

2014（平成26）年度 第4回（第2期後期第8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：2015（平成27）年3月18日（水）19：00～20：53

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、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、  
滝澤 玲子、高田 則夫、土橋 康夫、轟 和宏、中野 一恵、萩原 淳司、堀越 栄子、野代 幸一  
【事務局】指定管理者：大工原 潤、徳永 緑、野口 弘之

座長：平 修久 記録：野口 弘之 傍聴：なし

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4回利用者懇談会の結果について

（説明：利用者懇談会部会 資料2）

（3）本年度の評価結果について

（説明：評価部会 資料3）

（4）第2期評価の振り返り（中間報告）について

（説明：評価部会 資料4）

### 2 報告事項

（1）市民活動サポートセンター実施事業と次年度の計画について

（説明：指定管理者 月例業務報告書2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4回利用者懇談会概要（本日配布）

\*資料3：2014（平成26）年度市民活動サポートセンター業務・協働管理運営評価集計（本日配布）

\*資料4：第2期評価の振り返り中間報告最新版（本日配布）

（参考資料）

\*評価のための資料一式（2月15日配付）

\*月例業務報告書平成27年2月（本日配布）

\*第2期後期第7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

- ・ 前回の 12/20 運営協議会以降の受付意見 26 件を記載している。○が要望や提案、●が苦情。施設の使い勝手に関わるご意見 14 件、スタッフの対応に関わる意見 7 件、印刷に関する意見 2 件、ウェブサイトに関わるもの 1 件、その他 2 件、に分類して番号順に説明する。
- ・ まず、施設の使い勝手に関わるもの 14 件。

館内照明が暗いというご意見が 4 件。電球が切れているものも 1 件あったが、多くは部分的に暗いところがあるため、ここに記した以外にも日常的な問合せがある。夕方になると暗くなるが、回路設計の都合で部分的に点灯ができない現状であり、節電の観点から点灯要望があった場合にのみ対応している。1月の全館電気設備点検の際、回路に不具合が発生した経緯から、復旧工事において照明回路設計の見直しを行っているところである。見直しにより、このご意見が少なくなると思われる。

次に多いのが、隣席の話し声が気になるというもので 3 件。主に、利用者同士で配慮したり、声をかけあうよう促して対応している。

また、テーブルの配置や、利用者意見用ポストの大きさ、食事後のテーブルの汚れ、割り込みに対するご意見があった。これも利用者の自主的な対応で進めている。

エレベーターホールの公衆電話の汚れの指摘は、料金収受を管理している市民活動支援室に対応を依頼した。

個人学習についての意見と問合せが 2 件。本年度の取組の「潜在層喚起プロジェクト」とあわせて、サポートセンターとしてできることを適宜進めていきたいと考えている。
- ・ 次に、スタッフやセンターとしての対応に関わるご意見が 7 件。

服装に関するご指摘は、スタッフ連絡会で公共施設スタッフの見られ方について共有した。

また、印刷会計の領収証について、領収金額にはミスがないものの内訳合計額が合わないのご指摘があり、お詫び・修正し、誤記の可能性について案内して対応した。

メールボックスへの投函に関わる苦情は、原発埼玉県民投票の締切時に大量に届いた署名の投函に遅滞が生じたため、メールボックス利用団体への注意義務が足りなかったことを団体にお詫びし、投函担当者の数を増やして再発防止を図った。

大判印刷の利用料金の設定が高いとの苦情に対しては、丁寧に説明したが理解は得られなかった。料金の改定は考えていない。

テーブルの予約を 1ヶ月前からできるようにしてほしいというご意見には、フリースペースの在り方の観点から変更は考えていない。

針を使う団体の利用は、優先スペースを使うよう案内しているが、対応に差が生じないようスタッフ間で確認することとした。

ロッカーの年度更新の案内が届かなかったという苦情に対しては、メール便だけでなく、館内や Web サイト、メールニュースでの多種の方法で周知を尽くしているということにご理解をいただくようお話した。
- ・ 続いて、印刷の発色や作動に関わるご意見 2 件は、できるだけよいものができるように努めている。

- ・Web サイトについての 1 件は、WEB 登録団体が検索上で、自団体のホームページよりサポートセンターのホームページ情報が上位に来ることについての問合せで、系統的に難しいが団体のホームページの情報の充実、頻繁な更新をお願いした。

- ・その他の 2 件は、税金の還付についてサポートセンターを案内されたため窓口をお知らせした対応、季節の飾りについてのご意見。

以上 26 件の対応についてご質問があればお願いしたい。(以上、事務局・徳永)

- ・ご質問ご意見はないか。(平座長)

- ・隣席の会議の声の大きさについての意見は、急に増えてきたのか。(杉委員)

→常在している状況である。パーティションの利用も便宜を図っている。(事務局・徳永)

→利用者が増え、人口密度が上がっていることもあるかもしれない。(事務局・大工原)

- ・注意事項を館内に多く掲示しない意向なのか。(平座長)

→連絡調整会の議論も踏まえ、貼物は最小限にすることとし、利用者の自主的な判断に期待している。(徳永)

## (2) 本年度第 4 回利用者懇談会の結果について

- ・2月5日に第4回利用者懇談会を行った。本年度は4回実施した。新規登録団体へのオリエンテーションを兼ね、前回第3回から実施している。サポセンの事業として団体オリエンテーションが無くなったので、この間の新規登録団体に事務局から声をかけていただき、5団体の参加を得た。そもそものサポートセンターの成り立ちとスキームをご理解いただき、団体の自己紹介の後、事務局から利用者へオリエンテーションをしていただいている。印刷作業室見学の後、質疑応答を受けた。ベーシックな質問の他、サポセンを法人登記の所在地とできるかの問い合わせがあり、できないと返答し、安価に借りられる登記可能な機関を紹介した。コムナーレフェスティバルの案内も行った。

- ・新規登録団体への呼びかけは、来年度も継続して取り組んで良いと考えており、利用者懇談会部会で議論したい。ともかく参加者を増やしたい。(土橋委員)

- ・ご質問ご意見はないか。(平座長)

- ・参加した団体の方の反応はどうだったか。(平座長)

→参加した団体にとっては、初めての情報もあったようで、新鮮に受け取られた。サポートセンターの在り方を理解いただくのに重要な場となっている。(土橋委員)

## (3) 本年度の評価結果について

- ・事務局から最初説明をおねがいしたい。(薄井委員)

- ・多忙の中、評価の作業と丁寧なコメントに感謝を申し上げる。18名の運営協議会委員のうち、評価を

いただくのは、運営の当事者であるさいたま市市民活動支援室と指定管理者の委員を除く 16 名の方である。その中で 14 名委員から提出をいただいた。数字の計はすべて 14 になるが、政策提言の評価項目で 1 人が無回答であり、その項の数字は 13 となっている。

- コメント重視型の評価となっているが、委員のみなさんのコメントを事務局で「成果」「課題」「希望」「提案」に分類し、整理をしているが、表現上のニュアンスを重視すると分類できないものもある。そこであえて分類せず「成果と課題」など複数項とした。
- まず「活動の翼」への評価項目別のコメントについて。潜在層への取組の展望としては、参加型企画型プロジェクトを推進すること。情報提供を拡充すること。各プロジェクトのマッチング。来る気にさせる企画の提案などのご意見をいただいた。2 ページの関心層への対応にかかわる評価として、あつまれおやこ 情報発信 登録団体への適切なサポートが成果としてあげられている。2 ページから 3 ページにかけては、活動層へのニーズ対応についてまとめている。交流イベントによる団体と地域とのつながり作り、寄付をテーマとした市民参加を考える取組、セミナー、相談対応、市民活動サロンの成果があげられている。3 ページは、遠方の地域のニーズ対応。コミセン連携企画やサロンの実績が評価され、遠隔地域のニーズの掘り起こしが提案されている。
- 4 ページは、「活動の翼」全体へのコメントで、場を生かした企画、市民の困りごとに関する対応が評価されている。凡例は、◎優れた成果あり、○成果あり、△不十分な成果に留まった、×成果なしであるが、全般をとおして○が多い中で、「活動の翼」は 14 人の委員のうち 10 人の委員が◎の優れた成果ありをつけている。提案として、ことばの分りやすさ、行政との協働、楽しい企画を市民活動につないでいくことの重要性について言及されているものがあつた。
- 「公益の翼」が 5 ページから 6 ページ。大学とも連携した自治会のマップづくりに対する評価を多くいただいている。今後、労働組合、地縁組織との連携についてもより推進する必要性が指摘されている。防災については、行政も含めて地域のコーディネート役が期待されている。
- 「連携の翼」が 7 ページから 9 ページ。コミュニティセンター連携事業のひとつである、チラシセッションは成果としてあげられる。公民館との連携も含めて、同様の施設との連携は難しさがあるところのご意見がある。県内の市民活動支援施設との連携については、高い評価をいただいている。実績を政策提言につなげていくべきところのご指摘もいただいている。また、専門家組織のネットワーク、中学生の職場体験を通じた学校との連携などに対するご意見をいただいている。
- 10 ページから 11 ページが、「協働の翼」への意見。市民活動支援室との協働については、高い評価をいただいていると思う。情報共有だけでなくさまざまな対応についても丁寧に行われていること。合同の研修やイベントへの参加をいただき、実績を積んでいるところのご意見を多くいただいている。各部署との協働推進については、これからの課題として、マッチングの成果を発信していくことや、政策提言についてのご指摘をいただいている。
- 「協働のしくみ」に関わる提言を 11 ページ後半以降にまとめている。企画から運営に至る協働、推進委員会と同じテーブルにつくことの提案をいただいている。利用者懇談会について、団体オリエンテーション企画について評価の声が大きかった。サポートセンターを出て、各区でやってみたらどうかところのご提案をいただいた。連絡調整会について、利用者意見の検討を行っているが、その内容の公開を行ったらどうかの提案をいただいた。さいたま市型協働管理運営をどうアピールしていくかが課題であるというご指摘もあつた。行政の指定管理者との連携については、サポートセンターの役割を全庁的にピアールする役割に期待するという意見があつた。職員のボランティア意識の向上を人事部に働きかけては、という意見もあつた。マッチングファンドや協働のテーブルの深化を求めるところのご意見もあつた。

- ・各ページの波線は新しいご提案につけたものである。(以上、事務局・徳永)
- ・お気づきの点はあるか。(平座長)
- ・直接この内容ではないが、サポートセンターのスタッフの働き方について議論があったと思う。賃金の低い中でスタッフはよくやっているし、力量が付いてきているが、残業も増えてきている。運営協議会委員の方に問題がなければ、スタッフの労働状況についての資料を送付させていただきたいが、どうか。(堀越委員)
- ・具体的な提案があった方が良いのではないか。(中野委員)
- ・この中から第3期に向けて、問題や課題を整理するスケジュールはどのようになるのか。(堀越委員)
- みなさんからのコメントは、次の中間報告に反映させる予定となっている。(平座長)
- ・指定管理者内の就業環境の整備は、どこで誰が話し合うのかこの場で整理した方が良いのではないか。市に提案して、改善されるものなのか。(滝澤委員)
- スタッフの給与の改善については予算積算の中で検討するが、お約束できるものではない。(大沢委員)
- ・市民活動団体は、どこも似たような状況ではないのか。力量はついてきているが、収入が見合っていない。(滝澤委員)
- ・指定管理者であるさいたまNPOセンターのサポセン担当理事は無給である。その経済的評価はない。仕組み自体に問題がある。(堀越委員)
- NPO法人が利益の再分配ができないのは、もちろん行政もわかっている。(大沢委員)
- ・(収入増を図るために)仕様書以上の、例えばレベルの高いセミナーの開催等の自主事業はできる。(堀越委員)
- ・サポートセンターのスキームを活かした事業はできないものか。(土橋委員)
- できることには限界があると思う。(大沢委員)
- 他所では開催できないような、高レベルのイベントを開催していると思う。さいたま市に対して、他所とは違うことを強調するべきだと思う。(栗原委員・杉委員)
- 生の収支の数字、実際のスタッフの労働時間実態を出す。印刷収入や自販機収入を出す。そのバランスで議論があってしかるべきだと思う。(鈴木委員)
- ・評価の文言についてだが言葉は揃えていただきたい。(中野委員)
- 提出いただいた原稿をそのまま使っているので、ご指摘の点は整理したい。(事務局・大工原)
- ・事業名とプロジェクト名が整理されていない点がある。(土橋委員)
- 次回の運営協議会でもう一度お示しして決定稿としたい。(事務局・徳永)
- ・来週中にお気づきの点を事務局にご連絡いただきたい。(平座長)
- ・11 ページの下「いまだ不十分な面が感じられる」との記載の主旨を確認したい。協働のパートナーと

して対等性がないということか。(事務局・徳永)  
→他にもあると思うが、個別に確認してもらいたい。(平座長)

#### (4) 第2期評価の振り返り(中間報告)について

- ・事務局から最初説明をおねがいしたい。(薄井委員)
- ・9月の運営協議会で2014年度の取り組みを中心に事務局で追記したものは赤で表示した。12月の運営協議会で事務局が追記したものを青で表示した。以上をすべて今回赤表示にした。今回追記した委員のみなさんのコメントを青で表示した。
- ・今回10名の委員からいただいたコメントは、全て入れたが、青字が目立つということは、委員のみなさんがコメントを多くいただいた証だと思う。冒頭の「はじめ」と末尾の「その他」および「おわりに」は、前回の運営協議会資料と同じである。(以上、事務局・徳永)
- ・ご質問ご意見はあるか。絞り込みはなかなか難しい。この中で第3期の仕様書につながるものをピックアップして載せていくことになると思う。第2期の仕様書を作るときもそのようなやり方をした。1期の振り返りは十数ページ。これは26ページ。これを短くするか、このままにするか、議論があるところかと思う。(平座長)
- ・この中間報告をどう使うか、指定管理制度に対する提案であればこのまま、市民に向けてわかりやすいものにするのであれば、推敲してもよい。誰に読ませるかを意識しても良い。(滝澤委員)  
→部会としては、どうあるべきかの検討まではしていない。個人的に言えば、重点的なポイントをピックアップしてダイジェストにすることはあり得る。(薄井委員)  
→重複していることはあるので、それを整理することはできる。(事務局・徳永)  
→ダイジェストにしてA3 1枚くらいのものであれば良いかもしれない。(中野委員)
- ・エッセンスは市民活動支援室で汲み取っていただければと思う。それが難しいのであれば、評価部会で作らなければならないのではないかと。最終版がまとまった段階でサポートセンターのホームページにUPすることとなる。  
来週中にお気づきの点を事務局にご連絡いただきたい。この場で何かあるか。(平座長)
- ・さいたま市の5か年計画などを委員が読み込みながら、委員も議論をすすめるべきだと思う。市や堀越委員から読み込むべき資料について情報提供をいただければと思う。(土橋委員)  
→総合振興計画がそれにあたるかもしれないが、大変である。市のホームページに掲載しているので、ネットで読んでいただくのが良い。条例があつて指針があつてという流れとなる。掲載箇所の案内はできる。(大沢委員)  
→それは、委員自身が考えるしかない。市民の成熟度の問題だ。(土橋委員)  
→主旨には反対ではないが、これだけの膨大な資料を出していただいているうえ、仕事を増やすことになり大変だと思う。(鈴木委員)
- ・市民活動支援室が市民協働推進課に変わるそうだが、どうして変わるのか、支援ではなくて、対等な

関係としての協働なのか、気になる。県はNPO推進課から共助社会づくり課となったが、単なる部署名変更ではなく、大きな市の考え方の変更があるのか気になる。(堀越委員)

→課内室というのは特定課題解決のための部署。課題が終われば解散するものだが、市民活動支援室は現状、課相当の仕事をしており、業務内容は変わらない予定だ。(大沢委員)

## 2 報告事項

### (1) 市民活動サポートセンター実施事業と次年度の計画について

- ・ コムナーレフェスティバルを開催した。156 団体による実行委員会形式、2 日間 12300 人の参加があった。「ほっぷすてっぷルンルン」をタイトルに、市民活動に多くの市民が触れる機会をつくった。その中で被災地サロンを開催し、現在も東日本大震災の被災地支援を行っている 15 団体の意見交換、また、10 階のコミュニティセンター、8 階の中央図書館、市民広場を活用した交流企画を行った。
- ・ 冬の交流イベント「寄付を知る まちを動かさずフォーラム」の報告書を作成している。後日委員のみなさんにもお配りする。調査からイベントまでを担った「寄付による市民活動への参加を考える研究会」は、次年度以降はサポートセンター事業とは切り離すが、有志による研究会として継続し、寄付による参加や方法の拡大について事例検討などを行うこととなった。
- ・ 市民活動サロンの最終回を行った。今年度の潜在層に向けた取組の成果を形にするため、フェスティバルのボランティアに参加してくれた高校生との「しゃべり場」を、市民活動支援室職員、大沢委員にも参加いただき開催した。サポートセンターとの出会いで多様な価値観が生まれていること、将来の夢などを語りあった。
- ・ チラシセッションは 57 団体が参加した。わかりやすさとデザインの良さの観点から来館者が投票し、投票数による表彰をコムナーレフェスティバルの中で開催した。
- ・ 過去 7 年間の相談対応記録を基に、サポートセンター利用の Q&A ガイドブックを作成している。年度内の完成を予定している。
- ・ 次年度の事業計画について、5 つのプロジェクトを柱に業務分掌を決定し、具体的な計画を練っている。(以上、事務局・徳永)

・ 「しゃべり場」に参加してくれた高校生は何名か。(中野委員)

→フェスティバルにボランティアとして参加してくれた 6 名を含めて 10 名である。(事務局・大工原)

### (2) 今後のスケジュールについて

- ・ 4 月に評価部会を開催し、まとめを行う。最終年度になるので、部会構成等変更する必要があるれば、議論お願いしたい。(事務局・徳永)

→基本はもう 1 年このままお願いしたい。変更の希望があれば、事務局に申出おねがいしたい。(平座長)

- ・ 次期指定管理者の公募はどうなるのか。(中野委員)

→まだ公募なのかも未定。前回のスケジュールと同じであれば、公募は夏ごろ。10 月ごろに決定し、12

月議会に上程になると思う。公募であればプレゼンテーションは行うことになると思うが、公開非公開は未定。提案はアイデアになるので、基本は非公開になる可能性もある。現状は、応募者の条件に市民活動団体であることとあるが、次回のことは決定していない。決定前の情報は、特定の者が有利となる恐れがあるのでこの場では話せない。(大沢委員)

### 3 その他

・他にはよろしいか。(平座長)

→ (質疑なし)

・それでは、以上をもって第8回運営協議会を終了する。(平座長)