

令和元年度 第3回芦屋市指定管理者選定・評価委員会

(芦屋市立あしや市民活動センター) 会議録

日 時	令和元年10月24日(木) 9:30~12:00
場 所	あしや市民活動センターC・D室
日 時	<p>委員長 富田 智和 副委員長 草郷 孝好 委 員 藤川 千代 倉本 宜史 村上 豪英</p> <p>市出席者 企画部主幹(総合政策担当課長) 島津 久夫 政策推進課 係長 竹内 典子 政策推進課 係員 岡本 将太 政策推進課 係員 辻野 亮太 政策推進課 係員 島田 友美</p> <p>事務局 企画部 部長 川原 智夏 市民参画課 課長 浅野 令子 係長 御宿 弘士 係員 三浦 真衣 係員 飯星 雄麻</p>
場 所	市民参画課
会議の公開	<p>■ 非公開</p> <p>会議の冒頭に諮り、出席者5人中5人の賛成多数により決定した。 〔芦屋市情報公開条例第19条の規定により非公開・一部公開は出席者の3分の2以上の賛成が必要〕</p> <p>&lt;非公開とした場合の理由&gt;</p> <p>議題ア「面接審査について」、議題イ「面接審査」、議題ウ「本採点及び候補者の決定」は審査内容のため非公開とする。</p>

1 会議次第

- (1) 開会
- (2) 会議運営に関する説明等
- (3) 議題
  - ア 面接審査について(確認)
  - イ 面接審査(応募者)
  - ウ 本採点及び候補者の決定
- (4) 閉会

## 2 提出資料

- 資料1 審査要領
  - 資料2 選定基準
  - 資料3 審査採点表
  - 資料4 候補者選定報告書（委員会途中で配布）
- 応募書類一式

## 3 審議経過

### (1) 開会

（事務局：浅野課長） 定刻になりましたので、ただ今から第3回芦屋市立あしや市民活動センター指定管理者選定・評価委員会を開催させていただきます。

本日は、大変お忙しいところご出席いただきまして誠にありがとうございます。

進行は富田委員長にお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

（富田委員長） 皆様、おはようございます。早速ですが、お手元の次第に沿って会議を進めたいと思います。まず資料の確認を事務局からお願いします。

（事務局：浅野課長） それでは、資料の確認をいたします。

- ・ 審査要領
- ・ 選定基準
- ・ 審査採点表
- ・ 応募書類一式

### (2) 会議運営に関する説明等

（富田委員長） では、本委員会の成立要件の確認をいたします。事務局から報告をお願いします。

（事務局：浅野課長） 本日は委員定数5名中、5名のご出席をいただいております。過半数のご出席がございますので、本委員会は成立しております。

（富田委員長） 次に、本委員会の公開、非公開についてお諮りいたします。事務局から説明をお願いします。

（事務局：浅野課長） 芦屋市情報公開条例で附属機関の行う会議は原則公開と定められております。ただし、芦屋市情報公開条例第19条により、非公開情報が含まれる事項の審議や公開することにより会議の構成又は円滑

な運営に著しい支障が生ずると認められる場合につきましては、出席者の3分の2以上の賛成があれば公開しないことができることとなっております。

本日の審議におきましては、書類審査及び面接審査並びに候補者の選定のため法人情報が含まれており、非公開とすべきと考えております。

( 富 田 委 員 長 ) 事務局から説明がありましたが、会議を非公開とすることにご異議はございますか。

----- 異議なし -----

( 富 田 委 員 長 ) それでは、会議を非公開に決定します。

次に、議事録の取り扱いについて、事務局から説明をお願いします。

(事務局：浅野課長) 議事録の公開につきましては、非公開の会議であっても、発言者名を含め、非公開の趣旨を損なわない範囲で公開すべき、とされているところですので、そのように取り扱いたいと考えております。

( 富 田 委 員 長 ) ただいま事務局から説明がありましたが、質問・意見はございますか。

----- 質問・意見なし -----

( 富 田 委 員 長 ) それでは、議事録の取扱いにつきましては、発言者名を含め、「非公開の趣旨を損なわない範囲で公開」とさせていただきます。

### (3) 議題

#### ア 面接審査について(確認)

( 富 田 委 員 長 ) それでは、本日の議題であります、「面接審査について」事務局から説明をお願いします。

(事務局：浅野課長) 面接審査について説明

( 富 田 委 員 長 ) では、説明は終わりましたので、この点についてご質問があればお願いします。

----- 質疑応答なし -----

## イ 面接審査（応募者）

（富田委員長） では、面接審査に入ります。特定非営利活動法人あしやNPOセンター様の入室をお願いします。

----- 特定非営利活動法人あしやNPOセンター 入室 -----

（富田委員長） 審査時間は、45分以内です。提案説明は15分間で、終了1分前に合図をします。15分を超えての提案説明は認めません。強制的に終了させていただきます。質疑応答は30分以内とします。入替時間は審査時間には含みません。それでは、提案説明をお願いします。

----- 特定非営利活動法人あしやNPOセンター 提案説明 -----

（富田委員長） ありがとうございます。では、提案説明は終わりましたので、質疑応答に移ります。

なお、議事録について、原則公開となり、非公開にする場合、事務局で判断いたしますが、団体・企業のノウハウなど「営業、販売活動の計画・方針等に関する情報」については、非公開となる場合がございますので、非公開情報の場合は、回答の前にその旨を申し出てください。それでは委員の皆様、ご質問をお願いします。

（村上委員） これまでの管理実績の中で、課題を感じているところをお聞きしたい。「もう少しこうしておけば良かった。」「こういうところを目指していたが、できなかった。」と思うところがあれば教えてください。

（あしやNPOセンター） 課題としては、特定の問題になりますが、学生は3年～4年間のライフステージがありますので、次々と変わっていきます。そうすると今まで頑張っていた人たちが3年～4年間で終わってしまうというところがあります。そこで、いろいろなパターンを作り上げ、ここで終わってしまっても、大人になった時、芦屋市や他市で市民活動をしていく力、実績を作り上げていきたいと考えています。課題と言う点では、まだまだ学生にそこまで浸透させる力が少し弱いかなというところです。

（村上委員） ありがとうございます。

（藤川委員） 私からは、2点質問をさせていただきます。

1点目、相談件数の実績が伸びていることについて説明がありましたが、この理由や背景についてどのように分析されているのか説

明していただきたい。

2点目、部屋の稼働率の向上について、実際に収支計画の中で利用料収入を増やす計画を立てていますが、利用促進をするために、現状で何か課題に思っていること、また、今後、具体的に取り組んでいこうと思っていることがあれば教えてください。

(あしやNPOセンター) 相談件数の実績が伸びていることについては、市民活動センターが知られてきたからだと思います。口コミが多いこともあるし、この4月にリニューアルしたということもあります。あとは、セミナーです。活動者のためにセミナーをしています。セミナー後に、参加者が相談に来ているということです。

稼働率の課題については、リノベーションでとても綺麗になり、人が集まることはいいことですが、2階の会議室を借りず、1階のオープンスペースで打合せをしてしまうということが多いため、そこを変えていかなければと思います。ただ、1階での打合せがうるさくなると、2階の会議室を借りてもらうこともあります。先ほどもしましたが、活動が活発になればどうしても「自分たちだけで何かをしたい。」ということになり、部屋を借りてくれるのではと思います。また、企業の社会貢献の場として、借りる方もいます。実際に、本日も企業の方が借りています。そういう企業の社会貢献を推し進めるという点ではいいと思っています。

(藤川委員) ありがとうございます。

(倉本委員) 提案書の中に「市民アンケートを実施する」と記載がありますが、具体的にどのようにアンケートをするか教えてください。

(あしやNPOセンター) 今年度は年4回に分けてやっていこうと思います。実際、今のところ5月と10月にアンケートを実施しております。1回目の5月は、リニューアルをした後に「皆さんどうでしたか。」と、会議室利用者に配布をしました。700人ほど利用があり、202件アンケートが返ってきています。2回目の10月には、リニューアルした1階部分について、1階部分の利用者のみにアンケートを取りました。今現在100件ほど返ってきています。

このように、全体の物と個々の物、スポットをあてたものを集中してやっていきたいと思っています。今のところ不満等の回答はなく、約99パーセントが「よく使わせてもらっている」という回答です。

(倉本委員) 提案書には「利用者全般・市民に向かって広く」と記載がありますので、利用者に対しては分かりました。「市民に向かって」とあ

りますが、利用者以外へのアンケートは実施しているのかという質問への回答をお願いします。

(あしやNPOセンター) 前年度は阪神間のNPO法人に向かってアンケートを取り、そのアンケートでは「ここを利用したい」という回答が多かったです。まずはここがリニューアルするというお知らせがしたかったので、アンケートとして実施しました。今後は、ターゲットを広げたり狭めたりして外に向かって、特にSNSを使ってやっていけたらと思っています。

(倉本委員) もう1点質問です。先ほどのご説明の中に、「サービスデザイン」や「クラウドファンディング」というキーワードが出てきましたが、これがどのようなものなのか教えてください。そして、このキーワードが市民に向けてどのような効果を発揮しているのか、今の実績を教えてください。

(あしやNPOセンター) 「サービスデザイン」というのは今年度初めてやりました。実際に自分がイメージするものを書き出して、みんなで検証やプレゼンをし、自分だけの思いだけではなく本当にやれるものなのかを周りからも見てもらい、サービスデザイナーと一緒に考えながらやっていくということです。

その中で皆さんの気付きや新しい手法を学ぶということで、参加者はとてもいい勉強になったと聞いております。私自身もその講座を受けたのですが、可視化しながら学べる場だと思いましたし、皆さんもよく学んでくれました。

(あしやNPOセンター) クラウドファンディングも、活動資金を集めるひとつの手法として取り入れました。資金集めは一番難しいです。資金を集めるためには自分のやりたいことを、ひとつかたちに持っていかないと、資金を集めることができず、プロジェクトを進めることができません。対象の講座には30名ほどの参加者がいまして、その中で実際に3件のプロジェクトが立ち上がっています。規模的には20万円～50万円と小さい規模ですが、すでに2件は3カ月の期間を待たずに達成した実績があります。これは実績を進めるひとつの手法と思い、今後もやっていきたいと思っています。

(倉本委員) ありがとうございます。

(草郷副委員長) あしやNPOセンターの方針として「活動人口100パーセントを目指す」とあります。人材の話ですが、その中で「いろいろな活

動を掘り起こす」「市民の中から人材を掘り起こす」「これから人材育成するチャンスがある」と説明がありました。人材というキーワードについて、少しお伺いしたい。次の5年間、今のスタッフでどのような活動ができるか。世の中の変化にどう対応して人材育成をするのか。内部研修、外部研修ができるのか。極端な話、新しい人を入れ替えるプランをお持ちなのか。

2つ目は、人材の掘り起こしです。掘り起こしをした後にその人たちのネットワークをどうするか。そのあたりを教えてください。

(あしやNPOセンター) 職員の問題ですが、現在30代～50代の職員で構成されていて、この5年間でメンバーが変更する予定はございません。

職員の研修については、年に1回、必ず外部研修に参加します。まずは自分が参加したい研修のプレゼンをしてもらい、「この研修だったら行ってもらおう。」と思えば参加を許可します。そして、研修内容は必ずほかの職員にフィードバックしてもらい、その内容を職員同士で話し合っていくという場も設けています。自分で講師ができる人材になるよう育てていきます。実際に今、講師ができる職員が4人います。

次に人材の掘り起こしについてお答えします。先ほど説明した、「芦人認定(ろまんにんてい)」。現在、この「芦人認定」で集めた地域の人たちをホームページにアップすることが決まっています。そこから年に1回その方たちに集まってもらい、披露する場を作ります。自治会や子ども会、高齢者施設など、そういう方たちのマッチングをやっていこうと思います。そして、皆さんが自分の役割を自覚して、活動が活発になっていくというイメージを持っています。

(草郷副委員長) 分かりました。その話を聞いたうえで、収支プランとの整合性について教えてください。現有勢力を次の5年間維持されるということで、人件費の上昇がベースにあると思いますが、後半3年度に上昇傾向ですが、これはどのように説明されますか。

(あしやNPOセンター) 上昇しないといけないと思います。私たちもNPO法人で、やりたいことをやっていると言っても、やはりそれは金銭面や経済面で充実しないとできないところがあります。職員の中には自腹で研修に参加している人や、活動をしている人もいます。そこは覚悟していきたいと思っていますが、そのためには自主事業などで、上昇していくような活動をしたいと思います。

複合機等も入れて印刷業もしていますので、来館者がPRのためのチラシを印刷する際は、「こうしたら、みんなが見てくれるチラシになるよ。」「こういう色合いを使ったらいいよ。」などのアド

バイスをして、少し収入もアップしてきました。そういうところももう少し広げていきたいと思います。

( 草 郷 副 委 員 長 ) ありがとうございます。

( 富 田 委 員 長 ) その関係で、平成 30 年度と令和元年度では人件費が上がっていますが、これは平成 30 年度が極端に少なかったということですか。

(あしやNPOセンター) はい、そのとおりです。人件費はずっと抑え気味でやってきました。講師ができる職員もいますので、そういう部分も含めて考えていかなくてはと思っています。それでも一般的な人件費としてはそんなに高い割合ではありません。実際、職員の中には 40 代で子どもを抱えているお父さんもいますし、そういうことも含めて考えていきたいと思います。

( 富 田 委 員 長 ) 自主事業費が令和 2 年から令和 5 年にかけて減っていますが、これはどういうことでしょうか。

(あしやNPOセンター) 今までやっていた自主事業が指定管理事業に変わったことによって、自主事業に上がってなくなりました。それを補うものとして何ができるかを今職員で考え中なので、それが軌道に乗るまでは低い状態ということです。

( 富 田 委 員 長 ) ありがとうございます。

( 村 上 委 員 ) プレゼンの中で、1階のコミュニティスペースがリノベーションによって利用が増えたとありました。このリノベーションにあたり、皆さんが果たした役割というのはどう理解したらよろしいでしょうか。

(あしやNPOセンター) 芦屋市がリノベーションの前に開催した、まちづくり講座のワークショップのお手伝いをしました。ワークショップの中から得たものを拾い上げ、私たちが今まで活動を支えてきた方の意見を聞き、リノベーションのかたちを一緒に作り上げてきました。広報活動として、若い人たちに対しての声掛けをしていきました。口コミで1階を使っていたら、そこからまた口コミで広がりました。あとは Facebook です。Facebook は一番効果的に上がっていると思います。

( 村 上 委 員 ) 1階のコミュニティスペースの件は分かりました。同様にリニュ



ーアルした方がいいと思う場所はありますか。

(あしやNPOセンター) 2階の交流スペースの利用率がなかなか上がらないので、もう少しみんなが自由に使える場所になればいいと思います。一緒にワークショップをしながら作り上げていきたいと考えています。

また、2階に事務局があり、1階と2階で事務をしている場所が分かれています。そこがもう少しどうにかできないかと思います。市民の方が増えるとそういうところも必要となってくるのかと思います。

(村上委員) ありがとうございました。

(富田委員長) ほかに質問はありますか。

(藤川委員) 自主事業として様々な事業を挙げていますが、一方で、仕様書では指定管理者が実施すべき事業が求められています。自主事業として提案している事業と、指定管理者が行う事業の区別、相互の関連について、どのような考えで提案しているのかを教えてください。

(あしやNPOセンター) まず、指定管理の講座は指定管理で行って、その一環としてももう少し深めるところを自主事業で行いたいと思っています。内容が違うというよりは流れです。指定管理事業の講座は予算の関係で足らずの部分もありますので、講師料など確保できない部分を、自主事業に流してやっていきたいと思っています。例えば、指定管理事業で私達職員による助成金事業や法人設立のためのセミナーなどを分けてやり、それをさらに深めたい方は自主事業の講座へどうぞという流れをやっていきたいと思っています。

(藤川委員) 分かりました。

(あしやNPOセンター) 先ほど、今回の提案に関しても、世代別やジャンル別とか分かれてはいますが、やはり市民参画協働に関しては、まずは安心・安全なセンター(拠点)があるという事。そして信頼できる人材がいるということ。参画できる仕掛けがあり、協働できる仕組みがある。こういった体系の中でいろいろな事業を考えています。

年代に関しても、10代の若者、特に子どもボランティアです。「子どもに参画できるの」という、そういう意見もあるかもしれませんが。しかし、子どもの引き付ける力ってすごく大切だと思います。子どもに関わる親世代、これは本来我々がターゲットとして力を入れていく40代~50代の層です。この提案書で企画しているセミナーや、

仕掛けや方法，実現できる仕組みをこの5年間で考えていきたいと思っています。

(倉本委員) 先ほどから市民の年代別の課題や市民の活動を促すような説明をしていただきました。それ以外で，実際に活動している市民活動団体の抱えている課題について，どのように考えているのか。また，それに対してどう対処，対応するのかを伺いたい。

(あしやNPOセンター) 今，あしや市民活動センターの登録団体は132団体で，NPO法人や一般社団法人も含んでいます。相談内容としてはやはり人材不足という相談が多いです。活動をやりたいというところはたくさんあるのですが，事務局をする人を見つけるのが難しい。

そこで，ボランティアで事務ができる人とつなげたりしています。芦屋川カレッジは優秀な人材が多く，事務を手伝ってあげるよという方もいます。国際関係のバックアップをしている団体が，事務局がいなくて困っているということで，芦屋川カレッジに呼びかけをしたところ，学習を教えてくれる人と，事務局を担ってくれる人，3人ほど来てくれました。そういうつながりを作っていくということはあります。

(倉本委員) ありがとうございます。

(草郷副委員長) いただいた事業計画書の活動内容の中に「兵庫県内の中間支援団体のネットワークの構築に関する事業」と記載がありますが，これについて簡単にお聞かせください。

(あしやNPOセンター) 私たちは中間支援団体なので，活動者に対しては黒子的な存在です。目の前にたって活動するのではなく，後ろから応援する。その応援システムを，兵庫県内の方たちと共有し合って，いろいろなアイデアをいただいたりしています。また，一緒に学ぶことで情報交換もできます。例えば阪神間ですと，活動者が尼崎市や西宮市に相談に行ったがうまくいかないから芦屋市に来た。活動者はぐるぐると阪神間を周っていることが多いです。個人情報はもちろん守っていますが，相談事例などの情報共有の場にもなっています。

(草郷副委員長) 分かりました。

(富田委員長) 時間になりましたので，終了いたします。ありがとうございます。退出いただいて構いません。

( 富田委員長 ) 次に、株式会社ハウスビルシステム様の入室をお願いします。

----- 株式会社ハウスビルシステム 入室 -----

( 富田委員長 ) 審査時間は、45分以内です。提案説明は15分間で、終了1分前に合図をします。15分を超えての提案説明は認めません。強制的に終了させていただきます。質疑応答は30分以内とします。入替時間は審査時間には含みません。それでは、提案説明をお願いします。

----- 株式会社ハウスビルシステム 提案説明 -----

( 富田委員長 ) 提案説明は終わりました。質疑応答は簡潔をお願いします。

なお、議事録について、原則公開となり、非公開にする場合、事務局で判断いたしますが、団体・企業のノウハウなど「営業、販売活動の計画・方針等に関する情報」については、非公開となる場合がございますので、非公開情報の場合は、回答の前にその旨を申し出てください。それでは委員の皆様、ご質問をお願いします。

( 村上委員 ) 今回、市民活動センターの指定管理ということで、仕様書には館の運営や維持管理もさることながら、市民活動の支援がかなり色濃く記載されています。市民活動の支援による目標、ベンチマークになるような国内の事例、あるいはこういう状況になれば市民活動の支援としては適切な状態になるという、具体的なイメージを教えてください。

(ハウスビルシステム) 正直、ベンチマークについて勉強不足なところもありますが、市民活動の定義とは、市民や団体が活動をしながら「自分たちの住んでいるまちを良くしよう、住みやすい街にしよう。」と、市をどのように盛り上げていくかだと思います。その基盤を、市民が活動しながら、コミュニティを形成しながら、あるいは隣近所、根本的な話になりますが、福祉関係に目配りができるようなことが基礎的なことであり、そこからコミュニティが発生し、地域の持つ問題課題を話し合っていく中でビジョンや課題、構想なりを提案し、行政の方でやっていただくことと、市民団体がやっていくことの区別を相談しながら地域活性と安心・安全のまちづくりをしていくことではないかと理解しております。

( 村上委員 ) ありがとうございます。

( 倉 本 委 員 ) 提案書に、「団体の理念及び運営方針のアンケートを参考に」と記載があります。ほかの施設も運営されていると思いますが、これまでの実践をふまえてアンケートを、どのように今後この施設で行っていく予定か教えてください。

(ハウスビルシステム) 大阪市で請け負っている施設では、役所と、自主事業をやった後にアンケート調査をしています。参加していただいた方から「こうしたらいいのでは。」「今後こういうことをやってほしい。」というような要望はございますので、それを参考にする予定です。同様に市民活動センターでもいろいろなセミナーも開催する予定です。現行の指定管理者の事業報告書を見ますと、イベントの際のアンケート結果を掲載されていますので、そこも踏襲しまして、我々独自のアンケートにしていこうと考えています。

( 倉 本 委 員 ) 大阪市では役所のアンケートもあるとのことでしたが、それはすべてデータを公開した上で、活用されているということでしょうか。

(ハウスビルシステム) はい、そのとおりです。役所の方に出しっぱなしというのはダメなので。アンケート集計をしながら、来年度の活動をどうしていくかも合わせて考えています。来館される方の顔や年代層もございませので、素案等は考えて、実行部隊である館の職員と本社で協議しながら活用しております。

(ハウスビルシステム) 指定管理を請け負っている大阪市立西区民センターでは、年に1回、2月～3月の間にアンケート調査をして役所に提出しております。その中で、特に区役所が管理する設備の部分と、我々が管理するサービスの部分を区分けして実施しています。設備の不具合については役所へ、サービス面については我々が対応し、役所との意見交換もしています。毎日のように役所の担当課に行きまして、日々のやり取りをしております。ちょっとしたことはそれなりのコミュニケーションはとれていますが、年間に通しての部分についてはそのアンケートで確認をしております。

( 倉 本 委 員 ) もう1点質問です。プレゼンの中ではSWOT分析、資料の方では4P分析と書かれていますが、こちらはほかの施設でも分析されているのか。また、市民活動センターでも既に考えているのか。もしくは今後考えるときにどういうところに気を付けて、分析をするのかを教えてください。

(ハウスビルシステム) 現状、私も入社してまだ間がないので、過去そのような分析をしていたかは詳しくは分かりません。理論ではなく、強みは肌で感じてやっているというところです。今回は市民活動が課題になってきますので、実際に団体のSWOT分析がどうなっているのか、4P分析に関しては団体のSWOT分析につながると思いますので、そういうところを分析しまして、足りない所、資金になると思いますが、それをどうやっていくかが課題になると思います。

まずはインタビューや活動報告書を見ながら、相談に来る団体に対して、団体の強みと弱みをSWOT分析やアレンジをしながら、芦屋市内でこの環境でプレイする中で、どのように展開していくかということ。また、プロモーションも大切ですので、マーケティングの手法を取り入れられたら一番いいかと思います。ただ、お金がかかりますので、センターとしてどのようにプロモーションを作っていけるか。

もうひとつ重要なのは、ロコミ戦略があります。NPO法人の課題や問題は、自分から見つけていかないと活動はなかなかできないというのが現状だと思います。その辺をよく研究、相談しながらやっていきたいと思っています。ロコミがどう伝わるか、また全団体がSNS関係をされているわけでもないのに、SNSという手法も伝えていけたらと思います。私は実際、ある団体のFacebookの管理もしていますので、そちらの発信の仕方も教えることができます。

(倉本委員) ありがとうございます。

(藤川委員) 私からも質問があります。

まず、当該施設は場所を貸すだけの施設ではなく、市民活動を支援するという重要な役割も指定管理者の事業の1つとなっています。「市民活動を行う団体の運営や財務に関する相談業務」「社会課題の解決やまちづくり」「市民団体の団体育成の講座などの実施」とあります。これらについて類似施設での実績はありますか。

(ハウスビルシステム) NPO法人の相談についてというところに関しては初めてです。

(ハウスビルシステム) 大阪市立西区民センターは地域の拠点になっています。NPO法人ではないですが、地域の青少年団体や女性会、西区内の会と言う会はこちらで相談を受けています。西区民センターでは人権関係の講演や文化事業としては音楽コンサート、伝統芸能では落語や文楽、そういった実績はございます。

地域活動については毎月1回、特に青少年団体の会長会を西区民センターでやっていて、私も参加しています。地域の情報を得ながら、子ども会や青少年育成事業、いろいろな団体のそれぞれの悩み等を共有しながら相談を受けています。ただ、NPO法人の設立についての相談は実際にやっておりませんが、私自身が市民活動に入っていくことはしております。

( 藤 川 委 員 ) それに関連してお聞きしたいのが、相談業務や、市民活動を支援するという意味での講座の開催等に係る実施体制ですが、具体的に誰がどのように実施していく予定か教えてください。相談業務と、専門性の高い講座の実施に関して、どのようなかたちでやっているのか。特に責任者を含め従事者を今後公募されると計画に書かれていますので、その際にどのような方を条件として公募されるのかを含めて説明してください。

(ハウスビルシステム) 弊社は尼崎市の猪名川公園の管理もしています。ここの管轄がNPO活動をしていますので、彼らの助言をいただこうと思います。設立等、大まかな説明は勉強して伝えることはできますが、実際の届出等に関しては、専門家や司法書士、行政書士や弁護士の先生のお力添えが必要になると思います。現指定管理者も専門家による相談をやっていますので、それは我々も実施しようと思います。これについては予算としても取っています。足りない所がありましたら、何かと専門家の助けが必要となりますので、予算の委託料が高いと思いますがそういうものも含んでいます。支援に関しては、上から目線ではなく、一緒の目線に立って相談を受けていくつもりです。また、その資料は集めていかないといけないと思います。それと実際に団体が132団体ありますので、コミュニケーションなどを作るためには、団体にもご協力をいただきながら、セミナー等々やっていきたいと思っています。

( 藤 川 委 員 ) これから公募されるということによろしいですか。

(ハウスビルシステム) はい。公募に関しては「NPO法人や市民参画の経験がある方」というような明記をしようと思います。

( 藤 川 委 員 ) ありがとうございます。

( 草 郷 副 委 員 長 ) 私からも質問です。御社の提案書の「管理運営に当たっての基本方針」に「サービスの質を落とさない経費削減への取組」とあり、その中で「経費削減により利用者に提供するサービスの質・内容が

低下するという本末転倒な事が起きないように配慮のうえ、継続的な業務改善により効率的な業務改善により効率的な運営実施と適正な施設・設備の保守に努めてまいります。」と記載があります。いろいろと管理運営をされているので、具体的にお話ししていただけたらと思いますが、御社が考える、落としてはいけないサービスレベルを具体的にお答えください。

(ハウスビルシステム) 清潔やサービス面です。接遇とホスピタリティです。

(草郷副委員長) 接遇とはどういう意味ですか。

(ハウスビルシステム) 来館される方が不快な思いをせず、また来たいと思えるような接客です。それは思いやりと相手の人格を尊重した対応をしないとできません。ホスピタリティといいますか、コンシェルジュのような、サービスの質は落とさないという考えはございます。

あと、清潔というのもひとつのサービスだと思います。人件費を削ることが一番簡単ですが、そうすると接遇面やホスピタリティ面、あるいは清潔面、館保全に関しても、なおざりになってしまう可能性があるのでは、そのへんはやらないといけないと思います。

(草郷副委員長) 清潔あるいは相手がどう受け止めるのかについて、御社もいろいろと経験があると思います。サービスを測るものさしと言いますか、もう少し具体的に教えてください。

(ハウスビルシステム) 具体的には、トイレです。私どもが管理している公園のトイレは綺麗にしています。トイレ関係、トイレ清掃は委託するのではなく、日々従業員が当番制で掃除をしております。そこから始まっているということです。

(草郷副委員長) 分かりました。では次に、提案書の「事業運営」についてです。人材育成が軸であり、特に「協働の担い手になる人材の発掘に積極的に取り組みます。」と記載があります。具体的に、どのように芦屋市で協働の担い手を発掘されるのか。もしくは他市でもいろいろと管理運営をされているということなので、それを踏まえてでも構いません。大事なことなので、具体的にもう少し掘り下げて、お答えください。

(ハウスビルシステム) 管理をしている大阪市立西区民センターの中で、イベント等をたくさん開催していますが、きっかけはそこだと思います。例えば成人式、館長も中に入って活動をしています。先ほど説明したとおり、

中に入っていくということが重要だと思っています。待っていても参画協働の方がどなたか分かりませんので、イベント等の活動を見ながら「この方にはこういう担い手をしてもらえないか。」と、声掛けをしながらそういう団体をつなげていくことが大切と考えております。イベント等で地域の方々、行政からも情報を得ながら盛り上げながら、そういう中で、市民活動がしたい人、ボランティアがしたい人、いろいろな方とコミュニケーションを取りながらどうしていくか、まさに協働していくということが大切だと思います。

(草郷副委員長) この書類にはもう少し詳細に書かれていて、「青年層をターゲットに」と繰り返し書かれています。「行動できない若い世代は少ない」と書いていますが、そういう企画をしてもその世代は来ないと思いますので、その人たちをどう掘り起こすかが大事だと思います。これについては何かアイデアはありますか。

(ハウスビルシステム) それは一番の課題だと思います。私の考えですが、芦屋市には芦屋大学がございます。芦屋大学には学生ボランティアのサークルがあり、社会貢献がしたいという団体もあると思います。

また、大阪大学とのつながりがありますし、豊能町でまちおこしをしている団体とも関係を持つことができますので、そちらの方々アイデア出しできればと思います。

あとは子育て世代です。興味があることや、何か子どもたちのためにしたいと考える20代～30代のママ友から派生して、お父さん方にも参画していただいて、またお父さん目線でやっていけるようなことができるような環境は作っていきたいと思います。

(草郷副委員長) ありがとうございます。

(富田委員長) 個人情報についてお聞きします。提案書の中で、職員の意識に頼る以外の不正防止策があまり書かれていないようですが、具体的に何か措置を講じるのかを聞かせていただいてよろしいでしょうか。

(ハウスビルシステム) 3000人以上の個人情報を扱っているわけではないので、個人情報保護法のマークは取得していません。名簿等の管理システムがあるかということですね。

(富田委員長) はい、そうです。例えばロッカーの鍵はどうしていますか。

(ハウスビルシステム) 鍵類は管理簿でチェックしています。施設によっては違いますが、



15日に1回、あるいは10日に1回、提出をさせています。具体的な管理と言えば、全館全施設でそのような報告するようにしています。

( 富田委員長 ) 時間になりましたので、終了いたします。ありがとうございました。退出していただいて構いません。

----- 株式会社ハウスビルシステム 退室 -----

#### ウ 本採点及び候補者の決定

( 富田委員長 ) 面接審査は終了しましたので、お手元の採点表に点数のご記入をお願いします。ご記入が終わりましたら採点表を、事務局へご提出ください。

----- 各委員 審査 -----

----- 事務局回収・集計作業 -----

※集計後、審査採点表（集計分）を委員に配布

(事務局：浅野課長) 採点いただきましてありがとうございました。

採点の結果、「特定非営利活動法人あしやNPOセンター」は767点でした。「株式会社ハウスビルシステム」は650点です。

なお、採点合計が総配点の100分の70以上を満たす必要がありますが、「株式会社ハウスビルシステム」は100分の70以上を満たしていないため失格となります。

( 富田委員長 ) ありがとうございました。「特定非営利活動法人NPOセンター」については、どの委員も点数にバラつきがないようです。

一方、「株式会社ハウスビルシステム」は、A、C、Dの委員については得点差がないですが、B、Eの委員が極端に低い点数となり、バラつきが見られます。これについて議論したとしても結論が変わると思いませんので、これをもって審査結果とすることによってよろしいですか。

----- 質問・意見等なし -----

( 富田委員長 ) 特になければ、候補者選定報告書について、事務局から説明をお願いします。

----- 候補者選定報告書 配布 -----

(事務局：浅野課長) 報告書について説明

(富田委員長) では、第二次選考（書類審査及び面接審査）の結果としまして、本委員会としては、最高得点の「特定非営利活動法人あしやNPOセンター」を指定管理者候補者に選定いたします。もう1団体は失格のため次点はなしとします。

----- 委員ご署名 -----

(富田委員長) 議題は終了といたします。事務局から最後に何かございますか。

(事務局：浅野課長) 今後のスケジュールの説明をさせていただきます。11月上旬に選定結果を2団体に通知し、12月の市議会において議決をいただく予定です。議決後の令和2年1月中旬ごろに指定管理者の指定の告示を行います。また、議事録を作成させていただく際に、内容について確認していただくこととなりますので、ご協力お願いいたします。

本日は富田委員長をはじめ、芦屋市あしや市民活動センター指定管理者選定・評価委員会の委員の皆様には3回に渡って、慎重にご審議をいただき、誠にありがとうございました。

なお、事業者からの指定提案書類は、持ち帰らずに机上へ置いて帰っていただくようお願いいたします。

#### (4) 閉会

(富田委員長) 以上をもちまして、芦屋市立あしや市民活動センター指定管理者選定・評価委員会を閉会いたします。委員の皆様お疲れ様でした。