

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4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29年3月29日(水) 午後4時から午後6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
4 出席者名	別紙のとおり
5 欠席者名	別紙のとおり
6 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 (公開・非公開の別) 公開
7 非公開の理由	
8 傍聴者の数	7名
9 審議した内容	・利用者懇談会等における意見について
10 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
11 その他	

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	出席
5	藤本 裕子	出席
6	埜 美千代	欠席
7	山田 洋	欠席
8	榎本 高信	欠席
9	菊地 順子	出席
10	有浦 正子	欠席
11	加倉井 範子	出席
12	須藤 順子	出席
13	黒岩 清	出席
14	齋藤 友之	出席
15	永沢 映	出席
16	青柳 勝久	出席
17	木島 泰浩	出席

平成28年度第4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29年3月29日（水）
午後4時から午後6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) 管理基準等について
- (2) 利用状況及び実施事業等について

3 議事

- (1) 利用者懇談会等における意見について
- (2) 各区の市民活動ネットワークの状況について

4 その他

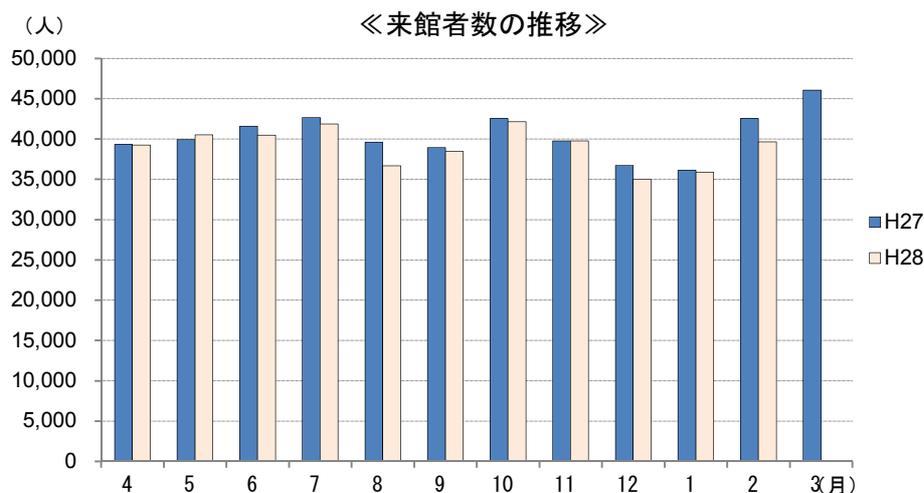
5 閉会

《配布資料》

- ・ 次第
- ・ [資料1-1] 利用状況 [グラフ/表] (平成28年4月から平成29年2月まで)
- ・ [資料1-2] 主な窓口対応等 (平成28年10月から平成29年2月まで)
- ・ [資料2-1] 実施事業 (市民活動サポートセンターセミナー)
- ・ [資料2-2] 実施事業 (市民活動サポートセンターフェスティバル) ※当日配布
- ・ [資料3-1] 利用者懇談会等における意見への対応
- ・ [資料3-2] 利用者懇談会等における意見 [利用者懇談会] ※当日配布
- ・ [資料3-3] 利用者懇談会等における意見 [市民活動ネットワーク] ※当日配布
- ・ [資料3-4] 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10月から平成29年2月まで)

利用状況 [グラフ] (平成 28 年 4 月から平成 29 年 2 月まで)

1 来館者数



《月間平均来館者数》
(4月～H29. 2月)

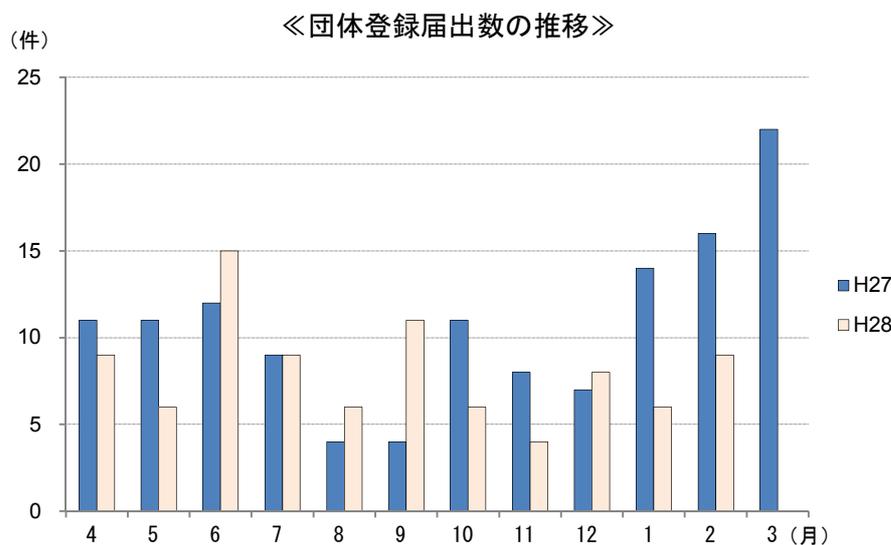
H28 : 39,064 人

H27 : 39,978 人

《年間来館者数》

H27 : 485,822 人

2 団体登録届出数



《月間平均団体登録届出数》
(4月～H29. 2月)

H28 : 8 件

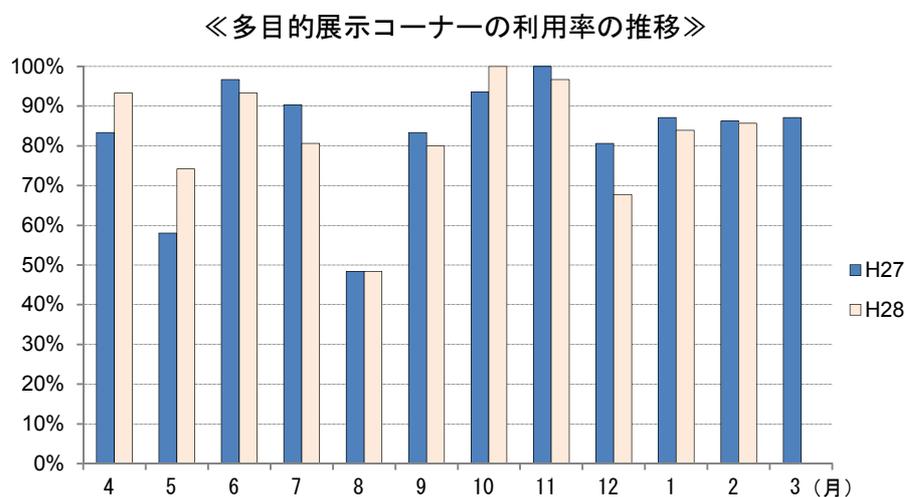
H27 : 10 件

《年間団体登録届出数》

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～H29. 2月)

H28 : 83%

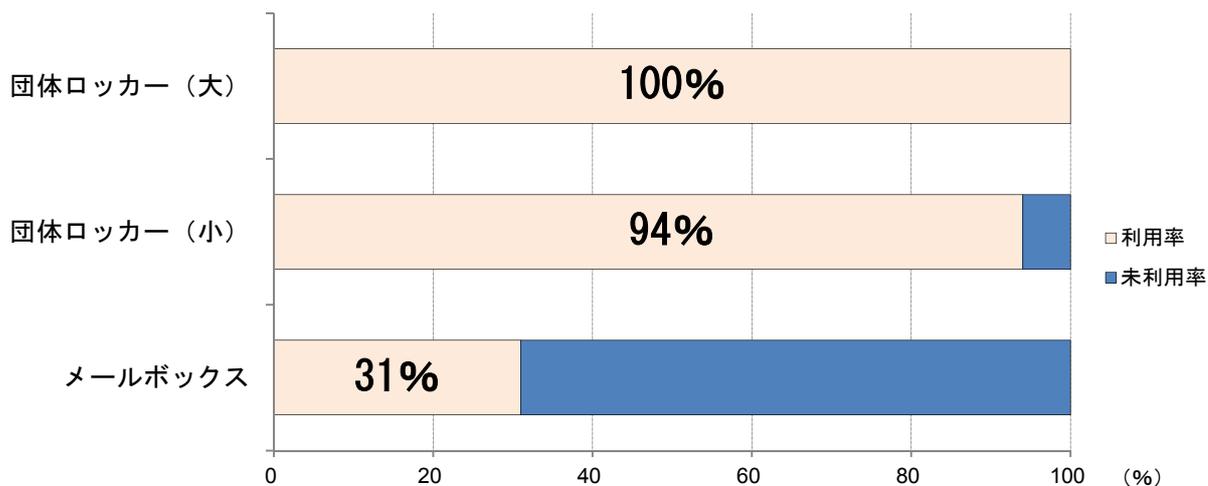
H27 : 82%

《年間利用率》

H27 : 83%

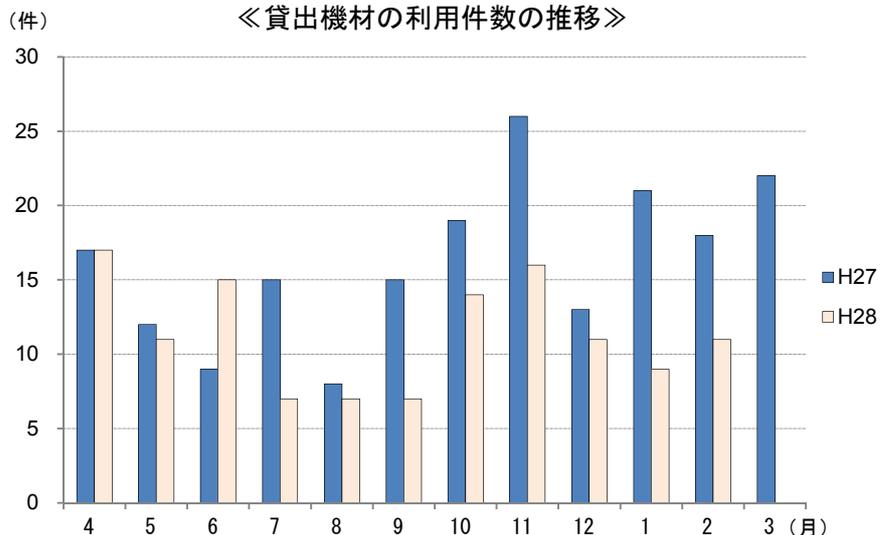
(2) 団体ロッカー・メールボックス

《団体ロッカー・メールボックスの利用率（平成29年3月1日時点）》



(3) 貸出機材

《貸出機材の利用件数の推移》

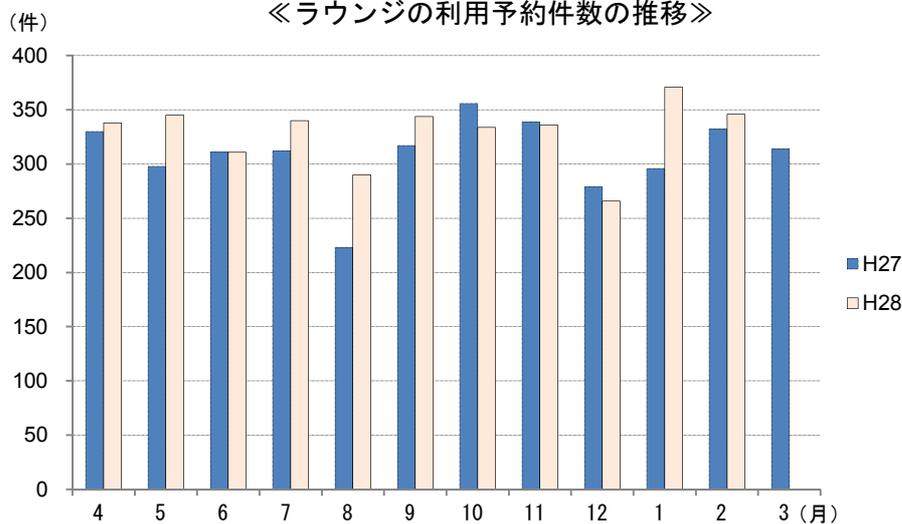


《月間平均利用件数》
 (4月～H29.2月)
 H28 : 11件
 H27 : 16件

 《年間利用件数》
 H27 : 195件

(4) ラウンジ

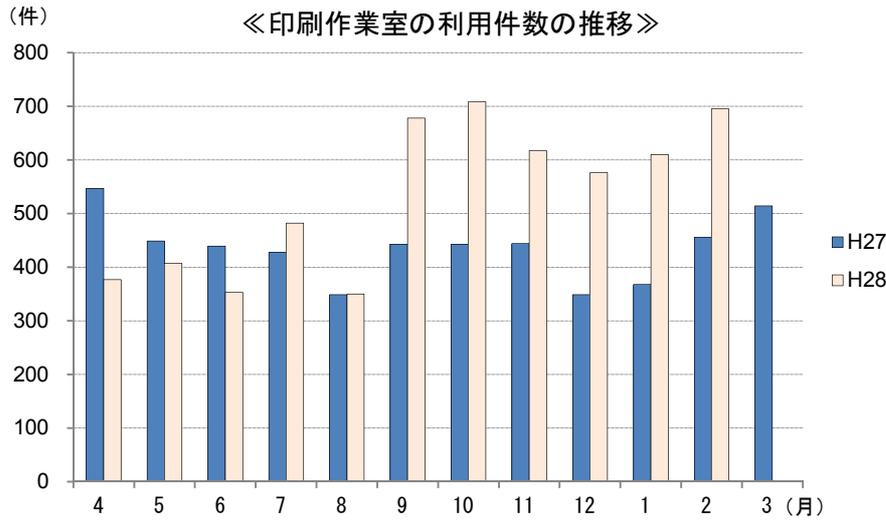
《ラウンジの利用予約件数の推移》



《月間平均利用予約件数》
 (4月～H29.2月)
 H28 : 329件
 H27 : 308件

 《年間利用件数》
 H27 : 3,707件

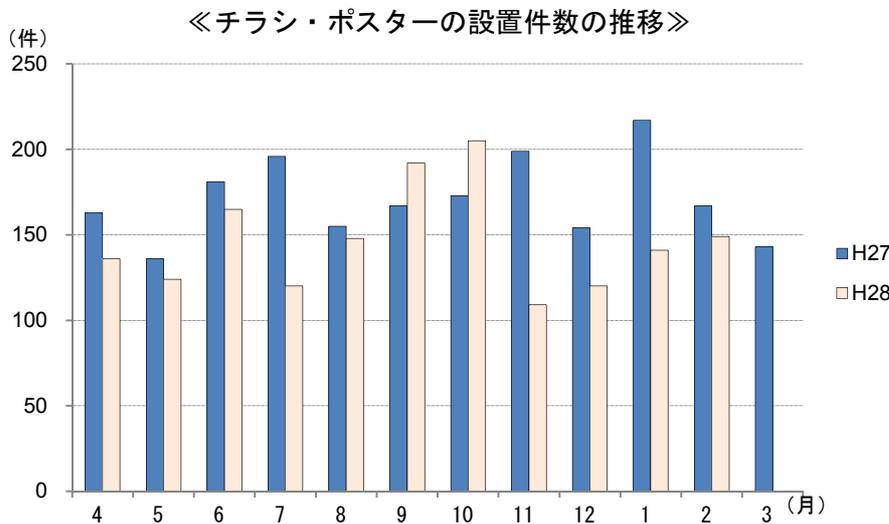
(5) 印刷作業室



《月間平均利用件数》
 (4月～H29.2月)
 H28 : 532 件
 H27 : 429 件

 《年間利用件数》
 H27 : 5,229 件

(6) チラシ・ポスター

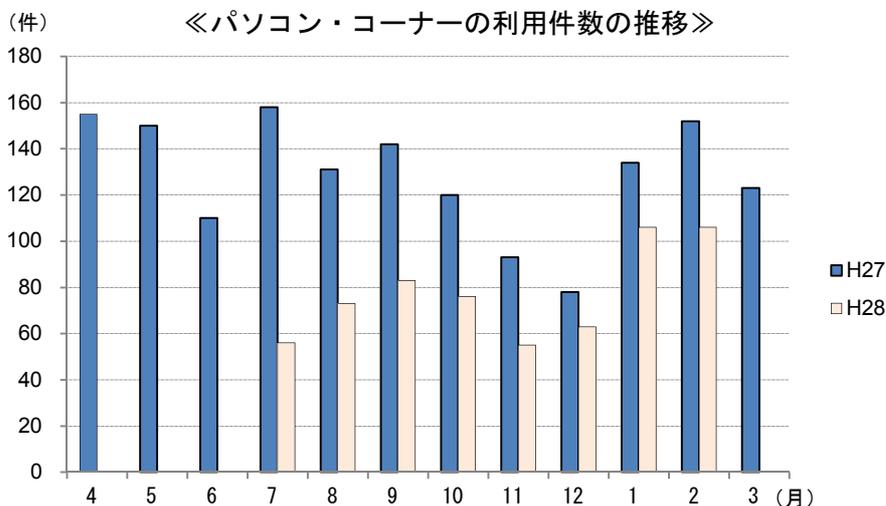


《月間平均設置件数》
 (4月～H29.2月)
 H28 : 146 件
 H27 : 173 件

 《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



《月間平均利用件数》
 (4月～H29.2月 [H28は7月～])
 H28 : 77 件
 H27 : 126 件

 《年間利用件数》
 H27 : 1,546 件

利用状況 [一覧表] (平成28年4月から平成29年2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(来館者)	150,413	507,711	507,765	458,416	468,139	467,300	474,467	484,279	485,822	429,703	39,268	40,517	40,496	41,853	36,678	38,447	42,139	39,755	35,023	35,874	39,653	
総合案内対応	5,179	8,710	9,613	8,757	8,552	9,036	9,722	11,012	10,829	10,272	857	908	944	958	764	894	958	964	915	955	1,155	
市民活動団体登録届	371	409	278	180	175	131	124	126	129	89	9	6	15	9	6	11	6	4	8	6	9	
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	108	70	7	5	2	3	4	7	3	3	3	1	
団体ロッカー(大)	43	102	108	164	75	2	131	71	81	4	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	
団体ロッカー(小)	40	120	190	277	236	61	217	126	166	62	41	4	3	0	2	3	4	1	0	3	1	
メールボックス	29	56	52	79	80	48	153	100	130	42	28	3	1	2	0	1	3	1	3	0	0	
貸出機材利用許可申請書	59	154	189	217	196	193	129	197	195	125	17	11	15	7	7	7	14	16	11	9	11	
データプロジェクター	24	52	67	93	93	100	70	95	110	66	10	7	7	3	5	4	8	9	5	2	6	
オーバーヘッドプロジェクター	2	7	6	0	7	5	1	2	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
移動式スクリーン	6	30	38	45	19	23	13	30	33	18	3	2	4	1	1	0	2	1	1	2		
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	0	0	0	0		
ブルーレイディスクプレーヤー	-	-	-	-	-	-	-	4	13	12	0	1	1	2	1	1	0	0	3	3	0	
ワイヤレスマイク装置	8	23	28	25	23	19	16	16	16	21	3	1	1	1	0	1	5	3	2	2	2	
ショルダーメガホン	0	2	3	4	1	2	0	9	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
展示パネル	15	25	14	21	16	16	10	7	6	5	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	1	
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	61	7	1	5	10	7	3	6	5	5	8	4	
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	5,853	377	407	353	482	350	678	708	617	576	610	695	
コピー機	681	1,777	1,783	1,786	1,715	1,792	1,803	1,889	1,889	1,451	120	142	117	151	129	159	116	104	111	133	169	
モノクロ印刷機	665	2,158	2,214	2,500	2,684	2,884	2,839	2,837	2,769	2,253	242	235	203	205	140	213	226	218	177	183	211	
高速カラープリンタ	133	486	556	645	773	757	821	814	791	484	0	0	0	41	43	67	67	63	67	72	64	
大判プリンタ	24	71	101	121	151	205	243	282	283	135	0	0	0	11	12	16	39	22	9	8	18	
印刷機器以外(単独利用)										1,630	15	30	33	74	26	223	260	210	312	214	233	
印刷作業室利用予約申込										809	100	69	75	68	53	64	96	64	66	71	83	
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	3,621	338	345	311	340	290	344	334	336	266	371	346	
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	1,609	136	124	165	120	148	192	205	109	120	141	149	
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	618	0	0	0	56	73	83	76	55	63	106	106	
備品使用申込										1,067	119	108	93	105	77	79	83	89	95	110	109	
Web登録団体	54	188	46	29	38	24	28	32	19	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0		
Webアクセス	26,774	68,982	69,718	92,482	71,708	69,128	87,647	90,444	88,479	56,689	5,962	5,882	5,840	5,656	5,102	4,825	5,128	4,747	4,160	4,574	4,813	

□平成28年10月分 [28件]

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-88	H28. 10. 1	委託職員	ラウンジの利用予約をしに来られた方より、希望のテーブルが予約できなかったので、(既に予約をされている団体と)調整して(取れるようにして)ほしい旨の依頼があった。	ラウンジの利用予約は、先着順である旨を説明した上で、電話・窓口問わず、予約に必要な最低限の情報(日時・場所)を聞き取り、予約状況表にて予約を受付していること、日によっては、予約受付時間の午前9時と同時に、電話等をいただくことがあることを説明した。
28-89	H28. 10. 6	委託職員	法律相談の利用者より、以前、対応してくれた弁護士の先生が、事あるごとに、「分からない」と言うので、(法律相談の)担当を変えてほしい旨の要望があった。	弁護士の先生によっても、専門分野や得意分野もあるので、必ずしも全ての質問に完璧に答えられるわけではないことをご理解いただくとともに、その旨を、共催の関係団体に伝えることを約束した。
28-90	H28. 10. 6	委託職員	食育を目的としてしている団体の方が来館され、「団体登録の手続方法を教えてほしい。」とのことであった。	活動内容を詳しく聴いたところ、地域でスポーツをする子どもたちの母親が中心となり、子どもたちの栄養バランスを考えた食事を一緒に考えて広めていく団体を作りたいとのことであった。地域の子どもの健康を守るという課題に取り組んでいる市民活動として、今後是非頑張してほしい旨を話すとともに、まずは、みんなをよく話し合い、会則等を作り、団体登録の手続きに来てくださいという説明をした。
28-91	H28. 10. 7	委託職員	「介護保険料の支払いに来たのですが。」という方が来館された。	センターでは、支払ができない旨を説明するとともに、支払ができる区役所や支所等をご案内した。
28-92	H28. 10. 8	委託職員	針を使用する団体の方より、使用可能なテーブルが、「市民活動優先スペース」に限定されているため、事前の利用予約ができず不便である旨のご意見をいただいた。	その他ラウンジの利用方法含め、今後検討することとする。
28-93	H28. 10. 9	委託職員	「市民活動優先スペース」を利用できなかった方より、市民活動団体が利用する場合は、席を空けるので、「市民活動専用スペース」を利用させてほしいという要望があった。	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のうえ、現状では難しいこと、また、そのような要望があったことは、運営協議会に報告することを説明した。 「運営協議会に、間違いなく報告して、検討してもらえるのか。」という質問があったので、運営協議会は傍聴も可能であることも説明した。
28-94	H28. 10. 9	市職員	「さポット」のIDとパスワードが分からなくなってしまう団体の方が来館された(来館者が把握していたIDとパスワードでは、ログインできなかった。)	管理者IDで「さポット」にログインし、来館者が把握していたIDとパスワードを確認したところ、一部誤りがあったことから、正しいIDとパスワードを確認し、パソコン・コーナーで試したところ、無事ログインができた。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-95	H28. 10. 9	委託職員	多目的展示コーナーの利用団体より、当該コーナーに設置された照明の向きを変えたいが、上手く変えられないとお話があった。	照明器具の丸い部分を回すと、簡単に向きを変えられることを説明し、作業していただいたが、中々向きを変えられない様子であったため、お手伝いをした（その際、高齢者でも向きを変えやすい照明設備にしてほしい旨の要望があった。）。
28-96	H28. 10. 10	委託職員	パソコン・コーナーの利用登録をされた方より、以前は、何年間も利用できたのに、なぜ、1年後、更新をしなければならないのかという質問があった。	パソコン・コーナーの利用登録について、更新、取消、（利用登録カードの）再交付という手続きがなかったことから、今回、それを整理した旨を説明した。
28-97	H28. 10. 11	委託職員	印刷作業室のコピー機が、硬貨しか使えないので、両替機を設置する等してほしい旨の要望があった。	その他代替手段等含め、今後検討することとする。
28-98	H28. 10. 15	市職員	吉川市を中心に活動されている団体の代表者の方が来館される。 今度、大宮と浦和で、子育て中の母親を対象としたイベント（起業や就労支援含む）を実施することを予定しているが、打合せや参加団体・企業向けの説明会を実施する場所や当該イベント等の協賛や助成等に関するご相談があった。 既に、大宮区コミュニティ課に相談しており、当該所管が行っている補助金支給は難しいとのことであった（その際、市民協働推進課が行っているマッチングファンドの紹介があり、センターに来館されたとのことであった。）。	内容は、本市の市民活動に合致しており、大宮及び浦和でイベントを実施するという話であったため、利用のしおりをお渡しし、打合せやミーティングなどで、センターのラウンジを利用可能である旨を伝えた。 説明会については、関係団体や企業が十数あり、参加者もそれなりに多いとのことであったため、有料・事前予約とはなるが、浦和コミュニティセンターを含めて、コミュニティセンターの集会室を紹介した。後援や協賛が中々得られないとのことであったため、比較的支援に協力的な団体や企業を紹介するとともに、団体や活動に対する助成情報を提供した。また、少し大きな話となるが、団体の運営資金確保に関する講座についても紹介した。 土曜日であったため、市民協働推進課（協働係）が所管しているマッチングファンドと協働のテーブルについては、リーフレットに基づき、簡単な説明だけを行い、後日、直接（協働係）に連絡して、相談していただくこととなった。 来年実施予定の当該イベントに間に合う資金的な援助があるかは難しいところであったが、その後の継続的な事業に役立つよう、埼玉県が実施している支援事業等を含めて、幅広く情報提供や説明を行った。
28-99	H28. 10. 17	委託職員	高校生（3名）が、パンフレットラックのチラシを見ていたので、「何か探していますか？」とお声がけをした。	何か面白いイベントがないかを見ていたとのことであったため、興味がある分野を尋ねたところ、「プラスバンドをやっているの、音楽系のイベントに興味がある。」とのことであった。 そこで、オーケストラとギター演奏会があったので、紹介するとともに、「これからも、パンフレットラックを覗いてください。」とお話した。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-100	H28. 10. 18	委託職員	来館者より、「政治的なチラシが置いてあるが、これはよいのか。」という質問があった。	政治上の「主義」と「施策」の違いを説明し、ご理解いただけるよう努めた。
28-101	H28. 10. 19	委託職員	多目的展示コーナーの展示をご覧になった来館者より、「かなり過激な展示がされているが、あれはよいのか。」という質問があった（具体的な内容には触れなかった。）。	政治上の「主義」と「施策」の違いを説明し、ご理解いただけるよう努めた。
28-102	H28. 10. 19	委託職員	印刷作業室の利用団体の方より、窓口で、利用予約をした際に、申込書に記載したのに、利用する際に、また、別の申込書に記載しなければならないのかという旨の質問があった。	申込書の記載目的が異なること、また、予約と実際の利用が異なることを説明するとともに、ご意見として報告させていただくことを伝えた。
28-103	H28. 10. 19	委託職員	多目的展示コーナーの展示をご覧になった来館者より、「展示内容は、団体登録の要件に適合しているのか。」という質問があった。	政治上の「主義」と「施策」の違いを説明し、ご理解いただけるよう努めた。
28-104	H28. 10. 19	委託職員	幼稚園の先生より、「屋上庭園で、園児（20名程度）を少し遊ばせてもよいか。」との質問があった。	屋上庭園は、センターの管理ではなく、当該ビルの管理ではないので、許可する立場にはない旨を説明したうえで、他の利用者の迷惑とならないよう、また、園児の安全に十分に注意するようお話した。
28-105	H28. 10. 16	委託職員	学生を中心に、「市民活動優先スペース」を利用したい方が多数、開館前より、中央ラウンジで並ばれた。	いつもは、原則、浦和コミュニティセンターの第15集会室の方に向かって、一直線に並んでもらっているが、今回は、エレベーターホール内で、円になるように並んでもらったところ、逆に、他の利用者の方の邪魔になってしまった。次回以降、待機方法や案内方法を改善することとした。
28-106	H28. 10. 21	委託職員	印刷作業室の利用者の方より、コピー機の両面印刷が難しいことから、改善してほしい旨、また、両替機を設置してほしい旨の要望があった。	その他代替手段等含め、今後検討することとする。
28-107	H28. 10. 21	委託職員	パソコン・コーナーの利用者より、LANケーブルを使用可能にしてほしい旨、また、Wi-Fiを使用可能にしてほしい旨の要望があった。	その他ラウンジの利用方法含め、今後検討することとする。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-108	H28. 10. 21	市職員	ポスターコンクールを実施する団体の方より、当該コンクールの作品募集の周知方法に関する相談があった。	センターで、チラシやポスターの設置が可能である旨、また、サポートによる周知が可能である旨を説明した。サポートについては、これまで未登録であったことから、今後登録して利用したいとのことであった。
28-109	H28. 10. 19	委託職員	昼食の時間帯に、ラウンジを巡回中、一人で座っている女性がおり、サインボードの記載がなかったので、「市民活動でお使いですか。」とお声がけをしたところ、「連れを待っているだけなので、すぐに席を立ちます。」とお答えになられた。その後、女性の連れの方（男性）が、センター窓口に来られ「席に座っている人に、市民活動でなければ、私も、席を立つように言ってもよいのか。」、「（南ラウンジでは、）市民活動以外では、食事はできないのか。」「このフロアの使用方法が分かりにくい」という旨のお話があった。	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のうえ、ラウンジの利用目的は、原則、市民活動での打合せや資料作成等であること、利用者の方へのお声がけは、センター職員が行うこと、南ラウンジのみ、食事をしながら、市民活動での打合せ等が可能であることを説明した。利用方法が分かりにくいというご指摘については、今後、様々な利用者の声を聴きながら、利用しやすいように改善していきたいと伝えた。
28-110	H28. 10. 22	委託職員	印刷作業室を利用者から聞いた話ということで、「印刷が終わり、「お待ちください。」と言われたので、印刷作業室で待っていたが、いつまでも声をかけに来ないことがあった。「会計のところでお待ちください。」という一言があってもよいのではないか。」というご意見をいただいた。	説明が不十分であり、適切な対応ができなかったことを謝罪した。継続して、窓口対応等の改善に努めていくことを伝えた。
28-111	H28. 10. 22	委託職員	貸出機材の利用者から聞いた話ということで、「貸出機材を借りる場合、団体の代表者、または、担当者でなければならず、本人確認の書類が必要である。直営になる前は、登録カードがあれば、誰でも借りることができた。このことは、元々規則で決められていることで、以前の指定管理者が、そのことを順守していなかったことであり、厳格になるのは仕方がないことなので、逆に、そのことが、利用者に分かるようにきちんと説明してもらいたい。これまでも頻繁に利用してきた市民活動団体との信頼関係が、今後も築けるような誠意ある説明をお願いしたい。」という旨の要望があった。	4月から直営となり、これまでの職員と比べて、知識が不十分であったり、言葉足らずなところもあるかもしれないが、継続して、窓口対応等の改善に努めていくとともに、利用者のご意見を聴きながら、利用者との信頼関係が築けるよう努めることを伝えた。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-112	H28. 10. 22	委託職員	貸出機材を借りている団体の方より、電話で、「もう一台ワイヤレスマイク装置を借りたいが、可能であるか。」という問合せがあった。	貸出状況を確認のうえ、貸出可能であることを伝えたと、「とても助かります。」とのことで、大変お喜びであった。同時に2台使用する場合、ハウリングが発生する可能性があるため、近づけて使用しないことなど、使用上の注意事項を説明した。電源についてお伺いしたところ、会場に電源がないので、隣家をお願いして、電源を借りる予定であるとのことであったため、電池による使用も可能であることも説明したところ、感謝していただいた。
28-113	H28. 10. 22	委託職員	浦和コミュニティセンターで開催する上映会及び講演会にて、プロジェクターとブルーレイディスクプレイヤーを使用するのだが。その際、どのように映画の音声を調整すればよいかという相談があった。	ブルーレイディスクプレイヤーとの接続ということで、HDMI入力端子があるデータプロジェクターを貸出した。予定では、プロジェクターからの音をマイクで拾って大きくするとのことであったが、プロジェクターは映像機器であるため、どうしても音がこもりがちになってしまうことを説明した。また、人数も数十名程度集まるということで、聴感上、どうしても音が小さく聞こえてしまうことも説明した。可能であれば、別途スピーカーがあることが望ましいことを伝えるとともに、ポータブルブルーレイディスクプレイヤーの紹介なども行った。 (補足) 今後、貸出機材を更新する際には、利用者の使用方法等も参考に、機器選定をする必要があると感じた。
28-114	H28. 10. 28	市職員 委託職員	民間企業のコーヒーチェーン店の従業員の方が来館され、店舗で、ハロウィン・パーティーを開催するにあたり、大判プリンタを使用できないかとの相談があった。	話を聞いてみたところ、店舗の従業員有志で、地域貢献を目的に、ハロウィン・パーティーを開催したいとの話であったが、あくまで店舗(企業)としてのイベントであるとのことであったため、利用は難しい旨を説明するとともに、近隣の印刷屋や写真店での印刷をお勧めしたところ、納得いただき、お帰りになられた。今回のイベントを企画した従業員有志で、地域貢献のためのグループ(団体)をつくり、何か活動するとか、地域の団体等と連携し、イベントを開催するとかなど、市民活動への発展も考えられるため、そのあたりのお話をするとともに、そのような話があれば、また相談にきてほしい旨を伝えた。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-115	H28. 10. 29	市職員 委託職員	地域の自主防災会主催の防災訓練において、パネル展示をしたいので、大判プリンタを利用したいが、原稿の作成や余白の取り方などを教えてほしい旨の依頼があった。	<p>今回は、PowerPointを使用して原稿を作りたいとのことであったため、原稿をカスタムサイズにて設定し、900mm×900mmの原稿を作成した。</p> <p>その後、パネル展示のため、フレームを使用して展示物を作成したいため、上下左右全てに余白が必要であるとのことであったので、印刷設定の画面で、縮小率を設定するとともに、印刷範囲を中央に設定し、印刷を行ったところ、希望に沿う印刷となった。</p> <p>（補足）大判プリンタでの印刷にあたっては、利用者の方が、最終的にどのような印刷物を作成したいのかを丁寧に聴き、その上で、印刷設定等をカスタマイズし、対応する必要がある。ただし、利用者の方の予定等も十分に考慮し対応する必要がある。</p>

主な窓口対応等 [平成28年11月分]

□平成28年11月分 [21件]

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-116	H28. 11. 2	市職員 委託職員	開館直後、ラウンジの利用予約において、窓口と電話がほぼ重なったが、電話の方が一瞬早かったため、窓口の方が希望のテーブルを予約できず、納得されなかった。	ラウンジの利用予約について、改めて説明するとともに、別のテーブルを予約することで納得いただいた。 窓口に来られていた方は、開館前より、エレベーターホールで待っていたのに、それでも予約ができないのは、中々納得できないとのことであった。 今後は、開館前に、エレベーターホールにてお待ちになっている方に対して、あらかじめお声がけすることとした。
28-117	H28. 11. 2	委託職員	印刷作業室の利用者より、「高速カラープリンタで、縁なし印刷をしたいので教えて欲しい。」という相談があった（原稿は、全面カラーとなっていたが、印刷してみると、周りに5mm程度の白い縁が出てしまうとのことであった。）。	高速カラープリンタの取扱説明書を確認したところ、縁なしの印刷はできず、3mm程度の余白ができてしまうことが分かったため、その旨を説明し、白い縁が出てしまうことで納得いただいた。
28-118	H28. 11. 7	委託職員	データプロジェクターを借りた団体の方より、「投写画面が(台形状に)曲がった状態で上手く投写できなかった。」という報告があった。	相談内容から、投写映像の曲りは以下の方法で解決することを説明した。 ①チルトフットによる投写角度(投写画面の高低)の調整 ②リアフットによる投写画面の左右の傾き調整 台形補正は電気的な補正を行っているため、輝度の低下や画質の劣化が現れる場合があるため、通常は行わないことも説明した。
28-119	H28. 11. 7	市職員	電話にて、落とし物の確認があった。	センターには届いていない旨を伝えたところ、「ビル全体で落とし物を管理しているところにも聞いてほしい。」とのことであったので、防災センターに確認したが、届いていなかったため、その旨を連絡した。
28-120	H28. 11. 7	委託職員	フェスティバルに参加（ステージでのパフォーマンス）してきた団体の方より、今年度のフェスティバルについての質問があった。	コムナーレ全体でのフェスティバルではないが、今年度も、3月4日と5日に開催する予定であることを説明するとともに、同日、浦和コミュニティセンターのフェスティバルも開催することを伝えた。 今年度は、以前と進め方が違うが、是非参加してほしい旨を伝えた。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-121	H28. 11. 8	委託職員	印刷作業室の利用者より、「モノクロ印刷機の製版が上手くいかない。2回連続して、黒いかすれや印刷ずれが生じてしまった。」との相談があった。	モノクロ印刷機の設定等を確認したが、ローラーにインクが付いてしまっているなどもなく、問題がなかったため、印刷用紙を変更し、製版してみたところ、製版が成功した。 製版が成功したので、利用者の方が持ってこられていた印刷用紙で印刷したところ、きれいに印刷できたため、そのまま印刷をしていただくこととした。 製版が上手くいかなかった原因の特定は難しいが、利用者の方が持ってこられていた印刷用紙は、電気屋や文房具屋等で通常販売されている用紙であったことから、温度や湿気等の問題で、たまたま製版が上手くいかなかったようである。
28-122	H28. 11. 9	市職員 委託職員	登録団体の方より、「今のセンターの運営はどうなっているのか?。」、「各市民活動団体専属の担当者がいないのはなぜか。専属の担当者がいないと、別の人に、また同じことを一から話さなければならず、面倒である。」、「窓口の(委託)職員は、名刺を持っていないのか。」、「直営になったので、フェスティバルを開催しないのか。」といった苦情があった。	現在のセンターの運営状況、委託職員の窓口対応、フェスティバルの予定等について説明するとともに、対応不十分な点については、謝罪した。 窓口の机を叩くなど、感情的なところもあったが、長時間意見交換を行い、「今後も、何かあればサポートをしていきたい。」と述べられ、退館された。
28-123	H28. 11. 11	委託職員	多目的展示コーナーの展示をご覧になった来館者より、自分も絵画教室をやっているのだが、当該コーナーで展示ができるのかという旨の問合せがあった。	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のうえ、市民活動団体の発表の場であるため、個人としての利用は難しいが、公益的な活動を行う市民活動団体として登録すれば、当該コーナーを利用して、作品展示ができることを説明した。
28-124	H28. 11. 11	委託職員	団体の方より、多目的展示コーナーの利用とフェスティバルについての問合せがあった。	利用のしおりをお渡しし、多目的展示コーナーの利用方法を説明した。 また、フェスティバルについても、募集要項をお渡しし、その概略を説明するとともに、もしよろしければ参加してもらえよう、お話をした。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-125	H28. 11. 14	委託職員	学生より、「地域に関わるボランティアがしたい。」との相談があった（市社会福祉協議会から紹介されたとのことであった。）。	詳しく話を聞いてみたところ、以前、大学を休学して京都に住んでいたとき、祇園祭のボランティアをやったことがあり、埼玉でも同じようなボランティアがしてみたいとのことであった。 そこで、現在、本市で開催されている「さいたまトリエンナーレ2016」に関するプロジェクトのボランティアを紹介した。 また、地域に関わるものということで、幾つかの団体を紹介した。 鉄道にも興味があるとのことであったので、今後も関係情報を探してみるところで、お帰りになられた。
28-126	H28. 11. 17	委託職員	破産した方の官報が見たいという方の来館があった。	中央図書館で閲覧可能であることを説明し、案内した。
28-127	H28. 11. 18	委託職員	ラウンジを借りて、映画の撮影をしたいという相談があった。	現在、映画学校に通い映画製作の勉強をしているとのことであり、シナリオも拝見させていただいたが、とある女子学生の生活を表現しているのものであった。 市民活動と判断することは難しく、また、日常の風景を撮影するのであれば、センターでの撮影は、第三者が移ってしまう可能性もあることから、難しい旨を説明した。
28-128	H28. 11. 20	委託職員	明日までに、国際交流センターに郵便物を届けたいが、明日直接持ってくるができないので、センターで預かってほしいという相談があった。	国際交流センター専用のメールボックスもなく、また、防災センターにおいても、郵便物を預かりはできないとのことであったため、その旨を説明し、申し訳ないが、通常どおり、郵便ポストへの投函を案内した。
28-129	H28. 11. 22	委託職員	生活保護受給者を支援している団体を教えて欲しいという方が来館された。	関係団体を紹介したのち、もう少し詳しいお話を聴こうとしたが、早々にお帰りになられた。
28-130	H28. 11. 26	委託職員	登録団体の代表者名や活動内容等を知りたいという方が来館された。	資料閲覧コーナーにある登録団体ファイルを案内するとともに、お知りになりたい分野をお伺いし、関係団体を調べ、紹介した。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-131	H28. 11. 26	委託職員	「古文書」の関係団体を教えてほしいという方が来館された。	団体登録のデータから、団体名と活動内容を検索し、団体を紹介した。 また、「まなベル」の中に、古文書に関するイベントの開催情報があったので、当該冊子をお渡ししたところ、大変喜ばれてお帰りになられた。
28-132	H28. 11. 27	委託職員	センターに忘れ物をしてしまった方が来館された。	以前、手袋と傘を忘れられた方で、事前に電話で照会があった方だった。 日中の見回りで発見し、保管しておいたものをお渡ししたところ、大変感謝してお帰りになられた。
28-133	H28. 11. 27	委託職員	団体の方より、クリスマス展示とフェスティバルについての問合せがあった。	クリスマス展示とフェスティバルには、毎回参加している団体であり、それぞれの募集要項をお渡しし、概略を説明した。 (補足) 後日、両方の参加申込みがあった。
28-134	H28. 11. 30	委託職員	団体の方より、「今度、市民広場を利用して、催しをやりたいのだが、センターの机やイスを借りることはできるか。」「準備をする際に、センターの職員の方にお手伝いいただくことは可能か。」「催しで、音楽をかけて、踊りを踊るのだが、センターで練習しても良いか。」という問合せがあった。	センターの机やイスの貸出と、職員がお手伝いすることは共に難しいことを説明した。 また、センターで、音楽をかけて、踊りの練習をすることは、詳しい内容を聞いてみたところ、他の利用者の迷惑となり得るものであったことから、浦和コミュニティセンターの音楽室等を案内した。 市民広場の利用については、市民協働推進課(協働係)を案内した。
28-135	H28. 11. 30	市職員 委託職員	フェスティバルについて、ブースの大きさと実行委員会についての問合せがあった。	募集要項をお見せしながら、ブースの大きさや備品の数等を含め、全体の概要を説明した。 また、今年度は、実行委員会形式で行わないことを説明するとともに、設営の準備や後片付け等は、センターで行うことになるなど、お伝えした。 後日、申込みに来られるとのこと、お帰りになられた。
28-136	H28. 11. 30	委託職員	センターの様子を見に来られた団体の方よりラウンジや印刷作業室を含め、施設の概要に関する問合せがあった。	利用のしおりをお渡しし、概要を説明するとともに、ラウンジや印刷作業室等を案内した。 印刷機器やパソコン等の設備が充実していること、ラウンジが利用しやすいこと、開館時間が長いこと等に驚かれていた。 団体登録の希望があったので、団体登録の概要を説明したところ、NPO法人であったため、後日、定款を持参し登録に来られることとなった。

主な窓口対応等 [平成28年12月分]

□平成28年12月分 [17件]

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-137	H28. 12. 1	委託職員	「第15集会室はどこですか。」という質問があった。	浦和コミュニティセンターの第15集会室を案内した。 (補足) 窓口で、浦和コミュニティセンターの第15集会室の場所をお聞きになられる方が非常に多いことから、今後、エレベーターホール付近のサイン整備を検討する必要がある。
28-138	H28. 12. 1	委託職員	来館者より、以下の相談があった。 ①高齢者ができるボランティアがあれば参加したい。 ②現在購読している新聞から、別の新聞に変更したいが、勧誘員が強引なので、断る方法を教えてほしい。	①ボランティア募集のチラシを幾つか紹介し、お渡しするとともに、シルバーバンク事務所を紹介した。 ②お話を傾聴するとともに、浦和消費生活センターを案内した。
28-139	H28. 12. 4	委託職員	開館前より、「市民活動優先スペース」の利用希望の方（主に学生）が、エレベーターホールに多数並んでいたため、座席数に限りがあることから、並んでいる人の人数を数え、座席数を超えている以降の方には、「席がないかもしれない。」と伝えました。 その後、多数並んでいたことから、帰られた方もいたので、再度人数を数えていたところ、並んでいた学生より、「割込みがあったので、私達のところは座れなくなりました。」とのお話があった。	割込については、開館前に、センター職員で、並んでいる列の管理まですることは、他の準備もあるため、難しいことを説明し、納得していただいた。 並んでいる方のことも考え、人数を数え伝えていたが、今回のようなこともあるため、今後は、人数は数えず、「（市民活動）優先スペースは、座席数が44席となります。」「並んでいる列への割込や後から来るお友達のための席取りは、ご遠慮ください。」と伝えることとした。
28-140	H28. 12. 8	委託職員	団体の方より、「A3よりも大きいサイズの賞状をプリントしたい。」という相談があった（今回、文部大臣賞をいただいたので、それを全員に渡したいということであった。）。	スキャナによる読み込みができないことから、スマートフォンで撮影し、そのデータを加工し、少し厚めのマット紙で、カラー印刷してみることにした。 その結果、無事プリントができ、大変喜んでお帰りになられた。
28-141	H28. 12. 9	委託職員	中央ラウンジのテーブルを使用した団体の方より、やや暗いので、電気を点けてほしいとのお話があった。 そこで、別の電気を点け、節電で蛍光灯を間引いているところがある旨を説明したところ、「間引いているのであれば、そのような表示をしてほしい。」という要望があった。	その後、残置灯を点けたら明るくなった。 照明の点灯・消灯について、節電の関係もあるため、難しいところもあるが、丁寧に対応していきたい。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-142	H28. 12. 9	委託職員	これまでも、クリスマス展示に参加していた団体の方より、「今年度は、周知が遅く、直前まで分からなかった。準備の都合上、早めに教えてほしい。」という要望があった。	クリスマス展示の周知が遅くなってしまったことを謝罪するとともに、来年度以降、実施する際には、そのあたりを改善して、実施することを伝えた。
28-143	H28. 12. 12	委託職員	多目的展示コーナーの展示をご覧になった来館者より、「今展示してあるものは、問題ないのか。」という質問があった。	政治上の「主義」と「施策」の違いを説明し、ご理解いただけるよう努めた。
28-144	H28. 12. 12	委託職員	電話にて、「コムナーレ9階に、誰でも利用できる自習室があり、電源も自由に使用できると聞いたが、間違いないか。」との問合せがあった。	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のうえ、自習室はないこと、「市民活動優先スペース」の説明、市民活動での使用であれば、使用する物品にもよるが、電源使用が可能であることを伝えた。特に、「市民活動優先スペース」については、市民活動が優先されることや長時間の利用はできないこと等を丁寧に説明した。
28-145	H28. 12. 12	委託職員	南ラウンジを利用していた団体の方より、「照明が暗い。」「食事をした利用者が席を汚している。」「匂いが気になる。」との相談があった。	お昼前後であり、天気も良かったことから、一部照明を点け、ブラインドを上げるとともに、座席を清掃して対応した。
28-146	H28. 12. 13	委託職員	「緩和ケア」に関する活動をしている団体を教えてほしいという来館者があった。	話を詳しく聞いたところ、数年前にがんになり、現在は治っているものの、体力が落ち、気力も落ち、悩んでいたとき、東京で、がん患者が集まる会に参加し、とても役立ったことから、本市にも同様の団体等がないかと思い、相談に来たとのことであった。そこで、サロン等を開催している団体や話し合いの場を紹介した。音楽好きということであったので、今後も、センターに来館した際には、関係のイベント等を紹介することとなった。
28-147	H28. 12. 14	委託職員	浦和コミュニティセンター第15集会室の利用者の方より、「9階に集会室があるのに、わざわざ10階の受付に行かなければいけないのは、面倒である。」とのお話があった。	施設の違い等を丁寧に説明したが、納得いただけず、お帰りになられた。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-148	H28. 12. 15	委託職員	長年、ベトナムで日本語を教えている方が来館され、1年のうち数ヶ月、日本に帰って来るので、その時間を利用して、何かボランティアをやりたいとの相談があった。	ベトナム語が話せるという能力を活かすという部分で、国際交流センターの「日本語サロン」を紹介した。 また、それ以外のボランティアにも興味があったことから、医療関係のボランティアも紹介した。
28-149	H28. 12. 15	委託職員	大判プリンタで横断幕を作りたいので、原稿の作り方を知りたいという団体の方が来館された。	特別なソフトは使用できないとのことだったので、Wordを使い、カスタムサイズで原稿を作る方法を教えた。
28-150	H28. 12. 14	委託職員	印刷作業室の利用者より、「両替ができないのが不便であるので、何とかしてほしい。」という要望があった。	その他代替手段等含め、今後検討することとする。
28-151	H28. 12. 19	委託職員	屋上庭園の出入り口の扉が鉄製であり、幼児が指を挟みそうで怖いことがある。以前も、母親がベビーカーを引いていたため、もう一人の子どもの行動が把握できず、別の母親が気にかけてあげていたことがあった。	防災センターの方に確認したところ、扉には、既に可能範囲でのクッションがついているが、外扉であるため、これ以上、クッションを厚くすることが不可能であるとのことであったが、扉の閉まる速度を遅くしてもらおうこととなった。 また、扉のドアノブ近くに、注意書きの掲示をし、周知喚起することとした。
28-152	H28. 12. 23	市職員	特殊な形式のデータを持ち込み、それを、A0版に拡大印刷したいという利用者の方が来館された。通常の方法で、大判プリンタで印刷を行おうとすると、通常表示される印刷プロパティが表示されない、また、「90度回転」のタブが表示されず、用紙の長さが節約できないという症状があった。	データをPDF化することで、通常どおり、印刷をすることができた。
28-153	H28. 12. 28	委託職員	印刷作業室の利用者の方より、印刷作業室のパソコンで、USBに保存してあるデータを開くと、フォントが変わってしまうことがある、また、微妙に行がずれてしまうことや挿入した図形等の位置が変わってしまうことがあるとの相談があった。	利用者の方のパソコンと、センターのパソコンに内蔵されているソフトのバージョンが違うこと、また、特殊なソフトにより作成したデータの場合、行のずれや図形等の位置が変わってしまうことがあることを説明し、詳細が気になる場合には、印刷をする前に、必ずプレビュー画面等で確認のうえ、印刷するようお願いをした。 フォントについては、登録されていないものもあることから、データに修正がない場合は、PDFにしてから、ご持参いただくことを勧めた。

主な窓口対応等 [平成29年 1 月分]

□平成29年 1 月分 [16件]

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-154	H29. 1. 4	委託職員	放置自転車追放ポスターコンクールで賞を取られた学生の父親より、「自分の子供のポスターが、ポケットティッシュのカバーの絵になっている事を知らなかった。もしよければ、少しだけ多く貰ってもよいか。」とのお話がありました。	「コンクールでの受賞おめでとうございます。」とお伝えし、受賞者の親族ということも加味して、少し多くお渡ししました。
28-155	H29. 1. 6	委託職員	「9階で食事ができるという話を聞いて来たのだけれども、食事はできるのか。」という質問があった	センターが、市民活動支援のための施設であること、市民活動の一環として、食事をしながら打合せやミーティングを行うことはできるが、市民活動以外での食事はご遠慮頂いていることを説明し、ご了解いただいた。
28-156	H29. 1. 7	委託職員	「センターの中で、ユニバーサルデザインが適用されている場所を知りたい。」という親子が来館された。	話を聞いてみたところ、子どもの宿題（ノーマライゼーション関係）で調べており、インターネットで検索して、来館されたとのことであった。そこで、バリアフリー対応のパントリーを案内した。 （補足）センター西側の自動販売機近くにある水飲み場もユニバーサルデザインであったと報告され、お帰りになられた。
28-157	H29. 1. 8	委託職員	子ども連れの数名程度の来館者より、「食事ができる場所があると聞いたけれども、ここでよいのか。」という質問があった。	詳しく話を聴いたところ、母子・父子のコミュニティを広げる活動をしており、食事をしながら、打合せをできる場所があると聴いて、来館されたとのことであった。そこで、センターの理念や機能等を説明し、南ラウンジを案内した。利用後、窓口にお見えになり、とても良い場所なので、今後活動を広めていくために、これからも利用したいとおっしゃってお帰りになられた。
28-158	H29. 1. 13	委託職員	中央ラウンジで、外国籍の子どもがトランプをして大声で遊んでいた。	日本語も話せたので、話をしたところ、国際交流センターの利用者関係の子どもであった。他に利用者の迷惑にもなるから、大きい声は出さないように優しく伝え、理解してもらった。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-159	H29. 1. 13	委託職員	団体の方より、センターの窓口に飾るための紙で作成した雛人形をいただいた。	市民活動サポートセンターフェスティバルで、紙人形の作り方を子ども達に教える企画を考えているとのことであった。 (補足) 使用する紙は、家にある包み紙の残ったものなどを再利用するそうです。
28-160	H29. 1. 14	委託職員	印刷作業室で、バックがなくなったとの申出があった。	申出された方より、「隣でコピーをしていた女性が間違っって持って行ってしまったのかもしれない。」との話があったので、コピー機を使用していた方を探したところ、南ラウンジにいた。 申出された方のお話どおり、コピー機を使用していた方が、自分のバックの横にあったバックを、勘違いして、2つ持って行ってしまっていたことが分かり、無事見つけることができた。
28-161	H29. 1. 14	委託職員	団体ロッカーの利用団体の方より、「扉が硬くて開閉しづらいので、来年度は、別の場所に変更したい。」との話があった。	一部利用しづらくなっている団体ロッカーについては、適宜、業者の方に来てもらい、可能な範囲でメンテナンスをしてもらったりしているが、完全に状態が良くなることもあることから、来年度の利用希望で場所を変更することを検討してもらうこととした。
28-162	H29. 1. 19	委託職員	「電気代を不正請求された。こちらで相談に乗ってもらえるか。」との問合せがあった。	センターは、市民活動の支援施設であることを説明したうえで、問合せ内容から、関係団体ではなく、消費生活センターを案内した。
28-163	H29. 1. 19	委託職員	電話にて、「ホームレスらしき者が、自分の畑にブルーシートで家を作り、住み着いてしまった。どこか対応してくれるところはないか。」との相談があった。	なるべく穏便に済ませてたいとのことであったことから、ホームレスと直接話をして、生活保護や居住支援をしてくれる団体を紹介した。
28-164	H29. 1. 23	委託職員 市職員	「市民活動サポートセンターフェスティバルのパンフレットはありますか。」との問合せがあった。	どのような団体が参加しているかを知りたかったとのことであった。 現時点では、まだチラシしか完成していないこと、パンフレットはの完成時期をお伝えするとともに、是非、フェスティバルへを観に来てほしい旨を伝えた。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-165	H29. 1. 24	委託職員	「市民活動サポートセンターフェスティバルの参加申込をしたい。」と、団体の方が来館された。すでに、参加申込を締め切っていることを伝えたところ、実施予定や参加募集のPRを早めにしてほしいとのご意見があった。	実施予定や参加募集のPRが遅くなってしまったことをお詫びし、今回のご意見を、今後のイベントの改善につなげていくことをお伝えした。
28-166	H29. 1. 26	委託職員	来館者より、「NPOは、利益を求めてはいけなそうだけれども、そこで活動している人達は、どうやって食べている（生活している）のか。災害支援などのボランティアに参加したことがあるが、そのような人達は、「我こそはボランティアの見本だ。」みたいな顔をしていたり、能力的に劣る人を馬鹿にしたりする人が多いというように、自分は感じている。」とのお話があった。	NPO法人も収益を上げることができること、ただし、それを役員で分配することができないこと、事業内容によっては職員を雇用し給料も出すことができることなど、NPO法人の基本的な仕組みを分かりやすく説明した。 法人を維持していくためには、寄付金や会費が必要であること、最近では、事業を行うために、クラウドファンディングと呼ばれる資金集めの方法もあること、団体によっては、無償で活動している理事がいることなども説明した。 来館者の方が言うようなボランティアの方がいるのだとしたら、その方は、ボランティアの精神や本質が分かっていないこと、また、その逆で、そのようなことをきちんと理解している方も多数いることをお伝えした。
28-167	H29. 1. 27	委託職員	毎月、北ラウンジを利用している団体の方々より、「センターの案内表示が新しく分かりやすくなった。」とのお話があった。 壁面にはっきりと「北ラウンジ」と表示がされており、大変良いと仰っていただいた。 岩槻や川越方面の会員が多く、以前は、大宮のソニックシティ等を利用していたが、センターの方が良いということで、大変喜ばれていた。	「今後も、だれもが心地よく利用できるように、センター内の改善に努めてまいります。」とお伝えした。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-168	H29. 1. 29	市職員 委託職員	チラシの連絡先について、「これまでは、電話番号を記載していたが、自宅の電話番号であるため、電話番号以外にはどのような方法があるか。」との相談があった。	<p>チラシに興味・関心を持った人が、詳細を問い合わせることができるよう、必ず連絡先は記載する必要があることを伝え、企業が発行する無料メールアドレスを連絡先とするのが最も簡易的であるとともに、団体にとっても利用しやすいと説明した。</p> <p>また、メールでの問合せにする場合は、メールを定期的を確認し、問合せに丁寧に対応することが大事であることも説明した。</p> <p>詳しく話を聞いてみたところ、相談者のご家族も、「自宅の電話番号ではなく、メールでの問合せにしたらどうか。」と言われていたとのことであり、家族にアドレスの取得をしてもらい、それを問合せ先にする事となった。</p> <p>「気になっていたことが解決できて良かったです。」と感謝を述べられ、お帰りになった。</p>
28-169	H29. 1. 29	市職員 委託職員	「座禅」を行う団体の方より、「普段は、「市民会館うらわ」や公民館を使用しているが、宿泊もでき、活動もできるような施設はないか。」、また、「現在は、市の生涯学習総合システムに登録して、情報発信を行っているが、その他情報発信が可能なツールはないか。」との相談があった。	<p>当センターと、生涯学習総合センターの説明をしたうえで、宿泊もでき、活動もできるような施設として、「別所沼会館」や「ときわ会館」を紹介した。また、市内の寺院に相談してみることを提案するとともに、市内のコミュニティカフェを紹介し、飲食しながらの交流会を合同で開催してみることなども提案したところ、早速連絡してみようとのことであった。</p> <p>また、情報発信については、当センターにチラシが設置できること、また、「さポット」を紹介し、後日担当より連絡することとした。</p> <p>また何かあれば、いつでも相談しに来てくださいとお伝えし、喜んで、お帰りになった。</p>

主な窓口対応等 [平成29年 2 月分]

□平成29年 2 月分 [22件]

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-170	H29. 2. 1	市職員	現在、資格試験の勉強をしている方（2名）が来館され、「ここ（センター）で、複数名で相互に教え合いながら、勉強（会）をすることができるか。」というご相談があった。	当センターが市民活動を支援するための施設であること、また、市民活動の趣旨や定義等を説明したうえで、資格試験や勉強（会）の詳細をお聞きしたところ、現在は、まだ個人による資格取得を超えるものではなかった。そこで、「市民活動優先スペース」の説明をするのと同時に、今後、資格取得をしたのち、営利活動ではなく、仲間同士で団体・グループをつくり、地域課題の解決など、公益的な活動をしようという話になったら、是非、また相談に来てほしいと伝えた。福祉系の資格を目指している者が多く、高齢者や生活困窮者をはじめ、幅広く生活のサポートをしていく仕事や活動をしていきたいという方々であり、またいずれ相談しに来ますとのことで、お帰りになった。
28-171	H29. 2. 1	市職員	団体ロッカー等の来年度利用希望調査の手紙を一斉郵送したところ、とある登録団体の方より、電話にて、「担当者となっていた者は、現在、団体を辞めている。また、団体の活動はあるが、今のところ、団体ロッカー等を利用する予定はない。」との問合せがあった。	今後も、登録団体として、センターを利用する場合は、「市民活動団体登録事項等変更届」により、担当者変更をしてほしいこと、また、団体ロッカー等の利用予定がないのであれば、団体登録を取り消すこともでき、取り消しても、ラウンジや印刷作業室等は、引き続き利用できること等を説明した。
28-172	H29. 2. 1	委託職員	登録団体の方より、電話にて、「団体ロッカー等の利用希望調査の手紙が届いたが、自分は、今は担当者でない。今回は、自分の方で、新担当者に渡しておくが、今後、新担当者宛てで郵送してほしい。」との問合せがあった。	センターからの今後の郵送のことを考え、時間のあるときに、「市民活動団体登録事項等変更届」を提出することを依頼した。
28-173	H29. 2. 1	市職員	団体ロッカー等の利用希望調査のお手紙を郵送したところ、担当連絡先の施設の方より、電話にて、「（担当者の方は、）最近、施設に来ていない。連絡先が分からないので、センターにて連絡を取ってもらい、施設に来館してほしい。」旨の依頼があった。	センターにて、担当者に連絡を取ったところ、「団体ロッカー等を利用する予定はないので、手紙は廃棄してもらって構わない。」とのことであったので、その旨を施設の方にお伝えした。なお、今後は、あまり施設に行く予定もないとのことであったので、「団体連絡先」の変更する場合は、「市民活動団体登録事項等変更届」を提出するよう依頼した。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-174	H29. 2. 2	委託職員	高速カラー予約利用の方より裁断機が2台とも切れ味が悪い。改善して欲しいとのご意見がありました。	利用者の声としてあげさせていただきます。
28-175	H29. 2. 2	委託職員	登録団体の方より、電話にて、「団体ロッカー等の利用希望調査の手紙が届いたが、団体はもう消滅しているので、登録を取り消してほしい。」との依頼があった（その旨を話されたあと、一方的に切電された。）	ご立腹されていた様子であったため、こちらから電話をかけることはせず、団体登録情報として記録し、今後、対応方法を検討することとした（団体登録を取り消すためには、「市民活動団体登録取消届」の提出が必要であるため。）。
28-176	H29. 2. 2	委託職員	団体ロッカー等の利用希望調査のお手紙を郵送したところ、登録団体の担当者の妻より、電話にて、「夫は亡くなったので、団体の方に直接郵送してほしい。」との連絡があった。	センターより、団体に連絡を取り、郵送等に関する調整をすることとした。
28-177	H29. 2. 3	委託職員	登録団体の方より、「団体名と担当者名が変更になっている。」との連絡があった。	「市民活動団体登録事項等変更届」の提出を依頼したところ、「団体の規約も変更になっているので、時間の都合がつくときに、規約も持参し、提出にうかがうとのことであった。
28-178	H29. 2. 3	委託職員	「俳句は難しいため、川柳をやってみたいと思っているので、川柳を楽しんでいる団体を紹介してほしい。」との問合せがあった。	団体登録情報を検索したところ、川柳を主な活動内容としている団体があったので、その団体を紹介した。
28-179	H29. 2. 3	委託職員	登録団体の方より、電話にて、「団体ロッカー等の利用希望調査の手紙が届いたが、自分は、今は担当者でない。」との問合せがあった。	団体登録情報を確認したところ、団体の担当者は変わっているとのことであったが、「市民活動団体登録事項等変更届」が提出されていないため、センターの団体登録情報が変わっていないことをお伝えするとともに、センターからの今後の郵送のことを考え、時間のあるときに、当該変更届を提出することを依頼した。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-180	H29. 2. 4	委託職員	登録団体の方より、「以前、団体ロッカーを利用していた（記憶はある）が、担当者が変わったこともあり、現在の状況が分からない。未払いの使用料があるのではなかないかと不安になった。」との問合せがあった。	問合せ者の説明どおり、以前は利用していたが、数年前より利用していないことが分かったので、そのことをお伝えするとともに、未払い金もないことを説明した （補足）使用料は、利用申請時に支払うため、未払い金のようなものはない。
28-181	H29. 2. 8	市職員	登録団体の方より、メールにて、「団体の事務所の所在地が変わったので、担当連絡先の住所を変更したい。」との連絡があった。	電話にて、団体の担当者に連絡し、「市民活動団体登録事項等変更届」の提出を依頼したところ、市民活動サポートセンターフェスティバルの際に、来館する予定があるので、その際に手続きをすることとなった。
28-182	H29. 2. 9	委託職員	登録団体の方より、「お手紙でいただいた利用希望調査を提出しなければ、自動的に利用終了となるか。」との問合せがあった。	事前申込をしなければ、自動的に利用終了となることを説明した（なお、利用状況を確認したところ、問合せ時点での団体ロッカー等の利用はなかった。）。
28-183	H29. 2. 10	委託職員	貸出機材を利用された団体の方より、「データプロジェクターで映した画面が黄色くなってしまう。どうやら信号ケーブルの接続不良のようである。」とのお話があった。	別のデータプロジェクター付属の信号ケーブルをお貸しして、対応する。 （補足）後日、信号ケーブル等の点検を行ったところ、当該ケーブルが故障していることが判明したため、新しいケーブルを購入し、交換した。
28-184	H29. 2. 19	委託職員	登録団体の方より、「団体ロッカー等の利用希望調査をなくしてしまった。」との連絡があった。	利用希望調査の期限までに、センターに来館する予定があるとのことであったので、その際に、改めて申込用紙をお渡しし、そのまま提出していくこととなった。
28-185	H29. 2. 19	市職員	多目的展示コーナーの利用予定がある団体の方より、「昨年も利用したのだが、その設営の際に、ラウンジを利用している団体の方より、「声が大きくて、うるさい。」との苦情を受けた。団体は高齢者も多いため、どうしても声が大きくなってしまいうことがあるが、それは駄目なことなのか。」との問合せがあった。	ラウンジは、会議やミーティング等をするところであるが、その際の「声のボリューム」（どこまでが可で、どこまでが不可であるか。）に基準などは当然ないことを説明したうえで、設営にあたっては、「他の利用者の迷惑とならないように」、また、各利用団体が、「お互いに気をつかい、お互いに譲り合って」利用してほしい旨をお伝えし、ご理解いただいた。

No.	対応年月日	対応者	相談等内容	対応内容
28-186	H29. 2. 20	委託職員	団体の方より、「市民活動サポートセンターフェスティバルのリーフレットの配布時期は、いつごろか。」との問合せがあった。	市職員に確認のうえ、来週中を予定しているとお答えした。
28-187	H29. 2. 20	委託職員	シェアハウスを運営している団体の代表者とそのメンバーが来館し、団体の今後の運営等について相談があった。	詳しく話を聴いてみたところ、来館されたメンバー（2人）は、カフェの運営に興味があるとのことであったので、昼食の時間を開放したいという飲食店の情報を提供した。 なお、そのメンバーは、カフェの運営に興味はあるものの、まだ、具体的なプランはイメージできていないとのことであったので、もう少し、理念やコンセプト等をまとめてもらうようにアドバイスした。 また、代表者より、シェアハウスを運営するうえで、ようやく入居や住民の生活も安定してきたが、運転資金がやや不足しているとのことであったため、助成金の情報を提供するとともに、マッチングファンドの紹介をするために、市民協働推進課を案内した。
28-188	H29. 2. 21	委託職員	団体登録を希望されている方が来館され、会則の作成方法等に関する相談があった。	任意団体の会則であるため、会則に記載する必須事項が必ずしもあるわけではないが、今後、当該団体が活動するうえでの目的や活動していくために必要な内容を盛り込み、メンバー間で共有していくようにアドバイスを行った。また、他団体の会則によく記載されている一般的な記載事項も紹介したところ、改めて、メンバーで会則の内容を検討し、作成したのち、改めて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
28-189	H29. 2. 23	委託職員	団体登録を希望されている方の妻が来館され、当該団体の登録等に関する相談があった。	話を聞いてみたところ、当該団体は、全国的な団体の支部であり、今後、本市を中心に活動する支部としての登録をしたいとのことであったが、支部としての規約はなかった。大元の団体の規約を確認したところ、組織としての支部の存在は確認できたが、活動内容が不明確であったことから、支部の活動内容が分かるものがないか相談したところ、支部が作成した冊子等があるとのことであった。登録自体を急いでいるわけではないということもあったため、その冊子等を持参して、再来館されることとなった。 (補足) 後日、来館され、支部が作成した冊子とともに、支部の活動目的や活動内容が分かる会則を新たに作成され、持参され、登録していかれた。
28-190	H29. 2. 25	委託職員	団体の方より、電話にて、3月4日(土)のラウンジの利用予約をしたい旨の連絡があった。	3月4日(土)は、市民活動サポートセンターフェスティバルがあるため、利用予約はできない旨をお伝えした。 (補足) 3日(金)及び5日(日)含め、その後、同様の問合せ等が複数あったが、丁寧に説明を心がけた結果、苦情となるものはなかった。
28-191	H28. 2. 28	市職員 委託職員	今後、高速カラープリンタを利用する予定がある団体の方より、「専用用紙を大量に購入することは可能であるか。」との相談があった。	用紙の発注・納品等に一定の時間がかかることから、あらかじめ早い時期に必要な枚数を教えてほしいこと、また、紙の劣化等もあり、センターで在庫を大量に抱えることは難しいため、購入の取消は原則不可であることをお伝えした。利用日近くになってからでないと、必要枚数が確定しないとのことであったため、団体自ら、直接業者に発注することとなり、業者の連絡先等をお伝えした。

実施事業 [市民活動サポートセンターセミナー]

1 セミナー名

NPO法の改正に関する説明会

2 趣旨

平成 29 年 4 月 1 日に改正施行される「特定非営利活動促進法（NPO 法）」の内容に関する説明会を実施し、本市の市民活動の支援を行う。

3 主な対象

さいたま市所管のNPO法人及びこれからNPO法人を目指す市民活動団体

4 会場

(1) 浦和会場：浦和コミュニティセンター・第 15 集会室

(2) 大宮会場：生涯学習総合センター・多目的ホール

5 日時

(1) 浦和会場：平成 29 年 1 月 24 日（火） 午後 7 時から午後 8 時 30 分まで

(2) 大宮会場：平成 29 年 1 月 26 日（木） 午後 2 時 30 分から午後 4 時まで

6 内容

(1) 特定非営利活動促進法（NPO 法）の改正内容について

(2) 質疑応答

7 講師

市民協働推進課（協働係 [NPO 担当]）職員

8 参加団体数

(1) 浦和会場：58 団体（70 名）

(2) 大宮会場：60 団体（76 名） ※2日合計：118 団体（146 名）

9 セミナー風景

《浦和会場》



《大宮会場》



実施事業 [市民活動サポートセンターフェスティバル]

1 フェスティバル名

さいたま市市民活動サポートセンターフェスティバル

2 趣旨

主にさいたま市内で活動する市民活動団体の PR を行うとともに市民活動団体相互の交流を図り、更に、市民活動への理解や関心を高め、新たな市民活動への市民参加を促進する。

3 会場

さいたま市市民活動サポートセンター

4 日時

平成 29 年 3 月 4 日（土）及び 5 日（日）
（両日共に）午前 10 時から午後 4 時まで

5 内容

別添「平成 28 年度さいたま市市民活動サポートセンターフェスティバル・プログラム」
参照

6 参加団体数

区分	小計	合計
ブース・ステージ参加団体	9 団体	39 団体
ブース参加団体	25 団体	
ステージ参加団体	5 団体	

7 広報

(1) ポスター掲示及びチラシ設置

- ・市民活動サポートセンター及び市民広場
- ・区役所（10）
- ・コミュニティ施設（20） ・文化施設（10）
- ・公民館（52） ・図書館（24）

※参加団体によるチラシ配布協力（27 団体）

(2) 「市報さいたま」への記事掲載（平成 29 年 2 月号）

(3) さいたま市ウェブサイトへのコンテンツ掲載

(4) さいたま市市民活動サポートセンターウェブサイト「さぽット」へのコンテンツ掲載

(5) 区役所催事情報システムへのコンテンツ掲載

(6) フェスティバル当日のプログラム等配布（浦和パルコ前）

8 来場者数

区分	小計	合計
平成 29 年 3 月 4 日（土）	2,560 人	4,645 人
平成 29 年 3 月 5 日（日）	2,085 人	

*参考（昨年度実績：第4回コムナーレフェスティバル）

区分	小計	合計
平成28年3月5日（土）	3,200人	6,600人
平成28年3月6日（日）	3,400人	

※9階（市民活動サポートセンター）のみ

9 経費（業務委託料）

1,036,800円（税込）

※業務委託の内容

- ・件名：さいたま市市民活動サポートセンターフェスティバル会場設営等業務委託
- ・履行期間：平成28年10月26日から平成29年3月15日まで
- ・受託者：株式会社グリーン企画社
- ・業務内容：会場設営、看板等作成、運営補助、ポスター等作成、図面作成・記録、イベント保険の加入

10 アンケート

区分	回収数
参加団体アンケート	38団体
来場者	114枚

※P3～P15「アンケート結果」参照

11 第3回利用者懇談会における意見

平成29年3月15日（水）開催

※P16～17「第3回利用者懇談会における意見」参照

12 フェスティバル風景



アンケート結果

1 参加団体アンケート（回収数：38 団体）

（1）今回のフェスティバル（申込）は何で知りましたか。（複数回答可）

項目	件数
市報さいたま	1
さポット	2
センター内のチラシ・ポスター	18
公共施設設置のチラシ	4
市民活動団体メンバー	10
友人・知人	2
その他	8

※有効回答数：45 件

（2）説明会の回数及び内容はいかがでしたか。

項目	件数
十分	6
おおむね十分	10
普通	11
やや不十分	6
不十分	5

※有効回答数：38 件

（3）今回のフェスティバルはいかがでしたか。

項目	件数
満足	2
おおむね満足	6
普通	12
やや不満足	12
不満足	6

※有効回答数：38 件

（4）次回（次年度）にフェスティバルが開催されたら参加しますか。

項目	件数
参加する	31
参加しない	1

※有効回答数：32 件

(5) 今回のフェスティバル全般に対する、ご意見・ご要望がありましたらお書きください。

⇒35件（別紙1のとおり）

(6) 今後開催してほしい（したい）、イベントがありましたらお書きください。

⇒10件（別紙2のとおり）

別紙1：今回のフェスティバル全般に対する、ご意見・ご要望がありましたらお書きください。

- ・参加者が少なかったので、広報などで人があつまるといような対策をしたほうがよいかと思ひます。
- ・例年と違ひ、参加団体のフェスティバルに対するかかわりが少ないことから、参加団体自身のフェスティバルに対するもりあげなどにモチベーションが感じられないし、私共も何か参加しているというより、参加させてもらっている感が強いように思ひます。なので、フェスティバルのやり方について再考していただけるとありがたいです。
- ・①4～5年参加してますが今年度の来客者の人数が激減。PR不足を感じます。各地の掲示板で確認不可（今年中止？）。お子さんが少なく残念でした。
②9Fと10Fのパンフレット2冊とはイベントとして理解できません。
- ・フェスティバル開催について、今回は社会福祉協議会の地域活動ボランティアの立場でNPO 団体活動支援は地域の社会貢献されている市民活動ボランティアが共に2日間市民活動サポートセンタースタッフの方々とつながって小さいけれど輪になり助け合って活動しました。
スタッフのみなさんに準備していただきありがとうございます。
- ・最初から机・イス・ホワイトボードなど設置されていて準備の手間がかからず良かった。
- ・来客数が少なかった。もっとアピールが必要。
- ・来場者が少なく例年よりさびしい開催だった。
知っていただく機会なので、広報し、10階のイベントと合同で物品販売を9階でもやってほしい。
- ・前年までに比べ出展ブースが少なくまた、10Fのコミセンまつりに来場者が引き寄せられて、9Fの会場は閑散とし、盛り上げにかけた。
今までのように8、9、10Fが合同し、実行委員会方式で開催するのがベターではないかと思ひます。
- ・10F、9F合同がいいのでは？
- ・業者ではなくみんなで準備と片づけをしたかった。
- ・参加者不足です。実行委員会方式でやってほしい。
- ・大変お世話様でした！市直営となつてから最初の大イベント、ご苦勞も多かったことと思ひます。
まずは開催して下さったことに敬意を表します。
しかし、これまでのフェスタの成果をふまえ、市民の力を期待し、信頼し、引き出す方向、経費節減の方策もぜひ今後検討していただきたいと思ひます。

地域で地道に活動している障害者や震災支援の参加団体が多かっただけに、取組の遅れなどから来場者が激減したことはとても残念でした。次回に期待しています。

- 昨年までに比べ全体的に見に来た人（特に子供）が少なく宣伝不足だと思います。ステージで音響設備が途中で故障し音楽がかからなくなったのは非常に困りました。予備を準備しておいてほしかったです。ステージは 12：00 からでしたが、前の団体が 10 分程早く終わりかけたので、手品の呼び込み宣伝をしようとしたら 12：00 まではやめてほしいと言われました。ステージ上で何もやっていないのですから、融通をきかせてほしかったです。
- 今年度フェスティバルは、自治会掲示板にフェスティバルポスターが貼ってなかったようです。市民への情報周知を参加団体と共に考えられると良いと思います。また、スタッフの皆様や参加団体の皆様からたくさん商品を購入して頂き、参加メンバーは喜んで無事帰宅しました。
- せめて近隣の小学校・幼稚園への案内チラシを配ってください。子供の来場が非常に少なかった。つまりその親も来なかった。机の大きさがマチマチで設定しにくかった。狭かったが空いているスペースが大きすぎた。飲食できる所やすわれる所を増やして欲しい。「いいまつりにしていきましょう！」のムードがなかった。つまり、上からの形のおしつけ的だった。実行委員長がいなかった。市の職員の方が出店の人たちのことどんな活動をしているのか。何を作っているのか、何という人がやっているのか、「サポート」の意味そのもの。どんな手伝いを市の職員の方がしたらいいのか等々関心が薄かった。つまり、日常の出入りの時から、活動する人々の名前と活動内容を知り、人間どうしのつながりを強くもとうとする意識が感じられなかった。チラシ（各団体で裏に自分のアピールをするように渡された）は紙が悪く、印刷する気にならなかった。もっと良い紙にしてほしい。10Fの人が9Fに、9Fの人が10Fに行き来し、お互いの活動を知り、盛り上げるための施策がなかった。どんな団体がどんなことをして参加するのかわかるチラシを当日以前に配布して、宣伝しておかなければ、人は来てくれない。
- 広報不足と思いますが、訪問者が少なかったと思います。十分に宣伝する必要があります。よろしく願いいたします。広報（学校（小学校）へのちらし配布があれば）活動があれば参加可能です。
- 前年に比べて人の流れがさびしかった（参加団体の数の違いだと思いますが）。今回のフェスティバル開催を知りえないグループが多々あったようです。
- 来場者が全体的に少ない印象がありましたが子供さん向けのブースもありましたので、周辺地区への（小学校等）周知はどうされていたのか疑問でした（実施されていたらすみません）。

- ・浦和コミセンの方が利用者が多かったような気がします。
また会場も明るく楽しい雰囲気を感じました。
- ・サポセン正常化初のフェスタ、ほのぼのと大成功！おめでとう。
- ・去年とちがい参加者の子供も少なかったです。
一階で催しをやり、上にアピールした方が、もっとたくさん参加者がふえると思います。
よろしくおねがいします。
- ・市民活動というより、生涯学習グループの参加が多く、NPO としての学び、出会いが少ない。
イベントの時間が長い。2日間も不要。やるなら1日3H程度で、多くの団体が参加できるように。
せめて出展団体に駐車券の補助などの配慮がほしい。
出展団体の人以外ほとんど来客なし。
- ・参加団体も少なく、来る人・子どももすごく少なかった。
もっと集客のための努力が必要。説明会以外話し合いができる会が必要だと思う。
事前に配布されたパンフレットの裏面に参加団体を入れて欲しい。配るときに内容がわかり、参加者に呼びかけやすい。
- ・今回のフェスティバルは子供の参加が少なく残念でした。
もっと積極的にPRしてほしかったという思いです。
- ・昨年度に比べて集客がまばらだったのは残念でした。
昨年度と全てを比較する訳にはいかないですが、スタンプラリーは手間がかからず集客が見込めるものなので、あって良いと思いました。
せっかくのイベントなので、もっと時間をかけて集客への工夫について打合せをしても良いと思いました。
- ・広報等の役割分担を明確にしてほしい（主催者側と参加団体側の）。
- ・①9Fの客を10Fへ（その逆も）という相互の助け合いが必要では。せめてパンフは一体化しては。
②スタンプラリーがあると活気が出るのでは。
③テーマ別のコーナーをより盛り上がるようにPRするとわかり易いのでは。
- ・全体準備を全て市の方でやって頂き、参加団体としては楽でしたが、市民活動（市民が主人公）という視点に重きを置くなら、実行委員会を作り、市民の手作りの運営の視点もあればさらに“協働”に近づけると思いました。
また、せっかく作って下さったステキなプログラムを1Fのエレベーターわきのラックに置いたり、公民館や学校などに市の方からも広報活動して頂いてもよかったかと思えます。
- ・参加団体を増やす必要があると考えます。

- ・やはり企画から団体に参加してもらえるようにした方が良いと思う。
- ・もう少しお客様が多かったら良かったです。例年より少しさびしかったかな？
- ・テーマや目的をはっきりさせて全参加団体にご理解いただくような説明会を開催していただきたい。広報をもっとしていただきたい。

①広報について

今回はフェスティバルを開催すると決定してから短時間で準備しなければならなかった事情もあると思いますが、広報がほとんどされていなかったと思います。そのため来場者が少なかったのだと思います。

遅くとも半年前に参加団体を決め、会議を重ね、2か月前にはチラシが完成し、各団体にチラシを50枚～100枚配布していただき、その他各区自治体、公共施設、小学校に配布していただきたいと思います。

詳細なプログラムも参加団体に配布されませんでした。こんなに立派なプログラムじゃなくてもいいので、各団体に配布してください。各団体に広報していただけてください。自分たちの活動を市民の方に知っていただくフェスティバルでもあるので、自分たちで広報することも大切です。

②テーマ、目的について

このフェスティバルのテーマや目的がご理解いただけていない市民活動団体が多いように感じました。

サポセンフェスティバルとコミセンまつりは異なることをもっと明確にしていきたいと思います。単なる活動発表会のようなものでした。市民活動団体としてどういうことを市民の方にご理解いただき、どのように一緒にまちづくりをしていきたいのか、わかりませんでした。

ステージで活動発表をさせていただきましたが、「次は～です。」などというアナウンスは不要だと思います。自分の団体がどのように、何のために市民活動をしているのかを自分たちが説明して、活動発表をすべきと考えます。そのための説明の時間が3分必要なので、ステージでの入れ替え時間として10分は必要です。

③当日キャンセルについて

市民活動団体であれば、参加予定だった人が来られなくなった場合はどうするかも考えて出展すべきだと思います。

代表や出演者が1人当日来られなくても他の方がカバーできないと困ります。市内に広報をしたらその時間を旨指して来場する方がいらっしゃることを考えていただきたいと思います。そういうことも含めて参加する意義や心構えが各団体に浸透していないのではないかと思います。

当日キャンセルが出て空き時間や空ブースができてしまった場合はどうするか、主催者としての対応も事前に考えておく必要があると思います。

- ・日曜日の午前だったこともあり、参加者が少ないような気がします。
- ・見学も含めての来訪者が少なかったように思います。参加団体の数は、前とどうだったかは確認してませんが、すこしさびしかったですね。
- ・来客が少なかった。もっとPRが必要。参加活動団体と交流が図れた。

別紙2：今後開催してほしい（したい）、イベントがありましたらお書きください。

- ・ コムナーレフェスティバルを復活してほしい（できれば） [時期：3月]
- ・ チラシセッション・スタンプラリー・チラシパレード（1Fでチラシまく）、コムナーレ全体でフェスティバルやりたいです。 [時期：3月]
- ・ サポセン問題について
- ・ 震災支援関連の団体のつながりカフェ・交流広場のようなもの [時期：3月]
サポセンフェスタ（夏のまき） [時期：8月]
- ・ (仮) ステージでの定例ミニコンサート（演芸）サポセンミニステージ等 [時期：毎月]
- ・ 子供たちの遊び場 [時期：3月・5月]
- ・ 防災、災対系のイベント [時期：9月]
- ・ 3.11 東日本大震災の復興支援イベント [時期：3月]
- ・ 今回と同じようなイベントをパルコ前（1F）と行き来できるようにすると、さらに楽しく活動を知ってもらい市民参加の活動につながると思います。 [時期：8月]
- ・ 平和について [時期：8月]

2 来場者アンケート（回収数：114 枚）

（1）あなたのお住まいはどちらですか。

項目	件数
西区	1
北区	5
大宮区	8
見沼区	3
中央区	5
桜区	2
浦和区	37
南区	17
緑区	20
岩槻区	3
市外	12

※有効回答数：113 件

（2）あなたの年齢をお聞かせください。

項目	件数
9 歳以下	0
10 代	4
20 代	6
30 代	18
40 代	15
50 代	15
60 代	21
70 歳以上	34

※有効回答数：113 件

（3）どなたとお越しになりましたか。

項目	件数
市民活動団体メンバー	30
家族	31
友人・知人	20
ひとり	30
その他	2

※有効回答数：113 件

(4) 今回のフェスティバルが開催されることを何で知りましたか。(複数回答可)

項目	件数
市報さいたま	18
さポット	6
センター内のチラシ・ポスター	18
公共施設設置のチラシ	15
市民活動団体メンバー	30
友人・知人	23
その他	26

※有効回答数：136件

(5) 今回のフェスティバルはいかがでしたか。

項目	件数
満足	27
おおむね満足	38
普通	22
やや不満足	13
不満足	8

※有効回答数：108件

(6) フェスティバルに対する、ご意見等がありましたらお書きください。

⇒65件(別紙3のとおり)

別紙3：フェスティバルに対する、ご意見等がありましたらお書きください。

- ・スタッフの方がひまそう。見るにたえない。ステージに106万は、いけない。
- ・日ごろ授産施設の方と接する機会がないが、とても一生懸命な接客姿に感動しました。こういうフェスは良い機会だと思いました。
- ・新しい発見が出来、よかったです。
この会は、知人から通して聞くまで知らなかったのもっと宣伝したら良いと思いました。
- ・もっと宣伝すれば良いのに。
駅から近くでこんなに楽しめるイベントなら、もっと人が集まれるはず。
- ・案内図には番号がついているのですが、各ブースには番号がなく分かりにくいです。
- ・昨年まで行われていた、コミセン、図書館とサポセンと共同開催故のにぎやかさが少ない。
来場者、参加者も少なく、昨年までとの差が歴然、ガッカリ！
- ・子どもの来訪者が2名しかいなかった。宣伝が不足していると思う。
- ・人出が少なすぎると思います。子供がいない。
- ・ポスターも良いが、相談出来るのがより良い。
イベントを増やして欲しい。
- ・参加者が昨年、一昨年と大幅減少した。
来年は開催しない方が良いのでは。PR不足？
- ・子どもがお面づくりやいけ花、ストローで工作など楽しんでました。
もっと子どもも楽しめるものがたくさんあると嬉しいです。
- ・私はボランティアに興味があり、近い仕事をしているために、この会場で団体さんと触れ合っているの聞くのは、勉強になり、とても楽しかったです。
ただ、そもそも興味なかったり、フェスティバルの要素を期待して来ている人には、思っていたものと違ったとかなるかもしれないですね。
でも興味もってもらうために働きかけることは、こういったイベントを行うことは意義があると思います。
- ・9Fは2日間とも来場者が少なかった。事前の広報活動が少ないのでは。
- ・もっと他活動団体の参加があれば尚良いです。特に9階。
- ・昨年に比べてご来場が少なかったです。

- ・来場者少な過ぎ。芸能系、音楽系少なし、華やかさ少なし。
- ・作業所の手作りコーナーがよかったです。
- ・少ない。
- ・宣伝が少ない。9Fまで入場者が来ない。
- ・小学校にもパンフレットを配布して小学生が来るようにアピールをお願いします。
- ・来てみたら、とてもおもしろかった。その割には、知られていないような。
- ・人出が少ない。
- ・応急処置は、生活に役立つと思います。
- ・少々盛り上がり欠けていたと思う。10Fの方がにぎやかだったようです。来年も是非続けて開催して欲しいです。
- ・今後も交流できる（このような）集まりが開催されたらいいと思っています。
- ・ブースのつくりが活気ない配置です。昨年の方がよかったです。
- ・フェスティバル？になっていない。
- ・もっともっと見に来てくれる人があったらいいな～と思っています。月日が重なっている人がいっぱいいます。
- ・来場者が少なくPRできない。
- ・10Fに比べて人が少ない。
- ・人出がなく、ガッカリしました。管理体制が変わったと聞いております。やはりイベントのプロの力をかりた方がよろしいのではないのでしょうか。これではイベントになりません。市民 first をお願いします。
- ・昨年と比べるとお客様の数が半分以下だと思います。今後考える必要があるのではないかと思います。
- ・常に活動している団体もあれば、たまに利用する団体もあると思うが、各々運営していくのが大変だと思う（資金面、人材面 etc）。10階は、所狭しといろいろな団体があったが、9階はスペースに余裕があったのでよい。
- ・もう少し活気があれば良いと思う。

- ・ 去年よりこじんまりしていて、もうちょっと多くの団体が参加して盛大なほうがいいですね。
あと、もっと早めにインターネットに載せてほしいです。
- ・ 年1回のイベントが無事に終わりましたが、今迄と比べ規模が小さく、来場者も少なく寂しいものがありました。
広報宣伝に参加団体の力を活用した市民活動サポートセンターのチラシ裏に各団体のイベント案内をプリントして広報する集客法を感じました。
- ・ なかなか楽しいイベントが多かったと思うが、人が少なかったように思う。
- ・ 去年と異なって、活気なし。もっと考えろ。
- ・ 去年、グループ出展したので準備会なども参加しました。
募集段階から可視化されていました。今年は動きが見えませんでした。
去年までのシステムに戻して欲しい。
- ・ 市民活動のより一層の活性化（プロに任せたらどうでしょう）。
- ・ もっと広めてほしい。宣伝不足で残念です。
- ・ もう少しお客さんが来るといいですね。
- ・ 多目ホールの演奏は大変良かった。
踊りも日頃の練習が一樣表現され健康的だった。
今後はふるさと「さいたま」がもっとアピールできるよう工夫を、例えばこの催しをテレ埼玉にPRするとか、公民館の「公民館だより」に記載してもらおうとか？楽しかった...
- ・ もっとたくさんの人に来場いただけると良いなあと思いました。
- ・ もっとみなさんが集まってくればいいなと思います。
- ・ 来年も是非やってほしい。色々企画もしたい。
- ・ 自分の予想していたものとは違っていましたので、一寸物足りなかったと思いますが、展示物の作成やその他種々大変なご苦勞があったと思います。ありがとうございました。
(私は自分で、医師がお出で下さっているのかと思っていました。)
- ・ GOOD です。
- ・ 介護のパンフレットがもらえてよかったです。
- ・ 活動維持努力に頭が下がります。
- ・ 身近な所で活動なさっている皆様に刺激を受けました。ありがとうございました。

- ・楽しませていただきましてありがとうございました。
- ・来年も来ます。
- ・楽しかったです。
- ・おつかれさまでした。
- ・北浦和プレイランドの方がおもしろく、やさしく子供たちも喜んでいました。
- ・体験コーナーがたくさんあって楽しめました。工作コーナーが特によかったです。
- ・興味のあるものに参加でき、うれしいです。
- ・発表の場になり、出演者のみなさんの熱気が伝わってきます。
次回も楽しみにしています。
- ・今日はとても楽しく1日が過ごせて大満足でした。私は88歳です。
- ・毎年来ていますが、今年は子供が楽しめるスペースも多く楽しかったようです（5歳の男の子）。
- ・ステージの演奏がとてもよかったです（団体は忘れました。）。
- ・OPP ネットワークの方がとても親切で良かったです。
- ・知り合いがステージ発表したのですが、とても素晴らしいものでした。
このような発表の場はとてもありがたいものです。ありがとうございました。
- ・楽しかった。

第3回利用者懇談会における意見

- ・同日開催の「浦和コミュニティセンターフェスティバル」(コムナーレ10階)では、約6,000名の参加者であったとの報告があった。

数年来、フェスティバルに参加しており、企画運営委員の経験もあるが、これまでは、その中で、「集客をどうするか」を時間をかけて検討した。

ある意味、今回の状況は予想どおりであり、市のイベントになってしまっていた。

フェスティバルは、参加している多くの団体が重要視しており、準備段階から参加し、自分達のブースを自分達で設置するなど、活気があった。

今回の予算はどれくらいであったのか。

⇒市の回答(利用者懇談会時点)

業務委託(会場設営、看板・ポスター・プログラム等の作成、報告書の作成、保険など)の支出は、1,036,800円である(消耗品等の支出は除く。)

- ・子どもの来場者が大分少なかったように感じる。

団体によっては、子どもを対象とした展示やワークショップなどもある。

集客が上手くできなかった理由は、自治会や近隣の小学校に広報をしていないこと、1階の外(=市民広場)で、販売等が行われていなかったことなどがあると思う。

スタンプラリーもなかった。

これまでのことが生かされていないので、これまでの情報を共有しながら進めて行くべきであると思う。

また、市としては、フェスティバルをどのように考えているのかなと感じた。

残念なイベントだったというのが感想である。

⇒市の回答(利用者懇談会時点)

自治会への回覧やポスター掲示の依頼は、前年度から依頼していないとできないため、今年度は実施できなかった。

来年度は、自治会への周知依頼も実施する。

- ・やはり来場者が少なかったと思う。

また、参加団体へのプログラムの配布もなかったのも、それを自分達で配布するということができなかった。

以前は、10区の市民活動ネットワークが「どのような活動をしているか」という掲示もあったと思う。

それで10区の様子が分かったりした。

もっと時間があれば、そのようなことも含めて、もっと色々なことができたと思うので、とても残念である。

- ・10区の市民活動ネットワークが「どのような活動をしているのかを、時期を見て周知してほしい。

自分が住んでいる地域で、どのような活動団体があるかを知ってもらう機会があると良い。

⇒市の回答(利用者懇談会時点)

昨年度に引き続き、今年度も、各区の市民活動ネットワークに参加し、センターの紹介や意見交換等を行っている。

その結果、昨年度は6区であったが、今年度は10区全ての区に参加できる見込みである。

また、団体が、区のコミュニティ課経由で、センターにチラシを設置できる仕組みも整備したので、それらを上手くまとめて掲示し、PRを行うこともできると考えている。

今後の運営協議会では、各区の市民活動ネットワーク間の情報共有や連携等に関する意見交換を行っていきたいとも考えている。

- ・フェスティバルの参加団体はそれぞれ素晴らしかった。
それらの活動が各区で広がっていき、市全体の広がりになっていけば良いと思う。
- ・これまでは、フェスティバルの企画や準備段階で、参加団体の「輪」が広がっていた。
それが市民活動にとっては大事だと思う。
同日開催の「浦和コミュニティセンターフェスティバル」では、参加団体が協力して、飾り付け等を行ったので、仲間意識が生まれた。
片づけやブースが隣同士になることでも仲良くなれる。
集客は、これまで9階の方が良かったが、今回は逆転しており、雰囲気も良かった。
来年度は、9階と10階で一緒に開催でき、さいたま市の市民活動団体がもっと良くなればよい。
行政もリーダーシップをとってほしい。

⇒市の回答（利用者懇談会時点）

アンケートでも、一緒になって作り上げることで輪が広がり、そのようなことが大切であるとの意見もあったので、これらの意見を来年度のフェスティバルに生かしていく。

- ・もっと早い段階から、団体からの意見を聞いて開催すれば、参加団体の来客も増えると思う。
- ・今年度は、市直営での初めてのフェスティバルで、レアなケースであり、後手後手になったと思う。
来年度は、時間がないということが言い訳にならないので、これまでとは異なることもあるだろうが、今回のフェスティバルが上手くいかなかったのは、時間がなかったからなのか、行政だったからなのか等も考えて、来年度はしっかりとやってほしい。
例えば、小学校には広報をしなかったのか、それともできなかったのか等も考えていけば、来年度はもう少し良くなるのではないかと思う。
このようなイベントを市がやるのは難しいところもある。
東日本大震災関係の団体が、来客が少なかったことではなく、他の団体との連携が取れなかったことが残念であったと言っていた。

⇒市の回答（利用者懇談会時点）

市も、団体同士の交流や市民活動へのきっかけづくりが大切であると考えているので、やはり、これらの意見を来年度のフェスティバルに生かしていく。

…ステージプログラム…

3/4

- 10:15 団体紹介
さいたま市市民活動サポートセンター利用者の会
- 10:50 トーク
一般社団法人 日本グニカルセラピスト協会
埼玉地区
- 11:25 アコースティックギターライブ
OPP ネットワーク
- 12:00 マジック
浦和奇術愛好会
- 12:35 サックス四重奏
さいたま ARTS21 (しらこばと音楽団)
- 13:10 スマートフォン楽会
一般社団法人子ども情報環境研究会
- 14:55 音楽あそびのけん玉ショー
北浦和総合型地域スポーツレクリエーションクラブ
「ふれあいプレイランド」
日本舞踊
さいたま市民ネットワーク

3/5

- 10:15 ハーモニカアンサンブル演奏
福祉工房 夢酔庵
- 10:45 バンフルートの演奏
浦和バンフルートを楽しむ会
- 11:15 腹話術
腹話術なごみ
- 11:45 音楽パフォーマンス
キャットビーブルズ
- 12:30 詩吟
玉籠吟道会 吟永会
- 13:15 サイエンスショー
科学クラブ・彩ねっと南部地区
- 14:00 …出展団体PRタイム…



★展示 ☆発表 ★体験 ★販売 ★相談 ★ステージ

ステージ	☆☆ キャットビーブルズ	老人福祉施設を中心に市内を訪問する。猫面の三味線弾き、サックス、ちんどん太鼓などで、童謡・民謡・昭和歌謡を演奏する。
ステージ	☆☆ 浦和バンフルートを楽しむ会	日本ではまだ珍しい楽器バンフルートの演奏をします。仲間が集まってバンフルートを楽しみながら練習し、イベント等に出演してその音色で皆さんにも楽しんで頂きたいとがんばっています。
ステージ	☆☆ さいたま ARTS21	体感できる癒しをテーマに身心健康向上を目指し、芸術性の高い音楽やパフォーマンス等の公演企画開催を行っています。当日はセックス演奏楽団「しらこばと音楽団」のご協力をいただき、楽曲を紹介します。
ステージ	☆☆ 福祉工房 夢酔庵	介護施設や病院などでハーモニカの伴奏で童謡・唱歌を歌って戴くグループです。最近はわらべうたを数曲入れて小学校以前の幼児体験を歌って戴いています。
ステージ	☆☆ 腹話術なごみ	地域のみなさんにさわやかな笑いを届けるため、腹話術を学んでいます。日頃手分けして老人施設、地域老人会、保育園などに出向いて、みなさんに楽しんでもらっています。

同時開催

浦和コミセンまつり

浦和コミュニティセンターを主たる活動場所とする団体による日頃の成果発表（作品展示、体験、サークル活動のPR、ダンス等のパフォーマンスなど）を行い、団体相互の交流や情報交換を促すイベントです！

会場：さいたま市浦和コミュニティセンター（コムナーレ10階）

主催：公益財団法人さいたま市文化振興事業団
さいたま市浦和コミュニティセンター

同時開催：さいたま市障害者総合支援センター（産業製品見本市）

平成28年度 さいたま市 市民活動サポートセンター フェスティバル

来て！見て！
参加して！



日時 3/4(土)・5(日) 10:00~16:00

会場 さいたま市市民活動サポートセンター
浦和駅東口 コムナーレ9階

主催：さいたま市
お問合せ：さいたま市市民活動サポートセンター (048-813-6400)

平成 28 年度 さいたま市 市民活動サポートセンターフェスティバル

来て！見て！
参加して！



出展団体紹介

★展示 ★発表 ★体験 ★販売 ★相談 ★ステージ

1	ユニバーサルデザイン ・ステップ	ミニ障害者体験。AEDを使い子供や赤ちゃんの人形での応急体験ができる。参加は年齢を問いません。
2	NPO 法人労働紛争 解決支援センター	社会保険労務士を中心とする労働問題の専門家の団体で、弊センターの職場でのトラブルに悩んでいる勤労者や経営者に、話を聴き入りせずに問題を解決できるよう、相談やあせむ等を通じ支援を行っています。
3	科学クラブ ・彩ねっと南部地区	紙あわせ・パズルなどサイエンス体験 内容：磁石あそび、音叉、音伝導、静電気など 備わった実験器具 ステージ：サイエンスショー (科学の原理をわかりやすく演示実験)
4	さくらグループ	NPO の理念のもと、各種団体と共にまちづくり・子どもの健全育成・地域安全援助・社会奉仕活動を行っています。会場の中では、手作り品を作る喜び、作品を手に入れる喜びを共有できればと思います。
5	生きがい彩の会	生きがい彩の会は、地域にお住まいの皆さまの「生きがいづくり」を応援しています。美術的・工芸的・水絵画教室、ディスコゲームなどご一緒に楽しみましょう。
6	一般社団法人日本クニカル セラピスト協会 埼玉地区	ブース：セルフリンパケア方法（乳がんの方限定お胸ケア方法は10時～、15時～各1時間）指導します。ステージ：心も体も健康になるケア方法をお伝えします。セラピスト養成スクールや健康セミナーご案内中です。
7	さいたま市精神障害者 家族会連絡会	市内の精神障害者家族会5単体が連携して活動。学びあい、支えあい、働きかけることを目的として、市内各地にて活動を続けています。



★展示 ★発表 ★体験 ★販売 ★相談 ★ステージ

23	さいたま市民ネットワーク	●23 番コーナー（左図参照）では市民ネットが民間外交を進めている台湾・オーストラリア・ロシア各国の楽しい観光パンフレットを配布しています。 ●ステージでは15:30から日本語講座を開催します。
24	協議組織が「いぬの国」 「ふれあいプレイランド」	設立15周年を迎える総合型地域スポーツクラブ。北浦和小学校が拠点。毎日、ニュースポーツ・キッズダンス・ZUMBA・ヨガ・ピンポン広場・和みのヨーガなど「いい汗・いい顔・いい仲間」を目標に活動中。
25	NPO 法人 クッキープロジェクト	私たちは、障がい者と、プロのシェフやデザイナー、学生、主婦、NPO、会社員など、クッキーを通じていろんな人が出会い、共同で福祉作業所の高品質製菓に取り組みしています。当日は、クッキーと雑貨を販売します。
26	埼玉骨髄バンク 推進連絡会	白血病など血液腫瘍患者の救命のため、骨髄バンクの普及啓発とドナー登録拡大に取り組みしています。当日はポスターやリーフレットでのPR活動と活動資金づくりのための販売活動を行います。
27	特定非営利活動法人 真癒士協会	人々への心の癒しを目的とした様々な健康向上及び福祉活動、おりがみによる草履、フランス人形、三向フランス及び高麗去るの民芸品作りで、心を癒す品作りを行っています。
28	双輝くらぶ HAPPY	双輝性障害という病気について、同じ病気を持つ仲間同士で分かち合い、支え合い、心量が増え生き方を追求するために定期的に語り合いをし、自発的に趣味的活動をしたり、普及啓発活動を行っています。
29	NGO 東北復興支援 スマイルツリー	定期的に東北を訪れて、復興支援活動を行っており、イベントでは三陸の美味しい海産物を取りそろえていますので、是非お楽しみください。

8	笹目川の環境を守る会	水辺の貴重な自然環境を守り、住みよいまちづくりの推進に寄与するため笹目川の環境美化活動、水質調査、自然観察会、環境保全啓発活動などを行っている。水辺の環境保全の重要性を訴えるパネルを展示する。
9	NPO 法人岩槻まちづくり 市民協議会	岩槻区を中心に「まちづくり・人づくり」を進める発足10年目の市民活動支援組織。本年は「月間長谷川見世（登録有形文化財指定）」の活用で、「第6回岩槻学校定」「郷土文化紙芝居づくり」を協働団体と進める。
10	玉龍吟道会 吟永会	全国に会員を持つ公益社団法人の玉龍吟道会。声を出し歴史を学び健康に役立ちます。挨拶を始めとして和歌吟詠や俳句の発表などを行います。コーラス部。最近はいない子どもさんの参加者も多くなりました。
11	一般社団法人 子ども情報環境研究会	「スマートフォン活用」とは、さいたま市の地域活性化の推進として、利用者の操作支援や一緒に安全な利用方法を教えるなど楽しい行事です。操作ボランティアスタッフ募集中。世界屋敷大会招待券を抽選でプレゼント。
12	さいたま トリエンナーレサポーター	さいたまトリエンナーレ2016で出会った仲間達の活動紹介。メディアラボ（記録集制作）、明後日新聞社さいたま支局、さいたま船大（記録集制作）（リフォーマンス）。当日は新聞配布とアート関連のワークショップも開催。

13	アリスねっと	子どもたちの未来のためにARTを通じて活動するひとや団体をつなが、応援するネットワーク。おもに、いじめ反対運動「ピンクシャッター」の紹介をします。
14	さいたま市民活動 サポートセンター利用者の会	サポートセンターが市民活動を推進し、支援する拠点となり、市民と行政のより良い「協働」の橋となることを目指して活動しています。サポートセンターの「仮面作り」を思いの方は、ぜひブースへ立ち寄りください。
15	「南北コア」と日本の子どもたち 展 in さいたま 実行委員会	東北アジアの平和を願って、毎年一回子どもたちの絵の展示を開催しています。今回は朝野平恵に伝わる版画の展示を模して、「世界で一つだけの」版画作りを募集しています。ぜひご参加ください。先着25名限定です！
16	浦和奇術愛好会	私達奇術愛好会は、毎月第2第4日曜18時からコミュニティ110の集客会で練習会を行っています。3月13日は発表会、27日は発表会各各発表となります。興味のある方は、是非見学に来てください。会費一同お持ちしています。
17	OPP ネットワーク	障害のある方や障がい者を支える各種団体等の活動が推進されるよう、障がい者が携わる授産製品の販売やPR活動を受け付けています。また県内のイベントや福祉施設等の音楽ライブ活動にも取り組んでいます。

18	一閑張りを広める会	月に1回集まり、江戸時代中期から盛れた飛来一閑が広がり、工芸精神に富み一閑張りを楽しまれています。竹製扇の和紙をほり、その上に布や書等をデザインし、最後に糊をぬって仕上げます。展示と体験をやりま。
19	NPO 法人エコ・エコ	観察会やイベントを通して自然の大切さや美しさを参加者の皆さんと共に学んでいます。身近な環境で自然の観察会やイベントを通して、生物多様性の保たれている空間を次世代に手渡すことを目標に活動しています。
20	けやきパソコン ボランティアクラブ	情報障害とも言われる視覚障害者の情報格差の解消を目的としパソコンの画面読み取りソフトを使って情報取得・発信を支援している。マウスを使わずキーボード操作でパソコンが使えることを体験して頂く。
21	リレー・フォー・ライフ/ジャパン さいたま実行委員会	リレー・フォー・ライフは、がん患者さんやそのご家族を支援し、地域全体でがんを向き合いがん予防を目指すためのチャリティ活動です。年一回、がん患者さんの想いを共有し支援する為の復活のイベントを開催。
22	NPO 法人 華齢なるケアマネたち	ケアマネジャーをはじめ福祉に関心の専門職等を対象にして自主勉強会を開催今年15年目。月1回（第2土曜午前）開催。当日は介護保険制度やケアマネジャーの仕事や各専門職による介護・健康相談を実施します。

30	馬場小室山 遺跡研究会	緑区馬場小室山遺跡（埼玉史跡）と見沼文化について未来への継承活動を行っています。縄文遺跡を緑地として保護し、街づくり環境に活用をします。当日は3月1日東日本大震災からの復興支援活動を展示紹介いたします。
31	宮北会	宮北会は、阪神淡路大震災のボランティア経験を生かして、被災との心の交流を目的に、岩手県田代町北浜地区住民とで定期的に語り合いをし、絆を深めています。被災者の誕生日に色紙と花を贈り、孤獨死を防ぐ活動を行っています。
32	世界に目を向けよう ・今、私たちが出来ること	私達は、地球市民学習を基に、学習会 / 出前授業 / 海外研修 / 海外ボランティア活動に取り組んでいる団体です。「北の大地の言葉」「紙芝居」（地盤でなく花をさし、世界が100人の町だったら）等を行っています。
33	さいたま市民活動サポートセンター えらべル	定年退職された方や、子育てが終わった方、何か自分にしたい、友達をつくりたい、仲間をさがしたい、ボランティア活動をしたい等の方に、市内の公民館やコミュニティセンター等で行っているサークルや講座を紹介。
34	外国人 119 ネットワーク	定住外国人から様々な相談を受け、問題解決のために支援している団体です。火曜、埼玉 Y.M.C.A 浦和（北浦和駅西口徒歩7分）で19:00-21:00迄、相談の受付、情報交換、学習会等を行っております。

※ 内容によっては、有償のものがあります。

利用者懇談会等における意見への対応

1 各区の市民活動ネットワークの情報共有・連携

(1) 利用者懇談会等における意見

利用者懇談会等	意見
見沼区幹事会 (H28. 5. 18)	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ので、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。
見沼区幹事会 (H28. 5. 18)	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。
浦和区連絡会 (H28. 6. 7)	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。

(2) 対応状況

* 各区の市民活動ネットワーク連絡会等への出席

	日付	会議名
平成28年	5月18日	見沼区市民活動ネットワーク幹事会
	5月23日	大宮区市民活動ネットワーク連絡会
	5月31日	中央区コミュニティ協議会理事会
	6月7日	浦和区市民活動ネットワーク連絡会
	6月22日	西区市民活動ネットワーク連絡会
	6月16日	見沼区市民活動ネットワーク交流会
	8月26日	岩槻区市民活動ネットワーク連絡会
平成29年	1月20日	北区市民活動ネットワーク交流会
	2月16日	緑区市民活動ネットワーク登録団体代表者会議
	2月28日	南区市民活動ネットワーク登録団体研修会
	3月23日	桜区市民活動ネットワーク交流会

※ 主な意見交換等の内容

- ・ 市民活動サポートセンターの概要、市民協働推進課の事業等説明
- ・ 市民活動サポートセンターの管理運営、施設・機能及びその他市民活動全般に関する意見交換
- ・ 市民活動サポートセンター運営協議会の説明

* 展示パネルの貸出

- ・ 見沼区市民活動ネットワークまつり（平成29年2月15日（水）～18日（土））
- ・ わくわく浦和区フェスティバル（平成29年2月19日（日））

2 無線 LAN (Wi-Fi) の設置について

(1) 利用者懇談会等における意見

利用者懇談会等	意見
見沼区交流会 (H28. 6. 16)	「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。
浦和区連絡会 (H28. 6. 7)	無線 LAN を入れる予定はあるのか。入るととてもうれしい。
浦和区連絡会 (H28. 6. 7)	(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。

(2) 対応状況

* 「公衆無線 LAN 環境の整備に係る検討状況」の情報収集

- ・平成 28 年度、市の施設等における公衆無線 LAN 環境の整備に関する方針、計画及びルールを検討することを目的として、「さいたま市 ICT 推進委員会」が、「公衆無線 LAN 整備検討プロジェクトチーム」を設置し、検討を行っている。
- ・その検討内容に基づき、平成 28 年度中に、「さいたま市公衆無線 LAN 整備指針」及び「さいたま市公衆無線 LAN 安全対策基準」が作成される予定である。

3 交流イベント等の開催について

(1) 利用者懇談会等における意見

利用者懇談会等	意見
浦和区連絡会 (H28. 6. 7)	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。
岩槻区連絡会 (H28. 8. 26)	夏の交流イベントがないというのが寂しい。

(2) 対応状況

* 市民活動サポートセンターセミナーの開催

・ [資料2-1] 実施事業 [市民活動サポートセンターセミナー] 参照

* 市民活動サポートセンターフェスティバルの開催

・ [資料2-2] 実施事業 [市民活動サポートセンターフェスティバル] 参照

4 区ごとのチラシラックの配置について

(1) 利用者懇談会等における意見

利用者懇談会等	意見
岩槻区連絡会 (H28. 8. 26)	<p>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。</p> <p>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と思うと行動できない。</p> <p>できれば、ラックの配置を区ごとに分けてほしい。</p> <p>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。</p> <p>岩槻用の場所が、少なくともいいからあるといいなと思う。</p>
岩槻区連絡会 (H28. 8. 26)	<p>イベントの準備をしていると、PR がタイトになる。</p> <p>そういうスペースがあるといいかもしれない。</p>
岩槻区連絡会 (H28. 8. 26)	<p>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。</p> <p>岩槻の人も使いやすいようにしてもらえるといいなと思う。</p>

(2) 対応状況

*各区コミュニティ課経由のチラシ・ポスター設置ルートの創設

- ・各区の市民活動ネットワーク及びその登録団体の活動に関する資料（チラシ・ポスター等）について、各区コミュニティ課経由で、センターに設置することができるルートを創設した。

これまで	これから
<p>ネットワーク登録団体は、センターを訪れ、直接、設置を依頼しなければならなかった。</p>	<p>ネットワーク登録団体は、<u>所属する区役所のコミュニティ課を訪れ、配置を依頼すれば、センターに来館しなくても、センターに、チラシやポスター等を設置できるようになった。</u></p> <p>※これまでどおり、センターを訪れ、直接、設置を依頼することもできる。</p>

- ・センターは、各区に関係するその他資料（例：区民まつりのチラシ・ポスター）と一緒に配置するなど、効果的な周知となるよう、工夫して配置する。

5 市民活動優先スペースについて

(1) 利用者懇談会等における意見

年月	意見
利用者アンケート H28. 4	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。
利用者アンケート H28. 5	優先スペースをもっと広げてほしい。
利用者アンケート H28. 7	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。
利用者アンケート H28. 8	今後も自習スペースは減らさないで下さい。
利用者アンケート H28. 9	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。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ば、関心をもつ人がふえてくれると思います。
利用者アンケート H28. 10	専用スペースがたくさん空いているにも関わらず、活動が制限される理由が分かりません。
利用者アンケート H28. 10	空いている席がたくさんあるのに活動に制限があり、席がもったいないと思った。
利用者アンケート H28. 12	市民活動優先スペースの席の数を増やして欲しい。
利用者アンケート H29. 2	市民活動「優先」で食べ物がOKな場所をつくってほしい。市民活動「優先」スペースを増やしてほしい。

※他8件

(2) その後の対応

*館内サイン等の整備

- ・センターが市民活動を支援等するための施設であること、また、センターの設備や機能をより分かりやすく伝えるために、館内サイン等の整備（改良）を行った（参考資料参照）。

6 両替について

(1) 利用者懇談会等における意見

利用者懇談会等	意見
第2回利用者懇談会 (H28.10.26)	コピー機のために、両替機を設置してほしい（複数の利用者より）。

(2) その後の対応

* コピー機使用のための両替希望者への対応

- ・ コピー機を使用するために、両替を希望する利用者に対して、試行的に、センターにおいて、1回につき1,000円以下の両替に対応する。

(参考資料「5 市民活動優先スペースについて [館内サイン等の整備]



利用者懇談会等における意見 [利用者懇談会]

資料3-2

□平成28年度第2回利用者懇談会 (H28. 10. 26)

No.	項目	意見	市の回答 (利用者懇談会時点)
懇-15	ヘイトスピーチ	ヘイトスピーチと取られかねない展示をしている団体がある。国際交流センターが近くにあるからというわけではないが、色々考える必要がある。	—
懇-16	団体登録	団体登録の更新について、考えていることはあるか。	登録団体の中には、既に解散している団体や活動していない団体も一定数存在することが想定される。 現状では、登録団体の取消方法は、団体から取消届による手続きのみである。
懇-17	印刷作業室 (コピー機)	コピー機のために、両替機を設置してほしい (複数の利用者より)。	両替については、これまでもご意見をいただいている。 どのようなことが可能であるか検討したい。

利用者懇談会等における意見 [利用者懇談会]

□平成28年度第3回利用者懇談会 (H29. 3. 15)

No.	項目	意見	市の回答 (利用者懇談会時点)
懇-18	無線LAN (Wi-Fi)	Wi-Fi導入はできないのか、しないのか。	無線LAN (Wi-Fi) 導入に関する意見は多くいただいている。 現在、所管 (ICT政策課) が、公共施設の無線LAN整備に関して、全庁的な指針、基準となる、「さいたま市公衆無線LAN整備指針」及び「さいたま市公衆無線LAN安全対策基準」の作成を進めており、平成28年度中に作成予定である聞いている。 今後、当該指針及び基準を踏まえて、検討を進めていくことになると考えている。
懇-19	無線LAN (Wi-Fi)	その進捗 (指針及び基準の作成) 状況等を知ることができるのか。 多くの場所で導入されているので、もっとスピーディにできるのではないのか。	予定どおり、平成28年度中に作成されれば、平成29年度第1回運営協議会において、その内容を報告したいと考えている。
懇-20	無線LAN (Wi-Fi)	フェスティバル開催に関する情報が「さポット」に掲載されるのが遅かった。 もっと情報公開をやってほしい。 Wi-Fiに関しても、もっと進捗状況等を公表してほしい。 10階 (浦和コミュニティセンター) はどうなっているのか。	指定管理者 (さいたま市文化振興事業団) が提案事業として導入している。
懇-21	セミナー	セミナーが開催されなかったが、来年度はどうするのか。	セミナーは、平成29年1月に開催している (NPO法改正に関する説明会)。 また、自主事業として、クリスマス展示や「ぐるりパネル展」等を実施した。 来年度のセミナーについては、予算要求もしているので、団体や利用者の関心の高い内容となるよう検討し、開催していきたいと考えている。

No.	項目	意見	市の回答（利用者懇談会時点）
懇-22	相談機能	窓口での相談について、業務委託の仕様書で、市民活動の経験者を入れるという話だったと思うが、実際に相談に行ったが、無駄だったという話を聞いた。来年度、また委託業者が替わるということであるが、そのあたりは大丈夫なのか。	業務委託の仕様書を大きく変えている訳ではないので、委託業務を円滑に履行できるような人員配置等を盛り込んでいる。
懇-23	相談機能	フェスティバルに来ていた団体の方より、昨年度は、色々アドバイスをいただいたが、今年度は、社会福祉協議会に相談に言ったという話があった。業務委託が、単年度の契約になってしまうのであれば、今後の対策を考えた方がよい。相談には、ナーバスなものもある。仕様書に記載があるというだけでは、利用者に満足度を上げるのは難しい。長年築いてきた信頼（傾聴してくれる、つなぎ役を果たしてくれる等）を崩さないようにしてほしい。	他の市民活動団体や市の所管に繋げる等しているが、対応が難しい相談もある。今年度の相談対応の記録もあるので、それらを蓄積・共有し、質の向上に努めたい。
懇-24	相談機能	これまでの相談記録に基づき、新しい委託業者（職員）を指導してもらえるとよい。	—
懇-25	相談機能	委託業者は、価値判断ができるのかどうか。できないのであれば、市の職員がが相談に乗るしかない。価値判断ができない相手には、対話もできない。行政は、軽々しく価値判断ができないという問題がある。そういうこともあり、相談がしにくいということがあると思う。委託業者がどこまで相談に対応できるのかを考えると、一定の価値判断ができる人間が、運営に入る方法があり、その一つは、指定管理である。そのような人間が指定管理者として入っているのは、合理的であると思う。	—
懇-26	ヘイトスピーチ	「本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律」（以下「ヘイトスピーチ対策法」という。）に抵触するような展示をしている団体がある。	—

No.	項目	意見	市の回答（利用者懇談会時点）
懇-27	ヘイトスピーチ	センターの登録団体が、浦和パルコ前で、ヘイトスピーチにあたるような活動をしているという話を聞いたことがある。	—
懇-28	ヘイトスピーチ	登録団体であれば、何を（展示）してもよいというわけではない。 多目的展示コーナーの展示方法をしっかりと考える必要がある。 何か問題があれば、利用者に注意してほしいというスタンスなのか。	条例に反するものや人権侵害にあたるようなもの等があれば、逐次注意等している。ただ、検閲にあたるようなことはできない。
懇-29	ヘイトスピーチ	ヘイトスピーチのことは国連が問題視している。 センターで、それにあたるようなことをしてもよいのか。 しっかりと対応する必要があると思う。	市としても、ヘイトスピーチ対策法が成立したので、ガイドライン等に即して、適切に対応していきたい。 何か新たなものを作る必要があるれば、運営協議会や利用者懇談会等で、利用者の意見を聴いていく。
懇-30	ヘイトスピーチ	攻撃的であるとか、ガイドラインに即していないとかだけではなく、内容を見て、「〇〇人は〇〇」であるというような表現をみて判断する必要がある。	—
懇-31	ヘイトスピーチ	黙認は加害と同じである。 人権侵害やヘイトスピーチは見過ごしてはいけない。	—

No.	項目	意見	市の回答（利用者懇談会時点）
懇-32	ヘイトスピーチ	<p>法務省から、「このような場合は、ヘイトスピーチ対策法に抵触する。」というようなものが出たという新聞記事があった。地方自治体にも照会等しているらしいので、さいたま市の対応状況を確認するのがよい。</p> <p>また、東京弁護士会が、以前、ヘイトスピーチに関する意見表明をしている。以前の運営協議会で、それを資料としているので、センターの資料コーナーにも残っているはずである。</p> <p>前々回の利用者懇談会でもこの話は出ているが、その後の運営協議会の資料には載っていなかったが、それはなぜか。</p> <p>運営協議会の資料は、資料コーナーにも設置するのがよい。</p>	<p>ヘイトスピーチの話があったのは、前回（第2回）の利用者懇談会である。</p> <p>前回（第2回）の利用者懇談会と、その後の第3回の運営協議会までの日数が短かったことから、当初より、第3回の運営協議会の資料には載せず、今度の第4回の資料とすることになっていた。</p> <p>よって、第4回の運営協議会の資料に、それも含めて、第2回と、今回（第3回）の利用者懇談会の意見を載せる予定である。</p> <p>運営協議会の資料は、「附属機関等の会議の公開に関する要綱」の規定に基づき、市ウェブサイトと区役所の情報公開コーナーで公開している。</p> <p>今後、センターの資料コーナーにも配置するとともに、市ウェブサイトと「さポット」をリンクする。</p>
懇-33	ヘイトスピーチ	<p>ヘイトスピーチにあたるからという理由で、センターの登録を取り消されてしまうのも怖いと言うのはあるが、注意しても言うことを聞かない団体に対しては、どのように対応することを考えているのか。</p>	<p>1回注意して、言うこと聞かないから、登録取消ということではなく、基本は、対話を重ねて行くことを考えている。</p>
懇-34	ヘイトスピーチ	<p>どこまでが良い展示で、どこからが悪い展示であるのかがはっきり分かるとよい。</p>	-
懇-35	ヘイトスピーチ	<p>多目的展示コーナー利用調整会の中で、ヘイトスピーチにあたるようなものがあるれば、その段階で注意するとよいのではないかと。</p> <p>実際に展示してからでは難しいのではないかと思う。</p> <p>「イエローカード」にあたるような団体はあるのか。</p>	<p>どの団体が、「イエローカード」であるというのではないが、注意することはある。</p> <p>市民活動団体の定義に当たらないような展示内容であれば、注意しなければならない。</p>

No.	項目	意見	市の回答（利用者懇談会時点）
懇-36	ヘイトスピーチ	多目的展示コーナーの展示以外にも、ラウンジで、政治的なチラシを広げていたりすることはある。 センターが「自由」であるのはよいが、そのような活動をしている団体の格好の休憩場所として扱われるのも、良いのか悪いのか分からないが、疑問に思うこともある。 どのように、センターをマネジメントしていくべきか。	—
懇-37	ヘイトスピーチ	ラウンジを利用できるのが登録団体のみというのはあり得ない。 団体を立ち上げるまでの話をしたりすることができるスペースとしての機能も大切である。 本当の意味での市民活動の支援というのが大切である。	—
懇-38	サインボード	サインボードの記載方法が変わったが、以前は、紙に書いてもらい、それを残していたので、どのような団体が利用したかが分かったが、（透明ボードへの直接記載に変わり、）今後は、どのようにしていくのか。	以前より、サインボードへの記載は必須ではなかったため、書かない人が多くいたため、平成28年4月以降、紙による集計は行っていない。 データとして集計し、分析するならば、もう少し正確に収集しなければ、あまり意味がない。 直営移行にあたり、利用申込方式に変更し、利用状況を把握することも検討したが、センターの理念にも合わず、また、利用者の手間を増やすだけであることから、実施しなかった。 よって、現在は、カウンターでの測定する来館者数とラウンジの利用予約件数により、利用状況を把握している。
懇-39	サインボード	紙が残っていれば、傾向を見ることはできるかもしれない。	サインボードに、きちんと団体名と利用予定時間を記載してもらい、他の利用者に、活動状況等を認識してもらうことを、第一義として考えている。
懇-40	サインボード	紙ではなく、書き消し可能なパネルへの記載だと、利用時間を途中で自由に書き換えて、「ズル」をして利用することもできる。	ラウンジの利用時間は「原則3時間」であり、それを超えての利用は、利用状況やその後の利用予定を加味して、運用を図っている。

No.	項目	意見	市の回答（利用者懇談会時点）
懇-41	サインボード	<p>決めたとおりに行っていただくだけではなくて、良い意味で、緩い、臨機応変な対応を大切にしてほしい。</p> <p>（団体の設立や運営には、）できたりできなかったり、やれるやらないであったり、「芽」の段階というのにはあり、その段階も大事である。</p> <p>団体名が決まってないのに、申込書等に団体名を書くということになると、別団体の名前をか書いたり、嘘をつくことになってしまうが、それは嫌である。</p>	-
懇-42	条例改正	<p>未だにセンター条例の改正が納得していない。</p> <p>指摘された14団体は、「問題ない」とされたが、名誉が回復されたとは言えず、また、条例改正には根拠がないと思っている。</p> <p>「協働」の理念に合致した運営がなされているとは思えない。</p> <p>また、その際に、議員に誤った情報を提供した者がいる。</p> <p>私達の活動の写真に撮ったりしていたが、そのようなことは許されるのか。</p> <p>今回のことを検証する委員会を設置してほしい。</p> <p>また、「公安」の人がうろろうしている。私達の活動が監視されているのか。</p> <p>公民館での活動の監視に「公安」が入っているのか知っているか。</p> <p>周囲に変な人がいて、そのあたりが気になる。</p>	-
懇-43	指定管理	<p>昨年の説明会で、指定管理に「最短2年」で戻ると言っていたが、今度の6月定例会で、条例の附則が取れなかった場合は、いつ、指定管理に戻せるのか。</p>	<p>指定管理者の選定については、募集期間、公開プレゼンテーションの実施、選定委員会の開催（審査）等があるので、その作業に一定の時間がかかる。</p> <p>その後、選定案等を上程することとなる。</p> <p>一般的には、12月議会で選定案等を、2月議会でその内容に基づく予算案を上程するスケジュールとなっている。</p>
懇-44	指定管理	<p>現段階で、条例が改正されていないということは、再来年度の指定管理は無理ということか。</p>	<p>議会に関する事項もあるため、所管の考えで、その可否は言えないが、準備は進めていく。</p> <p>昨年2月時点での最短スケジュールよりは、少し遅れている。</p>

No.	項目	意見	市の回答（利用者懇談会時点）
懇-45	その他	<p>ルールは守らなければいけないが、「グレー」な部分もあるので、市民の知恵を生かしてほしい。</p> <p>「センターは何であるか。」ということが薄れて来ているように思える。</p> <p>そのことを再認識することが大切である。</p> <p>「さいたま市市民活動サポートセンターとは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の課題解決に向けて活動する市民のためのスペースです。 ・市民と市民、行政と市民、多様な連携・協働を実現するためのスペースです。 ・スペースの運営には市民の知恵を活かします。問題があったら、まず当事者を交えた「市民と行政の協働の精神」の知恵で解決に努力します。」 <p>というような、センターの役割と利用する市民のマナーを分かりやすく表現したフレーズを何らかの形で、市民にアピールする方法を、運営協議会で検討してほしい。</p>	-
懇-46	その他	<p>（上記の提案に対して）</p> <p>素晴らしいと思う。</p> <p>もう一つ付け足してほしい言葉がある。</p> <p>ディスカッションでも、ディベートでもなく、ダイアログ、「対話」という言葉である。</p> <p>「対話」の場を作るということが注目されている。</p> <p>行政と市民の対話、議員と団体の対話、色々な対話の形がある。</p> <p>色々な対話をしていき、お互いを尊重していけば、色々なことが良くなっていくと思う。</p>	

□北区市民活動ネットワーク交流会 (H29. 1. 20)

※時間の都合上、センターの紹介のみ。

□緑区市民活動ネットワーク登録団体代表者会議 (H29. 2. 16)

No.	項目	意見	市の回答 (利用者懇談会時点)
緑-1	その他	(市民活動サポートセンターは、) 貸し施設なのか。	<p>本日は、時間が5分しかないため、センターの設備等の概要を説明となったが、(コミュニティセンターのような) 貸し施設ではない。</p> <p>本日の配布資料にもあるが、市民活動団体のPRや団体相互の交流を目的としたイベント等の事業も実施している。</p> <p>来年度も各種事業を実施する予定なので、是非参加等してほしい。</p>

□南区市民活動ネットワーク登録団体研修会 (H29. 2. 28)

※時間の都合上、センターの紹介のみ。

□桜区市民活動ネットワーク交流会 (H29. 3. 23)

※時間の都合上、センターの紹介のみ。

利用者懇談会等における意見 [利用者アンケート]

資料3-4

□平成28年10月分 [12件]

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-90	謝辞	—	浦和という至便な場所で地域活動を実施する上で集まり易く、とても助かっている。	
ア-91	謝辞	—	とても利用しやすく、助かっています。ありがとうございます。	
ア-92	意見	ラウンジ	専用スペースがたくさん空いているのにも関わらず、活動が制限されている意味が分からない。変なおじさんもこちらをチラチラ見えてきて 警備員の意味がない。どうかして下さい。	北ラウンジ 市民活動優先スペース
ア-93	意見	ラウンジ	専用スペースがたくさん空いているのにも関わらず、活動が制限される理由が分かりません。	北ラウンジ 市民活動優先スペース
ア-94	意見	ラウンジ	空いている席がたくさんあるのに活動に制限があり、席がもったいないと思った。	北ラウンジ 市民活動優先スペース
ア-95	謝辞	—	話しも飲食もでき、いつも助かっています。これからも活動に生かしていきたいです。ありがとうございました。	
ア-96	その他	—	文化祭の打ち合わせをいたしました。	
ア-97	意見	多目的展示コーナー	前回使った時に、展示室の展示に大きなショックを受けました。今問題になっている「ヘイトスピーチ」のようなひどい展示でした。これが本当に片寄ってない展示なのか？言論の自由とはいえ、余りにも歴史感に基づかない発言に、とても違和感があります。検討が必要と思いますが。	
ア-98	謝辞	—	いつもご利用させて戴き、ありがとうございます。	
ア-99	謝辞	—	夜遅くまで開いてくださっているの、とてもありがたいです。マナーを守ってこれからも利用させていただきます。いつもありがとうございます。	
ア-100	意見	印刷作業室	モノクロ印刷機用の紙も販売して頂きたいです。	
ア-101	謝辞	—	いつも、気持ちよく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11月分 [13件]

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-102	その他	—	I'm singing in the rain ~雨に唄えば~	
ア-103	意見	—	<p>すばらしい施設ができて喜んでいますが。浦和に50年以上住んでいますが、このような施設はなかった。これまで埼玉県立図書館という立派な建物が埼玉会館のとなりにはありましたが、ベビーブームで高校、大学受験生ですぐに満ぱいとなり受験生は禁止となりました。それからは、専門書などの調べものに利用するだけで県立図書館は利用者が少なくなりました（いつも空いている）。</p> <p>その後、市営の図書館があちこちでき、母子などで賑わうようになりました。</p> <p>大切なことは、①いつでも自由に、身分証明書などなくても入館して、できるだけ沢山のイスを置いて、利用できるようにすること（市役所の職場のように見られたら誰も入ってこない。）。②頭を使うのには、室温を低くすることが大切。現在の室温は高すぎます。半そででいられるということは、外気と比べていかに高いか分かります。夏は冷房して下さい。シンガポールという国は熱帯にあるが経済力は日本よりずっと上です。冷房で下げているからです。外気と室温の差が小さいのが理想的です。暖房していないでこれだけ暑いのは、建物の特性です。外気が低いので換気すればすぐ下がります。大学病院のように室温調整できるようにしてください。</p>	
ア-104	意見	ラウンジ	いつもお世話になっております。A、Bのテーブルは少し暗いため、ライトの下にテーブルを移動しながら活動しております。もう少し明るくなればもっともっと使い勝手がよいと思います。	
ア-105	謝辞	—	いつもありがとうございます。	
ア-106	意見	—	<p>室温が高すぎます。学習に適する室温は18～20° C。肉体労働ではもっと低い。くつろいでいるときの室温は20～25° Cくらい。現在は、NHKの気象予報士によれば、深夜～朝と昼～夕方では、気温差が大きいため、衣類の用意が必要なこと。室温は、家庭のエアコンでも調整できますので、朝の暖房、午後～夜の外気入室などされることが大切だと思います。イスが不足しているようです。</p>	
ア-107	謝辞	—	初めての利用でしたが、とても快適に事を終え、大変助かりました。また、いつの日か利用したいと思います。	

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-108	謝辞	ラウンジ	いつもお世話になっております。前回欠席だった人に学習の確認を伝えたり、今日の復習を確かめ合ったり、とても充実した時間を過ごせております。気軽に集まって座れる所があり、ノートなど広げられるテーブルもあり、打合せにとっても助かっております。年配者も多いけれど、海外旅行の時やオリンピックの時も(できたら...です。)目標にして、打合せもあれこれしております。	
ア-109	意見	ラウンジ	柔軟な対応よろしくお願ひします。学習について気軽に交流できるスペースがあるといいなと思ひました。	
ア-110	謝辞	—	いつも利用させていただきありがとうございました。	
ア-111	意見	—	外から来ると室温が暑いので、顔が真っ赤になり脳がうまく働かない。よろしくお願ひいたします。人が少ないので使いやすいが、もっと利用できるようにしたいですね。	
ア-112	意見	—	暖房、冷房の温度を適温にして欲しい。	
ア-113	謝辞	—	いつも気持ちよく利用いたしてありますので特別に要望はありません。おしからずです。	
ア-114	謝辞	—	いつもお世話になっております。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12月分 [14件]

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-115	謝辞	—	このセンターのおかげで、民間の研究グループでも研究が進められ、さすが文教都市さいたま市だと常々思います。	
ア-116	意見	—	ホワイトボードが欲しい。	
ア-117	意見	ラウンジ	12月9日北1A北2Aの蛍光灯3個を、利用者が点灯して欲しいと頼んでいるのに中々点灯しなかった。今後は、利用者いる時には、気をつけて点灯して下さい。	
ア-118	謝辞	—	いつも利用させていただいています。ありがとうございます。	
ア-119	意見	ラウンジ	勉強する机とイスをもっと増やしてください。飲食可にして下さい。	北ラウンジ 市民活動優先スペース
ア-120	意見	ラウンジ	市民活動優先スペースの席の数を増やして欲しい。	北ラウンジ 市民活動優先スペース
ア-121	その他	—	努力・感謝・笑顔うちらは乃木坂。努力・感謝・うちらは乃木坂。上り坂。上り坂46	
ア-122	意見	—	現在のような利用しやすい形態を是非維持して欲しいと思います。	
ア-123	謝辞	—	食事ができるのがとても良い。	
ア-124	謝辞	—	毎回、使用でき、助かっています。	
ア-125	意見	ラウンジ他	①市主催でセンター利用する場合、あらかじめ期間の余裕をもって周知されたい。一般利用者は、それによって場所の確保する必要がある。 ②北側ラウンジは、学生等の個人学習を認めているなら、その期間を広報していただきたい。	
ア-126	謝辞	—	いつもありがとうございます。	
ア-127	謝辞	—	会場が取れず助かります。	
ア-128	謝辞	—	今年一年間ありがとうございました。	

利用者懇談会等における意見 [利用者アンケート]

□平成29年1月分 [12件]

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-129	謝辞		いつもありがとうございます。よろしく願いたします。	
ア-130	謝辞		いつも利用しています。自由に使えて便利をしています、これからも願いたします。	
ア-131	意見	ラウンジ	なぜ勉強をしてはいけないスペースがあるのですか？市民活動スペースというのは悪いことをしなければ、学習をしても良いのではないのでしょうか？	
ア-132	意見	ラウンジ	4～5人の少人数のコーナーを作っただけだと思います。	
ア-133	謝辞		いつも六辻公民館を利用していますが第2週なので使用出来ませんのでおかげさまで静かに勉強する事が出来ました。ありがとうございました。	
ア-134	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-135	謝辞		いつも利用させてもらってます。会議の会場助かります。	
ア-136	意見		こういう場所が減っています。市民に使いやすい居場所に、今後も運営して行ってほしいと思います。最低限のルールは必要ですが、ラフに使える場所がいいと思います。	
ア-137	謝辞		いつも、快適に過ごさせていただいて感謝しています。充実した時間を過ごしています。ありがとうございます。	
ア-138	謝辞		タイ語の先生のご好意でタイダンスやタイ料理も習い、3年がたち、こちらのスペースを使って、学習後の復習（ノートを見せ合ったりして学生に戻った気分）も、2年以上になるかもです。昼食を食べながら月2回、楽しい時間になっております。たまに先生も参加して、生のタイのことも聞けます。今年もよろしく願いたします。	
ア-139	意見	利用者カード	利用者カード[利用者アンケート]のアンケート項目と回答欄が多過ぎるので減らして下さい。	
ア-140	意見		日曜日でも夜遅くまで開放してくれるのが良い(21時くらいまで)。スタッフの方々が丁寧で、親切なのが良い。学都浦和として出来るだけ多く開放や資料を揃え、会議室自習室を貸して頂けると助かる。	

利用者懇談会等における意見 [利用者アンケート]

□平成29年2月分 [13件]

No.	項目		意見	備考
	大別	細目		
ア-141	謝辞	多目的展示コーナー	いつもすてきな展示会（写真、絵画、他）楽しみです。予期せぬ喜びです。生きている人が何かを表現したいと願い、絵画、写真などの手段を用いて表現する・・・すばらしい。見応えあり、私達は何か自分の思いを相手にメッセージしたいと思いつつ、生きているでしょうね。ありがとう。	
ア-142	意見	ラウンジ	プリメーター（中央）周辺が暗いので、電球を追加して欲しいです。	
ア-143	謝辞		清潔でとても使い易いです。	
ア-144	謝辞		担当者が親切であった。心地良かった。	
ア-145	謝辞		いつもお世話になります。	
ア-146	その他		いつもお世話になります。今日は見学の方も一緒だったので、会の詳しい紹介や今までの勉強の内容などを話し合いました。	
ア-147	謝辞		ありがとうございます。	
ア-148	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-149	謝辞		このスペースが大好きです。	
ア-150	謝辞		お世話様です。	
ア-151	意見	ラウンジ	なるべく大きな声で話さないで欲しい。周りも大声を出さなくてはいけなくなります。	
ア-152	謝辞		この様な場所があるのは有りがたい。	
ア-153	意見	ラウンジ他	市民活動「優先」で食べ物がOKな場所をつくってほしい。市民活動「優先」スペースを増やしてほしい。自販機安くしてほしい。もっと分かりやすい地図をつくってほしい。	北ラウンジ 市民活動優先スペース

さいたま市市民活動サポートセンターの適正かつ適切な管理運営（案）について

■団体登録について

⇒指定管理者による管理運営であっても、市が団体登録に関する判断を行う。

■その他の管理運営に関する事項について

⇒以下のとおり、「さいたま市市民活動サポートセンター管理運営要綱」及び別に定める要領（＝さいたま市市民活動サポートセンター管理基準等）に必要な事項を規定し、当該基準に基づき、センターの管理運営を適正かつ適切に行う。

≪協働管理運営に関する事項≫

□協働管理運営について

視点番号④

○市は、協働管理運営を推進するために、次のことを行う。

- ・さいたま市市民活動サポートセンター運営協議会の設置及び会議の開催
- ・さいたま市市民活動サポートセンター利用者懇談会の開催
- ・さいたま市市民活動サポートセンター連絡調整会議の設置及び会議の開催（指定管理者がセンターの管理に関する業務を行っている場合）

□運営協議会について

視点番号④

○運営協議会は、市民、市民活動団体の代表者等、有識者、指定管理者の代表者等（指定管理者がセンターの管理に関する業務を行っている場合）及び市職員の18人以内の委員をもって構成し、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を行い、協議する。

○運営協議会の会議は、原則として公開とし、毎年度4回程度開催する。

○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。

○市は、委員より、会議開催の発意があった場合には、開催状況を考慮の上、座長と協議し、会議開催の可否を決定する。

□利用者懇談会について

視点番号④

○利用者懇談会は、利用者、運営協議会の委員及び指定管理者（指定管理者がセンターの管理に関する業務を行っている場合）の参加により開催し、センターの管理運営に利用者の意見を反映するための意見交換を行う（運営協議会の委員の参加については、改選等により委員がない場合又は運営協議会の座長の承認がある場合は除く。）。

○利用者懇談会は、公開とし、毎年度4回程度開催する。

○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。

《施設利用に関する事項》

□多目的展示コーナーについて

視点番号①②

○多目的展示コーナーの利用調整は、利用日の属する月の3月前の月で市長が別に定める日に、多目的展示コーナー利用調整会により行う。

○利用調整会は、市が定める時間に行う。

視点番号③

○多目的展示コーナーの利用回数は、1団体につき1月あたり1回とする。

□団体ロッカー・メールボックスについて

視点番号③

○団体ロッカーの利用数は、1団体につき1個とする。

○メールボックスの利用数は、1団体につき原則5個以内とする（当該ボックスの空きが多い場合には、市が認める範囲内において、6個以上利用できる。）。

視点番号②

○団体ロッカー等の鍵番号の忘却等により鍵の開錠を依頼する者は、本人確認書類を提示の上、所定の依頼書に必要事項を記載し、センターに提出しなければならない（鍵の開錠を依頼する者が、当該ロッカーを利用する登録を受けた市民活動団体の代表者又は登録簿に記載された担当者である場合には、依頼書の提出を省略することができる。）。

□貸出機材について

視点番号③

○貸出機材（ビデオ一体型DVDプレーヤー、ブルーレイディスクプレーヤー及び展示パネルを除く。）の利用数は、同一の期間において、1団体につき機材ごとに2台以内とする。

□ラウンジについて

視点番号③

○ラウンジに設置するテーブルの使用区画数は、1団体につき2区画以内とする。

視点番号①②

○テーブルの使用時間は、原則3時間以内とする。

○市が定める一部のテーブルについては、市民活動に触れる機会を提供することを目的として、個人の学習や読書に利用することができる。

視点番号②

○市が定める一部のテーブルについては、市が定める時間においては、市民活動に触れる機会を提供することを目的として、食事に利用することができる。

□印刷作業室について

視点番号①②

○センターの施設等のうち、印刷作業室の利用を希望する者は、所定の申込書に必要事項を記載し、センターに提出しなければならない。

○印刷作業室に設置する印刷機器、製本機、紙折り機、裁断機及び丁合機の種類及び印刷等に要する費用は、別に定める。

○印刷作業室に設置する印刷機器等及び印刷作業用端末の使用時間は、原則2時間以内とする。

□施設等に設置する備品の使用予約について

視点番号①②

- 市民活動団体は、一部のテーブル又は印刷機器等を使用するに当たっては、当該使用日の7日前に当たる日の午前9時より、センターの窓口又は電話にて、当該使用の予約をすることができる。
- 市民活動団体は、登録団体を除いて、初回の使用日に、当該市民活動団体の定款、規約、会則等を提出しなければならない（定款等の内容に変更がない場合は、次回以降、定款等の提出を省略することができる。）。
- テーブルの使用予約時間は、3時間以内とする。
- 印刷機器等の使用予約時間は、2時間以内とする。
- センターは、予約時間を一定時間経過しても、使用の予約をした市民活動団体が現れない場合には、予約を取消することができる。

□パソコン・コーナーについて

視点番号①②

- パソコン・コーナーの利用を希望する者は、当該コーナーの利用者登録をしなければならない。
- 利用者登録の種類は、新規登録、登録事項等の変更、取消、再交付又は更新とする。
- 利用者登録は、本人確認書類を提示の上、所定の申込書に必要事項を記載し、センターに提出しなければならない。
- センターは、利用者登録をした者に、パソコン・コーナー利用者登録カードを交付する。
- パソコン・コーナー利用希望者は、利用する際に、登録カードを添付の上、所定の申込書に必要事項を記載し、センターに提出しなければならない（登録カードは、利用が終了した際に、返却する。）。
- パソコン・コーナーに設置するインターネット閲覧等用端末の使用時間は、原則1時間以内とする。

□コミュニケーションボード及びパンフレットラックについて

視点番号①②

- チラシ及びポスターをコミュニケーションボード又はパンフレットラックに設置することを希望する者は、所定の申込書に必要事項を記載し、センターに提出しなければならない。
- チラシ等の設置期間は、2ヶ月以内とする。
- チラシ等の設置期間は、当該期間が終了する前に、所定の申込書に必要事項を記載し、センターに提出することにより、1ヶ月延長することができる。
- センターは、設置状況に応じて、チラシ等の設置期間、設置場所等を変更することができる。

視点場号③

- チラシ等の設置数は、一のチラシ等設置希望者につき5種類とし、一のチラシ等につき100枚とする。
- チラシ等の設置回数、一のチラシ等につき1回とする（設置期間の終了日から1ヶ月経過した後は、再度設置することができる。）。

視点番号②

- チラシ等設置希望者は、チラシ等に、発行団体名、担当者名、連絡先、発行の趣旨や目的が分かる内容を記載するよう努める。

備品の使用について

視点番号②

○センターが所有する備品（貸出機材を除く。）の使用を希望する者は、所定の申込書に必要事項を記載し、センターに提出しなければならない。

市長が定める証明書（施行規則第7条第3項関係）について

視点番号②

○証明書のうち、運転免許証及び旅券以外の市長が定める証明書は、別に定める。

市長が定める日（施行規則第7条第4項関係）について

視点番号②

○市長が定める日は、1日とする（1月は、4日とする。）。

市長が定める物品（施行規則第10条関係）について

視点番号②

○（施行規則第10条第1項第1号関係）市長が別に定める物品は、会議、打ち合わせ等のために使用するもので、概ね次に掲げるものとする。

・ノート型、タブレット型の端末及びそれに類するもの

・貸出機材のうち、電気を使用して利用するもの及びそれに類するもの

○（施行規則第10条第1項第2号関係）市長が別に定める物品は、センターの事業等のために使用するもので、物品の販売等に必要なものとする（裸火を除く。）。

○（施行規則第10条第1項第3号関係）市長が定める物品は、センターの事業等のために使用するもので、物品の販売等に必要なものとする。

物品の販売等（施行規則第16条第1項関係）について

視点番号②

○寄附の募集、物品の販売、飲食物等の提供、広告物の掲示等に関し必要な事項は、要領に定める。

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

視点番号②

○さいたま市財産規則に規定する行政財産の使用許可に関し必要な事項は、要領に定める。

飲食について

視点場号①②

○センターの南側に位置するラウンジのテーブルでは、食事をする事ができる。

○印刷作業室及びパソコン・コーナーでは、飲食をする事ができない。

※連絡調整会議について（指定管理者がセンターの管理に関する業務を行っている場合）

○連絡調整会議は、指定管理者職員及び市職員の6人以内の委員をもって構成し、センターの管理運営を円滑に行うため、必要な事項を協議する。

○連絡調整会議の会議は、原則として非公開とし、毎月1回程度開催する。

○指定管理者及び市は、連絡調整会議における協議内容を尊重して業務を実施する。

《例規で定めない項目について》

□多目的展示コーナー（利用調整会の時間帯）について

視点番号⑤

○多目的展示コーナーの利用調整会の時間帯については、例規で定めず、利用のしおりや館内サイン等に明記し、状況に応じた適切な運用を図る。

□ラウンジ（昼食時間における南ラウンジを一般開放する時間帯）について

視点番号⑤

○昼食時間における南ラウンジを一般開放する時間帯については、例規で定めず、利用のしおりや館内サイン等に明記し、状況に応じた適切な運用を図る。

□コミュニケーションボード及びパンフレットラック（チラシの設置区分）について

視点番号⑦

○チラシの設置区分については、例規で定めず、設置方法等を工夫するなど、利用者が、興味・関心がある情報にアクセスしやすい環境づくりに努める。

□資料閲覧コーナーについて

視点番号⑦

○資料閲覧コーナーに設置する資料については、例規で定めず、設置方法等を工夫するなど、利用者が、興味・関心がある情報にアクセスしやすい環境づくりに努める。

□コインロッカー等の利用方法について

視点番号⑥

○コインロッカー等については、市民活動を支援する施設特有の設備ではなく、公共施設が備えるべき一般的な設備であることから、その利用方法については、その内容を精査した上で、例規で定めず、利用のしおりや館内サイン等に明記し、利用者のマナーやモラル向上に努める。

□ゴミの持ち帰りについて

視点番号⑥

○ゴミの持ち帰りについては、エコロジーや利用者負担の観点から、当センターが推奨するものであり、ルールとして定めるべきものに馴染まないことから、例規で定めず、利用のしおりや館内サイン等に明記し、利用者のマナーやモラル向上に努める。

策定にあたっての主な視点
 (平成 28 年 12 月定例会・12/9 市民生活委員会報告資料より)

(1) 例規で定めるもの

視点番号	主な視点
①	従前においても、利用のしおりへの記載や館内サイン等による表示により運用されてきた内容であり、長期にわたり、利用者に認識・共有されてきたもの（ただし、市直営の中で、当該内容を精査する。）
②	今後、センターを利用しようとする市民が利用しやすいように、基準や手続き方法を明確にする必要性があるもの。
③	利用者間の公平性を担保するために、新たに基準を設ける必要性があるもの。
④	センターの設置主体が市であることを踏まえ、その運営主体に関わらず、設置主体としての市の責任を明確にする必要性があるもの。

(2) 例規で定めないもの

視点番号	主な視点
⑤	利用のしおりへの記載や館内サイン等による表示を行い、状況に応じた適切な運用を図るべきもの。
⑥	利用のしおりへの記載や館内サイン等による表示を行い、利用者のマナーやモラル向上に努めるべきもの。
⑦	創意工夫により、利用しやすい環境づくりに努めるべきもの。