　　　記録者：市民活動プラザ　黒田　香織

「市民活動プラザ外部協議委員会」議事録

**平成28年度　第3回　佐賀市市民活動プラザ外部協議委員会**

開催日時：平成29年3月24日（金）19：00～20：45

開催会場：佐賀商工ビル7階　共用大会議室（Ａ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　井本有香

　　　　　佐賀市協働推進課　市民活動推進係　主事　堀　梨花

　　　　 （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　広報担当　内藤雄輔

　　　　　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

佐賀大学　チャリさがさいせい　元副代表　今村美穂様

傍聴者　：なし

開催内容：

**1.　あいさつ**

○開会・あいさつ（事務局から）

　プラザ長からあいさつ

**2.　多良委員長のあいさつ**

　○外部協議委員長あいさつ

　次期の指定管理は5年間と長い期間になるので、積み残した部分があれば整理し、今一度原点に返る気持ちで運営してほしい。

**3.　 前回の外部協議委員会ふりかえり**

　○平成28年度　第2回　議事録抜粋　※添付資料②③

　　※添付資料③の読み上げ

**４.　議事**（ここからは多良委員長の議事進行）

**1）平成28年度下半期運営管理について**　※添付資料④

1. **平成28年度下半期進捗状況報告（指定管理者）**

平成28年度は指定管理期間最終年度であるため、事業の積み残しがないように進めてきた。

下半期は、特に相談件数やメルマガの発信の件数が伸びてきて、相談支援の体制が整いつつあると感じている。

Ⅰ運営管理方針

1. 市民活動の場の提供

・いどばたかぎ※や市民活動団体のフロア利用が増えてきた。

（※以降、いどばたかいぎとは、毎月開催するプラザ利用者の意見交換会）

1. 中間支援組織としての協働の推進

・市民活動団体同士や市民活動団体と企業のつながりをつくることができた。

1. 相談支援、情報収集・発信

・セールスフォースを活用した相談支援をできるようになってきた。

（運営管理体制および運営管理計画は、佐賀市と指定管理者で評価が違う項目について報告）

Ⅱ運営管理体制

1. 職員研修による利用者満足度の向上

・研修に積極的に参加し、情報を共有し、実践できることは取り組んでいる。

Ⅲ運営管理計画

1. 利用促進①広報

・アクリル掲示板にプラザの広報誌やポスターを掲示した。

これにより、以前より多くの方に広報ができている。

1. 利用促進②フロア③ニーズ（アンケート）

・アンケート実施および集計が計画どおりできた。この結果をもとにボランティアコーナーなどを新設した。

・いどばたかいぎを毎月開催し、いどばたかいぎで出た意見から１月にイベント「いどばたかいぎのお正月」を開催した。

1. 相談支援、情報収集・発信

・市民活動団体のヒアリングはすすんでいないが、相談支援や相談者へのフォロー、情報発信が充実してきている。

自主事業

1. 協働の推進

・施設利用促進事業

機器体験講座を予定していたが、個別に指導を望む利用者が多く機器操作支援をしたため、講座の開催を見送った。

目標数値に対し結果の報告

・H29．２月の時点で、来館者目標を達成できた。

・施設利用収入、コピー印刷料収入については、年度末には目標を達成すると思われる。

1. **佐賀市からのコメント**

運営管理全体

下半期の施設の管理運営について、佐賀市の評価と概ね一致している。その理由としては、毎月2回の定例会でお互いの状況を把握し、その都度軌道修正を行ってきたことだと思う。

評価が異なる部分について職員間で課題を共有してほしい。

Ⅱ運営管理体制

1. 職員研修による利用者満足度の向上

・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

　　　インプットは増えたがアウトプットが弱い。外部セミナーや講習会に行くだけではなく、プラザ自身が講師になるようなセミナー開催も期待する。

　　　参加しているスタッフに偏りがあるので、常勤スタッフ全員に平等に参加の機会を設けるように。

Ⅲ運営管理計画

1. 利用促進③ニーズ（アンケート、意見交換会）

アンケートは実施できたが、分析と活用に検討の余地がある。いどばたかいぎについては「利用者とともに市民活動プラザをつくりあげていく」ことを目指し、立ち上げた買いだったと記憶している。参加者に広がりもなく誰をターゲットにどんな効果を狙って行っているのかわからなくなってしまった。再度、プラザとして、どんな人たちに市民活動プラザを利用してほしいかというところを確認し、当初目指したいどばたかいぎの方向に導いていく必要があった。

下半期及び一年を振り返って

施設運営管理については来庁者対応も含め問題なく実施できた。また平成28年度だけ見ると、これまで課題だった相談支援や情報収集・発信に力を注ぐことができた。助成金情報も求めている市民活動団体にダイレクトにつなげられた。しかし、スタッフ間での情報共有や書類作成については、まだ十分とは言えないため、今後、効率的に業務を遂行できる仕組みを検討する必要がある。

1. **指定管理期間３年間の総括（指定管理者）**

1. 市民活動の場の提供

・移転当初は、来館者数が伸び悩んでいたが、佐賀市や委員のアドバイスをいただき、検討・実施することで、年を重ねるごとに徐々に増え、現在では移転前と同じ水準に戻ってきている。

・これまで「いどばたかいぎ」でイベントなどできた。しかし、メンバーに広がりがなく~~、~~伸び悩んでいる。

２. 中間支援組織としての協働の推進

・移転後の環境を活かし、企業や佐賀青年会議所等との交流が芽生え、新たなネットワークを活かしたマッチングが少しずつできるようになった。

３. 相談支援、情報収集・発信

・相談支援、情報収集・発信の件数が徐々に伸びてきた。以前は運営資金調達の相談が多かったが、毎年開催した「助成金セミナー」への参加で、事業のための助成金の相談に変わってきた。

1. **指定管理期間３年間の総括（佐賀市）**　アイスクエアビルから移転し、まずは安定した施設の運営を目標に、指定管理を実施してきた。この3年間でアイスクエアビルにあった市民活動センターでの利用者数や会議室の利用率と同水準か、それ以上の実績があげられていることは成果である。  
   これまで継続した課題であった、中間支援組織の専門性を活かした施設運営に関しても最終年度に入り充実した取り組みが見られるようになっている。  
   一方で3年目となり、業務が定型化して日々の繰り返しになっているため、指定管理スタッフ一人一人の指定管理者としての任務、課題の認識に差があるように見受けられる。来期から５年間指定管理を受けることになるため、組織内で課題を共有し、進むべき方向性をスタッフ間で共有した上で次の指定管理につなげてほしい。
2. **協議（委員からの指摘やアドバイス）**

多良委員長：

まず、指定管理者と佐賀市の報告について質問等があれば、今回は3年の指定管理期間の最後の外部協議委員会であるため、振り返りだけではなくこれからの新たな指定管理に向けて気を付ける事やもっと良くなるようなアドバイスをお願いする。

木村委員：

意見交換会で毎回同じ人だけで広がりがなかったのは、広報が上手くできなかったとか、会の内容が見えにくかったとか、出席する意味がわからなかったのではないか？

プラザはまちなかにあるので、まちづくりの方と関わってみてはどうか。

指定管理者：

近隣のイベントなどに出展や参加をしている。そのときには、パンフレットを持参するなど、プラザを知ってもらい関係を築いているところである。

委員長：

外部の講習に多く出席したということだが、その後の情報共有などはしたのか？

指定管理者：

研修で得たものの活用や情報の共有ができ、実践を通じて利用者の皆さまへ還元している。

例えば、5回シリーズの環境NPO・NGO研修を職員が受講し、中間支援施設としてマーケティングを行い、市民活動を人的面でも支援できないか検討した。そこで、ボランティアを募集したい団体と、ボランティアとして活動に参加したい市民の方を「ボランティア・マッチング」として取り組むことにした。聴き取りや収集したボランティア情報を、エレベーター前に掲示するなどして発信した。結果として、市民活動プラザで行った「いどばたかいぎのお正月」に対して高校生から直接のボランティア参加の申し込みがあった。

また、やねだん故郷創生塾の研修では、職員と窓口スタッフが集まるミーティングの場で報告会を行い、同様に職員が接遇研修の講師を行っている。

委員長：

インプット、アウトプットと出たが、今後は講習だけではなく市民活動プラザのような他施設に視察、研修へ出向き、次期の指定管理に繋げていってはどうか。  
  
委員長：  
　いどばたかいぎの目的と参加人数を教えて欲しい。

指定管理者：

いどばたかいぎは、利用者の意見交換会から始まり、利用促進を目指しすすめてきた。テーマは毎回違う。参加人数は、平均５名程度集まる。指定管理者も加わるので10名ぐらいで開催している。

委員長：

そのうち、毎回来ている人はどれくらいか？

指定管理者：

３名が毎回参加される。

開催する時間帯が平日の昼間であるため、参加することが難しい方もいる。一方、イベント開催についてのいどばたかいぎには多くの参加があった。（特にチャリティに興味がある方など）

委員長：

目的と時間帯の設定が必要と思う。また、テーマと誰のために行う事なのかをしっかりと決めること。

大学生や社会人を対象とするなら夕方に開催するなど検討し、テーマは多くのジャンルから絞り込み参加者が興味をもつように決める。

また、7階にプラザがあり分かりづらく入りにくいこともある。西九州大学の「ぶら～っと249」は、誰でも利用できるとのキャチフレーズであるが、実際は「なんだか寄り付きにくかった」という感想を聞いた。市民活動プラザには立派な会議室と設備が有るので、もっとチラシを外へ向けて発信したり、人が集まる公民館などでＰＲしたりすることが必要である。

委員長：

機器体験講座を1月に予定していたが、年賀状や忘年会、新年会のハガキを印刷する人を対象にするならば１月ではなくもっと早い時期の10月や１１月に講座を計画するべきだった。どんな人を対象にするかを絞って計画的にすすめる必要がある。

佐賀市：

佐賀市と指定管理者の評価の違いについての根本的な部分をお話ししたい。

指定管理者は、評価表の「内容」の欄（手段）を実施することが目的になっている。本来は「内容」ではなく「項目」（上位成果指標）を意識して管理運営や事業に取り組むことが大切である。例えば、職員研修では、「研修に参加すること」が目的ではなく、「職員研修により利用者への満足度の向上」が目的である。

これまで指定管理者が、何事にも一生懸命取り組んでいることは分かっているが、移転から３年経ち、一生懸命やればいいという時期は過ぎている。がむしゃらに突き進むのではなく絞り込んで役に立つ研修を受講し、事業のプラスになるようにしてほしい。  
  
委員：  
　いどばたかいぎだが、継続する中で目的を見失っていないか。目的や対象を定めないと参加者も、何のために集まるのか、限られた時間でどういう成果が出るのか。どういう成果が翌月以降に現れるのか、目に見えるようにしてはどうか。  
  
委員長：

いどばたかいぎは本来の趣旨目的がどうであったのか、そして、どう戦略を立て、どう実践するかを全員で考えるべきである。

**５.**　**次期の指定管理方針（指定管理者）**

・平成29年度からの計画（5年間）※添付資料-⑥

　　　・数値目標について

　　　・組織体制

**・**新たな指定管理期間の業務と取り組み

**６.**　**委員からの総評**

委員：

　とす市民活動センターは10周年になる。それとは別にまちスポ鳥栖といって、住みよいまちづくりを目的としたスモールビジネスの応援をする「ヒト・コト・モノ」をつなぐ場をつくっている。市民活動センターは鳥栖市の補助金、まちスポは企業の寄付というように、別々のところから支援してもらっていて難しいところがある。市民活動プラザは佐賀市に全面的にバックアップしてもらっているのですごく環境がいいと思う。これからは市民活動プラザもまちづくりにも関わられるタイミングだと思うので、5年間見守りたい。

　委員長：

移転後の不安があったが、引き続き５年間の指定管理でも、安心して事業に取り組める環境を活かしてほしい。そして、一つひとつの事業は、一体何のための事業なのか、役割を振返りながら取り組んで欲しい。また、目的に沿って事業を行い、マンネリ化することのないように「キラキラ・ワクワク感」を忘れずに、５年間の指定管理で居心地の良い市民活動プラザになってほしい。できたことは継続して、できなかったことは改善していくように、全員でどのように進むべきか目標を共有して頑張って欲しい。

**7.　閉会（事務局）**

　　・委員への感謝の挨拶と次期指定管理への抱負

・閉会のあいさつ

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　以上