

第2回横浜市南区地区センター及び横浜市南寿荘指定管理者選定委員会会議録 (中村地区センター・浦舟コミュニティハウス指定管理者選定)	
日 時	平成26年8月27日(水) 10時00分～15時50分
開催場所	南区役所4階401・402会議室
出席者	鈴木委員長、藤本委員、上田委員、金谷委員、佐藤委員 応募団体：浦舟コミュニティハウス(2団体) 中村地区センター(3団体)
欠席者	なし
開催形態	公開・一部非公開(傍聴者3人)
議 題	1 横浜市浦舟コミュニティハウスの指定管理者選定について 2 横浜市中村地区センターの指定管理者選定について
決定事項	1 浦舟コミュニティハウスは、 指定候補者に「特定非営利活動法人みなみ区民利用施設協会」、 次点候補者に「スタートファシリティーサービス株式会社」と決定。 2 中村地区センターは、 指定候補者に「特定非営利活動法人みなみ区民利用施設協会」、 次点候補者に「特定非営利活動法人こらぼネット・かながわ」と決定。
議 事	1 選定委員会の進め方について 提案団体のプレゼンテーション及び質疑応答の公開と審議の非公開を確認。 2 応募団体について 事務局より、応募団体が暴力団またはその構成員の統制下にある団体でないこと、市税の納付状況について確認済みであることを報告。 3 審査方法について 事務局より、下記の説明を行い、了解を得た。 ① 浦舟コミュニティハウスには2団体、中村地区センターには3団体の応募があった。 ② 浦舟コミュニティハウス、中村地区センターの順に提案団体のプレゼンテーションを実施する。実施後応募団体ごとに20分間の質疑応答を行い、その後委員同士の意見交換を踏まえ最終採点を行っていただく。 4 提案団体のプレゼンテーション及び質疑応答 (1) 質疑応答(浦舟コミュニティハウス) 1団体目 【スタートファシリティーサービス株式会社】 (委員) 館長の人選・採用についてはどのように考えているか。 (団体) 明るく、利用者やスタッフに目配り、心配り、気配りできる方を基

準に、地元の方を優先した採用を考えている。

(委員) 決算書の様式が一部違うが。

(団体) 行政の指導(他市)により書式が違っている。

(委員) スタッフの採用について年齢制限はあるか。

(団体) 考えてはいないが、健康に配慮しながら65歳ぐらいを目安としたい。

(委員) この地域性を踏まえ、地区における役割はどのように考え、どのように運営するのか。

(団体) 複合施設であること、サークルも25あることなどコミュニティが形成されていると考える。利用者は女性が多いこと、一方夜間の稼働率が低いことから、会社帰りの働く女性をターゲットにした自主事業を考えている。

(委員) クレーム処理や要望の対応、地域との連携についてはどのように考えているか？

(団体) クレームをインターネットで24時間受け付け、意見箱を設けるなどして、情報は即本部に上げ、迅速な対応を図るよう考えている。

(委員) 情報の共有化についてはどのように考えているか。

(団体) 月1回サービス委員会を開催し、知らないスタッフをなくす。また本部にも上げる。

(委員) 設備の定期点検結果の掲示についてはどのように考えているか。
(利用者に分かるように、何月何日「清掃済み」など)。

(団体) 表示します。

(委員) 勤務体制について、館長は週5日か。館長が不在時の対応は。

(団体) 営業所のスタッフが巡回するなどフォローしますが、基本的に1名体制です。

(委員) 館長以外に1名ではなくて。

(団体) はい。館長を含め1名です。

(委員) これまで実施した自主事業はどのようなものがあるのか。

(団体) これまでを踏襲して、発展させていきたい。実施する場合はヒアリングを重ねていき、5年かけてやっていきたい。

(委員) 運営に関して、地域の人との関わりは。

(団体) 積極的に様々な場に参加しフィードバックしたい。

(委員) 意見の収集については。

(団体) 利用者会議の一員になっていただく。

(委員) 高齢、外国籍の方が多い南区の特徴をどう捉え、施設のPRをしようと考えているか。

(団体) ホームページで、韓国語・英語は対応したい。高齢の方にはスマートフォンに配信する計画を立てている。他所では区報への掲載や情報を町内会に回覧している。取り入れられるものがあれば取り入れたい。

2 団体目 【特定非営利活動法人 みなみ区民利用施設協会】

- (委員) 災害の準備とは具体的にどのようなものか。
- (団体) 想定は、火災と地震で、施設全体の消防計画とコミュニティハウスのそれぞれを策定している。具体的には火事の場合の火元が他所であれば、防災センターの指示に従う。コミュニティハウスであれば各所に連絡し利用者の避難誘導を行うなどです。コミュニティハウスでは職員に訓練を実施しており、マニュアルも作成の上掲示している。
- (委員) スタッフ体制はどうか。
- (団体) 通常は館長1名(日中)。その他夜間スタッフ。自主事業時はサポートに入る。また事務局からも駆けつけている。
- (委員) 夏休みの自主事業については。
- (団体) 施設のお祭りに参加しており、マジックショーを行った。
- (委員) 自主事業で一番人気のあったものは。
- (団体) 4つあったがどれも定員を満たしていた。特に親子で行う遊びのものは人気があった。
- (委員) これまでの管理経験を活かしていける点は。
- (団体) 施設全体のマニュアルに沿って対応するが、利用者へ公平公正に対応することを心がけている。
- (委員) 区民サービスの向上についてはどのように考えているか。
- (委員) どなたにも公平公正に接するよう心がけている。リピーターになっていただくためにも親切に対応している。他施設も管理運営していることを活かし、相互PRも行っている。町内会に依頼してイベントのチラシを掲示することも実施したい。
- (委員) これまでの経験・ノウハウをどのように高めていくのか。地域住民との関わり方はどのように考えているか。
- (団体) よい点を続けていき利用者を増やすためにPRをしていきたい。抽選後の情報もホームページで掲載をしたいと考えている。今後は地域の活動支援ができる人材を育てていくような企画を考えていく。
- (委員) 外国籍の方も多い。災害時や利用者への対応と課題は。
- (回答) 防災拠点の小学校は4割が外国籍の方と聞いている。意識はしているが特別な対応はしてはいない。受け入れについては、言葉・文化が課題と考える。他施設と連携して、掲示物含め対応を進めることとしたい。地域連携では、防災の備蓄に協力ができればと考えている。
- (委員) 常時1名体制。平日は館長、土日はスタッフ。
- (団体) はい。
- (委員) 今年度の自主事業数は。
- (団体) 15です。
- (委員) 提案では18ですが、さらに増やしていくと。新たなものについてはどのようなものがあるのか。
- (団体) 夏休み企画で子ども向けのものや、楽器使用可の施設なので演奏会

も考えている。

(委員) 近隣に多い、多くなると予想される単身高齢者の方を地域に呼ぶアイデアは。

(団体) シニア体操という企画がある。町内会に協力いただいてさらに周知を図っていきたい。民生委員や地域の人を介して呼び込みたい。

(委員) 現在は。

(回答) 町内会の掲示板は利用していない。地域の人を介してのPRはやっているところもあるので浦舟でも取り入れたい。

(委員) 利用者のクレームや要望の処理とフィードバックは。

(回答) 月1回の利用者会議で報告し了承をいただく仕組み。掃除道具を用意してほしい、トイレに荷物用のフックをつけてほしいなど対応した。

(2) 質疑応答 (中村地区センター)

1 団体目 【特定非営利活動法人 こらぼネット・かながわ】

(委員) 障がい者、高齢者の雇用については。

(団体) 障がい者は1名、高齢者については、かなりの人数を雇用している。

(委員) 館長の選定はどのように。法人からの派遣か。

(団体) 館長は法人からですが、女性を登用したい。副館長以下は、現在のスタッフをヒアリングの上継続雇用したい。

(委員) 平成24年度の業績がおもわしくないが理由は。

(団体) 電気代が大きい。管理施設に合築施設が多いため費用按分の影響である。電気の購買業者を変更し改善を図った。

(委員) 防犯対策については。

(団体) アラームで対応する予定。10分以内で駆けつける。

(委員) 女性の利用が多いが、自主事業で女性受けしそうなものはどれか。

(団体) 高齢の女性には、体操。若い女性には、親子授業やシングルマザー講座だと考えている。

(委員) 外国籍の方が多い地域だが、その方々へのPRについては。またスタッフの採用については。

(団体) 利用案内を英語・韓国語・中国語で作成する。他区で実施済み。採用については、館長は法人から派遣、副館長以下は面談の上継続雇用したい。

(委員) まちかどほっとサロンとはどのようなものか。

(団体) 2階を使用し、いつでも誰かがいるような場所にしたい。乳幼児連れの方や、手工芸をやっているとか。地域課題をサポートする場として活用できるよう考えているもの。

(委員) 法人スタッフの官民比率は。

(団体) 民間出身のみ。

(委員) 建物が古いですが、維持管理上留意している点は。

- (団体) 他区でも管理しているのでノウハウはある。修繕については年度計画を立て、行政と協議して実施していく。
- (委員) 外国籍の方が多いが具体的な事業はどのように。
- (団体) 多文化共生の学習講座を行う。みなみ市民活動・多文化共生ラウンジと連携し地域のプラットフォームを作る。
- (委員) 法人設立の経緯は。
- (団体) 神奈川区の施設協会であった。外部への発信をより強めるために法人化した。
- (委員) 2ヶ月前仮予約制度について、実施例は。
- (団体) 他の管理施設で実施済み。
- (委員) 託児サービスについても実績があるのか。
- (団体) 実績あり。託児スタッフもいて、夜間の講座で使っている。養成講座も実施している。
- (委員) 中村地区センターでも導入するのか。
- (団体) はい。区内の子育て支援団体とも連携をとって実施したい。
- (委員) 自主事業だが予算面での負担は。
- (団体) 法人の予算で実施する予定です。

2 団体目 【スターツファシリティーサービス株式会社】

- (委員) 地域の特性をどう考えているか。それを活かした自主事業は。
- (団体) 人口密度、高齢化率、外国籍の方等高い。交通の利便性も高い。施設稼働率も高く幼児や女性も幅広く利用しているのでこれらを活かしたい。
- (委員) その際の事業PR手法で、これまでと違うアイデアはあるか。
- (団体) ホームページやスマートフォン、フェイスブックを活用する。英文のホームページも作る。広報を積極的に使い高齢者にもPRする。
- (委員) サービス向上のために新たな計画はあるか。
- (団体) サークルが10しかないので、サークルを作る企画を考えたい。徐々に新しいものを作っていきたい。料理室を使った事業や地域交流のイベントなど。
- (委員) 男女問わず。
- (団体) はい。女性の利用が多いので、茶道とかお稽古ごとのようなものを。
- (委員) サークル活動が中心となると、サークル活動以外の日・時間に空きが多くなると考えるが。
- (団体) 施設の「空き」を知らせたり、部屋の新しい使い方を発信することを考えている。サークルの支援も行いたいし、サークルの数を増やしたい。
- (委員) 異業種からの参入と考えるが、得意分野・特徴は。
- (団体) 創業以来、地域密着・活性化で活動している。地元と人事交流や会

議へ参画を図り運営に役立てられるよう職員全員で取り組みたい。

(委員) 勤務体制は常時2名以上。館長・副館長の採用については。

(団体) 館長は施設管理を含めたマネジメントを重視。区への連絡ができる人間。

(委員) 派遣か公募かについては。

(団体) 公募の上、該当が無ければ、法人より派遣。

(委員) スタッフについては。

(委員) 地域の方を考えている。

(委員) 高齢者が多い地域であり、ホームページやインターネットを見られない方への対応は。

(団体) 地域活動をされている方が多いので、町内会などへ顔を出しコミュニケーションを図って聞いていく。イベントに関しては新聞等を介するなど考えている。

(委員) 指定管理制度に活かせるノウハウは。どの部分が秀でていると考えるか。

(団体) 素早い対応と、報告・連絡・相談の徹底。

(委員) 利用者会議や運営委員会の実施についてはどうか。

(団体) 良い仕組みであるからこそ続いているものだと考えているので、良いものは踏襲していく。

3 団体目 【特定非営利活動法人みなみ区民利用施設協会】

(委員) 地域の特性の、様々な問題とは具体的に何か。

(団体) 防災については、狭い道と高齢化。外国籍の方の利用方法、子育て夜間の自主事業への要望にお応えできていないことなど。

(委員) 外国籍の方の利用が多いことで、外国籍の方同士のトラブルや困ったことは。

(団体) 利用は多いですが、トラブルはないです。困った点も特にありません。

(委員) 自主事業で他施設と連携してのプランはあるか。

(団体) 事業を互いに案内しあっている。事業予定を毎月作成し掲示している。

(委員) 地域ニーズをどのように運営へ反映しているのか。

(団体) サービス向上の面で、サークル化したいというニーズがあり、サークル化しやすい事業を企画している。コーディネートも実施。利用しやすいように、清潔にし季節を感じられる飾り付けを行っている。

サークルになると活動の場が定期的に必要となるので、優先的に場所を確保できるよう努めている。案内も行っている。

(委員) クレームについてはどうか。

(団体) 要望が多い。高齢者が多いので、フレンドリーな感じで対応しヒアリングをしている。クレームは文書にしてスタッフで共有しており指

導もしている。

(委員) 施設内での怪我の対応や、気をつけている点は。

(団体) 足をくじいたなどが多い。スタッフがすぐ冷やすなどの手当てをし、代表者と話をする。館長も救急救命士の資格を持っているので、応急処置は行える。

(委員) AEDは分かりやすく表示してあるか。

(団体) 玄関、体育館等数か所に表示しています。本体も見えるところに設置してあります。

(委員) サークル化への呼びかけはどのようにおこなっているのか。サークルが10と聞いたが。

(団体) サークルは256です。事業終了前に希望を聞いています。サークル化の希望があれば、半年間優先利用を認めるようにしている。講師と生徒の間にも入る。ここ半年で7つサークルができた。

(委員) 人員体制と緊急時の副館長の役割分担は。

(団体) 常勤3人の交代制で、出勤2名休み1名です。経理と事業担当と分かれている。緊急時には副館長がそれぞれ、情報伝達と避難誘導に担当している。

(委員) 副館長とはどのような位置づけか。上位はどのようにしているのか。

(団体) 館長以外の常勤を副館長としています。経験の長い方を上位としている。

(委員) 稼働率の向上はどのように分析しているか。

(団体) 和室にシートを敷いてマージャンをできるようにし、自主事業を立てたり、ダンスや体操の要望にあわせ会議室にフローリングと鏡を導入した。音の出る活動をしている隣の部屋には、隣室が騒がしい旨の表示をしているなど、日常的なニーズと細かい対応を行っていることにあると考える。窓口の対応も丁寧に行っている。

(委員) 利用料金の見直しについては反映されているのか。

(団体) 反映はしていない。料金全体を下げるわけではなく、3時間利用を2時間利用可能にするなどで、対応を考えている。

(委員) 自主事業の中で力を入れていきたいものは。

(団体) 新しい事業について考えている。キッズ英会話、人形劇など。子どもたちにも季節を感じられるよう、七夕だったり季節のイベントを必ず行うよう考えている。夜間にできる事業も考えている。

(委員) 町内会で借りたい場合などは。

(団体) 地区に町内会の会館が無いので、貸している。

(3) 審議 (非公開)

(4) 審査結果

	<p>1) 浦舟コミュニティハウス 委員5名の合計得点により、特定非営利活動法人みなみ区民利用施設協会を指定管理候補者と決定。 次点候補者は、スターツファシリティサービス株式会社と決定。</p> <p>2) 中村地区センター 委員5名の合計得点により、特定非営利活動法人みなみ区民利用施設協会を指定管理候補者と決定。 次点候補者は、特定非営利活動法人こらぼネット・かながわと決定。</p> <p>5 その他 ・選定結果は区長へ報告。議事録は委員長と調整し、作成の上ホームページに掲載。 ・12月市会に上程し、議案の可決後、正式に決定。</p>
<p>資 料 ・ 特記事項</p>	<p>1 資料 (1) 提案資料 (2) 評点表 2 特記事項 なし</p>