

「市民活動プラザ外部協議委員会」議事録

平成 28 年度 第 1 回 佐賀市市民活動プラザ外部協議委員会

開催日時：平成 28 年 5 月 26 日（木）19：00～21：00

開催会場：佐賀商工ビル 7 階 共用大会議室

出席者：（外部協議委員）

（一財）佐賀銀行文化財団 事務局長 多良淳二様
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 チャリさがさいせい 元副代表 今村美穂様
（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 無津呂忠憲
（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 副プラザ長 黒田香織
佐賀市市民活動プラザ 会計・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 情報収集・発信担当 秋山翔太郎

欠席者：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

傍聴者：0名

開催内容：

1. あいさつ

○開会・あいさつ（事務局から）

※外部協議委員→学生卒新任あいさつ
プラザスタッフ→新スタッフあいさつ
佐賀市 プラザ指定管理担当紹介
プラザスタッフ担当業務紹介

2. 多良委員長のあいさつ

○外部協議委員長あいさつ

指定管理期間最終年度にやり遂げなければならないことを見極めすすめ、次期指定管理者への引継ぎを整理してほしい

3. 前回の外部協議委員会報告

○平成 27 年度 第 2 回（通算 4 回）議事録抜粋参照 ※添付資料①-議事録抜粋

4. 議事（ここからは多良委員長の議事進行）

1) 平成 27 年度下半期運営管理について

① 平成 27 年度下半期進捗状況報告（指定管理者）

I 運営管理方針

1. 市民活動の場の提供
 - ・来館者数の推移の報告
 - ・機器の利用料の報告
2. 中間支援組織としての協働の推進
 - ・団体ヒアリングから見えた平成 28 年度の課題
3. 相談支援、情報収集・発信
 - ・団体の共通の相談から「助成金セミナー」などの開催についての報告

II 運営管理体制

1. 職員研修による利用者満足度の向上
 - ・運営管理体制-スタッフ研修等の報告

III 運営管理計画

1. 利用促進①広報
 - ・広報誌、HP、FB やポスター掲示について
2. 利用促進②フロア③ニーズ・情報公開
 - ・フロア利用増進について
 - ・アンケートや意見交換会でニーズに応えたことなど
3. 施設の維持管理
 - ・会議室利用後の点検・清掃などについて
4. 相談支援、情報収集・発信
 - ・セールスフォースをどう活用しているかなど

自主事業

1. 利用者へのサービス提供
 - ・利用者が活動に困らない備品の準備等について
2. 施設利用促進事業
 - ・活動に欠かせない機器体験講座開催など
3. 団体のスキルアップ講習会
 - ・平成 26、27 年度に開催した「助成金セミナー」を今年度で完結できるようにすすめるなど

4. 協働の推進

- ・市民活動団体の紹介ムービーだけで協働事例の紹介ができていない

5. 時代のニーズに基づいた勉強会

- ・実践につながるワークショップを含めた振り返りが必要であった

※下半期にプラザで実施したことをムービーで振り返る

② 佐賀市からのコメント

(全体)

管理運営については概ねできている

移転後課題であったフロアの賑わい創出ができたことは評価できる

指定管理期間 2 年が終わった現時点での「できなかった」ことが散見される

(職員研修による利用者への満足度向上)

研修で学んだことが十分に発揮できていないスタッフもあり、スタッフによってばらつきがあるため指定管理者より低い評価とした

(利用促進③ニーズ-アンケート・意見交換会)

アンケート実施はできているが、収集した案件を分析し運営に十分に活かすことまでできていない

意見交換会は、以前は利用者の要望ばかりの内容であったが、徐々に団体がどのようにすれば活発に活動できるかなど話題に移行してきた

(相談支援)

相談支援窓口の PR がまだまだ不十分である

相談記録が支援員によってばらつきがあるので、記録の取り方を共有してみてもどうか

相談支援員不在の時もスタッフ全員で対応するということで、全員のレベルアップを望む

(情報収集・発信)

セールスフォース導入後、まだできていない点が見受けられる

残りの指定管理期間でどのように整理するか、早急に決める必要があるのではないかと

(自主事業)

④協働の推進については、市民活動団体紹介の DVD を流すだけで目標が達成できているの振り返り、残りの期間で成果がでる手段、できることを見出してほしい

(全体を振り返って)

施設管理については十分にできていると評価する

相談支援、情報収集・発信についてはまだ十分であるとは言えない

セールスフォースも十分に活用ができていない

市民活動団体に対して、相談支援窓口の PR に注力してほしい

指定管理者＝中間支援組織のネットワークやスタッフの専門性を活かし、施設目的の達成に役立つ取組みを多々企画しすすめてほしい

③ 協議（委員からの指摘やアドバイス）

委員：

にぎわい創出について、すべてプラザが主体で行ったものか？

指定管理者：

主体となって行ったものとしては次のものがあげられる。

研修・プラザひな祭り・エコフリーマーケット・助成金セミナー・機器講習会

委員：

プラザと関わる団体を織り交ぜて、毎月イベントを開催すれば利用者が増えるのではないか

指定管理者：

現在、意見交換会を今年度4月から「いどばたかいぎ」と装いを改めて、団体と4月からイベントを開催しているところである

5/28 チャリティお茶会（いどばたかいぎ5月）

6/11 歓興まちの駅（歓興公民館）（いどばたかいぎ6月）

団体とプラザが一緒になって開催していき、関わりがある団体を増やしていきたい

委員：

来場者数が目標に届かなかったとある

年齢・性別ごとの分析はどのようにしているか

指定管理者：

利用者層はアンケートで分析をおこなっており、同様の結果がでている→資料説明

70代が35%と最多かつ60代含めると60%となる

委員：

今後、どのような層に利用してもらえたら良いと考えているのか

指定管理者：

これからは若い世代を視野に入れている

利用団体から若い世代との関わりが欲しいと要望がある

どのように若い世代に団体にかかわってもらうかは課題である

現在、子育て世代、親子連れの団体が親子交流サロンを利用することがある

市民活動を知らない層が子育て支援団体の活動をきっかけにプラザにも関わってもらい、プラザで活動している様々な団体を知ることで、子育てが一段落した際、市民活動に参加してもらうきっかけになればと思う

委員：

大学生・高校生の利用はどのような層が多かったか

指定管理者：

佐賀商工ビルに移転後、高校生の学習目的の利用はほとんどなくなってきた
相反して市民活動にかかわる大学生などは、移転後増えたようである

委員：

学生をターゲットにしたイベントは何か考えているか

指定管理者：

現在のところ学生にターゲットをしぼったものはない

委員長：

佐賀商工ビル 1 階掲示板が活かされているか

指定管理者：

効果的な内容を考え、一か月単位でポスターを随時掲示している

委員長：

佐賀商工ビル 1 階は出入り口であるため、掲示板を見れば 7 階で何をやっているのか分かるよ
うな利用をする

話題性を発信することが肝心である

プラザがある 7 階まで上がる効果的な「つかみ」を考えてみてはどうか

指定管理者：

1 階にポスターや募集したぬり絵作品を掲示している

佐賀商工ビル各階入居者の協力があり、ぬり絵作品募集が周知されている

さらに、ぬり絵作品の投稿希望があった場合は 7 階へ誘導いただいている

ぬり絵について学童の口コミでの広がりがあった

今後も 1 階のスペースを利用してイベントのために告知・誘導を図りたい

委員長：

直接、7 階へ誘導するような工夫が必要である

委員長：

佐賀市からのコメントで、相談のばらつきとあるが、どのようなことか

指定管理者：

報告書の入力相相談支援員により異なることが原因と考えられる

委員長：

報告内容にばらつきがないように勉強会、項目の共有が必要ではないか

指定管理者：

今年度から職員全員が相談を受け対応するようにしている、内容を共有する

委員長：

相談受付件数や内容・データはもっているか

指定管理者：

相談内容について概要を次のように説明する

- ・相談支援受付件数：年間 82 件
- ・マッチング：16 件
 - 一番多い相談項目である
 - 団体同士、企業から団体など
- ・助成金についての相談：14 件
- ・団体設立：13 件
 - 任意団体含み 4 団体が設立、うち NPO 法人は 3 件設立

団体設立は、プラザとして長くかかわってきたことが強みであり、腕の見せ所である
プラザで団体を設立した相談者が、知り合いに紹介し、団体設立希望の相談が増えている

窓口での安易なものは含めていない→状況報告に含めて佐賀市へ報告済み

団体紹介などは窓口においてワンストップで対応できる

委員長：

中間支援として重要な位置づけであるのでしっかりしてもらいたい

セールスフォースについて評価が△だったが、いまはどうか

指定管理者：

分野別のメルマガ配信にこだわっていたため、情報が集まる月 1 回のペースで配信を行っていた
分野を絞ると送信件数が少ないこと、個人では複数団体、分野にまたがって活動していることから、
今年度から全体メルマガ配信を週一回行いつつ、分野別の情報を適宜送っている

委員長：

佐賀県が「さが CSO ポータル」をすでに運営しているが、すみわけや対応はどう考えているか

指定管理者：

佐賀県 CSO 推進機構として前々年度に CSO ポータルにかかわっていた

プラザで行う配信とは住み分けができると考える

プラザは、登録団体の状況を鑑み、配信すべき情報を精査してお送りするようにしている

委員長：

情報は何に重点を置いて配信しているのか

指定管理者：

主に次のものがあげられる

- ・プラザ登録団体に適した助成金情報
- ・プラザ内で行われるセミナーや講習会
- ・佐賀市を中心に身近に参加しやすいイベント情報

情報源として団体からのチラシ持込みやインターネット情報があげられ、さが CSO ポータルからも取捨選択している

収集したものから選りすぐりのものを配信するよう心がけている

委員長：

プラザ登録団体が行うイベントなどの情報を送るようになれば、団体活動に活かされる施設となるのではないかと

指定管理者：

持ち込みチラシは主にプラザ利用登録団体からの情報であり、これまでもホームページや Facebook で発信していた

これからはメルマガからの発信にも力を入れる

委員：

企業に対して協働調査を行ったことを言われたが、情報はないか

指定管理者：

協働について企業から関心の深さが垣間見られた

市民活動団体からのヒアリングの中で、相談支援窓口が知られていないという課題が見えてきた

委員：

企業の CSR として NPO に対しての意見はなかったか

指定管理者：

そもそも NPO について知らない企業が多くあった

市民活動団体と協働して取り組もうという意識ではなく、企業自身のボランティア活動が CSR

活動と認識しているようである

委員：

例えば、60～70代の高齢者は代わり映えない日常生活に変化を求めて、買い物も毎回違うデパートへ出かけると聞いた

気分転換になるようなしかけがあれば、来館につながるかもしれない
お子さん、おじいちゃん家族世代でのかかわりを工夫してみてはどうか

2) 平成 28 年度上半期運営管理について

① 平成 28 年度上半期運営管理

平成 28 年度の計画

① 年間スケジュール

- ・進捗状況評価表（案）とロードマップ参照 ※添付資料②-進捗状況評価表
※添付資料③-ロードマップ

② 意見交換会と「いどばたかいぎ」について

- ・利用者の声で集いを開催した「いどばたかいぎ」
5月-くまもんチャリティお茶会
6月-公民館と「まちのえき」など

③ 職員研修について

- ・計画している研修に加え、同様施設への視察で利用しやすい施設を目指す

④ 成果目標について

- ・目標数は前年度と同じ（達成できなかった数字を目標にした）

⑤ 広報（特にメルマガ）

- ・全体へ週一回のメルマガ配信、分野別へ適宜配信

⑥ 苦情対応

- ・プラザ長不在でも対応できるように、今年度は二人の副プラザ長を配置

⑦ 自主事業

- 1.市民活動団体が活動する際に困らないよう備品の準備
- 2.障がい者と家族のための花火観賞会（佐賀青年会議所と協働）開催、印刷機等の機器操作勉強会の開催
- 3.CSO 推進機構が自ら助成金を獲得し、CANPAN の山田氏を招き「助成金セミナー」を開催予定
- 4.現在、「まなびと協働」のムービーを放映中
市民活動団体の活動 PR ムービーに加え、協働事例を増やしていく
- 5.まだ企画中であるが、小規模多機能自治もしくは団体が活動するうえで必要と思われるマネジメントを開催予定

⑧ 指定管理最終年度の課題

- 1.利用団体のヒアリング-来館されている団体の活動内容が理解できていない点も踏まえ、活動に際しどのような悩み、問題等があるか探る
- 2.相談支援窓口の周知

② 協議（委員からの指摘やアドバイス）

委員：

来館者数増のため、新たなターゲットを考えているのだろうか
若い人を釣りたいと思ったら若い人で釣れと言われている
高校生や大学生をどのように取り組んでいくか考えはあるか

指定管理者：

移転して、高校生の受入れ時間が短くなったこともあり、高校生の利用者数が減った
しかし、佐賀大学から距離が近くなり大学生の利用は多くなったようである
利用目的としては印刷などの機器利用に限ったものが多いようである

大学生をアルバイトとして窓口に配置しており、友達を呼んでいる様子を見受けた
若い人がいると若い人にとっても来館しやすくなったと感ずるようである
さらに、学生一人がくれば、何人か一緒になって来ている
大学生の市民活動団体から接遇講習依頼があり、プラザのスキル活用を活用したこともあった
職員が大学へ向かい活動に参加するなどして情報収集を行っている

委員：

プラザにアルバイトを紹介してほしいと依頼を受けたときに、大学生からは社会のマナーを学びたいというニーズがあり、紹介することができた
アルバイトを希望した友人は、社会に出るための接遇に関心がある大学生が多かったようだ

アイスクエアビルを利用していたが、プラザの場所が移ったことを知らなかった
隅々にまで行き届く周知が必要ではないか

プラザは大学生の活動と学びの場所としてニーズが高くなる
子育て世代を狙うのであれば、佐賀大学教育学部の学生とかかわる機会を作ってみてはどうか

委員長：

前期までの課題、できなかった点に対して重点的に活動が必要ではないか
対策はどのように考えているか

指定管理者：

メルマガについては今年度から改善している段階である

同様施設の視察を行っており、利用者が使いやすい施設を目指したい

5. 委員長総評（ここからは事務局進行）

（報告・計画）

イベント等の工夫もみえる

若者世代や子育て世代の取り込みのアイデアは評価できる

（周知・広報）

本来の施設の意義について十分に周知ができていない

まだ大学内に浸透しきれていない

ターゲットを絞りつつ丁寧にプラザの存在を届ける努力が必要である

（相談支援）

相談支援はプラザの一番肝心な業務

誰でも気軽に相談できるという窓口の雰囲気づくりが必要である

佐賀商工ビル 1 階の掲示板を活用し、7 階に「相談窓口」があることの周知を図る必要もある

（全体）

残された期間で総括をしっかりと行い、△評価の部分を解消できるよう取り組んでほしい

これまでに積み上げたノウハウを整理してみてもうどうだろうか

委員からの提案、アドバイスなどを踏まえ、何ができるか考え、次につながる成果を残して欲しい

6. 連絡事項（事務局）

○次回の外部協議委員会は、平成 28 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