

西尾市行政改革 第2次実行計画（第4号）

平成11年10月18日決定

利用しやすい公共施設の在り方について

はじめに

地方行政を取り巻く最近の状況は、明治維新、戦後に続く大転換期を迎えており、今後は、地方分権の進展に伴う国・県からの権限の委譲による事務量の増大、また、介護保険を始めとする新たな行政需要に対応する必要がある。このため、効率的でスリムな行政組織を目指し、行政改革を進めているが、人、物、金を削減するだけでは、市民サービスの低下を招くおそれがある。

本市は、経済の高度成長期においては、市民のニーズに応えるべく、文化会館を始めとする公共施設の建設を積極的に行い、市民サービスの充実に努めてきたところである。

しかし、近年、人々の考え方が「物質的充足」から「精神的充足」に変化を遂げてきた現在、「箱物行政」を見直し、ハード優先的な施策から「市民にとって利用しやすい施設」を目指し、ソフト面での充実に努める必要がある。

1 現状と課題

(1) 施設のPR

現在、市内には、教育文化施設として文化会館など、体育施設として総合体育館など、福祉施設として総合福祉センターなどがある。（参考資料 別表）

なお、青年の家、婦人の家、寺津公民館及び総合福祉センターなどでは、自主的な講座や教室を年間にわたり開設しており、また、文化会館では、定期的に文化講演会などを開催しており、市民の生涯学習活動を支援している。

また、施設の内容・利用方法については、それぞれの施設において、案内パンフレットを作成しているが、入手方法は限られており、市民への情報提供は充分とはいえない現状にある。

(2) 使用料

使用料については、比較的無料が多いが、建設後間もない寺津公民館は有料である。

また、文化会館は、料金設定があまりにも細かいため、ホールを利用する団体が、自ら料金を計算することが困難であり、申請に手間もかかり不便である。

(3) 設備

設備が不十分であったり、老朽化して更新する必要がある場合であっても、財政難の折、十分な予算措置がされず改善できない現状である。

(4) 予約申込

予約に関しては、施設ごとに申込方法や申込期間が異なっている。総合・錦城・鶴城体育館に関しては、それぞれから予約ができるが、その他は利用したい施設へ行かないと予約ができない。

また、人気のある施設や講座は、申込開始日になると、申込者が早朝から列をつくり、待っていただいている状況がある。

(5) 職員の待遇

施設管理は、別表のとおり都市施設管理協会等へ委託又は嘱託職員によるところが多い。委託先の職員は、市役所、教職員及び官公庁の退職者が多く、経験が豊富で、施設を管理する立場としては適当であると言えるが、待遇や魅力的な行事の企画といったサービス面からみると、問題が多い。

施設に勤務する職員に発想の転換、挑戦意欲の向上が求められる。

(6) その他

各施設においては、自主的な講座やイベントを開催してはいるが、リピーターが多く、新たな申込者は少ない。また、平日の夜間開始時間は、仕事を持つ人にとっては、若干早いように思われる。

これからは、より多くの市民に慣れ親しんでもらうために、各施設に新たな付加サービスを与えることにより、施設へ足を伸ばす機会を生み出すことが重要である。

2 今後の方針

(1) 施設の PR

ア ガイドブックの作成

内容は、施設の特徴、場所、申込方法等、各施設を網羅した総合的なガイドブックを作成する。なお、利用目的ごとに容易に検索できるように配慮する。

イ 当直室にイベント掲示板を設置

公共施設で開催される市主催のイベントの情報を当直室の掲示板に表示することによって、市民からの問い合わせに迅速に対応するとともに、PR に心掛ける。

(2) 使用料

ア 市民団体への支援

受益者負担の原則は維持する。ただし、寺津公民館会議室について、市民団体が利用する場合は無料とする。

イ 文化会館にセット料金制を導入

大・小ホールについては、利用団体が標準的に使用されると思われる舞台、楽屋、音響装置、備品を盛り込んだセット料金制を導入して、申請の簡素化を図る。

(3) 設備

財政難であるが、改善に努める必要がある。なお、今後、建設をする施設については、外見よりも内部設備に重点をおくことが重要である。

(4) 予約申込

ア 公共施設予約システムの導入

現在、公共施設予約システムは、総合・錦城・鶴城体育館、青年の家・働く婦人の家及び勤労会館で導入されているが、ネットワーク化されているのは、3体育館と勤労会館だけである。これらの施設を全てネットワーク化すれば、自宅や最寄りの施設から予約状況が確認でき、施設まで行く手間が省ける。また、他の施設の PR にもなり、利用の活性化も期待できるようになる。

イ 当面の改善点

公共施設予約システムが導入されるまでの間、市民の利便性を向上するため、次の事項を実施する。

施設の利用は、電話での予約を受け付ける。

利用期間が類似する施設については、申込期間を統一する。

講座や教室の受付で、申込者が多いと予想されるものは、抽選方式を取り入れ、市民を並ばせないようにする。

(5) 職員の接遇

ア 委託内容の見直し

自主的な行事の企画、新たな講座の企画に努めるなど、ソフト面での充実を図った委託内容とする。

イ 若手職員の採用

新たな発想、人事刷新のために、若手職員を積極的に採用する。

ウ 接遇研修の実施

接遇研修を定期的に行い、職員の意識向上に努める。

(6) その他

ア 男性や若者を対象にした講座を増やす。

イ 勤労者の学習機会を増やすために、開始時刻を遅くした講座を開設する。

ウ 文化会館などで開催するイベントをPRする掲示板の設置を検討する。

3 実施時期

平成 12 年度から随時実施するものとする。