

第4回日野市指定管理者市民評価委員会議事要点録

日時	平成23年7月7日（木）午後1時～午後5時
場所	市役所4階 庁議室
出席者	坪島委員長、鈴木副委員長、佐藤委員、貴志委員
議題	<p>1.交流センター6施設（豊田駅北,南平駅西,東町,落川,平山,新町） （株）日野市企業公社</p> <p>2.万願寺交流センター NPO 法人日野子育てパートナーの会</p> <p>3.多摩平交流センター NPO 法人市民サポートセンター日野</p> <p>の報告、評価、採点</p>
	<p>● 内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者による報告 15分 ・ 市民委員からの質疑（指定管理者） 25分 ・ 市民委員からの質疑（主管課） 10分 ・ まとめ（採点） 10分
議題1	<p>● 日野市立交流センター（6館）： 指定管理者（株式会社日野市企業公社）による報告</p> <p>=主な質疑（指定管理者）=</p> <p>（質問） 説明で利用者数の報告があったが、行政の使用分と一般市民の使用分の内訳はどうなっているか。</p> <p>（回答） 手元に資料を用意していないので、今すぐは答えられません。</p> <p>（要望） 次回はすぐにわかるようにしておいてほしい。</p> <p>（質問） 豊田駅北交流センター分については、パソコン実行委員会で使っている分も含まれているのか。</p> <p>（回答） 含まれている。</p> <p>（質問） 交流センターの受付も社員と説明があったようだが。</p> <p>（回答） 企業公社の協力会社としてシルバー人材センターに委託している。</p> <p>（質問） 利用人数の報告だけでなく稼働率も必要ではないか。</p> <p>（回答）</p>

稼働率の低いのが東町交流センター、高いのが新町交流センターで他の4館は、50%前後である。

(質問)

交流センター6館を一括管理しているが、それぞれごとに成り立ちや仕組み、地域性が異なるのでそれぞれごとにまとめた方がよいのではないか。

新町・平山・南平駅西は駅に近いので、自然と利用者が多い。問題は、東町は地区センター的要素もあり利用率が低い。隣接しているニューロシティは比較的若い世代が多いので、育児の孤立化を防ぐ目的で児童館あたりと協力して子育て相談等の自主事業を行ったらどうかと協定締結にあたって要望したが、実現しなかった理由はなにか。

(回答)

東町は地区センターを兼ねており自治会に管理をお願いしていたので入りづらかった部分もあった。今後は取組みをしていきたい。

(要望)

東町は古い自治会なので入りづらいかもしれないが、ニューロシティの自治会に声を掛けていけば、ニューロシティと東町自治会の交流が進むのではないか。そうすれば住民自治の向上につながる。

(質問)

受付をする際、施設の設置目的と利用目的が合致しているのか。していなかった事例はなかったのか。

(回答)

そのようなことはなかった。

事例として新町でパンフレットに金額の入っていた団体があり、使用を取り下げさせた。

(質問)

和室の椅子の対応については、利用者からの要望はなかったの。

(回答)

高齢者や障がい者が使いやすいように、企業公社が指定管理している貸出施設については、全ての和室に2脚ずつ整備した。

(質問)

平山交流センターの受付の対応が悪いというのをよく聞くがどうなっているのか。

(回答)

指定管理を受けたときから、接客対応が悪いという声が多かった。シルバー人材センター事務局にも報告し、また社内接客研修にも参加してもらっている。本人が特定されている場合は、シルバー人材センター事務局と一緒に本人に話しをしている。これに関しては、個別速やかに対応することが大切で最近は苦情も減ってきた。

(意見)

この種の問題は、どこの施設でも起こりうることだ。

(質問)

指定管理としては、6館一括だが、稼働率は施設ごとに異なる。各施設の展望があるべきだと思うが。それを踏まえたうえでこの施設はこのように管理していくという説明があった方がわかりやすい。

(回答)

今回は、6館まとめて報告したが、社内的には3つのパターンに分類している。

- ①南平駅西・落川・・・運営委員会方式であり運営委員会とうまく連携していく。
- ②新町・平山・・・駅に近く通常の管理形態のため自主事業が設定しやすい。
- ③東町・豊田駅北・・・東町は地区センター的で地域との連携、豊田は実質管理が生涯学習課でパソコン以外の利用がない。

次回は、6館一括でなく分けて考えていく。

(質問)

日野市の公民館も4つの地域に分かれている。公民館と一緒に映画会などの事業を行ったらどうか。事業の組み立て実施は公民館が行い、PRの部分を指定管理者で行えば効果的だ。

(回答)

社内でも課題になっている。

(質問)

こういう施設は空いていることも大事だと考える。指定管理者として空を埋めていく努力も必要だ。

まずは自主事業を行い、それが終了したら住民自治で自分たちでサークルを立ち上げて使ってもらうのが大事だ。

いかに市民が使いやすい施設としていくのか伺いたい。

(回答)

当社の弱点として事業が終わった後のサークル化への取組みが弱い。

(質問)

多くの市民が、交流センターは実は使い勝手のよい施設であることを知らない。広報による周知だけでなく、お試し利用なんかあってもいいのではないか。

(要望)

稼働率は重要なデータなので分析を含め報告に載せてほしい。

研修については、入社何年目に何の研修等ライフステージによる研修制度があるとよい。

現場の受付管理に携わる人についての資格（例えば挨拶が出来る、とか）がある人にやってもらうようにしたらどうか。

=主な質疑（主管課）=

(質問)

担当課として、評価はどうか

(回答)

貸館として6館は同じであり、指定管理の評価は適切であると考えているが、施設特性を生かした指定管理を具体的に考えてほしい。

平山地区センターの受付の苦情を多く聞いている。初めは苦情を指定管理者に伝えていたが、対応の早さが求められるので、指定管理者といっしょに苦情者の話を聞いている。高齢者の雇用促進のためのシルバー人材センターではあるが、接客対応もあることを伝えている。苦情は減ってきている。行き違いもあるが、誤解を生じないような対応をお願いしている。

(質問)

根本的な対応の悪さは、どこにあるのか。

(回答)

対応の基本は一緒だが、上から目線で話をするとう誤解を生じる、分かりやすい話をしてほしいとお願いしている。

(質問)

言い方が悪いのではないかと話を聞いている。シルバー人材センターは、給料のピンはねが多いので、悪かろう、安かろうになっているのではないかと

(回答)

給料の基準はある。

(質問)

対応の悪さは多分直らないので、人を変えたほうが良い。

(回答)

平成24年度からは、指定管理者がもう少し対応できるような仕様に変える予定である。

(質問)

元の職業のくせが出ているのではないかと

(回答)

できるだけすばやい苦情対応をしている。

(質問)

クレームの分析をしたら、以前からクレームを言う人にクレームを言う機会を与えていることが多い。

(回答)

他の交流センターにも同じような事例はある。

(質問)

業務の確認頻度は。

(回答)

毎月と年度末に報告書の確認をしている。

(質問)

利用率や利用者数は、評価のひとつなのか。

<p>議題 2</p>	<p>(回答)</p> <p>担当課としては、報告の特色を求めるため、あえて利用率や利用者数を出すように言わなかった。今後は資料として出すようにしたい。</p> <p>(質問)</p> <p>資料ならば、すぐに出せるようにしておかないといけないのではないか。すぐに状況が分かるようにしてほしい。修繕費などの経費も資料としてあったほうが良いのではないか。</p> <p>(回答)</p> <p>資料の作り方に問題があると思う。資料ならば、すぐに出せるように話をしておく。</p> <p>(質問)</p> <p>経費が足りたのか、余ったのか聞きたい。そうでないと評価できない。経費全体を削減できるのではないか。指定管理が6館いっしょで良いのか疑問がある。</p> <p>(回答)</p> <p>豊田駅北交流センターと東町交流センターの施設管理者と話をするようにしているが、利用状況が課題となっている。</p> <p>(質問)</p> <p>落川交流センターは若い人の利用が多い。子育て世代を指定管理者は取り込んでほしい。平山交流センターが湧き水で困っていると聞いているが、資料に記載がないが。</p> <p>(回答)</p> <p>平山交流センターで定期的に施設担当者連絡会を開催しているが、そのような話は無かった。</p> <p>=まとめ(採点)=</p> <p>● 日野市立万願寺交流センター：指定管理者（NPO法人 日野子育てパートナーの会）による報告</p> <p>=主な質疑(指定管理者)=</p> <p>(質問)</p> <p>自治会の利用率は。</p> <p>(回答)</p> <p>近くの神社に集会所があり、神社境内に自動車も停められることからそちらの集会所を利用することが多いようです。</p> <p>(質問)</p> <p>子ども家庭支援センターが終わった後に、万願寺交流センターに流れてくることはあるのか。</p> <p>(回答)</p>
-------------	--

子ども家庭支援センター終了後に0～4歳の親子が流れてくることが多い。特に兄弟関係で向こうでは走りまわることができないが、こちらは公園内にあるため、自由に外遊びができるためだと思います。

(質問)

駐車場の管理はどのようにしているのか。

(回答)

利用者には駐車証を渡している。

(質問)

小・中学生はまんがんじ児童館に行くのか。

(回答)

児童館の大きな遊びに入れない子が交流センターに遊びに来る。昨年度は四小の児童が多かったが、今年は潤徳小の児童が多い。

(質問)

以前まんがんじ児童館で、平日の昼間、学校をさぼって児童館にたむろしていた子がいたが、児童館職員の熱心な係わりの結果、児童館行事のもちつきときにボランティアとして手伝いに来ていて小さい子どもたちの相手をしたりして見違えるようだった。そういうことから居場所としての存在も必要。

利用者数が増えていると報告にあったが、はらっぱの催しに来る人と自由来館で来る人との割合はどうか。

(回答)

ほとんどがフリーで来る人です。

(質問)

稼働率はどうか。

(回答)

昼間は、はらっぱもあり70%いくが夜間は公園内ということもあり、建物まわりが暗いのと駐車スペースが少ないこともあり少ない。

(質問)

はらっぱによる利用制限をかけているが苦情はあるか。

(回答)

特に無し。

(質問)

はらっぱのやっていない土～月の稼働率はどうか。

(回答)

数字を今持ち合わせていないので即答できないが、老人会や子ども会の宣伝をして使ってもらっている。

(質問)

防音効果のある多目的室の利用の仕方はどうなのがあるか。

(回答)

大きな楽器を持ち込んで練習しているようです。

(意見)

市内に防音設備のある部屋が少ないので利用価値がある。

(回答)

多目的室の利用は、平成 21～22 年度は少なかったが今年度は増えている。

(質問)

増えている要因は

(回答)

一度使った人がリピーターになっている。

(質問)

受付のトラブルはあるか。

(回答)

一度もありません。

=主な質疑(主管課)=

(質問)

NPO 法人が指定管理者のため、受付の対応も細やかであるし、清掃も隅々まで行き届いているが、担当課としての評価は。

(回答)

大変細やかな対応をしているので、万願寺交流センターの苦情は無い。

(質問)

楽器目的や自治会の利用など、利用されていない時間帯を利用させるような工夫が必要。子育てや自治会のような地域的な利用だけではなく、全域的な利用も考えたほうが良い。

(回答)

公園側の駐車場は午後 6 時に閉鎖してしまう。交流センター側の駐車場は、10 台程度駐車できるように拡充したが、公園の特性上出入口を閉鎖できないので、夜間の利用について、不安感があるのでないか。夜間の利用率は、上がってきている。

(質問)

歩いて来れる人を巻き込むことも必要である。経費面ではどうなっているのか。

(回答)

節電対応や安全面での対応など工夫して管理運営をしている。

(質問)

いつも清掃が行き届いている。指定管理者としての思いが出ているので、NPO が指定管理をやっていることをアピールすることも必要。NPO としてのコミュニティ活動にも力を入れるのはどうか。

(回答)

交流センターの設置目的にあった中で、対応していただければと考えている。

<p>議題 3</p>	<p>(質問) NPO法人として、子育てに特化しないでやっていけるのか。</p> <p>(回答) 児童館との連携が不可欠になる。</p> <p>(質問) 居場所のない子どもの対応も考えなければいけない。</p> <p>(回答) 万願寺交流センターが居場所のない子どもの対応場所になれば良いと。</p> <p>=まとめ(採点) =</p> <p>● 日野市立多摩平交流センター：指定管理者（NPO法人市民サポートセンター日野）による報告</p> <p>=主な質疑(指定管理者) =</p> <p>(質問) 巡回点検で管球の交換というのがあったが、高所作業になると思うが問題はないのか。ある一定の高さになると高所作業の届出が必要だと思うが。</p> <p>(回答) 集会室6の天井が高い。以前は机を重ねて足場としていたが、それでは危険なので脚立を使っている。</p> <p>(質問) 経費削減の結果、集会室用の机と椅子を買い換えたがあったが、机等の買い替えは指定管理の範囲なのか。</p> <p>(回答) 主管課 金額的にも消耗品の範囲内であり利用者からの要望もあるため、指定管理者の好意に感謝している。</p> <p>(質問) 調理室の利用促進について、コーヒー講座の自主事業の取組み後に自主サークルなど続いているのか。</p> <p>(回答) コーヒー講座は好評だがサークル化に至っていません。</p> <p>(質問) 道具が不足しているのではないか。利用者の声は聞いているのか。部屋貸し用のものとは分けて調理室用に作った方がいいのではないか。</p> <p>(回答) 指定管理を受けた時点で物品を一品一品洗い出ししているが、収納スペースがない。</p> <p>(質問)</p>
-------------	---

サークル活動の情報収集としての「ふれあい便利帳」の掲載内容に電話番号など個人情報もあるようだが問題ないのか。

(回答)

個人情報については十分精査しており、掲載については各団体にどこまでならいいか許可をとっている。

(質問)

時代にあった調理道具が必要。机と椅子がある部屋はどこにでもある。あの施設には調理室があるということが意味がある。道具がないことを理由に利用をためらうのであればもったいない。

(回答)

今まで生の声を聞いてこなかった。これからは声を聞いていきます。

(意見)

調理室は収納力が不足していると思う。そのうえ道具も揃っていない。

(質問)

利用時間を守らなかったとき、管理の人がノックもせずにくさくさと部屋に入ってきて怒鳴り飛ばされた、というクレームを何件か聞いているが。

(回答)

管理の人は施設全体を管理している男女平等課の予算でシルバー人材センターに委託している。直接指定管理で対応することが出来ないが、男女平等課と連絡を取り合いながら対応してもらっている。指定管理者でもできる範囲で声をかけている。

(質問)

ふれあい便利帳の作ったあとのメンテナンスはどうなっているか。代表者を変更したりすると思うが。

(回答)

指定管理を受けるときの要望もあり、平成 21 年度は情報収集を行い、平成 22 年度に作成した。平成 23 年度は微調整を行う予定です。

(質問)

宗教目的や営利目的のチェックはどうしているのか。

(回答)

判断が難しい。受付で明らかなのは断っている。

(要望)

利用率の高い集会室は、1 団体の利用できる回数の制限を設けたら、より多くの人が使えるのではないか。

(回答)

制限はかけていないが、競合したときはお互いのゆずりあいをお願いしている。

= 主な質疑 (主管課) =

(質問)

地域の人材を生かして、指定管理に活用していければ良いのでは。

(回答)

NPO法人としての対応は良くできている。

(質問)

廊下部分の管理はどこがやっているのか。

(回答)

多摩平の森ふれあい館内の男女平等課が廊下等の共用部分の管理をしている。

(質問)

サロンスペースや図書館で寝ている人がいるが、施設全体の使い方を市全体で考えた方が良い。地域協働課管理の受付と男女平等課の管理を分けなくて、ワンストップ的な管理を打ち出した方が良い。

(回答)

施設利用に対する苦情には、男女平等課と一緒に対応している。

(質問)

ホームページに施設の利用状況を掲載しているのか。

(回答)

受付前の表示板で掲示している。

(質問)

一日中利用している人もいる。午前、午後、夜間という分けでなく、時間で分けた方が良いという意見や管理的で使いにくい施設という意見もある。施設利用方法の調整も必要では。

(回答)

施設利用方法の調整をすることは考えていない。

(質問)

利用率が高いので、貸出スペースを広げることはできないか。

(回答)

現状のスペースの中での対応しかできない。

(質問)

多摩平の森団地の中の3つの集会所と一体で管理できれば良いのでは。

(回答)

3つの集会所はあくまでもUR都市機構の施設なのでできない。

(質問)

隣接する駐車場の利用規定はあるのか。

(回答)

施設利用者は、駐車場料金が減免となっている。

=まとめ (採点) =

※次回 7月8日（金）午後1時～庁議室

1.日野市民プール

シンコースポーツ（株）

2.日野市立多摩川グラウンド他（全11施設）

テルウェル東日本（株）

～第4回日野市指定管理者市民評価委員会終了～