

会 議 録

【市民行政評価（指定管理者制度）全般に関して】

- 1 会議名 令和3年度第1回市民行政評価委員会
- 2 日 時 令和3年10月13日（水）午後1時30分～2時5分
- 3 場 所 金沢市役所第一本庁舎405会議室
- 4 出席者
 - (1) 市民行政評価委員会委員
岡田委員長、坂下委員、古委員、青海委員、嶋谷委員
須崎委員、八田委員、山田委員、吉本委員
 - (2) 事 務 局（デジタル行政戦略課）
佐野課長、島崎課長補佐、二木係長、小西主査、乙村主任主事

5 審議内容

評 価 委 員 ： 選考施設と公募施設の分類と相違について伺う。また、直営施設についての今後の方針を併せて伺う。（事前質問）

事 務 局 ： 本市では、「指定管理者制度導入・移行に際しての基本方針」に則り、

- ・サービス向上や効率的運営等の効果が見込めるか
 - ・施設の設置目的や性格を踏まえた運営が行われるか
- という観点から、

- ①地域コミュニティと関わりの深い施設
- ②専門性、継続性などが求められる文化施設
- ③福祉・保健施設
- ④民間との連携が必要な産業関係施設

といった施設については公募せずに、特定の団体等を選考としている。

また、市民が利用するという観点から、庁舎的要素が強い等、市民が利用できる部分が限定的な施設や、人材育成・調査研究を目的としている施設については、直営で管理を行っている。

今のところ、直営から指定管理者制度へ移行する予定はないが、今後の人口減少社会を踏まえ、施設自体のあり方が変わってくる場合には、そうした変更も検討していく必要があると考えている。

評 価 委 員 ： 「管理運営目標」に掲げる目標項目の「数」や「内容」について、統一的なガイドラインのようなものはあるか。項目の数について

は、たとえば、「体育館等」は4項目挙がっているが、他の2つの施設は3項目となっている。項目の内容については、「人数」と「利用者満足度」は今回の3施設とも挙がっているが、たとえば、「利用者満足度」を目標項目に入れていない施設もあるのか。
(事前質問)

事務局：管理運営目標の設定について、指針を示しているが、項目数までは決めていない。

内容について、1つめの目標を利用者数、2つめの目標を利用者満足度としており、3つめ以降は施設毎に任意の目標を複数設定できるものとしている。項目数は制限していない。

一方で、施設の特性に応じて、その目標を入れないことも可能としており、例えば、公民館や児童館といった、運営自体を地域団体の自主性に任せている施設は、満足度は目標値として設定しておらず、また、卯辰山工芸工房や金沢職人大学校など定員の決まった研修施設は利用者数を目標としていない。

評価委員：コロナの影響〇×とあるが、どちらか迷うケースはなかったか。
(事前質問)

事務局：各施設が任意に掲げている目標項目について、コロナの影響の有無の判断に困るようなものは特段無かった。

いくつか事例をご紹介しますと、コロナの影響が有ったと思われる目標には、貸室の年間稼働率、自主イベントの開催、光熱費の削減などがある。

評価委員：主な管理運営目標の項目No.1～5については、多かれ少なかれすべての項目がコロナ禍の影響を受けているのではないか。(事前質問)

事務局：ご指摘のように、コロナ禍の影響が全く受けてない、と断定することはできないが、評価を実施できないほどの影響はないのではないかと判断したところである。

実際に、評価を実施した目標項目を達成できず△評点となった指定管理事業は49事業のうち4事業あったが、いずれも、コロナ禍を理由としたものではなかった。

評価委員：コロナ影響のある目標項目の評価を実施しなかった分、コロナ影響に対して新しい取り組みを行ったことは大いに評価すべきであり、特記項目として、コロナ禍での新しい取り組み項目欄を付け加えた方が良いと思うが、いかがか。(事前質問)

事務局：このような緊急事態に、新たな取り組みを行ったことについて

は、高く評価する必要があると考える。

現在の評価表においても、コロナ禍における新たな取組みについては事業実績欄等を用いて報告を受けている。

一方で、こうした特殊事情をあらかじめ評価表に盛り込むことは、なかなか難しいと考えており、評価表の「3 指定期間中の管理運営の実績」などにそうした特殊事業について記載を求めるなど工夫を凝らしていきたい。

評価委員： 今回の評価結果について、評価Cが0件となったことについては、見直しの結果だけでなく指定管理者ががんばったからとも見て取れるのではないかと。(事前質問)

事務局： 今回のC評価が0件となったのは、仰せのとおり、指定管理者の努力と考えている。今回の見直しを機に、更なる改善を促し、施設全体のレベルアップに努力していきたい。参考だが、過去3年間(H30、H31、R2)の評価に②の見直しを適用した場合は、C評価が14件→3件、10件→1件、6件→1件となる。

評価委員： 今回の①+②の見直しをするとC評価が0件になるが、経緯を知らない人から見ると、意図的に評価を操作しているのでは、と誤解を受けるおそれがないか。また、過去(H30～R2)の評価でC評価を受けたものについて、仮に②(△評点1つでC評価を廃止)の見直しを適用した場合、C評価が0だったとすると、これまでの評価と比べておかしいと思われることはないか。(事前質問)

事務局： 指定管理者が工夫を凝らし実施した良好な取組みをしっかりと評価することが大切であると考えており、意図的な評価と言われることのないよう、効果的な取組について、しっかりと説明していきたい。

評価委員： A評価やC評価となった事例を「ポジティブ・ネガティブ事例リスト」としてまとめ、他施設の指定管理者の参考資料とできないか。(事前質問)

事務局： 良い事例を評価することでさらなる良好な管理運営につなげることが、今回の見直しの趣旨でもあることから、ご提案のとおり高評価の施設で行われた良い取組は、施設を所管する担当課に情報を共有するなど、各施設の運営にフィードバックさせることで施設全体の運営レベル向上につなげていきたい。

評価委員： 管理運営状況に係る評価表について、PDCAのAの部分、つまりチェックして今後どうするか改善方向の記載が無いのではないかと。(事前質問)

- 事務局：確かに、評価表では、(2)～(5)の安定性、効率性、専門性、サービス向上の項目には、今後の改善内容を記載する欄を設けていないが、総合評価の今後の方向性の欄において、施設運営全体としての改善内容を記載することとなっていることから、具体性に欠けることのないよう、指定管理者及びその所管課に指導していきたい。
- 評価委員：コロナ禍や人口減など様々な要因がある中で、収益額や修繕費等のランニングコストなどは、どのように予測を立てて対応していくのか。(事前質問)
- 事務局：コロナ禍のような特殊ケースは、さすがに予測は困難であり、個別に対応することになる。一方で、指定管理期間の5年間については、直近の運営実績や、今後5年間に見込まれる市の施策や社会情勢の変化等をできる限り考慮しながら収支を予測し、予算として反映していくことにしている。
- また、日々の修繕費等は一定額を指定管理料に盛り込んでいるが、今後見込まれる大規模改修や更新に要する経費は、金沢市公共施設等総合管理計画に位置づけ、計画的に市が実施することとしている。
- 評価委員：それぞれの施設において、項目毎のコロナの影響の有無については、主管課が決めたのか、又はデジタル行政戦略課が統一的に決めたのか。
- 事務局：統一的な方向性をデジタル行政戦略課が主管課に示した上で、互いの同意の上で決めている。

会 議 録

【(1) 金沢健康プラザ大手町】

- 1 会議名 令和3年度第1回市民行政評価委員会
- 2 日 時 令和3年10月13日(水)午後2時5分～2時35分
- 3 場 所 金沢市役所第一本庁舎405会議室
- 4 出席者
 - (1) 市民行政評価委員会委員
岡田委員長、坂下委員、古委員、青海委員、嶋谷委員
須崎委員、八田委員、山田委員、吉本委員
 - (2) 施設所管課(健康政策課)
澁谷課長補佐、中川係長
 - (3) 事 務 局(デジタル行政戦略課)
佐野課長、島崎課長補佐、二木係長、小西主査、乙村主任主事

5 審議内容

- 評 価 委 員 : 利用者満足度アンケートについて、「結果とりまとめ」の「項目別満足度」は、少し結果が読み取り辛いようにも思われるが、たとえば、項目ごとの平均点を表示することなどは可能か。また、%を計算する際の無回答の扱いについては統一されているのか(たとえば、健康プラザ大手町は、無回答も%の計算に含んでいるが、体育館等は、無回答を除いて%を計算しているようにも見受けられる)。(事前質問)
- 事 務 局 : 今回、体育館については無回答を除いて割合を計算していたが、目標値自体が無回答を除いたものを想定していたため、施設の管理運営状況を見る上では、問題ないと考えている。一方で、施設ごとの比較をすることも大切な視点であり、次回の目標設定の際に、変更できないか指定管理者と相談していきたい。
- 評 価 委 員 : 評価表の「利用状況」の中で、「Zoomやオンラインを活用した新たな取り組み」とあるが、いつ頃からどのような内容で新たな取り組みをしたのか教えてほしい。(事前質問)
- 施設所管課 : オンラインの体操動画は令和2年5月から配信している。
内容としては、フレイル予防に役立つ動作の紹介、バランスのとれた食事や食生活に関する知識の紹介、金沢観光ボランティアまいどさんおすすめの金沢の風景が楽しめるウォーキングコースの紹介等がある。

Zoomを活用した教室は令和2年10月から実施している。
来所していただきZoomの使い方を紹介した上で、Zoomによる専門職によるフレイル予防の講和や専門職による栄養講和等を行っている。

評価委員： 評価表の項目別評価中（1）目標管理で、オンラインによる動画配信やZoomによる教室開催等は、コロナ禍において有効な取り組みだと思われるが、これらの視聴者（利用者）数を教えていただきたい。そして、それらは想定していた人数と比較してどうだったか（想定どおり、想定以下、想定以上？）。また、各種事業のPRを積極的に取り組んだとあるが、新たにどのような取り組みがなされたかを教えてほしい。（事前質問）

施設所管課： 動画配信については、3,251人にご視聴いただいた。
Zoomを活用した教室については、延べ135名にご参加いただいた。

初めての試みであり人数は想定していなかったが、集合型教室の参加者は20名程度を想定しており、Zoomは13回開催したが、1回あたり20名には達することができなかった。

PRについては、財団ホームページのほか、動画配信やYouTubeチャンネルのチラシを作成・配布、メールマガジンでの動画配信等のお知らせなどを行った。

評価委員： 評価表の項目別評価中（5）サービス向上で、利用者アンケート集計により、プログラムの内容について、新たな取り組みを行ったとあるが、どのような要望があり、どのような取り組みを行ったのか。（事前質問）

施設所管課： Zoomやオンラインを活用した教室を実施したものである。

評価委員： 評価表の項目別評価中（5）サービス向上で、行事等で必要な場合は早朝や夜間の貸室等の支援を行ったとあるが、どのような実績があるのか。（事前質問）

施設所管課： 2件の実績があった。

評価委員： 「器機・用具の充実」について満足度が低く、満足度全体の足を引っ張っているようだが、器機・用具は指定管理者の責任で設置すべきものなのか。（事前質問）

施設所管課： 指定管理を受託している金沢健康福祉財団は、当該指定管理の他に、健康づくり教室等を実施する業務を受託しており、今回の器機・用具は、健康づくり教室の実施の一環として設置したものである。

- 評価委員 施設利用者数が少ない場合において、指定管理施設で勤務されている方の人数の調整は指定管理者の権限でしているということだが、施設所管課では把握していないのか。
- 施設所管課 : 施設所管課では把握していない。
- 事務局 : 通常、施設利用者数が少ない場合は勤務する人数も少なくても良いとなるところだが、国から、コロナ禍であっても雇用を確保するよう通知が来ており、各施設に情報共有するとともに、行政の方からもしっかりと支援していく体制を整えている。
- 評価委員 : コロナを理由とした損失が出ている施設に対して、どのような支援をしていくのか。
- 事務局 : コロナ禍における損失の補填は、各自治体が個別に判断することとなっている。自治体によって対応は違うが、継続的に適正な施設運営を行うため、当市では金銭面も含めた支援を行っているところである。
- 評価委員 : 項目別評価において、「施設に対する満足度及び入館者数は目標値を下回った。」とあるが、入館者数は評価の対象としないとされており、満足度のみを評価対象としているという理解で良いか。
- 施設所管課 : 仰せのとおりである。
- 評価委員 : 器具用具の充実の満足度が低めだが、これは指定管理者の責任なのか。例えば、エアロバイクの設置は指定管理者が行っているのか。
- 施設所管課 : 当初設置したのは市であるが、今回の設備更新にあたっては、健康づくり教室の実施の一環として指定管理者が設置している。
- 評価委員 : 満足度について、目標設定に無理があるのではないか。目標設定時に達成可能かという観点で一度考えてみてほしい
- 評価委員 : 動画配信等は、アフターコロナにおいても継続されると思うが、そうすると利用者数の設計を考え直す必要が出てくる。新しい形での新たな目標設定を研究していただきたい。
- 施設所管課 : 目標の設定については、課内の方で検討してまいりたい。
- 評価委員 : 器具使用時のけがにはどのように対応しているのか。保険はかけているのか。
- 施設所管課 : 保険をかけるとともに、指導員による器具の使い方の指導を行い、けがが無いよう努めている。

会 議 録

【(2) 金沢市体育施設（体育館等）】

- 1 会議名 令和3年度第1回市民行政評価委員会
- 2 日 時 令和3年10月13日（水）午後2時35分～3時15分
- 3 場 所 金沢市役所第一本庁舎405会議室
- 4 出席者
 - (1) 市民行政評価委員会委員
岡田委員長、坂下委員、古委員、青海委員、嶋谷委員
須崎委員、八田委員、山田委員、吉本委員
 - (2) 施設所管課（スポーツ振興課）
瀧田課長、高村主査
 - (3) 事 務 局（デジタル行政戦略課）
佐野課長、島崎課長補佐、二木係長、小西主査、乙村主任主事

5 審議内容

- 評 価 委 員 : 利用料金を設定している施設について、施設ごとの料金をどのように設定しているのか伺う。（事前質問）
- 施設所管課 : それぞれの施設を設置した時点での、本市の類似施設の料金や他都市の状況等を参考に利用料金を設定している。
- 評 価 委 員 : 評価表の「管理運営目標」の中で、目標（2）「全体的な満足度4.22以上」とあるが、この数値の計算式を教えてください。（事前質問）
- 施設所管課 : とても満足を5点、やや満足を4点、普通を3点、やや不満を2点、不満を1点とし、それぞれの回答数×点数の合計を総回答数で割った平均点が、令和元年度で4.22点だったため、令和2年度目標を、前年度を上回る「4.22点以上」としている。
- 評 価 委 員 : 「スポーツ施設利用の解釈について」を新たに作成したことが高い評価の一因になっているが、どのような内容のもので、どのような効果があるものか。（事前質問）
- 施設所管課 : 「施設の使用」や「見学」、「使用時間」などの施設利用に関わるルール・運用について、スポーツ振興課と協議の上、内容を明確化し、各施設の管理員に対して周知徹底を行い利用者対応の標準化を図った。これにより、施設毎の運用の仕方の違いや管理員毎の解釈の違いを少なくし、利用者に対して均一なサービス提供に効果があると考えている。また、利用者に対しても周知を行う

- ことで、更なるトラブルの未然防止に努めている。
- 評価委員 : 評価表の項目別評価中(1)目標管理で、コロナ禍において、職員研修が十分に行えなかった事が利用者満足度ポイント減につながったと考えられるとしておりながら、(5)サービスの向上の1職員研修体制では◎としているが、もし、研修が不十分であるなら、◎は過大ではないか。(事前質問)
- 施設所管課 : 職員研修体制については、新型コロナウイルスの影響により、今までのような一堂に会しての研修が出来ない状況の中でも、消防局で実施している普通救命講習や外部の接遇研修などを職員が分散して研修を受講するといった新しい研修体制を実施し、また、内部研修としてサービス向上委員会を月1回開催し、職員間の情報共有や課題設定を行うことで、職員のサービス能力を向上させるなど、具体的な取組をなされたことにより、全項目で4点台を超えていることから、サービス水準の維持は出来ているものであると考え、◎として評価している。
- 評価委員 : 評価表の項目別評価中(1)目標管理で、利用人数がコロナ禍で閉館や利用人数制限を実施している割には減少率が少ないように感じる。各種イベントの自粛や人流の抑制が行われた中で、かなり健闘していると思われるが、この利用人数について、どのように分析しておられるか教えてほしい。(事前質問)
- 施設所管課 : 4～5月の約2ヶ月間の休館及び6月以降の利用制限等によって、年間利用人数は前年比△235,142人(△35.4%)、目標に対しては△38.3%であった。6月の利用人数については前年比の50%程度であったが、7月以降の利用人数は前年比の75～80%程度と徐々に回復傾向が見られる。大規模大会やイベント等については、主催者判断により中止が相次いだが、中止によって空いた場所は、個人利用やサークル活動などの小規模の団体利用などに利用されたため、団体の利用件数は前年並みとなっており、利用人数の減少も20%程度に抑えられていると考えている。
- 評価委員 : 評価表の項目別評価中(2)安定性で、緊急事態が発生しているということだが、どういう緊急事態なのか。(事前質問)
- 施設所管課 : 利用者のけがや急病などに伴う緊急搬送等や、利用者の新型コロナウイルス感染が判明したことに伴う一時閉館や消毒作業等を指している。
- 評価委員 : 管理運営目標の達成状況の「利用者満足度」について、0.03ポイント減のため△としているが、この程度であれば○で良いのでは

- 無いか。
- 事務局 : 数値目標はできるだけ機械的に判断することとしているが、目標によっては、当初どのような思いでその目標を設定したかを考慮する必要がある。一律に決めることは難しいので、指定管理者・施設所管課両者の話し合いの中でどんな評価が適切かを検討していきたい。
- 評価委員 : 職員研修が不十分だったことが利用者満足度ポイント減に繋がったとは考えにくいのではないかと。「職員研修体制」に記載があるとおりに、研修は十分されており、そもそも減少幅もわずかであることから、分析は難しいと思われる。
- 施設所管課 : 確かにわずかな差である。ご意見として頂戴したい。
- 評価委員 : 満足度調査について、体育施設では「普通」が多く占めるが、健康プラザ大手町は「やや満足」以上が多い。満足度を上げようとするなら、「普通」と感じた人の満足度をどのように上げるかが重要であると思う。評点は、健康プラザ大手町が約10点、体育施設は約12点であり、評点と満足度が一致していない。使う人の視線を大事にする必要があるのではないかと。
- 施設所管課 : ソフト面の改善では、細かいところをつきつめないで評価が上がらないと思われる。一方でハード面では、老朽化している施設も多くあることから、修繕をしていくことで評価が上がるのではないかと考えている。引き続き、指定管理者と共に考えていきたい。
- 評価委員 : アンケート、ご意見箱、ホームページなどを活用して意見を収集しているがあるが、質問の内容は同様か。また、回答媒体の割合は。
- 施設所管課 : ご意見箱とホームページは自由記載欄である。正確な割合は把握していないが、現地で紙によりご意見を頂くことが多いと聞いている。
- 評価委員 : 利用者があまり減らなかったのは良いことだと思う。換気を徹底すると、冬場は特に寒いのではないかとと思うが、利用者から苦情やご意見はあったか。
- 施設所管課 : 体育館の換気は徹底しているが、暖房等は総合体育館にしかなく、もともと体育館は非常に寒いこともあり、苦情は特に聞いていない。

会 議 録

【(3) 金沢市ものづくり会館】

- 1 会議名 令和3年度第1回市民行政評価委員会
- 2 日 時 令和3年10月13日(水)午後3時25分～4時
- 3 場 所 金沢市役所第一本庁舎405会議室
- 4 出席者
 - (1) 市民行政評価委員会委員
岡田委員長、坂下委員、古委員、青海委員、嶋谷委員
須崎委員、八田委員、山田委員、吉本委員
 - (2) 施設所管課(商工業振興課)
森沢課長、宮村主査
 - (3) 事 務 局(デジタル行政戦略課)
佐野課長、島崎課長補佐、二木係長、小西主査、乙村主任主事

5 審議内容

評 価 委 員 : 指定管理者が住吉工業協同組合となっているが、この団体はいつから管理しているのか。また、他にもどこか管理している施設があるのか。(事前質問)

施設所管課 : 開館当初(H22.4.24)から、当該団体が指定管理者として管理しており、管理している施設は当館のみである。

評 価 委 員 : 平成22年の設立以来、利用した団体や個人のうち、「ものづくり」を目的とした利用者の概数を教えてほしい。(事前質問)

施設所管課 : 開館以来、製造業を始めとする多くの企業や団体等に活用いただき、各種会議や研修会などで利用されているが、利用目的による集計は行っていないことから、「ものづくり」を目的とした利用者数は不明である。

評 価 委 員 : 令和2年～7年の5年間は住吉工業協同組合が管理者だが、期間満了後はどのように管理団体を募るのか。(事前質問)

施設所管課 : 当館は、「指定管理者制度導入・移行に際しての本市の基本方針」に基づき、指定管理者を公募せずに選定するケースとして「行政と民間等の連携による産業振興事業の展開を主体とする施設」に該当するため、管理運営を委ねるにふさわしい団体として住吉工業協同組合を選考している。

選考理由は以下のとおりである。

- ① 当該団体は、昭和36年組合員の研修・福利厚生などを目的

として、北安江に設立された異業種の協同組合であり、組合員数及び従業員数共に市内最大規模の団体である。

② 組合員 145 社の内約半数が、当該施設周辺の湊及び東蚊爪地内等に立地している。

③ 当該施設周辺の多数の企業が組合員である当該団体が、最も効果的に施設の設置目的を達成することができると考えている。

なお、現在の委託期間満了後については、同組合のこれまでの実績などを踏まえ、改めて検討することになる。

評価委員：利用者満足度が、前年度から微減した理由はどのように分析しているか。(事前質問)

施設所管課：「施設に対する全体的な満足度」について、「とても満足」または「やや満足」と回答した利用者の割合は、直近3年間(平成31年度～令和2年度)において80%台前半となっており、同水準で推移しているが、コロナの影響で施設利用の制限や休館したことも影響し、微減したものと考えている。今回対応したように、有線LANやプロジェクタのケーブルに関する要望など、利用者の要望をしっかりと聞き、可能な対応を確実にいくことで利用者満足度を高めていきたいと考えている。

評価委員：評価表の項目別評価中(3)効率性で、不適切な支出とはどういうことを想定しているのか。また、ダブルチェックはどのように行っているのか。(事前質問)

施設所管課：経費の支出の際に、支払先や支出額の誤りがないか複数人でチェックを行っている。チェックの方法としては、事務員が行った支出の手続きを、事務局長がチェックしている。
なお、管理運営費の収支の推移については、毎日突き合わせを行い、食い違いがないか確認を行っている。

評価委員：評価表の項目別評価中(5)サービス向上で、準備段階における要望とは具体的にどのようなものか。(事前質問)

施設所管課：具体例として、以下のような点が挙げられる。
(1) 利用客が開館時間の9:00から利用する際に、事前準備で開館時間前に入館を希望する場合には、その要望に対応している。
(2) 専用駐車場が広いので、
①屋外研修用のスペース提供(土木重機の展示など)
②健康診断での利用時に、健診バスの駐車スペースの確保

- といった対応を行っている。
- 評価委員：この施設を利用する団体はどんな種類の団体なのか。また、個人も利用できるということだが、どんな人が何人程度利用しているのか。利用実績の金額を人数で割り返すと、1人あたり約100円となるが、安すぎないか。(事前質問)
- 施設所管課：利用者に要件はなく、政治的活動又は宗教的活動、長期の活動をする場合等を除き、誰でも利用することができる。実際に利用している団体の種類も幅広く、企業であれば製造業にとどまらず、小売業、運輸業など多岐にわたり、また、これらの企業で構成された業界団体が行う研修での利用も多い。個人での利用は、習い事教室の開催が多く、英会話、習字、料理などの教室を行っている。利用料金については、当館開館時に、異業種研修会館(H11.5.25開館)の利用料金(m²単価)と同程度となるように設定しており、利用しやすい料金設定となっている。
- 評価委員：ものづくり会館に関する利用者満足度アンケートに「(当施設は市の委任により「住吉工業協同組合」が管理運営を行っております。)」とあるが、指定管理は「委託」でなく「委任」なのか。(事前質問)
- 事務局：指定管理者制度は、地方自治法に基づく行政処分的一种であり、議会の議決を経て、施設の管理に関する権限を指定管理者に包括的に行わせるものであり、法律の解説本等でも「委任」という表現を用いている。指定管理者が、市に代わって施設の使用許可を行ったり、利用料金の収入を得ることができる点が、民法上の契約関係に基づく業務の「委託」とは異なる概念のものである。
- 評価委員：有料と無料の分類について、どのような考え方で設定しているのか。(事前質問)
- 施設所管課：当館は、企業等が研修や会議などを行う際の貸館として運営されており、基本的には有料の施設であるが、その設置目的には市民交流の場としての利用も掲げられており、主に地域住民が集う場所として談話室と多目的ホールについては、貸切りとする場合以外、無料で利用することができる。
- 評価委員：WiFiの設備はあるか。(事前質問)
- 施設所管課：1階、2階にそれぞれ1か所ずつWiFiルーターを設けており、全館でWiFiの使用が可能である。
- 評価委員：コロナ禍において、新しい取り組み等(リモート研修、WEB会

- 議等の利用)があったか教えてほしい。(事前質問)
- 施設所管課 : コロナ禍以前には少なかった用途での利用が増えている。
・リモート研修会(新入社員研修等)やオンラインセミナーの
受講場所としての利用
・Zoom配信会場としての利用
・オンライン面接の配信会場としての利用
- 評価委員 : コロナ禍の影響で休館も余儀なくされ、人数制限で入館利用者
も半減し、今後、入館者数等が見通せなくなると思う。駐車場
も広く設備もあり様々なことができると思うので、市民に幅広
く広報してはいかがか。(事前質問)
- 施設所管課 : ご意見のとおり、当館は充実した設備や広い駐車場を保有し、
さらに料金設定も利用しやすいものとなっていることから、リ
ピーターの多い施設である。新型コロナの感染状況を見ながら
ではあるが、当課と日ごろから接点のある関連団体や、当課主
催のセミナー参加企業等に対し、当館のパンフレットを配布す
るなど広報を行い、まずはコロナ禍で離れてしまったリピータ
ーに戻ってきてもらうことから始めたいと考えている。
- 評価委員 : WiFiの設備があれば、LANケーブルは必要無いのでは。
- 施設所管課 : WiFiは場所によっては不安定になることがあり、重要な会議等
で有線LANを希望される利用者もいることから、設備を拡充し
た。
- 評価委員 : 業界団体の方が多く来られると思うので、可能であれば、WiFi
の設備の強化を検討した方がいいように思う。
- 評価委員 : 例えば漁業組合の方が使用するなどしていると思うが、ものづ
くりこだわることなく、多目的に使える施設として、フレキ
シブルに運営していくことが必要であると思われる。
- 施設所管課 : ものづくりという視点は幅広いと考えており、様々な方に使っ
て頂ける施設にしていきたい。
- 評価委員 : プロジェクタの接続端子など、細かいことだがあって当然の設
備を整備していく必要があるのでは。また、「普通」評価が多
いため、満足度を上げるのであれば、もう一工夫して利用者に
満足して貰う必要があるのではないか。
- 施設所管課 : まずは要望を聞きながら、細かいことであっても積み上げてい
くことが必要ではないかと思う。サービス向上について引き続
き検討していきたい。
- 評価委員 : 何かの実習で利用する場合など、施設で事前準備が必要な場合

には、9-12時、13-17時という区切りは不便である。時間設定をより柔軟に設定した方が利便性は高まるのではないかと考える。

施設所管課 : 異業種研修会館と均衡を取りながら、また、他の施設を参考にしながら、どのようなことができるか検討していきたい。

会 議 録

【利用者満足度アンケートの見直しに関して】

- 1 会議名 令和3年度第1回市民行政評価委員会
- 2 日 時 令和3年10月13日(水)午後4時～4時5分
- 3 場 所 金沢市役所第一本庁舎405会議室
- 4 出席者
 - (1) 市民行政評価委員会委員
岡田委員長、坂下委員、古委員、青海委員、嶋谷委員
須崎委員、八田委員、山田委員、吉本委員
 - (2) 事 務 局 (デジタル行政戦略課)
佐野課長、島崎課長補佐、二木係長、小西主査、乙村主任主事
- 5 審議内容
 - 評 価 委 員 : QRコードは、チケット半券を配布するような施設ではその半券に印刷したり、ものづくり会館のような施設では講習実施者に配布資料に印刷して案内してもらうなどしてはどうか。(事前質問)
 - 事 務 局 : 発券機やレジスターを改修するなど、費用がかかるものはすぐには難しいが、ご提案のアイデアについて、指定管理者や施設所管課に周知していきたい。例えば、講習会では、その場でのアンケートの配布・回収が有効な手法ではあるが、QRコードの活用を併用するようなことについても検討を促していきたい。