

- 評価委員：公民館の地元による管理は、高齢化も進んでおり、負担が高いのではないか。
- 事務局：地元主体の管理にはメリットもあり、指定管理者制度とは別の視点になるが、マンパワーや財政面で市としてどのような支援ができるか検討していきたい。
- 評価委員：民間とは、企業を意味しているのか。
地元による管理も、市の予算が投入されているので純粋な民間というわけではないかもしれないが、市民セクターという意味では民間ではないか。
- 事務局：そのとおりであり、今後はそのような視点も含めて導入状況を整理していきたい。

会 議 録

【施設番号 1 鈴木大拙館】

- 1 会議名 令和2年度第1回市民行政評価委員会
- 2 日 時 令和2年10月14日（水）午後1時45分～2時15分
- 3 場 所 金沢市役所第二本庁舎 2203 会議室
- 4 出席者

(1) 市民行政評価委員会委員

岡田委員長、山口委員、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（文化政策課）

外川課長補佐

(3) 事 務 局（行政経営課）

佐野課長、安藤課長補佐、二木係長、神田主査、八嶋主査

5 審議内容

評 価 委 員 ： 利用者から施設の更なる広報を求められている中で、売り上げが伸びているミュージアムショップに注目すべきと考えている。

・観光客相手だけでなく、市民・県民に対して何か検討しているか。

・県外・国外観光客向けにオンライン対策は検討しているか。

・商品開発は何か検討しているか。（事前質問）

施設所管課 ： 鈴木大拙館は、鈴木大拙を知り、学び、思索を深める、思索を体験するというのが本来の目的であり、商品を売ることは付随的なことであるため、ミュージアムショップや商品の広報は特に行っておらず、ウェブサイトを利用した仕掛けについては現時点で検討を行っていない。

商品開発は、ミュージアムショップの充実を求める声に応え、谷口吉生氏デザインのネックレスについて、従来のシルバー製に加えて平成31年4月から18金製のネックレスの販売を開始した。

また、金沢美術工芸大学とコラボして、風呂敷の作成なども行った。

今後も、鈴木大拙館のグッズとして価値のある商品の開発を引き続き検討していきたい。

評 価 委 員 ： サービス向上策で「毎日の水盤清掃」とあるが、いつ、誰が、どのように、どこを清掃しているのか。（事前質問）

- 施設所管課 : 毎日開館前に、職員が長靴に履き替えて「水鏡の庭」に入り、落ち葉やゴミなどをタモですく集めて、水盤をきれいな状態にしている。
- 評価委員 : 昨年度の利用料金収入は資料に記載されているが、人件費などの維持管理費やその財源についても知りたい。(事前質問)
- 施設所管課 : 鈴木大拙館の令和元年度の決算額は、別表1のとおりである。
[詳細は別表1参照]
- 評価委員 : アンケート実施期間を24日間に設定した理由は。
- 事務局 : アンケート調査については、指定管理者が自主的に実施しており、期間についても、施設にあわせて、例えばイベント時に集中して実施するなど、設定は指定管理者に委ねている。
- 評価委員 : 指定管理者の管理運営状況に係る評価表内の「4 令和元年度の項目別評価」の「市民ニーズの把握及び反映策」について、ミュージアムショップの充実という要望に対し、グッズを増やしたということで、十分対応していると思うが、担当課評価は○であった。評価を◎にするにはどうすればよいのか。
同様に、「管理事業の運営方針」について、ナイトミュージアムや特別開館などで十分な職員配置ができた。とあるが、担当課評価は○であった。評価を◎にするにはどうすればよいのか。
- 事務局 : 一般論だが、「(1) 目標管理」以外は、数値的な判断というよりは主観的な判断となる。そのような中で、施設所管課が求めているものを上回るものがあつたか、という判断を行うことになる。
- 施設所管課 : 所管課としては、学芸員が専門的な知見を生かして、予定どおり事業を展開できたということで、評価を○とした。
- 評価委員 : 「十分な職員配置ができた」とあるが、ナイトミュージアムは夜間の開催であり、その必要な時間に必要な職員を計画どおり配置できたので、評価は○ということか。
- 施設所管課 : そのとおりである。
- 評価委員 : 評価理由の文章に、説明が不足している部分があるように思う。例えば、「十分な職員配置ができた」という結果の前に、シフトを組んだ、ということがあり、そこが一番大事ではないか。同様に、トリップアドバイザーやロンリープラネットで高い評価を得た、という結果の前に、何らかの広報等の行動があつたはずである。
- 施設所管課 : そのとおりであり、トリップアドバイザー等での評価についても、指定管理者が努力した結果の評価であり、その過程が抜けて

いる点については、今後改善を検討したい。

評価委員：今後、人口減少や市税収入の低下により、市有施設の運営が困難になる可能性がある。

公の施設については、民間施設のように利用料で運営費全てをまかなうことは難しいかもしれないが、市税を投入する比率のようなものを、今後目標管理の中に指標として入れてはどうか。

事務局：指定管理者制度全般の話になるが、公の施設は、利用料で収支をイコールとすることはなかなか難しい。

文化施設については、ある程度、市民等が利用しやすい統一した料金に設定する必要があり、ご意見も踏まえながら、評価方法について検討していきたい。

評価委員：鈴木大拙館の隣にある松風閣へのルートについて、あまり掲示がないように思う。魅力向上の手段の一つとして、もう少しPRしてはどうか。

また、アンケートの件数について、7万人が入館したにも関わらず、わずか117件しかない。アンケート結果は目標管理にとって非常に重要な位置づけであることから、例えば館内だけでなく郵送でも回答できるようにするなど、工夫が必要に思う。

施設所管課：松風閣へのルートについては、看板等を掲示しているが、少し暗いため、わかりづらいかもしれない。周知方法について検討したい。

アンケートの手法についても、改善していきたい。

別表 1

歳入		歳出	
利用料金収入	17,736千円	人件費	39,335千円
市からの指定管理料	47,659千円	施設管理費	31,405千円
その他収入	7,684千円		
計	73,079千円	計	70,740千円

会 議 録

【施設番号2 金沢21世紀美術館】

- 1 会議名 令和2年度第1回市民行政評価委員会
- 2 日 時 令和2年10月14日(水)午後2時15分～2時45分
- 3 場 所 金沢市役所第二本庁舎2203会議室
- 4 出席者

(1) 市民行政評価委員会委員

岡田委員長、山口委員、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(文化政策課)

外川課長補佐

(3) 事務局(行政経営課)

佐野課長、安藤課長補佐、二木係長、神田主査、八嶋主査

5 審議内容

評 価 委 員 : 利用者満足度アンケートの結果を見ると、「職員の対応」や「展示内容」といった項目の満足度が低くなっているが、専門家に第三者的な目線で施設に入ってもらい、管理運営について指摘をしてもらうような取り組みはしていないのか。(事前質問)

施設所管課 : 現時点では実施していないが、第三者の意見を取り入れ施設運営に連動させていくことは重要であると認識しており、今後の検討課題としたい。

評 価 委 員 : ・事業実績に「市内小4児童を招待」とあるが、何人くらい招待したのか。

・利用者満足度調査を電子化し、タブレットによる回答を利用者に求めているようだが、アンケートの入力から集計までの簡単な流れを教えてほしい。(事前質問)

施設所管課 : ・市内の小学校59校から、3,970名の児童を招待した。

・大まかな手順は、

①館内の入口付近に端末を計4台設置し、希望者が回答

②入力完了後、サーバーにデータが自動転送

③実施期間終了後、選択した項目ごとに合計値を集計
である。

評 価 委 員 : 年間入館者数が100万人を超える施設は、リピーターがいないと維持出来ないのではないのか。

リピーターを大切にするためにも、利用者満足度アンケートの項目について、施設に対する満足度だけでなく、再度訪れたいかという項目を加え、その場合に何を期待するかという声を拾っていくことが必要不可欠ではないか。

- 施設所管課 : 今後の利用者満足度アンケート作成にあたり、参考にしたい。
- 評価委員 : 評価表に評価理由として「魅力的な展覧会等を開催した」とあるが、これはどのように分析した結果か。
- 施設所管課 : 当初の予定以上にご来館いただいたことから、展示が魅力的であったと分析している。
- 評価委員 : 施設には適正規模というものがあると思うが、金沢21世紀美術館は規模に対して来館者が多すぎ、そこが不満足を生む要因になりかねない。
- 公共施設はどうしても入館者数で評価されがちであるが、満足度に重点を置いて評価する仕組みが必要ではないか。
- また、鈴木大拙館と比較して、金沢21世紀美術館はこれだけ企画展等を実施しているにも関わらず、評価が低い。誰が見てもわかりやすい評価制度にしなければならないと思う。
- 市内小4児童の招待については、その家族までを含めたリピーター育成という効果が見込まれ、有効だと思う。
- 施設所管課 : 今年度は、新型コロナウイルス感染症対策から人数制限を実施しなければならないという事情もあり、Webチケットを導入し、時間指定を実施した。そのため、混雑が緩和され、整然と館内をご覧いただける環境ができた。
- これをきっかけとして、来館者の満足度向上に努めていきたい。
- 評価委員 : 私も、子どもたちの招待は非常に効果が高いと考えている。
- 子どもたちの保護者や近所の方々等へ、宣伝費なしで口伝えに宣伝することが可能である。
- そのことから、評価表の「目標達成に向けた取組」が2点であることは、低い評価ではないかと感じる。
- 施設所管課 : 市内小学校の4年生を招待することについては、今後も続けていきたいと考えている。
- 評価委員 : 市内の小学校は59校か。
- 施設所管課 : 統廃合や特別な学校等もあるが、対象は市内の全小学校である。
- 評価委員 : アンケート結果について、職員の対応が1点と回答した方が13.5%もいるが、所管課としてはどう考えているか。
- 施設所管課 : 金沢21世紀美術館の展示の特性があり、展示作品の間近まで近づ

いて鑑賞できるようにしているが、その際に作品に触れそうなる方が多い。

そういった場合、スタッフには注意を行うよう指示しているが、不快に感じる方が相当数いらっしゃる。

評価委員： 展示が近いのならば、触られるリスクも当然あることを認識して、触れられて困るのであれば展示の距離を保つなど、美術館側も対策する必要があるのではないか。

施設所管課： 作家の側にできるだけ間近で見たいという意図がある場合もあり、なかなか難しいが、より良い対応を考えていきたい。

評価委員： 芸術創造財団と文化振興財団の違いは何か。

施設所管課： 文化振興財団は、鈴木大拙館や中村記念美術館など、博物館関係の施設を運営している。市へ寄附いただいたものを集めて展示しているものである。

芸術創造財団は、歌劇座や文化ホールなど、元々ホールの運営を行っており、芸術的な催しを見せる、人を育てるところを担っている。

金沢21世紀美術館については、芸術活動に繋がる施設であり多彩な催しが行なわれていることから、芸術創造財団での運営となっている。

会 議 録

【施設番号3 金沢市異業種研修会館】

- 1 会議名 令和2年度第1回市民行政評価委員会
- 2 日 時 令和2年10月14日(水)午後2時55分～3時25分
- 3 場 所 金沢市役所第二本庁舎2203会議室
- 4 出席者

(1) 市民行政評価委員会委員

岡田委員長、山口委員、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)

松下課長補佐、南主査

(3) 事務局(行政経営課)

佐野課長、安藤課長補佐、二木係長、神田主査、八嶋主査

5 審議内容

評価委員：事業報告書に「相談室」の項目があるが、パンフレットの配置図に記載が無いのはなぜか。(事前質問)

施設所管課：開館当初に相談室を設置したが、外部の利用実績がほとんどなかったことから、現在は、異業種研修会館館長やものづくりコーディネーター等の専門家が、ワンストップで企業の様々な相談を受ける場として運用している。

今後、施設の全体的な運営体制を見直す中で、あり方を検討していきたい。

評価委員：評価表の評価項目に「施設の設置目的に応じた計画と運営実績に乖離はないか」とあるが、評価理由は「懇切・丁寧な対応に努めるとともに、経費節減にも心がけた」とある。設置目的と関係ない話ではないか。

また、評価表には企業の研修については多く書かれているが、異業種間の技術交流については記載されていない。実績はあるのか。

もう一点は、「専門性」の評価項目について、必要最小限の人員配置を行ったことで評価が○となっているが、評価を◎にするにはどうすればよいのか。

現状、最小の経費で最大の効果を上げるということに近い状況でないかと思うので、個人的には評価は◎でもよいのではないかと

考える。

- 施設所管課 : 技術交流については、企業と大学の連携に力を入れているところである。本市は近郊も含めると大学の設置数が多く、企業と大学の先端技術を組み合わせることが効果的であり、先日もロボット技術に関するオンライン研修会を開催したところである。
人員配置については、現在2名で運営しており、休日等はシルバー人材センターも活用している。評価については、指定管理料の中で対応いただいているという部分も踏まえながら、館の機能や人員体制等を比較検討し、指定管理者と協議していきたい。
- 評価委員 : 館長と、指定管理者である安原工業団地協同組合の理事長は同じ人物か。
- 施設所管課 : 別の人物である。
- 評価委員 : 地元の町会等が集会に利用する場合、料金は無料なのか。
- 施設所管課 : 基本的には有料である。
減免規定は市で明確に定めてあり、指定管理者が勝手に無料にする等はできない。
- 評価委員 : 総合評価内の「今後の方向性」について、オンライン会議やセミナーの開催を、ぜひ入れた方がよいと思う。
- 施設所管課 : 検討したい。
- 評価委員 : 施設の設置目的である異業種交流や技術交流について、指定管理者である安原工業団地協同組合が自ら企画するようなことはあるか。
- 施設所管課 : 安原工業団地協同組合は独自で研修会等の活動を行っており、その際に異業種研修会館を活用いただいている。
また、工業団地連絡協議会という市内の工業団地の集まりもあり、その交流の場としても活用いただいている。
- 評価委員 : 利用人数の評価だけではなく、質の部分で、こういう発信ができたとか、こういう交流に寄与した等の評価軸があってもよいのではないかと感じた。
- 評価委員 : 企業の面接等にも利用可能か。
工業系の人材が不足する中で、学生の募集等にも活用できるのではないか。
- 施設所管課 : 企業の面接や、資格試験等にもご利用いただける。

会 議 録

【施設番号 4 金沢駅東駐車場及び武蔵地下駐車場】

- 1 会議名 令和2年度第1回市民行政評価委員会
- 2 日 時 令和2年10月14日(水)午後3時25分～3時55分
- 3 場 所 金沢市役所第二本庁舎2203会議室
- 4 出席者

(1) 市民行政評価委員会委員

岡田委員長、山口委員、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(市街地再生課)

南野課長、赤丸課長補佐、藤田係長

(3) 事務局(行政経営課)

佐野課長、安藤課長補佐、二木係長、神田主査、八嶋主査

5 審議内容

評価委員：料金体系において、金沢駅東駐車場に「入場から30分以内無料」の項目がないのはなぜか。あった方が利用が増えるのではないか。(事前質問)

施設所管課：金沢駅東駐車場周辺には、すでに20分無料の金沢駅東広場自家用車駐車場等があることから、金沢駅東駐車場では無料の取扱いを導入していない。

また、金沢駅東駐車場は市有施設に直接付随しておらず、施設利用者を対象とする駐車場ではなく、近隣には様々な商業施設等があることから、無料の取扱いとした場合、利用者増加の可能性はあるものの、周辺道路の混雑など検討すべき課題があると認識している。

評価委員：管理運営目標について、一つは、利用促進を図り年間利用台数を3%増という目標に対して、令和元年度は残念ながら未達成であり、その原因は新型コロナウイルス感染症だが、市民行政評価の対象とした他の3件については、いずれも新型コロナウイルス感染症の影響を除外し、評価を行っていた。

今年度はさらに状況の悪化が予想されることから、適正な目標達成状況を把握するためには、外的要因は評価から除くべきではないか。

年間電力使用量についても同様で、気候変動による熱中症対策の

ため冷房稼働したことで消費電力が上がり、評価が低くなるのは、いかがなものかと感じる。冷房を節約すれば、暑さで利用者満足度が下がる可能性もある。

もう一点は、利用者満足度アンケート調査で、満足度60%を目標とし、結果は56%であった。調査期間が1月から3月であることに加え、このようなアンケートでは苦情を記載するケースが多いことから、本当にこのアンケート結果が利用者の満足度を反映しているのか疑問だ。

また、前年度実績は満足度40%にも関わらず、令和元年度は一気に満足度60%まで目標を上げているが、上げすぎではないか。

施設所管課 : 新型コロナウイルス感染症の影響を除外しても、目標に到達しなかったということがある。どこまでが新型コロナウイルス感染症の影響かは判断しづらいところがあるが、それ以外にも、商業施設から当駐車場に入るまでの動線上に新しい駐車場が開業されたということも要因としてあるのではないか。

電力使用量についても、省エネは当然だが、暑さや換気等の対策が十分に行われていない駐車場は、利用者にとって利用しづらいことも事実である。現在、新型コロナウイルス感染症対策として夜間も換気を継続しており、そのような中で省エネを求めているのは難しい面がある。

指定管理者には設備の維持管理に長けた方が多くいることから、換気の重要性も踏まえながら、適正な管理に向け協議していきたい。

評価委員 : 市有施設が付随していないと一定時間無料にならないのか。

武蔵地下駐車場は市有施設が付随していないが、なぜ30分無料なのか。

施設所管課 : 武蔵地下駐車場には、駐車場に面して、本町市民センターがリファレー内であり、反対側には福祉用具情報プラザがある。

高齢者等が車でお越しになることもあることから、30分無料としている。

評価委員 : 金沢駅東駐車場について、利用が減っているということは、競争に負けているということではないか。

百番街やフォーラスとも提携しており、とてもよい場所にあるのだから、利用を増やすために、武蔵地下駐車場と同様に、一定時間無料にした方がよいのではないか。

施設所管課 : 利用台数と駐車場の収益の関係など課題は多いが、商業施設への

PRなども含め、検討していきたい。

評価委員：金沢駅東駐車場の利用状況について、全日空ホテルの利用状況が関係しているか。

また、武蔵地下駐車場について、定期契約台数が1割も増加している。指定管理者の努力だと思うが、定期契約についてもっとPRしてはどうか。

施設所管課：全日空ホテルとは一つの建物であり、全日空ホテルの専用駐車場が満車になった場合は、金沢駅東駐車場へ案内していただくよう提携している。全日空ホテル駐車場の利用状況が回復してくれば、金沢駅東駐車場への案内も回復してくると考えている。

また、時間貸しのお客さまについては、前年比で約半分であり、駐車料金の落ち込みがあることから、指定管理者の方で定期契約の方を一時的に増やしている。

ただ、定期利用を増やし過ぎると、時間貸しの台数が回復した場合にご不便をおかけすることから、調整しながら年間の収益を確保していきたい。

評価委員：指定管理者としては、「管理運営目標の達成状況」の評価が、○から△に修正されたことについて、不満があるのではないか。

定期契約を増やしており、かつ今回市民行政評価の対象となった他の施設の中で唯一、使用料収入が指定管理料より多く、努力しているにも関わらず、評価がCになるというのは、評価の仕組みがおかしいのではないか。指定管理者の努力が報われるような評価方法を検討する必要があると考える。

また、金沢駅東駐車場と武蔵地下駐車場を合わせて評価しているが、それぞれ状況が異なることから、合わせて評価することで分からなくなっている部分がありそうだ。評価方法を工夫する必要があるのではないか。

事務局：金沢駅東駐車場と武蔵地下駐車場を合わせて評価している件については、そのとおりであり、今後改善を検討したい。

管理運営目標については、100%より高いか低いかという評価であり、あとの項目は主観的な判断となる。

今回、当施設を選定した理由は、異業種研修会館はオール2点で計10点のB評価であるが、当施設は計10.2点だがC評価となっているためである。

C評価の理由は、目標管理に△があるためであるが、例えば、防犯対策が全くなされていないということになると、その他の部分

でいかに工夫があったとしても、C評価にせざるを得ないということがある。

そういった考えもあり、1つでも△があれば、C評価という厳しめの評価方法としているところである。

ただ、今回は、そういう視点も含めて、委員の皆さまの評価の中で、ご意見をいただけたらと考えている。