

## 逗子文化プラザ市民交流センター指定管理者候補選定委員会（公開プレゼンテーション及びヒアリング）記録

- 開催日時 令和元年7月22日（月）13：00～13：47
- 開催場所 逗子市役所 第5会議室
- 出席委員 志村委員長、高橋副委員長、長坂委員、深澤委員
- 欠席委員 なし
- 参加団体 逗子文化プラザ市民交流センターコンソーシアム（3名）
- 事務局 市民協働部 芳垣健夫部長、石井聡次長  
市民協働課 中川公嗣係長、荒木結香主事
- 傍聴者 7名
- 記録作成 荒木
- 会議の公開・非公開の別 公開
- 審査経過

### 1 開会挨拶

### 2 委員の紹介

### 3 経緯の説明

- ・公募に対して1者から申請書及び提案書が提出された。
- ・申請書及び提案書の提出を受け、7月8日に書類審査を実施した結果、公開ヒアリング参加者1者を決定した。

### 4 公開ヒアリングのスケジュール及び注意事項の説明

- ・提案説明15分、質疑応答30分とし、終了3分前と終了時にベルで知らせる。
- ・公開ヒアリング終了後、引き続き選定委員会（非公開）を実施し、交渉権者を決定する。
- ・審査結果は申請者に連絡するほか、後日ホームページでも公開する。
- ・提案書は公開できない情報が含まれている可能性があることから、傍聴者への関係資料配布は行わない。

### 5 傍聴者への注意事項の説明

### 6 公開ヒアリング（プレゼンテーション）

逗子文化プラザ市民交流センターコンソーシアム（登壇者3名）

- ・株式会社パブリックサービス（現館長、次期館長予定者（総括責任者））
- ・株式会社パブリックサービス（共同事業体担当）
- ・株式会社ワコーインターナショナル（共同事業体担当）

## ○提案説明

(申請者(現館長、次期館長予定者(総括責任者)) 1期目は株式会社パブリックサービス単独での提案であったが、2期目は専門性の高い企業と一緒に、前回と違う形で提案する。まず、JVに向けてどのような構想があるか、それぞれ担当より説明する。

(申請者(共同事業体担当))これまで4年間余り市民交流センターを運営してきたが、これからさらに施設の特徴を活かして運営を進めていくために、コンソーシアムという形態で、特に重要な要素でもあるプールの運営を(株)ワコーインターナショナルと組むことで、今まで以上に発展させていきたい。

(申請者(共同事業体担当))逗子市内の小学校プールの監視業務や、現在は第一運動公園、小坪飯島公園のプールの運営管理を実施している会社である。今回、コンソーシアムを組むにあたり、市民交流センターの温水プールでの自主事業として水泳教室など充実したメニューを提供し、市民の皆様へのサービスの向上に努めていきたい。

(申請者(現館長、次期館長予定者(総括責任者))提案書に基づき説明していきたい。スライドは提案書の内容を抜粋したものである。

### 【業務にあたっての基本理念】

提案書の1ページに、逗子市の特性について記載し、今後目指すことを書いた。私たちが考える市民交流センターの役割として、逗子市の特性を捉え、逗子市民の特性を肌で感じ、市民交流センターの運営にどのように活かすかを考え、基本理念を作成した。

「気軽に集える場所とほしい情報がある場所」として、暮らしを楽しむ拠点と考えている。これは、市民活動支援センターとしての役割だけでなく、生涯学習の拠点であり、プールというスポーツの拠点として、オールマイティーな活動ができる場所として捉え、暮らしを楽しむ拠点と書いた。

逗子市は顔の見える関係で、市民の特性としては、その中で節度をもって「自分たちでできることは自分たちでやっぺいこう」という高い理想を掲げた中で生活をしていると、これまでの指定管理の中で感じた。そういった逗子市の特性を、市民それぞれの価値を認め合う状況を見て、コミュニティというよりもアソシエーションに近い目的を持った人々として捉えている。そのため、センターの役割としては、「暮らしを楽しむ拠点」としてサポートしていきたいと考えている。

### 【管理業務の基本】

管理運営の基本方針としては、「市民の自主性の尊重」、「人命の尊重」、「専門性の高い公共サービスの提供」である。「市民の自主性の尊重」、「人命の尊重」については、施設の中にプールがあるからではなく、この施設は子どもから高齢の方まで、また、障がいがある人も施設の中を通過する。こういった状況を考え、やはり命はとても大切なものだと考える。

また、専門性の高い公共サービスが提供できることは、公平であることとともに、とても重要である。今回JVを組んでいる(株)ワコーインターナショナルをはじめとして、市民に対して、質の高い公共サービスの担い手として協働して、この3つを管理業務の基本とした。それを支えるメンバーは、(株)パブリックサービスと(株)ワコーインターナショナルの合同チームとして、逗子文化プラザ市民交流

センターコンソーシアムをつくり、その中から館長からプールの統括まで全て責任をもって管理を続けていきたい。コンシェルジュについても、ホスピタリティをもって市民に接していきたい。

### 【危機管理体制】

危機管理体制については、非常に重要な項目で、詳しくは提案書5ページに記載しているが、私たちは、命や安全、衛生に非常に着目をしており、リスクマネジメントについても、未然に事故を防止することと、平常時に研修・訓練を実施することは非常に重要であると考えている。

### 【収益事業】

収益事業の柱は利用の拡大であると定義しているが、これはプールや会議室の利用の拡大である。第2期の指定管理の対応として、プールにおける水泳教室の充実を行うということと、市民交流センター主催の有料講座を強化していきたい。

### 【コンプライアンス、個人情報保護について】

コンプライアンスについては、「良き市民としてのマナーを守り、責任ある行動をとる」ということを全ての行動規範として定め、動いていく。

㈱ワコーインターナショナルは、プライバシーポリシーのマークも取得している。

### 【経営的視点】

経営的視点については、コンソーシアムとして無配当の非営利型の民間企業としての歴史が長い㈱パブリックサービスと、行政の仕事数を多くこなしている非営利型の感性と、営利事業体としての感性を持ち合わせた㈱ワコーインターナショナルが組んでいるので、経営的視点については自信を持っている。

### 【経費削減】

経費の節減については、建物自体も経年劣化している。第2期指定管理では、プールの水道料金も管理できるようになるということなので、今後、節減、節約、省エネルギーに取り組んでいきたいと考えている。

### 【収支予算書】

収支予算書については、提案書の5年分をまとめたスライドである。指定管理料は定額となっており、利用料金が少しずつ上がっている。その他の収入も少しずつ上がっている。支出額で上がっている項目は人件費である。これは最低賃金が上がっていくが、その部分は指定管理料で当面見込んでいない。消費税についてもこの先5年間どうなるか分からない。そういったことを考えると、人件費アップ分については自助努力をしていく。

減っている部分は管理費、その他経費である。この部分を徐々に減らしていく。利用料金が毎年40万円程上がっていく中で、人件費は50万円程アップするので、その減ということで一般管理費を軽減しながら、5年間を全うするという計画である。

### 【施設の運営に関する業務】

施設の運営に関する業務については、基本方針を「市民による市民のための逗子文化の創成をサポートする」と定めた。これは、第1期指定管理においても同じ方針を定めている。①～④の項目は第1期と同じであるが、第2期に向けて「⑤多くの市民を巻き込んだ市民交流センター運営」の項目を付け足した。これは、もっと多くの市民に親しんでもらい、楽しむ拠点であるということを知ってもらうために、新たな項目を追加した。

### 【スタッフの研修、教育方針】

スタッフの研修は、内部研修だけでなく外部の研修も積極的に行っている。現在も市外や県外の研修も含め、コンシェルジュがシニアコンシェルジュになるための研修を随時行っている。

### 【サービス向上に向けて】

サービス向上に向けていくつか提案をしている。喫茶交流スペースがあるが、このスペースの配置を変更し、学生をはじめ大人も食事する場として多くの人に利用いただいている。

利用案内のパンフレットも、会議室や印刷室など場所ごとに試作し配布しているが、とても好評である。来年度はさらにマニュアル化し、配布していきたい。

定期的な利用満足度の調査では、調査結果のフィードバックや利用者懇談会、評議委員会の実施などにより多角的な評価として第三者評価をしてもらい、そういった評価をしっかりと受けとめて運営していきたい。

### 【市民活動及び生涯学習支援に関する業務】

「市民活動及び生涯学習支援に関する業務」については、融合型でやっている。そのため、逗子らしい市民に向けてのサービスが今後展開できると自信を持っている。

活動ステージについては、提案書に詳しく記載しているが、それぞれの団体がそれぞれの思いを管理者に伝えてもらうことで、サービスの質を変えていこうと考えている。「場所が必要、情報がほしい、もう少し飛躍をしたい」というように様々なパターンがあると思う。そこについては、シニアコンシェルジュ、館長、副館長を中心に対応していきたい。

### 【市民活動支援】

市民活動支援は、生涯学習活動支援とイコールで考えている。「市民活動ススメ講座」も、もっと市民を巻き込んだ仕掛けを今後考えていきたい。「トモイクフェスティバル」は3年目を迎えたが、市民による市民の実行委員会形式で、発表の場という形で今後も続けていきたい。

### 【情報の収集及び提供】

情報収集は、場の提供と知識の提供のほかにもとても重要なアイテムが多くある。引き続き提供していきたい。

○質疑応答

(選定委員) まず、応募理由について質問をする。第1期に続けて指定管理を継続する意義等について聞かせてほしい。

(申請者(共同事業体担当)) これまで第1期指定管理において貴重な経験ができ、これまでに達成できたこともあるが、さらに取り組みなければならないことにも気づいたので、今後色々な声を反映していきたいと思い、応募した。

(申請者(現館長、次期館長予定者(総括責任者))) 指定管理1期目の中で、逗子の市民の心意気を強く感じた。もっと社会情勢等を伝えていき、自分たちのやりたいことが形にできるよう応援をし、スタッフの育成も継続して行いと思い、2期目も応募をした。

(選定委員) 次の質問に移りたいと思う。ご質問のある方は挙手にてお願いしたい。

(選定委員) 今回は2期目の応募で、前回との違いの部分はそれぞれ専門性を高めるためにコンソーシアムという共同体を形成していることであるとのことだが、先ほどの発表にもあったように逗子の施設の特徴は、生涯学習と市民活動支援が一体化しているという部分である。今回(株)ワコーインターナショナルがコンソーシアムとして入ることで、強化を目指していると受け取ったが、具体的な構想があればお話しいただきたい。

(申請者(現館長、次期館長予定者(総括責任者))) 一緒に業務を行うにあたり、施設の全ての要素を単体では活用し切れていないと感じていた。施設の要素を余すところなく、全てのものをきちんと使うために、(株)ワコーインターナショナルにプールの講座の運営などで支援していただいていたこともあり、今回お願いした。

(申請者(共同事業体担当)) プールだけでなく、生涯学習という大きなコンテンツとして、プールを活用していきたい。これは1期目の反省点でもある。

(申請者(共同事業体担当)) 一番得意とするプール運営の中で、本施設の設置目的でもある生涯学習に関して、教室の強化や、子育て世代を応援するような企画を十分に盛り込んだ提案となっている。そのため、これまで以上に盛り上げ、知名度をさらにアップする施設を目指している。

(選定委員) この指定管理は公共複合施設である。具体的には、建物の1、2階は市民交流センターで、3階には逗子小学校の体育館がある。文化プラザエリア全体で見ると、隣には逗子文化プラザホールや、図書館もある。提案書の9ページにある収支予算書の中に支出について書かれているが、例えばエレベーターの管理にしても複数の施設管理に関わると思うが、実際にはどのように割り振って管理をしているのか教えてほしい。

(申請者(共同事業体担当)) 管理については、消防施設の観点からも一体管理が求められている。防火設備もそうであるが、地下のプールから3階までのエレベーターの設備の管理は(株)パブリックサービスが一体管理で担っている。文化プラザ施設全体の管理については、逗子文化プラザホールが全体の集中管理をしている。ホールと連携しながら、責任をもって市民交流センターの管理をしている。

(選定委員) 公共施設であるので、市民が見た時、はっきり分かりやすく、市民から開かれた公共施設であることを期待している。

(申請者(共同事業体担当)) 実際の管理は分かれているが、市民からは施設のどこで管理が切れているのかは気が付かない。市民にそのことを感じさせない管理をしっかりと責任をもって取り組んでいきたい。

(選定委員) 先ほどスライドで管理組織図が示された。提案書にも両者がJVを組み、協力して運営していく姿勢はよく分かる。だが、利用者としての市民目線から見ると、この組織図からは、(株)パブリックサービスと(株)ワコーインターナショナルがコンソーシアムを構成しているが、同じ立ち位置が示されている。提案書全体をみると、(株)パブリックサービスが主管会社とし、第一責任を負うというように読み取れたが、この組織図からはそれが感じられない。

市は上の方から指示を出すと思うが、市民から見ると一番下から上に上がっているように見える。何か事が起きた場合に、一体その責任をどこに求めたらよいのかという視点でこの図を見ると、(株)パブリックサービス 松下氏の名前が書いてあり、その右に(株)ワコーインターナショナル 山田氏の名前がつながりとして書かれている。指示の流れからすると、(株)パブリックサービスから(株)ワコーインターナショナルに対して流れていくと思う。責任もその流れと同じような流れで考えるとすると、例えば事故が起きたとして、市民はまず、(株)パブリックサービスに「なぜ子どもが怪我したのか、どこの管理か」と追及する。責任の追及をしていくと、どこかで責任の分担がクローズアップされてくると思う。責任に関する基本的な考えを教えてほしい。

(申請者(共同事業体担当)) 共同事業体ではあるが、(株)パブリックサービスが代表構成団体としての責任をきちんと果たすということが、ある意味全てである。この組織図は、コンソーシアムとして、責任は(株)パブリックサービスが負うので、横に(株)ワコーインターナショナルを置いている。全ての問題は、(株)パブリックサービスが把握をして責任を取る。その中で、必要な協調、提携は図るが、(株)パブリックサービスが全面的に責任を持つ。

(選定委員) 市民からすると、相談する相手は誰になるのか。

(申請者(現館長、次期館長予定者(総括責任者))) 相談する相手は、私でないかもしれないが、館長である。全ての現場の状況把握は、館長が行うこととしている。

(選定委員) それはまず、市民交流センターとしての窓口である。次に、どこかでその責任を負い、例えば、賠償補償をするという話に進んでいくと、市民交流センターではなく、現場での作業員である(株)ワコーインターナショナルが行うのか、それとも全体を管理している(株)パブリックサービスが行うのかどちらかという点は、市民からするとその点は気にしなければならないのか、気にしなくてもよいのか。

(申請者(共同事業体担当)) まず館長が全て現場において市民と話をする。ただ、指定管理者と話がしたいということになれば、全て松下が受ける。その上で協調、連携していく。

(選定委員) これまで1期目の管理を行う中で、直営ではなく指定管理でやってきたからこそ、市民に対して提供できたと思えるサービスはあるか。また、この先に目指していきたいことはあるか。

(申請者(現館長、次期館長予定者(総括責任者))) 指定管理による運営になった一番初めに、利用者に

「施設で何が一番使いにくい」を調査した。一番多かった声は、携帯電話についてである。次に多かったのは、会議室の食事である。その他にも希望は沢山あったが、携帯電話については、情報機器として通話をする以外にも使い道が沢山ある。市民活動や生涯学習については皆が仕事として行っているわけではないので、緊急連絡やご家族との連絡も必要になるので、禁止するというのはあまり今の施設ではない。ただ、市の公共施設と考えたときに、ありとあらゆる状況をあまりよろしくないということもあったので、当初禁止としていたのを「必要に応じて使用してください」という条件に変えた。

食事に関しても、会議の都合上、食事しながらの会議の方が良いアイデアを出しやすいなど、会議にどうしても必要であれば、特別行為で許可をした。

以上のように、見えやすい所から変えていき、馴染んでいった。市の職員でないことを端的に伝えられた点はとても良かったと思う。

**(申請者(共同事業体担当))**行政ではやるのが難しい取り組みの1つとして、「荷物の預かりサービス」を行った。行政はなかなか簡単にできない。民間企業であるので責任は負うが、最終的な責任はご本人であると言うことができる。その他にも、「郵便の預かりサービス」を行っている。(株)パブリックサービスの郵便として、会員登録をして1つのグループとして、利用者の郵便も含めて出している。直営であれば、行政文書ではない市民の文書をまとめて出すということではできない。利用者が郵便局に行かなくてもよいようにするというサービスは、民間でないと難しいことである。

**(選定委員)**今後のアイデアについて聞かせてほしい。

**(申請者(現館長、次期館長予定者(総括責任者))**色々あるが、参加費が高めの講座を検討している。行政は無料が多いが、現状の市民交流センターの講座は名簿の管理などもあるので、ワンコインで受講いただくことが多い。だが、市民層を見ていると、もう少し深掘りをして勉強したいというニーズがあるようである。

なので、著名な講師をお呼びするなどして、これまでも高い料金にはなるが、本当に必要な人に提供していきたい。

備品に関しても、これまでロッカーの使用は抽選であったので、抽選に外れて困っている人も多かった。そのため、ロッカーの数を増やしたところ、とても評判がよい。利潤が出た際は、皆さんに還元するのが私たちの信念であるので、できるだけ気持ちよく施設を使ってもらえるようにしている。

**(選定委員)**提案書9ページの収入についての質問である。公益事業であると、受益者負担をどうするかという問題がある。受益者負担についての考え方を聞かせてほしい。

**(申請者(現館長、次期館長予定者(総括責任者))**受益者負担であるべきだと考えている。例えば、印刷に係るインク代も頂いている。作業した分の費用は受け取っているし、会議室の利用料も頂いている。講座の参加費はワンコインであるが、ものによっては無料であったり、500円であることもある。幅広く利用者に知ってもらいたい内容や、施設の使い方講座は無料である。

ただ、NPO法人を作るための勉強会や、クラウドファンディングの講座など、希望する方の受益については受講料をいただき、講師に講師料をお支払いしている。先ほど説明した、荷物の預かりは

誰でも無料で利用できるサービスであるが、ロッカーは鍵をかけて物をしまうので、ロッカーは費用負担していただいている。どういった人にどのようなサービスを提供するかによって費用を負担いただいている。

**(申請者(共同事業体担当))** 1階の部分に関して、一切費用を取らず予約占有にせず、自由に使うことができるスペースとして提供しているので、この部分に関しては、全体の利用率を上げていって、そこで生まれた収益を逆に投入していく。負担をしてもらうところはしてもらい、そこから出た若干の利益は、さらに還元していくという非営利的な営業を行っている。

**(選定委員)** こういった施設を運営していると、やりたいことが広がっていくと思う。提案書には、マンパワーとしてコンシェルジュの常勤化が書かれていた。常勤にするには、当然費用が増える。マンパワーの部分とやりたいことを増やしていくことと、収支の関係について説明してほしい。

**(申請者(現館長、次期館長予定者(総括責任者))** まず考え方としては、ワークシェアリングやワークライフバランスがある。市民交流センターを運営していくには、単純に窓口の前に座るだけでない。相談やマッチング業務もあるので、それらの知識をしっかりと持っている人でなければならない。そうすると、窓口に5日間居続けてもらうことは、決してプラスにならない。

採用面接の際に、何か活動をしているかを尋ねたり、「市民活動についてどのように思うか」というレポートを書いてもらっている。そこで、その人の履歴や考え方を受け止めて、週2～3日という形でも雇用しているが、残りの数日間は活動をしているので、その経験を逆に施設での勤務に還元してもらっている。

コンシェルジュとして、週4～5日勤務している人については、どちらも正社員として雇用している。給料へどのように反映するかについては、雇用する側にかかっているが、雇用保険や社会保険をかけられる状況をしっかりと整え、逆に5年ごとに審査があり終身雇用ではないので、ジャンプアップできるような職員を育成し、応援できるような仕組みにしている。社会保険の負担は相当あるが、頑張ってお支払いしている。

**(申請者(共同事業体担当))** 今、館長が申し上げたように、色々な働き方がある。5年間施設を管理し、経験を積んでいくような安定したプランを作り生活を保障していくということと、なかなか思うようにはいかないが、収益向上に取り組む中でそこに投入していく。非常に厳しくはあるが、5日働く人もいれば、そうでなく2つの仕事や活動をしている人がきちん働けるよう、色々な働き方をコーディネートする。

**(選定委員)** 1期目の管理の経験から、市民というよりも市民活動として、こういったところが物足りないと感じていることがあれば、それを今後の5年間でどのように高めて、良くしていくかという市民からの期待感も出てくると思う。その取り組みについて教えてほしい。

**(申請者(共同事業体担当))** 自分自身、行政経験の方が長いが、交流センターが出来てから市民が変わってきているし、新しく活動をする人が増えている。その働き方や、活動の仕方は非常に目覚ましい。全員が変わっていけばよいという訳ではないが、ある意味変わらずに頑張ったり、新しい活動をしている人達に置いていかれないよう、さらに追い付かなければならない。さらに立場からすれば、指導できるように勉強をお互いしながら、新しい活動をする人をどんどん増やしていかなければなら

ない。個人としては、不満を感じるというよりも、凄いなと思う。

**(申請者(現館長、次期館長予定者(総括責任者))**提案書の32ページに、「市民協働に向けた基本方針と事業への反映」について記載した。ここには「意識の変換」や「要望・補助からの飛躍」、「事業への反映方法」などについて書いているが、「もっとできる」といつも思う。また、「もっとわがままを言ってよい」と思う。それは、声に出すことや行動を起こすことで、周りの人がそれについての意見を言ったり、逆に遠慮をしないで、こそつと言うのではなく、大きく言ってほしい。そうでなければ、誰かに頼みその人が頼まれただけになってしまう。

「私たちが言いたいことはもっと公益性が高いことであるし、市民全員に影響のあることであるから主張している」ということを大きな声で伝えてもらうことによって、応援してくれる人が、全く気がつかないところから出てくることもある。「誰かに頼むとやってくれそうだ」ということではない、声の上げ方なども応援したいと思っている。

**(選定委員)**ここでは特に限定して、「行政と市民との間の協働」に限って言うと、市も制度を随分作っているのだから、市民も動きやすいのではないかと思うが、市民交流センターという施設として、行政との協働を進めていくための方策はあるか。

**(申請者(共同事業体担当))**一つあるのは、行政に物を求めて、行政の力で達成するという活動が結構ある。予算が無いこともあるが、次の段階として行政に対して何か言うのではなく、「自分たちでやっていく」、言い方を変えれば「邪魔しないで、応援してほしい」ということである。行政に言うというよりも、自分たちの活動の中で評価する。その形を行政がどこまで受け入れてくれるのかというところである。

**(申請者(現館長、次期館長予定者(総括責任者))**行政と市民活動団体は言語構造が違う。それに対する通訳が世の中に無い。それは、活動センターの中ですべきであると考えている。お互いに同じ方向を向いているのに、言葉が違うので、違う方向を向いているように見えてしまうことはたくさんある。そこは、しっかりと通訳が必要で、そこまで来ると、実は「考えていることが近かった」とお互いの信頼関係ができてくる。そうなるまでないと、なかなか行政との協働事業は難しい。

まずは、言葉を刷り合わせることで、共感をお互いに持ち合い、信頼関係を持たないと繋がっていかない。この5年間、施設を通じて行政と話し合いをずっとしてきたが、言葉の違いがあった。「こういうつもりで言っている」ということを、くどいくらいに話をした。なので、私たちの経験の中から、「意識の変換」や「要望・補助からの飛躍」という提案が生まれた。

**(選定委員)**今回指定管理者は公募であったが、結果的に他に応募者がいなかった。これは、御社と競合して、競争できる相手がおらず、市場原理の中で勝ち残っている。

**(申請者(現館長、次期館長予定者(総括責任者))**日本中世界中のどこの企業が出てもおかしくない予算建てであったが、市民のために還元できる施設運営を行っていく自信を持っていたので、1社でも5社でも応募はするつもりであった。

<ヒアリング(30分間)終了>

(選定委員)以上をもって、逗子文化プラザホール指定管理者候補選定にかかる公開ヒアリング(プレセッション)を終了する。

(以上)