

[ 平成18年第 1回 1月臨時会-01月17日-01号 ]

◆14番（松坂知恒議員） 市民・民主フォーラムの松坂知恒です。第300号議案ほか70件の議案について、質疑をいたします。

広島市は従来から財政危機の状況にあり、私も市所管の各施設の内部管理経費について削減を求めてきたところであります。広島市の外郭団体が管理運営している施設についても、その管理経費の節減については発言してまいりましたが、外郭団体ゆえに隔靴搔痒の感は免れませんでした。このたび指定管理者制度の導入に伴い、施設によっては大幅な冗費の削減案が提案されており、市民にとっては喜ぶべき提案と思います。高額の管理経費を必要としておきながら、市民に対する窓口対応は多くの施設において高圧的、お役所的でみずからが優位に立ち、施設を利用する市民を下に見るといった態度は改めていただかなければなりません。また、現在の文化施設やスポーツ施設の事業展開も新味のない陳腐な事業が多く、市民の失望を買っている現状にあるといえます。接遇の向上や事業内容の充実も新たな指定管理者に求めていかなければなりません。また、今回の選考に当たって、選考委員に任じられたのは、施設を所管する局の局長、次長、部長、課長などです。外郭団体の理事長や理事は、市職員OBの天下りで選考委員である局長、次長らの先輩です。また、これらの外郭団体は、近い将来自分たちが天下る貴重な就職先です。こういったみずからと大いに関係のある外郭団体を、その選考に当たって指定管理者に指定しないということは、大変勇気ある行為ではないでしょうか。したがって、その選考は意識する、しないにかかわらず、外郭団体に甘い点をつけ、新規参入の民間団体には辛い点をつけているのではないかと憶測いたします。また、文化施設やスポーツ施設、社会教育施設の選定に当たる審査員が、果たして文化やスポーツや社会教育について審査員にふさわしい識見、知識、造詣を持ち合わせているのか疑問です。単なる順位のみを決定するコンテストであれば、各施設の事業展開は、今後、さらに一層振るわないものになると懸念せざるを得ません。そこでまず、選考についてお尋ねいたします。

1、大部分の施設は従来どおり、広島市の外郭団体が指定管理者候補となっています。身内である市内部の局長、次長、部長が果たして身内ともいうべき外郭団体に辛い評価点をつけられるのでしょうか。厳正なる選考が行われたという根拠をお答えください。

2、選定委員会の委員は、各施設の事業内容をどのように把握された上で審査に当たられたのでしょうか。応募者が提出した企画書にどの程度目を通し、どのような観点で面接試験に臨まれたのでしょうかお答えください。

3、昨年の本会議において、外部の専門家を選定に加えると答弁していますが、どの施設の選定にどなたが参加されたのでしょうか、お答えください。

4、その専門家の意見は、選考にどの程度反映されたのでしょうか、お答えください。  
次に、市民サービスについてお尋ねします。

1, 利用者に対するサービスの向上が評価のポイントになっておりますが、サービスの向上とはいかなる事柄を指すのか。先ほど村上厚子議員に答弁された事項以外について、例えば、各施設での接遇の向上についてなど具体的にお答えください。

2, 選考応募者が提出した企画書に、市民サービスの向上についてさまざまな提案をしておりますが、これはすべて市と指定管理者の間で交わされる事業計画書に盛り込まれることになるのか、必ずしも全ては盛り込まれないのかどちらなのでしょう、お答えください。

次に、事業内容についてお聞きします。

1, 市と指定管理者の間で交わされる事業計画書の内容は、市民に公表すべきと考えますが、公表されるのでしょうか。また、その方法はどのような方法で公表されるのでしょうか、お答えください。

2, 市民が利用する施設に対し、計画どおりの事業展開がなされていないという指摘をだれに対してすればよいのでしょうか。施設へ苦情を申し出ても施設の内部でもみ消される心配がありますが、広島市に苦情窓口があるのでしょうか。苦情処理のシステムがどうなっているのかお答えください。

3, 事業計画書どおりの事業が展開されているのか、いないのか、実績を評価する必要がありますが、だれがどのように評価するのでしょうか。また、その評価も公表すべきと考えますがいかがでしょうか、お答えください。

以上で質問を終わります。御清聴ありがとうございました。

○藤田博之 議長 企画総務局長。

◎南部盛一 企画総務局長 それでは、数点の御質問にお答えいたします。

まず、本市の公益法人等に厳正な審査をしたという根拠があるのかといった質問でございます。公の施設の管理は、これまで直営又は管理委託で行っておりますけれども、それに伴う事務は従来から市の内部職員で行っておりまして、一定のノウハウが蓄積されているため、指定管理者候補の選定についても、同様に市の職員で行うことを基本としたところでございます。しかしながら、選定に当たりまして公正性とか透明性を確保するというのは非常に重要でございますので、そのための取り組みといたしまして、まず、今回の指定管理者候補の審査に当たりましては、各局に選定委員会を設け、その委員会は施設を所管する局の局長や部課長に加え、より客観性を高めるため少なくとも1名は所管局以外の局長で構成し、合議制で審査を行う。なお、委員が公益法人等の役員である場合は除斥する。それから、施設の事業内容から専門的な見地が必要な場合は、外部の学識経験者を委員とする、などによりまして審査の公平性の確保を図っております。また、評価はできる限り数値を用いた評価基準に基づき行っております。さらに公募の際には、この評価基準を応募要領に掲載し、申請者に対してどのような評定により選定するのかを明示しております。なお、当然のことながら公益法人等に公募内容を事前に知らせるようなことは行っておりません。また、公益法人等一者のみが申請したものの22件を除いて、公益法人等が指

定管理者候補になった施設 47 件の審査結果を見ましても、民間事業者等と比較して経費面で勝っているものが約半数 22 件ございました。さらに、障害者雇用率の達成などの事実に基づいて、自動的に決まる加点・減点項目がありますが、この項目での得点と経費面での得点を合わせると、民間事業者等の得点を上回ったものが約 4 分の 3、34 件となっております。残り 4 分の 1、13 件につきましては経費面では得点が低い場合でも、長年蓄積されたノウハウを生かして企画面、運営能力面で他と比較して優れたことから選定したものでございまして、厳正な審査結果と認識いたしております。

それから、選定委員が施設内容を熟知しているのかといった御質問でございます。局の選定委員は、当該施設の所管局の局長、局次長、それから施設所管部長、施設所管課長、局総務課長等でございます。選定委員は施設概要等の審査に必要な情報を把握した上で、今までの行政経験や知識を活用して、可能な限り客観的に設定した基準に従って評価を行っております。

それから、事業実績の公表についてでございます。サービスの一層の向上のためには、市民や利用者の声を反映した運営を行うことが肝要でございまして、そのためには施設運営の基本となる事業計画書の公開は必要なことと考えております。このため事業計画書については、ホームページなどに掲載するとともに、施設窓口にも備えつけるなどによりまして、その内容を市民や利用者の方にお知らせしたいと考えております。市民の方から御意見・御提案をいただくときには、適切に対応してまいります。

それから、苦情処理の窓口についてでございます。当然、指定管理者の方に苦情を申しただいても結構でございますけれども、市は設置者という立場にございますので、それぞれの事業所管局、課においてそういった苦情がございましたら、言っていただければ、適切に対応してまいりたいと考えております。

それから、評価はどうするのかと、だれがするのかということでございます。毎年、事業実績についての報告書を提出いただきます。それぞれの所管局、課において評価をいたしまして、適切に対処してまいるといえるということになると考えております。

以上でございます。

○藤田博之 議長 市民局長。

◎竹本輝男 市民局長 選定審査についてでございますが、外部の専門家を選定委員に加えるといったことについてお答えを申し上げます。

市民局では、現代美術館の事業運営に当たりまして、現代美術に関する専門的な知識や能力が必要とされることから、選定委員会に広島市立大学芸術学部の学部長に加わっていただいております。同委員には提案内容全般について審査をいただきましたが、特に展覧会について実現性がある集客力のあるものとなっているか、それから展示のテーマが現代美術館にふさわしいものとなっているか、それから国内外の美術館や研究機関等との連携を図るよう計画されているか、学芸員は適任であるか等専門性を必要とする項目について意見をいただいております。こうした意見を踏まえまして、選定委員会において学部長も

含めて採点をし、その結果、文化財団を指定管理者の候補として選定をいたしております。

それから、もう1点、接遇向上のための提案はあったのかというお尋ねでございますが、利用者に対するサービス向上のために必要なものでありますので、提出する事業計画書において接遇の向上のための提案を求めています。提案としては、マナー教育研修の定期的な実施、接遇リーダーを中心とした取り組み等について具体的な内容が示されております。

以上でございます。

○藤田博之 議長 社会局長。

◎松井正治 社会局長 利用者のサービス向上についての御質問でございます。

社会局所管施設につきましては、特定非営利活動法人が選定された吉島福祉センターは、地域住民を幅広く対象とした事業として、地域の子供たちの見守り活動や介護予防に関する事業の実施などが提案をされております。また、引き続き公益法人が指定管理者候補となった施設についても、例えば、福祉センターは利用者や地域住民のニーズを的確に把握し、地域住民を幅広く対象とした事業展開を図ることの提案がございます。例えば、祇園の福祉センターの例を申し上げますと、いきいきふれあいサロンの開催、いきいきふれあい高齢研修会の開催、センター活性促進関係者会議の開催などの提案がございました。また、心身障害者福祉センターについては、定期的に利用者のニーズを把握するとともに、サービス内容をチェックすることにより自己評価を行い、障害の特性に応じたきめ細かい、より高い水準のサービスを提供することなどが具体的に提案をされております。このように各施設の事業内容が充実することにより、市民サービスの向上に資すると考えております。

以上です。

○藤田博之 議長 経済局長。

◎濱本康男 経済局長 経済局分を代表いたしまして、中小企業会館の例で申し上げます。現在行われておりません接遇のサービスなどいたしまして、例えば、予約状況をインターネットで情報提供し公表する。それから申請書類をわざわざおいでいただくなくても、ダウンロードしていただくことによって入手できる、あるいは利用料金を割引する、開館時間を延長したり、開館日を拡大する、それから24時間、365日遠隔監視をすることによって災害あるいは緊急事態へ迅速な対応をし、利用者へ情報を提供するなどの提案がございます。こういったことが、市民サービスの向上に資する提案内容だと考えております。

以上でございます。

○藤田博之 議長 都市計画局長。

◎高東博視 都市計画局長 市民サービスの向上についてでございます。都市計画局所管施設のうち、市営住宅、公園でございますけれども、市民サービスの向上についての主なものは、先ほど村上議員にお答えしたとおりでございます。その他接遇の研修、そ

れから利用者アンケート等の提案もございました。

以上でございます。

○藤田博之 議長 道路交通局長。

◎米神健 道路交通局長 市民サービスの向上についてでございますが、道路交通局所管施設におきます市民サービスの向上で特徴的なものとしましては、駐輪場や駐車場についての供用時間の延長が挙げられます。その他、傘やタオルの貸し出しなどもありますが、施設ごとの具体的な内容につきましては、先ほど、村上議員に御答弁したとおりでございます。

以上でございます。

○藤田博之 議長 教育長。

◎岡本茂信 教育長 外部の選定委員についてでございますが、広島市女性教育センターに係る外部の選定委員会の委員につきましては、生涯学習、社会教育を専門分野とする藤村好美広島大学大学院教育学研究科助教授に就任いただきました。また、広島市映像文化ライブラリーの外部の選定委員会委員につきましては、映像に関する幅広い知識と映像文化創出の豊かな実践と活動経験を有するアマチュア映像作家である川本昭人氏に就任をいただいております。藤村委員には他都市の状況などを踏まえて、専門的な見地から提案されている事業が施設の目的に合致しているか、現在の社会状況と合致しているか、その事業を実施する職員の資質に問題はないかなどについて、面接審査の際に応募者に質問をしていただきました。各委員はそれらの質疑応答を参考にそれぞれの評価に反映をしております。また、川本委員には事業計画の内容が映像文化の継承と普及や、映像文化の創出活動の拠点形成を図るなど、映像文化ライブラリーの施設効用が最大限に発揮され、本市の映像文化の向上に寄与するものとなっているかどうかという観点から審査をしていただきました。利用者の市民サービスの向上につきましては、先ほど、村上厚子議員に御答弁をいたしましたとおりでございます。また、接遇研修等についても、それぞれの計画が出されております。

以上でございます。

○藤田博之 議長 この際、皆様方をお願い申し上げます。あと発言者は1名であります。休憩をせずにこのまま会議を続けさせていただきたいと思っておりますので、御協力のほどお願い申し上げます。

松坂議員。

◆14番（松坂知恒議員） ちょっと答弁に対して再質問させていただきますが、南部局長の答弁の中で、その身内をひいきするのではないかという質問に対して、御答弁は、所管局以外の局長が入っているからその人は公平にやるんだという答弁なんです。ところがですね、詳しく知っている人がいるのかといたら、所管局の局長、次長がその施設については情報をよく把握しとると。そしたらその所管局以外の方は、ようわからんままに審査員に入って、公平・公正という観点は持っているんだけど、あんまりよう知らんと。よ

う知っとる人は身内みたいなもんじゃというような答弁だと、外部のその専門家が3名ほどいらっしやいましたが、現美とその教育センターと映像文化ライブラリー以外はですね、よう知らん公平の人と、よう知っとる身内以外の審査員はいなかったという答弁に聞こえるんですが、果たしてそういう答弁でいいんですか。その点ちょっと私答弁として矛盾を感じると思いますか、何かちゃんと答えていただけないと思うんですけども、答えていただきたいと思います。それから、市立大学の学部長さんが現美の審査員に入られたということで、ちょっとその方が入られた結果、審査はどのようにその非常にいいものになったとか、あるいは評価も非常に客観性のある高い審査が行われたということについて、もっと詳しく御答弁いただかないと、ちょっとよくなぜその方が入られてよかったんだということがわかりません。それから、以前指摘して、今の外部の審査員の方3名は、答弁があったから入っていただいたんですが、私はそれ以外の施設についても、積極的に外部の識者を審査員に取り入れてほしいということも申し上げたつもりなんですけども、それ以外、私が言ってやりませと云った以外の施設については、全くそういう外部審査員の採用がされなかった。これは大いに反省していただいて、次回のそういういろんな意味合いでの募集という段に当たっては、やはりより高い識見を有した第三者、公平・公正な人をもっともっと審査員に入れて、公平な審査がされたんだということが、もっと客観的にわかるような審査員の選定をしていただきたいと、これは要望でございます。質問については、答えていただきます。

○藤田博之 議長 企画総務局長。

◎南部盛一 企画総務局長 指定管理者候補の審査に当たりまして、公正性を確保するという観点から、先ほど御答弁いたしましたけれども、一つには所管局長以外の局長を入れて構成いたしまして、合議制で審査を行ったということでございます。それから評価というのは、指標でもお示ししておりますけれども、できるだけ数値を用いた評価基準に基づいて行うということが、まずございます。それから、ちゃんと、どう言いますか、公正に行われたということがはっきりわかるように、評価基準を応募要領の中にまず事前に示して、どんな評定により選定するのかというのを示すと。それから評価した結果についても、それは公表をしたわけでございます。これらの取り組みは、より公正・厳正な審査を行う、選定を行うという観点から取り入れたものでございます。その点を御理解いただきたいというように思います。

○藤田博之 議長 市民局長。

◎竹本輝男 市民局長 外部委員の意見でございますが、審査項目2及び3につきまして、専門的な観点から御意見をいただきまして、先ほども申し上げましたが、四つの展覧会について実現性があるとか、集客力があるものか、それから現代美術館にふさわしいものか、それから国内外の美術館の研究機関との連携が図れるようになっているか、それから学芸員が適任であるか等、こういった観点からの御意見を審査会の時点でいただきまして、一緒に審査をさせていただいたということでございます。

以上でございます。