

# 令和5年度 大船渡市防災観光交流センターアドバイザーボード 議事録

日時：令和6年1月11日（木）9:30～

場所：おおふなぼーと2階 会議室

| 次 第   | 発 言 者 | 発 言 内 容 等   |
|---|-------|---|
| 1 開会  | 市     | 皆様方には、何かとお忙しい中をご出席していただき、感謝する。<br>開会に先立ち、能登半島地震により犠牲になられた皆様方のご冥福をお祈りして、黙祷を捧げる。  |
|   | 黙 祷   |   |
|   | 市     | ただいまから、第2回大船渡市防災観光交流センターアドバイザーボードを開会する。<br>初めに、委員長の臂様から挨拶を頂戴する。   |
| 2 あいさつ  | 臂委員長  | 「あけましておめでとうございます。」というものはばかりされるような事が起こって、日本の防災のあり方について改めて考えさせられるような日々であるが、本年もよろしく願います。<br>アドバイザーボードについて、対面での開催は、今年度最後になると考えている。<br>指定管理をされている観光物産協会とおはなしころりんに関して、少しずつ取組の熟度が増してきているというのもあり、課題の改善や、取組を行動化していく部分ということもご検討しているのではないかと思う。<br>おおふなぼーとは、交流の拠点であり、防災の拠点でもあり、さらには観光誘客の拠点でもあるという、とても重要な施設だと考えている。今日も北原先生と柴山先生にご出席いただき、様々な知見に基づく意見をいただければと考えている。<br>2時間程度を目処に会議を進めていきたいと思うので、本日もよろしく願います。 |
| 3 議事(1)<br>【助言を求める<br>事項について】<br>①指定管理者の<br>戦略ロードマッ<br>プの更新につい<br>て | 市     | それでは、議事に入らせていただく。<br>ここからは、委員長に議長を務めていただくので、よろしく願います。   |
|   | 臂委員長  | ①「指定管理者の戦略ロードマップの更新について」から資料の説明をお願いします。   |

| 次 第 | 発 言 者    | 発 言 内 容 等   |
|-----|----------|---|
|     | 観光物産協会   | <p>資料1について、飛躍的に進捗したというものはない。<br/>様式については、市と調整して、到達点等を追加した。<br/>内容の一つ一つの説明については省略する。<br/>今年度分のアンケート調査については、令和5年12月1日から令和6年1月8日に実施し、回答数は200件弱と、前回の実施時よりも減少した。<br/>結果については、現在取りまとめ中である。<br/>昨年度実施したアンケート結果については、後ほど説明する。</p> |
|     | 臂委員長     | <p>ガントチャートの形式にしたというのが前回からの変化と思われるが、各年度ごとの達成目標と、そこを目指して取り組んで行くことについて、見えてきた課題はあるか。</p>  |
|     | 観光物産協会   | <p>ロードマップ掲載事業については、普段やっているものをまとめたものであり、プラスアルファとしてPDCAサイクルを考えている。現状、お客さんを迎えるうえでのトラブル等の目先の問題に対応している状況である。<br/>ロードマップの中身については、少しずつ進んでいると認識している。</p>  |
|     | 臂委員長     | <p>運営される上での課題というのは、その都度、発生すると思うが、そういった時の判断の基準とするものや関係者間での協議の仕方とか、そのあたりの対応の仕方を教えてほしい。</p>  |
|     | 観光物産協会   | <p>基本的には、利用規約に沿ったうえで全利用者さんに利用してもらっているのが大前提で、それ以外の判断できないものについては、常務を含め、職員、おはなしころりんと情報共有しながら、注意の仕方や改善方法について取組を行っている。</p>   |
|     | 臂委員長     | <p>おはなしころりんさんから、何か意見はないか。</p>   |
|     | おはなしころりん | <p>話し合っただけのことなので、言い足すことはない。</p>   |
|     | 臂委員長     | <p>市の立場から何かないか。</p>   |
|     | 市        | <p>ロードマップについて、各事業ごとに計画表、ガントチャート、達成状況をモニタリングするための表という構成になっており、到達点が右端に書いてあるが、各年度で何を達成するかという具体的な目標が書いていないのが気になる。</p>   |
|     | 臂委員長     | <p>年間の取組を考えるうえでは、年度ごとに達成したい目標や到達点があったほうが、良いのではないかと思う。<br/>これらを含めて、柴山先生や北原先生から意見をいただきたい。</p>   |

| 次 第 | 発 言 者  | 発 言 内 容 等   |
|-----|--------|---|
|     | 柴山委員   | <p>全体をざっと見て、令和6年度以降について、P D C Aサイクルを回すと書かれているが、この書き方は、逃げてるように感じられる。</p> <p>P D C Aサイクルを回すというのは簡単だが、どういう問題があって、どこを変えていく必要があるのかというのをどういうふうに解決するために、今年度は何をやるというところまで落とし込めれば、もっと見やすくなる。</p> <p>これらのP D C Aサイクルについて、継続だけなのか、発展していくのかが見えてきてない。</p> <p>最終目標だけでなく、令和6年度はどこまでやるのかという、記述が欲しい。</p> <p>書かれていないところも結構あり、例えばイベントチラシはどれくらい配ったのかとか、それらがわからない。</p> <p>また、ホームページのP V数について、年間25,000件という最終到達点があるが、現在はどれくらいあるのか。</p> <p>施設の利用促進について、自主事業及びおはなしころりと連携し、事業を実施しているとあるが、令和4年度は年間105事業で、令和5年度は、10月末時点で45事業となっているが、このペースで前年度を超えられそうなのか。</p> <p>稼働率も50パーセントが目標だが、これがマックスなのか、まだ目標を上げられそうなのか。</p> |
|     | 臂委員長   | <p>柴山先生が1つ目におっしゃったP D C Aサイクルの具体化について、Plan Do Check Action の中身を明確にすることだと思うが。</p>  |
|     | 北原副委員長 | <p>私も同じ考えである。ここまでやって、達成したらP D C Aサイクルを始めるということではなくて、初めからP D C Aサイクルを考えながらやっていくものなので、表現において正しいのは、2ページ目の「非常配備体制の確立」の書き方だ。</p> <p>P D C Aの発想でやっていくときに、年度ごとになにをやるかと、そのチェックをしっかりやって、次のプランに回すように踏み込んでいこうとか、その時期に何をしたかというアクションが見えてくるようにするべき。</p> <p>今のロードマップからは何をしているかが見えていない。</p> <p>この資料が残ったときに、人が変わってもしっかりできるようにしなくてはいけない。</p> <p>令和6年度、令和7年度にこんなふうにチェックをして、もう一度改めて計画をしていこうという時期になったということを書いていくのがロードマップだと思う。</p>  |

| 次 第 | 発 言 者  | 発 言 内 容 等   |
|-----|--------|---|
|     | 臂委員長   | <p>P D C A自体は、目的ではなく手法の話だと思うので、プランの部分を毎年どうサイクルしていくのかという形で、このような成果が出るということをイメージできるように改良を。</p> <p>書き方としては、2ページ目の一番上の「非常配備体制の確立」の形で、P D C Aの中身を具体化してほしい。</p>   |
|     | 北原副委員長 | <p>書いてほしいのは、P D C Aサイクルという文字ではなくて、それぞれの項目ごとに、何をチェックするかと、それに向けて具体的に何をしたらよいかを書くべき。</p> <p>現在のロードマップを見ても、次どうしようかというところで、手を付けられないような気がする。</p> <p>とりあえずP D C Aサイクルを回してましたと言われても、みんな内容を理解できない。</p>  |
|     | 柴山委員   | <p>3ページ目の《達成状況》のページ内にも、令和6年度はどういうことをやっていくかというようなことが書いてあるとわかりやすい。</p> <p>このままでは何をP D C Aサイクルで回しているかわからない。昨年のサイクルでどういう課題があり、それを受けて令和6年度はこれをやろうというような感じで、さらにまたP D C Aサイクルを回して、ここはダメだったから、令和7年度はここを改善するというように。</p> <p>結果を受けて、次年度の目標を書いていくとわかりやすくなる。</p> |
|     | 北原副委員長 | <p>エンドレスにやりながら、評価してやっていこうという発想だから、ここに必要な文字は、「P D C Aサイクル」という単語ではなく、具体的な取組内容である。</p>   |
|     | 臂委員長   | <p>K P IとかK G Iの形だとわかりやすいが、概念的であったり、定性的であったりする項目の場合は、どうしたらよいか気になる。</p>  |
|     | 北原副委員長 | <p>ロードマップというのは、基本的にK P Iみたいに数字になるようなものを目標値として出せばいいという問題ではないような気がする。ニュアンスとして、状態を表す単語でもいいし、こんなふうに理解を進めるみたいなことでも良い。それを、何パーセントなどといった数字にすることに集中してしまうと、ちょっと違うのではないか。</p>  |
|     | 臂委員長   | <p>目標に向かってもう少し発展性のある動きをしているということがわかるように記載するということか。</p>  |

| 次 第 | 発 言 者  | 発 言 内 容 等   |
|-----|--------|---|
|     | 北原副委員長 | <p>ただ、今回の中間報告みたいな形で、中間の値や評価があるが、数値化できるものとして、それを1番手っ取り早く説明してくるようなものの概念があれば、〇〇数とかいう形で、それを後押しできるようなデータもあればよい。だが、まずは最初に、データの前に何をすべきか記述したほうが良いと思う。</p>   |
|     | 臂委員長   | <p>到達点として書いているものの中で、定性的なものに関しては、中間と最終の時点が、より具体的で発展性があるものとして記述をすることをお願いをしたい。</p> <p>数値化できるものに関しては、そうしたほうが良いのだろうが、北原先生がおっしゃったとおり、無理に数字を達成目標に据えてしまうと、本質から少しそれてしまうのかなと思う。</p> <p>例えば、最終目標で、「防災学習において、広域の受入体制が構築される。」という、構築され度合いについても、個人の価値観とか価値基準みたいなもので評価が分かれる気がするので、市と指定管理者で具体的なイメージが共有されるような書きぶりをしていただければ良いのではないかと。</p>  |
|     | 北原副委員長 | <p>例えば怖いことが起きた時に、「まずはあそこに避難しよう」と思うような場所になっている意識をみんなどれくらい持っているか。意識をみんなどれくらい持つてるか。それはアンケートもあまり意味はない。</p> <p>例えば、八戸に作った「はっち」という建物が 2011 年の 2 月 11 日に完成して、みんないつも行く場所ということが定着しつつある中で、3 月 11 日のあの地震の時に、あそこは避難施設でもなんでもないので、みんな一目散に「はっち」に行った。</p> <p>あそこは広域の避難施設じゃなくて、広域観光施設であるが、みんながいつもあそこに行くという生活をしているうちに、とにかくあそこに行ったら人に会える、そこでみんないろんなことを相談すればいいと思ったようだ。</p> <p>何人集まったとかではなく、そう思う人たちが出てきたということ自体を評価すべき。数字で何パーセントの割合の人がそう感じているのかを検証するのではなく、「おおふなぼ一とに行くべ」って話になるような人たちが出てくる結果を実際に見てみたいのである。それをどこかで検証するために、5 年に 1 回ぐらい「みんな最初にどこに逃げますか。」というアンケートやってもいい。しかし、それは今必要なものではないような気がする。</p> |
|     | 柴山委員   | <p>防災訓練の指標について、参加人数というのは一般的だが、併せて参加団体がどれくらいあるか。それが増えてるか増えてないかという指標は必要だと思う。</p>  |

| 次 第 | 発 言 者  | 発 言 内 容 等   |
|-----|--------|---|
|     |        | <p>さらに、参加人数の対象者がどういう属性なのかも必要。健常者だけが訓練しても意味がなくて、要配慮者も一緒に訓練するとか、乳幼児やお子さんがいるところとか、あとは体の不自由な方もいる状況でやるということで、実際に年々変わってきているということを知ることができる形につながるはずだ。現時点ではそこまでやれていない。</p> <p>防災訓練を1番の効果的なものにするためには、マスコミに取り上げてもらうように仕掛けることだ。</p> <p>訓練をやっているということ、どこまで避難したかということは、必ず書いてくれる。写真も撮ってくれる。そうすると、市民に「この施設はそういう避難訓練をやっているんだ、こういうところに逃げるんだ」と周知できる。</p> <p>このような積重ねをやらなくてはいけない。ただ、訓練しました、だけでは終わらせないように。</p> |
|     | 北原副委員長 | <p>何かやりましたという形で評価するのではない。</p> <p>訓練をまめに月1回やることを目指すわけではない。</p> <p>回数ではなく、質が大事。</p>   |
|     | 柴山委員   | <p>市の防災訓練は、そのようなことができていない。いつも同じ内容の訓練ばかりなので、それよりはいいものをしていきたい。</p>  |
|     | 臂委員長   | <p>指定管理者のリソースを基に、積上型でフォアキャストしていく目標設定と、おおふなぼーとという存在はこうあるべきというところから、バックキャストする部分と、それぞれの項目によって目標の設定の仕方も変わってくると思うが、必ずフォアキャストでなければいけないとか、バックキャストでなければいけないということではなくて、項目ごとにそこは使い分けるような考え方でよいのか。</p>   |
|     | 北原副委員長 | <p>そのとおり。指定管理者のほうで、考えながらずっと動いてきていると思うから、そのことを自分たちの分かりやすい単語で説明することが必要である。3枚目に書いてることの区分ごとに、令和5年度、6年度に自分たちでこれから何していくのか、ガントチャートに見えてこないといけない。</p>  |
|     | 柴山委員   | <p>高い目標を作る必要性はない。</p> <p>高い目標を立ててほしいと言ってるわけではなくて、何を改善したら良いのか、何が課題で、何をもう1回アクションしてまずとか、そういうようなことをしっかり書いていただきたい。</p>   |
|     | 北原副委員長 | <p>大きな問題点があるという話ではない。これを次にどうやってやっていけるか、持続できるのかという話について、地道に取り組ん</p>  |

| 次 第 | 発 言 者  | 発 言 内 容 等   |
|-----|--------|---|
|     |        | <p>でいくことを書けばいい。書くことの強さ、良さがあると思う。</p>  |
|     | 柴山委員   | <p>6 ページ目にタペストリーを設置したとあるが、その後、何をするかを聞きたい。</p> <p>私はやらなきゃいけないものはたくさんあると思うが、P D C A サイクルを回すうえで、何をするか。</p>   |
|     | 観光物産協会 | <p>基本的には、視認性について、施設の外向けに関しては、もうやることはある程度やっているのかなとは思っている。</p> <p>その中で、施設の中身の部分で、パンフレットの配置がわかりづらいというアンケートでの意見もあったので、その辺りをお客様の声を聴いて変えていきたいなと思うし、なかなか改善できないと思うが、1階のライトが暗いとか、その辺りは改善したい。</p>   |
|     | 柴山委員   | <p>タペストリーに焦点を置くと、まずは、観光業の人たちに「このタペストリーどうですか」とヒアリングする。それで、このやり方で合っているか、それに対する昔からの視認性がどう変わったのかというのを把握する。市民に関しても「これってどう思いますか」というような形で、アンケートを取らないまでも、簡単なヒアリングを行う。</p> <p>そのような形で、少しずつやっていくのがP D C Aである。</p> <p>作ったから終わりではなくて、そこで満足するのではなく、足りないものや課題を把握して、そこから次のアクションを決めていく。</p> |
|     | 北原副委員長 | <p>P D C A サイクルというのは、最初からいいものできるわけがないとして、繰り返し繰り返し改善して、良いものにしたいという考え方である。</p> <p>視認性に関する令和6年度のところで、「ヒアリングをしながら、配置についていい案についてもう1回再考していく」と書けばそれでいい。さっきおっしゃったことをそのまま書けばよい。</p>  |
|     | 臂委員長   | <p>施設の整備から6年経過していて、公共施設の整備基準の施設だから、民間ほどの損傷はないとは思いつつも、老朽化は進んでいるのではないか。一般的に5年ぐらいで、総点検をすることになると思うが、市のほうで考えはあるか。</p>  |
|     | 市      | <p>ちょうど建築基準法上の検査の時期であり、3階展望デッキの柱の修繕を含めて来年度の予算措置で要求しているところである。</p> <p>現状の修繕の面もそうだし、これからどうなっていくのかという面も含めて考えていかなければいけない区切りであると感じている。実際やろうとしていることは、今見えている修繕する部分ぐらいだが、今後さらに施設の改善も必要なのかなというのは、今聞いて</p>  |

| 次 第 | 発 言 者    | 発 言 内 容 等   |
|-----|----------|---|
|     |          | <p>ていて、認識した。</p>  |
|     | 観光物産協会   | <p>来年度、法定点検があるので、それも市に予算要求した上で実施する予定である。</p>  |
|     | 臂委員長     | <p>カーペットの張り替え等の消耗品的なものは、その点検を経て予算措置されて、修繕される対象にあたるものなのか。</p>  |
|     | 市        | <p>法定点検の場合は、あくまで建築基準法上でだけしか見られないと思うので、快適性だったり、利用の向上とか、そういう部分に関しては、正直、今のところはできてない。やらなければいけないとは、感じている。</p>  |
|     | おはなしころりん | <p>丸5年経っているところで、あちこち傷みがあって、それについて対処しているというが、その対処が追いついていない。</p> <p>例えば、会議室の利用について、全室利用の場合は400円だが、可動壁で部屋を半分に分けて、200円で半室で使うっていう方が結構いらっちゃった。1人～数人で、オンライン会議する方々にはよく使われているが、この可動壁が動かなくなって、今は部屋を半分にする事ができない。こういう事実があるということは、前々からお話ししているが、修理費がないとか、様々な理由はあるのかと思うが、結果として今も何も変わっていない。だから、今まで半室で借りてた人に、全室で借りていただくようお願いしているところである。</p> <p>こちらからお願いをして、倍の値段でここを借りていただく。悪い印象を与える毎日である。また、これが全く動かなくなるに至るまでも、スタッフが、この壁を作ったり外したりする作業をしていたが、1つの扉を動かすので、3人ぐらいで、やっとの思いで動かしていたが、そこまでしても、完全に動かなくなったので、現在は、半室では貸し出せなくなった。これも1か月、2か月の話ではなく、随分前からのことだ。</p> |
|     | 柴山委員     | <p>市、指定管理者、どちらの責任なのか。</p>   |
|     | 市        | <p>これに関しては、金額や規模に応じてどちらが対応するか決まっている。今回の件は、観光協会側が修理するというので、進めているところである。</p> <p>この問題について、課の中でも議論しているが、仕組みの中の課題というのが1つあって、指定管理者は、指定管理業務を1つの収益事業と考えているため、事業収益をあげたいという気持ちがあるからというと思う。一方、そのお金の中で修繕等の色々なことをしなければならず、少し難しい部分がある。そのあたりの仕組み上の</p>   |



| 次 第 | 発 言 者  | 発 言 内 容 等  |
|-----|--------|--|
|     |        | 課題について、検討しなければいけないと思っている。  |
|     | 柴山委員   | 今の施設利用料では、燃料費高騰等の影響で収益を上げられず、その中で修理をするのが難しいという状況だと思うが。   |
|     | 市      | 一応、指定管理料の中に修繕料の予算はある。  |
|     | 柴山委員   | <p>早めに修理すべき。可動壁が動かさないことで、収益が落ちてくると思う。2部屋で収益が取れるところが、1部屋でしか使えなくなってしまうと、稼働率も下がる確率は高い。それをどう見るか。</p> <p>以前も話したが、利用料金を上げることについては、収益に見合うようにして、そのうえで指定管理者に修繕費を持ってもらうという、スキームをしっかりと作ってかないと、このようにどちらの負担になるのかという議論になってしまうので、すぐ決めないといけない。今も使えないというのは、問題だ。</p>   |
|     | 臂委員長   | <p>会議室の利用料金に関して、致し方なくの暫定措置としても、やはり悪手である。半分で借りられるものを倍のお金を払わなきゃいけない。それは規則で利用料が定められているから、致し方ないところだと思うが、半分で使いたいけれども全面借りなきゃいけない人のための対処としては、利用者側からすると納得できないのではないか。</p>   |
|     | 北原副委員長 | <p>修理ができてないという理由で、全面を使ってもらう場合は、倍の料金を払ってもらう必要はないと思う。</p> <p>「こっち壁がなくてごめんなさい」という形で言って、半室の料金で全面を使ってもらうほうがよい。</p> <p>ハードの問題が一体誰の責任なのかという話。</p> <p>鱈ヶ沢町でホールを造ったときに、その空調が壊れた。それを町役場が指定管理者で直すように言ったところ、指定管理者が辞めてしまった。</p> <p>そのような事例もあるので、仕組みをちゃんと作っておかないといけない。ハード面で、しっかりと動くようにしていくために指定管理者がいるわけだから、元の建物に欠陥があった場合、それはハードを造ったほうがしっかりと修理すべき。制度が建築基準法とかであれば、間違いなく市が全部やると思うが、そうではない時に、例えばもっと使い勝手をよくしたいというような話であれば、それは指定管理者に考えを委ねてもいいと思う。</p> <p>ハードはしっかりと作るから、指定管理者は頑張ってこれを管理してくださいと役割を分けるべき。</p> <p>どこまでが市で考えるべきお金なのか、どこまでが管理者側で負担する分なのかをしっかりと決めておかないといけない。今回のよう</p> |

| 次 第  | 発 言 者 | 発 言 内 容 等   |
|------|-------|---|
|      |       | <p>に使用者が来て不便をかけてしまう場合は、半分のお金だけ取るみたいなことをしたほうがよいだろう。</p>  |
| 市    |       | <p>可動壁の話にしぼると、事業計画書の中で、観光協会が持っている修繕費であれば、早く対応ができる。市がやるとなると、予算措置が必要なのですぐには対応できない。指定管理者が修繕費の予算を持っているということで、スピーディーに対応ができるが、指定管理者側としては、収益が気になり修繕できない。</p> <p>そこの仕組み作りが必要だと思う。コミュニケーション不足の部分もあり、人力的な部分なのか、経営的な部分なのか、課題がしっかり把握できていない部分もある。</p>  |
| 柴山委員 |       | <p>この可動壁は、イレギュラーに作られている。</p> <p>照明をよけるために、わざと複雑に作ってるので、これは設計者が悪いと感じる。これでは壊れる確率が高い。</p> <p>設計時に本来もっと気をつけなくてははいけない。だったら可動壁を逆に動かさないでそのままの運用をするなど、別のやり方っていうのが必要だと思う。</p>  |
| 市    |       | <p>今回の可動壁の件については、当初の事業計画内での修繕ということで観光物産協会にお願いしている。</p>  |
| 臂委員長 |       | <p>指定管理者には厳しめのお話になるかもしれないが、例えば、指定管理をビルメンテナンスの会社とかが受けるとすれば、このぐらいであれば、多分業務のはんちゅうで、内部で修繕する。それが技術的に難しければ、協議をして工事を入れることになると思うが。</p> <p>そのステップはいずれにしても踏むべき。</p> <p>これからの利用を考えても、間を間仕切りして使うというケースがあると思うが、それにこう耐えうる耐久性が果たしてあるのかということも考えなくてははいけない。</p> <p>場合によっては、半面で切って使うっていう使い方を、一切しないほうが施設としては有効活用が図れるんじゃないかっていう結論もありえると思う。だから、その修理の見積りより前に、どこに不具合があって、どこに負荷が集中して、どこが壊れて、それが再現性のある現象なのかっていうのを見てもらう必要があるのかなと思う。それは指定管理のはんちゅうである。</p> |
| 市    |       | <p>北原先生がおっしゃったように、このように壊れて使えない場合は、当然、一概に全室利用分の料金を徴収するのではなく、半分の部屋を利用したということで、指定管理者側が判断するなど、そういう判断をするのかなど、その辺のコミュニケーションも不足してたのかなと改めて感じた。観光物産協会とコミュニケーションをしっかりとっていきたい。</p>   |

| 次 第   | 発 言 者    | 発 言 内 容 等   |
|---|----------|---|
|   | 柴山委員     | ホワイトボードがかなり汚い。黒いのはなぜ残っているのか。  |
|   | おはなしころりん | <p>セロテープ、養生テープ、ガムテープは使わないでくださいと利用者さんにお願いはしているところであるが、使ってしまう方もおり、ホワイトボードの塗装がはがれてしまっている。可動壁も、これは動かさないでくださいとお願いしているところだが、自分たちで正しくない動かし方で動かしてしまう方もいる。</p> <p>こちら汚れが気になるところではある。目が行き届かなくて申し訳ないが、こちらは一生懸命声をかけている。</p>   |
|   | 北原副委員長   | 製図の時に使うドラフティングテープというものがあるが、それを会議室に一つ置いておき、ホワイトボードに貼りたいときはそれを使ってもらうようにすればよいかもしれない。   |
|   | 柴山委員     | 利用許可申請書に箇条書きで注意事項を書き、申請者にひととおりチェックしてもらったうえで、その下に署名をもらえれば一番良い。   |
|   | 臂委員長     | <p>話は少しそれたが、議事①指定管理者のロードマップ更新については、以上としてよいか。</p> <p>これに関しては、両先生のご指摘を踏まえたうえで、3枚組の3枚目の記述のところで、年度別の施設に関する様々な課題については、すぐに対応できる部分はすぐに解決していただきたい。</p> <p>可動壁の扱いについては、設計施工に起因する部分があると思うが、だれがどの責任において修繕を図るのかということ、今後も見据えて、施設のルール通りの使用で同じような問題が発生しないかというところを、専門家を交えて話をしたほうがよいのではないかと。一旦、ここで締めさせていただきます。</p> <p>休憩 10 分を取り、35 分から再開する。</p> |
| 休憩  |          |   |
| ②貸館時の利用者向け避難マニュアル(案)について<br><br>③使用許可申請書の更新について | 臂委員長     | ②貸館時の利用者向け避難マニュアル(案)について、策定の経緯から振り返りながら、説明をお願いします。  |
|   | 観光物産協会   | <p>以前のアドバイザーボードの中で、使用申請してもらう際に、指定管理者としての考え方や、そういう行動をとってもらうために、許可申請書内にチェックを入れたほうがよいという助言があったことから、緊急避難についてのマニュアルを作成した。</p> <p>内容については、自分たちが防災訓練を行う上でどのような取組をしているかというものであり、考え方や避難経路、避難所に関する原則、利用者への返金等について記載し、作成したものである。</p> <p>これを毎回、申請時に利用者に見てもらい、同意してもらう形で</p>  |

| 次 第 | 発 言 者  | 発 言 内 容 等   |
|-----|--------|---|
|     |        | <p>進めていく予定である。</p> <p>③の許可申請書の様式については、新年度から対応していこうと考えている。</p>   |
|     | 臂委員長   | 対応が来年度からになる理由は。   |
|     | 観光物産協会 | 今回の会議で中身を見てもらってからにしようと考えていたこと、現在残っている申請書を使い切ってから、切り替えようと考えているため。  |
|     | 臂委員長   | ③の申請書の様式の変更がすぐにはできないということはわかったが、②のマニュアル自体を提示するということは、すぐにでも対応できるか。   |
|     | 観光物産協会 | それについては、すぐに対応可能だ。   |
|     | 臂委員長   | 内容に関して、まず柴山先生から意見をいただきたい。   |
|     | 柴山委員   | <p>まず、避難経路について、最短ルートでない理由を書くべきだ。</p> <p>次に、避難誘導に関する原則（前提）というところの2段落目「利用者等を、大船渡保育園へ誘導したことをもって避難誘導の責務を解きます。」というところについて、避難誘導の責務というのが、誰の責務なのかがわかりにくい。イベント開催時の主催者なのか、指定管理者の責務なのかが不明確なので、はっきり書かないと、誰が責任取るのかという話になってしまう。</p> <p>避難誘導に関する原則も、初動のところで、安否確認は誰がとるのか書かれていない。これもはっきり書くべきだ。</p> <p>裏面の要配慮者に係る避難については、「職員が行うのではなく、同伴者が行うこととします。」とあるが、この書きぶりだと、要配慮者の人たちは来ちゃいけないんだというふうに聞こえかねないので、「要配慮者の避難は、同伴者の方にまずは対応していただき、それでも難しい場合は職員が手伝います」であるとか、「利用者にも手伝っていただく場合もある」という書き方にしたほうがよい。</p> |
|     | 臂委員長   | このような書類の場合は文責者を書く必要はあるか。  |
|     | 柴山委員   | <p>ある。だれが責任をもってこれを書いたのかがわかる必要がある。</p> <p>基本的には、ここの館長ということになる。</p> <p>個人名まではいらないので、文責者として指定管理者と記載したほうがよい。</p> <p>その他に気になったのだが、職員のヘルメットはどこにあるのか。</p>  |
|     | 観光物産協会 | ヘルメットは、倉庫に置いてある。  |

| 次 第 | 発 言 者  | 発 言 内 容 等   |
|-----|--------|---|
|     | 柴山委員   | <p>それではだめだ。即時に被らないといけない。</p> <p>避難誘導は、避難誘導する人たちの安全を確保するのが最優先であり、自分の身の安全が確保できないと、安全な避難ができないので、必ず机の下、若しくは目に付く場所に置いておくことが必要だ。</p> <p>もう一つ、職員か職員じゃないかが判断できないので、職員用ベストがあったほうがよい。</p> <p>職員は、ヘルメットから遠い場所に配置されていた場合は、わざわざ危険を冒してヘルメットを取りに行くという行動はしなくてよくて、ヘルメットの近くにいる人が、他の人の分を持っていくなどして、渡せばいいかなと思う。</p> <p>それらはマニュアル化したほうがよい。このことについても、PDCAサイクルで、不具合があればそれを修正していければよい。</p> |
|     | 臂委員長   | <p>例えば、地震が発生して、本当に一番初めの初動については、マニュアルのほうには記載があると思うが、利用者の皆さんに関しては、どのような心構えが必要なのかというふうに考えたときに、緊急地震速報が発表されて、避難する前の対応として、どうすべきか。</p>   |
|     | 観光物産協会 | <p>基本的には、ホームページやパンフレット等で周知をしているのと、入口等に避難経路と避難場所っていうのは、書いて周知を図っている。</p>  |
|     | 臂委員長   | <p>例えば、何かここで催し物をやっている時に、その主催者が指定管理者じゃなくて、申込みの企画などで一般の利用者さんと主催者さんがいる場合、主催者さんが取るべき手段のようなものについて、特に記載はなくていいのか。例えば、「建物の中のほうが安全なので」という声かけなど。</p>  |
|     | 柴山委員   | <p>主催者と指定管理者が一緒になって共同でやるというのが本来のあり方である。</p> <p>それでないとなんか確認もとれなくなってしまうので、誰が利用責任者かということ把握している必要がある。</p>   |
|     | 観光物産協会 | <p>それは、資料3の許可申請書の中で、団体の代表者のほかに、当日の責任者も記載してもらったほうがよいのか。</p>  |
|     | 柴山委員   | <p>申込みの担当者と責任者は違うと思うので、当日現場にいる責任者がわかるようにしたほうがよい。</p> <p>申請書の様式で、担当者名は、あくまで申込みの担当者なので別途当日の責任者名を記載する欄をつくって、名前と緊急連絡先を書いてもらったほうがよい。</p>   |

| 次 第 | 発 言 者  | 発 言 内 容 等  |
|-----|--------|--|
|     | 柴山委員   | <p>避難誘導の基本的な考え方について、「火災や大きな地震の発生、又は、津波注意報や警報が発令された場合は～」とあるが、記載の順番として、「火災や津波注意報、警報が発令された場合、若しくは大きな地震が発生した場合～」としたほうがよい。</p> <p>おおふなぼーとで大きな揺れを感じなくても津波が来る場合もあるし、大きな地震が発生したとしても、ここから避難しなくても良いということもある。</p> <p>だから、優先順位としては、火災と津波警報等が先に来るべきで、その書き方がまとまっていない。</p> <p>今回の能登半島地震の場合は、地震発生から津波の到達までの時間が、数分しかなかった。避難経路はあくまで前提であり、津波が既に見えている場合など、猶予時間がなければ垂直避難をすべき。</p> |
|     | 観光物産協会 | <p>防災訓練の中では、先行して利用者を逃がす職員と、残って3階に上って海の状況を確認する職員がいることを想定している。</p> <p>そこで、津波が来ているかの判断をすることになるが、猶予があるかないかの判断が個人の判断になってしまうので難しい。</p>   |
|     | 柴山委員   | <p>基本的には、いち早く津波避難経路で逃げるのが重要。</p> <p>猶予時間というのは、ここで見て、来たと思ったらもう終わり。</p> <p>また、3階に上って確認するという意味もない。</p> <p>垂直避難というのは、近くの建物に上ってくれという話で、必ずしもおおふなぼーとの3階に上がれと言うことではない。</p> <p>避難路の最終場所だけでなく、途中の近くの高い建物に上がってもらえればよい。</p> <p>津波警報が出た段階で到達している場合もあるので。</p> <p>その放送については、市がしっかり広報してくれるはずだ。</p> <p>防潮堤があるおかげで、ある程度猶予時間を作ってくれるので、逃げる時間はある程度作れると思う。</p>                     |
|     | 市      | <p>J RのB R T路線が2線堤になっている。</p> <p>そこでも時間稼ぎになるはずだから、B R T線路よりも山側に行くことが最優先だ。</p>  |
|     | 柴山委員   | <p>どのように安全に逃がすかという意識について、相談には乗るので、もう一度考えてほしい。</p>  |
|     | 観光物産協会 | <p>今回作成したものは、東日本大震災をベースに作成したものであったため、猶予がないパターンについても改めて考えなければならぬと感じた。</p>   |

| 次 第              | 発 言 者  | 発 言 内 容 等   |
|------------------|--------|---|
|                  | 柴山委員   | 地形的に、数分で来るというのは考えにくいですが、何が起こるかわからないので、一応考えておいたほうがよい。  |
|                  | 臂委員長   | 外階段やスロープが損傷した場合のことも想定しておいたほうがよい。  |
|                  | 柴山委員   | 車いすはどこにあるのか。  |
|                  | 観光物産協会 | 1階にある。  |
|                  | 柴山委員   | 2階にもあったほうがよい。   |
|                  | 観光物産協会 | スロープと建物の間にすき間が生じる恐れがあり、その場合には、歩けない方の避難となると、おんぶしかない。   |
|                  | 柴山委員   | 担架があればよい。<br>布担架であれば単価も安いし、置場所にも困らない。   |
|                  | 観光物産協会 | 1つでは足りないか？  |
|                  | 柴山委員   | 2つくらいあったほうが良いが、ここにどれだけ健常者がいて、運べる人がいるのか次第。<br>毛布を使って運ぶ方法もあるが、作り方を知らないといけない。  |
| 3 議事(2)<br>【その他】 | 臂委員長   | 議事として予め用意されていたものについては、以上となるが、その他として、おおふなぼーとのアンケート結果の公表用資料について、観光物産協会から説明をお願いします。  |
|                  | 観光物産協会 | 当初、12月頃までにHPに掲載しようと考えていたもの。<br>アンケートの集計結果については、前回のアドバイザーボードで見ていただいたところではある。<br>課題は課題として認識して対応していくということと、プラスアルファでできたらいいと思っていることについては、今回の助言を踏まえておはなしころりんとも協議をしながら対応の判断材料として進めていきたい。<br>いただいた意見は継続して取り組んでいきたい。 |
|                  | 臂委員長   | 調査期間が1年以上前ということで、かなり前のものになると思うが。<br>アンケートの取りまとめ方について、市から許可が出ればこれを結果としてHPに掲載するという事なのか。   |
|                  | 観光物産協会 | 市とは、情報共有していたので、後はOKが出ればすぐにでも掲載したい。  |

| 次 第 | 発 言 者  | 発 言 内 容 等   |
|-----|--------|---|
|     | 臂委員長   | <p>単純集計しただけのものの結果を出すには、1年というのは期間が空きすぎているので、データとして公表する上では、様々な工夫が必要になると思うが、北原先生と柴山先生から何かコメントはないか。</p>   |
|     | 柴山委員   | <p>所感が、誰の所感がわからない。<br/> 円グラフの色を変えたほうが良い。<br/> 3番目にグレーが必ず来るとするのが良くない。<br/> グレーは、「その他」をイメージさせる。<br/> 単純集計は円グラフでよいが、複数回答のものは、円グラフではなく、棒グラフにするなど、書き方を工夫したほうがよい。<br/> また、アンケートを公表するときは、アンケート用紙も載せることが必要。</p>   |
|     | 北原副委員長 | <p>同じ意見。複数回答を円グラフにするとわからなくなってしまうし、円グラフに無回答という項目が入ってしまうと、わかりにくくなってしまう。反応があったものだけ棒グラフにしたほうがよい。<br/> そうすれば、関心があったことがわかりやすくなる。<br/> グラフがずっと羅列してあるが、所感を一番初めに書くのではなく、一つ一つの項目に対して、グラフから読み取れた結果を一文でもいいから文章で書いて、それを証明するようにグラフを添えればよい。<br/> そのほうが、見る側にとってわかりやすいものになる。<br/> 男女や年齢のところには、結果の文章はいらぬし、表現したほうが良いものを抜粋する形で良い。</p> |
|     | 柴山委員   | <p>おおふなぼーとに対するご意見について、類似する意見をまとめ数値化していると思うが、その旨を書かないと意味が分かりにくい。<br/> 1年前の意見なので、実際に利用者からいただいた意見を踏まえて、どう改善したかということも書き足したほうがよい。<br/> そうすれば、1年後に公表したアンケート結果であっても、ちゃんと対応しているということが伝わる。<br/> アンケート回答者が私の意見が採用されなかったというように感じてしまうため、一つ一つの意見の詳細は書かなくてよい。<br/> 何に対してという意見の詳細を書かず、令和5年度に改善したことを一覧表に書ければよい。</p>               |
|     | 観光物産協会 | <p>アンケート集計結果と、おおふなぼーとに対するご意見は、セットで公表したほうがよいか。</p>   |
|     | 柴山委員   | <p>アンケートの集計結果だけでは誰のためになるかという意味が分かりにくいのでセットで公表したほうがよい。</p>   |
|     | 柴山委員   | <p>3「逃げ遅れたときの一時避難場所」であることを何で知りまし</p>  |



| 次 第 | 発 言 者  | 発 言 内 容 等  |
|-----|--------|--|
|     |        | <p>たか？について、その他は分解したほうがよい。</p> <p>おはなしころりん<br/> アンケート実施時期である12月～1月は、受験生や勉強する子供がたくさん来ていて、会議室や多目的室にテーブルを設置して開放している。</p> <p>アンケート実施期間内に、貸館利用するお客さんに対しては、申請の担当者に対して、利用者の人数分のアンケート用紙をお渡しして回答してもらうように頼んでいた。</p> <p>しかし、勉強する学生に対しては、キッチンのあたりにアンケート用紙と回収ボックスを設置して、各自で記入してもらうように声がけをしている。勉強で利用している子供たちは、かなりの数いるはずだが、アンケートの集計結果を見ると、10代以下の回答数が21人ということで、アンケートに協力してもらえず、それらの意見は数に含まれておらず、反映されていない。</p> <p>「対象者：おおふぼーと利用者」とあると、施設に来た人全員を対象としているように見えてしまうが、自習スペースを利用している子供たちはあまりアンケートを記入していないということを伝えたい。</p> |
|     | 臂委員長   | <p>調査方法を明確にするのも必要だと思う。</p> <p>逆に、自習できている子供たちにこのアンケートに答えてもらう意味がどこにあるかというのも感じる。</p> <p>アンケートに答えてもらえるのであれば、この施設で自習する上での施設利用の快適性について回答してもらったほうが今後につながると思う。</p>   |
|     | 北原副委員長 | <p>全体を見たときに、一般の利用者と自習で利用する子供たちとでは、属性やニーズが違いすぎるため、あえて勉強しに来てくれている子供たちにアンケートは取らなくてよい。これまで通りの調査方法でよいと思う。</p> <p>自習での利用者の数を抜いて、クロス集計をするのも必要だと思う。そうすると、全体の数字よりも認知度は高くなるかもしれない。</p>   |
|     | 臂委員長   | <p>年齢を重ねた方でも、勉強している方はいると思うので、計算や集計の仕方を含めて、表現やグラフの見直しを図るべきだ。</p> <p>一度、市とも協議していただくことになると思うが、掲載前に委員にメールで内容の確認をしていただいてから、公表してもらいたい。</p>   |
|     | 北原副委員長 | <p>「おおふなぼーに対するご意見」で気になったのが、項目ごとに記載してある「○対応について」で、必ずしもこの結果を反映して直接導き出されたとは思えない文章がある。</p> <p>例えば、(2)観光案内について、現地ツアーを求める声が一番多い、</p>   |

| 次 第 | 発 言 者  | 発 言 内 容 等  |
|-----|--------|--|
|     |        | <p>(3)イベントについてでも、まち歩きを求める声が多い。つまりこの施設だけでなく、外に出かけるようなものを要望する声が多い。</p> <p>しかし、「○対応について」を見ると、それらのいただいた意見に対応していない。</p> <p>一番意見の多かったものに必ずしも対応しなくてはいけないということではないが、もう少し、いただいた意見を活かした書き方をしたほうがよい。</p> <p>意見は大事なものであり、それに対してうまく対応していくように表現していくことで、ファンが増えるという考え方が必要なのではないか。</p> <p>最後のほうに、意見を羅列してもいい。</p> <p>その中でも特に注目してほしいことには下線を引いたり、色を付れたりして、目に残るような工夫をすると見やすくなる。</p>   |
|     | 柴山委員   | <p>全体を見ていて気になったのは、無回答の数が多すぎることだ。年齢での無回答が 34、性別の無回答が 54。アンケートの信頼性にもつながるし、ここまで多いのは異常なので、アンケート票を見直したほうがよいかもしれない。</p> <p>年齢の書き方について、10代以下のとらえ方が人によって異なることもあり、10歳～19歳ととらえる人もいる。</p> <p>性別に関しても、もちろん書きたくないという人もいるが、男性の回答者数と同数というのは、かなり数が多いように感じた。</p> <p>お住まいについても、県内か県外も書きたくないという人がかなり多く、気になった。</p> <p>書かせ方に何か問題点があるのかもしれない。</p> <p>今後、アンケートを修正するとき、無回答の意味合いについて考える必要がある。</p> <p>無回答の人たちが、全部に答えていないのか、どの項目まで答えているのかということ进行分析することが必要になる。</p> |
|     | 北原副委員長 | <p>クロス集計をしたら、どの層の人が無回答をしていて、アンケートに興味がないかというのも見えてくる気がする。</p>  |
|     | 観光物産協会 | <p>アンケートの中で、ある程度の項目で無回答だった場合、有効回答数みたいな感じで出したほうがよいのか。</p>   |
|     | 北原副委員長 | <p>年齢や男女書きたくないという人は、一定数いると思うし、書いてくれているところは使っていると思う。</p> <p>出た答えをうまく活かしていく分析をすればよい。</p> <p>論文ではないので、生の声が聴ければよい。</p> <p>しかし、ここまで無回答が多いというのは、アンケートの中に書</p>  |

| 次 第 | 発 言 者  | 発 言 内 容 等   |
|-----|--------|---|
|     |        | きたくなくなるような要因があるのかもしれない。それらは整理したほうが良い。   |
|     | 柴山委員   | <p>利用目的の無回答 60 は、いったい何なのか。</p> <p>今回のアンケート結果に関して、なぜ無回答に着目するかというと、アンケートの取り方についての課題が、回答結果から見えてくるかもしれない。</p>   |
|     | 北原副委員長 | <p>例えば、選択肢にいい答えがないというのものもあるかもしれない。</p> <p>自分に合う選択肢がないから、選ばない人がいるのだとすれば、選択肢が足りないのかもしれない。ただ、ぽーっとしにとりあえず来ている人もいるのかもしれない。そういう人がいるということは、この施設にとっては嬉しいことだが、アンケートで、そのような人たちの声を消してしまっているのかもしれない。</p> <p>次回のアンケートでは、もう少しわかりやすい選択肢を増やして、それで無回答が減ったら、うまくいったと評価できる。</p> |
|     | 柴山委員   | <p>2 震災時おおふなぼーとは「逃げ遅れたときの一時避難場所」だと知っていますか？の項目では、無回答が2しかない。</p> <p>これは正しいアンケートの取り方ができていそう。</p> <p>利用目的について、休憩するまでもなく、立ち寄っただけという人もいると思う。</p>  |
|     | 臂委員長   | <p>利用目的について、イベントの主催者は、貸館利用という項目を選ぶと思われるが、そのイベントの参加者は何を選ぶべきか悩むかもしれない。</p>  |
|     | 北原副委員長 | <p>観光物産協会やおはなしころりんがいつも見ている利用者のことを想定しながら、その人たちに当てはまる適切な選択肢を補充したほうがよいかもしれない。</p>  |
|     | 柴山委員   | <p>震災学習などのイベントに参加している人も、自習スペースで勉強している人も、「勉強」をしていることになってしまうと思うので、文言を整理したほうがよい。</p>   |
|     | 北原副委員長 | <p>その他の後ろに ( ) を付けるやり方もあるが、そこに具体的に書こうという気力がある人は少ない。</p>   |
|     | 臂委員長   | <p>性別のところ、男女の他に「答えたくない」という選択肢を作るケースが最近結構ある。</p>   |
|     | 北原副委員長 | <p>アンケートの結果を一つ一つ丁寧に見ていくというのは大事だと思う。これもまさに P D C A だと思うから、次のアンケートを作る</p>   |

| 次 第   | 発 言 者  | 発 言 内 容 等  |
|-------|--------|--|
|       |        | <p>ときは、今回の助言をもとに、少し手を入れると、もっと無回答が減るのではないかと思う。</p>  |
|       | 柴山委員   | <p>アンケートは紙だけなのか？</p>   |
|       | 観光物産協会 | <p>紙だけである。</p>   |
|       | 柴山委員   | <p>Google forms などを活用して、スマホでも答えられるようにすると、10代の回答数はもっと増えるかもしれない。</p> <p>アンケート結果を公表するときは、昨年度の結果との比較ができるようにその数値も入れたほうがよい。</p> <p>今年度分の同じ内容でアンケートを実施した分については比較できる。</p> <p>無回答が多かったことを踏まえて、来年度はアンケート内容を変更するよいうことでよい。</p> |
|       | 臂委員長   | <p>ここで議事は閉じさせていただく。</p>  |
| 4 その他 | 市      | <p>それでは、次第4の「その他」に移りたい。</p> <p>皆様から、何かあるか。</p>   |
| 5 閉 会 | 市      | <p>ないようなので、これをもって、大船渡市防災観光交流センターアドバイザーボードを閉会させていただく。</p> <p>委員の皆様、長時間にわたり、大変ありがとうございました。</p>   |