【委員】**

あのサービスは区が行っているのではないのですね。わかりました。

それで、先ほどのやりとりの中で、なかなか宿泊施設が利用しづらい方の話がありましたが、例えば平日に行ける人などは平日に、土日しか休みが取れない人は土日を優先的に取れるような仕組みにしていったらと思うのですが、その辺のお考えはどうでしょう。

**【説明者】**

非常に良いお考えだとは思いますが、実際に予約を受け付ける段階で、そういったところの

判別までできるかどうかということがあります。ただ、おっしゃっていることは理にかなっていますし、実現できればいいなとは思いますが、そこは検討課題とさせていただければと思います。

**【部会長】**

形式論から言うと、この施設は設置条例がありますが、これは、区民の総意から成る議会が決定していますから、区民の総意としてこれを維持していくということになるかと思えます。ただ、やはり外部評価という視点で、今後の方向性としてどういうことが考えられるかというようなことについて、議論することもできると思えますので、とりまとめの際に議論していきたいと思えます。

**【委員】**

この利用者の中で、区民の割合はどのくらいになっているのでしょうか。

あと、受付窓口は日通旅行ということですが、そちらに支払う料金というのは、また別にあるのでしょうか。

**【説明者】**

別になっています。三つの施設の受付を委託していて、合わせて約2,000万で委託しています。

あと、区民割合ですが、区民利用が58.6%となっています。

**【委員】**

施設には、時々区の方は行かれているのでしょうか。施設の問題点などは把握されているのでしょうか。

**【説明者】**

施設の状況を見るときに、例えば工事を始めるときなどには、必ず職員が行っています。

毎月月例会を指定管理者と区が行っていますし、アンケートは全て区のほうで確認していますので、問題点はそういったところで把握するようにしています。

**【委員】**

そういったときにだけ行かれるのでしょうか。

**【説明者】**

それ以外にもいろいろ行っています。何か問題が起きると現地に行って、解決していますので。例えば、庭園にある橋が渡れないというトラブルが発生したときなどは、この前も課長と職員が行って見てきて、現地と相談しながら解決しています。

**【委員】**

パンフレットを見ると、障害者の方は半額で年2回使えるとあるのですが、そういった方の利用はどのくらいあったのでしょうか。あと、低所得者の方への機会提供などもされているのでしょうか。

**【説明者】**

まず、低所得者については、特に優遇措置はありません。というのは、もともとこの施設は

なるべく安い金額で設定していますので、それから更に引くということは実際には難しいということがあります。あと、障害者手帳をお持ちで割引利用された方は127名おりました。

**【部会長】**

ほかによろしいでしょうか。

では、本日最後の事業に入りましょう。経常事業165「区民健康村の管理運営」です。

**【説明者】**

本日の最後、経常事業165「区民健康村の管理運営」です。施策体系については、先ほどの経常事業164「中強羅区民保養所の管理運営」と同様です。

事業目的ですが、区民が豊かな自然の中でくつろいで様々な運動を体験し、区民相互の交流及び地元住民との交流を通じて人々と触れ合い、心身の健康を推進して活力を生み出す場となることを目的としています。

事業の概要ですが、区民の健康増進及び余暇活動の充実を理念とした施設で、指定管理者による運営を行っているというものです。1泊につき、夕食は会席料理で朝食はバイキングというような形式をとって提供しています。こちらの施設については、客室のほか、温水プールや体育館、トレーニングルーム、テニスコート等のスポーツ施設を中心とした附帯施設を併設しているというところが特徴です。

事業の目標・指標です。宿泊者数の平成25年度末の現況が2万4,108人、満足度については「大変良い」「やや良い」と回答した割合が平成25年度末の現況で93.7%ということで、非常に高い数字になっています。

事業評価についてです。まず、サービスの負担と担い手についてです。こちらについては、単なる宿泊・食事サービスの提供にとどまらず、民間ならではの柔軟で多様な区民ニーズに合ったサービスの提供を行っています。区は施設の基幹設備の整備を受け持ち、指定管理者に対する監督・指導を行っています。このような役割分担により利用者の声を反映した施設運営を実現しているため、適切と評価しています。

手段の妥当性についてですが、利用者の声やアンケートにより常に区民ニーズを把握しています。満足できる食事や、清潔で快適な客室といった基本的なおもてなしだけでなく、近隣観光地を周遊するバスツアーや、乗馬体験、昆虫教室などの幅広い年齢層の利用者が楽しめるイベントを実施しており、こういったことから利用者満足度の向上を図っていますので、適切と評価しています。

効果的・効率的についてです。平成25年度から、各部屋の定員数に応じた料金に改定し、より多くの利用者が宿泊できるようにしました。また、こちらの指定管理者は、女神湖高原学園の指定管理者でもありますので、応援体制を構築し、施設の閑散期、繁忙期に合わせた適切な人員配置を行っています。こちらの施設の指定管理者は、ISO14001認証を独自に取得しているなど、省エネルギーにも力を入れて光熱水費を最小限に抑制しているということもありますので、効果的・効率的と評価しています。

目的又は実績の評価ですが、こちらについては利用者アンケートで「大変良い」「良い」と

という回答が93%以上となっています。また、稼働率についても70%から73.8%と山梨県の平均客室稼働率に比べて高い数字を保っています。平成25年度の利用人数についても増加しています。さらに、区との月例会議等を通じて利用者からの要望に対して迅速な対応を検討して実行しているという実績もあることから、適切と評価しています。

総合評価ですが、こちらについても利用率向上対策をいろいろとやっていたという一方、省エネによる経費削減努力を行っているということもありますので、効率的なシステム運営を行っていると判断しています。また、区における定期的な指定管理者の指導監督により、利用者の声をサービス向上にいかしていますので、これらのことから総合評価についても適切と評価しています。

改革・改善の内容ですが、こちらについては、周辺観光施設を案内するバスツアーや、乗馬体験、農業体験等の利用率向上に向けたイベントサービスを展開しており、それによって高い利用者満足度を維持しています。今後についても、利用者満足度の維持向上を図り、引き続き利用者から支持される施設運営を実施していきたいと考えています。また、先ほどの中強羅と一緒に、利用予約窓口を一本化しているものの、インターネット予約の導入についても検討していきたいと考えています。

こちらの事業についても、事前に質問をいただいているので、お答えしたいと思います。

まず、どういった業務を指定管理者に委託して、どういった業務を区が直接行っているか、ということですが、これは、先ほどの中強羅区民保養所と同様です。

次に、事業目的に記載されている「区民相互の交流及び地元住民との交流」とは具体的にどのような活動か、というものです。こちらについては、体育館やテニスコートでのスポーツ活動、指定管理者が自主事業で行っている観光バスによる周遊観光、乗馬体験などのイベントを通して、区民相互の交流が図れていると考えているものです。

また、施設のある北杜市の地元住民の方との交流を目的として、北杜市の長坂総合支所主催のふるさと祭りにブースを出展させていただいています。ほかにも、地元自治会の運動会を多目的グラウンドが空いている時間帯で使っていただいていますし、地元のイベントに指定管理者として参加し、連携を図っているというものです。

最後に、このような行政サービスの区民の期待は大きいものと思われるが、それらに応じていくためにも協働の視点からの評価が重要であり、今後の交流事業の更なる充実を図るためにも区民との協働を取り入れた企画や利用推進策が必要になるのではないかとと思うが、いかがお考えか、というものです。

こちらについては、区民との協働を取り入れた企画として、指定管理者が自主事業で行っている家族参加型農業体験や都内の合唱団による宿泊者向けのクラシックコンサートを定期的の実施しています。こういったことで利用者の満足度を図っているところで、毎年10月に開催される「ふれあいフェスタ」や11月の「若者のつどい」、1月の「はたちのつどい」等で区主催のイベントにこの施設の指定管理者として参加して、施設の紹介や利用案内を行っています。こういったことで利用率の向上を図っています。説明は以上です。

【部会長】

ありがとうございます。では、質問をどうぞ。

【委員】

稼働率の計算方法はどうなっているのでしょうか。

【説明者】

全ての総部屋数に対する、使っている部屋数の割合で出しています。

【委員】

そうですか。内部評価には、客室の稼働率が3年間で70%とあります。定員に対する利用人数からすると、もっとパーセンテージが低くなると思うのですが。

【委員】

その計算だと、1部屋に何人泊まっているかということが関わってきますよね。

【説明者】

定員に対しての利用率ということになると、大体48%ぐらいになります。例えば、定員5人の部屋に対して、ほかの部屋が空いていないから2人や3人で利用する場合もあるかと思います。そういった事情があるので、部屋数を基準に稼働率を算出しています。

【委員】

あと、付帯施設の利用件数について、平成25年度が約2万7,000件となっていて、宿泊は約2万4,000人となっています。これは、付帯施設を重複して利用する人がいるということでしょうか。

【説明者】

付帯施設については、例えば体育館やテニスコートなどがありますので、それぞれ利用していただければ、それぞれ利用件数としてカウントしています。ほかにも、地元の方が空いているときに利用するということがありますので、そういったものも、この件数にはカウントされています。

【委員】

日帰り周遊観光なのですが、単純計算をして1日平均を出すと、平成25年度の場合は1日7人程度にしかありません。これは、指定管理者が非常に努力した結果7人になったのか、あるいは、もっと努力すべき数字なのか。その辺についてはいかがお考えですか。

【説明者】

周遊観光については、平日のみということになっている点が、一つの要因として考えられるかもしれません。

ですが、指定管理者が新宿発の2泊3日のツアープランをつくり、新宿駅からバスに乗って健康村に泊まって、翌日また周遊して泊まって新宿に帰ってくるという独自ツアーもを行っていますので、そういったことも踏まえたと、この人数というのは確かに少ないかもしれませんが、非常に人気があるイベントにもなっていますので、現状維持でしばらく様子を見たいと考えています。

**【委員】**

学生に合宿をさせるために割引きでコテージを貸し出すということがありましたよね。その成果はどうなっているのですか。

**【説明者】**

当初、1件2件だったのですが、去年はもう少し上がったと聞いています。近隣の大学にそういう案内をして、サークルの合宿か何かに使ってほしいということで、情報提供を一生懸命やりましたので。しかし、やはりまだまだ少ないと思います。冬の時期におけるグリーンヒルの必要性ということが、今一番大きい課題になっていて、できれば、学生の合宿所として、1月2月に使ってほしいということで、もう少し情報を広めていきたいと思います。

**【委員】**

本来的には、区民のための施設ですから、近隣の学生や住民の方の利用を増やすというのは、本来の目的から離れてしまうようにも思うのですが。

**【説明者】**

確かに、区民のための施設というのは間違いありません。本来であれば、区内在住・在勤の方が利用していただくというのが一番良いかと思うのですが、どうしても閑散期の問題が出てしまいますので、そういう時期に施設の利用がないままでいいのか、ということがあります。そういう時期に、北杜市の地域の方々に還元するという意味で、一定程度空き状況に応じてお使いいただくというのは問題ないのではないかと考えています。

**【委員】**

利用者の中の区民の割合はどのくらいでしょうか。あと、こちら施設にも障害者の方に対する優遇措置などはあるのでしょうか。

**【説明者】**

障害者の方への割引制度は、こちらの施設についてもあります。

また、区民の利用割合は、65.1%となっています。

**【委員】**

事業費の主たる使途として、国有資産交付市町村交付金とありますが、これはどういうものなのでしょうか。

**【説明者】**

いわゆる、固定資産税の代わりに北杜市に支払っているお金になります。新宿区が交付金として北杜市に払ってしまして、北杜市として国に税金として払うというイメージです。

**【委員】**

国有資産って、ここは国有地なのですか。

**【説明者】**

一部国有地になります。

**【委員】**

これを払っていれば固定資産税は要らないというものなのですか。

【説明者】

そうです。

【委員】

中強羅と八ヶ岳は、大体同じような施設としてイメージすればよいのでしょうか、それとも、何かコンセプトの違いがあるのでしょうか。

【説明者】

イメージとしては、中強羅のほうが保養という意味合いが強いかと思います。八ヶ岳、健康村のほうは、どちらかというスポーツをしながら宿泊ができるというイメージで捉えていただければと思います。

【委員】

それで、健康村という名前になるわけですね。

【委員】

予算事業シートの事業評価について、中強羅は4段階中3で、こちらは4となっていますが、この差異を教えてくださいませんか。

【説明者】

こちらについては、指定管理者の事業評価を別途行っていて、そちらでの評価を記載したものです。その中で評価の差が出ているというものです。

【委員】

中強羅のほうが、いまいち観光地として人気落ちてきているということなのかな。

【委員】

むしろ、結構利用率が良いのではないのでしょうか。これは自己評価なのですか。

【説明者】

年1回、会計士の方や大学の先生、区の職員、利用者の方で構成された事業評価委員会で、事業評価を行っています。それで、評価に差がある原因というのは、中強羅は、どちらかと言うと、お見えになる方を接待して、そのサービスは良いと評価されてはいるのですが、積極的に集客するというか、利用率をアップするような行動がなかなか見られないというところがありました。

一方、こちらの八ヶ岳のほうは、先ほどもお話ししましたが、新宿発の2泊3日バスツアーの企画など、顧客の開拓に積極的であり、そこが評価されています。

【委員】

施設の指定管理者はどの事業者なのでしょうか。

【説明者】

中強羅が株式会社東京ビジネスサービス、区民健康村は株式会社フジランドです。フジランドは、女神湖高原学園の指定管理者でもあります。

【委員】

区民健康村では、朝市などに出ていると思うのですが、その企画は指定管理者が行っている

のでしょうか。

**【説明者】**

そうです。

**【委員】**

ということは、中強羅の方と意気込みが違っているように感じます。グラウンドを貸して運動会をやって、指定管理者がまちに出ているいろいろな行事に参加していて。

**【部会長】**

ほかにご質問がなければ、これで終わりますが、よろしいですか。

後ほどまたご回答いただくところも既にあり、また後ほど質問の追加があるかもわかりませんが、どうぞよろしくお願いします。

これでヒアリングは終了します。どうもありがとうございました。

**【説明者】**

ありがとうございました。

**【部会長】**

では、本日はこれで閉会とします。おつかれさまでした。

<閉会>