

開催日：令和 6 年 1 月 30 日

会議名：令和 6 年市民会館跡地等整備対策特別委員会（1 月 30 日）

○西本ちかこ おはようございます。

私のほうから幾つか質問をさせていただきます。

まず、11 ページ、来館者の中で、一般的な問合せや苦情など、1 階受付で受けることも多くあると思われませんが、これまで事故やトラブルはあったのでしょうか、ありましたら内容を教えてください。

○向田共創推進課長 報告を受けておる事故等といたしまして、まず、お子さんが走り回っていて、7 階屋上広場のガラスへ衝突した事故やエスカレーターでの転倒のほか、テラスからネクタイや本を落下させたというような案件の報告を受けております。

また、施設機器のトラブルといたしまして、利用者によるガラス窓や鍵の破損があったほか、エレベーターの満員センサーの誤作動等が発生しておる状況にあります。

○西本ちかこ 外に出る引き戸の扉のほうがかかなり重たく感じておりました、こどもさんの指づめなどをちょっと心配しております。強風の際など、危険な事案はなかったのかとちょっと心配したんですけれども、そういった扉については何か今後お考え、ご予定はありますか。

○向田共創推進課長 まず、引き戸につきましては、指づめしないような仕組みが扉のほうに仕込まれておりました、そのまま閉めてもきっちり閉まらないような扉の選定をしております。

ただ、強風につきましては、危ない日というものもございますので、風が強い日にはテラスを締め切るなどの対応をしております。

なお、指づめ等の事故の報告につきましては受けてはおりません。

○西本ちかこ では、引き続き気をつけていただきたいと思います。

続きまして、1 階受付コンシェルジュの方に問合せや時には苦情などを受けられることも多いと思います。割と並んでいらっしゃることも時にはあるように感じております。

それで、1 階コンシェルジュの方の負担も大きいと思うんですが、そういった問合せや苦情など、何か即答できないような事案があった際、指定管理者からご説明いただくようになっているのか、また内容により各担当課へ連絡されたり、そういったことをされているのか、そういった事案はあったのか、お聞かせください。

○向田共創推進課長 コンシェルジュに持ち込まれる苦情等トラブルについてでございます。

案件によりまして担当する指定管理者や担当課のほうに連絡いたしまして、そちらで対応するような動きを進めておりますが、案件の内容によりましては、全館会議等での報告事項といたしまして全館で共有といった措置もしております。

○西本ちかこ 分かりました。

それでは、コンシェルジュに行列してしまったり、1つの対応が長引く場合、もう1人ヘルプに入っていただくような対応とか、そういったことはお考えはあられるでしょうか。

○向田共創推進課長 コンシェルジュは全館の指定管理の一機能として機能しておりますので、必要に応じましてM2階にある、おにクルみらいのほうから応援を回すなど適宜対応しております。

○西本ちかこ では、続きまして12ページの貸室等の利用状況についてお聞かせいただきたいと思いますが、こちらは100%に達しているところが多くありまして、私も2月の休日を希望する貸室は予約が埋まっていたんですけれども、福祉文化会館の貸室が5月で終了するというので、これまでの委員会でも質問があったかと思いますが、改めまして対策はどのようにお考えでしょうか。

また、福祉文化会館が閉館した後の貸室の対応数についても、改めてお聞かせください。

○向田共創推進課長 まず、福祉文化会館の閉館に限ったものということではないんですが、おにクルの当初の仕様検討におきましては、元市民会館と福祉文化会館にある会議室、これが両方ともなくなったときの会議室の数と同程度、同数程度の部屋数というのを整備するというのを要求水準のほうで設けております。

また、6月からはクリエイトセンターの会議室が3室増えるというふうに聞いておりますので、ローズWAMなど中心市街地における公共施設全体で、こういった福祉文化会館の閉館等の影響というのはもともと吸収できるというように想定して仕様のほうは組んでおります。

なお、具体的な数といたしましては、元市民会館と福祉文化会館を合計した諸室の数が18室、おにクルの諸室の数が20室となっておりますので、部屋数としてはこの時点で2部屋増えて、さらにクリエイトで3部屋増えるといったようなところが予定されているところになります。

○西本ちかこ 分かりました。

どうしても新しいおにクルを利用したい方が今一定増えられているということはヒアリングでも伺いしまして、理解をいたしました。

それでは、高齢者の方がなかなか貸室を予約して利用できるのかというところはちょっと懸念しているんですけれども、そのための対策や配慮は何かなされていますでしょうか。

○向田共創推進課長 現在、公共施設の予約につきましては、施設予約システムをご利用いただいておりますが、パソコン等の利用が苦手であったり、ネット環境が整っていない方々への対応といたしまして、指定管理者の窓口でご希望をお伺いしまして、予約情報を入力するという対応を行っております。

○西本ちかこ 分かりました。

先日私もおにクルの部屋の予約のところへ行ってみたんですけど、行列が予定されていて、前に椅子が何番目、何番目というふうに用意されていまして、割と早く順番が回ってまいりましたので、では、引き続き丁寧な対応いただきますよう、よろしく願いいたします。

続きまして、13ページのきゃばすのところなんですけれども、今の2階のスペースでも子育て中の方対応のいろんなイベントであったりですとか、また、7階の市民活動センターのきゃばすさんなど、様々なイベントが開催され、にぎわっておりますけれども、そういった開催について、1階に案内掲示はされていまずでしょうか。

○向田共創推進課長 現在、案内掲示として主なものはデジタルサイネージを使ってのご紹介、掲示というのをしております。開館当初におきましては、それぞれのフロアごとにサイネージがございまして、そちらのフロアごとに、そのフロアでやるようなイベント等のチラシ等を表示するような形で対応しておりました。

現在、きゃばす主催のイベント情報につきましても、1階にあるサイネージのほうで適宜情報を掲載しておるところでございます。

○西本ちかこ デジタルサイネージはすごく目を引いて、前に立ち止まってじっと見るんですけれども、なかなか画面をじっくり見たいのに変わってしまったりとか、そういうこともありまして、高齢者の方や、すぐに変わってしまって、今の見たい情報にまた戻るまでに時間がかかってしまうということもございます。

デジタルサイネージのみではなく、また一覧掲示をいただくことなどもできればお願いしたいと思うんですが、そういったご予定はありますでしょうか。

○向田共創推進課長 全ての情報を掲示してしまうと次の情報が出てくるまでに時間がかかったり等もしますんで、一定情報量については整理は必要かとは思っておりますが、ただ、館内のどこで何をやっているかが分からないといったご意見のほうもいただいておりますので、一覽的にしたような掲示等をデジタルサイネージの中に組み込んでいくというのは今検討しておるところでございます。

○西本ちかこ 分かりました。

よろしく願いいたします。

では、14ページのぶっくぱーく、こちらなんですけれども、今本当におにクルで本を読みたいと思う方が、借りたいと思う方が本当に増えていらっしゃるように思ひまして、私も今、借りている途中なんですけれども、貸出し冊数が増えて、棚が空いているというふうなこともちょっと感じておりまして、今後の対応とか、蔵書の増冊についての予定はあられるのか、対策や対応をどのようにお考えか、お聞かせください。

○吉田中央図書館参事 蔵書につきましては現在、新規の図書を発注しており、今年度に約900冊程度の蔵書を追加する予定であります。

貸出し数が多い分野などにつきましては、新規発注に加えて、中央図書館を初め、おにクル以外の図書館から用意するなど、配架図書の充実に努めてまいります。

○西本ちかこ 分かりました。

よろしく願いいたします。

では、続きまして、15ページ、まちなかの森もつくるについてお聞きいたします。

こちら、利用人数と市内、市外の利用人数もお示しをいただいておりますが、予約が取りにくいとお声もお聞きしました。お申込みできなかった数など、人数把握など、また現状についてお聞かせください。

○藤井子育て支援課参事 もつくるの予約状況についてでございます。

ご予約をいただけなかった方の人数というのは把握ができませんが、今の状況でございますが、混雑回避のため3クール入替えの予約制を導入しておりまして、開館当初から12月中は定員120人の枠がすぐに埋まるというような状況がずっと続いておりました。

1月に入りましてからは、土日の午前中など人気の時間帯を除きまして、予約の入り方も緩やかになってきているというのが今の現状でございます。

○西本ちかこ 多くの方にご利用いただきたいと思うのですが、では、その対策につ

いてはどのようにお考えでしょうか。

○藤井子育て支援課参事 開館後、もっくるの様子がSNS等で伝えられると同時に、他市の方のご利用も非常に多くなっている状況でございましたが、1月に入りまして、他市の方の利用は緩やかになってきているというような状況でございます。

多くの方からご予約をいただいておりますが、その一方で、予約をキャンセルされる方というのも一定数出てきておられる状況でございまして、キャンセルで空いた分を当日窓口で受付することで、その場におられ入場を希望する方へのご案内も行うなど、一人でも多くの方にご利用いただけるよう工夫を行っているところでございます。

今後も予約状況を見ながら、より多くの方に安全にご利用いただけるよう、努めてまいりたいと考えております。

○西本ちかこ SNSで伝えられているということで、本当に多くの方に知っていただいているということなのですが、こちらの入場予約がLINE登録ということなんですけれども、こちらのLINE登録者数というのは今、何人ぐらいあられるんでしょうか。

○藤井子育て支援課参事 大体1月10日前後の状況になるんですけれども、今は登録者数は1万5,000人を超える人数になっております。

○西本ちかこ 非常に多くの方にご登録いただいているということで驚きました。LINE登録のところに混雑状況も出てきておりますので、今は空いていますというような、人のマークとかもありましたので安心をいたしました。

また、入退室記録は、退室されると人数のカウントがタイムリーにできるということでもよろしいのでしょうか。

○藤井子育て支援課参事 タイムリーに確認できるように入退室記録のほうを今、運用しているところなんですけれども、なかなかうまく運用がいていないところもございますので、今後分かりやすいような形で検討しているところでございます。

○西本ちかこ 続いて、スタッフの方は保育士や育児コンシェルジュの方々だということなのですが、コンシェルジュや保育士さんだということが分かるようなバッジをつけるなどのことはなされているのでしょうか。

また、利用者にご覧の方々が、スタッフの方が保育士さんやコンシェルジュだと認識はされてるのでしょうか。

また、こういったご相談などとか受けられているのでしょうか、お聞かせください。

○藤井子育て支援課参事 もっくるのスタッフの多くは保育士の資格を有しております、育児コンシェルジュという形でこどもの見守りや保護者との気軽なおしゃべりや相談を受けるように配置しており、育児コンシェルジュの者はエプロンを着用しております、その者が相談等お受けしているというような形をとっておりますが、エプロンをつけていないスタッフにつきましても相談やお話についてはお聞きさせていただきますようお願いしております。

来られた方が育児コンシェルジュと分かるかというところですが、特にバッジ等はつけていないのですが、スタッフのどの者にも気軽にお声かけをいただけるというような雰囲気づくりは行っております。

また、相談につきましても、気軽な内容のものもありますし、ちょっと内容の深いものというようなご相談もお受けしております。

内容の深いものにつきましては、こども支援センターのほうにつないで、こども支援センターの窓口でお聞きするというような対応も行っております。

○西本ちかこ ありがとうございます、安心いたしました。

保育所にお子さんを預けていらっしゃる方でも、ここに来ればそういった相談ができるという場があるということでとても安心をいたしました。

今後、健診時無料券の配付を検討されるということをお前の委員会でもお聞きしております。今、大変混雑をしている状況ですけれども、市民の方、また市外の方、健診時利用の方など、多くの方に利用いただけるように今後も工夫いただけるよう、よろしく願いをいたします。

続きまして、17ページ、カフェの件なんですけれども、こちら連日人気で行列をしておりますけど、並ぶところ、スムーズにカフェの方が慣れていらっしゃるって対応はいただいているんですが、かなりの利用者があられるということで、今後、もう1店舗を増やされるのか、外にお店を出されるのか、ちょっと今後の予定をお聞かせいただきたいということと、高齢者向けの利用について何か利用を考えたものなどは予定されていますでしょうか、お聞かせください。

○向田共創推進課長 現在、お昼時や休日におきまして、カフェや座席が混雑しているという状況は認識しております、可能な限り机や椅子等をオープンスペース等に設置して対応しております。

今後、カフェ等の店舗の増設といった予定はございませんが、先ほどご質問いただいた高齢者の方への対応も含めて、現在、北部地域の魅力発信を兼ねた取組として、休日のお弁当販売というのも試験的にではありますが、行っておるところでございます。そういったところの状況等も見据えながら、混雑回避に努めてまいりたいと考えております。

○西本ちかこ 最後になりますけれども、もっくるさんではアンケートを取られているんですけども、全体的な利用者の方へのアンケートは取られていますでしょうか。

○向田共創推進課長 全体的なアンケート調査というのが現在のところまだ行うことができておりませんが、満足度等、モニタリング等も必要かと思っておりますので、適宜対応してまいりたいと考えております。

○西本ちかこ ありがとうございます。