

指定管理施設・出資法人調査特別委員会 現地調査活動状況

1 日時 令和元年8月8日(木)

2 出席委員(10名)

委員長 白壁 賢一

副委員長 藤本 好彦

委員 早川 浩 杉山 肇 市川 正末 志村 直毅

臼井 友基 向山 憲稔 山田 七穂 鷹野 一雄

3 欠席委員 なし

4 調査先及び調査内容

(1) (公財)山梨県馬事振興センター【出資法人】

○調査内容(主な質疑)

問) 事業収益が前年度比で1,477万円の黒字になった要因を教えてください。

答) 黒字の要因についてであるが、新厩舎ができたことにより、大規模な国内大会を誘致できたためである。具体的には、一番大規模な大会である全日本ジュニア障害馬術大会という、馬約200頭、選手及びその家族約2,000人が訪れる大会と、全日本学生馬術大会という、大学生の大会を誘致できたことが大きい。

問) 一般の方の利用料金は幾らなのか。団体利用料金はパンフレットを見ればわかるが、一般の方の利用料金がわからない。

答) 利用料金としては、馬場使用料がある。一般の方も学生も利用できるが、学生のほうが料金設定が安くなっており、例えば、日本馬術連盟が利用する場合は、一般扱いとなり、どの競技場でも1日10万円となるが、学生が利用する場合は、7万円となる。パンフレットでは制約があり、全てを載せていないが、ホームページには、利用料金、競技場のことや設備のことなど施設の情報を細かく掲載している。

問) 利用者が県内の住民かどうかで利用料金が異なるのか。

答) 同じである。

問) 来年、東京オリンピック・パラリンピック大会が開催されるが、本施設は大会にどのように関わ

るのか。

答) ことし9月12日に、総合馬術の関係で、プレオリンピックテストイベントが開催される予定であるが、馬の体調を確認する検疫合宿が、8月1日から8月9日まで、新厩舎で行われている。また、オリンピック競技の近代五種に出場する馬の選考を、大会一ヶ月前に当たる来年7月実施する予定である。

問) ここは標高が高く、夏はかなり涼しいので、馬にはいい環境だと思うが、逆に冬はかなり厳しい気候だと思う。冬季における施設の利用状況を教えてほしい。

答) 冬は気温が低くなるので、水道をとめてしまうため、大会を開催することは困難となる。概ね12月から3月までは、施設を閉鎖しており、冬季の利活用が課題となっている。



※本部棟2階会議室で説明、質疑を行った後、現地視察を行った。

(2) 山梨県立介護実習普及センター【指定管理施設】

○調査内容（主な質疑）

問) 認知症サポーター養成講座についてお聞きする。昔、東京都杉並区でキャラバンメイトの資格を取得したことがある。多くの人に認知症サポーターになっていただくことが大切だと思っているが、そういう取り組みについて教えてほしい。

答) 県ではキャラバンメイト養成数の目標などを定めており、平成29年度にはキャラバンメイト1,500人程度が養成され、現在1,900人を目指して養成を行っている。各市町村で認知症サポーター養成講座を開くとともに、キャラバンメイトの養成講座も開くことにより、認知症の家族など理解のある方や意欲のある方にキャラバンメイトになっていただけるよう、県でも一生懸命働きかけをしている。

問) サポーターを養成すると同時に、サポーターを養成するためにも、キャラバンメイトを地域や職場で広めていくことが大事だと思う。これからも努力していただきたい。

答) 県として今後もキャラバンメイトの更なる養成を図ってまいりたい。

問) 介護職員の研修はここでのみ実施しているのか。出前で実施する研修もあるのか。

答) 基本的にこの介護実習室で行う。参加者数によっては、施設内の別の会議室で行う場合もある。

問) この施設ができてから時間が経っているが、改善が必要な部分を教えてほしい。

答) 修繕については、県と指定管理者で役割分担を行っている。また、センターを県民にさらに活用していただけるよう、認知度を上げることが重要だと考えている。指定管理者の創意工夫により、ホームページでの周知や、甲府市などは回覧板等による広報にも取り組んでいる。

問) 展示場室では、福祉用具の展示に加え、販売店を紹介しているとのことだが、福祉用具は特殊なものも多く、それほど販売店があるとは思えない。どこかのお店を偏って紹介するのはよくないと思うが、どのように紹介しているのか。

答) 介護保険を適用して福祉用具を販売、貸与する場合は、県への届け出が必要とされている。県から届出事業所の一覧を提供していただき、さらに、店に展示場があるのか、土日も営業しているのかなどの情報を付け加えてパンフレットを作成している。ここの窓口で相談があった場合は、作成したパンフレットを渡して案内している。なお、福祉用具を取扱っている店は全て紹介している。また、地域的な偏りはあるものの、広域で見た場合、全く取扱店が無いというような地域はない。

問) 平成30年度の相談件数が535件と、前年度より260件増加したようだが、相談件数の推移

はどうなっているのか。

答) 平成26年からの5年間で見ると、平成26年度が506件、平成27年度が352件、平成28年度が408件、平成29年度が275件、平成30年度が535件となっている。

問) このセンターに来るのは大変だけど、介護講座を受講したい、福祉用具について相談をしたい住民は潜在的にたくさんいると思うし、これからもふえると思う。そういう方々への対応として電話相談があるが、このようなニーズにどのように対応していくのかお聞きしたい。

答) センターは各市町村の地域包括支援センターと連携しており、センターでも電話相談に対応できることを広くPRすることが重要だと思っている。こうした潜在的なニーズについても、市町村の地域包括支援センターと連携をして対応してまいりたい。

問) 展示品は最新のもの揃えているのか。また、展示品は、メーカーの提供だけでなく、センターでもラインナップを考えているのか。

答) 民間事業者から、福祉用具の宣伝を目的に提供を受ける場合もある。また、展示を充実させるため、家庭用のセンサー等の最新機器について、センターから提供を依頼する場合もある。展示室における展示品の整理が終わり、空きスペースができたので、更に充実を図ってまいりたい。



※介護実習普及センター介護実習室で説明、質疑を行った後、現地視察を行った。

(3) 山梨県立美術館・山梨県立文学館・山梨県芸術の森公園【指定管理施設】

○調査内容（主な質疑）

問) S P Sやまなし、桔梗屋、甲府ビルサービスの各社の役割をお答えいただきたい。

答) 全体の管理・運営は、S P Sやまなしが担当している。レストラン・カフェの運営は、株式会社桔梗屋が担当している。清掃や設備の維持管理、駐車場管理、警備などは、甲府ビルサービスが担当している。

問) 平成31年度から甲府ビルサービスが新しく参入した。委託料が少なくなったのは、甲府ビルサービスの参入により経費が節減できたからという認識でよろしいか。

答) 広い公園があるため、施設の維持管理という役割が大変重要となっている。経費節減の観点というよりは、甲府ビルサービスの役割の大切さを認識して、共同事業体に加わっていただいた。

問) 3社の共同事業体としてやっていく利点についてどのようにお考えか伺います。

答) それぞれの担当領域が被ることなく、専門性を生かして活動できる体制となっており、得られた情報を密に共有することにより、全体管理を円滑に進められている。

問) 昨年度、美術館の総観覧者数が19万人、文学館の総観覧者数が3万6千人とのことである。

ここ3年ほど調査費を計上しているが、その目的は、美術館、文学館等の利用人数等を調査した上で、展示に反映させていくものであると理解している。学術文化財課の追加資料によると、調査費はアンケートに対する回答の集計、分析を委託する費用と調査員のアルバイト経費を合計したものであって、美術館と文学館を合わせて約1,000人を調査するものであると読めるのだが、調査費はその経費に全て充てているのか。

答) 調査費は調査の委託料と、アンケート調査のアルバイト料の全額に充てたものである。

問) 美術館と文学館の観覧者合わせて1,000人へのアンケート調査のため、これだけの金額をかけていると思っていた。今後もこういう形で調査を続けていくのか。

答) 調査は、館内にあるアンケートとは違い、より詳細な設計となっている。また、アンケートは、館内で社員が集計するため、単純に総数などの算出ししか行わないが、委託調査は、調査項目をクロスして詳細に分析することから、それなりに経費がかかると認識している。この調査は、来館者の状況を経年変化で見えるものでもあるため、継続して実施していく予定である。

問) 自主事業を行っていく上で、制限があつてやりづらいとか、もっとこういうことをしたいというような要望はあるか。

答) 自主事業は、特別展などの開催に合わせて、展覧会にどのように多くのお客様にお越しいただくかを念頭に、企画・検討し、その内容を、美術館と文学館それぞれの学芸員、館長などとも相談しながら調整しているが、不都合と感ずることはない。ただ、企画がバッティングすることもあるので、今後は、早めに情報共有して、連携をとりながら対応していきたいと考えている。

問) 指定管理者から見て、直営部分について、「こうすればもっと来館者がふえるんじゃないか」というような改善点があれば、お伺いしたい。

答) 最初に浮かぶのは、交通アクセスである。現状、車がないと来館しづらい状況にあり、実は私自身もバスで通勤しているのだが、早い時間にバスが終わってしまい、不便である。交通アクセスについて、何かできることはないかということは、常々考えている。駐車場については、たびたび車でお越しのお客様から意見いただく。3カ所駐車場があるが、人気の展覧会を開催したり、イベントが重なる場合は、すぐに満車となる。館内だけの問題ではないと思うので、検討いただけるとありがたい。

問) 県から見て、指定管理に出したことで得られた一番大きな利点をお伺いしたい。

答) まず、予算を機動的に使えるようになったということである。新しい取り組みをする場合に、指定管理者の委託料の中で使われるので、県のように予算計上の手続きがなく、機動的に取り組める。また、民間ならではのネットワークを生かして、速やかに情報発信できるという大きなメリットだと考えている。

問) 交通アクセスの話が出たが、駐車場がいつも混んでいる。大型バスが出入りすることもあるが、美術館通りはそんなに広い通りではないし、歩行者が大勢おり、少し危ないように思える。車の出入り、あるいは道路も含めて、何か課題があれば、教えていただきたい。

答) 指定管理者と定期的に意見交換をしているが、県への報告として、危ない、改善が必要だということは聞いていない。ただ、国道の改修が進んでおり、歩道や緑地帯の整備、道路を広げる方向で事業が継続していることから、今後、道路の面では改善されていくと思っている。

問) それぞれの企業が役割分担をしながら収益の向上と経費の削減に努力していると思うが、石油価格の高騰等の事情もある中、具体的に、収益の向上と経費の削減にどのように努力しているのか、お話しいただきたい。

答) 収益は、レストランや、自動販売機の売り上げによる。レストランでは、展覧会ごとにテーマに合ったメニューを企画するとともに、客層も踏まえたメニューを企画するなど、努力している。

自動販売機については、集客が見込める展覧会やイベントの開催時には、商品が品薄にならないよう、自動販売機の担当会社と密に連絡をとり、補充をしていただくなど努力している。

そのほか、無料で開催しているイベントが多かったが、ここ最近収支が厳しくなってきたことから、参加費を若干徴収する方向で検討したいと思っている。

経費の節減については、光熱水費で一番努力している。世の中の動きに合わせて、単価が増減しているので、そこを見ながら努力している。

また、美術館が昨年40周年、文学館がことし30周年を迎え、建物の老朽化が進んでいる。美術館には施設、設備の不具合が多いため、細かく点検し、できるだけ長く使えるような努力をしたり、大きな修繕や機械の買い換えが必要な場合は早めに県と相談している。

問) 展示施設における声がけや、障害者、お子様への配慮などスタッフの対応について利用者から意見が出ている。せっかくいい絵を見に来ても、スタッフの対応がよくないと、もう一度来たいという気持ちが薄れてしまうと思う。こういう利用者の意見を踏まえ、スタッフの研修は、どのように行われているのか。

答) お客様から指摘いただいた点は、事実関係を確認して、実際にどのようなやりとりが行われたかを把握するように努めている。検証を行い、どういう情報共有が必要なのか、どういうスキルが必要なのかをマネージャー等が検討して、朝礼などで事例の共有をしている。研修については、休館日などを利用して、サービスのスキルアップをしていくための研修、お客様の気持ちを理解するために、どのような点に配慮すべきか、どのようなお声がけをすべきか、どのような声のかけ方をするのかという具体的な研修、ディスカッションなどを通してレベルアップに努めている。

問) 美術館や博物館のPRが課題となっており、今後、広報活動等を積極的に取り組んでいくとのことだが、宣伝活動費が徐々に上がっており、平成28年度、平成29年度は一気に上がって、平成30年度はまた下がっている。平成30年度に下がった理由と、今後積極的に広報活動していくため、費用は上がっていくのか、お伺いしたい。

答) 宣伝活動費が上がったのは、平成28年度から平成29年度にかけて、美術館開館40周年のキャッチコピーやポスターの製作を行い、駅に張るなどの広報活動を行ったためである。活動経費は、次年度の計画をつくる時、特別な事業を行うような場合は、それを加味して、次年度の宣伝広告費予算を上げるということも考えられるが、今までどおりの予算の範囲内で有効に活用していく場合も考えられるので、今後も年度によって多少変動すると思われる。

問) 指定管理者に伺いたい。来館する障害者には知的障害、視覚障害、聴覚障害などさまざまあると思うが、障害者に配慮した展示や運営などがあれば教えてほしい。

答) バリアフリー対応としては、スロープやエレベーターの設置、車椅子等の配備などである。美術館では、手で見ていただく作品もあるし、文学館では、朗読機があり、作品の一部を音声で聞くことができる。今後も、多くの方々に利用いただけるよう努めてまいりたい。サービス面では、スタッフ間で必要なスキルを確認し、共有するように努めている。

問) 聴覚障害者への対応はどうか。

答) 筆談機を活用してコミュニケーションがとれるよう努力をしている。

問) そういう取り組みだけでは十分ではないと思える。複数人で来た方への手話通訳対応を検討したいが、いかがか。

答) 複雑なコミュニケーションまでは難しいかと思うが、館内で最低限必要と思われる問い合わせに答えられるよう、手話についても少しずつ教育していくよう努めていきたい。

問) 桔梗屋さんに伺いたいのだが、現在入場者数が横ばいのような気がするが、今後どうしたらふえていくと考えているか。

答) 料理を提供する立場でいろいろな工夫をしている。入場者数は企画によって数字が変化するので、入場者数をふやしていくためには企画が重要だと思う。昨年夏の光を使った企画は、とてもインパクトが強くて、たくさんのお客様に来ていただけた。いい企画ができるよう指導してもらえれば、うちも喜んで仕事ができる。

問) 今のお答えを聞いて、県はどのような考えか聞きたい。

答) 美術館、文学館ともに、それぞれの学芸員が限りある予算の中で、多くの方々に来ていただけるよう、精一杯企画を練っているが、今後も引き続き指定管理者とともに努力していきたい。

問) 光熱水費の削減に努めており、噴水は7月から9月の土日のみ稼働しているとのことだが、暑い日が続けば、近隣の子育て中の家族が、緑が多いこの公園に子供を連れて来る。子供が遊べるような環境があると、公園の利用促進になるのではないかと考えるが、どうか。昭和町にある押原公園には水辺があり、夏は家族連れで賑わっている。

答) 暑い日が続いており、毎日噴水を稼働して、少しでも涼しさを近隣住民や公園利用者にお届けしたい。ただ、噴水を稼働する経費、さらには、ごみの清掃コストもかかる。このため、今のところは週末のみの稼働に制限をせざるを得ない状況となっている。



※文学館研修室で説明、質疑を行った後、現地視察を行った。