

市民活動サポートセンターの これまでとこれから

○はじめに

- さいたま市市民活動サポートセンター（以下、サポセン）は、市民活動を推進・支援し、市民と行政が対等なパートナーであることを互い認識し、よりよい協働の関係・仕組みを育てていくための実践的な拠点として、平成 19 年 10 月にゼロからスタートし、試行錯誤を繰り返しながら成長していくことが当初から期待されている。現在、サポセンは成長段階にあるが、やがて定着化を視野に入れるべき時期にさしかかっている。
- このレポートは、指定管理者と市民活動支援室による自己評価、利用者アンケート調査、指定管理者と市民活動支援室のスタッフを対象にしたアンケート調査をもとにして、平成 22 年度中に行われる次回の指定管理者選定の準備に資するため、オープンからこれまでのサポセンの 3 つの理念、6 つの機能、協働管理運営に関する評価を行い、課題の解決策及びサポセンの拡充策を提案するものである。
- 検討対象は、①施設としての市民活動サポートセンター、②指定管理者の業務、③市民活動支援室の業務だけではなく、④運営協議会、⑤利用者も含まれる。
- なお、②と③の評価に該当する部分については、市民活動サポートセンター整備検討委員会の議論に基づき、指定管理者と市民活動支援室の委員を除いてまとめた。

1. 3つの理念の実現に関する評価

(1) 市民に対して「開かれた市民活動サポートセンター」になっているか。

- 市民活動の「潜在層（市民活動への関心とは関係なく来館する利用者）」に向けて、情報誌、センターの設置目的の掲示、ボランティアの呼びかけなど様々な広報手段で市民活動の情報が発信されており、「開かれた」サポセンにするべく努力している点は大いに評価できる。
- 子供連れの母親や高校生などの使用も許容され、市民活動の「活動層」だけではなく、「関心層（市民活動に関心はあるがまだ活動していない市民）」や「潜在層（市民活動への関心とは関係なく来館する利用者）」にも市民活動に触れる機会を提供している。これらの市民活動目的以外の来館者に向けて、中央ラウンジにおいて、展示、サポセンライブ、市民活動サロンが実施され、ボランティア募集など市民活動への働きかけが行われている。実際に、ボランティア活動に参加した「潜在層」の来館者もいる。
- 秋と冬の交流会を通して、地縁団体とボランティア団体・NPO等の交流が促進されている。地元の大学生のインターンシップやボランティアの受け入れのほか、企業のCSR部門、NPO法人以外の公益法人との連携も深める努力がなされている。しかし、NPOと地縁団体、大学や企業関係者との交流・連携はまだ弱い。
- 見沼区や岩槻区などの区民にとって、アクセスに時間がかかり利用しにくい。

(2) 市民の提案を受け入れながら「市民とともに成長する市民活動サポートセンター」になっているか。

- サポセン開設以来2年4ヶ月、ほぼコンスタントに登録団体数が増加している。
- 館内各所に設置した「コミュニケーションカード」に書かれた意見、トラブルやクレームなどについて、指定管理者のスタッフで情報を共有し、対応の適切性に関する検証、今後の対応についての意識統一、新たなルールづくりが行われている。
- 個人学習利用者への対応を検討するため、個人学習目的の利用者と市民活動目的の利用者双方の意見が集中的に収集され、個人学習目的の利用について「コミュニケーションカード」で寄せられたすべての意見とともに、サポセン側の見解、サポセンの機能と役割の説明が館内に掲示された。その上で、市民活動専用スペースと、個人学習などの利用も許容する市民活動優先スペースとにエリアを分けるルールを運営協議会でも検討し運用している。このように理解を求めながらルールを確立したことにより、問題解決の一つのあり方を利用者に示すことができたと評価できる。
- 利用者懇談会やコミュニケーションカードで寄せられた意見や提案について連絡調整会議や運営協議会における検討方法が確立されたが、その確立に時間がかかったことは反省する必要がある。利用者の意見や提案の検討と反映などのスピードアップが今後の課題である。
- 指定管理者は市民という意識のもと、自立した市民による活動を支援するため、利用者をお客様扱いせず、市民と市民という対等な関係で接していることは評価できる。
- 実行委員会形式で実施したクリスマスイベントでは、市民活動団体が製作したお菓

子の販売など、サポセンにおける新たな市民活動支援の手法が具現化された。

- 利用者アンケートによると、サポセンの効果として回答が多かったのは、「市民活動に関心をもった」（入り口機能）が106件、「ミーティングの場所を探したり、印刷物を作るための苦労が軽減した」（活動拠点・事務所機能）が182件、「他の団体の人と知り合いになった」（交流機能）が81件、「チラシコーナーやホームページなどの活用によって、自分たちの活動を知ってもらうことができた」（情報収集・発信機能）が84件であった。このことからサポセンの設置及び運営の効果が認められる。
- 利用者アンケートによると、利用者意見が「反映されている」が38%、「反映されていない」が2%、「どちらともいえない」と「わからない」が計60%であった。個別には、市民活動専用利用と市民活動優先利用とのエリア分け、印刷機器使用時の支払場所の改善、個人学習利用者との意見交換についての館内掲示の事例を挙げて「利用者の意見が反映されている」とする意見があった。ただし、「どのような利用者の意見があったのかがわからない」という意見も複数あり、利用者意見とその対応内容についてさらに公表を進める必要があると考えられるが、利用者懇談会の意見を聞いた後、館内の北ラウンジ奥の可動式掲示板に掲示されるようになったことは前進したと言える。
- 利用者アンケートによると、「ミーティングスペースや交流スペース」の利用経験者の83%、「印刷作業室」同79%、「総合案内」同78%が「使いやすい」と回答した。その他の設備やコーナーもすべて「使いやすい」が「使いにくい」を大きく上まわっている。個別には、サポセンの広さを活かした開放的なレイアウト、利用人数に応じ予約の有無に関わらない利用方法の多様さ、低額なコピー料金と充実した印刷機器類、そして総合案内における対応及び印刷機器やパソコン利用時のサポートの良さを評価する意見が多かった。
- 「さいたま市型協働管理運営」という新しい方式でゼロからスタートし、順調に成長していると思われる。指定管理者であるさいたまNPOセンターは、開設当初こそ、印刷機器の操作に習熟していないことによる利用者への不十分な支援、スタッフの配置の不足、スタッフにより異なる対応などの問題があったものの、十分とはいえない人数で、必要なサービスを提供し、管理業務をこなし、バランス良いスタッフワークを見せている。スタッフの創意工夫と努力による経験値の積み上げは誇るべき財産であり、特に、各種事業の企画運営に関しては、市民活動団体を巻き込みつつ、質の高い事業を実施している点は大いに評価できる。
- 指定管理者と市民活動支援室は「市民とともに成長」することを意識しているが、利用者はそのように意識していないと思われる。「活動層」「関心層」「潜在層」がそれぞれ利用しており、その多様性はよい。しかし、相互の交流が活発とはいいがたく、むしろ反発している面も散見される。

(3) 市民にとって「集まりやすく居心地のよい市民活動サポートセンター」になっているか。

- 中規模交流イベント、フェスティバルを通じて、コムナーレ内の他施設との連携が進められている。たとえば、中央図書館祭りと同時開催の夏の中規模交流会におい

て、「幻燈会」が夜間に屋上庭園で実施された。今後も、市民広場や図書館・浦和コミュニティセンターとの連携、屋上庭園の利用をさらに進める必要がある。

- 開館日時や手続きの簡略性、機会の公平性などについては、かなりの努力と成果が見られる。
- 季節感を演出するため、クリスマスや七夕には、市民活動団体の参加を得て、活動紹介を兼ねて館内の飾り付けが行われた。このように、明るい雰囲気での活動としたいという意図が見られる。また、屋上庭園でのゴーヤとアサガオの「緑のカーテン」づくりが、「アサガオ咲かせ隊」（24組の親子）の参加を得て実施された。
- ビル壁面に「さいたま市公共施設コンナール」の看板が設置されたが、コンナールの名称と施設内容が市民の間に十分に浸透していない。
- 交通アクセスは抜群である。しかし、駅側エレベーターの他に南側（青）のエレベーターの利用が開始されたものの、建物内のアクセスの改善は十分ではない。
- トイレが見つからない、階段の場所がわからない等、柱などによる見通しの悪い状況は改善されていない。
- 開館時間が9時から21時半、休館日が年末年始だけということで利用しやすいが、指定管理者のスタッフ全員の打ち合わせを行う時間が十分に確保できない状況にある。

2. 6つの機能に関する評価

(1) 市民活動の入り口の機能は、はたされているか。

- 各テーブル脇に活動内容を表示する案内板等を設置し、市民活動団体の活動をPRするようになっている。
- 市民活動に触れる機会提供は積極的に行われている。総合案内は、当初の想定とは異なり、各種相談にも応じるなど総合的な業務を行っており、その努力は多とするが、利用者の対応が重なった場合などに、無人の状況が多少見られる。
- 指定管理者の業務スペースが2カ所に分かれているため、総合案内での無人の時間が発生したり、利用者が市民活動支援室の隣の事務スペースにいる指定管理者スタッフを認識しにくい状況にある。
- 多目的展示コーナーの作品展示などの利用者に対して公益性を求める働きかけが必要である。

(2) 活動拠点・事務所の機能は、はたされているか。

- 団体ロッカーは、抽選会後に利用者相互の調整により、それぞれが希望する位置のロッカーを利用できるようになっている。また、車いす利用者などによる利用も配慮されている。
- 印刷作業室は、状況によって「予約制をとる」「利用時間を限定する」などのしくみが弾力的に導入され、スムーズに利用できるようになっている。
- 印刷の使用料は印刷作業室から離れた事務室で徴収されていたが、総合案内での徴収方法への変更により、利用者サービスの向上が図られた。
- 団体ロッカー・印刷作業室ともにフル活用されており、機能を果たしていることは

確認できる。ラウンジもかなり活用されている。一方、貸出機材とメールボックスはやや稼働率・利用率が低い。

- 印刷作業室の印刷機等の利用者をお客様扱いせず、自分で操作できるような主体的な利用を促す努力が必要である。

(3) 交流・ネットワークの機能は、はたされているか。

- 夏のイベントでは、市民活動の楽しさを伝える親子体験型企画、市内各地の市民活動団体のイベント紹介、未来型エコビル探険を初めとするエコ体験などの工夫がこらされた。
- 平成 20 年度の冬（秋）の交流イベントとして開催の「防災・減災」に関するイベントでは、消防や防災、福祉関係などの市役所の部署、社会福祉協議会、地域包括支援センター、地縁団体、民生委員・児童委員協議会、生活協同組合、区民会議、NPO などが関わり、相互の交流が図られた。
- 平成 21 年度の冬（秋）の交流イベントとして開催の「生涯学習フォーラムさいたま in2009」では、生涯学習振興課との協働がなされ、市民活動や地域づくりの現場から学びの活かし方や楽しみ方が追求されたとともに、生涯学習を地域の課題解決に活かす可能性が検討された。
- 大規模フェスティバルを実行委員会形式で実施することにより、参加団体の主体性、自主性の意識が高まり、異なる分野の団体が一緒に企画し実行する市民活動の実践イベントとなっている。
- 利用者アンケートによると、「フェスティバル」・「夏と冬の交流イベント」・「講座・セミナー」・「市民活動サロン」の参加者の 70%以上が「参加してよかった」と回答した。個別には、「出会いがあった」・「他の団体を知る機会として有意義」・「団体の PR ができた」などイベントを良く評価する意見が多かった。しかし、「参加・見学したことがない」がフェスティバルで 69%、講座・セミナーで 67%など高い割合であるため、さらに参加を促進することが必要である。
- 多目的展示コーナーの利用希望が重なる場合、団体相互の話し合いによる調整が行われている。多目的展示コーナーは自己顕示（発表）の場という傾向が見られ、展示団体と他の団体との交流は不活発である。「潜在層」や「関心層」が利用可能な市民活動優先エリアである中央ラウンジは、高校生による利用で占められている場合が多い。

(4) 情報収集・提供（発信）の機能は、はたされているか。

- 平成 20 年度に市民活動団体調査として実施されたアンケート（978 団体）及びインタビュー調査（127 団体）により、活動内容の把握と、サポセンの支援を含め活動支援ニーズが調査された。市役所が支援施策を検討する際の貴重な資料として評価できる。
- 平成 21 年度に、他市の 39 の中間支援（市民活動支援）施設を対象にして、支援対象・機能・課題・スタッフ研修などの視点から、公設公営、公設民営の中間支援の現状に関する訪問調査が実施された。今後のネットワーク形成や中間支援機能の強化をめざして分析・提言する「調査報告書」が作成される予定になっている。

- 平成 19、20 年度は、市民活動サポートセンターの情報誌「市民活動の窓」が毎月約 2,900 部発行され、平成 21 年度は、市民活動団体向けの情報誌「COM-ON」が隔月約 2,500 部、サポートセンター情報紙「おーぷん市民活動の窓」が毎月約 2,000 部それぞれ発行され、これらを定期的発行していることは大いに評価できる。
- 市民活動データベースの拡充のため、市内の関連情報を積極的に探索することが必要である。
- サポセンの整備検討委員やワークショップ参加者と市民活動支援室の協働により、市民活動サポートセンター整備記録冊子「さいたま市市民活動サポートセンターができるまで」が作成された。
- 利用者アンケートによると、サポセンの Web サイトについて、「わかりやすい」が 48%、「わかりにくい」が 8%、効果については「役に立った」が 43%、「あまり役に立たなかった」が 6%であり、Web サイトは市民活動の情報収集・提供（発信）機能の手段として効果をあげていると言える。しかし、両設問とも「どちらともいえない」との回答の比率が高く、工夫する余地が大きい。また、Web サイトを「見たことがない」が 47%に上ることから、まずは Web サイトを見てもらう工夫が必要である。
- パンフレットラックはかなり活用されている。可動式掲示ボードは、公民館や区民会議の情報が掲示されているが、より一層の活用が必要である。資料コーナーは本来想定されていた利用がされていると言い難い面もある。PC コーナーは、利用度は高いようだがコンサルティング機能の拡充が必要と思われる。
- Web サイトは、イベントや市民活動団体などの必要な情報へたどりつくことが困難と感じる場合がある。平成 21 年度から Web サイトの管理者の承認なしに情報発信できる電子会議室が設置されているが、市民がより自発的、自由な発想で使えるような工夫が必要である。

(5) 相談・コンサルティングの機能は、はたされているか。

- 市民活動やボランティアだけではなく、想定外の生活困窮者の緊急支援も含め、相談にはすべてスタッフがこれまでに培った経験と専門性を基に対応し、相談記録簿が作成されている。
- 相談対応は丁寧だが、情報をより詳しく伝える工夫が必要である。ゼミナール工房コーナーは利用が不十分である。
- 平成 20、21 年度に NPO 会計税務相談を毎月第 3 金曜日に行い、21 年 10 月までに 21 団体に対応した。

(6) 学習の機能は、はたされているか。

- NPO、広報、IT、助成金などに関するセミナーを実施し、申込みが定員を上回ることもある。平成 21 年度は、出前講座として市民活動のチラシ作成講座が見沼区と岩槻区で実施され、また、団塊世代対象のセミナーが中央区で実施された。

3. 協働管理運営に関する評価

(1) 協働管理運営は適切に機能しているか。

- 運営協議会は、物販や材料費の実費徴収の許可基準、サポセンと協働管理運営に関

する評価の検討など、サポセンの運営に係る重要な案件を協議する機関として機能している。

- 運営協議会の利用者懇談会部会（平成 21 年 4 月から 7 回開催）と評価部会（平成 21 年 4 月から 12 回開催）は想定以上に活動し、運営協議会での議論を効率的に進めることに貢献している。
- 協働管理運営のため、運営協議会に市民活動支援室が委員としての参加以上に関わる必要があるが、指定管理者が運営協議会を設置することになっており、組織上、運営協議会と市民活動支援室が直接的に関係づけられていない。
- 署名活動や PC コーナーでのインターネットの利用制限については、連絡調整会議や利用者懇談会部会で議論を重ねた後に、運営協議会でさらに意見を出し、それを踏まえて指定管理者と市民活動支援室がルールを運用しており、協働管理運営の一つの成果と言える。インターネットの利用制限については、指定管理者と市民活動支援室の間で意見の違いがかなり見られたが、時間をかけて協議することにより合意が得られた。
- 利用者懇談会では、サポセンに対する要望を聞くばかりでなく、開放的で自由度の高いラウンジの利用に関するルールや、認知度の高くないオープン当初における市民への周知など、市民がサポセンを使いこなすための様々な工夫が協議された。
- 利用者懇談会のあり方について、利用者の理解が不足している。利用者の中で自分の意見や提案が反映されるサポセンという意識を持つ人が増えれば、利用者懇談会がより機能し、提案や問題提起がなされると思う。
- 利用者懇談会の参加者が少なく、利用者意見の聴取が十分とは言い難いように思う。
- 連絡調整会議（毎月 1 回開催）により、指定管理者と市民活動支援室が協働管理運営を行う上で、運営方針や各種情報等の共有が図られ、円滑な管理運営がなされている。
- 協働管理運営について、指定管理者（NPO 法人）及び市民活動支援室の双方とも肯定的である。指定管理者スタッフは、行政に対する理解が進んだこと、総合的で迅速な対応が可能であることから利用者にとってもメリットがあるとしている。指定管理者スタッフ及び行政職員は相互にそれぞれの組織の仕事のやり方や意志決定の違いなどを学んでいる。しかし、双方がコミュニケーションについての問題を感じている。指定管理者スタッフは市民活動支援室職員に対して柔軟な姿勢を期待し、市民活動支援室職員は指定管理者スタッフに対して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を求めている。
- 今後、協働における対等なパートナーシップ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、市民が大切にしようとする「思い」と行政が重視する「ルール」の調整といった課題がある。これらを踏まえて、協働管理運営について、新たな目で見直すことが必要である。
- 対等な関係については、指定管理者スタッフと市民活動支援室職員の間に意識の違いがあり、仕様書の作成や個別の課題に関して、スタッフから対等な関係と感じられないことがあるという意見がある。
- 利用者からは、NPO 法人と行政が協働で管理運営していることや両者の関係がわか

りにくいと思われる。

- 施設及び指定管理者の管理に、市民活動支援室の重点が移ってしまっているのではないかという懸念がある。
- サポセンの業務の中には、単なる対人サービスの提供ではなく、経験やノウハウをもとにした調整やコンサルティング的なものもあるが、指定管理者のスタッフの報酬は低額になっている。また、限られた予算で業務を行うため、センター長及び副センター長が一般的業務をカバーせざるを得ない状況にあり、オーバーワークの傾向が見られる。

(2) 指定管理者と行政の連携はすすんでいるか。

- 市民活動支援室は立場上決まりごとに拘らざるを得ないと思うが、極力柔軟な対応をお願いしたい。
- 市民活動推進委員会においてサポセンに関する報告や議論がほとんどなされておらず、市民活動支援室はサポセンでの協働管理運営の経験をさいたま市役所全体の協働のノウハウとして活かすところまでは至っていない。他部署が市民活動団体との協働を促進するために、情報収集などでサポセンの活用を促すような全庁的なPRを積極的に行うことが今後の課題である。

4. 課題解決とさらなる発展に向けて

平成 22 年度に次期の指定管理者の募集及び選定を行うに際して、上記の課題の解決及びサポセンの充実のために、次のような取組みを、実施可能性などに関する詳細な検討の上、順次行うことが望まれる。

(1) サポセンの機能の拡充

- 市民への公平なサービスの提供のため、市内公共施設に市民活動支援の機能を持たせ、サポセンが中核施設としてネットワーク化する。
- 市民活動の「活動層」「関心層」「潜在層」の相互の交流を図るしくみをつくる。
- 市民活動団体同士の日常的な交流を図る。
- 多目的展示コーナーにおいて、指定管理者としての自主企画を行う。
- 相談機能については、サポセンが市民活動の推進に関する内容に集中できるように、市役所は、社会福祉協議会などの関係団体と協力して生活困窮者の緊急支援などの相談を受ける体制を拡充する。

(2) サポセンの機能の追加

- サポセンに蓄積されつつある市民活動に関する情報などを有効に活用し、市民活動の推進に関する調査研究を行う機能を追加する。
- 市民活動団体と行政との連携、異なる分野の市民活動団体同士の連携、市民活動団体と営利セクターCSR活動との連携などの促進を図るため、コーディネート機能を追加する。
- これらの機能の追加により、ハードな施設・設備面ばかりでなく、ソフトな面でもサポセンの成長を図る。
- これらの機能を追加する際に、指定管理料を見直す。

(3) サポセンの運営などの改善・拡充

- 利用者の利便性及び管理運営の効率の向上のため、総合案内周辺に指定管理者の事務スペースを集約する。合わせて、制度や仕組みを必要に応じて柔軟に見直し、業務の効率化を図る。
- 館内の諸設備の位置などをわかりやすく表示する。
- 利用状況を踏まえて、開館日・開館時間を見直す。
- 現在、運営協議会は指定管理者が設置することになっているが、指定管理者と市民活動支援室が共同で設置するように変更し、協働管理運営の実効性を高める。

(4) 市民活動及び協働の推進

- 指定管理者と市民活動支援室のより一層の連携をもとに、市役所の多様な部署との協働を推進する。市民活動支援室と各部局の協働推進担当者の連携を深めることなどにより、全庁的な協働推進体制を強化する。
- サポセンで得られた知見やノウハウ、運営協議会の意見などを、市民活動推進委員会でより多く報告し、それに基づいた議論を行い、市民活動をより一層推進する。
- サポセンの指定管理業務や協働管理運営の成果を、他のさいたま市の施設の指定管理などに活かす。

(5) その他

- サポセンのさらなる成長と定着化をより確実にを行うため、次期の指定管理者の任期を5年程度とする。指定管理者が交代する場合は、引継ぎ期間を3ヶ月程度設定する。また、仕様書の内容は、指定管理者が創意工夫を活かし成果が得られるように配慮し、選定に際しては前回と同様に公開プレゼンテーションを行う。
- さいたま市のさらなる市民活動の発展のため、市内の市民活動団体が力をつけて、市民活動サポートセンターを運営する意志と能力のある団体が、複数存在するようになることが期待される。

5. おわりに

- 多くの成功事例の行く末として、施設を支えていた創設時の優秀なスタッフが、低報酬過重労働のために離れていく、残ったスタッフはさらに劣悪な労働環境となり、心身ともに消耗してしまい、業務の質が落ち、結果として施設に閑古鳥が鳴くという事例が多々ある。創成期の高揚を志だけで維持することは難しく、サポセンの発展のために継続的な資金確保が重要である。