

平成 26 年度 第 3 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（案）

日時：2014 年（平成 26 年 12 月 20 日（土）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】薄井 俊二、尾内 浩子、大沢 教男、栗原 保、鈴木 英善、平 修久、滝澤 玲子、
土橋 康夫、轟 和宏、堀越 栄子、野代 幸一

【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】押切 勇、杉 尚明、高田 則夫、中野 一恵、野中 進、萩原 淳司

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 3 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 3 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 3～9）

（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 9 月～11 月ほか参考資料）

（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 3 回利用者懇談会概要（本日配付）

* 資料 3：第 3 回評価部会概要（18 日・本日配布）

* 資料 4：評価資料 A「指定管理者・市民活動支援室の一次評価」案（18 日・本日配布）

* 資料 5：評価資料 A 添付資料「事業別成果シート」案（18 日・本日配布）

* 資料 6：評価資料 B「利用者アンケート結果」6-1、2、3（18 日・本日配布）

* 資料 7：評価資料 C「協働管理運営に関する職員アンケート結果」7-1、2、3（18 日・本日配布）

* 資料 8：評価依頼文書案および提出シート案 8-1、2（18 日・本日配布）

* 資料 9：第 2 期評価の振り返り中間報告：最新版（18 日・本日配布）

（参考資料）

* 月例業務報告書平成 26 年 9 月～10 月（事前配付）

* 月例業務報告書平成 26 年 11 月（本日配布）

* 寄付を考えるフォーラム「寄付を知る まちを動かす」資料（本日配布）

* さいたま市市民活動サポートセンター利用ガイド（本日配布）

* 第 2 期後期第 6 回運営協議会記録（事前配布）

座長が交通事情で遅れている。先に事務局より、資料の確認を行う。(徳永)

座長があと 10 分くらい遅れるとのことなので、2. 報告事項から先に行く。(大工原)

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 9 月～11 月ほか参考資料)

5つのプロジェクトごとに本日配布の11月の月例報告と事前配布の9～10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

- ・冬の交流イベント。6月に研究会を立ちあげ、「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、分析と企画立案を行った。12月6日に、寄付を考えるフォーラム「寄付を知る、まちを動かす」において、調査報告、鼎談、プレゼン、3つのトークセッションを開催した。104人の参加があった。プレ企画として、「寄付による市民活動の広げ方」パネル展示、寄付研究会による「さいたまの寄付を考える」公開座談会を行った。寄付を切り口に市民活動団体が信頼を得る基盤づくり、多くの人に参加する仕組みについて考えることができた。
- ・春の交流イベント「コムナーレフェスティバル」の準備も進めている。2月28日と3月1日に開催予定。企画委員会は4回実施し、実行委員会第1回を12月14日に開催した。エントリーは153団体。1月には、チラシとポスターが完成予定。
- ・市民活動サロン。第4回として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、災害時要支援者について語り合った。第5回は、10月17日「市民活動とCSRの誤解について考える」サロンを開催。公益の推進のために市民活動団体と企業がお互いの立場をどう理解しあうかを考えた。大変盛況だった。第6回は、寄付を考えるフォーラムのプレ企画、寄付を考える研究会の公開座談会として「さいたまの寄付を考える」を行った。
- ・潜在層喚起プロジェクトは試行錯誤を重ねている。あつまれおやこは、多文化共生の団体の協力で11月27日に「世界で使える名刺をつくろう」を多くの親子に参加いただき実施した。

●情報発信プロジェクトについて

- ・情報紙「おーぷん」を年6回発行しているが、第50号からリニューアルし、オピニオン誌的な記事を加えイベントカレンダーも掲載した。フェイスブックでは随時、メールマガジンニュースは月1回発行し、情報発信している。機能広報プロジェクトでは、相談対応記録を活かしたQ&A方式のガイドブックを作成中。年度内に完成予定。

●セミナープロジェクトについて

- ・ステップアップセミナー4回目から6回目を「中期計画の作り方」と題し11月から12月に実施した。参加者は少なかったが、内容の濃い充実したものになった。

●相談・コンサルティングプロジェクトについて

- ・スタッフが窓口で毎月40件前後の相談に対応し、また、会計税務や印刷・PCなどの専門相談を行っている内容は報告のとおり。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た。フォーラム内容を含めた報告書については、年度末完成予定。

●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コミュニティセンター各館を巡る「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ネットワーク構築事業を行っている。人材交流・情報交流のための研修を10月31日に開催した。18施設41人が集まった。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を考えた。
- ・営利セクターとの連携を図るべく11月7日から9日まで開催のコラボさいたまへの出展を、市民活動団体6団体と協働で行った。
- ・自治会からの相談に乗る中で、自治会の防災マップ作りを企業・大学と協働で進めている。

(以上、事務局：徳永)

協議事項も始めて欲しいと座長から連絡があったので始めてもよいか。利用者意見の対応より始めたい。

(事務局：大工原)

1. 協議事項

(1) 利用者意見への対応について

前回9月の運営協議会でお配りした以降の受付意見16件を記載している。

白い○が希望や要望、黒い●が苦情。

施設の使い勝手に関わるご意見

- ・36 衝立のご希望→カード記入のため直接の対応はないが、衝立の準備はある。
- ・37 無線LANのご希望→連絡調整会議でも議論したが現在保留中。
- ・38 ごみ箱の設置→サポートセンター設置の理念に基づき、来館者一人ひとりが環境整備に努めることで経費節減の担い手になる施設であることを説明するよう、スタッフで共有した。
- ・40 多目的展示コーナーのライトが暑い→カード記入のため直接の対応はない。
- ・41 学生の利用が多すぎる。マナーも悪い→カード記入のため直接の対応はない。
- ・42 テーブルの予約がもう少し前から出来ればよい。→カード記入のため直接の対応はない。
- ・44 生け花の活動団体から水を使わせてほしいとの要望→針利用団体の利用場所制限との整合性を考えているところだが、現在保留中。

(座長到着)

- ・48 サポートセンターを団体の事務所にできるか、また、それを公表していることの可否について→サポートセンターに置くことはできない。公開情報について修正を依頼し対応済み。
- ・49 節電について→連絡調整会にて議論し、限界も認識して進めるようにした。
- ・40 「パルコ上階」の案内表示→パルコ9階はよくないが、「パルコの上階」は案内できる表現。

●情報提供の仕方についてのご意見が4件。

- ・47 Webサイトの更新が上手くできない。管理者の責任で行うべき。市民活動支援室にも問い合わせが相次いだ→現在は落ち着いている。

●スタッフの対応に関わるもの。

- ・45 メールボックスに投函すべきでない郵便物をスタッフが投函したことによる苦情→契約状況の管理体制を整備することをスタッフで確認。
- ・51 予約時間内であるにも関わらず、スタッフに予約終了時間間近であることを告げられて会議の進行が妨げられたとの苦情→対応に慎重を期すことをスタッフで確認。
- ・39 倉庫へのテーブルの収納について、国際交流センターのスタッフから、サポートセンターでお願いした方法と異なっていることへの責任関係をはっきりさせるようにとの苦情→両センタースタッフにより共同して片づけることにより対応。

●サポセンの理念や目的に関わる問合せが1件。

- ・43 署名に関する問い合わせ。署名が市民の声を集める方法として市民活動にとって必要なこともあるため、署名活動を許可する規定があるが、許可を得ずに来館者に配付はできないことを説明。
- ・46 サポートセンターを利用している特定の団体が公益性に沿わないのではないかとの疑念→公益性の判断と、活動の多様性を市民に公開することが求められるサポセンの機能について説明したが、ご理解は得られなかった。

以上。(事務局・徳永)

(2) 本年度第3回利用者懇談会の報告と今後の反映について

土橋さんからおねがいする。(平座長)

第3回利用者懇談会は、11月13日夜おこなった。5月23日が第1回、8月23日が第2回。いろいろな時間帯で開催しており、今回、第3回は、平日夜に開催した。第1回と2回についてはサポートセンタースタッフに勧誘等努力いただいたが、5月は外部1名、8月は外部3名の参加に留まった。そこで、第3回と第4回については、共通チラシも作った。テーマは、昨年までサポートセンター事業として行っていた「団体オリエンテーション」に替るものとし、新しく登録団体になった団体をターゲットとした。

今回は、7名の参加があり活発な意見をいただいた。サポートセンターは市民と行政の協働運営であり、利用者たる市民の意見が必需であることを説明した。

参加者の自己紹介を団体同士の連携も意図して行った。サポートセンターの機能説明も行った。新しい団体から率直な感想も出た。WIFIの必要性の件も話した。

この流れで次回2月5日の第4回まで進めていきたい。事務局には負担をかけるが、引き続き新規登録団体に参加声掛けを行っていきたい。(土橋)

2月は、特にテーマを決めずに行うということか。(平座長)

前回同様に特にテーマを設けず、「団体オリエンテーション」に替わるものとして、意見交換と交流の機会として行う予定。(土橋)

(3) 本年度第3回評価部会の報告と今後の評価について

評価部会の報告と今後の評価について、薄井委員におねがいしたい。(平座長)

第3回評価部会を開催した。今後、2月の中旬に運営委員各位に資料A<確定版>と評価シートをお送りし、評価を書きこんでいただく予定。具体的には、次の評価資料Aに書き込んでいただく予定だが、現在評価資料の作成を行っている。本日は、その評価資料についてお諮りする。評価の指標が、「成果があった」と「改善が必要」の2つのファクターになっていて評価が難しいというご意見があり、今回は「成果の有無」を評価の指標としたい。◎がすぐれた成果あり、○が成果があった、△が不十分な成果、×が成果なし ABCDでない4段階の評価案とすることを、本日提案する。

A-1は事業ごとの資料、資料区分Bは利用者アンケートの資料となっている。クロス集計は、評価の参考にしていただきたい。資料Cは行政職員、指定管理者双方の職員のアンケートをまとめたもの。(薄井)

2014年度の評価について、事務局からポイントの説明をお願いする。(薄井)

資料4と資料5を見比べていただきながら説明する。形式は昨年度と同じ。第2期をトータルで評価できるように形式は変更していない。重点事項として取り組んだ事項を☆印で記入している。たとえば潜在層喚起プロジェクトを重点的に取り組んだことから成果シートに☆印をつけている。□が成果。■が課題。それぞれ読み込んでいただければと思う。(事務局・徳永)

特段ご質問がなければ、アンケートの説明をお願いしたい。(薄井)

毎年度実施している、利用登録団体アンケートのまとめを説明する。今年度は、1588団体に回答を求め、うち回答数600、回答率37.8パーセント、昨年度は40パーセントだったので若干回答率が下がった。団体の利用登録の状況については、昨年と同じような状況、利用のきっかけとしては、コミセンや図書館を利用したとき。活動のために利用している場所についても、昨年度と同じく、コミュニティセンター、公民館、サポートセンターが多い結果となった。市民活動サポートセンターの施設の利用状況については、ミーティングスペース、印刷作業室が多く、窓口・電話での対応は、おおむね良いとの回答。利用者意見の反映については、反映されている、わからないが同じような数値。サポートセンターの機能として、特に活動の拠点ができたことが評価されていることが推察された。今年度、ホームページの設問をあらたに加えたが、どういう機器を使っているかとの設問は、パソコンが多い回答。

Web団体会員に、情報発信しない理由を尋ねたところ、発信する情報がない、Webの使い方がわからない、団体独自のホームページを持っているので必要が無いとの回答があった。情報を収集する方法としては、情報誌おーぷん、市報が多くなっている。

今年度は、初の試みとして、クロス集計を行った。週に1回程度利用している団体50団体と月に1回

程度の団体 303 団体、半年に 1 回程度の団体 109 団体、3 つのカテゴリーに分けて集計し直した。

半年に 1 回程度の利用団体に目立った特長としては、利用のきっかけがイベントに参加してや知人から聞いてというのが高くなっている。また、多目的展示コーナーの利用が目立っている。利用して良かった点については、他団体と交流ができるようになったという回答が目立った。(事務局・久保)

何か、質問、意見はないか。(平座長)

近いところと遠いところで、利用頻度はどうか検討したほうが良かったのではないか。何が知りたいのか考えられても良い。(堀越)

クロス集計はいろいろやってみたが、特記するようなデータが出なかった。統計上有為といえるデータかどうかわからないが、評価部会で、せっかく作ったから運営協議会に資料として出せばというご意見をいただいた。(大沢)

ライトユーザーにもっとサポートセンターを利用してもらいたいという観点でこの資料を活用したらどうか。(平座長)

評価基準のことばについて議論いただきたい。(薄井)

A B C Dだとどこまであるのかイメージが付きにくいけど○△なら×までだとイメージが付きやすいと思う。(平座長)

分かりやすいと思う。(尾内)

この形でよろしいかと思う。(平座長)

協働管理アンケートについて説明をお願いします。(評価部会長)

指定管理者、行政職員ともに、役割分担が適切でないという回答が皆無であった。指定管理者側について前年度は、「適切でない」との回答が 65 パーセントあったので、劇的な数値の変化である。「行政職員の研修への参加、調査事業への参加等で、相互理解が深まった」との回答が目についた。「今年度初めて信頼関係が築けた」との指定管理者職員の言葉もあった。

適切であっても課題も感じる指摘もあった。「行政が日常業務でもっている情報を指定管理者の運営面で活かさないか」との意見もあった。「危機管理における協働が出来きれていない」との意見もあった。日常的には、お互いの長所が活かされているものと考えられる。

支援室職員の視点では、行政では出来きれない相談やセミナーが行えている、指定管理者の視点では、利用団体アンケートの回答率の高さなどに行政の強みが活かされていると考えている。

課題については、ソフト面での協働をどう進化させていくか。それぞれの強みを生かした N P O 法人の相談対応の連携などが考えられる。(事務局・徳永)

物理的な危機管理について懸念があるのか。きちんとやっていただきたい。

また、サポートセンターがきちんとやっているんだということをアピールできるよう準備するべき。行政の中では、市民活動支援のプライオリティが低くなりつつある。指定管理者、行政とも理解が深まったとしてもそれは、身内の話で、議会からは評価されない。旬なテーマも考えていくべき。(土橋)

今年度は、機能広報プロジェクトで、7年間相談対応を行ってきたことを、形にまとめることを行っている。(事務局・徳永)

昔は施政方針にも必ず「協働」は上がったが、今はない。替って自治会が上がることが多い。(大沢)

自治会だけで、地域の課題が解決できるかという、そうではないと思う。地域の課題の中で、サポートセンターが存在感を示すことが出来るような活動をする必要がある。(堀越)

そういう観点から、今年度、自治会と市民活動団体とが連携して、防災地図をつくるプロジェクトを行った。それぞれの良さが活かされて、眼に見える成果ができつつあるので、先進事例として多方面から評価されることも目論んでいる。(大工原)

吊り天井がある日突然崩壊する事故が発生したが、すぐ行政職員に対応していただいた。今後施設の経年に伴いハード面に不調が出てくるケースも考えられる。指定管理者に建築士がいるが、行政の営繕担当とも連携する必要がある。(大工原)

社会が何を求めているかを知ることが必要。一昔前までは、内閣府の文書に必ずあった「中間支援」という言葉が無くなってきている。私たちは危機感をもつべきだと認識している。(事務局・徳永)

運営協議会のみなさんが、高い評価を書いていただけると、それが報告書に反映され、協働は進んでいるという評価になるかと思う。これまでのネガティブなものから変わってきていることに着目いただきたいと思う。(評価部会長)

指定管理の場合は、形式的には委託事業だが、さいたま市の場合、サポートセンターは協働管理運営を目指しており、単なる委託事業とは異なるので「仕様書」ではなく「協定書」となるように意見をだせないか。(堀越)

委託の「仕様書」と性質が違う。違うことばを使うと戸惑うかも。(大沢)

2015年度で第2期が終わる。本運営協議会としては、本来であれば、2015年度が終わってから評価すべきところだが、新たな指定管理者への仕様書づくりに本評価を反映させるべく、2014年度のまとめをしておく必要がある。よって、第3期の仕様書に反映させることを意識した内容になるべきと考える。今回の評価部会の案では、そこまで書ききれていないので、今後書き込むこととなる。

しかるべき専門性をもったスタッフを配属するため、人件費増の必要性強調、コーディネートの実績、外にでかけることの重要性、ペーパーレスで語りきれない情報発信の重要性などを書き加えていただきたい。(薄井)

終わりの「相談対応力の向上」の「向上」は、外していただきたい。サポセンの相談対応力はすでに最高レベルに達している。精神障がい者の施設の看護師をやっていた私からみても、これ以上はないほどのレベルだと思う。現在の最高水準は維持していただき、次世代スタッフへの引継ぎ等に重点をおいていただきたい。(尾内)

評価に関しては以上にする。(平座長)

(4)その他

春のフェスティバルのボランティアに、是非運営協議会のみなさんも参加いただきたい。カレンダーと手帳を、生活再建活動をしている市民活動団体に寄付するため収集している。ご協力をおねがいしたい。(大工原)

(2) 今後のスケジュールについて

3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7回運営協議会を終了する。(平座長)

20:30 終了

※補記 その後の調整で次回の運営協議会は、3月18日開催に決定した。