

第2回日野市指定管理者候補者選定委員会議事要点録

日時	平成20年 9月22日（月）午後1時～午後5時20分
場所	市役所4階 庁議室
出席者	佐藤委員長、貴志委員、鈴木委員、鶴岡委員、 小川総務部長、高橋企画部長、高田企画部参事（交流センター担当）、 関田まちづくり部長（勤労・青年会館担当）
議題	・日野市立交流センター（6館一括）及び日野市勤労・青年会館 応募事業者によるプレゼンテーション 委員長より開会のあいさつ 1. 本日の流れ及び審査手順の説明 2. 交流センター施設概要説明、採点表の説明 3. 審査1（交流センター（6館一括）：B社） 4. 審査2（交流センター（6館一括）：株式会社日野市企業公社） 5. 勤労・青年会館施設概要説明、採点表の説明 6. 審査1（勤労・青年会館：B社） 7. 審査2（勤労・青年会館：C社） 8. 審査3（勤労・青年会館：株式会社日野市企業公社）
議題1	● 委員長より開会のあいさつ 委員長よりあいさつ ● 本日の流れ及び審査手順の説明 企画調整課長より説明 ・前半は交流センター（6館一括）、後半は勤労・青年会館 ・交流センターは応募者2社（1社40分） ・勤労・青年会館は応募者3社（1社40分） ・応募団体による説明20分、質疑10分、採点10分 ・質問について 当日質問できなかった事項は事務局（所管課）を通じて事業者へ連絡。その後、各委員に報告。 ・採点について 当日提出できなかった場合は10月20日（月）提出〆切 ・まとめについて 10月27日（月）
議題2	● 交流センター施設概要説明、採点表の説明 地域協働課長より説明（施設の概要、採点表、及び補足資料の説明）

議題 3	● 審査 1（交流センター：B 社） 事業計画書に基づく追加資料によるプレゼンテーション（パワーポイント） =主な質疑= （質問）運営体制について、人員の充実とあるが、現在の体制とは別に交流センターのために補充するのか。 （回答）はい。現段階では固定的に断定できないので充実という形で記させていただきました。今の 6 名のほかにと考えています。 （質問）人件費について、収支計画書には盛り込んでいないが。 （回答）地区センターもそうですが、人件費については持ち出しでやっています。市の負担になるようなことにはなりません。 （質問）今の想定では 1 人分くらいを考えているのか。 （回答）今の 6 名のほかに 1 ～ 2 名は必要であると考えています。 （質問）人件費の計上がないのが気になる。サービスの低下にならないのか。 （回答）地域に根ざした活動をしていかなければならないと考えております。また、私ども人材は豊富でありますので、人材の確保はできます。指定管理者の指定をいただければ、工夫で何とかできます。それがサービスの低下にはならないので安心していただきたい。 （質問）事業計画書に医療機関との連携とあるができるのか。 （回答）できます。グループの中に関係のある病院もありますので、身近なところでそれなりの連携を結んでいきたいと思えます。 （質問）施設が緊急のときの避難所の指定がされているが、介護事業部等の準備をしていくのか。 （回答）今日明日ということにはいかないが、ある程度のスパンの中でやっていかななくては会社としてもダメだと考えております。 （質問）P 4 パソコン教室を年 4 回実施するとなっているが、1 センターにつき 1 コース実施となると、6 センターあるのだから年 6 回ではないか。 （回答）6 センターでも考えたが、センターによってはパソコン教室を行う環境でない施設もあるので 4 センターに絞らせていただいた。ただし、要望等があれば話し合い、環境整備をしていきたい。また、現在地区センターで同じような事業をやらせていただいております。七生台、日野台等で実施することとなっております。なるべく分散して実施したいと考えており、交流センターで実施する場合も分散して多くの方に来ていただけるような形で実施していきたいと考えております。 （質問）教室参加の金額はどれくらいか。 （回答）地区センターでは、テキスト代として 3 0 0 円です。そのため、1 コー
-------------	---

議題 4	スを3日間実施しているのですが、仮に2日間参加されても300円です。金額については、市と地域で協議して決定したいと思います、最低限の金額でやっていきたい。また、音楽コンサートを開催する場合は、他の施設では謝礼等として千円程度いただいているが、交流センターではワンコインを目指して500円程度で考えております。やはり、負担にならない程度でやっていきたいと考えております。 (質問) 交流センターは会場が無料だが、営業目的で使用している人のチェックとかはどうするのか。 (回答) 利用実態から調査し、日野市と相談しながら目的に沿っていない団体があれば、早急に是正していきたいと考えております。 (質問) P8にある巡回点検を1ヶ月に1回実施しますとあるが、それだけなのか。 (回答) 地区センターでは最低1回63箇所の巡回の実施をお約束している。そのイメージでこのような表現になっております。この回数にこだわりはありません。交流センターにはシルバーのスタッフが常駐していることもありますが、必要があればもっと行けます。 (質問) 施設だけではなく、スタッフとのかかわりが月1回ではどうかということ。 (回答) スタッフとの交流は日常的に行ってまいります。また、月に1回としたのは、月に1回サービス向上委員会というものを設ける予定で、これは、意見交換の場として必ず月に1回開催するという考えから1回としたものです。 ● 審査2 (交流センター：株式会社日野市企業公社) 事業計画書に基づく追加資料によるプレゼンテーション (パワーポイント) =主な質疑= (質問) 自主事業の中で提案のある「笑い療法士」はどこで認定しているものなのか。 (回答) 病院で患者を対象にした講座で、今ではサラリーマンや主婦の方も含めてどなたでも参加できるものです。1～3級まであります。入口である3級については、意欲・皆さんを楽しませる気持ちさえあれば取れるもので、そこに参加されたかたが、他の方に宣伝して笑いを伝染していくものです。 (質問) 国で認定しているものなのか。 (回答) 国で認定しているようなものではありません。都心にある、ある病院の先生方が集まって作った団体です。そちらで認定しているものです。
-------------	---

	(質問) 費用はどのくらいかかるのか。 (回答) 講師料等の費用は掛かりません。認定費用も掛かりません。 (質問) 施設の特性を生かしたサービスというところですが、それがなぜ「笑い療法士」なのか。施設の特性を生かしたものにしなくてもよいのか。 たとえば、東町交流センター前庭では児童を待つお母さん方や幼稚園児が集まっている。そういった児童に施設を開放するとか、児童館に出前の事業をしてもらうとか、もう少し施設を生かさないともったいないのではないか。映画会、コンサート、子育て相談などを計画するなどもう少し頑張っていたきたい。要望として言わせてほしい。 (回答) どなたでも参加でき、様々な層の方が施設を使ってできるようなことを検討していきます。 (質問) 公共的な施設なので、営業目的等、目的に沿ってない使用についてのチェックをしていただきたい。希望です。 (質問) P 4 3～P 4 6の要員配置計画書について、よくわからない。 また、募集要項に現地スタッフについて教育をしないとあるが、この事業計画にはないようだ。説明をお願いします。 (回答) P 4 3の要員について、交流センター担当とございますが、本社の担当者が交流センターの担当としてあたります。そのほかに管理責任者というものも1名置き、週1回ないし2回交流センターを巡回しようと考えています。担当者と管理責任者合わせて2名というお考えでお願いします。兼務ということもあるがこの形でやっていきます。 社員2名とありますが、交流センター担当と管理責任者ということでご理解いただきたいと思います。 P 4 5の管理責任者はP 4 3の管理責任者1とイコールです。原則の勤務時間は8時30分～17時15分までで、これをカバーするのが、P 4 4の遅番早番というものでありますが、原則の勤務時間は8時30分～17時15分までで、あとはズレ勤（遅番早番）で支障ないように1名は必ずカバーするというようなご理解をいただければと思います。 また、現場の教育であります、このような接遇マニュアルの改訂版を毎年作成して配布しております。20年度につきましても各職場に配布して、見るようにと配布はしております。 市民と接するというのが主な事業でありますので接遇に重点をおいて接遇マニュアルを配布し確認をさせております。 (質問) P 3 5の南平駅西交流センターに関してだけ日野市シルバー人材センター派遣者とあり、3日で9人、1日3人、1人4時間勤務となっている
--	---

	がよくわからない。このシルバー人材センターの人たちに接遇の教育を やろうとするものですか。 (回答) そうです。 (質問) 他のところの施設も合わせて3日で9人という考えたかなのですか。 (回答) 登録人数や実際に勤務する人数というものははっきり把握できていなか ったものですから、たまたま南平駅西交流センターについてヒアリング した際にお聞きした内容です。この現状の勤務体制、登録人員は維持し ていこうと考えています。窓口に係わるシルバーの方には、まず接遇を 勉強していただこうと思っております。 (質問) 収支計画書にある人件費2,600千円は具体的にどの方を指すのか。 (回答) 管理責任者の分とお考えください。それと、1人を現地につけることは できないので、兼務していく交流センター担当分も含まれます。 (質問) 団体の体制の中で、兼務の場合ははっきりわかるように表現してほしい。 (質問) いつでもだれでも立ち寄れるサロンがあるが、いつでも誰かいるのか。 (回答) 豊田駅北交流センターと東町交流センター以外の交流センターには受付 スタッフが常駐しています。 (質問) スタッフの費用はどこに含まれているのか。 (回答) 委託料です。 (質問) 外部通報非常通報ボタンについては、全館に予定しているのか。 (回答) はい。 (質問) 和室のイスは南平駅西交流センターだけか。 (回答) はい。他も合わせて考えていきたいと思います。 (質問) 購入する予算は入っているのか。 (回答) 外部通報非常通報ボタン設置については、予算計上してあります。 イス等については、消耗品費、修繕料、光熱水費等を節減できた分で随 時購入していきたい。 (質問) P47の収支計画書をみると消耗品費の計上がないが。 (回答) 経費を節減した中で、この予算内でやっていきます。 (質問) 収支計画書の内訳の書き方にバラつきがあるがどうか。 (回答) いただいた資料に基づいて作成しております。仮に私どもの予算書を作 成するとなると違う形になると思うが、現状踏襲というお話だったもの ですから、今までの項目をそのままいきました。 (質問) 落川の樹木管理及び除草の費用について、決算資料だと約2,000千 円掛かっているのに対し、1,000千円の計上になっているが自社で 行うのか。
--	--

	(回答) はい。私どもなりに精査した中で、これでやっていこうということになりました。
議題 5	● 勤労・青年会館施設概要説明、採点表の説明 産業振興課長より説明（施設の概要、採点表）
議題 6	● 審査 1（勤労・青年会館：B 社） 事業計画書に基づく追加資料によるプレゼンテーション（パワーポイント） ＝主な質疑＝ (質問) 人件費に計上してある人数は何名か。 (回答) 交代もあるが、責任者もサブがいなければまかなえないので 2 名です。 週 6 日の勤務になっているので、全体では 5～6 名の交代制で行っています。清掃は委託業務のため計上しておりません。 (質問) B 社として受けている仕事はどんなものがあるか。 (回答) B 社で受けた仕事は資料の通りです。 (質問) 和室の利用率が一番問題となっているが、具体的な対策は何かあるか。 (回答) 直接畳に座ることを嫌がる方もいらっしゃいます。簡易の絨毯を引いて椅子やテーブルを入れる。そうすれば会館の利用率向上につながると考えています。和室の畳だけでは若い人は敬遠する方も多くいます。また、高齢者も腰や足が悪いなど色々な方がいます。そういった面では椅子やテーブルの方が利用率が上がると思い、提案させていただきました。 (質問) 自主的な事業としては何かあるか。 (回答) B 社では法律で決められた研修がたくさんあります。当初はこういう施設があることを知らなかったが、駅から近く料金も安いので、法律で決められた研修が多いので、今後はこの施設を使用する予定です。それにより利用率向上につながると考えます。 (質問) 机や椅子は購入するのか。 (回答) 市内の体育館等に使っていないものがあるので、それをうまく利用させてもらいたいと考えています。 (質問) プレゼンテーションの中で「利用率が 80%を越えると自由に使えなくなる」と言っていたが、どういう意味か。 (回答) 業界の中では、いつも借りている団体が毎週のように部屋を押さえることで利用率が 80%を超えて貸し出してしまうと、借りたい人達が借りにきたときに借りられないという不満が起こります。見たところ同じ団体が定期的に借りていることが多いと思います。 (質問) 当初の貸出の段階で公平性などのチェックをすればいいのではないか。

議題 7	(回答) 第何週の何曜日の何時でいう形で定期的に借りている団体が見受けられます。今度は外すということもなかなかできないと思います。ただ、夜間に関しては使い方が違うように見えます。 (質問) 公共施設は使用の 2～3 ヶ月前に公平に貸出しているはず。特定の団体が優先して使うような不公平な使用は許可が出ていないはず。定期的に使う団体もその時期に正式に使用申請を出しているため、利用率を 80%に抑えるという消極的な意見はいかなものか。 (質問) 申請が重なった場合は抽選を行う等、先着順ではないはず。 (回答) 土曜日や日曜日の場合は重なることもあるが、平日は特定の団体に押さえられています。 (質問) コーラスなどは抽選を行っているはず。特定の団体が押さえってしまうということは考えられないのではないか。 (産業振興課) 利用する 2 ヶ月前からの申請となっています。日が重なったときには抽選という形をとっています。このくらいの利用率だからこそ、同じ方が使用できる機会が多くなっています。 ● 審査 2 (勤労・青年会館：C 社) 事業計画書に基づく追加資料によるプレゼンテーション (パワーポイント) =主な質疑= (質問) 修繕費が計上されているが、これは何を修繕する予定なのか。何か目に付いたものがあるのか。 (回答) 今回の見積を出すに当たり、現在地区センターを維持管理している会社に現場確認をしてもらいました。その際に出たリスク分を積んだものとして約 30 万円になっています。 (質問) 自主事業は無料か。有料か。 (回答) パソコン教室については 1 人当たり 300 円いただきたいと考えています。 (質問) 支出の面では、お金はかからないのか。例えば音楽イベントやパソコン教室、健康講座では費用はかからないのか。 (回答) 講師料金はかかるので、その分をいただきたいと考えています。例えば健康講座ですと講師料として 6,000 円かかりますので、30 名とすると 1 人 200 円もらう形になります。 (質問) それは支出の中に入ってこないのか。 (回答) 自主的にやることになっているので支出には入っていません。 (質問) 収支計画書の中の業務委託費が現状の数値より大幅に増えているが、この辺は新しく追加になったということなのか。 (回答) 追加は特にはありません。現状は清掃を直営でやっているようですが、
-------------	---

	これを委託に変えるということです。また、委託会社と話しあったところ、仕様の内容を適切にやるとこの金額になります。去年は清掃が直営だったため 0 円だったが、うちは委託で考えているのでその分が上乗せになります。 (産業振興課) 現在は清掃を指定管理者である日野市企業公社の社員がやっているため、委託は行っていません。 (質問) その分人件費に入っているのか。 (事務局) その分人件費の中に入っている可能性はあります。清掃費という委託料は入っていません。 (質問) これまで人件費に入っていたのが委託費に変わったということなのか。 (回答) その通りです。 (質問) 人を 2 名配置することになっているが、具体的に何を行うのか。 (回答) 受付業務や電話対応、館内の巡回などがあります。 (質問) 2 名付けるという規定のため置いたということなのか、もう少し積極的に行っていくということを想定したものなのか。 (回答) 積極的に行っていくということです。我々が期待する部分は自主事業の管理や市民ニーズの把握、苦情対応です。これらを館長と社員で一元的に対応してもらっています。窓口はこれまで通りシルバー人材の方にやってもらいます。将来の市民の皆様から満足していただけるための企画作りの方向にもっていきたいと考えています。 (質問) 館長と社員と別に、さらに受付業務としてシルバー人材から提案額を使って雇うのか。 (回答) 夜間の受付業務はシルバー人材にこれまでと同じようにお願いします。 (質問) 提案の人件費は 2 人分ということか。 (回答) 2 人分です。社員は基本的に毎日出勤というわけではありません。社員は時給という扱いです。そのためほとんどが館長分ということになります。 (質問) 館長 + α のため、提案の人件費は 1.1~1.3 人ということで年間の額なのか。 人員配置計画の図を見ると毎日 1.1~1.3 人くらいになっている。 (回答) 火曜日から金曜日までは館長とシルバーの 1 名ずつ。夜はシルバーが 1 名。土曜日は館長が出勤して夜はシルバー。日曜日と月曜日は社員 1 名とシルバーが 1 名。つまり毎日 1.1~1.3 人というもの。それが年間の人件費ということ。 (質問) 利用率アップのために使用料を低減させる案が挙げられているが、現実的に可能なのか。 (産業振興課) 使用料が設置条例の中で規定されていますので、使用料を変える
--	--

	とすれば条例も変える必要があります。ただ、利用料金については色々な考え方があります。交流センターは新町でしか有料ではなく、あとの施設については無料になっています。そういった施設で料金をいただくのかという意見もあります。こちらの使用料を下げるかという意見もあれば、使用料を日野山荘のように利用料金制にして指定管理料に含めてしまうのかなどの意見も出てきます。今回のご提案を当局でも今後利用者の意見も聞きながら判断していきたいと考えています。 この場では即答できかねる状況です。 (質問) 今回提案としてもらったが、手続等を整理する必要があるためすぐにはできないということか。 (産業振興課) その通りです。 (回答) この提案の際に聞き取りを行った時の声として、利用率の減少として近くにふれあい館ができた、しかも多くの部分が無料で利用できるようには利点があるという意見がありました。手続等はあるだろうということは前提の上で、一応声として挙げさせてもらいました。 (質問) 要員配置計画に新規スタッフや現任スタッフへの研修とある。実質シルバーを含め 2～3 人。実際にはシルバーの人は交代で来ると思うが、研修の具体的なイメージはどのようなものか。 (回答) 受け入れ時に接遇について教育します。受付業務のやり方では、電話で受け付けて申請書に書いてもらうなどの一連の流れについてなど、4 月に入るのであれば 3 月の中旬以降に教育を行っています。受付業務は日野市がどのようにやっているかを確認して行いますが、接遇は弊社のマナー研修用テキストを使用して行っています。そこにビジネス研修等のマナー関係が書いてあります。それを活用してマナーを身に付けた上で、失礼がないようにやっていきます。随時行う研修については、サービス向上委員会を月 1 回定期的に行っております。本社機関と実際の運営スタッフに参加してもらい、その委員会の時間を 15 分程度活用して研修を行っていきたいと考えています。 (質問) 現場に出るシルバーの人達にはサービス向上委員会に出てもらって研修を行うのか。もしくは現場で数回研修を行う形をとるのか。 (回答) シルバー人材の方たちへの研修が今回の我々が一番大きく考えていることです。現在請け負っている七生台の地区センターでもシルバー人材の人達がいます。その人達にも同じようにスタッフ教育を行いました。そこでは接遇や電話応対、コンプライアンス、個人情報関係等、私たちのスタッフとしてやってもらうというスタンスでやってもらいました。今
--	--

議題 8	回も同じイメージでやっていきたいと考えています。 (質問) 一市民の立場から言うと、「少々お待ちくださいませ。」というのは頭にくる。通常は「少々お待ちくださいますでしょうか。」と言うべき。待っているというように聞こえてしまう。 ● 審査 3 (勤労・青年会館：株式会社日野市企業公社) 事業計画書に基づく追加資料によるプレゼンテーション (パワーポイント) =主な質疑= (質問) 「市民に対するインセンティブ」の部分について詳しい説明がほしい。 (回答) 基本的には市内在住者の方 (団体) のご利用施設となっています。大成荘のような市内料金・市外料金といった料金設定を設けるのも市民の方へのメリットが明確になると思います。決して市外の方の料金を上げるというわけではありません。あくまで案ということです。 (質問) 「催物の案内や利用状況をホームページで公開するようにする」とあるが、具体的にはどうするのか。 (回答) 現在ホームページは施設案内のみとなっているので、勤労・青年会館で行われる各種団体の会員募集等、集客につながるようなことをホームページ上で行っていききたいと思います。 (質問) 「職員の研修計画について」とあるが、定期研修は年に何回行っているか。 (回答) 現状において正社員は必要に応じて年 1 回程度行っています。接遇マニュアルを全員に配布し、研修を行っています。 (質問) 19 年度の決算に比べて人件費・指定管理料が少ないがサービスの低下につながらないか。 (回答) つながりません。 (質問) 施設運営の問題点を挙げているが、何故今までやらなかったのか。こういうことをやってもらえれば評価も高かったと思うので是非早めにやってほしかった。 (質問) 正社員は常勤社員を指すのか、契約社員を指すのか。ローテーション表を見るとシルバー人材センターは見つからないがどこに出てくるのか。 (回答) 企業公社本来の社員は社長除いて 4 名。あとは嘱託・臨時が 80 数名います。シルバーは委託業務で関わってもらっています。ローテーション表はあくまでも企業公社本社のもので。勤労・青年会館のローテーションではありません。現場は前のページ (要員配置計画書 P32) にあります。委託をしているシルバー人材には戸締りの確認もあるため 17 時～22 時半まで。朝から夕方までは常時 2 名おります。 (質問) 募集要項では午前中に 2 名置きなさいとしているが、ここでは午後も 2
-------------	--

	名置くということか。 (回答) いいえ、午前中に2名配置となります。 (質問) 「認知度アップに向けての積極的な PR 戦略」の⑥和室での子育て支援について具体的にどのようなことか。 (回答) 和室での子育て支援については、和室の利用率が低いため、子育てをしている団体に部屋を使ってもらおうという提案です。 (質問) 簡易の共同子育てスペースになるということか。 (回答) それも含めて考えています。他の部屋を使っているときに和室を使って子どもを預かってもらおうということです。 (質問) 「施設運営の問題」の認知度の低さのところ、月曜日を開けたものの効果なしとあるが、議会でも月曜日を空けた方がいいということでやったのだと思うが、意味がないということについては何か検証したのか。 (回答) 月曜日に使っている方があまりいません。 (質問) あまり使っている人がいないのであれば、コスト削減でやらない方がいいということも出てくる。逆にPRがあまりできていなくてせっかく開いたのに来ないのか。 (回答) 常時使われている団体が35～36ある。団体を増やすことが一つの命題であるが、その中で月曜日に使っている団体があまりなく、飛込みで入ってくる人の方が多い状況です。費用対効果を考えれば単に開けているだけではいけないと思うので、今後さらに利用率低下の原因を検証しつつ、PRを図っていきます。 (質問) 公共施設は月曜日休みというところが多いので、月曜使えないというのが定着してしまっているのかもしれない。月曜日をあけてすぐに来るのは難しい。期間が必要だと思う。 (質問) 「自主事業実施計画書」の他団体との連携の中に、近隣諸施設との情報交換をして相互に協力できる体制作りとあるが、具体的にはどういうことか。 (回答) 市民会館の会議室を使いたい空いていない時に、管理を任されている他施設の空き会議室等の紹介をするなどがあります。 (質問) 地域への貢献の中に来館者以外にも気軽に立ち寄れる施設になりますとあるが、現在はそうではないのか。 (回答) 収入にはならないが、現在ある健康器具2台を置いてあるが、順番待ちの状態です。会館を使う人から見れば不満に思う部分もあるかもしれませんが、是非ご理解いただきたいという思いです。 (質問) 来館者としてはカウントされないが、気軽に立ち寄ってくれるというこ
--	---

	とか。 (回答) その通りです。 ※次回の予定 10月6日(月) 13:00～ 庁議室 東部会館、日野駅西駐輪場・豊田駅南第4駐輪場、中央福祉センター・湯沢福祉センターのプレゼンテーション ～第2回日野市指定管理者候補者選定委員会終了～
--	--