

平成24年度 プラザ外部協議委員会 「課題・提案に対する改善策及び実行できたこと」

課題項目	平成24年度 第1回 外部協議委員会が出た課題と提案	改善策（案）	実際に実施したこと	前回から引き続きの課題と 第2回協議委員会が出た新たな課題	改善策（案）	実際に実施したこと
<p>◆市民活動プラザの周知</p> <p>※運営評価表（1/5A-7） I 運営方針 ①市民活動プラザの周知</p>	<p>（佐賀市からの指摘） ・潜在的利用者の開拓を戦略的に行っていたか不明。広報誌をばらまいた感がある。</p>	<p>（佐賀市からの指摘を受けて） ・戦略的に広報をすすめるには ○佐賀市内の公民館や各施設のリストアップ。 ○訪問したところは、どのような結果がでたか一覧表に入力。</p> <p>（訪問目的） ○公民館や各施設等に「市民活動プラザ」の存在を知っていただく。 ○三つ折りのパンフレットや広報紙を置いてもらう。 ○各施設以外に会議室また印刷ができる場所などを探している方がいた場合、「市民活動プラザ」を紹介していただけるように交流を深める。</p>	<p>（指摘について実際の対応） ・公民館や各施設などをリストアップして一覧表を作成。 ・訪問した結果は営業報告としてデータで管理している。 ⇒現在リストの60%訪問済</p> <p>（目的の達成は…） 訪問した公民館や施設などは、パンフレット・広報紙を置いてもらったが、それらの施設と周知の面での連携までには至っていない。</p>	<p>（前回から引き続きの課題） ・リストアップした公民館や各施設等で、まわっていないところへの訪問。 ・まわった施設と周知面での連携。</p> <p>（新たな課題） ・特になし</p>	<p>・引き続きまわっていない施設、公民館への訪問。 ・訪問した公民館や各施設と周知面で連携できるようにする。</p>	<p>・施設、公民館への訪問は続けている。 ・自主事業で連絡を取った中間支援組織との連携が取れるように調整中。</p>
<p>◆職員のスキルアップ</p> <p>※運営評価表（1/5A-7） I 運営管理方針 ②職員（パート含む）の役割</p>	<p>（課題に対する佐賀市からの提案） ・実践力のある人材確保のため、様々な講習会や勉強会を受講してスタッフのスキルアップをしてはどうか？</p>	<p>（佐賀市からの提案を受けて） ①佐賀県の事業で中間支援組織対象の講習会、講演会、勉強会などを受講する。</p> <p>（職員間で出た策） ②機器操作研修は随時行う。</p>	<p>①中間支援組織対象の講習会、講演会、勉強会等を職員（常勤スタッフ全員）の受講した。</p> <p>②職員（常勤・パート含む）機器操作研修は随時行っている。</p>	<p>（前回から引き続きの課題） ②機器操作について、職員によってスキルの差が見受けられるので研修を続ける。</p> <p>（新たな課題） 1) 受講したスキルをどう活かすか。</p>	<p>② 機器操作は、随時指導する。 （機器担当：早田・高見が指導する） （プロッタ担当：濱野が指導する） ※プロッタ以外は、窓口パートも含め全員機器操作が行えるようにする。</p> <p>（新たな課題に対して） 1) スキルが発揮できる場を探す（企画を立て発揮できる場をつくる）</p>	<p>1) ・ファシリテーターとして意見交換会の実施に役立てた。</p>
<p>◆潜在的利用者へのアピール</p> <p>※運営評価表（1/5A-7） I 運営管理方針 ③利用促進</p>	<p>（課題に対する委員からの提案） ①アンケートを深く分析することで、ターゲットへの仕掛けが見えてくるのではないかと。 ②「市民活動」について理解してもらうことから始める必要がある。 ③漠然とアピールするのではなく、増やしたい利用者のイメージがあるのであれば、その利用者が多いところに働きかけてはどうか。 ④プラザで何ができるかを明確にして利用者を絞り込み、集中的にPRして開拓する必要がある。</p>	<p>（委員からの提案を受けて） ①アンケートの質問内容を再度考える。（隔月実施） ②市民活動とはどのような活動があるかを利用者（学生含む）に知ってもらう。 ③市民活動者に対してアピールしたいので、公民館や各施設などに広報をすすめる。 ④プラザの特長（アピールできる）を職員間で話し合う。</p>	<p>①アンケートは質問の表現を工夫しつつ、隔月実施できているが、深く分析するまでは至っていない。 ②市民活動団体の活動紹介のCMを、H24.9月～開館中流している。 ③公民館や各施設などを訪問し、広報誌を配布している。 ④他の施設にはない市民活動支援のための設備が整っていること、特にオンデマンド印刷機を前面にPRをしている。</p>	<p>（前回から引き続きの課題） ・引き続きアンケートを行い、ターゲットの絞り込みや利用者満足度向上のために、アンケート内容をどう活かすか検討する。</p> <p>（新たな課題） ・特になし</p>	<p>・受講したアンケート講座を活かし、質問内容を見直す。また、アンケート内容を活かし利用者満足度を上げる努力をする。</p>	<p>・アンケートの質問内容の見直しと集計法に活かした。</p>

課題項目	平成24年度 第1回 外部協議委員会が出た課題と提案	改善策（案）	実際に実施したこと	前回から引き続きの課題と 第2回協議委員会が出た新たな課題	改善策（案）	実施に実施したこと
<p>◆フロアの学習目的利用</p> <p>※運営評価表 (5/5A'-B') II 運営管理 ⑧-13~16 フロア</p>	<p>(課題)</p> <p>・<b>フロアの学習目的利用者への対応</b> ⇒学生を市民活動へ誘導する取組み ※学生の排除や市民活動への参加を強制する取組みはふさわしくないとと思われる。</p> <p>(課題に対する委員からの提案)</p> <p>①学生が市民活動プラザ内で市民活動している姿を写真に撮って広報してはどうか。 ②学生にアンケートで市民活動に興味があるか尋ね手ごたえがあれば取組みを考えてみてはどうか。 ③学生に対して「市民活動ポイント」制度など考えてみてはどうか。 ④特別な取組みをしなくても、市民活動プラザを利用することで交流が生まれ、自然に市民活動を知り参加できる状態が良いのではないか。</p>	<p>(課題に対する改善策(案))</p> <p>・フロア利用者意見交換会を開催する。 (意見交換会の目的) ・市民活動者、学生、一般の市民などに集ってもらい、各立場からプラザ利用について考えていただく場をつくる。 ・プラザを利用する時のマナーを知ってもらう。 ・市民活動団体の活動を知ってもらう。</p> <p>(委員からの提案を受けて)</p> <p>①学生が市民活動をしている姿を広報誌等で広報していく。 ②質問を一つのテーマに絞って興味をはかる。 ③市民活動ポイント制度の導入について職員間で協議する。</p>	<p>・意見交換会を実施したが対象としていた高校生の参加は1名のみ。 ・フロア利用の4時間ルールをつくり(特に学習目的利用に対して利用開始から4時間で声をかけ、待っている利用者と交替してもらう)実施している。</p> <p>①平成24年2月以降、市民活動プラザ内で高校生が市民活動をしている行動がみえなかったので広報はできなかった。 ②一つのテーマに絞った質問や意見交換会を実施したが、学習目的利用者は市民活動に興味を示さないことが分かった。(高校生の意見の中に市民活動団体同士のつながりや行動がみえないことが原因とあった) ③職員間で協議したが、市民活動を強要することになると考えたため「市民活動ポイント制」は導入しない。</p>	<p>(前回から引き続きの課題)</p> <p>・4時間ルールが守れない高校生にどう対処するか。</p> <p>(新たな課題と提案)</p> <p>1) フロア(学習席)利用者も登録制にする場合、窓口の人員を削減した状態で以前と変わらぬサービスの提供ができるのか。 2) 市民活動団体に静かに話し合える施設の案内をしてはどうか。 3) 大人の目があるということで、行動の抑制になるかもしれないため、4階フロア全体を学習席にしてはどうか。</p>	<p>・「登録制」の導入⇒市民活動団体は団体登録をしてプラザを利用してもらっているの、一般また学習目的の高校生などにも利用登録をしていただき利用してもらおう。 ※佐賀市と協議をして決める。</p> <p>(新たな課題と提案を受けて)</p> <p>1) 以前と変わらぬサービスの提供ができるように職員一人ひとりが窓口をフォローする。 2) 市民活動団体へ紹介できる無料で利用できるスペースがある施設が思い当たらないので探してみる。 3) 4階に学習席を設置しても、特に効果は見込まれないため実施しない。 ※4階のフロアは、市民活動優先席と学習席を区切った。</p>	<p>・12/24~中・高校生の登録を始めカードに手の利用を1/4~開始した。(マナーもよくなった)</p> <p>※余談であるが3月に卒業した高校生がお礼を伝えにきてくれた</p> <p>1) 中・高校生に登録してもらうことにより、今までより席が無いなどのクレームも少なく、またマナーもよくなったことで窓口の対応も軽減されている。 2) 全国不動産協会が行う社会貢献活動の一環で無料貸会議室の話をいただいている。ソフト事業相談支援者が、これから話をすすめる。 3) 4階学習席と市民活動優先席を区切ったことにて、市民活動団体へ迷惑をかけることもなくなったと思われる。</p>
<p>◆自主事業</p> <p>II 運営評価表 (5/5ページ) ⑫ 自主事業</p>	<p>(課題)</p> <p>・<b>センターオブセンターの実施</b> ※提案書(事業計画書)概略版(2ページ) 自主事業(3)</p>	<p>(課題に対する改善策(案))</p> <p>・各中間支援組織からの情報収集に向かう。</p>	<p>・中間支援組織に訪問や電話連絡を開始した。</p>	<p>(前回からの引き続きの課題)</p> <p>・全国の中間支援組織で行っている事例などの最新情報を発信することがセンターオブセンターではないのか。</p> <p>(新たな課題と提案)</p> <p>1) 社会貢献を実施している企業のリスト化 ※提案書(事業計画書)概略版(2ページ) 自主事業(4) 2) 利用者アンケート、利用者懇談会の実施による実態把握 ※提案書(事業計画書)概略版(2ページ) 自主事業(5) 3) 公共の担い手育成-社会貢献している企業とのマッチングの際の団体育成やサポート ※提案書(事業計画書)概略版(3ページ) 自主事業(6) 4) 協働先進地域の事例発表会の実施 ※提案書(事業計画書)概略版(3ページ) 自主事業(7)</p>	<p>・最新の情報を発信できるように、中間支援組織と連携をはかる。 ・3月に各センターによびかけ、情報発信についての問題点と改善策などの意見交換ができる勉強会を開催する。</p> <p>(新たな課題と提案を受けて)</p> <p>1) 訪問や話を聞くことができた企業をリスト化していく。 2) 隔月実施している利用者アンケートは受講した際のスキルを活かし集計する。懇談会は、3月に利用者意見交換会を開催する。 3) 団体育成の勉強会を実施する計画を立てる。講師は本部に依頼する。 4) 本部(代表)とさが元気ひろばに協力を仰ぎ、協働が活発にできている事例など集め発表する場を企画する。まだ、企画はできていない。</p>	<p>・佐賀県内の中間支援組織にメールや電話で意見交換会について周知し、センターの現状と問題点などを探り意見交換会を開催した。合わせて、センターオブセンターについての勉強のため藤岡氏の基調講演も開催した。(2/22)</p> <p>1) 企業のリスト化は相談支援員と協働しながら作成している。(CSR活動をしている又は興味を持っている企業) 2) 受講で習得したアンケート集計に基づき報告した。意見交換会は、2/4に実施し、ファシリテーターとしてスキルを活かした。 3) 提案書に関する講習会や講演会をソフト事業受託団体が開催されたので支援はしたが、独自での開催には至らなかった。次年度は開催できるように早目に計画を立てる。 4) さが元気ひろばにも協力を仰ぎ、協働事例のポスターを作成しフロアに掲載した。事例発表が行えるように次年度は計画を立てる。</p>