

(参考様式3)

会 議 録

| | | | | | |
|--|---|--------------|---|--|------------|
| 会議の名称 | 第4回サンパルネ市民運営会議 | | | | |
| 開催日時 | 平成23年11月1日 午後7時～午後9時 | | | | |
| 開催場所 | 東村山市市民ステーション「サンパルネ」2階コンベンションホール | | | | |
| 出席者 及び欠席者 | ●出席者： (委員) 吉野卓夫会長、島田弘之委員、宮崎真吾委員、市川暢男委員、金沢紀男委員、渡邊潤委員、関澤高親委員、金子茂生委員、安藤哲也委員、辻本千恵子委員、原市民部次長、田中健康福祉部次長 (市事務局) 中島健康課長、原子健康課長補佐、清水庶務係長、庶務係一大根田、鈴木、東京ドームグループ和島東京ドームスポーツ第3営業副部長、富田副支配人 ●欠席者：小山仙蔵委員 福田博元委員 | | | | |
| 傍聴の可否 | 傍聴可能 | 傍聴不可の場合はその理由 | / | | 傍聴者数 なし |
| 会議次第 | 1) 開会 2) 前回の課題について 3) 議題 ① サンパルネの実績報告 地域サービス窓口 産業・観光案内コーナー 東京ドームグループ ② サンパルネ利用者アンケートの設問 ③ 各施設の課題について 4) 次回予定 | | | | |
| 問い合わせ先 | 健康福祉部健康課庶務係 担当者 鈴木 電話番号 042-393-5111 (内線3213) ファックス番号 042-394-7399 | | | | |
| 会 議 経 過 | | | | | |
| I 開会 開会のあいさつについては省略。 傍聴希望者については居なかった。 | | | | | |
| II 前回の課題について 前回の課題について事務局より経過の説明をおこなう。 ① 3階カフェレストラン「イルソーレ」の予約について | | | | | |

ここの交付金が「市民が自由に使える空間」としているので用途の変更は難しい。会場の使用料を定めることはできない。

不特定多数が占有すること問題に対しては、混雑時の長期利用を遠慮いただく貼り紙をおこなった。

②産業・観光案内コーナーを広く市民との活動の場としたい

今後の活用にあたってのアイデアについて、庁内でも検討するが、引き続き皆さんの色々なご意見をいただければと思っているところであります。

③夏季節電対策について

皆様の協力をいただき、6～9月で前年比42.7%の削減をおこなうことができた。

④サンバルネの利用料金が適正か

指定管理者の選定の時に提案された金額なので簡単に増額することができない。利用料金は市長決裁なので、それ相当の理由が必要。スタジオレッスンの予約等、利用についてはドームとも検討をしていきます。

⑤コンベンションホールの使用目的の拡大について

政策法務担当によるとコンベンションホールは公の施設にあたるので、指定管理者であっても営利目的で使うならば条例の改正が必要。

⑥印刷室の有効利用

9月29日に印刷機を移動。貸出施設に入っていないので、当面はコンベンションホールの控え室、荷物置き場としてセットとして利用いただく。

議論

会 長：ここで今の点について、ご質問なり、ご意見ありましたら、お願いしたいと思いますが、いかがでしょうか？

委 員：印刷室はコンベンションホールとセットでないと使えないのか。

事務局：必ずしもセットになっているわけではない。コンベンションホールの利用料金の中で使える。

委 員：これまで2階にあった印刷機とかを使うお客さんが、3階の印刷室を使う時は、今までと同じ使い方ができる？

事務局：受付で話していただければ印刷機は使える。

委 員：1 節電を努力してもらったという話があったが、売上が減ったということはないか。
2 イルソーレで、音楽のイベントをしているが、売上・人数等の状況を聞きたい。
3 残念なのは変更点がない。悪い利用者のことを心配していると思うが、西口ではかなり店舗が縮小気味なので、ここを使って、ギブアンドテイクでお金もとるけど大いに利益もあげてもらったらどうか。産業販売コーナーでの物販でも同様で、市が推進していく心を持たないと、何も進まないと思う。

会 長：行政では手順が必要というような見通しがあるようですけど、今後についての見通しで、その何か加えるようなことがありましたらお願いします。

東京ドーム：1. 震災後の収入減のことですけど、営業時間の短縮が3月後半、4月、5月と続き、前年比80万円前後の減収で、収支に関しては支出も減らしている。また7月以降も、入場人員が回復していない。

2. イルソーレのバンド演奏に関しては自主事業で許可を頂いている。売上が過度にあがったという実績はない。ダンスをしたりパーティーになったり、そういう輪が広がっています。

事務局：コンベンションホールの貸すほうのご意見は、私共としても前向きに検討してもらっている。

市民部次長：コンベンションホールを一企業に貸すのは条例など色々ある。商工会の紹介ということで、物産展みたいな形で東村山と商工会のタイアップという形ならどうなのかという意見は出ている。10月から、観光振興プランというものを、外部の委員さんを含めてやっている。その中で観光コーナーのあり方や、物産展のあり方なども検討できるのではないか。

会 長：確かなものになれば、お知らせいただくと。委員さんの中でも、アイデア・ご意見いただければ。

市民部次長：このような意見が出ていたと、私の方で事務局に持っていく。

委 員：今現在のコンベンションホールの使用条件では、個人企業、企業はダメなのか？

東京ドーム：営利目的でなければ、研修会とか説明会なら問題ない。

Ⅲ 議題

1. サンプルネ実績報告

市・東京ドームより説明後、議論

①地域サービス窓口

地域サービス窓口は前年より大幅に増えている。駅に近いということで認知が高まって利用者が増えたのではないかと参考ですが、他の地域窓口は、相対的に前年より減っている。

②産業・観光案内コーナー

前年度より来場者が減っている。観光コーナーの活性についての議論になろうかと思う。6月、菖蒲まつりの時期については、今年は観光コーナーでなく、西口の三角の土地の所で物販をしたため、お客さんがそちらに流れて大幅な人数は集客できなかった。

①・②について議論

委 員：サンプルネの産業・観光案内コーナーの来場者が減っていることについての、認識について教えて欲しい。

市民部次長：物販がされていない。最初は初めての方が来る。リピーターが多分少ないので、段々少なくなっているため。

委 員：変化がない。それをまず改善しなければならない。昨年、スポット的に販売を試みたが、採算がとれなかった。導線から外れている、場所が特定しづらい。市民活用の方として、観光ボランティアガイド、積極的に観光に携わる市民の方々を中心に動きのある施設としていきたい。

③東京ドームグループ

東京ドーム：コンベンションホール、会議室の利用者が増えている。元気なお年寄りのカラオケ、ママさんのおしゃべりの場とか、びっくりするような使い方をされている。営利目的、宗教目的でこられている方が多々ある。3階の健康増進施設は若干の伸びがありますが、収入は減っている。最初は利用券だが、それから定期券に替わっていかれる。自分のライフワークの中に健康増進施設の利用がうまくはまっている方が大分多い。

節電等で役務費等は下がっているが、一緒に収入の方も落ちているが、色々と工夫して何とかプラスに転じさせたい。

あとは、2周年ということで、10月1日・2日に芸能人の手品等のイベントをおこなった。台風の時には、帰宅できるまで、25名の方に会議室を開放した。

議論

委員：定期利用者が結果的に多すぎたという話ですが、東京ドームさんの他の施設ではどうなのか？

東京ドーム：シルバーの比率はもっと低いと考えていた。定期券も問題なのは1ヶ月千円というシルバーなのですが、定期券も60%以上がシルバーで来場率も非常に高い。施設としてはいいことなのだが、予測の売上としては…。提案書に近づけようと努力は指定管理者としてはしているの、これだけ改善したと報告できると思う。震災の影響があっても、コンベンションホールは枠も利用人数もかなり増えた。健康増進施設は、マシンジムは若干の減、スタジオは大幅な減。震災の短縮営業でレッスンは激減した時期もあるので、その影響です。

託児室は、お子様のイベントを入れたので増えている。震災がなければ、もう少し目標値に近づいたと思う。

委員：新規利用者は増えているとか掘っているのか？

東京ドーム：感覚的なものだが、新規の方は減っている。

委員：リピート率が高いので、そのまま推進していくと、市民の健康維持という施設の目的は達成される。拡大していくには、新規の利用者を増やすことなので、そのあたり、感覚的以外にも、右肩上がりなのか、あんまり増えていないのかで戦略も変えていく必要がある。

東京ドーム：アンケートで情報をとっていく。

委員：稼働率というのは出ているのか？

東京ドーム：当初からすると、半分をちょっと超えたところ。マシンジムは平均250人だが、最高550人が目標。スタジオは、ほぼ飽和状態で利用制限をかけるとか考えられる。戦略と言うと、東村山駅の周辺だけでは顧客の確保が難しいので、そうすると、例えば所沢とか小平とかの認知がまだ足りない。

2. サンプル利用者アンケートの設問について

事務局：アンケートの文面を皆さんに検討してもらいたい。アンケートの最大の目的は利用者の満足度調査。それ以外に、職員の対応とか清掃状況について利用者に聞きたい。アンケートの量ですが、前回と同じくA4表裏に収めたいと思っています。

設問1については、基本的なパラメータにあたるので可能な限りこのままでいきたい。設問2の「あなたが本日、利用した施設は何ですか？」について、どの順番でのせるのがいいのか。

委員：同じ属性のものをまとめる。後は順番はどうでもいいんじゃないんですか？

事務局：設問3でリピーター率を見たり、初回がどれだけいるのかということのを吸い上げたい。どうしたらいいか？

委員：ここが初めてと、2回目以上みたいな形にして、2回目以上の中の層として、週1回ですとか、月1回ですとか、という言葉で回数を聞くのはどうか？

事務局：初めての方に、目的の利用施設にちゃんと行けたかという項目を追加した方がいいか？

委員：分かりづらいのは分かっているから大丈夫です。

事務局：職員の対応についての項目ですが、良い・普通・悪いの3項目だけで、スペース上の関係で、理由と、どこの職員だったかを聞けなかった。

東京ドーム：裏面を見ると、東京ドームでやっている3階のサンパルネのこと載っていて、利用者からは重複すると結構言われた。裏面がなければ表面が生きる。

事務局：初年度はあった方がいいと思ったところもあるのですが、この問6・7を無くしてしまって、問8の「本日利用した施設をどう思いますか？」と職員の所を拡充する形でいった方がいいかなと。

委員：いいんじゃないんですか。4番、5番、対応が良いとか悪いとかは、もう認識の中で決めて下さい。室内の清掃美化にしたって、自分達が綺麗だと思えばいいわけなんですよ。これを問うて満足するぐらいの程度しかないんだったら抜いた方がいい。

委員：アンケートの目的が満足度調査をするのなら外せないところもある。

委員：このチラシは2階と3階に来た方に流すということですね？

事務局：はい。自由記載ということで置いてあって回収箱があるのが基本的で、場所は、2階が産業・観光関連コーナーの所と、コンベンションホールの受付、市民課の窓口です。3階が、イルソーレの所、ささらの横、ドームさんの所、受付入口のちょっと入った所に置いていただいた。

委員：この施設を利用したのが何回目ですかというのが非常に分かりづらい。この施設というのが、3階のジムか何かのことだけなのか。どこに何回行っているのか聞かれた方が分かり易い。

委員：問いかけ対象というのが、東村山市市民ステーションサンパルネご利用者アンケートというタイトルになっておりますよね、これは市民課の窓口に来る印鑑証明を取りに来る人も、3階のジムに来た方もそうなんですよね。そこから出てくる回答というのは、かなり違っちゃうと思うんですよね。

委員：例えば、産業・観光案内コーナーについて聞きたいのだったら、産業・観光案内コーナーの項目をひとつ設けて、何を望んでいるのか、どこがいけないのかみたいに聞かないと、何回来たのか言われても仕方がないんじゃないかな。

会長：2階の視点と3階の視点が違ってきちゃう。どうですか、事務局でそういったところを勘案いただいて、ちょっと作り直すというのですか、視点をはっきりしていただいたらどうかなと思いますけど、今日の意見の中では。

委員：この表面はもちろん若干変えるようですけど、裏面を2階と3階用に変えてとるような形でいいんじゃないんですか？

事務局：わかりました。

委員：もう1点いいですか、どこがアンケートをしているのか、普通は依頼者が分からない時の問い合わせの先があるべき。具体的に、東京ドームさんのアンケートなのか、私達が

している市民運営会議のアンケートなのか、役所のアンケートなのかははっきりさせた方が。

事務局：はい、それを忘れていました。基本の協定があって、市がドームにアンケートをとってもらうことになっています。多分、市と東京ドームの連名になると思います。

事務局：色々と意見をいただきまして、A4表裏ということで、スペース上の問題もあるので最大限参考にさせていただいてつくらせていただきます。

3. その他の課題

会 長：最後になりますが、各施設の課題について、どんなことでも結構です。何かお気づきの点があれば、お出しいただきたいと思うのですが、いかがでしょうか？

委 員：日本中どころではなく、非常に何か暗い雰囲気がある。希望として聞きたいところがあるのは、来年度、改善を予定しているところとか、あるいは新規事業を考えているとか、何かそのようなことがあれば出していただければと思う。

事務局：どうやって集客を高めるのか、市としては、市報はできるのだが、ドームと何かしながら認知度を高めるようにしたい。何としてもプラスの経営状況までいくように我々も努力していきたい。

東京ドーム：まったく同様なことで、2年後の東京国体では東村山市のスポーツセンターがバスケットボールの会場となる。ここはスポーツ施設ではないですけど、それにリンクさせて色々なことがスポーツをひとつの奨励として、この町を活性化させたり、明るさをとり戻したりすることは、非常にやれることだと思っています。4月からスポーツセンターのトレーニングルームの受託をしているので、それを大きくしたり、来週からはプールが再開することもありますから、プラス要因を大きくしてPRしたり、相乗効果を知ってやるのが大きいと思う。以前はダンベルとかフリーウェイトは一切入れてなかったが、利用者の声を聞いて、できる範囲で少しずつ新しいものを入れていったり、レッスンもしたり、その他サービス面も向上させていこうと今やっています。

委 員：サンパルネは市の施設で、運営が東京ドームさん。例えば、市報で認知度が足りない部分をPRするのは、下手をすると東京ドームさんのPRを市報でやっていいのかみたいになっちゃうと思う。市のこれだけ税金を使って、もっともっと便利に使って欲しいと言うのが市民の願いでもある。市報等へのPRがまだ足りない。前川でおこなわれる桜まつりで、PRしてもらおうとか。もっと具体的に言うと、近くに住んでいる人が知らないで、印鑑証明を役所まで行ってとっている。

事務局：色々な機会を通して取り組んでいきたい。産業祭でも、市民健康のつどいで東京ドームさんのスタッフの力を借りて健康教育をプログラムとして昨年より実施しています。

事務局：先程のアンケートの件ですけど色々な意見をいただきましたので、もう一度交通整理をして、委員の皆さんに1回お目通ししていただいたうえで、具体的な実施をしたいと思っています。率直なご意見をまたその時に出していただいて、整理をして実施できればと考えているので、よろしくをお願いします。

最後に

次回の日程について、5月中旬から下旬ということで了解をとり終了する。