

令和5年度 第2回 産業交流プラザ 指定管理者選考委員会議事録

- 1 日 時 令和5年10月4日（水）
午前10時25分～午後3時10分（昼休憩1時間含む）
- 2 場 所 勤労福祉会館（ヴェルクよこすか）2階 第一講習室
- 3 出席委員 産業交流プラザ指定管理者選考委員 5名
渡部委員長、佐藤委員、大野委員、森委員、松本委員
- 4 事務局 経済部経済企画課 三枝主査、古敷谷
- 5 傍聴者 3名
- 6 議事内容

渡部委員長より開会を宣言した後、産業交流プラザの指定管理者選考に応募した4団体、「株式会社不二テクノ」「ヤオキン商事株式会社」「株式会社コンベンションリンクージ」「株式会社セイウン」による提案内容に係るプレゼンテーションを実施した。

プレゼンテーションに引き続き、各委員から質疑を行い、閉会した。

質疑の内容は以下のとおりであった。

■株式会社不二テクノ

（質問1）「利用者からのご意見を見える化する」とあるが、具体的にどういった方法で見える化するのか。

（回答）アンケートによって受け取った意見を、館内の掲示板に利用者の意見とその対応を明示していく。

（質問2）利用者満足度90%という目標値があるが、何を基準としているのか。

（回答）弊社の類似施設の実績を基準とする。

（質問3）施設利用率の向上のため、広報宣伝等による利用者の開拓や、地域のイベントとの連携等をご提案いただいているが、その周知の手段はどのようにするのか具体的に教えてほしい。

（回答）様々なものがあるが、主にインターネット媒体に注力する。また、産業交流プラザの設置目的を考慮すると、市内外の企業へのアプローチも課題と捉えている。これは地域交流担当を中心に直接足を運んで交流を図っていく。

（質問4）類似施設でも、地域交流担当を設置していると思うが、何か実現したこと等の実績を具体的に知りたい。

（回答）コロナ禍で動きにくい時期もあったが、地元の町内会や商店街と交流を深め、特にイベントの周知において、ご協力いただき、集客において高い効果が出

ている。

(質問 5) リスクへの対応として、休館日でも 30 分以内に駆け付けるとしていることに安心を感じた。どういった理由から記載したのか。

(回 答) 弊社が、産業交流プラザが入っている建物全体の共有部分の管理をしているため、災害対応への包括的な体制の構築まで、最大 30 分以内で出来る体制が既にある。

(質問 6) 施設の LED 照明への切り替えとあるが、どういった計画で考えてるか。

(回 答) 指定管理期間の 5 年間で、完了するように計画している。

(質問 7) 地域交流担当による、地元企業等との連携と記載があるが、具体的な連携の内容を教えてください。

(回 答) 市内の企業と取引があるため、地元の水産業者や農産物業者と一緒に、自主事業としてマルシェ等のイベントを行う予定で、事前調整もできている。

(質問 8) 施設利用率の向上について、HP に辿り着くまでの段階で、産業交流プラザ施設の周知はどのようなものがあるか。

(回 答) インターネット媒体での周知を重要視していて、つながりのあるネットニュースでイベントを取り上げてもらうなどの働きかけを行う。また、動画収録・配信等を行う方へ、動画配信を通じて、ノウハウの提供を行ったり、設備の補充をするなどして、新たな活用促進も図っていきたい。

(質問 9) 利用者アンケートについて、他施設との情報共有などは考えているか。

(回 答) 弊社では、他にも指定管理施設があり、本社で情報収集、集約し、月 1 回の定例会で情報共有している。

イベントでのアンケートでもたくさんの意見をいただいている、それを他施設に反映させることもある。

(質問 10) 「ヴェルニー公園」「三笠公園」等と隣接する施設として、イベント協力を積極的に行い、その際にスムーズな連携が可能とあるが、具体的にどういうことか。

(回 答) ヴェルニー公園の音楽イベントを行った実績があり、継続事業であるため、弊社が指定管理者となった際は、連携して集客をはかりたい。

(質問 11) 自主事業について、一つでいいので具体的な内容を聞きたい。

(回 答) 先ほど提案した農水産物マルシェ。他にも、弊社のグループ会社で介護事業

者がある。そこで行われている介護セミナー・障害者雇用・外国人材雇用セミナーなど、実績があり実現性の高いイベントを開催し、事業者支援を行いたいと考えている。

(質問 12) 施設の機能向上について、施設の老朽化の問題があり、利用者に選ばれない要因となってしまっている。施設を充実させるために何か考えているか。

(回答) 弊社のストロングポイントとして、設備管理を 30 年間行っている。交換だけではなく修理をして使用する選択肢も取り入れて、長寿命化とコスト削減を図っていく。

■ヤオキン商事株式会社

(質問 1) 御社が考える横須賀市の産業振興にとって、一番重要だと思うことは何か。

(回答) まだ横須賀市について深い知見はないが、横須賀は横浜にイメージが引きずられがちだと思う。横須賀市の産業の特性を発信することが重要ではないか。

(質問 2) 広報チームを配置するとあるが、施設ごとにチームが組まれるのか。

また、御社の運営しているコワーキングスペースのように、産業交流プラザのコワーキングスペースに注力することも考えているか。

(回答) 施設ごとにメンバーを固定するのではなく、国内・国外いたるところにいるメンバーで、ネットワークを活用し、臨機応変にチーム編成してる。

現在、運営しているコワーキングスペースが人気であるため、産業交流プラザの大きい部屋に、個のスペースを取り入れることも検討したい。

(質問 3) 障害者、男女共同参画及び多様な性への配慮として、御社は特別支援学校の生徒の職場体験や、障害者雇用を積極的に行っているが、横須賀市でも実現できるか。

(回答) 弊社は、他市町村で 2 校の特別支援学校と継続的な協力関係にある。横須賀市でも実現可能であると考えている。

(質問 4) 周知について、御社からみる産業交流プラザの課題として、認知が不十分、選択されていない、圧倒的な情報不足であると分析しているが、圧倒的な情報不足とはどういったところで感じるのか。

(回答) 他県の子育て支援施設が行った政策の認知の統計で、情報の送り手と受取り手の意識の乖離が大きくあった。産業交流プラザも、民間施設では半年以上かけて行う新設時のプロモーションが初手で行われていないため、認知が低

いのではないかと思う。

(質問5) 周知の改善策としてのトライアルプロモーションとは、イベントを何度か繰り返して産業交流プラザの SNS をフォローしてもらったり、興味をもってもらうということか。

(回答) イベントを重視している。自主事業は1件あたりの集客は20名ほどだが、地道な繰り返しで広がると考える。

(質問6) 紙媒体のミニコミ紙は、現在はどう配布しているのか。

(回答) 1事業2,500~3,000部を、館内の利用者はもちろん、あらゆる施設や町内会、商業施設やスーパー等、人が集まる場所に配布している。

(質問7) 無料のフリースペースを増やす予定とのことだが、無料にすると長居などの問題も出てくる懸念があるのではないか。

(回答) 産業交流プラザは、前提として産業というカテゴリーがあるため、立ち寄りの方のマナーも守られると思う。また、環境整備がしっかり行われていて、施設運営の明確な意思が感じられると本来の施設利用目的外の方が立ち寄りにくい雰囲気となる。

(質問8) 収支の中で、その他収入の主なものは何か。

(回答) Wi-Fi環境でデータ送信できるコピー機の使用料などである。

(質問8) 自主事業に力を入れていると思うが、コストがかかるが、人員は配置の中で対応可能か。

(回答) 弊社の自主事業は、本社チームを中心に企画・運営を行い、1事業を3つの施設で同時に行うといった運用方法もある。そのため、コストが抑えられる。

■株式会社コンベンションリンクージ

(質問1) 御社は、産業振興に関わる施設をいくつか管理しているが、今までの自主事業の実績内容で好評なものはあるか。

(回答) 他の産業振興施設では、産業や経済活性化に向けて、キャリアアップの資格取得講座や、中小企業の社長同士のカフェミーティングが好評である。

(質問2) 御社は、女性の活躍推進に関する取り組みで、実施状況が特に優良である企業に認定される「プラチナえるぼし」の認定を受けているが、女性が活躍してなにか新しい取り組みが生まれた等の実績はあるか。

- (回 答) 弊社は、女性の割合が5割であるため、何か意思決定する際は女性も参加している。女性ならではの感性や、きめ細やかな気遣い、考え方を会社で重視することにより、施設運営やイベントでも活かされていて、女性の意見は大変重要であると感じている。
- (質問3) 施設管理について、施設の延命のため予防保全的な方策を取るとは、具体的にどのようなことか。
- (回 答) 維持管理は、専門業者に委託をします。その際、日常点検の中で不具合があった場合、基準として50万円以下なら即修繕対応します。50万円以上の場合は、様子を見ることなく市に相談し、予算化して対応してもらう。日常点検業務に注力し、前もって対応することで、予防保全をはかる。
- (質問4) 人員の配置計画で、残業を前提としたシフトは組まないこと、残業実施にあたり事前に本社取締役の決裁を要するとあるが、これはサービス残業に繋がる恐れはないか。
- (回 答) 残業が見込まれる場合、弊社のルールでは、当日12時までにスタッフからマネジャー、マネジャーから本社取締役に申請することとなっている。また、人数を増やすことで基本的には残業はせず、一人ひとりが無理のない体制を予定している。
- (質問5) 利用状況による弾力的な施設運営とは、どういったものか。
- (回 答) 利用状況や稼働率によって、人員配置を柔軟に変更する。
- (質問6) 全国展開している会社だと思うが、産業交流プラザのどこに魅力を感じて応募に至ったのか。
- (回 答) 同種施設の指定管理をしている中で、HPやSNSを見て知った。事前に現地も見学し、弊社のノウハウを活用して、もっと積極的に出来ることがあるのではないかと感じたため。
- (質問7) すべてのスタッフが、地元の人で運営することを目指しているとあるが、何年くらいの計画か。
- (回 答) 最初は、本社スタッフを中心に運営していくことになるが、早い施設では4年目、5年目で本社からの応援なしで運営している施設もある。一方で、大型施設になると15年かかる施設もあるため、個々で判断していくことになる。
- いずれにしても、地域に則した施設で、愛着を持って運営していくには、地

元の人で運営していくのが重要であると考え、そこを目指すことは責務であると感じている。

(質問 8) 施設の利用率向上について、ターゲティング型広告の展開とあるが、どうターゲットを絞るのか。また、他施設での効果はあったか。

(回答) ターゲティング型広告の良さは、地域のエリア、年齢等を絞れる点にある。ここでの狙いは、若年層の利用である。年配の方は、広報紙や紙面を手にするが、若年層は紙面よりも携帯電話であるため、効果を見ながら、バナー広告などを活用し、新規顧客を獲得したい。

(質問 9) 「館長ポスト」の設置とあるが、意見をもらった後の対応はどのように考えているか。

(回答) 個人的なクレームに関しては、直接ご本人に連絡し、お詫びや改善策をしめしていく。施設の改善につながるものは、施設の広報エリアに掲載して改善策を示す。

(質問 10) 多くのコンベンション運営の実績があると思うが、産業交流プラザの規模、立地を鑑みて、どのような内容で提案できると考えているか。

(回答) 近隣市や首都圏の企業に向けた宿泊を含めた研修会。場合によっては、観劇までセットの新入社員研修などは営業の価値があると考えている。

(質問 11) 施設が古く、みすぼらしくなってしまう部分がある。たくさんある首都圏の施設の中から選んでもらうために、そこに手を入れる等の考えはあるか。

(回答) 今回の提案書では、事業展開を主に考えて人件費を手厚くしたため、指定管理料の削減と設備面に関しては消極的になっている。稼働率が上がり利益が上がった場合は、利益をそこに充てていく。

(質問 12) 産業交流プラザの利用率を上げるにあたり、現在の施設の弱点として、何が考えられるか。

(回答) 見た目が重要と考える。タイルカーペットや、壁紙をきれいにするだけでも大きな変化がある。また、産業交流プラザの魅力は、単体で考えるよりも、駅から近く、宿泊施設があり芸術劇場もあるため、エリアとして総合的に考えることが重要だと考える。

■株式会社セイウン

(質問1) プレゼンの資料から、新しい事業が多くあるが、これは他施設で行った実績があるものか、また人員を増加したりするのか。

(回答) 他施設での実績があるものも、産業交流プラザで初めての試みで実施するものもある。人員については、YWCの利用者が増加しているといった現状から、増員はもともと予定している。

(質問2) YWCの利用者の顧客情報は集めているか。YWC交流会実施の際の募集は可能か。

(回答) 他の貸室と同様に、利用申請書を記載してもらっている。しかし、常連客から毎日記載するのは面倒だとの意見があったため、初回に利用申請書を記載してもらい、次回以降は施設から発行する利用証の提示のみで利用することができる運用とし、情報収集できているため可能である。

(質問3) 施設の利用率向上について、YWC以外の貸室の利用率向上について、具体的な提案はあるか。

(回答) 自主事業は、貸室を利用して行うため、利用率の向上に繋がる。また、貸室一部転用によるYWCの増設で、結果として貸室の利用率の向上になるかと思う。

(質問4) 人員体制について、館長、副館長のみが正規職員で、受付スタッフの方は年次雇用だと思うが、正規職員がいない間のリスク管理についての体制はどうしているのか

(回答) 危機管理については、すべての職員に対して、研修の受講を必須とし、全員が対応できるようにしている。また、「5分間ルール」といって、すぐに館長やエリアマネージャーに連絡をとることを徹底している。

(質問5) 貸室の利用率について、令和4年度はコロナ禍前の利用率を上回っているが、今後の利用率をあげるための戦略として、リピーターをより増やしていくことと、新規利用者を増やしていくこと、どちらに重きを置いているか。

(回答) リピーターや新規利用者も大事だが、来期は産業振興という施設の目的に近い方にも、利用していただけるように施策を展開していく予定である。また、コロナの対応優先で見送った、夜間の利用率向上のために、ビジネスパーソンに向けての施策も展開していきたいと考えている。

(質問6) 各世代層へのPRとして、子どもからシニア世代までをターゲットにするところがあるが、YWCは学生やビジネスマンの利用者が多いが、他の世代層は、産

業交流プラザにおいてこういったメリットがあるのか。

(回 答) 自主事業におけるターゲット層である。

(質問 7) 一部の貸室を、市外の企業に、期間限定利用のサテライトオフィスとして貸し出すとあるが、具体的にどういったものか。

(回 答) まだイメージの段階だが、市外企業に通っている横須賀市民が利用するものであり、企業が今後サテライトオフィスを設置するにあたり、判断材料となるように一時的に期間限定利用として使用してもらおうといった内容である。

(質問 8) 利用者への配慮について、利用者満足度がとても高く素晴らしいが、これは年に1回、1か月の期間を設けて利用者を実施したアンケートの結果なのか。

(回 答) そのとおり。

(質問 9) ご意見箱の意見に対する対応はどうしているのか。

(回 答) 直接、利用者に回答できるものは個人に対応している。また、匿名でのご意見については、館内に掲示して、当施設の考えを記載したり、改善した場合はその結果をお知らせしている。また、意見については、毎月の横須賀市との定例会で報告し、情報共有を行っている。

(質問 10) 自主事業について、受験生応援キャンペーンを行っているが、広報・告知はどうやっているのか。

(回 答) チラシ配布、ポスターの作製と掲示、さらに広報よこすかに掲載して周知した。

(質問 11) 収支予算書について、利用料金収入を上げていくための方策はあるか。

(回 答) 利用率を上げることに尽きる。ただし、料金単価の高い営利目的の利用や市外者利用を増加させることも、利用料金収入の増加につながるが、それが地元にとって有益か判断がつかないため、特定のセクターを特に強化することは現場ベースでは考えていなかった。

(質問 12) 先の質問の回答で、会議室の利用率を自主事業で上げていくとの言葉があったが、利用料金収入を上げていくための方策はどのように考えているか。

(回 答) 市内の方を中心に産業交流の拠点として、会議等で利用してもらうこと、市外の方にはインターネットを利用して周知していく。なお、自主事業を通じて利用率、利用料金収入を増やす最大のポイントは、自主事業をきつ

けに初めて産業交流プラザを知った方が、それ以降、貸室を利用してください、そのため、重視しているということ。

(質問 13) 3Dプリンタを産業交流プラザで所有といった提案や、MBA基礎講座等、珍しい提案があるが、利用者ニーズをどう捉えて提案されたのか。

(回答) 3Dプリンタについて、市内事業者のニーズは現状把握できていないが、自主事業の講座でも活用できるのではないかと考えて提案した。