

令和4年度 第3回富田林市指定管理者選定委員会 会議録要旨

◆日 時:令和4年8月29日(13:30~16:15)

◆場 所:富田林市役所 3階 庁議室

◆委 員:別紙のとおり

事務局(行政管理課)… 山田、上久保、井庭

各施設担当課(生涯学習課)

指定管理者(ミズノグループ、文化振興事業団、アクティオ株式会社)

発言者	概 要
事務局	<p>はじめに</p> <p>1. 事務局より当委員会についての説明</p> <p>◆今回の委員会の目的</p> <p>・富田林市立市民総合体育館他21施設及び富田林総合スポーツ公園、すばるホール、富田林市民会館の計3施設の令和3年度指定管理業務についての委員会評価</p> <p>◆開催要件</p> <p>・全10名中9名の委員の出席があり、委員会設置要綱に規定された開催要件(委員総数の半数以上の出席)を満たしている</p> <p>◆委員会の審議内容及び情報公開条例の趣旨説明</p> <p>・審議会などの会議は原則公開。但し、本委員会の審議内容については、富田林市情報公開条例第6条第1項第2号に規定される指定管理者の評価や選定などに関する情報(事業者の利益などに関わる案件)を取り扱うことともに、委員の忌憚のない意見交換などをしていただくため、本日の会議は非公開、議事概要は公開⇒全て承認を得る</p> <p>◆第二回指定管理者選定委員会における委員会評価結果及び講評案について</p> <p>ケアセンター ⇒ 73.6点 ⇒講評案についての修正意見なし</p> <p>総合福祉会館 ⇒ 71.3点 ⇒講評案についての修正意見なし</p> <p>コミュニティセンター ⇒ 76.3点 ⇒講評案についての修正意見なし</p> <p>すべての委員会終了後に、委員会評価報告書案を取りまとめて作成させていただきます。</p> <p>◆配布資料確認</p> <p>3. 指定管理業務評価</p>

事務局	<p>◆評価手順について</p> <p>・1施設の所要時間は60分程度。委員会評価項目をそれぞれ区切り、区切りごとに評価報告を行い、質疑応答、採点を行う。委員会評価は、1～10の10段階による採点評価を行い、委員の平均点を以って評価点とする。また、委員会評価の点数については、採点のばらつきを抑えるため、評価点数は10段階中7を基準とする。</p> <p>なお、令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、当初計画の目標数値などを達成できない事象が生じ、評価項目の自己評価、担当課評価ともに、評価の目安に基づいた低い評価がなされていることから、今年度の採点方法の取り扱いについて事務局より、不可抗力によって影響が生じている評価項目については、担当課による評価説明及び質疑応答の中で補足説明を行い、新型コロナウイルス感染症による影響を考慮した上で採点を行うことを提案、承認を得る。</p> <p style="text-align: center;">これより議事進行が委員長に移る</p>
委員長	指定管理者から令和3年度の業務報告の総括いただければと思います。
指定管理者	～指定管理者(ミズノグループ)による令和3年度業務報告総括～
委員長	1区切り目基本方針等を行動規範一番から六番までの評価報告をお願いします。
生涯学習課	～評価報告1区切り目(基本方針など、行動規範)～
委員長	それでは委員の皆様からご質問ございましたら。
委員	<p>・5番の施設利用における利用者の平等な利用が確保されているというところで、ともにA評価でオーパスシステムを運用することで、公平な利用確保されているということが記載されております。その一方で、苦情の8番で、公平に予約できているのかという記載が見受けられます。その回答に関して、「オーパスの使用法に關しまして、すぐに変更することは難しいのが現状です。貴重な参考意見として受けとめて、今後のオーパスの使用法に生かします」という記載があります。オーパスについてよくわかっていないのですが、こういう苦情があるけども別に問題はないということであればいいのですが、説明をお願いします。</p>
生涯学習課	<p>➡まずオーパスですが、ネットで施設予約ができるシステムとなっております。エントリー期間に施設のエントリーをしていただいて、システム上で抽選します。当選された方が使えるというようなシステムとなっております。</p>
委員長	<p>➡委員の質問は、苦情要望等の報告書の中に、利用関係のものが入っているということです。これが入っているということは、利用面で課題が残っているのではないかと、にもかかわらず、A評価というのはどうか、という趣旨だと思います。</p>
指定管理者	<p>➡システム内容に關しましては、公平なシステムでの判断と抽選結果となっております。ただし、オーパスを利用される上で、一団体が複数のカードを所持する、というような現状が見受けられます。そのため、一つのカードしか持っていない団体が非常に当たりにくい、というようなクレームの内容となっております。これについては、かなり前からクレーム、要望が出ております。そこは行政とも共有させてもらって考えているところであります。</p>

委員長	⇒おそらくいわゆるA評価、満点ではないのではないかと、という趣旨の意見も含めての話でした。評価を変えなさいということではないのですが、今後、改善に向けてご検討を続けていただければと思います。
生涯学習課	⇒承知いたしました。
委員	・基本方針で、2番の項目と3番の項目で、地域の人材とか企業の活用、地域の活性化ということでA評価ということで記入していますが、このランニングパトロールというのは去年が初めてですか。
指定管理者	⇒3年前からです。
委員	⇒特にここらあたりで、市民とか一般の方と一緒にされて、どのような形でミズノさんが、参加されてるんですかね。
指定管理者	⇒自主事業として開催させていただいております。
委員	⇒事業が、立ち上げられたのは確か2、3年前だと思うんです。その時にミズノさんが、この事業やるときにどのようなことをされたんですかね。夜間とか夏とか冬に、この団体がマラソンをして、地域のいわゆる青少年の非行防止とか、そういうことで活動されてると思うんですけどね。そことミズノさんの関わりというのは、具体的に分ければ教えていただきたいです。
指定管理者	⇒ミズノが自主事業としてこの活動をしているという形になりますので、我々が主体となってそれで一般の参加者様、また、今回の議員の方なんかも参加していただき、それで地域をランニングしながら活動している、という形です。
委員	⇒いわゆる自主事業として、このランニングパトロールを立ち上げて、一緒にされてるというような形で理解してよろしいですかね。
指定管理者	⇒はい。
委員	・3つ目の地域との交流の件で、実際その施設で団体のチラシとか、スポーツの方の紹介をされているということなんですけど、特に市内のいろんな利用者も含めた、各種団体に実際に出かけて行って、地域との交流とかその他にしていることはあるか。
指定管理者	⇒交流に関しましてはケアパルとの交流などをさせていただいております。
委員	今年度については積極的な交流の場の創立までには至ってないということですけど何か計画されてて、実施に至らなかった部分っていうのは何かあるのか。
指定管理者	⇒その他の団体様ですね、それから申し上げたコロナの関係もございまして、積極的にはなかったというのは担当課からも指摘をいただいておりますので、できてない面もございませう。
委員	⇒そんな関係もあつて影響したということでB評価という形でつけていただいた。わかりました。
委員長	・個人情報保護マニュアルに沿ってやられているとは思いますが、最近インターネット等を通じての情報漏洩ですね。ウイルスが仕掛けられ、そこで情報漏洩というやり方が高度化しているので、毎年毎年そういうことに対する職員全員の意識づけが必要だと思っております。研修の実施状況を見ると、人権・個人情報リスク対応研修ということでやられています。ネットに関する情報漏洩の危険性の認識、行動変容みたいな研修は昨年度も実施したのか。

指定管理者 委員長	⇒毎年実施しております。
指定管理者 委員長	⇒かなり周知されているということでしょうか。
指定管理者 委員長	⇒職員間でも周知はしております。
指定管理者 委員長	⇒大学でもかなり慎重にやっていて、1時間の研修を受けて、1週間後に情報センターが仕組んだダミーのメールを送る。すると、いつも1割ぐらい開けてしまう。だから、その研修を受けてる＝行動に繋がっているっていう保証はないと思います。その辺りは大丈夫でしょうか。
指定管理者 委員長	⇒当社でもダミーのそういうテストをしておりますので。それに関しては安全に取り扱っていると思います。
指定管理者 委員長	⇒ミズノさんは大体全社員引つかからないということですか。
指定管理者 委員長	⇒全社員ではないです。
指定管理者 委員長	⇒そのあたりはこれからも慎重に、毎年やり方とか手口も変わってきてますので、今後ともよろしく願います。
委員長	・それでは続きましてふた区切り目7番から13番までの報告をお願いします。
生涯学習課	～評価報告2区切り目(利用促進利用者満足度の向上、自主事業)～
委員長	委員の皆さんの方から質問ございますか。
委員	・利用実績で教えてもらいたいのですが、コロナ禍の影響ということで、なかなか利用実績の達成が難しい状況である。十分わかるんですが、その中でC評価になっているんですが、C評価は各課の裁量により選択が可能です。利用実績が要求水準に達しなかったということで、単純にD評価にせず、C評価にした理由を教えてもらいたい。
生涯学習課	⇒7番、利用実績が要求水準に達している、ですが、すべての施設において要求水準には達していませんが、一部、達成しておる施設もありますため、C評価としております。
委員	⇒要は全てではなくとも、一部達成というのがあるということですね。確かに、この評価シートを見ますとスポーツ公園の野球場などがそうですね。指定管理者さんや担当課から見て、コロナの今の状況でスポーツはどのような感じになっているのか、皆さん自粛しているのか、それとも屋外でする部分などはもう通常通りになってきているのか、感覚的にも結構ですので、状況を教えてもらいたい。
生涯学習課	⇒スポーツに関してですが、屋内と屋外によって意識の違いはあるのかというところで、例えば野球でしたら屋外のスポーツになりますので、積極的に動き出してる団体さんとか、チームさんもあるのかなというのは感覚的に感じております。
委員	・苦情の関係で、オーパスの予約の関係で、スポーツ公園のテニスコートの予約の関係のことと思いますが、オーパスの抽選の方法も含めて、苦情内容、その苦情に対する対応について、わかりやすく内容を教えてもらえたらと思います。何が問題なのか。予約システムが問題なのか、それともなかなか予約取れないということで、実際に、利用者が多いことで予約が取りにくくなってるということなのか。
委員長	⇒具体的にはテニス大会とかテニススクールがオーパスで抽選になっていないのではありませんか。それがあから予約が取りにくくなっているのではないかと、一般の利用が取りにくくなっているのではないかとという要望だと思います。一部の方々がオーパスの予約システム外でとっ

指定管理者	<p>ているのではないか、それが多ければ多いほど、一般はオーパスの抽選が当たらなくなるので、そのあたりどうなっているのか。そこに対する苦情だと思いますが、実情はどうなっているのでしょうか。</p> <p>➡オーパスに関して、まず市の事業が最優先で年間の調整をして、それが最初にオーパスの予定に入ります。続きまして、指定管理者の自主事業を次の段階で入れさせてもらっております。それ以外の枠は基本開いていまして、この要望をしているお客様に関して言えば、我々の主催する大会にも参加していただいています。そこでは当然、その団体も利用はできていますが、さらにもう少し団体で利用したい、そういうところを考えてもらえないかということです。その辺は優先順位として、ミズノの事業が先に入るのかどうか、行政と共有させてもらって今後決めたいと思います。</p>
委員	➡テニスなどについては非常に利用が、需要が多いというような状況なのか。
指定管理者	➡スポーツ公園のコートに関しましては稼働率が非常に高くなっております。人気もかなり出ております。
委員	➡わかりました。
委員長	・他いかがでしょうか。それでは続いて3区切り目手法計画14から16番までの報告をお願いします。
生涯学習課	～評価報告3区切り目(収支計画)～
委員長	ご質問ありますか。ないようですので、続いて17以降の評価報告をお願いします。
生涯学習課	～評価報告4区切り目(人員配置計画、人材育成の考え方及び研修計画、危機管理策、日常の安全管理)～
委員長	・研修の実施状況や、それぞれの内容がどれだけ理解し、身につけているかというような、そういうチェックなどは、それぞれの研修で実施しているのか。
指定管理者	➡電話対応等のようなものであれば、本社から定期的に抜き打ちというか、そういう形でチェックが入っております。窓口対応などは、我々職員がお客様となって職員のテストをするなどの形で確認しております。
委員長	➡一部、DVDでの研修がありますけれども、この辺りちゃんと見られてるかどうかというチェックは、どのようにされているのか。
指定管理者	➡そちらに関しても出勤時に事務所内でやっておりますので、我々職員がチェックしながらやっております。
委員	・施設の管理をずっとしていただいて、グラウンドやテニスコートの数も多く、その中で施設備品や施設も老朽化とかも多々出てきた。利用者の方からの意見もあり、担当課からも修繕の要望がでていますが、ミズノさんが管理していて、他市の状況も含めて、本市の管理してる施設の状況について、感想を聞かせてください。
指定管理者	➡富田林市の体育館に関しまして、非常に歴史ある、年数がかなり経っておるものが体育館と青少年スポーツホールです。老朽化に関しては、かなり出てきております。今の時代にそぐわないシステム等もそのままであるので、危機管理に対しても、そういうもので良いのか

委員長	<p>なという形では、正直思っております。屋外施設もかなりの施設がございますので、そういったところでは我々も提案させてもらっていますが、追いつかない部分も出ております。屋外施設、無料施設が非常に数多くあるという感想です。</p> <p>➡ミズノさんはスポーツ業界では最先端のところにいるので、より積極的な提案をやっていただいて、市民にとってもより良い施設になるような、そういうやりとりもあればいいという提案だと思います。さらにスポーツの種類もかなり変わってきています。例えば東京オリンピックではスケートボード等がメジャーになってきましたし、パリオリンピックではブレイクダンスも、入ってくるということで、今までは若者の遊びだと思われたことが、オリンピック種目としてスポーツになってきている。そういう意味で、新しいタイプの種目がちゃんとできるような施設になっているのかどうか。50年、60年前のスポーツ種目とはかなり質的にも変わってきているので、一緒に考えていただいて、日本でも最先端の市民スポーツ施設が、富田林に展開できたらいいなとも思っておりますので、その辺りの積極的な情報交換なんかも、ぜひやっていただけたらと思います。</p>
委員	<p>・利用状況を見せてもらうと、スポーツ公園のゲートボール場が年間を通して、ゼロという件数が報告されていますが、これは閉めてたわけではないのか。</p>
指定管理者	<p>➡閉めたわけではございません。</p>
委員	<p>➡全く利用されてないというところで、遠いところにあつてゲートボールというのが、河川敷などでは増えたりしているが、逆にこの辺りは地理的なこともあつて、ゲートボール場以外の何らかのスポーツが提供できるよう検討していかなければいけないと思うが、意見はどうか。</p>
指定管理者	<p>➡ご指摘の通りです。総合スポーツ公園にあるゲートボール場の稼働率が低く、ゲートボール連盟の大会等もありますが、そちらは多目的グラウンドでの大きな大会となります。正直申し上げますとゲートボールをされてる人口等が、グラウンドゴルフに変えられていってるといことで非常に少なくなっているのは事実です。津々山台ゲートボール場もありますが、ほぼそちらで練習していますので、稼働率は高くなっています。総合スポーツ公園は立地条件もございまして、非常に遠いというところで、あまり稼働がありません。今後、違うもので使用するなども検討していきたいと思っております。</p>
委員	<p>・項目19について、年間通じて、避難訓練っていうのは大事なことなので、担当課が入って、時期をずらして実施するなり、消防署と指定管理者との調整をすることで、1年のうちの何回されるかわからないが、調整は可能だと思うんです。そういった部分で今後、日程的な調整については、担当課も入って消防署と協議してもらいたい。</p>
委員長	<p>➡同じ市の担当なので連絡調整をうまくやってくださいということかと思っておりますので、よろしくをお願いします。</p>
委員長	<p>すべて評価報告をいただきましたので事務局から、講評として取り上げる内容についてまとめていただいて、教えていただければと思います。</p>
事務局	<p>➡様々なご意見ありがとうございました。利用者の施設利用、個人情報の取り扱い等についてご意見いただきましたので簡単にまとめさせていただきます。まず、平等利用につきまして、予約システムオーパスについて、こちら1団体が複数の抽選の権利を持っている等の実態が認識されているということなので、今後、是正に向けて対応されたいというようなご意見があったかと思っております。また、個人情報の取り扱いについて、昨今、様々な新しい手口等</p>

	<p>も出てきておりますので、全職員に対して意識づけをするだけにとどまらず、研修周知をした上で、実際にダミーのメールを送って適切な対応ができるのか、そういった確認をすることも重要であるというご意見がございました。また、指定管理者さんから、本市のスポーツ施設の現況、老朽化による課題等について率直なご意見いただきまして、その改善について、担当課も含めて考えていかなければならないこと、昔とは違った新しいスポーツを楽しまれているので、市民の方がそういった様々なスポーツを接することができるような、意見交換や情報発信をしていただきたい、というような意見がございました。あと、交通の利便性の悪い施設というのがどうしても稼働状況が低いという実態がございましたので、その利用状況が少ない施設を、今後どのように活用していくのかということを検討されたいという意見がございました。</p>
委員長	<p>➡私が気が付いているので抜けてるなと思ったのは、オーパスの予約に先んじて、優先枠として取られているものがあるんですけど、その量が適切かどうかということも、少し全体的に見直していただきたいということがあったと思います。</p>
事務局	<p>➡ありがとうございます。次回、講評を皆様にご提案させていただきますので、そちらに付け加えさせていただきます。</p>
委員長	<p>➡それと私がお願いした、情報の研修はやられているのは確認させていただきましたので、今後も継続的に新たな手口なんかも出てくるので、毎年しっかりと続けていただきたいというお願いに変えていただければというふうに思います。</p>
	<p><ミズノグループ退場> <富田林市文化振興事業団入場></p>
委員長	<p>・続きましてすばるホールの評価報告に入ります前に、指定管理者であります、文化振興事業団より、令和3年度の業務報告の総括をよろしくお願いします。</p>
指定管理者	<p>～指定管理者(富田林市文化振興事業団)による令和3年度業務報告総括～</p>
委員長	<p>・それでは続いて評価報告に移りたいと思いますので、まず、1区切り目一番から六番までの評価報告をいただければと思いますよろしくお願いします。</p>
生涯学習課	<p>～評価報告1区切り目(基本方針など、行動規範)～</p>
委員長	<p>・それでは、委員の皆さんから何かご質問ございましたらお出しただければと思いますが、いかがでしょう。</p>
委員	<p>・2番、地域の人材企業の活用等、地域活性化に寄与しているというところで、二つともA評価が出ています。この富田林というか南河内地域で、文化的なところで何か特色があるのかなと考えると、すぐ近くに大阪芸術大学があります。事業報告を見ると、大阪芸大の出身の方に、コンサートに来ていただいた、という記載はありました。そういう個人の方との結びつきもいいのですが、大学と連携するということは果たして考えられるのかどうなのか。それがもしできれば、もう少し幅が広がるのかなということを考えながら読ませていただいたんですけども、その辺りいかがでしょう。</p>

指定管理者	<p>➡昨年度、南河内万歳一座さんという劇団の座長であり、大阪芸術大学の教授をされている方とミュージカルの製作を予定しておりました。しかし、すばるホールがワクチン接種会場になった関係で、中止になっております。私どもの演劇関係のアドバイザーも務めていただいております。そんな関係でいろいろ過去に、イベントの企画でも携わっていただいたりしております。あと、生徒さんがインターンシップで研修に来られ、そういったところでも共同事業として取り組ませていただいております。ただ、コロナ禍でインターンシップも中断しております。</p>
委員	<p>➡希望なんですけども、できればどんどん活用するというか、せつかくの大きな財産が近くにあるのにというふうに認識しておりますので、今後ともどうぞよろしく願いいたします。</p>
委員長	<p>・それでは続きましてふた区切り目7番から13まで報告よろしく願いします。</p>
生涯学習課	<p>～評価報告2区切り目(利用促進利用者満足度の向上、自主事業)～</p>
委員長	<p>・それではご質問等ございましたらお出しただければと思いますがいかがでしょうか。</p>
委員	<p>・利用実績で、利用率が要求水準に達したということでB評価ということなんですけど、確かに利用率数は50.8ということなんですけど利用者数が、計画値が9万7600人で、実績値が5万2450人となっています。利用者数は、基準を下回ってると思います。この利用者数が減ってるのに利用率が上がるというのは、どんな積算になってるのか教えていただきたい。</p>
指定管理者	<p>➡利用実績というのが、ホールと展示室、小ホールの利用実績の値となっております。全体の利用率とは異なるというところで設定がそうとなっておりますので、全体でいいますと低い値にはなっております。</p>
委員長	<p>➡人数と部屋の稼働率なので計算仕方が違うということですかね。</p>
指定管理者	<p>➡利用率と人数はカウントが違うんですけども、利用率が伸びたのは1点はコロナの影響で、従来であれば1日でホールをご利用されてた幼稚園関係などがコロナの影響で1日当たりの人数を減らしたいということで、1日で例えば発表会をされていたところが学年に分けて、2日や3日に分けてホールを利用されましたので、その分利用率が増えました。</p>
委員長	<p>➡1人でも100人でも使えば、利用は1というカウントになるけれど、人数はまた別カウントなので、部屋が空いてるか空いてないかというのと、利用人数は一致しない。そういうふうに読んだらいいということですね。</p>
委員長	<p>・全体の事業報告がいろいろ、細かいことも書いてありますが、もう少し総括的なコメントが欲しいと思っています。総括的にコメントが欲しいのは、利用率を上げていく、稼働を良くしていくなど、あるいは文化振興を進めていくために、昨年度もやっていただいたと思いますが、これは効果的だということと、これはやった割に課題は残るなというもの、そういうのが見えてれば教えていただきたいのですが、いかがでしょうか。というのは、今年度以降その効果が高いものを集中的にやっていただければ、効果が出てくるわけです。逆に頑張っても効果がないものというものは、早々に畳んでしまった方がいいのかなというような、乱暴な言い方をするとそうなります。その辺りのメリハリをつける評価などは見えているのでしょうか。</p>
指定管理者	<p>➡コロナの収束を見込んで、前年の3月に利用の後押しをする芸術文化の応援事業というを行いました。コロナ感染拡大のタイミングが悪く、利用は一般が3件、学生が3件という形になってしましまして、タイミングが重要であったと思っております。団体さんがこれから施</p>

委員長	<p>設利用を再開するのに対し、後押しをする事業を何かできないかということを探索しております。ホールの稼働率が下がってしまうことに対して、スタインウェイを弾こうというフルコンサートピアノを演奏するという事業もやっているのですが、こちらはかなり好評で、ご提供してる枠がすべて埋まってしまうような感じになっております。こういった大勢の通常の利用から、個人の利用に切り換えていくというような発想が必要と思います。</p> <p>➡ずっとすばるホールの評価をさせていただいて、過去に、FM等で宣伝したらどうかというお話をさせていただいて、最近、運転中にすばるホールのいろいろなイベントの告知をFMでやってくださってるなっていうのが、いつも感じてるので。我々のコメントもちゃんと受けていただいて、しっかりいろいろな手を打ってくださってるのは理解してるんです。今後もそういう形でいろいろ手を打っていただいでできるだけ効果が、ちゃんと出るものにしていただきたいなということで、そのためには一定の総括みたいな形での、評価とか必要と思いましたのでお聞きをするとともに今後も、そういうような一つ一つだけではなくて、全体を押しなべて見た時に、こういう手を出せば効果的、こういうのはちょっとうまくいかない、というのを蓄積していただいて、継続していただくと嬉しいなと思いました。</p>
委員	<p>・事業報告書の42ページで、いろんな利用施設があるんですけども、例えば、中段ぐらひにあります研修室星光の間。これ実に14.4%の利用率やと。アルデバランは10.1%。それからプラネタリウムに至っては8.9%と。ここらあたりの施設の利用率が非常に低い。費用対効果でいった場合に、これらの部分で、他にも例えば楽屋の部分でも、10数パーセント20%ぐらひしか利用者がいない。施設全体での活用方法は、この数値をとらえて、どうふうに活用したら、もっと利用者が上がるか。或いはニーズにこたえられるかという検討をもうちょっと真剣にしてもらわないと、指定管理料も含めて、かなり費用がかかっている中で、活用というのは一つの課題かなと。プラネタリウムの年間のこの費用っていうのは、どれぐらひかわからへんけれども。わずかこの8.9%の利用で本来は、きついこと言えば、これを施設が必要かどうかと、ここら辺とある根本的な議論から重ねてもらわないといけないなと、このように感じてますけれども、いわゆる低い利用率の活用方法。これらについて検討してもらわれることがあれば、教えていただきたい。</p>
指定管理者	<p>➡星光の間に関しましては、円形の座席機の形態ですのでこれを教室形式に変更して、ご提供することを予定しております。プラネタリウムの利用率ですけれども、こちらは、通常夜間の利用だけをカウントしております、通常の投映部分はカウントしておりません。基本的には、火曜日から日曜日までの開館日に関しては、すべて投映をしておりますので、そこをカウントすると100%になってしまいます。夜間に関しては、イベントですとか、プラネタリウムでのコンサート、特別投映とか、そういったものがある場合をカウントしておりますのでこういう数値になっております。</p>
委員	<p>➡昼の利用はカウントしてない？</p>
指定管理者	<p>➡プラネタリウム通常投映すべきものとして、認識しております、通常のプラネタリウムの学習ですとかそういった通常の投影の部分は、毎日行っておりますので、このカウントには入れておりません。通常貸館に設定されてますのが夜間のみという形になりまして、その夜間区分だけを抽出して、統計をとっておりますのでこういった数値になっております。</p>
委員	<p>➡それはカウントされてない部分があって、逆に今100%ということわかってたんですけども、それは何を根拠に？</p>
指定管理者	<p>➡お昼ですとかそういった時には投映を行っておりますので、そういった意味では使用して</p>

委員	るところです。毎日使用しております。
指定管理者	<p>⇒毎日してるわかるんだけど、いわゆる入場者は把握してないことやね。</p> <p>⇒すいません。このプラネタリウム室の統計の数値の、1152名というのは、夜間区分のイベントのみということになります。</p>
委員長	<p>⇒委員さんがおっしゃってるのは通常プラネタリウムとして使われてる時の、カウントはどうされてるんですかっていうことだと思います。お客さんとしてその投映を見られている方の数、もう少し具体的に言えば、投映時間すべてお客さん来られているのか。ゼロっていう時間は、あると思うんですけど、そういう時は、投映したとしても誰も見てないわけですから本来カウントするのはおかしい。だからそこら辺のそのカウントの仕方っていうのを、わかりやすくお伝えいただきたいし、誤解のないように、ちゃんと効果が出てるかどうかっていうところがわかるようなカウント、出し方にさせていただきませんかということも含めてのご質問かと思います。</p>
指定管理者	<p>⇒プラネタリウムに関しましては、先ほど説明させていただいたように、この利用状況の中に入っておりますのは、貸館としての利用の件数であったりとか人数であったり、利用率というような形で載せさせていただいています。プラネタリウムは、常時開催というかオープンしておりますので、オープンしていない夜間のみ貸館として貸し出しております。それを入れさしていただいているという形です。</p>
委員長	<p>⇒それはわかったんですが、同じように並べてしまうと、先ほどの委員ご質問のように、何でもこっだけ低いんやっていう話に、なりかねないじゃないですかという話です。これはもう少し違う言い方をすれば、その余裕時間を貸し出しているということなので、これ別に0になったとしても、ホールの稼働とかプラネタリウムの部屋の稼働とすれば、問題はないということじゃないですか。その空いてるところを使っただけの方がいけば、使っただけということなので、これは10であろうと20であろうとこれが増えていけばいいという判断ですよ。他のところは、100に近づけないといけないっていう計算になってるわけじゃないですか。だから少しの計算のやり方それから意味が違うじゃないですかっていうことなんです。それが横並びにしてしまうと、先ほどご指摘のように、ここ低いのはなんでやという話になるので、仕分けの仕方とか、見せ方っていうのは工夫をお願いできませんかということだと思います。</p>
指定管理者	<p>⇒おっしゃる通りでございますので、今後の掲載方法等、また検討して参りたいと思います。よろしく願いいたします。</p>
委員長	<p>それでは続きまして収支計画14番から16番、よろしく願いします。</p>
生涯学習課	<p>～評価報告3区切り目(収支計画)～</p>
委員長	<p>ご質問ございましたらお出しいただければと思います。</p> <p>それでは、続きまして4区切り目、17番から23番まで、ご報告よろしく願いします。</p>
生涯学習課	<p>～評価報告4区切り目(人員配置計画、人材育成の考え方及び研修計画、危機管理策、日常の安全管理)～</p>
委員長	<p>ご質問ございましたらお出しいただければと思いますがいかがでしょうか。</p>
委員	<p>・かなりたくさんの方の研修をされてるようにお見受けしたんですけれども、この研修をこれだ</p>

指定管理者	<p>けしたから、ここをこのように改善したとか、このような事業をしました。とかいう具体的な例があれば教えていただきたいですし、次の年度に、これを、活かしてこういう事業を打ち出していきたくていうところがありましたら教えていただきたい。</p> <p>➡事業に関しましては視察を幾つも繰り返しまして出演者との関係性も築いていきます。その上で、お互いに事業と事業に取り組んでいきますので、即、この事業に繋がったというものがご説明できかねます。</p>
委員長	<p>関連で具体的に教えていただきたいんですけど、54ページ一番最初のところに、一番社員SDGs研修で、確かにSDGsは世界的に重要なんですけども、どういうお話をいただいて、すばるホールの指定管理者としてこのSDGs研修が、どのように役に立ったのかというのを具体的に聞かせていただくと、先ほどの質問の一つの答えになるのかなと思うんですが、いかがか。</p>
指定管理者	<p>➡この時はSDGsに取り組んでいく上での基本的なところに対しての学びと、ラベル貼りだけではない、取り組み方ですとかそういったところを研修で学びました。</p>
委員長	<p>➡すばるホールの運営に、SDGsを学んだことが活かされてこそ研修の意味というのがあると思うんですけど、いかがなんでしょうかっていう具体的な質問なんですけど。</p>
指定管理者	<p>➡この時はものづくり産業というようなところが例題でしたので、私どもと直接の関係が、あるものではなかったんですけども、今節電に取り組んでおりますけれども、そういったところでも、SDGsを表明したりはしております。</p>
委員長	<p>➡何でもかんでも勉強したらいいというものではないし、その講師の先生が本当に適切であったのかどうかという辺りですね。指定管理者さんとすれば、自らのその講座を企画運営されることもあるので、こういう講座の企画、それから講師の招聘というのはかなり慎重であるべきじゃないかなというふうに思うんです。違う言い方をすると、これだけたくさんの研修を職員さんにやっていただくというのは、下手をすると研修疲れしてませんかという事なんです。いかに効率的、効果的に研修を打っていくという観点も必要なので、数を多くすればいいというものではないと私は思っているので、年間どれぐらいの回数を、お1人の職員さんが研修を受けられているのか、それは過剰になっていないんだろうか。さらに言えば先ほど言ったような本当に、館の運営を担う指定管理者として、本当有効に生きているっていう1時間ないし2時間の研修になっているんだろうかとか、そういう評価が是非とも欲しいんです。もう少しその質を評価していただいて、その数を絞っていただく、内容を吟味していただく。ていうのが今年度以降、ひょっとすると効果が出てくるかもしれないなと思いましたので、その辺り、何かお考えあればということと、ぜひとも質を吟味していただきたい。</p>
指定管理者	<p>➡あくまで全職員が受ける研修として、eーランニングで学ぶというところを、今回、幾つも挙げさせていただいておりました。それ以外の対面研修ですね、実際に講師に来ていただいたの研修というものを、もう少し力を入れていきたいと思いますし、もう少し職責と専門性に従って、受講するラインナップも決めていきたいと思います。</p>
委員長	<p>➡例えば研修で言うと、そのアサーションとか或いはそのアンガーマネジメントとか、そういう人を怒らせない自分が怒らない、というような基礎的なスキルを、各種するっていうのが、今の流行ではあるんですけども、そういうことをやれば、ひょっとするとこれだけたくさんをやらなくても、その対人的なコミュニケーションの能力って上がってくるんじゃないかというのはい思いますので、いくつかの分野に広がるような、基本的な研修を受けていただくと、効率的効果的に研修できるんじゃないかなと思いますので、また知恵をお出しいただければと</p>

<p>委員</p>	<p>思います。</p> <p>・私はこれを見せていただいて外に出かけて行って、先ほどお話いただいてネットワークを張ったり、先進事例から学んでいただいたりとてもいいことかと思うんですけど。館の中の運営とか、企画だけではなく、その街全体を文化芸術で溢れさせるっていうのもっともって言われてもいいのかなと思うんです。今年はちょうど、瀬戸内芸術祭と、それから新潟でやっている1月までトリエンナーレ、3年に1度の年に当たっていて、いろんなところで、こういう野外芸術祭が見れると思うんです。コロナ禍だからこそ、そういう屋外の、芸術振興というのも、とっても重要でその核としてすばるホールが、あったらいいなというふうに思っていますけれど、何か今年せつかくの3年に1度のチャンスですけども何かこう瀬戸内芸術祭とか1月までのトリエンナーレとか、何か屋外でやられているアート展示みたいなものに行かれるということで、予定はあるのか。</p>
<p>指定管理者</p>	<p>➡屋外展示系のものには業務として、参加する予定は今のところございませんけれども、先日も音楽の関係で、ピティナのコンクールの視察に係員が1週間程度足を運んだというのもございます。屋外芸術イベントが開催されているという状況は把握しておりまして、そういったところにも参加できたらとは思っております。</p>
<p>委員長</p>	<p>➡いろんな情報を集めていただいてしかるべき人を研修も兼ねて送り込む。プログラムももっとあったらいいなというふうに期待しております。またご検討いただければと思います。</p>
<p>委員</p>	<p>・非常にたくさんの専門的な研修をしていただいているんですかね。例えば先ほどの、スポーツ公園。CS研修、いわゆる顧客の満足度を上げる。そこらあたりも取り入れられたらどうかと思います。SDGsもよろしいですし、そういう経理の関係もよろしいですけどね。利用率を上げる、顧客満足、満足度を上げていく。各施設の利用料を上げていくところは一体的なものだと思うんです。そういった部分で利用者は、いわば、お客様みたいな感じですので、接遇とか、満足度向上の、CS研修なんかも入れられたら、参考になるのかなと思います。</p>
<p>指定管理者</p>	<p>➡実は一昨年の12月からeーランニング研修っていうのを、させていただいております。この中には、いろんな知識であったり、接遇であったり、危機管理であったりとか、またコンプライアンスであったりとか、そういういろんな研修が約1時間程度で受けられる、そういうような講習になっております。で、私も最初は回数が多いん違うかなというふうにも思っておりましたけれども、職員の方から、不満も出ないというような状況でございましたので、1年あまり、今続けているというような状況です。これは月に2回、やっております。ですので、回数にしては非常に多い。職員に対する、プレッシャーもかかっているんじゃないかというようなこともあったんですけども、この研修の後で、グループウェアといましてキックバックができるような感じで、いろんな感想とか、そういったものも受講後、報告をしてくれておりまして、結構無理のない有意義な研修になっているのかなというふうには感じております。しかし先ほどからおっしゃっていただいているように、もう一度再検討させていただいて、いろんな研修も方にも目を向けていきたいというふうに思っております。</p>
<p>委員長</p>	<p>・ちょっとアイデアですけどねSDGs研修。多分ものづくりっていう話を、ストレートに聞いてしまうと、いやすぐには生きてこないという話になると思います。しかしながら、これSDGs、というのはどちらかというと発展途上国の貧困問題とか人権の問題とか、そういう話がクローズアップされて、その誤解を受けちゃうと、文化芸術っていう同意があるから、いいよねと。そ</p>

	<p>んなお金があるんだったら、そういう貧困問題とか経済的な格差の方にお金突っ込んだ方がいいんじゃないのっていうように、下手にいっちゃ危険性あると思うんです。いやいやそうじゃないですよ。その経済的な豊かさとともに心の豊かさ、逆に心の豊かさから経済を引っ張っていくような、そういうストーリーとしてSDGsと技術文化というのをつないでいただくといいのかなと私は思ってるんです。さらに言うならば持続可能な社会づくりですから、その受けを狙って先ほどからその稼働率話出てますが、今のご時世で受けがいいもので集客ばかりしても駄目だと思うんです。伝統文化というものをいかに継承していくか。その利用者とかお客さんは少ないけれども、これを保ち続けていくというのは持続可能な社会づくりだと思うんです。ユネスコなんかもそこを頑張ってくださいと、私認識してるんですけど、そういう観点で言えば、SDGsと技術文化っていうのは、かなり重なってくるし、生かされていくんじゃないかなと思うんです。だからそういうような形でストレートに、学びがあるような研修であった方がよかったんじゃないか。いうふうに思いますし、ストレートに聞くと、ものづくりとSDGsだから、距離あるよねって思っちゃうかもしれないですけどそこに想像力を働かすことによって、SDGsとすばるホール或いはその芸術文化の中にSDGsっていう観点は、どのように生かせるんだろうかって言うのがあってこそ、研修の意味というのがあると思うんで、具体的な話、一つしましたが他の研修も私は同じだと思ってますので、その効果検証も含めて、また今年度以降の研修に生かしていただければありがたいなと思います。</p>
委員長	<p>他いかがでしょうか。 それではその他24番のご報告よろしくお願ひします。</p>
生涯学習課	<p>～評価報告5区切り目(その他)～</p>
委員長	<p>・ではご質問ございますでしょうか。 それでは評価報告、意見交換以上にさせていただきます、講評のまとめに移りたいと思いますので、事務局の方から、講評原案、お話いただければと思います。</p>
事務局	<p>➡今の委員会のご意見としましては、地域の人材等の活用について、利用促進について、あと研修計画についてのご意見がございました。地域との連携という点では、近隣大阪芸術大学という財産があるので、個別の事例の関わりだけでなく、幅広い連携をとるなど、今後も協力関係を構築されたいという意見がございました。利用促進については、FMでの情報発信と、過去の委員会の提案について取り入れられている。新たに取り組みを行うにあたっては、効果的、効率的な取り組みをしてもらうために、取り組んだ内容の効果を検証し、より効果的なものを取り入れるように努められたいといったご意見がございました。施設の利用状況につきましては、施設によっては、稼働率が低いものもある。費用対効果も考えて、改善を検討されたいというご意見がございました。またこの施設の稼働率につきましては、関連して、利用状況の統計集計について、他と横並びで比較すると誤解を生じる記載のものがあるので、適切な評価ができなくなる。そういったことがありますので、記載の方法を検討するようにというご意見がございました。研修を行うにあたっては、具体的に何を学ぶのか。それを何に生かすのかが肝心であり、そのため、研修内容や講師の選択が重要である。研修は実施することが目的ではないため、効果的な研修を吟味し、必要改善するように図られたいといったご意見がありました。また、研修内容が他の事に波及するような、幅の広がるような研修、また接遇研修や接客研修等の効果検証取り入れてはどうかという具体的なご意</p>

委員	見がございました。
指定管理者	<p>➡前提として、加えていただいたらと思うのは、冒頭お話あったように、コロナの中で、文化振興事業団、すばるホールの事業というのは、このコロナの直撃を受けてるという非常に厳しい状況の中での運営、何とか頑張ってるそのしんどい前提というのは、入れとってもらったかどうかと思うんですけども。</p> <p>➡ありがとうございます。講評の前段に今いただいたご意見、追加して記載できるように検討させていただきます。</p>
委員長	<p>➡私も総括的な話をさせていただければ、先ほども申し上げたように非常に真面目にいろんなものがたくさん取り組んでいただいております。それは非常に評価をさせていただきますけれども、もう少し包括体系的なその評価とかがあれば、もっと効率的効果的に、いろんなものが進められるんじゃないかなっていう印象を持っています。それを様々な研修の量であったり、或いはその資料の見せ方であったりというところで、指摘をさせていただいたので、すごく頑張っていたのは資料見たら、よく伝わるんですけど、せっかくこれだけやっていただいているんですから、うまく自分たちも評価をしていただいて、より良いものにしていただく。我々評価をする側或いは、市民の方にもその創意工夫がこう上手く伝わるような、そういう示し方ができれば、よりわかりやすくなるのかなと思いましたが、その辺りも前段で、講評のところで書いていただいたらというふうに思います。</p> <p style="text-align: center;">休憩</p> <p><富田林市文化振興事業団退場> <アクティオ株式会社入場></p>
委員長	・それでは市民会館の評価に移りたいと思いますので、指定管理のアクティオさんのほうから令和3年度の総括をお願いします。
指定管理者	～指定管理者(アクティオ株式会社)による令和3年度業務報告総括～
委員長	・それでは市民会館の評価報告に移りたいと思いますのでまずひと区切り目一番から六番までの報告をいただければと思いますよろしくお願いします。
生涯学習課	～評価報告1区切り目(基本方針など、行動規範)～
委員長	<p>それでは委員の方からご質問ございますか。</p> <p>それではふた区切り目7番から13番まで、よろしくお願いします。</p>
生涯学習課	～評価報告2区切り目(利用促進利用者満足度の向上、自主事業)～
委員長	それではご質問どうぞ。
委員	・9番の苦情への対応が適切であるということで、事業者においても施設所管課においても、A評価出てます。苦情のところを拝見させていただいたんですけど、まず、件数が多いなっていうのがそもそも一つ気になったところ。それと、特に、苦情と言うたらいいか要望と

生涯学習課	<p>言うたらいいのか、25番なんですけれども。ページをたくさん書いて事の経緯を説明、書いてくれてます。これを読む限りは、かなりご苦労されたといえますか、ひどいなと思って、読ませてもらっております。現場の、アクティオさんに関してはこういう多分仕方なかった、真摯にそれこそ対応されたんだらうというふうに思います。ただ、こういう案件が出たということは、アクティオさんを管理する生涯学習課ではどんな対応をとられたのかってところがとても気になります。生涯学習課の方この辺りはどんなふうにとらえておられるでしょうか。</p> <p>➡こちらの方は昨年度のことになります。この報告の中にもあるんですが、生涯学習課の職員の方にも連絡を迅速にいただいております。当日連絡いただいた際につきましては、市民会館さんの方にも連絡をさせていただいてアクティオさんに連絡もさせていただきまして、一緒に対応させていただいております。後日、協議もいたしまして、改めて対応の方させていただいたというふうに伺っております。大変なご苦労をおかけしたということは、委員のおっしゃる通りなんですけど、こちらと一緒にやって対応をさせていただいたということで、報告とさせていただきます。</p>
委員	<p>・施設も、かなり古いということで、補修の事に関しても結構たくさん出てきてます。後ろの方で、修繕実績及び清掃業務、保守点検不良箇所いうところもかなり出てきてます。要は、施設も古いし利用者もどうかなという方もたくさんおられるということなので、この辺り、本当に、市としてバックアップしていかないと、今後、引き受けてくれる業者さんがなくなっちゃうんじゃないの。もしこれ私だったらもうしない。私もいろんな会社見てますけど、もうだんだん、無茶は言うてくるところは、お客さんとしてお断りしてるっていうのが、私が見る、世の中の風潮みたいな感じがしますんで。行政やったら何でもせなあかんって言うんじゃないかって、何でも真摯に取り組まないとかあかんじゃなくてそのあたり真摯には取り込まんとあかんと思うんですけど、やっぱり程度の差っていうのがありますんで。この辺り、今後、注視していただきたいなと思います。</p>
委員長	<p>➡苦情に対する対応というのは一つ一つはちゃんと説明いただけてるんですけど、全体で見たときに、どうもこの苦情が発生するのは、根本的にこういうところから出てきてるんだらうという共通項がいくつかあると思うんです。そこを潰していくことによって複数の苦情がなくなっていくと思います。何かそういう整理体系がもう少しできたほうがいいんじゃないですかっていう気がします。具体的に私一つ気がついたのは、プレミアム商品券の販売中止がうまくいってなくて、現場でかなりトラブルになっていらっしゃる。別にプレミアム商品券のことだけではなくて、こういうその情報がちゃんと行き届かなくなった時に現場で起こることという共通してると思うんです。これを根本的に解消していかないと、他のイベントが中止なっても同じようなことが起こっちゃうと思います。だからそういうようなその根本的なところを上手く整理をしてシステムとして、こういう問題を起こさないようにするためにどうするかっていうのは指定管理者さんと、生涯学習課がご相談の上で、システム作りをもう一度見直すっていうことが必要なんですけど、この辺りの対応はどうなっているのか。</p>
生涯学習課	<p>➡今ご指摘のございました、プレミアム商品券に関しましては市が、アクティオさんの方に依頼をさせていただいてるところでございます担当課は生涯学習課ではないんですが、当然市が依頼させていただいたところでのトラブルということで市の方に原因がございますので、アクティオさんからお聞きしたあと担当課とも話し合いをさせていただきました。なおもちろん毎月、定例の会議等で、市民会館アクティオさんから、苦情等をすごく丁寧に対応していただいておりますので、そこで情報交換をさせていただいたり</p>

	<p>っていうところで日常からは、気をつけて対応するようにはしてるんですが、それでもこういったことが起こってますので、より丁寧に、きっちりしていただいているアクティオさんとともに、これからも対応をもう一度、見直して進めていきたいなというふうに考えております。</p>
委員長	<p>・資料の作り方もそうなんですけど他の指定管理者さんも、指定管理業務の評価シートも大体一緒なんですけど、何月何日時系列で並んでますよね。これも重要なんですけど、よく似たタイプっていうのがあるはずですよ。そこを整理し直してみると、根本的な発生要因というのが見えてくると思うんです。そういうところをやられてますかっていう話なんですけど。表面上は違うように見えるけど結局同じところで根っこがあるよねみたいな話が見えてくると思うんです。そこを潰すことによって表面に出てくる話は複数が消えていくって思うんですけど。その辺り今までやられてますかっていう確認です。</p>
生涯学習課	<p>➡ご指摘いただいた形での意見交換というのはさせていただいておりませんので、今後そういった形でお話できるように、進めていきたいと思っております。</p>
委員長	<p>それでは続いて14番から16番出資法計画をご報告よろしく申し上げます。</p>
生涯学習課	<p>～評価報告3区切り目(収支計画)～</p>
委員長	<p>・それではご質問ございましたらお出しただければと思いますが、いかがでしょうか。それでは続きまして4区切り目17番以降をよろしく申し上げます。</p>
生涯学習課	<p>～評価報告4区切り目(人員配置計画、人材育成の考え方及び研修計画、危機管理策、日常の安全管理)～</p>
委員長	<p>・それではご質問ございましたらお出しただければと思いますが、いかがでしょうか。</p>
委員	<p>日常の管理の部分なんですけども、市民会館の方、非常に施設も老朽化してきているということで日常の修繕とかも、非常に大変やというふうに思うんですけども。今後、特に、修繕とか建物の傷みとかで、指定管理者さんの方でどの辺りが、修繕とか目についてるとか、参考として教えていただきたい。</p>
指定管理者	<p>➡前年度も今年度も追われていることといたしますと、冷暖房ですね、室内冷暖房が夏になったら特に故障しますので、故障すると、別の空いてる部屋にお客様ご案内するんですけども、特に現在コロナ禍ですので、大きな部屋に移動せざるを得ないです。また案内するのが当日になったりとか、利用数日前とか緊急でなりますので、そういうところで、お客様に予定していない部屋の設備、定期的に使ってらっしゃる方でしたら不慣れな施設の机を用意したりとかも設備員がしてますので、やはり冷暖房、全体的に老朽化していますので、せめてどの階かでも、完全に修繕が終わっていて、入れ替わっている状況があれば、振替も安心できるんですけど、振り替えた先の空調もまた故障するかもしれないとかいう状況に現在追われている次第です。</p>
委員	<p>・利用率の部分になるんですけども、多目的ホールが非常に利用率高いということで、苦情とか要望の中でも、多目的ホールの利用とか予約の関係の、苦情もちょくちょく見られるんで</p>

指定管理者	すけども。多目的ホールの人気うかね、どういう利用をされてて多いのか、どの辺が利用者が多いのか、別の部屋ではできないんだとか、その辺お気づきの点とか、あったら教えてもらいたい。
指定管理者	<p>➡多目的ホールで最も利用が盛んなのはバントフリングと、社交ダンスの練習なんですけれども、バントフリングは体育館の天井が高いので、他の施設と違って特に利用しやすいという意見があります。ですのでバントフリングを他の部屋でというのは天井が低いので、移動しづらいです。社交ダンスに関しては、他の会議室等でできないこともないんですけど、それをすると料金が随分高くなりますので、難しい。他の施設は絨毯も引いてますので、木製の床っていうのが利用しやすい。ほかはタイルだということで傷もつきやすいし滑りも悪いというので、社交ダンスには不人気です。他にというと、インディアカ、バドミントンともにネットが必要になりますので、体育館でないと利用しにくいというところで集中しています。苦情に関しては、やはり夏場、冷暖房入れられない、価格的に安い分利用をしやすいけれど、冷暖房を入れると価格が上がるので、そこをご遠慮いただいている分、ご意見というのはたくさんいただきます。だからといって他のその会議室の使いやすい冷暖房の入る部屋に行くかということやはり価格の安い体育館に行かれるのが現状です。</p>
委員長	<p>・事業計画書の中では「また来たたいね研修」、ということでやりますっていうふうに書かれているんですけど。令和3年度見せていただく研修は通年のシステム操査運用から通常業務にする研修だと思えますけど、それを除くと4回やられてるんですけど。この内容でこの「また来たたいね研修」に相当するということに、理解させてもらっていいでしょうか。</p>
指定管理者	<p>➡「また来たたいね研修」に関しましては、カスタマーハラスメント研修の際に、全員参加型で休館日に、時間で研修を行っているのですが、その際に、苦情に対することですか、お客様に対する姿勢に関して、研修を行っておりますのでその部分で「また来たたいね研修」もカスタマーも兼ねてさせていただいております。</p>
委員長	<p>・例えば障害者直に対する支援のような、研修であったり、或いはLGBTQような問題であったり、最近いろんな事象が起こってると思うんですけど、そこら辺が本当にこれだけの研修でカバーできてるのかどうかっていうのが、どうなのかなと思ったんで質問なんですけど。</p>
指定管理者	<p>➡集中的に「また来たたいね研修」を今年度できたかといえれば少し欠けているようには反省点としてあるんですけども、研修の際には相手の方の目線に合った研修であるようなことは学んでおりますので、多少でも行っておれると思っております。</p>
委員長	<p>・この研修のタイプでどのように、タイプ分けされてますか。</p>
指定管理者	<p>➡タイプという分け方はできかねております。</p>
委員長	<p>➡なぜそれお聞きしてるかというと、その接客研修のようなベーシックな、能力アップの研修がある一方、先ほどLGBT系もそうなんですけど、最先端の知識を持っておかないと対応できないような、情報を更新していくようなタイプの研修と、大きくは二つあると思うんです。うまく仕分けをして組み合わせさせていただくことによって、おそらくその効果的な、研修ができるんじゃないかなと思っているので、そこら辺うまく仕分けをしていただいと、整理をしていただくと、より効果的な研修ができるんじゃないかなと思ってる次第です。</p>
指定管理者	<p>➡全員そろって研修するという時間を割くのもなかなか難しくありまして、LGBTQIに関しましては令和2年度あたりに集中的にさせていただいております。ただ今年度はカスタマーハラ</p>

<p>委員長</p>	<p>スメントというテーマをもとに、一つ大きくなって研修した次第なので、今後何か一つというよりは、全体的なバランスを見て研修を行っていったらと思います。</p> <p>➡コロナ禍によってかなりリモートであったりオンデマンド、できるようになってきたと思うんです。そういう動画を視聴していただくような研修を取り入れていただくと同じ日にみんなですということではなくなってきていると思います。私もいろんな講座をお願いされることもありますが最近、ビデオ撮影させていただいていいですかという確認をいただく講座も増えていて、当日来られなかった方に、限定的にユーチューブなんかで配信をしてみたいとか。というようなこともやっていますので、せっかく、コロナ禍で新たな、研修の仕方が出てきましたね。そこをうまく活用して、より充実したものにしていただければ、うれしいと思います。</p>
<p>指定管理者 委員長</p>	<p>➡今後検討させていただきます。</p> <p>➡まさしくそのアクティオさんはたくさんの、指定管理受けていらっしゃるの、そういう意味では施設ごとではなくて、そのリモートを通じて一斉に、ある先生の研修を見ていただくとか、ということも可能な規模の企業さんだと私は認識しているので、何かその辺りも組み合わせながらこう上手く、効率的に、より充実した研修計画をまた、今年度以降作っていただいたらというふうに思います。</p>
<p>委員</p> <p>指定管理者</p>	<p>・収入の方は当然、当初の計画よりか落ち込んでという話ですけど、逆に、支出の方で何か売り上げ減に対して、努力されたこととかありましたら紹介いただきたい。</p> <p>➡広告は一度出ささせていただいておまして新聞広告等周知する、会館自体を宣伝する機会というのも、令和3年度、行わせていただいているんですけども。なかなかコロナ禍ですので、お問い合わせいただいて大型イベントのお問い合わせいただいても収容人数が届かない大きすぎるものが来たりとかしますので、対応に当たられていないんですけども、年に1回新聞出したり、努力はさせていただいております。</p>
<p>委員</p> <p>生涯学習課</p>	<p>・担当課として、いわゆる老朽化に伴って、施設関係で、今、逆にここを改修したり、ここを利用率上げたいという何か考えがありますか。生涯学習の方。</p> <p>➡どこを改修というのは先ほどアクティオさんの方から冷暖房ということでおっしゃられたんですが、設置から40年ほど経過しておまして、室外機の方が共通管理になっておまして、一つ、室外機が壊れてしまうと、複数施設の冷暖房がきかなくなってしまうというものになります。またガスヒーポンという、前の時代なものが入っておまして、いささか不安定な状況もありまして、特に暑い時期寒い時期っていうのは、利用者様の生命にも関わるお話ですので、担当課としまして、まず、利用者さんの命に関わるようなもの安全に関わるものを、直していきたいと思っておまして、その一つが冷暖房でありますし、あと自動火災報知機の方が、誤作動を起こしたりということで非常に危険な状況というのもお聞きしておりますので、安全対策を含めた対応をさせていただきたいと考えております。</p>
<p>委員</p> <p>生涯学習課</p>	<p>・事業内容イベント内容によって、駐車場が満車になる時も、何回かあったみたいに聞いているんだけどそこらあたりはどうか。</p> <p>➡駐車場の方なんですアクティオ株式会社さんの方で、あらかじめ満車になりそうな日等につきましては、利用者さんとの調整等をしていただいて、その辺りは工夫をしていただく中で、運用していただいているんですが、コロナ前は多かったようなんですが今大体月に一、二回、満車になるような状況が発生すると、それも運用で何とか工夫はしていただいと</p>

<p>委員 生涯学習課</p>	<p>というような現状であります。</p> <p>➡また、通常に戻ったら、駐車場の心配も出てくるという感じか。</p> <p>➡ご指摘の通りです。</p>
<p>委員長 生涯学習課</p>	<p>・先ほどから冷暖房設備の話が出てますので、明石市のウィズ明石という複合施設があつて生涯学習センターとか、男女共同参画センターとか、複合的に入ってる施設なんですけど、去年、一挙に、冷暖房設備変えたんですね。そうすると100万円オーバーぐらいランニングコストが浮くんですよ。だからすぐ取り返せちゃうっていう話とか、或いはこれから地球温暖化対策の話でいうと古いものって、その辺りの効率もあるので、一挙に取りかえた方がひょっとするといいのかもしれないなという気がしてます。どうしてもそのイニシャルコストが高くとそこで、ブレーキかかっちゃうんですが、全体的なランニングコストを考えると、もう変えた方がいいのかもしれないなという判断は、ご検討いただいたらと思います。</p>
<p>生涯学習課</p>	<p>➡担当課といたしましても、市民会館の冷暖房設備がかなり古い、もう耐用年数を大幅に過ぎてるような設備でありまして、今年度も夏は一番暑い盛りの頃に、一つの系統が故障したりとか、同時期に設置したもので一つの故障が、もう当然発生してきてるんで他の部分についても、時間の問題であろうというふうには認識しています。壊れてから変えるというよりは、この施設を今後ずっと使っていくまだ何十年も使っていくという前提であれば、このタイミングぐらいで、一斉に入れ替えるとか、そういった対策が必要なんではないかというふうには考えておりますが、予算の問題とかその辺は、今後のことなので何とも言えないんですが、その要望を出していこうというふうには思っています。</p>
<p>委員長 事務局</p>	<p>・以上ですべての項目評価を終えましたので、事務局から評価講評の内容案を整理していただければと思います。</p>
<p>事務局</p>	<p>➡苦情対応についてと、研修計画についてのご意見。あと、指定管理者さんから、日常の安全管理についての報告と、それを基にしたご意見というのをいただきました。まず、苦情対応についてですが、市に対するご意見としましては、苦情対応に当たって、指定管理者だけで対応するのではなく、市、施設の所管課として連携して対応を図りたい。行政として真摯に対応するべきは対応し、毅然とした対応も必要だと考える。今後の善良な指定管理者のなり手を失うことにもなりかねないので、行政としても丁寧な対応に努められたいというご意見をいただきました。また、苦情の事案を時系列で並べるのだけではなく、類型別に並べることで、苦情の原因を分析し、根本的な原因を取り除くことで、複数の問題を解決できるため、今後の苦情対応に生かすように取り組まれたいといったご意見がありました。研修計画では、ベーシックな研修と、LGBTQなどの新しい分野に対応する研修、両方をバランスよく研修することが必要であると考えている。コロナ禍の中で、リモート研修や録画研修といった新たな研修の方法が活用されてきているので、全職員が受講できるように図られたい。施設の日常管理につきましては、指定管理者さんから、具体的に冷暖房の改修が必要であるといった生のご意見をいただきました。また、多目的ホールの利用についても、施設の特性から、他の施設での代替が難しいといった事例についても、ご説明をいただきました。施設の改修にあたっては、特に冷暖房については、改修費用は高額でも、後々のランニングコストで相殺できることも考えられるので、計画的な改修を検討されたいといったご意見が</p>

<p>委員長</p>	<p>ございました。</p> <p>➡この施設に限らずどうしても我々の意見というのは課題をあげてしまうことが多いんですけど、非常に老朽化しているような課題がある施設、それから市民のお声も非常に様々ある施設の中で、頑張って指定管理動かしていただいているというのは、とても評価できると思います。さらにということでこういうところが改善されるとよりよい管理ができるんじゃないでしょうかという形で、また、全体の講評はお返しをしたいと思いますので、よろしくお願いします。</p>
<p>委員長</p>	<p>・それではよろしいでしょうか。以上で市民会館の評価の方を終わらせていただきます。</p>
<p>事務局</p>	<p style="text-align: center;">これより議事進行が事務局に移る</p> <p>6. その他</p> <p>◆事務連絡</p> <p>第3回の集計結果及び委員会講評につきましては、次回の第4回委員会にてご覧いただき、委員の皆様にご意見賜りたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。次回の第4回委員会につきましては、事前の開催通知で見てお伝えしておりますが、10月6日木曜日、午後1時半開会を予定しております。今回は、観光局交流施設きらめきファクトリー。富田林寺内町4施設。市民プールの3件の指定管理候補の選定をしていただくこととなりますので、引き続きご協力のほどよろしくお願いいたします。それではこれをもちまして、本日の委員会は終了とさせていただきます。長時間にわたり、どうもありがとうございます。</p>