

横浜市港南公会堂

指定管理者選定委員会（第2回）議事録要旨

| | |
|---------|--|
| 開催日時 | 平成23年8月19日（金） 午後1時から午後7時まで |
| 開催場所 | 港南区役所 2号会議室 |
| 出席者 | 藤崎委員長（横浜市立大学准教授） 新 委員（税理士） 鈴木委員（ひざり連合自治会長） 山岸委員（東永谷中学校長） 吉浦委員（こうなん文化交流協会事務局長） |
| 傍聴人 | なし |
| 議 題 | 港南公会堂指定管理者の選定について |
| 面 接 審 査 | <p>1 はじめに</p> <p>公会堂館長より挨拶、委員長より定足数の確認の後、事務局より、面接審査の採点方法及び審議方法について説明。</p> <p>2 面接審査</p> <p>9団体の応募があり、事前に受け付けた応募書類をもとに、1団体あたり15分間のプレゼンテーション及び10分間の質疑応答を実施。面接の順序については、応募書類の提出順に実施した。</p> <p>① 株式会社日産クリエイティブサービス</p> <p><主な提案内容></p> <ul style="list-style-type: none">・港南公会堂を当社追浜支店の一部と位置付ける。・勤務経験に応じた教育を毎年度実施、理解度テストを個人別に行う。・菓子、食品の販売や、自動販売機での廉価販売など、物販サービスを充実させる。・利用料金について、平成24年度は従前のままとする。平成25年度以降、要望を聞きながら、利用率の低い夜間料金などの引き下げを検討する。・日産グループの高い施設の維持管理ノウハウを生かし、徹底した効率化を行う。 <p><主な質疑応答></p> <p>Q：舞台に関する責任者の配置はしないのか。</p> <p>A：専任で舞台責任者を設置する計画は無い。館長や副館長が対応する。</p> <p>Q：予約システムの具体的な説明をしてほしい。</p> <p>A：インターネットや携帯電話を使ったシステムを導入したい。神奈川県予約システムや、横浜市のスポーツセンターの予約システム等を参考にしたい。</p> |

② テルウェル東日本株式会社

<主な提案内容>

- ・ひまわりの郷や地区センターの予約状況を相互に交換し、利用者の希望に添えるよう予約管理を行う。
- ・利用者代表、自治会、公会堂スタッフ等による「地域連絡会」を開催する。
- ・外部委託については、横浜市内の企業を優先して選定する。
- ・環境へ配慮し、備品は安易に廃棄せず、クリーニング&リフォームを行う。シュレッダーゴミはトイレトーパーに再生し、公会堂で利用する。
- ・利用者の多い午前中に、スタッフを多く配置する。
- ・指定管理は利潤の追求が目的ではない。計画以上の収入は地域に還元する。

<主な質疑応答>

Q：清掃は、区役所で委託をしているが、別途予算計上をするのか。

A：定期清掃とは別に日常清掃を強化する。清掃の質には自信がある。

Q：地域連絡会の港北公会堂の実績を教えてください。

A：年に2回実施している。また、別途四半期毎にスタッフと管理部門でサービス向上委員会を開催している。

Q：収入計画で、毎年利用率1%増を目指すところがあるが、積算根拠を聞きたい。

A：講堂で利用率70%という数字は他の施設に比較しても高い。経験上1%上げることも難しいが、甘んじることなく努力する。

面 接
審 査

Q：港南公会堂の現状について認識を聞きたい。

A：港南公会堂の建物は古く、バリアフリー化していない。上大岡に大きなホールもある。スタッフの増員は、バリアフリー化していない介助の対応人員として考慮した。

③ 株式会社コンベンションリンケージ

<主な提案内容>

- ・維持管理委託会社の協力のもと、少数精鋭で業務を行う。また、スタッフに地域住民を積極的に採用する。
- ・「2館長制」をとり、本社で担当館長を設ける。
- ・ワンストップサービスの提供「公会堂に頼めば、なんでも叶う」という仕組みを創設。(ケータリング手配、技術者手配、託児サービスを和室で行う、等。)
- ・ボランティア組織を確立し、公演当日の運営に参加、支援を行う。
- ・地域の様々な分野の専門家を人材バンクとして活用、無料講師として利用者に紹介する。
- ・スタッフの雇用や備品の購入などについて、地元を積極的に活用する。

<主な質疑応答>

Q：区とはどのような具体的連携をとるのか。

A：逐時の報告を綿密にやっていきたい。

Q：「2館長制」は、館長と本社の間で意思疎通が複雑にならないか。

A：公会堂の館長は、他館での経験者を配置する。他館からの引き継ぎの間、本社に責任者を置く。館長配置後は、館長がイニシアティブを取るが、引き続き、本社責任者がバックアップ体制をとる。

④ 株式会社総合舞台サービス

<主な提案内容>

- ・まだ公会堂を利用したことのない潜在的な団体に積極的に働きかけ、利用率の向上に努める。
- ・ニーズを予測し、対象団体に提案書を持参するなど、直接的な利用促進活動を行う。
- ・公会堂のロビーを、ロビー展の開催などのコミュニケーションの場として提供する。
- ・舞台専門職員を2名配置し、あらゆる相談に的確なアドバイスを行える体制を作る。
- ・「なんでも電話相談」の設置など、公会堂をオープンにし、「区役所に来たから、ついでにちょっと寄ってみよう。」と言われるのが目標。
- ・副館長およびスタッフは、地元から雇用する。

<主な質疑応答>

Q：経費の削減を目指すがあるが、各業務の簡素化を、業務の質を下げずにどうやるのか。

A：個々のスタッフが全部の業務を出来るように行う。

Q：達成目標に利用率10%アップとあるが、過去の実績等があれば教えてほしい。

A：利用率はあくまで目標。営業などの新しい試みの効果から、達成を目指す。

Q：利用者の予約方法について、電話とパソコンとの割合を教えてほしい。

A：当社が管理している施設では、電話の方が圧倒的に多い。

面接
審査

⑤ 株式会社シグマコミュニケーションズ

<主な提案内容>

- ・地域の行事に参加し、得られた意見要望を活かして運営を行いたい。
- ・お客様からの催事情報をホームページに掲載するなど利用者サービスに努める。
- ・施設からの、能動的な利用促進アプローチを行う。
- ・南公会堂、久良岐能舞台との社内連携体制を構築し、運営上の効率化を進める。
- ・新たな文化団体が公会堂から生まれることが夢である。

<主な質疑応答>

Q：ホームページの具体的な方策について、他館での今までの取り組みなどを教えてほしい。

A：南公会堂ではホームページで利用者の宣伝をしている。久良岐能舞台はブログを運営し、お客様をつなぐ役割を果たしている。日々の利用申込受付はスタッフがを行い、ホームページ管理は社内で行っている。

Q：従業員勤務体制は、交代時を含め全体的に時間の余裕が無いようだが、すでに貴社で管理している南公会堂の実態について教えてほしい。

A：南公会堂のスタッフは、空いている時間帯に休憩をしている。休憩時間は必ず取らないといけない。ほとんどのスタッフは外出せず、中で休憩している。

⑥ 株式会社清光社

<主な提案内容>

- ・公平公正な運営、地域に出での意見の集約、経費節減・サービス向上、を目指す。
- ・外部モニタリングを5年に2回受入れ、積極的な業務改善を実施する。
- ・利用者ニーズを汲み取り、ケータリング、お花の提供などを行う。
- ・デジタルサイネージ（電子掲示板）を導入する。
- ・事業収入の利益が出た場合、緑のまちづくり基金、横浜サポーターズ寄附金、横浜市協働の森基金、横浜市市民活動推進基金、などに寄附をする。

<主な質疑応答>

Q：スタッフの中に清掃担当を配置しているが、特に理由があるのか。

A：トイレをはじめ、全てのエリアで感染症の問題が起こりうる可能性があるので、スタッフの中から美化担当を設けることにするが、実際の清掃は全スタッフが行う。

Q：なぜ港南公会堂のみに立候補したのか聞きたい。

A：公会堂へは初めて手を挙げる。横浜市が今年度公募した公会堂は全て拝見した。重要視したのは、立地条件等も含め、私どもが全力を挙げて管理できること。港南公会堂が全力を挙げて取り組むことができる場と判断した。

Q：デジタルサイネージについて補足説明してほしい。

A：公会堂の館の挨拶、管理方針、当日のイベント、港南区の重要な情報等を公開する。

面 接
審 査

⑦ 株式会社ジェー・エス・エス

<主な提案内容>

- ・舞台装置の操作は必ずスタッフが操作する。非常時の訓練も、採用予定スタッフが他館で実施済み。
- ・防災訓練、AEDの操作については、スタッフ全員が講習を受ける。
- ・来館者からの意見を抽出するため、「ひとことBOX」を設置。利用者にアンケートを記入してもらう。
- ・利用料金は1年後、平日について値下げ案を提示したい。

<主な質疑応答>

Q：利用率2%アップの具体的な施策を聞きたい。

A：港南公会堂は夜間の利用率が低い。夜間利用率を上げるための創意工夫が必要と考えている。緞帳の利用補助等、利用者に協力することによって、使いやすいホールだな、と思われるようなサービスを行う。

Q：栄区民文化センターで、舞台装置に関連する仕事はあるのか。公会堂の業務についても舞台装置の専門性は、あまり必要がないと感じるが。

A：緞帳の上げ下ろしなどは、大事故に及ぶ恐れがあるもの。危険が伴う物については、全てスタッフが行う。利用者の相談に応じて行いたい。

⑧ 京急グループ共同企業体

<主な提案内容>

- ・予約から精算までを一貫して管理する電算管理システム及び、共同企業体内とシフト制スタッフ相互間の情報共有を支援するシステム（グループウェア）を導入。これらにより、コスト削減とサービスの向上を図る。
- ・京急グループ共同企業体が運営する市区内人材の活用組織であるカルチャースタッフを積極的に活用する。
- ・緊急時簡易マニュアルを利用者に貸与する。
- ・施設利用料金について、予約が入っておらず利用日が間近となっている場合の講堂利用の細分化を行いたい。
- ・講堂舞台のピアノ練習用のサービスパックの提案。ピアノ練習の場を提供。3週間前より受付を開始。講堂の新たな需要喚起により、年間利用料金の増収を図る。

<主な質疑応答>

Q：区民文化センターと公会堂、例えばどちらも利用率を考えなければいけない。港南区民文化センターと港南公会堂の使用目的の棲み分けについての考えを聞きたい。

A：港南区民文化センターは自主公演など催事に力を入れる。一方、港南公会堂は貸館業務として、利用者に使いやすい公会堂を提案していきたい。ひまわりの郷で集中する業務については、港南公会堂へ案内することなども考えている。

Q：提案内容のスタッフの人員で対応できるのか。

A：正直厳しいとは思いますが、考えに考えて配置した。カルチャースタッフが3交代であると、人員が豊富になる。催事等の際、増員対応も可能。

Q：ピアノの練習に係るサービスパックについて、ピアノの保守点検費との費用対効果について検討したのか。

A：保守点検は多めに見た方が良いという配慮があった。実際は利用率との比較になる。

⑨ 株式会社協栄

<主な提案内容>

- ・業務開始期間前に事前研修を行い、スタッフの質の向上を図る。
- ・予防保全を主体とした、コストを意識した建物や設備機器の延命を図る。舞台保守については専門業者に委託する。
- ・苦情、クレームは、一元管理を基本にデータ化し、スタッフが共有する。
- ・初年度料金収入は、4%アップを目指す。

<主な質疑応答>

Q：ノークレームの推進や定期的なアンケートとあるが、対象や具体的な方法を聞きたい。

A：年4回を予定している。対象は利用団体、市職員、関係者等。通常の利用者の意見、クレームとは別の種類の内容で作成、個別に行う予定でいる。

Q：達成目標の利用率前年比3%アップというのは、それなりに具体的な仕組がないと難しいと思うが、具体的に達成する目玉はあるのか。

A：平成22年度をベースに考慮。平成22年度落ち込んだ分をまず上げる。その点を考慮すると、5年間で17%というのは極端に大きな数字では無く達成可能な目標と思っている。まずは施設が安全であること。セルフチェックを行い、アンケート調査を行う。

3 審議

第1回選定委員会で定めた評価基準項目に則り評価を行った結果、株式会社清光社を指定候補者として選定した。

<委員の主な意見>

① 株式会社日産クリエイティブサービス

- ・毎年度スタッフの育成計画を作成、実行するなど、スタッフ育成のノウハウが高い。
- ・物販の充実、自販機の廉価販売等、サービスの充実に魅力を感じた。
- ・提案内容に具体性が欠けていた。
- ・舞台技術者がスタッフにいない点が不安。

② テルウェル東日本株式会社

- ・必要以上のコスト削減を行わず、市民へ還元したいという姿勢や、地域との関わりを強調する姿勢などから、公の施設であることをよく理解していると感じた。
- ・備品については廃棄よりクリーニングを優先する、また、本施設で使用した用紙でトイレットペーパーを再生するなど、提案が分かりやすく具体性があった。
- ・利用者が集中する午前中に人員を多く配置するなど、人員配置が熟慮されている。

③ 株式会社コンベンションリンケージ

- ・ケータリングの手配、和室を利用した託児サービスなど、公演のために必要なサービスを提供する点を評価する。
- ・運営計画や人材活用について、多くの提案があるが、実現の可能性に疑問を感じる。
- ・2館長制については、情報伝達に時間がかかり、緊急時の対応が不安である。
- ・港南区の地域性を表現できていない。

④ 株式会社総合舞台サービス

- ・舞台設備の専門職がおり、照明・音響機器等のアドバイスなど、管理能力を発揮できると期待する。
- ・利用見込みの団体に提案書を送付するなど、営業活動の提案が具体的であった。
- ・非常時の安全確保のため、人員削減はしない方針を評価する。
- ・経費節減の説明に具体性が欠けた。

⑤ 株式会社シグマコミュニケーションズ

- ・地域行事に参加する、利用者の声を反映させ機器の整備を行うなど、利用者を大切にする姿勢を評価する。
- ・事業計画の内容に、やや詰め切れていなかった感触があった。
- ・人員体制が他社に比べて弱い面を感じた。

| | |
|---------|---|
| 審 議 | <p>⑥ 株式会社清光社</p> <ul style="list-style-type: none"> ・港南区について良く分析した提案であることを感じた。 ・事業計画の内容が具体的かつ現実的であり、人員体制がしっかりしている。 ・デジタルサイネージ（電子広告）導入に新規性を感じる。 <p>⑦ 株式会社ジェー・エス・エス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緞帳の上げ下ろしなど、危険を伴う操作は、必ずスタッフが行う姿勢を評価する。 ・地元密着をうたい、区民のための施設を意識出来ている。 ・個人情報取り扱いについての詳しい記載がなかった。 ・利用率アップの具体的施策が曖昧で、現状分析の把握が不足している。 ・管理運営の本社支援体制が不安。 <p>⑧ 京急グループ共同企業体</p> <ul style="list-style-type: none"> ・港南区民文化センターひまわりの郷との連携が強みである。 ・京急グループとして、地元意識があり、地域と共に発展したいという気概を感じた。 ・独自調査を良く行っており、利用促進策等に具体性や実行性を感じた。 ・人員体制が他社に比べて弱い面を感じた。 <p>⑨ 株式会社協栄</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警備員教育等、教育マニュアルがしっかりしている。 ・地域との連携についての記載が乏しく、現状分析が不足している。 ・提案内容に具体性が欠けていた。 |
| 審 議 結 果 | <ul style="list-style-type: none"> ・株式会社清光社を、港南公会堂指定管理者の指定候補者とする。（580点/750点） ・テルウェル東日本株式会社を、港南公会堂指定管理者の次点候補者とする。（569点/750点） <p>※各団体の獲得点は、5名の委員による評点の合計です。</p> |
| 特 記 事 項 | |