

## 指定管理者の評価に係る合議の概要

施設名	箕面市立みのお市民活動センター
指定管理者名	特定非営利活動法人市民活動フォーラムみのお
開催日	令和元年（2019年）10月10日（木）
開催場所	箕面市立みのお市民活動センター 会議室
合議の出席者	箕面ホテルを守る会 Don Don Eigo Circle 特定非営利活動法人ママトリエ 「障害者とともに」を考える企画グループちまちま工房 シーエスエス 石田 達郎 氏 ギャグナー みどり 氏 小西 美由紀 氏 永田 千砂 氏 米田 和男 氏

【概要】別添のとおり

内容

令和元年（2019年）10月10日（木）、箕面市立みのお市民活動センター（以下「センター」）会議室において、指定管理者の評価にかかる合議を実施しました。その中で以下のご意見を合議メンバーからいただき、指定管理者から説明がありました。

1) 利用者アンケートについて

「利用したい講座の開講日がわからず質問したとき、わかりにくく困ったことがありました。」という意見について、合議メンバーから以下の意見をいただきました。

各団体が主催するイベントや講座などについての問い合わせがあった際のセンター職員の対応について知りたい。細かい内容の問い合わせについては、トラブルを避けるため「具体的なことは団体に直接問い合わせしてほしい」と線引きしてはどうか。窓口での取扱を統一してほしい。

（説明）

個人情報保護の観点から、団体などの連絡先をすぐに教えるということはありません。実際には、連絡先を教えて良いかどうか団体に確認した上で、詳細は直接お問い合わせくださいと案内しています。また、公表されている情報はわかる範囲で案内し、公表されていない情報でもご要望があれば内容を確認してお伝えしています。窓口の対応については、改めて職員の意思統一をはかります。

2) 意見

・センター各部屋で行われるイベントについての詳細情報を一覧で見られるようにならないか。ホームページを更新する際に、誰もが情報を簡単に取り出せるようにシステム化できないか。また、ホームページに掲載しても良いかどうか意思確認するために、部屋利用の申込時に「掲載を希望するかどうか」の欄を設けてたずねてみてはどうか。

（説明）

「明日の利用団体を教えてほしい」というような問い合わせであればすぐにお答えしています。「こういった講座が来週にあるのか。」というような問い合わせに関しては、システム上探すのに時間がかかりますが、できるだけ探してお答えしています。また、一覧表にはなっていません。

複数のスタッフが交代で窓口業務を行うため、適切な運営方法及びホームページに対するご意見についても今後検討いたします。

ほかに、以下の意見をいただきました。

・自分たちの団体の活動を周知したいのであれば、インターネットでの告知に加えてセンターにチラシを置いてもらうとか、自分たちでできることを試してみたらどうかと思う。

・NPO団体の一番の課題が、活動内容を告知する能力がないことである。センターが情報を集約して各団体が情報発信できるシステムがあると良い。子育て中の親やシニアのかたには自分で情報を得るということは難しい。

（説明）

「v-i-n-f-o」というツールを利用して、ボランティアを募集したり、団体から情報をいただいて毎月スマートフォンでも確認できるようにしています。館内にプリントアウトしたものを掲示することでインターネット環境に慣れていないかたへの情報提供も行っています。ボランティアをしたい人が直接掲載先に連絡を取ることや、センターへの問い合わせもできるため、ご意見に近いイメージではないかと思えます。

・災害時の対策や取り組みについて何か考えていることがあるか。災害時の基準やマニュアルの中に、センターをどのように使うのか、災害ボランティアをどうするのかなどは決められているか。市全体の災害対策のシステムの中で、無料で様々なことを相談できるスペースをセンターに作るなどの位置づけができないか。

(説明)

市の防災計画で、災害時ボランティアセンターをセンター内に設置することになっています。具体的なことについては今後の市や社会福祉協議会との協議で検討します。

また、中間支援組織として市民活動を行っている他市の団体とネットワークを構築しており、ネット上での情報共有や、館内での情報掲示もしています。多くのかたに情報をお伝えできるような工夫が必要だと考えています。

加えて、中間支援的な役割を担っている団体などで構成された「もっとネット会議」というネットワークも作っており、ボランティアの非常時のネットワークについては継続的なテーマにしています。災害時ボランティアセンターが立ち上がった時に、中間支援組織としてのセンターのかかわりかた、どんな協力ができるのかということについて今後話し合います。

防災に関しては、企業・大学と共に行っている「防災教室」が広がりを見せており、ここを拠点につなぐの輪を広げていきたいと思っています。

ほかに、以下の意見をいただきました。

・災害時にセンターにボランティアセンターができるなら安心感がある。

・市民活動団体の横のつながりが少なく、交流の場として物足りない。他市では横のつながり、ネットワークがある。交流できる場をセンターに作ってほしい。

(説明)

最近の事例としては、「子どもの貧困」についてご相談いただいた際に、裾野を広げた交流の場を作るため、様々な団体に声がけし、たくさんの団体が集まってくださいました。同じ活動をしていても、意外に横の関係がないことも多いため、交流できる場をさらに提供していきたいと思います。

ほかに、以下の意見をいただきました。

・様々な立場の人が集まり、様々な形でつながり始めている。名刺交換会やプレゼンフェアなどのイベントを開催してみてもどうか。

・大勢の人を集めるというのも良いかもしれないが、何度も来て細く長い活動をしているうちに良さが沁みってくる距離感がセンターの良いところだと思う。

・3年くらいのペースで計画を立て、協力してくれる人を集めてその都度計画の検証をして内容を変えていくことが必要である。

### 3) 総評

アンケートの利用者満足度は概ね高く、全体的に好意的な意見をいただきました。テーマとして最も重点的に意見が出たのは、「センターでの市民のつながり」についてであり、今後の運営において特に意識しなければならない事柄であると再認識いたしました。また、日本各地で多くの自然災害が起こっている状況から、災害時のセンターの役割についてのご意見を多くいただき、継続的に検討すべき事業であることを確認しました。

施設管理のみでなく、利用者に寄り添い市民活動を支援している点から見ても、総じて指定管理者として円滑な運営を行っている、市として評価いたします。