

「市民活動サポートセンターのこれまでとこれから（2010.3.20）」において集約された運営の課題

2010.8.20(金)第2期第6回運営協議会資料

整理項目	課題	解決の方向性	対応期限の目安	対応策と実績経過	責任の主体
1 理念の実現 (1)開かれたセンター	NPOと地縁団体との交流・連携 大学や企業関係者との交流・連携 遠方の区民の利用の拡大	・地域の資源の発掘 ・交流・ネットワークの機能の拡大 ・学習の機会の企画内容や開催地の工夫	・方針としては本年度より着手 ・次期指定管理者応募時	・防災をテーマに地域の課題解決の現場に参画 ・さいたい交流ひろばとの連携やインターン受入 ・交流イベントにおける連携企画 ・セミナー・サロンの地域開催 ・連携企画のサポセン、コミセン内展示	指定管理者
2 理念の実現 (2)市民とともに成長するセンター	利用者の意見や提案の検討と反映のスピードアップ 持続的な利用者意見とその対応内容の公表 利用者の「市民とともに成長する」意識の向上 「活動層」「関心層」「潜在層」相互の交流の活発化 (反発的な現状が散見)	・市民活動支援室との意見・提案の木共有と検討のサイクル確立 ・利用者意見の収集の工夫 ・利用者と運営者の市民相互の対話 ・サポートセンターの理念の普及	・常時	・利用者カード回収箱の各テーブル設置 ・成長の理念の館内掲示 ・成長の経過をたどる掲示物の工夫 ・多層をつなぐ市民活動サロンの活用 ・利用者懇談会の運営の工夫と活性化 ・社会福祉協議会との共催企画の工夫	指定管理者
3 理念の実現 (3)集まりやすく居心地のよいセンター	コムナーレ内他施設との連携、屋上庭園の利用の拡大 コムナーレの名称(ビル看板など)と施設内容の理解の浸透 建物内のアクセスの改善 柱などによる見通し状況の改善 開館時間と開館日の設定によるスタッフ全員の打ち合わせ時間の確保	・コムナーレ施設間の連携の強化 ・コムナーレ施設の理解の普及 ・利用者目線の確認と改善 ・サービスの向上につながる休館日の設定	・常時	・コムナーレ担当者会議における議案の充実化 ・施設別のサービス機能の明解な説明パンフレット ・わかりやすいサインへの見直しと改善の工夫 ・スタッフの労務環境整備と研修の充実	協働
4 6つの機能の実現 (1)入り口の機能	総合案内と事務室の分散によるスタッフ配置の困難性 多目的展示コーナー利用者への公益性意識の働きかけ	・事務室機能の一元化 ・サポートセンター利用の目的と発信機能の理解の普及	・今年度末 ・日常業務	・事務室機能の一元化へ向けた協議の推進 ・市役所の組織体制及び市民活動支援室の所管事務の検討と併せた検討 ・サポートセンター利用の目的、団体登録時の説明、展示コーナー申請時の説明の徹底 ・公益性開拓へのコーディネート	協働
5 6つの機能 (2)活動拠点・事務所の機能	貸出機材とメールボックスの稼働率の向上 印刷作業室利用者への主体的な利用を促す努力	・サポートセンターの利用の目的と団体支援の理解の普及 ・コイン式機種で主体的利用とともに精算の手間をとらないセンターあり	・日常業務	・印刷申し込み時の同意事項の説明の徹底 ・PC印刷相談会の活用 ・市民協力員による印刷相談対応の導入	指定管理者
6 6つの機能 (3)交流・ネットワークの機能	交流イベント・セミナー・市民活動サロン参加の促進 多目的展示コーナー利用団体と他団体との交流の促進 市民活動優先エリアにおける市民活動交流機能の向上 (高校生占有利用多数)	・多様なテーマ設定の工夫 ・交流の機会の拡大 ・優先エリア利用者の関心を誘う工夫	・日常業務	・幅広いテーマ設定、対象別の広報 ・交流の価値を示すサポートセンター内の広報物の工夫 ・市民活動の意味を考えられるエリア内の工夫	指定管理者
7 6つの機能 (4)情報収集・提供(発信)の機能	市民活動データベース拡充のための市内の関連情報の積極的な探索 Webサイトのわかりやすさや役立ち度向上の工夫 見てもらえるWebサイトの工夫 可動式掲示ボードの一層の活用 資料コーナー本来の利活用の工夫 PCコーナーのコンサルティング機能の拡充 市民がより自発的、自由な発想で使える電子会議室の工夫	・市民活動情報網の内部整備 ・分かりやすく検索しやすいWebサイトの見直しと工夫 ・可動式ボードの効果的な使い方の見直し ・資料コーナーの充実	・日常業務	・地域の活動等のデータベース情報の整理 ・電子会議室の活用 ・可動式掲示ボードに掲示すべきものの検討 ・資料コーナーの内容充実 ・PC相談対応中	指定管理者 Webサイトの構造的見直しは市役所とサイト開設業者の契約による。
8 6つの機能 (5)相談・コンサルティングの機能	相談対応における情報をより詳しく伝える工夫 ゼミナール工房コーナーの利用の拡大	・相談者のニーズに応える支援情報の蓄積と対応力 ・PC相談対応や広報セミナー	・対応中	・相談記録の分析による対応力の強化 ・スタッフのPCスキルの向上 ・相談ニーズ把握と専門性を有する市民活動団体との連携による対応	指定管理者

	整理項目	課題	解決の方向性	対応期限の目安	対応策と実績経過	責任の主体
9	協働管理運営の機能	<p>運営協議会と市民活動支援室の組織的な関係づくり            利用者懇談会のあり方への利用者の理解の拡大            利用者懇談会の参加者増による利用者意見の拡充            協働主体両者の職員のコミュニケーションの拡充            市民活動支援室職員に求められる柔軟な姿勢            指定管理者職員に求められる協議と実施のプロセスの遵守や事務処理の確実性の向上            協働における対等性を保障するしくみの構築            市民と行政のコミュニケーションの深化            市民の「思い」と行政が重視する「ルール」の調整            協働管理運営に関する新たな視点での見直し            仕様書の作成や個別課題に対する対等な関係づくり            利用者にわかりやすい協働管理運営の説明            施設や指定管理者の管理に偏る市民活動支援室の任務            経験やノウハウに基づくコーディネートやコンサルティング的な職務をこなすスタッフの低額な報酬            市民活動推進委員会でのサポセンの報告や議論の拡充            協働の経験を活かす市民活動支援室の使命の再考            市役所他部所と市民活動団体との協働促進のための情報収集やサポセン活用の全庁的なPR</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運営協議会の設置機関の見直し</li> <li>利用者懇談会のあり方を見直し</li> <li>協働管理運営のそれぞれの役割と協力体制の見直し</li> <li>市民活動支援室の市役所内での役割の見直し</li> <li>市民活動推進委員会の役割と市民活動支援施設との関係の見直し</li> <li>協働管理運営の市民への説明の見直し</li> <li>民間の専門性を定額報酬で求める協働の位置づけの見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本年度内</li> <li>継続的な検討要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各会議での検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運営協議会 協働</li> </ul>
10	さらなる発展の要素 (1)機能の拡充	<p>市内公共施設に市民活動支援の機能を持たせ、各施設間のネットワークを図る中核施設の役割            「活動層」「関心層」「潜在層」の相互交流の機能            市民活動団体相互の日常的な交流            多目的展示コーナーにおける指定管理者の自主企画            市民活動の推進の内容に集中できる他の専門機関（社協など）との連携による相談対応体制づくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域展開事業の拡大</li> <li>他施設との連携システムの構築</li> <li>利用者相互の交流のしかけづくり</li> <li>地域の資源を活かした連携の拠点づくり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>次期指定管理応募時</li> <li>整理項目1参照</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各機能の実現を図る企画の実施</li> <li>連携事業の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者</li> </ul>
11	さらなる発展の要素 (2)機能の追加	<p>蓄積された情報を有効に活用した調査研究の機能            他の機関やセクターとの連携促進を図るためのコーディネート機能（団体と行政、異なる分野の団体同士、市民活動団体と営利セクターなど）            機能追加の際の指定管理料の見直し（責任主体：市役所）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査の成果分析</li> <li>他セクターとの連携事業の企画開発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>次年度計画</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査事業、連携事業の企画立案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者</li> </ul>
12	さらなる発展の要素 (3)運営の改善・拡充	<p>総合案内周辺への指定管理者事務スペースの集約（利用者の利便性および管理運営の効率の向上）            制度や仕組みの必要に応じた柔軟性と業務の効率化            館内の諸設備の位置のわかりやすい表示            利用状況を踏まえた開館日・開館時間の見直し            運営協議会設置者変更による協働管理運営の実効性の向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運営業務室の一元化</li> <li>利用者の目線に立った館内案内と整備</li> <li>休館日・休館時間の見直し</li> <li>運営委員会設置主体の見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民活動支援室との協議</li> <li>運営協議会での協議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運営協議会 協働</li> </ul>
13	さらなる発展の要素 (4)市民活動および協働の推進	<p>指定管理者と市民活動支援室のより一層の連携            市役所の多様な部署との協働の促進            市民活動支援室と各部署の協働推進担当者の連携            全庁的な協働推進体制の強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>協働に関する定期的な意見交換・研修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対応中</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民活動支援室との協議、研修</li> <li>市役所職員への研修の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運営協議会 協働</li> </ul>
14	さらなる発展の要素 (5)その他	<p>指定管理者の任期期間の伸長（5年程度）            指定管理者の交代の引継期間の考慮（3カ月程度）            指定管理者の創意工夫や成果を活かす仕様書の検討            公開プレゼンテーションによる選定（前回同様）            サポセン運営の意志と能力のある複数団体の育成（主体：団体）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サポセンのさらなる成長と定着化へ向けた長期的なビジョンの共有</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対応中</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>次期指定管理者応募内容に反映中</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市役所</li> </ul>
15	これまでとこれからの視点の全容	<p>成長段階から定着化へ            スタッフの処遇の見直しによる業務の質の維持と向上            継続的な資金確保</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>協働管理運営の両者の自己評価、利用者意見に基づく改善ニーズの把握</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>次期指定管理期間</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務体制の見直しと市民の協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>協働</li> </ul>