

様式第2号(第7条関係)

会議の開催結果

1 会議の名称	平成28年度第2回 さいたま市市民活動サポートセンター 運営協議会
2 会議の開催日時	平成28年10月20日(木) 午後5時から午後7時10分まで
3 会議の開催場所	コムナーレ9階 さいたま市市民活動サポートセンター 北ラウンジ (浦和駅東口・浦和パルコ上階)
4 出席者名	別紙のとおり
5 議題及び公開又は非公開の別	(議題) ・利用者懇談会等における意見について ・管理基準等について (公開・非公開の別) 公開
6 非公開の理由	
7 傍聴者の数	7名
8 審議した内容	・利用者懇談会等における意見について ・管理基準等について
9 問合せ先	市民局市民生活部市民協働推進課 電話番号：813-6400
10 その他	会議資料中、資料1-1及び1-2については、当該資料が大量等であることから、各区役所情報公開コーナーにおける設置等を省略します。

別紙

No.	委員氏名	出欠状況
1	小島 敏也	出席
2	山岸 平二	出席
3	矢那瀬 春代	出席
4	三島 由香	欠席
5	藤本 裕子	出席
6	埜 美千代	出席
7	山田 洋	出席
8	榎本 高信	欠席
9	菊地 順子	出席
10	有浦 正子	出席
11	加倉井 範子	出席
12	須藤 順子	出席
13	黒岩 清	欠席
14	齋藤 友之	出席
15	永沢 映	出席
16	青柳 勝久	欠席
17	木島 泰浩	出席

平成28年度第2回
さいたま市市民活動サポートセンター運営協議会
次第

開催日時 平成28年10月20日(木)
午後5時から午後7時まで
開催場所 市民活動サポートセンター
北ラウンジ

1 開会

2 報告

- (1) さいたま市市民活動サポートセンターの成り立ちと協働管理運営について
- (2) 利用状況等について

3 議事

- (1) 利用者懇談会等における意見について
- (2) 管理基準等について

4 その他

5 閉会

《配布資料》

- ・ 次第
- ・ 「さいたま市市民活動サポートセンターができるまで [協働の760日]」(資料1-1)
- ・ (仮称) さいたま市市民活動サポートセンター整備基本計画 (資料1-2)
- ・ 協働管理運営の推進について (資料2)
- ・ 利用状況 [グラフ/表] (資料3-1)
- ・ 主な窓口対応等 (資料3-2)
- ・ 平成28年度第1回さいたま市インターネット市民意識調査【調査報告書】※抜粋版 (資料4)
- ・ 利用者懇談会等における意見 [利用者懇談会] (資料5-1)
- ・ 利用者懇談会等における意見 [市民活動ネットワーク] (資料5-2)
- ・ 利用者懇談会等における意見 [利用者アンケート] (資料5-3)
- ・ 例規体系図について (資料6-1)
- ・ 管理基準等の対応案 (分類版) について (資料6-2)
- ・ 管理基準等策定に係る関係要領の整理について (資料6-3)

協働管理運営の推進について

1 附属機関及び協議会等について

(1) 附属機関

地方自治法第138条の4第3項の規定に基づき設置する機関をいう。

〈地方自治法第138条の4第3項〉

普通地方公共団体は、法律又は条例の定めるところにより、執行機関の附属機関として自治紛争処理委員、審査会、審議会、調査会その他の調停、審査、諮問又は調査のための機関を置くことができる。ただし、政令で定める執行機関については、この限りでない。

(例) 市民活動推進委員会

(2) 協議会等

市民、各種団体の代表者、専門的知識を有する者等の意見を聴取し、市の行政に反映させることを主な目的として、要綱等により設置する協議会、懇談会、懇話会、研究会等をいう。

(3) 協議会等の設置にあたっての留意事項

- ① 地方自治法第138条の4第3項の規定に該当する事項を所掌する、附属機関としての性格を有する機関（自治紛争処理委員、審査会、審議会、調査会、その他の調停、審査、諮問または調査のための機関）については、条例に基づく附属機関として設置することが必要である。
- ② 多数決等による決定や、提言等として意見のとりまとめを行うなど、「合議制の機関」に該当する場合においても同様である。

2 運営協議会について

(1) 管理運営要綱第3条第1項

市は、協働管理運営を実現するための組織として、運営協議会を設置するものとする。

(2) 管理運営要綱第4条第1項

運営協議会は、市民、市民活動団体の代表者等、有識者及び市職員の17人以内の委員をもって構成し、センターの管理運営をより効果的かつ効率的に行うための意見交換を行い、協議する。

(3) 管理運営要綱第4条第3項

市は、運営協議会における協議内容を尊重して業務を実施するとともに、市民に対して説明責任を果たすものとする。

3 利用者懇談会について

(1) 管理運営要綱第3条第2項

市は、利用者の意見をセンターの管理運営に反映するため、利用者懇談会を開催するものとする。

(2) 管理運営要綱第5条第1項

利用者懇談会は、利用者及び運営協議会の委員の参加により開催し、センターの管理運営に利用者のニーズを反映するための意見交換を行う。

(3) 管理運営要綱第5条第3項

運営協議会は、利用者懇談会における意見交換を受けて、必要に応じた協議を行う。

4 運営協議会と利用者懇談会の機能的な運営について

*利用者は、利用者懇談会において、センターの管理運営に関する意見交換を行う。



*運営協議会は、利用者懇談会等における意見を受けて、必要に応じた意見交換や協議を行い、その内容を、市に報告する。



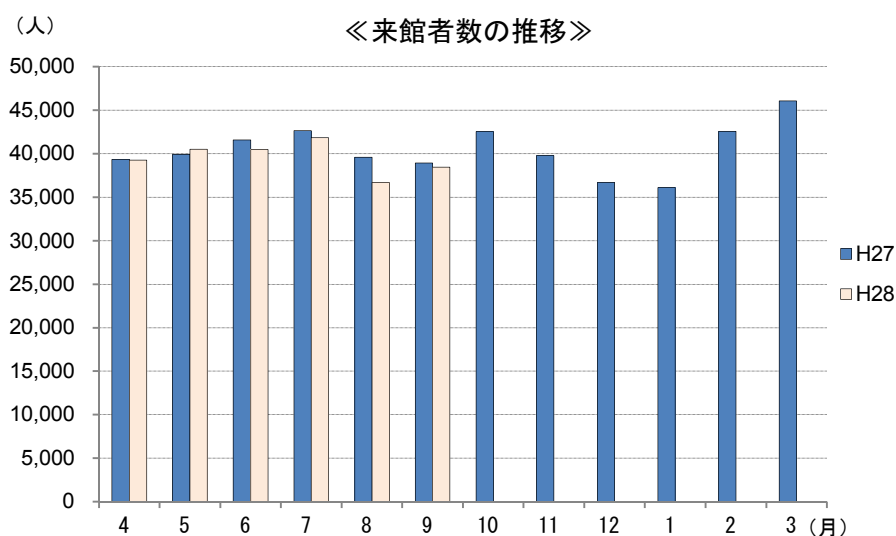
*市は、運営協議会における協議内容については、尊重して業務を実施する。



*市は、業務の実施状況や検討状況を、運営協議会に報告するとともに、運営協議会とともに、利用者懇談会において、市民に報告する。

利用状況 [グラフ] (平成 28 年 4 月から 9 月まで)

1 来館者数



《月間平均来館者数》
(4月～9月)

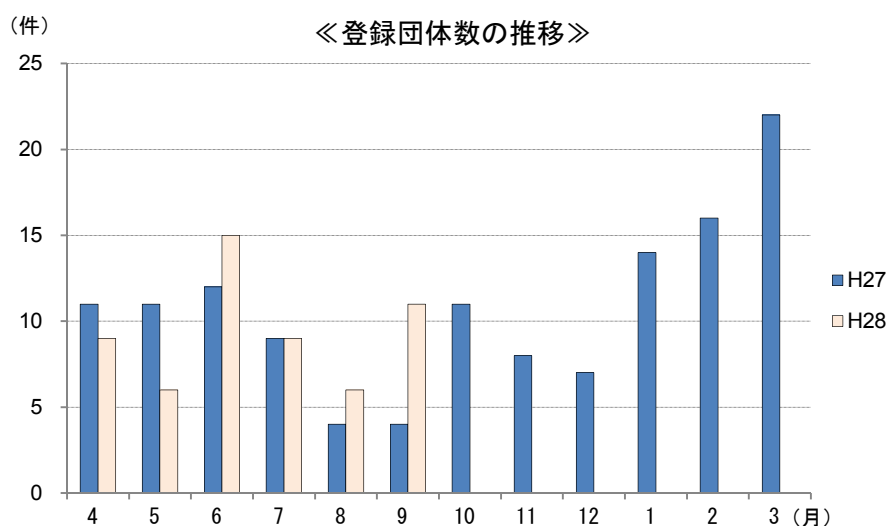
H28 : 39,543 人

H27 : 40,342 人

《年間来館者数》

H27 : 485,822 人

2 登録団体数



《月間平均登録団体数》
(4月～9月)

H28 : 9 件

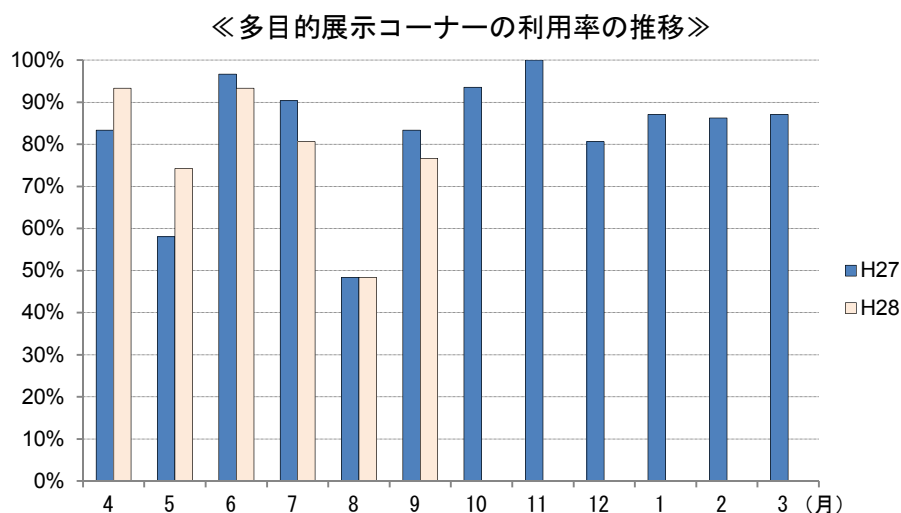
H27 : 9 件

《年間登録団体数》

H27 : 129 件

3 施設等の利用状況

(1) 多目的展示コーナー



《月間平均利用率》
(4月～9月)

H28 : 78%

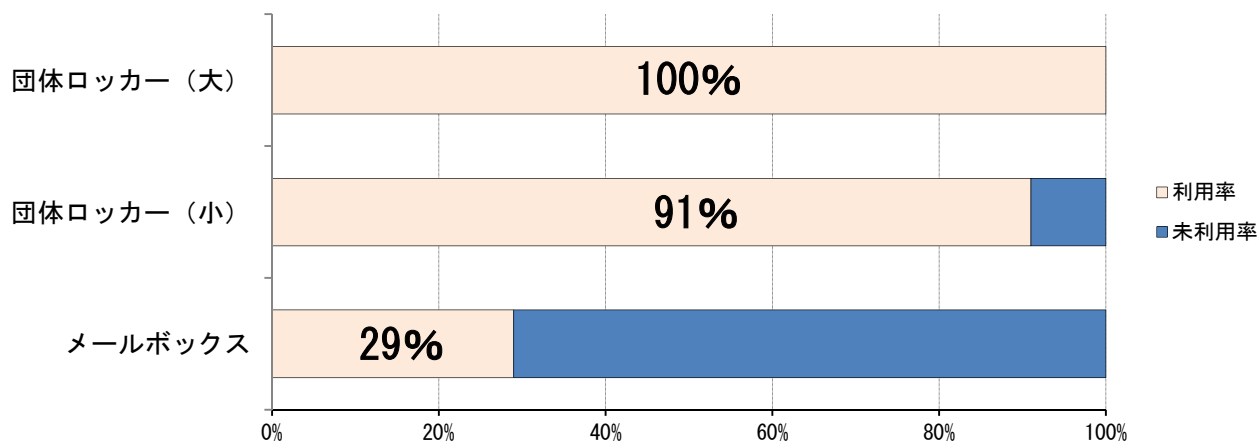
H27 : 77%

《年間利用率》

H27 : 83%

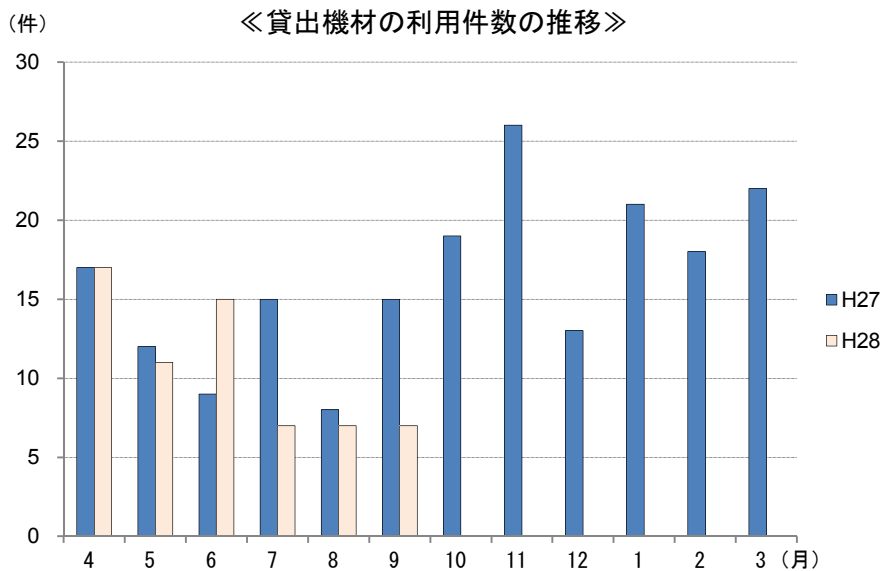
(2) 団体ロッカー・メールボックス

《団体ロッカー及びメールボックスの利用率（平成28年10月1日時点）》



(3) 貸出機材

《貸出機材の利用件数の推移》

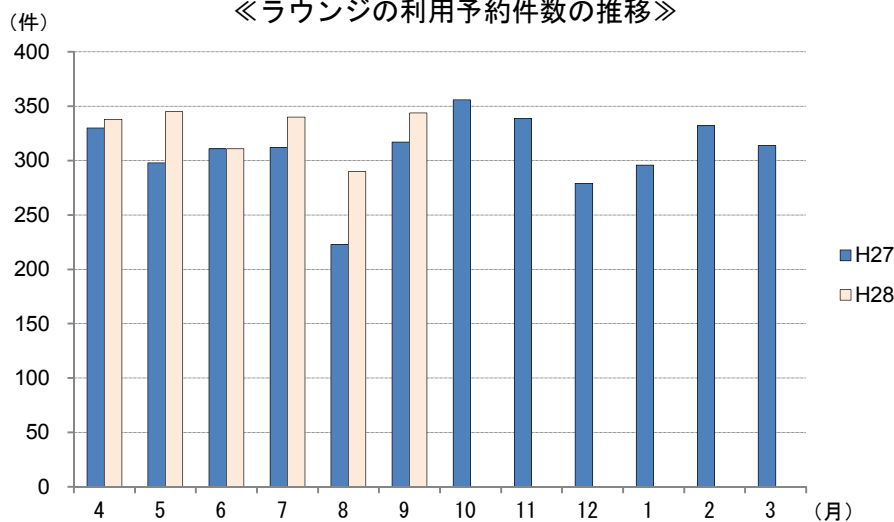


《月間平均利用件数》
 (4月～9月)
 H28 : 11 件
 H27 : 13 件

 《年間利用件数》
 H27 : 195 件

(4) ラウンジ

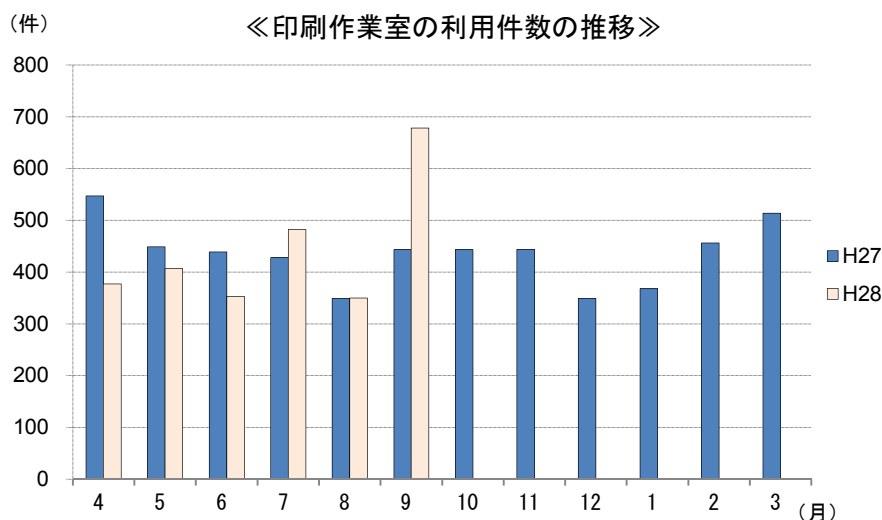
《ラウンジの利用予約件数の推移》



《月間平均利用予約件数》
 (4月～9月)
 H28 : 328 件
 H27 : 299 件

 《年間利用件数》
 H27 : 3,707 件

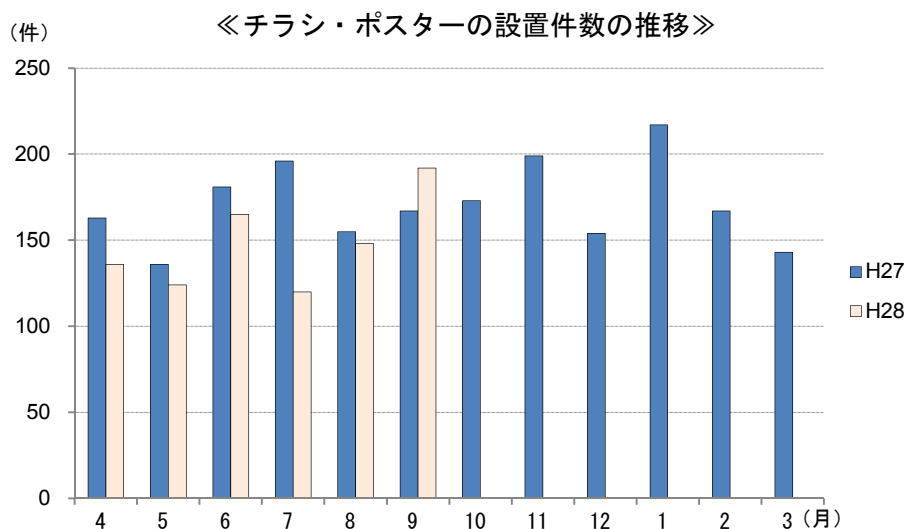
(5) 印刷作業室



《月間平均利用件数》
 (4月～9月)
 H28 : 441 件
 H27 : 443 件

 《年間利用件数》
 H27 : 5,229 件

(6) チラシ・ポスターの設置

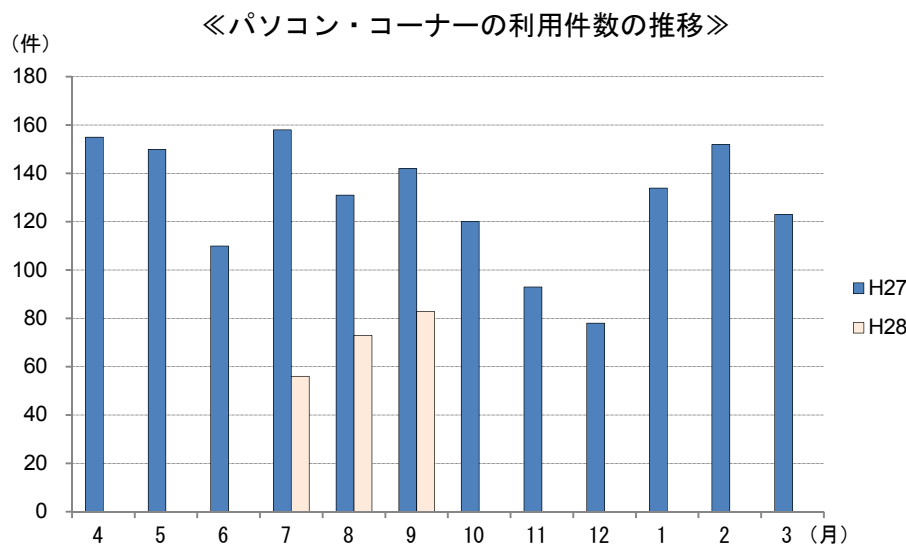


《月間平均設置件数》
 (4月～9月)
 H28 : 148 件
 H27 : 166 件

 《年間設置件数》
 H27 : 2,051 件

※H28 より、「チラシとポスターの設置申込が同時にあった場合の件数の数え方」を変更しています。
 (H27⇒2件/H28⇒1件)

(7) パソコン・コーナー



《月間平均設置件数》
 (4月～9月 [H28は7月～])
 H28 : 141 件
 H27 : 71 件

 《年間設置件数》
 H27 : 2,051 件

利用状況〔一覧表〕（平成28年4月から9月まで）

項目	平成 19年度	平成 20年度	平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度 ※途中	平成28年度											
											4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用者	150,413	507,711	507,765	458,416	468,139	467,300	474,467	484,279	485,822	237,259	39,268	40,517	40,496	41,853	36,678	38,447						
総合案内対応	5,179	8,710	9,613	8,757	8,552	9,036	9,722	11,012	10,829	5,325	857	908	944	958	764	894						
市民活動団体登録届	371	409	278	180	175	131	124	126	129	56	9	6	15	9	6	11						
団体ロッカー・メールボックス利用許可申請書	112	278	350	520	391	111	501	297	377	91	70	7	5	2	3	4						
団体ロッカー（大）	43	102	108	164	75	2	131	71	81	3	1	0	1	0	1	0						
団体ロッカー（小）	40	120	190	277	236	61	217	126	166	53	41	4	3	0	2	3						
メールボックス	29	56	52	79	80	48	153	100	130	35	28	3	1	2	0	1						
貸出機材利用許可申請書	59	154	189	217	196	193	129	197	195	64	17	11	15	7	7	7						
データプロジェクター	24	52	67	93	93	100	70	95	110	36	10	7	7	3	5	4						
オーバーヘッドプロジェクター	2	7	6	0	7	5	1	2	3	1	1	0	0	0	0	0						
移動式スクリーン	6	30	38	45	19	23	13	30	33	12	3	2	4	1	1	1						
ビデオ一体型DVDプレーヤー	4	15	33	29	37	28	19	34	14	0	0	0	0	0	0	0						
ブルーレイディスクプレーヤー	-	-	-	-	-	-	-	4	13	6	0	1	1	2	1	1						
ワイヤレスマイク装置	8	23	28	25	23	19	16	16	16	7	3	1	1	1	0	1						
ショルダーメガホン	0	2	3	4	1	2	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0						
展示パネル	15	25	14	21	16	16	10	7	6	2	0	0	2	0	0	0						
多目的展示コーナー利用許可申請書	27	64	66	63	76	79	63	60	71	33	7	1	5	10	7	3						
印刷作業室利用	1,503	4,492	4,654	5,052	5,323	5,638	5,706	5,822	5,732	2,647	377	407	353	482	350	678						
コピー機	681	1,777	1,783	1,786	1,715	1,792	1,803	1,889	1,889	818	120	142	117	151	129	159						
モノクロ印刷機	665	2,158	2,214	2,500	2,684	2,884	2,839	2,837	2,769	1,238	242	235	203	205	140	213						
高速カラープリンタ	133	486	556	645	773	757	821	814	791	151	0	0	0	41	43	67						
大判プリンタ	24	71	101	121	151	205	243	282	283	39	0	0	0	11	12	16						
印刷機器以外（単独利用）										401	15	30	33	74	26	223						
印刷作業室利用予約申込										429	100	69	75	68	53	64						
ラウンジ利用予約申込	128	1,194	1,975	2,267	2,009	2,726	3,073	3,301	3,707	1,968	338	345	311	340	290	344						
チラシ・ポスター設置申込	0	1,533	1,652	2,005	1,800	2,123	2,047	2,064	2,051	885	136	124	165	120	148	192						
パソコン・コーナー利用申込	-	-	1,038	1,237	1,354	1,525	1,404	1,684	1,546	212	0	0	0	56	73	83						
備品使用申込										581	119	108	93	105	77	79						
Web登録団体	54	188	46	29	38	24	28	32	19	3	0	0	1	0	1	1						
Webアクセス	26,774	68,982	69,718	92,482	71,708	69,128	87,647	90,444	88,479	33,267	5,962	5,882	5,840	5,656	5,102	4,825						

主な窓口対応等 [平成28年 4 月分]

□平成28年 4 月分 [14件]

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-1	H28. 4. 6	委託職員	印刷用紙は、これまでセンターで購入していたが、今後はどうなるのか。	今までは、高速カラープリンタの用紙は販売していたこと、コピー機は、印刷用紙も含まれていることを説明した。 また、今後は、高速カラープリンタの用紙の販売はしないことを説明した。 ※補足：7/7大判プリンタ、高速カラープリンタ及びパソコン設置（利用再開）に合わせて、高速カラープリンタの用紙も提供することとなった。
28-2	H28. 4. 9	委託職員	障害者差別解消法について、市民活動サポートセンターで広報活動をしてほしい。	センターは、利用者の市民活動をサポートするところなので、センター独自で事業をするのは限られてしまう旨を説明した。 なお、「左記内容をメールでセンターに送ったが返事がない。」とのことであったので、確認する旨を約束した。 ※補足：市にてメールを確認し、返信をした。
28-3	H28. 4. 11	委託職員	ビルの1階に、見沼田んぼのポスターが掲示されていました。チラシがあれば頂きたいというお客様がいらっしゃった。	チラシを探したが、センターにはなかったため、浦和駅市民の窓口にある旨をお伝えした。
28-4	H28. 4. 11 H28. 4. 14	委託職員	これまで、個人的に埼玉の歴史人物を映像化してきた。今後、団体として取り組める事業をやりたい。 以前、旧指定管理者の職員さんの紹介で、他分野の団体とコラボをさせてもらった。今年から、そのようなことをやっていきたいので、相談に乗ってもらいたい。市の事業を見ながら対応する。近日中に来館する予定なので、その際相談に乗ってほしい。	後日来館された際に、市職員を紹介し、意見交換を行った。 また、市民協働推進課（協働係）を案内し、マッチングファンドや協働のテーブル等の説明をするとともに、引き続き、相談等に乗ることになった。
28-5	H28. 4. 11	委託職員	以前から優先スペースを利用していた定年を迎えた方が、勉強をして不動産や財産管理の資格を取られたので、それを市民活動に生かしたいとのことで相談があった。	まったく財産管理に縁がなかった人の相談相手となり、またその先のプロとのパイプ役になりたいということで、相談を受けた。仮にたとえば「財産管理倶楽部」という名前でラウンジを利用しながら相談（基本は無償）を受けつけたり、チラシを作って広報したりしてはどうかと話をした。
28-6	H28. 4. 14	委託職員	以前から、市民活動優先スペースを利用していた方が、久しぶりに来館される。今は、働く準備をハローワークの方でやっているとのことであった。	「お父さんとお母さんも年をとってきたので、安心させてやりたい。また市民活動優先スペースで勉強がしたい。」とのことであった。 疲れのない程度でご利用くださいとお話した。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-7	H28. 4. 14	委託職員	さいたま市の市民文芸会の申し込み用紙はないか。	センターには、チラシがなかったが、市職員が確認したところ、公民館や図書館においてあるとのことであったため、その旨を伝えた。
28-8	H28. 4. 23	委託職員	障害者差別解消法の施行に対し、サポセンでも取り上げて欲しい。	5月5日に、市の障害福祉課も含めて、大宮駅前ではチラシ配りをやることを案内した。少しでもお手伝いしたいという気持ちはあるが、センターとしては、すぐに事業化するの難しいと回答した。
28-9	H28. 4. 26	委託職員	多目的展示コーナーで、絵手紙の連合会のような形で毎年展示されていたところを紹介してほしい。 自分も絵手紙を教えており、自治会館を使わせてもらっているが展示ができない。 その絵手紙の連合会があれば仲間に入れていただいで展示したい。	紹介依頼があった会は、1人の先生を中心に集まっているグループなので、ここに入るの難しいこと、また、他にもボランティアで病院の患者さんに絵手紙を教えて展示をさせてもらう団体もある旨を回答した。
28-10	—	委託職員	浦和コミュニティセンターの第15集会室にの場所を窓口に聞きに来られる方が多い。 看板が分かりにくいとのことである。	現状としては、「第15集会室⇒」の吊看板を確認できるまでご案内している。 ※補足：エレベーター前の看板が多すぎると、何を見ればよいか分かりにくいのではないかと意見あり。
28-11	H28. 4. 28	委託職員	針仕事が可能テーブルについての問合せがあった。	北ラウンジの市民活動優先スペースのみ可能であると回答した。
28-12	H28. 4. 29	委託職員	埼玉に仮住まいをしている福島県の被災者を支援している方が久しぶりに来館される。今はフリーになって、色々なボランティアをしている。	来週は、沖縄の辺野古基地に行くが、帰ってきたらまたお会いしたい、また、一緒にボランティアをやりたいなど、お話をした。
28-13	H28. 4. 29	委託職員	浦和コルソで、法律相談があるので、浦和駅北口の通用通路の危険性を訴えてもよいのか。障害者差別解消法の法律に違反していると思う。浦和駅の書店に電話したら、「うちの方で、車いすを押すので申し出てください。」と言われたが、本も買わないのに頼みづらい。	専門家から見た、障害差別解消法の解釈も聞けると思うので、法律相談は受けてみるとよい旨をお話する。 浦和駅の書店に関しては、とりあえず世話になってもよいと思うとお答えした。
28-14	H28. 4. 29	委託職員 市職員	前年度まで、ボランティア募集のコーナーがあり、そこに、お化粧品をするボランティアの募集があったのだが、参考にしたいので、資料はあるか。 自分は、ファッションショーまでやってお年寄りに喜んでもらっている。その時のお化粧のやり方を勉強もしたい。	できるだけ早くボランティア募集コーナーを再開したいと思う旨、また、その際には連絡する旨を伝えた。 また、ファッションショーは、福祉施設に出前もできると思うので、その際は、得意技出前コーナーにも登録してほしい旨を伝える。

主な窓口対応等 [平成28年5月分]

□平成28年5月分 [10件]

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-15	H28. 5. 10	委託職員	シェアハウスに住む青年が、当該ハウスの紹介で市民活動に関わりたいので紹介してほしいという希望で来館された。前にも対応したことがあったが、しばらく連絡がなかったのは、海外青年協力隊に応募している、その準備で忙しかったためとのことであった。やはり、国際関係の仕事（企業、NGO問わず）をしたいという本人の希望が確認できた。	センターとしては、そのような団体を紹介できる状況ではないので、個人的に紹介できる場所として、2つ程の団体が職員を募集している可能性があること、また、前指定管理者職員で、コミュニティ関係の仕事をしている者がいるので、紹介できる旨を回答した。また、東京しごとセンターが、若い人対象のキャリア相談をしているので行ってみることを勧めた。
28-16	H28. 5. 10	委託職員 市職員	ボランティアをやりたいという高校生が、母親と一緒に来館された。	現在、ボランティア募集の情報発信は行っていないが、毎年、学生対象に、夏休みのボランティア募集の冊子が出ることを案内した。また、市職員より、社会福祉協議会からの昨年の資料を紹介した。高校生の住居近くの南区社会福祉協議会の連絡場所を教え、6月末にはボランティア募集の冊子が出るようなので訪ねてもらうようにお話した。
28-17	H28. 5. 16	委託職員	娘夫婦が空き地を生かして貸し農園をやっている。会費は、会員制で3,500円/月となっている。水や農機具は自由に使える。機会があるごとに、食事会をやったりしているが、それは持ち出しになっている。自分は、その場所で、娘とは別で非営利で健康を広げる活動をやりたい。若い仲間や講師などは知り合いがいる。今後どのように進めていったらよいか。	初めは、補助金を得る方法だと思い、市職員に相談したところ、市の農業政策課所管の補助金に関する情報を探してくれたので、それを伝えた。さらに、お話を伺ったところ、今ある人脈をどう生かしたらよいか、地域とどのようにつながったらよいかなどの課題がありそうであったので、まずは、団体のようなものを仲間と作って、地域や同じような活動をしている団体とつなげていくために、チラシ等を作っていくのがよいのではないかというお話をした。仲間募集でもいいし、始めるにあたってのイベントをやっても面白いと思い、センターがサポートできることをお話した。
28-18	H28. 5. 17	委託職員	今年度から窓口運営がよくなったというご意見をいただいた。	職員の対応が親切になったと喜んでくれているようであった。
28-19	H28. 5. 25	委託職員 市職員	西区にお住いの市民の方より、電話にて、配置されているチラシの内容が、野党を誹謗中傷するような、与党側に偏った内容であり、市の公共施設に配置され、閲覧・配布されるものとしては、公共性に欠けるので、内容を精査の上、設置の可否を検討してほしいとのお話があった。	委託職員にてお話を聞いたのち、市職員に話の内容を伝え、引き継いだ。 ↓ チラシを完全に特定ができなかったことから、さいたま市市民活動及び協働の推進条例第2条に規定する市民活動の定義等を説明した。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-20	H28. 5. 27	委託職員	NPOで医療相談会の活動をされている方より、もう20年以上も活動をしているが、現在、北関東や東京で活動している方たちとも、この場所で集まることができるので、便利に利用させてもらい、とても助かっている、また、開館時間も（長く）ありがたいとお話があった。 おかげで、今では、健康診断などで、病院へ連れていく連絡をいれと、先方も、すぐ分かってくれるようになったとお話があった。	利用者からの貴重なご意見としていただいた。
28-21	H28. 5. 27	委託職員 市職員	女性の方より、大家をやっている建物に入っているクリーニング屋さんとのトラブル。建物1階に入っているクリーニング屋さんのパート職員の方より、「クリーニング屋の看板を設置できないか。」との話があり、「簡単なものであれば（良い）。」的な発言をしたところ、地面に固定するような看板を設置されてしまった。当該建物の管理組合より相談があり、クリーニング屋さんに話をしたところ、当該クリーニング屋のオーナー会社より、撤去費用を弁償請求する内容証明郵便がいきなり送られてきた。オーナー会社や店長に正式に承諾したわけでも、契約を結んだわけでもないのに、このような対応を急に取られてびっくりしている。	センターが、市民活動支援のための施設であることを説明し、当センターとしては直接的に相談に乗れない旨の話をした上で、ある程度、窓口に来られた方の話を傾聴する。 民民の話ではあるが、消費相談でないため、浦和消費生活センターは紹介せず、当センターの法律相談を案内する。お金の請求がある点や対応方法の点などで、法律の専門家である弁護士の先生の話聞くのがベストである旨を説明する。 6/2の法律相談で、相談をしてみるとのことでお帰りになる。
28-22	H28. 5. 29	委託職員 市職員	来館された方がラウンジの予約をしたところ、電話予約の方がタッチの差で（同じ時間、同じテーブル）決まり、予約できない旨をお話したところ、「9時前に来て、朝一番をお願いしているのになぜ!？」とご意見があった。「記入式なので、タッチの差で」と申し上げても「それはそちらが調整する仕事でしょ」と言われてしまった。	9時前より来館し、開館を待っていたことから、それでも予約できないのならば、どうすればよいのかというようなことで、ご立腹されていた。 電話予約された団体の方とお話したところ、そのテーブルでなくても大丈夫とのことであったことから、両団体の予約が可能となった。 委託業者において、開館直後の予約対応について、改めて共通認識を持つとともに、窓口でのトラブルにならないよう努めることとした。
28-23	H28. 5. 29	委託職員 市職員	「中央ラウンジで、医学の勉強をしていた娘が追い出された。」と、そのお母様が来館された。	委託職員にてお話を聞いたのち、市職員に話の内容を伝え、引き継いだ。 ↓ センターが、市民活動支援のための施設であることを説明するとともに、北ラウンジの市民活動優先スペースのご案内をした。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-24	H28. 5. 30	委託職員	ボランティアをやりたいという女性が窓口に来館され、「チラシ等を見たが、ボランティアの情報がなかった」とのことであった。	センターのボランティア募集コーナーは、現在準備中なので、6月に発行予定の社会福祉協議会のボランティア情報を見ていただくようにお勧めした。 なぜ、ボランティアに興味を持ったかを聞いてみると、従妹が発達障害で、その子の対応をしているうちに興味を持ったとのことであった。 1人でボランティアをやるのもよいが、若い仲間が集う場所に参加して、情報を得るのも楽しい旨をお話し、センターが昨年度発行した「まちの居場所」を見せたところ、大変興味を持たれていた。 また、新しくオープンした場所を案内した。

主な窓口対応等 [平成28年6月分]

□平成28年6月分 [10件]

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-25	H28. 6. 1	市職員	団体のチラシを、センターのチラシラックに配架してもらっているが、もっと周知を広めて新たな会員を集めたいと考えている。 そこで、さいたま市の市報（＝市報さいたま）に、会員募集の記事を掲載することはできないか。	さいたま市の市報「市報さいたま」は、全市版（広報課所管）と区版（各区役所コミュニティ課所管）に分かれている。 全市版・区版ともに、市との共催や市の後援があるようなイベント等は、当該共催や後援をしている市の部署を通しての掲載は可能であるが、紙面の都合もあり、個別の団体からの記事掲載は、難しい旨を説明する（広報課・浦和区コミュニティ課確認済）。 代替手段として、「①浦和区市民活動ネットワークに登録すると、市ホームページの区役所ページに情報が掲載してもらえること。また、当該ネットワークの活動を通じて情報発信が可能であること。」、「②武蔵浦和コミュニティセンターでも活動をされていることから、当該コミュニティセンターへのチラシの配架してみることを。」を提案する。 効果的な情報発信として、例えば、浦和区の区民まつりなどに、浦和区市民活動ネットワークとして参加し、その際に団体のチラシを配布して、直接声をかけるなどの方法が地道ではあるが、効果的であるという趣旨の話をする（これについては、窓口に来られていた方も同意されていた。）。 浦和区市民活動ネットワークへの登録については、所管である浦和区役所コミュニティ課に相談してみるとのことで、お帰りになられた。 なお、さいたま市市民活動サポートセンターホームページ「さポット」のウェブ会員登録については、今後、市職員より改めて連絡する予定である。
28-26	H28. 6. 2	委託職員	印刷予約で来館された方より、高速カラープリンタの用紙の販売をお願いしたい旨のご意見があった。 以前と比較してサービス低下が目立っている。改善して頂きたいとのご意見であった。	利用者からの貴重なご意見としていただいた。 ※補足：7/7大判プリンタ、高速カラープリンタ及びパソコン設置（利用再開）並びに高速カラープリンタ用紙提供再開
28-27	H28. 6. 2	委託職員	聴覚障害のある方が研修会場を間違えて来館された。	当該研修を行っている団体のファイル内の資料にて日程・会場を確認しお伝えした。
28-28	H28. 6. 2	委託職員	障害者の電動車いすのサッカー大会が今年9月に催されるようで、実行委員会でボランティアを募集したいという方がチラシを持参された。	中々つながりがなかったのですが、ボランティアのあてがなかったが、丁度、そのあたりに詳しい方が来られたので、ご紹介したところ、障害者自立センターの関係者と話がつながり、そちらにもチラシを置いてもらえるように電話連絡をした。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-29	H28. 6. 2	委託職員	さいたま国際マラソンのボランティア募集について、昨年もボランティアされた方から問合せがあった。	さいたま国際マラソンの出場者募集のチラシはあるが、ボランティア募集のチラシはなく、市報にも載っていなかった。最終的に、明日、利用者自ら、直接市役所に行き聞いてみる事となった。
28-30	H28. 6. 2	委託職員	とあるNPO法人のパンフレットを見て来館された方より、「この団体の事務所はどこですか。」との質問があった。センターにはない旨を伝えたと、パンフレットに、サポセンのメールボックスの番号が記載されていた。	この住所は、メールボックスのものであると説明したところ、事務所が書いてあるから信用できるかと思い来てみたとのことであった。弁護士事務所のように事務所を構えてはいないことを伝えたと、事務所を構えていないようだと言えないとお話されお帰りになられた。
28-31	H28. 6. 2	委託職員	新潟のマンションを管理する埼玉近辺のオーナーの話し合いをしたいが、ラウンジの予約はできるかという問合せがあった。	センターは、市民活動のための施設であることをお話した上で、主な活動拠点がさいたま市であれば、団体登録も可能である旨を説明するとともに、その管理組合の規約等があれば、その内容を見て相談に乗る旨を説明した。団体登録をする場合の連絡先は、さいたま市の方となることである。
28-32	H28. 6. 9	委託職員	以前も来館された映像の技術を、市民活動につなげたい団体の方が、代表者と一緒に3人で来所された。前は、市民協働推進課の方も紹介したが、団体の年間計画を具体化していきたいということで、改めて相談に来られた。	市民協働推進課との連携もすぐにはできるものがなかったことから、とある団体の記録撮影を勧めたところ、その団体からは、以前に依頼があったが、その時はまだ実力が伴わなかったので辞退したとのことであり、今回はやってみようとのことだったので、団体の詳細をお伝えした。
28-33	H28. 6. 14	委託職員	岩槻区の団体の方より、以前、センターから定期的に送られてきた情報誌が来なくなったが、もう発行されないのか。岩槻からは遠いのでここまで来るのは不便だ、印刷作業室の折り機と裁断機が使いすぎて調子が悪かったというお話があった。	市直営となり、情報誌は発行していない旨を説明した。印刷作業室の印刷機器等は、4月より、新しい機器になっているので、今は調子がよいためと説明した。
28-34	H28. 6. 20	委託職員	南ラウンジのBテーブルを予約の上、利用していた団体の方より、たまたまお昼時に空いた隣のAラウンジに入ってきた団体が、食事をし、大声で話し始めたとのお話があった。登録団体であれば、ある程度ラウンジの利用マナーも心得ているが、そうでない方々も多いので、できれば予約可能なスペースと予約しないで使用できるスペースを分けたいというご意見をいただいた。	利用者からの貴重なご意見としていただいた。今後は、お声掛けによるマナーの周知徹底を行うこととする。

主な窓口対応等 [平成28年7月分]

□平成28年7月分 [16件]

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-35	H28. 7. 3	市職員	高速カラープリンタを早く利用再開してほしいと、以前より要望を出されていた団体の方がお見えになられる。 7月の中旬に利用したいのだが、利用再開の目途はどうなっているかという質問があった。	7/7より、利用再開することとなった旨を伝えるとともに、利用再開まで長い時間がかかってしまったことを改めて謝罪した。以前は、窓口等でかなりご立腹されていたが、利用再開可能となったことから、本日は、大変喜ばれお帰りになられた。
28-36	H28. 7. 8	市職員	とある団体の方が来訪され、製本機の使用についての相談があった。70枚程度の用紙（A4）を製本機を使用して綴じたい、製本カバーも購入したいとのことであった。また、作成者自身が個別にバラバラの時間で製本することはできるかとのことであった。	製本カバーは、多量の在庫を持っておくことが難しいので、必要な数量が分かったら、あらかじめ連絡してもらおうこと、また、全員が個別で製本に来るのは、他の利用者さんの利用状況などもあるので、全員一緒が無理であれば、いくつかのグループで来てほしい旨のお願いをし、了承をいただいた。 ※補足：後日来訪され、一冊試し製本を行った。また、必要な部数を確認し、発注をかけた。
28-37	H28. 7. 9	市職員	音楽関係の活動をしており、演奏会や演奏家の指導などを行っている団体の代表者より電話がある。 代表者個人の通帳で、活動費等を管理しているが、団体の会計を考えた場合、このままでよいのかといった疑問を持ち、現在、法人化（例としては、一般社団法人をあげられていた）も考えているとの相談であった。	法人の種類や特徴を簡単に説明したところ、NPO法人について、事務手続きも含めて、もう少し教えてほしいとのことであったため、NPO法人認証事務等の所管である協働係を案内する。その日は、担当が不在であったため、後日連絡を取り合い、説明を行った。 ※補足：会計に関する相談であったことから、センター主催の会計相談も併せて案内すべきであった。以後の事務に繋げていくこととする。
28-38	H28. 7. 13	市職員	高速カラープリンタにて、葉書の印刷を行おうとしたが、葉書に傷がついてしまう。委託業者職員にて、厚みの設定を変えてみたが、症状の改善が見られなかった。 ※委託業者職員より引き継ぎ。	厚さ設定ではなく、用紙ボックスのところにあるつまみ（2種類）を調節して対応する。 当該つまみは、角度と圧を調節できることから、角度を少し緩やかにするとともに、圧を弱めにしたところ、傷なく印刷できた。
28-39	H28. 7. 14	委託職員	とある団体の方より、イベント会場に貼る大判印刷の相談があった。	講演会の式次第はA4をA0に拡大印刷、横断幕はwordのカスタムサイズで5,400mmで作成されていた。 原稿寸法を入力する縦横比が難しかったが、うまく印刷ができた。 金額は890円×13=11,570円であり、来週も別件で、大判印刷をするために来館することとなった。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-40	H28. 7. 16	市職員	コピー機で、ラベル賞状の印刷を行いたい団体の方が来訪され、印刷を行ったが、賞状の枠内に入れ込むことが難しいので、手伝ってほしい旨の依頼があった。 ※委託職員より引き継ぎ	団体の方にも都度確認をいただきながら、印刷のサポートを行った。
28-41	H28. 7. 17	委託職員	パソコンが壊れUSBに取り込めなかったポスターを、コピー機からスキャンしてデータをパソコンに保存し、大判印刷でA0版のポスターを印刷するサポート依頼があった。	コピー機にてスキャンを行い、A4の原稿をスキャンし、パソコンに送信、大判印刷も問題なく、A0に拡大印刷ができた。利用者には大変喜んでもらった。
28-42	H28. 7. 18	委託職員	労働基準局からきた、マイナンバーに関する書類をもってこられた方より、書類の書き方が分からないという質問があった。	センターは、市民活動のための施設であることから、マイナンバーの書類の書き方は説明できない旨を丁寧に説明し、市職員に話の内容を伝え、引き継いだ。 ↓ 書類より、担当の連絡先を確認の上、後日電話にて、その担当に直接教えてもらうようお願いした。
28-43	H28. 7. 21	委託職員 市職員	起業相談をやっている所はあるかとの問合せがあった。	市職員とともに、市報さいたま7月号掲載の「創業相談会」を案内した。 毎月行われていることを伝えるとともに、市報7月号には、7月までの予定までしか掲載がなかったことから、8月以降の開催日を調べて、お伝えした。
28-44	H28. 7. 22	市職員	コピー機で賞状印刷を行おうとしたが、きれいに印刷できない。	コピー機は、レーザープリンタであるが、インクジェット用の用紙を持って来たため、きれいに印刷ができなかった。そこで、高速カラープリンタでの印刷を提案したところ、ご了承いただいた。原稿が紙原稿であったことから、一度コピー機（複合機）にてスキャンをし、データ化し、高速カラープリンタで印刷したところ、きれいに印刷することができた。 ※補足：高速カラープリンタは、データのみ印刷が可能であるため。
28-45	H28. 7. 24	委託職員	ラウンジを使いたいが、どうすればよいか。	ラウンジはフリースペースとなっており、市民活動であれば、空いているテーブルを使用可能であること、また、事前に予約をしたい場合は、団体登録をしていない場合、規約等が必要になること、その場合、1週間前より予約がかかることを説明した。 規約等の作り方が分からないということで、団体の活動目的や活動内容など、代表的な要件を説明した。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-46	H28. 7. 25	委託職員	とある団体の方より、大宮区と岩槻区の町の中の観光案内のボランティアをしていただけの団体を紹介してほしいという相談があった。	窓口にある資料を見せたところ、それについては、すでに連絡をとられていて、浦和区の観光案内をお願いされているとのことであった。 大宮区の観光案内団体、また、岩槻区の観光案内団体として、それぞれ団体を紹介し、主な活動内容も可能なかぎり説明した。 早速、両団体と連絡をとってみるとおっしゃってお帰りになられた。
28-47	H28. 7. 26	委託職員	よく利用されている方より、相模原市の福祉施設の事件をニュースで見て、自分も障害者の一人として大変ショックを受けたとの電話があった。	お話を傾聴しつつ、様々な情報共有を図りながら、10分ほどお話をした。 また、センターに寄っていただくようお願いした。
28-48	H28. 7. 27	市職員	別所沼公園の水質改善に関する活動を行っている、とある団体の方が来訪される。水質検査を安価で行ってくれるような団体等があれば教えてほしいとの相談であった。	登録団体を調べたが、相談者の希望に合致するような団体はなかったが、実質的には、別所沼公園の水質に関するデータがほしいとの話であった。 そこで、以前、市の産業展開推進課の補助事業として、企業が行った水質改善技術の実証実験を行っていたことから、当該課に連絡してみたところ、相談に対応できるかもしれないので、直接電話してほしい旨の回答があったので、所管課の連絡先電話番号及び担当者を伝える。 相談者より、「連絡してみます」とのことので、謝辞をいただき、お帰りになられた。
28-49	H28. 7. 29	委託職員 市職員	パソコンの利用者さんより、「インターネットを見ているページを印刷することは可能ですか。」との質問があった。	パソコン・コーナーのパソコンからは直接印刷できないため、USB又はCDを用意していただければ、それに保存して、印刷作業室で印刷することはできることを説明した。
28-50	H28. 7. 30	市職員	環境保護関係の活動をしている団体の代表者が来訪される。現在、活動の幅が広がっていることもあり、団体の法人化を検討しているとの相談があった。	活動内容を一通り聴いたところ、法人化したほうが、お金の部分も含めて、適切な団体運営ができるのではないかと考え、相談に訪れたとのことであった。法人の種類や特徴を簡単に説明したのち、NPO法人認証事務等の所管である協働係を案内する。

主な窓口対応等 [平成28年8月分]

□平成28年8月分 [17件]

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-51	H28. 8. 3	委託職員	定期的に来館される方より、センターで障害者の差別に対するセミナーをやってほしい旨のご意見があった。 先日の相模原市の福祉施設の事件のショックがおさまっていない様子であった。	障害者の差別をなくす活動は、まさしく市民活動なので、ご自身の意思に従って活動していただきたいと思うが、センターは、それを支援する組織なので、活動場所や機材の提供等はできる。 その内、センターの事業のテーマとして障害者を取り上げる可能性はある旨を説明した。 また、事件については、今ご自身ができることをみんなで共有できるようにしていくことが大事であるとお話した。
28-52	H28. 8. 2	市職員	センターの各種イベント等によく参加されている団体の方が来訪され、「今年は、夏の交流イベントがなくて、とても残念だった。冬のクリスマスの飾りつけもないのか。」という質問があった。	交流イベントができなかったことを謝った上で、まだ、公表できるお話はないが、今後、少しずつイベント等もやっていきたい旨のお話をする。「飾りつけをやるのであれば、市だからとか、指定管理者だとか言わず、やるからよろしくね。」とおっしゃって、お帰りになる。
28-53	H28. 8. 4	市職員	高速カラープリンタにて、葉書の印刷を行おうとしたが、エラーメッセージが出て印刷できない。 どうすれば、印刷できるか教えてほしいとの相談があった。 ※委託業者より引き継ぐ。	原稿設定、用紙設定ともに問題はなく、エラーメッセージの内容からも、原因は分からなかったが、試し刷り（1枚のみ）は上手くいっていたので、用紙ボックスに置く葉書の量を減らして対応する。 100枚程度では、やはり印刷はできなかったが、もう少し減らしてみたところ、印刷が可能となった。 多少厚みのある紙を多量に置いていたこともあり、用紙ボックスのところのセンサー機能が上手く働かなかったものと判断される。 その後は、上手く印刷でき、喜んで帰られた。
28-54	H28. 8. 10	委託職員	団体の登録変更に来られた団体の担当者の方より、当該変更届の控えが欲しいとのことのご意見があった。 担当者が変わるときなど、引継ぎに必要であるためとのことであった。	利用者からの貴重なご意見としていただいた。
28-55	H28. 8. 11	委託職員	写真を大判印刷したい。 印刷設定がわからないので、試し印刷をしたらA4版で出てしまった。	用紙サイズをできるだけ大きく出したいという希望であったので、大きい数字で出したところ、914mmの印刷幅でほぼ印刷できたので、このやり方がよいということになった。 イラストレーターソフトにコピーして、印刷を行った。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-56	H28. 8. 11	委託職員	原稿はExcelでできていて、印刷設定がA4版になっている。 それをA1に拡大するが、原稿が左に寄りすぎているので、直すことはできないか。	Excelの画面上で、小さい余白の方にセルを挿入し、幅を調節した結果、印刷が上手くできた。
28-57	H28. 8. 14	委託職員	とある方より、78歳の友人が、ボランティアをやりたいということで、センターを紹介したことであった。 まだ、来館されていないようであったので、連絡してみるとのことであった。	その後、友人の方より連絡があった。 元々、老人福祉施設にボランティアで行かれていたが、ボランティアの限界を感じ、ヘルパー2級を取得したが、職員ではないため、直接的な介護ができず、他に自分にはできないことはないかを探しているとのことであった。 センターは、福祉系のボランティアの情報が少ないため、地域包括支援センターや社会福祉協議会を勧めるとともに、今後も引き続き情報交換することを約束した。
28-58	H28. 8. 15	委託職員 市職員	北ラウンジの市民活動優先スペースについて、荷物をおいたまま、長時間席を離れている人のせいで、席を利用できなかった学生さんより、クレームがあった。 「（市民活動）優先スペースご利用のみなさんへ」というお手紙に、「長時間の離席は、総合案内で、荷物をお預かりすることがあります。」という文言があるが、それを反故にするのかとのご意見であった。	センターが、市民活動を支援する施設であることや市民活動優先スペースのルール等の説明をした。 一人ひとりの離席時間を細かく管理するのは難しいことや利用状況を見て判断すること等を丁寧に説明した。
28-59	H28. 8. 16	委託職員 市職員	とある団体の方が来訪され、多目的展示コーナーの利用申請があった。 当初利用希望予定であった期間の内、市のスポーツ振興課が利用する日が1日含まれていたため、利用期間について、話し合った。	訪問者が多くなるよう、土・日曜日などの休日が入っている期間がよいとのことであった。 当初希望されていた期間とは別の時期に、比較的長い期間利用予定が入っていない時期があったことから、せっきく展示するのであれば、ある程度長い期間がよいのではないかということで、その期間を新たに提案した。 その結果、一度持ち帰って、改めて利用申請に来訪することとなった。 ※補足：後日、来訪され、その期間に利用することとなり、利用申請を行っていかれた。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-60	H28. 8. 17	委託職員 市職員	パソコンの利用者より、「パソコンメンテナンスのお知らせ」はいつごろから張り出してあったのか、どうして利用時間内にメンテナンスをするのかというご質問があった。	市職員に話の内容を伝え、引き継いだ。 ↓ お知らせの張り出し開始日をお伝えするとともに、今回のメンテナンス（ウィルス対策等）は緊急であったため、周知期間も短く、また、業者の対応可能な時間がかぎられていたため、利用時間内になったことを説明し、納得していただいた。 ※補足：ラウンジや印刷作業室など、各設備等が利用できなくなる場合には、可能なかぎり、早めに周知できるように努める。
28-61	H28. 8. 17	委託職員	パソコンの利用者より、「パソコンメンテナンスのお知らせ」はいつごろから張り出していたのか？」というご質問があった。	お知らせの張り出し開始日をお伝えしたところ、できれば、早目に周知してほしいとのことであった。
28-62	H28. 8. 18	委託職員 市職員	とある学校法人より、絵画教室をやるので、チラシを設置してほしい旨の依頼がありました。 市職員とともに、チラシの内容を確認したところ、一般的な法人活動（営利）であり、市民活動とは判断できなかったことから、チラシの設置は難しい旨を伝えたところ、以前、電話で聞いたときには、設置してもらえとの話であったので、来館したとのことであった。	電話の対応者及び対応内容は確認できなかったが、チラシの内容を実際に確認もせず、電話で設置可能であると伝えてしまっていたら、大変申し訳なかったとお話した。 当該法人で美術等を教えている先生による自主的な事業であると仰られていたが、どこにも、そのような記載もなく、当該法人の事業としか判断できないチラシであったことから、設置できない旨を説明し、ご理解いただいた。 なお、今後、美術等を教えている先生達、法人の事業とは別に、市民活動として、何か教室等を開くとか、当該法人のCSR活動として何か実施するなどがあれば、相談に乗る旨をお伝えした。
28-63	H28. 8. 18	市職員	コピー機で印刷を行おうとしたが、きれいに印刷できない。	コピー機は、レーザープリンタであるが、インクジェット用の用紙を持って来たため、きれいに印刷ができなかった。 そこで、高速カラープリンタでの印刷を提案したところ、ご了承をいただいた。原稿が紙原稿であったことから、一度コピー機（複合機）にてスキャンをし、データ化し、高速カラープリンタで印刷したところ、きれいに印刷することができた。 ※補足：以前にも同様の案件あり。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-64	H28. 8. 20	市職員	多目的展示コーナーを御利用の団体の方より、展示している内容に反対の意見を持っている人が、何らかの妨害（Ex. 展示物を荒らす）をするかもしれないので、自分が帰った後も、多目的展示コーナーの照明をつけておいてほしい旨の依頼があった。また、防犯カメラの位置や防災センターの警備員についても、話を聞かれていった。※委託職員より引き継ぎ	多目的展示コーナーの照明については、状況に応じて、担当者が帰られた後も一部点灯するなどの対応をした。防犯カメラについては、撮影範囲など、詳細については教えられない旨を説明した上で、一緒に周辺の確認を行った。※補足：当該団体のみならず、写真や絵画等を展示している団体も多いことから、状況に応じて、一部照明をつけておくことも必要かもしれない。
28-65	H28. 8. 21	委託職員	子供達の絵のワークショップを行っている方より、被災地の支援も含めて、形あるものにしたいと思っているが、どうすればよいかという相談があった。	現在、個人で行っている活動を、形あるものにするために、NPO法人や合同会社等の設立という選択肢があることを説明する。企業とのつながりも深めたい、単にワークショップをやるだけではなく、色々な企画をたてて、企業に持ち込みたい、という思いはあるけれども、まだ具体的な事業がないとのことであつたので、まずは、資金回収が可能なワークショップ等の講師派遣事業をやっていきながら、どのような法人（化）がよいのかを選択するのがよいのではないかという提案をした。
28-66	H28. 8. 21	委託職員	映像技術を市民活動として生かしたいので、団体やイベントなりを紹介してほしいと、以前相談のあった団体の方より、とある団体及びそのイベントを紹介してもらったが、話し合いを重ねた結果、今回は、残念ながら、個人でボランティアで映像を撮り続けている方がいて、その方との役割分担が難しいということで、コラボは難しいという報告をいただいた。	今回は貢献できなかったが、他にもイベントや面白い団体で映像を生かせるようであれば紹介してほしいという希望をいただいた。色々なことに興味を持たれている方であるので、今後、つながる団体が出てくればよいと感じた。
28-67	H28. 8. 31	委託職員	利用者の方が持ってきた厚紙（上質紙）を用いて、コピー機を利用したところ、綺麗にインクがのらなかった。	市職員に確認したところ、コピー機はレーザープリンタであるので、インクジェット用の用紙でコピーすると綺麗に印字されないことがあった。そこで、高速カラープリンタは、インクジェット式なので、そちらで印刷したところ、綺麗に印刷ができた。

主な窓口対応等 [平成28年9月分]

□平成28年9月分 [20件]

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-68	H28.9.2	市職員	現在、NPO法人の認証申請をしている市民活動団体の方より、「今後、イベント等を行う際の情報発信手段を教えてください。」旨の相談があった（「『市報さいたま』には載せられるのか。」という具体的な質問含む。）。	さいたま市の市報「市報さいたま」は、全市版（広報課所管）と区版（各区役所コミュニティ課所管）に分かれている。 全市版・区版ともに、市との共催や市の後援があるようなイベント等は、当該共催や後援をしている市の部署を通しての掲載は可能であるが、紙面の都合もあり、個別の団体からの記事掲載は、難しい旨を説明する。 代替手段として、「①市民活動ネットワークへの登録（及び当該ネットワークによる情報発信）」、「②当センター等におけるチラシ・ポスターの配置」、「③さいたま市民活動サポートセンターホームページ「さポット」のウェブ会員登録（及び当該ウェブサイトを通じた情報発信）」等の方法を説明する。 南区在住の方であり、南区での活動が中心であるとのことから、南区役所コミュニティ課の連絡先を伝えたところ、「上記①の相談をしてる。」とのことであった。 上記③については、「いずれまた相談に来ます。」とのことで、本日は替えられた。 (補足) 「市報さいたま」の区版については、市民活動ネットワーク同様、各区役所コミュニティ課が所管であるため、当該ネットワーク団体の紹介やイベント情報を掲載することもある。市民活動ネットワークは、区内の他団体との情報交換等もできることから、積極的に情報提供を行ってよいと考える。
28-69	H28.9.2	市職員	とある団体の方が来館され、当該団体の活動をPRするカードを置いてほしい旨の依頼があった。	名刺サイズのカードであること、自殺防止に関する活動であることも考慮し、通常のチラシ配置とは別に、総合案内の窓口及び北ウラウンジの市民活動優先スペースのテーブルの計4ヶ所に配置した。 ※補足：9/12（月）に確認したところ、窓口のカードはかなり減っている。
28-70	H28.9.3	委託職員	ラウンジの予約がいっぱいで予約できないことがある、また、せっかく予約をできた場合でも、長時間空いたままのテーブルがあったりするのは、どういうことなのか。もし、ラウンジを予約したが使わなかったとか、早めに終わったとかがあれば、総合案内で、告示するなどの表示をした方がよいのではないか。	ラウンジの利用予約は把握しているが、当日の利用申込はないので、予約していた時間よりも早く終わる、また、遅く始まるなど、個々の利用状況までは把握できないため、そのような表示は難しい旨を説明する。 館内を巡回し、そのような状況を把握した場合や団体さんが自主的に早く終わった等の報告があった場合の対応については、今後業務を実施しながら考えていくことを伝える。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-71	H28. 9. 4	委託職員	男性の方より、心理カウンセラーの勉強をしたいが、資料はあるかという質問があった。	もう少しお話を聞いてみたところ、自分の経験も踏まえて、相談に乗れるようになりたいとのことであった。 心の病を抱えている方には、やはりじっくりと話を聴いてくれるカウンセラーが必要だと感じていることから、ボランティアもを行っている心理カウンセラーを紹介した。
28-72	H28. 9. 5	委託職員	史跡巡りのボランティアガイドの養成講座を行っている団体のチラシや講座の案内があるかとの問合せがあった。	現在配置されているチラシでは、該当する講座等がなかったことから、社会福祉協議会をご紹介し、問合せいただくよう案内した。
28-73	H28. 9. 6	市職員	大判プリンタにて、横断幕を作成していて、倍率設定をしたのだが、（拡大）印刷できないので、教えてほしいとの相談があった。 ※委託業者職員より引き継ぐ。	拡大の倍率は正しかったものの、選択していた用紙サイズが、拡大後のサイズよりも小さかったため、印刷不可となっていた。 選択可能な既定のサイズは、全て、拡大後のサイズよりも小さかったことから、カスタム設定にて、拡大後のサイズよりも大きいサイズを設定し、それを選択したところ、希望の横断幕を印刷することができた。
28-74	H28. 9. 8	委託職員	以前から空き家対策で相談に来られていた、とある団体の方より、電話があった。 センターにて紹介された大家さんと良い関係ができつつあり、大家さんを巻き込んだイベントを企画しつつある旨の報告があるとともに、企業の参加もあり、収益も上がると思うので、今後、NPO法人を立ち上げたほうがよいかという相談があった。	イベントのみで法人化するのは、やや厳しい面もあること、法人を立ち上げる場合には、当該団体のミッションがしっかりしていること、持続性のある事業であること、経済的に自立が可能なことなど、アドバイスをした。 会員や理事となる方が集まるかという問題もあるので、今後も引き続き相談していきましょうということになった。
28-75	H28. 9. 9	市職員	今後、キャリアコンサルティングを内容とした団体を立ち上げ、社会貢献をしたいと思っているという女性が来訪され、センターの施設や機能などについて教えてほしい旨の相談があった。	利用のしおりを基に、市民活動の定義、団体登録の方法、登録団体のみが利用可能な施設、登録をしていなくても利用可能な施設などについて、全般的に説明をした。 現在、初期メンバーを集めているところであり、規約もできあがっていないことから、今後、改めて相談に通いたいとのことでお帰りになられた。
28-76	H28. 9. 10	市職員	複数の紙原稿を複合機（印刷作業室）でまとめてスキャンすると、一つのPDFファイルにまとめてデータが作成されるが、その中から一部を取り出したいという相談があった。	実際に一緒に作業しながら、方法を説明した（PDFデータを開くと、右側に「ページを整理」というタブが出てくる。これをクリックすると、PDFデータが1ページずつ一覧表示で現れるので、この中から残したいページを選択し、それ以外を削除することで、希望のページだけを残すことができる。）。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-77	H28. 9. 14	委託職員 市職員	いつもは、浦和コミュニティセンターの集会室を借りて、活動（生活困窮者家庭の教育支援）を行っているが、不手際があり、予約が取れていなかったことから、この後、ラウンジを借りることはできないかとの相談があった。	生徒の人数が多く（10数名）、また、多少騒がしくなることもあるため、いつもは、浦和コミュニティセンターの集会室を借りて、活動をしているとのことであった。当センターの登録団体でもあり、既に生徒が集まっているという事情も考慮し、いつもよりは声を小さくして、周りの迷惑にならないようお願いし、予約の入っていない北ラウンジのテーブルを案内することとした（念のため、パーテーションも使用した。） 。その後は、周りの迷惑となるようなこともなく、感謝を述べられ、お帰りになられた。
28-78	H28. 9. 15	委託職員	毎回、貸出機材を借りる際、申込書の記入が、とても時間がかかり、面倒である。もっと、簡潔に貸出できる方法にかえてほしい。例えば、チェック項目のみとかの書類にしてほしいというご意見があった。	利用者からの貴重なご意見としていただいた。
28-79	H29. 9. 15	市職員	電話にて、明日＝9月16日より、多目的展示コーナーにて、全日本写真連盟埼玉県女性支部が行う予定の写真展に、とある写真家の方が講演等を行う予定があるかが分かれれば教えてほしいとの相談があった（講演がなくても、来る予定があれば、教えてほしいとのこと）。	センターにて、代表者及び担当者の方に連絡してみたが、両者とも不在であったため、代表者の連絡先電話番号（公開情報）を伝える。 相談者自ら「連絡してみます」とのこと で、謝辞をいただき、切電された。
28-80	H28. 9. 15	委託職員 市職員	さいたまトリエンナーレ2016PRコーナーに展示されているチラシがほしいとお話があった。	チラシは、パンフレットコーナーにあることをお伝えし、お渡しする。 ※補足：今後、さいたまトリエンナーレ2016関連のチラシは、当該コーナーに設置することとする。
28-81	H28. 9. 16	委託職員 市職員	「ぐるりパネル展」の展示申込をされている、とある団体の方が来訪され、展示物の原稿が紙原稿であったため、大判プリンタでの印刷ができないことから、印刷サポートの依頼があった。	コピー機で、紙原稿をスキャンし、データ化した上で、大判プリンタにて拡大印刷（A4⇒A2）を行った。 展示内容のイベントで得た収益を放課後児童クラブの活動資金にあてており、無料でできる広報は、非常にありがたいとのことであった。今後、クリスマスの展示も行いたいと思っている旨をお伝えしたところ、その際は是非参加したいとのことであった。 ※補足：当該団体さん以外も含めて、事前に参加意向があった団体さんには、個別でお知らせするなどしていきたい。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-82	H28. 9. 17	委託職員	とある団体の方より、ラウンジを利用したいというお話があった。 全国的にも活動をしているが、埼玉で集まることが多く、センターを中心に集まって、活動をしたいことのことであった。	さいたま市を活動の中心にするのならば、「さいたま支部」等を作って、大元の団体とは別に、団体登録をするのがよいのではないかというお話をした。 ラウンジは事前の予約もできるので、活動を広げることができることとお話したところ、理事会にて検討するとのことでした。
28-83	H28. 9. 18	委託職員	元税理士の方で、地域活性化を事業としてやりたいと起業された方が来館され、センターに団体登録したいという相談があった。	残念ながら、企業としては、団体登録はできないが、自企業のCSR活動等で、センターを利用できる可能性はあることを説明した。 志を持って東京から転居して来られているので、地域とつながっていただき、情報を得てほしいと思う。 個人的に、地元の商店会やコミュニティカフェ、居酒屋さんに詳しい方を紹介した。 行政との協働も視野に入れているようなので、その場合は、市民協働推進課（協働係）に相談することを提案した。
28-84	H28. 9. 18	市職員	代表者が変更となったため、さポットの基本情報を変更したいが、やり方が分からないので教えてほしいとの相談であった（電話）。	電話越しにパソコンを操作してもらい、基本情報の変更方法を説明したところ、無事に代表者の変更ができた。
28-85	H28. 9. 26	委託職員	窓口に来られた女性より、「福祉の方に行く方が良いと思うんですが」と断わった上で、家のこと、ご家族のこと、病気のこと、相続のこと等の相談があった。	お話を傾聴したところ、かなり複雑なお話であった。 市の助成制度で、リフォームできるものがあるので、そのようなものが利用できるか等を、市の所管課に相談してみるよう勧めた。
28-86	H28. 9. 27	市職員	とある団体の方より、多目的展示コーナーを利用する際に、物品の販売を行いたい旨の相談があった。	物品の販売等に係る申請を行う際に必要な手続き等を説明した。 今後の多目的展示コーナー利用調整会に参加する予定であったため、その際に、より詳細な話を聞くこととなった。 ※補足：後日詳細なお話を聞いたところ、団体としての収支になるわけではなく、個人での販売・収益になるとのことであったため、その内容では難しい旨を説明した。
28-87	H28. 9. 29	市職員	製本機の利用説明書をコピーしたい旨の相談があった。	理由は細かく聞かなかったが、おそらく、団体の他のメンバー等に説明するために、コピーをしたかったようである。 そこで、利用説明書を一時的に貸与し、印刷作業室のコピー機にて、コピーをしてもらった（印刷に係る費用は、本人負担です。）。

平成 28 年度 第 1 回
さいたま市インターネット市民意識調査
【調査報告書】

※抜粋版

平成 28 年 8 月

さいたま市市長公室広聴課

1 調査企画とサンプル構成

1-1 調査目的

各所管が事業を推進するにあたって、迅速に市民意識を把握することができるよう、インターネットを活用した市民意識調査を実施する。

1-2 調査地域

さいたま市

1-3 調査対象者

対象者条件：さいたま市在住の18～69歳の男女

18歳から69歳までの5年代層において、各年代の男女各100サンプル、合計1,000サンプルを対象とする。

1-4 有効回答数

無作為配信により、合計1,000サンプルを回収した。

(人)

	18～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	合計
男性	100	100	100	100	100	500
女性	100	100	100	100	100	500
合計	200	200	200	200	200	1,000

(参考) なお、各区の有効回収数は下表の通りである。

さいたま市	男性						女性						合計
	18-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳	計	18-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳	計	
西区	4	4	11	3	3	25	4	-	5	3	4	16	41
北区	10	7	9	11	8	45	11	11	17	11	15	65	110
大宮区	20	15	12	10	7	64	11	17	11	9	7	55	119
見沼区	8	9	9	17	16	59	6	10	5	11	12	44	103
中央区	16	11	4	11	9	51	5	7	10	13	10	45	96
桜区	6	7	1	7	12	33	6	9	7	12	9	43	76
浦和区	12	10	15	13	22	72	16	14	10	13	16	69	141
南区	11	18	28	17	10	84	20	17	24	15	11	87	171
緑区	6	12	5	8	8	39	16	11	7	8	10	52	91
岩槻区	7	7	6	3	5	28	5	4	4	5	6	24	52
合計	100	100	100	100	100	500	100	100	100	100	100	500	1,000

1-5 調査方法

インターネット調査（調査会社の登録モニターによるWEB調査）

1-6 実施時期

平成28年7月8日（金）～7月14日（木）

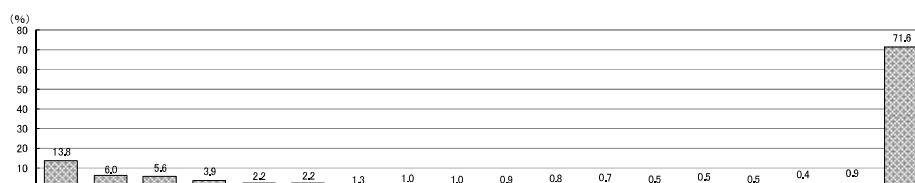
1-7 調査実施機関

株式会社サーベイリサーチセンター

2 調査結果

Q12. どのような活動に参加しているか (MA)

あなたは、現在、どのような活動に参加していますか。以下の選択肢の中から、あなたが参加している活動をいくつでも選んでください。(複数選択)



	自治会	スポーツの同好会・サークル	趣味・娯楽の同好会・サークル	P T A	子ども会	文化芸術の同好会・サークル	防犯・防災分野の市民活動	教育・生涯学習分野の市民活動	環境分野の市民活動	国際協力分野の市民活動	スポーツ分野の市民活動	子育て・福祉分野の市民活動	老人クラブ	青年クラブ	消防団	まちづくり分野の市民活動	その他	特にない
全体(n=1000)	13.8	6.0	5.6	3.9	2.2	2.2	1.3	1.0	1.0	0.9	0.8	0.7	0.5	0.5	0.5	0.4	0.9	71.6
性別																		
男性(n=500)	11.8	7.6	4.2	2.6	1.6	1.6	1.4	0.8	1.2	0.4	1.2	0.6	1.0	1.0	0.8	-	1.2	74.2
女性(n=500)	15.8	4.4	7.0	5.2	2.8	2.8	1.2	1.2	0.8	1.4	0.4	0.8	-	-	0.2	0.8	0.6	69.0
年代別																		
18-29歳(n=200)	7.5	7.0	4.0	-	1.5	3.0	1.5	1.0	1.0	-	2.0	1.0	1.5	2.0	0.5	0.5	-	76.5
30-39歳(n=200)	11.0	6.0	3.5	6.5	3.5	0.5	0.5	-	-	0.5	0.5	-	-	-	1.0	-	1.0	75.0
40-49歳(n=200)	13.5	4.0	2.5	8.0	5.0	2.0	1.5	-	1.5	1.5	0.5	0.5	0.5	-	1.0	-	0.5	73.5
50-59歳(n=200)	14.0	4.0	7.0	3.5	1.0	3.0	0.5	1.5	0.5	1.0	0.5	1.5	-	-	-	-	1.0	71.5
60-69歳(n=200)	23.0	9.0	11.0	1.5	-	2.5	2.5	2.5	2.0	1.5	0.5	0.5	0.5	0.5	-	1.5	2.0	61.5
性別・年代別																		
男性18-29歳(n=100)	7.0	10.0	5.0	-	-	4.0	2.0	2.0	1.0	-	3.0	1.0	3.0	4.0	1.0	-	-	73.0
男性30-39歳(n=100)	8.0	11.0	4.0	2.0	1.0	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	2.0	-	2.0	78.0
男性40-49歳(n=100)	15.0	5.0	2.0	8.0	7.0	-	-	-	2.0	2.0	1.0	-	1.0	-	1.0	-	1.0	72.0
男性50-59歳(n=100)	11.0	5.0	3.0	1.0	-	3.0	1.0	1.0	-	1.0	2.0	-	-	-	-	-	1.0	76.0
男性60-69歳(n=100)	18.0	7.0	7.0	2.0	-	1.0	4.0	1.0	2.0	-	-	-	1.0	1.0	-	-	2.0	72.0
女性18-29歳(n=100)	8.0	4.0	3.0	-	3.0	2.0	1.0	-	1.0	1.0	-	-	-	-	-	1.0	-	80.0
女性30-39歳(n=100)	14.0	1.0	3.0	11.0	6.0	1.0	1.0	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	72.0
女性40-49歳(n=100)	12.0	3.0	3.0	8.0	3.0	4.0	3.0	-	1.0	1.0	-	1.0	-	-	1.0	-	-	75.0
女性50-59歳(n=100)	17.0	3.0	11.0	6.0	2.0	3.0	-	2.0	-	2.0	-	1.0	-	-	-	-	3.0	67.0
女性60-69歳(n=100)	28.0	11.0	15.0	1.0	-	4.0	1.0	4.0	2.0	3.0	1.0	1.0	-	-	-	-	2.0	51.0

※グラフの最大値は設問によって変動します。

【全体結果】「自治会」(14%) が最も多く、その他の項目は1割未満にとどまった。

◎性別で見ると、男女とも「自治会」が最も多い。

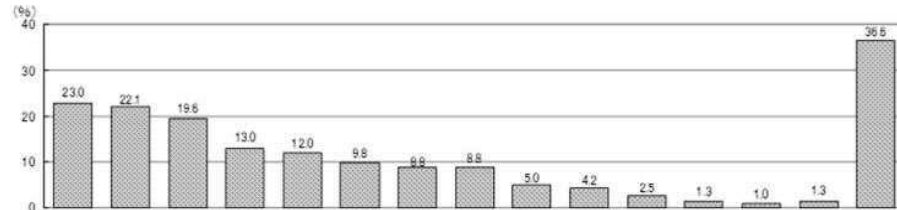
◎年代別で見ると、「自治会」は、すべての年代で最も多く、年代が高くなるにつれ多くなっていく。

◎一方、「特にない」は全体の72%と、7割に達した。

(Q12で、「特になし」と回答した人が対象)

Q12-1. どの活動にも参加していない理由 (MA)

あなたが、現在、どの活動にも参加していない理由は何ですか。以下の選択肢の中から、あてはまるものをいくつでも選んでください。(複数選択)



	市内でどんな活動が行われているか知らないから	いそがしくて参加できないから	人間関係がわずらわしいから	活動するのが面倒だから	活動そのものに興味や関心がないから	何かから活動の情報を得てよいかわからないから	活動にお金がかかるから	一緒に活動する仲間がいないから	活動を持っていないから	活動を調べても、興味や関心を持っていないから	体調がよくないから	活動内容が難しそうだから	活動するための場所がないから	その他	以前参加していたが、今は参加していない	特に理由はない/何となく
全体(n=716)	23.0	22.1	19.6	13.0	12.0	9.8	8.8	8.8	5.0	4.2	2.5	1.3	1.0	1.3	36.6	
性別																
男性(n=371)	21.6	18.3	17.5	13.7	12.7	9.2	8.9	7.0	5.4	3.8	2.2	1.3	0.8	1.1	41.5	
女性(n=345)	24.6	26.1	21.7	12.2	11.3	10.4	8.7	10.7	4.6	4.6	2.9	1.2	1.2	1.4	31.3	
年代別																
18-29歳(n=153)	36.6	19.6	17.0	13.1	13.7	13.7	11.8	8.5	2.6	3.3	4.6	1.3	2.0	1.3	29.4	
30-39歳(n=150)	24.7	21.3	18.0	17.3	16.0	10.0	10.7	6.0	6.0	4.0	2.7	1.3	1.3	0.7	36.7	
40-49歳(n=147)	16.3	25.9	21.1	15.6	10.2	7.5	11.6	9.5	6.8	4.8	3.4	0.7	1.4	1.4	36.7	
50-59歳(n=143)	21.7	25.9	20.3	9.1	12.6	7.7	4.9	7.0	4.2	2.8	1.4	1.4	-	2.1	37.8	
60-69歳(n=129)	13.8	17.1	22.0	8.9	6.5	9.8	4.1	13.8	5.7	6.5	-	1.6	-	0.8	43.9	
性別・年代別																
男性18-29歳(n=73)	34.2	13.7	16.4	16.4	13.7	12.3	15.1	6.8	4.1	2.7	4.1	2.7	1.4	1.4	34.2	
男性30-39歳(n=78)	17.9	19.2	11.5	14.1	14.1	6.4	9.0	1.3	5.1	2.6	2.6	1.3	-	1.3	48.7	
男性40-49歳(n=72)	18.1	26.4	19.4	19.4	15.3	8.3	13.9	5.6	8.3	4.2	1.4	1.4	2.8	1.4	38.9	
男性50-59歳(n=76)	21.1	22.4	21.1	10.5	17.1	6.6	5.3	6.6	2.6	1.3	2.6	-	-	-	43.4	
男性60-69歳(n=72)	16.7	9.7	19.4	8.3	2.8	12.5	1.4	15.3	6.9	8.3	-	1.4	-	1.4	41.7	
女性18-29歳(n=80)	38.8	25.0	17.5	10.0	13.8	15.0	8.8	10.0	1.3	3.8	5.0	-	2.5	1.3	25.0	
女性30-39歳(n=72)	31.9	23.6	25.0	20.8	18.1	13.9	12.5	11.1	6.9	5.6	2.8	1.4	2.8	-	23.6	
女性40-49歳(n=75)	14.7	25.3	22.7	12.0	5.3	6.7	9.3	13.3	5.3	5.3	-	-	-	1.3	34.7	
女性50-59歳(n=67)	22.4	29.9	19.4	7.5	7.5	9.0	4.5	7.5	6.0	4.5	-	3.0	-	4.5	31.3	
女性60-69歳(n=51)	9.8	27.5	25.5	9.8	11.8	5.9	7.8	11.8	3.9	3.9	-	2.0	-	-	47.1	

※グラフの最大値は設問によって変動します。

【全体結果】現在、どの活動にも参加していないと答えた人に、その理由を聞いたところ、「市内でどんな活動が行われているか知らないから」(23%)、「いそがしくて参加できないから」(22%)、「人間関係がわずらわしいから」(20%)と続いた。

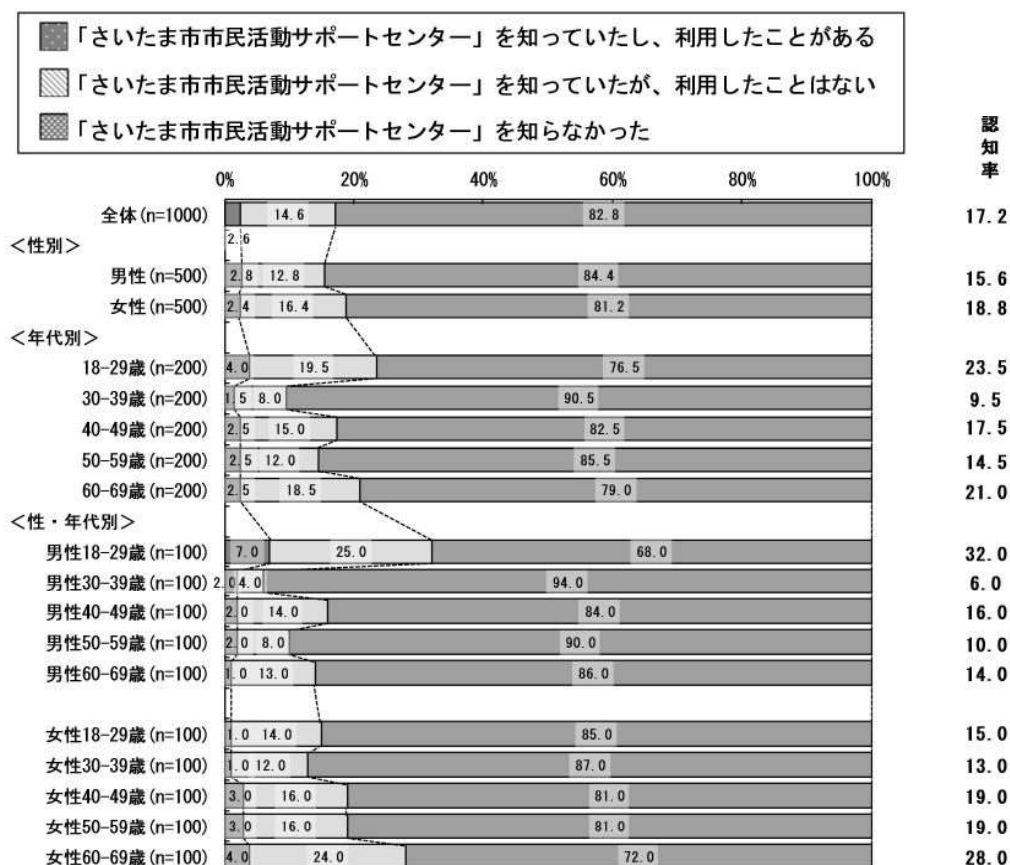
◎性別で見ると、「いそがしくて参加できないから」は、女性(26%)の方が男性(18%)よりもやや多い。

◎年代別で見ると、「市内でどんな活動が行われているか知らないから」は、18-29歳(37%)で4割近くと、ほかの年代に比べ多く、特に40-49歳(16%)、60-69歳(14%)とは20ポイント以上の差が開いた。

◎一方、「特に理由はない/わからない」は全体の37%と、4割近くを占めた。

Q13. 「さいたま市市民活動サポートセンター」の認知

あなたは、「さいたま市市民活動サポートセンター」を知っていましたか。



【全体結果】「さいたま市市民活動サポートセンター」の認知率（「さいたま市市民活動サポートセンター」を知っていたし、利用したことがある」＋「さいたま市市民活動サポートセンター」を知っていたが、利用したことはない」の合計）は全体の17%と、約2割にとどまった。

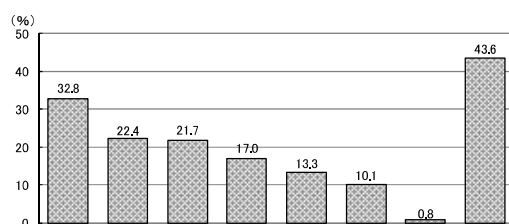
◎性別で見ると、認知率は、男女ともほぼ同じ傾向となった。

◎年代別で見ると、認知率は、30-39歳（10%）で1割と、ほかの年代に比べ低い。

◎性・年代別で見ると、認知率は、男性30-39歳（6%）で1割に満たなかった。一方、男性18-29歳（32%）と女性60-69歳（28%）で約3割と、全体結果に比べやや多い。

Q14.「さいたま市市民活動サポートセンター」がどのような場になるとよいか (MA)

あなたは、市民が、市民活動を通じて自分自身の役割や生きがいを持つことができるようになるために、今後、「さいたま市市民活動サポートセンター」がどのような場になるとよいと思いますか。以下の選択肢の中から、あなたの考えに近いものをいくつでも選んでください。(複数選択)



	市民が市民活動に関心を持つ	市民活動を行うために役立つ知識やノウハウが得られる場	市民活動を通じて市民どうして交流を深められる場	市民活動の場や資機材が充実した場	市民活動の場や行政が協力しあえる場	市民活動の場や協働しあえる場	その他	特に関心を持って参加したい/わからない/わからない
全体(n=1000)	32.8	22.4	21.7	17.0	13.3	10.1	0.8	43.6
性別								
男性(n=500)	28.2	23.2	20.6	16.2	12.6	9.4	1.2	47.2
女性(n=500)	37.4	21.6	22.8	17.8	14.0	10.8	0.4	40.0
年代別								
18-29歳(n=200)	33.5	20.5	25.0	15.5	10.5	11.5	-	41.0
30-39歳(n=200)	32.5	21.0	23.0	18.5	12.5	10.5	1.0	44.0
40-49歳(n=200)	36.5	22.5	21.0	13.5	12.0	6.5	-	45.0
50-59歳(n=200)	32.5	19.0	17.5	14.5	11.5	8.5	2.5	46.0
60-69歳(n=200)	29.0	29.0	22.0	23.0	20.0	13.5	0.5	42.0
性別・年代別								
男性18-29歳(n=100)	22.0	22.0	19.0	14.0	9.0	12.0	-	48.0
男性30-39歳(n=100)	27.0	15.0	16.0	17.0	12.0	11.0	2.0	53.0
男性40-49歳(n=100)	30.0	27.0	24.0	13.0	10.0	5.0	-	49.0
男性50-59歳(n=100)	27.0	19.0	21.0	13.0	12.0	8.0	4.0	46.0
男性60-69歳(n=100)	35.0	33.0	23.0	24.0	20.0	11.0	-	40.0
女性18-29歳(n=100)	45.0	19.0	31.0	17.0	12.0	11.0	-	34.0
女性30-39歳(n=100)	38.0	27.0	30.0	20.0	13.0	10.0	-	35.0
女性40-49歳(n=100)	43.0	18.0	18.0	14.0	14.0	8.0	-	41.0
女性50-59歳(n=100)	38.0	19.0	14.0	16.0	11.0	9.0	1.0	46.0
女性60-69歳(n=100)	23.0	25.0	21.0	22.0	20.0	16.0	1.0	44.0

※グラフの最大値は設問によって変動します。

【全体結果】「市民が市民活動に関心を持つきっかけとなる場」(33%) が最も多く、次いで「市民活動を行うために役立つ知識やノウハウが得られる場」と「市民活動を通じて市民どうして交流を深められる場」(ともに22%) が続いた。

◎性別で見ると、「市民が市民活動に関心を持つきっかけとなる場」は、男女ともに最も多いが、女性(37%)の方が男性(28%)よりもやや多い。

◎年代別で見ると、60-69歳では、上位5項目がそれぞれ2割に達した。

◎一方、「特に関心を持って参加したい/わからない/わからない」は全体の44%と、4割以上を占めた。

利用者懇談会等における意見 [利用者懇談会]

資料5-1

□平成28年度第1回利用者懇談会 (H28. 8. 31)

No.	項目		意見	市の回答（利用者懇談会時点）	備考
	大別	細目			
懇-1	その他	—	指定管理に戻すスケジュールはどのようなものか。	最短で、2年（度）間である。 その場合、平成29年4月から指定管理者の選定（作業）を行っていくことになる。 そうすると、今年度（平成28年度）中に、管理基準を策定し、「さいたま市市民活動サポートセンター条例」を改正する必要がある。 改正は、管理基準ができた後になるため、平成28年12月の市議会で、管理基準を報告し、平成29年2月に条例を改正する流れが、最短の進め方となる。	
懇-2	その他	—	規則等は、全て市議会を通す必要があるのか。	規則は、市長決裁、要綱や要領は、原則、市長決裁や局長決裁等になる。 ただ、今回の場合は、それらを定めたのち、条例を改正し、附則を取る必要があるため、市の決裁だけで、進めることはできない。	
懇-3	その他	—	条例で認められないものは、宗教、選挙、政治（主義）とのものであるが、政治（活動）について、具体的にお話してほしい。	政治活動については、政治上の「主義」と「施策」に分けられる。 施策は、例えば、保育園の問題とか、環境の問題とか、安全保障に関する活動であり、それは問題ない。 それに対して、主義は、社会主義や共産主義など、それらの主義に基づく社会をつくらうとか、それに反対するとか、そのような活動は、市民活動から除外されることになる。	
懇-4	その他	—	市議会で、センターを利用する14団体が取り上げられたことがあるが、それらは、施策ということではよろしいのですよね。	お見込みのとおり。 前にも、14団体については、市民活動団体であると回答させていただいている。	
懇-5	その他	—	施策か主義かというのは、誰が判断するのか。 自由な活動が侵害されることが心配である。	（センターの利用という点では、）最終的には、市が判断することになる。 必要に応じて、法律の専門家の判断もおおいでいる。	
懇-6	その他	運営方法 ※運営協議会 ※利用者懇談会	利用者懇談会は、意見を聴くという場ですよね。決める場ではないので、聴いた意見を、運営協議会に上げるという進め方をお願いします。	—	* 今後の運営方法の参考とする。
懇-7	その他	運営方法 ※運営協議会 ※利用者懇談会	本来の利用者懇談会では、管理基準以外のことも話す。 貸出機材の種類を増やしてほしいとか、料金を安くするとか、そういうものも議論してほしい。 また、センターの目標を定めるべきだろう。 これは、管理基準に入れるというよりも、年度、または中期目標というように指標を示して。 センターをこう育てていくんだというものを定め、運営協議会で議論していくのがよい。	—	* 今後の運営方法の参考とする。

No.	項目		意見	市の回答（利用者懇談会時点）	備考
	大別	細目			
懇-8	その他	—	この5ヶ月の直営による管理運営で不都合があったから、指定管理に戻すということか。	<p>そういうことではない。 なお、市としては、指定管理に戻すことを目標としている。</p> <p>（他の参加者より） 今は、条例が改正され、指定管理が停止しているような状態である。 条例で、管理基準ができるまでは指定管理を停止するというような附則があるので、市としては、直営で管理運営をやるしかない。</p>	
懇-9	その他	—	<p>利用者懇談会があって、運営協議会が開催されてという流れで、年（度）4回、それぞれ開催されるということか。 今日出た意見の内、どれが必要かということ誰が判断するのか。 いつ、次の運営協議会が予定されているのか。 その辺がはっきりしていないと、今日の意見も消えてしまうのではないか。 運営協議会も構成委員が変わっていると思うが、その辺の意図も教えてほしい。</p>	<p>次回は、利用者懇談会があって、運営協議会を開催するという流れになると思う。 その流れで、秋ぐらいになると思っている。 構成委員は、これまで（平成27年度まで）は18名であったが、現在は市直営であるため、指定管理者の1名をはずして、17名を上限としている。 内訳としては、有識者が3名、自治会関係が1名、市職員が1名で、それらは、おおよそ今までどおりである。 変わったところとしては、市民活動団体の代表者等と市民公募の割合である。 市民活動サポートセンターは全市的な施設であり、ここにしかないものということもあり、各区の代表者に集まっていたとき、10区の情報共有や連携を図っていきたいという思いがあった。 そこで、各区に市民活動ネットワークというものがあるので、そこをお願いして、各区1団体ずつお願いをした。 それらが全て決まって、15名となったことから、市民公募は2名となった。</p>	
懇-10	その他	運営方法 ※運営協議会 ※利用者懇談会	<p>今日、利用者懇談会があり、たくさんの意見が出た。 これらの意見を運営協議会に上げずに、また利用者懇談会を開くということか。 まずは、運営協議会にフィードバックしてもらい、その後、次（の利用者懇談会）ではないのか。</p>	<p>運営協議会をもう一度開催してから、利用者懇談会、そして、また運営協議会と進めていくのが理想だとは思うが、今日の段階ではまだ分からない。</p>	* 今後の運営方法の参考とする。
懇-11	その他	運営方法 ※運営協議会 ※利用者懇談会	<p>年度内にもう3回、運営協議会があると考えてよいか。 とてもタイトなので、先に予定をきめたほうがよいのでは。 是非、きちんとフィードバックをしてほしい。</p>	—	* 今後の運営方法の参考とする。
懇-12	その他	—	<p>運営協議会の委員について。市民公募の委員はどのように選んだのか教えてほしい。</p>	<p>面接は実施していない。 選考委員に応募書類を採点してもらい、上位から2名を選んだ。</p>	

No.	項目		意見	市の回答（利用者懇談会時点）	備考
	大別	細目			
懇-13	その他	—	<p>運営協議会の方へのお願いとなるが、市の説明では、今後指定管理者が守るべき基準に関するものと、今（後）の運営をどうするのかということが混同していると思う。</p> <p>食事をどうするとかは、とてもよい。市民活動団体的な発想だと思う。</p> <p>でも、それを基準という形で縛ってよいのかとなると、別の話であると思う。</p> <p>2年後には、利用者も変わっているかも知れない。</p> <p>市へのお願いとしては、管理基準として、指定管理者が守るべきものと、今（後）の運営をどうするのかというものを分けて考え、この先の指定管理者が分かりやすいものにしてほしい。</p>	—	* 今後の運営方法の参考とする。
懇-14	その他	運営方法 ※運営協議会 ※利用者懇談会	<p>市へのお願いになるが、運営協議会委員がどうやって市民の声を肌にしたかという点、利用者懇談会ではなくて、窓口対応で聞いたことをまとめた（運営協議会の）配布資料であった。</p> <p>事務局が、それを運営協議会で読み上げたりしていた。</p> <p>そういうことを大事にしてほしい。</p>	—	* 今後の運営方法の参考とする。

利用者懇談会等における意見〔市民活動ネットワーク〕

資料5-2

□見沼区幹事会（H28. 5. 18）

No.	項目		意見	市の回答（連絡会等時点）	備考
	大別	細目			
見-1	その他	市民活動ネットワーク	10区の市民活動ネットワークから委員を出すという考え方は有意義だと思う。	—	（参考） 各区の市民活動ネットワークの登録団体より、運営協議会委員を選出。
見-2	その他	市民活動ネットワーク	各区の市民活動ネットワークが、区を越えて連携する機会がなく、区のコミュニティ課ではそうした動きはしづらいため、本庁部門である市民協働推進課が行う運営協議会に参加することを通じて、連携する機会となればと考える。	—	（参考） 各区の市民活動ネットワークの登録団体より、運営協議会委員を選出。
見-3	その他	市民活動ネットワーク	各区の市民活動ネットワークメンバーが運営協議会へ出席し、それを区のネットワークへフィードバックしてもらえれば、お互いに良いことだと思う。	—	（参考） 各区の市民活動ネットワークの登録団体より、運営協議会委員を選出。

□見沼区連絡会（H28. 6. 16）

No.	項目		意見	市の回答（連絡会等時点）	備考
	大別	細目			
見-4	その他	情報発信	「さポット」を使わせてもらっているが、あれはそのままですか。	「さポット」については、現時点ではそのままです。	
見-5	その他	協働のテーブル	今日の資料にある「協働のテーブル」について、皆さんの団体が行政と組んで何かやりたいという場合や、何か問題、課題を解決したいという場合に、市民協働推進課が、市の所管と一緒に話し合う場を設定してくれるので、積極的に活用してもらえると良いと思います。	—	
見-6	その他	—	「さポット」については、色々使い勝手とか、言いたいことが、あるが、それは置いておいて、ラウンジではWi-Fiは使えないんですか。	Wi-Fiについては、現在は、市民活動サポートセンター内では使えません（未整備である）。	
見-7	その他	—	市のほうで管理基準を定めたら、指定管理者に戻すという認識でいいんでしょうか。	市議会からは、管理基準がないということを指摘されている。そのため、まず、各区の市民活動ネットワーク連絡会等や今後設置予定の運営協議会等で、皆様のご意見をお伺いしながら、管理基準の策定を進めていく。管理基準について、市議会の了解が得られれば、条例で指定管理に委ねられないとなっているところについて、条例を改正したうえで、指定管理にする作業を進めていくことになる。	
見-8	その他	—	市としては、最短でどのくらいで指定管理者に戻す予定ですか。	最短でも2年はかかってしまう。管理基準を策定して、議会の了承を得るのに1年かかり、指定管理者の選定作業で1年かかるので、最短でも、指定管理者による運営は、平成30年度からになる。市としては、最短を目標としてやっている。	

利用者懇談会等における意見〔市民活動ネットワーク〕

□大宮区連絡会（H28. 5. 23）

No.	項目		意見	市の回答（連絡会等時点）	備考
	大別	細目			
大-1	その他	印刷作業室	<p>高速カラープリンターや大判プリンターはとても便利だったのに、突然無くなってしまっていた。 便利だったので残念である。どういう理由でなくなってしまったのか。 大判プリンターは印刷屋に出すよりも絶対に安くてよい。</p>	<p>印刷機器等は、これまで指定管理者が契約をしていたので、指定管理でなくなり、それらの契約も終了した。 今後も同様の印刷機器を導入する予定である。 ただ、高速カラープリンターと大判プリンターは、契約事務等の関係で導入が遅れている。 皆様にはご迷惑をおかけして申し訳ない。 利用再開にあたっては、「さポット」等でお知らせする。 「いつごろ入るのか。」など気になることがあれば、いつでも連絡をいただきたい。</p>	<p>（参考） 7/7大判プリンター、高速カラープリンター及びパソコン設置（利用再開）</p>
大-2	その他	印刷作業室	<p>高速カラープリンターや大判プリンターを使うためならば、サポセンまで行く。 折り機のためだけにあれば、移動時間を考えれば、手作業でやってしまう。 サポセンのメリットは、印刷後に折り機も使えて、そのままテーブルで会議もできるところ。 設備の予約も出来るし、食事できるスペースもあるし、帰りには買い物もできてとても便利である。 規模は違うけど、シーノには印刷機、裁断機はある。しかし折り機がない（別の団体より、「5階にあるわよ」との発言あり）。</p>	—	
大-3	その他	情報発信	<p>印刷作業室等、それぞれに機能を持った公共施設が各地にある。 これらの情報をまとめてほしい。そうすれば、これがしたい時はこの施設、あれがしたい時はあの施設と活動できる。 また、もう一步進めて、その情報がネット検索ですぐに引っかかるとうい。ロコミサイトのような構成にして、利用者が育てていくサイト（利用者が情報交換ができる、施設にこれがほしいと要望できる）ができるとうい。</p>	—	
大-4	その他	—	<p>市民活動ネットワークに登録している団体とは別の団体でサポセンを利用している（ロッカーも使っている）。 サポセンの体制が変わったということは聞いており、窓口の雰囲気や顔ぶれが変わったことは見ている。</p>	—	
大-5	その他	—	館内のレイアウトも変わったように思う。	利用方法やレイアウト等、大きく変わったところはない。	

No.	項目		意見	市の回答（連絡会等時点）	備考
	大別	細目			
大-6	その他	—	<p>災害に関する紙芝居を持っている。紙芝居は企業等でも教育に使われている。</p> <p>埼玉県庁のある部署で、見沼たんぼを宣伝しようというものがあろうで、当方では竜神の伝説や見沼の蛭についての情報を持っている。</p> <p>氷川神社からの依頼を受けて、紙芝居を作成している。</p> <p>老人ホームを主に回って活動しているが、今後はもっと活動の幅を広げていきたい。</p> <p>これまでサポセンの利用はなく、会員は6名だけである。</p> <p>サポセンは浦和駅東口にある施設か。</p> <p>今後ともご指導をお願いいたします。</p>	<p>様々な団体があるので、規模に関係なく、是非サポセンを利用してほしい。</p> <p>多目的展示コーナーは、可動パネルで区切って活用することもできるので、活動のPRで使っていただければと思う。</p> <p>また、今後、団体の交流が図れるイベントも開催したいと考えているので、そちらにも是非参加していただければと思う。</p> <p>サポセンは、浦和駅東口の駅前にある、パルコさんが入っている建物の9階にある。</p>	
大-7	その他	—	<p>市民活動ネットワークに登録している団体とは別の団体でサポセンを利用している。</p> <p>駐車料金が高いのでなんとかしてほしいという思いがある。</p>	—	<p>(参考)</p> <p>さいたま市営浦和駅東口駐車場</p>
大-8	その他	—	<p>近隣の公民館等で活動している。</p> <p>サポセンにしかない設備は便利であるが、やはり浦和まで行くのは遠い。</p> <p>シーノや他の公的施設に同じような機能があると便利である。</p>	—	

利用者懇談会等における意見 [市民活動ネットワーク]

□中央区理事会 (H28. 5. 31)

No.	項目		意見	市の回答 (連絡会等時点)	備考
	大別	細目			
中-1	その他	印刷作業室	製本カバーがなくなって困った。 大判印刷もはやく利用できるようになってほしい。	現在設置されていない大判プリンタ等の印刷機器は、夏ころまでには、設置できるよう尽力している。	(参考) 7/7大判プリンタ、高速カラープリンタ及びパソコン設置 (利用再開) 並びに製本カバー提供再開
中-2	その他	ラウンジ	よく利用している。予約なしにラウンジ等が利用できるのがよい。	—	
中-3	その他	ラウンジ	利用している。 食事しながらミーティングできるスペースがあるのがいい。喫茶店などでは資料を広げられない。	—	
中-4	その他	多目的展示コーナー	知り合いで、年に1度、多目的展示コーナーで展示を行っている人がいる。 状況にもよるが、コンサート等もできる。あのようなスペースはとても良い。必要である。	—	
中-5	その他	—	あるボランティア団体で団体登録をしており、10年以上利用している。駅前で便利な立地だと思う。 昨年度までは各テーブルで会議をしている団体が多かったが、市の直営になり、その利用者が減って、学生の勉強ばかりが目につくようになり、唖然とした。利用者が激減している。 高速カラープリンタなどの話ばかりではなく、もっと基本的な、ハード面の部分を考えていかないといけないのではないか。	市の直営になり、運営内容が変わったのではないかというご意見があるが、これまでどおりの運営をしている。また、来館者はおおよそは変わっていない。 ただ、時間帯や日にちで繁閑具合は変わってくるので、来館者の少ない時間もセンターを有効活用してもらうために、工夫する余地はある。 学生が勉強できるスペースについても、市民活動優先スペースとして昨年度までも存在していたものであり、市民活動団体が利用する際には、活動が優先される。	
中-6	その他	—	市の直営になり心配もしたが、あまり変わっていないようで安心した。 政治上の問題でいろいろあるのだろうが、そのあたりを解決さえしてくれれば、他のことは、どうということはない。	—	
中-7	その他	—	中央区内でも浦和に行きやすい人はいいが、区役所に近い人は区役所にきて作業してしまう。 浦和まで行くのが大変な人もいる。	—	
中-8	その他	—	サポセンの利用は、全市的に活動している団体の利用がメインであろう。	—	

利用者懇談会等における意見〔市民活動ネットワーク〕

□浦和区連絡会（H28. 6. 7）

No.	項目		意見	市の回答（連絡会等時点）	備考
	大別	細目			
浦-1	その他	運営方法 ※運営協議会 ※利用者懇談会	サポセンはよく利用している。 利用者懇談会にも出たことがある。 運営協議会の委員には、遠くに住んでいる人、サポセンを利用したことがない人を集めても仕方がないので、そのあたりを考慮してほしい。 利用者懇談会への参加者も少ないので、何とかしてほしい。	—	* 今後の運営方法の参考とする。
浦-2	その他	運営方法 （印刷作業室・ラウンジの利用予約）	昨年度も、市民活動ネットワーク連絡会でのヒアリングやアンケートなどがあったと思うが、その結果として、何が問題として浮かび上がり、それに対してどのように対応しているのか。新しくできた利用のしおりに、そのあたりが反映されているのか。	今後につながっていく話であるが、アンケート結果や、窓口等で伺った意見は情報は把握している。 今後の利用者懇談会などでもご意見をうかがい、管理基準に加えたり、改善できる点は改善していく。 新しい利用のしおりは、これまでの内容を参考に作成している。 利用上の違いとして、これまでラウンジと印刷作業室の予約は登録団体のみ可能であったが、登録団体でなくても予約ができるようになった。 市議会の指摘を受けた点であり、また、法的な問題があった点でもある（登録団体のみ予約可能とする場合は、条例等に定めなければならない。）。	* 今後の運営方法の参考とする。
浦-3	その他	利用者懇談会	第1回の利用者懇談会は、いつを予定しているか。	未定である。	
浦-4	その他	印刷作業室	高速カラープリンタはとても便利だった。現在は使えなくて不便である。 いつから使えるのか。また、機種は同じものか。	契約事務等が順調に進めば、7月～8月ころには設置できると考えているが、入札などの都合があり、はっきりとした時期は確定しておらず、本日はお伝えできない。 不便をかけて大変申し訳ない。 1日でも早く利用再開できるよう尽力する。 利用再開にあたっては、「さポット」等でお知らせする。 なお印刷機器の機種は、同様のものを設置する予定である。	7/7大判プリンタ、高速カラープリンタ及びパソコン設置（利用再開）
浦-5	その他	印刷作業室	印刷機器の使い方は、教えてもらえるのか。	今後も基本的な使用方法等は説明できるようにし、利用者のサポートをしていきたい。	
浦-6	その他	印刷作業室 （印刷作業室・ラウンジの利用予約）	これまでは、印刷作業室がスムーズに利用できるように、手厚いサポートがあり、ありがたかった。 予約通りに出来たり、教えてくれる人がいると、利用者としてはありがたい。	—	
浦-7	その他	印刷作業室・ラウンジの利用予約	登録団体から、予約がとりにくくなったとか、窓口が混むようになったとか、そういう意見はあるか。	これまでのところ、特にそのような意見はない。	（参考） 印刷作業室・ラウンジの利用予約 * 予約可能な団体：市民活動団体 （団体登録の有無は問わない。） * 利用日の1週間前の日から、窓口及び電話にて予約可能

No.	項目		意見	市の回答（連絡会等時点）	備考
	大別	細目			
浦-8	その他	印刷作業室・ラウンジの利用予約	<p>高速カラープリンタは時間がかかるので、予約がちゃんとできないと、予定通りに作業ができなくなる。 これまではそれほど予約はなかったと思うが、登録団体以外が来て、使い方から教わりながらやっている、すごく時間がかかってしまう。 予約制度は残してほしい。先に使っている人が長くなると困る。</p>	<p>高速カラープリンタも大判印刷も、これまで同様、予約は可能である。 予約状況に応じて、「このあと予約が入っているので、時間は延長しないように。」というお声がけは行っていく。</p>	<p>(参考) 印刷作業室・ラウンジの利用予約 * 予約可能な団体：市民活動団体 (団体登録の有無は問わない。) * 利用日の2週間前の日から、窓口及び電話にて予約可能</p>
浦-9	その他	印刷作業室・ラウンジの利用予約	<p>予約は登録団体でなくてもいいということだが、自治会は市民活動団体に含まれるのか。 利用予約時に見せるのは、自治会の会則や会報でいいのか。</p>	<p>現在も自治会は利用している。 (登録団体でなければ、) 利用予約時に、自治会の規約等を持参していただく。 なお、(登録をしていない団体に、) 会則等を持参いただくのは、最初だけであり、市民活動団体であるかということを確認するものである。次回以降は、持ってきてもらう必要はない。 なお、これまで同様、利用予約がなくとも、市民活動のための印刷であれば、印刷機器が空いていれば印刷できる。</p>	<p>(参考) 印刷作業室・ラウンジの利用予約 * 予約可能な団体：市民活動団体 (団体登録の有無は問わない。) * 利用日の3週間前の日から、窓口及び電話にて予約可能</p>
浦-10	その他	情報発信	<p>情報誌として「おーぷん」があったが、今はどうなっているか。 HPを見るしか、行事の案内や相談会の情報は分からないのか。</p>	<p>現状は、HPやチラシ、館内掲示による情報発信である。 今後、効果的な方法を検討して、情報発信の幅は広げていきたいと思っている。 HPだけでよいとは思っていない。</p>	
浦-11	その他	交流イベント	<p>コムナーレフェスティバルでは、登録団体が実行委員会をつくって盛り上げていた。 指定管理制度に戻るまでの2年間、フェスティバルなど、交流イベントはどのように行っていくつもりか。 一番近い予定のイベントや夏の交流イベントなどの予定はどうなっているか。</p>	<p>印刷機器等の設置が間に合っていないなど、サービスの低下になっているところもあるが、極力低下しないように、日々の基本的な業務を回すのに正直精一杯の状況であり、交流イベント等にあまり手が回っていない状況である。 まずは、印刷機器やパソコンが全て揃ってから、交流イベントやセミナー等の準備も少しずつ行っていきたいと思っているところである。 フェスティバルなどがこれまでと同様のものにできるかは分からないが、今後、交流イベント等の開催は考えている。 一番近いイベントは未定であるが、フェスティバルは、来年3月ごろに開催したいと思っている。 夏の交流イベントの開催は正直難しい。 その他、会計相談や法律相談は、これまでどおり実施している。</p>	
浦-12	その他	市民活動ネットワーク	<p>さいたま市のサポセンであるので、10区の総まとめ役として、団体から、「他の区の考えを知りたい」「他の区と連携したい」というような要望があった時に対応してくれるとうれしい。 10区のまとめ役であり、10区を応援しているというPRをしたほうがよい。</p>	—	

No.	項目		意見	市の回答（連絡会等時点）	備考
	大別	細目			
浦-13	その他	—	<p>私は3つの登録団体に属している。 またサポセンのスタッフでもあった。 全国的にも注目されていた、さいたま市版の協働管理運営を頑張っていた。 しかし、突然、市議会からの「市民活動を逸脱した団体が利用している」ということで、納得できないまま、市の直営になってしまった。 指定管理は協働を実現したものであると思うので、指定管理制度に戻した方がいいと思う。 市の職員と指定管理者の8年半の協働とはなんだったのか。どのように思っていたのか。職員の気持ちが聞きたい。</p>	<p>これまで8年間いた職員はいないが、サポセンの立ち上げに関わった者としては、正直、この結果に驚いてはいる。 これまでの説明で散々言ってきたので、聞き飽きているかもしれないが、市の職員としては、議会の議決を重く受け止めないといけないので、今後も、運営協議会、利用者懇談会を行い、サポセンの協働管理運営に生かしていきたい。 指定管理に戻さなくても利用者として利用しやすければよいという意見もあるが、条例の附則を考えた場合、まず、管理基準をしっかりと作り、指定管理に戻すことを目標にやっていく。</p>	
浦-14	その他	—	無線LANを入れる予定はあるのか。入るととてもうれしい。	<p>今の時点ですぐに導入という予定はない。 ICT政策課による全庁的な動きもあるので、それを見ながらの動きになる。</p>	
浦-15	その他	—	（無線LANは、）図書館にはすでに入っているし、去年から出ている話なので整理しておいてほしい。		
浦-16	その他	—	<p>直営になって、受付が親切になったという話も聞いている。 以前は、働いている人の間で温度差もあった。 スタッフごとの差が出ないように。臨時休館をしてもいいから、スタッフ間の意思の疎通や、窓口対応方法の平準化など、そういうものが必要である。 研修をするなど、そのための休館をしてもいいと思う。</p>	<p>9階には、第15集会室（※浦和コミュニティセンター）や、浦和消費生活センター、国際交流センターなど、サポセン以外の施設もあるので、現状では、休館については、中々難しい。</p>	
浦-17	その他	—	<p>（休館について、）それならば、コムナーレ全体で話し合っただけでほしい。 臨時休館ができるような基準があるといいかなと思う。 これまでのセンターのスタッフは大変だったと思う。</p>		
浦-18	その他	—	<p>（休館について、）地震の時に閉館していたら困るということもあるだろうし、問題は色々あると思うが、考えてほしい。 そういえばエレベーターは、震度いくつで止まるのか。災害時には、職員の方が誘導してくれるということですよ。</p>	<p>エレベーターにもよるが、おおよそ震度4以上で、最寄り階で止まるようになっている。 災害時には、職員が誘導する。</p>	
浦-19	その他	—	<p>サポセンは、団体をどうサポートするかというところに主眼を置いた方がいいと思う。 指定管理、直営、もっと別の方法、どれでも構わない。 大事なのはサポートの質であり、管理方法は手段である。</p>	—	
浦-20	その他	—	<p>サポートしてほしいものは、印刷の手伝いから運営のコンサルタントまで、団体によって求めるものは違う。 全ての団体の満足度を上げるというのは難しいかもしれない。 しかし、それぞれの不満をつぶしていくうちに出来ていくこともあると思うので、頑張してほしい。</p>	—	
浦-21	その他	—	<p>市議会の要望により、指定管理から直営になったが、金額的にはどれくらい変わったのか。 議会側のメリットは何か。</p>	<p>指定管理料と委託料の差などもあるが、まだ予算が全て執行されていないので、正確な差はまだ分からない。 メリットというよりも、サポセンを指定管理者に運営させるための基準がないという趣旨の話であるため、管理基準を作らなければならない。</p>	

No.	項目		意見	市の回答（連絡会等時点）	備考
	大別	細目			
浦-22	その他	—	人件費的なコストはどうなっている。 当然、直営になると増えるのではないか。 他の部分が減っているとか、そういうところは見えない。	—	
浦-23	その他	—	（コストについて、）年間費用がかかってもいいから、直営にして基準をつくれと市議会で決まってしまうので、私たちが市にどうこう言えることはない。 言うなら市議会に言わないといけない。	—	
浦-24	その他	—	（コストについて、）市の職員にしたってサポセン勤務になったからと言って給料が上がるわけではない。 これまでの指定管理者も、貰った指定管理料の中で人件費も払っていた。 どうして金銭的なところにそんなにこだわるのか。市の職員が吊るし上げをくっているようだ。	—	

利用者懇談会等における意見〔市民活動ネットワーク〕

□西区連絡会（H28. 6. 22）

No.	項目		意見	市の回答（連絡会等時点）	備考
	大別	細目			
西-1	その他	印刷作業室	大判プリンタはどのくらいの長さのものが作れるか。	幅が91.4cmのロール紙に印刷される。 横断幕のようなものを印刷することが可能である。	
西-2	その他	貸出機材	貸出機材が、区役所や公民館にあればよい。	—	
西-3	その他	マッチングファンド	マッチングファンドの募集時期がよくないと思う。 大きい団体だけでなく、様々な団体が活用できるほうがよいのでは。 例えば、2次募集というような形で、6月の総会以降にも応募できればよい。	マッチングファンドの審査等については、市長の諮問機関である「さいたま市民活動推進委員会」の所掌であるため、当該委員会に報告する。	
西-4	その他	—	直営になってそんなに時間がたっていないのに、また、指定管理者に戻すのか。 今での基準が甘かったということか。	議会より、センターの管理運営を行うための基準が完全ではないから、市の方が、きちんと管理基準をつくって示すようにというように言われている。 管理基準を定めるまでは、指定管理にすることはできないということであり、現在、その管理基準をつくるために、市の直営で管理運営を行っている。	
西-5	その他	—	よく利用しているが、行政の都合で、ちょこちょこ運営主体を変えないでほしい。 利用に不満はないので、誰が運営しても構わない。 今も利用しているが、サービスに不満はない。	—	
西-6	その他	—	われわれにとっては、正直サポセンは遠い存在である。 登録はしたが、団体の構成員も高齢化が進み、足が遠のいた。 高齢者にとっては、使い勝手が悪い。 いっそのこと、若い構成が多い団体さんにより利用してもらうようにシフトしてみてもよいのでは。	—	
西-7	その他	—	サポセンに行ったことがない。 場所はどこにあるのか。 駐車場はあるのか（貸出機材を借りる場合、電車ではなく、自動車になるため。）。	サポセンは、浦和駅東口の駅前にある、パルコさんが入っている建物の9階にある。 駐車場は、有料ではあるが、市営の駐車場がある。	

利用者懇談会等における意見 [市民活動ネットワーク]

□岩槻区連絡会 (H28. 8. 26)

No.	項目		意見	市の回答 (連絡会等時点)	備考
	大別	細目			
岩-1	その他	運営協議会	運営協議会は年何回、いつごろ開催するのか。	年度4回程度開催する予定である。 2回目は秋くらいを考えている。	
岩-2	その他	印刷作業室	印刷は便利で、何度も使っているうちに、利用方法や何が出来るのかを覚えていっているが、そういうことを岩槻まで来て説明してほしい。 使い方や使えるもの、何が出来るか、どれだけ便利なのかということを知らしめてほしい。こういう風に使うといいとか、費用はこれくらいで済むなど。 それが分かれば、「センターに行けば、これが出来て、費用も安く済むのか。」となる。 大判印刷も便利なんだろうけど、私なんかには使い方が分からない。 どう使えばどう便利なのかとか、そういうのが分からないと躊躇してしまう。 そういうのが分かるものがあるといい。	—	
岩-3	その他	印刷作業室	大判印刷、安くならないか。 紙代、トナー代、電気代とか、維持費くらいしかかからないのだから。 越谷で印刷するともっと高いから、サポセンに行くけれども。	—	(参考) H28. 4以降の「印刷機器等に係る費用」は、それ以前とほぼ同様である。 なお、印刷機器は全て賃貸借(リース)契約であり、賃借料、使用料、消耗品費などが、費用として発生している。
岩-4	その他	印刷作業室・ラウンジの利用予約	前は、なれ合いの運営だったが、今後はそのような運営はやめてほしい。 以前、印刷予約をして利用しに行ったら、遅刻をしてしまい、既に他の利用者が利用していた。 遅刻はしたが、予約をしていったのだから、予約どおり使わせていただきたい。 岩槻からだと遠いということもあり、遅れてしまうことがあるから。 ある面から見れば、そんな対応も必要なのかもしれないけれど、できればやめてほしい。	—	(参考) 印刷作業室・ラウンジの利用予約 * 予約可能な団体：市民活動団体 (団体登録の有無は問わない。) * 利用日の1週間前の日から、窓口及び電話にて予約可能
岩-5	その他	情報発信	多目的展示コーナーは使ったことはない。うちの団体の広報としては「ニュースレター」を発行しているので、それを配置したい。 ラックがいつも埋まっていて、岩槻から行っても置けないということがああると思うと行動できない。 できれば、ラックの配置を区ごとに分けてほしい。 私個人としても、センターに行くたびにチラシをもらっており、あれは効果的だと思っている。 岩槻用の場所が、少なくともいいからあるといいと思う。	現在は、チラシの種類で分類している。 どういう分類が利用者(チラシを取っていく人)にとっていいのかも考えて、今後検討していきたい。	
岩-6	その他	情報発信	イベントの準備をしていると、PRがタイトになる。 そういうスペースがあるといいかもしれない。		
岩-7	その他	情報発信	センターの事務は増えるが、岩槻用のラックを2つくらい用意してもらって、年間通してどの程度使われているのかを見てもらえればいいなど。 岩槻の人も使いやすいようにしてもらえるといいと思う。		

No.	項目		意見	市の回答（連絡会等時点）	備考
	大別	細目			
岩-8	その他	交流イベント	夏の交流イベントがないというのが寂しい。	—	
岩-9	その他	—	直営になった経緯の話を聞きたい。 一部の団体がラウンジを占有して、他の団体が使えなかったからということで直営になったのだろうが、それは本当にあったのか。 あったのならば、資料に課題として書かれていない。	条例改正の動きがあった段階では、色々な意見があったが、最終的な理由としては、市が、サポセンの管理を指定管理者に委ねるのに十分な環境を整えていなかったからというものであり、そのルール・基準をしっかりと定めるべきというのが、（条例改正の）議決の最後の理由である。	
岩-10	その他	—	それは直営にしなくてもできたのではないか。 では、ことの始まりはラウンジの占有で、最後は市のルール策定不足で市議会で議決されたということか。 ラウンジの占有は、本当にあったのか。	この4月からはない。	
岩-11	その他	—	（直営化について、）その話は、別のレベルでの話、ここでいう話ではない、 その話を市の職員に言っても酷だから、その話はやめてほしい。	—	
岩-12	その他	—	直営ということで、今までよりも監視の目が厳しくなったのではないか。 今までいなかった人（監視員のような人）がいると聞いたが、本当か。	監視員はいない。 ビル全体を巡回する警備員は、前からいるが、9階に特別にいる警備員はいない。	
岩-13	その他	—	それぞれの地域で活動している団体は、それぞれの地域にたくさんいる。 しかし、センターに登録するかどうかは別の問題。2年間直営ということでやるならば、公平にやらしてもらわないと困る。 各区で、どういう団体があるのか、どれくらいの比率で登録しているのか、データを取っていただきたい。 岩槻は遠いので、登録が少なくて当然だろうと思う。 データを取って、その結果をもって、岩槻にも、同規模とはいかなくても、同様のことができる機械をいれるとか。 市内3か所くらいに、そんなセンターがあればいいのではないか。対応策を考えてほしい。 議員もそれくらいのことは言ってるかと思いきや、そうではないようなので。	市には、（公共施設の配置や今後の維持管理等を定めた）「公共施設マネジメント計画」というものがあり、公共施設ごとに面積が決められている。 サポセンを別に作る場合、今のサポセンの面積を半分にするなど、その分を減らさなければならない。 （岩槻区コミュニティ課より） ハード面の整備は非常に難しいところがあるので、ソフト面など、まずはできるところ、実現可能なところからやるのがよい。	（参考） 公共施設マネジメント計画 [ハコモノ三原則] *新規整備は原則として行わない（総量規制の範囲内で行う） *施設の更新（建替）は複合施設とする。 *施設総量（総床面積）を縮減する（40年間で15%程度の縮減が必要）
岩-14	その他	—	岩槻区から浦和まで行くのは使いにくい。私はこの中では一番使っているとは思いますが、利用しての感想を言わせてもらう。 一番変わったと思うのは雰囲気。前は明るかった。 リラックスした状態で窓口対応してくれていた。 今は直営が始まったばかりということもあろうが、堅い雰囲気がある。 対応が悪いということではないが、堅い。 窓口に出ている女性も、一生懸命なのだろうが、事務的、お役所的である。 仕方ないのかもしれないが、柔らかい雰囲気の方が使いやすい。 奥の机の職員も、前はよく出てきてくれたが、今はそれが全くない。奥は仕事に専念している。 他の利用者も「敷居が高い」と言っていた。 前の方々は笑顔があった。今はそれが無い。	利用者カードにも、「雰囲気が堅い」というご意見があった。	

利用者懇談会等における意見 [利用者アンケート]

□平成28年4月分 [17件]

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-1	意見	—	3月までと違って、活気が全くありません。もっと利用者に寄り添ってください！	
ア-2	謝辞	—	場所をお借りして、定例会、打ち合わせが出来て、本当に嬉しい場所です、たまに、長い時間会ったことのない友人達にも会えることが出来るすばらしい場所です、感謝しております！	
ア-3	意見	ラウンジ 印刷作業室・ラウンジの利用予約	ミーティングスペースは、利用価値あり。このようなコーナーを増やしてもらいたい。5～6人位、予約スペースをもっとふやすといいと思います。	
ア-4	謝辞	—	有難うございました。お世話になりました。	
ア-5	意見	ラウンジ	勉強だけでなく、様々な話し合いや教え合いしゃべるのでふつうのスペースでやりたい。作業もしたいので、勉強スペースに移動しろと言われても話し合いができません！勉強スペースは話せないで、利用がしづらくなりました。	北ラウンジ 市民活動優先スペース
ア-6	意見	ラウンジ	勉強スペースは、話す場所ではありません。教え合うときは話すので、他の人に邪魔になります。なので、勉強と話し合いをかねて普通の中央ラウンジでやらせていただきたいです。	北ラウンジ 市民活動優先スペース
ア-7	意見	印刷作業室	2016年4月～7月の間、パソコン3台を置いていたスペース(机の上)が空いていると思います。ここに中古のパソコンとプリンターを置いていただけませんか。USBから多少手直ししてプリントアウトできるようにすると助かります。	
ア-8	意見	印刷作業室	3か月もパソコンが使えないのは、とても不便です！！市民のためのサポートセンターではなかったのでしょうか？	
ア-9	意見	印刷作業室	PCとプリンターをおいて下さい。中古でもよいので。	
ア-10	意見	印刷作業室	パソコンとプリンターを使いたいので設置してほしい。	
ア-11	意見	印刷作業室	パソコン・プリンターを設置して下さい。	
ア-12	意見	印刷作業室	パソコンとプリンター（中古でよい）を置いて下さい。	
ア-13	謝辞	—	便利で使いやすいです。	
ア-14	謝辞	—	本日もありがとうございました！	
ア-15	謝辞	—	今年度は、窓口の対応がよくて、サポートセンターが利用しやすくなりました。	

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-16	意見	ラウンジ	専用スペースがたくさんあまっていて優先スペースがぱんぱんで大変だったから、もっと優先スペースを増やしてほしい。	北ラウンジ 市民活動優先スペース
ア-17	意見	ラウンジ	自由に使用できる優先スペースをもう少し増やしてほしい。かなりフロアにスペースがあるのだからテーブルとイスを置いて開放して欲しい。市民が必要としている需要を考えれば団体利用以外にも場所提供してくれてもいいと思う。税金を投入しているのだからスペースを最大限有効に使って欲しい。団体以外の人に勉強する場所を提供するのも税金投入を考えたら問題ないと思う。何しろ空きスペースにテーブルとイスをふやして欲しい。	北ラウンジ 市民活動優先スペース

利用者懇談会等における意見 [利用者アンケート]

□平成28年5月分 [15件]

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-18	謝辞	—	学生にも勉強の場として、貸してもらい、本当に感謝しています。ありがとうございます。	
ア-19	謝辞	—	ありがとうございます	
ア-20	意見	ラウンジ	優先スペースをもっと広げてほしい	北ラウンジ 市民活動優先スペース
ア-21	意見	ラウンジ	ミーティングスペースなどで、Wi-Fi環境があると便利です。ご検討下さい。	
ア-22	意見	ラウンジ	今までのようにAの机の上に団体名、時間帯を貼っていただけたら幸いです。	
ア-23	謝辞	—	いつもお世話さまです。	
ア-24	その他	—	連休の為定例の講座が変更したので利用している。例会は六辻公民館を第1木曜日利用している。	
ア-25	その他	—	(団体名のみ記載)	
ア-26	その他	—	(団体名のみ記載)	
ア-27	意見	印刷作業室	パソコンの設置を早くしてください 印刷手数料を市価より低価格でできるようにお願いします	
ア-28	謝辞	—	大変便利に利用させていただいております。	
ア-29	謝辞	—	いつもお世話さまです。利用させていただいております。ありがとうございます。	
ア-30	意見	—	利用施設の場所がわかりづらい。	
ア-31	謝辞	—	いつもお世話になってます。	
ア-32	謝辞	—	印刷物は定期的に利用させて頂いております。駅から近く、交通の便も良いので、助かっています。	

利用者懇談会等における意見 [利用者アンケート]

□平成28年6月分

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-33	謝辞	—	無料でしかも静かな環境でゆっくりと打合わせができるスペースが在り、有りがたいと思っています。	
ア-34	意見	印刷作業室	印刷室をのぞかせていただきました。とても設備が整っていてビックリしました。できましたら、てん字印刷機も置いていただけたらと思いました。	
ア-35	意見	印刷作業室・ラウンジの利用予約	静かな環境で使用させていただいています。予約受付をもう少し伸ばしてください。半月位。	
ア-36	謝辞	—	いつもありがとうございます。	
ア-37	意見	—	<p>管理者が変わってから初めて来ました。前の方が活気がありましたね。こんなに空いているのなら若者たちにもっとスペースをとってあげたらどうでしょうか。又もう少し早くから照明を入れてほしい。年寄りが多いのです。文字がよく見えなくて作業がはかどりません。特に若者のコーナーは明るくしてあげてください。未来ある若者が学習しているのです。応援しましょう。</p> <p>個人的意見ですが、前の管理団体はよくやっていたと思います。柔軟かつエネルギーでずっとやってくれたらと思わずにいられません。いろんな意見、目的、行動をもつ市民がいるのを前の団体のルールが、あたりまえ法律違反以外はすべて受け入れるべきです。</p>	
ア-38	謝辞	—	以前と違って、使い勝手がよく、打合せもうまく進みました。ありがとうございました。	
ア-39	意見	印刷作業室	以前は、パソコン、プリンターの活用ができ、大変助かりました。仕事をしながら、合間に作業をしていますので、早期に、以前と同じような環境で作業ができると助かります。よろしく願います。	
ア-40	謝辞	—	この施設があるおかげで趣味の研究をすすめることができます	
ア-41	謝辞	—	いつもありがとうございます。	
ア-42	謝辞	—	お世話になりました。ありがとうございます。	
ア-43	謝辞	—	一週間前に予約ができるので仲間への連絡が安心してできるのでたすかります。	
ア-44	謝辞	—	雰囲気落ちついてとても話しやすかった。今後利用する機会がありましたらもう一度使用できればと思います。	
ア-45	謝辞	—	ありがたく使用しております。	
ア-46	意見	ラウンジ	気軽に話しながら勉強することのできるスペースを作っていただけると幸いです	北ラウンジ 市民活動優先スペース

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-47	謝辞	—	とても静かで使いやすいスペースであります。	
ア-48	謝辞	—	大変満足でした。	
ア-49	謝辞	—	有難うございました。お世話になりました。いろいろ打ち合わせが出来ました。	
ア-50	謝辞	—	いつもお世話様です	
ア-51	謝辞	—	いつもお世話になり、ありがとうございます。	

利用者懇談会等における意見 [利用者アンケート]

□平成28年7月分 [13件]

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-52	意見	ラウンジ	Aラウンジ今回おかりしたのですが、確認のため、クラブ名を記入していただければと思います。よろしくお願いします。	
ア-53	意見	ラウンジ	夜間の市民活動優先スペースの増席求む。専用スペースがガラ空きなのに対して、座れないのはどうなのか？改善願う。	北ラウンジ 市民活動優先スペース
ア-54	謝辞	—	いつもおかげさまで、充実した1日になっております。やはり、学習の後に、それぞれの覚えた（と思っている）ことをつき合せたりするのは必要です。	
ア-55	謝辞	—	いつも大変お世話になっております。大変たすかっています。ありがとうございます。	
ア-56	その他	—	非効率、極まりない、愚の骨頂、柔軟な思考へ Play for Japan	
ア-57	その他	—	自由、平等、博愛 フランス革命の3大精神、ここの職員さんも Imitate this!	
ア-58	謝辞	—	いつも利用させて頂きありがとうございます。	
ア-59	その他	—	(怒った顔のイラスト)	
ア-60	意見	—	広くてとても便利な場所でいつも使わせていただいています。もう少し冷房を効かせていただくと嬉しいです。	
ア-61	その他	—	(判読不可)	
ア-62	謝辞	—	静かで、学習が効率よくできました。	
ア-63	意見	—	こういう所ではある程度の飲食を認めるほうがよい。庭園も食事禁止というのはいかがな思想か理解不可。いわゆるオカミの管理思想であって市民感覚とずれている 暑い。脱水症状になりそうです。 官の管理なところはどうしてうるおい、なごみ、やすらぎがないのでしょうか。	
ア-64	謝辞	—	打合せできる場所がこんな便利なところで、しかも無料で借りられるなんて誠にありがたい 今後もサークル活動に力を入れます。	

利用者懇談会等における意見 [利用者アンケート]

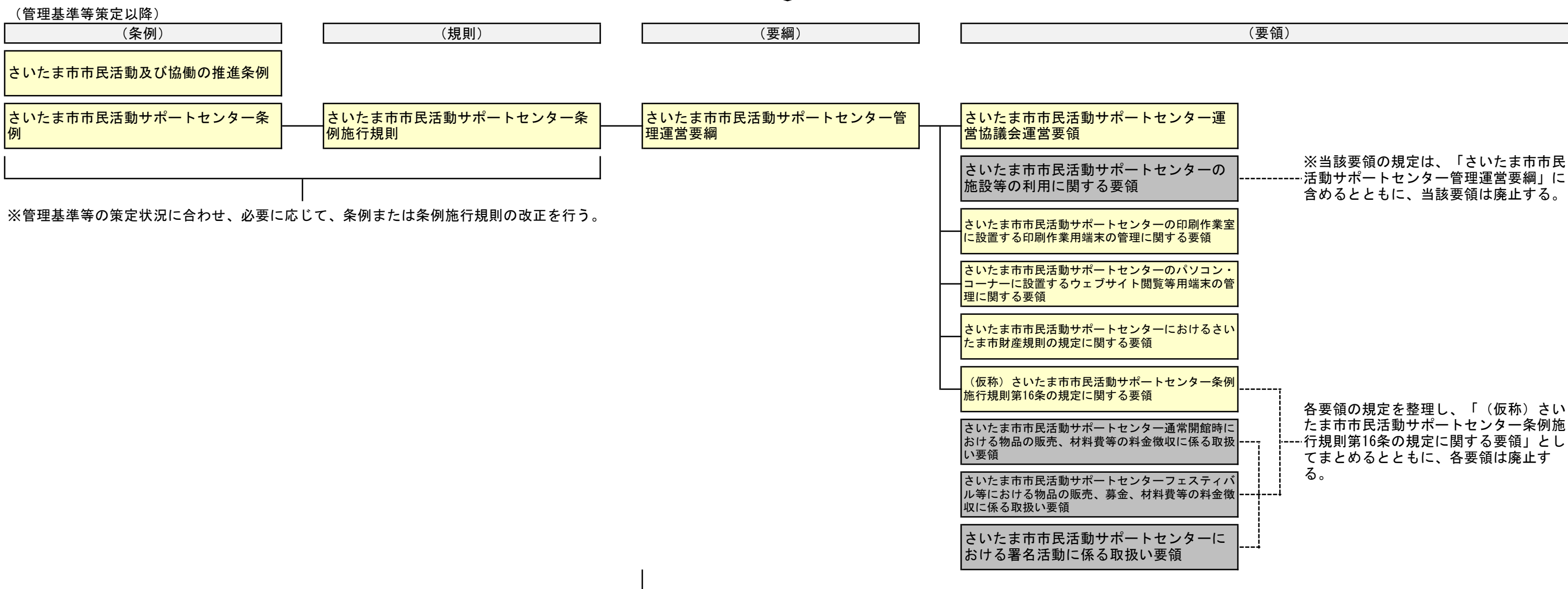
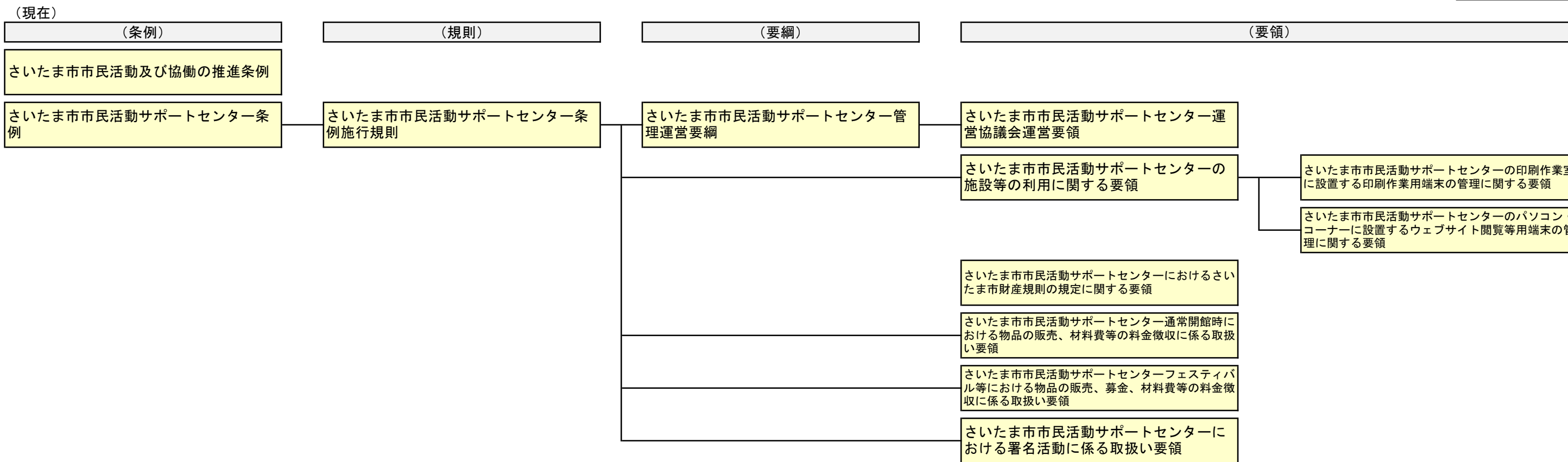
□平成28年8月分 [11件]

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-65	意見	ラウンジ	Aラウンジの窓際ライトの電球が間引かれています。電球を入れて下さい。	
ア-66	謝辞	—	いつも利用させていただいております。ありがとうございます。	
ア-67	意見	ラウンジ	今後も自習スペースは減らさないで下さい。	北ラウンジ 市民活動優先スペース
ア-68	謝辞	—	打合せをするのには大変良い場所（環境やセッティング等）を使用できありがたいです。	
ア-69	意見	ラウンジ	イスと机のバランスがあっていないとおもいました。	
ア-70	謝辞	—	このところいつも夜開く教室の時にもよくお世話になっております。学びたい子ども達がふえて、交流センターのロビーだけでは手狭になってしまい、机をお借りして学習に励んでおります。なるべく他の利用者の皆さんのおじゃまにならないように、音など気をつけております。今後も使わせていただくこともあると思います。よろしく願いいたします。	
ア-71	意見	—	暑いので、冷房などをつけて涼しくしてください。にぎやかでやりやすかったです。また、使いたいと思いました。	
ア-72	謝辞	—	このところお世話になります。夏休み教室は、初めて参加する子供たちが多く来るため、親御さんにも初日は見学していただいています。そのため少し広いスペースとイスが必要になります。今日はたまたま一般席として使っていた方が、譲って下さりととても助かりました。初めての子供さんも預ける親御さんも安心して明日から続けると思います。	
ア-73	意見 謝辞	ラウンジ	学生だから食べられない（飲食禁止）は少しおかしいと思います。南ラウンジは飲食可ではないかと思いますが。また、中がとても暑かったのでクーラーをつけるなどして涼しくしてください。受付の方の対応がお客様のことをよく考えて良かったです。	南ラウンジ 食事可（Ex. 食事をしながらのミーティング）
ア-74	意見	ラウンジ	市民活動優先スペースの増設	北ラウンジ 市民活動優先スペース
ア-75	謝辞	—	いつも利用させて戴き、ありがとうございます。	

利用者懇談会等における意見 [利用者アンケート]

□平成28年9月分 [11件]

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-76	意見	団体ロッカー	ダンボールが入るくらいのロッカーがほしいです。	
ア-77	意見	印刷作業室	大判プリンターの用紙の厚さを厚くしていただきたい。コート紙130kgがよろしいと思います。大版は何回も使い回しをしますので、耐久性があるものが良いです。	
ア-78	その他	—	雨天で、じゅうたんが湿って臭いのかな、それにしてもあまりにひどい臭さだ、と思っていると、他のグループが場所を大移動した（そのメンバーの人と一緒に受付に換気か何かの対策を相談しに行こうと話していたのだったが耐えられなかったらしい。）。その匂いの原因は、素足のひとりの男性の足の臭さだったという。公共の場を利用する時のエチケット・ルール集が必要だろうか。	
ア-79	謝辞	—	会場内の見回りを度々してくださっていて、団体へお声がけしてくださっているのを拝見してうれしく思いました。	
ア-80	謝辞	—	いつも利用させていただき、ありがとうございます。	
ア-81	謝辞	—	いつも利用お世話さまです。	
ア-82	意見	印刷作業室	印刷室に用紙がおいてあり、販売してくれました。（以前）枚数が中途半端に足りなくなった時など、とても重宝しました。また復活して下さい。利用者より	
ア-83	謝辞	—	いつもありがとうございます。	
ア-84	意見	—	いつも使わせてくれてありがとうございます。クーラーがついてなくて暑いです。快適に勉強したいのでよろしくお願いします。	
ア-85	謝辞	—	お世話になっています。ラウンジの予約や印刷の予約をした時、とても親切ていねいに対応して頂きありがとうございます。10/20～の写真展、よろしくお願いします。	
ア-86	意見	—	前のスタッフに早く変わってほしい。	
ア-87	謝辞	—	いつも利用させて戴き、ありがとうございます。	
ア-88	意見	ラウンジ	学習できるスペースを多くしてほしい。会議などで使うスペースに空きが目立つことが多く、有効活用できるのではないかと。全てにおいてダメではなく、柔軟な対応をしてほしい。既にそうだったら、すいません。若者がそうやってもっと多く使ってくれれば、関心をもつ人がふえてくれると思います。	北ラウンジ 市民活動優先スペース
ア-89	意見	ラウンジ	消しかすを捨てる物を、勉強スペースだけでなく、ボランティア募集などチラシの置いてある（ちりとりが置いてある）机にも置いて下さい。人が沢山いると捨てにくくてみんな下にパラパラ捨てています。よろしくお願いします。みんなはちょっと言い過ぎました。私だけかもごめんなさい。	北ラウンジ 市民活動優先スペース



※この一群をもって、「さいたま市市民活動サポートセンター管理基準等」とする。

※全体的な意見

No.	運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
1	(運営協議会〔平成28年度第1回〕) 最初、対応案を見たときは、あまりにも決まってない(定まってない)ことがあって、一市民としてはびっくりした。 今後、体制が変わるのかもしれないですけども、これからどんな流れになっても、市というのをに入れていただけるのか、それとも、またころっと変わってしまうのか。
2	(運営協議会〔平成28年度第1回〕) 確かに、今までこんなに決まっていることが少なかったんだと思われるかもしれないが、センターを作るときに、必要最低限の決まりだけを定めて、市民活動という内容から、お互いに話し合ったり、柔軟に対応できるようにというような話で始まっている。 明文化されていなかったところが、さいたま市型の協働管理運営として、ふさわしいやり方であった。 対応する職員の方は大変だったかと思うが、そのようなところが、逆に言えば、特徴でもあったと思う。 そこが、さいたま市の市民活動サポートセンターのよいところであったという風にもとらえていただきたい。
3	(運営協議会〔平成28年度第1回〕) 裁量行為が働かないようにするために、ルールが必要なわけで、それがないと不公平感につながるわけなので、最後は腹をくくるしかない。 要相談が、OKになる時は、みんなそれに文句は言わないし、全員が「ルールはきんと守ります」という人たちならば問題はないけれども、そういう人ばかりではないので、ある程度、制限を加える必要があるという意見であると思う。
4	(利用者懇談会〔平成28年度第1回〕) ルールを決めるというのは、大切だと思う。 ただ、がちがちに決めてしまうと、運用上まずくなることは、困る。例えば、貸出機材については、代表者が担当者が、登録カードと本人確認書類を見せることになっている。 これまで知らなかったのだけれども、代表者が担当者しか借りられないのとなると不便である。今までがルール違反だったのだろうが、便利ではあった。 運用はどのようなものがよいのか、それを決めてしまうのがそもそもおかしくないか。色々な視点があるのだから、そのあたりも考えてほしい。すごい心配をしている。
5	(利用者懇談会〔平成28年度第1回〕) 例えば、ルールではなくて、ご協力くださいというように運用していくのもよいのでは。 それでお互いに成熟していくというのが、理想的過ぎるかもしれないが、さいたま市が目指すものではないか。 仮に、同時に利用者が来ても、譲り合うのが理想で、市民同士の知恵で問題を解決していくという形を残してほしい。
6	(利用者懇談会〔平成28年度第1回〕) 管理基準は、ここを運営するための基準である。対応案を見てみると、まるでコミュニティセンターのように感じる。 ここは、貸施設ではなく、市民活動を育てるための施設である。市民活動を育てること、ネットワークを広げることなどは、この対応案では触れられていないので、それに触れてもよいのでは。 セミナーを年何回開催するとか、市民のために～しますよというようなことを定めたらどうか。
7	(利用者懇談会〔平成28年度第1回〕) ルールと一緒に、極力マナーで解決してほしい。 管理していく方は大変だが、それが市民が成長するための作法ではないか。だから、これはマナー、これはルールと分けた方がよいのでは。
8	(中央区市民活動ネットワーク理事会) 知り合いの団体で、サポセンが利用できなくなったという団体もある。利用団体の排除はしない方がよい。排除という言葉は使えないのかもしれないが、実質的には排除になっている。 (市の回答) 条例等の規定を逸脱して、団体の利用を制限してはいない。今後についても、排除する意思はない。 これから策定しようとしている管理基準は、団体の活動を制限するものではなく、利用上のルールを定めていこうというものである。
9	(岩槻区市民活動ネットワーク連絡会) 対応案として書いてあることは、これまで定めていなかったというだけで、やっていることは変わらないんですよ。 それなら、それでいいんじゃないでしょうか。
10	(岩槻区市民活動ネットワーク連絡会) 運用だと団体間の力関係とかで不公平があったりすることもあるのだから、明文化することで、各団体が公平に利用できるようになるのなら、いいのではないだろうか。

さいたま市市民活動サポートセンター管理基準等の対応案〔分類版〕について

1 既に例規に定めがあるもの

(1) 平成28年4月からの直営に伴い、例規に定めたもの

No.	項目	課題・問題点	対応内容		運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
			「管理運営要綱」 又は「施設等の利用に関する要領」 に定められている事項	市の考える対応（案） 〔平成28年度第1回運営協議会時〕	
6	ラウンジ	ラウンジを設置し利用に供しているものの、その管理運営に関し必要な事項について、平成28年3月31日まで、例規による定めがなかった。 また、「食事をしながら、市民活動に関する打合せやミーティングができる場所」として、施設等の利用に関する要領第10条第1項において、南ラウンジを食事することができる場所としているが、実質的には、市民活動に関係なく、食事ができる場所となっている。	平成28年4月1日より、施設等の利用に関する要領第4条各項において、以下の内容を定めた。 ○ テーブルの使用時間：3時間以内 ○ 個人の学習や読書による利用が可能なテーブル（＝（市民活動）優先スペース）の設置	左記のとおり対応とする。 ラウンジの管理運営に関し必要な事項として、以下の内容を追加する。 （案）テーブルの使用区画数：1団体につき2区画以内 （案）昼食時間（12時から13時まで）における南ラウンジの開放	
7	印刷作業室	印刷作業室を設置し利用に供しているものの、その管理運営に関し必要な事項について、平成28年3月31日まで、例規による定めがなかった。	平成28年4月1日より、施設等の利用に関する要領第2条各項において、以下の内容を定めた。 ○ 利用手続きの方法 ○ 印刷作業室に設置する印刷機器等の種類及び印刷等に要する費用 ○ 印刷機器等の使用時間：2時間以内 ○ 端末（パソコン）の管理に関し必要な事項（情報システム管理者の設置等） ⇒ 別に定める	左記のとおり対応とする。	（利用者懇談会〔平成28年度第1回〕） 印刷の使用時間も2時間と明文化すると、次の人が来ていないけど、出よう、また来ようとなる。 割込も許して、利用者同士が揉めそうなときは、職員に間に入ってほしい。
8	テーブル（ラウンジ）及び印刷機器（印刷作業室）の使用予約	テーブル（ラウンジ）と印刷機器（印刷作業室）については、事前（＝使用日の1週間前の日から使用日の前日まで）の使用予約が可能であるものの、その内容について、平成28年3月31日まで、例規による定めがなかった。	平成28年4月1日より、施設等の利用に関する要領第5条各項において、以下の内容を定めた。 ○ 使用予約手続きの方法 ○ 登録団体以外の市民活動団体における定款等の提出 ○ テーブルの使用予約時間：3時間以内 ○ 印刷機器等の使用予約時間：2時間以内	左記のとおり対応とする。	（運営協議会〔平成28年度第1回〕） 予約の基準というか、例えば、朝9時から先着順であるというようなことが、はっきりと公表されている必要がある。 どのような形で、どこに出ているか分からないけれども。 前に、自分の会の代表が電話をしたのだけれども、直接来てた人が先に取ってしまったというのがあった。 （利用者懇談会〔平成28年度第1回〕） 印刷機器を予約したが、遅刻したところ、別の団体が使用していたことがあったという団体がいる。 予約をした団体としては、2時間予約したのに、なぜ、別の団体が使用しているのかという気持ちだったらしい。 色々な人が上手く利用できるようにしてほしい。
9	パソコン・コーナー	パソコン・コーナーを設置し利用に供しているものの、その管理運営に関し必要な事項について、平成28年3月31日まで、例規による定めがなかった。	平成28年4月1日より、施設等の利用に関する要領第3条各項において、以下の内容を定めた。 ○ 利用者登録及び利用手続きの方法 ○ パソコンの使用時間：1時間以内 ○ 端末（パソコン）の管理に関し必要な事項（情報システム管理者の設置等） ⇒ 別に定める	左記のとおり対応とする。	

No.	項目	課題・問題点	対応内容		運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
			「管理運営要綱」 又は「施設等の利用に関する要領」 に定められている事項	市の考える対応（案） [平成28年度第1回運営協議会時]	
10	コミュニケーションボード（ポスターの掲示）又はパンフレットラック（チラシの配置）	コミュニケーションボードやパンフレットラックを設置し利用に供しているものの、その管理運営に関し必要な事項について、平成28年3月31日まで、例規による定めがなかった。	平成28年4月1日より、施設等の利用に関する要領第6条各項において、以下の内容を定めた。 ○ 利用手続きの方法 ○ チラシ及びポスターの設置期間：2ヶ月以内（1ヶ月の更新可能）	左記のとおりに対応とする。 コミュニケーションボードやパンフレットラックの管理運営に関し必要な事項として、以下の内容を追加する。 （案）チラシ及びポスターの設置数 ：1団体につき5種類以内 ：1種類につき50枚以内 （案）チラシ及びポスターの必須記載事項 ：発行団体名・担当者名・連絡先・発行の趣旨等 （案）チラシの設置区分 ：イベント情報・会員（仲間）募集・支援（相談）窓口・助成金情報等	
13	備品の使用	電源、延長コード、多目的展示コーナー用のピックアップチャレール等の備品を設置し使用に供しているものの、その使用方法について、平成28年3月31日まで、例規による定めがなかった。	平成28年4月1日より、施設等の利用に関する要領第7条において、使用手続きの方法を定めた。	左記のとおりに対応とする。	
14	施行規則第7条第3項に規定する「市長が別に定める証明書」	施行規則第7条第3項において、貸出機材の利用等の申請書を提出する場合には、「登録カード及び申請書を提出する者が申請書の代表者又は登録簿に登録された担当者であることを確認できる運転免許証、旅券その他市長が別に定める証明書を提出しなければならない。」としているものの、「市長が別に定める証明書」については、平成28年3月31日まで、例規による定めがなかった。	平成28年4月1日より、施設等の利用に関する要領第8条において、市長が別に定める証明書として、健康保険被保険者証、国民年金手帳、マイナンバーカード、住民基本台帳カード等を定めた。	左記のとおりに対応とする。	
19	飲食	ラウンジの内、南ラウンジにおいては、食事ができることとしている。また、印刷作業室とパソコン・コーナーにおいては、電子機器を設置しているため、飲食ができないこととしている。しかしながら、平成28年3月31日まで、それぞれ例規による定めがなかった。	平成28年4月1日より、施設等の利用に関する要領第10条各項において、以下の内容を定めた。 ○ 南ラウンジ：食事可 ○ 印刷作業室及びパソコン・コーナー：飲食不可	左記のとおりに対応とする。	

(2) 平成28年4月からの直営に伴い、例規に定めたものの、内容を改めて検討し、定めるもの

No.	項目	課題・問題点	対応内容		運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
			「管理運営要綱」 又は「施設等の利用に関する要領」 に定められている事項	市の考える対応（案） [平成28年度第1回運営協議会時]	
16	施行規則第10条第1項に規定する「市長が別に定める物品」	<p>施行規則第10条第1項において、「特別設備設置等許可申請書」を提出し、その許可が必要な物品について、「センターの電気を使用しなければ利用することができない物品（市長が別に定める物品を除く。）」、「火気等を発生させ、又はそのおそれのあるものとして市長が別に定める物品」及び「センターの施設又は附属設備（以下「施設等」という。）を汚損し、若しくは破損し、又はこれらのおそれのあるものとして市長が別に定める物品」としているものの、「市長が別に定める物品」については、平成28年3月31日まで、例規による定めがなかった。</p>	<p>平成28年4月1日より、施設等の利用に関する要領第9条において、市長が別に定める物品について、「市民協働推進課長が認める物品」として定めた。</p>	<p>現在は、市長が別に定める物品について、「市民協働推進課長が認める物品」として定めているが、その内容を改めて検討し、その内容を定める。</p>	<p>（利用者懇談会 [平成28年度第1回]） 「～市長が別に定める物品」や「物品の販売等」等は、火気の使用であったり、食中毒の問題があったりするので、運営協議会ではなく、市が定めるべきものであると思う。</p>

(3) 平成28年3月31日以前より例規に規定があるものの、検討の余地があるもの

No.	項目	課題・問題点	対応内容		運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
			「管理運営要綱」又は「施設等の利用に関する要領」 に定められている事項	市の考える対応（案） [平成28年度第1回運営協議会時]	
17	施行規則第16条第1項に規定する物品の販売等	<p>施行規則第16条第1項に規定する寄付の募集、物品の販売、飲食物等の提供、広告物の提示等について、既に要領を定めているものの、基準や手続きをより明確にするなど、その内容を精査する必要がある。</p> <p>* 寄付の募集 「さいたま市市民活動サポートセンターフェスティバル等における物品の販売、募金、材料費等の料金徴収に係る取扱い要領」</p> <p>* 物品の販売及び飲食物等の提供 「さいたま市市民活動サポートセンター通常開館時における物品の販売、材料費等の料金徴収に係る取扱い要領」</p> <p>「さいたま市市民活動サポートセンターフェスティバル等における物品の販売、募金、材料費等の料金徴収に係る取扱い要領」</p> <p>* 広告物の掲示 「さいたま市市民活動サポートセンターの施設等の利用に関する要領」</p> <p>* その他 「さいたま市市民活動サポートセンターにおける署名活動に係る取扱い要領」</p>		<p>施行規則第16条第1項に規定する物品の販売等について、「別に定める」旨を規定するとともに、既に定めている要領の内容を精査し、必要に応じて修正等を行う。</p>	<p>(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 「～市長が別に定める物品」や「物品の販売等」等は、火気の使用であったり、食中毒の問題があったりするので、運営協議会ではなく、市が定めるべきものであると思う。</p> <p>(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 「物品の販売等」について、市民活動を縛るルールがあるということか。 実際の要領を見てみないと何とも言えない。</p> <p>(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 昨年のフェスティバルで、CSR企業の出展があったが、物品の販売に関して食い違いがあったというような話を聞いている。 そういうことがないようにしてほしい。</p> <p>(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 団体の資金集めのために物品の販売を行っていたが、収支の内訳を出すなどの手続きがあり、やらなくなった。</p>
18	さいたま市財産規則に規定する行政財産の使用許可	<p>さいたま市財産規則に規定する行政財産の使用許可について、既に「さいたま市市民活動サポートセンターにおけるさいたま市財産規則の規定に関する要領」を定めているものの、基準や手続きをより明確にするなど、その内容を精査する必要がある。</p>		<p>さいたま市財産規則に規定する行政財産の使用許可について、「別に定める」旨を規定するとともに、既に定めている要領の内容を精査し、必要に応じて修正等を行う。</p>	<p>(浦和区市民活動ネットワーク連絡会) 南ラウンジの「半館貸し」の件だが、「半館貸し」と多目的展示コーナーの利用予約は別だと聞いている。多目的展示コーナーだけ別となると困る。 抽選会に参加して、半館貸しの日になんとか利用できるようにしないといけないので、この点についても、やり方を考えてほしい。 来たお客さんは半館貸しのイベントと多目的展示コーナーのイベントが同じものだと思ってしまう。 市の所管が説明しても、それで団体側が折れなければ困る。そういう経験もしている。 折り合いがつかないときには、一緒にイベントをやるかと誘ってみるが、それでも断られることもある。</p>

2 新たに例規に定める必要があるもの（1団体あたりの利用上限（回数・数量）等に関するもの）

No.	項目	課題・問題点	対応内容		運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
			「管理運営要綱」 又は「施設等の利用に関する要領」 に定められている事項	市の考える対応（案） [平成28年度第1回運営協議会時]	
3	多目的展示コーナー	多目的展示コーナーについて、1団体あたりの1月あたりの利用可能日数に関する定めがないことから、利用調整会の参加者が少ない場合、複数回の利用が可能であり、他の団体の利用に支障を及ぼす可能性がある。		多目的展示コーナーについて、1団体あたりの1月あたりの利用可能日数を、以下のとおりとする。 （案）1団体につき1月あたり7日以内	<p>（運営協議会 [平成28年度第1回]） やはり（1月あたり）7日以内にした方が良く思う。 やはり、話し合いの時に、他の利用者さんがいなければ、ほぼ1か月全部借りられてしまうというのは、「空いている場合は要相談」であると、相談を受ける方々が、統一の見解をきちんと持つ必要がある。こういう場合はよいとか、こういう場合は駄目とか、何個空いていればよいとか、そういうところまで決めていかないと、対応する職員によって変わってしまうということが出てくる。 センターは休館日がないので、話し合う機会が多分少ないと思うの、（人によって）それぞれ対応が違うというのはやはり困るので、このようなことが出てきたのではないと思う。 要相談の時に、内規ではないけれども、そのようなものをさらに決めるしかないと思う。 （柔軟な対応が）全部に当てはまることではないと思う。</p> <p>（利用者懇談会 [平成28年度第1回]） 「多目的展示コーナー」、「団体ロッカー・メールボックス」、「貸出機材」、「ラウンジ」は、利用者が話し合って決めるのがよいと思う。 市が、指定管理者（の管理運営）を縛るべきではないと思う。</p> <p>（利用者懇談会 [平成28年度第1回]） 「多目的展示コーナー」は、調整会で歩み寄って、議論をして、市民が結論を出していたので、1団体何日までというようなルールを決めないで、話し合っほしい。</p> <p>（利用者懇談会 [平成28年度第1回]） 「多目的展示コーナー」について、指定管理者が利用日数を10日にしたいと考えたときに、管理基準で定めてしまうと、それも無理になる。 ルールを変えたいときには、変えられるようにしたい。</p>

No.	項目	課題・問題点	対応内容		運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
			「管理運営要綱」 又は「施設等の利用に関する要領」 に定められている事項	市の考える対応（案） [平成28年度第1回運営協議会時]	
4	団体ロッカー・メールボックス	団体ロッカー又はメールボックスについて、1団体あたりの利用可能数に関して、例規による定めがなかったことから、多数の利用が可能であり、他の団体の利用に支障を及ぼす可能性がある。		<p>団体ロッカー又はメールボックスについて、1団体あたりの利用可能数を、以下のとおりとする。</p> <p>(案) 団体ロッカーの利用可能数 : 1団体につき1個</p> <p>(案) メールボックスの利用可能数 : 1団体につき2個以内</p>	<p>(運営協議会 [平成28年度第1回]) 対応案では、メールボックスの利用可能数が、一団体につき2個以内となっているが、現状、メールボックスはかなりの数が空いているという状況があるので、例えば、「ただし、空いている場合は相談に応じる」というような形で、柔軟性を持った表現にできないか。 空いているから使わせてほしいという団体がいた場合、使ってもらう方が、センターとしてもありがたいというところもあるので、そのような一文を入れるのはいかがか。</p> <p>(運営協議会 [平成28年度第1回]) 数字を入れて決めてはいるけれども、状況に応じて、そのような対応ができるというようなところを入れていただきたい。 大きな方向性として。市民活動は、自主的にやる活動なので、(センターは、)自主性をもってやっている方々をサポートする施設ですので、やはり話し合いで管理運営する方々が、そのような調整するのは難しいし、非常に面倒であると思うが、そのような幅を持たせていただければ、ありがたいと思う。</p> <p>(運営協議会 [平成28年度第1回]) メールボックスは、今は空いているからよいと思うが、団体ロッカー(小)についても、(一団体で)3個とか、4個借りてしまうと、その後、団体登録した団体が、ロッカーを借りたいとなった時に、他の団体が2個とか、3個借りているので、いっぱいですとなると困るので、全部に当てはめるということは、やめてほしいと思う。</p> <p>(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 「多目的展示コーナー」、「団体ロッカー・メールボックス」、「貸出機材」、「ラウンジ」は、利用者が話し合って決めるのがよいと思う。 市が、指定管理者(の管理運営)を縛るべきではないと思う。</p>

No.	項目	課題・問題点	対応内容		運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
			「管理運営要綱」 又は「施設等の利用に関する要領」 に定められている事項	市の考える対応（案） [平成28年度第1回運営協議会時]	
5	貸出機材	貸出機材について、1団体あたりの機材ごとの利用可能数に関して、例規による定めがなかったことから、多数の利用が可能であり、他の団体の利用に支障を及ぼす可能性がある。		貸出機材について、1団体あたりの機材ごとの利用可能数を、以下のとおりとする。 (案) (同一の期間において) 1団体につき機材ごとに1台等 ※ただし、展示パネルは除く。	(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 「多目的展示コーナー」、「団体ロッカー・メールボックス」、「貸出機材」、「ラウンジ」は、利用者が話し合っ決めてるのがよいと思う。 市が、指定管理者(の管理運営)を縛るべきではないと思う。
6	ラウンジ	ラウンジを設置し利用に供しているものの、その管理運営に関し必要な事項について、平成28年3月31日まで、例規による定めがなかった。また、「食事しながら、市民活動に関する打合せやミーティングができる場所」として、施設等の利用に関する要領第10条第1項において、南ラウンジを食事することができる場所としているが、実質的には、市民活動に関係なく、食事ができる場所となっている。	平成28年4月1日より、施設等の利用に関する要領第4条各項において、以下の内容を定めた。 ○ テーブルの使用時間: 3時間以内 ○ 個人の学習や読書による利用が可能なテーブル(= (市民活動)優先スペース)の設置	ラウンジの管理運営に関し必要な事項として、以下の内容を追加する。 (案) テーブルの使用区画数: 1団体につき2区画以内 (案) 昼食時間(12時から13時まで)における南ラウンジの開放	(運営協議会 [平成28年度第1回]) テーブルの使用は1団体につき何個以内というのを決めないと、座席に荷物を置いて、お昼を買いに行ったりしてしまったりとか、荷物だけをおいて、他のテーブルで活動をするということも出てきたりしてしまう。 (利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 「多目的展示コーナー」、「団体ロッカー・メールボックス」、「貸出機材」、「ラウンジ」は、利用者が話し合っ決めてるのがよいと思う。 市が、指定管理者(の管理運営)を縛るべきではないと思う。
10	コミュニケーションボード(ポスターの掲示)又はパンフレットラック(チラシの配置)	コミュニケーションボードやパンフレットラックを設置し利用に供しているものの、その管理運営に関し必要な事項について、平成28年3月31日まで、例規による定めがなかった。	平成28年4月1日より、施設等の利用に関する要領第6条各項において、以下の内容を定めた。 ○ 利用手続きの方法 ○ チラシ及びポスターの設置期間 :- 2ヶ月以内(1ヶ月の更新可能)-	左記のと通りの対応とする。 コミュニケーションボードやパンフレットラックの管理運営に関し必要な事項として、以下の内容を追加する。 (案) チラシ及びポスターの設置数 : 1団体につき5種類以内 : 1種類につき50枚以内 (案) チラシ及びポスターの必須記載事項 :- 発行団体名・担当者名・連絡先・発行の趣旨等 (案) チラシの設置区分 :- イベント情報・会員(仲間)募集・支援(相談)窓口・助成金情報等	

3 運営協議会及び利用者懇談会に関するもの

No.	項目	課題・問題点	対応内容		運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
			「管理運営要綱」 又は「施設等の利用に関する要領」 に定められている事項	市の考える対応（案） [平成28年度第1回運営協議会時]	
1	運営協議会	「さいたま市市民活動サポートセンター運営協議会」について、「さいたま市附属機関等に関する要綱」第2条に規定する「協議会等」と同趣旨の組織であるものの、市による設置運営が行われていなかった。	<p>管理運営要綱第4条各項において、運営協議会に関する基本事項を定めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ センターの管理運営を効果的かつ効率的に行うための意見交換、協議を行う。 ○ 市民、市民活動団体の代表者等、有識者及び市職員の17人以内により構成 ○ 原則公開／毎年度4回程度開催 ○ 市は、運営協議会における協議内容を尊重した業務を実施するとともに、市民に対して説明責任を果たす。 	<p>市は、協働管理運営のための必要な措置として、運営協議会を設置し、会議を開催する。</p>	<p>(運営協議会 [平成28年度第1回]) 市の直営になり、このような規定するものがあるので、市が運営協議会を設置して会議を開催するのによいと思うが、仮に、利用している市民活動団体の方から、例えば、臨時に、運営協議会を開催してほしいというような要望を受けてもらうことはできるのか。 (受けてもらえるような)一文を入れてほしい。</p> <p>(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 「運営協議会」、「利用者懇談会」について、運営協議会、利用者懇談会は、連絡調整会議を経てやっていたので、市は、主体性がなかったというはおかしいか。 今後、市が運営主体になったら、今日進行をやっている市職員のような、センターをよく知らない人が主催することになる。センターをよく知っている人が開催することに意味がある。</p> <p>(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 市の関与が足りなかったということであれば、市が主体になるのではなく、市が「会議に出る」という形でもよいのでは。 もっと関わりたいということであれば、もっと出席すればよいのではないか。 ここができた当時のことは知らないけれども、当初の理想があったと思う。 自分は、運営主体が政府で 運営協議会が国会のようなものだと思っている。 そうした理想が変わってしまう。 これまでは、運営主体が運営協議会を開催し、その運営協議会が利用者懇談会を開催するというもので、理想的であった。 これが変わってしまうことについては、もっと話さなくてはならないのではないか。 協働管理運営を変えるつもりがないと言うことであれば、この理想を変えないのではないか。</p> <p>(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 昨年度までは、運営協議会を、評価部会や利用者懇談会部会に分けて、各委員がいずれかの部会を担当していた。 利用者懇談会については、どのように運営していくかを考えていた。新規団体にオリエンテーションを兼ねて開催するとか、テーマを決めて行うとか。色々工夫した。 また、昨年度は、6区の市民活動ネットワークに出前懇談会を実施した。 運営協議会が、色々な知恵を出し合って、センターをよくしていくというのがよい。 市が運営主体となって困るのは、「今回は、これが議題です。」という形で限定してしまうこと。 これまでのよいところは引き継いでいってほしい。</p>

No.	項目	課題・問題点	対応内容		運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
			「管理運営要綱」 又は「施設等の利用に関する要領」 に定められている事項	市の考える対応（案） [平成28年度第1回運営協議会時]	
1	運営協議会	(前ページより続く)	(前ページより続く)	(前ページより続く)	(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 「運営協議会」、「利用者懇談会」については、市だけがやるということもないだろう。 指定管理者と協働で、役割分担をすればよい。 指定管理の下請けが始まってしまう。 その他の対応案についても、ある程度の柔軟性があつたほうがよい。例えば、昼食の市民開放で1分過ぎた場合はどうするかということもあるだろうし。 今日の利用者懇談会も、3グループくらいに分けてりしてやってもよかった。 市民活動団体はそういう考えをもっている。 一緒にやればもっとよい。 新しい血というか、指定管理者がどこになろうとも、一緒にやるのがよいと思う。
		現在は、市直営における委員構成であることから、指定管理者がセンターの管理を行うようになった場合の委員構成を検討する必要がある。		指定管理者がセンターの管理を行っている場合には、指定管理者の代表者等を委員構成に含める。	

No.	項目	課題・問題点	対応内容		運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
			「管理運営要綱」 又は「施設等の利用に関する要領」 に定められている事項	市の考える対応（案） [平成28年度第1回運営協議会時]	
2	利用者懇談会	「さいたま市市民活動サポートセンター利用者懇談会」について、市に関する定めがなく、その参加が不十分であった。	<p>管理運営要綱第5条各項において、利用者懇談会に関する基本事項を定めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ センターの管理運営に利用者のニーズを反映するための意見交換を行う。 ○ 利用者及び運営協議会委員の参加により開催 ○ 原則公開／毎年度4回程度開催 ○ 運営協議会は、利用者懇談会における意見交換を受けて、必要な協議を行う。 	<p>市は、協働管理運営のための必要な措置として、利用者懇談会を開催する。</p>	<p>(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 「運営協議会」、「利用者懇談会」について、運営協議会、利用者懇談会は、連絡調整会議を経てやっていたので、市は、主体性がなかったというのはおかしくないか。 今後、市が運営主体になったら、今日進行をやっている市職員のような、センターをよく知らない人が主催することになる。センターをよく知っている人が開催することに意味がある。</p> <p>(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 市の関与が足りなかったということであれば、市が主体になるのではなく、市が「会議に出る」という形でもよいのでは。 もっと関わりたいということであれば、もっと出席すればよいのではないか。 ここができた当時のことは知らないけれども、当初の理想があったと思う。 自分は、運営主体が政府で 運営協議会が国会のようなものだと思っている。 そうした理想が変わってしまう。 これまでは、運営主体が運営協議会を開催し、その運営協議会が利用者懇談会を開催するというもので、理想的であった。 これが変わってしまうことについては、もっと話さなくてはならないのではないか。 協働管理運営を変えるつもりがないとすることであれば、この理想を変えないのではないか。</p> <p>(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 利用者懇談会への関わりが薄かったということであるが、それが「開催する」というだけで、解決されるのか。もっと考えることがやるべきことではないか。 利用者懇談会はこれまでも開催されてきたわけだが、その積み重ねがどうなっているのか。 運営協議会でどのように協議され、反映されているのか。 それを公表することが大切なのではないか。 利用者の意見が、どこでどのように反映されたのか。それをはっきりとしてほしい。</p>

No.	項目	課題・問題点	対応内容		運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
			「管理運営要綱」 又は「施設等の利用に関する要領」 に定められている事項	市の考える対応（案） [平成28年度第1回運営協議会時]	
2	利用者懇談会	(前ページより続く)	(前ページより続く)	(前ページより続く)	(利用者懇談会 [平成28年度第1回]) 「運営協議会」、「利用者懇談会」については、市だけがやるということもないだろう。 指定管理者と協働で、役割分担をすればよい。 指定管理の下請けが始まってしまう。 その他の対応案についても、ある程度の柔軟性があつたほうがよい。例えば、昼食の市民開放で1分過ぎた場合はどうするかということもあるだろうし。 今日の利用者懇談会も、3グループくらいに分けてりしてやってもよかった。 市民活動団体はそういう考えをもっている。 一緒にやればもっとよい。 新しい血というか、指定管理者がどこになろうとも、一緒にやるのがよいと思う。
		管理運営要綱第5条第1項において、利用者懇談会については、「運営協議会の委員の参加により開催し」となっていることから、改選により委員がいない時期等においては、開催することができなかった。		改選により委員がいない時期等においても、緊急又は臨時に開催する可能性があることを踏まえて、開催することができるようにする。	

4 その他（1団体あたりの利用上限（回数・数量）等以外で、新たに例規に定める必要があるもの）

No.	項目	課題・問題点	対応内容		運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
			「管理運営要綱」又は「施設等の利用に関する要領」に定められている事項	市の考える対応（案） [平成28年度第1回運営協議会時]	
3	多目的展示コーナー	<p>多目的展示コーナーについて、利用を希望する団体が多いことから、利用しようとする日の属する月の3月前の1日（※1）の18時より、利用を希望する団体が集まり、利用調整会を実施しているものの、例規（条例・規則等）による定めがなかった。</p> <p>※1 施行規則第7条第4条において、多目的展示コーナーの利用等の申請書を提出する期間について、「利用しようとする日（以下「利用日」という。）の属する月の3月前の月に属する日で市長が定める日から利用日までの期間」としていることから、その初日にあたる1日に、利用調整会を実施している。</p>		<p>多目的展示コーナーの利用調整会について、現行の運用内容を精査し、必要に応じて修正した上で、その内容を定める。</p>	<p>（利用者懇談会 [平成28年度第1回]） 「多目的展示コーナー」について、話し合う場合は、今後も担保してほしい。</p>
4	団体ロッカー・メールボックス	<p>団体ロッカー又はメールボックスの鍵（ダイヤル式）は、閉め方に順番がある。 その順番を誤ることにより、鍵番号が変わってしまい、鍵が開かなくなってしまう事案が多数発生している。その都度、センター職員が、セキュリティ上、本人確認などを行い対応しているが、開錠を希望する者が団体の代表者や担当者でないことも多く、窓口でトラブルになることがある。</p>		<p>団体ロッカー又はメールボックスについて、鍵番号の忘却等による鍵の開錠依頼は、施行規則第7条第3項に規定する証明書を提示の上、依頼書により行う。</p>	
6	ラウンジ	<p>ラウンジを設置し利用に供しているものの、その管理運営に関し必要な事項について、平成28年3月31日まで、例規による定めがなかった。 また、「食事をしながら、市民活動に関する打合せやミーティングができる場所」として、施設等の利用に関する要領第10条第1項において、南ラウンジを食事することができる場所としているが、実質的には、市民活動に関係なく、食事ができる場所となっている。</p>	<p>平成28年4月1日より、施設等の利用に関する要領第4条各項において、以下の内容を定めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ テーブルの使用時間：3時間以内 ○ 個人の学習や読書による利用が可能なテーブル（＝（市民活動）優先スペース）の設置 	<p>ラウンジの管理運営に関し必要な事項として、以下の内容を追加する。</p> <ul style="list-style-type: none"> （案）テーブルの使用区画数 <ul style="list-style-type: none"> ÷ 1団体につき2区画以内 （案）昼食時間（12時から13時まで）における南ラウンジの開放 	<p>（利用者懇談会 [平成28年度第1回]） 昼食時間の市民開放について、そこから市民活動につながることもあるのだから、よいのでは。</p>
10	コミュニケーションボード（ポスターの掲示）又はパンフレットラック（チラシの配置）	<p>コミュニケーションボードやパンフレットラックを設置し利用に供しているものの、その管理運営に関し必要な事項について、平成28年3月31日まで、例規による定めがなかった。</p>	<p>平成28年4月1日より、施設等の利用に関する要領第6条各項において、以下の内容を定めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用手続きの方法 ○ チラシ及びポスターの設置期間 <ul style="list-style-type: none"> ÷ 2ヶ月以内（1ヶ月の更新可能） 	<p>左記のとおり対応とする。</p> <p>コミュニケーションボードやパンフレットラックの管理運営に関し必要な事項として、以下の内容を追加する。</p> <ul style="list-style-type: none"> （案）チラシ及びポスターの設置数 <ul style="list-style-type: none"> ÷ 1団体につき5種類以内 ÷ 1種類につき50枚以内 （案）チラシ及びポスターの必須記載事項 : 発行団体名・担当者名・連絡先・発行の趣旨等 （案）チラシの設置区分 : イベント情報・会員（仲間）募集・支援（相談）窓口・助成金情報等 	

No.	項目	課題・問題点	対応内容		運営協議会・利用者懇談会等における意見 ※確認事項は除く
			「管理運営要綱」又は「施設等の利用に関する要領」 に定められている事項	市の考える対応（案） [平成28年度第1回運営協議会時]	
11	資料閲覧コーナー	資料閲覧コーナーを設置し利用に供しているものの、その管理運営に関し必要な事項について、例規による定めがなかった。		資料閲覧コーナーには、以下の資料を設置する。 （案）設置する資料：登録団体の情報ファイル、中間支援施設・その他市民活動団体の情報ファイル、市民活動に関係する書籍・資料、国・地方公共団体等が作成した資料等	
12	コインロッカー等の利用方法	コインロッカーについて、利用は1日かぎりであるものの、荷物を置いたまま、鍵を返却しない事案が発生している。また、コインロッカー、プレイルーム、授乳室、バリアフリーパントリー等について、その利用方法を精査する必要がある。		コインロッカー等の利用方法について、現行の利用方法を精査し、必要に応じて修正した上で、その内容を定める。	
15	施行規則第7条第4項に規定する「市長が定める日」	施行規則第7条第4条において、多目的展示コーナー、団体ロッカー、メールボックス又は貸出機材の利用等の申請書を提出する期間について、多目的展示コーナー又は貸出機材に関しては、「利用しようとする日（以下「利用日」という。）の属する月の3月前の月に属する日で市長が定める日から利用日までの期間」、また、団体ロッカー又はメールボックスに関しては、「利用日の属する月の1月前の月に属する日で市長が定める日から利用日までの期間」となっているものの、「市長が定める日」については、例規による定めがなかった。		市長が別に定める日について、「1日」（ただし、1月については、4日とする。）として定める。	
20	ゴミの持ち帰り	発生したゴミは、利用者が持ち帰ることとしており、ゴミ箱も設置していないが、例規による定めがなかった。		ゴミの持ち帰りを定める。	

さいたま市市民活動サポートセンター管理基準等策定に係る関係要領の整理について

1 整理前〔現在〕の関係要領

- (1) さいたま市市民活動サポートセンター通常開館時における物品の販売、材料費等の料金徴収に係る取扱い要領
- (2) さいたま市市民活動サポートセンターフェスティバル等における物品の販売、募金、材料費等の料金徴収に係る取扱い要領
- (3) さいたま市市民活動サポートセンターにおける署名活動に係る取扱い要領
- (4) さいたま市市民活動サポートセンターにおけるさいたま市財産規則の規定に関する要領

2 整理の方向性

- (1) さいたま市市民活動サポートセンター条例施行規則第16条第1項第1号に規定する寄付の募集、物品の販売、飲食物の提供等に関する要領を統合する。
※「1 関係要領（改正前〔現在〕）」の（1）（2）（3）
- (2) 基準や手続き等をより明確にするため、必要な事項（条項）を整理する。
※別添参考資料参照
- (3) （2）に基づき、許可申請等に関する様式を整理する。
- (4) 行政財産の使用許可に関する要領について、許可対象の施設等として、「多目的展示コーナー」を追加する。
- (5) （1）から（4）までの精査に合わせて、文言の精査も行い、必要に応じて加除修正を行う。

3 整理後の関係要領

- (1) さいたま市市民活動サポートセンターにおける寄付の募集、物品の販売、飲食物の提供等に関する要領
※「1 関係要領（改正前〔現在〕）」の（1）（2）（3）
- (2) さいたま市市民活動サポートセンターにおける行政財産の使用許可に関する要領
※「1 関係要領（改正前〔現在〕）」の（4）

さいたま市市民活動サポートセンター管理基準等策定に係る関係要領の整理について [参考資料]

		物品の販売	材料費等の料金徴収	飲食物の提供	寄付の募集(募金)	署名	行政財産の使用許可
関係要領	さいたま市市民活動サポートセンター通常開館時における物品の販売、材料費等の料金徴収に係る取扱い要領	○	○	○			
	さいたま市市民活動サポートセンターフェスティバル等における物品の販売、募金、材料費等の料金徴収に係る取扱い要領	○	○	○	○		
	さいたま市市民活動サポートセンターにおける署名活動に係る取扱い要領					○	
	さいたま市市民活動サポートセンターにおけるさいたま市財産規則の規定に関する要領						○
施行規則第16条条文における記載		○		○	○		
実施(使用)[可能]者		さいたま市市民活動サポートセンター条例(平成19年さいたま市条例第20号)第5条第2項の規定する利用の登録を受けた市民活動団体					
実施(使用)[可能]条件	多目的展示コーナーの利用許可	利用許可を受けた区域内(=多目的展示コーナー)及び期間	利用許可を受けた区域内(=多目的展示コーナー)及び期間	利用許可を受けた区域内(=多目的展示コーナー)及び期間		利用許可を受けた区域内(=多目的展示コーナー)及び期間	
	本市主催の行事等	許可を受けた区域内及び期間	許可を受けた区域内及び期間	許可を受けた区域内及び期間		許可を受けた区域内及び期間	
	本市との共催の行事等					許可を受けた区域内及び期間	許可を受けた区域内及び期間
	本市より行事等に対する補助金又は交付金の決定を受けて行う行事等	許可を受けた区域内及び期間	許可を受けた区域内及び期間	許可を受けた区域内及び期間		許可を受けた区域内及び期間	許可を受けた区域内及び期間
	指定管理者が指定管理業務として実施する行事等で、指定管理者との共催の行事等						許可を受けた区域内及び期間
	さいたま市市民活動サポートセンターが開催するイベント等(=フェスティバル等)	イベントの実施区域内及び期間	イベントの実施区域内及び期間	イベントの実施区域内及び期間	イベントの実施区域内及び期間		
	市長が特にやむを得ないと認めるとき						許可を受けた区域内及び期間
許可基準等	情報発信	○	○	○	○	○	
	市民活動を推進するために広く市民が参加できる行事等を開催する場合						○
	法令(等)に反していない	○	○	○	○	○	○(秩序を乱すおそれ)
	推進条例第2条(2)ア[宗教]に該当しない					○	○
	推進条例第2条(2)ア[政治(主義)]に該当しない					○	○(政治活動)
	推進条例第4条(2)ア[選挙]に該当しない					○	○
	営利ではない	○	○	○	○		○
	公益である	○	○	○	○		
	団体が制作したもの又は仕入れたものを原価で提供するもの	○	○	○	○		
	保健所の手続き及び書類の提出			○			
	常識的な判断で高額でない	○	○	○	○		
	現在の科学で説明できる	○	○	○	○		
	実費程度の徴収である		○				
	用途が明確である				○		
	団体の活動目的や内容に適合している					○	
個人情報の取扱いに十分注意している					○		
その他					○(トラブル等の対応)	○(施設の損傷/市長が不適当と認めるとき)	