

松戸市市民交流会館 指定管理者候補者審査委員会 議事録（第2回）

1. 日時

平成28年5月20日 15時00分～17時30分

2. 場所

松戸市役所 別館地下1階 OALーム

3. 出席者

〈審査委員〉

委員長 安登 利幸氏（学識経験者） 副委員長 平林 大介市民部長（市職員）

委員 飯田 直彦氏（学識経験者） 委員 中田 範子氏（学識経験者）

委員 渡部 俊典 行政経営課長（市職員）

委員 向後 文大 市民自治課長（市職員）

〈事務局〉

市民部 市民自治課 鈴木主査、吉川主任主事、浅井主事

4. 次第

- (1) 審査シートについて
- (2) 指定管理者申請者によるプレゼンテーション
- (3) 質疑応答について
- (4) 審査
- (5) 審査結果の報告
- (6) その他

5. 配布資料

- (1) 審査シート
- (2) その他（プレゼンテーション資料、アンケート用紙）

6. 議事概要

- (1) 審査シートについて
- (2) 指定管理者申請者によるプレゼンテーション
- (3) 質疑応答について
- (4) 審査
- (5) 審査結果の報告
- (6) その他

(1) 審査シートについて

(事務局説明)

・仮の採点をつけていただいた中で、何か質問等がありましたらお願いします。

〈委員からの主な意見等〉

・特になし

(2) 指定管理者申請者によるプレゼンテーション

事務局) プレゼンテーションについての説明

【申請者入室】

申請者) 【プレゼンテーション】

(委員長説明)

・ありがとうございました。

(3) 質疑応答について

〈委員長説明〉

これから、議事(3)の質疑応答に入ります。質問がありましたらお願いします。

委員) 資料の2, 3で【各種プログラムの提案】とありますが、母体の会社においてやっているプログラムのひな形のようなものがあって、それを利用するのでしょうか。それとも、これから何か作られるのでしょうか。その際に考えているコンテンツは何かありませんでしょうか。

事業者) プログラムのひな形のようなものはありますが、今後、利用者の声を聞きながらプログラムの変更等は考えていきたいと思っております。

委員) 子どものフリースペースの話ですが、乳幼児(0~1歳)のベビーゾーンと1~5歳のキッズゾーンとの子どもの発達に合わせたゾーン分けを提案されていますが、1歳~5歳のキッズゾーンの中でも、発達においてそれぞれの子どもが安心して遊べるようなゾーン分けが必要と考えます。これについて何か工夫は考えていますでしょうか。

また、ホワイトボード素材の壁紙を採用し、思う存分絵を楽しむための「お絵かきの壁」を提案されています。この提案の目的や意図について教えていただけますでしょうか。

最後に、子どもに対する「学ぶ機能」の説明が十分にされていましたが、それ以外の世代に対する「学ぶ機能」はどのように考えていますでしょうか。

事業者) まずゾーン分けの話ですが、確かに1歳～5歳の発達は年齢によって幅がありますので、寝転んだりする子がいれば、活発に走り回ったりする子もいるかと思えます。今のところ物理的な間仕切りなどを検討していますが、どういった形にするかは、まだはっきりと決まっておりません。ですが、年齢層によって何かしらの手立てが必要かと思えますので、検討を行い詰めていきたいと考えております。

次に、「お絵かきの壁」につきましては、子どものいたずら書を止めるということではなく、逆にいたずら書きができる場所を提供することによって、かえっていたずら書きを減らすことができるものと期待しております。

最後に、子ども以外の利用者への学びの提供ですが、大人は自分の興味を持ったものに対し探究心を持っていくものかと思えます。そういった人に対し、いかに必要な情報提供ができるか、ということが大きな役割になっていくものかと考えております。利用者の人たちとの話し合いを通じて、上手に情報提供を行う方法を探ってまいりたいと思えます。

委員) ゾーン分けは、単に間仕切れれば解決が図れるものではないと思えます。それぞれの年齢に合わせた玩具の配置、例えば同じ滑り台であっても大きさを変えるなど、子どもに対し、ここは小さな子どもの遊び場だよ、との働きかけをするなどが必要ではないでしょうか。

お絵かきの壁の話ですが、ホワイトボード専用のペンを使うとのことですが、小さな子どもにはたいへん使いづらいのではないのでしょうか。また、色も限定されることから、このペンの素材や色などについては再考いただけないのでしょうか。いたずら書きを制限するのではなく、好きな絵を描ける場所を提供する、というコンセプトは非常に良いものだと思います。

委員) 利用者の中からクレーム等が出てくることもあるかと思いますが、その場合の対応はどうお考えでしょうか。また、今回の施設は小さな子どもから高齢者の方まで幅広い世代の利用者が想定される中で、利用者同士のトラブルについても対応策をお聞かせください。

事業者) クレームと言うのはよい話ではありませんが、まず声をいただいたことはありがたいことと受け止め、迅速に対処したいと考えております。

まず、クレームの内容を精査し、改善できること、できないこと、改善までに時間の要するもの、要しないもの等に差別化いたします。その後、すぐに対応できるものに関しては迅速に改善し、できないものに関してもしっかりと説明を行い、理解をしていただけるよう努力してまいります。

また、各施設に施設責任者等を配置しており、クレーム対応については責任者が行う予定です。弊社で管轄する各施設の責任者を集めての社内研修も行っており、そこでクレーム事案についての情報共有も行っていきますので、適切なクレーム対応ができるものと考えております。

利用者同士のトラブルについてですが、目に見えるトラブルと見えないところでのトラブルがございます。目に見えるトラブルであれば、その場で職員が割って中に入り、それ以上拡がらないよう対処することができますが、見えないトラブルについては、発覚した時点からの対応となってしまいます。しかし、発覚した時点において、再発防止を考えなければならないと思っております。

基本的に、各種トラブルについては施設の責任者が先頭に立ち、現状の把握や対応の検討、その後の対処と、苦情同様、迅速に対応していきたいと考えております。

また、お客様のクレーム等につきましては、ご意見箱などを設置し、利用者の生の声を聞いていきたいと思っております。

委員) 市への報告はどうなりますでしょうか。

事業者) 起こった事件の大小及び緊急性等を判断し、ご報告をさせていただきたいと考えております。

委員) 障害者雇用の基本的な考え方や目標値などがあれば教えていただきたいと思えます。また、個人情報の関係ですが、定期的な研修を行っていくとの提案となっておりますが、具体的に今の段階でお話のできることがあればお聞かせください。

事業者) 障害者雇用につきましては、会社としても法定雇用率がありますので当然考えていかなければならないものと思っております。

実際に他の施設では、軽度の知的障害がある方は、清掃専門で障害者雇用を行っておりますし、身体的に障害を持っている方については受付などの勤務に就いていただいている例もございます。障害の程度により適切な部門での仕事を考えていく必要があると思えますが、オープン（開館）の段階ですぐに障害者雇用を行おうとは今のところ考えておりません。

会館を運営していく中で、この部分の仕事は障害者の方に任せられる、手伝ってもらえたら助かるなど、わかってきた中で積極的に考えて行きたいと思っております。

個人情報につきましては、弊社では毎年、年に一度、全職員（アルバイト・パート職員含む）を対象に、個人情報保護に関する研修を行っております。その後、研修にまつわるテストを実施し、合格点を取れなかった職員に対しては、再度研修を受講するといった形で、厳しく個人情報の重要性についての理解を図っているところです。

委員）自主事業について、どのように考えているか教えてください。また、指定管理者制度を行うメリットとして、行政では手の届かない決め細やかな市民サービス（専門的なノウハウ）が提供できるということ、地元雇用が促進できること、などが挙げられますが、これらについての考えをお聞かせください。

事業者）収入や利益の見込める自主事業について、数多く展開し利益の追求をするようなことは考えておりません。ただし、自主事業を行うことで利用率の促進や利用者同士の交流が見込めることもあるかと思っておりますので、利用者の方の利益（金銭的なものではなく）となるような事業を展開していきたいと考えております。

専門的なノウハウについては、弊社がさまざまな施設の管理業務を行う中で蓄積されてきた貴重な財産と考えております。それをどう社内に浸透させていくかが重要だと思いますし、もちろん今回の管理においても役立ててまいりたいと思っております。

それから地元雇用の考えですが、基本的には松戸市民の方に働いてもらいたいと考えております。ただ、事業を行っていく上でキーパーソンになる人間など、市内在住者で見つからない場合は市外の方の雇用もあるのではないかと考えています。

委員）市民交流会館に来館する子どもは、保護者同伴を想定されているのでしょうか。もし、子どもだけの場合も考えているようでしたら、どのようなケアを行っていくか教えてください。

事業者）基本的に乳幼児、幼稚園児などは保護者同伴が必須となると思いますが、小学生以上の子どもは、一人でもくれば子どもたちだけで来ることも想定はしております。来館時はみなそれぞれの場所からバラバラに来館されるわけですが、帰りの際は可能な限り集団での帰宅を考えています。また、これは他の施設で実際にやっていることですが、職員が途中まで見守りを行っております。

委員) 家庭環境によって学校に通えない子や、不登校の子どもが居場所を求めて来館された際のケアについても教えてください。

事業者) まず、声かけを実施しようと考えております。

話をすることでお子さんも徐々に心を開いてくれることもあるでしょうし、何より大切だと思うのは、快く受け入れてあげること（ここに居ても良いんだよ、といった接し方を心がけること）ではないかと思えます。来館された際には必ず声かけを続けることで、悩みを打ち明けてもらえるくらいまでの人間関係を築きあげていけたらと考えております。

また、学校とも連携を取りながら、そうした子どもたちのケアを進めてまいりたいと思います。

〈委員長説明〉

- ・他にないかありますでしょうか。

〈委員からの主な意見等〉

- ・特になし

【申請者退室】

(4) 審査

- ・では、議事(4)の審査に移ります。

【審査シートへの点数の記入】

事務局) 審査シートへの点数の記入が終わった方からお声をかけていただけましたら事務局で回収させていただきます。

〈委員長説明〉

- ・事務局が点数を集計しますので、これから15分間の休憩といたします。
なお、外部委員の皆様にはアンケートがありますので、ご記入をお願いします。

【休 憩】

(5) 審査結果の報告

〈委員長説明〉

- ・審査結果の報告に入ります。事務局から、審査結果を報告してください。

【審査結果集計表を配布】

事務局）審査結果を報告いたします。

おもて面につきましては、A～F迄6名の審査員の皆様に25項目の採点を付けていただいたものを転記させていただき、その合計点と平均点を記載しております。裏面については、一番下の右から3番目61.17こちらが審査員の皆様に付けていただいた採点（75点満点）の平均点となっております。一番右の欄に記載の97.6はその点数を平準化した後の点数（120点満点）でございます。

記載のとおり、最低基準である80点を下回る点数をつけた方は一人もいませんでした。以上、事務局からの審査結果の報告とさせていただきます。

〈委員長説明〉

- ・今の事務局からの説明に対し、質問がありましたらお願いします。

〈委員からの主な意見等〉

- ・特になし

〈委員長説明〉

- ・では、お諮りいたします。

この集計表を受けまして、松戸市市民交流会館の指定管理者として相応しい者として、

「PPP新松戸株式会社」

ということよろしいでしょうか。

〈委員からの主な意見等〉

- ・異議なし

〈委員長説明〉

・市長からの諮問に対し、松戸市指定管理者候補者審査委員会は、この審査結果を、答申することといたします。

(6) その他

〈委員長説明〉

- ・他に何かありますでしょうか。

事務局) 今後の流れについて、ご説明いたします。

本日の審査結果を、答申として、市長まで報告させていただきます。

そして、その答申を受けまして、まず、指定管理者の候補者として、決定するとともに申請団体にその旨を通知いたします。

その後、候補者を今年の6月議会に議案として上程させていただきます。

議会の同意を得て、正式に指定管理者として指定し、松戸市市民交流会館の管理運営を行っていくこととなります。

〈委員長説明〉

- ・今の事務局からの説明に対し、質問がありましたらお願いします。

〈委員からの主な意見等〉

- ・特になし

〈委員長説明〉

以上で、第2回松戸市指定管理者候補者審査委員会を終了いたします。