

平成 24 年度第 7 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 12 月 17 日（月）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、石川誠、市橋秀夫、大沢教男、小原茂、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、田島理美子、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】荒木利治、須藤順子、細野廣吉

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. 利用者意見の対応について（2012 年 9 月～12 月）（資料 1）
説明：指定管理者
3. 2012（平成 24）年度の評価について（資料 2、3、4）
説明：評価部会、市民活動支援室、指定管理者
4. 第 3 回（11 月 20 日）利用者懇談会の意見交換の結果およびロッカー利用についての
提案（事前配布資料）
説明・提案：利用者懇談会部会
5. その他
 - ・市民活動サポートセンターWeb サイトの愛称について（資料 5）
説明：指定管理者
6. 今後のスケジュールについて
 - ・市民活動サポートセンターの事業予定
 - ・運営協議会の予定

○事前配布資料

* 第 3 回利用者懇談会記録（2012 年 11 月 20 日開催）

* 月例業務報告書「平成 24 年 9 月・10 月」

○当日配付資料：

* 利用者意見受付一覧【資料 1】

* 利用者アンケート集計結果【資料 2】

* 2012 年度（4 月～11 月）市民活動サポートセンター事業成果【資料 3】

- * 協働管理運営に係る職員アンケート集計結果【資料 4】
- * 市民活動サポートセンターWeb サイト愛称案【資料 5】
- * 月例業務報告書「平成 24 年 11 月」【資料 6】
- * 第 6 回運営協議会記録【資料 7】
- * 2012 年 11 月の相談対応記録
- * 「市民活動の窓おーぶん」No.38
- * 市民活動サポートセンター秋の交流イベント「もっとつながる明日のあなた」プログラム
- * News Letter「コラボさいたま 2012」出展のお知らせ
- * 市民活動サポートセンター2012 年度第 3 回利用者懇談会案内チラシ
- * 未就学児対象イベント「あつまれおやこ」案内チラシ

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

事務局の指定管理者から、2012 年 9 月下旬から現在までの事業について報告があった。
(資料「月例業務報告書」平成 24 年 9 月・10 月・11 月)

(報告)

- ・市民活動サポートセンターで行っている 3 つの大きな交流イベントのひとつ、「秋の交流イベント」を 11 月 3 日に行った。マッチングをテーマに、市民活動団体どうしの出会い、市民活動団体を応援する団体と市民活動団体との出会い、そして市民と市民活動団体との出会いを図り、広く市民活動の意義と面白さを知ってもらうためのプレゼンテーションを市民活動団体と応援団体のそれぞれが行った。市民活動団体は 30 団体、応援する団体は 11 団体が参加し、10 時～15 時まで連続してプレゼンテーションを行うという今までにない企画であった。あわせて、作業所の皆さんのパンやケーキなどの販売コーナーも設け、楽しい交流を図った。

それに先立ち、10 月 27 日に落合恵子さんを講師として呼びし、地域に還る団塊の世代に、地域で活動するきっかけをつかんでいただくためのセミナーを開催した。浦和コミュニティセンター第 15 集会室を会場に、80 人の定員いっぱいの受講者を迎え、セミナー後、交流会も行った。受講者の皆さんには翌週の「秋の交流イベント」のご案内をし、じっさいの市民活動を知ってもらう連動企画で、多くの方が、11 月 3 日の「秋の交流イベント」に参加した。

この他のセミナー企画として、9 月 26 日に浦和会場、10 月 1 日に大宮会場において、市民活動支援室と共催で「NPO 法人の会計セミナー」を開催した。NPO 法改正に伴う会計実務の解説はニーズが高く、多くの方が受講した。

また 12 月 8 日に「ナカミのある会議のつくりかた」と題して、座学+実践というプログラムの「ファシリテーションセミナー」を行った。受講者アンケートを資料として添付

したが、受講者採点で満足度が平均 96 点というたいへん好評なセミナーであった。交流の場として、毎月恒例の「あつまれおやこ」企画を、10 月 11 月と行っている。また、3 月の開催に向けて「春の交流イベント」を準備中である。前年度までは、2 月から 3 月にかけて「フェスティバル」として大規模イベントを行っていたが、本年度はすでに 8 月に「コムナーレフェスティバル」として行っており、今回は、中規模イベントの位置づけで、「これからのまちづくりフォーラム」というテーマ型の意見交換会の準備を進めている。まず 7 月にさいたま市市民活動サポートセンターに登録している約 1400 の市民活動団体に「公共の担い手アンケート」を実施し、その結果をもとに地域の課題と、その課題に対する市民活動団体の取り組みについてヒアリング調査を行った。地域の課題を考えたときに防災の視点は欠かせないので、さいたま市が平成 22 年度から養成している「防災アドバイザー」と「防災ボランティアコーディネーター」の皆さんにも「公共の担い手アンケート」を実施し、98 人からの回答があった。8 月に「新しい公共を考える研究会」を立ち上げ、12 月までに 5 回開催したが、その研究会でアンケートやヒアリング結果などを取りまとめながら、3 月のフォーラムでの事例発表と、これからの連携に向けた提案という内容の企画を進めている。

また、月例業務報告書に添付している相談対応記録のとおり、毎月、来館者のさまざまな相談に対応している。さらに専門相談として、会計税務相談・PC 印刷相談・行政手続き相談・労務相談を行い、団体のニーズに応えている。

10 月以降、5 人の「市民パートナー」に印刷室の運営を手伝ってもらっている。シルバークの登録者で PC スキルの高い方々が、スキルを活かす場として、毎月日時を決めて、印刷室利用対応をサポートし、利用する市民と運営する市民の交流が進んでいる。現在の進捗は以上である。(指定管理者：徳永)

(質疑)

- ・ただいまの報告に対して、質問があったら、お願いしたい。(平座長)
- ・9 月の相談対応記録の 11 ページ目に、「登録団体を卒業していただく」という件があり、「10 月 20 日以降に、Web の活動報告に“卒業する”ということを明記していただく」となっているが、結果はどうだったか。(堀越)
- ・Web 上に「コムナーレでの活動は 2012 年 10 月末日付終了した」と団体自身が発信し、その後の活動はなく、「卒業」した形になっている。(指定管理者：徳永)
- ・では、再度の話し合いの必要はなかったということでもいいのか。(堀越)
- ・何度かやり取りはしているが、納得されてコムナーレでの活動は停止された。(指定管理者：徳永)
- ・12 ページに「卒業を待つ状態」と書かれていたので、確認させていただいた。(堀越)
- ・決着がついたということである。(指定管理者：東)
- ・この件は特殊な例か。(平座長)

- ・初めての例である。(指定管理者・東)
- ・さいたま市市民活動サポートセンターの利用目的と照らし合わせて、その団体の利用の趣旨が合わなかったということか。(平座長)
- ・その団体は、浦和コミュニティーセンターで行うセミナーの宣伝を、さいたま市市民活動サポートセンターのWebサイトを利用して行っていたが、そのセミナーは有料のイベントで、浦和コミュニティーセンターの趣旨にも合っていない活動であった。そこで、「どうしてもそのかたちでやりたいのなら、やれる場所でやれる形で考えてもらえないか、公共の施設は卒業されて次のステージに行かれてはどうか」とお話したといういきさつである。(指定管理者・東)

2. 利用者からの意見の対応について (2012年9月～12月)

事務局の指定管理者から、配布資料に基づき、報告があった。(資料1「利用者意見受付一覧」)

(報告)

- ・前回の運営協議会で70番まで報告したので、今回は71番からの報告となる。利用カードに書かれた意見は「市民活動優先スペースをもう少し広げてほしい」といった内容が非常に多いが、スタッフ内で対応について共有し合った事例を中心に報告する。
- 77番の「子どもの注意を公平にしてほしい」という意見について。通常、スタッフはラウンジの見回りなどで、利用者がほかの利用者に迷惑をかける場面に遭遇した際に声をかけているが、そのようすを見て「全員に注意せず、不公平ではないか」という意見があり、ご理解いただいたという内容である。本来の目的ではなく、屋上庭園の利用などで、ふらりと来館される方の中には、同伴の子どもへの目配りがうまくいっていないことがあるので、来館者どうしの注意の促しも含め、スタッフが声かけを続けている。
- 78番については、ラウンジの予約団体からの意見で、「本来の目的でなく来館し、ラウンジで昼食を食べている人がいるが、ミーティングの準備ができず、やりにくい」という内容である。南ラウンジは飲食可としているが、予約団体に不便がないよう、昼食の時間帯はスタッフの見回りを強化することを確認している。
- 79番は、落合恵子さんに講師をお願いしたセミナーの受講者からの報告で、セミナー後の交流会で、同席の受講者からマルチ商法につながるような誘いがあったという内容である。巻き込まれてしまった自分に対する嫌悪感で元気をなくしたこと、せっかく良いセミナーだったのに残念だという気持ちを、スタッフが丁寧に傾聴しながら対応したところ、11月3日の交流イベントに来場され、元気になられたようすだということである。こういったトラブルをこちらで未然に防ぐということは困難な面がある。相談者自身も言われていたとおり、基本的に自己責任で留意していただくしかないが、私どももできるだけ注意していきたい。

87 番は、個人情報印刷したとき、版が残る心配についての問い合わせ対応である。製版の仕組みや、個人情報印刷する場合に工夫できることなどを説明し、納得していた。

92 番は、フリースペースで不特定多数に呼びかける企画の告知チラシを受けるかどうかについて、団体が納得されない点があったという事例である。この 5 年間、ラウンジをミーティングスペースと謳うことを一つの原則としてきたが、実際はミーティング目的の利用者に支障がなければ、相談であってもサロンであってもどうぞという形を取っていた。しかし、定期的なものや不特定多数に呼びかける企画の開催をチラシで告知することを了承していいのかという点で、スタッフの対応にばらつきがあったので、10 月と 11 月の 2 回、ラウンジの使い方についてスタッフ研修会を行い、方向性を確認した。その結果、定期的なものや不特定多数に呼びかける相談会や勉強会などについては、「さいたま市市民活動サポートセンターで開催」という固定的な表現ではなく、「予定」という表記を入れるよう説明するという事で合意した。92 番は、早速、その対応を行ったところ、「これまで OK だったのにどうしたのか」という団体からの反発があったのだが、最終的に納得されたという事例である。

ほかには、ラウンジの使い方ですら予約に関するトラブルがあったり、スタッフがもう少しきちんと対応することが求められているケースが若干あるが、今のところ、特に対応を検討を要するような事例はない。(指定管理者・徳永)

(質疑)

- ・質問があったらお願いしたい。(平座長)
- ・細かいことで恐縮だが、「利用者意見受付一覧」の 88 番の内容を詳しく説明してもらいたい。(中野委員)
- ・88 番はちょうど最後にお話したケースで、団体登録していなくてもラウンジは利用できるのだが、電話での説明では、登録していないと使えないと思われてしまったという事例である。できるだけ正確に伝わるように丁寧に説明することをスタッフ内で確認している。(指定管理者・徳永)
- ・登録しなくてもラウンジを予約できるのか。(中野委員)
- ・予約はできないが、利用することはできる。予約できるスペースに予約が入っていなければ、そのスペースも利用することができる。(指定管理者・東)
- ・ややこしい。(平座長、中野委員)
- ・つまり、基本的に「予約なしで利用することができる」ということである。予約するというもののほうが、さいたま市市民活動サポートセンターのラウンジの使い方としては例外である。ラウンジはミーティングスペースとして市民活動の目的なら誰でもいつでも自由に使えるという点を大事にしたいと考えている。特定の団体がいつも同じ場所を使うというような、固定的な利用は避けたいと考え、予約は 1 週間前からの受付にして

いる。(指定管理者・東)

3. 2012（平成 24）年度の評価について

評価部会、市民活動支援室、指定管理者から、配布資料にもとづき、2012（平成 24）年度の評価についての説明があった。(資料 2「利用者アンケート集計結果」、資料 3「2012 年度（4 月～11 月）市民活動サポートセンター事業成果」、資料 4「協議管理運営に係る職員アンケート集計結果」)

(報告)

- ・今年度の評価は来年度の 2 月ごろに行っていただくことになる。ただいま、利用者アンケートの集計など、まとめた資料があるので、概略は説明していただいて、委員の方には次回までの参考にしていただきたい。委員の方には概略こういうものだというところをご理解いただいて、時間は充分あるので、のちほどじっくりご覧いただきたい。

その前に、事務局へお願いがあるのだが、毎回、月例業務報告書として資料をたくさんいただくが、概略でかまわないので、1 枚にまとめていただき、特に特記事項があれば報告していただきたい。また、相談記録や利用者カードの内容に特記事項や事故・トラブルがあれば、それを主にお話しいただくほうが時間の節約になるのではと思う。仮にどこかの参照ということであれば、アンダーラインを引いていただくと、説明の内容としてはわかりやすいのではないかと思う。

それでは今日は、資料 2「利用者アンケート集計結果のまとめ」、資料 3「事業成果の振り返りシート」、資料 4「協議管理運営に係る職員アンケート集計結果」について、概略で結構なので説明をお願いしたい。(評価部会・塩野谷委員)

- ・では、資料 2 については市民活動支援室から、資料 3 と 4 については、指定管理者から説明したい。(指定管理者・東)
- ・それでは、最初に市民活動支援室からお願いしたい。(平座長)
- ・では、資料 2 の「利用者アンケート集計のまとめ」にもとづき説明する。24 年度、利用者アンケートは 1704 団体に送付した。内わけはさいたま市市民活動サポートセンター登録団体が 1439 団体、市内に主たる事務所を置く未登録の NPO 法人が 265 法人である。昨年は埼玉県に主たる、もしくは従たる事務所がある NPO 法人 328 法人に送ったが、今年度は市民活動支援室が NPO 法人の認証を開始したので、所轄庁がさいたま市となっている NPO 法人に絞って送付することにした。登録団体の数は伸びているので、トータル 1704 団体への送付となった。回答は 539 件で、昨年度の 470 件に比べると多いが、今年度はさいたま市市民活動サポートセンターから登録団体活動紹介票を同封し、「記入のうえ、返送してほしい」と依頼したので、アンケートのみだった昨年より提出することが意識されたのではないかと考えている。回答率は 31.6%となった。内容は資料に記載してあるとおりで、目立つ変化はない。今年度は設問が変わったので、22 年度と 23 年度の

ような対比表は用意していない。ただ、23年度と同じ設問がある場合、その回答のパーセントについては、カッコ内に前年度数値を記した。

続けて「集計結果」について説明する。対象者・回答数については先ほど説明したとおりで、回答率はグラフで表している。新しいところとしては、問6の利用時間帯、問9の案内表示に関する設問がある。また、問10の市民活動優先スペースに関する設問については、23年度には中央から北に移動したことについて尋ねたが、今回は全般的な質問内容となっている。

7ページからは、各設問中の「その他の意見」の回答について記載している。まず、問2の「主に利用している施設について」は複数回答可としたため、「さいたま市市民活動サポートセンター利用」という回答は366だが、トータルの回答数はアンケート回答者数の539を超え、選択肢以外の多くの施設名があがったので、それを記載した。

関連設問の問3の「さいたま市市民活動サポートセンターを利用していない理由」についても複数回答可で尋ねたため、どの選択肢を選んだ人の回答かわかるように明記した。たとえば、理由として選択肢「2 遠い」を選んだ人が、選択肢「7 その他」を選んで「駐車料」と書いた場合、「2 駐車料」と記載してある。「7」と書いてあるものは、ほかの選択肢は選んでいないということである。

問4は「さいたま市市民活動サポートセンターを利用する理由」についての複数回答可の設問だが、かなりの人が選択肢1～9を選んだうえに、「10 その他」も選んでいる。特にラウンジ利用に関しては「4 貸出機材がある」の選択肢以外のすべてを選んだうえに、「10 その他」も選んで意見を書いている。「スタッフ関係」については「スタッフがアドバイスや励ましなど適切な支援をしてくださる」と回答した人が、選択肢2～9すべてを選んでいて。しかし、「イベント関係」の1点目、2点目の意見を書いた人はどの選択肢も選んでいなかった。

次に問7の「さいたま市市民活動サポートセンターを利用し始めたきっかけ」についても複数回答可としたが、「9 その他」は単独で選ばれていた。

問8「さいたま市市民活動サポートセンターのどんな設備等を利用しているか」という設問に関しても見方は同じで、「3 使いやすい」という記述は、「3 ラウンジ」という選択肢を選んだうえで、「使いやすい」という意見があったということ、「4 製本時に裁断機があれば嬉しい」という記述は、「4 印刷作業室」という選択肢を選んだ方の意見である。つまり、一番下の意見の頭に「12345789」と書いてあるのは、6以外のすべての設備を利用している方の意見ということである。

問9の「さいたま市市民活動サポートセンター内の設備やコーナーの案内表示」についての自由意見の2番目の記述が読みにくくなっているが、「1つの例として、通行止めでかい看板があるのに気が付かない人が多数いる。難しい問題だと思う。」という意見である。文字が切れてしまっていて申しわけない。誤字等も再度精査し、まとめていきたい。問9についても見方は同じで、「1、わかりやすい」「2. わかりづらい」のどちらら

かを選んで意見を書いた人、どちらも選ばないで意見を書いた人がいる。

問 10「市民活動優先スペースを設置していることについて、どう思うか」については興味深いものがあり、選択肢「1、今までとおりでよい」を選んだ人の中には「学生さんが利用するのも子どもづれの方やご老人が使うのも空いていればどんどん利用してもらったほうがいい」という比較的好意的な意見もあれば、「個人の学習や読書で使い出したらきりがなく、市民活動での顔合わせやミーティングなどは集まれる場所が少ないためたいへん助かっている。(個人の場合は家でもできる)」という意見もあり、「学生が勉強しているのは、利用目的が違うので、遠慮してもらってください。」という意見もある。「今までどおり」ということについても、それぞれのとらえ方が違うのだと感じ、今後の課題にもなると思った。

問 11「スタッフの言葉づかいや態度」についての自由意見だが、比較的良好な評価は○、悪い評価は▼をつけて記載した。

問 12「さいたま市市民活動サポートセンターの管理運営に利用者の意見が反映されていると思うか」、問 13「さいたま市市民活動サポートセンターを利用して良かったと思われる点は何か」という設問についても、どの選択肢を選んだ人の意見か明記した。複数回答可でない設問については、アンケート集計の円グラフも参考にしてほしい。利用者意見の反映については「わからない」が多いので、さらなる周知が必要と思われる。

問 14 の設問「さいたま市市民活動サポートセンターのホームページをどの程度ご覧になっているか」で「見たことがある」と回答した人には、問 15 で「ホームページのどの項目をご覧になったか」と尋ねているが、「9. その他」を選んだ人はほかの選択肢は選ばず、「助成金情報」を挙げている人が 3 人いた。

問 16 の設問「さいたま市市民活動サポートセンターのホームページで知りたい情報は探せたか」で「情報を探すのに時間がかかった」や「見つからなかった」と答えた方に、問 17 で「知りたかった情報」を訪ねているが、そこで得られた意見を「イベント関係」「団体関係」「その他」にまとめて記載した。

問 18 の「可動式掲示ボードの使用法のアイデア」についての設問では、多くの意見をいただいたので、今後の参考にしたいと思う。

最後に、問 19 の「さいたま市市民活動サポートセンターへの意見や提案等があれば」と尋ねているが、回答は「○良い ▼悪い △提案・意見 □その他」にまとめてある。「△提案・意見」については要望に近いものもある。お礼の言葉などは「□その他」とした。以上である。(市民活動支援室・伊藤)

- ・資料 3 と 4 の説明が終わってから、質問を受けたいと思う。(平座長)
- ・では、指定管理者から、資料 3 について説明する。だいたい、市民活動支援室から「利用者アンケート集計のまとめ」の説明があったが、前年度までは、「利用者アンケート」の中に、指定管理業務のイベントへの評価や意見を聞く設問も設けていた。しかし、イベントに参加していない人も対象となるアンケートでは、イベントの評価にきちんと反

映されないということで取りやめた。その代わりに、今年度から資料3のとおり、イベントの参加者がどういう意見や感想を持ったのかという点について、各イベントごとに「成果振り返りシート」を作成するという形に変えた。資料3の表紙の裏表につけているのは、今年度4月～11月の月例業務報告書でも示している要点を、実績なども含めてまとめたものである。先ほど、塩野谷委員からご指摘があったことにも関連するが、こういう形で項目立てにすると、その月に何があったかということが1枚のペーパーでわかるかと思う。

振り返りシートについては、それぞれの担当スタッフが、参加者の意見・感想を中心に、目的・趣旨・目指した成果・担当スタッフの意見などを記入し提出しているが、まだ統一感もなく、ベストな状態とは言えない。皆さんに読んでいただいたうえで、これから指定管理業務のABC評価が行われることにあわせて、きちんと整備したものを作成したいと考えている。今回は、整備しきれなかったことを補完するために、セミナーのアンケート集計をつけている。セミナー・フェスティバル・交流イベントでは、それぞれ参加者アンケートをとっているが、それを振り返りシートにどのように反映させるかについても、これから整備したいと考えている。まずはご覧いただきたい。

次に、委員の皆さんに記入していただく「評価シート」と、この「成果振り返りシート」が連動している点があるので説明する。「成果振り返りシート」の「事業名」のあとに「ひろげる翼」という項目名があり、「活動の翼／公益の翼／連携の翼／協働の翼」の4つから選べるようになっている。指定管理者が、管理期間の5年間、翼をひろげるということを大きな目標にしたので、これが5年間通しの評価の指標となっている。「評価シート」の記入欄がそれぞれの翼に分かれているので、各項目の成果がひとめでわかるように、「成果振り返りシート」の頭に明記するようにした。また「対応するプロジェクト」の欄には、「フェスティバル・交流会プロジェクト／情報受発信プロジェクト／セミナー・サロンプロジェクト／専門相談プロジェクト／連携・支援強化プロジェクト」の5つのプロジェクトがあるが、月例業務報告なども連動させて振り返りをしている。

では、資料4の説明に移りたい。資料4で一番最初につけている資料「協働管理運営に関するアンケート集計のまとめ」は、市民活動支援室と指定管理者それぞれのアンケート集計から得られた所感をこちらでまとめたものである。(以上、指定管理者・徳永)

- ・このアンケートは市民活動支援室の職員と、さいたま市市民活動サポートセンターのスタッフそれぞれが記入したものである。協働のパートナーとして、それぞれどう考えるかということを当事者に聞くという目的のアンケートである。(指定管理者・東)
- ・「市民活動支援室集計」と「指定管理者職員集計」はそれぞれ同じ設問についての回答をまとめたものである。1番目に「協働管理運営における役割や分担は適切だと思うか」という設問があり、「適切である／適切でない面がある」の選択肢への回答があり、その理由や事例が記載されている。2番目に「協働管理運営を通じてお互いの長所や良さが活かされていると思うか」という設問があり、「活かしている／活かしていない面がある」の

選択肢への回答があり、それぞれの意見が記載されている。3番目に「協働管理運営の課題として感じていることや対応策の提案」についての問いがあり、それぞれの意見が記載されている。4番目に「そのほか、協働管理運営という方式や協働管理運営の相手について」自由回答欄がある。市民活動支援室からは9名の職員全員の提出があり、100%の回答率であった。指定管理者は勤務形態がそれぞれあるが、19名のスタッフのうち17名の回答で100%にはいたらなかった。

「アンケート集計のまとめ」では4つの設問についてまとめ、設問3の「課題とその対応の提案」については、市民活動支援室からあがった4つの提案、指定管理者からあがった15の提案を一覧表にした。

設問1の「協働管理運営における役割分担は適切か」については、設問をゆるやかにしたことも影響しているかと思うが、市民活動支援室職員から初めて「適切でない」という回答があった。逆に、指定管理者スタッフからは「適切である」との回答数がこれまでにないほど多く、前向きに理解しようという姿勢が出てきたのではないかという印象をもった。今まで指定管理者スタッフからは「不均衡ではないか。不平等ではないか」と意見がずいぶんあったが、少し変化が見られてきたのではないかと思う。ただ、今後の目標値へ期待であったり、限界の指摘とも受けとれる意見が、あわせて書かれている。最後に、先ほどご説明したとおり「評価シート」を配布した。これは昨年度のものだが、今年度もこういうシートで行いたいということで添付した。また、昨年度、指定管理者と市民活動支援室がそれぞれどのように自己評価したかという資料を添付したが、昨年度、委員の皆さんには、この資料を評価の参考としていただいたので思いおこしていただけたかと思う。今年度もこのような形でよろしいかどうか検討させていただきたい。

(指定管理者・徳永)

(質疑)

- ・質問があればお願いしたい。(平座長)
- ・資料2の「利用者アンケート集計のまとめ」だが、昨年度と比較して自由意見が多いと考えていいのか。(塩野谷委員)
- ・昨年度は意見というよりは、お礼などが多かった。また、昨年度と違って、今年度のアンケートでは最後に自由意見を記入する欄を設けているので、多くの意見が得られたと思う。(市民活動支援室・伊藤)
- ・「協働管理運営に関するアンケートの集計」についても、前より記述が多いように感じる。異動などの影響などもあるかもしれないが、現職員の意見が明確に出ているように思ったが、いかがか。(塩野谷委員)
- ・同じように私も感じた。前年度に比べると設問は減ったのだが、自由記述が増えた。読み度があって、お互いの意見が把握できてよかったと思う。(指定管理者・東)
- ・まだ読み切れていないが、ざっと読んだ感じでは、前年同様、双方のコミュニケーション

ンが足りないという印象もなくはない。そこが永遠の課題というか、いまだ一番のキーになっている気がする。(塩野谷委員)

- ・指定管理者のスタッフは何人入れ替わったか。(平座長)
- ・新しいスタッフが3名増えている。(指定管理者・徳永)
- ・市民活動支援室も3名増えている。(市民活動支援室・伊藤)
- ・塩野谷委員の指摘のように、前から在籍している職員どうしのコミュニケーションにまだまだ改善の余地があるということか。(平座長)
- ・それに新しく入ってきた職員は、仕組みを作ってコミュニケーションをよくする工夫をしないと、このまま、また三分の一のくらいの職員が変わると、同じような状態が続くのではないか。いろいろなミーティングをしているという話は聞くが、どの辺まで協働管理運営について勉強すればいいのかということは、具体的な事例がないと難しいと思うが、現場でどのように教えていくかという課題が残っているという感じがする。(塩野谷委員)
- ・この春から、指定管理者と市民活動支援室のスペースが、同じフロア内ではあるが距離的に分かれた。それまでは隣接していたので、お互いの顔は見える、声は聞こえる、お互いに刺激を受けられる距離だったが、遠くなってしまったことにより、さらにコミュニケーション不足を感じさせた要因になったのかもしれない。指定管理者のスタッフからは、合同研修の実施など、塩野谷委員の指摘のように、積極的な仕組みを作ったほうがよいのではないかという声が複数あったので、次年度に向けた課題のひとつではないかと感じている。せっかく行政と市民団体が一緒に協働管理運営をしようということなので、もう少し具体的に、お互い手ごたえのあるような仕組みを考えたほうがいいのではないかと思っている。(指定管理者・東)
- ・せっかくアンケート集計ができたので、市民活動支援室と指定管理者が、お互いこの結果についてどう考えるかということ付きあわせてほうがいいのではないか。それがコミュニケーションの活性化にもつながるのではないか。双方のアンケートを見る見方が違うということも、あらためて確認することが必要ではないかと思う。(塩野谷委員)
- ・資料4の「課題とその対応策の提案」の表の作り方は、もうひと工夫できるのではないか。つまり、「課題」として挙げられているのは実は「問題」ではないかと思う。たとえば、課題にある「9階フロア全体のコミュニケーション」というのは、「とれていない」という問題だと思う。なぜ、とれていないかというと、業務が忙しいとか、スペースが離れてしまったとか、いろいろな理由があって、その理由の中から課題が出てきて、その課題をどういうふうに解決するかで、対応策が出てくると思うが、この表では、「課題」と「対応策」と「問題」がごちゃごちゃになっていると思う。もう少し整理のしかたを工夫したほうがいいのではないか。それから、もし対応策が出たとすれば、これまでどのように実施されてきたのか、という問題があると思う。(堀越委員)
- ・アンケートを書いた人が、問題と課題をきちんと区別したかどうか、そのへんはまとめ

るときに事務局で精査する必要があるということか。(平座長)

- ・今は言葉の中で振り分けている程度である。(指定管理者・徳永)
- ・塩野谷委員が言われたこともまさにこのへんにあてはまると思われる。出された課題や対応策の提案について、市民活動支援室と指定管理者がお互いどう受け止めるか。(平座長)
- ・毎年、協働運営についてアンケートをとって、それぞれの思いの違いが浮かび上がっているので、一緒にそれを話し合う場が必要だということで、実は今年は初めて、「協働の意義と可能性」をテーマに合同研修を行った。資料3の「5月の事業成果」に記したが、研修前に、それぞれの職員に研修用のアンケートをとり、それぞれがどう答えるかというところまで考えた研修である。全職員の参加、特に市民活動支援室からの参加は厳しいので、すべての職員が顔を付きあわせて研修をもつことは、今のような運営形態では難しいが、少しずつ取り組もうとしている状況である。

それから、前年度は行わなかったが、その前年度評価の時に、視察対応の方々の声を評価に取り入れようということで、4つの評価の資料を作っていた。しかし、アンケートに書かれる内容は「良かった」という評価のほうが多いので、あまり参考にならないだろうということで、昨年度から省いている。ただ、資料3にも書いているとおり視察研修は結構多く、そのたびにアンケートを提出してもらっているので資料は一定程度ある。12月3日には大宮北小学校6年生60名の生徒さんが来館し、社会科の総合学習の一環として、2時間ほど、さいたま市市民活動サポートセンターの勉強をした。そのあと、一人A4一枚に、何を学んだかということを書いて、文集にして送ってきてくれた。このように来館者が関心を持ち、また、子どもたちが親にも勧めたいという切り口で文集を書いてくれているという実績などもご紹介したい。また、JICAの国際事業の一環で、アフリカの国家公務員の方々が12名、フランス語通訳を付けて来館された。これはコーディネートされたJICAの方による手配で、「公共施設として、さいたま市市民活動サポートセンターをぜひ紹介したい」というお話があつて来館されたのだが、その方々にもアンケートをお願いしている。まだフランス語の壁が超えられていないが、いずれ送ってくれることになっている。評価の視点として活かせる方法があるかどうか、情報提供させていただいた。(指定管理者・徳永)

- ・アフリカの8か国から12人の国家公務員の人たちで、年齢は若く30代くらいだった。(指定管理者・東)
- ・私が注目したのは資料2の「利用者アンケート集計結果」だが、さいたま市市民活動サポートセンターを利用していない人たちの意見と、利用している人の意見を一緒に並べて書かれると何が何だかわからなくなってしまうし、どう見てもコミュニティセンターのことを言っているという内容もある。すべて単純集計なので、何項目かだけでもクロス集計を取って、回答者の反応が何に由来するものなのか確認したほうがよい。たとえば、問3で、「さいたま市市民活動サポートセンターを知らない」が10票とあるが、「知

らない」というのは理屈に合わない。ほかにも背景のわからない反応がいくつかあるので、私たちに見せなくてもいいが、自分たちでこれを利用するときには、確認してまとめていただきたい。また、資料3の「成果振り返りシート」により、ようやく「評価シート」の大まとめと連動した、一つ一つの事業の資料が出てきたので、たいへんだと思うが続けていただきたい。(中野委員)

- ・資料2の問3について、どういうふうにクロス集計するのか、よくわからない。(大沢委員)
- ・クロス集計するというのではなく、「さいたま市市民活動サポートセンターを利用していたことのない団体」と、「さいたま市市民活動サポートセンターを主に利用している団体」と、「主にではなく、セカンドチョイスとして利用している団体」とでは、ニーズも使い方も違うと思うので、集計を分けたほうがいい。(中野委員)
- ・これは、問2の「主に利用している施設はどちらか」という聞き方が悪かったのだと思う。(大沢委員)
- ・問4～問6もそれぞれトータルは366で、問2の1の数に該当している。(平座長)
- ・問2の1で「市民活動サポートセンター」と答えていない人は、このあと、問14に進むことになる。(大沢委員)
- ・そうなのか。(中野委員)
- ・問2で「主に利用している施設」という聞き方をしたのがまずく、来年は改善すべきと思っている。問1で属性を答えた後、問2で「市民活動サポートセンター」と答えなかった人は、問3で理由を答えたあと、次は問14の「WEBの利用」に飛び、そこで「見たことがない」と答えると、問18に進み、問19で終了となる。結局3つか4つ〇を付けておしまいになってしまう。(大沢委員)
- ・アンケート票の設問を見てもらうとわかる。(平座長)
- ・主な利用場所が「市民活動サポートセンター」でないと、「市民活動サポートセンター」を利用しているも〇はつけないと思われる。(塩野谷委員)
- ・「主に」と聞いてしまったゆえに失敗している。もともとは利用している施設すべてに〇をしてもらうという意図のはずだった。(大沢委員)
- ・アンケートの趣旨によって、多くの人に答えてもらいたいのか、市民活動サポートセンターをよく知っている人に答えてもらいたいのか、そこの分かれ目だと思う。(平座長)
- ・集計もそうなっているということか。失礼した。(中野委員)
- ・前年度を踏襲してアンケートを行ったが、集計していて、来年は直したほうがいいと思うことがいくつかある。市民活動支援室でやっていて申しわけないが、問2の「主に利用している施設はどちらか」で「その他」が116もあるのは、選択肢の設定が下手だったのだと思う。こういう設問は連携すべき施設はどこか知りたくて聞くものだと思うが、たとえばファミリーレストランなどといった回答はいらないので、利用している公共施設を聞けばよいのではないかと思う。ついでに言うと、属性の回答において、登録団体

やWeb登録団体の未回答がたいへん多いが、たぶんアンケート票がわかりにくかったことが原因なので、改善すべきだと思う。それから、さいたま市市民活動サポートセンターの利用に関して、この場所に来て使うと仮定した設問が多いと感じた。ここに来なくても、Webの利用とか、情報紙をもらうとか、必要な情報さえもらえれば良いという登録の仕方もあると思うが、たとえば、問4の「利用する理由は何か」の選択肢では、来館した人の理由しか聞いていないと感じた。どれだけ情報収集して発信できているかという点については、アンケート票として弱いと思う。すべて今回実施してみて感じたことで、来年は直したほうが良いと考えている。

それから、資料4についてだが、市民活動支援室の職員の弁解をするようで申しわけないが、指定管理者の職員は全員、さいたま市市民活動サポートセンターの運営を担当しているが、市民活動支援室の職員で、市民活動サポートセンターを担当しているのは2名だけで、ほかの職員はそれぞれ業務をもっている。当然、温度差はあるのではないかということ弁解しておきたい。それから、資料4の分析で感じたことだが、「協働管理運営における役割や分担は適切だと思うか」という設問で市民活動支援室職員の「適切ではない」という回答は初めてであると記述されているが、これは昨年と聞き方が違っていることが要因である。昨年度は「うまくいっていると思うか」という設問で、「思う」「思わない」という選択肢だったが、今年は選択肢が「適切である」「適切でない面がある」となっている。適切でない面はあると思うし、そのように聞きたい意図を感じたので、そう答えた。昨年度と今年度ではアンケートの意図が異なるのではないかと感じる。この分析はこれでいいのか疑問に思う。(大沢委員)

- ・先ほどの中野委員の意見についてだが、頻繁に利用している人とそうでない人とでは施設に関する意見やスタッフに対する印象なども大部違うのではないかと思うので、問5の「どれくらいの頻度で利用しているか」という設問など、いくつかクロスをかけたほうが良いと思う。(市橋委員)
 - ・資料4については、「適切でない面があるか」と聞かれたら、99%うまくいっていると思っても、そちらを選ぶのではないかと思う。「適切であるか」「適切でないか」と聞かれれば、「適切である」と答える。これは去年までと聞き方が違うので、こういう分析はできるかどうか疑問だ。(大沢委員)
 - ・なるほど。もう一度協議する。(指定管理者・東)
 - ・しかし、ここでの問題は、市民活動支援室側の多くが「適切である」と答え、指定管理者側の過半数が「適切でない面がある」という答えている点である。(中野委員)
 - ・それはそうである。(大沢委員)
 - ・確かに「適切である」は100点で、「適切でない面がある」は99点以下というわけでバランスが悪いので、今後の課題である。票数が少ないので、パーセンテージが云々というより、今後どう改善していくかが重要かと思う。
- 評価の具体的なスケジュールとしては、運営協議会委員の皆さんには資料2~4をもとに

2月くらいに評価してもらうことになるか。(平座長)

- ・ もう一つ、資料として、指定管理者と市民活動支援室による自己評価が加わる。(指定管理者・徳永)
- ・ では2月ごろ、追加資料の送付があり、そのほか本日の資料2～4をもとにして評価シートに記入していただき、それを集計して、3月の運営協議会で確認し、修正するという流れとなる。(平座長)
- ・ 資料2～4それぞれについていろいろご指摘があったので、もう一度、整理しなおして、自己評価とともに送付して、それをデータにして評価してもらうことになる。(指定管理者・東)
- ・ 特に資料3については整備する。(指定管理者・徳永)
- ・ 資料3は最後に生のアンケート集計がついていて、フォーマットもそれぞれ異なっていて縦だったり横だったりと見にくいので、なるべくそれは整理しようと思っている。(指定管理者・東)
- ・ 確認だが、資料3のアンケート集計の部分はその前の「成果振り返りシート」の元データであるか。(平座長)
- ・ そのとおりである。(指定管理者・徳永)
- ・ この「成果振り返りシート」の中の、ゴチックで記してある部分がアンケートについて触れている部分である。(指定管理者・東)
- ・ 現在の運営協議会のメンバーは来年の3月で任期終了ということによろしいか。(塩野谷委員)
- ・ そのとおりである。(平座長)
- ・ では、来年の3月の運営協議会では、今、お話いただいた評価の件と、あわせて、今回2年務めたうえでのご意見や、評価のやり方についてのご意見をいただいた方がいいのではないかと。話し合う時間もない中、フォーマットを用意し、回答いただいた方がいいのではないかと。(塩野谷委員)
- ・ では、評価シートなどを送付する際に、ご意見を記入するペーパーを1枚つけるということにしたい。(指定管理者・東)
- ・ 確認だが、指定管理者の任期は5年だが、まえ2年うしろ3年だったか。(平座長)
- ・ そのとおりである。もちろん、再任は妨げないことになっている。(指定管理者・東)
- ・ 評価に関しては以上でよろしいか。では、次に進める。(平座長)

4. 第3回(11月20日)利用者懇談会の意見交換の結果およびロッカー利用についての提案(事前配布資料)

利用者懇談会部会から、配布資料に基づき、報告があった。(資料5)

(報告)

・資料は利用者懇談会の記録で、当日の参加者はいつものように関係者が多く、そうでない方が2名、両名とも登録団体であった。まずはどうしてこういうテーマにしたかということだが、現在、ロッカーは、上着が入るくらいの大きさのものと、その半分のブーツが入る大きさくらいのもがある。ロッカー大が70、ロッカー小が140あり、設置場所はこの会場である第15集会室のすぐそばである。開設から2年は空きがあったが、一昨年度から大ロッカーが少し足りなくなっていて、昨年度は大ロッカーの利用希望者が設置数を7つ上回るという状況になっている。

ロッカー利用希望者はすべて登録団体なので、いったんこの利用を承諾した団体を、市民活動サポートセンターで勝手に区別することはできず、平等に扱うしかない。そのため、最終的には抽選ということになってしまうとしても、市民活動サポートセンターは、互いの交流や自主性を重視して運営しているので、その前に登録団体どうしで交流してほしいという理由で、話し合いの場を設けていたが、結果的に調整がつかない。つまり、「私のところは小ロッカーに移るからいいよ」とか、「必要な人がいるなら、私たちのところはそれほどでも」というような人がいるかと多少期待していた面があったようだが、そのようなことにはならず抽選となり、オーバーした7団体には、まだ余裕がある小ロッカーに替わってもらったということである。

こうした課題があったので、今後、調整という形をどうすればいいかを議論した。この前の利用者懇談会でもテーマにした展示コーナーの利用、あるいはラウンジの利用とも構図は同じなのだが、公益的で自主的で非営利な活動を支援するという市民活動サポートセンターの趣旨から考えて、いかにあるべきかは大事なことだと思われたので。必ずしも「公益的」とは言い難い例としては、主に10階の浦和コミュニティーセンターを利用している団体が、10階にはロッカーがないので、市民活動サポートセンターのロッカーを利用しているかのような情報がある。

利用者懇談会の場合では、実際に利用している団体からは、「足りないのだったら増やせばいい」という意見があがった。解決策としてはまっとうではあるが、次に増えたらまた同じことになってしまうので、最終的な解決策にならない。いったんお聞きしたが、その場ではもうそのことについては議論は深めなかった。利用者懇談会へ出席された方のお話では、印刷作業室の利用が多く、紙は重いため、主に紙の保管でロッカーが利用されているケースが多いということだった。

利用者懇談会で話のひとつには、やはり根本に戻って、登録団体で、公益性についてももう少し厳しく考え直してもいいのではないかという意見があった。結局、登録団体には区別は付けられないが、登録時にもう少し区別がつくならば、ロッカーについては登録団体が利用できるという形でよいというのである。ロッカー以外のすべてにおいて同様に公益性について考えるべきではないかという意見があった。それから、ロッカー利用希望申請時には、理由目的や保管する品物について何も書いてもらっていない。そこを書いてもらうことで、それによって判断はしないまでも、たとえば「私は暑がりな

ので、夏は着替えを保管している」などとは書けないので、抑止効果があるのではないかという話があった。

利用者懇談会の最後のまとめとしては、次のとおりである。

1に、ロッカーの利用希望を出してもらうときに、ロッカーの利用目的や利用実態、それから利用の切実性、たとえば身体に障害があって重いものの持ち運びがたいへんだという場合には、ここを利用する必要性がより強いと考えられるので、そういうことを書いてもらうのはいいのではないか。

2に、1月20日、全登録団体に送る封書の中に記入用紙を同封し、記入のうえ、調整会より前に持参してもらうのではどうか。

3に、ロッカー内に何を入れているのかは、一定の範囲内で書いてもらうことが必要ではないかという話があった。個人的な話だが、カメラに入れていた電池が発熱してカメラが壊れたという事例があった。意外にそういうことがあるので、書いてもらうことは有り得ると思う。

4に、ロッカーの利用の切実性を調整会で説明して、その場で利用希望者の承認が得られれば、優先枠を上げられるのではないかという話があった。また、まとめとしての合意は得られなかったが、たとえば、一割くらいの数を目安に優先度を与えてもいいのではないかという意見があった。この辺はやり方によって、その場で切実性を訴えるのは勇気があるし、相互間で言い合いになっても困るので、いったんセンターで聞き置くなど、いろいろな方法が考えられるのではないかという話になった。

については、1月20日にロッカー利用希望の意図を確認する手紙を発送するので、その前に運営協議会としても、このような形で利用希望申請を書いてもらうのはどうであるとか、ロッカー増設についても可能であるならばどうかとか、優先権についてご意見いただければと思う。

それから利用者懇談会を18時に始めたが、18時では参加に間に合わないという意見があり、もっともだと思うので、今後は平日の夜に行う場合は19時開始ということ、運営協議会についても含めて検討したらどうかと思う。(利用者懇談会部会・大工原委員)

(質疑)

- ・この件について、センター長からは何かあるか。(平座長)
- ・団体登録時に、本当に公益的な活動をしているかチェックする、してなさそうなところは登録を認めないというのは実際にはできないだろうと思う。現在も団体登録時には会則や規約を出してもらい、公益的な活動をしていると明記してあることで、そこをクリアしているが、書いているだけ、あるいは登録したいからそう書いているということもないとはいえない。より厳しくするには実態調査をするしかないし、そこまではとても無理だと思う。団体登録というのは指定管理者が恣意的に行っているものではなく、さいたま市が条例にもとづいて行っているもので、なおさら扱いが難しい。(指定管理者・東)

- ・利用希望をとるのは1年間か。(塩野谷委員)
- ・途中で借りたとしても年度末で終わる。(指定管理者・東)
- ・希望をとって、希望がロッカーの数に満たなければOKで、それがオーバーしたら、お互いで調整してほしいという形をとってきたということか。(塩野谷委員)
- ・これまでそうやろうとしてきたが、この2年にわたって「調整」の「ち」ぐらいの話で無理があり、結局抽選になった。(指定管理者・東)
- ・小ロッカーはまだ空いているのか。(塩野谷委員)
- ・去年までは少し空いていたが、この春は小ロッカーも設置数より利用希望の方が上回るかもしれないと予測している。(指定管理者・東)
- ・ロッカーに保管するものとして「紙」があがっているが、これはコピー用紙という意味か、それとも印刷したものか。(塩野谷委員)
- ・印刷するための白い用紙である。実際は個々の中身についてはわからないが、話に聞くところ、紙の保管が一番多いようである。(指定管理者・東)
- ・それはまとめて買いすると安くなるからか。(轟委員)
- ・安くなるからだけではなく、誰が持ってくるかという問題もある。(市橋委員)
- ・車でまとめて運ぶということも考えられる。(指定管理者・東)
- ・パンフレットやチラシなど印刷を多めにしておいて保管しておくということも考えられる。(中野委員)
- ・実はメールボックスはかなり空いていて、A4の用紙なら2000枚くらい入るので、利用をお勧めしている。(指定管理者・東)
- ・A3も入るのか。(杉委員)
- ・A3は入らない。(指定管理者・東)
- ・印刷作業室にロッカーを作ってほしいと何回もお願いしているのだが、できないのか。(中野委員)
- ・利用者アンケートで「紙を売ってほしい」という声は多い。(大沢委員)
- ・考えたことはあるが、紙は在庫管理がたいへんである。(指定管理者・東)
- ・印刷ロスがあるので、10枚足りないというときがある。(中野委員)
- ・このビル内では紙を売っている店があるので、そちらをすすめている。(指定管理者・東)
- ・大工原委員から、利用希望申請の際、利用目的のほかに、利用実態、利用の切実性など、書いてもらう項目を増やすということについて意見をうかがいたいということであるが、どうか。それからロッカーを増やすということは、市民活動支援室から、金額が高いと聞いている。いちごっこなので増やさないと前提にするという話になった。(平座長)
- ・運営協議会で増やしたほうがいいのではないかという意見があれば、市としても今回だけということで許可が下りる可能性も有り得るかもしれないし、言ってもらわなくてはいけないことかもしれないとも思う。(大工原委員)

- ・コインロッカーの隣の空きスペースに、団体ロッカーを置くとしたら6台置けるので、6代の見積もりをとったところ、49万2千円だった。(市民活動支援室・伊藤)
- ・確認だが、大ロッカーにあぶれて小ロッカーにまわる団体はどれくらいか。(中野委員)
- ・去年は7団体だった。去年は小ロッカーに関しては余裕があったが、今年度はわからない。(指定管理者・東)
- ・利用申請書に書いてもらって、誰かが審査するという話になっているのか。(石川委員)
- ・審査は難しいと思う。(指定管理者・東)
- ・審査は難しいと思うので、毎年、抽選にってしまったほうが、公平性があるのではないか。何を保管しているかとか、どういう目的で活動するのか、聞いても調べられない。疑わしいから貸さないということもできないのではないか。(石川委員)
- ・確かにそれはできない。ただ、利用申請書を書くときに若干抑止力になるかと思う。(指定管理者・東)
- ・半年ごとでも、1年ごとでも、抽選にしたほうが公平だと思う。(石川委員)
- ・これはどのように聞くかということが、難しいと思う。監視されているというか、抑止にはなるかもしれないが、申請時の②の利用実態と、③の利用の切実性は聞き方が難しいと思う。ロッカーの中は見えないのか。(市橋委員)
- ・小さい窓があるが、中は見えない。(指定管理者・東)
- ・10階にロッカーを置いてほしいと言えないのか。そういう方法もあると思う。(川池委員)
- ・10階を利用している団体も市民活動サポートセンターの登録団体なのか。(塩野谷委員)
- ・そうである。ただ、主に10階を利用して、ロッカーを利用するためだけに登録するという団体もある。(指定管理者・東)
- ・先ほど抽選という話があったが、利用者団体も抽選でいいと言っているが、スタッフが心を痛めている。どうしてもここを利用しないと活動できない団体が、公平だからという理由だけで利用できなくなってしまう。その団体は置いてあるものを持って出て行かなければいけないわけで、それにスタッフが心を痛めていて、話し合いでなんとかできないかと言っている。去年、抽選に当選した団体も、「そういう事情がある団体には譲ってあげてもよかった、だけど、この団体には譲りたくない」という話もあったということで、「公平性」というが抽選は本当に公平なのかという話なのである。(中野委員)
- ・しかし、公平性の反対は優先性である。優先は何を持って優先とするかが難しいというのが今、問題になっている点である。(塩野谷委員)
- ・増やすという話もあったが、どういう状態で利用しているかわからない状態で、利用者が増えたからといって、安易にロッカーを増やすのはやめたほうがいい。(石川委員)
- ・ロッカー利用の切実性を書いてもらうというのは、市民活動サポートセンターを使うために、障害をもっている団体など、どうしてもロッカーが必要だという団体はあと思う。そういうことを申請書に書いてもらって、あらかじめその団体に、優先を皆さんにお願いしてみないかと了解をとって、抽選会に皆さんが集まったときに、こういう理由

でこの団体はロッカーが必要なので、この団体が優先的に利用することをご了解くださいと聞いて、了解がとれればそのようにする。そういうことができないかと思った。(指定管理者・東)

- ・そこまでやるのだったら、そういうことも含めて紙に書かなければならない。(石川委員)
- ・そういうことである。その団体が書きたくない、くじ引きでいいというのなら、特に優先という枠は不要になる。(指定管理者・東)
- ・7つ足りないだけだから調整ができるのであって、70のロッカーに140の希望だったらどうするのか。140人来て調整ができるのか。数が少なければ調整はできるかもしれないが、数がこれ以上多くなったら抽選という話にならざるを得ない。(塩野谷委員)
- ・実際に70の大ロッカーと140の小ロッカーだから、100団体くらい参加している。(指定管理者・東)
- ・もう調整会ができるレベルではないのではないか。「公平性とはいったい何か」ということが問われているが、利用目的は書いてもらえるだろうが、その目的に優先順位を付けることは絶対にできない。また調整してくれる人はほんの少しだと思う。半分以上の人が調整してくれるなら、こんなことしなくてもいいが、それはたぶんありえない。だとしたら、「公平性」を考えたら、抽選でやるしかないのではないか。ただし利用期限が1年なので、来年は今年落ちた団体を優先できるかどうか、それも考えておかないと抽選でやることも難しい。だんだん、公民館の利用と同じようになる。(塩野谷委員)
- ・私が利用希望申請書に書いてもらうのもよいと思ったのは、今、誰がどんな使い方をしているか全然わからない、まずそういうことをきちっとしてから、抽選にしても次年度どういう対応をしていくか、おそらく2年~3年かけないと、今年決めてすぐには進まない、この間の利用者懇談会に参加して思った。だからステップバイステップで進めていかないと、今年ルールを作ったから来年できるというものでもない。現状は抽選しかあり得ないと思う。(杉委員)
- ・利用実態や切実性ということを書いてもらうよう用紙をつくれれば、気まずい人がいて、申請しなくなるのではないか。それでも超えてしまったら抽選にすればいいと思う。嘘を書いてまで借りたくないという人もいるかもしれない。(石川委員)
- ・入れられないものを明記するというのはダメか。濡れたもの、発火性のあるものとか。(中野委員)
- ・それは条例には書いてある。抽象的にしか書いていないけれど。(杉委員)
- ・具体的に食品とか。その中に「個人の衣装」と明記したらどうか。(中野委員)
- ・市の条例だけを見ると、指定管理者にはすごい権限がある。また、ロッカーは有料である。(杉委員)
- ・ちなみに指定管理者にお金が入るわけではない。徴収業務を行っているだけ。(指定管理者・東)
- ・まとめると、申請時の記入項目の提案だが、設問①「利用目的」については条例のとおり

りなので問題はない、設問②「利用実態」については、把握しておいたほうが良いという意見もあったので、どうして質問するのか明記したうえで、ということでしょうか。設問③「切実性」については難しいものがある。この質問に応じて記入した人は「配慮してもらえると考えるだろう。皆さんの意見では、「優先」を選ぶのは困難ということなので、聞くとしても「必要性」くらいで、かつ「あくまでも参考だ」と明記しておかないと、書いたら優先してもらえと思われたら問題である。(平座長)

- ・利用申込の意思を確認する手紙を送る際は、「本ロッカーの使用については登録団体に限る、については用途としては、このセンターの場で使用する品物の保管に限る」と書くことはできるのか。今、文章を作成中なのか。(塩野谷委員)
- ・「保管するものは、さいたま市市民活動サポートセンターで使用するものに限る」という決まりはないので、それは書いていない。(指定管理者：数井)
- ・「ロッカーは市民活動のために利用する」というのが大義名分ではないか。まず、こちらからそれを書くべきではないか。ロッカーはこういう目的のために使用してほしい。(塩野谷委員)
- ・それは書いている。(指定管理者：数井)
- ・それでは、団体からは、「利用の目的」ではなく、どんなものをそこに保管するのかということと、それはなんのためか、だけでいいのではないか。「利用の目的」はすべて「市民活動のため」に凝縮されてしまうのではないか。その目的以外はありえないのだから、聞く必要はない。「このロッカーは市民活動のために利用していただいている。昨年あたりからだいぶ利用者が多くなっている。抽選することも考えなければならない。ついては、現在、利用しているロッカーの利用状況について教えてほしい」という流れではないのか。あまり嫌味なく相手に聞くべきではないか。(塩野谷委員)
- ・抑止力にはならないかもしれないが、利用希望申請書とアンケートは別にしたらどうか。それから「利用実態」は何を保管しているのかということなのか、それとも利用頻度ということか。(市橋委員)
- ・何を保管しているのかというのは利用目的になるので、どちらかと言えば、頻度などを聞きたい。(指定管理者・東)
- ・利用者懇談会では、抑止力効果も含めて「中に何を保管しているか」を聞いたらいいのではないかという話になった。あからさまに個人利用の品物は書けないので、実際に入れにくくなる、もしかしたら見られているかもしれないと意識されれば変わるのではないか。(大工原委員)
- ・「利用実態」というと、対象がすでに利用している団体に限られるので、新規に利用する団体のことも考えて、「具体的な利用の方法」といった表現のほうが良いのではないか。また、項目案③「切実性」については、「参考：ロッカー利用の切実性」と表現し、何かあれば団体自ら申し出てもらうとしたほうが良いのではないか。「設問③」ではなく、「参考」とか「備考」といった欄を作るということである。(堀越委員)

- ・それはすでに行っていると聞いている。(中野委員)
- ・昨年は「特記事項」という欄を設けた。(指定管理者：数井)
- ・「切実性」と直接言ってしまうのはどうかと思うが、「切実性」について少し書きやすくするような、「この場のロッカーが必要な理由があれば、お書きください」といった書きぶりであれば、ぎりぎり OK ではないか。(大工原委員)
- ・利用する団体からすると、次の年度、抽選になって利用できないかもしれないのに、どう使ったか報告しなければいけないのは腹が立つし、抽選で当たったのだから、どう使おうとほっといてほしいと思うのではないか。(中野委員)
- ・利用料金はいくらなのか。(平座長)
- ・ひと月、大ロッカーが 600 円、小ロッカーが 300 円である。ちなみにメールボックスはひと月、100 円である。(指定管理者・東)
- ・大ロッカーを 1 つの団体が利用するのではなく、2 つの団体で利用してもよいのか。(荒井委員)
- ・あきらかにメンバーが重なる 2 つの団体が別々のロッカーを利用しているケースがある。昨年の調整会でも、「親戚みたいな関係の団体は 1 つのロッカーにしませんか」と言ってみたが、誰も応えてくれなかった。今回は利用希望を受ける前に、呼びかけたいと思っている。(指定管理者・東)
- ・ロッカーの位置の希望の調整については、今後も行うのか。(平座長)
- ・それこそ、低い位置でないと困るという事情の団体がある。本当は全部を選び直せばいいのだが、今まで利用していた場所がいいという要望は一定程度、応えている。話は戻るが、もし、事情があって、皆さんに了解してもらえたら優先するという件について意見をいただきたい。(指定管理者・東)
- ・私が優先対象団体だったら、人の前で優先か否か問われて、よいと言われるのもいやだと思う。(中野委員)
- ・そういう団体は優先希望に手をあげなければよい。(指定管理者・東)
- ・しかし、切実性は一番高いのではないか。(中野委員)
- ・優先を希望しない団体に強制するものではない。希望する団体があったら、皆さんに優先の提案をするという話である。(指定管理者・東)
- ・いろいろごたごた問題があるのだったら、ロッカーに番号を振っておいて、場所も含めて抽選したらいいのではないか。そういうわけにはいかないのか。(轟委員)
- ・競争のないところは希望どおり利用できるという、コミュニティセンターの貸し部屋方式ということか。利用希望が重なったロッカーのみ、ロッカーごとの抽選ということか。(中野委員)
- ・優先はしないということか。(指定管理者・東)
- ・どんな理由を言っても、誰もが利用したがると思う。(轟委員)
- ・塩野谷委員が言うとおおり、みんな自分の活動が一番だから。(中野委員)

- ・では、大ロッカーの70個のうちの5個とか7個くらいは別枠にして、指定管理者が対象者を決めてはどうか。(指定管理者・東)
- ・優先をつけるということで、同じではないか。(中野委員)
- ・指定管理者枠を作って、本当に困っているところに振りあてるといのはよいと思う。10個なら10個とっておいて、「ここについては指定管理者の権限で対象を決める」というルールができていれば、それでいいと思う。ただし、理由を問われたときに、皆が理解できる明確な答えは必要である。(石川委員)
- ・有料で貸し出しているという点がある。つまり代金を支払う人は誰でも借りられるわけである。それを数個別枠にするというのはいり得るだろうか。難しいと思う。(塩野谷委員)
- ・では新しく見積もりをとった6つ分のロッカーだけ、別に設置して、無料貸し出しのロッカーとしたらどうか。(中野委員)
- ・しかし、6つの別枠に対して、切実性の高い団体が10団体あったらどうするのか。結局同じことになる。もしかしたら、紙の保管くらいなら、それほどの切実性はないのかもしれない。だから600円払う。だとすれば抽選で公平を狙うのが無難なところではないか。これまでは調整できる枠がある程度もてそうだと思えたから言えたが、もてない事態で調整しようとするのには無理がある。(塩野谷委員)
- ・よくわかった。(指定管理者・東)
- ・最終的に抽選になってしまったとしても、利用希望団体どうしの話し合いの場を設け、団体が自らここはどういう施設なのか考え、団体どうしで決めるということを大事に、調整会を行ってきた。もともと、そこから始まっている。(指定管理者・数井)
- ・しかし、実際はそういう場合はほとんどなかった。100団体ほど集まるので、話し合いは難しい。(指定管理者・東)
- ・権限を持つ団体の代表が集まればいいが、そうでない人が参加する確率も高いと思う。そうなるとう決断できないため、そういう参加者が半数を占めていたらもう調整不可能である。これまではできる状況で調整してきた。しかし、もう調整はできないのだという前提で考えなければならぬのではないか。(塩野谷委員)
- ・では、いろいろ意見が出たが、結論としては、優先枠を設けずに、公平性の方を重視して進めていただくということで、利用希望書の記入欄①～③については、表現を考えて問題のない範囲で、今後のロッカー利用に関する検討の材料として聞いていただくということによろしいか。(平座長)
- ・ひとつだけ確認したいが、これまで身体的理由により、ロッカーを利用できなかったために活動できなかったという団体があったのか。(堀越委員)
- ・ロッカーがないと活動にさし障るのだという話はあったが、最終的に抽選に通って利用できたので問題はなかった。(指定管理者・数井)
- ・使えないと活動できないという申し出はあったのか。(堀越委員)

- ・ 昨年の調整抽選会の席で、ある利用希望団体から、障害があるために特殊な機械を使用するが、それがかなり大きいもので大ロッカーでないと入らない、持ち運びもたいへんなので考慮してほしいという話があった。(指定管理者・数井)
- ・ それがないとここでの活動ができないということか。(大工原)
- ・ 置ける場所に活動場所を移すということか。(中野委員)
- ・ そうせざるを得ないだろう。(指定管理者・東)
- ・ そういう話し合いをしてもいいのではないか。車が運転できる人ばかりではないし、時間に制約のある人もいる。何かそういう事例があるのなら、そのことは話してもいいのではないかと思う。(堀越委員)
- ・ 実際の調整会の場所では発言はなかったのではないか。(中野委員)
- ・ 利用希望書に書いてあったのではなく、調整会の場での発言である。しかし、調整会の場ではうまくとりあげることができず、結局抽選になったが、その団体は抽選に当たった。(指定管理者・数井)
- ・ 当たっていなかったら、どうなっていたのか。(市橋委員)
- ・ その抽選会でうまく話し合いができなかったのは、事前に利用希望団体に情報を出せなかったことも要因ではないかという話が、この間の利用者懇談会であがった。事前に情報を出せば考える材料になるので、利用希望書に項目を設けるという話だったと理解している。(指定管理者・数井)
- ・ たとえば、事前に切実性の情報があれば、申し出が 5 団体だったとして、そのあとヒアリングもして、調整会の席でみなさんの同意が得られれば、実際に優先することもあり得るのではないか。初めから枠を取っておくというのではなく、調整会の席で「我々は優先したいと考えるがどうか」という提案をし、参加者のみなさんの同意が得られれば、あり得るのではないか。決定権のない人が参加しているという大問題はあるが、絶対抽選に外れるというわけではなく、当選確率が減るとい程度なら受け入れてもらえるのではないか。ちょっと怖い面はあるが、やってみる価値はあるのではないか。(大工原委員)
- ・ 今の事例が一番難しい。機械が必要だという申し出があったときに、それをとりあげないとなると、障害者の場合はとりあげて、そうでないととりあげないのかという話も出るだろう。(市橋委員)
- ・ その団体が抽選に外れてしまったら、活動できる場所をみんなで一生懸命探すということか。(堀越委員)
- ・ 外れてしまった場合に、譲ってくれる団体を募ろうとしても、抽選が終わったらすぐに解散になってしまうだろう。難しい。利用希望がたくさん来てしまったらどうしたらいいのか。(中野委員)
- ・ 利用団体の決定について、次回の運営協議会でオーソライズするという方法もないわけではない。(大工原委員)

- ・試しにやってみてはどうか。うまくいかなかったらやめる。(堀越委員)
- ・優先枠を設けるかどうか、次回の運営協議会まで未決にしておいて、情報が集まった段階で決めるというのがいいかもしれない。(大工原委員)
- ・しかし、利用希望を出してもらうときに、こういうことがあり得ると書いておいたほうがいい。優先する場合、たとえばという事例も挙げておいたほうがいい。(平議長)
- ・優先が必ずあるというわけではなく、あり得ると書いておくのがいいと思う。(大工原委員)
- ・それがないとここでの活動が絶対にできない、なおかつ重量があるといったケースか。(平議長)
- ・重さというか、点字の機械などの持ち運びは無理だと思う。(小林委員)
- ・やはり言葉で言うと、「切実性」ということになる。(指定管理者・東)
- ・そうなると、利用希望書の項目③がないとチョイスできないということで、絶対必要になる。(川池委員)
- ・まったくやらないという選択肢と、今回は試行的にやってみる、それからずっと続けるかどうかということになるが、ご案内の文章は長くなるが、「こういう例があるので、今回はこのように試行してみる」と出してみるのはいかがでしょうか。そういう例が一つでもあるなら、市民活動サポートセンターの運営の趣旨から言うと配慮すべきかと思う。(堀越委員)
- ・そのとおり。配慮したい。(指定管理者・東)
- ・大きな変換点は、今までは利用希望団体で話し合っていたのをやめるということかと思う。(中野委員)
- ・集まった人には言って承認を得る。(平座長)
- ・しかし、事前に誰かがその選択をするということである。(中野委員)
- ・指定管理者と運営協議会で、この団体についてはこのような手続きを経て優先的に利用してもらうことにしたが了解願いたいと、調整抽選会の席で話すということである。
- ・市役所ではそのやり方で問題はないか。(平座長)
- ・全員が賛成すればよいが、一人でも反対したらどうするかということはある。料金を取っての貸し出しである以上、公平性は担保されなければならない。それぞれに事情がある。はたから見てどうかと思っても、当事者には理由がある。それを選ぶというのはたいへんなことであり、できるのか素朴に疑問を感じる。やるというなら、やったほうがいいと思うし、そのための NPO の指定管理ではないかと思うが、やるのはすごくたいへんだと思う。(大沢委員)
- ・市役所の管理するロッカーだったら、そもそもこんな議論はしないのではないか。(大工原委員)
- ・そのとおり。だから、今回のことは NPO 管理の良いところだと思うが、実現可能か素朴に疑問を感じる。(大沢委員)
- ・だんだん、なんとか委員会が増えてきているように思う。それが本当にいいのかと考

る。調整会も人が多くなるとできないというのは、ある一定の限度を超えるとできないわけだが、そうすると誰かに判断をゆだねなければならなくなる。指定管理者という形で自分たちで決められないというのでいいのかという気がしなくもない。いろいろなことをやっていこうとすると、第三者の意見が必要だということがもっともっと起きてくると思う。しかも有料だということを考えると、大沢委員の言うとおりの、ひっかかる。(塩野谷委員)

- ・意見統一を図るのが難しいようなので、時間配分を考えると、指定管理者・市民活動支援室・座長・副座長が、委員の皆さんの意見を踏まえて決めさせていただくというやり方をとらせていただいてよろしいか。異議がないようなので、結論はそういう形を取らせていただく。ご意見に感謝する。大工原委員、利用者懇談会については、よろしいか。(平座長)
- ・次回の利用者懇談会のテーマが決まっていないので、何かあればご意見いただきたい。次回開催は2月の中旬である。(大工原)

5. 市民活動サポートセンターWebサイトの愛称について

事務局の指定管理者から、資料に基づき、報告があった。(資料5)

(報告)

- ・今まで5年間、さいたま市市民活動サポートセンターのWEBサイトはほとんど改正しなかったが、その間、欠点や、変えなければいけない箇所がいくつか見つかった。この際、問題点を解決するために必要な情報はすべて入れ、直すべきものは直そうと決めた。ここまでが報告である。

今まで「何かが見つかるサポートセンター」をヘッドタイトルにしていたが、リニューアルに際し、Webサイトに愛称をつけようということになった。そこでWebサイト上で愛称を募集したところ、約20個の愛称が集まった。この中から選ばなくてもいいが、今、ここで、運営協議会委員のみなさんに提案を求めるのは厳しいと思うので、指定管理者と市民活動支援室、それに運営協議会委員代表で決めさせてもらえないだろうか。こちらで指名させてもらえるなら、中野委員に入っていただきたい。指定管理者からは担当マネージャーの道具、市民活動支援室からも一人出していただき、2～3日のうちに決めて、レイアウトデザインに出すという必要がある。スケジュールがあるので、機動力がある形で決めさせていただきたい。この中に気に入ったものはなく、新しいアイデアがあるというなら、それを出していただいても結構である。(指定管理者・東)

- ・Facebookで投票しなかったのか。(中野委員)
- ・Facebookではしなかった。スタッフ間では投票した。(指定管理者・東)
- ・本日は閉会時間を過ぎてしまったので、指定管理者と市民活動支援室、それに運営協

議会委員代表として中野委員で決めるということによろしいか。特段これがいいというご意見があれば、明日までに連絡をお願いしたい。(平座長)

- ・電話でもメールでもよい。(指定管理者・東)
- ・では、Webサイトの愛称はそういうことにさせていただく。(平座長)

6. 今後のスケジュールについて

事務局の指定管理者から、市民活動サポートセンターの事業予定の発表があった。

- ・簡単に今後の予定を発表する。1月9日に「あつまれおやこ」を開催する。1月29日～2月2日にかけて被災地活動の活動紹介の展示とサロンを開催する。サロンは最終日の2月2日である。被災地におもむいて活動している8団体の参加が見込まれている。1月23日にセミナー「すてきなお金の集め方～寄付入門～」を開催し、NPOにとって大切な活動資金の問題について取り上げる。2月13日は「SNS入門」として、不特定多数の方々への広報手段としてFacebookを中心に学ぶセミナーを行う。3月5日は本年度最後のセミナーとなるが、「子どもの“困った”にはわけがある」と題して、発達障害にも関連する感覚統合について学ぶ「団体公募セミナー」を開催する。また、3月10日には、今年度、最後の事業として、春の交流イベント「新しい公共を考えるフォーラム」を開催する。先ほど報告したとおり、アンケート・ヒアリングを重ねているので、その調査結果をもとにした事例発表と今後の事業の提案を行う予定である。「新しい公共」という名前については少し検討したいと考えている。(指定管理者・徳永)

- ・次回の運営協議会の予定はどうなるか。(平座長)
- ・皆様のご予定をお聞きしてここで決めたい。(指定管理者・徳永)
- ・次回の運営協議会の日程案は、3月21日木曜日の18時半～20時半となっているが、都合の悪い方がいなければ、これで決定したい。よろしければ、これで決定とする。時間オーバーとしたが、活発なご意見に感謝する。では閉会する。(平座長)

以上