

「市民活動プラザ外部協議委員会」議事録

平成 27 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 27 年 5 月 26 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 27 年 5 月 26 日（火）19：00～21：00
- ◇ 会 場： 佐賀商工ビル 7 階 共用大会議室
- ◇ 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 4 年生 岡島貴弘様
- ◇ 欠席委員： なし
- ◇ 出席者： 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 無津呂忠憲
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
佐賀市市民活動プラザ 広報担当 立崎雪亜
- 議 題： ① 平成 26 年度下半期状況報告（運営評価表）
② 委員による下半期報告に対しての指摘や意見、提案
③ 平成 27 年度上半期のスケジュール
④ 委員による上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： 1 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。

- ・今年度加わったメンバーの紹介-自己紹介（立崎雪亜）
- ・佐賀市の担当者が変わったことを紹介-自己紹介（北御門智子係長、無津呂忠憲）
- ・外部協議委員からも-自己紹介（多良委員長、坂井委員、山田委員、木村委員、岡島委員）

平成 26 年度に商工ビルに移転して、大変な一年であったが、新たな来館者、ビルに入居されている方々との出会いもあり、以前より元気に運営管理できている。

「外部協議委員会設置要綱」の目的の確認をし、平成 27 年度 第 1 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）

市民活動プラザが佐賀商工ビルに移転して一年が経ち、新たな場所での運営管理について報告がある。その中で今後の課題が把握できていれば、対策も立てやすく委員からのアドバイスも出やすくなると思う。外部協議委員と佐賀市、指定管理者全員が協力し、運営管理がより良くなるような外部協議委員会にしたい。

3. 前回の外部協議委員会報告（指定管理：下田）

平成 26 年度 11 月開催の平成 26 年度第 2 回外部協議委員会での、指摘・提案事項の振り返り。

①アンケートの時期と集計・発信が、計画通りに進んでいないという指摘があった。

- ・平成 27 年度は、前もってアンケートを作成し、（予定 8 月、1 月）スケジュール通りにすすめる。

②情報収集・発信については、幅広く情報を集めると收拾がつかなくなるため、市民活動団体や学生などがほしい情報の的を絞り、それについてたくさんの情報を（情報の柱を決めて）集めてはどうかというアドバイスがあった。

- ・情報の柱を「助成金」「イベント情報」「講習会・講演会案内」の三本柱とし、情報収集・発信を行う。

③予算が許す範囲での職員のスキルアップを考えてはどうかという意見があった。（研修・視察）

- ・平成 26 年度は、市民活動団体が一番悩んでいる「資金調達」について、職員が学ぶために「日本ファンドレイジング大会」へ参加し、それと同時に東京の施設訪問など行い「管理運営」また「フロアのレイアウト」など学んできた。学んできたことをできることから実践している。例えば、フロアのレイアウトなどは、すぐに変更するなどしている。

④就活に役立つボランティアをしたいという大学生のニーズがあると教えてもらった。

- ・平成 26 年度では、大学生対象というボランティアのご紹介ができなかったもので、平成 27 年度に計画的にすすめていきたいと考えている。

佐賀大学だけでなく、西九州大学、佐賀女子短期大学などのボランティア担当の先生方とも相談しすすめていくようにしている。

4. 議事（ここからは多良委員長の議事進行）

1) 平成 27 年度下半期（平成 26 年度一年間）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）

・施設利用促進について

①駐車場および無料駐車券について

1. フロア利用者は、1 時間分まで無料券を渡している。（平成 26 年 4 月から実施）
2. 印刷やコピー（有料）利用者（利用登録団体）に対しては、追加 1 時間分無料券の発行を佐賀市と協議し実施した。（利用者からは、「安心して利用できる」などの声が多かった。）
3. 会議室を長時間利用される団体には、予約の時点で「唐人南 P」の提携駐車場の利用を案内し、商工ビル駐車場の満車対策を行っている。
4. 提携駐車場案内をコピーして渡し、窓口でも案内を行い苦情は少なくなった。

②利用者のニーズの把握および反映に関して

1. アンケートや聞き取り、意見交換会を実施した。
2. NPO・市民活動向けの書籍購入と読書スペースを設置した。
3. 受付カウンター前の通路を広くした。
※特に親子交流サロンへ行かれる「乳母車」、市民活動優先席ご利用の「車いす」の方に支障があった。
4. 市民活動優先席を南フロアに集中したレイアウトにした。
※待合および読書スペースと、話し合い（作業含む）などのスペースを切り離した。
5. 事務局の机を全て前向きにした。
※利用者の声ではないが、職員から「入ってこられたお客様を見過ごさず、動きや表情が見えるように前を向きたい」と提案があった。
6. 受付窓口職員からの要望で、入口からまっすぐ北フロアご利用の方も把握できるように、相談席に設置していたパーテーションを撤去した。

③障がいがある方や高齢者への配慮・苦情対応・施設の清掃などは、進捗状況報告書どおり実施できている。

・安全管理対策について

評価表どおり問題ない。

・各施設および設備の運営について

①4 階 G 大会議室の汚れや傷が目立った。

※対策として

1. G 会議室の改修工事を昨年（H27.3 月）実施した。
（改修工事は、壁下部面の防傷の板貼りと横断幕取り付けポールの設置）
2. 会議室の現状の状態維持のため、注意表示の追加と必要に応じて後始末の確認立会いを実施している。

- ②親子交流サロンの物入れの中にオムツが捨てられていたため、注意表示を追加した。
- ③貸ロッカーの上段が「高い」という声があったので、階段式脚立を準備した。
- ④レターケースの利用率(50%)が低いと佐賀市から指摘されているが、移転時に使われていない団体を精査したことでレターケースの数も増えていることで、利用されている団体等は以前より活発に利用されている。これからも利用促進に努力していく。

(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

体制について

- 1.平成25年度までの体制⇒13:00~19:00(相談対応時間)、横尾相談員(一人体制)

※平成23年度から平成25年度までは、ソフト事業として指定管理とは別に受託

平成26年度からの体制⇒開館時間 9:00~22:00(相談対応時間)、

※平成26年度から相談業務は、指定管理の中に含まれ受託

①窓口、電話での問い合わせ程度の相談に関しては窓口スタッフを含む職員で対応する。

②窓口で対応できない相談は、職員全員で対応する。(専門性が必要な場合は、横尾相談員または専門家などにつなぐ)

③相談責任者は横尾だが、濱野、内川も市民活動に関する相談は対応できる。

・情報収集について

平成26年度 収集実績⇒1,882件(新聞・持ち込みチラシ・インターネット・その他)

・情報発信について

平成26年度 発信実績⇒810件(ホームページ・フェイスブック・メルマガ・広報誌など)

(自主事業：内川)

・自主事業については、できなかったことを報告

「市民活動団体スキルアップ講習会」は開催ができなかった。

この件については、市民活動をするうえで問題意識が高かった「マネジメント」についての研修会を開催する予定で計画をすすめていた。講師との打合せも何度も繰り返し準備したが、講師の都合で断られてしまった。開催準備も進めていたため講師変更での実施も考えたが、その講師に代わる方を見つけられず、次年度に焦点を合わせ直してすすめることにした。

次年度には、このような失態が無いように、内閣府に相談したところ「共助」についての講習会を提案された。横尾が内閣府と連絡を取り計画をすすめている。

(全体の振り返り：内川)

平成26年度は移転して一年目ということもあり、想定内外に関わらず様々なことが起こり、アツという間に過ぎ去った。何か問題が起こった時点で佐賀市と協議を重ね解決し、運営管理してきた。

スケジュール通りにできなかったこともあったが、職員全員で施設の利用方法が変わったことなど丁寧に説明しながら、利用者の満足度を上げるように努めてきた。

外部協議委員から提案があった他の施設の視察をし、「いいところ」はマネをしてフロアのレイアウトや書籍の置き方など取り入れた。研修などにも参加し十分に勉強してきたが、26年度中には十分に発揮できなかった。セールスフォースについては勉強してきたことを活かしデータ入力と一部利用しての作業ができるようになった。しかし、職員全員が理解しているわけではないので、共有でき

る「マニュアル」をつくり、職員誰もが利用しデータ入力もできるように 27 年度はすすめる。

良い評価だった「施設や設備の運営」については、引き続きすすめ、お客様の満足度を更にあげられるように努力していく。

※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る。

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。

※平成 26 年度に受講した研修（内容・受講者）：予定研修以外に受講したものを記載

受講月	研修内容	受講者
4 月	・佐賀市まちづくり自治基本条例	職員（窓口スタッフ含む）全員
5 月	・東京視察（さわやか福祉財団、株式会社サイモンズ、3×3Labo=(一社)企業間フューチャーセンター、SVP Tokyo、good do、日本ファンドレイジング協会) ・セールスフォース研修：(株) ファンドレックス	横尾、濱野、内川
6 月	・市民活動について（市民活動団体の定義など）	職員（窓口スタッフ含む）全員
12 月	・東京視察（協働ステーション、東京ボランティアセンター、日本 NPO センター） ・準ファンドレイザー試験（10～11 月研修受講）	下田、濱野
2 月	・日本ファンドレイジング大会	下田、濱野、内川
2 月	・公民館じょいんとプロジェクト（福岡）	黒田、立崎
3 月	・NPO 法人で働くとは（日本 IDDM：岩永氏）	職員全員

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

①アンケート・意見交換会の実施について

アンケートの実施時期が遅れたことにより、集計・分析・検討に十分な時間が費やせていない。意見交換会についても同様である。平成 27 年度は、早めの準備をお願いする。

②障がいがある方や高齢者への配慮

勉強会を追加実施するなど、取り組みを評価する。

③苦情対応について

佐賀市とも連絡を取りながら、迅速に対応できている。

④施設の清掃について

会議室利用後の見回りは、必ずお願いする。

- **安全管理対策**

全て問題なくできていると評価している。

- **情報公開**

アンケートの結果などフロアで分かりやすく掲示してあり、利用者への周知はできている。ただ、ホームページ公開時期が遅れ気味である。またホームページ内の掲載場所が分かりにくいので、工夫をお願いする。

- **個人情報保護**

適切に管理・遵守できている。

- **施設および設備の運営**

- ①会議室

しよりの活用など適切にできている。

- ②ロッカー・活動共同スペース

これまで通り利用指導を行ってほしい。また、新旧交代時期に立会い利用者と相互確認を必ず行ってほしい。

- ③ワーキングルーム

表示を工夫されるなど、利用者の利便性を配慮した対応をしている。

- ④レターケース

利用数が半分以下なので、広報に工夫が必要である。またレターケースなど空きがあるものは公募を継続し利用促進を図ってほしい。

- ⑤フロア席・親子交流サロン

フロアのレイアウトの表示方法など、工夫している点は高く評価しているが、フロア席の利用が少ないので運用方法等の検討が必要である。今後も利用者の利便性に配慮しながらより良い環境整備に努めてほしい。

- ⑥パソコンコーナー

運用基準に沿って利用者がいつでも利用できるよう、管理運営されている。

- **市民活動プラザPRの強化**

様々な媒体を活用し、広報に努めている。プラザの一般市民の認知度向上に向け、広報の更なる工夫がほしい。

- **相談支援**

軽易な相談業務等は対応できているが、Q&Aの作成・掲載が遅れている。

- **情報収集**

有用な情報をタイムリーに提供できるよう、常に情報収集に努めてほしい。

また、セールスフォースへの入力はできているが、まだ運用ができていないので、これ以上遅れないよう、計画を立てて実施してほしい。

- **情報発信**

収集した情報を迅速に発信できるよう、様々な媒体の活用し、収集と同時進行で情報発信をしてほしい。

• 自主事業

①親子で楽しむ「栄の国まつり」花火鑑賞会（※対象者：障がい児・者）

鑑賞会は中止になったが、移転記念フェア（指定管理とは別事業）で交流会（健常者と障がい者のチャレンジミーティング）実施の支援をしたことは評価している。

②市民活動団体スキルアップ講習会

講師のキャンセルにより中止となったが、次年度は必ず開催できるように準備してほしい。

③協働の推進

勉強会を開催したことは評価できるが、それだけでは協働をイメージできない方もいると思われるので、具体的事例の公開は必要と考える。

※佐賀市からの提案：

②③の自主事業は、ソフト事業「人材育成」とテーマが同じなので、ソフト事業受託団体と協働で計画できないか検討してはどうか。

• 総評

利用者ニーズの把握に関する一連の事項が後半にずれ込み、対応が遅れ気味になっている点は今年度の反省点と捉えている。

しかし、管理運営面では概ね良好と評価できる。新しい拠点での運営も1年のサイクルが終わり、問題点等も見えてきた時期だと思う。次年度はそれを踏まえた管理運営を望む。

③協議（指摘や意見、提案）

多良委員長：

指定管理者、佐賀市からの報告があった。手元の評価表についても質問や意見があれば発言してください。

委員：

先ほど相談支援の報告があった分で、情報収集発信等に関しては件数が出ているが、相談支援に関しては、年間どれくらいの相談があり、どのような内容が出てきたのか。

指定管理者：

相談件数は月に10件くらいである。平成26年度年間で、相談件数106件である。（窓口で対応できる軽度な相談は含まない）

一番多い相談は「マッチング」であり、次は「組織運営」と「広報」であった。

委員：

このようなデータがあるので、ホームページ上でこのような相談が何%あるなどの公開は考えていないのか？

指定管理者：

今すぐの掲載はできないが、掲載できるようにすすめる。

委員：

Q&Aを作るということだったので、地域性を考え佐賀市ではどういうものが出てくるのか知りたい。様々なセンターのホームページなど見ていると、そのような情報を公開されているので、私達（委員所属の市民活動団体）もそれを参考にしている。当センターも行政にデータを上げていた

が、ホームページ上には公開していなかったため、今年度から公開する方向である。そのようなこともあり質問した。

委員：

アンケートと連動すると思うが、相談支援でどれくらいのマッチングや相談を受け、そのマッチングや相談で、プラザに対して満足度がどれくらいだったか知ることでもある。プラザが一所懸命に支援しても、それが当然と思われているかもしれない。相談者がマッチングや相談支援で活動ができたことに満足し、またプラザを利用したい、プラザを紹介したいと思わせることも重要である。それを踏まえて、もう一回マッチングや相談情報を拾い上げ状況を把握することで、相談支援の中でこの部分を強くしていこうという計画も立てられると思う。

委員：

指定管理者と佐賀市の評価の違いがなく、主観的な評価と客観的な評価が一致しているので、それなりに成果の表れと思う。下半期について特別に指摘するところはない。

委員：

今日久しぶりにプラザに来て思ったことが、NPOの本が設置されている場所（読書スペース）は誰もが使っていいのか？例えば大学生が来て、そこに座って自分の勉強の本を読んでいいのか分からない。また設置されているパソコンは、市民活動目的で使用してくださいと書いてあった。どういったふうな市民活動か否かを判断されて、使用許可をしているのか気になった。自分だけでなく初めて来館された方も、調べものをしていいのか迷われると思う。使う側が気になって利用できないというケースも出てくるのではないかと感じる。

指定管理者：

利用者に対しての表示の仕方分かりづらかったかもしれない。パソコンや市民活動優先席は、市民活動占有ではなく一般の方にも使っていただける場所であるが、市民活動目的で利用される方を優先する。窓口で尋ねてもらえば、誰でも使えるように（利用方法含め）案内する。

委員：

パソコンは一般の方も利用される方もいるということだが、市民活動占有と書いてなくても、市民活動優先と書く必要があるのかと思う。委員などは、それなりに関心があるので疑問に思うことはないかもしれないが、初めて来館する方や久しぶりの人が、「市民活動優先」の表示を見て自分は使えないと思い、来づらくなっているのかもしれない。正直自分はそう感じた。

提案だが、「市民活動優先」と書くのではなく、例えば「ご利用の方は窓口へ申し出ください」だけの表示でいいと思う。窓口への申し出で「YouTube」見るといふ人がいれば、それは遠慮してもらおうように注意をすればいいと思う。固くやりづらいという印象を受けたので、敢えて書く必要もないと感じた。

佐賀市：

iスクエアビルでパソコンコーナーを設置していた時に、明らかに市民活動目的ではない利用があった。（アダルトサイトやゲームでの利用）

佐賀商工ビルへ移転したときに、市民活動プラザの設置の目的である市民活動を支援するための拠点施設であるという原点に戻り、不適切な利用を避けるため固い表示をしている。

不適切な利用を避けるためではあるが、利用者に威圧感を与える表示になっているのであれば、掲

示物を柔らかい表現また可愛いポップにするなど表現の工夫を行うことで対応できると思う。

委員：

平成 26 年度の利用者目標数が 52,000 人だが、最終的には目標は達成できたのか？

指定管理者：

平成 26 年度の来館者数は、56,714 人であった。

委員：

収支の報告はないのか。

指定管理者：

前回数字の報告は「予算修正」を確認してもらうための数字の報告であった。収支について、この場での報告はしていないが、数値目標としては報告する。

- ・会議室利用収入（決算額）：9,249,840 円
- ・コピー・印刷利用収入（決算額）：4,700,627 円

委員：

平成 26 年度の上半期報告では、来館者数が 30,000 人とあった。報告からすると下半期で 26,000 人ということで利用者数が下がったということか。広く市民活動プラザを知ってもらったと思うが、利用が下がった原因は季節的なものなのか。移転前と比べてどうなのか。

指定管理者：

季節的な要因も考えられるが、i スクエアのころとは学生（生徒）数が極端に違う。

佐賀市：

1 月の数字が下がっている。i スクエアのときも 12 月から 1 月まで下がり 2 月に少し上がっていた。平成 25 年度と平成 26 年度では、学生（生徒）の利用者数が極端に違うため来館者数の違いはあるが、推移（数字の波）は変わらない。

委員長：

駐車場の説明の確認だが、商工ビルの駐車場の状況（満車など）が 7 階の市民活動プラザでも把握できるのか。また満車の場合、職員が駐車場へ降りていき、他の契約駐車場への誘導などを行っているか。提携の駐車場の案内はどうしているのか、チラシなど配って提携駐車場の周知をしているのか。

指定管理者：

提携駐車場の案内については、ホームページ・フェイスブックで公開している。また移転してから、提携駐車場地図をプリントし利用者へ渡している。それでも移転してから提携駐車場が分からないという苦情があったため、提携駐車場の地図は随時配布している。

駐車場の状況について、市民活動プラザ（7 階）では駐車場の満車の把握はできない。たまたま満車情報が入ってきた場合は、フェイスブック等で知らせ他の提携駐車場へ誘導している。多数での会議室利用の団体には、予め「唐人南パーキング」（収容台数が多く満車になることがないため）を案内している。

委員長：

駐車場の苦情は、少なくなったのか。

指定管理者：

商工ビル内の駐車場は満車になることが多いため、それについての苦情はある。

委員長：

ほかに意見、提案などなければ、次の議題に移る。

2) 平成 27 年度上半期運営管理について

①指定管理者より、平成 27 年度上半期運営予定報告

(運営管理：内川)

・運営管理方針

1. 市民活動の場の提供

市民活動プラザを気軽に利用してもらい、職員一同「お客様」の立場に立って運営管理を行うようにする。また利用促進のために、アンケートや意見交換会でくみ取り、利用者のニーズを踏まえた運営管理を心がけ努力する。

2. 中間支援組織としての協働の推進

佐賀県 CSO 推進機構のネットワークおよび CSO 推進機構の職員のスキル等を活かし、社会や地域の課題を解決に導けるように様々な情報提供、団体や行政、企業などのパイプ役として中立的な立場で支援する。プラザ職員もスキルアップし、様々な問題を解決に導いていく。

3. 相談支援、情報収集・発信

これまでプラザで受けてきた相談内容や企業の CSR 活動、市民活動団体の活動など蓄積した情報を活かし、様々なシーンでコーディネーターとしての役割を果たす。

また、複数の団体から同じような相談があった場合、問題を解決に導けるような講習会や研修会、講演会を開催する。

情報収集・発信については、「助成金情報」「イベント情報」「講習会・講演会・研修会の情報」の三本柱に重点を置く。

・平成 27 年度の成果目標

1. 来館者数の目標

平成 26 年度の来場者数が「56,714 人」だったので、3,300 人の増を見込んで「60,000 人」と立てた。そのために、「市民活動プラザ」が商工ビルの 7 階にあるということを周知するためのポスターを作成し、予めお願いしていた場所へ掲示する。これから、様々な場所でこのポスターを見ていただくために、委員にも、掲示してもらえる場所を教えてほしい。

2. 施設利用収入の目標

前年度の決算で「9,249,840 円」だったので、「50,000 円強」の増を見込んで立てた。この件については、プラザ周知 PR ポスターの中にどなたでも市民活動ができ、プラザの利用が可能だというメッセージを込めて作成している。

3. コピー・印刷等収入の目標

前年度より「300,000 円」程度のアップを見込んでいる。(前年度は「4,700,627 円」)

ポスターキャンペーンやカラーコピーキャンペーン期間を実施することと、ポスターや横断幕の作成支援し、価格も分かりやすく表示し利用しやすい環境を整える。

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う。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。

・進捗状況報告および評価表

1. 運営管理方針

四半期ごとに、指定管理者と佐賀市が、方針に基づき運営管理できているか振り返りコメントする。コメント欄の右側に「項目の内容」を具体的に記入していく。

2. 運営管理体制

職員研修の計画については担当から報告する。接客マナーなどに重点を置いた研修が、計画通りに進んでいるかチェックする。

3. 運営管理計画

利用促進、情報公開、施設の維持管理、相談支援、情報収集・発信など、計画通りに進んでいるかをチェックする。

4. 自主事業

5つの自主事業項目について、予定通りに進んでいるかチェックする。

※各内容について「計画」を予め入力している。その計画に沿って実施できているか確認しながら「運営管理」を行っていく。

この進捗状況表は、職員の共有にファイルし、いつでも職員が確認できるようにしている。担当者は常に「計画」を意識しすすめていくようにする。

・運営管理体制

窓口パートを含む全職員が、利用者の満足度を向上させるため、また安全に運営管理できるように各研修・講習を受講する。

前年度までは4月に様々な研修勉強会を実施していたが、今年度は各項目「評価表」に記載している「接遇研修」「個人情報保護法等コンプライアンスに関する学習に加えマイナンバー研修も受講」「市民活動、ボランティアに関する基礎知識」「設置機器等の勉強会」「救命訓練講習（AED）」「高齢者・障がい者等の対応についての講習」などを個別に受講する。また、プラザの運営や相談業務に資する外部セミナーや講習会への参加および先進事例の視察など考えている。

・利用促進

プラザのPRポスターを作成し各施設や商店等に掲示をお願いして、今まで行き届かなかった主婦・学生・地域で活動している方などにPRが届くように考えている。

懸案していた「フロアの利用促進」だが、今年度になってからフロアの利用が増えてきた。この利用増加を更に伸ばすためにも、「唐人南パーキングキャンペーン」を考えている。佐賀市と協議し6月にお試しキャンペーンを実施する。

アンケート、意見交換会については前年度の反省を踏まえスケジュール通りに実施できるように

計画的に進める。

※唐人南Pキャンペーンとは：

フロア利用者への「無料駐車券」の配布は1時間分までと決めていたが、それがフロア利用の減少の原因と考えられる。その解決と商工ビル内の駐車場がすぐに満車になり、商工ビル入居団体からの苦情につながることから、解決策として佐賀市と協議し出した策が次のとおりである。

唐人南Pが一番遠い提携駐車場ではあるが、収容台数が多いことから満車になる心配がない。そこで通常フロア利用者への駐車無料券の配布は1時間分までとしているが、唐人南Pを利用された利用登録団には無料券をプラス1枚提供することで、駐車場問題の解消を図るキャンペーンである。(市と協議済み)

・情報公開

前年度の反省を踏まえ、遅れが無いように進める。

・施設の維持管理

前年度、佐賀市から指摘された時点から、4階会議室の見回り強化、また会議使用後の点検を実施している。今年度も、4階の見回り強化および会議室利用後の点検等を実施する。

来館者にすぐ気づきあいさつできるようにと、職員全員前向きに配置換えした。また、利用者から「プラザ」に入ってきて「受付」が分かりにくいという声が多々あるため、職員間で大掛かりな配置換えを検討している。これは電話配線まで変更が必要になるため、これから佐賀市と協議・検討材料と考えている。

・相談支援

・相談は開館時間全ての時間受け付ける。(9:00~22:00)

①窓口、電話での問い合わせ程度の相談に関しては窓口スタッフを含む職員で対応する。

②窓口で対応できない相談は、職員全員で対応する。(専門性が必要な場合は、横尾相談員または専門家などにつなぐ)

③相談責任者は横尾だが、濱野、内川も市民活動に関する相談は対応できる。

・情報収集・発信

・これまでの情報収集に加え、他の市民活動センターの情報についても収集を行う。ハード面、ソフト面についてプラザで活用できる情報を探す。

・今までの発信に加え、情報には少なからず著作権が発生するので、コンプライアンスに留意しながら発信を行う。

・自主事業

1. 利用者、市民活動団体へのサービス

文具や備品の貸出しなど、活動に困らないように準備する。

2. 施設利用促進事業

屋外で花火を鑑賞する機会がなかった障がい児・者を対象に、障がい者支援団体や青年会議所と協働で、プラザのフロアや共用会議室の南側の窓辺を利用して「栄の国」の花火大会を安心して鑑賞できるイベントを開催する。(開催予定は8月の第一土曜日)

ワーキングコーナー体験講座は、ワーキングコーナーのPRを兼ねて、コピー機や印刷機のこんな使い方もできるという体験をしてもらい便利に使えることを知ってもらう。(開催予定は総会資料作成前の1月)

3. 市民活動団体スキルアップ講習会

平成 26 年度に実施できなかったこともあり、今回は万全を期して望みたいと考えている。今年度は早くから、内閣府と何度もやり取りをして、市民活動団体に必要なスキルを身につけてもらえるように計画をすすめる。(開催予定は 7 月の下旬)

4. 協働の推進

来館者に「協働」を身近に感じ知ってもらえるように、佐賀市が作成した「協働」の DVD を 6～8 月までモニターで流す。12～2 月には、佐賀市の協働事例などモニターで流せるようにする。

計画は以上だが、プラザとして佐賀市の市民活動団体の活動を支援する立場から、各団体が作成した PR 動画など募集しモニターで流せればと考えている。

※佐賀市から、3・4 の講習会・勉強会については、ソフト事業「人材育成」と内容が同じようなので協働で実施できるように検討してはどうかと提案があった。ソフト事業受託団体と相談する。

5. その他の時代のニーズに基づいた勉強会などの開催

2 月に開催予定だが、まだ内容が決定していない。これから計画を立てていく。

市民活動団体が活動するうえで必要とする情報について、今までの団体からの聞き取りでは、「お金がほしい。助成金を教えてほしい。どうすれば助成金がもらえるか」などの声が多い。

また、自主事業なので予算がほとんどないため、有料で開催も考えている。

委員の方で、このような勉強会ならば参加したいと思われる「勉強会」のアイデアがあれば教えてほしい。

・セールスフォースについて実演

- ・セールスフォースは、市民活動団体には無償でシステムを利用できる権利を寄贈してもらえる。
- ・「団体」という項目を利用する。
 - ※プラザの利用登録団体情報を全て入力する。
 - ※個人の登録できる。
- ・団体の情報把握だけでなく、相談内容なども入力し「団体」「個人」に関わるプラザが知り得るすべての情報をデータで残すことができる。
- ・実際にセールスフォースの画面を見てもらい、どのように入力しているかを確認してもらった。
- ・特に相談支援に役立てたいと考えているので、使いこなすまでに時間はかかるが大変便利なシステムである。

②協議（指摘や意見、提案）

委員：

26 年度下半期の報告と 27 年度の計画が、どう反映しているか分かりづらい。この評価表は指定管理側が、勝手に作れるものなのか。それとも佐賀市から指示で項目を入れているのかを教えてください。

指定管理者：

評価表の項目は、指定管理者が佐賀市へ提出した「平成 27 年度運営計画」に添って作成した。質問があった 26 年度と 27 年度がどう反映しているかについてだが、平成 26 年度の評価表で問題

なく「できている」と評価した項目については、外部協議委員会で取り上げる必要がないと判断し省いた。そこで平成 27 年度は、「できていない項目」また「しっかり計画を立て評価しなければ項目」を評価表にした。

委員長：

提案だが、数値目標にあった 60,000 人の来館者数やアンケート件数、相談受付件数などの数値の成否が表せる項目を評価表に盛り込むことが可能であれば分かりやすいと思う。たとえば、評価表の最後に目標数値：年間目標 60,000 人と入れ、毎月の売り上げ、来館者数をそこに各月毎に入力ができるように行作り、達成率が何%と入力すると分かりやすい。また佐賀市から年間の来館者の推移など答えてもらったが、そのような流れを見てとれ分析できると思う。来館者が少ない要因、また多いときの要因など、例えばイベントを仕掛けたなど背景がわかる説明があると、非常に委員もコメントが出しやすいと思う。その項目が増えることで、指定管理者も毎月の対比が非常にわかりやすくなると思う。年間通じてこのプランを達成するには今の状況ではなにか仕掛けないと難しいなど、職員ミーティングの中で事業を達成する対策が話し合える。

指定管理者：

平成 27 年度評価表は、案として作成してきたので委員からの提案があれば取り入れる。

表の中の項目に組み込むのではなく、別段をつくり提案があった数値目標や達成率など入力する。

委員：

佐賀市へ質問だが、指定管理者に一番望むことはなにか？利用者数を増やしたいのか。相談業務であるマッチングを増やしたいのか。

佐賀市：

指定管理に望むことは、市民活動団体の活動が活発に行える環境作りである。そのために、指定管理者から報告があった施設利用促進、安全管理対策、情報公開、個人情報保護、相談支援、情報収集・発信、自主事業などすべての項目が有機的に絡み合いながら最終到達点に達すると思っている。

現在プラザでは 20 名の職員（窓口パート含む）が、それぞれに役割を担っている。そのプラザを拠点とした市民活動の推進を図っていくことを最終目標としている。そのために自主事業で様々なアイデアを出し、またプラザの来館者を増やしていくために利用者が楽しいと思える場づくりを望む。利用者に楽しいと感じてもらうには、管理する側の指定管理者が楽しみながら運営しなければならないと考える。それを佐賀市と指定管理者が連携し情報交換しながらいっしょに考えていく。最終的には佐賀市で市民活動に関わる人を増やしていくことを目標としている。

引いては街づくりでもある。

委員：

自主事業の「花火鑑賞会」に、大学との打合せとあるが、大学生がその事業に関わるのか。

指定管理者：

大学の先生と打ち合わせをした。内容は、花火鑑賞会また栄の国まつりにボランティアとして大学生を関わらせるかというものであった。その時期がどの大学も試験期間でありボランティアは難しいだろうということであった。しかし、毎年「栄の国まつり」については、大学でも別枠のボランティアを形成されるという話があった。先生と話ただけで、実際に大学生が関わるという話ま

では至っていない。

委員：

花火鑑賞会に大学生が関わった場合、単位やポイントが付くのかという話までしたのか。

指定管理者：

話はしている。しかし、ポイントが付かない大学もある。

委員長：

運営管理体制の研修で「コンプライアンス・個人情報保護・マイナンバー制度の勉強会」の実施は4月になっているが、この1回だけの計画なのか年間通して実施していくのか。

指定管理者：

コンプライアンス・個人情報保護・マイナンバー制度の勉強会は、4月30日に実施した。今年度は、この計画だけである。

委員長：

コンプライアンスのマニュアルを作成していると思うが、渡していてもなかなか個人では読んだり見直したりしない。そこで朝礼などで、読み上げ再確認・再認識してはどうか。一度読んだくらいでは身につかないし、知識の積み上げはできない。一同に会し研修をすることも大事だが、日々の積み重ねも重要であるため、一年を通し再確認の意味で常々読み上げなど行い、身につけてもらいたい。

指定管理者：

研修としての取組みは一度だけだが、毎月月末に行う窓口ミーティングでは毎回様々な勉強をする時間も取っている。そこでコンプライアンス等のマニュアルの読み合わせなど実施していく。

委員：

コンプライアンスのマニュアルなどは、佐賀市で購入し提供してはどうか。

佐賀市：

佐賀市のコンプライアンスマニュアルのコピーを指定管理者へ渡している。

委員長：

相談業務は重要な事業である。今回の報告では見えてこない部分があったので、収集した情報を丁寧に分析して結果を公開し、共有できるところまでつないでほしい。

相談件数が月10件程度と報告があった。それも分析することで、どのような相談が多いのか分かり、それに対する対策が打てる。そうすることで、もう少し具体的な次の施策が打ち出せ、一番の課題は何かということが見えてくる。それに向かって解決するためのイベントや事業計画の方向が見えてきて、市民活動団体のニーズの吸い上げもできる。それを踏まえ今年度の運営管理（相談支援、情報収集・発信を含む）をすすめてほしい。

委員長：

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）

平成 26 年度の報告と平成 27 年度の取組みの報告を受けた。

まず相談業務について、相談内容の丁寧な分析と結果の公開は重点項目として取り組んでほしい。

次に進捗状況評価表については、佐賀市と指定管理者の評価の相違点がほとんどないという点からすると、両者での協議が十分でき事業に活かされていると思う。

実施できなかった自主事業については、理由はあったにしてもフォローする対策をしっかり立ててもらいたい。

施設管理は配慮が行き届き、スペースを広げるなど工夫していると感じた。意見箱やアンケートで利用者のニーズをくみ取り、利用しやすい環境づくりに取り組んでいるところは今後も続けてほしい。

進捗状況および評価表については、目標数値を掲げて毎月の実績を入力してほしい。そうすれば年間通して推移が分かりやすく、目標より下回っていれば早めに対処できる。

また新しい取組みの顧客管理ソフトの活用については、有効に活用できるように内容の充実とみなさんに情報提供できるように、上半期のうちに実現させてもらいたい。

これをもって総評とする。

6. 連絡事項（事務局）

○次回の外部協議委員会は、平成 27 年 10 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