

北九州市立福社会館・北九州市立戸畑市民会館 指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 平成30年10月19日（金） 14:00～16:30
- 2 場所 ウェルとばた 8階 82会議室
- 3 出席者 （検討会構成員） 井端構成員、岡田構成員、中野構成員、中村構成員、久森構成員
（事務局） 保健福祉局地域福祉推進課長、地域福祉推進係長、担当職員
市民文化スポーツ局文化企画課長、施設係長、担当職員

4 会議内容

- 当日の配布資料・議事次第等について、事務局より説明。
 - 検討会の位置づけ及び選定基準、採点の注意事項について、事務局より説明。
 - 構成員の互選により、座長を選出。
- 共同企業体グループA2K（以下、「A2K」）より提案について説明後、質疑応答
- （構成員） 基本方針として、管理運営と福祉活動は一線を引くとしているが、多くの人が集う施設としたいとのこと。人を集める手段としてどのような施設にしたいと考えているか。
- （A2K） 人を集めるということは、基本的には行事を主催される方がやる必要があると思っているが、行事の内容等の情報発信をしていく、ということがあると思う。また、来ていただいた方に対して、親切な誠意ある接遇を行うことによって、また来たいという気持ちにさせるというような、基本的な日常の接し方がベースとなってお客を呼び込む形になるだろうと考えている。
- （構成員） 情報発信と親切な対応ということか。
- （A2K） そうだ。
- （構成員） 連絡会議を年2回開催するとのことだが、2回で十分な対応が可能だと考えているか。
- （A2K） 2回で不足すれば多くしたい。テナントも数が多く頻繁に行うことが良いことかどうか。テナントの意見などを聴きながら、運営していく中で必要に応じて臨機応変に対応していきたい。
- （構成員） ホール関係については、A2Kは門司市民会館や若松市民会館などの運営を通じて十分なノウハウや経験などがあると思うが、福祉関係、福祉施設の管理に関して、特に力を入れたいことがあるか。
- （A2K） 我々は福祉団体に限らず、各団体の自主性を重んじることが大事だと考えている。福祉団体には、身障者関係、母子関係、老人関係など、色々事情が異なるので、それぞれの活動を尊重して、実情に応じた対応をすることが必要ではないかと考えている。
- 先ほども言ったとおり、我々は、福祉活動は行わないけれども、施設を訪れた方に対して催し物や事務所とかについて懇切丁寧に対応するとか、色々な取組みの仕方があると思うが、そのような対応をしていきたいと考えている。
- （構成員） 自主事業について、当面は現行のものを続けていくことがベースとお聞きしたが、ベースとする中で、今後、斬新なプログラムなど、5年間でどのように行っていきたいと考えているか。
- （A2K） 戸畑は、いろいろなコンサートなどを行っているが、我々がアーティストを招致するよ

り地域文化を大事にする形の催し物をした方がよいのではないかと考えている。

我々も門司市民会館・若松市民会館をやるとき、アーティストを呼びたいと模索したこともあったが、戸畑でも地域文化を重視したい。コンサートなどは他団体が開催しているのでそちらにお任せして、手薄となる地域文化について何か発表の場などを設けられればと考えている。

具体的なプランがあるわけではないが、(現行の)13の事業をやる中で、戸畑に限らなくてもよいと思うが、それらのニーズを把握しながらどのような形の催し物がよいか模索していきたいと考えている。

(構成員) 接遇という言葉が何度も出てくるが、接遇について、障害者の中には身体障害者もあれば知的障害者もあり、知的障害者などは専門的な接し方が必要ではないかと思われるが、その点についてどのように考えているか。

(A2K) それは外部のきちんとした研修を受けさせたい。健常者に対する接遇研修は市民会館で行っているが、ウェルとばたは障害者と接する機会も多いので、我流ではなくてきちんとした研修を受けさせたい。

入居団体の方々とうまくコミュニケーションを取りながら、足りない部分を教えていただきながら、うまく融和を取れる形で接遇として消化させていきたいと考えている。

(構成員) 私は、カスタマーサービスは大事だという視点で提案を見させてもらい、連絡会議はとても良いと感じていて、連絡会議及び職員の研修について、警備や清掃の職員の接遇について、今までの経験で良いので、やっている内容を具体的に教えて欲しい。

(A2K) 我々は門司市民会館と若松市民会館をやってきて、これまでウェルとばたのような複合施設の実績はないため、連絡会議は今回初めての提起だ。

接遇については、市からの接遇研修もあるし、CS(カスタマーサービス)研修を毎年、自前で外部講師を招致して行っている。

大事なのは一体運営で、業者に委託するとエリアだけの話になってしまう。直轄(直接雇用)だと自分たちは市民会館の職員だという意識になるので、清掃職員から電気が切れている、設備職員から汚れているといった横の連絡ができる。そういった面が接遇でもプラスとなり、お客さんが困ったときに警備の人が行くといったような一体的な動きが作れると思っている。また、そうしていきたい。

(構成員) 直轄運営(直接雇用による運営)を強調されているが、具体的なメリットはスムーズな連絡体制が構築できるということか。

(A2K) そうだ。

例えば、我々は門司と若松の市民会館の運営を行っていて、直轄(直接雇用)であれば市民会館の清掃員という意識、ところが、委託になると、ある会社の清掃員という意識で清掃を行い、市民会館の清掃員という意識を持ちきれない。意識のずれがある。ウェルとばたでも直轄(直接雇用)の社員であれば、催しを行うときも、終了後に設備や受付の者が会場の清掃を手伝ったり、清掃員が来客者のお尋ねに応えたりと、皆で催しを盛り上げていこうという気持ちがすみずみまで行き渡るといえる。下請け、孫請けになると、清掃だけにきているんだという意識になる。しかし、直轄(直接雇用)であれば、一体運営ということで自主的に動くようになる。

(構成員) 福祉といったら障害や高齢の方といった印象をお持ちのようだが、ここには子ども総合センターもあり、いろんな方がいるわけだが、福祉は切り離した状態のことを言われるいっぽうで、文化のほうが強く感じる、福祉というものについてどのようにお考えかご意見などお聞かせいただきたい。

(A2K) 我々は福祉に取り組むわけではないが、いろんな幅があるのは十分理解している。市の地域福祉計画も読んだし、市社協の計画も読んだ。ホームページで福祉団体の種類やそれらの活動内容など、知識として吸収はしたが、それをどのような形で管理運営の中で活かしていくかというのは、これからの課題と考えている。

福祉団体だから特別どうこうという気はない。ただ、体の不自由な人が普通に施設を利用できるような配慮はしていきたいと考えている。身障者、母子家庭、老人など様々な団体が入居している総合的な施設なので、それを理解しながら運営のあり方を色々考えてやっていきたい。

(構成員) 利用の平等や利用率を上げていくという観点から、利用の申込み、平等利用について考えて方はあるか。

(A2K) 予約については市の決められたルールに従ってと考えている。法令を遵守しながら公平な扱いをするということを基本にしたい。

(構成員) システムが利用できない、理解できない方について、それをサポートする方策などは。

(A2K) 総合窓口で電話されたら、きちんとした対応できるような、(提案にもある)「街角のコンシェルジュ」という言い方をしているが、そこで幅のある対応をしていくことで予約にしても余裕をもった対応をしていきたい。

○ 北九州市社会福祉協議会（以下、「市社協」）より提案について説明後、質疑応答

(構成員) ウェルとばたも建って16年経ち老朽化している。2階から3階にかけては長い階段があり、障害がある方は階段を上がるのがむずかしい。戸畑区は高齢者の方も多く、催しの際にはエレベーターに殺到しなかなか上がれない。16年の老朽化、高齢化を踏まえて改装など何か考えていることはないか。

(市社協) ハード面は物理的に老朽化し、福祉面でもしつらえは16年前の基準に拠るため、市にも何かと要望している。予算がなかなか厳しいようだが、階段をあがるのが難しそうな方が玄関にお見えになった時点で受付から出向いて案内したり、備え付けの車いすを使ったりと、マンパワーとハートで対応している。

(構成員) 市社協は設備保守・警備・清掃を再委託でとのことだが、スタッフ間の連携についてはどう考えているか。

(市社協) 契約の形で連携が薄まるとは考えていない。警備、設備、清掃、受付は市社協とは別組織であるがバリアは全くない。日頃から良い関係性をつくっていることに自信をもっている。

(構成員) 再委託業務に従事する方の研修体制はどうなっているのか。市社協職員の研修体制は資料に書いてあるが、再委託の方の研修は委託先に任せているのか、市社協で研修を行っているのか。

(市社協) AEDの研修をはじめ、警備、設備などの担当者に必要な消防研修は市社協が費用を負担して職員と一緒に研修に参加している。(職員との)境はない。同じスキルにあげるという意識を常にもっている。

(構成員) 福祉ニーズに対する研修や、接遇に関しての研修はどうか。

(市社協) 年数回行われる社協の職員向け研修に参加してもらっている。

(構成員) 私は福祉と芸術文化を共有したいという想いに共感するところだ。ホールや練習室、リハーサル室の使用に関して、空き時間の有効活用について具体的な方策があるか。

(市社協) 練習室やリハーサル室等の具体的なしつらえをホームページに公開しており利用を促していく。今後、時間貸しになっていくこともありモデル利用案内等、パッケージを作っ

お客様に提示するなどしていくことを検討している。

(構成員) 今後、時間単位の利用になることについての苦情対策をどうしていくか。

(市社協) 前の利用者と後の利用者の利用時間に隙間がないなかで、利用終了の5分前に声かけして交代をスムーズにしたり、退出後、次の貸出しのためのチェック職員を部屋の前に待機させるなどしている。

(構成員) ホール利用時の防災・避難訓練は考えているか。他の施設などで企画されている防災コンサートなど計画はあるか。

(市社協) 是非やりたい。

(構成員) 新たに提案した「(仮称) ウェルとばたサンクス大賞」について具体的な説明をお願いしたい。

(市社協) 福祉の心と文化の心が交わった取り組みなど、施設の設置目的に添った活動をされた団体に感謝をするという取り組み。選ぶのは現場の職員で、いわば「本屋大賞」のような取組をやっていきたいと考えている。

(構成員) 建物が大きく空間がたくさんある中で、交流スペースでは高校生が勉強をしていたり、いろいろな人の出入りがある。不審な人間も入りうる。人のいない死角となるスペースもある。防犯対策についてはどうなっているか。

(市社協) 館内に52箇所防犯カメラを設置している。警備員の巡回が午前、午後、早朝も含め日中5回、夜間5回行っている。不審者がいた場合すぐに駆けつけられるように日中は2名体制でモニター監視を行っている。

また、2階玄関受付カウンター後ろにカメラを新たに設置し、総合案内の中でモニター確認できるようになっている。例えば玄関に入った方が転倒・ケガをされるなどした場合などもすぐに駆けつけるようにしている。

近隣で事件があった際には警察からカメラ映像の確認など協力依頼が来ることもある。それくらいカバーしている。

(構成員) 新たな、今からの提案である「(仮称) ウェルサロン」について教えて欲しい。対象や運営は提案書に書いてあるが、週2回行うのも大変だと思う。取組みのイメージはどんなものか。

(市社協) 市内にはいろんな方が運営する、400を超えるサロンがある。いま地域移行が進む中で、今後、認知症や障害がある方などを受け入れたいと考えている。戸畑の立地も考え、通院や買い物のあいだ、対象者を見守ったりというイメージだ。基幹的サロンとして運営し、得たノウハウを地域にフィードバックしていきたい。

(構成員) 「ウェルとばた」ということで、個々人でサロンを運営している方たちを対象とした集まりも企画されていくと嬉しいことだと思う。

○ 構成員は応募団体のプレゼンと質疑応答を受けて、各自、各項目の評価レベルと得点を記入。

事務局にて5名の構成員の評価レベルと得点を集計し、印刷のうえ配布。それを踏まえて構成員全員で意見交換。

1 指定管理者としての適性

	A2K評価レベル 検討会決定	市社協評価レベル 検討会決定
(1) 管理運営の理念	3	4
(2) 人的基盤・財政基盤	3	4

(3)実績・経験	3	4
----------	---	---

(構成員) A2Kは8項目の基本指針の実現を通じ、福祉と文化の向上発展に関して貢献していく姿勢がうかがえる。

(構成員) 市社協のほうが人的にも福祉的にも安定的に見え、安定度を重視した。A2Kの努力も見えたが福祉と文化を切り分けた感じを受けた。管理・運営的にはA2Kのやり方も正しいと思うが、福祉と文化を切り分ける訳にいかない面も考慮が必要と考え、差を付けた。

(構成員) 財政では両者ともにしっかりしていると思うが、市社協は社会福祉法人で、昨今はいろんな意味で監督官庁から求められる会計基準や組織運営の厳しいレベルを達成しているため、財政基盤は担保されていると思われる。福祉の実績もありそれらを考慮して市社協には加点した。

2 管理運営計画の適格性

【有効性】について	A2K評価レベル	市社協評価レベル
	検討会決定	検討会決定
(1)設置目的の達成	3	4
(2)利用者満足向上	3	4

(構成員) A2Kは連絡会議等で意見を吸い上げる仕組みであるとか利用者満足向上について工夫は見られるが、どうしても市民会館としてのもので、福祉会館での福祉ニーズの高い方への対応について質問をさせてもらったが、答えや経験などを考慮して減点した。

(構成員) A2Kは13年間に及ぶ市民会館の管理・運営の実績や、共同企業体2社のそれぞれの強みを生かした専門性の発揮を期待できるが、施設の設置目的達成について、もう少し具体的な提案があってもよかったと思う。

(構成員) 市社協の「(仮称) ウェルサロンの設置・運営」や「(仮称) ウェルとばたサンクス大賞の創設」など新たな取組みは評価できる。

(構成員) 市社協が会議室等の利用目標に意欲的な数字を出してきていたことを評価した。

(構成員) 市社協は平成14年以来の管理運営によりウェルとばたの機能や役割を十分理解していると思うが、利用者サービスの向上につながる取組みをもっと具体化して欲しい。

【効率性】について	A2K評価レベル	市社協評価レベル
	検討会決定	検討会決定
(3)指定管理料及び収入	3	4
(4)収支計画の妥当性・実現可能性	4	4

(構成員) 指定管理料の低減に努めていることに着目して、A2Kより市社協を優位とした。

(構成員) A2Kは再委託が少ないことは評価できるがコストの削減にはつながっていないように思われる。

【効率性】について	A2K評価レベル	市社協評価レベル
	検討会決定	検討会決定
(5)管理運営体制	3	4
(6)平等利用等	3	4

(構成員) A2Kは、メンテナンスの資格保持者が社内に多数いることで、緊急時の対応が可能となる強みがあると思われる。

(構成員) A2Kは評価項目にもある職員の資質向上の職員研修とか、資質・能力向上の取り組みに具体性が欠けていた。地域の住民との連携についてはもともと市社協が強いところである。市社協として組織全体でのバックアップ体制があるところも強みであると考えた。

(構成員) 市社協には再委託先のスタッフも含め研修や能力向上に積極的に取り組んで欲しい。

(構成員) 平等や安全対策について差が無いと考え評価は同一とした。管理運営についても、どちらも驚くような取組は感じられなかった。

○ 検討会としての評価レベルが確定したことで、

A2Kが合計62点、地元団体の優遇のうち準市内団体として3点を加点し65点、市社協が合計80点、地元団体の優遇のうち市内団体として5点を加点し85点、と得点が確定。それを踏まえて、構成員全員で意見交換。

(構成員) 各項目の評価は、5名の構成員に極端な差が無く、これで良いと考える。

(構成員) 私もこのとおりでよいと考える

(構成員) 私もこのとおりでよい。指定管理料のところで(A2Kは)直轄(直接雇用)のメリットがもっと出てくるかと思ったがそうでもなかった。費用的なところでメリットが少なかったのもこのままでよいと考える。

(構成員) 私もこのままで良い。A2Kはビルメンテナンスとしての業務を強調していたため、福祉の部分が欠けていたと感じた。未経験な部分もあるとは思いますが、もう少し具体的な提案があってもよかったのではないかと。

(構成員) このままでよいと考えるが、総合評価を考えると、20点の差について、市社協が市内の団体だから優遇されたのではないかと、ということなど、得点の根拠を示さないといけな

い。
提案書や応募団体との質疑応答で示された内容を踏まえ、結果として得点差がついている。市内団体と準市内団体としての加点では大きな差がなく、やはり一つひとつの項目の積み上げの差が大きな得点差になっている。

なかでも、配点の大きい「管理運営の適確性」の「設置目的の達成」や「指定管理料及び収入」で差が生じている。

検討会は、得点どおり市社協が指定管理者に相応しいと判断する。市には、検討会における議論を参考に最終決定されたい、ということをもってこの場を市にお返ししたい。

○ 事務局から、検討会の検討結果を参考に、市において審査したうえで指定管理者候補を選定する旨を伝えて、検討会を終了した。