

# 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・会議録

## 《開催概要》

### ■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

### ■開催場所

さいたま市市民活動サポートセンター 北ラウンジ

### ■出席者名

#### □委員

小島敏也、山岸平二、矢那瀬春代、三島由香、藤本裕子、菊地順子、加倉井範子、須藤順子、黒岩清、齋藤友之、永沢映、青柳勝久、木島泰浩

#### □事務局

織田真由美、新藤達也、橘一郎、小澤剛史、大石隆二、吉田直喜

### ■欠席者名

#### □委員

埜美千代、山田洋、榎本高信、有浦正子

### ■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

#### □公開又は非公開の別

公開

### ■傍聴者の数

7 名

### ■審議した内容

・利用者懇談会等における意見について

### ■問合せ先

さいたま市市民局市民生活部市民協働推進課 電話番号：813-6400

### ■次第

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

## 《会議録本文》

### 1 開会

座 長：それでは、定刻を若干まわりましたが、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を開催いたします。

まず始めに事務局から、本日の出欠状況と傍聴希望者の報告をお願いいたします。

#### ○本日の出欠状況と傍聴希望者の確認

事務局：それでは報告させていただきます。まず本日の出欠状況ですが、埴委員、有浦委員 2 名より欠席の連絡を受けております。また、小島委員、榎本委員、山田委員、藤本委員の 4 名が遅れております。

次に傍聴希望者ですが、今回の会議におきましても不開示情報に当たる個人情報の取扱い等がないことから、ホームページ等で事前に広報しているところですが、現在傍聴希望者が 4 名お見えになっています。本日は不開示情報に当たる個人情報の取扱い等もないため、会議を公開としてよろしいでしょうか。

座 長：よろしいですか。

(確認)

では、会議の途中で傍聴希望者がございましたら、随時許可してまいりたいと思いますので予めご了解ください。

続いて、事務局から会議資料の確認と本日の進め方について説明をお願いします。

#### ○会議資料の確認

事務局：それでは事務局より会議資料の説明をさせていただきます。本日の会議資料につきましては、事前に郵送でお送りさせていただきましたものと、机上に置かせていただいたもの、2 種類ございます。

事前にお送りしたのものとして、「次第」、資料 1-1「利用状況 [グラフ/表]」、資料 1-2「主な窓口対応等」、資料 2-1「実施事業（市民活動サポートセンターセミナー）」。本日机上に置かせていただいたものですが、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）」。事前にお送りしているもので、資料 3-1「利用者懇談会等における意見への対応」。これも本日机上に置かせていただきましたが、資料 3-2「利用者懇談会等における意見 [利用者懇談会]」、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]」。そして、事前にお送りいたしました資料 3-4「利用者懇談会等における意見 [利用者アンケート]」です。

あと、本日 3 種類机上に資料がございます。まず、「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」、また、第 2 回目と第 3 回目の会議録について、皆様に確認をさせていただいて、確定版となったものを本日配布しております。

資料について、過不足はございませんでしょうか。

(確認)

## ○本日の進め方の説明

事務局：続きまして、本日の進め方について、配布資料の説明と合わせまして簡単に説明をさせていただきます。

まず、次第の「2 報告」の「(1) 管理基準等について」ですが、こちらにつきましては、本日配布させていただきました資料で説明をさせていただきます。これまで皆様にご協力いただいております当センターの管理基準等につきまして、その後の状況などを報告させていただきます。

次に、「2 報告」の「(2) 利用状況及び実施事業等について」につきましては、資料1-1、資料1-2、資料2-1、資料2-2になります。まず、資料1-1と1-2で当センターの利用状況につきまして、前回までに報告した以降の分ということで、平成28年10月から平成29年2月までの分の報告をさせていただきます。

資料2-1、2-2で、当センターの実施事業として、1月24日と1月26日に開催いたしましたセミナーと、3月4日と3月5日に開催いたしましたフェスティバルの報告をさせていただきます。

続きまして次第の「3 議事」の「(1) 利用者懇談会等における意見について」ですが、資料といたしましては、資料3-1、3-2、3-3、3-4の4種類となっております。こちらにつきましては、まず資料3-1で前回までの報告分につきまして、その後対応しているものがございますので、その状況を報告させていただきます。続きまして、資料3-2、3-3、3-4の3種類で、前回までの報告分以降ということで、昨年の10月から今年の2月までの利用者の方からのご意見を報告させていただきます。そのご意見につきましてセンターの管理運営にどのように反映させていくかということについて意見交換等していただければと考えております。

次に次第の「3 議事」の「(2) 各区の市民活動ネットワークの状況について」ですが、当運営協議会におきましては、各区の市民活動ネットワークの登録団体より、それぞれ1名ずつ、計10名の委員の皆様に参加いただいております。つきましては、本日欠席の委員もいらっしゃいますが、その委員の皆様、各区のネットワークの今年度の活動状況や、来年度の活動予定等について簡単にご報告いただき、全10区の市民活動ネットワークの情報共有をはかり、さいたま市全体の市民活動の更なる充実につなげていきたいと考えております。こちらにつきましては、本日の進捗状況に応じて座長に進行していただきたいと考えておりますので、ご理解、ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

以上が、会議資料の説明と本日の進め方の予定でございます。

## 2 報告

### (1) 管理基準等について

座長：それでは、お手元の次第に沿って進めていきたいと思っております。まず次第の2の「(1) 管理基準等について」。これについて事務局から資料の説明、報告をお願いします。

事務局：それでは、管理基準等につきまして、これまで運営協議会等におきまして皆さんからご意見をうかがいながら作成を進めてまいりました内容を、お配りしております追加資料という形でまとめ、この資料を基にこれまでの整備の状況につきまして2月の定例会の市民生活委員会で報

告させていただいたところでございます。その内容につきましては、これまでの運営協議会等でお示した資料を基にしたものでございます。今後は、この内容に基づきまして市民活動サポートセンターの管理運営を行いまして、その状況については次回の議会で報告をさせていただく、というように考えております。説明は以上です。

座長：今の説明について皆様から何かご質問はありますか。ご意見でも構いません。

ちなみに、この追加資料は前回、第3回の資料がベースになっているということで、これ以上詳しいものは前回の資料ということになります。今回提供していただいた追加資料はそれを簡潔にまとめたものだと思います。

特に質問等はございませんか。では、会議の最後で時間に余裕がありましたら、改めてまとめて質問をとりたいたいと思いますが、現在のところでないようであれば、(2)に参りたいと思います。

それでは続きまして、次第の2(2)利用状況及び実施事業等について、改めて事務局から説明をお願いします。

## (2) 利用状況及び実施事業等について

事務局：それでは事務局より、次第の2、(2)利用状況及び実施事業等についての説明をさせていただきます。

まず利用状況についての説明をさせていただきます。資料としては、資料1-1と資料1-2になります。まずは資料1-1、利用状況〔グラフ〕と書かれているものですが、こちらをご覧ください。こちらにつきましては、昨年の4月から先月2月までの各機能や設備等の利用状況をまとめたものになります。

全般的に、各項目、昨年度とほぼ同様の数字となっておりますが、説明が必要な項目について、幾つかピックアップして、報告をさせていただきます。

「1 来館者数」でございますが、右側の四角の中の記載のとおり、2月までの月間平均来館者数は、39,064人となっております。

次に、「2 団体登録届出数」でございますが、月間平均届出数は、約8件となっております。今年度より、団体登録をしていない団体であっても、市民活動団体であると認められる場合には、ラウンジや印刷作業室の利用予約ができるようになりましたが、その団体数が、現時点で、20団体ほどございますので、それらの数字を加味すると、例年と大きく変わらない状況となっております。

次に、「3 施設等の利用状況」でございますが、「(1) 多目的展示コーナー」につきましては、月間平均利用率は、約83%となっており、昨年10月時点での報告同様、高い利用率となっております。

裏面の2ページをご覧ください。

「(2) 団体ロッカー・メールボックス」でございますが、大ロッカーが100%、小ロッカーが約94%となっており、高い利用率となっております。メールボックスにつきましては、約31%の利用率となっておりますが、昨年10月時点での報告から、2%の増加となっており、ロッカーの空きが少ないことが、メールボックスの利用増加につながっているものと考えております。

次に、「(3) 貸出機材」でございますが、月間平均利用件数は、約 11 件となっており、昨年度より減少しております。この理由でございますが、昨年度頻繁に利用されていた団体が利用しなくなったことによるものでございます。

次に、「(4) ラウンジ」でございますが、月間平均予約件数は、329 件となっております。

3 ページをご覧ください。「(5) 印刷作業室」でございますが、月間平均利用件数は、532 件となっております。昨年 7 月に、印刷作業室にパソコンを再設置した際に、申込書の体裁を変更したことに伴い、件数の集計方法が明確になったことにより、昨年度より、件数が増加している形となっております。

次に、「(6) チラシ・ポスター」でございますが、月間平均設置件数は、146 件となっております。

次に「(7) パソコン・コーナー」でございますが、月間平均利用件数は、77 件となっております。こちらも、昨年 7 月に再設置したところですが、徐々に利用登録も増加しており、それに伴い、利用件数が増加しておりますので、もう少し、この推移を見守っていきたくと考えております。今回も、資料 1-1 の最後に、A3 版の一覧表を添付しておりますので、よろしくお願いたします。

続きまして、資料 1-2 「主な窓口対応等」をご覧ください。こちらにつきましては、昨年 10 月の協議会で、9 月分までの報告をしておりますので、それ以降、2 月分までの主な対応状況をまとめたものになります。

全部で 104 件ございますので、今回もいくつかピックアップしてご紹介させていただきますので、よろしくお願いたします。まず、1 ページをご覧ください。

28-92 でございますが、「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きました。こちらにつきましては、数年前ですが、ラウンジに針が落ちていたことがあり、大変危険だということで、プレイルームのある南ラウンジから離して、その使用を、北ラウンジの優先スペースに限定し、運用しているものでございます。優先スペースも学生中心に、大変利用者が多くいるところでございますので、今後、このことについても、使用可能場所等を検討していく必要があると考えております。

次に裏面 2 ページをご覧ください。

28-97 でございますが、印刷作業室にあるコピー機が硬貨しか使用できないことから、両替機を設置する等してほしい旨のご意見をいただきました。

こちらにつきましては、第 2 回の利用者懇談会でもご意見をいただいております、この後の「利用者懇談会等における意見について」のところで、またご説明をさせていただきますので、よろしくお願いたします。

次に、その下、28-98 でございますが、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、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ございました。

こちらにつきましては、センターの施設紹介をさせていただいたうえで、本市が行っているマッチングファンドを含め、中間支援施設や関係企業や団体が行っている支援情報等も紹介し、

幅広くお話をさせていただきました。

次に、その下、28-99 でございますが、こちらにつきましては、パンフレットラックに設置されているチラシに興味を持たれていた学生さんにこちらからお声がけをさせていただいた内容となっております。

次に、3 ページをご覧ください。28-101 と 28-103 でございますが、多目的展示コーナーの展示内容についてのご意見をいただきました。こちらにつきましても、やはり利用者懇談会でもご意見をいただいておりますので、この後の「利用者懇談会等における意見について」のところで、またご説明をさせていただきます。

次に、その下、28-107 でございますが、前回の運営協議会でも取り上げさせていただきましたが、Wi-Fi（無線 LAN）環境の整備をしてほしい旨のご意見がございました。こちらにつきましても、この後の「利用者懇談会等における意見について」のところで、またご説明をさせていただきます。

次に、4 ページをご覧ください。

28-109 でございますが、ラウンジの説明をした際に、それを受けて、「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。」「このフロアの利用方法が分かりにくい」という旨のお話をいただきました。センターのサイン表示につきましては、これまでも、「テーブルやサインボードに書いてある字が小さい。」「エレベーターホールの掲示物や設置物が多すぎて、却って分かりにくい。」といったご意見をいただいたこともあることから、今年に入ってから、サインの改善を進めさせていただいております。

こちらにつきましては、やはり「利用者懇談会等における意見」におきまして、関係している内容がございますので、そこで、またご説明をさせていただきます。

次に、28-111 でございますが、「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。」という旨の要望がございました。

対応内容のところにも記載しておりますが、このようなご意見を貴重なご意見として受け止めさせていただいて、今後とも、利用者と丁寧にコミュニケーションをとり、利用者との信頼関係が築けるよう努めてまいりたいと考えております。

次に、5 ページをご覧ください。28-112 と 28-113 でございますが、共に貸出機材の内容でございます。現在、窓口対応をしている委託職員の中に、映像機器や音響機器に詳しいものがおり、その職員を訪ねてくる利用者の方もいらっしゃいます。このような知識や技術を、職員間で共有して、窓口サービスの向上に繋げていきたいと考えております。

次に、7 ページをご覧ください。28-116 でございますが、「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。」ということがございました。対応内容にも記載し

ておりますが、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、あらかじめ声かけをするなど、事務の精査を行ったことにより、その後、トラブルは生じておりません。次に、その下、28-118 でございますが、こちらにつきましても、貸出機材の説明を丁寧にさせていただいたものになっております。

次に、8 ページをご覧ください。28-123 と 28-124 でございますが、多目的展示コーナーに関する問合せがあったものですが、先ほどの利用率のとおり、利用希望が多数ある状況になっております。

次に、9 ページをご覧ください。28-125 でございますが、学生より、「地域に関わるボランティアがしたい。」との相談がございました。既に、市の社会福祉協議会に相談され、その際に、センターを紹介され、来館されたということであり、こちらでは、当時開催されていた「さいたまトリエンナーレ」を含めて、ボランティアを募集している団体を紹介させていただきました。

次に、10 ページをご覧ください。28-133 でございますが、クリスマス展示とフェスティバルについての問合せに関するものでございます。前回の運営協議会でご報告させていただきましたが、その後、12 月に、クリスマス展示を実施し、問合せがあった団体さんにもご参加いただくことができたところです。来年度につきましては、今年度実施できなかった、7月の七夕展示も実施し、団体さんの PR に努めていきたいと考えております。

次に、11 ページをご覧ください。28-137 でございますが、浦和コミュニティセンターの第 15 集会室が、こちら 9 階、当フロアにある関係で、「15 集会室はどこですか。」というご質問を頻繁にお受けしております。こちらにつきましても、サイン整備ということで、この後の「利用者懇談会等における意見について」のところで、またご説明をさせていただきます。

次に、12 ページをご覧ください。28-142 でございますが、こちらにつきましても、クリスマス展示に関するご要望でございました。今年度は、イベント等の周知が遅く、団体の皆様にも大変ご迷惑をおかけいたしましたので、今後、改善に努めてまいりたいと考えております。

次に、その下、28-143 でございますが、こちらも、多目的展示コーナーの展示内容に関するご質問でございます。

次に、その下、28-146 でございますが、「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ございました。対応内容にも書かせていただいておりますが、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ございました。

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するとともに、音楽が大好きということでしたので、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りました。このような場合には、今後も、団体やイベント情報等をただ紹介するだけでなく、来館者のお話を丁寧に「傾聴」するよう努めてまいりたいと考えております。

次に、13 ページをご覧ください。28-149 でございますが、こちらも両替に関する要望になっております。

次に、17 ページをご覧ください。28-166 でございますが、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。」とのお話がありました。

これにつきましては、NPO やボランティアへの理解を深めていただくために、NPO 法人の基本的な仕組みや資金繰りなど、かなり具体的な話を含めて、丁寧に説明し、ご理解をいただいております。

次に、その下、28-167 でございますが、この後のサイン整備の説明にもつながってくるのですが、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。」という感謝のお言葉をいただきました。

次に、18 ページをご覧ください。28-169 でございますが、「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。」との相談がありました。こちらにつきましては、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」を紹介させていただきました。

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も提案させていただいたところ、早速連絡してみるとのお話でした。

次に、19 ページから最後の 23 ページまでが、2 月分となるのですが、来年度の団体ロッカー・メールボックスの利用希望調査を郵送したところ、それに関係して、ロッカー等に関する問合せをいただくとともに、「現在は、活動していない。」「担当者が変わっている。」などの連絡もあり、「どのような手続きをしたらよいか。」というような問合せが多くございました。

その中で、21 ページをご覧ください。一番下、28-185 でございますが、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ふことがあるが、それは駄目なことなのか。」との問合せがありました。

これにつきましては、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、ご理解いただきました。

その他にも、窓口や電話にて、様々な問合せやご質問等に対応しておりますので、是非、あとでご一読いただければと思いますので、宜しくお願いいたします。

以上で、大変長くなりましたが、私からの報告を終わりにいたします。

座 長：今、資料 1-1、1-2 についてご説明いただきましたけれども、皆さんのほうでこの 2 つの資料について、ご質問やご意見がありましたらどうぞ、ご自由にご発言ください。

藤 本：資料 1-2 の 12 ページの、28-145 について、南ラウンジを利用していた団体の方より、「照明が暗い」という意見があります。今現在ここも暗いですよね。常々館内が暗いというイメージがあり、以前にもお話ししたと思いますが、どうにかならないでしょうか。相談とか、アンケートとして出さなくても、利用者の方から「暗いよね」という言葉がよく出ています。ご検

討いただけたらと思います。

座長：照明は、点ける時間は決まっているのですか。

事務局：これは、センターで点けているのですが、昼間、天気の良い時は極力外の光で、という形でやっております。夜間や、天気が悪い場合には利用している状況を見て電気を点けるような形となります。前の団体さんが使っていないで電気を間引いたり、使わなかったりということがありますが、ここは正直暗いと思いますので、これは調整をさせていただきます。電気についてはかなりご意見をいただいています、オープンスペース等自由に使われる場合があるので、使われるテーブルのところが暗ければ、点けてくださいと申し出ていただき、それについて点けて対応しています。また、冷暖房についても、今はちょうどいい時期ですが、夏や冬に、センターの冷暖房をうまく調整することが難しく、細かく対応させていただいています。

座長：これは、要は冷暖房は全員の満足を得ることはできないでしょうが、照明については手動でその都度言っただけであれば個別に操作ができます、ということですね。ただ、みなさんそれを知らないのでしょうか。

藤本：照明については、こういうものだと思います。我慢している団体の方が多いと思います。自分のようにこういうところでお話を聞いていると分かりますが、我慢すればいいんだという形で活動されている方もいらっしゃいます。手仕事だったりすると、「暗くて」と申し出るかもしれませんが、字を見ていて、暗くて見えにくいけれども、「年のせいだよ」と笑って終わりにしていたりする方もいると思います。配慮というか、館内を回って、ここは暗いなというのを感じていただけたらと思います。構造自体に問題があるようでしたら、それについても、電気を取り換えるとか、照度を上げる形をとっていただけたらと思います。スポット照明などもあると思いますが、あっても使われていないとか、何の意味もない飾りにならず、きちんと役に立つようにお願いします。

座長：これは、利用者本位に考えると、やはり検討する価値はあると思われるので、一つのテーマにさせていただけたらと思います。

他に、ご質問、ご意見ございますか。

須藤：追加資料のほうから、よろしいでしょうか。「団体登録について」で、このような文言（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）で下線が引いてあるのですが、これに相当する条例などはどこになるのでしょうか。例規集の中に入るということですが、それを教えていただきたいということと、下線が引いてある部分は、どういった理由でこのような形になっているのかを教えていただきたいのが1点と、それから、4ページの連絡調整会議についてですが、連絡調整会議の会議は、原則として非公開とし、毎月1回程度開催するとあるのですが、この非公開としている主な理由等があればそれをお聞かせいただきたいと思います。

事務局：それではお答えさせていただきます。まず初めのご質問ですが、団体の登録については2年前の、直営になる直前の説明会の時から一貫して市で行うとお伝えをしております。特に今回何か変わったということではなく、一貫して説明をしていることで、これは、例規として定める部分ではありませんので、特に今回の管理基準に入れているわけではありません。

2点目の連絡調整会議につきまして、非公開になぜなっているかということですが、これも、

今までも非公開という形でさせていただいております、指定管理者と市の担当、あるいは課長なども含めて打ち合わせをさせていただいていたところです。利用者の方への個別の対応等で困った点等話をしたりということもあり、非公開にさせていただく事項を含めて自由に意見交換していただくということで、非公開とさせていただいております。

具体的に申し上げますと、浮浪者のような方がいらっしゃる、かなり前にお見えにならなくなりましたが、そのような方への対応はどうすればよいか、というような、他ではあまり話ができないようなことを含めた協議があるので、変な意味で隠すということではなく、利用者の方へ個別の対応が必要な場合の協議を含むものなので、その方がこの場を求めているのだから、市民活動の場として受け入れていくべきなのか、そうすると他の方へのご迷惑ということに対してどう折り合いをつけていくのか、という話はしているのですが、オンタイムで話をしているので、そのような方たちが利用されている際に、オープンな場でそれを話していると、もしかしたら横で聞かれてしまったりということもあるかもしれない、ということです。

須藤：それを踏まえたとえで、意見としては、もちろん会議の場は非公開でいいと思うのですが、そこで話し合われた項目や内容については、後程情報公開という形で、例えば項目だけとか、簡潔にということで、情報を公開するという方向性はないのでしょうか。過程がとても大事だと思います。会議をオンタイムで公開にする必要はないと思うのですが、市民活動の場合、指定管理者と市と一緒に協議をしているという事実を知らせるといっても大切だと思いますので。

事務局：なるべくそれは配慮したいと思います。ただ、今申し上げたような項目も検討させていただくので、出せない部分、「例えば利用者の方への対応について」など、ざっくり項目くらいで、細かいところまでお出しできるかどうかは内容によると思うのですが、なるべくお知らせはできるように検討したいと思います。

事務局：これまで、指定管理者と連絡調整会議をしてきた内容については、指定管理者の方から、どういった事業を行ったかという報告をいただいたり、今後、フェスティバル等をこのように進めていきたいというような相談等、そういった決定する前の協議的なものといった、内部打ち合わせ的なものが多くありました。打ち合わせの中でも、これは運営協議会だけでなく利用者懇談会でも聞いた方がいいというものは運営協議会にも利用者懇談会にも報告させていただいておりますので、すべてを公開するというものではなく、重要な案件についてはこれまでと同じように運営協議会または利用者懇談会でご意見を聞くということは想定しております。

座長：追加資料の質問がありましたので、合わせて他に資料1-1、1-2について質問があればどうぞ。

よろしいですか。では、まだ資料もありますので、続けて議事を進めていきたいと思います。それでは事務局から、資料2-1から説明をお願いします。

事務局：それでは、実施事業について説明させていただきます。まず、資料2-1実施事業[市民活動サポートセンターセミナー]をご覧くださいと思います。こちらにつきましては、1月に開催いたしました、センターのセミナーに関する報告となります。

セミナーの内容でございますが、NPO法の改正に関する説明会ということで、今度の4月1日に、「特定非営利活動促進法」、いわゆる「NPO法」の改正があることから、改正のポイントを中心に、その内容を説明するもので、本市所管のNPO法人やこれからNPO法人を目指す市民活動団体を「主な対象」に開催したものです。

1月24日に、浦和コミュニティセンター、26日に、生涯学習総合センターで、計2回開催し、浦和会場が、58団体、70名、大宮会場が、60団体、76名、合計で、118団体、146名の皆様にご参加いただいたところです。

次に、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]」をご覧ください。こちらにつきましては、3月の4日、5日の2日間、センターにて開催いたしましたフェスティバルに関する報告となります。団体のPRや団体同士の交流等を目的に、資料の真ん中、「6参加団体数」のとおり、ブースとステージの両方にご参加いただいた団体が、9団体、ブースのみが25団体、ステージのみが5団体ということで、合計で、39団体の皆様にご参加いただき、展示や発表、また、ワークショップや物品の販売等を行いました。

資料2-2の一番後に、当該フェスティバルのパンフレットを添付しておりますので、フェスティバルに参加いただいた委員もいらっしゃいますが、是非あとでご覧になっていただければと思います。当日の来場者数ですが、一番下、「8来場者数」のとおり、4日の土曜日が、2,560人。5日の日曜日が、2,085人、2日間合計で、4,645人でした。

裏面、2ページをご覧ください。昨年は、2日間合計で、約6,600人でしたので、残念ながら、昨年度と比べると、来場者は大分減った形となっております。このことにつきまして、参加団体や来場者のアンケート等で様々なご意見をいただいておりますので、この後、ご説明させていただきます。

経費といたしましては、「9経費」のとおり、業務委託料が、1,036,800円となっております。内容といたしましては、会場設営や看板等の作成、運営補助、ポスターやパンフレットの作成等に関する業務で、入札の結果、株式会社グリーン企画が落札し、業務を履行いたしました。続きまして、3ページをご覧ください。以下、17ページまでが、アンケート結果等となります。アンケート結果につきましては、「参加団体アンケート」と「来場者アンケート」がございます。また、3月15日に開催いたしました「第3回利用者懇談会」におきましても、多数、フェスティバルについてのご意見をいただきましたので、順次説明させていただきます。

まず、「1参加団体アンケート」でございますが、参加団体39団体中、38団体より、アンケートをいただいております。

まず、「(1) 今回のフェスティバル(申込)は何で知りましたか。」という質問につきましては、最も多かったのが、「センター内のチラシ・ポスター」であり、2番目に多かったものが、「市民活動団体メンバー」となっております。

次に、「(2) 説明会の回数及び内容はいかがでしたか。」という質問につきましては、「おおむね十分」「普通」が多くなっております。

次に、「(3) 今回のフェスティバルはいかがでしたか。」という質問につきましては、「普通」と「やや不満足」が多くなっております。

次に、「(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。」につきましては、32件の回答のうち、31件の団体より、「参加する」という回答をいただいております。

次に、裏面、5ページをご覧ください。ここから、8ページまでが、「(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。」という質問に対する回答となっております。詳細につきましては、後でご覧になっていただきたいと思うのですが、多かったご意見としては、過年度に比べて、「来場者が少なかった。」「子どもの来場者が少な

かった。」「周知不足、PR不足であった。」「近隣の小学校や幼稚園等にもチラシを配布すべきであった。」「フェスティバルを盛り上げようとする気運が醸成されなかった。」「実行委員会形式で実施してほしい。」「ここ数年同様、10階の浦和コミュニティセンターと合同で開催してほしい。」という内容でございました。

続きまして、9ページをご覧ください。こちらにつきましては、「(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。」という質問に対する回答となっております。先ほどのご意見同様、10階・9階合同で、「コムナーレフェスティバルとして開催してほしい。」というようなご意見や、東日本大震災関連のイベントを開催してほしいというようなご意見をいただいております。

続きまして、10ページをご覧ください。

次に、「2 来場者アンケート」でございしますが、114枚のアンケートをいただいております。まず、「(1) あなたのお住まいはどちらですか。」という質問につきましては、「浦和区」が最も多く、以下、「緑区」、「南区」の順となっております。

次に、「(2) あなたの年齢をお聞かせください。」という質問につきましては、最も多かったのが、「70歳以上」であり、2番目に多かったものが、「60代」となっており、以下、「30代」と「40代・50代」の順となっております。

次に、「(3) どなたとお越しになりましたか。」という質問につきましては、「家族」が最も多く、「市民活動団体メンバー」と「ひとり」もほぼ同数となっております。

次に、「(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。」という質問につきましては、「市民活動団体メンバー」が最も多く、以下、「その他」、「友人・知人」の順となっております。

なお、「その他」につきましては、フェスティバル当日に、浦和パルコ前で、チラシ配りなど、フェスティバルのPRを計4回行ったのですが、それで知ったという回答が多かったです。

次に、「(5) 今回のフェスティバルはいかがでしたか。」という質問につきましては、「満足」「おおむね満足」が約6割、「普通」まで含めると、約8割という結果となっております。

次に、裏面、12ページをご覧ください。ここから、15ページまでが、「(6) フェスティバルに対する、ご意見がありましたらお書きください。」という質問に対する回答となっております。多かったご意見としては、参加団体のアンケート同様、「来場者が少なかった。」「子どもの来場者が少なかった。」「周知不足・PR不足では。」という内容が多かったです。

その一方、「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た。」「こういうフェスは良い機会だと思う。」「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いろいろ聞くのは、勉強になり、とても楽しかったです。」「作業所の手作りコーナーがよかったです。」「多目ホールの演奏はたいへんよかったです。」「踊りも日頃の練習が一樣表現され健康的だった。」「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。」「OPPネットワークの方がとても親切で良かったです。」ということで、参加団体に対する感謝や賛辞する内容も多くいただいております。

続きまして、16ページをご覧ください。こちらと、17ページが3月15日に開催いたしました、「第3回利用者懇談会」で寄せられたフェスティバルに関するご意見となります。参加団体アンケートと同様のご意見をいただいたところですが、それ以外に、「10区の市民活動ネットワー

クの活動を知ってもらう機会にもしてほしい。」「企画や準備、片付けなどを一緒にやることで、団体の交流が生まれる。」「来年度は、今回の課題や反省点を踏まえて、より良いフェスティバルになるようにしてほしい。」といったご意見がございました。

最後になりますが、来場していただいた皆様には、市民活動の素晴らしさを知ってもらうことができ、大変喜んでいただきましたが、その一方で、来場者数やアンケート結果のとおり、広報や実施方法などにおきまして、色々と課題や反省点もございましたので、来年度につきましては、それらの課題等を少しでも改善し、より良いフェスティバルになるよう取り組んでまいりたいと考えております。以上で、事務局の報告を終わりにいたします。

座 長：今、ご説明いただきました資料 2-1、2-2 について、何か質問はございますか。ご意見でも構いません。

分かればいいのですが、資料 2-2 について、結局人が減ったのは PR 不足だったという結論でしょうか。

事務局：今年につきましては、公共施設へのチラシの配置やポスターの設置はさせていただきましたが、自治会等への配布につきましては、関係団体といますか、所管のほうにお願いをしていなくて、1年前にお願いをしないと自治会に配布ができなかったため、そういう部分ではエントリーができていなかったの、配布ができなかったという反省点はございます。来年度のイベントに向けては、周知をしたいというところで自治会連合会の方にはエントリーさせていただいています。

座 長：このデータをとった前の年はもう町内会には流していたんですね。

事務局：自治会にはお願いをしていました。

座 長：分かりました。2000 も違うので、ずいぶん減ったなど。やはり、町内会・自治会という仕組みは世界に日本しかありませんので、似たようなのはあるんですけど、世界に冠たるものなので、すごい力ですね。皆さんのほうで質問はございますか。

三 島：学校のほうの配布がなかったということですが、さいたま市の事業であれば、教育委員会の後援をとれば、学校への配布が可能だったと思うのですが、間に合わなかったのでしょうか。

事務局：学校も含め、来年度は調整をさせていただきたいと思います。

加倉井：私たちの会の方が言っていたのですが、ネットで調べても分からなかったと言うので、ネット情報がちゃんと流れていなかったのではないかと思いました。若い方たちはネットで検索しますが、ネットで調べても分からなくて苦労して来ました、と話をしていました。

事務局：今のホームページの件ですが、サポートセンターの「サポート」のほうに出させていただきました、関連付けて市のホームページにも出させていただきました。その中でご意見をいただいたのですが、周知の期間が短かったというものもございますので、今までの経験のある方が早めに検索をしたときにはなかなか見つからなかったのかなと考えています。周知についてもできる限り早く、全部が整ってからということではなくて、お知らせできる、まず日にちが決まりましたとなればそこだけでも、という考えで、できる限り情報は出していきたくて考えておりますので、よろしく願いいたします。

座 長：確かに若い人たちは、親指使った方が早いですよね。

藤 本：すみません、私がどこか見落としているのかもしれませんが、参加団体数について、今年の数は出ていますけれど、来場者数については昨年との比較がありますが、参加団体についてはど

うでしょうか。

事務局：昨年度のコンナレフェスティバル、8階9階10階合同で行ったものは、約150団体が参加されておりまして、9階につきましては、60団体くらいが参加されていました。ステージ等は別で、単純には比較ができないので、申し訳ありませんが数字は載せない形をとらせていただいています。

藤 本：数字は載せないまでも、減っていますか。

事務局：当初、51団体ほど募集した中での39団体だったので、昨年度より少なくなっています。

座 長：ブース、ステージは容量、キャパシティに限度があるので、基本的にはそれを、1時間なのか1日なのか2日なのかよく分からないけれど、貸し出す期間があると思うのですが、そうすると、キャパシティ、容量が決まっているので、いずれにしても団体に限度があると思うのですが、上限はないのですか。

事務局：今までの実行委員会方式でのやり方ですが、まずは参加団体を募って、その中で割り振りをさせていただいていたと聞いておりますので、そういう中で今年度は、ブースの動線の確保等、あらかじめ決めさせていただいて、当初は募集の段階で50団体ちょっとが適正だろうということで募集をかけさせていただいたところですが、その中で応募いただいたのが39団体だったということが、今年度の結果となっております。

座 長：容量が決まっているので、数が増えれば良いという話にはならないので、要は適正な数、50なら50が埋まることが重要だと思います。だから単純に、上がった下がったと言っても、一概には判断しづらいところがあると頭によぎったものですから、確認した次第です。他に何か皆さんの方で質問はありますか。

山 岸：別紙の3に「フェスティバルに対するご意見」というのがありますよね。これだけの意見が出ていますが、ではこの意見を参考にしながら、来年はどのような方向にいくかということ、情報が温かいうちに、せっかく集まったのだからやったほうがいいかなと。1番目、「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」と言っていますよね。どういう意味かは分かりませんが、悪い意見もあるかもしれないけれど、いい意見もあると思います。この中で、次の年に参考になるようなことを残しておく、それを参考に次のフェスティバルをいいものにしていく、ということがいいのかな、という気がしました。

座 長：ありがとうございます。一つの大きなテーマが、PR不足が今回非常にはっきりしたということですが、他に何か、山岸委員がお話になったとおり、説明を受けた資料の中でももう少し工夫がいるのではないかと、検討の余地があるのではないかと、ご意見があればどうぞ。

黒 岩：資料2-2の3ページですけれども、3ページの(3)に、「今回のフェスティバルはいかがでしたか」というのがあるのですが、これを見ると、「おおむね良かったらう」というのと、「悪い」というのと半々程度ですよ。「悪い」のが半分程度います。こんな数字、私は今まで見たことがないです。いろいろ見ているけれど、だいたい「良い」がどんなに少なくても7、8割で、「悪い」は2、3割。これは半分半分ですよ。こんなイベントやる必要ない気がしますよ。お金が103万円くらいかかっているわけですよ。5,000人として、100万円、1人当たりの経費が200円です。1人当たり200円も経費をかけてこんな様じゃみっともなく外に出せる話じゃない、正直言ってそういう気がします。

座 長：そういう意見もありますけれども。

加倉井：この中で、このイベントに参加した団体いらっしゃいますか。私たちも参加したのですが、子供が少なかったです。それから、私たちの団体としての会計報告を提出したのですが、ボランティアさんはいっぱい来ましたが、子供が少なかったので、結局私たちの団体としては赤字、大赤字でした。他の団体はどうだったのでしょうか。私たちはNPO法人エコ・エコといって、エコロジーとエコノミーということで、ボランティアさんをタダで来ていただくということとはなしにして、交通費や昼食代くらいは出そうということでスタートした団体なので、こういうイベントがあったときには、ある程度のお金、私たちの団体は1人につき1,000円お支払いしています。体験料を頂いていたんですが、来る方が少なくて、結局赤字でした。集まった会計報告はどうだったのかと思って、お聞きしたいと思います。

座長：これは、分かりますか。

事務局：正確な額は分からないところですが、フェスティバルで物品販売やワークショップなどお金がかかるような活動をやっていただいた方には、実施報告書、あと、収支の決算書のようなものを出していただいている、それをセンターのほうで掲示して公表しておりまして、今ちょうどメールボックスの前のあたりに掲示させていただいています。細かい1つ1つの団体さんの額は今分かりませんが、加倉井委員からお話がありました通り、マイナスがあった団体が少し目についているようには思っております。なので、来場者が少なかったとか、お子さんが少なくて、ワークショップをせっかくやったけれど来てもらえなかったというところがあるかと思えます。先ほど、黒岩委員からありましたとおり、確かに3ページの(3)にありますとおり、やや不満足が12件、不満足と答えている団体が6件ございました。その一方で、(4)で、次回開催されたら参加しますかという質問で、32団体のうち31団体は「参加します」と回答いただいております。かつ、参加した39団体で38団体からアンケートをいただいて、6団体は現在は無回答、ただ、来年良くなるのであればまた検討させてほしいという、温かいご意見をいただいております。自分もアンケートを一通り読んだのですが、かなり厳しい、もっとちゃんとやってくださいというご意見であったと同時に、来年度もっとよくなるのであれば私たちはまた一緒に協力させていただきます、参加させていただきますというご意見であったと思いますので、来年度はこれを反省点として、団体さんとまたいろいろ話し合いながら、よいフェスティバルにしたいというのが、事務局として今一番思っているところです。

座長：他には何かありますか。

藤本：フェスティバルについていっぱい出てきているので、言わせていただきます。先日の利用者懇談会に出席させていただきまして、そのところで話をしようと思っていたのですが、このフェスティバルについての意見がいっぱい出ました。私は、だいぶ前に、あれがフェスティバルだったのかなと思うんですけども、参加したことがあります。その時のことを思い出すと、とても活気がありました。今回は参加していないのですが、懇談会の時の話を聞きますと、かなりさみしかったようで、その理由というのが、これは私の推測もあるのですが、指定管理者さんが蓄積してきた実績、ノウハウ等が何も生かされなかったのかなど。何もというのは大げさかもしれませんが、ここで直営になって、やはり職員の方たち、どこから手をつけていいかわからない状態だったのではないかなと思います。何やっていたんだという形で責めるような言葉も出たりしますが、そうすると、お気の毒だなど。私にとってみると、何かよく分からないままにスタートして、スタートが遅かった、遅かったから取り返そうと思っても、も

うすでにどうしようもない状態だったというようなことではないかなと。特に自治会に対するものですけれども。色々な面で後手に回ったというか、指定管理者の今までのやり方について、もっと早くに引き継ぎを受けるといったようなことがあれば、もうちょっと違った形だったのかなと。あとは、今回参加された方の中で、次回も参加する方たちは、毎年参加されているのではないかなと思います。こういうものは、自分たちが毎年やっていることだから、続けていきたい、だけどこのような状況ではちょっと困るよというので、不満足というようなご意見がたくさん出ていると思いますが、叱咤激励ととっていただければ。今後、どのような形でまた来年行えるのかわかりませんが、私たち運営委員自体も何も知らないでいましたし、このフェスティバルをやるにあたり以前は実行委員会というものがあつたそうですが、そういうものについても、やはり運営協議会が関わるなどして、たぶん来年も実施するでしょうから、活発にしていければと思います。先ほど黒岩委員からお話があつたように、こんなのだつたらもうやめろ、経費の無駄遣いだというような意見がでていたのも聞いたことがあります。ですから、そのことを踏まえて、自分たちが関わる以上、協力していけたらと感じました。

座長：ありがとうございます。事業そのものからすると、サポートセンターがやるのは当然の業務ですよね。フェスティバルがあつて団体も市も良いはずですよね。

ただ、アンケートで満足度をただとるのは避けた方がいいと思います。理由が全く分からないので、もうちょっとアンケートをとるならば、丁寧にアンケートは作つた方がいいと思います。誤解されたまま情報がただ流れてしまうのはよろしくないなので、評価を伴うものについては、基本的には丁寧なアンケートを作つた方がいいと思います。それでは、時間も押してきましたので、先に進めたいと思いますがよろしいですか。

### 3 議事

#### (1) 利用者懇談会等における意見について

座長：では、次第の3、議事に移りたいと思います。3の(1)「利用者懇談会等における意見について」、事務局より改めて説明をお願いします。

事務局：それでは、3の(1)「利用者懇談会等における意見について」説明させていただきます。資料といたしましては、資料3-1から3-4までとなります。

まずは、資料3-1「利用者懇談会等における意見への対応」をご覧ください。こちらにつきましては、昨年11月に開催いたしました「第3回運営協議会」で、4月から9月までのご意見のうち、複数のご意見があつた5つの項目について、主な意見ということでピックアップさせていただきましたが、その5つと、昨年10月に開催いたしました「第2回利用者懇談会」で複数のご意見をいただきました、両替機について、その後の対応状況をまとめさせていただいたものになりますので、まずは、その報告をさせていただきます。

1ページをご覧ください。まず、「1 各区の市民活動ネットワークの情報共有・連携」につきまして、(1)の表のとおり、ご意見をいただいたところでございますが、こちらにつきましては、(2)のとおり、先週の桜区市民活動ネットワーク交流会への参加を持ちまして、今年度、全10区の市民活動ネットワーク連絡会等へ参加させていただき、センターのPRをさせていただくとともに、区によっては、センターや市民活動全般に関する様々な意見交換をさせていただきました。この場をお借りして、改めまして、各区の市民活動ネットワーク登録団

体の委員の皆様には厚く御礼申し上げます。来年度も、全10区のネットワーク連絡会等に参加させていただきたいと考えております。ネットワークでいただきましたご意見等につきましては、こちら運営協議会で報告等させていただいているところですが、その際に、その後の対応状況をフィードバックさせていただきたいと考えておりますので、来年度もよろしくお願いいたします。

また、1ページの1番下に記載しておりますが、各ネットワークとの連携ということで、今年度、見沼区と浦和区のイベントに、当課の展示パネルを貸し出させていただきました。

これにつきましては、各ネットワークを所管する、各区のコミュニティ課にもご協力いただいておりますので、来年度、何かございましたら、各区のコミュニティ課及び当課まで、ご相談いただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

次に、裏面、2ページをご覧ください。「2 無線 LAN (Wi-Fi) の設置について」につきまして、(1)の表のとおり、ご意見をいただくとともに、利用者懇談会におきましても、ご意見をいただいているところがございます。こちらにつきましては、(2)のとおり、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、検討を行っております。所管の ICT 政策課に確認しましたところ、その検討内容に基づき、今年度中に、「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」が作成されることですので、その内容を、次回、来年度第1回の運営協議会にてご報告させていただくことを考えております。その後は、その指針や安全対策基準に基づき、当センターでの利用方法やセキュリティ対策などを検討し、先に進めていくことを予定しておりますので、宜しくよろしくお願いいたします。

次に、3ページをご覧ください。「3 交流イベント等の開催について」につきましては、先ほどの実施事業のところ、セミナーとフェスティバルについての報告をさせていただいたところですが、来年度は、いただいたご意見を踏まえ、より一層の充実を図っていきたいと考えておりますので、宜しくよろしくお願いいたします。

次に、裏面、4ページをご覧ください。「4 区ごとのチラシラックの配置について」につきまして、(1)の表のとおり、ご意見をいただいたところがございますが、こちらにつきましては、まず、(2)のとおり、センターまで足を運ばなくても、各区コミュニティ課経由で、チラシ・ポスターが設置できるようにさせていただきました。こちらは、岩槻区のネットワーク連絡会で、「岩槻から行っても置けないということがあると思うと行動できない。」「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。」というご意見があり、その際、同席していたコミュニティ課の係長さんが、「それであれば、コミュニティ課に持ってきてもらえれば、うちの方でセンターに送付させていただきますよ。」というやり取りがありました。それであれば、岩槻区に関わらず、他の区においても、同様のことができるに越したことはないということで、全10区のコミュニティ課にお願いをし、「各区の市民活動を PR することになるので、協力させていただきます。」ということで、ご快諾いただいたものになります。

4ページ一番下の2行になりますが、これら各区の市民活動ネットワークや、ネットワークの自主事業、また、その登録団体のチラシやポスターについては、各区に関係するその他の資料、例えば、区民まつりのチラシですとか、区のガイドマップですとか、そういったものを一

緒に配置するなどして、効果的な PR になるよう、工夫して配置したいと考えております。

次に、5 ページをご覧ください。「5 市民活動優先スペースについて」でございますが、既に皆様ご存じのとおり、そちらの3つのテーブルが、そのスペースということで、市民活動団体が使用していないときには、個人の学習や読書等で使用していただくことができることとしておりますが、定期的に、スペースを拡充してほしいというご意見をいただいているところです。こちらにつきましては、前回の協議会においても、委員の皆様にも色々ご協議いただいたところですが、その中で、菊地委員より「センターは、市民活動を応援・支援するための施設なので、市民の方にも、そのことを認識していただく必要がある。また、市民活動団体にも認識していただかなければならないことがある。そのような意味でも、掲示物等で、センターの施設をもう少し分かりやすく説明していくことが大事であり、そのうえで、テーブルや椅子を増やしてもらいたいとか、優先スペースを増設してほしいとか、それらの意見を考えていくべきである。」というご意見がございました。

そこで、先ほどの利用状況の報告でも説明させていただいたとおり、センターのサイン表示につきましては、これまでも、「テーブルやサインボードに書いてある字が小さい。」「エレベーターホールの掲示物や設置物が多すぎて、却って分かりにくい。」といったご意見をいただいたこともあることから、今年に入ってから、サインの改善を進めさせていただいております。資料の最後についております「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]」という、写真が10枚載っている資料をご覧ください。こちらにつきましては、それら改善したサイン等の一部になります。

まず、一番上の2枚でございますが、「優先」スペースと「専用」スペースの違いや飲食の可否が一目で分かるように、色を分け、文字を大きくするなどの記載としております。

次に、2番目の段でございますが、「エレベーターホールの掲示物や設置物が多く、逆に分かりづらい。」という声がありましたので、必要なものを取捨選択し、より分かりやすい案内表示とさせていただきました。

次に3番目、真ん中の段ですが、先ほどの利用状況で報告させていただいたものとなりますが、「どこが、どのラウンジか分かりにくい。」という声がございましたので、ラウンジごとに、ここは北ラウンジ、ここは中央ラウンジ、ここは南ラウンジということが分かるように掲示をさせていただきましたところ。

次に、4番目の段でございますが、団体さんが使用するときに記載するサインボードにつきましては、これまでは、紙に直接記載する形式だったのを、透明パネルにホワイトボード用のペンで記載する形式に変更させていただきました。また、それに伴い、裏面に、チラシを入れるスペースをつくり、イベントやセミナー、また、その他市の事業などを紹介できるようにいたしました。現在は、試行的に、4月に本市で開催される「世界盆栽大会」のチラシを入れております。

最後に、5番目、一番下の段ですが、こちらは、サイン整備ではないのですが、委託職員の方々からの提案により、チラシラックの配置を変更いたしました。

これまでは、イベントのチラシを設置するラックがいくつかの場所に分かれていて、「探しにくい」という声がございましたので、イベントのチラシを設置するラックを一行にまとめて並べさせていただきました。

サイン整備につきましては、これで終わりという訳ではなく、利用者の方々からの声や、窓口の職員の声にも耳を傾け、継続的に改善していきたいと考えております。

最後に、1枚手前の6ページをご覧ください。「6 両替について」でございますが、今年度より、印刷作業室にあるコピー機が、コインベンダー式に変わったのですが、千円札が使用できず、硬貨しか使用できないことから、第2回利用者懇談会や利用者アンケート等で、両替対応ができないかというご意見をいただいていたところでした。

こちらにつきましては、(2)のとおり、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ことといたしました。

公金であるという大前提がございますので、両替が望ましいかというところはあるのですが、両替機の設置等は、やはりコスト的な面やその後の維持管理の面の難しさがありますので、窓口で試行的に対応する形とさせていただきますので、宜しくお願いいたします。

以上、ここまでが、「利用者懇談会等における意見への対応(状況)」でございます。

続きまして、資料3-2から3-4までを説明させていただきます。こちらにつきましては、昨年10月から先月2月までに、利用者懇談会、市民活動ネットワーク、利用者アンケートで寄せられたご意見となります。

それでは、資料3-2「利用者懇談会等における意見[利用者懇談会]」をご覧ください。まず、昨年10月に開催した「第2回利用者懇談会における意見」です。管理基準等に関する意見については、既にご報告させていただいておりますので、それ以外の意見となります。一番左側の欄が項番となりますが、懇-15でございますが、「多目的展示コーナーにおいて、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が、色々考える必要があるのではないか。」というご意見をいただいております。

これにつきましては、「第3回利用者懇談会」におきましても、多数ご意見をいただいております。

その下、懇-16については、今後の団体登録のあり方、懇-17については、先ほどの両替に関するご意見となります。

次に、3ページをご覧ください。これ以降が、今年15日に開催した「第3回利用者懇談会における意見」です。懇-18~20までが、無線LAN、いわゆるWi-Fiに関するご意見となります。

そして、懇-21ですが、来年度のセミナー開催に関するご意見となります。

次に、懇-22~25までですが、センターの相談機能に関するご意見となります。

次に、懇-26~38までが、ヘイトスピーチに関するご意見となります。多目的展示コーナーでの展示を含めて、ヘイトスピーチたるものに、どこまでがあたり、どこまでがあたらないのかということなどについて、様々なご意見をいただいたところでした。

次に、懇-38~41までが、先ほど説明させていただきましたサインボードについて、懇-42が、センターの条例改正について、懇-43と44が、指定管理についてのご意見となります。

そして、懇-45と46が、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で、市民に周知してほしいというご意見となります。

次に、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]」をご覧ください。

こちらにつきましては、前回の協議会で報告させていただきました6つの区以降に参加させていただきました、北区、緑区、南区、桜区の報告となります。

これらにつきましては、各区での時間の都合上、ご意見をいただくところまではいかなかったのですが、センターの施設や機能等を中心に、センターのPRを行いましたので、宜しくお願いたします。

次に、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]」をご覧ください。

こちらにつきましては、昨年10月の協議会で、9月分までの報告をしておりますので、それ以降、2月分までの利用者アンケートの自由意見をまとめたものになります。前回の報告同様、半分以上は、センターの施設等に対する謝辞的な内容となっております。

主な意見といたしましては、先ほどの報告にもありました、市民活動優先スペースの拡充に関するご意見、また、照明や冷暖房の調整に関するご意見をいただいております。

その中で、2件ほど、窓口の職員に対する謝辞をいただきました。7ページをご覧ください。一番下のア-140でございますが、1月に、「スタッフの方々が丁寧で、親切なのが良い。」との謝辞をいただきました。あと、9ページをご覧ください。ア-144でございますが、2月に、「担当者が親切であった。心地よかったです。」との謝辞をいただきました。

窓口対応につきましては、不十分なところもまだまだございますが、窓口の職員同士で情報を共有して、日々研鑽を続けている効果が少しずつ表れてきているところもございますので、引き続き研鑽を続け、窓口サービスの向上に努めてまいりたいと考えておりますので、宜しくお願いたします。

以上で、事務局からの報告を終わりにいたします。

座 長：ただ今、資料3-1から3-4まで説明していただきましたけれども、質問や意見などございましたら、ご発言いただいて結構です。

菊 地：市民活動ネットワーク連絡会において、午前中会議がありましたので、資料3-1の対応状況を会議に出席している団体全部に配りました。その結果、こういう対応状況を出していただいととてもありがたいということと、自分たちの意見について説明対応していただいたことに感謝しますと話がありました。今後も市民活動団体の皆さんには報告していきたいと思っています。そして会議の中で、先日ロッカーの抽選がありました。今回は10団体以上希望団体が増えて今後が心配なので、大ロッカーを増やしていただけないかという意見等が出ました。今後もこのような意見を運営協議会につなげていきたいと思っています。よろしくお願いたします。先日の利用者懇談会でもたくさんご意見をいただきました。参加していただいた皆様のご意見を聞いて、市民の力で、市民のために、より良いサポートセンターにしていきたいという思いを強く感じました。貴重なご意見をサポートセンター運営にどのように生かしていくかを運営協議会の皆様と協議して市民の皆様にご理解いただけるような方向性をお示ししたいと思っています。よろしくお願いたします。

座 長：ありがとうございます。他にはありますか。

山 岸：この資料の3-2の中に、ヘイトスピーチについて載っています。非常に国際的信用を失うので、このようなヘイトスピーチについては、市の方ももっと強い力でやっていかないと、あまりいいことではないです。それともうひとつ、県庁通りの17号沿いに、韓国会館というのがあります。民団と言うのですが、その民団の人たちというのは在日の人が中心となってやって

います。年に4、5回、色々な催しがありますが、私も毎回行きます。150人くらい集まって、日本人の私の関係者が15人くらい、もう20年も行っていますが、仲良くなれない。彼らが気にしているのは、全員ではないですが、一部の日本人たちが現実にもこういうことを裏でも表でもやっているということで、あまりいいことではないです。何が言いたいかというと、私たちももっともっと韓国の人たちと、ヘイトスピーチの対象者に対して、我々自身が付き合っていく。強いことをやっていくのも行政の中で考えてもらいたいと思います。そうしないと国際的信用を失います。1個だけ嬉しかったのは、去年の暮、こういう話を全国の民団の会長の話として埼玉の民団の中で団長が報告したのですが、従軍慰安婦の問題、あれは、会に対して韓国政府が、国と国との取り決めをしたにもかかわらず、それを蒸し返すようでは、私たち韓国系の日本にいる人たちは恥ずかしいと。その約束をきちんと守っていただきたいという話をしていました。韓国に行っても、日本の代表である民団の団長はそういう話をしています。従いまして、ヘイトスピーチに対してはもっと断固たる態度をとらないと、かわいそうです。もうちょっとしっかりしたことをやっていかないと、話し合いにならないです。ある程度強いかなないと、と感じました。

座長：確かに、項目的にこのヘイトスピーチというのは、放っておくわけにもいかないと思うのですが、一概にこの場で何かできるのかという議論も、いきなりはなかなか難しいと思います。基本的には市の方で人権政策や国の法律もあると思うのですが、そのあたりの考え方を今日はいかがというので、よろしいですか。

事務局：人権政策推進課という課がございまして、そちらがさいたま市で所管している部署になりますが、そちらに確認をしたところ、現時点で法務省からの見解といたしまして、個別具体的な誰がということで攻撃をされているという状況でないと、何らかの規制をするのは難しいだろうというのが国で出している見解です。申し訳ありませんが現時点で、さいたま市で何かを具体的に進めているという状況ではないです。ただ、これまでも、この対象とされている団体を含め、私たちも気にはかけており、あまりにも行き過ぎている場合には、実際にこれまでも注意させていただいています。「これは行き過ぎなので止めてください」、「公共施設なのでこのような表現はふさわしくありませんよ」と控えていただくようにお話しさせていただいております。この施設の性格上、市民活動団体の自由度を奪うことにならないようにという配慮が一方では必要になりますが、そこを侵さない程度に、他者への配慮を求めていきたいとは考えております。

座長：先ほどの発言の中に答えが一つあったと思うのですが、共生するとか交流するという時に、個人ではなかなかできないからNPOとか市民団体というのが役に立ちます。個人と社会をつなぐ媒介として市民活動や市民組織は非常に有効なものですが、それが攻撃する手段になってしまうと、それはまた問題になってくる。これはどこかでやはり社会の道理とか、倫理的な部分で、あるいは法に従って何らかの対応はせざるを得ないと思います。ただ、先ほど事務局から説明があったとおり、個別具体事案でないとなかなか強権的に是正することが難しい。だからこそ普段の利用の在り方というのを私たちは考えていかなければいけないのだなということ、今回のこのヘイトスピーチが特に示していると思います。個別に具体案があるわけではないのですが、これは今後も注意しながらその都度この会議で事案として挙がるならば、もう少し対応の仕方を皆さんで議論していただくということでもよろしいでしょうか。

他に皆さんのほうでご質問やご意見等ございますか。今後注意した方がいいようなお話、あるいは協議会でも関与していったほうがいいなと思うような項目がありましたら、意見を出していただければと思うのですが。

先ほどの資料3-1ですと、センターの職員が、これが指定管理者でも直営でも同じことですが、頻繁に各区に出て行かなければいけないということですね。待ちではだめだということですね。1年間のうちに10区ですから、何とかなるとは思うので、当然何十回と行けと言っているわけではないので、そういうところはできるだけ出向く、あるいは区側もどんどん要請していいと思います。情報の共有がないと協働はあり得ませんので、情報の共有というところは非常に重要だと思います。だから資料3-1の1番のあたりというのは、もっとセンターも区のネットワークもお互いに積極的になった方がいいのかなという気がしました。あと、私も過去に使ったことがありますけれど、やはり活動するときここに来て、Wi-Fiが使えなくて不便ですね。電波の通りが悪いというのが、遮断性が高いといえば良いことなのですが、これは私が市に関わった中で何となく知り得た情報ですが、そういう意味ではWi-Fiが間違いなくオリンピックまでには入りますので。今日報告をうけて、こんなに進展したのかと驚きましたけれど、去年の12月時点では分からないと言っていたので、ここまでになっているとは想像つきませんでした。

それから資料3-1の4、区に申し込み手続きをしてもセンターに回してくれない、これは少し良くなりました。二度手間が解消されるということでは良いことだと思います。ちなみに、他に何か二度手間というのは皆さんの方ではありませんか。同じように是正できるものがあるかもしれません。

一応、資料3関係で他にご質問ご意見ございませんか。

藤 本：チラシ関係のことについて、コミュニティ課に持っていけばこちらに展示していただけるということですが、私たちが活動しているときにあちこちにチラシをお願いする際に、お願いの文をつけて、ラックの関係で20枚という規定で、今までやっています。今回このものは、設置期間なども、何日まで、何日以降になったら回収に来るとかこちらで処分するとか、そういうものまで、設置場所によってはルールがありますが、こちらのほうはそういう細かいルールはないのでしょうか。

事務局：細かいルールはまだ決まっていないですが、もしかすると今後決めることもあるとは思いますが。まずコミュニティ課に持っていくときには、頭紙や依頼文などは全く必要ないです。極力手間なくと考えていまして、それこそ20枚、30枚、これをコミュニティ課にも置いて、センターにも置いてという形で持ってきていただければ、コミュニティ課のほうの話の詳細は分かりませんが、サポートセンターについて言えば、コミュニティ課からメール便を通してセンターに送ってもらい、センターで配置します。その場合の配置期間ですけれども、特にご指定がなければ、イベント等でいえばそのイベントの当日くらいまでを目安として置かせていただこうかと考えております。イベント等ではなく会員募集のようなものであれば、現在センターのルールは2か月間置けるという形になっています。1か月の延長もできますが、特にご指定がなければ2か月くらいは置くような形になるかと思えます。その中で何かイベント当日まで置いてほしいなど補足事項があれば、コミュニティ課に渡すときに言っていただければ、メモ書きなどが付いてうちに届けば、それを見て判断させていただくようになるかと考えております。置

いた後に、期限が過ぎたら廃棄して構わないというものは、その場でコミュニティ課に伝えてもらって結構ですし、やはり返してほしいというのがあればコミュニティ課に言っていただいて、メモなどがうちに来れば、それを基にコミュニティ課に返すのか、そのあたりは正確に決まっていなくてもあるのですが、そういう対応はできるかと思っています。事務局としては、これを進めていながら、こういう方法がいい、こうであった方がいいという話が出てくると思うので、そこを詰めていって少しずつ利用しやすいルールになればいいかなと考えております。

藤 本：大変ありがたいです。公民館だと、中心になる公民館のところ、私たちのところはシーノのところを出させていただいて、各公民館に回してもらっているのですが、こちらに関しては直接持ってこなければならぬという感じでしたので、このルールができるととてもありがたいと思います。ぜひよろしくをお願いします。

菊 地：今日、利用者懇談会で出た意見を、皆さんでそれぞれの項目について検討していきかけたのですが、時間がなくなってしまったという感じですね。ヘイトスピーチや、先ほど意見があったそういうことに関しても、一番基本は、まず市民活動団体とは何なのか、サポセンの役割とは何なのか、それを常に言い続けることが大切だというご意見が利用者懇談会でありました。それを、新しく入ってくる方も前から入っている方も、常に認識できるようにサポセンの入り口に貼ったらどうかというご意見があったので、やはり基本を大事にして、常に言い続けて、市民同士が対話をしていく、ヘイトスピーチも、行き過ぎですよ、止めてくださいということをも市民が言えるような力がつくといいなというように思います。利用者懇談会で出た内容についてもう少し詳しく皆さんと相談できるといいかなと思ったので、この次そういう時間をとっていただけたらと思いますので、よろしく願いいたします。

座 長：まさに、資料3-2の一番最後のご意見の提案はそうですね。サポセンの標語というか、理念を表すようなキャッチコピーがあっても良いのではないかという意見です。これは、時間がだいぶ経ち活動の実績もあるので、なんとなくそろそろ生まれてもよさそうですね。そういったものも確かに必要かと思しますので、検討していくといいかなと思います。皆さんの方でまだ他に質問などはありますか。

加倉井：相談機能ですが、これもすごく多岐に渡って、相談を受ける人の資質もあると思うので、管理が変わったので対応も色々だと思いますが、サポートセンターの機能の一つなので、相談機能を充実させていただければと思います。

座 長：今日事務局から頂いた資料の中でも、相談に関するものは多いですね。問い合わせが窓口に来るということが当たり前なので、あらゆる分野で用意しなければならないと思うのですが、できるだけ専門性の高い人を配置する工夫は必要かなと思います。それでは、お話を切ってしまうて申し訳ないのですが、残り時間があと5分くらいなのですが、議題としては3の(2)各区の市民活動ネットワークの状況についてというのが残されています。資料用意してくださった方もいると思うのですが、ちょうど今(出席している区の市民活動ネットワーク登録団体の代表が)5区なのですが、2分くらいでというのも、何かかわいそうな気がしますので、大変申し訳ないのですが、次の会の時にもう少し区の方が参加した段階で、2分以上お話するというので、次の会に持ち越してもよろしいでしょうか。

加倉井：私、緑区ですが、緑区はあまり集まりがないのですが。

矢那瀬：西区も全体会は2とか3回です。事業をやるときに実行委員会は何回かありますけれど。

座長：ネットワークとしてやったことの報告で、濃淡があってもそれはそれで区の個性だということをお願いします。

事務局：この運営協議会に各区のネットワーク会議の方たちに参加していただいているのも、こういう取り組みをしているという情報の共有の場とするのも目的と考えておりますので、どんなことでもいいので、報告をしていただければと思っておりますので、すみません、ご負担でしょうけれども、よろしく願いいたします。

座長：それでは大変申し訳ないですけども、この議事の3の(2)については次回のテーマとさせていただきます。

#### 4 その他

座長：では次第の「4 その他」ということで、事務局の方からお願いします。

事務局：それでは事務局から連絡させていただきます。まず1点目ですが、来年度1回目の運営協議会について、時間が空きますが、7月頃を予定しております。4月に入りましたら、早い段階で皆様の日程を調整させていただきたいと考えていますので、お願いいたします。可能であれば利用者懇談会も早い段階でできればと思っておりますので、そちらのほうも、委員さんの方で参加をしていただければと思います。早めに連絡させていただきます。

2点目ですが、今回の会議録については、またメールや郵便等で送付させていただきますので、内容を確認していただいて、必要があればご回答いただければと思います。簡単ですが、以上です。

座長：一つだけ確認させてください。菊池さんに確認したいのですが、先ほど言っていた利用者懇談会の議論をもう少ししたかったという話ですが、これでいうと資料3-2のところの項目ということですか。

菊地：そうです。活発な意見が出ていて、皆さんから貴重なご意見をたくさんいただきました。それがこの3-2の、3月15日のところで、無線LANの件とかヘイトスピーチの件とかもありましたが、他にもサインボードの件とか、指定管理のこととか色々なご意見をいただきました。ご意見について市民協働推進課からご説明をいただいたのですが、利用者懇談会で出されたご意見を運営協議会で協議していただき、サポートセンター運営に反映していただかないと、利用者懇談会に出席してくださる方もいなくなります。利用者懇談会でのご意見を運営協議会でご検討いただきたいと思います。

座長：分かりました。では、これは事務局にお願いですけど、この3-2は今の形ではなくて、左側の項目、例えば相談機能とかヘイトスピーチやWi-Fiなど、たくさん出てきますけれども、一つに絞って、例えばWi-FiならWi-Fiについてどんな意見が出て、実際にその後の行政側の経過も加わるので、追加情報を入れて右側の行政の対応を埋めるということを次の時の資料にさせていただくということで、それからもう一つは、各区の市民活動ネットワークの報告、最低でもその2つは次の会の議題にするということで、よろしいですか。では、日程調整よろしくをお願いします。皆さんの方からその他で特に何かお話ししたいことございますか。

須藤：1つだけいいでしょうか。追加資料のほうで、運営協議会について書かれているのですが、指定管理の時には、運営協議会ではサポートセンターの評価をするという責任というか、委員会

を作ったということがあったのですが、今後評価という点では、外部組織にお願いしようと考えていらっしゃるのか、どのようにお考えなのか、事務局におうかがいしたいのですが。

事務局：指定管理者の運営に対する評価ということで以前は行っていたのですが、悪い言い方にならないようにしなければいけないのですが、指定管理者の時に設置していた運営協議会は市が設置したものではなくて、指定管理者のほうで設置している協議会で、任意の委員会でした。市の中に位置づけがあるような委員会ではなかったということです。市の付属機関としてのものではなく、そういう意味では自由に活動していただいていたと思います。評価というのは委員会としての一定の意見なり合意なりが必要になるわけですが、そういうことを自由に行って頂けていました。それが、直営になり、今度は市の方で設置をさせていただくようになったということは一番初めのときにお話させていただいたのですが、運営協議会が何らかの意思決定を行うことはできなくなっています。そのため、運営協議会の総意として何らかの評価というのはできないと考えてはいます。これは指定管理者制度に戻った後、どのようにしていくかということなのですが、各委員さんから今の運営状況を個々にどう思われますかということで回答いただいて、事務局でまとめるということではできるとは思っておりますので、申し訳ありません、きちんと検討していることではないので、どういうふうになるかは分かりませんが、総意として何らかの評価というのは下せないと思うのですが、代替となるような手段はあるのではないかと考えています。

須藤：分かりました。運営協議会で評価をする必要があると思っているわけではなく、それはそれで良くて、市のほうで何か運営体制とか、サポセンについて何か評価をするとか、それを外部組織に頼るとか、どのようにするのか方向性が決まっているのかなというのを確認したかったのです。ではまだこれからという感じですね。分かりました、ありがとうございます。

座長：他に皆さんの方でその他ございませんか。ありがとうございます。それでは、今日は以上をもちまして会議を閉会とさせていただきます。本日は皆さんありがとうございました。