

第2回サンパルネ市民運営会議

日時：平成22年10月19日 午後7時から午後9時

場所：ワンズタワー2階 コンベンションホール

出席者：委員11名、事務局

あいさつ

サンパルネにつきましても10月でオープンから1周年、指定管理者であります東京ドームグループさんには1周年を期に色々な企画をしていただきまして、市民の方により利用してもらい、喜んでもらう施設になるように努力してもらっているところであります。

今日の2回目の懇談会も市の方も来年度の全体の予算編成にとりかかっているところであります。指定管理者制度につきましてはご存知の通り東京ドームさんに5年間ということの契約になっておりますので、大きいところでは変更できませんが、各年度、年度で改善できる点、取り入れるべき点等を、この場を通じまして皆さんの意見をお聞きしながら、改善できるところは改善させるように、東京ドームグループさんと市の方も協議しながら進めてまいりたいと思いますので、皆さんの率直な意見等を賜ればと思っております。

今日は3名の委員が欠席していることをお知らせしておきます。

それではよろしく申し上げます。

会長あいさつ

皆さんご苦労様でございます。なにか、うすら寒い夕方になってきましたが、夕方お忙しい中、ご苦労様でございます。4月に引き続いて今日は2回目の市民運営会議でございます。僭越ながら、私の方で、司会を勤めさせていただきますので、よろしく願いいたします。

傍聴者の確認 なし

会長：

事務局より名簿の取り扱いの話あり。以前議事録の公開について了承をもらったが、名簿も公開させて欲しい。

一名簿の公開については了承をいただくー

前回の宿題

○地域サービス窓口の利用者が少ないという根拠について

市内にある他の8ヶ所の地域サービス窓口の中で扱い件数の上位2ヶ所である秋津文化センターと富士見文化センターとの比較をおこなう。

手数料件数（住民票や戸籍謄本、正本などの市民課業務の件数）。5月までは秋津よりは少なく富士見よりも若干多い、6月以降は秋津よりは若干少ないが富士見より多く、月に600件数程になり5月以前より多くなってきた。

収納件数（税金や保育料、高齢介護保険料の扱いの件数）。今年の7月、8月の件数が200件に達したが、依然として秋津や富士見と比較してもかなり低い数値となっている。この分析だが、ここは地域サービス窓口よりも市民課の出張所として見られているのではないかと考えている。まだまだPRによって件数を伸ばす要素があるのではないかと思う。

質問：ここをやったために、どこかが減ったというデータはあるのか？

回答：前年との比較は出せるが、ここができたから、どこが減ったというデータは出せない。市民課業務自体は10%程度減っている。

次回資料を前年と比較で資料を提出することにする。

質問：なぜ8ヶ所あるなかで、この2ヶ所だけ比較したのか。

回答：あとの8ヶ所の中で、この2ヶ所が比較的多い。

質問：市内8ヶ所ということだけれども、3番目から8番目までの施設の名前をお願いします。

回答：萩山文化センター、廻田文化センター、JA東京みらい恩多支店内、ふるさと歴史館、恩多ふれあいセンター、多摩湖ふれあいセンター、それと、これまであげられていた秋津文化センターと富士見文化センターになります。

表の題名が「地域サービス窓口収納金比較」となっているが正しくは「件数」と指摘があり訂正する。

○リピート率

リピート率に関しまして全件調査していますが、以前のアンケートの分析をおこなう（件数131件）。今日利用した施設の項目別に利用頻度を見ることで、リピート率の傾向を見る。

施設により顕著な違いがあり、マシジム、スタジオのグループが、一番多い利用頻度が「週2回以上」で、その割合が大きい。次に、カフェレストラン、産業・観光案内コーナーになりますと「週2回以上」が依然一番多いが、その割合が少なくなりまして、一番低いのが、地域サービス窓口になります。

これは、地域サービス窓口の利用者の多くが住民票等の取得で、年に1回とか数年に1回しか必要としない人が多いこと示していると思います。週2回以上の利用者もいますが、これは、他の施設を利用して、住民票等を取りに来たということを表していると思います。全体としてみると、観光案内コーナーを含めまして、かなりリピート率が高いのではないかと分析いたしました。

それぞれの表につき総件数を表示すべきと指摘があり陳謝する。

○窓口の接遇に対する改善事項

産業・観光案内コーナー、地域サービス窓口についてですが、市の市民サービスを扱っている部署です。接遇というのは大変重要な部分と考えています。特に指摘のありました産業・観光案内コーナーの接遇の向上につきましては、市内の産業・観光を案内するところでありまして、市内の産業に精通したものが相応しいと考えて、産業経験が約20年ありますものを担当としているものであります。

きめ細かい接客を心がけると承知しておりますが、現在の担当は人当たりも非常にソフトでありますし、見識的にも熟知している者を配置しているところであります。

質問：この前の要望のどのような所を直したのでしょうか？

回答：前回の会議が終わった後に、内部検討した。しょうぶ祭等に関連してレイアウトの手配や指示をしたところです。

質問：人員の配置の問題については？

回答：オープン当初についてはアルバイトも活用し常時2名体制をとらせていただいたが、今年度4月当初から予算的な面から今のひとり体制になってしまったものでございます。食事休憩やトイレタイムに担当がいなくなってしまうので、これが好ましい体制であるとは思っていないので、これから何らかの対策をとっていきたい。

会長：状況はそのようなことということですので、ご理解いただいて、様子を見て善処をしていただく方向に進めばありがたいと思います。

○駅から来てなかなか分かりにくいこと

建物全体が上の方が居住空間になっております、市の所有するサンパルネの部分が2階・3階、2階の一部と1階も店舗部分になっております。建物全体が管理組合の合意の元で運営されており、看板を出したり、共有部分に張り紙をしたり、諸々のことを全体の合意の中で進めるしかありません。市の方も、前回意見をいただいたように、市民の方に、分かりにくい、看板を大きく出来ないかという意見をいただいております、改善できる点につきましては管理組合等にもっていきながら努力をしている所であります。

対市民サービスのところで言いますと、東京ドームグループの様々な企画や利用度をあげるためには、東京ドームさんがつくるチラシ、市の方のホームページや、市の様々な公共施設にチラシや色々なものを置くなどして、可能な限り市民の方に知っていただく努力をしているところであります。

改善できる点につきましては、管理組合等をつうじながら努力をしていきたいと思っております。

質問：現実にはどのようなことを管理組合と協議していったのか？

回答：協議は共有部分のことに対して、市としても看板等を出したいということも色々要望させていただいております。共有部分の所にはチラシ、ポスターがあるのは、あまり芳しくないという方もいます。全ては、管理組合の理事の同意をとらなければならないということもありまして、月に1回、もしくは2ヶ月に1回、理事の方々とお会いしまして、そのようなお話をさせていただいている最中です。

質問：具体的な要望をお願いできませんか？

回答：ポスター1枚に対しても許可を出しています。

質問：それ以外の要望はだしていませんか？

回答：今出しているのは1周年に向けまして高いビルから眺められるものをつくりだしたいといものを、市民の方の要望もありまして出しています。

質問：一番の問題は、ここに入る導線が分かりにくい。管理組合さんとお話をされて矢印をつけて、看板をつけて、そこをやってみたけど、そこはダメだということで表につけたというご苦労して、結果が少しでも出ていると思うのですけど。

回答：公共部分につきましては市で色々貼ることができる。サンパルネの方向指示につきましては、市としては、皆さんが見て小さいのですが許可を貰ったりする等のお話し合いはさせていただいています。日高屋さんの前の鉄柱に張らせていただいています。

質問：オープン当初と比べると、この辺の表示が増えた、変えたというところがありますか？

回答：オープン当初ですと表示がとても小さくて大変分かりにくい状態だったのですが、女子トイレの所に大きな表示をさせていただいて、以前はあのようなものがありませんでした。後は、まっすぐ歩いてきて市民課の前の黄色のマーク、サンパルネも許可をいただいてつけさせて頂きました。本来なら使用料がかかる場所ではありますが、公共ということで使用させていただいています。また同じ廊下のパンフレットラック、また産業・観光案内コーナーの鉄扉にも許可をいただいてポスターを貼らせていただいています。

質問：住居の部分に知らない人が入ってきたとかはないのですか？

回答：マンションの入口はオートロックになっているので2重のロックになっていますので、ありません。今、懸念されるのは、マンションの駐輪場に勝手に自転車を停めてしまう人がいまして、マンションの方から市に苦情がきています。マンション部分に立ち入る苦情はありません。

会長：オートロックになっているから大丈夫だそうです。マンションの駐輪場というにはどこにあるのですか。

回答：マンションの駐輪場というのは、このマンションに居住する方と、働く従業員の方以外は止めてはいけない約束になっているものが、マンションの駐車場の入口の横にグレイの扉があって、そこから地下にはいった所に駐輪場があります。

質問：市民が勝手に停めてしまうことに対して住民からクレームが出ているのか？勝手に停めてしまう？

回答：どこで、どの様に知ったのか分からないのだけど、停めてしまう。有料なので、お金の払って借りている場所に誰かが勝手に停めてしまう。

質問：それは意識的に停めているのか、分かっていなくて停めているのか。

回答：それはちょっと分からない。

どこまでが市の部分か、共用部分か分からないという指摘があったので、実際に、現場を確認に行く。

市の部分は、公共の部分なのでサンパルネ以外の宣伝はできない。また、区分上は道路にあたるので、大きな恒久的な看板は設置できない。共用部分については、管理組合の承諾が必要なことを説明。

会長：声はだいたい受けとめていただいて、今後に活かしてもらおう方向でご検討いただくという形でよろしいでしょうか？

実績報告について

○地域サービス窓口

宿題部分で説明済みで、質問もなし。

○産業観光案内コーナー

皆さんには観光振興のお手伝いをいただいてありがとうございます。サンパルネの説明をしたいと思います。平成21年9月にオープンし8月までの1年間の人の動きになります。22年度は6月は、皆さんに駅前に立っていただいて、ここにたくさんの人を呼んでいただいたおかげで、1日あたりの来場者数が227名と通常の倍、その前後の3倍と、大変ご尽力いただきました。

質問：今後どうやっていきたいのか？

回答：お客さんの声を吸収していく。

より多くの人に使っていただきたい。話題をつくっていききたい。顔数（はじめて来てもらう人数）も、複数回来て頂ける人も重要。東村山市のすてきな所を市民が提供してもらいたい。

現在、観光振興プランをつくっている。策定準備会をすすめている。産業・観光案内コーナーはその拠点になる。

委員：産業・観光案内コーナーで、里に八国のブランドのPRをしており、販売してもらいたいという要望はある。菖蒲まつり期間中にテスト販売をしたが、売り上げ的に、なかなか難しい。3階での販売等も考えている。PRだけだと、産業・観光案内コーナーの様子が変わらない。

会長：何かいい案があったら。

質問：一階に生協が入っていて、ポールスターは販売している。ある期間販売してもらおうとか、もうちょっと広い範囲で、上とか下とか検討したらどうか。

委員：生協には交渉してみたが、ポールスターと酒だけ許可。産業・観光案内コーナーを生かすということで、今回はここでおこなった。

○東京ドームグループ

内容の説明をおこなう。

質問：印刷室の使用が伸びていることは伸びているが、必要と思っているのか。

回答：会議等の利用が思ったより少ない。場合によっては、少人数のミーティングルームとしてすることも考えられる。

事務局：今後、使用方法を検討していきたい。

質問：下期と上期を比較してイメージ的にはどうか？

回答：東村山駅は、利用人数は多いが乗換駅で降りる人は少なく、さらに西口の人通りが少ない。この春に東村山駅の西口と東口のさくら祭に参加したが、西口の人はずぐにワンズタワーに来てくれたが、東口の人チラシを配布してもここまで来てくれなかった。期待の50%、利用見込の70%というところ。

質問：収支についてはどうか？

回答：初年度は700万円の赤字。今期は半期で200万円の赤字。1ヶ月30数万円の赤字。今期の目標は、まかなえるようにする。

質問：フリーマーケットボックスについて、利用者が多いのなら増量できないか。

回答：まずはスペースの確保を考えなければならない。またボックスの価格が高く経費がかかる。また、当初、ボックスに利用者を集めるために、現在の使用者に優先的な権利を与えるルールをつくってしまったので、利用者が変わらない。

質問：一定期間で待機している人を交代する等、ルールを変更した方が、待っている人もモチベーションを保てるのではないか。

回答：検討したい

質問：定期券の利用度

回答：定期券と利用券の利用者の割合はほぼ同じぐらい。他の東京ドームの施設に比べて定期券の利用率は高く70%近くになるのではないか。シルバーの定期券に関しては、発行数の比較だが6割ほどになります。

○アンケートについて

このアンケートは平成22年8月20日から9月3日までの15日間にわたって実施。アンケートボックスをサンパルネ内に5箇所、2階は地域サービス窓口、産業・観光案内コーナー、3階は、総合窓口前、リラクゼーションコーナー（Sa・Sa・Raの横）、カフェラウンジ（イルソーレ）に設置。

アンケートの回収数は131件。

アンケートの回答は誤っていても、そのまま記載する。夏の土日にカフェラウンジを貸切で音楽と花火をみる会をおこなったが、そのために利用できなかった方が、施設内の清掃美化の項目に「土日に夜にオープンにすべき」と書かれていたりする。また、喫煙等の問題行動を起こしている青年がおり、「警備員の態度が悪い」（警備員は市ではなく管理組合で雇用）や、「涼しくてタバコが吸えてマッポがくるから」等もそのまま記載している。

質問：アンケートの主体は

回答：東村山市になります。

質問：アンケートに関して地域サービス窓口と産業・観光案内コーナーがちょっと少ない。これでは何を求めて産業・観光案内コーナーに来ているか分からない。もうちょっと深いアンケートをとったらどうか？

回答：今後検討する。

サンパルネへの意見・要望

質問：コンベンションホール、机が重いので、倉庫にしまう必要があるのか。

回答：検討課題にする。

質問：託児室の利用者が少ない。

回答：広さや給食を行えないという施設的な制約がある。また、2歳から未就学児に限っていたり、安全面を考えて短時間保育に限っていたりしますので、1日預けることができない。利用者にとって使いづらい面がある。だが、土・日開放しているプレイルームの利用者は増えている。運動施設利用者の利用も増えている。

しかし、スペースの有効利用を考えなければならない。

委員：検討時の託児室の当初の目的は、運動施設利用者の託児なので、利益があがらないからやめると困ってしまう人がでるのではないか。

質問：次回もこのような形でいくのか？ これからどうやってやるのかという部分が欠けている。

回答：ドームと相談し、来年、どの事業に向けていくのか考えていく。

次の会議の中身を検討していくを約束する。

質問：事業の部分、部分についてビジョンがいる。来年度予算からは計画を立てるべき。

回答：既に決められている部分があるので、変更のためには、このような会でいろいろ検討していただいた方が良い。

質問：キャパシティに達したことがあるのか？

回答：スタジオは、午前中はキャパオーバー状態にある。マシンジムは定員が30名だが、制限したことはない。ただ、スタジオの教室が終わると一時的に非常に多くなる。

質問：企業に対して販促はしているのか。

回答：販促はしていないが、無記名の法人向け定期はある。しかし、発行したことはない。

質問：問題行動をおこしている青少年の運動への勧誘はできないか？

回答：この施設では難しい。ただ、高校生のクラブ活動をしている方の利用は増えている。

質問：中学生が利用できるようになれないか？

回答：中学生は、学業に注力する時期でもあるし、体が変わる時期で筋肉トレーニングは薦められないので難しい。

質問：コンベンションルームでクリスマスパーティーをおこなったり、イルミネーションをおこなったりしたい。定例的なイベントをやれば人が来る。歌声喫茶やイルソーレで音楽をおこなったら。

回答：企画は考えている。

質問：さくら祭の反応が悪かったというが、本町の利用者が13%おり、決して悪くはない。

回答：積極的に利用しようとする人は来るが、それ以外の方の反応は悪かった。

委員：ワズプラザのパンフレットの工夫は？。

回答：今後、検討。

質問：ここを公開するのはどうやって知らせめたのか。

回答：ネットの方に公開。中央図書館、情報公開の所で公開しているはず。

質問：何時から？

回答：2週間ほど前から。

最後に、会長より次の会の方向をよろしく定めていただいと話がある。