

(参考様式3)

会 議 録

会議の名称	第20回東村山市市民ステーションサンパルネ市民運営会議				
開催日時	平成31年3月28日(木) 午後1時30分～午後3時30分				
開催場所	市役所いきいきプラザ2階 学習室				
出席者 及び欠席者	●出席者： (委員) 金子茂生副会長・佐々木規之委員・廣瀬政輝委員・石橋 葉子委員・種村英之委員・肥沼裕史委員・花田一幸委員 (市事務局) 津田健康増進課長・菊池庶務係長 (その他) 指定管理者東京ドームグループ 富田裕子支配人 ●欠席者： 吉野卓夫会長・松谷憲政委員・金澤紀男委員・武岡忠史 委員				
傍聴の可否	傍聴可	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 挨拶 3 議題 (1) 実績報告及び改善点について ①地域サービス窓口 ②産業・観光案内コーナー ③運動施設・集会施設等 (2) 運動施設の利用料金について 4 閉会				
問い合わせ先	健康福祉部健康増進課庶務係 担当者名 菊池 電話番号 042-393-5111 (内線 3213) ファックス番号 042-395-2131				
会 議 経 過					

1 開会（菊池庶務係長）

2 挨拶（津田健康増進課長）

3 議事

これより先は進行役を吉野会長欠席のため、代理で金子副会長にて進行。

（1）実績報告及び改善点について

①地域サービス窓口

○事務局 資料 No1 の 1 ページの表 1-1 をもとに説明。地域サービス窓口の平成 30 年度の 4 月から 2 月までの手数料徴収件数の一覧である。前年度と比較し、特に大きな変更はなし。

○副会長 増減の内訳内容を示すことはできないか。

○事務局 資料は受付件数の総数のみのため、内訳まではお示しできない。

○委員 地域サービス窓口は市役所以外で証明書等の手続きができ、駅に近いため市役所の開庁時間とは異なり夜 7 時半まで受け付けている。受付内容は主に証明書等の発行である。平成 28 年度から平成 29 年度は増加していたが、平成 29 年度から平成 30 年度は横ばいとなっており、平成 30 年 2 月から全国のコンビニエンスストアで証明書の発行ができるようになったことが一因であると思われる。コンビニエンスストアでの証明書の発行を利用する方のうち、17 時以降の利用が約 6 割、市外での利用が約 4 割となっている。地域サービス窓口以外にも証明書を発行する手段が増えたことにより、今後利用者数に影響を与えることが見込まれる。

○委員 資料の数値の単位は何か。

○事務局 徴収件数のため、単位は件である。グラフについては、数値が件数、棒グラフが割合となっている。

②産業・観光案内コーナー

○事務局 資料 No1 の 2 ページ表 2-1 をもとに説明。集客実績の月別の表で、平成 30 年度の 4 月から 2 月までの来場者数は、前年度比 650 人増である。平成 30 年度の新たな取り組みとして、北多摩東京カードラリーと御朱印帳スタンプラリーを開催した。北多摩東京カードラリーは、北多摩 5 市の東村山市、小平市、清瀬市、東久留米市、西東京市でカードスポット 8 箇所にて配付しており、配付場所のひとつが産業・観光案内コーナーである。御朱印帳スタンプラリーは、東村山市内の観光スポットを巡り観光御朱印帳を配付しスタンプを集めるもので、産業・観光案内コーナーが御朱印帳の配付場所である。これらの新たな取り組みにより、前年度に比べ来場者数が増となっている。

○委員 平成 29 年度と比較すると増加しているが、平成 27 年度や平成 28 年度と比較すると少ないが、要因は何か伺う。

○事務局 鉄道会社主催のハイキングイベントが開催されており、来場者数が大幅に増えたことが影響していると思われる。

○委員 鉄道会社主催のイベントは毎年度開催しているが、平成 28 年度までは商工会と連携し、サンパルネのコンベンションホールにゴールを設けたため、併せて産業・観光案内コーナーに立ち寄る方が増えた。各鉄道会社がコース

を設定し、市内の事業者や工場に協力してもらい中間地点を設けた関係で、ゴールが中央公民館になったことがあったが、東口にゴールが設定されたことで西口の集客が伸びなかったことがあった。今後も機会があれば、ゴールをサンパルネに設定し、集客につなげていきたい。

- 委員 このようなイベントが開催されるとサンパルネの利用者数が増えるのか。
- 委員 イベント開催時には、カフェラウンジで飲食される方が大幅に増える。
- 委員 是非今後も鉄道会社と連携してイベントを開催し、集客につなげてもらいたい。
- 委員 サンパルネの集会施設や健康増進施設を知ってもらうPRの機会にもなるので、協力していきたい。
- 委員 産業・観光案内コーナーで紹介されている商品を購入したくても買えないのが残念に思う。菖蒲祭りの時期だけでもいいので、何か購入できるようになると良いと思う。
- 委員 産業・観光案内コーナーでの販売が難しくても、一部の商品をサンパルネ内で販売することができれば良いと思う。
- 事務局 事務局を通じて産業・観光案内コーナーの所管課である産業振興課には本日出たご意見を伝える。

### ③運動施設・集会施設等

- 委員 資料No1の3ページ表3-1をもとに説明。平成30年度の4月から2月までの集会施設の利用者数について、コンベンションホールは前年度比15,139人減で、会議室は前年度比856人増だが、枠数でみると前年度比13枠減となっている。減の要因は、選挙の期日前投票の有無によるものである。平成27年度は中央公民館の耐震工事によりサンパルネの集会施設へ利用者が集中したこと、また平成28年度は選挙が1回、平成29年度は2回行われたことにより利用者数に変動している。近年集会施設の集客に苦戦しているため、集客につながるよう取り組んでいきたい。健康増進施設の総利用者数は118,983人で、前年度比2,343人増、増減率は102%である。マシンジムは前年度比増減率は105%、スタジオが99%、メディカルチェックが105%である。平成27年度と平成30年度を比較すると12,917人増である。カフェラウンジのチケット数については、平成30年度は前年度比858枚減だが、チケット購入以外の飲食物の売上もあるため増加している。託児室及びプレイルームの利用者数については、平成30年度は13本のイベントを実施したが、成果に結びつかず集客に苦戦しており、今後の課題である。続いて、資料No1の4ページ表3-2をもとに説明。平成29年度の総利用者数は、219,987人で、前年度比5,003人増、増減率は102%で、平成25年度と比較すると25,416人の増である。健康増進施設の利用者数は、平成29年度は126,904人で、5,618人増、増減率は105%で、平成25年度と比較すると21,227人の増である。
- 委員 集客施設の午前中の利用状況について伺う。
- 委員 午前6時から8時までの早朝の利用は、前日から引き続き翌日も利用するケースが多く、その時間帯に実際に利用するのは年間1~2団体である。また、会議室の20時30分~23時の枠を、翌日利用ではなく単発利用する団体は少ない。
- 副会長 カフェラウンジの学生が勉強しているスペースの利用者数がわかれば伺

う。

- 委員 カフェラウンジは券売機のチケット枚数のみしかカウントしていない。自習スペースの机を増やしているが、机を増やした分利用者も増えており、2～3年前に比べると稼働率が高くなってきている。
- 委員 勉強するには照明が暗いので、もう少し明るくした方が良いと思う。
- 副会長 マッサージチェアの利用状況について伺う。
- 委員 前年度に比べると利用者数が減少しているが、理由はわからない。
- 委員 続いて資料 No1 の 5 ページ表 3-3 をもとに説明。注力して取り組んでいる事業として、自主事業やイベント企画がある。利用者の満足度向上や継続利用の促進等マンネリ化しないように努力している。平成 30 年度はジムが 19 本、スタジオ成人が 11 本、スタジオキッズが 5 本、キッズルームが 13 本、交流・その他の企画で 18 本、合計 65 本の事業を企画した。各月の利用者数は、4 月が 33 名、5 月が 275 名、6 月が 256 名、7 月が 221 名、8 月が 740 名、9 月が 100 名、10 月が 575 名、11 月が 70 名、12 月が 64 名、1 月が 65 名、2 月が 53 名で、2 月～4 月までの合計が 2,252 名である。イベントの本数は、東京ドームグループが指定管理をしている施設の中で最多である。
- 委員 5 月の AED 講習会は、市民を対象に広く募集したのか、それとも関係団体を対象としたものなのか、どちらなのか伺う。
- 委員 市民を対象に誰でも受講できる講習で、ポスターや声かけ等で広く募集している。また、ワンズタワーの防災訓練時に周知を行った。講師は消防署の職員に依頼し、毎回 4～5 名来てもらっている。例年継続的に開催しており、これまでに 2 回東京都の消防庁から感謝状を頂いている。
- 委員 民間だとなかなかやりづらいプログラムと思うが、サンパルネは駅から近く事故や急病人に遭遇することもあるだろうから、実のあるプログラムであると感じた。
- 委員 参加費は無料で、テキスト代のみ実費負担である。
- 富田支配人 東京ドームスポーツでは救命技能認定証の取得に力を入れて取り組んでおり、サンパルネのスタッフには受講を促しており、80%以上の取得率となっている。
- 委員 市の職員も 3 年に 1 度受講することになっている。いざという時に、10 人集まって 1 人でも AED を使える人がいれば助かる確率も上がるので、引き続き継続してもらいたい。
- 委員 普通救命講習の内容も変更になるので、受講できる機会が増えるのは良いと思う。
- 委員 資料 No2 の 30 年度改善点結果報告をもとに説明。資料下段の②健康増進エリアのシルバー定期券の補足説明。販売実績は 1 回チケットは前年比 2%増で、1 回チケットのうちスタジオチケットは前年比 5.2%増である。増要因は若年層向けのスタジオプログラムの実施や参加しやすい時間帯にしたことによる成果であると分析している。定期券の販売実績は、一般は前年比 55 件減、シルバーは 79 件増で、一般の年齢層の利用者がシルバーの年齢層へ移行したことが影響していると思われる。シルバー定期券は前年比 3%増である。定期券販売実績の一般とシルバーの割合は、一般が 16%、シルバーが 84%である。  
資料に掲載した内容の他、交流プラザで勉強する方のため机を増設した。

ギャラリーは出展者から大変喜ばれており、定期的に利用する方も増えている。

○委員 昨年の市民運営会議で提案した内容を改善してもらい、利用しやすくなった。昨年健康増進エリアで盗難事件があり、その当時は利用者も気をつけていたが、時間が経って危機意識が薄れてきていると感じる。事件があった時だけでなく、常に盗難に関する注意喚起をしてもらいたい。

○委員 昨年の盗難事件について、1回目の盗難事件発生後にポスター貼って注意喚起をしたが、その後さらに盗難事件が発生したため、更衣室のロッカーの各扉に注意喚起のステッカーを張って対応した。委員ご指摘のように、事件発生後時間が経ってしまうと、危機意識が薄れてしまう傾向にあるため、今後どのように注意喚起していくか検討していきたい。

○委員 カフェラウンジの勉強する方のスペースについて、先程すでに他の委員から照明が暗いという指摘が出ているが、人によってはスタンドライトを持参している方もいる。テスト前や受験の時期に勉強する方が増えると、一般の利用者が席に座れない状況にもなることもある。一般の利用者と勉強する方と分けることは交流プラザの性質上難しいが、何か良い方法がないか。

○委員 イルソーレは市民交流スペースなので、飲食される方と勉強する方を明確にスペースで分けることはできない。現状の課題を踏まえて、引き続きより良い方策を検討していくしかないと思う。

○委員 照明については、市民交流スペースのコンセプトが古民家風であるため、コンセプトに合わせて現在の照明や照度にした経緯がある。

○委員 他市の事例で駅に隣接した市民交流スペースの利用者はやはり勉強する学生が多く、イヤホンを使用するなど工夫しながら利用されているようだ。自宅で勉強する学生が減って自宅外で勉強する学生が増えてきているようなので、飲食する方と勉強する方の住み分けについては、課題であると認識している。

○委員 学校の試験前の時期になると、たくさんある席のうち数席以外は全て勉強する学生で埋まってしまい、飲食する方が座れない状況になってしまう。市民交流スペースなので飲食しない方の利用を断わることはできないため、対応に苦慮している。勉強する方に端の席が空いたら移動をお願いし、飲食する方の居心地が悪くならないように配慮している。

○委員 次回の市民運営会議までに、各委員が他市の事例を参考に案を出して頂き検討するもの良いと思う。所管課と指定管理者だけで検討してしまうと、市民の視点が欠けてしまう部分もあるため、このような会議の場で市民公募委員の意見も踏まえて検討していければと思う。次回の会議で良い案があれば是非提案して頂きたい。

○委員 公民館の市民交流スペースもサンパルネと同様の状況のようだ。

○委員 図書館も本来は本や資料の閲覧のために席を設けているが、勉強スペースに活用されており、サンパルネや公民館と同様の状況である。時代によって勉強の仕方や形態も変化するので、コンセプトに合わない利用者を排除するわけにはいかず、対応が難しいと思う。

○委員 他市では公民館の空き部屋を学生向けに開放している事例もある。

○委員 イルソーレから見える景色がきれいによく利用する。初めて来た方が富士山が見えると驚いている姿を見かけ、声をかけて景色の説明をすることも

ある。サンパルネ開始当初に、産業・観光案内コーナーで山の名前が載った用紙が置いてあったが、現在は置いていない。イルソーレから見える山や景色の説明が書いた用紙があれば便利だと思う。イルソーレに初めて来た市外の利用者に、アプリを使用して山の説明をしたところ、喜ばれてまた来たいと言っていた。

- 事務局 事務局を通じて産業・観光案内コーナーの所管課である産業振興課には本日出たご意見を伝える。
- 委員 駅を出てからサンパルネやイルソーレへの案内が少ないと思う。飲食できるところは日高屋さんしかないのかとよく聞かれるが、イルソーレを案内している。イルソーレへの行き方がわからない方に案内をする機会も多く、場所や行き方を詳しく記載した案内を掲示した方が良いと感じている。特に高齢者や外国の方に対しては、分かりやすい案内があった方がより良いと思う。
- 事務局 案内板やサインについては、駅の改札を出てから 6 箇所あるが、いずれもサンパルネへの案内で、イルソーレへの案内ではない。
- 委員 駅の構内に案内を掲示することは、市の都合で掲示できないため、制約がある。
- 委員 サンパルネの案内だけでなく、サンパルネの入口付近に中に何があるのか分かるような案内があれば、利用する方も増えるのではないか。
- 委員 通常まずは建物の場所を案内し、建物の入口付近に中に何があるか案内をするので、駅の構内に建物内に何があるか分かるような案内の掲示するのは難しいと思う。ワンズタワーの共有部分への掲示については、他のテナントもいるため一定のルールを守らなければならない、現状の案内になっているのではないかと思われる。
- 委員 ワンズタワーの共有部分への掲示については、管理組合での合意を得る必要がある。今後東村山駅の高架化により、改札の場所の変更に伴う出入口の場所の変更が予定されているため、案内の掲示については検討課題である。
- 事務局 動線の変更に伴い、案内の掲示やサンパルネの PR に取り組んでいきたい。

## (2) 運動施設の利用料金について

- 委員 資料 No3 と No4 をもとに説明。サンパルネの今後を考えると、運営費が増加すると見込んでいる。サンパルネ開始当初の健康増進エリアの利用見込は、一般利用が 7 割、シルバー利用が 3 割であった。これまで運動に馴染みのないシルバー層の取り込みに力を入れ、サンパルネの健康増進施設としての目的を達成するため、シルバー定期券の割引率を 7 割引と設定した。その結果、定期券購入者のうち、シルバー定期券の割合は平成 28 年度が 74%、平成 29 年度が 78%、平成 30 年度の 2 月時点で 84%となっている。健康増進施設としては、介護予防、健康寿命の延伸という目的に沿った良い結果であると認識しているが、しかしながら一方では利用者が増えても利用料金の増加に結びつかず、1 回あたりの平均利用料金は年々減少している。主な要因としては、シルバー定期券の利用者が増加しているためである。今年度のモニタリング評価で、健全な収支運営のため改善するよう指摘を受けた。また、監査ではサンパルネを利用しない方もいるため、利用者の適正負担を検討し、市民税が有効に使われるよう指摘を受けた。で

きるだけ利用者の料金負担を軽減していきたいと考えているが、安定的な収支運営を行うには、一部料金の改定を行わざるを得ないと考えている。定期券のうち、シルバー定期券の割引率を改定する案を検討している。ただし、改定だけしてサービス内容はそのままというわけにはいかないので、介護予防や健康寿命の延伸に向けた高齢者へのサービス向上のための新規企画の立ち上げも検討している。改定後の収入増加分は、利用者へのサービスに還元していきたいと考えている。この会議で料金をいくりに設定するといった具体的な内容を決めたい訳ではなく、現在の料金設定について、委員のご意見を参考にさせていただきたい。

- 委員 利用料金は市の方で設定するものなのか。
- 事務局 利用料金は条例で上限額を設けており、上限額の範囲内で指定管理者が料金を設定し、市長に承認を得ることになっている。
- 委員 現行の利用料金は、条例で定める上限額に近いのか。
- 事務局 上限額より大分低い額で設定している。
- 委員 では、まだ値上げをすることは可能か。
- 事務局 可能である。
- 委員 定期券の割引率は市の方で決めているのか。
- 事務局 指定管理者が決めている。
- 委員 確かに安価な料金設定であると感じている。7割引とまではいかずとも、5割引位が適正な料金設定であると思う。
- 委員 65歳になると定期券の料金が安くなるので、シルバー定期券が購入できるようになるのを楽しみにしている方が多い。
- 委員 市内と市外の利用者で、料金の差がないのは不満である。
- 委員 平成30年4月より、高齢者福祉の担当課であった高齢介護課の業務のうち、高齢者の健康寿命延伸に係る業務が健康増進課へ移った。健康寿命の延伸という観点から見ると、運動に馴染みのない高齢者に通いやすい安価な料金設定にしたことで高齢者の利用率が上がったことは、望ましい結果である。そのため、料金を値上げしたことで利用者数が減少することは、介護予防・健康寿命延伸の所管課としてはデメリットである。しかし、利用料金に関するアンケートの回答結果の中に、料金が「高い」と答えた方が非常に少ないという結果もある。料金の改定については具体的にいくらが適正であるとはこの場で発言するのは難しい。市内・市外の利用者の料金設定を変えることも含め、適正な料金設定をしていかなければいけない。
- 事務局 この10年間で当市の65歳以上人口は相当増えてきている。現在65歳以上の人口は市の総人口の4分の1を超えている。シルバー定期券が7割引と安価な料金設定となっていることは、収入面で確かに大きく影響していると推察される。一方で健康寿命の延伸という面から見ると、当市は男女ともに健康寿命が26市の中でも低い方であり、サンパルネの果たす役割は重要であると感じている。アンケートの結果や、委員のご意見を踏まえると現行の利用料金は安価であり、運営面で問題があるという点も認識している。先程の説明で、単に値上げをするのではなく、サービス内容を充実させ魅力ある取り組みやイベントを企画する提案もあったので、集客に向けて今以上の取り組みを期待したい。
- 委員 本日出たご意見を踏まえ、市と利用者や指定管理者のそれぞれにとってより良い結果となるよう、料金の改定を行うにしても付加価値をつけた新た

な事業提案を検討していきたい。

市内・市外料金の改定については、利用者から度々ご意見を頂いているが、現状考えていない。その理由は、サンパルネは東村山駅西口の活性化を目的とした公益事業であるため、東村山の玄関施設として市外の方にも幅広く利用して頂きたいと考えているためである。健康増進エリアの利用者から割り出した概算だが、市内利用が82.3%、市外利用が17.7%である。

○委員 市内・市外の利用者で料金設定を変えるのは、難しいと思う。東村山市民が他市や他県の施設を利用することもあるだろうし、また、市内・市外の確認のために手間もかかるので、市内・市外で料金を分ける必要はないと思う。

○委員 料金の改定を行うのであれば、その分人員を増やしたり、マシンジムの機器を1台増やす等利用者へ還元するべきである。シルバー定期券だけ値上げするのではなく、一般定期券も値上げしてもいいのではないかと思う。その他、自主事業をより充実させる等付加価値が必要だと思う。

○委員 値上げをするのであれば、今以上に集客につなげる取り組みをする必要がある。

○委員 例えば、一般定期券の料金は据え置いて、シルバーの定期券の値上げ分の一部を市外の利用者に負担してもらうような料金設定にし、シルバー定期券の料金の値上げと市内・市外の料金改定は、同時に行った方が利用者に理解を得やすいのではないかと思う。

○委員 市民の健康を推進する立場で、安易に値上げに賛同はできないが、アンケート結果を踏まえると値上げの必要性も感じる。

○委員 繰り返しになるが、単に値上げを行うのではなく、サービス内容や事業内容の充実も併せて行うべきである。

○委員 現在の利用者に、値上げをしても納得してもらえようように取り組んでいきたい。

○委員 料金の改定をするのであれば、これまでの実績や収支状況等を利用者へお示し、その結果料金の改定に至ったという説明をする方が、理解が得やすいと思う。サンパルネのコンセプトや現状の実態、料金の改定とサービスの充実をセットで説明し、これまでの経過や変更に至った経緯も含めて説明すると、利用者に納得してもらいやすくなるのではないかと思う。

○委員 利用者への説明については、ご意見のとおり行うようにしていきたい。

○委員 指定管理の仕組みや、サンパルネの運営に税金がどの程度使われているのか、理解している市民は少ないように思う。指定管理の仕組みや、利用料金が指定管理料にどのように影響するのか説明し、理解を得ることも必要だと思う。

○委員 サンパルネの開始当初に比べれば、利用者数は明らかに増加しており、良い方向に進んでいると感じている。

○事務局 納税者の市民が納得して頂けるよう、本日頂いたご意見をもとに第3期の指定管理者とより良い運営ができるように検討していきたい。

#### 4 閉会（菊池庶務係長）