

## 「市民活動プラザ外部協議委員会」議事録

### 平成 26 年度 第 2 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 11 月 6 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 11 月 6 日（火）19：00～21：50
- ◇ 会 場： 佐賀商工ビル 4 階 大会議室 G
- ◇ 出席者： （一財）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 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 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 年度上半期状況報告（運営評価表）  
② 委員による上半期報告に対しての指摘や意見、提案  
③ 平成 26 年度下半期のスケジュール  
④ 委員による下半期スケジュールに対しての指摘や意見、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）

委員の出席についてのお礼、欠席職員がいること、10/4・5 に開催した市民活動プラザ移転記念フェアにより周知が進んだこと。また新たな職員の紹介、フロアのレイアウト変更やチラシ

置き場の整備もすすめ、来館者が安全安心で便利に利用できるようすすめていることを報告。

「外部協議委員会設置要綱」の目的の確認をし、平成26年度第2回佐賀市市民活動プラザ外部協議委員会を開催。指定管理者からの報告と佐賀市の見解のコメントのあとに、委員の指摘や意見、提案などをいただき、下半期の運営を更によいものとする趣旨を伝えあいさつとした。

## 2. 多良委員長のあいさつ

### ○外部協議委員長あいさつ（多良さま）

市民活動プラザ外部協議委員会の目的の確認。指摘だけでなく、市民活動プラザ運営のプラスになるよう建設的な意見を出し合い考える場にしたい。またプラザ移転の目的の確認（まちなかの活性化）。市民活動プラザに集客することによって、まちなかが活性化されると考えられ、委員から意見をいただきたいことを伝えあいさつとした。

## 3. 前回の外部協議委員会報告（指定管理者）

外部協議委員から、ご指摘やご意見、ご提案などをいただいた点についての振り返り。

### ①「ご意見箱」の設置場所についての提案

⇒目立たないところへの配置をとの提案について

- ・目立つ窓口横と職員の目につきにくいところへの設置を実施。（意見が入っていたのは窓口横設置箱で、実施後1件のみ）

### ②市民活動プラザの周知について

⇒施設だけでなく大学生への周知という提案について

- ・佐賀大学のゆつつら〜と館や西九州大学の249に、協力いただき大学生にも周知を少しずつではあるが進めている。

### ③外部協議委員会の情報公開

⇒市民への説明責任としてわかりやすさを心がけるという提案について

- ・前回の議事録作成に時間はかかったが、佐賀市の担当者に協力してもらい専門用語などを省き作成した。

### ④フロアを車いすで移動できるように通路を確保する

⇒安全面を配慮しルートの確保をするようにという意見について

- ・障がい者の会の方に、協力いただき車いすで移動できるルートを確保しフロアのチラシ立てや机、いすなどの設置位置を変更した。

### ⑤移転広報についての提案

⇒TVの無料枠など利用しての広報をとという提案については、まだ実行できていない。

- ・広報については10/4～5に「市民活動プラザ移転記念フェア」の開催にあたって、プラザ広報のためにファイルバッグを1万枚作成した。

### ⑥苦情は通常あるものなので、計画表の「通年受付」という文言は外した方がいいという指摘について

- ・進捗状況報告および評価表から外した。

#### 4. 議事（ここからは多良委員長の議事進行）

##### 1) 平成 26 年度上半期運営管理について

###### ①指定管理者より、平成 26 年度上半期進捗状況報告

（運営管理：高見）

###### ・フロア利用者について（駐車券：1 時間分の無料券発行）

◇市民活動優先席：駐車券のために会議室を利用されるようになった。

◇ワーキングルーム：印刷機が混んだり、印刷物が多い場合時間がかかるので、印刷途中で車を移動する場合がある。

◇パソコン利用者：パソコン利用者が増えているが、パソコンを 1 時間利用すると 1 時間分の無料券では不足する。

◇活動共同スペース・ロッカー・レターケース：1 時間では作業が終わらないとの声がある。また、来期の申し込みへの影響が心配される。

###### ・トラブルの実例

◇駐車券の入れ替わり⇒提携駐車場（アネックス 2・唐人南・山木屋）の駐車券は同じである。そのため、会議室利用の責任者が一括して無料券を取りに来られ、団体内で配るときに券が入れ替わり駐車場から車が出せない状況が起こった。

対処：現在は、トラブル回避のための対策<sup>※</sup>をとっている。

※対策：駐車券の取扱についての注意書きを作成し、窓口で使用責任者に口頭でも説明している。

◇商工ビル内の駐車場に入っても駐車するスペースがない。

◇駐車場の出口の混雑で、無料駐車券だけで足りずに追加で現金を払った。

対処：現在は、無料券を渡すときに出庫までの時間に余裕をもたせて、最大枚数（会議室利用時間+1 時間）を上限に渡している。

◇駐車券と無料券をまとめて入れてロックがかかった。

対処：窓口で一人ひとりに注意を呼び掛けている。※駐車券投入口には注意書きあり。

◇駐車券の紛失

対処：管理事務所に事務員がいる 17：00 までは、1 階の管理事務所を案内。時間外は、警備会社を案内。（連絡先はプラザの窓口近くに掲示）

###### ・会議室利用について

◇会議室利用後の見回り不備の指摘（佐賀市から）

対処：清掃については職員、窓口スタッフが今まで以上に見回り清掃に努める。

◇会議室利用時にレイアウトを変更するために利用者が机、椅子などを移動する際に壁にキズをつけている。

対処：これについては対処できていない。これから考えていく。

会議室に注意書きを貼り、机・椅子の位置マークも付けたい。

◇貸出備品の紛失（備品の一部の持ち帰りなど）

対処：備品の付属品を透明の容器に収納し、何が足りないか一目瞭然にした。（佐賀市と協議）

- **安全管理について**

- ◇避難器具の表示が見えにくいとの指摘（消防から）

- 対処：フロアのレイアウトを変更し見える状態にした。

- **利用者アンケートについて**

- ◇予定通りにアンケートが実施できていない。また、前回実施したアンケートの公開ができていない。

- 対処：フロアに集計したアンケートを貼りだした。（10月になってから公開）

（相談支援および情報収集・情報発信：濱野）

- **相談支援について**

- ◇今年度から職員全員で、随時ワンストップで相談が受けられるようにしている。その場で解決できない案件についても、職員全員で情報を共有し継続的に支援ができる体制をとっている。

- 専門性が必要な相談も、どこへ繋がれば解決できるか共有しているため職員全員で相談を受けることができている。

- **情報収集について**

- ◇インターネットでの収集がメインであるが、他市町の同種センターから送られてくる情報、市民活動団体が持ち込まれる情報、また行政からの情報、企業の社会貢献等の情報を収集し、市民活動団体が活動する際に有益な情報は、必要とされる団体へ情報提供できるようにしている。

- **情報発信について**

- ◇ホームページ、フェイスブック、メルマガなどインターネットを利用した発信。また広報誌へ情報を掲載し毎月発行している。

（自主事業：内川）

- **利用者、市民活動団体へのサービス提供について**

- ◇概ねできている。

- **施設利用促進事業の（会議室利用促進と予約システムの周知講習会）について**

- ◇マニュアルを作成して広報も行ったが、開催時期が悪かったのかプラザのパート職員の参加のみだった。日程など決めていないが、改めて開催する予定。

- **施設利用促進事業の（親子で楽しむ「栄の国まつり」花火鑑賞会）について**

- ◇障がい者の会や青年会議所と、障がいを持った子どもたちを対象にした花火鑑賞会の計画を立てたが、花火大会が中止となったため実施することができなかった。その代わりに10月に開催した「市民活動プラザ移転記念フェア」では、チャレンジミーティングを計画し実施した。障がい者の親子をはじめ、大人から子供まで多くの方の参加があった。

- **市民活動団体スキルアップ講習会について**

- ◇市民活動団体にお悩みの聞き取りをすすめている。本来ならば、今の時点でデータに残し分析しなければならぬが、早急にデータに起こし、開催準備の計画を立てる。

- **市民活動団体および市民に「協働」を知ってもらうことについて**

- ◇事例調査や情報収集が遅れており、事例の掲示やモニターでの周知ができていない。こちらも計

画の遅れを修正できるようすすめていく。協働の勉強会開催については、内容などを計画中だが12/25に実施したい。

(全体の振り返り：内川)

佐賀商工ビルに移転して利用者が減るのではという心配をしていた。会議室利用、印刷等の利用など、利用者の顔ぶれは以前と異なるが、利用率はほとんど変わらない。移転して1年間は、「市民活動プラザ」の存在を知ってもらうことと考えている。まちなかに「市民活動プラザ」があるということを、少しでも多くの方に伝えることができるように職員はじめ窓口パート職員も、周りへのロコミを進めている。あわせて、まちなかの商店街とつながりもつくれるようにポスターやチラシを作成し宣伝を行っている。また、職員の育成としては、多くの研修や講習を受けさせて、スキルを身につけ、今まで以上に市民活動団体の活動する際の困りごとの解決支援に力を入れていきたいと考えている。

②佐賀市からのコメント（平成26年度 進捗状況報告および評価表）

• **施設利用促進：利用者アンケート**

◇利用者アンケートについてはできていないと評価している。プラザの評価とは異なるが、プラザ移転記念フェアの準備とアンケートができていないこととは関係性はないと思われる。アンケートの実施時期は最終的な効果を踏まえて、計画をされていると思うので計画通りの実施を期待する。

• **施設の清掃**

◇会議室利用後の見回りが不十分である。見回りの徹底が必要と考える。

• **安全管理対策**

◇問題なくできていると評価している。

• **情報公開**

◇9月末時点での議事録等の情報公開ができていない。今後は速やかな情報公開に努めてもらいたい。

• **個人情報保護**

◇概ねできていると評価している。

• **施設および設備の運営**

◇よくできていると評価している。施設管理責任者はじめプラザスタッフが、作成した「しおり」を単に渡すだけでなく、窓口で声掛けなどの工夫をしながら利用者へわかりやすく伝えている。

◇レターケース、ロッカーの空き状況があるので、有効に利用していただけるように募集の広報をすすめ利用の促進に努めてほしい。

• **市民活動プラザPRの強化**

◇ホームページ等の更新は頻繁に行われている。また、懸案であったメルマガ配信も準備がすすんでいるということで評価している。

◇周辺地域の周知もできていることについては評価している。

• **相談支援**

◇通常の相談受付、相談者へのフォローなど通常の運用は問題なくできていると評価している。

◇相談内容をデータベース化して、ホームページなどでの「Q&A」を掲載する計画は行われてい

ない。みなさんにフィードバックしていくという計画であったが、まだどのようにすすめるのかが見えてこない。指定管理者を受託して4年になるので、本腰を入れて取り組むべきである。

• **情報収集**

◇今の時点で、市民活動団体が活動するうえで必要な情報をアンケートで調査するということは、今までどのような情報を収集していたのかという感じをぬぐえない。

◇情報の収集整理をきちんとし、情報を見えるかたちで発信してほしい。

• **情報発信**

◇イベント情報などホームページ等の発信については丁寧にわかりやすく伝える工夫がされ、ホームページを開くと最新情報が掲載されている。これについては評価している。

◇市民活動団体への働きかけを積極的に行ってほしい。

• **自主事業**

◇概ねできている。

◇「親子で楽しむ花火鑑賞会」は十分に準備をされていたが、雨で中止になってしまった。実際開催されていたら良いイベントになったと思われる。このイベントが中止になったことで、すぐに方向を修正し別の形で実施された。それについて評価している。

◇協働の推進について12/25に実施するということが、計画の遅れは否めない。協働の事例調査を実施しているということなので、情報発信をできる範囲ですすめてほしい。

③協議（指摘や意見、提案）

多良委員長：

指定管理者、佐賀市からの報告についての質問や意見があれば発言してください。

委員：

指定管理者が移転についてのPRに努力されていることは承知している。私が管理している「とす市民活動センター」でも、センターの利用者また鳥栖と佐賀市で活動される団体に、「佐賀市市民活動プラザ」が移転したことについて紹介している。

4月に佐賀駅前から商工ビルへ移転してきて、会議室利用率は変わらないという報告だったが、利用者層の変化はあったのか。

指定管理者：

年齢、性別の調査では以前とあまり変わらない。

市民活動団体の層を比べると、以前は無料で利用できるフロア利用で趣味など楽しむための集まりが多かったが、移転してからは駐車場の問題を解決するためと思われるが、会議室を利用する団体が多いように感じる。

来館されなくなった層は、佐賀市国際交流室（i スクエアビルに会議室があるため）。来館が少なくなった層は、自分たちの趣味など楽しむためのグループ、おしゃべりすることが目的の集まりの方々があげられる。比較的活発に活動されている団体については、以前同様来館されている。

佐賀市：

数値として、以前より高校生の利用が著しく減っている。以前は一年間で一万人くらいだったが、今年度になって9月までで334人の利用ということで大幅に減少。

委員：

来館者の目標数値が52,000人で、現在9月までで30,000人を超えていて学生の利用が334人という移転前とは違う(移転前は学生でフロアがあふれていたが、移転後は学生の来館が少ない)という報告内容ではあるが、利用者数の目標は突破できそうな勢いを感じる。その解釈でいいのか。

指定管理者：

移転後の来館者目標は、前年度比85%で立てた。移転前に来館者から「まちなかなので足を運びにくい」「山手(北側)から遠くなったから利用し辛い」「駐車場が…」と様々な声を聞き目標を定めた。学生の利用が少なくなることは想定内であった。(理由：移転前は日常の勉強のほか駅前で大きな塾があり、待ち時間、休み時間などの子どもたちを午後9時まで受入れ。移転後は繁華街ということで風紀の面から青少年センターと同じ受入れ時間の午後6時までとした。)学生の利用はこれ以上望めないと考えている。

来館者数を増やすためには、今まで以上の市民活動団体や周りの市民の方に来館してもらえよう広報をしていかなければと考えている。

委員：

学生が少なくなったが、市民の来館が増えていると思っていいのか。

指定管理者：

移転記念フェア時のアンケートや来館者から、移転して「市民活動プラザを知った」「初めて来館した」という結果がでた。新たな利用者、来館者が増えていると推測される。

委員：

ゆっつらーと館(佐賀大学)やぷらっと249(西九州大学)への広報はポスター掲示なのか。

指定管理者：

ゆっつらーと館は広報誌を置かせてもらっている。ぷらっと249に関しては、商工ビル1階(交際交流プラザ)、4階(聴覚障害サポートセンター)と7階(市民活動プラザ)で「147会」を開き交流連携をはかっていたところに、ぷらっと249(西九州大学)が加わり「396会」として交流連携をはかっている。ボランティアを募集する際に、西九州大学に協力してもらっている。こちらからの情報など大学生に発信してもらっている。

委員：

佐賀大学の場合、市民活動プラザを利用しなくても学生ホールなどで十分に活動できる。しかし、提案として今から就職の時期になると大学生はボランティアがしたくなるものなので、学生に対してボランティアを求めている市民活動団体へ紹介ができることなどをPRしてはどうか。大学生は来館する目的、きっかけを作ることで市民活動プラザを知ってもらえることができると思う。

指定管理者：

市民活動団体がボランティアを募集するときに、直接大学生に対して情報発信は行っていない。西九州大学はボランティアセンターがあるので、“ぷらっと249”を經由して発信を行っている。また、ボランティア情報はプラザのホームページやフェイスブックで随時情報を発信しているが、まだ情報発信が足りていない。

委員：

西九州大学はボランティアをすると大学生に有利な仕組みが構築されているが、佐賀大学はその

ような仕組みがないのでボランティア情報がなかなか入手できない。そこで直接学生が情報を入手できるように発信してはどうか。例えば、学生生活課を通して学生に情報を流し「問い合わせ先」は市民活動プラザにすると問題なく情報発信ができると思われる。

指定管理者：

以前、佐賀大学へボランティア情報を発信してもらえるようお願いしたが断られた経緯もあるが、再度お願いする方向ですすめる。

委員長：

ゆっらーと館には情報を置いてもらっているのか。

指定管理者：

市民活動プラザ移転情報および毎月の情報誌を置いてもらっている。データでの情報提供は行っていない。

委員長：

佐賀大学生も自ら、ゆっらーと館へ情報を収集に行くように学生同士で呼びかけも行ってはどうか。

委員：

佐賀市の評価で情報収集ができていないとなっているが、市民活動プラザがどのような情報を集めなければならないのかを明確にした方が良いのではないかと。幅広くどんな情報でも拾っていくと收拾がつかなくなり、目的がぼやけてしまうように感じられる。的を絞って情報をたくさん収集し、ほしいと思われる団体または大学生へ情報を提供していくようにしたほうが良いのではないかと。商工団体でも事業される方からの相談を受けるが、そのときも何が柱なのか、柱を一つ（軸を決める）立ててすすめていくように指導する。情報収集・発信を頑張る佐賀市からいい評価を得てほしい。

委員長：

駐車場の問題はどうか前もって指定管理者に尋ねた。

○無料で利用できるフロア利用の方⇒最大 1 時間無料券

○ワーキングルームでの作業の方（有料のコピー・印刷機含む）⇒最大 1 時間無料券

○会議室利用の方⇒会議室利用時間+1 時間（その範囲内で実際の駐車時間に促して提供）

以上のようなサービスを現在実施されているということだった。

フリースペース（フロア）の利用状況は移転前に比べると 20～30%であり、平日の利用は少ないが、週末になると利用が増えるという話を聞いた。週末は会議室の利用が多く予約が取れないので、フロア利用になってしまうということであった。フロア利用の駐車券サービスを 2 時間にするとこの対策は、予算のこともあって難しい。フロア利用者を増やすために指定管理者も様々な策を考えているが、良い案が出てこないということである。委員のみなさんから、フロア利用者を増やすための何か良い対策がないか、アイデアをいただきたい。

フロア利用だけでなく、市民活動プラザを知り利用してもらうことも大切なことと思う。市民活動プラザでは印刷・カラーコピー・ポスター・横断幕等が周りの店舗より安く提供できことなどメリットがもっと発信されると、市民団体の活用が広がるのではないかと考えられる。このようなことも含め、利用率アップにつながる提案をいただきたい。



佐賀市：

まず、商工ビルは入居団体が多く、平日の昼間は商工ビル駐車場が満車になる時間帯が多々ある。市民活動プラザでは、フリーのお客様には 1 時間の無料券しか渡していないということで、ほかの入居団体からご理解いただいている状況である。

また駐車台数は提携駐車場を含めると、移転前よりも多くの駐車台数が確保できている。そのため、移転前は無料処理できる駐車場に止めることができない利用者は、近くの有料の駐車場に停めて全額自己負担というケースもみられたが、現在は十分な駐車場を確保しているため全額自己負担という利用者は以前より少ないと思われる。

PR の点については、佐賀市は地域コミュニティを推進しており、市民活動プラザにまちづくり協議会の情報誌等のコーナーを設置している。また、まちづくり協議会（地域の方 100 名規模）の会議の際などに、市民活動プラザではポスターや横断幕の作成もできるなどの情報を提供している。さらに公民館の情報も発信できるようにコーナーを設置しており、まちづくり協議会や公民館の情報を置きに來たり、取りに來たりできる場所として知っていただくと、利用者も増えるのではないかと期待している。

委員長：

駐車場のマップは作成しているか？駐車場入口等の案内も出ているか？

佐賀市：

駐車場のマップは、指定管理者が作成している。駐車場案内板は、ビルで設置されている。

委員長：

まちづくり協議会などへの広報もすすめてもらえば、来館者増も見込められると思われる。このまま広報を続けてほしい。

ほかに意見、提案などなければ、次の議題に移る。

## 2) 平成 26 年度下半期運営管理について

①指定管理者より、平成 26 年度下半期運営予定報告

(運営管理：内川)

### 管理運営について

○PR：これまで同様、移転した市民活動プラザの広報 PR をすすめる。また、委員からのアドバイスなどあれば、参考にして広報 PR をすすめていく。(上半期の協議で、委員長や佐賀市からも提案いただいた印刷機やコピー機の他より安価の宣伝、ポスター・横断幕が作成できる宣伝などのチラシを作成して周知をすすめる)

○駐車券：下半期は、上半期に起こった駐車券のトラブルを踏まえて、利用者への説明を今まで以上に丁寧に行う。

○会議室掃除・確認等：会議室利用後の後片付けの確認や備品の確認等が不十分なので、下半期は職員と窓口とで話し合いながら良い対処法を見つけて対応していく。

○危機管理：今まで通りすすめる。

○アンケート：集計が済み次第、早めに掲示するなど情報発信に努める。

○相談支援、情報収集・情報発信：セールスフォースを導入し、市民活動プラザに登録された団体の情報整理をすすめる。

※セールスフォースとは

一般的に知られているのは、企業が顧客管理のために使うシステムである。そのシステムをNPO向けにしたものがあり、市民活動団体には無償でシステムの利用できる権利を寄贈してもらえ。市民活動団体の活動は21分野に分かれているので、各団体をカテゴリー別に振り分け、以前委員長からご意見いただいたように、「団体がほしい情報」を必要な団体に提供できる仕組みが構築できると思われる。分野ごとの情報発信ができるようになるシステムである。

現在システムを導入して2箇月以内のため、登録団体の情報を精査しながら入力中である。今年度中には職員で入力作業を終え、利用できるようにすすめていく。

○自主事業：佐賀市からの指摘もあったように、積み残しが無いようにすすめていく。

○下半期のすすめ方：平成26年度の下半期は、1年間通しての課題・改善点などを抽出しながら業務をすすめていく。

また日々、来館者と接しながら何が望まれているかをくみ取り、満足度がより一層アップするように努力する。なぜ顧客満足度アップが必要なのか。アンケート調査の結果、「市民活動プラザ」を知ったきっかけが一番多くの回答があったのは、「知人からの紹介」であった。そこで来館者の満足度が上がれば、「紹介」も増えると職員間で考えた。チラシ、ポスター、広報誌も有効であるという結果もでているので、置いてもらえる場所、施設等を増やしていくことも考えている。

## ②協議（指摘や意見、提案）

委員：

セールスフォースがまだ分からない。現在データを精査しながら入力中ということだが、それを使わないと管理ができないということか。

指定管理者：

基本的に顧客管理に使うソフトである。その中に我々が持っている情報を入力して、管理することになる。現在の顧客（市民活動団体）管理は、紙ベースとエクセルで行っている。もちろんそれで管理できないわけではない。3年間エクセルで管理してきたが、情報発信で思うように成果をあげられていない。それを改善する策として、セールスフォースを活用し、情報を分野別に発信する。今まで以上に成果をあげられるものと考えている。

委員：

エクセルでソートをかければできる作業ではないのか？

指定管理者：

もちろんエクセルでもできる作業ではあるが、セールスフォースではもっと細かい情報（団体の分野、取り組みの内容、代表者情報、連絡者情報、いつ相談に来られたか、どのようなイベントに参加されたかなど）まで入力が可能である。この情報を職員間で共有して活用する場合、エクセルのスキルを上げるよりシステムを使うことにより効率よく作業ができる。

委員：

それは導入ソフトではなくシステムを買うことになるのか？

指定管理者：

Web上で使用するブラウザで活用するものであり、我々は非営利団体であるため無償で使用できる権限を寄贈してもらっている。

委員長：

アメリカのソフトと聞いたことがある。情報漏えい問題も大丈夫だという情報も聞いている。信頼ある方からの情報である。

委員：

駐車場の無料券は、佐賀市が負担しているのか。

佐賀市：

佐賀市が購入し指定管理者に預けている。税金で購入するため、必要以上にお渡しすることはできないと考える。

委員：

来館者一人の利用時間は平均でどのくらいなのか？

指定管理者：

一人ひとりに尋ねたわけではなく、アンケートの結果、1～2時間未満の利用が一番多く、次に2～3時間未満の利用というデータが出ている。これは、フロア利用だけでなく、会議室利用の方も含まれている。

委員：

セールスフォースでの顧客管理と情報発信がどうつながるのか？

指定管理者：

セールスフォースで個人、団体のメールアドレスをはじめ顧客管理ができるので、メルマガ一斉配信ができる。今までもメールマガジンを発信するソフトを利用していたが、信頼性に欠ける部分が出てきた。また、今まで顧客管理と配信を別々に管理していたが、セールスフォースは一括して管理することもできるので導入することにした。

委員：

情報発信について、カテゴリー別に添った情報をどう発信していくか。情報発信するタイミングも大事である。商工団体もセミナーの案内を出すことがあるが、受信側から「あまり頻繁に出すな」という声もある。また団体にとって、どの情報が有益であるかを発信側がよく考える必要があり、情報は市民活動プラザに来たくなる内容を発信してほしい。

委員：

私の場合、情報量が多すぎるメルマガは削除したくなる。「情報を更新したので、ホームページを見てください」くらいの発信で良いのではないかと思う。そのためにはホームページやフェイスブックの情報は、常に更新しなければならない。情報は、ホームページやフェイスブックを見てもらった方が自分のほしい情報を選べて良いと思うので、メルマガを受取る側がホームページやフェイスブックを見てくれる発信の仕方考えた方が良い。メールで全部の情報を発信するのは、どうかと考える。セールスフォースのシステムを使い発信するのはいいが、送って満足というような発信になってはならない。

委員長：

委員のアドバイスを踏まえ、これからの情報発信に活かしてほしい。

指定管理者：

(収入、支出の予算について) 今年度見込収入予算を上回り、それに伴い支出も予算と違ってきているので報告する。

(収入) 移転後の会議室の収入見込みを前年度の 85%としていたが、職員(窓口パート職員含む)の広報努力などで、前年度比でほぼ 100%の見込みになりそうだ。印刷代の収入は前年度と今年度の予算の違いもなく、収益も 100%見込めると考える。

(支出) 印刷代収益の増加に伴い、用紙やインク代等の消耗品費が増加しているが、その他の支出は極力抑えている。

委員長：

健全に収支はできていると思われる。

佐賀市：

移転に伴い指定管理料を増加しており、また会議室利用等も指定管理者の努力で前年度と変わらない収入があることから、予算に少しゆとりがあると思われる。そのため、職員のスキルアップや運営や事業がうまくいっている他のセンターの視察などに予算を充ててもらいたい。また予算の段階で人件費を削減されているので、元に戻すようにしてはどうかと考えている。

委員：

その予算を駐車券として使えないか。例えば、初めて来館される方限定にプラス 1 時間分渡すことは可能か。

指定管理者：

初めての来館者ということが、はっきり管理できない状況である。窓口は 13 名が交替で入っているため、来館者の自己申告で「初めての来館者」あるか否かを見極めるしかないが、信ぴょう性がどれだけあるかは分からない。窓口での見極めも難しいが、来館者への説明がそれ以上に難しいと思われる。

佐賀市：

駐車券の予算は佐賀市であり、指定管理の予算とは関係がない。

委員：

それは承知の上で、指定管理者が駐車券を購入してサービスできないか尋ねた。しかし、話を聞くと難しいことと理解した。

委員長：

公平性の問題もあるので、難しいと思われる。あと何もなければ、これで議事を閉じる。

## 5. 委員長総評(ここからは事務局進行)

今日は委員のみなさんから貴重なご意見、ご提案をいただきありがとうございました。

上半期進捗状況および評価表に基づき指定管理者と佐賀市から報告を受けた。その評価のなかで×(できていないという評価)になっている項目や取りくみを頑張してほしい項目など(アンケート、情報収集・発信、施設利用促進の取りくみ)があった。

委員から情報収集・発信について、ニーズを受けての情報の絞り込みをしてはどうかと提案をもらった。漠然となんでも情報を収集し発信するのではなく、柱を立てそれに基づきすすめていくことが大事と思われる。大学生のニーズ（就活に役立つボランティアをしたいなど）もあると委員から話があった。大学に対して広報をする際は、連絡・問い合わせ先を市民活動プラザにするなどの配慮が必要である。

情報発信は、セールスフォースで管理するということが、もう少し具体的に市民活動団体のニーズをくみ取り、タイムリーに情報が提供できる仕組みづくりが大切であると思われる。セールスフォースへ団体の情報を詳細に入力することに力を入れるのではなく、まずは最小限の情報を入力し、団体がほしい情報を簡単に入手できるシステムの構築を考えてほしい。

施設利用料は予定より上回り予算に少し余裕があるならば、職員がスキルアップすることにより来館者の満足度も上がるので、職員のスキルアップの研修や施設管理、相談窓口がありうまく運営できているセンターの視察、また職員の手当などに使ってはどうかと考える。そのことを踏まえて下期は取り組み、アンケートの遅れた分は計画的にすすめていただきたい。市民活動プラザがより多くの人に知ってもらい、利用していただくことにより、まちの中心として活性化にもつながるよう努力していただきたい。自分たちだけでは出てこないアイデアも、日本全国のセンターの良い事例を参考にすすめるとよい。

今後、委員の方々は、市民活動プラザについてアイデアの提案、ご意見等ありましたら、この外部協議委員会の時だけでなく事務局へ情報提供してもらえばありがたい。

これをもってまとめとする。

## 6. 連絡事項（事務局）

○次回の外部協議委員会は、平成 27 年 5 月を予定している。

## 7. 閉会（事務局）

これをもって閉会とする。

以上