

第2回新潟勤労者総合福祉センター指定管理者申請者評価会議 議事録

- ・日 時：平成30年10月5日（金） 午後1時30分～
- ・会 場：新潟市役所 分館4階 401会議室
- ・評価委員：五十嵐委員、佐藤委員、武田委員、萩原委員 以上4名出席
- ・事務局：山本課長、米山係長、小林主事 以上3名出席
- ・傍聴者：5名

議事録（公開部分）

司会 (事務局)	<p>これより、新潟勤労者総合福祉センター（新潟テルサ）指定管理者申請者評価会議を開催いたします。</p> <p>本日は、1事業者から、15分以内のプレゼンテーションと委員による15分程度のヒアリングを行い、その後、委員の皆さまから評価をしていただきます。</p> <p>それでは、プレゼンテーションに移ります。「新潟市開発公社」様、お願いします。</p> <p>プレゼンテーションは15分以内でお願いいたします。</p> <p>終了1分前になりましたら、チャイムを1回、終了時間になりましたら、チャイムを2回鳴らしますので、チャイムが2回鳴りましたら、速やかに終了してください。</p> <p>では、始めてください。</p>
プレゼン テーション (申請者)	<p>こんにちは、私は公益財団法人新潟市開発公社 産業勤労推進課 上田直丈と申します。</p> <p>こちらは、同課課長 桜井でございます。</p> <p>それでは新潟勤労者総合福祉センター新潟テルサの指定管理者事業提案プレゼンテーションを始めさせていただきます。</p> <p>1. 経営理念・経営方針</p> <p>私たち新潟市開発公社は、「安全、安心、公平、平等な運営」「安らぎとうるおい、出会いの広がる場の提供」「利用者、行政、指定管理者の3つの視点をもった運営」を経営方針として掲げ、「新潟市の発展と勤労者をはじめとする市民の福祉向上に寄与すること」を経営理念とし、施設利用者第一主義、公社の総力をあげた運営で、新潟テルサの管理、運営に全力で取り組みます。</p> <p>2. 施設管理者申請の動機</p> <p>私たちは創立以来54年にわたり、新潟市の貴重な財産である多様な公共施設の適正な管理運営を通じて、新潟市の発展と市民生活の向上に寄与する公益法人です。</p> <p>新潟テルサの設置目的である、「勤労者の教養、文化および福祉の向上に寄与する」と、「不特定かつ多数のものの利益の増進に寄与する」当公社の設立目的とは整合性が高くこの両目的を実現するため本施設の指定管理に応募します。</p> <p>長期にわたり、新潟テルサを管理してきた経験を活かし、公社が管理する産業振興センター及び天寿園との協力体制を構築し、老朽化の進行にも対応した安全・安心な管理、利便性向上のために、様々な事業の展開、市民ニーズに合わせてサービスの向上を図り、市民から信頼され、愛される団体を目指し、これからも市民生活の向上に寄与します。</p> <p>3. 組織・人員体制</p> <p>ホール・会議室の貸館部門、フィットネスセンター部門とも、責任者クラスが常駐する勤</p>

<p>プレゼンテーション (申請者)</p>	<p>務体制で、より効率的な経営体制を構築、シフト勤務でも情報の共有を徹底し、円滑に施設を管理します。多種多様な管理経験を有する公社では、事故発生や集客方法のノウハウ共有をはじめ300人以上の職員間での人事異動により活性化を図ります。</p> <p>イベント開催時の増員やスライド勤務など、経験から導き出される効率的な人員配置を行います。専門的な業務は経験豊富でこれまでの信頼と実績のある企業に、市の承認を得て再委託し、公社が業務を管理、監視する体制で適切に実施します。</p> <p>4. 指定管理業務に係る事業計画</p> <p>運営方針</p> <p>「各種法令遵守、規約、マニュアルに沿った公平公正な管理運営」をはじめ御覧の6項目を全般的な方針とし、高齢者、子ども、障がい者など、すべての市民が安全・安心に利用できる施設運営を実施します。以下、項目ごとに説明させていただきます。</p> <p>○施設の管理</p> <p>日常点検による不具合箇所の早期発見</p> <p>専門業者による定期（保守）法定点検の実施により、施設環境を良好な状態に維持</p> <p>「予防修繕」により市の財政支出を削減するとともに、お客様が、いつでも良好な状態で利用できるように施設を管理します。</p> <p>○集客計画</p> <p>私たちは、貸館運営とフィットネスセンター運営の、どちらの業務も重要であると考え、「安心して利用できる施設」「再び訪れたくなる施設」をめざし管理運営を行います。</p> <p>新規利用者は、「市報にいがた」などの紙媒体をはじめ、アクセス数の高い情報発信系メディアの活用など効果的な広報活動と魅力的な事業の実施。</p> <p>既存利用者のリピート利用は、地域との連携や施設整備の効果的な活用提案の実施、これに加え、利用者の意見を反映したサービス向上で利用促進を図ります。</p> <p>○入館者数及び使用料収入見込など</p> <p>初年度の2019年度には、入館者数35万2千人、使用料収入1億3,100万円をめざします。お客様の満足度向上、広報活動や自主事業開催など多様な取り組みを実施し、指定管理期間中は、維持を基本とし、ゆるやかに増加させます。</p> <p>5. サービス向上に向けた取り組み</p> <p>「みんなのそばにいつもテルサ」をテーマにご覧のようなサービスを行います。</p> <p>PDC Aサイクルによる継続的なサービス向上をはかり、ホスピタリティ溢れる運営で、利用者満足度の向上を目指します。</p> <p>○人材育成の取り組み</p> <p>「人材こそが最大の経営資源である」をモットーに公益性や専門性の資質向上に向けた教育研修体系の充実とマニュアルに基づく定期研修により利用者に満足度を高められるサービスの提供を実現します。</p> <p>6. 利用促進に向けた取り組み</p> <p>新規顧客、リピーター獲得のため、魅力的な自主事業の開催、当館で共同主催するイベントのチケット販売手数料無料などの新たなサービス、施設見学、フィットネスセンター無料開放デー設定などの利用のきっかけづくり、HPや広報誌、地域情報誌掲載などによる知ってもらう仕組みづくりにより、継続的な利用拡大につなげます。</p>
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>プレゼンテーション (申請者)</p>	<p>HPでは、イベント情報や会議室の空満情報掲載、各室場の写真やダウンロード可能なホール舞台などの平面図を用意し、イベント及び会議室の利用を検討中のお客様への利用促進にもつなげます。</p> <p>フィットネスセンターでは、新潟市が取り組む事業やこれまで開催してきた事業に参加していた方へのフォローアップ教室の開催や老朽化したトレーニング機器の入れ替えを計画し新潟市に提案します。その他、魅力的な事業の実施とサービス向上により利用促進を図ります。</p> <p>7. 要望や苦情への対応</p> <p>利用者ニーズは施設管理運営の貴重な宝物としてとらえ、施設提案やHP問合せ、コミュニケーションをとりながらのインタビュー形式によるアンケートなど、多様なツールにより利用者ニーズを把握し、頂いた意見はお客様第一を考え迅速に対応します。</p> <p>また、予算執行において大規模修繕などが必要なものは、ただちに所管課へ相談し、次年度の予算に反映していただけるよう報告します。利用者からの要望に応えた改善事例はご覧のとおりです。</p> <p>8. 管理経費削減に向けた取り組み</p> <p>マルチワーク体制やスライド勤務、効率の悪い要因の徹底排除、公社全体のスケールメリットを活かした入札や一括契約など、これまでの経験を活かし、費用の抑制など適正に経費削減を図ります。老朽化の進む当施設において、職員による日常点検、専門業者による定期（保守）点検、法定点検を確実に実行。不具合箇所を早期発見することにより「予防修繕」による設備の延命を図り、大規模修繕の減少につなげます。新電力の活用をはじめITによるペーパーレス化や効率化を図るなど、これまで効果のあった経費削減策は継続し、経費削減を図ります。</p> <p>9. 自主事業に係る事業計画</p> <p>新潟テルサの設置目的を達成すべく、各種事業を積極的に開催します。</p> <p>○文化芸術公演開催事業</p> <p>市民ニーズに合わせ開催してきた多種多様なジャンルの催事を継続し、新たなジャンルの公演の可能性を検討・開催していきます。</p> <p>○文化講座開催事業</p> <p>水彩画や英会話などの会議室での講座と、ヨガやフラダンスなどのフィットネスセンターでの講座を開催し、参加者のさらなる勤労意欲の向上を図るべく趣味・余暇を充実させる、様々なジャンルの講座を、事前申込制による「半年制」で開催します。</p> <p>○人材育成事業</p> <p>新潟テルサが働く人のための施設であることを、市民へPR・周知するとともに、地域経済の発展を促すうえで、人材の確保、人材育成は重要な課題であると捉え、人材育成事業を開催します。</p> <p>○フィットネスセンター 教室プログラム事業</p> <p>事前申し込み不要で気軽に参加できる1回単位の教室を年間通じて毎日開催し、日常的に利用される施設づくりを目指します。</p> <p>○レストラン運営と自動販売機設置</p> <p>イベント参加などの施設利用者だけでなく、語らいや懇談の場として活用していただける</p>
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>プレゼンテーション (申請者)</p>	<p>よう、レストラン事業を実施するとともに、自動販売機を設置します。レストラン運営や自動販売機設置に伴う施設使用料と、その収入からの指定管理料への充当額に加え、自主事業開催に伴う会場使用料1年あたり約500万円を新たに生み出し、新潟市の使用料収入を増加させます。</p> <p>10. 従業員の雇用・労働条件</p> <p>労働法令の遵守や適正な勤務体制・賃金体系などを整備、充実させることにより、持続可能な公共サービスを提供するために必要な人事管理体制と従業員の就業環境を維持します。女性の登用などワークライフバランスなどの推進をはかり、ハッピーパートナー企業登録やくるみん認定など、働きがいのある就業環境を整え、働きやすい職場環境づくりを推進します。</p> <p>11. 安全確保・災害時の対応</p> <p>危機管理体制を「未然防止・予見回避」「危機管理体制の迅速な確立と的確な応急処置」「危機終息後の復旧対応」の3本柱で構築し、災害発生時はお客様の安全を第一優先として対応いたします。公社は新潟市と「指定管理施設における災害対応への支援に関する協定」を締結しています。不測の事態には、公社の総力を挙げて、災害対応を支援します。</p> <p>○事故防止などのとりくみ</p> <p>日常の管理では「危機管理」「プール監視・事故対応」などのマニュアルを策定し、それに基づく訓練の実施により、確実な対応ができる体制を構築しています。職員全員が普通救命講習を受講。高齢者の利用の多いフィットネスセンター職員は、普通救命講習Ⅱを受講しています。</p> <p>不測の事態に備えて、施設賠償責任保険に加入、法律顧問契約の締結をするとともに、始業前点検など事故の未然防止と予見回避に努めます。</p> <p>12. 関係法令の遵守・個人情報保護の取り組み</p> <p>コンプライアンスに関する具体的対応を含めた規定及びマニュアルを策定し、公社総務課に設置された担当者により組織的かつ適正に運用します。</p> <p>関係する法制度改定時はもちろんのこと、各種研修などにより職員に周知徹底を図ります。</p> <p>○個人情報の保護</p> <p>「個人情報保護規定」「情報管理要綱」などの規定集を整備し、個人データの流出、漏洩、紛失、破損、改ざんなどを防ぐことを目的としたガイドラインを運用し、適正かつ確実に個人情報を保護します。以上、私たちの提案についてご説明させていただきました。</p> <p>これからも、安全・安心、公平・平等をこころがけ、今まで培われた経験と実績をもとに、利用者に使いやすい、再び訪れたくなる施設環境を提供できるよう、職員一同、精いっぱい取り組みます。</p> <p>ご清聴、ありがとうございました。</p>
<p>司会</p>	<p>ありがとうございました。これよりヒアリングを行います。</p> <p>「新潟市開発公社」様は、委員の皆さまからの質問に対し簡潔にお答えください。</p> <p>それではただ今の説明につきまして、委員の皆さまからご質問を頂戴したいと思いますが、いかがでございますか。</p>

武田委員	<p>今まで3年間やってこられた中での現状の問題点、それに対してどのような改善策をしてこのような事業計画に至ったか。現状の課題をふまえ、どういふことをやっていくのかを具体的にお話していただきたいというのが1点目、あと収入の面で微増というお話ですが、少子高齢化の中でちょっと難しいかと思しますのでその根拠、また、管理費削減と言うけれども、申請書を見ていて、どの項目がどれと結びついているのかわからない、ぱっと見るとそんなに削減してないように見えます。全部説明していると時間が足りないと思いますので、ポイントだけで結構ですので、財務的な管理費削減の大きなものを教えていただきたい。</p>
申請者	<p>私ども公益財団法人になってから3年経ちます。その前から、国が作った事業体の時代から担当しており、開設以来25年経っております。一番の課題は、施設の老朽化につきます。新潟テルサが出来てから、近隣にビッグスワン、ハードオフエコスタジアム等ができ、特に会議室の部分では、非常に安価で安い供給が増えており、最近少し勢いが無いという状況です。ホールにつきましては、県民会館より少し小ぶりですが、幸いにして駐車場が豊富にあるということで、安定的な利用を確保しております。実際問題、特に会議室の方で陰りが見えておりますので、私どもとしては、近隣の新潟市産業振興センターで満室の場合のお客様を組織的に誘導する、あるいは、既存の施設を利用されている方に、改めて産業振興センターを含めた形で、会議室や共有スペースのご利用を直にご提案していくことを考えております。</p> <p>自主事業に関しては、現状ではお客様のご利用の間隙をぬって自主事業を行っており、ホール利用については、土日・祝日はほぼ9割が埋まっています。休日の誘致はほぼ限界に達していますので、平日を中心にテレビ局や広告代理店を含め、直接セールスを行う予定です。</p> <p>2点目の財政の方ですが、今回行政の方から、提示されております5年間の指定管理料の上限金額が、過去5年間と同額になっております。実質、我々は、この立候補にあたって外注の業者さんに、試算をお願いしていますが、5年間で労務費が相当な割合で上がっており、その外注費を吸収するところまでが、現実的な削減ということになっております。</p>
武田委員	<p>コスト削減とうたっていますが、見た感じ反映されていないような気がしますが。</p>
申請者	<p>光熱水費で新電力に契約したことにより、400万～500万位削減されます。</p>
武田委員	<p>今年度の収益がかなり落ち込んできています。これから修繕費がかなりかかるとなると、赤字に落ちていくのではないかと危惧しておりますが。</p>
申請者	<p>私共も懸念しております。</p>
武田委員	<p>その部分を明確に教えていただければと思います。</p>
申請者	<p>先程、申し上げた新電力、その他には開発公社全体で、例えば損害保険の団体割引を使うことや一括して5年間分の印刷をすることなど、これらを複数施設で組み合わせて行うこと</p>

申請者	で、数十万単位の節約を積み上げていきます。
武田委員	今、生産性向上が言われていますが、生産性を向上させて、ある程度人件費を削減するという事はやらないのですか。
申請者	成果を上げるような事業と、館としてそこに人が常駐して、例えば台風の際は夜の常駐があります。私共、現状でもかなり人数をしぼって対応しておりますので、実際のところ人件費を含めた生産性の向上は、正直難しいところです。
五十嵐委員	昨年度全体的に総収入がおちて欠損になっていますが、理由としては。
申請者	私共、組織図にも示しておりますが、過去に水族館を指定管理しておりました。水族館が分離独立して新潟市の管理になり、その分の期間の指定管理料が抜けたことが影響しています。
五十嵐委員	集客や利用促進について、いろいろな媒体を使って、今後にいかすような年齢層のデータは取れますか。
申請者	広報誌・市報にいがたをご覧になって来館される方で圧倒的に年配の方が多くなっています。アンケート等を取るうえでは、いろんな媒体を使用して、若い方にも情報発信して、ご来館いただきたいと考えております。
五十嵐委員	そのデータはありますか。その媒体でどれくらいの成果があるか具体的に教えてください。
申請者	ホームページのアクセス数として、年間50万アクセスあります。
萩原委員	危機管理体制のところを伺いたい。集客力があるので、最近は災害が多いのでそういった場合の対応や具体的な訓練などをやっているか？集客がある時に、災害や地震が起きた場合に具体的にどうするか教えてください。 もう一点は、先程、経費削減の中で労務管理費の割合が大きいと言われていました。 働き方改革というところで、働きやすい職場環境づくりを掲げていますが、その辺のあたり労務費の占める割合なので、働いている人に負荷がかかっている。実際、限られた人数で勤務されている。その辺のかねあいを知りたい。
申請者	危機管理の方からご説明します。消防訓練等訓練については年2回開催しております。テルサにつきましては、ホールがございまして、マニュアルとしては、大地震発生の時に、どのような行動をスタッフがとるのか、ホール担当がとるのかというようなマニュアルを作成しております、それに基づいて訓練をしております。 主催者あてには、毎回、準備の時に、非常口の確認等そういったものを含めて、ホール担当が逐一、現場を見ながら説明しております。ただ、実際、ホールに人が大勢いる状態での

申請者	<p>避難誘導訓練まではいたっておりませんので、そのあたりを今後、どのような形でしていくか検討している最中です。</p> <p>続いて働き方の問題ですけど、基本、お客様を入館させる時間は9：00～22：00になりますが、お客様によっては早く来ます。コンサートが10時に終わって撤収すると日にちが変わっております。あらかじめそういった予定は把握できるので、1日の勤務時間を例えば7時から早く出勤した職員については、早く出た分、早く引き上げる。それを全員でほぼ日常的に行っています。それによって、時間的な管理が出来ます。もちろん不必要な超過勤務をしないという点で削減が実際には出来ています。</p> <p>特にこの3年ぐらいは冬場の閑散期も含めてその辺に力を入れています。</p>
佐藤委員	<p>経費の話から収入については、自主事業が大きなポイントになっています。</p> <p>申請書を見ますと、どのようなことをやったかということが書いてありますが、これをやりながら、たとえば集客目標というのは、結構大きな集客目標を掲げていますがこれはどういった形でやっていくか。前年、前々年についてどのくらいであったか。</p> <p>また、自主事業が未定となっているところがございますが、これについては、どういう風に提出していくか。そして、文化講座は、前年、前々年があると思いますが、新しい試みはどうなっているか。</p>
申請者	<p>まず、文化講演事業の実績からですが、昨年、計6講演で15,000人を集客しております。</p> <p>今回目標としては、13,000人というかたちになっておりますが、未定の催しを含めて市で示されている目標をクリア出来るような形で、今後、協力のあるテレビ局とかテレビ関係者と打合せしていきたい。さらには、チケットを無料で販売するなど、新たなサービスを試みてさらに拡大していきたいと考えております。</p> <p>文化講座の開催事業につきましては、会議室を利用した講座などを多く開催する予定になっておりますが、やはり一般のお客様の利用をどうしても止めてしまう形になってしまうものなので、そのあたりは、利用状況などを確認しながら、空いているところ、利用が少ないところをねらいながら、教室を開催しているところです。</p> <p>こちらに関しましてもそのあたりを確認しながら、随時お客様のお声をいただきながらニーズがあるもの人気のあるものは開催していきたいと考えております。</p> <p>フィットネスセンター教室プログラム25ページですけど、スタジオなどで開催しておりますが、こちらの教室に関しましては、年間で、昨年度は738教室開催しております、参加者数としては、9,000人を超える参加人数となっております。</p> <p>こちらに関しましても、新たな人気のある教室なども含めて、教室事業を見直したり、含めながらこちらの認知しておりますものとして、健幸サポートフォローアップ教室というものがありますが、こちらは新潟市の事業で来年度で終了する形になっておりまして、こちらの参加者の方が継続して、参加していただけるような教室を開催するような予定です。</p>
武田委員	<p>前回まで、指定管理者として愛宕商事さんと一緒にされていたと思いますが、愛宕商事さんの役割と抜けた穴をどの様な形でカバーしていくのですか。</p>

申請者	<p>愛宕商事さんは主に自主事業の部分を担っていました。愛宕商事さんの社内的な指定管理施設の選択集中として、テルサと産業振興センターを併せて引き上げたという形になっています。</p> <p>産業振興センターも同じように自主事業を中心に行っていました。</p> <p>私どもは、その部分を直接の雇用人数をそこにあてがいまして、実質引き継ぎつつ、中身をいろんなプログラムを示しましたが、それも愛宕商事さんの中から取捨選択して、それから今までの他の体育施設で人気のある講座をやっていくという役割にしております。</p>
武田委員	<p>愛宕商事さんの役割は、イベント開催ですか。今後はどんな感じで、やっていきますか。</p>
申請者	<p>私どもが直接、主にテレビ局に、営業をしていきます。</p>
司会	<p>目安の15分を過ぎました。開発公社様、委員のみなさまのご意見に、ご回答いただきましてありがとうございます。</p> <p>これもちまして、新潟市開発公社様のプレゼンテーション並びにヒアリングを終ります。ありがとうございました。</p> <p>以上もちまして、第2回新潟勤労者総合福祉センター指定管理者申請者評価会議を終了いたします。</p> <p>この会議で公開できるのは、ここまでになります。</p> <p>また、本日の評価会議の選定結果につきましては、後日ホームページにて公表いたします。新潟市開発公社様と傍聴の皆さま、ここで退席となります。</p> <p>ありがとうございました。</p>