

第 18 回薩摩川内市行政改革推進委員会 議事録

- 1 開催日時 平成 24 年 7 月 24 日（火） 13：30～17：15
- 2 開催場所 薩摩川内市本庁 6 階 604 会議室
- 3 出席者
- （1）委員 米盛会長、谷崎副会長、笹野委員、山田島（稔）委員、四元委員、石原委員、草留委員、齋藤委員、水流委員（9 名出席）
- （2）事務局 行政改革推進課長、同課長代理、同課行政改革グループ員 1 名
- （3）傍聴者 なし

4 会 次 第

- （1）外部評価（4 回目）

	事務事業名	主管課・室
1	市民相談事務事業	市民課
2	川内地域診療所事業	市民健康課
3	きやんせ！薩摩川内よかまちキャンペーン事業	観光・シティセールス課
4	観光施設設備整備費	観光・シティセールス課

- 5 資 料 別添のとおり

6 概 要

- 4 事務事業の外部評価を行った。

7 会 議 録

- （1）外部評価 1 件目 市民相談事務事業（市民課）

①説明及び質疑・協議

会 長	主管課の説明をお願いします。
主 管 課 長	（資料説明）
会 長	質問はないか。
委 員	心配ごと相談事業は、平成 24 年度をもって終了するという事で間違いないか。
主 管 課	そのとおりである。平成 20 年度は、209 回開催し、136 件の相談があったが、平成 23 年度は、205 回開催し、35 件の相談実績である。1 回あたり 0.2 件となっているため、今年度をもって終了する予定。弁護士や司法書士へのより専門的な相談のニーズがあるため、縮減される予算の一部は、その拡充に利用したい。現在、弁護士無料法律相談を月 2 回、年額 76 万 8 千円の委託により実施している。たとえば月 3 回にした場合、年間の委託料は、約 100 万程度と考えている。この約 30 万円の増加分は、心配ごと相談事業の終了による約 142 万円の予算で対応できる。
会 長	心配ごと相談事業の実績が減った理由は何か。
主 管 課	心配ごと相談事業では、民生委員等が相談を受ける。法律的な相談が多くなっており、弁護士等の専門家への相談が適切である場合が多くなっている。
会 長	心配ごと相談事業では、たとえばひとまず相談を受け付けて、内容によって、正確な相談先を探すというようなことはやってもらえないのか。
主 管 課	会長の言われるとおり心配ごと相談事業には、そのような機能がある。ただし、専門窓口へ引き継ぐ場合、相談者は、日を改めたり、再度、説明を行う必要が発生する。

委 員	出前講座の開催についてだが、近年、実施状況が大きく減少している理由は何か。
主 管 課	以前から実施しているもので、地区コミュニティ協議会や民生委員からの出前講座の要望が多かった。これまでの活動により、市内の各団体等へはひととおり説明をさせてもらったのではないかと考えている。
委 員	消費生活相談の資格というものはあるのか。また、現在の消費生活相談員の資格取得状況はどうか。
主 管 課	独立行政法人国民生活センターの消費生活専門相談員という資格と、財団法人日本産業協会の消費生活アドバイザーの資格がある。 3名の本市生活相談員のうち、2名が両方の資格を取得し、1名が消費生活アドバイザーの資格を取得している。その者については、現在、消費生活専門相談員の資格取得を目指している。
委 員	消費生活相談は、重要であるし、実際の相談も多いと思う。しかし、今はネット社会であって、ネットに心ないことを書かれたり、個人情報さらされたりする場合がある。人権擁護も非常に大切な業務だと考える。現状はどうか。
主 管 課	市では、人権に関して啓発活動と教育を行っている。人権擁護に関しては、法務局に人権擁護委員がおり、ネット問題に関して、この人権擁護委員が各学校に出前講座を行っている」と承知している。
委 員	ネットに関する内容は、市の市民相談で対応できるのか。
主 管 課	ネット問題を含む人権と消費生活問題は、ある程度対応できる。市には専門の部署もあり、DV（ドメスティックバイオレンス）の相談であれば、コミュニティ課の男女共同参画グループ、児童虐待であれば、子育て支援課、高齢者に対する暴力や介護の悩みであれば、高齢・介護福祉課となっている。
委 員	悪質な訪問販売が後を絶たないと思うが、この市民相談を通じて、実際にクーリングオフをした実績等はあるのか。
主 管 課	平成23年度にクーリングオフを23件実施している。金額は、4,761,342円となっている。金額の報告は任意となっており、少なくともこの金額は返金された。この内容からも事業の効果や必要性があると認識している。
会 長	消費生活講座による啓発を行っているようだが、受講者数が少ないのではないか。対象は誰か。効果があるのか。
主 管 課	一般募集を行っており、どなたでも参加できる講座である。効果についてだが、受講した方が、後日、地元で周知をしてもらっている場合も多いと思う。受講者の中には、地区コミュニティ協議会や自治会の役員が多い。
会 長	10万人の人口がいる本市で、23名の受講でどのような効果があるのか。受講者が地元において周知を行うという意図があるのであれば、明確な仕組みづくりを行い、その依頼を行うとともに実績や効果まで把握をしてほしい。 消費啓発資料の作成だが、シールを3,000枚作って配布しても、市の人口から言えば、これも効果のない事業なのではないか。
主 管 課	3年間の補助事業の中で取り組んでいる内容である。初年度は、まず65歳以上の高齢世帯に配布し、翌年度以降も市民の中でも必要と思われる方を優先的に配布している。高齢世帯には、ほぼ配布できたと考えている。
会 長	高齢者見守りガイドや悪質商法撃退チラシの配布も、目的や対象者をきちんと把握して実施してほしい。 消費生活相談の主な内容の集計結果だが、1位が他の相談となっている。他の相談という区分は、主なものに当てはまらず少数のものの合計な訳だから、1位に来るのはおかしいと考える。
主 管 課	修正する。

副 会 長	消費啓発資料の購入3件は、入札を行ったのか。
主 管 課	シールについては、見積入札を行った。ガイドとチラシについては、専門の業者がいるため随意契約で購入した。
委 員	一度、消費生活講座に参加したことがある。まずは開催の時間帯が悪いのではないか。土曜日の別時間帯や日曜日、平日の夜に開催し、事前に周知をすれば、100名程度は来ると思う。建築Gメンの方が、福岡市から講演に来ていただける等、内容は良いものと考えている。
主 管 課	講座の開催方法については、開催時間を含め工夫したい。
委 員	消費生活相談は、市民が安心して生活できるように、将来を見据えて事業を展開しなければならないと考えている。予算を確保して、市民を対象により有意義な講座を開催することも検討してほしい。
主 管 課	講座の充実については、まずは先ほどの委員からの御指摘のとおり時間帯の改善、内容の精査など、既存の予算のままでできることに取り組みたい。今後、必要に応じて予算の面も検討していきたい。

(2) 外部評価2件目 川内地域診療所事業 (市民健康課)

①説明及び質疑・協議

会 長	説明をお願いします。
主 管 課	(資料説明)
会 長	何か質問はないか。
委 員	患者からの診療費は、医師へ支払われている。設備面は市が管理・維持しているというような条件で、一日の報償費は、費用弁償とは別に15,000円だということだが、これは、どのような考え方なのか。たとえば、患者からの診療費だけでは、少ないので市が別に補てんをしているという考え方か。
主 管 課	診療所に行くのは、医師だけでなく、医師が働く病院等の看護師と事務員も含まれ、市側での送迎もない。処方薬の準備もしていただいている。依頼する医師は、御自分の病院等を休診にして、無医地区の診療所で診療をしていただいているため報償を支払っている。 他の仕組みとしては、甑地域で市が設置している診療所がある。通常、医師を市が雇用し、診療等を行うので、患者からの診療費は市の収入になる。雇用医師が島外での研修のため不在になる場合の代診医師へは、一日5万円を支払っている。
会 長	報償費15,000円の根拠はあるのか。
主 管 課	開所当時からこの金額である。市が場所を提供したうえで、市が医師へ報酬を支払うので、患者からの診療費は市の収入とする考え方や、市は医師へ報酬を支払わないので、患者からの診療費は、医師の収入になるという考え方もあると思う。当時、何もない状態では、受けていただける医師がいなかったため、川内市医師会との協議により現在の考え方が決定したのではないと思う。
会 長	他市町村の状況を調査してほしい。
委 員	報酬については、報酬及び費用弁償に関する条例に明示されているのか。
主 管 課	報償費(謝金)のため、条例には規定されていない。
副 会 長	1時間の診療時間で15,000円ということではいいか。
主 管 課	診療時間は1時間であるが、往復の移動時間を考えると、2時間以上かかる。
委 員	この診療所設置について、医師や市民の声はどうか。
主 管 課	平成19年度に週1回から月2回の開設に変更したとき、市民の意見を聞きとった。回数は減らしても診療所自体はなくさないでほしいという意見である。また、受診件数が低い診療所については、さらに医師からの意見を聞き取りながら、高江診療所は平成23年度から、久見崎診療所は平成24年度から月1回の開設としたところである。
委 員	受診者の受診科目は、どのようなになっているのか。
主 管 課	平成22年度において、91%が循環器系の治療に来ている。また、50%近くの患者が80歳以上である。慢性的な疾患をもつ患者が多い。
会 長	受診者の現状把握はしているのか。近くの診療所があれば、高齢者がありがたいと思うのは確かであるが、市街地の他の病院等にも通院している市民もいるのではない

	か。この診療所がなければ非常に困るのかということだ。また、月1回の開設で本当によいのかというもある。
主 管 課	バスに乗れる高齢者はよいが、そうでない高齢者もいる。慢性疾患の方へ、今は4週間分の薬の処方できるので、助かっていると思う。
会 長	この診療所に通院している患者は、この診療所のみに通院していると考えてよいのか。
主 管 課	基本的にそうなると思う。
委 員	地域の方には、喜ばれているとはいいが、バスにも乗れない高齢者にはこの診療所があり、車を所有や運転をしない交通弱者には市街地へ行けるよう市が委託しているバスがある。この診療所を使用する市民で、市街地に通院している者もいると思う。もう少し現状を掘り下げて観察する必要があると思う。
委 員	委員の御意見に同感です。複数の病院に通院している高齢者は多いと思う。これまで、開設の回数や日時が変更になったことはないのか。
主 管 課	開設の回数や日時は、そのとおりにやっていたい。
委 員	各医師へ費用弁償は、いくら支払われているのか。
主 管 課	西方診療所の管理医は、年額14,160円、湯田診療所は、26,640円、寄田診療所は、28,320円、久見崎診療所は、21,360円、高江診療所は、5,280円となっている。市の職員等旅費の支給に関する条例の規定に基づき、医師の勤務地から各診療所への距離に応じて費用弁償額を決定し、支払っている。
委 員	各診療所の管理医は指定されていて、別の医師が行くことはないということで間違いないか。
主 管 課	そのとおりである。
委 員	医師は、必ず決まった日に行かないといけないということであれば、医師の負担は大きいと感じる。医師の声はどうか。
主 管 課	久見崎診療所は、医師から意見があり、受診件数の実績等から判断し、これまでの月2回を平成24年度から月1回とした。
委 員	地元の反応はどうか。継続すべきだとか、閉所してもよいとかいう意見はないのか。
主 管 課	平成19年度以降、市民から大々的には意見聴取を行っていない。市議会議員から存続だけはしてほしいという意見が寄せられている。
委 員	県内でも産婦人科医の不足が言われているが、この診療所で産婦人科の急患が来たりしたことはないか。
主 管 課	ないと承知している。
委 員	この診療所は、循環器系疾患の患者が投与のため通っているのが現状だと思う。重要な役割を担っていると思う。
会 長	現在、医師との情報交換をしているのか。
主 管 課	医師とも年1回協議を行っている。
委 員	管理医の専門は何か。
委 員	内科であると思う。

(3) 外部評価3件目 きやんせ！薩摩川内よかまちキャンペーン事業（観光・シティール課）

①説明及び質疑・協議

会 長	それでは説明をお願いしたい。
主 管 課	(資料説明) 秋口から観光客が減少に転じるだろうという鹿児島県の見通しがある。
会 長	先日、大阪で大きな催し物があったと思う。
主 管 課	京セラドームで行われた関西かごしまファンデーではないかと思う。私も出席したが、本市の7業者が出店した。新聞に掲載のとおり、過去最高の34,000人の来場があったと聞いている。市内出店業者の10時から5時までの1日の売り上げ目標が200万円だったが、それを達成したようだ。
委 員	資料が不足しているのではないかと思う。今の添付資料や内容では、この事業が妥当なのかがどうなのか十分な議論ができない恐れがある。
主 管 課	今後もあるので、対応したい。

副 会 長	委託先はどこか。
主 管 課	チラシとポスターの作成及び配布については、市内の印刷会社に委託した。プレゼント商品の確保等は、きやんせふるさと館に依頼している。
委 員	資料の平成２３年度の宿泊者数は、市全域か、川内地域か。
主 管 課	甌地域を含めた市全域の数値となっている。
委 員	発電所の定期点検等の作業員も数値に含まれているのか。
主 管 課	含まれている。
委 員	観光のための宿泊者数は、いくらなのか。
主 管 課	この事業による１，３００名のアンケート回収結果は、観光が３８％、ビジネスが２１％、帰省や知人の訪問が１６％となっている。ホテル・旅館主へのヒアリングと異なっている部分があり、１０人中、９名が定期点検作業員等のビジネス客という意見がある。市としてもほとんどがビジネス客ではないかと認識している。
委 員	薩摩川内市の一日の最大宿泊可能者数はいくらか。
主 管 課	４，０７２名となっている。うち川内地域は、２，６７４名である。
会 長	何か本市へ人を呼び込むようなイベントを開催できないか。今のところ、川内大綱引き、川内川花火大会、甌島だろうか。なぜ有名な観光地には、人が行くのが調査しているのか。
主 管 課	旅行会社や鉄道会社や航空会社のようないわゆるキャリアとのタイアップが重要といわれている。旅行会社と組んで観光振興を図る手法が一般的となっている。最終的にはブームや観光客の嗜好もある。ＡＫＢ４８の柏木さんが鹿児島県の「薩摩大使」になった。
会 長	たとえば、中国や台湾から誘客できないのか。５００名が収容できる宿泊施設もない。ダイナミックな仕掛けをしてほしい。
委 員	平成２４年の１月から３月の観光客数の資料がなければ、この事業を評価することができない。
主 管 課	平成２３年１月の１８，４０７に対して、平成２４年は、減の１７，０３１。平成２３年２月の２０，８９５に対して、平成２４年は減の２０，６０１。平成２３年３月の２３，６１６に対して平成２４年は、減の２１，０６４となっている。
委 員	このキャンペーンをしなかった場合は、もっと減少していたとか分析はないのか。
主 管 課	このようなことを地道にやっていくしかないと考えている。 限られた予算の中で、少しずついろいろなことに取り組んでいる。博多駅ターミナル９階と１０階の「くうてん」というところで、１９店舗が今月７月に甌島食材をつかった３０の新メニューを提供していただいている。ＪＲ九州の取り組みで、市の予算は使われていない。このようなことを地道にやりながら、ちょっとずつ話題を広げていただける味方が増えてきていると思う。 また、ＪＲ西日本では、「鹿児島カレッジ」といって、鹿児島県の観光地にて、関西の大学生が地元の方々との交流を通じてさまざまな体験を行い、旅の素晴らしさを発見・情報発信するプログラムがあり、甌島を選んでいただいた。 また、ＪＲ九州の「霧島ＶＳ．指宿」の続編として、かごしまＮＥＸＴの島対決ということで、霧島、桜島、知林ヶ島に甌島も入れてもらえないか依頼をしている。
委 員	大手旅行会社と組む必要があると思う。旅行センターの端末の施設メニューに薩摩川内市の宿泊施設は、全然入っていない。旅行会社ごとにシステムや情報があり、共有化している。どこかの旅行会社のシステムに入れてもらう努力が必要である。平成１６年１０月の合併後、甌島を売り出しており、しばらくは、県外から旅行エージェントから問い合わせがあったが、最近はなくなっているということだ。市内の施設をシステムに入れてもらい、薩摩川内市を検索してもらえれば、一覧が出るという形が、最も観光振興につながる方法だと思う。子ども連れが１日楽しく遊べる施設が必要である。
主 管 課	ＪＴＢや近畿日本ツーリストに情報提供もしている。システムに登録している本市の宿泊施設が少ないというのは事実である。登録を行うと、空室を確保しなければならないので、ビジネス客対応との調整が発生する。この部分については、ホテル・旅館主と意見交換等しながら、克服していかなければならないと考えている。 甌島を含む薩摩川内市においては、旅行会社へ送客手数料を支払う集客方法は取ら

	れてこなかった。今後、取り組む必要があると認識している。
委 員	ツアー客等の初めての観光客の誘客より、リピーターを確保することの方が重要であると思う。薩摩川内市の良さを知っていただけたら、スカイツリーのような新しい観光地ができて、いつかはまた帰ってきてくれると思う。 新田神社は、薩摩国一宮であり、パワースポットである。私も行ったが、石段が急なため滑り防止や、一番手前の鳥居のところに駐車場が必要だと思う。 戦国村だが、全国ネットのテレビ番組で鎧を着て、結婚式を挙げる風景が放送された。薩摩川内市にあるということをうまく伝えられないか。たとえば、薩摩川内にちなんだ前立ての兜のキーホルダーを販売するなどの方法があるのではないかな。 釣りバカ日誌の映画ロケ地になったことも忘れてしまわれそうである。引き続き活用してほしい。
主 管 課	リピーターについては、人のおもてなしが重要であり、きやんぱくを通じて取り組みを行っている。 新田神社の宮司とも協議を行っているが、神社の境内のバリアフリー化とトイレ整備も課題かなと思う。敷地のほとんどが宮内庁の直轄管理となっており、実際に整備等を行う際には、調整が必要になると思う。 戦国村については、ＪＲ九州のＪＲおすすめの親子体験プラン「わくわく体験プラン」に入れていただけており、切符の売れ行きもよいと聞いている。直江兼続の愛の前立てのキーホルダーも商品化されている。
会 長	薩摩川内市は、美術館や映画館等の文化施設が少ない。ジュディ・オングの木版画展が、鹿児島市で行われていたりする。薩摩川内市にも人が集まるものを呼び込んでほしい。
主 管 課	きやんぱくの春旅の参加者のほとんどが、鹿児島市から来ている。土日に夫婦で温泉に入って、買い物をする日帰り旅行のパターンが多い。 きやんぱくやほおずき市など、できれば年間を通じて実施をしてもらえないか打診をしているところである。
委 員	平成２６年度を最終年度とし、２７０万人の目標があるが、観光客数はどのように把握しているのか。
主 管 課	数値は、市内各観光施設の単純合計になっている。実人数ではなく、重複があるが、この数値を活動指標及び成果指標として取り組んでいる。
委 員	観光に関する予算というのは、いくらあるのか。
主 管 課	約５億円である。市の全体予算が約５００億円なので、その１％程度あることになる。
会 長	他にはどのようなものに使っているのか。
主 管 課	観光施設の管理が主なものである。

（４）外部評価４件目 観光施設設備整備費（観光・シティセールス課）

①説明及び質疑・協議

会 長	説明をお願いします。
主 管 課	（資料説明）
委 員	事業の視点別評価の妥当性のところに「５カ年の基本的な修繕計画を策定し、事業に着手している。」とある。どのような内容なのか。
主 管 課	４３の観光施設のうち２８の指定管理施設は、指定管理者からの要望等を踏まえ、課内で協議を行ったうえで、予算要求している。予算が確保された場合、再度、課内で仕様を協議・決定したうえで、入札を行っている。
会 長	これは、新規の設備整備になるのか。
主 管 課	観光施設に係る事務事業は、大きく３つある。１つ目は、観光施設管理費で、主に指定管理料等の施設の管理を行う事務事業である。２つ目は、今回、外部評価をいただいている観光施設設備整備費になる。工事費や備品購入等の予算があり、施設の新規設備整備のための事務事業である。３つ目は、観光施設維持補修費であり、修繕料等の予算があり、施設の維持補修を行うための事務事業である。
会 長	新規の設備整備と言いながら、修繕計画に基づいて実施しているのか。
主 管 課	修繕が主な内容のため、修繕計画となっているが、内容は、修繕及び新規設備整備

	の両方を含むものになっている。修繕計画の修繕及び新規設備整備のうち、新規設備整備をこの事務事業で実施している。
会 長	これらの施設はすべて観光施設なのか。
主 管 課	一覧の43施設は、観光・シティセールス課が所管をしている施設になる。合併前の旧市町村で観光の定義が異なる部分もあるが、そのまま継続して管理をしている。観光の定義により観光施設の定義も異なってくる。現在、見直しを行っているところである。
委 員	43施設のうち黒字の施設というはあるのか。市が基本的に設備整備をしているようだが、指定管理者の方で設備するような形はとれないのか。
主 管 課	指定管理制度には、委託料制度、利用料金制度及びその併用制度がある。市が設置した施設を、市の運営経費の負担がない形で、指定管理事業者が一年間運営できている施設はある。
委 員	指定管理制度は、公設の施設をそのまま市が直接運営するのではなく、民間事業者がある程度自由に民間のノウハウを活かして運営を行う制度である。
委 員	これらの観光施設は、すべて市にとってメリットがある施設なのか。財政負担になっているだけの施設はないのか。
主 管 課	各施設には、それぞれの設置目的や考え方があり。観光の定義づけを明確にし、観光施設とその他の施設を再度、精査するなかで、そのような見直しも行っていく予定である。
委 員	薩摩川内市の観光の定義はなにか。
主 管 課	市外の方にお越しいただき、市内でお金を消費してもらうことが重要であると考えている。従来、市民の市内レジャーも観光に含む考え方があった。2年前、旅行会社に薩摩川内市には観光施設はないと言われたことがある。ツアーの対象なりうる施設がないということだ。
委 員	この新規設備整備は、指定管理者との契約内容に含まれているのか。含まれている場合、外部評価できないと考える。
主 管 課	指定管理は、基本的に5年間の一括契約である。新規設備整備は、年度ごとに予算要求などは行うが、指定管理者との5年契約の内容に含まれるものもある。
委 員	観光施設が43施設あるようだが、指定管理ではなく、直営した場合の試算はあるか。
主 管 課	直営の場合の試算はない。平成23年度、委託料制度の21施設に対して1億1,200万円の指定管理料を支払った。
委 員	平成22年度の決算の備品購入費が97,908千円あるが、主なものは、観光船かのこになるのか
主 管 課	94,500千円が観光船かのこの新船建造業務になる。
委 員	観光船かのこの運行計画を教えてください。
主 管 課	平成23年4月から中甕港を母港として運行している。2時間の西海岸コースを基本に年間運行している。ただし、天候の関係で運休することもある。また、東海岸コースもある。平成23年度は、1,800名の乗船があった。
委 員	料金はいくらか。
主 管 課	西海岸2時間コースが2,500円、東海岸1時間コースが1,300円となっている。
委 員	これは指定管理か。
主 管 課	現在のところ、職員2名で市が直接運営している。ある程度、経営実績を積み上げたうえで、指定管理に移行したいと考えている。
会 長	これはもともと指定管理を予定していたのか。
主 管 課	これまでも観光船はあったが、従来の船とは規模が大きく異なることから、新船建造直後、指定管理料の積算ができなかった。そのため、2年間の直営後、3年目で指定管理を行う予定である。
委 員	効率性の内部評価の中で、事業費の削減ができるとあるが、どれくらいできるのか。これまでは何も取り組んでこなかったのか。
主 管 課	これまでも入札等で実施し、取り組んでいる。引き続き、事業費の削減に努めたいと考えている。たとえば、3社の指名競争入札の事業者を増やす方法がある。

会 長	指定管理をしている施設の払い下げ等もありうるのか。
主 管 課	可能性としては、あると考えている。