2015（平成27）年度 第1回（第2期後期第9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5月22日（金）19：00～20：50
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、織田　真由美、栗原 保、平 修久、滝澤 玲子、
土橋 康夫、中野 一恵、野代 幸一、萩原 淳司
【事務局】指定管理者：大工原 潤、徳永 緑、藤澤　めぐみ
さいたま市：新藤　達也、久保　巨樹
座長：平 修久　記録：藤澤　めぐみ　傍聴：1名

次第：
１　委員の交代について（資料1）

２　協議事項
（１）2014（平成26）年度事業報告および評価について（資料2、3）
（２）第2期全体の評価について（資料4）
（３）2015（平成27）年度事業計画について（資料5）
（４）利用者意見の対応について（資料6）
（５）第1回利用者懇談会の結果について(資料7)
（６）本年度のスケジュールについて（資料8）

３　報告事項
（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

４　その他

（協議資料）
＊資料1：委員名簿改訂版（当日配付）
＊資料2：2014（平成26）年度事業報告書／収支計算書（事前配付）
＊資料3：2014（平成26）年度業務の評価集計（事前配付）
＊資料4：第2期全体の評価の振り返り中間報告（事前配布）
＊資料5：2015（平成27）年度事業計画書／指定管理に係る収支予算書（事前配付）
＊資料6：2015年度利用者受付意見（当日配付）
＊資料7：第1回利用者懇談会概要（当日配付）
＊資料8：2015（平成27）年度運営協議会スケジュール表（事前配付）

（参考資料）
＊2014（平成 26）年度 3 月月例業務報告書一式（事前配付）
＊2015（平成 27）年度 4 月月例業務報告書一式（事前配付）
＊2014（平成 26）年度寄付による市民活動への参加を考える調査報告書（事前配付）
＊第 2 期後期第 8 回運営協議会記録（当日配布）
＊おーぷん 53 号、チラシ（夏イベント、セミナー、七夕かざりつけ、ぐるりパネル展、）（当日配布）

１　委員の交代について（資料 1）

- さいたま市市民協働推進課課長。組織改正があり市民活動支援室より課に昇格。4 月 1 日付で課長に。4 年前に市民活動支援室の一職員として勤務していた。（織田委員）
- 事務局の交代
  - 市民協働推進課係長　新藤
  - 市民活動サポートセンター職員　藤澤

２　協議事項

（１）2014（平成 26）年度事業報告および評価について（資料 2、3）

- 事前に配布しているのでポイントの説明にとどめる。
- 資料 2 の報告書の 1 ページは事業全体の総括である。
  昨年度は、「市民活動の強化・連携と拡大」を基本目標に掲げ、第 2 期 5 年間全体の目標でもある「翼をひろげるサポートセンター」の実現に向けて、「4 つの翼」の連動による市民活動の環境整備を基本方針に、5 つのプロジェクトごとに年度計画を立て、サポートセンターの運営と事業を行った。総括に示しているのは、「運営する市民と利用する市民の連携促進」、「潜在層・関心層・活動層という市民活動の関わり方を越えた活動参加のアプローチ」、「地域を支える関係機関との連携」に努めたこと、そのために「運営する市民のスキルアップ」と「協働管理運営のパートナー同士の連携」を重視した研修を行ったことを、全体の運営の振り返りとして掲載した。
- 2～11 ページには、「４つの翼」別、また「協働管理運営のしくみ」に照らしてのプロジェクト別の取り組みを具体的に記載し、それぞれの成果と課題を記載した。これは、運営協議会の評価のために、指定管理者として自己評価したものと重なるものなので、説明は省く。
- 12、13 ページは、翼別にまとめた取り組みを「プロジェクト別」に整理したもの。
  14、15 ページは、運営協議会、利用者懇談会の実績、また毎月のスタッフ研修の内容を記している。16 ページは視察受け入れ対応 9 件と、自主事業の概要を報告している。
  17～21 ページは、月別に実績を整理し、それぞれ該当する 4 つの翼を示し、横長の数字が入った一覧は、施設利用の推移を示している。2014 年度は、来館者が 484279 人、

総合案内で対応した件数は 11012 件、相談対応が 438 件、これは、前年度の 333 件に比べて 100 件多くなっている。ロッカー・メールボックスの利用者数が昨年度より減っているのは、受付時期を年度末にしたためである。パソコンコーナーの利用は対前年度で 300 件弱増加している。

- 最後のページの収支計算書を見ていただきたい。報告した施設運営と事業を展開するための指定管理料は、消費税込みの金額 55,337 千円で、その大部分は人件費である。事務費、施設管理費、事業費に分類して報告している。指定管理業務とその他の業務で仕分けをしているが、印刷機使用料と自販機設置の手数料収入がある。支出は職員の人件費の一部と、その他の事業収入に係るリース料等が含まれる。（以上、事務局・徳永）

- ご質問、ご意見はないか。（平座長）

- マスコミに取り上げられた事例はないか。あるならば資料に添付してほしい。（平座長）
  →今回は添付していない。事前の広報においてはアプローチしていて掲載事例はある。次回以降、添付したい。（事務局・徳永）
  →イベントはよく埼玉新聞に取り上げられている。（事務局・大工原）

- 4 月に利用者懇談会部会を行った。回によっては本質的な議論になることもあり、部会についての報告も載せてほしい。部会をした後に懇談会を行っており、時系列でわかるように掲載してほしい。（土橋委員）
  →そのようにまとめたい。（事務局・徳永）

- 資料 2 について承認するか。（平座長）→全員承認。

- 次に運営協議会による昨年度の評価のまとめ（資料 3－1、3－2）について説明する。資料 3-1 を見ていただきたい。この資料は、前回の協議会 3 月 18 日の第 8 回協議会で配布したものとほぼ同一である。その後、4 月 16 日に評価部会を実施し、評価工程に含めていなかったコムナーレフェスティバルへのコメントをみなさんにお願いし、寄せられたコメントを朱書きで挿入した。そのほか、文言の統一化など、表記上の修正を幾つか行った。この評価結果を本年度の事業に活かせるよう、まとめたものが資料 3-2 である。それぞれの評価項目別に問題点を●、課題を○、提案を◇で整理し、解決に向けてどの事業で取り組めるか、またその解決の主体はどこかを明記した。主体は、指定管理者を指定、市民協働推進課を協働、運営協議会を運協、と記している。（事務局・徳永）

- ご質問、ご意見はないか。（平座長）

- 資料 3－2 の解決の主体についてであるが、「協働」の部分について市のほうはどのように受け止めてもらっているのか。受け止めたうえで話し合いをすでに行っているのか。（尾内委員）
  →今いただいたばかりなので話し合いは始めていない。今年度の予算は決定済みのため、予算措置がされていない部分は次年度となる。市民ニーズは予算要求の理由の要素となる。（織田委員）
  →今年度は活かされないということか。（尾内委員）
  →予算がなくてもできる部分はあるし、努力していくということである。（平座長）

- 資料 3－2 の 1 ページにあるように、利用者懇談会部会でも潜在層への働きかけが問題になった。潜在層にどう働きかけるか、外に一歩を踏み出していかねばならないという話をした。整備基本計画から 10 年経ち、節目のときであり、市民活動支援室が市民協働推進課になった。これは、行政と一緒に市民が運営していくということであり、模索していきたいと思っている。（栗原委員）

- 今のご提案に関してだが、資料 3-2 の 5 ページの 58 番には「利用者懇談会の他区の公共施設の実施」とあり、こちらも紹介しておきたい。（事務局・徳永）

- 整備基本計画から 10 年が経過したが、見直す可能性はあるのか。（平座長）
  →見直しは今のところ考えていない。市民活動推進委員会には、協働の推進について諮問をしているが、主にマッチングファンド事業の見直しについて協議をお願いしている。今期は協働の推進について協議を進めるが、諮問の追加は可能である。（織田委員）

- 市民活動サポートセンターの見直しの必要性の議論が高まった時点で市の方に相談をすることになる。利用者懇談会でそのような意見が出れば、この運営協議会で議論し市に要望する流れになる。（平座長）

- 資料 3 について承認するか。（平座長）→全員承認。
  →資料 3－1 はウェブ公開をする。（事務局・徳永）

（２）第 2 期全体の評価について（資料 4）

- こちらも、前回協議会でお配りしたものとほぼ同一だが、これまで色分けしていたものをすべて黒色にした。変更は 25 ページと 26 ページの「おわりに」である。総括と

して 4 項目をあげていたが、1 期から 2 期の全体を振り返るにあたっては、開設前の整備基本計画に照らした「6 つの機能別」の振り返りが妥当ではないかと考え、このような展望を記した。（事務局・徳永）

- ご質問、ご意見はないか。（平座長）

- 25 ページにあるこれからの課題を読ませていただいたが、市民活動サポートセンターの日常業務やイベントなどの非日常業務の中で市民協働推進課が市役所内部の大きな窓口として協働体制をやっていくことは非常に重要だ。具体的に見える形で市民とともに伴走していくことが大切だ。「おわりに」の 6 項目が挙げられているが、先ほどの織田課長からの答えにもあるように、経費ではなく意識や向かい合い方がより確実になるよう希望したい。（滝澤委員）

- コミュニティ関連施設として、市民サイドから、この市民活動サポートセンターや、コミュニティセンター、公民館が位置付けられている。コミュニティセンターについてはわかるのだが、公民館とはどういう関係で、また市民活動とどういう関係にあるのか。市民活動サポートセンターからも発信してほしい。難しい点があるのかもしれないが一歩でも進めてほしいと考えている。（栗原委員）
  →市民活動サポートセンターの事業ではないが、公民館と市民との関わりを考えるワークショップなどの実績はある。（事務局・徳永）
  →現在、公民館には「おーぷん」を届けているにとどまる。公民館からは「公民館だより」が届けられるが、現在は、それくらいにとどまっている。（事務局・大工原）
  →公民館まつりのような市民レベルのマッチングは可能かもしれない。（栗原委員）
  →そもそも公民館は教育が目的なのではないか。生涯教育というか大人を教育する場である。そういったものと市民活動となじむのか。ベースは同じと考えることができるか。（尾内委員）
  →さいたま市のコミュニティ関連施設は 3 つの機能があると聞いている。生涯学習機能、地域交流機能、地域支援機能。だとすると、公民館もその機能を果たしているわけで、それに向かって進むということは確認できているはずだ。（栗原委員）
  →この位置づけについて、より上位概念でまとめていく必要がある。「2020 さいたま・希望（ゆめ）のまちプラン」を購入したが、これが上位概念となると思う。ここにまちづくりの基本理念があり、「１．市民と行政の協働２．人と自然の尊重３．未来への希望と責任」となっており、そこから落とし込んで考える必要があるのではないか。行政は効率化のために縦割りとなっているが、その中で市民が上位概念を意識しながら賢い知恵を出しながら、市民活動サポートセンターのできること、公民館との連携などを考えてやっていくというのが現実的。4 月から市民活動支援室が市民協働推進課

になった。その理由は協働のまちづくりが最終目標で、そのために市民団体に育ってくださいというのが市民活動支援室、これからは協働の成果をあげるというのが協働推進課なのだと理解している。この協議会もこの役割を考えていきたい。利用者懇談会も有意義なものにしたいと考えている。（土橋委員）

- 資料 4 について承認するか（平座長）→全員承認。
  →資料 4 はウェブ公開をする。（事務局・徳永）

（３）2015（平成 27）年度事業計画について（資料 5）

- 今年度の事業計画（資料 5）を見ていただきたい。基本目標として、「各セクターとの協働」「市民活動団体への情報提供と交流の促進」を掲げて、最後に「市民活動参加の推進」、これは潜在層にかかわるものだ。昨年より、潜在層喚起プロジェクトを始めた。これには時間がかかると思っていたが、年度末のイベントに高校生がボランティア参加するなどいい連携ができた。昨年度だけなのか、今年度も続くのか、きちんと検証していきたい。潜在層については、シニア層の公益的活動への誘いの働きかけが弱いという課題がある。市民活動サポートセンターではシニアユニバーシティ系団体の活動が多いのだが、公益というより共益に近く、もう一歩踏み出せないかと模索している。
- 3 ページには具体的な活動の説明となっている。チラシをご覧いただきたい。夏の交流イベントについては、写真撮影をしている団体と市民活動をしている団体と一緒にイベントを行う。冬の交流イベントは協働をテーマに、調査とイベントを行う予定。すでに始動しているのでご協力を。春のイベントはコムナーレフェスティバルである。
- 市民活動サロンは年 7 回くらい行う予定。来週 26 日に「市民活動に効くこの 1 冊」というテーマでサロンを行う。
- 市民活動へ人々をいざなう事業である「市民活動入門企画」では、シニア層が市民活動に関心をもてるようにすることや、市民活動の第一歩となるボランティア活動への参加をうながすための社協との連携を考えている。また、カレンダー・手帳寄贈の呼びかけプログラムも引き続き行う。
- 情報受発信プロジェクトを見ていただきたい。おーぷんは昨年よりリニューアルした。今までは単なる報告に終わっていたが、読んで面白い内容を考えている。読者からの評価が見えていないので、ぜひ意見を寄せてほしい。
- 企画展示の件であるが、多目的展示コーナーは希望する利用者の機会を減らすことになるので、最小限にしたい。しかし、展示パネルを用いての展示はできるので、年間 3～4 回行う予定である。その第 1 回目はロゴマーク展なので、ぜひご参加を。
- 民間セクターとの協働だが、昨年度、コムナーレフェスティバルでイタリアンレストランとの連携などでスープの提供などを行ってもらったが、今年度はさらに踏み込み

たい。昨年まではコラボさいたまへの参加が本事業のメインだったが、今年度からコラボさいたま自体がなくなったので計画変更した。市内には数多くコミュニティカフェなどがあるので、連携して「おーぷん」なども置いてもらいたいし、調査も行いたい。ちょうどクックパッド関連会社が地域資源を載せるプロジェクトをしており、それも含めて民間セクターとの連携を考えている。

- 公募セミナーは7団体からの応募があり、9月に子育てに関するセミナーを行うこととなった。
- 連携セミナーについては、従来のチラシセッション、イベントの前のボランティア講習などに該当するが、今回からセミナーとして位置付けた。
- 相談コンサルティングプロジェクトについては今年度から「チラシ・会報相談会」を開始する。この種の相談がかなり多いので、相談会という形にした。
- 計画には入れていないのですぐに具現化することは難しいが、公民館との連携については、先ほどのご指摘をふまえて、何か具体的に連携してできないか、３期に向けて検討してみたいとは思う。
- 予算に関してだが、決算と同じようにほぼ人件費に費やされる。民間セクターとの連携については予算と連携して事業計画は考えている。(以上、事務局・大工原)

- ご質問、ご意見はないか。(平座長)

- わからないのでお聞きしたいが、コミュニティカフェとは。恒常的なカフェと考えていいのか。(滝澤委員)
  →地域のたまり場のような場所である。イベントもやっていて、一時的ではなく恒常的なカフェと考えていい。NPOがやっているものも含めている。(事務局・大工原)

- Wi-Fiは設置できないのか。(中野副座長)
  →施設関係なので指定管理者の予算では無理と思われる。(事務局・大工原)
  →今年度予算にはついてない。(織田委員)
  →Wi-Fi設置はテーマにはなっている。今年度調査費はついてもいいのでは。提案事業にもなっていると聞いているが。(土橋委員)
  →まだ設置しないのか、遅いのではという意見もある。(事務局・大工原)

- 資料5、予算書について承認するか（平座長）→全員承認。

（４）利用者意見の対応について（資料6)

- 資料 6 を見ていただきたい。本年度受け付けた施設利用に関わる要望、提案、苦情の内容と対応、また、対応を要するとスタッフが考え利用者に声をかけたものを掲載し

ている。11 件としているが、類似の案件が複数回続いたものについては件数に数えず、継続したやりとりとして記載した。件名の前に、〇をつけているが、白〇が要望や提案、黒●が苦情に分けている。

- 11 件のうち、最も多いものが「施設の使い勝手にかかわるもの」で 4 件、次に「センター運営の理念や判断の根拠に関わるもの」が 3 件、「スタッフの対応に関わるもの」が 2 件、「その他」が 2 件。
- 1 番の苦情について、これは「スタッフの対応についての苦情」である。ロッカーの利用が最長 1 年単位で年度末まで利用できるため、毎年度、年度更新の時期に利用者も運営者も神経を遣っている。所定数が希望数を上回る可能性の高い、大ロッカーを毎年度使用していた団体が、所定の手続きを期限内にされず、他の団体の希望を優先したために生じたもので、公平性の担保の仕方について問われたもので、かなり強いクレームであったが、最終的にはご理解をいただいた。
- 2 番と 3 番は、要望で、「施設運営の理念や判断にかかわるもの」である。登録に必要な要件をめぐって、センターの見解や法的な見方をあわせて議論したものである。メールでやりとりをしたが、表現のなかに「断固拒否」などの過激なものがあり、共感できる点とご理解いただきたい点を整理して慎重に対応した。最終的には、3 番に記したとおり、対面で意見交換し、サポートセンターの多様性尊重の姿勢に共感を示していただくことができた。
- 4 番、5 番、7 番は「施設の使い勝手」に関わる内容である。利用者カードの記入によるもので、特に対応はないが、それぞれ Wi-Fi 設置の希望、館内を明るくしてほしいという照明の希望、机の大きさの希望があった。もう一つの施設の「使い勝手に関わるもの」は 8 番。場所の確保に関わる希望にスタッフが対応しているが、すべての方にご理解をいただけるよう、対応に工夫が必要だと考えている。
- 6 番と 9 番は、「利用者にスタッフがお願いした事例」で、利用者意見ではないため、「その他」に分類した。6 番は、コインロッカーに事情があって閉館時まで複数利用されていた方に、荷物を減らすお願いをしたもので、行き場のない方への対応でスタッフが苦心していたものである。9 番は自販機のゴミを回収している人への声かけだが、主に公共施設の衛生面を配慮して声をかけている。
- 10 番は、「センターの公共施設としての判断を問うもの」で、特に従軍慰安婦の歴史認識を否定する見方を示した展示が国際的にも、公共的にも、問題であることを指摘されたものである。センターとしては、展示している団体はその展示の目的を“国際友好を阻害する目的ではなく、歴史の事実を調べ考えることに力点を置いている”とされているため、一方的に否定できない点をご理解いただきたいと苦情を申し出られた団体に話し、また、展示物中で一部問題のある表現の見直しを展示団体に依頼し、公表を避ける形としたが、納得はされていない。この件は、問題のある表現に気がつかないまま展示をしていた実態があるため、今後注意を払っていきたいとスタッフ間で

共有している。

- 11 番は「スタッフの対応への苦情」。優先スペースの利用者が混雑する場合に、荷物を置いたままの離席と、離席場所を使いたい利用者とのコーディネートに努める中で生じた行き違いである。保護者の方が納得せずに、抗議したもので、丁重な対応に努めた。市民協働推進課にも電話をしたようだが、最終的には理解が得られたのではないかと思う。（事務局・徳永）

- ご質問、ご意見はないか。（平座長）

- 今年度のロッカーの説明はとてもよかった。チラシもあり、貼り出しもあり、とてもスムーズであったと思う。（野代委員）
  →複数の媒体でお知らせするように工夫はしているのだが、クレームは必ずといっていいほど受けている。（事務局・徳永）

- 慰安婦の件について詳細をお聞きしたい。（野代委員）
  →歴史解釈の問題となるため、非常に難しい問題。
  事実関係を申し上げると、今回の利用者意見を受けて一部、表現の見直しをしていただいたことは、国全体の倫理性を非難する書きぶりの文言である。ヘイトスピーチと見なされると指摘したところ、掲示団体が理解されその文言が表に出ないようにされた。ほかにも、一面的ともいいえる展示もあったが、それは価値観の問題でもあるため、踏み込めない。さいたま市市民活動サポートセンターでは、どのような立場の展示も断らない姿勢で、さまざまな立場・思想の人が自由に意見を言い合うのがよいと考えるが、ヘイトスピーチは避けていただくよう、展示申込みの時点でも注意もしている実態がある。（事務局・大工原）
  →こうした意見の相違は本来、当事者間で議論が行われることが健全な（大人の）市民活動だと思うので、クレーム対応としてスタッフが介入するのはそぐわないと思うが、それはそれとして、センター長の対応について疑義がある。今の発言は、今後、（すべての？）掲示物について、事前に内容を確認し、センター長の判断で是正（？）を求めると言うことがありうるということか。利用に際し、宗教、政治等の活動を認めないことは了解しているが、利用許可を与えている以上、団体が、自己の責任において、作成し、掲示するものは尊重されるべきで、センター、あるいは、指定管理者が、検閲と呼ぶべき介入をするのは、いかがなものか。そのような指導（依頼）が今後行われるということならば了解できない。運営協議会として、きちんと議論の機会を設けた上で、掲示物の検閲（表現変更の依頼？）の可否について見解をまとめていただくことを座長に提案する。（中野副座長）
  →難しいが、ご意見はないか。展示前に止めるのか、展示後に問題だと考えたときに

訂正を求めるか。（平座長）
→健全な市民活動として市民同士が話し合うのはいいが、センター長が介入するのはおかしい。（中野副座長）
→副座長の言うのはごもっともだが、現実問題として「炎上」してしまう。スタッフ個人が市民の代弁をして折り合いをつけているという伝統は続けてほしいし、それは文化なので維持してほしいとも思う。理想は、市民同士で意見交換してもらうことだが、今は難しい。（土橋委員）
→配布資料に記載しているが、今回は市民同士でお互い意見を交換したという事実はある。（事務局・徳永）
→“大人の”施設になってほしい。施設利用に際していちいちスタッフが介入するのではなく、利用者間で話し合って解決するのが望ましい。スタッフの本来業務が遅滞することは望ましくない。（中野副座長）
→スタッフ間ではどうなのか。（平座長）
→意見・見解の対立があることについても、どちら側の言論の自由もたいせつにするという点は共有している。（事務局・大工原）
→論点を整理した上で、本件は次回に検討したい。（平座長）

滝澤委員、退席。

（５）第 1 回利用者懇談会の結果について（資料 7）

- 5 月 15 日に先立つ 4 月 23 日の利用者懇談会部会では年度計画がメインであったが、年度初めなのでそれ以外のテーマも掘り下げた議論ができた。本年度は、今後 2 回目は夏のイベントのあとの 9 月上旬、3 回目は 12 月のイベントにつながること（協働）をテーマに、4 回目は 2 月ごろ、というスケジュールである。
- 潜在層を呼び込む工夫について考えている。いろんなレベルの方からのニーズを引き出すことが必要だ。
- 今回の懇談会は、オリエンテーションを中心とした企画を行い、4 団体の参加があった。登録団体については団体に関する情報をサポートセンターではできるだけ管理しているが、変更などに対応しきれず結果として不利益を被る（情報を得られなかったりする）ことがあるので変動情報を報告するように促したとのことである。
- 配布資料についてであるが、協働運営の中での利用者懇談会の位置づけについて、また、堅い話であるが、市民活動サポートセンターが「なぜ必要か」などについて、政策の観点や総合振興計画から説明した。（以上、土橋委員）

- ご質問、ご意見はないか。（平座長）
  →（質疑なし）

（６）本年度のスケジュールについて（資料 8）

- 運営協議会：今後は、9 月中旬、12 月中旬、3 月中旬と続く。
- 利用者懇談会：部会を必ず事前に行う。
- 6 つのプロジェクトについても確認願いたい。（事務局・徳永）

３　報告事項

（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

- 事前に配布した 4 月の月例報告を確認していただきたい。夏イベントを進めているところである。本日配布のチラシを確認してほしい。（事務局・徳永）

４　その他

- 次回セミナーは興味深い内容である。私は欠席するので、どなたか報告していただけるとありがたい。（土橋委員）

- 前回の運営協議会会議録案を配布している。遅くなったことをお詫びしたい。加筆修正などあれば報告してほしい。（事務局・徳永）

- 他にはよろしいか。（平座長）
  →（質疑なし）

- 以上をもって 2015（平成 27）年度 第 1 回（第 2 期後期第 9 回）さいたま市市民活動サポートセンター運営協議会を終了する。（平座長）

以上