

大師地区複合施設・田島地区複合施設(市民利用機能)
管理運営業務に関するサウンディング調査の結果について

大師地区複合施設・田島地区複合施設整備等事業(以下「本事業」といいます。)は、「大師地区複合施設・田島地区複合施設整備・運営基本計画」(令和4(2022)年8月策定)に基づき、川崎区役所大師支所及び同田島支所を、こども文化センター・老人いこいの家等と複合化して、それぞれ整備することとし、取組を進めています。

取組にあたっては、事業者等の有するノウハウを最大限活用していくこととしており、令和7(2025)年3月(大師)、10月(田島)に予定している指定管理者の募集開始に向けて、施設の安全管理や利用促進等について広く民間事業者の皆さまの御意見・御提案をお伺いし、より多くの事業者が入札に参加し、優れた提案がなされるような公募資料の作成に役立てていくことを目的に意見を伺うこととし、次のとおりサウンディング調査を実施しましたので、その結果を公表します。

1 実施概要

- (1) 実施日程：令和6(2024)年1月25日から31日まで(土曜日・日曜日を除く)
- (2) 参加事業者：8事業者

2 対話概要

本事業への参画意向を有する単独の事業者又は複数の事業者から構成されたグループを対象として、当市が対話を効果的に実施するために、仮に想定した本事業の要求水準書の主な内容等について、次の8つの対話項目を中心に対話を行い、別紙のとおり御意見をいただき、今後の検討の方向性を整理しました。なお、対話は事業者等のアイデア及びノウハウ保護のため、個別に行いました。

対話項目

1. 事業者等の役割について
2. 安全管理について
3. 利用促進について
4. 開設準備について
5. 職員体制について
6. 業務開始時期について
7. 業務への参画意欲について
8. その他、本事業全般に関する御意見、御提案全般について

3 結果概要

別紙のとおり

4 今後の予定

本事業の事業者募集に向けて、本対話の結果を踏まえ検討を進めます。なお、事業者募集の開始については、令和 7（2025）年 3 月頃を予定しています。本事業の進捗状況については、適時、市ホームページ等でお知らせします。

以上

大師地区複合施設・田島地区複合施設（市民利用機能）管理運営業務に関する 対話の結果概要について

■ 対話の参加事業者

8事業者（施設運営事業者等）

■ 対話結果の概要

1 対話における主な御意見等

大師地区複合施設・田島地区複合施設整備等事業について、各対話項目に関する主な御意見等は次のとおりでした。※参加事業者が公表可とした意見等を掲載しています。

対話項目	主な御意見等
1. 事業者等の役割について	<p>【修繕費・水光熱費などについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕費について精算方式であれば事業者が130万円まで対応することについて特に問題はない。発注までの手続きに関するフローが確立されていると良い。 ・水光熱費の支払いについては最初の1, 2年を精算方式とし、年間のおおよその金額を把握した段階で指定管理料に組み込むことが多い。 ・水光熱費の変動について協議が可能な体制が確保されていれば問題はない。 <p>【役割分担表について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・役割分担表で1つの項目に対して複数の関係者に役割が設定されているものは、詳細な役割を整理してもらえると良い。 <p>【災害時対応等について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時や避難所対応の市と指定管理者の役割を仕様書等で定めたほうが良い。 ・避難所の開設については市が行うものと考えている。開館時間外の対応をどのようにするか調整が必要である。 ・避難所対応に要する費用の負担は厳しい。 ・感染症などで休館せざるを得なくなる場合、指定管理料が止まってしまうと人材を確保しておくことができなくなることがある。

対話項目	主な御意見等
<p>2. 安全管理について</p>	<p>【多世代利用を踏まえた安全性の担保について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多世代が利用する中で衝突などの事故防止や居場所確保のためには、従来施設の踏襲ではなく、様々な人が利用する融合施設であることを事前にどれだけ浸透させられるかだと思う。現在もこ文といこいの家は合築なので、融合に向けた準備ができるのではないかと。 ・職員が常に目を配り対応するにも限界があり、身体機能が低下した高齢者と走り回る子どもが同じ空間にいることで衝突などの危険が生じる場合がある。 ・多世代向け施設での世代間のトラブル等はアンケートで把握したり、事務所から見てトラブルが確認できた際はその場で対応する。子どもが走って危ないという意見も出るが、注意したり、みんなで使う施設であることを丁寧に説明している。 ・活発な子、静かな子の過ごし方を考慮してパーティション等で工夫することが考えられる。 ・広い空間では子どもが見つけづらいので分かれた空間と共有空間があると良い。 ・多世代をつなぐことが重要である一方で、子どもと高齢者のそれぞれの機能の確保することも必要であり、動線の分離、サインや壁面の色分け等の工夫、一部でも世代に特化したような空間があると安心できる。建物ではなく、開けた空間と個別の対応ができる空間を設けるなど運用の工夫でも対応できる。 ・子どもと高齢者の機能の融合については良いと思う。入口を1つにすることで交流も生まれる。一方で、ニーズに応じて子どもが使う時間、大人が使う時間と分けることも考えられる。 ・誰でも利用できることと逆に居場所が見つけづらくなり、時間による利用区分は利用者の混乱を招く恐れがあるため、分かれた空間と共有のスペースがあるとよい。 ・共用スペースの多世代利用は良いが、こ文の集会室に相当する部屋については、放課後の時間は子ども専用の空間としたい。 <p>【死角の対応・監視カメラの設置等について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の巡回ルールを決めることで危険を回避できる。死角や危険箇所への継続的な対応を行う。 ・監視カメラも必要だが人の目で確認することが重要になる。監視カメラは補足的な役割である。事務室から施設の入退館や階段がよく見えると良い。 ・大きなスペースで職員配置が十分でない場合、子どもが隅に行くと目が届かなくなることがあるので特に留意する必要。監視カメラで解決するわけではない。 ・監視カメラはできるだけ設置することが望ましい。監視カメラで危険を確認できた経験がある。 ・監視カメラ、非常通報装置、不審者対策の器具等を設置している。 <p>【入退館の管理について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの利用については入退館システムを導入し、保護者に通知することもある。 ・手書きの入館受付で子どもと接することで問題を抱えていることに気づくこともあるため、PC等入館管理は必要であるが、声を掛けることは重要である。大人については、事故の際に、連絡先が分からないで困ったこともあるが、大人にも導入して個人情報を求めると利用の減少につながる。

対話項目	主な御意見等
3. 利用促進について	<p>【地域との関係づくりについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の関係者と連携を図り施設づくり、地域づくりをしていくことをイメージしており、利用の促進にもつながると考えている。地域にアウトリーチしていくことも可能である。 ・ 開かれた施設をつくり、利用してほしい人にいつでも利用してもらえるような雰囲気や仕組みづくりが重要になる。 ・ 学校に居場所のない子が職員に会いに来られるように、子どもの課題解決を意識していくことが重要であり、多世代が利用する施設の中で、小さなイベントを行うことなどにより社会参加できる環境を作っていくことも必要である。 ・ 地域の中で困っている人が施設に来て相談したり、声を掛けるなどの役割も担えるのではないかな。 ・ 交流のしかけとして、地域の高齢者が子どもへ遊びを教えるようなクラブをつくれると良い。 ・ 具体的な事例として、外から中の活動が見やすいよう配置の工夫、当日受付可能な小さなプログラムや親子教室など毎日何かをすることなどが挙げられた。 <p>【イベントやお祭りの企画・開催について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お祭りの実行委員会を組織して、子どもが主体的に考えるのをサポートするようにしている。 ・ 地域の町内会やPTA等と連携を図る。地域のイベントに参加することもある。 ・ 支所・こ文・いこいの家が別々に行っていたイベントの一体化、町内会や子ども会との連携、大人と子どもと一緒に参加できるイベント等が考えられる。 ・ 複合施設では、子どもと高齢者のお祭りや伝承遊びなどの交流行事をしている。 ・ 枠組が変わることへの抵抗等もあるが、実施しながら工夫して新しい交流が生まれることもある。ゲーム大会で子どもと高齢者が盛り上がり遊んだこともある。 ・ 自主事業として、地域団体の物販やキッチンカー等も考えられる。 <p>【施設の使い方について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者の利用動向を見ながら利用時間の調整が必要になる可能性がある。 ・ 公平性の課題がある。貸会議室等は年間を通して特定の団体が利用することがあるが、月1回までなどと制限をつけることで、別の施設を利用するようになるおそれもあり、バランスを検討する必要がある。 ・ 会議室が空いていれば当日に学習室に変更するような運用をしている。
4. 開設準備について	<p>【地域との関係について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の方に施設の活用について考えてもらい、自分たちの施設として長く利用してもらうことが大切で、開館までの最初の部分が重要である。 ・ 準備期間はイベントブース等に出展して周知したり、アウトリーチで地域に入る。 ・ アンケートを行い、新施設の活用等について確認をする。 ・ 機運を高めるためにワークショップや講演を行う。 <p>【プログラムの継承について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者の仕様書などは最低限の内容が示されていて、イベント内容や回数等が細かく示されていることはあまりないが、こ文といこいの家から継承すべきものが示され、参考として既存のイベント等のリストがあると良い。

対話項目	主な御意見等
<p>5. 職員体制について</p>	<p>【募集要項の職員体制について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 人員は最低限のものと考えられる。新施設としての運営や地域連携を考えるともう少し職員を配置する必要がある。 ・ 2,000㎡の施設であり、土日や夜間など支所が開庁していない時間帯も考えると、目の届かない部分が生じるため、補う職員配置が必要になる。 ・ わくわくプラザの運営と職員の休暇を考慮すると、若干少ないように感じる。 ・ 館長は施設全体の責任者であるが、副館長のような、それぞれの部門の責任者の配置が必要ではないか。 ・ おおよそ適正な職員配置と考えられる。 <p>【運営の工夫について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運営の規模が大きいため事務部門の強化、事務の合理化をし、現場の職員が適切に働けるようにすることが重要である。 ・ 地域の人材の協力があると良い。地域の事を良く知る70歳以上の人に週何回か短時間手伝ってもらえれば、常勤職員が地域へのアウトリーチも行えるようになるのではないか。 ・ わくわくプラザの職員確保は難しく、地域の高齢者等の協力を得ることや同じエリアの類似施設と兼務ができるなどフレキシブルに連携できるよう柔軟性を持たせてほしい。 <p>【人材の確保・配置について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「子育て支援・わくわくプラザ事業(※)」についても、あらかじめ人員を確保する必要がある。 <p>(※)指定管理業務とは別の委託。午後6時から午後7時までのわくわくプラザの1時間延長</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 21時まで勤務となると職員は一般募集をしても集まりにくい。 ・ いこいの家と老人福祉センターの違いとして看護師の配置の有無がある。看護師がいることは運営の安心感につながると思われる。
<p>6. 業務開始時期について</p>	<p>【引継について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 過去、実質の引継が2か月程度であったことがあるが、運営開始時から十分な事業を行うためには広報期間も含め半年程度の準備期間があることが理想。 ・ 支所・こ文・いこいの家との3者の打合せをもち、現状把握に多くの時間をかける必要がある。 ・ こ文・わくわくプラザの年度途中での職員変更は子どもたちへの影響や事業者の負担が大きいため、時間をかけて適切な引継をすることが重要になる。 ・ 指定管理者の立場としては、年度途中に施設が移行した場合の現職員の処遇は大きな課題。現施設からの引継のスケジュールや方法を含めて、現施設の存在も大切に考えていただきたい。 ・ 年度途中からの運営でも引継期間が確保されていれば問題はない。 ・ 準備期間中の費用を市が負担することはよい。 ・ 個人情報等の書面に残せない部分については、前任と後任の指定管理者が一緒に入って引継を行う。 ・ 引継のうち、現場に入って子ども・保護者との関係を築くために必要な期間については、1か月から3か月程度の幅で意見があげられた。

対話項目	主な御意見等
	<p>【既存施設のスタッフについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パートの方には、できるだけ同じ方に引き続き勤めてもらいたい。 ・スタッフ雇用の引継は次年度からの変更であれば年内に状況を確認したい。 ・臨時職員については、地域の方なので多く残るとの意見の一方で、事業者が変わることを機に、高齢もあり引退する方もいるとの意見があげられ、また、人材の確保は福祉職に近い職種なので、難しいところがあるとの意見があげられた。 <p>【プログラムの引継について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・わくわくプラザは4月が最も大変なので、まず前任の指定管理者と同じ内容でスタートし、夏くらいから変えていく。大きなイベントほど地域の方とのつながりがあるので変えにくい。
<p>7. 業務への参画意欲について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・物価・賃金上昇に沿った指定管理料が得られるかがポイントと考える。 ・事業参画の障壁は特にない。 ・実施体制やこれまでの施設運営の経験から1施設での参画が可能。
<p>8. その他、本事業全般に関する御意見、御提案全般について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な評価手法については現地でのヒアリングやアンケートのほか、報告を兼ねたプレゼンテーションの場等があると良い。 ・利用者の意見収集はアンケートボックスと落書き形式で意見を書くものがある。 ・ホームページやSNSの閲覧数の確認などを行い広報の効果測定をしている。 ・利用目標として、利用人数、活動団体数、事業数などが考えられる。 ・町会や青少年の団体の方に気軽に事務室へ訪れてもらうような、地域に開かれた施設にしていくのがよいのではないか。 ・現在のこ文、いこいの家は入口が別でも敷地や門は一緒なので、入口が一緒になっても不登校の子どもが新施設に入りにくくなることはないのではないか。 ・カラオケは近隣への音漏れや締め切ると感染予防ができないなどの問題もある。 ・子どもが騒ぐことを迷惑に思う高齢者がいる可能性もある。

2 今後の検討の方向性

本サウンディング調査の結果を踏まえ、主に次の方向性で検討し、仕様書等へ反映します。

- ① 身近な活動の場や地域の居場所としてコミュニティの拠点となり、共に支え合う地域づくりにつながるよう、より地域の状況等に即した運営の方向性や業務内容等を検討します。
- ② 子どもから高齢者までの多世代が利用する施設であることから、安全管理や居場所の確保、多世代交流の業務内容等について検討します。
- ③ 本施設の目的に沿って業務が実施されるよう、施設の職員体制について検討します。
- ④ 開設準備期間において、指定管理者と地域との関係づくり、新施設利用の機運醸成、業務の引継等が円滑に行われるよう検討します。
- ⑤ 災害時対応を含む指定管理者の役割や負担等の範囲がより明確になるよう検討します。