

平成 26 年度 第 2 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：2014 年(平成 26 年)9 月 19 日(木) 19:00～20:25

会場：さいたま市市民活動サポートセンター北ラウンジ

出席：【委員】伊藤 幸正、尾内 浩子、大沢 教男、栗原 保、杉 尚明、鈴木 英善、平 修久、高田 則夫、滝澤 玲子、轟 和宏、野代 幸一、萩原 淳司

【事務局】市民活動支援室：久保 巨樹 指定管理者：大工原 潤、徳永 緑、野口 弘之

欠席：【委員】薄井 俊二、押切 勇、田島 理美子、土橋 康夫、中野 一恵、野中 進、堀越 栄子

座長：平 修久 記録：野口 弘之 傍聴：1 名

次第：

1 協議事項

(1) 利用者意見への対応について

(説明：指定管理者 資料 1)

(2) 本年度第 2 回利用者懇談会の報告と今後の反映について

(説明：利用者懇談会部会 資料 2)

(3) 本年度第 1 回、第 2 回評価部会の報告と今後の評価について

(説明：評価部会 資料 3～7)

(4) その他

2 報告事項

(1) 市民活動サポートセンターの事業進捗と参加案内

(説明：指定管理者 月例業務報告書 5 月～8 月)

(2) 今後のスケジュールについて

3 その他

(協議資料)

* 資料 1 「利用者意見受付票」(本日配布)

* 資料 2 「第 2 回利用者懇談会概要」(本日配付)

* 資料 3 「第 1 回評価部会決定事項」(事前配付)

* 資料 4 「第 2 回評価部会決定事項」(本日配付)

* 資料 5 「第 2 期評価の振り返り中間報告」(本日配布)

* 資料 6 「利用者アンケート案」(本日配布)

* 資料 7 「協働管理運営に関わる職員アンケート案」(本日配布)

(参考資料)

* 月例業務報告書 5 月～7 月 (事前配付)

* 月例業務報告書 8 月 (本日配布)

* 第 2 期後期第 5 回運営協議会記録 (本日配布)

1. 協議事項

(1) 利用者意見への対応について

前回5月の運営協議会でお配りした以降の受付意見27件を記載している。分類すると、

○施設の使い勝手に関わるご意見が15件。

- ・11のエレベーターの動きが悪い→ビルの防災センターに伝えた。
- ・12の全般的な備品等の設置希望→カードのため対応なし。
- ・15、16の暑さ対策→連絡調整会議で話し合い、扇風機の設置を検討したが、安全性や優先利用の問題に関わるため、テーブルに団扇を設置することで対応。
- ・17の専用スペースの利用方法→カードのため対応なし。
- ・20の食事ができない場所の案内→対応していない。
- ・22のテーブル配置について→特に対応していない。
- ・24の障害者手帳を持たずに駐車場を利用した方への柔軟な対応について→。対応していない。
- ・25、27、28、31の音を出す利用や勉強利用が迷惑だという意見→1件は移動を促して対応。
- ・26の屋上庭園を子どもの希望に応じて開錠すべきだという意見→雨天時の対応を説明。
- ・32の予約席の時間への配慮を希望する意見→対応なし。
- ・35の公衆無線LAN設置の希望→連絡調整会議で検討したが、保留事項。

○情報提供の仕方についてのご意見が4件。

- ・13のチラシラックの分類のご提案→状況を説明して対応。
- ・18の有料講座のチラシの判断基準→金額ではなく活動の非営利性、公益性で判断することを説明。
- ・33のWeb登録団体の発信情報に対する疑問→管理者は個別の内容に関与するのは厳しいことを説明。
- ・34の団体にチラシに記載されたメールアドレス番号を拠点の番地と誤解する事例→新たにチラシ等をつくる時に「メールアドレス」と明記を依頼するとともに、すでにできているものについては、メールアドレスのシール、ゴム印を作り押印することとした。

○スタッフの対応に関わるものが3件。

- ・9の団体登録申請書の様式を持ち帰り断りの事例→スタッフ連絡会で確認し、持ち帰りを断ることはしないことを対応の共有事項とした。
- ・23のスタッフの対応が恐怖心を与えてしまった事例→市民活動支援室と指定管理者責任者が真摯にお詫びを伝えて理解を得た。スタッフ研修でも再度取り上げる予定。
- ・29の個人学習を注意しないことへの不満の事例→意向を確認しながら、防災センターとも連携して対応した。

○同フロアの施設職員の対応に関わるものが3件。

- ・10、19、30は国際交流センターの対応→公共施設運営者としての留意点をアドバイスしつつ、市民活動支援室を通じて国際課に対応の確認をおねがいをした。

○サポセンの理念や目的に関わる問合せが2件。

- ・14の原発再稼働の是非を問う県民投票準備会の活動について→市民活動の一つであるとの見方を説明。
- ・21の行政担当課の登録や利用の仕方→市民活動団体と行政組織の違いを説明。

(以上、事務局：徳永)

(2) 本年度第2回利用者懇談会の報告と今後の反映について

滝澤さんからおねがいです。(平座長)

利用者懇談会は8/23(土)午後2時から4時までおこなった。年4回開催なので、いろいろなタイミングで開催しており、今回は、土曜日に開催した。参加者12名、内訳は、市民活動登録団体2団体 WEB登録団体1団体 運営協議会委員4名、市民活動サポートセンタースタッフ3名、市民活動支援室職員2名。土橋部会長が本日欠席なので、私から報告する。

今回は、WEB環境についてのテーマ設定で懇談会を行った。事前にサポートセンターの情報誌団体発送に利用者懇談会開催予告のちらしを同封したが、あまり多くの参加はなく、参加団体を増やすことが従前よりの課題として残った。

サポートセンターWEB環境についてフリートークを50分ほど行った。

- ・WEB登録団体より、フェイスブックやブログで自分たちの活動を別途広報しているので、サポセンWEB更新は滞りがちとの意見があった。
- ・登録団体より、WEB登録(の仕方)がわからないとの意見もあった。
- ・環境の改善については、長期的な社会情勢、WEB環境管理を委託している業者と費用、他県他市の市民活動支援施設のWEBサイトもリサーチしながら話を進めてほしいとの意見があった。
- ・今指定管理者にできることとして、バナーの改善、紙ベースでのWEBの説明、おーぷんなどでも1回だけの情報提供ではなく都度都度していくべきとの意見があった。
- ・さぼっとは自前サイトよりSEOが良い。その優位性を発信していくべきという意見があった。
- ・団体同士のコラボレーションが、WEB上で行えるような仕組みがあると良い。
- ・電子会議室が休眠状態にであることについて。電子会議室の名前を考え直したらどうか。サポートセンターから団体活動の悩みを聞いたり団体の探し物を聞くように機能させたらどうか。
- ・さぼっとにヌウを登場させてはどうか。指定管理者に検討いただきたい。

大工原センター長に補足があったらおねがいしたい。(滝澤)

検索サイトにアクセスし、さいたま市内で「市民」「サポート」と検索すると「さポット」は上位5位以内へ来る。これをしっかり伝えたい。

電子会議室が活性化すると、フォローも大変になるので検討させていただきたい。ヌウを入れられるかは、予算も絡むので確認したい。さポットのスマートフォン対応については、市が実施するべきかアンケートで利用者に諮り、回答数が多いようであれば、予算も加味しつつ検討したい。(事務局：大工原)

市提供のキャラクターセットがあり、自由に使えるので、検討してみてもどうか。(薄井)

承知しているが、さぼつとに埋め込むのは、グラフィックレイアウトの自由度が高くないシステムなので難しい。TOPページに入れる程度なら可能と思われるので検討する。(事務局：大工原)

電子会議室 ネット上の質問サイト(知恵袋など)は一般市民が答えている。市やサポートセンターだけでなく、いろいろなところとネットワークを組まないの良い答えが出てこないと思う。(平座長)

今後の予定はどうか。(平座長)

利用者懇談会 次回は11月くらい。部会長より、前回提案していますが利用団体に自主的に出席していただきたい意向を基に部会で検討していきたい。(滝澤)

(3) 本年度第1回、第2回評価部会の報告と今後の評価について

評価部会の報告を萩原さんにおねがいたい。(平座長)

9月11日に第2回評価部会を開催した。(萩原)

主に第2期の評価をどうするか。第1回と第2回の評価部会で検討した。

年度の評価をなぜいまするのか、なぜこの時期に第2期中間報告をするのかを資料で説明している。第3期の指定管理仕様書が確定する前に、ある程度のまとめが必要だということで進めている。4つの翼の成果 協働管理運営の2項目 計6項目について、評価の結果を生かしていきたい。運営協議会委員のみなさんのコメントをすべてまとめる形で作成した。第2期のあらたな取り組みの中で斜体で記しているのは、事務局で追記したものである。全体として、成果、課題、どう取り組んだか、が見えるように作成した。

運営協議会として、利用者懇談会にどう取り組んでいくかを今後運営協議会で話し合っただけであればと思う。「終わり」という項目は、評価6項目にまとめきれないものを抽出して記した。中間報告は、14年度の評価をどうするかとも関わってくるので、読み込んで参考にしていただきたい。今日は、中間報告について委員のみなさんに協議いただければと思う。昨年度と同じ形式で評価を行えればと考えている。資料Aについては次回(本年度第3回)の運営協議会、資料BとCについては本日の資料の「利用者アンケート案」と「協働管理運営に関わる職員アンケート案」について、本案で良いか検討をおねがいたい。(事務局：徳永)

初見で意見は、なかなか難しいと思うが議論おねがいたい。指定管理者は、5年おきに募集があり、募集実施が来年度になる。指定管理者募集に際する仕様書を市民活動支援室で作成する。財政当局への資料としても生かされる。資料がたくさんあるが、お気づきの点があれば議論おねがいたい。指定管理者の意思で始めた事業もあり、事業のボリュームは増えている。(平座長)

いまの段階でお気づきの点、コメントはないか。ここに書かれている文章は、運営協議会委員の多様な意見を反映させているものであり、項目によっては、意見が対立構造になっているものもある。(平)委員の関心・意見に則しているもので、項目によってボリュームにばらつきがある。全体としては、指定

管理者は、よくやっているにもかかわらず課題の記載が多くなっていて、プラス評価のコメントが少ない。指定管理者や運営委員が意識して書き加えても良いと思う。(大沢)

「利用団体アンケート」と「協働管理運営アンケート」について、網掛け項目が昨年度と変更したところだ。先ほど議論のあったスマートフォンの件は反映されているのか。(平座長)

今回平成 26 年度案を事務局で作成し、先日の評価部会での議論を経て、本日委員のみなさんにお示ししている。網掛けの部分が昨年度と変更した部分で、そこを中心に議論いただきたい。

- ・問 2 サポートセンターに団体登録をした時期を 3 時期に分けて回答いただけるよう設問した。
- ・問 3 初期に登録された団体と最近登録された団体の動機の違いがあるのか設問した。
- ・問 14 ホームページ関係の設問を加えた。
- ・問 17. 18. 19 WEB 会員に登録されている方のホームページ利用状況を確認する設問を加えた。

以上。(事務局：久保)

紙面は限られているが、これは聞いた方が良いという意見はないか。(平座長)

団体登録番号で、登録年度がわかる仕組みは良い。(尾内)

評価部会の意見を踏まえてそのようにした。

発送予定は 11/1 である。(事務局：久保)

2 週間で集計して、評価部会に提出がある。

印刷は 10 月以降する予定なので、なにかお気づきの点があれば 9 月末まで事務局久保さんまでおねがいしたい。(平座長)

支援室職員でサポートセンター担当と非担当がいると思うが、区別をしているか。(平座長)

分けていない。(大沢)

アンケートの回答に「適切である」「適切でない」のほか「どちらともいえない」を入れてはどうか。職員研修のアンケートでそのような選択肢をみた。(野代)

はっきり答えさせたほうがよいと思うが、「適切である」「やや適切である」「あまり適切でない」「適切でない」という選択肢をつくる方法もある。(大沢)

評価に関してのご意見は、次回の運営協議会までのご意見で可能。(事務局：徳永)

(4) その他協議事項

なし

2. 報告事項

(1) 市民活動サポートセンターの事業進捗と参加案内

(説明：指定管理者 月例業務報告書 5月～8月)

本日配布の8月の月例報告と事前配布の5～7月の月例報告を参照いただきたい。

○交流イベントプロジェクトについて

- ・夏の交流イベント。7月29日「君だけのおもしろ市民活動図鑑をつくろう」を開催。夏休み向けの企画で親子での来場者が多く、1日のイベントとしては、過去最多の3,200名の来場者があった。
- ・冬の交流イベント。寄付による市民活動への参加を考えるアンケートとヒアリングを行い、調査結果を設置した「研究会」で議論し、12月6日に「寄付を知る／まちを動かす」というテーマでフォーラムを実施する予定で準備を進めている。
- ・春のフェスティバル。2月28日と3月1日に開催予定。企画は、これからだが、第1回企画委員会を9月17日に開催した。12月から実行委員会を組織し、具体的な準備を行う。
- ・市民活動サロン。9月30日に「防災プログラムが地域をつなげる」をテーマに、自治会と社協の連携事例をヒントに地域の連携について語り合う。10月17日は、CSRについて語り合うサロンを予定している。
- ・潜在層喚起プロジェクトやあつまれおやこ。利用者の関心をカタチにできるよう進めている。

○情報発信プロジェクトについて

- ・情報紙「おーふん」を年6回発信しているが、最新号を9月に発送した。フェイスブックでは随時、メールニュースは月1回発行し、情報発信している。今年度は、機能広報プロジェクトを設置し、過去の相談対応記録から利用ガイドブックを作り、開設後7年間のプロジェクト別、年度別の成果をまとめて掲示する予定。

○セミナープロジェクトについて

- ・スタートアップセミナー6回シリーズは完了した。ステップアップセミナー6回シリーズの3回目「今年もやっぱり活動計算書」を明日シーノ大宮9階で開催する。次回は3回連続で「中期計画を作る」を開催予定。

○相談・コンサルティングプロジェクトについて

- ・毎月、40件前後の相談対応と、会計税務などの専門相談、印刷・PC相談に対応、報告のとおり。毎年度実施している調査事業として、寄付による市民活動への参加を考えるアンケート・ヒアリングを実施し、フォーラムで共有し、報告書を作成予定。

○連携支援プロジェクトについて

- ・さいたま市文化振興事業団と共催で「ぐるりパネル展」を秋、春、冬の3回シリーズで開催している。
- ・県内の市民活動支援施設職員の人材交流・情報交流のための研修を、昨年度に引き続き、10月31日に開催する。整備検討委員会の委員でもあった粉川一郎さんを特別ゲストに、評価と成果をどうアピールしていくか、市民活動支援施設のこれからと必要性を考える。運営協議会委員のみなさんの参加もおねがいしたい。(以上、事務局：徳永)

「おもしろ図鑑」にさいたま市でないNPO法人越谷カウンセルが入っている理由は？（鈴木）

さいたま市で活動している登録団体であれば、イベント参加できる。（事務局：大工原）

（2）今後のスケジュールについて

12月の開催スケジュールについて、挙手によりアンケートを行った。欠席者もいるので、その意向も聞いた上で次回の開催日を決めたい。（平座長）

他にはよろしいか。それでは、以上をもって第6回運営協議会を終了する。（平座長）

20：25 終了