

2012（平成24）年度市民活動サポートセンター業務・協働管理運営 運営協議会評価のまとめ

第1期は、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。第2期は、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なりました。

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ABCDの4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、ABCD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。	A9/B5
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。	A12/B1/C1
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。	A9/B4/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。	A8/B5/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。	A8/B5/C1
総合評価 (A・B・C・D)	A=11、B=2、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>○親子向けのライブ、セミナーなどは、参加者が多く成功している、よい企画だ。</p> <p>○市民が身近に感じ、親しみやすい季節の風物等を取り上げた展示を行うとともに、ビルの案内板など市民の目に触れやすい場所を活用しての周知は効果が期待できる。また、交流イベントにより、社会貢献の意義や実践方法等が市民、各団体に分かりやすく示された。</p> <p>○◇小学生が学習の一環として見学に訪れたことは喜ぶべきことであり、教育委員会に働きかけて、見学が増加することを期待したい。サポセンの存在意義、PRの上からも効果がある。</p> <p>○アートなど市民活動の分野の拡大に努めていること、防災などの分野の活動の充実を図っていること、facebook やユーストリーム配信により若い世代の潜在層への情報提供を行っていることは評価できる。</p> <p>○●関心層への訴えや取り組みは良いが、潜在層へのよびかけ・参加が難しい。</p> <p>●潜在層や遠方の地域の市民や団体に対してのさまざまな工夫が、どの程度市民活動団体に理解され参加に繋がっているかが伝わってこない。</p> <p>◇さらに潜在層の意識啓発などを進めるには、マーケティングの手法などを取り入れる必要があるかもしれない。</p> <p>◇自治会も市民活動団体として連携、支援を図っているが、潜在層や関心層に対して、テーマ型</p>		

の団体だけではなく、地縁型の団体の活動への意識啓発や参加推進を図ることも必要である。

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。

●関心から活動へ、あるいは、個別活動から地域活動あるいはコミュニティビジネスへ転換・展開しようとして苦労している個人や団体への支援は十分とは言えない。

◇親しみやすく誰にでも参加できるイベントですそ野を広げるだけでなく、先進的で魅力的な活動を育てることも必要である。

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。

●活動層への働き掛けは幅広いニーズに対応しきれていないように感じた。

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。

●潜在・関心・活動各層相互の交流は一部分のマッチングは見られたものの、全体的にはまだ広がっていない。

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。

○遠方の地域の市民や団体に対してのさまざまな工夫がなされている。

⑥全般

○各層の特性を踏まえ、「つながり」を重視しつつ、きめ細やかな事業を企画・展開している点は素晴らしい。また、いろいろな新しい媒体を利活用して情報発信していった取り組みも非常に評価できる。

○新しい展開を企画し、積極的に仕掛けた成果が実現している。

○毎月、季節感があるイベント等を行うことで参加団体が新たな団体や個人との交流が図れた。

○多くのイベントなどを開催し、市民活動サポートセンター（以下サポセン）は団体や個人の繋ぎ役を十分担っている。

○コムナーレ・フェスティバルは盛大で、参加している人々は生き生きと楽しそうに活動していた。福祉施設の販売はととても好感が持てた。笑顔が成功の証拠である。

○サポセンの使命を市民に広く知らしめるための業績を多としたい。特に、活動層の支援に対する熱意と、好評な主催セミナーの実績は評価できる。

●登録団体やNPOの利用が限定的で、団体間の交流やネットワークなど広がりを持つに至っていないことは大変残念である。

◇今後は質を考えることが重要課題になってきている。

◇目標設定や各取り組み実施後の展開方法について、さらなる深い検討が必要である。

◇活動の領域を拡大したり、充実させるためには、サポセンの運営（イベント開催など）に市民のより一層の協力が必要である。

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。	A4/B10
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。	A2/B11/C1
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。	A2/B10/C2
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/B9/C2
総合評価 (A・B・C・D)	A=3、B=11	
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。 ○大学や学生が市民活動に関心を持ち、活動や活動支援の現場体験の場と社会づくりを考えるきっかけを提供していることは評価できる。 ●大学生は4年で卒業してしまうため、今後の関わりの維持が課題である。 ◇近年、大学は地域貢献を一層求められており、地域との関係を模索している状況にあるので、<u>さいたま市の大学コンソーシアムを活用して、大学との連携を図ったらどうか。</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。 ○生協や労働組合、企業など、さまざまな組織と繋がって活動しているところが評価できる。 ●生協とサポセンとの連携が十分に理解できない。</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。 ○企業と連携した被災地支援の企画展示はよい企画であった。 ○春の交流イベントで企業の防災活動との連携を図ったことは、大切なことである。 ◇<u>営利セクターとの連携は今後も続けてほしい。</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。 ○各セクターや若い層への働き掛けや受け入れは評価する。 ○交流イベントの運営にあたって、大学、生協等と連携して事業の拡充に努めていた。また、さいたま市商工見本市では、市内事業所に対してサポセンの存在や役割についてアピールしていた。 ○◇他の施設では考えられない連携事業なので期待している。 ●「公共のあり方」「新しい公共」のビジョンは展望の共有や深化という点は弱いのではないかと。 ●◇サポセンと各セクターとの連携は具体性に乏しく、まだまだである。<u>理想的には、各セクターの活動（事業計画）の中に、連携できる施策が入るよう仕向けると良い。</u> ●◇各セクターへの取り組みについては相応の施策に終わっている。<u>各セクターとのあるいは、セクター相互の日常的な協議・検討の場の設定、活発化を期待したい。</u>そうすることが市民活動を強力にサポートすることになるのではないかと。 ◇市民、行政に加え、地域を構成する共同体として非営利・営利セクターとの連携は、公共のあり方を考える上で重要な視点である。サポセンは、その接着剤としての役割を担う存在でもある。<u>これからの市民活動の活性化のためにも、セクター間の相互理解と交流は一層活発である</u></p>		

べきだ。連携づくりに期待すると同時に、これからのサポセンによる下地づくりに注目したい。

- ◇各セクターとの連携を模索し、継続的に取り組んでいることは大いに評価できるが、サポセンと各セクターとの連携に留まっており、サポセンが間に立って市民活動団体と各セクター、各セクター間の橋渡しを行い、相互が連携し、ビジョンを共有するには至っていない。これに関しては、サポセンはコーディネーター役であるべきで、その点で「新しい公共を考える研究会」の設置は評価できる。共有したビジョンや展望が市民にも共有されなければ意味がない。

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。	A5/B8/C1
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。	A6/B5/C1
④	行政や地域の専門機関との連携を促進したか。	A7/B6/C1
総合評価 (A・B・C・D)	A=8、B=5、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>○市内のコミュニティ施設との連携によるチャラシセッションは、各施設が互いに学び、向上する良い機会となった。今後も、市民が主体の新たな公共のあり方、地域貢献の意義について、各施設、市民、団体等のネットワークをより強化して推進することで大きな効果が期待できる。</p> <p>●◇他施設との連携のためのネットワーク作りや展開はできつつあるが、まだまだ上辺だけの関係である。具体的な市民活動とのネットワーク的な構図ができるとわかりやすくなる。</p> <p>②行政や地域の専門機関との連携を促進したか。</p> <p>○防災課や北区総務課との関わりを活かして、イベントにつなげたことは大変よく、そのようなつながりが全市へつながっていけば良い。10区均等にとすることは難しいが、先行事例を今後活かしてほしい。</p> <p>○具体的な活動を通して連携をひろげてきたことは評価できる。また行政機関との連携企画の成果も十分評価できる。</p> <p>◇「<u>会計税務・労務、行政の手続き</u>」の相談会は、相談があったときに専門機関を紹介するという対応でよいのではないのか。</p> <p>③全般</p> <p>○施設管理業務を担いながら、他施設と連携した企画を実施しているところが評価できる。また、他の施設と積極的に連携をとり、牽引役を担っている。</p> <p>○「<u>コムナーレ交流フェスティバル</u>」は、市民活動の円滑化を促進するうえで特筆すべき好企画であり、事業である。</p> <p>●積極的に行った外部との連携促進は評価できるが、相手側からの交流の申し出が少ない。</p> <p>●◇行政や施設との連携だけでなく、<u>中間支援NPO</u>や特定の分野に特化した支援形態（<u>IT、ファンドレイジング</u>など）、<u>プロボノ</u>など専門家の社会貢献活動なども視野に入れたい。支援のあり方も進化し続けるべきだ。</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。	A8/B6
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。	A7/B6/C1
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。	A4/B10
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。	A5/B6/C3
総合評価 (A・B・C・D)	A=6、B=8	

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

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。

○●◇指定管理者と支援室がそれぞれの課題・状況を理解し、情報を共有し、日常業務において連携ができています。まさに協働の好例であるが、それが行政の他部署や一般市民に共有されていないことが残念だ。指定管理者制度、さいたま市型協働運営についても研究を怠らないでほしい。

○スタッフ研修を毎月開催し、情報の共有化を行ったことは評価できる。

○市民活動支援室職員と指定管理者スタッフの合同の研修は、相互理解、意識の共有につながる。イベント実施に際して、支援室職員が企画に参加するようになったことは評価できる。

◇市民活動支援室と指定管理者の事務スペースが完全に分かれたので、情報共有、意見交換の努力がより一層必要になる。

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。

○●サポセンから行政へのアプローチが積極的であるにも関わらず、その割合には行政側の反応が鈍いのは何故か。

◇行政各部署との連携については、拡大・深化をもっと図ってもらいたい。市民との協働事業を各部署が行うにあたって、最初にサポセンに相談がくる体制の構築はできないだろうか。そのための行政各部署の「意識改革」を支援室と協力して実施されたい。

●◇他部門との協働は、まだまだ機能していない。特に、今後は団塊世代の市民活動に重点を置いた協働活動が望まれる。

●◇市の各所管部署における（市民と行政の）協働についての理解・関心度は十分強いのか。その強弱が市民活動への理解・関心度を知るバロメーターといえそうだ。協働の理念の具現化は、小さなことでも相互理解に基づく行動の蓄積から生まれる。

●市民と行政の協働のあり方については、まだまだの感があるので、引き続き積極的に取り組んでいただきたい。

◇行政、市民、団体等の役割を明確にし、互いの強みを活かした活動が協働の効果を高める。サポセンには、行政、市民、団体等の橋渡し、調整の機能をより高めていただきたい。

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。	A2/B10/C1/D1
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。	A5/B7/C2
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/B10/C1
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。	A3/B9/C2
総合評価 (A・B・C・D)	A=4、B=9、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>○利用者アンケートでは、「利用者の意見が反映されていると思う」に対し30%が「わからない」と回答しているが、意見をすべて反映できるものではない。「わからない」が30%というのは良い結果と判断できるのではないか。運営協議会で報告を聞いている限り、市民の声を聞き、反映できるものは対応されている。</p> <p>●市民の意見が反映されていることがわかるような伝達法を工夫することが大事だ。</p> <p>●現況では、さいたま市型協働管理運営の中で運営協議会が利用者（＝市民）の声を聞き、市民が情報を共有し課題解決に参加することを重視しているが、利用者懇談会が期待されている役割を十分果たしているとはいえない。</p> <p>●◇十分な対応ができていたとは言い難い面がある。理由は、検討・判断材料のほとんどが指定管理者、行政側から提供された文書ないしは説明によっている点にある。本来であれば折に触れて委員自らが現場を視察する機会をもたなければ、真に実態に即した意見の反映とはなり得ない。その前提があつてこそ指定管理者、行政側からの文書なりの説明が生きたものになる。<u>その意味から委員の一人として、積極的に行動する運営協議会であるべきではないかとの反省がある。</u></p> <p>◇運営協議会は年に数回で、報告を聞いているだけで時間が過ぎてしまう。<u>委員として協働に参加している実感がわからない。</u></p> <p>◇運営協議会メンバーは、サポセンの状況をより深く理解するため、利用者懇談会部会や評価部会、イベントの企画などに参加することが望まれる。</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>○利用者懇談会で出された利用者の意見を協議案として議論して、指定管理者と市民活動支援室に意見を反映させた。</p> <p>●利用者懇談会の参加者が少ないことは、市民の中で「サポセンは市が運営・管理している」と思っている人がいまだに多いのではないか。そのような意識を変えるには今一層の努力が必要ではないか。</p> <p>●◇利用者懇談会は、利用者からの直接の意見聴取がまだまだできていない。さらなる工夫が必</p>		

要だ。

◇利用者懇談会の参加者を増やす工夫や新しい参加の仕方（例えばスカイプを利用する等）を探る必要がある。

◇利用者懇談会は事前に「テーマ」を決めて始めるのではなく、利用者の立場にたった懇談会をしてはどうか。

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。

○利用者のクレーム対応等協働の推進に努めた。

○●利用者のクレーム対応について、他の行政部局との連携・情報の共有は評価できる。しかし市民活動支援室がもう少し絡んでもよいのではないか。

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。

○協働管理運営の仕組みとして、運営協議会・利用者懇談会・連絡調整会議は、うまく機能している。

○運営協議会、利用者懇談会等の目的が明確にされており、活動がスムーズに行われたと思う。また、サポセンからの問題提議や情報提供も前向きになされており、市民活動に対する支援体制はしっかりとしていた。

○指定管理者は運営協議会、利用者懇談会の記録を市民に公開して、市民と行政との協働について市民の理解を広げた。

●現在の運営協議会・利用者懇談会のあり方を見直す必要がある。「諮問機関」としての位置づけだけでいいのかを検討すべきではないか。

Ⅱ-2	行政の指定管理者との連携	項目評価 (A/B/C)
①	各所管課から市民活動サポートセンターへの相談に対応し、各所管課と市民活動団体との協働を推進したか。	A1/B7/C6
②	各所管課に対して、市民活動サポートセンターのイベント等活動内容を広めたか。	A2/B10/C2
③	各所管課が事業に係る展示等で市民活動サポートセンターを利用する際にセンター設置目的等について理解するよう説明を尽くしたか。	A2/B8/C4
総合評価 (A・B・C・D)	A=1、B=8、C=5	
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各所管課から市民活動サポートセンターへの相談に対応し、各所管課と市民活動団体との協働を推進したか。</p> <p>○市民活動団体の協力を得られるよう仕組みをつくった。</p> <p>○サポセンは各所管課からの相談に応じ、協力できる旨を全市に働きかけた。</p> <p>○◇市民活動支援室及びサポセンの活動に関して、市職員への認識が浸透してきている。<u>各所管の事業について、サポセンを利用・連携することが、より効果・効率につながるとの提案が必要である。</u></p> <p>◇サポセンと各所管課が互いにもっと利用しあい、市民活動団体の協働につなげてほしい。</p> <p>◇市民活動支援室は関係部署に協働を促すようより一層努力してもらいたい。</p> <p>●◇サポセンの施設運営のみの「指定管理者」という認識が行政サイドにあるように感じられる。<u>もっと積極的に活用するよう広報するとともに、実践させることで認識させていきたい。</u></p> <p>●◇相変わらず各所管課の理解度が低いので、<u>継続的な意識改革が必要だ。</u></p> <p>●◇双方に切実な理由がない、明確で具体的なメリットが見えないことが、協働が進まない理由ではないか。<u>所管課からサポセンへの相談はあるようなので、それを市民活動団体へつないでいけばいいのではないか。</u></p> <p>●◇各所管課と市民活動団体との協働につながらなかった原因や背景について、<u>検証する必要がある。協働を推進するためのヒントが隠れている。</u></p> <p>②各所管課に対して、市民活動サポートセンターのイベント等活動内容を広めたか。</p> <p>○イベント等への参加について意向に関するアンケートを実施し、また個別にも参加の呼びかけを行った。</p> <p>③各所管課が事業に係る展示等で市民活動サポートセンターを利用する際にセンター設置目的等について理解するように説明を尽くしたか。</p> <p>○サポセンを利用する際に事前にサポセンの設置目的を説明するとともに、市民活動団体の協力をもって事業を実施することを勧めた。</p>		

《その他の意見》

- 利用者のクレームは指定管理者側の大きな過失といえるものではなく、クレームを申し出た方の考え方の違いによるものが多々ある。そのような理不尽なクレームに対しても、指定管理者は真摯に対応している。
- ◇サポセンの運営面でのルール化の推進を図る必要がある。
- ◇市民活動の拠点であるサポセンを市民により身近に認識していただくために、市内で開催される交流イベント等の機会を積極的に活用してアピールし続けることが重要である。また、行政、市民、団体とのより強固なネットワークを構築していく中で、市民活動全般に係る市民からの理解もより得やすくなっていく。
- ◇市民活動推進委員会の審議をより充実させるため、サポセンの取組状況などを定期的に報告する機会を設けてもらいたい。さらには、市民活動支援室が孤立しないように、市役所内部の協働推進体制の見直しを検討すべき時期に来ているのではないか。
- ◇指定管理者は、日常業務も含めて時間の有効活用に余裕が見られない印象を受ける。条例で年末年始を除いて休館日が皆無としていることは感心しない。休館しないことが市民へのサービスという勘違いはないか。休館を有効に活用して市民活動の支援の向上を図れるはずだ。それが解決されてこそその市民サービスではないのか。

《おわりに》

現在、運営協議会は、指定管理者が設置することになっており、市民活動支援室と直接的に関係づけられていない。さいたま市型協働管理運営をより効果的に進めるためには、指定管理者と市民活動支援室が運営協議会の設置についても協働し、三者の連携をより強固にすることが望まれる。合わせて、運営協議会メンバーからも、サポセンに運営等に関わる事項について発議することも望まれる。

また、さいたま市全体の市民活動を一層推進するために、市民活動推進委員会とサポセンの連携を図る必要がある。そのため、同委員会での定期的なサポセンの報告や、運営協議会メンバーが委員として参加することが考えられる。他方、サポセンを運営する意志と能力を有する市民団体の養成も、市民活動の発展ために求められる。

以上