

2011（平成23）年度市民活動サポートセンター業務・協働管理運営  
運営協議会評価集計

2011年度から第2期（2011-2016）に入ったことに合わせて、評価方法を再検討しました。第1期では、サポセンの整備検討委員会で整理した3つの理念及び6つの機能に沿って評価を行いましたが、それらはかなりの程度達成されていると判断し、第2期においては、指定管理者のさいたまNPOセンターの5年間の事業計画に基づいて評価することにしました。

事業項目ごとに、利用者アンケート、指定管理者とさいたま市市民活動支援室の自己評価などをもとにして、運営協議会メンバーがABCの3段階評価を行うとともに、コメントしました。異なる判断基準を有する各メンバーの評価結果を尊重し、ABCそれぞれ何人かという表記にしました。コメントについても、各メンバーの意見を尊重し、統一的にまとめることはせずに、良い点、問題点・課題、提案・希望に分類した上で列挙しました。提案部分については下線で示しました。

I-1	活動の翼をひろげる（市民の意識の向上と活動のひろがり）	項目評価 (A/B/C)
①	潜在層(関心のない市民)の意識の啓発につながったか。	A3/B9/C2
②	関心層のニーズに対応し、活動の理解や参加意識を高めたか。	A2/B12
③	運営や事業は、活動層のニーズに対応し、活動支援や成長を促進したか。	A3/B10/C1
④	潜在・関心・活動各層相互の交流と活動のマッチングを促進したか。	A3/B10/C1
⑤	遠方の地域の市民や団体のニーズに対応する工夫や姿勢を示したか。	A2/B9/C3
総合評価 (A/B/C)	A=3      B=12（内[B+]=2）	
委員のコメント（提案・意見等） ○は良い点、●は問題点・課題、◇は提案・希望など		
<p>①潜在層(関心のない市民)の意識の啓発につながったか。</p> <p>○交流イベントやフェスティバルを1年に3回もやることは大変すばらしい。市民広場等で多勢に参加を促し、市民の意識啓発に役立っている。「参加してよかった」という意見が圧倒的に多い。こういったことが潜在層へのアプローチとなり、ラウンジの利用につながっていると思う。</p> <p>○「春のフェスティバル」の参加団体数から判断して、サポセンを中心に多くの団体がつながっていることがわかる。</p> <p>○サポセンは、団体やイベントへの参加者が気軽に立ち寄れる場なので、市民活動への意識向上につながる。</p> <p>○スタッフが学生等への声かけをすることにより、イベントにボランティアとして参加をしてもらうという効果が出ている。</p> <p>○勉強の場としての利用に関して学生の不満の意見が出ているが、サポセンの利用規制より、緩やかで広い心で対応しており、学生たちも理解しているのではないか。両方が気持ちよく接せられて、利用して欲しい。</p> <p>○●レイアウトを変え、正面エレベーター前から学習目的の利用者が減ったことで、施設の設置目的が誤解されなくなったことは大いに評価できるが、文化団体に使いやすい印象はぬぐえない。</p> <p>●◇潜在層の啓発は難しい。若い世代（学生等）の意識啓発は難しいが、諦めずに工夫を重ねる必</p>		

要がある。学校・教育機関の出前講座などにトライしてみたいか。

◇サポセンに相談に訪れる人の相談内容は多様である。精神を病んだ人、自己中心な考えの人、応対で言葉を荒げる人、暴言を吐く人もいることと思う。スタッフのケアも必要ではないか。

◇情報は量的に過剰と思える程の提供を感じる。受け手側の市民の中には、それが公民館、コミセンなどの機能面で判断を難しくしている嫌いがある。むしろシンプルな情報提供の方が関心をそそるのではないか。問合せの余地を残すのも一策。

## ②関心層のニーズに対応し、活動の理解や参加意識を高めたか。

○●市民活動のためのスペースが一目で分かるよう「見える化」がなされ、その結果サポセンの利用者拡大にも繋がった。しかし、市民活動専用スペースの移動の目的を理解している来館者が必ずしも多くはなく、市民の意識の向上にはつながらなかった。

◇活動が公益性のあるものなのかを考えると、関心層に対してもさらなる啓発などの工夫が必要である。特に、東日本大震災を契機に、公益的活動への関心は高まっているので、被災地支援などにつながる活動を行うことで、「公益性」のある活動へいざなう工夫が望まれる。

## ③運営や事業は、活動層のニーズに対応し、活動支援や成長を促進したか。

○交流イベント等の企画運営にあたり、実行委員会形式にて参加者や団体の自主性を育む方策を採用したことは有意義であった。

○サポセン主催事業は、各種意見を取り入れた案内チラシとなっており、市民の興味を高めるしつらえになっており、多くの方に趣旨が通じたものと思う。

○会計・税務、労務、行政手続き等、マニュアルがあっても理解は難しい。専門知識のある機関に相談できることは、団体活動継続にとっても心強いことである。

## ④潜在・関心・活動各層相互の交流と活動のマッチングを促進したか。

○他市町村に比べ、イベントの多さや、市民団体とのマッチングコーディネートを積極的に行っている。

◇地縁団体である自治会との関係を密にすることが大切だ。市民（特に高齢者）は、自治会の掲示板・回覧板を通して情報を得ることが多い。

◇マッチングに関し、事前の施策を策定し取り組まれることが必要

## ⑤遠方の地域の市民や団体のニーズに対応する工夫や姿勢を示したか。

○成果はまだ見えないが、「工夫や姿勢」については評価できる。

○東日本大震災を踏まえた防災力アップのセミナーは、時宜を得た企画。

◇サポセンの施設外での市民活動支援活動は重要なので、今後も拡充してもらいたい

○◇2011年度は「出前講座」が多く行われ、浦和近辺以外への拡がりが見られている。遠方地域の対応取り組みについては、サポセン活動の普及、利用の公平性からも一層の努力が望まれる。特にネットワークづくりは活性化のポイント。

I-2	公益の翼をひろげる（市民活動支援の輪の拡大）	項目評価 (A/B/C)
①	大学や公益法人と連携し、「公共のあり方」のビジョンを共有したか。	A3/B10/C1
②	生協や労働組合と連携し、「公共のあり方」のビジョンを共有したか。	A4/B8/C2
③	営利セクターと連携し、「公共のあり方」のビジョンを共有したか。	A5/B8/C1
④	各セクターとの連携事業を通して「新しい公共」の展望が開けたか。	A3/B10/C1
総合評価 (A/B/C)	A=4      B=10      C=1	
委員のコメント（提案・意見等） ○は良い点、●は問題点・課題、◇は提案・希望など		
<p>①大学や公益法人と連携し、「公共のあり方」のビジョンを共有したか。</p> <p>○市民活動に関心の高い学生に活動の現場体験の場や社会づくりへの入口を提供している。</p> <p>○◇若い人のボランティア活動への参加意欲が高まっており、実際にボランティア活動に携わる人も多数いる。サポセン主催事業に大学生等も多く参加しており、<u>若い人を取り込むことについて皆で知恵を出し、若い人の参画を高めることで市民活動の輪を拡大が期待できる。</u></p> <p>◇「<u>市民活動の輪の拡大</u>」のためには、大学にとどまらず、専門学校・高校にまで手を差し伸べる必要を感じる。専門学校は大学に比較してより実務的に細分化された存在である。近年、地域社会における認知度・有効度も高い。高校は地元に着した教育機関であり、市民活動を認識・理解させる上からも市民活動の仲間入りは決して無駄ではない。サポセンを利用している高校生の存在はその面で無視できない。<u>折角利用しているのだから活動への顕在化対策が望まれる。</u></p> <p>②生協や労働組合と連携し、「公共のあり方」のビジョンを共有したか。</p> <p>○交流イベントで生協や労働組合との連携ができたことはよかった。</p> <p>◇<u>生協や労働組合、とくに後者との連携も、もっと積極的になにかできないか</u></p> <p>③営利セクターと連携し、「公共のあり方」のビジョンを共有したか。</p> <p>○◇企業等の社会貢献をテーマとしたトークセッション等事業活動を推進し、市民活動の広がりを目指している。しかしながら、<u>市内企業の大部分は中小・零細企業であり、こういった企業を巻き込んだ形での市民活動の広がりには相当な根気、努力が必要である。</u></p> <p>④各セクターとの連携事業を通して「新しい公共」の展望が開けたか。</p> <p>○各セクションとの連携を全方位的に意欲的に展開したことは評価できる。しかし、成果はまだみえていない。</p> <p>○●大学や公益法人、生協・労働組合との関係はなされているが、営利セクターとの連携は、その基準をどうするかも定まっていない中、難しいと感じる。</p> <p>○◇新しい公共を考えるフォーラムでは、多くの企業も参加し、サポセンの役割の理解が進んだと思われる。<u>今後どのように巻き込んでいくかが課題であり、より一層の関係性を深め、市民活動団体とのマッチングなどを積極的に行うことが望まれる。</u></p>		

◇「新しい公共を考えるフォーラム」は、自治会等との連携の難しさが出てきたようで、さらなる努力が必要と思われる。

◇一般団体との連携についても考慮してほしい。

I-3	連携の翼をひろげる（市民活動支援の重層的な展開）	項目評価 (A/B/C)
①	コミュニティ施設との連携により市民活動支援機能が全市に広がったか。	A8/B5/C1
②	県内の市民活動支援施設との連携を通して人的交流が図れたか。	A4/B10
③	他の市民活動支援施設の課題やニーズから支援のあり方を学んだか。	A4/B9/C1
④	行政や地域の専門機関との連携を促進したか。	A6/B7/C1
総合評価 (A/B/C)	A=6      B=8 (内[B+]=1      C=1	
委員のコメント（提案・意見等） ○は良い点、●は問題点・課題、◇は提案・希望など		
<p>①コミュニティ施設との連携により市民活動支援機能が全市に広がったか。</p> <p>○サポセンにとどまらず、市内のコミュニティ関連施設と連携を開始したことは、市民活動支援の全市的展開の第一歩と考えられる。さいたま市は広いため、翼をひろげるスタートラインではないか。</p> <p>○各区コミュニティ関連施設でのチラシセッションは、全市的なイベントになり、第一歩としては大いに評価される。継続することにより、更に効果が上がると思う。</p> <p>○各コミュニティ施設の情報収集をきちんと行っている。</p> <p>○地域の防災力アップに貢献していることは、とても心強く評価すべきこと。</p> <p>○◇コミュニティ関連施設相互のネットワーク形成は評価できるが、<u>今後の維持・発展をどのように行っていくかが課題</u>である。</p> <p>◇コミュニティ施設は、各地に存在し、地域の実情、ニーズに見合った事業活動を推進している関係から、<u>これらとの連携については、各地の課題を市全体の問題として捉える視点が必要</u>であり、各コミュニティ施設の地域に根ざした活動を大括りで捉えることは非常に難しいものであると思うが、<u>連携の広がり</u>を促進するためには関係者の一層の努力が求められ、まさに<u>行政、市民、各種団体の連携を強化することで広がり</u>を求めていく必要がある。</p> <p>② 県内の市民活動支援施設との連携を通して人的交流が図れたか。</p> <p>○●県内の市民活動支援施設に関する調査等を行ったが、サポセンで目に見える形で連携が現われていない。</p>		
I-4	協働の翼をひろげる（市民と行政のそれぞれの役割を深める）	項目評価 (A/B/C)
①	業務や施設運営において、市民活動支援室との情報共有に努めたか。	A2/B11/×1
②	業務や施設運営において、行政各部署との協働推進を図ったか。	A1/B11/C1/×1
③	協働の効果を高めるために、指定管理者制度の課題に向き合ったか。	A2/B10/C2

④	市民と行政の協働のあり方について、積極的な政策提言を行ったか。	B10/C4
総合評価 (A/B/C)	A=1      B=12      C=1      評価できない(×)=1	
委員のコメント（提案・意見等） ○は良い点、●は問題点・課題、◇は提案・希望など		
<p>①業務や施設運営において、市民活動支援室との情報共有に努めたか。</p> <p>○サポセンの業務、施設運営については、指定管理者と行政との分担を明確にするとともに、事業推進にあたっては両者が協働しており、理想的な関係であると思う。</p> <p>○利用者の相談に応じ、情報共有を図り解決に努力している。関係機関を調べ、紹介し、解決に導いている。</p> <p>○利用者の意見を随時検討し、連絡調整会議などで意見交換を行い、対応や運営の課題を共有することにより、利用者意見に良い結果がでていると思う。勉強で利用している学生の不満意見が少なくなったように思う。</p> <p>●協働の輪を広げる対応の中で、指定管理者と市民活動支援室の関係だけが対象とされているが、そこに市民活動団体の存在が浮かびあがってこないことは残念。</p> <p>●◇利用者との連携がとれていないのが残念。「使う人」のままの市民をどのように市民活動に関わってもらうかが課題である。</p> <p>②業務や施設運営において、行政各部署との協働推進を図ったか。</p> <p>○◇日常業務の遂行については、指定管理者と支援室との情報共有は図られているが、<u>他の部署との協働推進には課題が残されている。</u></p> <p>◇<u>今後、更なる行政各部署と市民活動の共有を拡大する施策が必要である。</u></p> <p>③協働の効果を高めるために、指定管理者制度の課題に向き合ったか。</p> <p>◇指定管理者としての不満（人員不足、就労時間など）も指摘されているが、これは契約に当ってクリアした条件のはず。<u>解決には一層の創意工夫が必要。</u></p> <p>◇解決の一策としては、<u>定期休館日の設置が急務。</u>条件改善は市民サービスの向上に貢献すること。これには条例の改訂が必要であるが、基本的な改善条項であるならば改訂すべきである。</p> <p>●一般的に、行政より安い賃金で運営できるための指定管理者制度と思われるのが残念だ。指定管理者制度の意義と正しい理解が広く定着することを願う。</p> <p>●指定管理者制度が広く市民に理解を得られているか、疑問を感じる。</p> <p>④市民と行政の協働のあり方について、積極的な政策提言を行ったか。</p> <p>◇<u>市民と行政の協働のあり方については、さらなる政策提言等が必要に思える。</u></p> <p>◇<u>市民と行政の協働のあり方の検討については、さいたま市市民活動推進委員会に、より積極的に働きかけることが必要。</u></p> <p>◇<u>市民と行政が協働するには根本から変える必要があるように思う。</u></p>		

Ⅱ-1	協働管理運営の仕組み	項目評価 (A/B/C)
①	運営協議会は、市民と行政の協働により運営され市民の意見を反映させたか。	A3/B10/C1
②	利用者懇談会は、参加した市民の意見を運営協議会に諮ったか。	A3/B8/C3
③	連絡調整会議は、市民の意見に迅速に対応し、業務や運営に反映させたか。	A3/B9/C1×1
④	運営協議会、利用者懇談会、連絡調整会議の相互関係により協働を推進したか。	A2/B10/C2
総合評価 (A/B/C)	A=3      B=10 (内[B-]=1)      C=2	
委員のコメント（提案・意見等） ○は良い点、●は問題点・課題、◇は提案・希望など		
<p>①運営協議会は、市民と行政の協働により運営され市民の意見を反映させたか。</p> <p>○市民の意見を広く取り入れてくれたと思う。</p> <p>○利用者の意見の反映の経過を把握。協議をして反映させたと思う。</p> <p>○利用者懇談会で出された意見、知恵を取り入れるなど積極的に取り組まれていたことについて評価できる。</p> <p>②利用者懇談会は、参加した市民の意見を運営協議会に諮ったか。</p> <p>●運営協議会において、利用者懇談会の意見などに基づいた積極的な提言等ができなかった。</p> <p>●利用者懇談会は形骸化しつつある。</p> <p>●◇利用者懇談会への参加人数が少なく、参加者が固定化している。<u>利用者懇談会への参加者増のために工夫する余地がある。</u></p> <p>◇利用者懇談会は、更なる一般市民の意見・提言を反映させる検討が必要だ。</p> <p>④運営協議会、利用者懇談会、連絡調整会議の相互関係により協働を推進したか。</p> <p>○運営協議会の運営は、他の一般的な協議会と比較して、各担当者が真剣に取り組み運営を行なっていると考ええる。</p> <p>●◇運営協議会が諮問会議の域を出ていない。<u>協働運営者としての応分の参加分担が必要。</u></p> <p>●◇評価に際して、運営協議会委員自身がどこまで自分の目で実情を把握しているかについて、反省の余地が残る。また、<u>運営協議会自体も、“動く運営協議会”を旨とするべきではないか。</u></p>		

Ⅱ-2	行政の指定管理者との連携	項目評価 (A/B/C)
①	各所管課が効果的な事業の実施方法や課題について、センターや市民活動団体の協力を得られる仕組みをつくったか。	B10/C3
②	各所管課に対して、①の仕組みを活用するよう働きかけを実施したか。	B7/C5×1
③	各所管課に対して、センターのイベントへの参加の呼びかけを実施したか。	A1/B8/C3×1
④	各所管課が事業に係る展示等でセンターを利用する時に、設置目的等について理解するよう説明を尽くしたか。	A2/B9/C1×1

総合評価 (A/B/C)	A=1      B=10      C=2      評価できない(×)=1
委員のコメント(提案・意見等) ○は良い点、●は問題点・課題、◇は提案・希望など	
<p>①各所管課が効果的な事業の実施方法や課題について、センターや市民活動団体の協力を得られる仕組みをつくったか。</p> <p>○●市民活動支援室だけががんばっているように感じる。市役所の他の部署の理解度がまだまだ低い。</p> <p>●◇市民活動支援室以外の行政各部署のサポセンでの存在感はあまり感じられず、結果として成果があがっているようには見えない。<u>浦和駅に最も近い位置にある公共施設として、行政の活動報告や情報公開などに、もっと積極的に使用してもいいのではないか。</u></p> <p>◇声掛けの段階であり、<u>もう一步踏み込んだ対応を期待したい。</u></p> <p>◇各所轄課との関係づくりに、<u>市民の力を活用する必要があるのではないかと</u>思う。市民はさいたま市の各所轄課といろいろな面で繋がりがあるのだから、市民から各所轄課に対して、サポセンの活動状況について伝えることで大きな効果が期待できるのではないかと思う。</p> <p>②各所管課に対して、①の仕組みを活用するよう働きかけを実施したか。</p> <p>○行政各課からの相談が増えており、サポセンに対する理解と評価が上がってきていると思う。</p> <p>○●努力は認めるが、職員全体の意識改革は進んでいない。</p> <p>③各所管課に対して、センターのイベントへの参加の呼びかけを実施したか。</p> <p>◇各所管課へのサポセンのイベント参加意向アンケートは、各課とサポセンをつなげる第一歩。<u>今後も継続的に各課に働きかけることを期待したい。</u></p> <p>○イベントの取組や窓口相談の対応など、一定の成果があった。</p>	

### III その他の意見

- パソコンコーナーの利用、市民からのクレーム等については、市民活動とは何なのか、利用者懇談会等の意見を勘案し、真摯に取り組まれたことについて評価できる。
- ◇目標に対する基本的な施策は、ほぼ完了に近い。今後は、少しずつ施策の責任者・期日・基準(分かり易い表現)・活動内容を明確にしていくと達成感が充実すると思われる。
- ◇運営に当っては、サポセンは市民活動団体のための拠点であるという大前提の上に立って、利用者に対応してほしい。条例をブレーキにはしてはならない。

以上

注記：冒頭にも記しましたが、上記に記載した委員のコメントは、評価にあたっての運営協議会委員の個別の意見であり、協議会としてまとめた意見ではありません。