

第1回（第2期）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21年5月29日（金）18:30～21:00 会場：浦和コミュニティセンター第15集会室

出席：荒井誠一、荒木利治、大迫裕男、小野崎研郎、塩野谷寛行、平 修久、田島理美子、土屋ひろみ、
中野一恵、長沼和子、堀越栄子、柳田秀一（支援室：山口文男、織田真由美、島崎正彦 事務局：
東 一邦、三浦匡史、徳永 緑、道具まゆみ）

欠席：市橋秀夫、大久保秀子、親松高穂、垣花卓信、大工原潤、星野和央

議長：平 修久 記録：徳永 緑

議事：（1）座長の選出（委員互選）

（2）座長職務代理者の指名（座長指名）

（3）2009（平成21）年度の事業計画について

（4）指定管理業務と協働管理運営についての評価について

（5）利用者懇談会担当小委員会、評価担当小委員会の選任について

（6）指定管理者の事務スペース配置の変更について

（7）Webサイトの電子会議室について

（8）利用者からの意見に対する対応について

（9）今後の課題について

（10）今後のスケジュールについて（次回の予定、利用者懇談会の招集）

資料：* さいたま市市民活動サポートセンター運営協議会名簿（事前配布）

* 第1回さいたま市市民活動サポートセンター運営協議会席次表（当日配布）

*（仮称）さいたま市市民活動サポートセンター整備基本計画（事前配布）

* さいたま市市民活動サポートセンター管理運営要綱（事前配布）

* さいたま市市民活動サポートセンター運営協議会設置要綱（事前配布）

*（第1期）第6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

* 平成20年度3月報告（事前送付）、平成21年4月報告 ※月別利用状況表添付（当日配布）

* 平成20年度事業報告書（案）、決算書（事前配布）

* 平成21年度事業計画書/指定管理に係る収支予算書（事前配布）

* 市民活動サポートセンター利用者・利用団体状況（事前配布）

* Webサイト電子会議室資料「ふなばし市民活動情報ネット」（当日配布）

* セミナー年間予定表、第5回セミナー「チャレンジ！ボランティア」案内（当日配布）

* さいたま市市民活動サポートセンター冬の交流会08実施記録報告書（当日配布）

* 市民活動サポートセンターの評価について（当日配布）

* さいたま市市民活動サポートセンターの利用者満足度アンケート案（当日配布）

【委員出席確認及び自己紹介】

開会に先立ち事務局の東より第2期のスタートに当たり、委員構成について半数の9名が新委員、9名が継続委員である旨紹介され、それぞれ自己紹介を行った。名簿の表記誤りについて長沼委員より所属団体名「NPO 法人暮らしとお金の学校」は「NPO 法人暮らしとお金の学校」であること、事務局より小野崎委員の所属「NPO 法人

さいたまスポーツクラブ」は「NPO 法人浦和スポーツクラブ」であることが確認された。

【議事】

(1) 座長の選出

事務局より座長選出は委員の互選による旨規程説明が行われ、事務局提案として前期座長の平委員の再任案が提示され、全会一致により平委員の座長選出が確定した。

(2) 座長職務代理者の指名

平座長より座長職務代理者選出は座長指名による規程説明が行われ、前任者である荒木委員が指名された。

以後の議事協議に先立ち、市民活動サポートセンターの運営形態と運営協議会の位置づけについて平座長より説明され、その後、荒木座長職務代理より職務への抱負が述べられた。

- ・市民活動サポートセンターは「さいたま市型協働管理運営」方式という形で、市民、指定管理者、行政が協働で管理運営を行っており、運営協議会は、市民の声や団体の関わりを幅広く活かせるよう整備検討委員会において設置が決められたもので、指定管理者が主催する。議決機関ではなく、市民活動サポートセンター全般に係る重要なことの議論の場であり、協議結果を指定管理者に要望したり意見を具申する。議論を踏まえて指定管理者が対応し、次回の協議会にて経過や結果を説明する。運営協議会の議論をとおしてサポートセンターの役割と重要性が理解していただけるものと思う。(平座長)
- ・運営協議会のポイントは議決の場ではなく、大いに意見を出し合う場だということ。これまで1年半の関わりも踏まえて更にサポートセンターを活用していただけるよう汗を流していきたいと考えている。(荒木代理)
- ・運営協議会は年4回開催予定で、ほかに運営協議会主催による「利用者懇談会」がある。「利用者懇談会」の企画実施のための「利用者懇談会小委員会」と、サポートセンターに対する評価を行う「評価小委員会」がある。後ほどの議事にも含まれているので、皆さんの協力をお願いしたい。(平座長)

(3) 2009（平成21）年度の事業計画について

【資料説明】

事務局の三浦より資料に基づき09年度事業計画の概要が説明され、その後事業の詳細について事業担当の道具、徳永より進行過程が説明された。

- ・継続委員には次年度計画の骨子案として説明済みでもありポイントのみを説明する。資料の1枚目では基本理念を示している。20年度の基本目標とした「出会いと交流の場と機会を通じたネットワークづくり」による複数のイベント実施や、1年と数カ月の運営を通じて継続的に学んだことは、情報や場の提供のみで「出会いと交流」が生まれるものではなく、本年度は一步進んで「マッチングとコーディネート」を目標に掲げ、中間支援センターとしてのミッションの具現化を目指す。15人のスタッフが事業主体者として単なる場所貸しではない中間支援のプロジェクトに取り組む。また、ネットワークから相互理解と協調・共生社会づくりを目指し、豊かな地域社会につなぐ内実のある活動のための仕掛けを考えていく。

次に3つの基本方針として、「中間支援センターとしての役割の追求」「成長の段階を踏まえた重点項目」「運営者としての意義とメリットの追求」を挙げた。「役割の追求」については、1年5カ月を経て折り返し点に位置する今、これまでの成果が見える形で整理し、市民に提示する必要があると考える。

4つの重点項目については、成長の過程をスパイラルアップ、螺旋形を描く緩やかな前進として、定着から安定へ、その安心感から信頼感へ、といったプロジェクトを通じた深化・成熟を目指す。さらに、市民活動団体が運営者であることの意義とメリットの追求により効率主義一辺倒ではない成果を目指し、次期指定管理者の選定にあたっては、市民活動団体に任せてよかったと思われる管理運営に努めたいと考える。

具体的な事業の組み立てについては、市民活動が根をはり葉を茂らす状態から、木陰の居心地の良さという市民社会の成熟へと向かえるよう、上期と下期における絵図をイメージしている。

危機管理業務については、行政との連携による管理体制が求められている。新型インフルエンザ対応における休館協議などにみられるように新たな案件の表出が今後も想定されるが連携しつつ迅速に対応していきたい。管理運営体制については、スタッフ数が育児休暇期間職員により1名減の状態であり、週2日の有給ボランティアを採用している。

予算については、指定管理業務の中での業務協定原資が5300万円であり、人で回す組織であるためそのほとんどが人件費となっている。協働管理運営の利点を活かして設備のメンテナンス等は市の直営入札により合理化されている。また、別葉の「その他業務に係る経費」については、指定管理者がこの場を使って市民サービスを前提に事業を行うもので、印刷機のリース料、自動販売機、専門的な有料セミナーによる収入がある。昨年度途中より物品販売可としたが、菓子の原価販売のため収支はプラスマイナス0である。年度収支の残余は100万円程度を見込んでいる。続いて、事業計画の夏の交流イベントとセミナーについて道具より、秋の交流イベントについて徳永より説明する。(事務局：三浦)

- ・(夏の交流イベント、セミナー、秋の交流イベント説明は省略)

【質疑】

- ・交流イベントはいつも楽しくていいなと思っているが、団体独自のイベントと日程的な重複があり、参加が難しい場合もある。(中野委員)
- ・秋の交流イベントでは公民館との連携はないのか。(堀越委員)
- ・さいたま市生涯学習振興課と連絡調整しながら企画進行中であるが、公民館との連携は具体的にないのが実状である。企画内容については、後手になりがちな市の姿勢に不安があるため、当方より積極的に調整を促している。(事務局：徳永)

(4) 指定管理業務と協働管理運営についての評価について

【資料説明】

評価小委員会の塩野谷委員より、評価にかかる運営協議会の役割と検討経過及びスケジュールについて概要が説明され、その後、平座長より評価の実質的意義について補足された。

- ・評価について整理するのは難しいが、整備基本計画10ページの「サポートセンターの3つの理念と6つの機能」、平成21年度事業計画書4ページの「運営協議会年間スケジュール」、機関紙「COM-ON」5ページの「さいたま市型協働管理運営とは」の3つの資料を並べて考えることができる。まず、指定管理者とは何か、行政がコスト節約のために民間に運営を任せる官と民の分業であるが、市民活動サポートセンターの指定管理については、市民との協働を謳った整備検討委員会が指定管理者は市民活動団体であることとしたことが一つ特徴的である。また通常の指定管理期間は5年単位であるのにここは3年半であり、あと2年で終了する。次期は新しい団体が指定管理者となる可能性があり、運営協議会の委員は指定管理者として受託した機関が

新たに決めるということになる。

評価の内容は、整備基本計画に基づいた評価と、決まった予算の中での勝負材料、つまり、指定管理者が競争に勝った企画に対してその通りにやれているのかいないのかの評価がある。これは行政に対しても同じことが規定されており、指定管理者も行政に対して同様に評価すること、管理運営を一緒にやるということは評価にも両方の評価が必要だということを押さえておかなければならない。支援室と指定管理者のそれぞれが自己評価したものを運営協議会に提出し確認する作業が必要である。

問題は（３）の協働管理運営の評価である。市民活動推進委員会の提言にある「市民との協働の促進」を行政とサポートセンターの指定管理者がどう実施したのかという、数字で判るもの、利用状況などの評価だけでなく、協働についての評価の視点が求められる。行政全体の姿勢としての協働が見えていないなかで、市民活動支援室は市民活動の推進のために他の部署にどう働きかけているのかということも問われることになる。また、提言書を作った人の評価、その提案どおりに運営されているかのまとめる作業をしなくていいのかという問題もある。さらに、利用していない人がどう考えているかという評価も必要である。

今後のスケジュールを考えると、次期指定管理者の応募が来年 6 月、おそらく 9 月には決定（実際には 12 月の予定）という流れなので、第 1 期の評価を予算や仕様の問題を含めて募集要項に活かすには、本年度運営協議会開催月の 11 月には、運営協議会としての評価が必要になる。運営協議会は、よく見てよく聞いて評価する立場にある。（塩野谷委員）

- ・補足すると、市として指定管理者を評価することになっているが、同じことを運営協議会がしても仕方がなく、運営協議会の評価は、何を評価するのか見直すべきことを含め仕様書に活かす中身と予算額の視点を含んでいる。2 期目、3 期目になると予算を減らされる可能性があるので、減らされないようこの場で議論し、支援室に増額要求をするということもある。（平座長）

【質疑】

- ・運営・事業費の予算要求のためには利用者の支援が必要で、利用者満足度アンケートにより協働推進の立場から利用していない市民の意見も活かされるとよいと思う。市の姿勢として支援室は一生懸命取り組んでいるのは分かるが、市全体では努力が足りないので、利用者も行政も関心を示せるステージをつくることが大事だと思う。（土屋委員）
- ・資料中の「アウトプット指標とアウトカム指標」とはどのような意味か。（中野委員）
- ・一般的に行政評価の場合、行政の資源を投入して「～をやりました」という数字が「アウトプット」で、ただ集まればよいという観点ではなく成果や効果を重視するのが「アウトカム」。簡単に数字には表れない面も評価の要素として考えることを原則としているという意味で使っている。（平座長）
- ・11 月までの評価が大事な作業になることが分かったが、これまでの評価議論の過程やコンセンサスを新委員に引き継ぐのか。（中野委員）
- ・新委員にも評価には係わってもらうので必要だと考えている。（平座長）
- ・まだ 1 年半でようやく体制が整ったところであり、評価の基準や中身はこれから詰めていくが、8 月の協議会までには決める必要がある。そうでなければ 11 月に評価はできない。（塩野谷委員）
- ・伸び代が大きい方が可能性が大きいのではないか。評価にあたってこれからの可能性を協働推進の指標として考えることもできると思う。（中野委員）
- ・それは業務の拡大、予算の拡大にもつながる。（平座長）
- ・前年度委員も暗中模索の中で協議を進めてきた状態であり新委員の皆さんは理解の難しい点もあると思う。

(荒木座長代行)

- ・サポートセンターを利用していない人や支援室以外のセクションの理解を広げていく視点も必要だと思う。支援室以外の行政職員からはサポートセンターの話題が出ないのが現状で、縦割りを超えてステージを作っていくことを検討する必要がある。また、評価する実績としては期間が短いため、将来性の視点も必要だと思う。イベントなど過去の実績に加え、今後の実績を推測することになると運営協議会のやるべきこととしては忙しい作業になると思う。その意味でも新旧の委員のコンセンサスを図る必要がある。(土屋委員)
- ・資料によると質的な評価が本来であると理解する。設定は運営協議会であるのに、満足度アンケートを支援室が作成しているのは何故か。(堀越委員)
- ・原案は支援室が作成し、評価小委員会で議論したものである。(平座長)
- ・実際には指定管理者と評価委員会を含めて一緒に作っている。支援室名で出すというのは、回答率を上げるための手法の問題である。(事務局：東)
- ・以前の登録団体へのアンケートのときに感じたが、両者連名で送付することで理解が深まり、協働で実施している感じを受けるのだと思う。(田島委員)
- ・連名の方向を考えたい。(事務局：東)
- ・指定管理者について評価するためのアンケートであるが、サポートセンターの封筒で郵送するもので、連名とすれはいいのではないか。(平座長)
- ・タイトルが「利用者満足度アンケート」となっているが、利用していない人も含めるような趣旨文を入れるのか。(土屋委員)
- ・鑑文がついても、支援室が指定管理者を評価するものに見える。実施者が両方であることを示した方がいいのではないか。(堀越委員)
- ・知らない人が見るとそう見える。(長沼委員)
- ・指定管理者の評価がアンケート内にもあるので連名にすると趣旨がおかしくなることを懸念する。(支援室：島崎)
- ・では運営協議会が発するものと考えた方がいいのではないか。(堀越委員)
- ・これは運営協議会の協議材料として出すものと考えている。(支援室：島崎)
- ・さいたま市が出すアンケートは結構多く、市の取り組みが一生懸命なのが分かる。市民にとっては運営協議会が何かは分からない。アンケートは何のために行うのか、やみくもに聞いている訳ではなく、成果を見こして目的を示すものであり、予算もない運営協議会から出すことに意味があるのか、効果があると言えるのか疑問である。(土屋委員)
- ・効果的により多くの人に意見をいただくために評価小委員会で内容を詰めることとしたい。気付かれたことは島崎さんか東さんに連絡してもらいたい。ここで10分休憩とする。(平座長)

(5) 利用者懇談会担当小委員会、評価担当小委員会の選任について

【現状説明】

現状について、利用者懇談会は年4回程度実施しているが、いずれも難航していること、07年度に開催した第1回は多く集まったが、08年度の第1回は1人参加であり、第2回はセンター事業の準備会として、第3回はセンター事業と併せて実施し、今後も工夫して開催する必要があることが、事務局東より説明された。また、第1期の中心メンバーは引き続き担当してほしい旨、平座長より提案され、利用者懇談会には小野崎委員、評価小委

員会には塩野谷委員がそれぞれ再任を了承した。

【質疑】

- ・それぞれ何人のメンバーを想定しているのか。(中野委員)
- ・第1期の評価委員会は、塩野谷委員、荒木委員、平委員の3人、利用者懇談会は、小野崎委員、大工原委員、関口委員、吉岡委員の4人で構成されていた。(事務局：東)
- ・利用者懇談会小委員会委員を引き受ける。(中野委員)
- ・利用者懇談会の大変さを見て、運営協議会委員以外の方にも協力を呼びかけて利用者懇談会チームを作ってはどうかと考えている。そのなかにスタッフが入ってもいいとも思う。(事務局：東)
- ・利用者とは誰なのかという整理も必要だと思う。潜在的な利用者も含めるのか。(小野崎委員)
- ・即時的には来館する利用者の率直な声を求めている。(事務局：東)
- ・サポートセンターには団体利用と個人利用の違いがある。団体はネットワーク、個人は使い勝手の話になる。懇談会の中でそれを分けるのか、幅広くやるのか、ターゲットを絞り過ぎるものいけないが、何のために懇談するのかが見えないとやりにくい。(小野崎委員)
- ・利用者懇談会はCS調査につながるものと考えている。アンケートで聞くことを考えてもいいだろうし、目的を設定して開催するとか、運営協議会で協議する必要があることをひきだすならそれなりのやり方がある。団体が何に困っているのか、仮説をもって考えることも必要で、年1回利用する団体と毎週利用の団体ではサポートセンターの使い方も異なる。(塩野谷委員)
- ・小委員会で具体的な内容を詰めることとする。個別に平か、小委員会メンバーから依頼することとする。(平座長)

(6) 指定管理者の事務スペース配置の変更について

(7) Webサイトの電子会議室について

(8) 利用者からの意見に対する対応について

議事上記3案について事務局三浦よりまとめて提案された。

【指定管理者の事務スペース配置の変更についての提案】

開館当初から最近まで事務室と総合案内に分割され、守秘事案やお金に係わることは事務室としてきたが、印刷室会計の不便さの解消も含めて総合案内のコンシェルジュサービスの一元化を図るために、スタッフの配置を総合案内に重点を置くこととした。現状では会計も最短の総合案内でできるように配置している。手続き上のことで支援室と指定管理者のすり合わせとして、市民利用スペース、事務スペースの数値確認とともに、サービスの向上、機能向上につながる事前のチェックと事後の検証が必要である。支援室の理解を得るために連絡調整会議に図り、市の意思決定を記録として残している。現状はキャビネットで仮囲いしており、備品の追加購入などによりスマートな事務スペースの実現に向けて、今後も調整事項発生の可能性がある。

【Webサイトの電子会議室についての提案】

サポートセンターホームページには電子掲示板機能を入れる整備機能があったものの、運用上のリスクマネジメントの視点から機能させずに隠しておいた状態だった。他都市が運用している電子会議室の事例として配布資料の「ふなばし」の運用例を参考に開始したいと考えている。掲示板は、2チャンネルのように匿名性による責任の所在が不明確なものであるが、電子会議室は認証する手法で書き込み者を特定できるしくみと、認証制でないが不適切な書き込みは削除する権利を管理者がもつことができるしくみがある。テーマを定めて、そのテーマ

に無関係な記載は削除する方向を考えている。本名を書かずに書き込みも可であり、認証制による書き込みが活性化しない状態も避けられる。6月中に開設を予定している。

当面の考え方として、①イベントの部屋（夏の交流イベント、秋の交流イベント、春のフェスティバル）では、各イベントを団体、参加者と一緒に作り上げていく会議室として、障害のある人や高齢者、子育て中の人も自由に参加できるものにする。②市民活動サロンの部屋では、市民活動をどう考えるのか、共通認識が形成されていくようにスタッフも書き込みながら情報発信する場とする。③ライブイベントの部屋は、参加団体の意見交換の場とする。④苦言・提言の部屋は利用者懇談会ともリンクさせ、他の部屋に紛れる苦言を制する機能も持たせたいと考えている。

【利用者からの意見に対する対応についての提案】

新しいことをする場合の手続きとして運営協議会の賛成が重要になる。今回のスペースの配置についても運営協議会における論議がポイントになる。また、高校生の占拠に対する優先スペースと市民活動専用スペースの分割に対する意見、「空いていれば使わせてほしい」「机を増設してほしい」「勉強も立派な市民活動である」といった声と指定管理者の考えを掲示することを考えている。さらに、コミュニケーションカードを整理し、利用者の意見の対応をしたいと考えている。

【質疑】

- ・電子会議室について、「苦言・提言の部屋」に引っかかりを覚えた。クレーマーが多い社会の状況でわざわざそうした対象に限るサイトが必要なのか。（土屋委員）
- ・こうしたやり方を採用しているサイトは多い。罵詈雑言のたぐいの意見を書く人は多く、その対応を別にすることで、他の部屋が上質になる効果がある。削除基準をなるべく低くしたい思いもある。（事務局：三浦）
- ・やってみなければ分からない面もあると思うので了解する。（土屋委員）
- ・総合案内隣の指定管理者の事務スペースの配置場所は整備基本計画 27～28 ページに示されたレイアウトではゼミナール（工房）コーナーとしての機能が予定されている場所である。しかしながら、整備基本計画に明記されているから変更できないということではなく、理念の「市民とともに成長するサポートセンター」の実現のため利用者のニーズに応えるものであれば変更することは可能と考える。ただし、変更手続きは利用者の意見を広く聴き、それらの意見を踏まえた運営協議会で協議が必要であると考え。場合によっては、館内の掲示板の活用により意見募集を行うであるとか利用者懇談会の主要テーマにして意見を広く聴くことが考えられる。今回、総合案内隣に事務スペースを設置してもゼミナール（工房）コーナーの機能のためのスペースは確保されていること、印刷機の利用料金の受け取りを総合案内で可能とすること、総合案内のサービスの強化、パソコンコーナーを整備基本計画の配置に戻すことで事務スペースのスタッフが利用者に IT に関するアドバイスを実施できることを総合的に判断して事務スペースの配置を検討し、運営協議会の協議をお願いした。今後も施設の配置変更については、整備基本計画を踏まえて検討し、整備基本計画に明記された機能を拙速になくしてしまうことがないよう慎重な検討を運営協議会にお願いしたい。なお、整備基本計画は市として意志決定したものであり、変更についても利用者の意見や運営協議会の協議後に市として意志決定することを考えている。（支援室：島崎）

（9）今後の運営課題について

事務局東より休館日の問題について、年末年始を除く 360 日 9 時から 21 時 30 分までの無休状態、土曜日夕方以降の利用実態から変更を望む課題として説明された。コミュニティセンターの開館時間との調整も含め簡

単には閉館時間を繰り上げられない状況ではあるが、スタッフが一堂に揃う機会を作れない問題は大きい。整備基本計画の 33 ページには「開館時間と休館日の設定にあたっては、利用状況や利用者のニーズを踏まえた見直しを定期的に行っていくこととする」ことが明言されており、今後の運営協議会の協議テーマにしたい。

(事務局：東)

(10) 今後のスケジュールについて

事務局東より、次回は 8 月末から 9 月の頭に予定しており、ウイークデーの夜 18 時 30 分から開始し早めに終わらせることが提案された。また、利用者懇談会は 6 月～7 月を目処に小野崎委員が決定することが提案され、全員一致で合意した。

閉会にあたり、塩野谷委員より「サポートセンターのゾーニング、施設の配置図の問題について、運営協議会が意見を出さなければ支援室も指定管理者も何もできない。運営協議会は行政と指定管理者の両方の立場を視野に入れながらサポートセンターのあり方について意見を出し、市民の利用満足度の向上につながるような判断や見解を示すことで、指定管理者も支援室も改革にむけて動けることを自覚していこう。」と、運営協議会が果たす役割、何をしなければならないかの再確認の意見が提示された。これに対して平議長より、「運営協議会は皆さんの積極的な意見を期待したい」として運営協議会の役割を今後も果たしていくことが確認され、閉会した。

以上