

## 平成 24 年度 6 回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 24 年 9 月 25 日（火）18：30～20：30

会場：浦和コミュニティセンター第 15 集会室

出席：【委員】

荒井悦子、荒木利治、石川誠、市橋秀夫、大沢教男、川池さえ子、小林由起子、  
塩野谷寛行、杉尚明、大工原潤、平修久、轟和宏、中野一恵、堀越栄子

【事務局】

市民活動支援室：伊藤幸子、久保巨樹

指定管理者：東一邦、徳永緑、数井美由紀

欠席：【委員】小原茂、田島理美子、細野廣吉、須藤順子

座長：平修久 記録：数井美由紀

次第：

1. 市民活動サポートセンター実施事業および事業の進捗について（資料 6）  
説明：指定管理者
2. 情報開示請求にかかる対応について（資料 2）  
説明：指定管理者
3. 利用者意見の対応について（2012 年 6 月～9 月）（資料 3）  
説明：指定管理者
4. 2012（平成 24）年度の評価について（資料 5）  
説明：評価部会
5. 利用者懇談会の意見交換の結果について（資料 4）  
説明：利用者懇談会部会
6. 可動式掲示ボードの活用について  
説明：指定管理者
7. 今後のスケジュールについて  
説明：指定管理者
8. その他

○当日配付資料：

- \* 特定非営利活動法人さいたま NPO センター情報公開規定第 5 条の規定による市民活動サポートセンター情報公開申出対応【資料 2】
- \* 平成 24 年度市民活動サポートセンターに関する受付意見【資料 3】
- \* 2012 年度 第 2 回利用者懇談会記録【資料 4】
- \* 平成 24 年度第 2 回評価部会 確認事項【資料 5】
- \* 2012（平成 24）年度市民活動サポートセンター業務・協働管理運営 評価シート（提出用 1 枚目）【資料 5-1】

- \* 利用者アンケートへのご協力のごお願い【資料 5-2】
- \* さいたま市市民活動サポートセンター平成 24 年度事業 成果振り返りシート【資料 5-3】
- \* さいたま市市民活動サポートセンター協働管理運営に関するアンケート【資料 5-4】
- \* 月例業務報告「平成 24 年 8 月」（相談対応記録等一式）【資料 6】
- \* 2012 年 8 月の相談対応記録
- \* 「市民活動の窓おーぶん」No.35
- \* 第 1 回コムナーレ交流フェスティバルプログラム
- \* 第 1 回コムナーレ交流フェスティバル開催報告
- \* 第 1 回コムナーレ交流フェスティバル参加団体アンケート集計
- \* 第 4 回セミナー夏休み応援企画「風力発電で電気をつくろう」アンケート集計報告
- \* 生き方再発見セミナー「きっとみつかるとあなたの明日」（講演と交流会）&市民活動サポートセンター2012 秋の交流イベント「もっとつながる明日のあなた」市民活動のプレゼンテーションと交流会案内

## 1. 市民活動サポートセンター実施事業および事業の進捗についての事業報告について

指定管理者の東から、配布資料に基づき、2012 年度 8 月までの事業について報告があった。（資料 6）

### （報告）

- ・まず、7 月 29 日に「風力発電で電気をつくろう」というセミナーを行った。これは、「科学クラブ彩ねっと南部グループ」の協力を得て、小学校低学年とその親を対象に行い、80 名の参加があった。エネルギー問題をこどもたちに理解してもらおうと同時に、市民活動サポートセンターや市民活動に関心を持ってもらう機会となった。参加者のアンケートでは平均 86 点の評価を得て、「楽しいセミナーだった」と好評だった。
- また、大きなイベントとして、8 月 25 日・26 日に第 1 回コムナーレ交流フェスティバルを行った。浦和コミュニティセンターから、9 階の市民活動サポートセンターのイベントと 10 階のコミセンまつり、8 階の図書館まつりをいっしょにできないかという提案があって、はじめてコムナーレ 3 フロアがいっしょにイベントをおこなったが、市民活動サポートセンターは開館当初から提案していたもので、5 年目にしてやっと実現した。市民活動サポートセンターを利用する団体は福祉系、環境系と幅広いが、浦和コミュニティセンター利用団体はアート・文化・カルチャー系の活動団体が多くイベントにはあまり参加しないと聞いたので、テーマは「ちょこっとアートでつながるハート」とした。市民活動サポートセンターのこれまでの交流イベントの参加団体数は多くても 80～100 だったが、今回は 111 団体の参加があった。うち初めて参加した団体は 58 団体

で、半数が市民活動サポートセンターを利用したことがない団体ということになる。そこから10団体が市民活動サポートセンターに団体登録をした。市民活動サポートセンターでは多目的展示コーナーをギャラリーとして利用しているアート系の利用団体にイベント参加をうながす機会ととらえ、23年度までの利用団体85団体に積極的に参加を呼び掛けたところ、12団体が参加した。うち、これまで市民活動サポートセンターの交流イベントに参加したことがない団体は9団体。つまり、85団体のうちの9団体が、これをきっかけに多目的展示コーナー利用だけでなく、交流イベントにも参加したということになる。今回のテーマは、高齢者・障害者支援団体、環境系の活動団体にとっては参加しにくかったかもしれないが、できれば、次年度も3フロア合同のフェスティバルの開催を続けていきたいと考えている。

これからの予定としては、10月27日に落合恵子さんをゲストに招き、リタイア男性を主たる対象として「生き方再発見セミナー」を浦和コミュニティセンター15集会室で開催する。その1週間後の11月3日に「秋の交流イベント」を開催する予定で、今、準備を進めている。(指定管理者：東)

## 2. 情報開示請求にかかる対応について

指定管理者の徳永から、配布資料に基づき、情報開示請求にかかる対応について報告があった。(資料2。「8月の相談対応記録」p.6～10)

### (報告)

- 資料2は、情報開示請求に対して、対応を中心とした記録であり、「8月の相談対応記録」p.6～10にはどのような請求だったのかということも含めて記載している。「8月の相談対応記録」p.6に、開示請求No.1とNo.2と記載したとおり、8月10日に2件の開示請求書が出され、別紙添付の「特定非営利活動法人さいたまNPOセンター情報公開規定」に基づき、様式第1号～3号の様式により申し出があり、回答書を準備し、対応した。開示請求の内容は、No.1「飲料水自動販売機の各機種ごとの月別の売上本数及び収益額がわかるもの」として、「2007年度～2011年度までの5か年分の実績を示してほしい」、そして「2012年度に新たに設置した飲料水自販機に関わる文書すべてを開示してほしい」というものである。さらに同日にもう一つ、No.2「理事会会議録・資料及び運営協議会会議録・資料のうち飲料水自動販売機にかかわる部分すべて」という開示請求があった。この開示請求に対し、「特定非営利活動法人さいたまNPOセンター情報公開規定」の第10条「公開申出があった日から15日以内に回答書を送付する」に従い、その日から第2号の回答書の準備をし、11日～20日までに資料を特定した。No.1については「平成19～23年度自動販売機(3機)販売内訳(機種ごとの本数と収益額)」と、「連絡調整会議記録回答書」。No.2については、理事会資料・運営会議資料として「さいたま市市民活動サ

ポートセンター事業報告」(平成19年～23年度)と、「さいたま市市民活動サポートセンター特定非営利活動に係る事業会計収支計算書」(平成19年度～23年度)を開示資料として特定して回答書を作成し、8月31日に対応した。請求者から提示された「なぜ情報開示が市民活動として必要なのか」という考え方や、「公文書管理法」の精神、「文書管理システム」などの話をうかがった。また、「連絡調整会議」「運営協議会」の位置づけについての質問にお答えした。次に開示請求No.1の回答について資料を基に、各年度およそ100万円の収益額であるということを説明した。また、連絡調整会議の記録にある「3機増設したい」という提案の根拠についての質問には、「南・中央・北の3フロアの利用者の均等な利便性を考慮したものだ」という回答をした。それから、「自販機をあらたに設置した場合、安全性はどうなのか」ということを示すため、連絡調整会議記録の「据え付け事例」の資料を準備していたが、それについては請求者から「意味のない資料だ」と指摘された。

開示請求No.2の回答について、理事会や運営協議会でどのようなことが決められ、その経緯を知りたいということについて、まず各年度の収支計算書を示し、「その他の事業収入」の中に自販機収益が含まれていることを説明した。開示請求者が一番知りたかったという「使途」については「事業費」および「管理費」に分散されていて特定はできないこと、事業費の中味について知っていただくために事業報告書を添付したということ等を説明した。

開示請求に対しては、示す数字の信憑性を確認する作業が必要だった。決算書の「支払主義」と年度報告書の「発生主義」の違いにより毎年度3月の収益額で差額が生じているということも資料を示して説明した。それに対しては開示請求者から、「印刷費収入と合体されているが、印刷費収入は高すぎるのではないか」という質問や、報告書のあり方への意見、「自販機収入は不労所得になるとは思わないか」という意見、「他の公共施設における自販機の設置状況」の説明があった。また、公共施設における自販機に関する運営方法において、自分の意見を言える場があるかという質問があったので、「市長への提案」について説明した。最後に、準備した資料の大半である114枚分についてコピーを求められたので、情報公開規定に基づき、代金をいただき、資料を持ち帰られた。  
(指定管理者：徳永)

#### (質疑)

- ・質問・意見があったら、お願いしたい。(平座長)
- ・指定管理者が管理している公共施設の自販機、あるいは市の直営の施設に設置されている自販機について調べているようだが、目的はなんなのだろう。自販機の月別売上数量などは、市が情報開示するような内容だと思えない。(杉委員)
- ・この人の情報開示請求の趣旨はなんなのか(平座長)
- ・対応する中で、何が目的かもお聞きした。市内の650ほどの公共施設に置かれた自販機

のすべてを調べている方で、公共施設に自販機を置くべきかどうか考えるところからスタートしている。他都市の公共施設においては自動販売機を設置することを取りやめた事例があり、環境問題・エネルギー問題・節電も含めて、指定管理者や市役所が、自販機を本来置くべきものかどうか、きちんと検討しているか知りたいという点が大きな目的ではないかと思われる。(指定管理者：徳永)

- ・ こういうことにわずらわされる必要はないのではないか。さいたま市の公共施設はすべて同じように開示しているのか。ここで開示してしまうと、他の公共施設に対しても開示しろということにならないか。運営協議会の記録の開示はわかるが。(杉委員)
- ・ 理事会や運営協議会の中での、実際の協議の記録はないということは回答している。請求者は、使途を知ることが一番の目的だとおっしゃっていたので、事業実態や収支状況についてお知らせすることに終始した。(指定管理者：徳永)
- ・ 情報公開については条例があり、それに準じた形でこちらの規定も作っている。さいたま市としての取り組みということで、市民活動支援室の大沢室長からお話してもらいたい。(指定管理者：東)
- ・ 市民から知りたいという要望があり、開示請求があれば、すべて開示しなければならない。指定管理者についても、すべて市の条例に準じて、開示請求に応じる義務がある。知りたいと言われたら、理由は問わず、なんでも出すのが基本である。(大沢委員)
- ・ 自販機の扱いはそれぞれの市町村で異なる。公正な競争がないなど、不備な点がないわけではない。行政は公正公平という点をきちんとすべきだが、競争原理について価格だけでいいのか。行政は公共の施設における自販機の設置のあり方を示すべきで、それに基づいて指定管理者は管理を行うことになるわけだが、指定管理者には NPO や民間などいろいろあり、全部行政に準ずるというわけではないはずである。また、今回の開示請求については、情報を出すこと自体は問題ないが、開示請求者の要求した検討事項の中には取り入れる必要のないものもあると思う。(塩野谷委員)
- ・ なぜ、この件を取り上げて運営協議会に報告したのか。それから、情報開示というのは原本を見せることを意味するのか、資料をお渡しすることを意味するのか。(中野委員)
- ・ なぜ、この件を運営協議会に報告したかという、みなさんに運営上の問題として知っていただきたかったからである。市民活動サポートセンターの指定管理料として年間 5380 万円、それとは別に、印刷機などの利用料、自動販売機の売り上げという自主事業の収益部分も含めて、市民活動サポートセンターの管理運営は行われているが、その自動販売機設置についての問題提起をともなった情報開示請求だったので、運営にかかわることとして報告させてもらった。(指定管理者：東)
- ・ 開示請求の中に、「運営協議会会議録のうち自販機にかかわるものすべて」という要求があったので、それに応えたというご報告が必要だという点もあった。(指定管理者：徳永)
- ・ 支援室にも約 10 件、請求がきている。そこに個人情報があれば、まず原本をコピーしてその部分を黒で消し、マジックで消しただけでは透けて見えるので、それをまたコピー

し、それで本当に透けないかを確認したうえでの提出となる。作り直すということはないので、「自販機の部分だけ」という請求なら、その部分のみを提出ということになる。

(市民活動支援室：伊藤)

- ・それにかかるコストは？ (中野委員)
- ・市の負担となる。コピーが取りたいならば、1枚10円をいただく。(大沢委員)
- ・今の報告では、情報公開のことに、自販機のことに、2点あって、まず1点目、自販機の件に関しては、市の方で方針を新たにさせていただき、それを受けて今後どうするかという話になると思う。2点目、情報公開に関して気になったのは、情報公開規程は平成21年5月20日から施行となっているが、市民活動サポートセンターがスタートした時点では規定はなかったのか。現在は、市民活動サポートセンター運営業務で必要とされる規定はすべて整備されているのか。(平座長)
- ・8月10日、開示請求者からも同様に、公開規程の施行期日が市民活動サポートセンター開設日と異なる点について指摘があり、実は、開示請求をした方ご自身が、市に対して「指定管理者であっても公共施設を運営する団体は公開規程を作るべきだ」と申し入れ、その指導が市民活動サポートセンターにあって、そのいきさつでこの日付になっているということを教えていただいた。  
また、同時に、公開規程の15条の「市民活動サポートセンター情報の検索に必要な資料を作成し、閲覧に供するものとする。」との部分をきちんとやっているかと質され、迅速に整備を進めている。(指定管理者：徳永)
- ・条例上、「公開請求」が「開示請求」に変わったので、市民活動サポートセンターの規程も、「公開申し入れ」ではなく、「開示請求」という名称に変更する必要がある。(大沢委員)
- ・情報公開請求には抜本的な問題がある。この規程を持っていなければ、指定管理者にならないということか。(杉委員)
- ・公金で運用する以上はきちんと規程を整備して組織を運営してほしいということである。(大沢委員)
- ・次期の指定管理者に関しては、また公募があって、決まってから引き継ぎ期間があるはずだから、その間で必要な規程は整えればいい。これ以外に必要な規程はないか。(平座長)
- ・運営開始してから5年たっているので大丈夫だと思う (大沢委員)
- ・労基法上の規程は整備している。(指定管理者：東)
- ・だいたい協定書に基づいて整備されているはずである。(大沢委員)
- ・情報公開についても、基本協定第20条21条に個人情報の保護とともに情報公開について記載されているので、それに準じて行っていただいた。(市民活動支援室：伊藤)

### 3. 利用者からの意見の対応について (2012年6月～9月) (資料3)

指定管理者の徳永から、配布資料に基づき、報告があった。

#### (報告)

- ・前回の運営協議会で取り扱ったのは 21 番まで、4 ページの 22 番からが前回以降の施設運営についての利用者意見、あるいはクレームに近い形で受け付けたものである。

種別に言うと、市民活動サポートセンターのサインや動線に関するものが 7 件、ラウンジ・多目的展示コーナー・印刷室・パソコンコーナーなど施設の使い方に関するものが一番多くて 22 件、マナーに関するものが 3 件、職員の対応が悪いというものが 1 件、予約に係るものが 2 件、市民活動サポートセンター事業に関する質問が 3 件、安全に関わる問題が 4 件あった。

個別に見ると、25 番の清掃中トイレ利用の表示については現在、対応中である。22 番の「サポセン WEB の団体情報の見やすさ」という点についても、支援室を通して作成業者の旭化成と調整を急ぎ、今年度内にはなんとか見やすくなるよう協議をしている。

それから 26 番 28 番など、団体の自律的なマナーにより、団体同士が注意し合うなど、市民活動サポートセンター職員が注意するまでもなく気づいてご理解いただく方向で対処しているものがいくつかある。28 番については、「国際交流センターで語学学習をしたあと、レッスン目的でラウンジを利用されるケースがあるが問題ないだろうか」と、国際交流センターの職員自ら問い合わせたがあったというものである。定期的な語学レッスンだから一律に駄目だというのではなく、場面に応じて適宜対応している。

30 番は企業からのラウンジ利用の問い合わせだが、市民活動サポートセンターを利用できるのは非営利活動の場合であって、たとえ公益性のある企業活動であったとしても利用できないことをご説明したが、なかなかご理解いただけなかった。

また、施設の使い勝手についていろいろご指摘があり、うち 57 番の「パソコンコーナーのマウスの動きが悪い」という苦情については、光学式のを導入することにし、本日交換した。33 番については、障害者手帳をお持ちの女性が、地下市営駐車場満車で遠い駐車場に誘導されたという事実が確認されたので、連絡調整会議で情報共有し、減免措置について対応できるようにした。39 番は、電動車椅子の方から緊急にトイレ介助の申し入れがあり、スタッフが一番近い北側男子トイレにご案内したが、このトイレは非常に狭くて回転も難しく、ご不便をおかけしたという事例である。今後は、基本的に南側の多目的トイレにご案内するというのをスタッフで共有した。

また、音楽の生演奏やマイク使用などマナーについて言及されるものがいくつかあったが、事前のラウンジ予約時の説明や、利用者が相互に注意し合う、配慮し合うということで解決したいと考えている。

47 番については、先ほどみなさんにご説明した自販機の開示請求に伴い受けたご指摘で、北ラウンジに新たに設置した自販機の案内板について、公共財産の目的外使用の許可申請の有無の確認があったので一部撤去した。それから、自販機周辺に業者の宣伝となる

シールが貼られているというご指摘があり、業者に依頼して撤去し、同時に、自販機横のゴミ箱投入口が非衛生的であるというご指摘を受け、業者に相談し、衛生的なものに変更した。同じ方から、48番にあげたように、印刷機利用についてもご指摘があった。

「コムナーレフェスティバル」開催中には、54番であげたとおり、高齢の男性から「コムナーレという名前はおかしいのではないか」というご指摘があった。それから、55番にあるとおり、自販機を設置している業者からコムナーレフェスティバル景品として提供いただいた試供品の缶飲料に商品名などの表示が全くなかったため、安全性への配慮の観点から、今後は気を付けることをスタッフで確認している。

56番、58番、59番、63番については、市民活動サポートセンターの安全性をどう担保するかという点で、今後、気を付けたい事例である。うち56番については、北女子トイレで覗きの被害があったという件で、トイレ個室の上部に空間が空いていて覗くことが可能な状態にあるので、連絡調整会議で取り上げ、図書館に習って塞ぐ方向で対応している。61番は「対応未記入」と書いてあるが、そちらはすでに対応中で、何度も来館している団体からの要望なので、すぐに案内図を差し上げることができた。

(指定管理者：徳永)

#### (質疑)

- ・ 質問があれば。(平座長)
- ・ 質問ではなく意見だが、33番の「駐車場障害者減免措置」について、これは何年も前からどこへ行ってもこのような対応で、ここに限ったことではない。それを市民活動サポートセンターがどうこうするものでもないと思う。39番については本当に頭が下がる。市民活動サポートセンター側が排泄のことまでやる必要があるのか、求める方も求める方で、ここまですなくてはいけないのかと思った。(小林委員)
- ・ 車椅子の来館者もたくさんいるが、この5年間で初めての事例である。(指定管理者：東)
- ・ この時は対応に緊急性を要し、ずいぶん慌ててらっしゃったということもあり、スタッフが丁寧に対応した。(指定管理者：徳永)
- ・ 今回、この資料を見ると、不思議な方というしかない事例がある。これまで聞いたことがなかったので、こういうことが実際あるのだと思った。(塩野谷委員)
- ・ これまでも全然なかったわけではないが、ここにきて、ちょっと、犯罪的なことや、いままでもなかったクレームが見られる傾向がある。(指定管理者：東)
- ・ ビル全体ではどうか。(杉委員)
- ・ 図書館や浦和コミュニティセンターは同じだと思う。トイレの覗きの件は図書館でも同じことがあったと聞いている。(指定管理者：東)
- ・ たまには警察官が一通り回ってもいいのではないか。いろいろな意味で通常の巡回があってもいいのではないか。(塩野谷委員)
- ・ たまたま、今月、警察官がサポートセンターに来館したが、それは、「市民活動サポート

センターに粗暴な男性がいる」と通報を受けたので来たという話だった。(指定管理者：東)

- ・こういうことがこれからも起こり得るので、これからの時代、公共施設に対して警察が巡回するということがあってもいいのではないか。(杉委員)
- ・市民活動サポートセンターには、制服を着た警備の方々が30分に1回くらいパトロールで回ってくる。(指定管理者：東)
- ・一応、防災センターの警備に、巡回の配慮をお願いしている。56番の女子トイレの件は、事務局の方で、消耗品費か備品費により、トイレ上部をふさぐことを考えてもらう。警察は頼めば来てくれるかもしれないが、商業施設としてのパルコのイメージがあって、たとえば、最近よくたばこの焦げ跡があり、消防を呼ばなければいけないのだが、パルコが非常に気にするということがある。当面は、防災センターや管理組合に頼みながら、ようすを見ることを考えている。ビル全体のことになる、なかなか、ここだけでは決められない難しさがある。(大沢委員)
- ・56番の件について、女子高生が21時に被害にあったというが、学校でもそんな遅くまでいることは許さないのだから、公共施設でも規制できないのか。(荒木委員)
- ・女子高生だけ帰れということではできないと思う。(指定管理者：東)
- ・自由だとは言いながらも、やはりどこかで規制というか、20時半までと決めることはまずいのか。(荒木委員)
- ・まずいと思う。(指定管理者：東)
- ・まずい理由はなにか。(荒木委員)
- ・男はよくて女はダメということは容認されがたいと思われる。「お気をつけてください」という表示はいいとしても、「女性だけは20時まで」というのは抗議やクレームが山ほど来ると思う。(指定管理者：東)
- ・通るたびに「夜遅くまで大変ね」「早くおうちに帰った方がいいよ」と声をかける。職員が言うとはよくないから、来館者のおばさんとおじさんの役割では。(中野委員)
- ・他の公共施設、たとえば図書館も21時まで開館しているということは、公が高校生は遅くまで外にいてもいいと認めているということになる。(杉委員)
- ・塾も22時頃まで、やっている。(大工原委員)
- ・そういう時代だから、それでいいとも思うが、せめて市民活動サポートセンターでは、禁止というのではなく「高校生は20時までのご利用」と出してもいいのではないか。(杉委員)
- ・男女にかかわらず、未成年対象というのであれば考えられるかもしれない。(指定管理者：東)
- ・優先スペースのみ20時までとしてはどうか。(指定管理者：徳永)
- ・高校生に20時の根拠を求められたら、どうか。(中野委員)
- ・優先スペース対象ということで表示を出すのならいいのではないか。そこでクレームが

出れば、その意見を聞けばいい。(杉委員)

- ・年齢や時間の設定は難しいと思う。被害を受けた人がいる場合、被害者が自制しなければならぬという発想はちょっとおかしい。もちろん帰ってもらった方がいいと思うが、高校生も言葉には敏感なので、うまく説明できるかどうかは別としても、反発は避けられないと思う。(市橋委員)
- ・利用者懇談会や掲示で、高校生に意見を聞いてもいいのではないか。優先スペースを作る時にも、高校生に意見を求めた経緯がある。(指定管理者：東)
- ・では、利用者の安全、特に高校生の安全を考えて、どうするかは指定管理者の方で検討願いたい。(平座長)
- ・了解した。(指定管理者：徳永)
- ・ところで、対応が求められた件について「対応済」ということは、意見を言った人に伝えているのか。せつかく、意見に対して対応したのだから、対応したと伝えたい。(平議長)
- ・対応結果を掲示するなどの工夫ということか。(指定管理者：徳永)
- ・今まで行っていたか。(平座長)
- ・特に行っていない。(指定管理者：徳永)
- ・指定管理者としてPRしてもいいことだと思う。(平座長)
- ・早速、行いたい。(指定管理者：東、徳永)

#### 4. 2012（平成 24）年度の評価について

塩野谷委員から、配布資料に基づき、2012（平成 24）年度の評価について報告があった。  
(資料 5)

##### (報告)

- ・先般お話をさせていただいたとおり、アンケートを手直しすることになったが、年度によって大きく変えると定点観測ができないし、最終年度は指定管理者を選定するための条件整備の検討も必要なので、簡略化するにとどめた。今年の評価は、来年の3月の運営協議会で行うので、来年の2月までに資料を整える必要があるが、まず、利用者には資料5-2のアンケートを送る。前年度と変えたところは、設備より運営に関する設問に絞った点である。

それから、指定管理者には資料5-3の「さいたま市市民活動サポートセンター平成24年度事業 成果振り返りシート」に、事業ごとに、目的・趣旨・形式・期待する成果・内容と実績・成果・次年度の課題は何かなどを記入してもらうことにした。その際、参加者のアンケートのとりまとめを行い、反映することが前提である。

また、市民活動サポートセンターと支援室職員には、資料5-4「さいたま市市民活動サポートセンター協働管理運営に関するアンケート」に記入してもらう。設問を減らし

てA4表裏1枚にし、裏面はすべて自由記載とした。

この3つを踏まえて、評価の判断を下すことになる。5-2のアンケートは11月に一般のNPOや登録団体に送付して、12月か1月にとりまとめの作業を行う。また、各プロジェクトごとの振り返りシートのとりまとめも行う。職員へのアンケートは12月10日を締切としている。これらのアンケートの集計結果を2月に送ってもらう。12月の運営協議会で評価シートの下書きを提案する予定である。(塩野谷委員)

#### (質疑)

- ・利用者アンケートに関してこれではぼフィックスということだが、もしも意見がある場合はいつまでに言えばいいのか。(平座長)
- ・10月5日までに支援室にお電話いただきたい。(支援室：伊藤)
- ・利用者アンケートの問6の「市民活動サポートセンターを利用し始めたきっかけは何でしたか」という設問の回答に、「フェイスブックを見て」とあるが、これは、市民活動サポートセンターのFacebookのことか。(大沢委員)
- ・そのつもりである。(指定管理者：東)
- ・そのようには書いていないので、正しい数値が取れるか疑問である。それから、問11の設問の回答に、「もっと拡充したほうがよい」とあるが、「減らす」という選択肢はないのか。(大沢委員)
- ・考えもしなかった。(指定管理者：東)
- ・選択肢は考えられるものはすべて記載するのが基本である。(大沢委員)
- ・問3の「利用したことのない理由は何ですか」のすぐあとに「問17にお進みください」と続くので、回答せず、そのまま問17に進んでしまう可能性がある。選択肢の後に「問17にお進みください」と入れた方がよい。(轟委員)
- ・確かにそのほうがいいと思う。(指定管理者：東)
- ・問6の選択肢にメルマガがないのは、わざとはずしているのか。(中野委員)
- ・メルマガの会員になってから利用し始めることはまずないと考えた。(指定管理者：東)
- ・問13に「スタッフの人数は足りていると思いますか」とあるが、利用者に聞いてわかることなのだろうか。(大工原委員)
- ・ある程度わかると思う。たとえば、印刷作業室で聞きたいことがあるが、スタッフが手が離せないよう来てくれなかったとか、会計の処理しようと思ったが誰もいなかったとか、カウンターでスタッフが他の利用者の対応中で、対応してもらえなかったとか、そのようなことがないように努めてはいるが、実状を聞いてみたいと思う。(指定管理者：東)
- ・それなら、「ご意見がありましたらご記入ください」というより「どういう状況だったかを説明してください」という設問の方がいいのではないか。(大工原委員)
- ・この設問に意味はあるのか。(大沢委員)

- ・スタッフの増員の必要性が見えるかもしれない。(指定管理者：東)
- ・それなら、何時頃、利用したときに、どういう状況になったかという設問の方がいい。同じ人数のスタッフをどこに振り分けるかの参考になる。(大工原委員)
- ・だが、それを聞きたいわけではないと思う。(中野委員)
- ・ものすごく特徴的な数字が表れれば、たとえば、多くの人が火曜の14時～18時がスタッフが少ないと言え参考になるが、そういうことは想定できない。(指定管理者：東)
- ・スタッフが足りてないため、なんらかの不満があるだろうという想定があって、それを拾い上げたいということか。(轟委員)
- ・私たちはそう思うし、もし手立てができるなら何とかしたいと思っている。(指定管理者：東)
- ・理由というよりは、どういう状況かを書いてもらった方が参考になる意見が聞けるのではないか。(大工原委員)
- ・全部で何人いるかわからないから、スタッフが足りているかと聞かれたら、ここにいないだけかもしれないと思うのではないか。(中野委員)
- ・スタッフが足りないことが理由かどうかもわからないということか。(指定管理者：東)
- ・むしろ、問12の「総合案内などで対応するスタッフの言葉づかいや態度などはいかがですか」という設問で、「スタッフが少ない」という意見が出てくるかもしれない。(中野委員)
- ・サービスが充実しているかどうか聞いたらどうか。(指定管理者：徳永)
- ・犯罪的なことがあったから、「警備の人を増やした方がいい」という意見が出てくるように、利用者の視点から考えると「スタッフが足りなくて困ったことはありますか」と聞いた方がいいのではないか。(大工原委員)
- ・よくわかった。(指定管理者：東)
- ・総合案内対応だけでなく、「電話対応はどうか」という点をアンケートで聞いてほしい。自分では感じていないのだが、電話対応について何件か聞いているので、全体的にはどうなのか知りたい。(川池委員)
- ・総合案内対応とは別に、電話の対応はどうかという設問を設けるとのことか。(指定管理者：東)
- ・そのとおりである。(川池委員)
- ・塩野谷さんに質問だが、HPの利用については利用者にアンケートを取らなくていいのか。(中野委員)
- ・HPについては前回もほとんど回答がなく、HPに関心がある人は少ないようだ。意見がある人は、自由意見の欄に書いてもらえばいいかと考えている。それよりもむしろ設問を付け加えるとすれば、市民活動サポートセンターを利用している時間帯を聞く必要があるのではないかと考えている。「夜間は閉館する」という提案もあるので、高校生はアンケート対象に入っていないが、団体が定期的に利用しているの

か、不定期で利用しているのか、平日か土日か、午前・午後・夜間のいずれかの利用か、情報は掴む必要があるのではないか。(塩野谷委員)

- ・それはやったほうがいい。指定管理者としても知りたい資料だ。(指定管理者：東)
- ・時間帯と年間を通した頻度を聞くのか。(中野委員)
- ・いや、年に1回か、毎月かなど、利用頻度については、問5で聞いている。(指定管理者：東)
- ・初期の頃はその設問だけで良かったと思うが、これからきめ細かいサービスを行うためには、時間帯などを聞いた方がいい。土日の夜間閉館についても、アンケートを出した人の中で該当時間に使う人がいなければ、他でも使う人はいないかもしれない。問6の「利用し始めたきっかけは何でしたか」については、「新規に利用し始めた方にお聞きします」と前置きしなければいけないのかもしれない。前から利用している人は同じ回答を繰り返すことになってしまう。(塩野谷委員)
- ・登録団体はまだ伸びが減ることもなく、平均月15団体くらい登録がある。むしろ、5年前に登録した団体が今でも活動しているかが心配な面がある。(指定管理者：東)
- ・「Facebook」をカタカナで表記するのはいかがなものか。(中野委員)
- ・確かにアルファベットで表記したほうがいい。(指定管理者：東)
- ・「Facebook」については「これを友達に勧めますか」と聞くのはどうか。(塩野谷委員)
- ・いろいろな意見が出たが、支援室の伊藤さんの方で検討してほしい。昨年度行ったABC評価をどうするかは、12月に考えたい。(平座長)

## 5. 第2回利用者懇談会(9月16日)の意見交換の結果について

大工原委員から、配布資料「資料4」に基づき、報告があった。

### (報告)

- ・この回は事前に名指しで何人かに参加を打診したことが功を奏して、当日の参加者は市民活動サポートセンターから1名、支援室から2名、運営協議会から2名、その他一般の人が5名という、今までにない、本来あるべき利用者の懇談会になった。ただし、今回のテーマに関心がありそうな、文化活動団体の方に主に声かけたので、その辺でかなりバイアスがかかっているということを前提のうえで、会議録を見ていただきたい。当日、利用者懇談会の参加者には、資料として多目的展示コーナーの利用一覧表を配布し、だいたい7割～8割くらいが文化活動団体の発表のようだとを確認した。参加者は、アート活動をしている障害者の団体の方、アマチュアの写真クラブに属し、地域貢献について考えている方、ユメノ交流フェスティバル参加の書道団体の方、アート関係というよりは障害者ケアとしてアート活動をしている方など、ただの発表ということを考えている人は参加者の中にはいなかった。このようにバイアスがかかって

いたので、公益的な活動に持っていくといいのではないかという話になった。資料4の会議記録の質疑・議論の4つ目にあるように、「展示以外のことをしようとする、たいへんだという反対論が会員のおよそ半分から出てくる」という発言があり、1つの団体でも考え方はいろいろあるのだという実態がわかった。会議記録の「中間まとめ」に書いたが、他の団体とのコラボ開催は難しいが、「企画展」に参加することは可能なのではないか、また、「公益性」を多目的展示コーナー利用の条件にするくらいの方がいいのではないか、という意見で合意した。ただし、市民活動サポートセンター内でも議論が十分されていない点だと思うが、「公益性」や「公共性」にもいろいろあり、来場者が参加する形でやり取りがあれば、一方的ではないので開かれているという意味で「公共的」と捉える考え方もあるし、他の団体と一緒に開催するという点で「公共的」と捉える考え方もある。「公益性」については、「公益性」を背景とする団体、たとえば障害者の支援団体による美術展というものもあるし、文化活動そのものが役立つという意味で「公益的」ととらえる考え方もある。この辺を明解に区別して議論していくべきである。市民活動サポートセンターの目的としては「公益性」を条件としたいが、それを一気にやるのは難しいと思うので「公共性」も含めて考えていければと思う。

全体の議論のまとめの提案事項としては、一つには、多目的展示コーナー利用の申込みは、現在「利用に関する調整会」となっているが、「交流会」的なことを考えた方がいい。二つ目に、市民活動サポートセンターは公益性の方向を持っているところについて支援した方がいい。三つ目は、現在は基本的には貸し館となっているが、もっと企画展をやって、市民活動サポートセンターの目的に近い文化活動の発表を増やしていく。その際、利用者が参加する企画委員会を立ち上げて、そこで企画運営を考えていく。四つ目に、利用時に「こんな公共的・公益的なことができる」という内容を記載したものを掲示してもらおう。たとえば、写真展開催時は、「市民団体のイベントがあったときには記録写真撮影で協力できる」とか、お花の団体であれば、「施設に花を飾りに行くことはできる」などを記入する用紙が申込書と一緒にあれば、公益的な活動について団体自身の気づきにもなる。掲示を見た観覧者が「公益的活動」を申し込み、活動が広がる機会にもなる。この提案事項については、利用者懇談会のおおむね合意したが、運営協議会でご意見をいただいて、指定管理者・支援室の方で進めていただければと思う。(大工原委員)

#### (質疑)

- ・では、提案事項に関して、ご意見をお願いしたい。(平座長)
- ・現状の多目的展示コーナーの運営について教えてほしい(塩野谷委員)
- ・多目的展示コーナーは23年度までに85団体が利用していて、圧倒的多数はいわゆる文化活動団体、たとえば、書道・絵画・写真・生花などに取り組む団体が自分たちの作品を発表展示することに利用している。数少ないが、自分たちの活動報告に利用する団

体もなくはない。スタッフは申込み時や、展示期間上限1週間内の中で、「この写真は素晴らしいので、他の団体のパンフレットに提供したらどうか」「生花を障害者の施設でボランティアで指導してはどうか」などと提案している。活動をひろげるヒントを得たという反応もあれば、難しいという反応もある。

利用者懇談会からいただいた提案の一つに、「企画展」というものがあるが、今年度になってから2回行っている。市民活動サポートセンターで利用期間として4日間を押さえ、テーマを提案して複数の団体に呼びかけた。1回目は「高齢者介護」を行っている団体、2回目は「コミュニティカフェまたは介護者のサロン」を行っている団体に呼びかけて開催した。多目的展示コーナーはかなり広いスペースであり、パネル16枚裏表を使うと32面あり、それなりの規模の活動をしていないと、ギャラリー以外の利用はむずかしい面がある。そのため、「活動紹介の展示は1面分だけでもいい」という複数の団体から、この企画展は歓迎された。来場者の評判も良かったので、今後も続けていこうという話になっている。

一方、自分の作品の発表と展示ということにとどまっている団体が、もう一步、世のため人のため困っている人のために踏み出してほしいとずっと考えているのだが、どういうふうに働きかけたらいいのかという点が難題だと感じている。今回のコムナーレフェスティバルでも85団体全部にお誘いの電話をしたが、新しく参加したのが9団体だったというのが実情である。(指定管理者：東)

- ・高校生の文化祭的な状況から一步踏み出して、本来の目的の方向に動き始めたと感じる。私も利用者懇談会に参加したが、いい会合だと感じた。利用者懇談会の提案をもとに、具体的に進めていければと思う。多目的展示コーナーで展示した団体が後日、施設などで行った公益的な活動の発表を行うということも考えられると思う。依頼する施設側の安心にもつながる。(杉委員)
- ・「フラワーセラピーの会」はもともと、「フラワーアレンジ」より「セラピー」の方に重点があるのか。(指定管理者：東)
- ・そのとおりである。10月の第3週の金土日に多目的展示コーナーを利用することになっていて、その際、交流イベントで行っているような体験プログラムも行うことにした。材料費のみで体験していただく予定だが、果たして来場者がどれくらい集まるのか、本音を言うと全然わからない。自分たちの研究会の本部の人が体験して終わりかもしれないという覚悟でいる。多目的展示コーナーで何かやろうと考えた時に、人の流れなどが見えなさすぎる。だから他の団体も一步が踏み出せず、展示だけで終わってしまうのだと思う。私たちは、次のボランティア活動で使えるように、花材はなるべく短く切るのはやめようと言っている。普段も赤字だが、それより輪をかけて赤字覚悟でいる。体験していただかないと、「フラワーセラピー」は理解していただけないから、誰も来なくてもやろうという覚悟で、本当に決死の覚悟で行うことにした。あそこで展示以外のことをやるのは、本当に勇気がいることだと思う。もっと人の流れがつかめればやりやすい

と思う。(川池委員)

- ・開催は10月の何日か。(荒井委員)
- ・10月12～14日で、5周年にあたる。たまに土日に来ても、あまり人が流れていないので、当日、体験者がいないのではないかと危惧している。多目的展示コーナーで何かをやるのに二の足を踏むのは当然だと思う。(川池委員)
- ・市民活動サポートセンター主催で「高齢者介護」のグループが企画展を行った時は、相談コーナーを設けたり寸劇を行ったり、いろいろ工夫していたが、その寸劇が面白かったからか、すごく人が集まっていた。市民活動サポートセンター来館者は自分たちのミーティングが目的なので、通りがかりの人は多くないかもしれないが、フラワーセラピーも工夫すればうまくいくのではないか。なるべくスタッフにも声をかける。(指定管理者：東)
- ・結局いろいろな人の力を使う工夫が出来ていないのだと思う。写真団体が展示をすること一つ取ってみても、いろいろな人がいろいろな意見を持っている。その写真団体だけ、市民活動サポートセンターだけが考えるのではなく、みんなの知恵を結集できる機会があれば、いろいろな活動に展開する可能性があるのではないか。多目的展示コーナーを利用したい団体がどこの団体と何をしたいかというのを聞き、直接、2つか3つの団体に会ってもらい、それができるのが市民活動サポートセンターの持っている肩書きだと思う。無理して一緒にやらなくても、意見を出してもらっただけでもいい。意見を出した人も参加するかもしれない。多目的展示コーナーを利用したらみじめな思いで終わってしまうのではなく、連帯責任と考えられるような、そういうことがこのセンターにはあっていい。(塩野谷委員)
- ・キュレーター(※注)みたいな役割をする人がいるといいと思う。人頼りになってしまうが、ある程度、展示のディスプレイのことも理解していて、こういうふうにしたら人が集まりやすいという助言もできるような専門性を持ったスタッフがコーディネートして、一つのアートスペースという発想で進められるといいと思う。また、WEBで活動報告として発信して、人が来なくてもやったことに意味付けができるような、フォローアップをしたらいいいのではないか。(市橋委員) ※注:キュレーターとは、博物館・美術館などの展覧会の企画・構成・運営などをつかさどる専門職のこと。
- ・アルバム形式の冊子を作る話は前からある。次の利用団体のレイアウトの参考にもなると思い、写真はずっとストックしてあるが、なかなか手が回らない。Facebookでは発信している。(指定管理者：東)
- ・今回の利用者懇談会はとても良い話し合いだったのだろうと思う。特に、提案の4番、多目的展示コーナー利用時に、利用団体に「私たちはこんな公益的な活動もできる」ということを掲示してもらったのはいいアイデアだと思う。考えてもらい、書いてもらい、それが来場者の目にとまって口コミで活動が広がるかもしれない。たとえば、フラワーセラピーにはどんな人がいつも来ているのか知りたい。私たちが行

っている介護者サロンでは、介護している気持ちを話し合うのだが、本当は参加者はもっと楽しいこともしたいのだろうと思い、ミニイベントのようなものを提供したいと考えている。そういうところにも来てもらえるのか。(堀越委員)

- ・どこにでも行く。(川池委員)
- ・そういうことがわからないので、今までこんなことをやっている、こんな人が来ている、そんなイメージが湧くようなものがあると、私たちも頼んでいいのだと思える。それから「展示コーナー」という名称がよくない。「展示」して、それを「見る」というイメージを持つ。今回の提案事項にも「もっと交流の要素があつていいのではないか」と挙げられているが、名称を「体験コーナー」と付けてしまうのはどうか。「展示コーナー」だけだと、用途が狭く、あまりアピールができないのではないかという印象がある。(堀越委員)
- ・私たちもそれは感じた。「体験」をやっているのか、材料費を徴収しているのかかわからなくて、問い合わせたら可能なことがわかった。そういう宣伝は必要かもしれない。(川池委員)
- ・確かに名称は考えた方がいいかもしれない。「展示コーナー」と言っておいて、「展示」が問題だと言っているのは変な話である。実際、セミナーもできるし、テーブルや椅子も用意している。「多目的コーナー」でもいいのかもしれない。(指定管理者：東)
- ・「交流コーナー」でもいいのではないか。(塩野谷委員)
- ・「写真」に関して言えば、施設には撮影してもらいたい子どもたちがたくさんいると思う。親が運動会に来られないとか、そういう子ども達のカメラマンになってくれる人がいないかと、ずっと考えてきた。展示している団体に、やってもらいたいことを勝手に書いて貼ってもいい、そういうコーナーがあると嬉しいと思う。(堀越委員)
- ・利用者懇談会に参加したグループは、本当に写真が好きなグループで、そういうことも頼めばやってくれるかもしれない。これまで、交流イベントの記録写真を引き受けてくれたことがある。それから、今回のコーナーレフェスティバルでは、カメラを借りて、来場者に写真の撮り方を教えて、会場を撮影してもらおうというプログラムを提供してくれた。(指定管理者：東)
- ・グリーティングカードを出し合うなど、いろいろな意見を聞くなど、工夫ができないか。展示コーナーの案内を出す時に、意見や協力を乞う文書を入れるとか、それを市民活動サポートセンターで意見収集するとか、顔を突き合わせて意見交換するのが難しければ、それに代わる何らかの方法があるのではないか。(塩野谷委員)
- ・利用者懇談会は9月18日に行われて、短い時間に意見出しをしたので、これから事務局の方でできること、長期的にやりたいことを整理して、次回の運営協議会に提出してほしい。(平座長)
- ・スタッフとも相談してみる。(指定管理者・東)
- ・勇気ある川池委員は実験的に頑張ってみていただきたい。(平座長)

- ・ **Facebook** にアップするのは大変いいことだが、展示コーナーを背にして会員が並んでいる写真をアップされても何の展示かまったくわからない。その辺、工夫してほしい。それから、多目的展示コーナーで行われた、新聞紙を使ったエコバック作りコーナーをアップしてくれたのはすごく良かったが、興味を持って何人かで行ったところ、残念ながら14時～16時で終わってしまっていた。その辺も合わせて **Facebook** にコメントしてくれないと困る。ただ、力のない団体はそこにずっと張り付いていることは難しいだろうと思う。成功体験がないと次につながらないので、川池さんにも懲りずにやっていただきたい。(中野委員)

## 6. 可動式展示ボードの活用について

指定管理者・東から報告があった。

### (報告)

- ・ 可動式展示ボードは南北のラウンジに計32枚あるが、実は使い方について、設立当初から頭を捻っている。北ラウンジは市内の58の公民館情報と、コミュニティセンター17館のうちの12館のニュースを掲示している。市民活動サポートセンター以外で全部を網羅しているところはないようで、毎日のように見ている人がいるので、北ラウンジについてはうまく運用できていると考えている。その他のボードには市役所のポスターなどが貼られているが、より有効活用するために、利用団体に利用してもらえないかと考えている。しかし、可動式展示ボードは多目的展示コーナーと違って貸し出しするものではないので、指定管理者が市民活動支援のために使うという点は押さえておきたい。そのうえで、市民活動サポートセンターと一緒に企画・展示できる団体により、市民活動の支援と思えるような活動について展示するという形がとれればと考えている。これまでも実験的にいくつかやってきているし、これからももう少し実験を重ねて、利用規約などを作り、運営協議会のご了解をいただきたいと思っている。次回は実験の結果を含めて、ご報告とご相談をしたい。(指定管理者：東)
- ・ では掲示ボードに関しては、次回ということでもよろしいか。(平座長)
- ・ 別件だが、65歳以上のボランティア登録を行っているシルバーバンク事務所の登録者から6名の方に、先週から印刷作業室のアドバイザー役のボランティアとして来ていただいている。曜日と時間を決めて、交通費だけお支払いしている。市民パートナーとして、イベントの企画や、日常の業務など、いろいろな形で協力者が出てきているし、これからも積極的に開発していきたい。(指定管理者：東)

## 7. 今後のスケジュールについて

指定管理者・徳永から、配布資料に基づき、報告があった。

- ・直近の催しものをご案内したい。9月26日「NPO 法人の会計セミナー」を10階多目的ホールで行い、同じメニューで10月1日に大宮区役所の会議室で行う。(指定管理者：徳永)
- ・この2つは市民活動支援室と共催である。(指定管理者：東)
- ・10月10日に機関紙「おーぷん市民活動の窓」を発行する予定で準備を進めている。10月27日は、添付のチラシにある通り、「生き方発見セミナー」を開催するが、10月15日必着の往復はがき申し込みで受付なので、ご希望の方はぜひ申込みいただきたい。これは「さいたま市高齢福祉課」との共催である。このイベントを受けて、「秋の交流イベント」として、11月3日土曜日10時～16時まで助成団体のプレゼンを含めた交流イベントを企画している。また、「新しい公共を考える研究会」を春のイベントに向けて立ち上げているが、10月19日にその3回目の研究会を開催する。3つの大きなイベントのうちの1つ「春の交流イベント」は3月10日に予定して、地域の課題とその解決に向けた「公共の担い手」の連携について、調査を含めて動いている。10月25日は特にイベントはないが、開設から5周年記念日となっている。12月の運営協議会の日程と、その前に利用者懇談会の日程については、ここで決めていただきたい。(指定管理者：徳永)
- ・第3回目の運営協議会の日程は、参加者の予定を確認し、全員の予定が空いている12月17日とする。会場は事務局で手配して後日連絡してほしい。(平座長)
- ・利用者懇談会は11月27日18時を検討していると記憶している。11月27日は市民活動サポートセンター主催で団体オリエンテーションがあるので、それと共催という話もあったと思うので、後で担当スタッフに確認したい。(大工原委員)
- ・それでは利用者懇談会は11月27日とする(※注)。(平座長) **※注:その後の調整により、利用者懇談会の開催は11月20日と決まった。**
- ・利用者懇談会のテーマとして、スタッフからはロッカーの使い方を取り上げてほしいという話がある。多目的展示コーナーのケースと似ているが、大ロッカーは来年度、必ず抽選となる。今年度は大ロッカー希望者が小ロッカーに変更してなんとか収まったが、来年度は小ロッカーも抽選になるかもしれない。一方、10階の利用団体にロッカーだけ利用している団体もある。市民活動サポートセンターのロッカーはどういう団体が使うべきか論議した方がいいのではないかという声がスタッフからあがっている。(指定管理者：東)
- ・テーマに関しては、その件も含めて検討願う。スケジュールについてよろしいか。他になければ、閉会する。(平座長)

以上