

## 「市民活動プラザ外部協議委員会」議事録

### 平成 27 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 27 年 10 月 30 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 10 月 30 日（金）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
- ◇ 欠席委員： 佐賀大学 経済学部 4 年生 岡島貴弘様
- ◇ 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 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  
佐賀市市民活動プラザ 広報担当 立崎雪亜
- 議 題： ① 平成 27 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 27 年度下半期の計画  
④ 委員による下半期の計画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

委員の出席についてのお礼。

移転して一年半が過ぎ、来館者が減ったという記事が出たが、職員間また佐賀市とも協議を重ね打

開策を探っている。去年、天候不良のため開催できなかった「障がい児と家族のための花火観賞会」を、佐賀市の応援もあり主催された青年会議所とともに開催できた。

これからも周知をすすめるとともに、環境整備もすすめ来館者に安全安心に利用してもらえるよう業務に当たる。

外部協議委員会の設置要綱の目的を確認し、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り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

移転して一年半、プラザの利用が少なくなったということが新聞で発表されたことが気になる。原因の一つは、学生の利用が減ったことと考えられるので、それも課題ととらえ委員からも意見をもらいながらみんなで考えていきたい。

## 3. 前回の外部協議委員会報告

平成 27 年度 5 月開催の平成 27 年度第 1 回外部協議委員会での、指摘・提案事項の振り返り。前回、外部協議委員会で委員にご意見やアドバイスいただいたことについて報告する。

- ・議事録の P7 の HP に「相談についての Q&A」を掲載することに関しては、「Q&A」を作成し内容を佐賀市と確認して掲載予定である。
- ・議事録 P8 の「初めて来館された方にもわかる表示をしてほしい」という意見に対して、窓口を中央（入口正面）に配置し、困っている来館者に気づき、すぐに対応できるようにした。誰もが利用できるテーブル席と思ってもらうために、市民活動優先席という旗を撤去した。
- ・議事録 P16 の進捗状況表の中に、目標数値と実績を取り入れはどうかと意見があった。それについては、第 1 四半期評価表から入力をして対処できている。

## 4. 議事（ここからは多良委員長の議事進行）

### 1) 平成 27 年度上半期の運営管理について

#### ①指定管理者より、平成 27 年度上半期進捗状況報告

##### ・施設利用促進について

（資料-③の 1P II 運営管理体制 項目職員研修により、利用者への満足度の向上を目指す）

◇**接遇研修**：6/30 に研修終了し振り返りも行っている

◇**コンプライアンスに関する学習**：4/30 に終了（一部マイナンバーも含む）し、振り返りも行い 10/26 に 2 回目のマイナンバー研修会を実施

◇市民活動、ボランティアに関する基礎知識：さがんなかまつりの人員調整の話し合いにより延期したため△と評価した

◇設置機器等の勉強：常々指導しているがパート職員のスキルの違いがある

◇AED講習：5/29に終了し振り返りもできている

◇高齢者・障がい者対応研修：講師に障がい者の方と聴覚障がい者サポートセンター長、プラザ利用者の高齢者を迎え対応などについて学んだ  
⇒講師の方から「どんな時に、どのように声をかけてほしい」など話をさせていただきもらった実際の対応にも活かしているため◎とした

◇プラザ運営や相談業務に資する外部セミナーや講習会等への参加および先進事例の視察：各職員が受講した講習会等を一覧表に記した  
各職員いろいろと受講したが、受講内容を他の職員と共有（伝達講習）できていないことから○とした

（資料-③の2P III運営管理計画）

**項目** 利用促進①広報

◇広報誌・HP、フェイスブック更新・ポスター作成、掲示：滞りなくできている

※HONOHONO配布一覧を添付

**項目** 利用促進②フロア

◇利用促進・無料駐車券検討：無料駐車券について佐賀市と協議を重ね6月～キャンペーンを始めたが効果が出なかった。再度、下半期から実施できるキャンペーンを協議しているため○とする

**項目** 利用促進③ニーズ

◇アンケート・意見交換会：アンケートの時期が遅れたことで意見交換会の準備も遅れたので○とした

**項目** 情報公開

◇アンケート結果・外部協議委員会議事録：外部協議委員会の公開は速やかにできたので◎とした

**項目** 施設の維持管理①会議室

◇会議室利用後の点検・清掃：確認チェック表を作成し、それに基づいて点検・清掃等を行っているが、できていないパート職員もいるため○とした

#### ・相談支援、情報収集・発信について

（資料-③の2P III運営管理計画 **項目** 相談支援、情報収集・発信①相談支援）

◇①プラザは「相談」できる場所であることの周知：セールスフォースの入力がほぼ終わり、それを活用しながら相談が受けられる体制を整えた。メルマガ配信時に「プラザは相談できる場所」と記載して発信し、フェイスブック等を活用しながら、多くの方に相談できる場所と案内している

また、相談支援単独のリーフレットを作成中である

◇②相談支援員としての知識向上：各市民活動団体が開催するイベントや講習会・講演会などに職員を積極的に参加させている

相談に役立つ講習会、研修会などで勉強しているが、まだ職員のスキルにばらつきがあるため

△と評価する

- ◇③相談者へのフォロー：継続相談者だけでなく、解決した団体の「その後」について確認電話を入れ、来館された際には声をかけ聞き取りをしている。また、解決相談者から相談者の紹介をいただくなども多くなってきたことから、満足できる相談支援ができているものと感じている
- ◇④相談内容の整理：セールスフォースで分野別、相談内容別、継続相談、団体ごとの相談など情報整理ができる。整理した情報を職員全員が活用できるようにする工夫は必要である  
(資料-③の 2P III 運営管理計画 項目 相談支援、情報収集・発信②③情報収集・発信)
- ◇①助成金②イベント情報③講習会・講演会の情報を 3 本柱とする情報収集・発信：情報収集については H26 年度に相談が多かった「助成金」「イベント情報」「講習会・講演会」を三本柱とする情報収集・発信を目指した。一番相談も多い「助成金情報」情報を提供できるように、行政情報はもちろん、企業が出す「助成金情報」にも、常にアクセスしている

#### ・自主事業について

(資料-③の 3P 項目 自主事業)

- ◇①利用者、市民活動団体へのサービス提供：問題なくできている
- ◇②施設利用促進事業：8月に青年会議所と共に、前年度から企画していた「障がい者および家族を招いての花火観賞会を実施できた。開催後は、障がい者も利用できる市民活動プラザと認識してもらい来館してもらっている
- ◇③市民活動団体スキルアップ講習会：前年度から横尾が、内閣府とやり取りをしているが、内閣府の対応がその都度変わってきている。年度をまたいでの交渉だったため、担当者が変わったことも原因かと思われることから「あまりできていない」と評価している。また、開催が困難になった場合に備えて、前年度好評であった CANPAN の山田氏の「助成金」についての講演会の準備をすすめ、自主事業で、予算がない事から、CSO 推進機構も自ら「助成金」を取り実施できるようにすすめている
- ◇④協働の推進：プラザ窓口横のモニターで、佐賀市が作成した協働の DVD を流している。協働を知らなかった方への啓発ができたと思われる。計画でも「協働の DVD」を流すということだったので計画は実行できたものの、その先の推進ができなかったことから「○」と評価する。現在は、この DVD を流しているだけなので下半期に「市民活動団体の活動」を紹介できるようにすすめる。
- ◇⑤その他、時代のニーズに基づいた勉強会：「小規模多機能自治」をテーマに IIHOE の川北氏、岡山 NPO センターの石原氏を招き講演会を開催した。行政、公民館、市民活動団体と多様な属性の方々に参加してもらった。開催予定より早い実施、また参加していただいた方の緩やかなネットワークもできたことで「◎」と評価している。

#### ・上半期の成果目標進捗

(資料-③の 3P 最後の欄-年間目標に対する進捗状況表)

1. 来館者数目標 : 60,000 人 ⇒・9 月末までの実績 27,185 人 (45.3%)
2. 施設利用収入 : 9,300,000 円 ⇒・9 月末までの実績 5,027,120 円 (54.1%)
3. コピー・印刷等収入 : 5,000,000 円 ⇒・9 月末までの実績 2,329,235 円 (46.6%)

## ・総評

最後に、平成 27 年度 上半期を振り返り、セールスフォースについては現在、相談業務を中心にメルマガ配信にも活用している。

研修等に関しては、パートを含む職員の研修等も多数受講して、これを今後、来館者への対応、また相談業務に十分に活かしていく。実際に障がい者への対応などは、すぐに活かしている。

管理運営の面では、受付位置を変更するなど「利用しやすいプラザ」を目指し来館者の意見を取り入れ実行できるように心がけている。

今後も、来館者にとって使いやすい場所、相談者にとっては悩みや課題を解決できる場所として周知とともに適切な対応を目指していく

## ②佐賀市からのコメント（平成 27 年度 進捗状況報告および評価表）

（資料-③の 1P II 運営管理体制）

### ・II 運営管理体制

職員研修により利用者への満足度の向上を目指すところの、「接遇研修」「コンプライアンス」「AED」研修は、すでに終了しているため評価していない。このような研修は、プラザが佐賀市の施設であることを十分に認識し、今後も日々の業務に活かせるように反復し向上してもらいたい。

「高齢者・障がい者等の対応について」は、指定管理者と評価が異なる。それは、講習で学んだとことを今後の実務に活かすことができているか、実践を確認してから判断するため今回は「○」としている。

「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等への参加および先進事例の視察」については、今後計画的な参加を希望する。また、受講した研修内容は職員間で共有できるようにすすめてほしい。

### ・III 運営管理計画

（資料-③の 2P III 運営管理計画）

#### 項目 利用促進①広報

◇HP、フェイスブック更新：掲載依頼への迅速な対応とタイムリーな情報掲載をお願いし、更なる率先した情報収集を希望するため、指定管理者と異なり「○」と評価する

◇ポスター作成・掲示：新しく作成したリーフレットの有効活用をお願いし、たくさん作ったポスターの認知度等の効果の把握も必要と思うため「○」と評価する

#### 項目 利用促進②フロア

◇利用促進・無料駐車券検討：フロア利用の向上のためには、無料駐車券の問題を佐賀市と指定管理者双方で協議・協力して、新たな無料駐車券の取扱い方策を検討していく必要性を感じるため「△」と評価する。

#### 項目 利用促進③ニーズ

◇アンケート・意見交換会：アンケートについては、佐賀市が行った e モニターの意識調査とプラザのアンケート、それぞれの集計結果を基に分析をすすめる、意見交換会の実施をすすめてほしい。今回はまだ意見交換会実施前ということで「△」と評価する。

## 項目 情報公開

◇アンケート・意見交換会結果・外部協議委員会議事録：外部協議委員会の議事録公開は前倒しできていたが、アンケート結果の公開が遅れていたため「○」と評価する。

## 項目 施設の管理・維持①会議室

◇会議室利用後の点検・清掃：パートを含む職員全員が、同じ基準でチェックできるように「点検箇所チェック表」や「マニュアル」が必要だと感じ「△」と評価する。

## 項目 相談支援、情報収集・発信①相談支援

◇①プラザは「相談」できる場所であることの周知：プラザが「相談」できる場所としてPRはされているが、市民の認知度が十分とは言えないため「△」と評価する。あらゆる機会を活用し周知をすすめる必要がある。

## 項目 相談支援、情報収集・発信②情報収集・発信

◇②相談支援員としての知識向上：多くの職員が、相談支援ができる体制づくりの必要性を感じ「△」と評価する。セールスフォースの活用法を含め、スキルアップもすすめてほしい。

## ・自主事業について

（資料-③の3P 項目 自主事業）

◇①利用者、市民活動団体へのサービス提供：問題なくできている

◇②施設利用促進：花火観賞会は問題なく開催できたため「◎」の評価をしている。今後の計画にある機器体験講座の準備に着手してほしい。

◇③市民活動団体スキルアップ講習会：準備は進められているが未開催のため「△」と評価する。予定している講師の調整が困難な場合は、早めに軌道修正し事業実施に向けた準備をすすめること。

◇④協働の推進：前期は佐賀市が作成した協働についてのDVD上映のみにとどまったため「△」と評価する。他の協働事例についても掲示の方法も含め検討をしてほしい。

◇⑤その他：小規模多機能自治についての勉強会が盛会であったことは評価するが、開催を事業終了とせず今回のテーマを今後の事業運営等に活用してほしいため「○」と評価する。

## ・総評

運営管理体制は引き続き良好である。これからは、中間支援組織の強みを活かした相談支援、情報収集・発信の分野に注力してほしい。

また、現時点で「来館者数」「印刷・コピー代の収入」に対しての目標達成が厳しいので、アンケートの結果や佐賀市が行ったeモニターで得た来館者以外の意見等も参考にし、来館者数減少の要因等の分析と新規来館者獲得のための対策を講じる必要がある。

（補足コメント）資料-③ 利用促進③ニーズ-意見交換会について

佐賀市議会で、障がい者が使いやすい施設（市民活動プラザ）になるように努力をという意見が出た。これについて佐賀市と指定管理者が、障がい者はもとより年齢性別関係なく幅広く多様な方々の意見を聞く意見交換会が開催できるように話し合いをしている。

### ③協議（指摘や意見、提案）

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。今回の評価表では、佐賀市と指定管理者の評価の違いが見てとれた。それについても質問、意見等があれば出してほしい。

委員：

資料-③の説明はあったが、資料-④についての説明がなかった。

指定管理者：

資料-④は職員研修受講一覧であったため、先にメールでデータを送った時に確認してもらったと判断し資料として印刷していなかった。

委員：

アンケートは e モニターと合わせて実施とあるが、これは集計した結果を佐賀市へ提出するのか？

指定管理者：

e モニターについては、佐賀市が e モニターの登録者対象に行うアンケート意識調査であり、集計も佐賀市が行う。プラザの利用者アンケートについては、指定管理者が実施し集計も指定管理者が行う。

委員：

e モニターの結果は、指定管理者の手元にもすでにあるのか？

佐賀市：

e モニターは集計の途中であるが、集計ができたもので指定管理に必要な結果は渡してある。

委員：

e モニターの結果を踏まえて、下半期の運営に活かそうと考えているのか？

指定管理者：

佐賀市が実施した e モニター（来館者以外の市民の意見）と、指定管理者が実施した利用者アンケートの集計を基に、まずは来月の利用者意見交換会の実施に活用する。利用者意見交換会の意見もいただき、下半期の運営に活かす。

これまでは利用者の意見だけを聞き、改善策を講じてきたが、新規来館者獲得のためには来館者以外の市民の声も必要と考えた。

委員：

e モニターは年に一回と時期が決まっているのか？

佐賀市：

e モニターは随時行える制度になっている。e モニター登録者に対してホームページで質問するシステムである。指定管理者は、利用者に対してアンケート調査を行うが、佐賀市は e モニターで、来館者でない市民に対してアンケート調査を行う。

プラザの周知や運営向上のために、来館したことがない方の意見も必要かと思われる。また、登録者 400～500 人に対して周知の意図もあり、e モニターでプラザを知っているかという項目を質問に加えた。

委員：

確かに周知を兼ねたアンケート調査は、良い手法である。

市議会で障がい者はじめ多種多様な方に利用してもらえるプラザを目指すと思ったが、佐賀市が周知を兼ねたアンケートを e モニター以外でも実施できないか。プラザが行う周知も限界があると思うので、佐賀市の協力で周知できればと思う。

委員長：

e モニターについて、流れを教えてください。

佐賀市：

佐賀市民に e モニター登録してもらい、登録者に対してインターネットで質問し答えてもらう制度である。詳しくはこちら→ <https://www.city.saga.lg.jp/monitor/>

委員長：

回答者の属性など分かっているのか？プラザの来館者の利用促進が問題となっているが、誰がターゲットで利用してほしいのかなどを考えると、男女別、年齢別などの属性が必要と思われる。

佐賀市：

属性が分かるので、回答者のクロス集計が可能である。(属性など外部に出さない)

委員：

利用促進の中で、無料駐車券 2 時間分では効果がなかったため、4 時間キャンペーンを考えているとあるが、利用が少なくなった原因はそこなのか？

指定管理者：

移転してきたときから、利用者から「1 時間の無料券では足りない」との声が多くあった。それを受け、佐賀市との協議で無料駐車券 2 時間キャンペーン(唐人南パーキング利用の登録団体のみ)を行ったが効果がなかった。利用者の声を拾うと「高齢者には、唐人南パーキングが遠すぎて荷物を運べない」「無料券 2 枚もらっても移動時間がかかる」などであった。下半期は佐賀市とも協議し、最大無料駐車券 4 時間分(利用条件を満たした方)キャンペーンを考えている。

来館者が減った理由は、フロアの利用が減ったことに根本的な問題があるのではないと思われる。以前は、フロアで様々な市民活動団体が活動、話し合いなど行っていたが、現在では無料駐車券と関連して会議室での活動、話し合いに移行された。そのため、市民がプラザへ来館されても何の活動も行われていないフロアを見て、活気を感じずに来館もそれきりになってしまうこともあるようだ。以前のように、市民が興味を持つ楽しそうな活動をされている団体がフロアで集うことができれば、フロアに賑わいが戻るのではないかと考える。

佐賀市：

賑わいが出てくるのが一番の目的である。条例にもあるように、多種多様な方に市民活動の推進を図るための拠点施設というミッションがある。市民活動が活発に行われ、佐賀市のまちづくりに寄与することが目的であるため、4 時間キャンペーンはフロアの賑わい、市民活動が活発に行われるための無料駐車券は手段としての活用である。

委員：

確かに会議室で活動が完結しては、フロアに来館された方には見えないので、是非このキャンペーンがうまくいくように願っている。

相談業務で、過去の相談者から相談者の紹介が増えているということは良い事である。相談業務



を全職員で受けられるように研修も受講しているということだが、それを活かしていけるように、また受講したことを職員間でフィードバックして共有できるようにすすめてほしい。

委員：

プラザに賑わいがほしいということだが、それはフロアだけなのか、会議室を含めたうえでの賑わいなのか？

佐賀市：

初めて来館された方も見えるようにフロアの賑わいをすすめたい。

委員：

自主事業で内閣府を呼んで講座を開催するということが、テーマは何なのか？

指定管理者：

「共助」についての開催を考えている。「住民自治」これからは、自分たちで自分たちのまちの課題解決をしていかなければならない時期に差し掛かってきた。そこで、「共助」についての開催を計画した。

委員：

来館者数のカウントの仕方を確認したい。

指定管理者：

会議室利用者は、利用者に人数を書いて提出してもらおう。フロア利用者（優先席、一般席、パソコン利用者、印刷等の利用者、ブースやロッカー使用者）は、受付窓口でチェックして数えている。

委員：

花火観賞会は盛会だったと聞いたが、それもカウントに入っているのか？

指定管理者：

それも入っている。

委員：

来館者数が減っているのに、利用収入が増えている原因は何か？

指定管理者：

来館者数が減った数は、利用料に関係ない学生数とほぼ同じである。また、一般料金で会議室を利用される企業や団体が少しずつ増えているためと考えられる。

注：会議室利用料は、市民活動料金と一般料金に分かれ、一般料金は市民活動料金の五倍である。

委員長：

施設利用数について、目標値と進捗状況を報告されているが、前年度比は出せるか？出せるのであれば、次回から追加報告してほしい。

指定管理者：

次回から進捗状況報告の項目に入れる。

委員長：

相談業務について、昨年より相談は増えているか？

指定管理者：

相談件数は増えている。

委員長：

相談対応者について、これまで相談支援に携わってきた職員と勉強中の職員ではスキルに差があ

と思われる。研修など取組んでいるようだが、それだけにとどまらず職員間でロールプレイングを実施してはどうか。現在、そのような取組みはしているのか？

指定管理者：

ロールプレイングの実施はしていないが、実際にNPO設立に関わるなど実践で学ばせている。12月から「クラウドファンディング」を始められるように、勉強中の職員一人ですすめている。実践で学ぶことで、細部まで支援できるようになると考えている。

そこで相談支援員のスキルを強化するために、今まで我々に足りなかった実践で学ぶことを勧めていきたい。

委員長：

研修で学んだ助成金など各項目について、内容を職員間でしっかり共有し、実践に活かしていけばいいと思う。

他に質問等なければ、次の議題に移る。

## 2) 平成27年度下半期運営管理について

### ①指定管理者より、平成27年度下半期運営予定報告

下半期にすすめることとして、1ページ目「運営管理体制」の職員研修は「市民活動、ボランティアに関する基礎知識」がまだ受講できていないため、講師と打合せをすすめていく。研修については、窓口パート職員にスキルの差が見られるため、下半期で全員が来館者に同じサービス提供ができるように指導を重ねていく。

次の下半期課題解決計画（案）に記載しているように下半期に解決したい課題がある。

#### 1. 来館者増を目指す

（来館者減少の原因と考えられること）

- ・学生の利用時間が短くなったことと駅前からの移転に伴い立地条件に原因ありと考えられる。
- ・フロア利用者については、駐車場の問題と考えられる。

（解決につながる企画）

- ・学生の利用については特に考えていないが、「さがんなかまつり」以降、プラザに学習スペースがあるという認識が広まったと考えられるので、学生受け入れ態勢を整え市民活動の妨げにならない利用をしてもらうように指導する。
- ・上半期で「唐人南P 最大2時間無料券キャンペーン」を行ったが効果がなかったため、移転前と同じように「プラザ登録団体」で「唐人南P利用」という条件で、フロア利用最大4時間無料券キャンペーン」を11月～年末まで実施。 ※佐賀市と協議済
- ・職員（パート含む）研修等で学んだことを活用し、利用者の満足度を高める。
- ・今まで来館数が少ない年代に興味を持ってもらう企画を立て「プラザ」を知ってもらう。

①エコ・フリーマーケット（とす市民活動ネットワーク主催事業）の支援協力として、自主事業として商工ビル共用会議室で開催する。

※プラザフロアでは、市民活動団体が活動の発表の場とするなど。詳細はこれから詰める。

②日本の文化にふれよう！inおひな祭り♡ まだ、企画段階であるが自主事業として開催する。

※商工ビル1階の国際交流プラザや鳥栖のベネッセの会代表の協力を仰ぎ、外国の方に日本の

民族衣装である着物にふれてもらう。日本人でも着物を着る機会が少なくなったこの頃、市民にも着物を着て「ひなまつり」に出かけてもらうなど考えている。また、市民活動で日本の文化を伝えるような団体の発表の場ともなる。

2の相談支援、情報収集・発信についてはこの後、横尾から報告する。

### 3. 印刷・コピーについて

(現状)

- ・上半期が終わり目標に到達していないことから、対策が必要と思われる。

(対策)

- ・現在、毎月のカラーコピーキャンペーンを楽しみに利用される団体が多いことから、より効果的な宣伝のために「ポスターキャンペーン」を下半期には計画している。プリントパックみたいな大手の企業に価格では勝てないが、ポスターのデザインの変更や作成段階での相談を受け、プラザだからこそできるサービスを提供できるようにする。

### 2. 相談業務（相談支援、情報収集・情報発信）

- ・これまでは、内川、横尾二人がさまざまな研修を受け相談支援をすすめてきたが、下半期は若手の職員が、相談対応ができるように実践で学ぶことを中心としてすすめていく。相談員の濱野が団体の立ち上げと12月から始まるクラウドファンディングをケーススタディとする。これが成功すれば自信につながり、また失敗しても何が原因かを勉強できるため、実践で学んでいく。

#### ◇「自主事業」について

3ページの「自主事業」については、③の市民活動団体のスキルアップ講習会の実施が遅れているので、内閣府からの講習会が実施できない場合は、現在すすめているCANPANの山田氏による「助成金についての講演会」を開催したいと考えている。

④の協働の推進については、身近な市民活動団体が行われた事例を紹介できるようにすすめる。年間目標に対して進捗状況が遅れているところは、課題解決計画（案）に従いすすめていく。

### 佐賀市から補足

今回の資料だけ見ると利用者増のためのハード面の手段のみ記載しているようにみえるが、その大前提として、プラザがどんな市民にとっても来館したくなるような魅力的な施設になることが大事だと考えている。

そのためにどのような施設にしたいのか、どのような人に来館してほしいのか、そのために何ができるのかハード面とソフト面の双方から、佐賀市と指定管理者と共に考えていこうと思う。

#### ②協議（指摘や意見、提案）

委員長：

平成27年度 下半期課題解決計画案として報告があったが、それについて質問、ご意見があれば発言してほしい。

委員：

相談業務で、大学や企業からの相談とはどういうものか？

指定管理者：

佐賀市といっしょに公民館、行政の協働実態調査としてヒヤリングを行う計画になっている。また昨年度、佐賀市が実施した企業を対象にしたセミナーのアンケートの中に「CSR 活動に興味がある」という回答があった企業へも佐賀市といっしょにヒヤリングへ出向く予定。その中で、どの市民活動団体と公民館や企業を結び付けていくかなどを検討できるのではないかと考えている。

ご質問の大学からの相談という点に限ると、学生から市民活動団体の活動についての相談、大学の先生からも受託した事業についての相談があった。

## 佐賀市から補足

佐賀市では、行政の「協働」をすすめる環境整備として、福岡の NPO といっしょに行政の協働事業の実態についてアンケートやヒヤリングをすすめてきた。そこで今回は、指定管理者の横尾も調査に加わってもらうことにしている。また、これとは別に NPO や企業などを対象にヒヤリングによる実態調査をすることになると思う。それから今後どうすすめていくかは、佐賀市と指定管理者と共に考えていく。

委員長：

ヒヤリングの対象先は何件くらいか？

佐賀市：

11 月中旬に佐賀市 11 か所と公民館 3 か所を予定している。12 月か 1 月に企業と NPO を回るが訪問先はこれから決める。

委員長：

年末はどこも忙しくなるので、計画的に回らないと計画倒れになってしまうので確認した。

委員：

資料③のポスター作成・掲示の項目で、佐賀市からポスターの認知度、効果の把握も必要と指摘されているが、これについてはどのような対策をとるのか？

指定管理者：

現時点では、具体的な対策について職員間で話し合っていないが、認知度、効果の把握については、アンケートでしか確認できないと考える。e モニターと利用者アンケートで質問しているが、まだ集計中である。

委員：

下半期で開催されるエコ・フリマで 1,000 人くらいの来館者があればいいと思う。頑張ってもらいたい。

委員：

日本の文化にふれよう！という新たな企画をしているが、このような自主事業は良い取り組みで次年度にもつながるようにすすめてほしい。

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）

上半期の報告、下半期の計画を受け各委員からの意見やアドバイスなどいろいろ出た。課題は、プラザの設立の本来の目的・趣旨を踏まえたうえで来館者を増やすこと。それをテーマとして今後取り組む必要がある。

駐車場の課題については様々なキャンペーンを講じているが、佐賀市から補足があったように「駐車場が不便」でも、プラザに来たいという魅力づくりが必要である。そのためには、フロアの賑わいを取り戻し、フロアでの活動の見える化（例えば、物づくりする団体がフロアで集うようなキャンペーンなど）をすすめなければならないと思う。

アンケート（e モニターや利用者アンケート）は、有力な情報であるため、分析した内容を今後の対策に活かせるようにすすめてもらいたい。

実態調査については、佐賀市と共に今後すすめていくということなので、佐賀市が取り組んでいる公民館課題解決事業など含めた行政の課題とNPO等の活動を、相談業務の中で結び付けることができると考える。また、プラザ職員のスキルアップは、実践で学ぶということだったので、それを活かせるようにすすめてほしい。

佐賀市と指定管理者が、すり合わせをしながら下半期はすすめてほしい。

## 6. 連絡事項（事務局）

○次回の外部協議員会は、平成 28 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