

## 第2回 新潟市民プラザ指定管理者申請者評価会議

### 議事録

1 開催日時：平成30年10月25日（木）午前10時から午後0時20分

2 会場：新潟IPC財団ビジネス支援センター セミナー室

3 出席者

評価会議委員

神林 茂（公益財団法人 長岡市芸術文化振興財団 理事長）

木伏 隆（税理士法人 アイシスネオ会計 代表税理士・所長）

本間 武（ちとせ社会保険労務士事務所 特定社会保険労務士・代表）

前川 周作（新潟中心商店街協同組合 理事長）

事務局

中央区地域課長，同課課長補佐，同課広報・文化スポーツグループ

職員3名

4 傍聴者：0名

5 要 旨

(1) 事務局説明

- ・資格審査報告
- ・評価会議の流れについて
- ・評価方法について

(2) 指定管理者申請者プレゼンテーション（1団体目）：省略

(3) 質疑応答

事務局	～プレゼンテーション終了～  ありがとうございました。ここでプレゼンテーションを終了させていただきます。続きまして、委員からの質問等，ヒアリングをお願いします。
木伏委員	ありがとうございました。教えてください。いただいた申請書類について，様式5の②応募の動機とあって，下から3行目

申請者	<p>に「朱鷺メッセのある万代島地区と古町地区を連動させたシナジー効果による・・・」とあります。ちなみに、朱鷺メッセから古町地区までバスで移動すると、どれくらいの時間がかかるのでしょうか。</p> <p>2つ目ですが、様式7の①施設の評価の「3 賑わい創出の核施設」の2段目に、「この変化を有効に活用して古町地区への人の流れを引き寄せ・・・」とありますが、具体策があれば教えてください。</p> <p>3つ目は、様式12の12ページ、(4)利便性向上策、②周辺駐車場との連携というところで、「割引サービスの提供を検討します」とありますが、西堀地下駐車場は午前中駐車していると1,000円くらいですが、どれくらいの割引率を想定していますか。</p> <p>4つ目は、同じページの(6)自主事業の①で、「現在開催中の自主事業は一部を継承しつつ・・・」とありますが、「現在」というのは今の指定管理業者がやっていることを継承することでしょうか。おそらく事前に視察を行っていると思いますので、具体的にどれを承継するのか教えてください。</p> <p>最後にもう一点、様式14-A①に収支予算書があり、在館職員人件費について、平成31年度と平成32年度を比較すると、人件費上昇想定と記載があるが15万円くらいしか増えていない。また、平成33年度の在館職員人件費は、業務改善による人件費削減と記載があるが、平成32年度と比較すると5,000円しか削減されていない。この整合性を説明してください。</p> <p>まず、バスの移動時間ですが、路線バスがなく、循環バスとなりますが、10分、15分くらいで近くまで来るであろうと思っています。今現在、朱鷺メッセから古町地区まで来る方は、だいたいタクシーを利用しています。バスではおそらく10分から15分くらいで移動します。</p> <p>2番目の古町地区に人の流れを引き寄せる方法ですが、先ほどプレゼンでも示しましたが、私どもで開催しているイベントで、こちら(古町地区)で開催できるようなイベントを各主催者に提案すること、そして、自主企画事業を開催することで流れを引き寄せることを考えています。</p>
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

申請者	<p>周辺駐車場との連携ですが、何%の割引かということですが、現在市民プラザでやっていることは継承しなければならないとイメージしています。しかし、具体的な数字は、各駐車場との個別の交渉になると思います。したがって、何%という数字はお示しできませんが、そのようなことを目指してやっていきたいという提案です。</p> <p>自主事業について、既に現指定管理者でやっているピアノ、よみきかせ等々については、イベントを期待している方もいらっしゃると思います。それをやめてしまうと、期待していた方にご迷惑をかけてしまいます。そこを見据えながら、継続か、廃止かを考えていきます。</p> <p>人件費の件ですが、業務改善と賃上げの2つをミックスさせたために分かりづらくなっていますが、賃上げは当然あるだろうと考えています。あとは、業務の中でもっと削減できるものがあるのではないかと考えていて、具体的には技術的、テクニカルな部分で、こんなに人はいらぬのではないかとイメージしています。その部分の委託費用が削れていくのではないかと考えています。実は、我々の朱鷺メッセでは、常駐している委託業者はいません。現場のスタッフが簡単なものを全部やってしまいます。朱鷺メッセの設備は割合面倒なものが多いですが、そこは学習・研修しながらやるようにしています。現場と委託業者が分け合いながらやっていけば、テクニカルな委託費用を減らしていける。それと人件費の上昇をミックスすると、最終的には5,000円しか下がらないという金額が出たということです。</p>
木伏委員	分かりました。
事務局	ありがとうございました。他に質問はありませんか。
神林委員	<p>団体の概要について伺いたい。様式4の「団体の概要」の役員・雇用人数の表で、正職員22人、契約社員2名含むという記述がありますが、正職員22人の組織が分からなかったです。コンベンションの誘致とか、当然営業なさいますよね。また、技術は新潟照明の委託という話、それから受付関係とか話がありました。そういった割振りがどうなっているのか教えてください。</p>

申請者	い。  当社の今現在の組織ということですか。
神林委員	そうです。
申請者	3部体制となっています。経営管理部、営業部、施設部です。大きなところは営業部ですが、営業部の中に3つの課がありまして、営業予約課、ここは、外回りの営業と予約を一元管理している部署です。それから、企画事業課、ここは、自主企画事業をやるところです。もうひとつがサービス課、ここは、予約が確定したイベントを引き取って、開催が終わるまで主催者をフォローしていくところです。施設部は、施設課と駐車場課があります。駐車場課は、朱鷺メッセの1,800台の駐車場を管理しています。施設課は、朱鷺メッセ全体の施設設備、警備等を担当しています。経営管理部は、総務経理、人事をやっています。
神林委員	人数は何名体制になっていますか。
申請者	経営管理部は4名。施設部が5名。残りがすべて営業部です。
神林委員	分かりました。提案書の中にWi-Fiの導入という記述があったと思いますが、これは事務局に聞きたいのですが、市民プラザの中で新潟IPC財団のWi-Fiは使えないのですか。
事務局	新潟IPC財団のものは使えません。
神林委員	そうすると、新たに導入してサービス向上を図ると思いますが、受託した場合、どのくらいの期間で設置できますか。当然、コストがかかるとは思いますが。
申請者	どこまでやるかという部分ですが、事務局に事前にご質問をさせていただいたときに、Wi-Fiの環境がないと伺ったもので、最低限の環境があった方がよいのではないかと考えていました。一番簡単なものであれば、電話回線に無線のWi-Fiをつけ

	<p>るのが手っ取り早いです。どれだけ需要があるかによりますが、簡単な方法であれば、割合早い時期にできるのではないかと考えています。細かいところは、やはり設備を確認させていただければと思います。</p>
神林委員	<p>もう一点よろしいですか。先ほど施設部の中に5名いるということで、簡単なものは施設部のスタッフが操作するという話がありました。朱鷺メッセは大規模施設で、1つやると仮設の部分が入ると思いますが、新潟照明が入らなくて、御社の社員でやる範囲はどれくらいのものでしょうか。</p>
申請者	<p>言葉が足りなかったようですが、設営部分で簡単なものを当社の社員がやるということです。設営というのは、マイクを何本つけるとか、プロジェクターを準備する類です。実際のイベントをやっているときの操作はやりません。大事な会議ですので、専門の方を雇ってくださいとしています。私ども、常駐業者がおらず、市民プラザでは新潟照明技研さんとの委託を考えています。朱鷺メッセ本体では常駐業者がいないため、残りは全部我々が一元的に管理して、足りない部分を業者に発注するというものです。</p>
神林委員	<p>なるほど。最後もう一点確認ですが、市民プラザの技術常駐スタッフ2名いますが、これは委託を考えていますか。</p>
申請者	<p>はい、そうです。</p>
神林委員	<p>分かりました。ありがとうございました。</p>
事務局	<p>他にありますか。</p>
前川委員	<p>御社が現行でコンベンションセンターを管理しているところからお聞きしたいのですが、朱鷺メッセは複合施設だと思えますが、コンベンションセンターの部分だけを管理しているという解釈でよろしいでしょうか。例えば共有部分があると思いますが、施設全体を管理しているという状況でしょうか。</p>

申請者	朱鷺メッセは、ホテルなどが入っている部分は、民間の別の会社が管理しています。
前川委員	いわゆる区分所有のような感じでしょうか。
申請者	そうですね。新潟万代島ビルディングという民間の会社です。残りの公共の部分は私共が管理しています。緑地と駐車場も管理しています。
前川委員	駐車場は地下のものですか。建物の中にあるものですか。
申請者	ビルの地下は、ビルの建物の駐車場です。残りの平面の駐車場は、私どもが別の指定管理をしています。
前川委員	分かりました。 また、信濃川右岸連携事業を旗振り役としてやっていると認識していますが、連携先の団体は、万代シティ、メディアシップ、NST、朱鷺メッセがあると思いますが、万商連などの商店街組織と連携しているのですか。
申請者	そうですね。もともと万商連さんの方で万代シティとの連携をしようという話がでていたところを、私どもが別の連携をしようということで話を持ち込んだときに、一緒にやろうという話になりました。
前川委員	信濃川沿いでスノーピークさんがやっているイベントがあると思いますが、それとの連携はありますか。
申請者	今のところはないです。
前川委員	これは、まったく別のものなのですね。分かりました。もう一点、防火管理の資格は当然朱鷺メッセでも管理されている、責任者の方が資格を持っていると思うのですが、市民プラザにおいては責任はどのように考えていますか。
申請者	仕組みが分からないので何とも言えないのですが、通常の区

<p>前川委員</p>	<p>分所有ですと「火元責任者」くらいで済むのでしょうかけれども、私ども、あるレベルに達すると防火管理者の資格を取ることによってやっておりますので、そういったものを責任者にしていくということになろうかと思えます。</p> <p>不特定多数の方が出入りするという形なので、区分所有の一部であっても、やはり資格を持った方が防火管理にかかわる方が望ましいと私は考えます。</p> <p>建物の統括管理者は当然いらっしゃると思いますが、区分所有で不特定多数の方が入る施設に関しては、区分の中での防火管理も重要になると思えますので、施設トータルで防火管理する人と、区分の中で防火管理する人がいた方が、形としては望ましいと思えます。</p>
<p>本間委員</p>	<p>私の方から確認なのですが、今はどの会社でも人材の確保には取り組まなければいけないと思えますが、やはり、どんなに仕事があっても人がいなければ動かせないというところが大事なので、採用ももちろんですが、職員の定着が悪いと、採用でひきつけられない部分があると思えます。採用や定着の部分で工夫や対策があれば、教えていただきたい。</p>
<p>申請者</p>	<p>私どもの会社を作ったのは18年位前で、もともとは出向者がメインでしたが、今は全部プロパーになっています。もちろん何人か辞めた方もいらっしゃいます。新採用はあまりしていませんが、昨年、途中で2人採用しました。基本的にあまり離職はないので、特段、離職をしないために何かやっているということはありませんが、労働環境の変化には非常に気を付けております。例えば、女性が働きやすい環境を作ろうとか、産休・育休は全て、県庁の基準に準じてやっております。今年、彼（申請者の一人）は男性で初の育休をとりまして、そういった部分については、この規模の会社にしては、かなり厚くしていると思っております。</p>
<p>本間委員</p>	<p>ありがとうございます。定着の部分でかなり満足されているということで、採用もあまり困らない。辞めると困る部分があると思えますので、おそらくそうなのかなと思えます。</p>

申請者	<p>そうですね。特に指定管理者制度に移行するときに、この仕事はノウハウの蓄積が非常に大事なものですから、契約社員や出向社員ばかりでは人が入れ替わります。業界の人が集まるとよくこのような話になるのですが、契約社員ばかりのところは、人が替わると大変だということです。私ども、指定管理に移行するときに、思い切って正職員だけにしようと切り替えた経緯があります。その分人件費はかかっていますが、人が入れ替わって大変だということは、あまり感じていません。</p>
本間委員	<p>分かりました。採用、コストがかかりますからね。辞められることを考えるとプラスなのかなと思います。あと1点だけ教えていただきたいのですが、様式14の収支計画書で、充当額が毎年度7万7千円になっています。これは、今のところは他にプラス要因がないが、今後は増やしていくということでよろしいでしょうか。</p>
申請者	<p>基本的にこれは、自動販売機の繰入額だけを入れていますが、販売額に朱鷺メッセでやっているパーセンテージを掛けているだけで、実際に増えていけば充当されるだろうと思います。自主企画事業のイベントは、かなり出費がかかるのではないかとということで入れていないのですが、やってみて出てくれば、検討する必要があると思います。</p> <p>今のところ、計算できるところはこのくらいです。</p>
本間委員	<p>ありがとうございました。以上です。</p> <p>～質疑終了～</p>

(4) 仮採点 (非公開)

(5) 指定管理者申請者プレゼンテーション (2団体目) : 省略

(6) 質疑応答



	<p>～プレゼンテーション終了～</p>
事務局	<p>ありがとうございました。ここでプレゼンテーションを終了させていただきます。続きまして委員からの質問等，ヒアリングをお願いします。</p>
木伏委員	<p>ありがとうございました。教えてください。プレゼン資料の13ページ「開催予定自主事業」ですが，この中で新規が3つ出てきました。来年度以降，今やっている事業でやめる事業があるのかどうかです。もう一点なのですが，見た感じですと，お子さんと女性と年配者の方の事業が多い気がしまして，若い男性を呼び込むような事業を考えていましたら，教えてください。</p>
申請者	<p>今ご質問いただいた件ですが，継続している事業で，やめようと思っている事業はありません。すべてお客様に好評いただいておりますので，継続していきたいと思っています。</p> <p>続いて，お子様向けと女性向けの事業が多いのではないかとという質問ですが，土・日・祝日に自主事業を行うとなると，お金を出してホールをご利用いただくお客様の妨げになりますので，自主事業は主に平日に行うことが多いです。平日の昼間という，お子様連れの女性やご年配者にいらしていただく場合が多いので，どうしてもお子様，女性向けの事業が多くなってしまいます。男性向けの事業となりますと，新しい自主事業の企画の中に，「主催者募集企画」があります。多くのお客様の話を聞くと，「こういうイベントをしてみたい」，「こういう催し物をしてみたい」という30代，40代の男性の方から多くお声をいただきます。しかし，「どうすればいいか分からない」，「金銭的な余裕がない」，「人手がない」という方も多いため，30代，40代，50代の若い男性の企画があれば，率先して「主催者募集企画」の事業として行っていきたいと考えています。</p>
木伏委員	<p>ありがとうございました。</p>
事務局	<p>ほかにかがででしょうか。</p>

神林委員	まず、応募書の中の体制ですが、キャリアをお伺いしたい。技術担当の副館長の方のキャリアは何年ですか。
申請者	指定管理者を始めた時に、新卒で入社しています。
神林委員	(技術担当で) 13年ですね。
申請者	そうです。
神林委員	ほかに、技術員3名の方、だいたい何年くらいですか。
申請者	7年、3年、1年です。
神林委員	ありがとうございます。もう一つ、新潟市の方から指定管理者評価会議の資料で示されている平成5年からの利用率、利用可能日数、来館者数について、先ほど、利用率の向上を目指すということで、これは大事なことですけれども、もう一つは使用料収入の向上が求められます。2つ質問があります。利用率に関しては、平成29年度と平成26年度が非常に高く74%。ところが平成27年度と平成28年度の利用率が落ちている。この原因は検証されていますか。
申請者	平成26年度は稼働率74%ですが、それは私たちも大変驚きました。内容を見直してみたところ、数年に1度の集会や、3年に1回の生け花展、あとは教職員組合の全国的な会議があったことによるものです。
神林委員	事業が集中したのですね。
申請者	この年は集中しました。
神林委員	平成29年度が高いのは。
申請者	平成29年度は、もちろんお客様の利用率もアップしたのですが、自主事業を行った点と、大きな修繕工事を行ったことによります。

神林委員	ありましたね。1か月休館しましたね。
申請者	はい。分母が少なくなった分、稼働率がアップしたのだと思います。
神林委員	分かりました。残念ながら、使用料収入は、表を見る限り、指定管理を受けた平成18年度から右肩下がりになっています。利用率と直結しませんが、たとえば、減免の使用がどんどん増えているということと若干関連しますが、使用料の向上に向けた具体策は考えていますか。
申請者	やはり、地道な営業活動と、ご利用いただいたことのない業界へのアプローチを第一に考えて行動していこうと思っています。
神林委員	平成5年に市民プラザができたときに、多機能型ホールということで全国的に話題になったことを今でも覚えています。そのころの利用率が確かすごかった。使用料収入は89%。90%近い利用率をとっていたというのは、たぶん全国でもまれだと思います。多機能型が得意なのは、表を見ると講演会が四十何%、圧倒的に多いのですが、むしろ多機能を活用したイベント、誘致・営業をかけていく。私は空間を見たときに、ファッションショーとか、展示会でも使えますが、演劇でも面白いものができる。それを自主でやるとなると、コストもかかるし大変。営業として貸館につなげていくという努力をされると、もう少し利用率も収入も増えてくるのではないかと、新潟には専門の学校もありますので、そのような活動も支援できると活性化できるのではないかなと思います。 もう一点だけよろしいですか。13年間運営に携わっていれば、市民との摩擦、苦情、トラブルがゼロではないはずです。市民とのトラブルでこういう対応をしましたという事例を、1件で結構ですので教えてください。
申請者	苦情というか、要望でもいいですか。
神林委員	はい。

申請者	お客様からいただく要望で、「駐車場がないけど、どうにかしてくれないか」という要望がダントツで一番多いです。最初に指定管理者の職員として配置されたときにいただいた要望が「駐車場がない」でした。そこで、館長と私で、近隣の駐車場と提携して、すべて無料というわけにはいかないのですが、割引券を発行するという対処をいたしました。
神林委員	ありがとうございました。
事務局	ほかにいかがでしょうか。
前川委員	プレゼン資料の13ページの「開催予定自主事業」というところで、ラインナップをそろえて拡充していきたい。これは決して悪いことではなくて、むしろ広げていただくと活用率も上がっていくのではと認識しています。この自主事業の開催に当たって、外に対する案内を見ると、たとえば事業計画書の平成31年度の支出内訳書に、チラシ等費用という形で出ていますが、自主事業のPRの媒体はチラシが中心になっているのでしょうか。
申請者	チラシの配布とポスターの掲示、あとはホームページでの呼びかけが主なものです。
前川委員	ホームページは市民プラザで作成されているということですか。
申請者	はい。
前川委員	できれば、こういった部分、商店街のホームページと連携したほうがよいということと、あとは自主事業の組立て、特にイベント系のものを組み立てるときに、周辺で、例えば「古町どんどん」とか「食の陣」とか、いろいろ開催されているものがあるので、それとの連携・連動を目指して自主事業にあてこむと、非常に認知度も上がるし、相乗効果が期待できるのかなと思います。実は今年の夏に、商店街のイベントをアトリウムでやらせていただいたときに、ちょうど市民プラザの自主事業が

申請者	<p>あったことで、イベントの参加者が増えました。そういったものを間近で見たので、やはり単独で回転率を上げる施策だけではなくて、非常に公共性の高い設備がありますので、周辺イベントのスケジュールなども確認されて、年間の中で全部ではなくても連携を図っていく。市民プラザの存在を知ってもらうためにも、連携を図ることを意図されるとよいのではないかと思います。</p>
事務局	<p>検討してまいります。ありがとうございます。</p>
本間委員	<p>ほかにいかがですか。</p>
申請者	<p>様式 14 の収支予算書のところを教えてください。平成 31 年度の収入について、指定管理料は、平成 29 年度決算、平成 30 年度予算と比べて 150 万円ほど減っている部分があります。支出の方を見ると、人件費が平成 25 年度決算と比べて 120 万円ほど落ちているというものがあります。今、人件費は最低賃金レベルでは 3% くらいずつ上がっていて、そこに逆行しているというのは、何か工夫があると思うのですが、100 万円ほど落とした理由というのを教えてください。</p>
本間委員	<p>当然、職員の給料を下げているというものではなくて、残念なことに亡くなってしまった職員がおりました。彼もベテランだったので給料が高かったのですが、今回新入社員になりましたので、その分で金額が下がったということです。</p>
申請者	<p>なるほど。単純に人が変わって、給料が違うからという理由ですね。分かりました。</p> <p>あと、今、会社の方はなかなか人が採用できないということでお悩みになっていて、いくらお客さんがいても、人がいないと店が開けないという状態。採用というのを考えていると思うが、採用しても定着しないと経費が掛かるというものがあるが、御社で採用や定着で工夫している部分や、あるいはこれから改善したいという部分があったら、教えてください。</p>
申請者	<p>市民プラザの場合、全員を正社員として雇用しております。</p>

	<p>とかく、指定管理者の現場ですと、契約社員やパート社員が多い。清掃だけは時間が短いのでパートですが、他はすべて正社員として、安定を図っております。市民プラザに従事している職員も、十何年と長く勤めてくれている人もいます。身分をしっかりと安定させるということが重要だと考えています。</p>
本間委員	<p>安定化ということで、安心して働けるようなところを重視しているんですね。</p>
申請者	<p>そうですね。他のところをお聞きしますと、契約社員で先が見えないのでということで、転職してくるといいます。市民プラザではないですけど、他ではそういう話も聞きますので、やはり働く人にとっては将来の安定というのは大切だと思います。</p>
本間委員	<p>ありがとうございました。あと、様式8-3で、研修をけっこうされているのですが、たとえば責任者研修とかマネジメント研修とかリーダーシップ研修とかあるのですが、これは年に2回とかではなくて、不定期にされているものですか。それとも、年に1回ですか。</p>
申請者	<p>新任研修は入った時点なので不定期になりますが、定期研修や責任者研修は、年に2回、定期的に行っています。</p>
本間委員	<p>年2回の中で、この内容のいずれかをやっているということですか。</p>
申請者	<p>重複して2回やるときもありますし、前半はこれ、後半はこれというときもあります。</p>
本間委員	<p>分かりました。また、研修効果の測定というものがあるのですが、具体的にどういった研修でやっているのか、あれば教えてください。おそらくは、フィードバックをされているということだと思うのですが、たとえば、研修が終わった後に半年間課題を出してやっているとか、そういったイメージなんですか。</p>

申請者	私ども、ISO の顧客満足度チェックをやっておりまして、現場に年2回行って、お客様との話ですとか、従業員と話をして、満足度を点数化して、経営会議のマネジメントレビューとかに反映させており、それで評価もしております。
本間委員	そうすると、自己で毎月チェックをやっているとか、そういうイメージでしょうか。「これはできている」とか。
申請者	私が週に1回くらいずつ現場を回っていきますので、その時にチェック項目でチェックしていきまして、上司にも報告するのですが、半年ごとにトータルでチェックをするということになっています。
本間委員	分かりました。ありがとうございました。
事務局	ほかに委員の方、よろしいでしょうか。
神林委員	もう一つだけ最後よろしいでしょうか。先ほどの利用率とか減免の部分にかかわるのですが、減免使用がだんだん増えてきて、これは使用料に反映されない。たとえば、減免の部分のコスト換算をやっているかどうかお伺いしたい。当然使用料にはならないのですが、行政などが使ったときに、実際にはこれくらいのコストがかかっている、本来であればこれくらい使用料がかかるが、制度で減免しているという試算はされていますか。
申請者	毎月出しております。
神林委員	わたくし、ホール運営はファンを作ることだと思っています。お客様には2つあって、借りるお客様を作る。それから、入場者として来てくれるファンを作る。その2つにしっかり満足を与えて、リピーターを作っていくことがホール運営の基本だと思っています。あまりコスト論だけで物事を言いたくないのですが、やはり行政の皆さんにも、本来であればこれくらいのコストがかかっているんですよと伝える手段を持ってないと、対抗するデータを揃えていないといけないと思います。行政と指定管理者は、上下関係ではなくて対等だということを理解してくださ

申請者	<p>い。ぜひそういうことを，市の方が目の前にいるのでなかなか言えないのしょうけれど，コミュニケーションをしっかりとやっていって，お互いで活性化していくというのがホールの役割ですので，よろしくお願いします。</p> <p>分かりました。ありがとうございます。</p> <p>～質疑終了～</p>
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- (7) 仮採点（非公開）
- (8) 意見交換及び採点確定（非公開）
- (9) 集計結果の報告（非公開）



## 第2回 新潟市民プラザ指定管理者申請者評価会議

### 議事録

1 開催日時：平成30年10月25日（木）午前10時から午後0時20分

2 会場：新潟IPC財団ビジネス支援センター セミナー室

3 出席者

評価会議委員

神林 茂（公益財団法人 長岡市芸術文化振興財団 理事長）

木伏 隆（税理士法人 アイシスネオ会計 代表税理士・所長）

本間 武（ちとせ社会保険労務士事務所 特定社会保険労務士・代表）

前川 周作（新潟中心商店街協同組合 理事長）

事務局

中央区地域課長，同課課長補佐，同課広報・文化スポーツグループ

職員3名

4 傍聴者：0名

5 要 旨

(1) 事務局説明

- ・資格審査報告
- ・評価会議の流れについて
- ・評価方法について

(2) 指定管理者申請者プレゼンテーション（1団体目）：省略

(3) 質疑応答

事務局	～プレゼンテーション終了～  ありがとうございました。ここでプレゼンテーションを終了させていただきます。続きまして、委員からの質問等，ヒアリングをお願いします。
木伏委員	ありがとうございました。教えてください。いただいた申請書類について、様式5の②応募の動機とあって、下から3行目

申請者	<p>に「朱鷺メッセのある万代島地区と古町地区を連動させたシナジー効果による・・・」とあります。ちなみに、朱鷺メッセから古町地区までバスで移動すると、どれくらいの時間がかかるのでしょうか。</p> <p>2つ目ですが、様式7の①施設の評価の「3 賑わい創出の核施設」の2段目に、「この変化を有効に活用して古町地区への人の流れを引き寄せ・・・」とありますが、具体策があれば教えてください。</p> <p>3つ目は、様式12の12ページ、(4)利便性向上策、②周辺駐車場との連携というところで、「割引サービスの提供を検討します」とありますが、西堀地下駐車場は午前中駐車していると1,000円くらいですが、どれくらいの割引率を想定していますか。</p> <p>4つ目は、同じページの(6)自主事業の①で、「現在開催中の自主事業は一部を継承しつつ・・・」とありますが、「現在」というのは今の指定管理業者がやっていることを継承することでしょうか。おそらく事前に視察を行っていると思いますので、具体的にどれを承継するのか教えてください。</p> <p>最後にもう一点、様式14-A①に収支予算書があり、在館職員人件費について、平成31年度と平成32年度を比較すると、人件費上昇想定と記載があるが15万円くらいしか増えていない。また、平成33年度の在館職員人件費は、業務改善による人件費削減と記載があるが、平成32年度と比較すると5,000円しか削減されていない。この整合性を説明してください。</p> <p>まず、バスの移動時間ですが、路線バスがなく、循環バスとなりますが、10分、15分くらいで近くまで来るであろうと思っています。今現在、朱鷺メッセから古町地区まで来る方は、だいたいタクシーを利用しています。バスではおそらく10分から15分くらいで移動します。</p> <p>2番目の古町地区に人の流れを引き寄せる方法ですが、先ほどプレゼンでも示しましたが、私どもで開催しているイベントで、こちら(古町地区)で開催できるようなイベントを各主催者に提案すること、そして、自主企画事業を開催することで流れを引き寄せることを考えています。</p>
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

申請者	<p>周辺駐車場との連携ですが、何%の割引かということですが、現在市民プラザでやっていることは継承しなければならないとイメージしています。しかし、具体的な数字は、各駐車場との個別の交渉になると思います。したがって、何%という数字はお示しできませんが、そのようなことを目指してやっていきたいという提案です。</p> <p>自主事業について、既に現指定管理者でやっているピアノ、よみきかせ等々については、イベントを期待している方もいらっしゃると思います。それをやめてしまうと、期待していた方にご迷惑をかけてしまいます。そこを見据えながら、継続か、廃止かを考えていきます。</p> <p>人件費の件ですが、業務改善と賃上げの2つをミックスさせたために分かりづらくなっていますが、賃上げは当然あるだろうと考えています。あとは、業務の中でもっと削減できるものがあるのではないかと考えていて、具体的には技術的、テクニカルな部分で、こんなに人はいらぬのではないかとイメージしています。その部分の委託費用が削れていくのではないかと考えています。実は、我々の朱鷺メッセでは、常駐している委託業者はいません。現場のスタッフが簡単なものを全部やってしまいます。朱鷺メッセの設備は割合面倒なものが多いですが、そこは学習・研修しながらやるようにしています。現場と委託業者が分け合いながらやっていけば、テクニカルな委託費用を減らしていける。それと人件費の上昇をミックスすると、最終的には5,000円しか下がらないという金額が出たということです。</p>
木伏委員	分かりました。
事務局	ありがとうございました。他に質問はありませんか。
神林委員	<p>団体の概要について伺いたい。様式4の「団体の概要」の役員・雇用人数の表で、正職員22人、契約社員2名含むという記述がありますが、正職員22人の組織が分からなかったです。コンベンションの誘致とか、当然営業なさいますよね。また、技術は新潟照明の委託という話、それから受付関係とか話がありました。そういった割振りがどうなっているのか教えてください。</p>

申請者	い。  当社の今現在の組織ということですか。
神林委員	そうです。
申請者	3部体制となっています。経営管理部、営業部、施設部です。大きなところは営業部ですが、営業部の中に3つの課がありまして、営業予約課、ここは、外回りの営業と予約を一元管理している部署です。それから、企画事業課、ここは、自主企画事業をやるところです。もうひとつがサービス課、ここは、予約が確定したイベントを引き取って、開催が終わるまで主催者をフォローしていくところです。施設部は、施設課と駐車場課があります。駐車場課は、朱鷺メッセの1,800台の駐車場を管理しています。施設課は、朱鷺メッセ全体の施設設備、警備等を担当しています。経営管理部は、総務経理、人事をやっています。
神林委員	人数は何名体制になっていますか。
申請者	経営管理部は4名。施設部が5名。残りがすべて営業部です。
神林委員	分かりました。提案書の中にWi-Fiの導入という記述があったと思いますが、これは事務局に聞きたいのですが、市民プラザの中で新潟IPC財団のWi-Fiは使えないのですか。
事務局	新潟IPC財団のものは使えません。
神林委員	そうすると、新たに導入してサービス向上を図ると思いますが、受託した場合、どのくらいの期間で設置できますか。当然、コストがかかるとは思います。
申請者	どこまでやるかという部分ですが、事務局に事前にご質問をさせていただいたときに、Wi-Fiの環境がないと伺ったもので、最低限の環境があった方がよいのではないかと考えていました。一番簡単なものであれば、電話回線に無線のWi-Fiをつけ

	<p>るのが手っ取り早いです。どれだけ需要があるかによりますが、簡単な方法であれば、割合早い時期にできるのではないかと考えています。細かいところは、やはり設備を確認させていただければと思います。</p>
神林委員	<p>もう一点よろしいですか。先ほど施設部の中に5名いるということで、簡単なものは施設部のスタッフが操作するという話がありました。朱鷺メッセは大規模施設で、1つやると仮設の部分が入ると思いますが、新潟照明が入らなくて、御社の社員でやる範囲はどれくらいのものでしょうか。</p>
申請者	<p>言葉が足りなかったようですが、設営部分で簡単なものを当社の社員がやるということです。設営というのは、マイクを何本つけるとか、プロジェクターを準備する類です。実際のイベントをやっているときの操作はやりません。大事な会議ですので、専門の方を雇ってくださいとしています。私ども、常駐業者がおらず、市民プラザでは新潟照明技研さんとの委託を考えています。朱鷺メッセ本体では常駐業者がいないため、残りは全部我々が一元的に管理して、足りない部分を業者に発注するというものです。</p>
神林委員	<p>なるほど。最後もう一点確認ですが、市民プラザの技術常駐スタッフ2名いますが、これは委託を考えていますか。</p>
申請者	<p>はい、そうです。</p>
神林委員	<p>分かりました。ありがとうございました。</p>
事務局	<p>他にありますか。</p>
前川委員	<p>御社が現行でコンベンションセンターを管理しているところからお聞きしたいのですが、朱鷺メッセは複合施設だと思えますが、コンベンションセンターの部分だけを管理しているという解釈でよろしいでしょうか。例えば共有部分があると思いますが、施設全体を管理しているという状況でしょうか。</p>

申請者	朱鷺メッセは、ホテルなどが入っている部分は、民間の別の会社が管理しています。
前川委員	いわゆる区分所有のような感じでしょうか。
申請者	そうですね。新潟万代島ビルディングという民間の会社です。残りの公共の部分は私共が管理しています。緑地と駐車場も管理しています。
前川委員	駐車場は地下のものですか。建物の中にあるものですか。
申請者	ビルの地下は、ビルの建物の駐車場です。残りの平面の駐車場は、私どもが別の指定管理をしています。
前川委員	分かりました。 また、信濃川右岸連携事業を旗振り役としてやっていると認識していますが、連携先の団体は、万代シティ、メディアシップ、NST、朱鷺メッセがあると思いますが、万商連などの商店街組織と連携しているのですか。
申請者	そうですね。もともと万商連さんの方で万代シティとの連携をしようという話がでていたところを、私どもが別の連携をしようということで話を持ち込んだときに、一緒にやろうという話になりました。
前川委員	信濃川沿いでスノーピークさんがやっているイベントがあると思いますが、それとの連携はありますか。
申請者	今のところはないです。
前川委員	これは、まったく別のものなのですね。分かりました。もう一点、防火管理の資格は当然朱鷺メッセでも管理されている、責任者の方が資格を持っていると思うのですが、市民プラザにおいては責任はどのように考えていますか。
申請者	仕組みが分からないので何とも言えないのですが、通常の区

前川委員	<p>分所有ですと「火元責任者」くらいで済むのでしょうかけれども、私ども、あるレベルに達すると防火管理者の資格を取ることによってやっておりますので、そういったものを責任者にしていくということになろうかと思えます。</p> <p>不特定多数の方が出入りするという形なので、区分所有の一部であっても、やはり資格を持った方が防火管理にかかわる方が望ましいと私は考えます。</p> <p>建物の統括管理者は当然いらっしゃると思いますが、区分所有で不特定多数の方が入る施設に関しては、区分の中での防火管理も重要になると思えますので、施設トータルで防火管理する人と、区分の中で防火管理する人がいた方が、形としては望ましいと思えます。</p>
本間委員	<p>私の方から確認なのですが、今はどの会社でも人材の確保には取り組まなければいけないと思えますが、やはり、どんなに仕事があっても人がいなければ動かせないということが大事なので、採用ももちろんですが、職員の定着が悪いと、採用でひきつけられない部分があると思えます。採用や定着の部分で工夫や対策があれば、教えていただきたい。</p>
申請者	<p>私どもの会社を作ったのは18年位前で、もともとは出向者がメインでしたが、今は全部プロパーになっています。もちろん何人か辞めた方もいらっしゃいます。新採用はあまりしていませんが、昨年、途中で2人採用しました。基本的にあまり離職はないので、特段、離職をしないために何かやっているということはありませんが、労働環境の変化には非常に気を付けております。例えば、女性が働きやすい環境を作ろうとか、産休・育休は全て、県庁の基準に準じてやっております。今年、彼（申請者の一人）は男性で初の育休をとりまして、そういった部分については、この規模の会社にしては、かなり厚くしていると思っております。</p>
本間委員	<p>ありがとうございます。定着の部分でかなり満足されているということで、採用もあまり困らない。辞めると困る部分があると思えますので、おそらくそうなのかなと思えます。</p>

申請者	<p>そうですね。特に指定管理者制度に移行するときに、この仕事はノウハウの蓄積が非常に大事なものですから、契約社員や出向社員ばかりでは人が入れ替わります。業界の人が集まるとよくこのような話になるのですが、契約社員ばかりのところは、人が替わると大変だということです。私ども、指定管理に移行するときに、思い切って正職員だけにしようと切り替えた経緯があります。その分人件費はかかっていますが、人が入れ替わって大変だということは、あまり感じていません。</p>
本間委員	<p>分かりました。採用、コストがかかりますからね。辞められることを考えるとプラスなのかなと思います。あと1点だけ教えていただきたいのですが、様式14の収支計画書で、充当額が毎年度7万7千円になっています。これは、今のところは他にプラス要因がないが、今後は増やしていくということでよろしいでしょうか。</p>
申請者	<p>基本的にこれは、自動販売機の繰入額だけを入れていますが、販売額に朱鷺メッセでやっているパーセンテージを掛けているだけで、実際に増えていけば充当されるだろうと思います。自主企画事業のイベントは、かなり出費がかかるのではないかとということで入れていないのですが、やってみて出てくれば、検討する必要があると思います。</p> <p>今のところ、計算できるところはこのくらいです。</p>
本間委員	<p>ありがとうございました。以上です。</p> <p>～質疑終了～</p>

- (4) 仮採点（非公開）
- (5) 指定管理者申請者プレゼンテーション（2団体目）：省略
- (6) 質疑応答



事務局	<p>～プレゼンテーション終了～</p> <p>ありがとうございました。ここでプレゼンテーションを終了させていただきます。続きまして委員からの質問等，ヒアリングをお願いします。</p>
木伏委員	<p>ありがとうございました。教えてください。プレゼン資料の13ページ「開催予定自主事業」ですが，この中で新規が3つ出てきました。来年度以降，今やっている事業でやめる事業があるのかどうかです。もう一点なのですが，見た感じですと，お子さんと女性と年配者の方の事業が多い気がしまして，若い男性を呼び込むような事業を考えていましたら，教えていただきたい。</p>
申請者	<p>今ご質問いただいた件ですが，継続している事業で，やめようと思っている事業はありません。すべてお客様に好評いただいておりますので，継続していきたいと思っています。</p> <p>続いて，お子様向けと女性向けの事業が多いのではないかとという質問ですが，土・日・祝日に自主事業を行うとなると，お金を出してホールをご利用いただくお客様の妨げになりますので，自主事業は主に平日に行うことが多いです。平日の昼間というと，お子様連れの女性やご年配者にいらしていただく場合が多いので，どうしてもお子様，女性向けの事業が多くなってしまいます。男性向けの事業となりますと，新しい自主事業の企画の中に，「主催者募集企画」があります。多くのお客様の話を聞くと，「こういうイベントをしてみたい」，「こういう催し物をしてみたい」という30代，40代の男性の方から多くお声をいただきます。しかし，「どうすればいいか分からない」，「金銭的な余裕がない」，「人手がない」という方も多いため，30代，40代，50代の若い男性の企画があれば，率先して「主催者募集企画」の事業として行っていきたいと考えています。</p>
木伏委員	<p>ありがとうございました。</p>
事務局	<p>ほかにかがででしょうか。</p>

神林委員	まず、応募書の中の体制ですが、キャリアをお伺いしたい。技術担当の副館長の方のキャリアは何年ですか。
申請者	指定管理者を始めた時に、新卒で入社しています。
神林委員	(技術担当で) 13年ですね。
申請者	そうです。
神林委員	ほかに、技術員3名の方、だいたい何年くらいですか。
申請者	7年、3年、1年です。
神林委員	ありがとうございます。もう一つ、新潟市の方から指定管理者評価会議の資料で示されている平成5年からの利用率、利用可能日数、来館者数について、先ほど、利用率の向上を目指すということで、これは大事なことですけれども、もう一つは使用料収入の向上が求められます。2つ質問があります。利用率に関しては、平成29年度と平成26年度が非常に高く74%。ところが平成27年度と平成28年度の利用率が落ちている。この原因は検証されていますか。
申請者	平成26年度は稼働率74%ですが、それは私たちも大変驚きました。内容を見直してみたところ、数年に1度の集会や、3年に1回の生け花展、あとは教職員組合の全国的な会議があったことによるものです。
神林委員	事業が集中したのですね。
申請者	この年は集中しました。
神林委員	平成29年度が高いのは。
申請者	平成29年度は、もちろんお客様の利用率もアップしたのですが、自主事業を行った点と、大きな修繕工事を行ったことによります。

神林委員	ありましたね。1か月休館しましたね。
申請者	はい。分母が少なくなった分、稼働率がアップしたのだと思います。
神林委員	分かりました。残念ながら、使用料収入は、表を見る限り、指定管理を受けた平成18年度から右肩下がりになっています。利用率と直結しませんが、たとえば、減免の使用がどんどん増えているということと若干関連しますが、使用料の向上に向けた具体策は考えていますか。
申請者	やはり、地道な営業活動と、ご利用いただいたことのない業界へのアプローチを第一に考えて行動していこうと思っています。
神林委員	平成5年に市民プラザができたときに、多機能型ホールということで全国的に話題になったことを今でも覚えています。そのころの利用率が確かすごかった。使用料収入は89%。90%近い利用率をとっていたというのは、たぶん全国でもまれだと思います。多機能型が得意なのは、表を見ると講演会が四十何%、圧倒的に多いのですが、むしろ多機能を活用したイベント、誘致・営業をかけていく。私は空間を見たときに、ファッションショーとか、展示会でも使えますが、演劇でも面白いものができる。それを自主でやるとなると、コストもかかるし大変。営業として貸館につなげていくという努力をされると、もう少し利用率も収入も増えてくるのではないかと、新潟には専門の学校もありますので、そのような活動も支援できると活性化できるのではないかなと思います。 もう一点だけよろしいですか。13年間運営に携わっていれば、市民との摩擦、苦情、トラブルがゼロではないはずです。市民とのトラブルでこういう対応をしましたという事例を、1件で結構ですので教えてください。
申請者	苦情というか、要望でもいいですか。
神林委員	はい。

申請者	お客様からいただく要望で、「駐車場がないけど、どうにかしてくれないか」という要望がダントツで一番多いです。最初に指定管理者の職員として配置されたときにいただいた要望が「駐車場がない」でした。そこで、館長と私で、近隣の駐車場と提携して、すべて無料というわけにはいかないのですが、割引券を発行するという対処をいたしました。
神林委員	ありがとうございました。
事務局	ほかにいかがでしょうか。
前川委員	プレゼン資料の13ページの「開催予定自主事業」というところで、ラインナップをそろえて拡充していきたい。これは決して悪いことではなくて、むしろ広げていただくと活用率も上がっていくのではと認識しています。この自主事業の開催に当たって、外に対する案内を見ると、たとえば事業計画書の平成31年度の支出内訳書に、チラシ等費用という形で出ていますが、自主事業のPRの媒体はチラシが中心になっているのでしょうか。
申請者	チラシの配布とポスターの掲示、あとはホームページでの呼びかけが主なものです。
前川委員	ホームページは市民プラザで作成されているということですか。
申請者	はい。
前川委員	できれば、こういった部分、商店街のホームページと連携したほうがよいということと、あとは自主事業の組立て、特にイベント系のものを組み立てるときに、周辺で、例えば「古町どんどん」とか「食の陣」とか、いろいろ開催されているものがあるので、それとの連携・連動を目指して自主事業にあてこむと、非常に認知度も上がるし、相乗効果が期待できるのかなと思います。実は今年の夏に、商店街のイベントをアトリウムでやらせていただいたときに、ちょうど市民プラザの自主事業が

申請者	<p>あったことで、イベントの参加者が増えました。そういったものを間近で見たので、やはり単独で回転率を上げる施策だけではなくて、非常に公共性の高い設備がありますので、周辺イベントのスケジュールなども確認されて、年間の中で全部ではなくても連携を図っていく。市民プラザの存在を知ってもらうためにも、連携を図ることを意図されるとよいのではないかと思います。</p>
事務局	<p>検討してまいります。ありがとうございます。</p>
本間委員	<p>ほかにいかがですか。</p>
申請者	<p>様式 14 の収支予算書のところを教えてください。平成 31 年度の収入について、指定管理料は、平成 29 年度決算、平成 30 年度予算と比べて 150 万円ほど減っている部分があります。支出の方を見ると、人件費が平成 25 年度決算と比べて 120 万円ほど落ちているというものがあります。今、人件費は最低賃金レベルでは 3% くらいずつ上がっていて、そこに逆行しているというのは、何か工夫があると思うのですが、100 万円ほど落とした理由というのを教えてください。</p>
本間委員	<p>当然、職員の給料を下げているというものではなくて、残念なことに亡くなってしまった職員がおりました。彼もベテランだったので給料が高かったのですが、今回新入社員になりましたので、その分で金額が下がったということです。</p>
申請者	<p>なるほど。単純に人が変わって、給料が違うからという理由ですね。分かりました。</p> <p>あと、今、会社の方はなかなか人が採用できないということでお悩みになっていて、いくらお客さんがいても、人がいないと店が開けないという状態。採用というのを考えていると思うが、採用しても定着しないと経費が掛かるというものがあるが、御社で採用や定着で工夫している部分や、あるいはこれから改善したいという部分があったら、教えてください。</p>
申請者	<p>市民プラザの場合、全員を正社員として雇用しております。</p>

	<p>とかく、指定管理者の現場ですと、契約社員やパート社員が多い。清掃だけは時間が短いのでパートですが、他はすべて正社員として、安定を図っております。市民プラザに従事している職員も、十何年と長く勤めてくれている人もいます。身分をしっかりと安定させるということが重要だと考えています。</p>
本間委員	<p>安定化ということで、安心して働けるようなところを重視しているんですね。</p>
申請者	<p>そうですね。他のところをお聞きしますと、契約社員で先が見えないのでということで、転職してくるといいます。市民プラザではないですけど、他ではそういう話も聞きますので、やはり働く人にとっては将来の安定というのは大切だと思います。</p>
本間委員	<p>ありがとうございました。あと、様式8-3で、研修をけっこうされているのですが、たとえば責任者研修とかマネジメント研修とかリーダーシップ研修とかあるのですが、これは年に2回とかではなくて、不定期にされているものですか。それとも、年に1回ですか。</p>
申請者	<p>新任研修は入った時点なので不定期になりますが、定期研修や責任者研修は、年に2回、定期的に行っています。</p>
本間委員	<p>年2回の中で、この内容のいずれかをやっているということですか。</p>
申請者	<p>重複して2回やるときもありますし、前半はこれ、後半はこれというときもあります。</p>
本間委員	<p>分かりました。また、研修効果の測定というものがあるのですが、具体的にどういった研修でやっているのか、あれば教えてください。おそらくは、フィードバックをされているということだと思うのですが、たとえば、研修が終わった後に半年間課題を出してやっているとか、そういったイメージなんですか。</p>

申請者	私ども、ISO の顧客満足度チェックをやっておりまして、現場に年2回行って、お客様との話ですとか、従業員と話をして、満足度を点数化して、経営会議のマネジメントレビューとかに反映させており、それで評価もしております。
本間委員	そうすると、自己で毎月チェックをやっているとか、そういうイメージでしょうか。「これはできている」とか。
申請者	私が週に1回くらいずつ現場を回っていきますので、その時にチェック項目でチェックしていきまして、上司にも報告するのですが、半年ごとにトータルでチェックをするということになっています。
本間委員	分かりました。ありがとうございました。
事務局	ほかに委員の方、よろしいでしょうか。
神林委員	もう一つだけ最後よろしいでしょうか。先ほどの利用率とか減免の部分にかかわるのですが、減免使用がだんだん増えてきて、これは使用料に反映されない。たとえば、減免の部分のコスト換算をやっているかどうかお伺いしたい。当然使用料にはならないのですが、行政などが使ったときに、実際にはこれくらいのコストがかかっている、本来であればこれくらい使用料がかかるが、制度で減免しているという試算はされていますか。
申請者	毎月出しております。
神林委員	わたくし、ホール運営はファンを作ることだと思っています。お客様には2つあって、借りるお客様を作る。それから、入場者として来てくれるファンを作る。その2つにしっかり満足を与えて、リピーターを作っていくことがホール運営の基本だと思っています。あまりコスト論だけで物事を言いたくないのですが、やはり行政の皆さんにも、本来であればこれくらいのコストがかかっているんですよと伝える手段を持ってないと、対抗するデータを揃えていないといけないと思います。行政と指定管理者は、上下関係ではなくて対等だということを理解してください

申請者	<p>い。ぜひそういうことを，市の方が目の前にいるのでなかなか言えないのしょうけれど，コミュニケーションをしっかりとやっていって，お互いで活性化していくというのがホールの役割ですので，よろしくお願いします。</p> <p>分かりました。ありがとうございます。</p> <p>～質疑終了～</p>
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- (7) 仮採点（非公開）
- (8) 意見交換及び採点確定（非公開）
- (9) 集計結果の報告（非公開）