

佐賀市市民活動プラザ外部評価委員会議事録
平成 29 年度 第 1 回 佐賀市市民活動プラザ外部評価委員会

開催日時：平成 29 年 11 月 8 日（水）19：00～20：50

開催会場：佐賀商工ビル 7 階 共用大会議室 A

出席者：（外部評価委員）

西九州大学 副学長 井本浩之様

佐賀女子短期大学 副学長 田口香津子様

佐賀銀行 C&C 営業部長 NPO 法人鳳雛塾ファウンダー 横尾敏史様

とす市民活動ネットワーク 事務局長 木村利代様

まちびと会社 VisionAreal（ビジョナリアル）共同代表 おきなまさひと様
（佐賀市）

佐賀市協働推進課 副課長 北御門智子

佐賀市協働推進課 市民活動推進係 主査 井本有香
（指定管理者）

佐賀市市民活動プラザ プラザ長 内川実佐子

佐賀市市民活動プラザ 副プラザ長 高見博

佐賀市市民活動プラザ 下田洋平

佐賀市市民活動プラザ 秋山翔太郎

佐賀市市民活動プラザ 内藤雄輔

欠席者：なし

傍聴者：なし

開催内容：

1. あいさつ

○開会・あいさつ（プラザ長）

○自己紹介（委員 5 名、指定管理者 5 名、佐賀市 2 名）

2. 平成 29 年度上半期 業務達成状況報告及び振り返り

○配布資料確認

・上半期の振り返り（A4）

・佐賀市市民活動プラザのビジョン達成のためのスキーム（A3：1 ページ）

・平成 29 年度上半期 佐賀市市民活動プラザ業務達成状況（A3：3 ページ）

・委員書き込みシート（A4）

※委員書き込みシートとは指定管理者の報告を聞きながら気づいたことを書き込んでもらうメモ用紙

・資料は、基本方針別に色分けし作成している

(イエロー) ①市民活動の実践者等に対し、活動の場として施設提供を行う

主な業務は、・施設の運営管理 ・広報誌 (HONOHONO) ・市民活動団体ガイドブック
・いどばたかいぎ ・交流会 ・団体紹介ビデオ ・収支管理 ・報告等
・研修及び講座のうちの市民のための社会課題別講座など

(ブルー) ②市民活動団体・行政・企業等の協働・連携の場の拠点として機能する

主な業務は、・団体ヒアリング ・企業ヒアリング ・アンケート ・公民館との情報共有
・ポスターセッションなど

(ピンク) ③市民活動の実践者等に対する様々な支援を行い、事業が円滑に行われるように協力する

・HP・FB・メルマガ・助成金カレンダー・相談支援・研修及び講座のうちの活動を担える人材育成研修・講座・団体同士の交流会・企業と団体の交流会など

○平成 29 年度上半期 業務達成状況報告及び振り返り (指定管理者)

・市民活動団体の聞き取り調査 (業務達成状況 (※以下同表にて報告) 1/3 ページ 1 市民活動業務 (1): ブルー欄) と市民活動団体ガイドブック作成 (1/3 ページ 1 市民活動事業 (1): イエロー欄)

- ヒアリング目標の 50 件に対して 25 件の達成
- ヒアリングの内容をガイドブックに反映できなかった
- ガイドブックの本来の役割を考え、市民活動団体の活動に活用できるものにしたい
- ・公民館との情報共有とポスターセッション (2/3 ページ (6): ブルー欄)
- 下半期に実施予定、広報などの助言がほしい
- ・フロア席とパソコンコーナー (2/3 ページ 2 施設の運営 (2): イエロー欄)
- パソコンの利用は月平均 400 名弱 (フロアに 4 台設置)
- 一部の利用者から静かに学習できるようにしてほしいとの要望があったが、対応できていないことから苦情になった (フロアに市民活動優先席と一人で利用できる学習席を準備)
- ・職員間の共有 (3/3 ページ 4 その他の業務 (7): イエロー欄)
- 職員 (パート含む) の情報共有 (引継ぎ等含む) は、書面やパソコン内の共有
- 問題点に対しての意見交換、振り返りや反省など、管理運営に対する改善のために毎月末ミーティングを開催している
- ・e モニターアンケート (インターネット市政モニター) と利用者アンケートの比較 (1/3 ページ 1 市民活動事業 (3): ブルー欄、3/3 ページ 4 その他の業務 (8): イエロー欄) ※添付資料 1 アンケート比較表
- 市民が欲しい情報とプラザ利用者が欲しい情報は、ほぼ同じで地域で行われるイベント等の情報であった
- ・成果目標数値に対しての上半期の達成状況報告 (目標に対して達成率を報告)
- 来館者数: 58% 施設使用料: 64% コピー・印刷料: 54%
- ・いどばたかいぎ (1/3 ページ 1 市民活動事業 (5): イエロー欄)
- いどばたかいぎとは、「出会い」をテーマに人と人をつなぎ、新たな活動をする際につながりを活かせるようなきっかけづくりの場の提供

(参加者と振り返りより)

- 参加者は、ボランティアの現状や市民活動団体の活動を知り、コミュニティ形成の入り口としての役割を求めている
- 上半期は、参加者同士のつながりや協力、参加者とプラザ職員とのかかわりが深くなった
- 広報についてはアンケート結果からオフライン(知人から誘われた、フェイスブックで職員から招待があったなど)広報での参加が多かった

(今後の課題)

- いどばたかいぎのマンネリ化を防ぎ、出会うだけでなく継続性のあるコミュニティ形成のコーディネートが必要ではないか
 - ・ホームページやフェイスブック(1/3ページ 1市民活動事業(1)ピンク欄)
- ホームページは目標数を達成できているが、フェイスブックは目標の半数程である→フェイスブックの投稿内容の改善を考えていく
 - ・広報誌(1/3ページ 1市民活動事業(1)イエロー欄)
- 配布先が増えたことで発行数も伸びた
 - ・相談支援(1/3ページ 1市民活動事業(2)ピンク欄)
- 年間の相談件数と推移、分類、団体種別等について説明
- 相談分類は、資金調達や団体紹介、ボランティア関係のものが多く
- 佐賀県が県外CSO誘致を進めている関係で、関係するNPO法人から相談が見られる
 - ・人材育成(1/3ページ 1市民活動事業(4)ピンクおよびイエロー欄)
- 過去の相談状況を鑑み、自立した活動のための組織力と人材育成の体系を説明
- 社会の変化を読み取り、これからの市民活動を探り、参加を促すための人材育成として、組織力とは別のアプローチで社会課題別講座を企画している
- 実施済みの人材育成内容を、チラシをもとに説明
(参加状況については「業務達成状況」を参照)
- 下半期に実施する人材育成の予定を説明

3. 委員からの質問や意見、アドバイスなどをいただく

委員：

困っている点はどこなのか(指定管理者へ質問)

資料に沿った要点をまとめた発言を望む(報告が錯綜していた点を指摘)

指定管理者：

(困っている点)

- ①市民活動の実践者等に対し、活動の場として施設提供を行う(イエロー)から
[フロア利用者からのクレーム]

感情のまま苦情を言われる方を含め様々な利用者に対し来場を断れない状況である

市民活動優先席での話し合いがうるさい、鼻水をすする、咳をする人などは排除してほしいなどの苦情がある

[交流連携事業：いどばたかいぎ]

集客や広報について

いどばたかいぎをどう成長させていくか

②市民活動団体・行政・企業等の協働・連携の場の拠点として機能する（ブルー）から
数値目標については順調に進んでいるため困っていない

[アンケート]

これから結果を分析し、利用しやすいように検討する際のアドバイスがあれば伺いたい

③市民活動の実践者等に対する様々な支援を行い、事業が円滑に行われるように協力する（ピンク）
から

[相談支援業務]

専門性が必要な相談があった場合、専門家との連携体制が問題ではないか

[研修及び講座：人材育成]

一人の職員がいくつもの事業を担うため体制が厳しい

委員：

クレームについて管理や分析はしているのか、職員間の共有はできているか
サイレントクレームの認識はあるか

指定管理者：

データで記録を残し、何を注意するべきかなどを検討し職員間で共有している
サイレントクレームがあるとは思いが把握できていない

委員：

サイレントクレーム者を含む来館者へのアンケートは取っているか
アンケートにサイレントクレームの方々の声は反映していないのか

指定管理者：

アンケートは年間2回実施（利用者アンケート）している
年2回の利用者アンケートに自由記入欄を設けている（書き込みはほぼない）
フロア利用者（パソコン、機器利用、一般席、市民活動優先席など）には、利用表を利用毎に記入
してもらい、票の最後に満足度と自由記載欄を設けている

委員：

一般の利用者（勉強やワーク）は多いのか
一般の利用者（勉強やワーク）のために、会議室を無料開放はできないか

指定管理者：

一般席利用者は多くない
施設として無料開放は難しい

委員：

施設の空間は利用者が作り上げていくのがベスト
クレームが上がった時こそチャンスであり、クレームを受け止め該当者に対応することが重要である。

指定管理者：

クレームの当事者と向かいあい解決していきたい

委員：

団体の話し合いはだんだんヒートアップしていくのが通常である

委員：

静かにする必要はない

市民活動プラザの特色を出す（ブランディングする）

- ・好き嫌いが出るが仕方ない
- ・万人に認められることを捨てる（広報誌作成や交流会にも通じる）

利用者にプラザの特色を理解してもらうことが大事

- ・これで来館者が減るかもしれないが、逆にコアなファンが増えてくる
- ・その人たちの影響で新たな波が出てくる

佐賀市：

佐賀市も同様の考えである

佐賀市に市民活動プラザが騒がしいというようなクレームがあった場合

- ・市民活動プラザの設置目的を説明し、静かな場所を希望されているのであれば、プラザは求められている場所ではないことを伝えた

委員：

鳥栖はゲームセンターの横にセンターが設置されているが、騒音を承知して利用してもらっている

指定管理者：

佐賀市との情報共有は常々行い、施設の状況を佐賀市は把握している

委員：

来館者数が増える結果を求めるのではなく、目指すものが何なのかを固めるべきである。

アンケートの取り方

- ・市民活動に参加する人には、受益者と主体的に市民活動を行う人の 2 種類があるので、その 2 者を分けアンケートを取るのはいかがでしょうか

コアなファンがいないと市民活動は盛り上がらない

- ・コアなファンに寄り添う姿勢が大事である

指定管理者：

いどばたかいぎの参加者はコアな方が多いので、そこから攻めていけばいいのか

委員：

アンケートで市民活動自体を知らない方に質問しているのであれば、市民活動とはどのような活動なのかスタートアップが必要ではないか

佐賀市：

アンケートの前段に、市民活動の定義を記載はしている

委員：

市民活動の定義とは何なのか

- ・アンケートの前段の説明で、理解されているのか
- ・行政とプレイヤーでは市民活動の定義がリンクしているとは限らない

委員：

企業市民には、市民活動の定義がまだ伝わっていない

- ・企業向けアンケートの結果から、「市民活動は自分たちに関係ない活動だ」と思っている

委員：

市民生活や市民活動は、住みやすさを求めているが、住みやすさだけでは生きていけないため、(サステナブル=住み続けられる) 継続ということを考えるべきである

その点大学は、知財を使ってお金をいただき、地域貢献していくという考えである

企業が作ったものを、販売先を含め何か連携できる人(団体)を紹介してほしいという相談は、商工会議所ではなく市民活動プラザに来るようになれば理想的である

委員：

商工ビル内の商工会議所、中央会、商工会などに寄って、市民活動プラザとの連携の現状を聞いたが、できていないということの声であった

地域活性化と経済活性化は車の両輪なので、商工ビル内の連携に注目したい

指定管理者：

市民にばかり目が向いていた

今後は企業にも目を向けて何か連携できることがないか考えていきたい

委員：

大学生がジョブカフェで企業紹介の記事を作成したことから学び、市民活動ガイドブックの作成も役に立つ情報を載せるべきである

[大学生が作成するジョブカフェ企業紹介]

大学生が下調べから取材をして記事に起こしている

就職試験を受ける人より、インターンの大学生の方が会社のことを理解している
大学生（インターン）などの力が必要ではないか

指定管理者：

職員が市民活動の現場に出向き、見聞きして得た情報を広報誌で紹介している（今年度の市民活動ガイドブックには聞き取りした情報を反映できていないが今後載せていく予定）
何事も人的な資源が必要であるが、大学生のインターンの力を使えていない
企業を取材して広報誌で紹介し、そこから別の事業でのつながりができた
指定管理期間の5年を通して、市民活動団体をフォーカスしガイドブックに反映する

委員：

いどばたかいぎには、コミュニティの成長と運営について、まちなかのキーマンが集まっているという認識でいいのか

指定管理者：

いどばたかいぎは、つながりを求めている人、自分が何をしたいのか、すればいいのかわからない人などが、インターネットなどで調べてからの参加がみられる

委員：

参加者の属性をマッピングしていないのか
・例えば、クリエイティブな人・まちのプレイヤー・運営側ではまだ担えないがサポートであればできるなど（意欲の度合いなども）マッピングできると良い

委員：

月1回程度の利用者としての感想だが、職員が前にでるといいと感じている
・担当者の名前がわからないので紹介があるといい
利用者の声を聞いて、どのようなレイアウトの変更があったか教えてほしい
会議室の利用時間の変更はできないか（30分単位だと使いやすい）
予約時間を少しでも過ぎると電話で確認されるが、30分単位で借りられないので前倒しで借りているというミスマッチが残念だ
職員間（パート含む）の連絡・連携はどのようになっているのか

指定管理者：

職員、担当（業務紹介を兼ねて）など紹介していきたい
移転当初は受付が、プラザ内の南に位置していたが、現在のエレベーター降りて右を向くとすぐ見える中央に変更した（他にも変更箇所あり）
ニーズにこたえたいが、1時間ごとに区切って貸している都合上00分からの予約となっている
職員間の連絡は書面やパソコンの共有であるが、会議室の予約についての連絡は、予約入力時にシステム内にメモを載せる

委員：

レイアウトの変更は予算内なのか

指定管理者：

費用のかからない変更をしている

委員：

人材育成は何を育成しているのか（育成目標や育成したい人材像など）

指定管理者：

団体の役割を高める、団体単位で自立できるような人材育成を目指している

委員：

人材像のビジョンが甘い

独り立ちするということを言語化する

市民活動団体を運営できるような専門人材とはどんな人なのかを言語化する

言語化することは難しいがターゲットが絞られる

指定管理者：

一つ言語化したのが、「自分たちの力で自分たちの資源を獲得していける」である

委員：

マネジメントする人を育てたいのか、一人ひとりをプロフェッショナルとして育てたいのかを分けて組み立てたほうが良い

指定管理者：

いどばたかいぎ(交流連携事業)のコミュニティをどうにかしたいという漠然とした課題があるが、それもプラザでコミュニティとはどんなものなのか言語化しないとならないということなのか

委員：

ペルソナ（プラザにとって最高の利用者像）を決めてはどうか

親分はこんな人、会議室利用者はこんな人、フォロアーはこんな人などの人物像

委員：

ソーシャルベンチャーを立ち上げるような人材育成にも、言語化やペルソナ設定を含む内容が含まれていると思う

（NPO 法人鳳雛塾では）オプティムの菅谷社長を取り上げ、生い立ちやこれまで何をやってきたかなどをケースメソッドにしてビジネススクールで育成してきた

ケースメソッドは感情移入しやすく育成に役立つと思う

（野球で言うと、長嶋になるためにはどうすればなれるのかを記事にして学ぶ）

委員：

親分だけではなく、フォロワーの育成が大事である（親分がこの人がいないとダメなんだという人はどんな人なのかを含む）

委員：

そういった市民活動のロールモデルとなる人はいるのか

指定管理者：

セミナーや講座の中で、助成金などを活用し活躍している団体などに事例発表をしてもらうようにしている

活動している若者をフォーカスすることで、活動を身近に感じてもらう

4. 各委員からのコメント

委員 1：

いっしょに勉強させてもらった。

高齢化が進んでいる現在、市民活動に元気で知識があるシニアの方々を取り込んでいくことが必要ではないか。そのような場を提供することも大切である。

委員 2：

企業との連携・ネットワークをどう進めていけばよいのかを考えながら外部評価委員会に参加していた。ターゲット絞るなど市民活動プラザの核をもっと情報発信していくべきである。

ソーシャルベンチャーを立ち上げるのは、どの層が多いのか。中小企業白書のデータでは60代以上の方の創業が多いという結果である。中高年のソーシャルビジネス立ち上げについても支援ができるなど、いきいきと活動できる場になってもらいたい。数字（目標数に対し達成数など）では表れない活動を期待する。

委員 3：

プレイヤーとしての目線で外部評価委員会に参加した。

行政との付き合い方、そこに来てくれる人とのかかわり方を大事にしてほしい。

「あっ！こんにちは。」のように挨拶するとき「あっ！」が入るだけで親しみが出る。

市民活動プラザの職員はいいチームだと感じた。

委員 4：

嫌われる勇気を持ち、市民活動プラザの特色をしっかりと出していく。

委員 5：

プラザ人材がどのような質を持ちプラザの運営をしているのか、またどのような研修を受講し質を上げていっているのかをもっと聞きたかった。長崎や久留米へ出向くという話もあったが、ただ研修や講座をこなすだけでない様々な勉強をしていると思いながら話を聞いていた。

高校生や短大生、大学生などが在学中に地域の人々から市民性の種をまいてもらい、社会人＝職業

人生ではなく、市民活動を含めた社会人としての生き方を植え付ける役割を自分自身が担っていると思うので、学生たちを市民活動へ導く橋渡しができればと思う。

佐賀市 1：

委員が言われていた「嫌われ者になる」という覚悟はできている。指標は利用人数だけではない。今年度から新たな指定管理期間が始まり、今回の仕様の中には、市民活動のソフトの部分に重きを置き盛り込んでいる。議会では、その部分を報告していく。

指定管理者と二人三脚で進めていく。

佐賀市 2：

本日いただいた意見を聞いただけでなく、すぐに振り返り「プラザにとって最高の利用者」をお互いに出し合い、しっかり受け止めていきたい。

いただいた意見で改善できるところから、少しずつ進めていく。

5. 閉会