

## 「市民活動プラザ外部協議委員会」議事録

### 平成26年度 第1回 佐賀市市民活動プラザ外部協議委員会の会議結果について

平成26年5月27日に開催しました外部協議委員会の概要は下記のとおりである。

#### 記

- ◇ 開催日： 平成26年5月27日（火）19：00～20：50
- ◇ 会場： 佐賀商工ビル 4階 大会議室G
- ◇ 出席者： （財）佐賀銀行文化財団 事務局長 多良淳二様  
（委員） 佐賀商工会議所 総務課長 坂井俊彦様  
西九州大学 健康福祉学部社会福祉学科 准教授 山田力也様  
とす市民活動ネットワーク 事務局長 木村利予様  
佐賀大学 経済学部 3年生 岡島貴弘様
- ◇ 欠席委員： なし
- ◇ 出席者： 佐賀市 協働推進課 市民活動推進係 係長 寺田千景  
佐賀市 協働推進課 市民活動推進係 主査 酒井康祥  
佐賀市 協働推進課 市民活動推進係 主任 井本有香  
佐賀市 協働推進課 市民活動推進係 主任 岩切美基子  
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 横尾隆登  
佐賀市市民活動プラザ 施設管理責任者 高見博  
佐賀市市民活動プラザ 経理担当 下田洋平  
佐賀市市民活動プラザ 相談支援担当 濱野雄一郎  
佐賀市市民活動プラザ 広報担当 黒田香織
- ◇ 議題： ①平成26年度 年間スケジュールの説明  
②今年度の進捗状況報告および評価表についての説明  
③報告および評価表に対する指摘や意見、提案
- ◇ 委員長総評： 多良委員長から
- ◇ その他： 次回開催予定など
- ◇ 傍聴者： 0名
- ◇ 開催内容：

#### 1. あいさつ

○開会・あいさつ（事務局・プラザ長）

## 2. 委員の紹介

○委員のみなさまを横尾から紹介、委員に一言あいさつをお願いした。

## 3. 委員長選出

○自薦他薦を伺い決まらなかったため、予めお願いしていた多良さんをプラザ長が推薦。承認を得て、委員長は多良さんに決定した。

## 4. 委員長のあいさつ

○多良委員長から、就任のあいさつをいただく。  
市民活動プラザの移転と新たに3年間の指定管理委託について

## 5. 議事（多良委員長の進行）

多良委員長： 1) 平成26年度 年間スケジュールの説明（プラザ長から説明）

指定管理者： （※平成26年度 佐賀市市民活動プラザ事業計画参照）

・重点方針

### ①市民活動プラザの周知と利用促進

■数値目標は、利用者数の目標⇒52,000人（H25年度は、約68,500人なので75%強見込み）

■施設利用料収入は、700万円（H25年度は、840万円なので85%弱見込み）

■コピー・印刷代は、450万円（H25年度は、530万円なので85%を見込み）

（取りくみ方）として

(1) サービスの向上（ここで平成26年度進捗状況報告および評価表を見てもらいながら）

・施設利用促進 ・安全管理 ・情報公開 ・個人情報保護

(2) 環境整備

・各施設および設備の運営

(3) 市民活動プラザPRの強化

・市民活動プラザ「移転」「施設で利用できる」PRの強化をあげている。

今年の4月に佐賀商工ビルへ移転したことを周知するために、移転PR用のポスター、チラシ、PRカード、PR入りの名刺を専門家に相談して作成した。これを商工ビルの周りから、また、市民活動団体つながりをお願いしてポスターを貼ってもらったり、名刺を配ることでPRをしたりなどすすめている。これから一年をかけて、特にビルの周りや市民活動団体つながりの場所へPRをすすめていく予定。

（委員へチラシとPRカードを5枚ずつ配り、広報の手伝いを依頼。）

・重点方針

②市民活動に必要な資源確保ができるように情報を収集し支援する

③市民活動団体が活動するうえで問題が生じた場合相談できる環境を整える

（取りくみ方）として

相談支援および情報収集発信で、市民活動に必要な資源の確保ができるように情報を集める。ま

た、市民活動団体が活動するうえで問題が生じた場合に、気軽に相談できるように相談支援員の配置、また活動するうえでの問題解決のために必要とされる専門家とのつながりも整え環境を作る。

また、今まで市民活動団体の悩みや活動するうえでの問題など、相談を受けてきた中で悩みが多かったマネジメントの部分で、理事、役員、会員、事務局様々な役割分担がある。それを受け今回「移転記念シンポジウム」を開催することで解決へ導く支援として、(IIHOE)人と組織と地球のための国際研究所の川北秀人氏を迎えお話をいただく。

・自主事業

①利用者、市民活動団体へのサービス提供

- 無料で提供：文具品
- 有料で提供：プロッタ機で出力するポスター・横断幕の作成支援、PC、イーゼルなど

②施設利用促進事業

- 会議室利用促進と施設予約システムの周知講習会
- 親子で楽しむ「栄の国まつり」花火鑑賞会
- 市民活動プラザ周知と「ワーキングルーム」のPRのための「年賀状作成講座」を開催

③市民活動団体スキルアップ

- 市民活動団体が活動するうえで必要なスキルを身につけてもらうための講習会（ステップアップできるように3回予定）

④協働の推進

- 市民活動団体および市民に「協働」を知ってもらう

⑤その他

- 市民活動団体や市民活動に興味がある方などを対象に、時代のニーズを反映したことについての勉強会の開催
- 以上、平成26年度の事業計画を立てている。

多良委員長： 説明に対しての質問、意見などを委員へ求める。

委員： アンケートの実施についての質問（年3回とはイベント時であり、年中ではないのか）

指定管理者： 3回とは、4月、8月、12月に調査したい、意見がほしい事柄についてアンケートを予定している。来館者からの意見としては、「ご意見箱」を年中設置している。

委員： 意見箱はどこに設置されているのか。

指定管理者： 窓口横に設置している。

委員： （意見は）入っているのか。

指定管理者： まだ、入ってない。

委員： 目立つように設置できているか。

指定管理者： できている。また利用者からは、「言いたいことを直接言える環境だ。」と言われて  
いる。

委員： 利用者にも、言える人と言えない人の両方いる。

委員： 自分ならば、窓口の横に設置してある「ご意見箱」には入れない。人知れず  
入れたい。

委員： 影の声が吸い上げられるような設置を考えてはどうか。

指定管理者： 目立たないところへの設置も検討したい。

委員： 目立つところと、目につきにくいところの二か所への設置はどうか。

指定管理者： 検討したい。またその他に現在、佐賀市の提言箱も設置している。

佐賀市： 佐賀市の提言箱には、意見が入っている。

委員： 提言箱に入るのは、プラザのことか。

委員： プラザに対しての意見は、直接より間接的で、また目立たない方が入れやすいのが  
心理ではないか。

佐賀市： 意見を直接言える人は窓口やプラザ長に伝えられ、直接意見を言えない人や苦情等  
の内容は佐賀市の提言箱を利用されているようだ。ただし、提言箱へ入る数は多く  
ない。

多良委員長： 他に意見はないか。

委員： 市民活動とは何か教えてほしい。例えば商工ビルの企業や団体が、会議室を借りる  
場合、会議室利用料の金額が違う。一般利用料と市民活動目的の利用料では、かな  
り利用料が違うので、どこまでが市民活動目的と認められるかを教えてほしい。

指定管理者： 一般料金と市民活動料金の設定については、利用目的により判断する。

ここでいう市民活動団体とは、NPO 法人や市民活動プラザへ利用登録団体として登録されている趣味の団体を含め、地域問題解決のために活動している任意の団体などである。

また、企業の面接会場としての利用や会社の企画会議等、仕事の延長上の会議内容などは、市民活動料金の適用にならない。

なお、利用目的は毎回聞き取りして確認している。

委員： 佐賀商工会議所に入っている事業所は、市民活動団体ではないということで会議室の市民活動料金での利用は難しいと思う。事業所も佐賀市民の支援をしているところなので、商工ビルの事業所とこれから話し合っていければと思う。また、事業所も市民活動団体と関わりを持っていきたいと思う。

指定管理者： これからは十分（市民活動プラザと事業所、市民活動団体）関係を作って行きたいと思う。

多良委員長： 今回の件を確認の意味で、佐賀市の方から。

佐賀市： 営利を目的としない公益的な活動で利用する場合、市民活動料金を適用している。対象団体として商工ビル入居者の多くは、市民活動料金の適用条件には該当しない。なお、公益法人で社会貢献を目的としている市民活動料金の適用ができると考える。ただし、会議室の利用目的によって、たとえばボランティア活動などの公益性の高い企業の社会貢献活動などで利用する場合は、市民活動料金を適用する場合もある。

委員： 周知の件で、他の施設との連携だけでなく、大学生はプラザを知らないと思うので周知の範囲を大学まで広げてはどうか。大学にポスターを掲示するのもいいし、大学の広報部をお願いして市民活動プラザには、このようなスペースがあり、このような利用ができると広報してもらおうとよい。

指定管理者： それも視野に入れすすめる。

委員： 情報公開で、外部協議委員会の報告にしても資料や議事録が、作成者目線のまま公開されているが、市民への説明責任という観点で、市民側から見てわかりやすい説明付きで載せるよう心掛けてほしい。

指定管理者： 承知した。

委員： 障がい者、高齢者への配慮は、接遇マニュアル配布と勉強会とあるが、具体的にどのような内容の勉強会なのか。

指定管理者： 勉強会は、(特活) 佐賀県 CSO 推進機構が市民活動プラザ管理運営のために作成した接遇マニュアルを活用した座学で実施している。また実際に介助を行っている現場、たとえば視覚障がい者への歩行介助、車いすの方のトイレ介助などを、職員が見て学ぶことも行っている。商工ビルに移転してからは、みんなのトイレが一階にしかないので、まだこちらでのトイレ介助の(要望)実施はない。

委員： 接遇マニュアルは、障がい者や高齢者への配慮に特化したものではないということか。接遇マニュアルの一部ということか。

指定管理者： はい。障がい者や高齢者への配慮について特化したマニュアルではなく、市民活動プラザ管理運営のために作成した接遇マニュアルの中のひとつの項目である。

委員： この資料の書き方だと、障がい者や高齢者への配慮に特化した勉強をしているように見える。また、この障がい者や高齢者への配慮は、大事なことなのでしっかり勉強してほしい。

指定管理者： 毎月の窓口ミーティングでテーマを決め、職員全員で学ぶようにすすめる。また、障がい者や高齢者への配慮に関して、気になっていることがある。以前よりスペースが狭くなったことから、車いすで移動する通路が狭くなっている。車いすが移動できるように通路を広くすると、市民活動に関するチラシを置くスペースが取れないなどの問題も出てくるので、全体の配置を考え見直すようにしていく。

委員： 入院中の子どもや障がいを持った子どもたちのための花火鑑賞という自主事業の企画は、遊び心がありいいと思った。  
しかし、その時に緊急を要するような事態が起こった場合、どう対応するのかをしっかりと考えてほしい。

指定管理者： 自主事業は計画の段階であるが、緊急の場合の対応も踏まえて企画する。子ども分野の市民活動団体やボランティアの手を借りて実施したいと考えている。

委員： 緊急時の対応の訓練は、どう実施しているのか。

指定管理者： AED 講習を、消防士を講師に招き 5 月 30 日に予定している。  
特別な訓練は年 1 回だけだが、毎月の窓口ミーティングで常々話し合い、職員に実際の対応処置を見て学んでもらう。

委員： 自分の施設でも AED を使う寸前の事例があった。自分たちが想定していない事態だったことから、その時毛布などの準備がなかったことも反省点だったが、プラザ

での準備はどうか。

指定管理者： 指定管理者になった当初から準備できていた。また、商工ビル5階に職員控室があるので、枕と掛物の準備をしている。

多良委員長： 5月30日予定のAED講習は職員（パート含む）全員が受けるのか。

指定管理者： 全員の予定。窓口対応も必要なので、窓口留守番は次回受けてもらうようにしている。

多良委員長： 是非、全員で受けていただきたい。

指定管理者： AED講習会は、修了証をもらえるコース（※1.普通救命講習Ⅰ）で受講する。毎年（AED講習会を）受講しているので、前年度受講できてない職員（窓口業務のため受講できなかった者）は、優先して受講する。

※1.普通救命講習Ⅰとは、成人に対する心肺蘇生法（胸骨圧迫・人工呼吸）やAEDの使用法・市稀有方法などを学ぶ。3時間の講習終了後、修了証が交付される。

多良委員長： 是非、願います。あと、避難訓練は計画しているのか。

指定管理者： 佐賀商工ビルの管理からの指示が出ていないので、計画には入れていない。

佐賀市： 5月23日の佐賀商工ビル管理組合の総会で、年間計画書が提示され7月と11月に消防訓練が予定されている。

多良委員長： 先ほど車いすの対応で通路が狭いとあったが、安全管理の面からもルート確保が必要である。緊急対応や避難誘導などマニュアルやマップを作成し、職員間で共有してほしい。

委員： 佐賀市へ尋ねる。市民活動プラザのPRは、指定管理者で作成した予算から出ているのか。

指定管理者： PRの予算は指定管理で立てた。当初はPRチラシ等を自前で作成し印刷する計画だったが、デザインによる広報効果を高めるため、専門業者への発注とした。そのため、PRの支出は消耗品として計上した。なお、指定管理料の中には、PRの料金も含まれている。

佐賀市： チラシ・ポスター・PRカードは、指定管理者が独自で発注し作成している。佐賀市は、市民活動プラザのリーフレットとホームページを作成した。

- 委員： 情報を得るのはテレビが一番で、あとは新聞での広報が効果大と思う。  
テレビでの広報は、なかなか難しいとは思うが。
- 委員： 有料になると思うが、テレビの宣伝枠を利用して「移転の PR」や「利用の PR」  
などすると効果があり、指定管理者も助かるのではないかと思う。
- 指定管理者： 「ぶんぶんテレビ」の市の広報番組（14 分程度）を活用して、市民活動プラザの  
PR をした。番組は佐賀市が、YOU TUBE にもアップしているので、プラザのフェイ  
スブックや窓口で、YOU TUBE の視聴を宣伝している。
- 委員： 今までの利用者は、自分で情報を探して来館すると思うが、なかなか新規の利用に  
はつながらないと思う。
- 佐賀市： プラザの移転に関しては、月刊びらぎや市報に特集をしている。また新聞に、移転  
に関する記事広報をビル全体で掲載した。
- 委員： i スクエアビルへ行ったとき、エレベーターには「移転お知らせ」が貼ってあった。  
入口あたりの掲示は無理なのか。
- 佐賀市： i スクエアビルは、NTT と佐賀市の共同ビルなので、共有部分に貼りだすのは難し  
い。1 階の佐賀市所有分には、お知らせを貼りだしている。新規開拓となると足で  
稼ぐしかないと思う。
- 委員： NHK は無料枠があり、ニュースの後に営利目的でなかったら、テロップで流して  
もらえると思う。来館者の年齢層が高いということなので、NHK は効果的ではな  
いか。NHK に問合せをしてはどうか。
- 多良委員長： 既存の来館者に対しては、ポスターやチラシで効果はあるが、新規を増やすには、  
この場所を知ってもらうことが重要である。努力して広報しなければ広がらない。
- 佐賀市： 今年度、公民館支援と地域コミュニティといっしょの課になった。「市民活動プラ  
ザ」の会議室などの紹介を行っていきたい。
- 多良委員長： マスコミの力は大きいと思う。無料枠を活用しタ方の番組などへのアプローチも考  
えてはどうか。
- 佐賀市： 指定管理者が、例えば企画するイベントの広報のために活用するのはいいと思う。
- 多良委員長： 指定管理者はイベントを企画したときに、マスコミに積極的に売り込み、無料枠を

大いに活用して発信する。ラジオ、テレビは非常に効果があると思うので、単発ではなく何かあるたびに「市民活動プラザ」の名前が出てくるくらいに活用してほしい。

あとは、市民活動団体へ情報を届ける方法を工夫してほしい。

佐賀市の中心街（佐賀商工ビル）に、市民活動の拠点のプラザがあるということを知ってもらおう。木村委員の中間支援組織などと連携して、いっしょに発信してもらおうなどの努力をする。

確認したいことがある。移転して2ヶ月、移転前の利用者層と変化はあったか。学生の姿が見えないようだが、ここ（佐賀商工ビル）に移転して一番変わったことは何か。

指定管理者： 学生の利用はほとんどなくなった。4月の学生数は、4名。去年（移転前）は、631名の学生が4月に利用していた。年間だと1万人弱の学生が利用していた。移転して高校生の利用時間を午後6時までと利用時間の設定を変更した。そのため、ここへきて勉強する時間はないと思う。

利用者の変化については、移転前はフロア利用（市民活動優先席）の団体が、会議室を利用されるようになった。それは街中の駐車場問題で、フロア利用だと最大で1時間の無料駐車券の発行、会議室利用の方は最大で会議室利用時間プラス1時間の駐車券を発行することと、移転前にあったリフレッシュルームがないため、フロアでは食事（食べること）ができないので、飲食ができる会議室を借りられる団体も増えた。ワーキングルームで出来上がった印刷後の作業、手作り教室も会議室利用も増えた。

年度の予算を立てるときに会議室収入は前年度より下回ると考えていたが、そこまで下がっていないのは、このような要因が考えられる。まだ、4月の統計しか出ていないが、今の時点ではそう解釈している。

佐賀市： 4月の来場者数は2,664人。これは内覧会の1週間分は含まれていない。前年同月が4,934人で、今年度は53.9%となる。

1日平均（前年度）164.5人（今年度）111人 →約7割の利用  
会議室の利用率（前年度）52.0%（今年度）52.1% →100%

学生の利用がほとんどなくなっている。移転前は駅前に大きな塾があり、自分が受講する教室の待ち時間にプラザにきて勉強するパターンが多かったのではないかと考えており、ここは塾から離れているため立地条件も関係すると推測される。

委員： 会議室の利用率の分母は何か。

佐賀市： 分母は時間。1時間単位での貸会議室なので、稼働率がでる。  
あと先ほど話が出ていたPRの件について、指定管理の事業計画の中に新しい施設

(移転)のPRが入っている。指定管理料の範囲内で指定管理者がPRをすることになる。

多良委員長： 先ほど駐車場問題が出たが、利用者からの不満などないか。私が耳にするのは、使い勝手がわからない、金がかかる。移転前は駐車場が無料だったので、気楽に利用できたが、ここ(佐賀商工ビル)に来たら駐車場が有料だから、別のところで会議をしようと、ドリンク代だけで利用できる24時間のファミリーレストランに変えたというような話を聞いた。

指定管理者： フロア利用者へ渡す駐車券については、みなさんに理解してもらえるように説明をしている。利用する方それぞれに考えがあると思う。ほとんどの方は会議室の利用へ移行されているが、苦情を言って帰られる方は、ほぼいらっしゃらなくなった。

佐賀市： iスクエアビルは、ほぼ市民活動プラザが専有できる佐賀市管理の駐車場だったので、無料処理ができた。佐賀商工ビルについて、佐賀市は区分所有で、駐車場はこのビル全体の共有になっているので専有ができない。満車になることもたまにあり、他の事業所からのクレームが出たこともある。会議が重なる場合、特に雨の日の大きな会議となると満車になることがある。それで苦情がきている状態である。フロア利用者の利用時間をすべて無料にしてあげたいが、駐車券は佐賀市の予算で購入している。予算も限度があるが、税金を使って駐車券を配ることになるので、市民の理解を得るのが厳しいことと、逆に何時間も滞在している全員に配ると、駐車場の回転率が悪くなり常に満車状態になると推測される。それを踏まえ、フロア利用の方は最大で1時間の無料券を配布している。それである程度駐車場は、回転していると思う。佐賀商工ビルの敷地内が満車でも、提携駐車場が向かいの「山木屋」、裏の川沿いの「アネックス2」、「唐人南パーキング」などあり120台くらい止められるので、駐車場に入れない(止められない)状況は以前(移転前)より減ると考えている。

多良委員長： これ以上、質問や意見などなかったら質疑を終わるかどうか。

委員： (A3資料の苦情対応欄)苦情対応は通年受付するという文言を外したほうがいい。(苦情は通常あるものなので)

多良委員長： 文言を外した方がいいということなので、事務局は修正をお願いする。では、これで質疑を終了する。

指定管理者： 評価表について少し説明をしたい。

平成26年度 進捗状況報告および評価表																		
平成26年度上半期	指定管理者																	
	佐賀市																	
項目	内容	2014												担当 管理者	コメント	佐賀市 担当者	コメント	
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3					
○施設利用促進	○利用者アンケート 利用者へのサービス向上のために実施する ※年2回実施（4月、8月、12月） 4月：アンケートの実施結果を整理 8月：利用者アンケートの調査 12月：アンケートについて取り急ぎの結果の調査	計画 進捗状況	○実施 状況	○進捗 状況														
	○利用者への働きかけ 地域活動プログラムの利用や認知についての調査のため 定期的に、アンケートや懇談会などで利用者ニーズの把握 し実施ができていない部分の調査のための実施	計画 進捗状況																
	○利用者啓発の推進 ※年2回実施（8月、2月） 8月：8月のアンケートの結果を基に、施設長の所見について 12月：12月のアンケートの結果を基に、取組の進捗について	計画 進捗状況																
	障がいがある方や 高齢者への配慮	計画 進捗状況	○実施 状況															
啓発対策について	啓発は連年受け付け、適宜に対応する ※4月に研修会を開催して実施するが、できているか確認 が不明な部分については今年度の窓口コミュニケーション時に振り返 りをする	計画 進捗状況	○実施 状況															
施設の評価	月一企業では、NPO法人それ以外の協力者を用いて評価 それ以外に施設長利用後の評価は、職員（リポート含む）で 行う（毎年、定期）	計画 進捗状況																

今年度は進捗状況の報告をしながら評価をしていくこのA3の表を使いたいと思う。項目ごとに内容と予定月を入力している。予定の下の段には、実際に実施できたことを入力する。項目ごとに指定管理者側と佐賀市側から評価を行う。この評価表で委員にも「外部協議委員会」で意見や提案をいただきたい。

多良委員長： 事務局から評価表について説明があったが、意見などあるか。  
外部協議委員会は、年に何回開催されるのか。

指定管理者： 年2回で、次は10月。

佐賀市： 上半期の報告を10月に協議してもらい、下半期は来年5月になる。

多良委員長： これで質疑を終了する。

## 6. 委員長総評（多良委員長）

○今年度は、3年の指定管理スタートの年で、今日は最初の「外部協議委員会」である。

今回これらの資料等を提出され、事務局からはこの重点方針、それに基づいた具体的な取り組みの項目の説明がされた。それと進捗状況の報告を合わせた評価表という説明があったように、上は計画欄、それから進捗状況欄という進捗管理表（報告書）を作ってもらった。見やすいものを作ってもらい非常に良かったと思う。重点方針に沿った数値目標を出しているが、項目ごとにスタッフで話し合い四半期ごとの目標設定を確実にしてもらい、より目標達成に近づけるように数値に置けるものは数値目標を作り、具体的な取り組みを細部まで落としこみ、毎月のチェックを必ず実施しなければならない。

次回は上半期の評価で10月後半に予定されている。佐賀商工ビルに移転し、新規利用者の増員に繋がるように工夫してほしい。まず1年目は周知を徹底して、佐賀市と協力連携しいろいろなツールを使い、ここにプラザがあると多くの人に知ってもらおうとすることが大事と思う。それも含め取り組んでほしい。（委員の皆さんに集まってもらい感謝の意）

7. 連絡事項

○次回の外部協議員会は、10月末を予定している。

8. 閉会（事務局・副プラザ長）

以上