

第 8 回（第 2 期）さいたま市市民活動サポートセンター運営協議会会議録

日時：平成 23 年 2 月 17 日（木）18：40～20：40

会場：浦和コミュニティセンター第 13 集会室

出席：荒木 利治、市橋 秀夫、塩野谷 寛行、平 修久、田島 理美子、中野 一恵、堀越 栄子（敬称略五十音順）

（市民活動支援室：島崎 正彦、田島 正信 指定管理者：三浦 匡史、徳永 緑）

欠席：石川 均、大久保 秀子、大迫 裕男、小野崎 研郎、親松 高穂、垣花 卓信、大工原 潤、土屋 ひろみ、長沼 和子、星野 和央、柳田 秀一

議長：平 修久 記録：徳永 緑

次第：

- 1 報告 さいたま市市民活動サポートセンター第 2 期指定管理期間の運営協議会委員募集と「設置要綱(案)」について
- 2 協議
 - (1) 2010(平成 22)年度市民活動サポートセンター業務・協働管理運営の評価について(評価部会)
 - (2) 2011(平成 23)年 2 月 5 日開催利用者懇談会について(利用者懇談会部会)
 - (3) その他
- 3 今後のスケジュールについて
第 9 回運営協議会の予定(2011 年 3 月 23 日(水)18：30～)

開会に先立ち配布資料の確認を行い、主な協議が「サポートセンターの業務と協働管理運営の評価」であるため、協議順の(1)と(2)を入れ替え「評価」を重点的に協議することが、平議長より確認された。

- 1 報告 さいたま市市民活動サポートセンター第 2 期指定管理期間の運営協議会委員募集と「設置要綱(案)」について

(報告)

事務局の三浦より、資料に基づき報告された。

- ・【資料 A-1】の委員公募のチラシについて、登録団体に周知するため既に配布されたこと、また、【資料 A-2】に基づき、来期の設置要綱案の変更点について、任期を前期 2 年度と後期 3 年度に分離したこと、2 年 6 カ月の均等割は年度区切りになじまないこと、今期の反省点から指定管理者選定の期間は議論できないため、後半を 3 年の任期としてじっくり議論の時間を設けたい意向が説明された。さらに、附則について、施行日と失効日の変更が示された。(事務局：三浦)

(質疑)

- ・第 1 期は指定管理者が運営協議会委員を選定したが、本来、運営を受託した立場の選定でいいのか、その協議経過はどうなっているか。(塩野谷委員)
→運営協議会の位置づけは、整備検討委員会の検討内容を基に市長決裁の管理運営要領で定めている。昨年度の評価を受けての「これまでとこれから」により設置の見直しが意見としてあがり、今後 5 年間で協議し、設置や運営方法について見直していくこ

とを予定している。(市民活動支援室：島崎)

→運営協議会の設置及び運営に関わる設置要綱は2年後までに何らかの形で変える必要があると考える。現時点である程度基礎的な認識があるのであれば、2年の任期終了までに運営協議会で諮り検討するのが望ましい。(塩野谷委員)

→市民活動支援室の石川委員が議会の関係で遅刻するが、本件は石川委員と相談して対応方針を報告することとする。(島崎委員)

・運営協議会委員には、「市民活動サポートセンターの果たす役割」をテーマに800字レポートを求めているが、これは応募者の負担が大きい。市民活動推進委員もこれほどではない。(平議長)

→東と相談して決めた。これくらい意欲のある人を求めていると理解していただきたい。(事務局：三浦)

→A4の用紙1枚程度で自分の考え、市民活動の考えを書く程度でいいのではないかと。テーマを「サポートセンターの役割」に限定しなくてもいいのではないかと。また、応募書式を示した方がよい。(塩野谷委員)

→もう募集チラシは発送されているので、幅広い意見を求める意向としてとらえたい。(平議長)

2 協議

(1) 2011(平成23)年2月5日開催利用者懇談会について(利用者懇談会部会)

(説明)

利用者懇談会部会長の小野崎委員が欠席のため、代理として中野委員より【資料C-1】に基づき、懇談会の発言内容と成果について説明された。

・今回のテーマは「可動式掲示ボード」と「市民協力員」についてであり、3団体3名の参加を得て、多くの発言があった。

・「可動式掲示ボード」のテーマを待っていたという人もいた。これは、青い枠組銀板の性能のよいものであるが、あまり活用されていない実態がある。その理由が指定管理者より示され、活かせるように他の使い方やレイアウトの工夫について発言があった。残念なことに市民活動支援室職員が欠席でさいたま市役所の見解が示されなかった。利用者全体の利便性向上のためには、展示スペースとしてもう少し広く活動紹介を全館に展開してほしいという声があった。指定管理者からは、「読書クラブウィーク」のような展示方法については考えたことがなかったが、今後は考えてみたいとの見解が示されている。

・「市民協力員」のテーマは、指定管理者の提案として発議されたもので、サポートセンターの運営に市民の時間と労力をどう借りられるか、参加者の知恵を得たいというものだった。「ネーミングが悪い」「どんなことができるかをストックしていく工夫が必要」「週に1日、2日の3時間という都合のつけ方が難しいのでは」という意見などがあった。(以上、中野委員)

(質疑)

・利用者懇談会の発言を指定管理者としてはどう受けとめているか。(平議長)

→ちょうど来期の構想を練っている段階であり、「市民協力員」については獲得したいと考えている。印刷作業室のサポート、いきがいくりの団体として利用している印刷担当の人たちは会員の活動の集約をしている立場にもあり、スキルの高い人もいるため、市民活動のサポーターとして明確な引きこみができるような誘いをしていきたいと考えている。「可動式掲示ボード」については、多目的展示コーナーの利用など隣接する面の有効活用をプロジェクト化させ、施設をうまく活用する定期的

な企画を考えていきたい。いずれもサポートセンター運営にとってよい提案なので取り組んでいきたいと考えている。(事務局：三浦)

・「市民協力員」は印刷のサポートの実施のみでなく考えることも必要。「可動式掲示板」はこれから市民と一緒に考えるところから始めるとよい。(平議長)

・「市民協力員」の募集についてよく分からないのは、相手が誰なのか、ボランティア登録者なのか、団体利用者なのか、どちらも関係ない人を求めるのかということ。応えてくる確率の高いものを意識してターゲットを絞り込んでいくことが、人を求めるには必要ではないか。サポートセンターのレベルアップを目指すのか、そのためにはここを使っている人を求めるのか、それとも例えば印刷会社のOBに来てもらうのであれば、スキルのある人はどこにいるか、意欲のある人はどこにいるか、ターゲットを絞る工夫が必要である。(塩野谷委員)

→今、「プロボノ」という専門の職能を市民活動に活かす人材活用が進みつつあるが、サポートセンターで求めているのはあくまでも無償のボランティアで、他の施設ではない利用価値をマスターした人が、その価値を他の団体の利用支援で広げていく人の開発であり、利用団体を中心に発掘予定である。(事務局：三浦)

→市民大学で学んだシニア世代の人たち、特に埼玉県「いきがい大学」の卒業生が印刷作業面で閉鎖された大久保の庁舎からサポートセンターに一気に流れてきた事情がある。学んだ人は何らかの形で地域に貢献することが示されており、校友会として活動を固める傾向を柔軟化させるためにも、サポーターとしての働きかけは有効だと思う。(荒木委員)

→「いきがい大学」卒業後の進み方にサポートセンターを組み込む工夫ができる。サポートセンターと連動した活動等3つ位の選択肢を用意して、卒業後の道を提示する、卒業のときに成果を活かして活動への意識を高めることができる。団体の意欲だけでなく、意識の高い人を引き込むことで人材活用が広がっていく。(塩野谷委員)

→高齢福祉課所管であるシルバーバンク事務所とも連動してサポートセンターの仕事をボランティア活動に盛り込むことを考えたい。(市民活動支援室：島崎)

→シルバーバンクは対象としていいが、シルバー人材センターは有給であるので連動は難しいかもしれない。(中野委員)

→シルバー人材センターはアイテムが少ない。活動が限定化されており、間口を広げてメニューを用意する必要が出てきている。手当がつくが、ボランティアでもいいという人もある。(荒木委員)

→シルバー人材センターでも有給でなくてもいいという人もいる。シルバー人材を活かすのに本来やるべきことは何かをさいたま市は考えているか。大学の授業の中身にサポートセンターを引っ張ってくる必要があるのではないか。サポートセンターに来てやることがないのはおかしいということに気づいていないかもしれない。郷土史研究や料理教室のような企画ばかりではなく、市民活動や行政を勉強するなどのカリキュラムの組み込みが本来ではないかと思う。(塩野谷委員)

→以前は「いきがいとボランティアについて」などの講座もあったが最近なくなった。また、培った能力を活用する場がカリキュラムに組み込まれていたが、現在は、組み方が変わり、いきがい大学の大学院でのコースで、サポートセンターの話やボランティアの話が特別講義として組み込まれている。問題意識が固定化してきたため上質のコース設定に変わっている。(荒木委員)

→カリキュラムやコース設定に本来あるべき地域の課題解決に参加する視点が欠けている。以前に行った市民活動団体調査のための「市民協力員」のように、ヒアリングが得意な人もいるはずで、人材活用と連動できるしかけはあるはずである。(塩野谷委員)

→カリキュラムについては、元整備検討委員でもありシニアユニバーシティの五島さんに相談してみたい。(市民活動支援室：島崎)

- ・さいたま市が提言していた「ソーシャルキャピタル」開発の指針は消えたのか。(塩野谷委員)
 - 研究開発という段階で留まっているのではないか。(平議長)
 - 「ソーシャルキャピタル」は人と人とのつながりを重視し、さいたま市でも重点施策にあげているため研究を進めてきた。(市民活動支援室：島崎)
 - 「ソーシャルキャピタル」については市民活動推進委員会の答申を資料で送るようになりたい。(平議長)
- ・人材育成においてよかったことをPRできる場面はないのか。(塩野谷委員)
 - 防災活動では、取り組みの活発化が生まれている。(市民活動支援室：島崎)
 - 人材交流や活動の成果を拓げていくためにはコーディネートが必要である。(塩野谷委員)
 - 区民会議などで活用しているが、市としてもアピールの工夫が必要だと考えている。(市民活動支援室：島崎)
 - 何が変わったのか、広報していくことも必要である。(中野委員)
- ・市民活動の人材育成のためにもサポートセンター運営や利用者意見を、市は、今後も広く活かしていただきたい。(平議長)

(2) 2010(平成22)年度市民活動サポートセンター業務・協働管理運営の評価について(評価部会)

(説明と質疑)

評価部会長の塩野谷委員より、【資料B-1、B-2】に基づき、本年度の評価について説明された。また、全体の流れについて、平議長より、さらに、評価のための事前配布資料に基づき、事務局と市民活動支援室より内容が説明された。それぞれの資料説明ごとに質疑も行われた。

○資料全般

- ・昨年度と大きな流れは変わっていない。点数配分の20点も同じであり、アンケート内容もほとんど変えていない。整備検討関係者や施設の見学・視察者のアンケート回答により前年度はなかった面を追加した。業務および協働管理運営について、市民活動支援室と指定管理者それぞれの自己評価をもとに指定管理者が総合評価を行い、その成果や努力点を元に委員に採点してもらった。委員7名分の採点シートが配布されているが、昨年度より減点している項目については、その理由をコメントに見ることができると思う。(塩野谷委員)
- ・運営協議会の評価は、昨年度末にまとめた「サポートセンターのこれまでとこれから」をバージョンアップさせて完了ということになる。(平議長)

○評価のための資料：A

- ・【評価のための資料A】について、利用者数の目標を実績が下回ったため減少している。原因は不明であるが、猛暑、天候の要因もあると考えている。(事務局：三浦)
 - 4月から毎月のように利用者数が落ちているものの予約利用件数は伸び、また1団体あたりの利用時間の増加の実感も聞いており、利用団体の固定化につながっていることがうかがえる。(市民活動支援室：島崎)
- ・【評価のための資料A】において、さいたま市役所と指定管理者の自己評価の食い違いが見られた項目について説明する。
- ・「3つの理念の①市民に対して『開かれた市民活動サポートセンター』」について、自治会などの地縁団体との交流促進が目標以上の成果を生み、防災を目的とした取り組

みが地元自治会の会報に掲載されていた。「理念の②市民の提案を受け入れながら『市民とともに成長する市民活動サポートセンター』については、利用者のニーズを把握しサービスと設備の充実を図るためモノクロ印刷機を1台追加し利便性を高めた実績が評価される。「理念の③市民にとって『集まりやすく居心地のよい市民活動サポートセンター』については、屋内外のサイン計画の工夫に留まらず、利用者の不満の意見に対応し、浦和駅の中の状況にも提案努力を尽くしたことが評価される。また、特定の団体に既得権が生じないように利用機会の公平性を担保する努力においても、世間一般のオートマチックな運用ではない団体相互の調整を敢えて打ち出し、手間をかけている点が加点要素として評価されると考える。

- ・「6つの機能の②活動拠点・事務所の機能」の打ち合わせコーナーの設置について、予約制度を導入して2年目に入り、1週間前の予約でいいかのアンケート実施後利用者の意見を反映している点、「6つの機能の④情報収集、提供（発信）の機能」のその他の情報発信について、メールマガジンを月2回配信し、利用者や団体にとって有効な情報提供と物理的な効率化を図った点が評価される。
- ・「協働管理運営」における「自主事業の実施」について、印刷機、コピー機のリース代は指定管理料から支出しているが、市役所の評価では黒字の分が「△」とされている。しかし、高度なニーズ対応による人件費コストを想定すると、余剰の金額は妥当性の範囲であり、黒字を出して指定管理業務の赤字補填財源として埋め合わせをしたいと考えている。（以上事務局：三浦）
 - 黒字分でオペレーターをおくことを検討しないのか。（中野委員）
 - スタッフ自身が利用者との接点を持ち、コミュニケーションを大切にしている。（事務局：三浦）
 - 事業収益をあげることが評価の対象となるという見方はないのか。（中野委員）
 - 指定管理業務の縛りのなかでの評価であって、その他の事業は評価対象にはならない。（事務局：三浦）
 - 整備検討委員会の提言及び整備基本計画において、利用料金は実費程度とされている。最終評価は「○」だが、今後どうしたらよいかは議論していただきたい。（市民活動支援室：島崎）
 - 実費程度での料金設定は難しい。マスターを100円で印刷代は500枚まで100円という公共施設や、プラザノースのようにPFIを導入した公共施設もある中、運用基準の差は市民には分からない。（事務局：三浦）
 - 基本的なランニングコスト、パフォーマンスチャージ、マーケットプライスの考え方を詰めれば、市が全てリースをするのが一番いい。市が持っている施設の上限で、どこを基準にするか、5年、7年、10年のリース期間によっても違うので一概に高い安いは言えない。もっと言えば、価格設定は代理店の格の違いで決定するため、それぞれのパフォーマンスでしかない面も否めない。（塩野谷委員）

○評価のための資料：B

- ・評価部会と指定管理者で検討を重ねた「利用者アンケート」をセンター登録団体の1075団体、市内に事務所を置く法人で住所が分かっているセンター未登録のNPO法人342法人、合計1417団体（昨年1220団体、※以降括弧内は昨年度数値）を対象に行った。その結果を、「総括」「詳細」「昨年度との比較」別にまとめている。
- ・「施設やコーナーの使いやすさ」は、ほとんどの利用者が「使いやすい」と回答している。ミーティングスペースや交流スペースを利用したことのある回答者の87%（83%）が「使いやすい」と答え、印刷作業室は77%（79%）と「使いにくい」の数が半減している。また、総合案内も「使いにくい」が減少し、個別の意見では「ラウンジが開放的」といった意見があった。
- ・「指定管理者スタッフの言葉遣いや対応」は、「良い」が昨年度の83%から87%に上

昇し、自由記述でも対応がよく親切であるという意見が 40 件あり、スタッフ研修の成果であるとともに、スタッフのスキルが高く、利用者対応に優れていることがうかがえる。中には「悪い」とする回答もあったが例外的な意見といえる。

- ・「センターの事業やイベント」は、大多数が「参加して良かった」と回答している。フェスティバルに参加したことのある回答者の 77%が「参加して良かった」と回答し、夏の交流イベント、秋の交流イベント、講座・セミナーについても同様の数字であった。一方で、「参加・見学したことがない」の回答割合がフェスティバルで 77%と高い割合であり、まだまだイベントに来てもらい参加を促進する工夫が必要であることもうかがえる。
- ・「利用者意見の反映状況」については、39% (38%) が「反映されている」と回答したのに対し、3% (2%) が「反映されていない」、「どちらともいえない」と「わからない」が 58% (60%) を占め、さらに反映状況の周知が必要であることがわかった。
- ・「センターを利用した効果」については、「効果がある」とした回答が多く、すべての項目で前回を上回り、センター設置の評価が高いことを市民活動支援室としても喜んでいる。
- ・「Web サイトの分かりやすさ」についても回答者の 52%が「わかりやすい」、51%が「役立った」と回答しており、初めて過半数を超えた。
- ・全般として西区や北区などのアンケート回答数が少なく、遠い理由が隠れていることがうかがえ、出前講座などセンターから遠い地域への対応を今後も考慮する必要がある。(以上市民活動支援室：島崎)
→このアンケート結果はどこかで発表するのか。(塩野谷委員)
→館内掲示とホームページで公表する。(市民活動支援室：島崎)
- ・アンケート対象 1400 団体の中で 1000 団体が回答していない。その団体にサポートセンターのコミュニティセンター連携事業を案内し、「遠いから利用できない」という団体にも PR と御礼を返すことが必要。そのクロス分析でターゲットが絞れるのではないかと。(塩野谷委員)
→コミュニティセンターとのタイアップは案内していきたい。(市民活動支援室：島崎)
- ・「設備やコーナーの使いやすさ」を尋ねたアンケート項目は、「ロッカーとメールボックス」「コミュニケーションボードとパンフレットラック」「相談室」など、用途を別にしているものを項目立てとして一緒にしているのはおかしい。分けるべきである。また、「ゼミナール工房」は実態がないのではないかと。(中野委員)
→「ゼミナール工房」の機能の一部として運用している。(市民活動支援室：島崎)
→「コミュニケーションボード」と「パンフレットラック」を分けないと、何を数字でとりたいのか、今後の施設運営に活かそうという視点がない。アンケートでは、使われているものと使われていないものを分ける必要がある。(中野委員)
- ・「市民活動団体ネットワーク」でもサポートセンターの PR をしてほしい。(平議長)
- ・アンケートの元データを使うことができるか。自分で分析できるように、例えば使っている頻度などの条件とのクロス分析に役立てたい。(堀越委員)
→アンケート依頼時に運営協議会委員による分析を断っていないため、分析は市民活動支援室でやるので、方向性などの指示をお願いしたい。(市民活動支援室：島崎)
- ・ヘビーユーザーに、なぜ使っているのかを聞いたことがあるか。利用頻度の高い利用者の意見を載せてチラシをつくる。向上を目指すには、まだ利用していない人達にいかに使わせるかという方向を考えるしかない。使っていない団体の分析のためにヒアリングをかけてみる。ここにいいものがあることを知らない人に対して出前講座のように集めて説明する。そういった案から取りあえず一つでも取り入れてみる必要があると思う。(塩野谷委員)
→コミュニティセンターとサポートセンターの連携事業として、試み的に 2 つのコミュニティセンターのチラシセミナー、チラシセッションを事業化したのが、このねら

- いは市民活動支援のスキル伝授をコミュニティセンター職員にしてみることにあった。結果としては難しいことがわかった。1つの館は参加者が9団体のみで、貸し館利用で充足している団体に、活動促進を誘う関わり方は難しい。(事務局：三浦)
- 文化振興財団と徹底的に組むことを考えたら進展があるのでは。財団も死活問題であることを意識しているはずである。(塩野谷委員)
- 組織の責任ある立場の方は理解していると感じている。(事務局：三浦)
- ・協議の時間が押し迫っているため、【資料 C・D】についてはかいつまんでお願いしたい。(平議長)

○評価のための資料 C

- ・【資料 C】の「整備検討関係者へアンケート集計結果」については、回答数が少なく、お願いした整備検討委員会委員の16人、ワークショップ参加者の44人中の回答数12件をどういふ数字とみたらいいのかわからない面もあった。(市民活動支援室：島崎)
- 回答数が少ないため、%表示はやめて、個別意見としたほうがよい。(平議長)

○評価のための資料 D

- ・【資料 D】の「視察・見学者アンケート集計結果」は前回配布のものとは変化がない。回答数が少ないためさらに回答を求めてみたいと考えていたが、そのままのサンプル数でまとめた。今後はアンケートのやり方を反省して、視察後直ぐに実施するように変更し、実効性のあるものにしていきたい。(事務局：三浦)
- ・「生涯学習の拠点となっているように見受けられた」というコメントはショックである。(中野委員)
- ・視察のコメントを Web サイトに掲示してはどうだろうか。視察の成果を伝えることでアピールにつながるのではないか。(塩野谷委員)
- 視察時に了解をとって対応したい。(事務局：三浦)
- 他の自治体から注目の施設ということをアピールして市役所の予算づけもしっかりしてもらいたい。(平議長)

○評価採点シート

- ・7名の委員の【評価採点シート】の合計と平均は、「1 3つの機能の(1)市民に対して『開かれた市民活動サポートセンター』になっているか」が112点、平均16.0点。「(2)市民の提案を受け入れながら『市民とともに成長する市民活動サポートセンター』になっているか」が115点、平均16.4点。「(3)市民にとって『集まりやすく居心地のよい市民活動サポートセンター』になっているか」が113点、平均16.1点。「2 6つの機能(1)市民活動の入り口の機能は、はたされているか」が111点、平均15.9点。「(2)活動拠点・事務所の機能は、はたされているか」が118点、平均16.9点。「(3)交流・ネットワークの機能は、はたされているか」が110点、平均15.7点。「(4)情報収集・提供(発信)の機能は、はたされているか」が107点、平均15.3点。「(5)相談・コンサルティングの機能は、はたされているか」が100点、平均14.3点。「(6)学習の機能は、はたされているか」が125点、平均17.9点。「3 協働管理運営(1)協働管理運営は適切に機能しているか」が109点、平均15.6点。「(2)指定管理者と行政の協働はすすんでいるか」が117点、平均17.0点となっている。(事務局：三浦)
- 昨年との比較で点数が減少しているのはどれか。(平議長)
- 「入り口機能」が0.1点減、「活動拠点の機能」が0.1点減点、「交流・ネットワークの機能」が1.3点減点、「情報の機能」が0.7点減点、「相談の機能」が0.7点減点、「協働管理運営」が1.4点減点となっている。(事務局：三浦)
- 昨年度の数字は小数点の表示がないため、1点以上の開きのあるものだけをみてい

くかどうか。(平議長)

- 「交流ネットワーク」と「協働管理運営」が1点以上の減点となっている。(事務局：三浦)
- ・今日出席の皆さんには採点していただいたが、特に3の(1)「協働管理運営」に関してコメントをお願いしたい。(平議長)
 - 全般的に辛い点数をつけたのは、昨年度より見えてきたものがあるからである。特に強調したいのは、休館日をぜひ設けてほしいということ。条例や他の施設、コムーナーとの絡みも考慮する必要があるのかもしれないが、市民サービスの本質的な向上を考えれば研修のチャンスをつくる視点は重要である。以前から申し上げているが、なかなか進まないことを大変残念に思っている。(荒木委員)
 - 利用者サービスの低下は望ましくないため必要であれば進めたいが、現行を変えるには細かい検討数値を出してほしい。個人学習の利用なども数値としては不明であり、結果としては利用者があるとの数値になっている。(市民活動支援室：島崎)
- ・行政の回答はいつも同じでそれも答え方としてよくわかるが、広い意味での市民サービスの意味を考える必要がある。反映をお願いしたい。指定管理者はこの件をどう考えているのか。(荒木委員)
 - 休業でない休館日は必要だと考えている。(事務局：三浦)
 - 行政とよく相談して善処していただきたい。(荒木委員)
 - 利用実態の中身の調査が必要である。(塩野谷委員)
 - 利用実態といっても15集会室が開設されていれば人数がカウントされてしまい、なかなか実数は見えない。(中野委員)
- ・「協働管理運営」が周知されていないことも対応すべき問題である。指定管理者と利用者が一緒に考えて一緒に運営していくことが「協働管理運営」であるが、そういった施設の理解が得られていない。「協働」で市民は何をするのかが見えていない。利用者懇談会でも「協働」ではなく「意見を言う人」としか捉えていない。「協働管理運営」自体についても課題が大きい。次期の指定管理者の応募団体が1団体だったというのは大きな反省点だと受けとめたい。「協働管理運営」を打ち出したことに責任をもって「協働管理運営とは何か」を明確に打ち出していく必要がある。サポートセンター機能のコミュニティセンターへの分散、機能を全市に広げていくためにも、「協働」の在り方を総括していくことが求められている。(中野委員)
 - 運営協議会委員の皆さんにはぜひご意見をいただきたい。(市民活動支援室：島崎)
 - 他の施設のように、利用人数や、対応能力や、質の良さという市民の評価で終わらせてはいけない。(中野委員)
- ・サポートセンターは2009年度に「マッチングとコーディネート」という方針を打ち出し、「市民と行政」「市民と市民」による市民運動の協働を実践しようとした。指定管理者はよく考えて実行委員会方式など工夫を重ねているが、市民にはその仕掛けが「協働管理運営」という言葉に結びついてはいないのが実態ではないか。サポートセンターは利用者を「お客さま」と見ず、双方が市民としてサービスの利用者と提供者であり、施設自体も共有財産としてみているが、コミュニティセンターの指定管理者となっている財団法人は、行政の代わりに認識でいるのではないか。今後はコミュニティセンターの公募についても、応募時の理念とその後の運営を通して、市民と市民で活動を盛り上げていくことの理解を広げていくことが大事だと思う。(堀越委員)
 - 「協働管理運営」の点数は、市民に問われている点数と思う。(中野委員)
 - 「協働管理運営」の評価をするために「協働の760日」を改めて読み、サポートセンター設置にいたるまでに議論された行政と市民、市民と市民の協働のあり方を再確認したところだった。(堀越委員)
- ・サポートセンターの「協働管理運営」をシンプルな図にして掲示することで、利用者市民に何を伝えたいのかを明らかにしていく必要がある。(平議長)

- 今「新しい公共」ということがいわれているが、サポートセンターも「新しい公共サービス」の在り方の実験の場だと考える。(堀越委員)
- ・「相談・コンサルティング」の評価が低いのは、内容がよくわからない、評価しにくいという面が出ていると思う。(平議長)
- 総合案内で時々対応をみていると、質の高い相談対応だと感じている。市民活動団体の代表者を勇気づける作業であり、評価したい。(中野委員)
- ・今後、職員とスタッフのアンケートを終わらせて、次回の運営協議会前に提示してもらい、その結果を踏まえて「これまでとこれから」を修正し、3月23日の運営協議会で意見をもらってまとめることとしたい。(平議長)

(3) その他

(説明)

【資料D-1】について、昨年12月12日より本年2月11日までにサポートセンターで受け付けた意見を個人情報伏せて掲載していることが、事務局の三浦より説明された。あわせて、資料にはない相談対応として、食糧支援を求める相談や、ラウンジでの酒盛り、授乳室での喫煙など、以前はなかった要注意事例が報告された。

(質疑)

- ・サポートセンターはどのような利用もOKという印象を利用者に与えない緊張感も必要だと考える。(中野委員)
 - ・整備検討に関わった人で「ラウンジで席がない、職員の声かけの配慮が足りない」とスタッフ対応を求めてきた事例があったが、利用市民として、職員に求める前に、元整備検討委員自ら対応することを求めたことも紹介しておく。(事務局：三浦)
 - ・次回の運営協議会までに、委員それぞれのこれまでのまとめをしておくため、コメント記入票を事前に配布してはどうか。また、評価採点については、出していない委員に早急に提出をお願いしていただきたい。今回は7人の評価であったが、全員そろえば大きく変わる可能性もある。(塩野谷委員)
- 早急に対応し、準備する。(事務局)

3 今後のスケジュールについて

事務局より既に開催通知を出している下記の第9回運営協議会日程について、平議長より確認された。

- ・第9回運営協議会：2011年3月23日(水) 18:30～20:30
浦和コミュニティセンター第13集会室

以上