

## 第2期評価（2011年4月～2016年3月）とこれからの課題

### 《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、2007年10月に指定管理者と行政担当課との協働管理運営方式でスタートした。第1期3年5か月の試行錯誤を経て、第2期5年間で更なる成長を目指すために、運営協議会では指定管理者が設定した成長の視点を加味した評価の基準を検討し、年度ごとに指定管理業務および協働管理運営の評価を実施してきた。

○このレポートは、第2期各年度（2011、2012、2013、2014、2015）の評価を振り返り、サポセンが今後取り組むべき課題を整理するものである。年度の評価は、指定管理者と市民活動支援室（2015年度より市民協働推進課）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（2015年度より市民協働推進課）のスタッフを対象にしたアンケート調査をもとに運営協議会委員のコメントによりまとめているが、各年度に共通する課題や、対応が持ち越された課題の検証が、地域社会におけるサポセンの役割の再確認にもつながると考える。第3期指定管理者選定を前に、サポートセンター条例が変更（2015年9月市議会議決）により、2016年度の行政直営が決定しているため、このまとめは、運営の担い手となるさいたま市への課題の解決策及びサポセンの拡充策の提案とも言える。

○検討対象は、①施設としてのサポセン、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。

○評価の項目は、第2期指定管理運営業務の目標である「4つの翼」ごとに、①活動の翼をひろげる、②公益の翼をひろげる、③連携の翼をひろげる、④協働の翼をひろげる、の4点と、協働管理運営の視点から、⑤協働管理運営の仕組み、⑥行政の指定管理者との連携、の合わせて6項目とした。また、第1期の評価の指標としたサポセンの6つの機能との関係を示すため、成果として記載した事項の末尾に、6つの機能を下記のとおり表示した。

（6つの機能：①市民活動の入り口の機能→入口、②活動拠点の機能→活動拠点、③交流・ネットワークの機能→交流、④情報受発信の機能→情報、⑤相談・コンサルティングの機能→相談、⑥学習の機能→学習）

さらに、6つの機能に該当しない、協働管理運営に関わる項目には（協働）と表記した。

## 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）

## ①潜在層（関心のない市民）の意識の啓発につながったか。

## （全体的な成果）

- ・多様な市民活動情報に触れる機会を館内だけでなく、ビル1階、8階（中央図書館）、10階（浦和コミュニティセンター）でも掲示し、交流イベント等への参加の機会を提供した。（入口、情報）
- ・夏の交流イベント、春のフェスティバルではボランティアの参加や小学生が興味を示して自ら参加するなど、潜在層が参加しやすい企画になり、啓発につながっている。（入口・交流）
- ・小学生の施設見学、中学生の職場体験、大学生のインターン体験は、市民活動の意義やサポセンの存在意義を伝え、PR拡大に効果があった。（入口、交流、学習）
- ・市民活動優先スペース（空席があれば市民活動利用以外の自習や読書の利用ができる席）利用者への「市民活動」の説明等により、イベント参加などの効果が出ている。（入口、交流、情報）
- ・アートとのコラボレーションによる市民活動の分野の拡大や、防災活動における地域連携のプログラムは、市民活動に関わる市民の層の拡大につながった。（入口、交流）
- ・市民活動とは無縁とも思えるような、様々な相談や苦情が持ち込まれているが、それらに対し、やり過ぎともいえるような丁寧で誠実な対応をしている。決して杓子定規な対応をしない。このことは、市民活動には日頃余縁のない人々にとって、市民活動とはどういうものか、どういう性格のものなのか（つまり市民そのものが主役であるということ）、ということを理解させるのに資するものがあったと考えられる。（入口、情報、相談）
- ・自習目的利用者である高校生等に対し、市民活動スペースを「不当に」占有している「迷惑」な存在ととらえるのではなく、むしろそこに来ていることを活用して、市民活動へのいざないをしている点は、評価できる。（入口）
- ・「通りすがりの市民」への個別対応にも「潜在層対応である姿勢」が貫かれていた。（入口）
- ・直営化にあたり、本論とは別の意味での注視のなか、普段の日常業務とともに、さまざまな問い合わせや相談など、その業務は膨大であったと思う。そのようななかで、適切で丁寧な運営をした。

（運営全般）

## （第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み）

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
○優先スペース利用者は、高校生が多数で市民活動へのアプローチを望みにくい対象であるが、関心をつなぐ工夫が必要。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○優先スペースを中央ラウンジから北側に移設し、施設の設置目的の誤解を軽減。（2011：入口、活動拠点）</li> <li>○潜在層喚起プロジェクトの立ち上げおよびアプローチについて、結果は序々に現れる。（2014：入口、交流、情報）</li> <li>○潜在層への啓発・実践・行動化は難しさがある中でもやっていかななくてはならない重要な柱。プロジェクトの立ち上げ・検討は評価できる。継続していくことだと思う。（2014：入口、交流、情報）</li> <li>○潜在層への取り組みを積極的に行っている。（2014：入口）</li> <li>○フロアで勉強していた高校生が、受験が終わったので今までのお礼にと3月のイベントのボランティアとして参加することがFacebookに載っていた。スタッフが高校生の目の届くところにボランティアのチラシを置き、近くで市民の活動の様子を見せながら、学習場と</li> </ul>

	<p>して受け入れてきた成果がちゃんと出ている。ボランティアに参加しない子たちも、意識の中に市民活動で社会に貢献しようとする大人の姿を刻んでいる。いつか必要になったとき市民活動が選択肢の一つになるはず。(2014：入口、交流、情報)</p> <p>○「消しゴム消しカス入れ」は良いアイデアであるが、高校生からそうした提案が出てきたことそのものがすばらしい。高校生をサポセンに「参加・参画」するよう誘導することに成功しているといえる。(2015：入口)</p>
<p>○公民館やコミュニティセンターとの機能面での違いを判断しやすくする提供方法が必要。</p>	<p>○「サポセンフェスティバル」から「コンナーレフェスティバル」への交流拡大により文化団体と課題の解決を目指す団体とのコラボが進展。(2012～2015：入口、交流)</p>
<p>○多様な相談内容やクレーム等に対応する職員のケアも必要である。</p>	<p>○毎月1回職員研修を実施し、スキルアップを図っている。(2011～2015：運営)</p>
<p>○潜在層の関心を市民活動につなぐには、マーケティングの手法も必要。</p>	<p>○Facebook やユーストリーム配信により、不特定多数の市民や潜在層への情報提供を行い、「いいね」数等で関心の度数を把握した。(2011～：入口、情報)</p> <p>○「あつまれおやこ」企画をとおして若い母親世代の市民活動への意識を高めた。(2013：入口、交流)</p> <p>○夏の交流イベント「君だけのおもしろ市民活動図鑑をつくろう」は成果だと思う。(2014：入口、交流、情報)</p> <p>○「未来くるワーク体験」や夏の交流イベントなど、子ども達に市民活動の面白さを伝える点が評価できる。(2014：入口、交流)</p> <p>○中学生の「未来くる体験」の受け入れにより、来た生徒だけでなく、体験の発表をクラスで行うので、市民活動サポートセンターというものがクラス全員に知れることになる。効果的な広報になったし、潜在層への働きかけが広がった。(2014：入口、連携)</p> <p>○学生職場体験事業、「あつまれおやこ」の取り組みは評価できる。(2014：入口、交流、連携)</p> <p>○新しい企画や時期にあった企画により潜在層の掘り起こしがなされた。(2014：入口、情報)</p> <p>○本年の世界的イベント「ワールドカップ」にちなんだ「マッチフラッグプロジェクト」および「スポーツ&amp;ワールド in さいたま」展示企画を開催し、サッカー応援の思いを活かした市民活動への理解促進の場を提供した。(2014：入口、交流)</p> <p>○「カシャッと撮ってドキッと発見」の写真ワークショップで啓発できた。(2015：入口・交流)</p>
<p>○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が必要。</p>	<p>○防災活動における地域連携のプログラムは、市民活動に関わる市民の層の拡大につながった。(2012：入口・交流)</p> <p>○第42回市民活動サロンにおいて、「防災プログラムが地域をつなげる～災害時要援護者支援を地域の課題としてとらえるために～」をテーマに開催し、地域の防災・減災に関心の高い自治会関係者や災害時対応に不安を抱える市民とともに、日常的な連携の必要性と具体的な取り組み事例を共有した。(2014：入口、交流)</p>

(今後の取り組みの提案や希望)

- ・若年層へのさまざまな「参加型&啓発型」企画に取り組み努力している。簡単に成果の上がることは困難とは思われるが、引き続き新企画などにチャレンジしてほしい。(入口、交流)
- ・あつまる場、学習の場等で利用している利用者へ、世代を問わずに様々な情報提供をされ、利用から企画への参加や運営への参加につながっていることは今後も継続して欲しい。(入口、情報、交流)
- ・各区のまちづくりのイベント(年間を見通して)とマッチングしての啓発を各区の行政と関連できるのではないか。(入口・交流・連携)
- ・「テーブルマット」をより充実し、スタッフ共通認識のもと潜在層喚起を行ってほしい。(入口、情報)
- ・市民活動の啓発、サポセンの周知、来館者増加、休眠団体の整理、登録団体増加等、「来る気にさせる」取り組みも必要か。(入口、情報、交流)
- ・出前セミナーや他市からの視察受け入れなど、積極的に取り組んだことは認められる。ただし、その活動の成果が市民に広く知られていたかどうかについては課題である。今後さらに積極的に出前セミナーなどに取り組むと共に、その成果を当該地域のみならず市内全体へ伝えていくことが求められよう。また、高校生から「消しゴムのカス入れ」の提案があったことは、小さいことではあるが、潜在層の意識の向上の現れの一つといえる。(入口、情報、交流)

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。

(全体的な成果)

- ・サポセン運営や事業に参画する調査員・リポーター、イベント運営をサポートするボランティアなどの関心を活動に巻き込む成果を得ている。(交流、学習)
- ・関心があり情報を集めに来館する人のために、常に最新の情報をチラシラック・ポスター・団体情報を整えてあり、これらの情報から、団体への問い合わせや入会につながっている。この作業は目立たないが、大きなサポートになっている。(情報)
- 夏冬の交流イベント・コマーレフェスティバル等、イベントを核に活動層に対しそれぞれの支援活動やマッチングをおこなった。(交流)
- スタッフの経験と研鑽による窓口対応や利用者への働きかけが大きな効果を生み、奏功し関心層の参加が広がっていることは大いに評価する。(運営)

(第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
○活動の公益性を考えた啓発、特に、震災を契機に市民活動への関心が高まる中、被災地支援等の活動へいざなう工夫が望まれる。	○被災地支援に役立ちたいと考える市民・企業の相談対応により、支援活動情報を提供した。(2011～：情報、相談)
○個別活動から地域活動、コミュニティビジネスへ展開しようとする個人や団体への支援が十分でない。	○被災地支援活動を継続する団体の発表の場や意見交換の場をつくり、支援や復興に必要な視点を学ぶ機会となった。(2012～：情報、交流)
○親しみやすく誰にでも参加できるイベントですす野を広げるだけでなく、先進的で魅力的な活動を育てる必要。	○地域の資源活用に着目したコミュニティビジネスや収益事業の進め方について学ぶセミナーを開催した。(2012：学習)
○市民活動サポーターやリポーターの参加を	○活動の広げ方やコミュニティビジネスの展開方法に関わる個別の相談に対応した。(2011～：相談)
	○冬の交流イベント「寄付を考えるフォーラム」のプレ企画「寄付による市民活動の広げ方」におい

<p>単発で終わらせず、継続的に市民活動に参加する働きかけが必要。</p>	<p>て、多くの来館者に寄付を求める理由や実現したい社会について伝える場面をつくり、活動や寄付金の使途に関心の高い市民に対して市民活動の意義をアピールする機会となった。(2014: 交流)</p> <p>○寄付を考えるフォーラムのプレ企画、寄付による市民活動への参加を考える研究会の公開座談会「さいたまの寄付を知る」において、市民の寄付と市民活動との考える場面を提供した。(2014: 交流)</p> <p>○幼児育児中の母親のニーズをとらえ「あつまれおやこ」の企画からさらに自主グループを育てる取り組みに挑戦したことは大きく評価される。「イベントに参加」ではなく「イベントを企画する」という発想に転換できたことで、母親たちが変化していくと予測される。(2014: 交流)</p> <p>○2014年度のセミナーのうち、「スタートUPセミナー」「ステップアップ」と分類して事業化)において、これから活動を始める市民や市民活動団体への支援メニューを強化した。(2014: 学習)</p> <p>○毎月、関心層に対する取り組みがある。(2014: 交流)</p> <p>○「ロゴマーク展」をとおして、市民活動にかけるメッセージを提供できた。(2015: 入口、情報、交流)</p> <p>○夏の交流イベントでは多くの親子の参加があり、潜在層の意識啓発につながった。(入口、交流)</p>
---------------------------------------	---

#### (今後の取り組みの提案・希望)

- ・主体的な活動につながることを前提とした事業（あつまれおやこ）の充実を期待したい。(交流)
- ・「あつまれおやこ」プロジェクトは、年々成果が出ている。更に、保育パートナー含め連携推進を期待する。(交流)

#### 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。

##### (全体的な成果)

- ・イベントの企画運営にあたり、実行委員会形式にて参加団体の主体性を重視した。(交流)
- ・交流イベント、セミナー、市民活動サロン等は、参加者やサポセン利用者の意見を取り入れて企画し、各層のニーズに応える内容・形式となっている。(交流、学習)
- ・会計税務、労務等、専門機関に相談できる機会は、活動の継続性や運営力を高めている。(相談、学習)
- ・調査による活動現場の課題把握と共有は、支援ニーズの分析と対応につながっている。(相談、学習)
- ・交流イベントを通じて、市民活動団体・地域・学校をつなぐ連携ができています。(交流、学習)
- ・セミナー・イベントともに活動を成長させるために、具体的にすぐ活用できる内容で、レベルが高い。参加して直接指導が受けられるため、スキルが上がる。活動団体にとっては、強力なバックアップになっている。(交流、学習)
- ・夏冬の交流イベント・コムナーレフェスティバル等、イベントを核に活動層に対しそれぞれの支援活動やマッチングをおこなった。また、団体同士の交流を深め、各団体の企画・実行力の強化につながった。(交流)

## (第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
<p>○活動層への働きかけは幅広いニーズに対応しきれておらず、努力が必要。</p> <p>○市民活動団体の利用が限定的で、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。</p>	<p>○市民活動団体のアンケート・ヒアリングを基にしたトークセッションは、市民活動団体運営の重要なテーマを扱っており、活動層のニーズに対応する成長支援として評価できる。(2012～：相談、交流、学習)</p> <p>○寄付は市民活動に重要な要素であり、活動のあり方を見直すことができた。(2014：入口、交流、情報、学習)</p> <p>○「寄付による市民活動への参加を考える調査」をとおして、団体運営や支援に必要な活動現場の課題を把握し、その分析とフォーラム企画をとおして、市民活動団体に求められる運営力や基盤整備について考える機会をつくった。(2014：相談、交流)</p> <p>○「寄付による市民活動への広げ方」パネル展示（フォーラムプレ企画）において、効果的なポスターの作成方法および動画の作成方法を学ぶセミナーを開催し、制作のアドバイスをを行った。(2014：相談、交流)</p> <p>○交流イベントは、スタッフの企画力、運営力の向上が認められ、大いに評価できる。特に、「寄付」をテーマとした複合的な事業展開はたいへんよかった。サロン、研究会など継続的な活動に発展している点が秀逸である。ぜひ成果を公開し、周知してほしい。(2014：入口、交流、情報、学習)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コムナーレフェスティバルのグループ分けにより配置場所の譲り合いや、展示コーナー参加で、お互いの団体活動を理解でき有意義であった。(2014：交流)</li> <li>・コムナーレフェスティバルの運営において、参加団体が自主的に企画を作り上げ、相互に連携するネットワーク形成がはかられた。(2014：交流)</li> <li>・コムナーレフェスティバルは、年々規模が拡大し、参加団体が出展だけでなく、運営の担い手として一緒に創っていることが感じられる。(2014：交流)</li> </ul> <p>○身近な地域社会の話題から市民活動の今とこれからの考える市民活動サロンでは、市民活動団体が事業を推進する上で必要なテーマを選定し、効果的な広報や運営の視点、企業との協働に必要な力などを考える場面を提供した。(2014：交流)</p> <p>○チラシコンクール・ロゴマーク展・ぐるりパネル展は活動団体の広報のブラッシュアップになる企画だった。(情報・交流)</p>
<p>○セミナーの充実と多くの出張セミナー（同内容で複数回開催も検討）の拡充。</p>	<p>○セミナーを「スタートアップ」と「ステップUP」の対象別に企画し、活動層のニーズに対応。(2014：学習)</p> <p>○セミナーのうち「ステップアップセミナー」において、活動層の市民活動団体に必要な会計・税務、助成金活用、中期計画について、理解を深める場面を提供した。(2014：学習)</p>
<p>○楽しい企画が日常の活動連携や支援につながるかが重要な視点・課題。</p>	<p>○子どもに伝える工夫をとおして団体活動の意義を考えるイベントを企画。(2014：交流)</p> <p>○各種イベントを多角的に行った。コムナーレフェスティバルは盛況で、施設間の相互理解と連携に役立ち参加団体や市民間の交流も図れた。一方、参加者の広がりや盛り上りに一部課題が残ったものもある。(2015：交流)</p>

(今後の取り組みの提案・希望)

- ・市民団体自身が「自己診断」で活動の成熟度を評価するシステム開発が望まれる。(相談、学習)
- ・身近な地域社会の話題から市民活動の今とこれからの考える「市民活動サロン」は今後も継続していただきたい。(入口、交流、学習)
- ・団体の運営基盤となる定期専門相談は、団体活動にとって非常に有効な手段となっている。今後は、労務関連相談が、多くなると思われ充実を期待する。(相談、学習)

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。

(全体的な成果)

- ・多様な事業により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。(交流、情報)
- ・コーディネーションに関するサポセンの努力でマッチングの具体的成果が出ている。(相談、情報)
- ・団体の活動内容・運営状況等を調査し、市民への情報提供のニーズに応じている。(相談、学習)
- ・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。(交流)
- ・立地、空間を活かした企画で、来場者や団体を巻き込む努力の成果がでている。(交流)
- ・多様な相談に誠実に対応し、関連機関等への発信を行っていることはサポセンの強みである。(相談)
- ・交流イベントは定期化して、チラシが各自治会の掲示板に貼られ、小学校に配布されるので参加者数の増加が示すとおり認知度があがっている。(入口、交流)
- ・浦和駅、市民広場を使ったイベント開催で活動の幅が広がり外から見えるようになった。(入口、交流)
- ・市民に積極的に“考える機会”を提供し、ネットワーク促進に成果があった。(入口、交流、学習)
- ・来館者の目的にそった、また、多岐にわたる相談、暮らしの困りごと等に、どこへつながりかも含め具体的に誠実に対応されていることは市民にとって大変助かる事である。(入口、相談)
- ・それぞれの団体が得意とする技術や分野が発揮できるイベントは、そうした団体の活躍の場を与えるものであり、さらなる活動の活発化を後押しするものである。こうした参加団体が得意技を発揮できる場の設定は、どういう団体があってどういう得意技を持っているかを、サポセン側が把握していてこそできることであろう。ただ単に「登録」させているだけではそれは不可能で、活動している人と人とのつながりがあってこそ可能であろう。(情報・交流)
- ・各事業及び特にコムナーレフェスティバルは、多くの市民団体の参画を得るだけでなく、さいたま市CSRチャレンジ認定企業の参画を得て、あるべき市民活動の意識・関心の向上を喚起し、登録団体も成長してきており、年々実施内容の充実が図られている。(交流・学習)
- ・第2期を締めくくる2015年度の基本目標「市民活動の強化・連携と拡大」となる各事業は、それぞれ素晴らしい成果を上げている。その基となる企画から実行・レビューまでの各フェーズでの取りまとめ手法は、当センターの特徴・ノウハウであり、他の同様な市民活動センターが、決して出来ない程の企画力・活動力である。(運営)

(第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
○自治会との関係が大切。特に高齢者は、自治会の掲示版・回覧板で情報を得る。	○交流イベントのポスターは自治会掲示板に掲示し、参加を呼びかけている。(2008～：交流・情報) ○自治会へのヒアリングや取り組み紹介をとおして地域連携を考える企画につないでいる。(2012～：相談・交流)

<p>○各層相互の交流は一部のマッチングは見られたが全体的に広がっていない。</p>	<p>○SNS を活用して情報を発信している。(2011～：情報)</p> <p>○コムナーレフェスティバルは盛大で、参加者の笑顔が成功の証拠である。(2012～：交流)</p> <p>○冬の交流イベント「寄付を考えるフォーラム～寄付を知るまちを動かす」とおして、寄付を求める団体と寄付をしたい個人の双方の調査とともに、調査結果をもとにした理解と交流を促進する場面を提供した。(2014：交流)</p> <p>○コムナーレフェスティバルの参加者アンケートから、「市民活動への関心が高まった」という回答が多数あり、目的・主旨にそった成果が得られている。(2014：交流)</p> <p>○市民活動サロン、展示企画により、市民と市民活動団体の交流の場ができた。(2015：交流)</p> <p>○夏冬の交流イベント・コムナーレフェスティバル等、イベントを核に活動層に対しそれぞれの支援活動やマッチングをおこなった。(2015：交流)</p> <p>○3つの交流イベントは全部の層に向けて効果的であったと思う。(2015：交流)</p>
<p>○次のステップの展開拡大が課題。</p> <p>○目標設定や取り組み実施後の展開方法の深い検討が必要。</p>	<p>○「アートで変身！」企画は、普段交流のない文化団体と社会的課題に向き合う団体が協力した取り組みとなり、新しい連携の可能性が開けた。(2013年度：交流)</p> <p>○「君だけのおもしろ市民活動図鑑をつくらう」は、活動層と潜在・関心層の良い交流の機会となった。(2014：交流)</p> <p>○寄付に関する交流イベント開催及び「寄付による市民活動への参加を考える研究会」の設置と結果は、素晴らしい成果と考える。このような研究会は、他の市民活動センターに無いものなので、より発展させることが、日本での市民活動のリーディングセンターになると思われる。(2014：交流)</p> <p>○サポートセンター開設から7年の歩みを今後の三層の出会いと交流、またサポートセンター自身の成長に活かすため、相談対応記録から得られた知見をQ&amp;A方式で編集し、活動の関わり方を越えて案内できる市民活動サポート施設のガイドブックを制作している。(2014：相談、情報)</p> <p>○企画、イベントへの参加市民、参加団体を主体者としてその活動が進むよう、異分野の団体等とも連携できるよう、あらゆる機会に情報を提供し、また、市民団体が必要とする内容の講座などを開催され、優れていたと思う。(2015：交流・情報・学習)</p>
<p>○質を考えることが重要課題。</p>	<p>○「市民とは何か」から始めねばならない現状に施設の存在意義がある。「市民活動川柳」募集は啓発の有効な手立てである。(2013：相談・交流・学習)</p> <p>○コムナーレフェスティバルは、幅広い層を対象に実施され、潜在・関心・活動各層相互の交流が図られた。また、協働フォーラムのプレ企画の「つながりたい展示」は、協働相手探しの良い機会となった。(2015：交流)</p> <p>○市民活動サロンは、実際に行われている様々な市民活動に光をあて、それらの活動を明らかにするものと言えよう。それぞれのサロンを出発点として、活動が展開していく例が見られる。たとえば、「大家さんと考える、地域の居場所づくり」は、サロン参加者同士のつながりが生まれており、コミュニティカフェ事業を今後さらに育てるのに資するものとなっている。(2015：交流)</p> <p>○「大家さんとともに地域の居場所づくりを考える」機会が提供できた。(2015：交流)</p>



	○コミュニティカフェについては、調査事業と連動するものとなっており、成果報告書の刊行も、この事業の今後の展開を後押しするものであろう。(2015：交流)
○活動の領域拡大や充実には、運営に市民のより一層の関わりが必要。	○サポーターが印刷対応業務を行っている。(2011～：運営) ○調査員を市民から公募し、市民活動支援の必要性を学ぶ機会としている。(2013：相談・交流・学習)

### (今後の取り組みの提案)

- ・運営のパートナーとして、市民活動を盛り上げる団体や個人との連携を進めることが肝要。(交流)
- ・調査やセミナーの成果が活かされ、市民活動の進化と成熟を促す支援になることを期待。(相談、学習)
- ・寄付イベントは団体が最も必要としている資金について、アンケート調査に基づき企画されたことに団体のニーズを満たす点で高い評価だが、寄付をしたい人々にイベントの声が届いたのか評価しにくい。課題として取り組みが予定されているので期待したい。(交流、相談、学習)
- ・「あつまれおやこ」の様な「各層相互の交流」の視点から同様の企画ができるとよい。(入口、交流)
- ・市民の意識が自発的に上がってくることがベストで「あつまれおやこ」などの取組は参考になる。ある面では教育的な手法でリードする手法を取り入れることも必要ではないか。(入口、交流、学習)
- ・「君だけのおもしろ市民活動図鑑」は楽しいイベントで子どもたちが参加し、後に残るものとする点もよかったが、実際にどのような図鑑が完成したのかは把握しているか。また、「おもしろ市民活動図鑑」というネーミングは堅いのではないか。「市民活動」ということばが漢語で堅い。やわらかい愛称のようなことばでは駄目か。(入口、交流、情報)
- ・各イベントがより関連所管との協業になるよう、事前・事後のレビューへ繋げてほしい。(協働)
- ・市民、市民団体が楽しい企画の参加後に、日常の活動連携に繋がる支援になっていくか継続した課題。(交流、学習)
- ・情報の提供、発信、受信についてはネット環境のさらなる検討が必要。(情報)
- ・成果を定量的に表現できる方法が欠けていた。結果として議会からの指摘への「反撃」の弱さにつながったことを反省している。(運営)
- ・市民活動支援室が市民協働推進課に昇格したことにより、サポセンのミッションもシフト(=進化)し、より一層まちづくりや協働における市民のパートナーシップ、まちづくりの担い手としての市民活動団体への支援を強化することが望まれている。市民の自由で自主的な活動であると同時に、市民活動に求められる「まちづくりの担い手」としての自覚(責任)と参加(貢献)を誘導するような積極的な働きかけが期待される。地域のまちづくりの課題を把握し、具体的な成果を期待できる支援が必要である。(運営)
- ・今回の問題に対して「利用者意見の力」が醸成されるまでには至らなかった。(運営)
- ・活動支援として、団体、個人ともに、単発的な企画などを経て、交流から連帯、連携した活動につながることは、継続した課題であると思う。(運営)
- ・ネット環境について、情報の提供、受信等の問題だけでなく、基本的なハードとして必要であり、設備がさらに充実するよう、お願いしたい。(運営)

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。

(全体的な成果)

- ・地域の課題である防災・減災をテーマに遠方地域を対象に含む調査やセミナーを開催している。(交流・学習)
- ・出前セミナーや出前サロンを実施している。(相談・学習)
- ・成果はまだ見えないが、工夫や姿勢は評価できる。(交流・学習)

(第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
<p>○サポセン活動の普及、利用の公平性から一層の努力が望まれる。ネットワークづくりは活性化のポイント。</p> <p>○市域は広いとため、遠方の団体や個人へのPRをどのように行うかが課題。</p>	<p>○SNSの活用、コミュニティセンターごとのイベント開催等、遠方の団体への配慮が見られる。(2011～:情報、交流)</p> <p>○ユーストリーム等の配信は、参加できなかった市民へも臨場感が伝わる。今後も公開を進めてほしい。(2012～:情報)</p> <p>○大宮と岩槻へ出張セミナーは、浦和から外へ出た活動で評価できる。たくさん出かけることは無理なので、少しずつでいいので、継続すると良い。他都市の組織との連携もよい。(2014:学習)</p> <p>○講座の出前や視察や学生の受け入れを行い、積極的に活動を広げていると思う。(2014:学習、交流)</p> <p>○情報紙「おーぷん」創刊50号を契機にデザインを一新するとともに、市民活動に役立つ情報を丁寧提供できる「特集」形式を導入した。また、一覧性の高いカレンダーを載せる形とした。(2014:情報)</p> <p>○利用者懇談会を各区の市民活動ネットワークと連携して出前方式で実施したことで、各区で活動する団体や、何よりも区役所コミュニティ課職員との連携・協力する可能性が拡大した。(2014:交流・情報)</p>
<p>○サポセンの認知度は市民活動への関与度で偏りがある。市内全域に「撃つて出る」ことが必要。</p>	<p>○防災の担い手ヒアリングで遠方の自治会を訪ね、防災訓練に参加したり、イベントで事例発表をお願いしたり、サポセンの役割と今後の連携について考えた。(2012:相談・交流)</p> <p>○市民活動団体ヒアリングと「伝える力を高めるトークセッション」で単位自治会の取組事例から地域の連携について具体的に考えた。(2013:相談・交流)</p> <p>○寄付による市民活動への参加を考えるヒアリングをおして、遠方の市民活動現場を訪ね、現地の課題と対応を調査した。(2014:相談、交流)</p> <p>○県内外の市民活動支援施設のニーズ対応状況について情報共有するため、市外とともに東京都、栃木県、千葉県から施設運営者が研修プログラムに参加した。(2014:交流、相談)</p>

(今後の取り組みの提案)

- ・広報活動の強化として、さいたま市や関連団体((公益)さいたま観光国際協会)などとのホームページ張りや、Twitter、Facebookでの連携を提案。(情報)
- ・自治会との連携は、取組事例から考える機会をつくる等、10区に1つの連携モデル自治会を見

つける手立てから入るのも一案である。(交流、情報)

- ・コミュニティセンターや公民館とのコラボ企画があり、十分である。ユーストリームの効果をどう評価してよいかわからないが、大きなイベントを広範囲に知らせることで、アンテナを張っている関心層に届くし、潜在層にも知るきっかけになるので、これ以上努力の必要はない。(交流、情報)
- ・努力は認める。遠隔地域のニーズを掘り起し、具体的に分散すべき機能、サービスを整理し展開してほしい。地域特性に合わせた市民活動の支援の広がりを求めたい。(活動、交流、情報)
- ・10区の市民活動ネットワークの代表者をコンマーレフェスティバルの実行委員やアドバイザーなどで生かすことができないか。各区のコミュニティ課職員の意識向上につながる。(交流)
- ・利用者懇談会は意図を明確に出前とし各区で開催できたことは、未開催の地区はあるが、遠方である地域への取り組みとして、今後も継続した取り組みとしていただけるよう期待する。(情報・交流)

## I-2 公益の翼をひろげる（市民活動支援の輪の拡大）

大学、公益法人、生協、労働組合、営利セクター等と連携したか。

### ○大学との連携

（全体的な成果）

- ・交流イベントのボランティアに学生が参加し、市民活動の輪の拡大が期待できる。(交流)
- ・活動体験の場の入り口を提供。サポセン運営にインターン生を受け入れる。(入口、交流、学習)
- ・受け入れた大学のインターン生は、市民活動支援施設の役割や機能を学び、更に「協働の推進を考えるヒアリング」等、実社会で活動する際の貴重な体験をされたと考える。当然ながらインターン生は、これらの経験から今後の市民活動推進者となるであろう。また、「未来くるワーク体験受入事業」（さいたま市教育委員会・学校との連携）は、中学生の市民活動への関わりとして新聞発行等、体験をまとめられていることに共感を得た。(入口、交流、学習)
- ・インターンの受け入れ、ボランティアの参加などで大学に働きかけて成果を出している。企業への働きかけも積極的に行われ、イベントへの参加、協力が得られ公益についてともに学ぶ姿勢がみられた。(入口、交流、学習)

### （第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み）

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
○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。	○大学生インターンを「市民活動リポーター」として受け入れ、市民活動の現場をヒアリング調査し、次世代の市民活動の担い手として積極的にアプローチした。 (2013：相談、交流)
○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、さいたま市の大学コンソーシアムを活用して、連携を図ることを提案。  ○さいたま市全体として各大学との連携を進めることを提案。	○大学との連携をテーマとするトークセッションを企画し、大学生の取り組みと市民活動との関係について認識を深める機会となった。(2011：交流) ○「新しい公共を考える研究会」を大学の協力を得て設置し、公共の担い手同士の連携やまちづくりについての調査分析とフォーラムを開催した。(2012：相談、交流) ○大学生の市民活動の企画展示により、大学生の活動参加の現状を伝え、交流を促進した。(2013：交流、情報) ○潜在層喚起プロジェクトにおいて、自習利用の高校生に関心事である大学生の活動情報や、センター試験問題の過去問からNPOに関する設問の共有など、大学が

	<p>保有する社会的な情報や大学生による市民活動の推進情報を提供した。(2014：入口、交流)</p> <p>○自治会の防災対応のマップ製作において、立正大学大学院地球科学研究科の協力が得られ、必要な情報が整理された。(2014：交流、入口)</p>
○専門学校は大学より実務的に細分化された存在で、地域社会における認知度・有効度が高い。	○サポセン運営や事業「アートで変身！」等に、高校生や専門学校生がボランティアとして継続的に係り、地域社会の課題や市民活動支援について考える機会を提供した。(2013～：交流)
○高校は地元に着した教育機関で市民活動の理解を広げるために市民活動の仲間入りは無駄ではない。サポセン利用の高校生の存在はその面で無視できず活動への顕在化対策が望まれる。	○「潜在層喚起プロジェクト」により、優先スペース利用者の高校生への啓発展示を開始した。各学校の文化祭情報などを掲示し、サポセン利用をとおした情報交流を進めている。(2014：入口、交流、情報)

### (今後の取り組みの提案)

- ・大学生の参加を促すため年度当初に各大学に調査やイベント企画の募集を行う。(入口、情報、交流)
- ・卒論テーマ等に市民団体の気づきや提案を紹介し、研究活動のコラボを進める。(入口、情報)
- ・入学式やサークルの新入生歓迎式などに出張しサポセンの活動を紹介する。(入口、情報)
- ・大学生が市民の社会参画に関心がないのは、大学生に社会性が欠けているためで、サポートセンターのせいじゃない。サポートセンターの取り組みとしては十分責任を果たしている。(情報)
- ・ゼミなどをターゲットにしていくことは有効である。(入口)
- ・県内の大学との連携を展開できると思う。(入口、交流)
- ・インターンの受入れ、調査協力、営利セクターの社会貢献意欲に呼応した連携は大いに評価する。機会を提供するだけでなく、営利セクターから学ぶことも多いと思われるので、一層の協力連携を望む。(入口、学習、連携)

### ○各セクターとの連携

#### (全体的な成果)

- ・交流イベントをとおして、連携や公共のあり方の理念や実践を理解し合えた。(交流)
- ・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。(交流)
- ・企業と連携した展示企画や「コラボさいたま」出展等サポセンの存在や役割をアピールした。(交流)
- ・市民活動サロンの活動が公益の翼をひろげるのに有効だと思われる。サロンへの大学生の参加は難しいかもしれないが、NPO・生協・労働組合・企業の意見・情報交換の場になる。(交流)
- ・様々な形での協力関係が築かれつつあり、評価できる。市民活動とCSRの「誤解」について考えるという投げかけは面白かった。具体的な事業に直接結びつかなくても、こうした取り組みを見聞きすることで、別の場所で芽を出すこともあるかと思うので、サポセンの「伝える力」「表現力」を向上させ、経過を含め広く知らせてほしい。(交流)
- ・企業との連携が進んでいることは、市民・市民活動団体側にとって心強いことであるが、企業側にとっても、これからの「地域社会とともに歩む企業のありかた」として望ましいものであろう。(交流・情報)

## (第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
<p>○連携は具体性に乏しい。各セクターの活動（事業計画）の中に、連携施策が入るよう仕向けるとよい。</p> <p>○市内企業の多くを占める中小・零細企業を巻き込むには根気、努力が必要。</p>	<p>○春の交流イベント「これからのまちづくりフォーラム」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。(2012：交流)</p> <p>○自治会での防災マップ作成で、測量地図製作会社の協力により、システム導入が可能になり、新しい試みができる。(2014：入口・交流)</p> <p>○自治会の防災対応のマップ製作において、立正大学大学院地球科学研究科の協力、測量・地図製作会社の協力をとりつけたのは、高く評価できる。(2014：交流、情報)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協働フォーラムのポスターと自治会掲示板に貼り出すことが行政のバックアップにより実現した点は良かった。また、イベントを通じて「協働」について多くの市民（参加できなかった人を含め）が考える機会を持てた。(2015：交流)</li> <li>・コムナーレフェスティバルや協働フォーラムなどにおいて、各種セクターとの連携がなされた。(2015：交流)</li> </ul>
<p>○営利セクターとの連携は、基準も定まっておらず難しい。</p>	<p>○企業と連携した被災地支援の企画展示により、企業の公益活動を広報できた。(2013：交流、情報)</p> <p>○第43回市民活動サロンにおいて「市民活動とCSRの『誤解』について考える」を開催し、企業とNPOの連携に必要なポイントを、両者が相互に理解する機会を提供した。(2014：交流)</p> <p>○協働を考える調査にて、CSRに取り組む企業・地域の商店会との連携を進めている企業・公益財団に参画を依頼し、協働に係る調査分析、イベント企画・運営をおこなない、「協働を考えるフォーラム」にて市民と共に協働について考える機会を作ったのは非常に評価できる。又、コムナーレフェスティバルにおいてCSR認定企業が参加し、市民活動団体とのきっかけ作りもおこなっており、今後の発展が楽しみである。(2015：交流)</p>
<p>○各セクションとの連携を全方位的に展開しているが、成果はみえていない。</p> <p>○「公共のあり方」「新しい公共」のビジョンの共有や深化という点は弱い。</p> <p>○各セクターを交えた協議・検討の場の設定、活発化が活動サポートになる。</p> <p>○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。サポセンは、その接着剤の役割を担う。</p> <p>○相互理解と交流は一層活発であるべき。連携の下地づくりに注目。</p>	<p>○「新しい公共を考えるフォーラム」に多くの企業が参加し、サポセンの役割の理解が進んだ。一層の関係性を深め、市民活動団体とのマッチングを積極的に行うことが望まれる。(2011：交流)</p> <p>○異業種による地域課題への連携は、公益を担う点で合致している。状況を知り、意見交換し、つながる重要性は、「企業に伝えるトークセッション」で共有できた。(2013：相談、交流)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業等の社会貢献をテーマとした企画「伝えるチカラを高めるトークセッション」等は意識を高め、市民活動の広がりにつながるものである。(2013：交流)</li> <li>・「協働を考えるフォーラム in さいたま」は、企業を含む様々な主体の参加があるとともに、サッカー応援という一般市民に親しみやすい切り口で開催され参加と相互理解が深まったと思う。(2015：交流)</li> <li>・地域の交流点であるコミュニティカフェの企画展示、調査報告をとおして相互理解が深まった。(2015：交流)</li> </ul>

<p>○サポセンと各セクターの連携に留まり、市民団体と各セクター、各セクター間の相互連携・ビジョン共有に至っていない。</p> <p>○労働組合、生協との連携が不明。</p>	<p>○「新しい公共を考える研究会」を企業・行政・メディアの協力を得て設置し、「公共の担い手」同士の連携やこれからのまちづくりについての調査分析とフォーラムを開催した。(2012: 交流)</p> <p>○「寄付による市民活動への参加を考える研究会」を企業・商工会議所・労組・生協・行政・市民団体の協力を得て設置し、寄付と市民活動に関する調査分析を行い、その結果を共有するフォーラムを開催した。(2014: 相談、交流、学習)</p> <p>・災害支援や、復興への取り組み、その報告やパネル展示など、活動を発信していく場がたくさんあり、つながりを感じることができた。(2015: 交流)</p>
---	---

### (今後の取り組みの提案)

- ・パートナーシップ協定など協力関係を具体化し、協働事業の実施などの関係を構築する。(交流)
- ・市民団体や他のセクターと企業の連携を促し、サポセンを仲介役としたネットワークの中で事業連携を進める。(交流)
- ・各セクターの掲げる主要目標を調査し、各セクターと連携する企画を進める。(相談)
- ・「企業に当たってみる」力をつける支援が必要。成功例だけでは理解が進まない。(相談、学習)
- ・寄付イベントへの参加が得られたのは、どう関わればよいのか、企画がわかりやすくよく練られていたからで、もし寄付をもとめたら、参加はなかつただろう。利益にならないことへの参加は見込めない。むしろ市民団体に協力したら宣伝効果が高いと企業が感じれば連携を申し出てくる。市民活動がもっと力をつけることが、連携のポイントである。(交流、学習)
- ・公益法人関係ではOBの会などにもアプローチしてはどうか。(交流)
- ・防災プログラムにおいては、まだまだ地域の自治体及び各地区社会福祉協議会との連携を強めていかなければ、本格的な活動に結びつかないのではないかと。今後より連携を強めていくための具体策が必要。(交流、情報、学習)
- ・防災については多くのセクターの協力が必要なので行政とともにそのハブになるべき。(交流)
- ・自治会や企業への広がりやよいこと、自治会も管理に携わる個人的人脈に留まらず更に広げる努力と工夫をお願いしたい。(交流)
- ・自治会との連携が、一歩進んだ成果になっている。市民活動の一つに自治会を通しての連携があるため、より自治会との連携を進めるプロジェクト推進をお願いしたい。(交流)
- ・それぞれの地域活動の現在の状況、困りごとなども交流しながら、補完できることを出し合えるような場が重要。その推進の合意、共有し拡大するなかにも市民へも伝わる機能、参加への仕掛けを検討していくことが課題。年々のフェスティバル参加団体が増えてきているなかで、人、物など、提供できる資源の情報も知りたい事柄である。(交流、情報)
- ・外部に対し「リソース」として1600余の登録団体をもつことをアピールすることが大切。アンケート調査対象等、非営利セクターが活用できることがあるはず。(情報)
- ・引き続き、他団体との連携を視野に入れて、多様な事業を実施することが望まれる。(交流)
- ・各団体とのコラボレーション等を展開できると思う。(交流)
- ・日頃の異分野間の連携は、補完できること [強み] は何か、地域課題のなかで課題解決のために何を共有し個々のPRも含め協力をお願いや、理解を一層広げるために、参加への仕掛けも含め、継

続した話し合いが課題だと思う。(交流)

- ・夏の交流イベント、冬の交流イベント、コムフェス等等それぞれ民間セクターの顔が見えた企画が多く着実に前に進んでいるが、市民活動に関心のある民間セクターを中心とした企画を開催出来るとよいと思う。(交流)
- ・労働組合との連携は、方針にうたっているものの、成果はなかった。(交流)

### I-3 連携の翼をひろげる（市民活動支援の重層的な展開）

#### 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。

（全体的な成果）

- ・各コミュニティ施設の情報を収集している。(情報、交流)
- ・ぐるりパネル展・チラシコンクール・コムナーレフェスティバルなど定着できている。(情報、交流)
- ・ぐるりパネル展、チラシコンクールの開催等を通じて、関連施設とのつながりが拡大、また、施設職員の研修を通して、質の向上も図られつつある。(情報、交流)

#### （第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み）

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>○市民が主体の公共のあり方、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強化推進することで大きな効果が期待できる。</li> <li>○市民活動とのネットワーク構図ができるとわかりやすい。</li> <li>○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。</li> <li>○市民活動支援室に関わる必要がある。</li> <li>○コミセンのサポセン的機能は、行政がしっかり位置づけて広報してほしい。</li> <li>○「片想い」感が拭えない。共通理解を持ってそれぞれが成果を分かち合える「両想い」の連携（企画）が必要。</li> <li>○公民館との連携ができていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○連携の開始は、市民活動支援の全市的展開の第一歩。翼をひろげるスタートライン。(2011：交流、学習)</li> <li>○チラシセッションは、各施設が互いに学び、向上する良い機会となった。(2012：交流、学習)</li> <li>○武蔵浦和コミュニティセンターとのチラシセッション、チラシコンクールを通して、市民団体を支え育てる努力が見える。(2013～2015：交流、学習)</li> <li>○「施設管理から市民活動支援」への改革は先の話でも意見交換や人的交流は前進。(2013～2015：交流、学習)</li> <li>○「チラシセッション」「サークルレポート」で築かれたコミュニティ関連施設相互の連携関係を基盤に、さらに地域交流が促進できる事業として各館で活動する団体の活動紹介の巡回展示企画「ぐるりパネル展」を秋・冬・夏の3シーズン企画として開催した。(2014：交流)</li> </ul>

#### （今後の取り組みの提案）

- ・さいたま市の捉え方として、コミュニティ関連施設の報告書を基に戦略づくりを再考すること。(交流・学習)
- ・社会教育主事の資格をもつ職員が配置されている公民館では、課題意識を共有し具体化が図るアプローチを試行してみる価値はあるのではないかと。(交流、情報、学習)
- ・コムナーレフェスティバルに参加して、浦和コミュニティセンターと市民活動サポートセンターとの違いがあってもしょうがないと感じた。一方は会議室利用、もう一方はフロアスペース利用により展示の発表になるため。お互いを理解しつつ、切磋琢磨して向上につなげればよいと思う。(交流)

- ・展示企画を通じて各館の職員や利用者との関係作りの活動は評価できる。しかし、来年度以降、各館との連携が取れるのか心配である。(交流)
- ・浦和コミセンでのイベントは、出向いての連携事業として評価できる。サポセンでの連携事業も重要だが、外へ出向いての連携事業をもっと展開させる必要がある。そうでないと、いつまでも「浦和区のサポセン」であり、「さいたま市のサポセン」として認知されないだろう。(交流)
- ・コミュニティ関連施設として公民館も仲間に入れることが一向に進んでいない。地域という捉え方をすると、公民館が地域の拠点となっていることから、十分に戦略を練る必要がある。(交流)
- ・利用者懇談会での聞き取り等でも、支援の質や量の違いが見られた。地域課題や歴史の違いもあるが、担当職員との関係、コーディネーターの適切な関与によって、より効果的な支援が行えると思われる。特に、地域のコミュニティ関連施設の職員間の交流や情報交換、連携による切れ目ない支援が求められる。(情報、交流)
- ・連携支援強化プロジェクト、3つのコア機能を活性化するとした取り組みなど、地域力の向上をさらに、ひろがるように展開していただければと思う。(情報、交流、学習)

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。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。

(全体的な成果)

- ・県内施設間のネットワークの基盤づくりと連携は評価できる。(交流、情報、学習)
- ・他都市の手本となる運営をしており、リーダーとして運営手腕が期待できる。(交流、情報、学習)
- ・施設管理業務を担いながら、牽引役として他施設と連携企画を実施しているところが評価できる。(交流、情報、学習)
- ・県内外からの視察見学で協働管理運営について情報交換し、人的交流を図っている。(交流、情報、学習)
- ・職員研修など通じて、県内外の市民活動のリード役、市民活動支援の手本として評価できる。(交流、情報、学習)
- ・県内外の類似施設のスタッフ研修などを通して、情報交換がなされたとともに、サポセンの域外での認知度、注目度が高まった。(交流、情報、学習)

(第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>○県内の支援施設に関する調査等を行ったが、目に見える形で継続的な連携が現われていない。</li> <li>○広域な範囲の情報・人的な交流から得ること、地域でのニーズから学んだこと等を、連携促進や運営に生かし、市民活動団体への支援を検討されたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○さいたま NPO センター主催の県域施設職員研修事業運営協議会にサポセンから参加し、職員に求められる知識やスキルを学び、交流する場面づくりを行った。(2011 : 交流、情報、学習)</li> <li>○日本 NPO センターが実施した全国 NPO 支援センターの実態調査に基づく、支援施設に必要な運営スキルや体制を学ぶ場면을ネットワーク構築事業として行った。(2013 : 交流、情報、学習)</li> <li>○県内外の市民活動支援施設スタッフの研修を開催し、地域社会に必要とされる施設運営や、存続のために求められる役割について、学習と交流の場面を提供した。(2014 : 交流、情報、学習)</li> <li>○10月31日の研修会に参加したが、他地域との情報交換・共通課題の確認等、この種の施設の社会的認知向上策を考える非常に有意義な企画だと感じた。(2014 : 交流、情報、学習)</li> <li>○県内外の18施設41人の参加があり、相応の人材交流が図られている。(2014 : 交流、情報、学習)</li> </ul>



	○スタッフ研修会において学習と交流の場を提供した。また、県内外の市民活動支援施設スタッフとの研修を開催し、人材交流が深められたのは良かった。(2015:交流、情報、学習)
--	---

#### (今後の取り組みの提案・希望)

- ・引き続き、県内の類似施設の先頭を走り、互いに刺激するようになってもらいたい。(交流、情報、学習)
- ・県内外からの行政担当課からの施設見学依頼が開館以来、継続的に来て頂いている事は素晴らしい。今後も人的交流を図ってほしい。(交流、情報、学習)
- ・県内外の市民活動のリード役として評価できることを政策提言として職員向けに提案ができれば、さいたま市のサポートセンターのアピールにつながる。(交流、学習)
- ・県内外のスタッフなどとの交流連携が進んでいることは大変評価できる。県内関連施設間のネットワークの拠点となることは、さいたま市のみならず、埼玉県、ひいては全国の市民活動の発展に資するものであり、ぜひ充実させてほしい。「さいたま市」の市民活動のサポートがサポセンの主たる役割であるが、県や全国レベルでの市民活動の発展は、さいたま市の市民活動の発展につながるものである。(交流、情報、学習)
- ・企画協力、連携、交流、合同研修などで、積極的にインフローを増やすべきだ。(情報、交流)
- ・地域の力を引き出せ、他、公共マネジメントの講座等、市内、県内、県外から、行政、市民センター、NPO、生協、と多くの参加があり、課題への取り組み事例、地域のニーズの分析、連携促進や、運営に生かしていくことが学べた。今後も、専門機関との連携を強め、当事者が活動しやすい場、団体を支援するために重要な政策としてその促進を強めるよう、期待している。(情報、交流)

### ③行政や地域の専門機関との連携を促進したか。

#### (全体的な成果)

- ・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、全市につながるとよい。10区均等は難しいが、先行事例を今後活かしてほしい。(交流、情報、学習)
- ・具体的な活動で連携を広げたことは評価できる。(交流)
- ・団体運営の課題を、会計士、税理士、行政書士、社会保険労務士などの専門家の協力で定期的に相談会を開催したのはとてもよい。(相談)
- ・各種の専門職の団体が社会貢献活動をばらばらに行っているため、サポセンがハブ的な役割を果たせばより効果的になる。引き続き、専門職の団体の幅を広げてほしい。(交流、相談)
- ・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である。(入口、情報)
- ・障害者総合支援センターとの協働、高齢福祉課シルバーバンクの協力、「会計士・税理士」「行政書士」「社会保険労務士」などの専門家の協力を得られたのは成果として評価できる。(相談、学習)
- ・浦和コミュニティセンター・中央図書館との連携イベントは、それぞれの利用者がふだん足を運ぶことがないフロアを知ることができ、触れ合うことのない団体と出会うことができるイベントで、利用者にとって世界が広がり、サポセンの紹介にもなっている。近くにあっても別施設なので、働きかけなければ連携はなかったはず、市民グループの指定管理者だからこそその柔軟な発想と努力が合同のイベントを可能にし、また継続し商業施設も巻き込んで発展していると思われる。(交流)
- ・どこの施設でもおいてあるチラシというツールを使っただけの協働事業チラシセッションは企画の目的付け所がよかったと思う。地域を超えて、活動を知ることができ、どちらの団体にも刺激になって

- いる。コミュニティセンターのスタッフのレベルアップにもなっているのではないか。(交流、学習)
- ・地域ありきのコミュニティ施設の考えから脱皮し、各行政機関との連携企画を開催できた。(交流)
- ・地域防災の取り組みや、公共マネジメントの講座等、市内、県内、県外から様々な方が集まり情報を共有する等大変良い内容だった。(交流、情報、学習)
- ・当センターの市民活動の事例は、他の市民活動センターと比較し、このように多く活動している市民活動センターは無いと思う。(情報、学習)
- ・コミュニティ施設など似たような施設との連携は難しい中、人材の交流、社協、行政、障がい者施設との連携が進んだ。(交流、情報、学習)
- ・コムナーレフェスティバルの成果として「市内全域の図書館（社会教育施設）の友の会同士の交流が進む」と指定管理者が振り返っていることについて、とても素晴らしいことだと思う。(交流)
- ・「震災・お金・暮らし相談会」は、継続的な活動として評価できる。(相談)
- ・市民活動サロンは、地域で活動する様々な団体を掘り起こし、光をあて、活動を活性化させるはたらきをしていて、評価できる。(情報、交流、学習)

(第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>○行政との縦のつながりの他、横のつながりを輪にする活動が必要。</li> <li>○行政との連携は、行政側がより積極的に対応する必要がある。</li> <li>○行政との連携には工夫が必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○公益の担い手である地域の防災担当者へのアンケート・ヒアリングを行い、公助について担当課の協力を得、自助・公助とともに共助の大切さと市民自治を考える「これからのまちづくりフォーラム」を開催した。(2012: 相談、交流)</li> <li>○「寄付による市民活動への参加を考える研究会」の研究者として行政職員の参画を得、寄付に関する調査分析と課題の把握、また、市民活動支援のあり方について協議した。(2014: 交流、相談)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○社会福祉協議会（地区社協）や公民館などとの連携が不足している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市民活動サロン「防災プログラムが地域をつなげる」において、自治会・地区社会福祉協議会との連携による災害時要援護者の支援体制や住民主体の地域福祉の推進について事例を交流したことは評価できる。(2014: 交流)</li> <li>○「あつまれおやこ」企画を保育付で運営するために「中央区更生保護女性会」の協力が得られ、母親の主体的な企画参画が実現した。(2014: 入口、交流)</li> <li>○防災プログラムやマップ作りは自治会だけでは他団体への働きかけが限られてしまう中で、サポートセンターがコーディネートすることでうまく連携できているのがわかる。特にお互いの能力の補い合いとすれ違いの調整にサポセンが大きな役割を果たしている。(入口、交流、情報)</li> <li>○地域連携のコーディネート事例に学ぶ企画ができた。(2015: 交流)</li> <li>○「協働を考えるフォーラム in さいたま」において、社会福祉協議会の参加があったこと、「あつまれおやこ」に看護師や更生会の参加・協力を得られたことなどが良かった。法務専門家の協力を得て相談会を定期に開催できたことも評価できる。(2015: 交流)</li> <li>○協働フォーラムを通じて、社会福祉協議会に関する理解が深まった。(2015: 交流)</li> </ul>

(今後の取り組みの提案)

- ・行政や施設との連携だけでなく、中間支援 NPO や特定の分野に特化した支援形態 (IT、ファンディング)、プロボノなど専門家の社会貢献活動も視野に入れ、支援のあり方も進化し続けるべき。  
(相談、交流、情報、学習)
- ・さいたま市教育委員会主催の中学生職場体験事業「未来くるワーク体験」受入経験を通し学校との連携の更なる発展を期待する。(交流、情報、学習)
- ・連携を可視化できるといい。「パートナーシップ協定書」を交わすなど。実態のない連携は意味がないが、必ずしも具体的な成果 (事業化) がなくても連携は必要。(交流、情報)
- ・サポセンの持つ市民団体ネットワークを行政が有効活用することをもっと訴えるべき。(交流、情報)
- ・今後も新規の行政機関との連携企画を期待したい。(交流、協働)
- ・交流から得ること、地域でのニーズから学んだこと、連携促進や、運営に生かしていくこと、地域支援は当事者が集まりやすい場での団体が増えていくことへの支援がかかせない。今後も重要な政策として検討してほしい。(交流、情報)
- ・今後予定のプロジェクト別取組紹介展示等の有効活用をとおして他の市民活動センターへ紹介し、さいたま市の市民活動 PR をしてほしい。(情報)
- ・広く県外からも視察や研修参加が見られる、能力を発揮した工夫の分かち合いで、全国的に市民活動が育つよう、リードしていくべき。(交流、情報、学習)
- ・コムナーレフェスティバルの成果として「市内全域の図書館 (社会教育施設) の友の会同士の交流が進む」と指定管理者が振り返っていることについて、とても素晴らしいことだと思う。公民館 (社会教育施設) との連携協力を進めるにあたり、10 区の公民館団体とのマッチングモデルとして、この図書館関係をヒントにできないかと考える。(交流)
- ・市内 10 区のコミュニティ課への働きかけを積極的に行い、サポセンとのパイプができつつあるのではないか。サポセンの存在を知らしめることはできた。来期も継続し、遠方の団体がコミュニティ課を介して、サポセンのセミナーやイベントにつながるようになればよいと思われる。(交流)
- ・コミュニティ関連施設や職員との相互理解・連携及び社会福祉協議会の職員や地域社会福祉協議会の訪問等で、市民活動の推進が深まったことは評価できる。但し、自治会との連携は、市民活動の元となりますが深まっていない。自治会対応を私 (地域住民と共に) も地域のごみ問題・自治会掲示板等で、自治会長と折衝したが、自治会の旧来体質を打破できなかった。自治会の体質改革が必要で、一つには難しいが自治会長含む理事の若返りが求められる。(交流)
- ・企画協力、連携、交流、合同研修などで、積極的にインフローを増やすべきだ。(情報、交流)
- ・センター側の努力に見合った手ごたえは不十分であった。
- ・自治会との連携や、自治会活動の支援も行ったと聞いている。そのことも明記してほしい。

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)

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。

(全体的な成果)

- ・指定管理者と行政との分担を明確にし、事業推進では両者が協働し、理想的な関係である。(協働)
- ・利用者対応で情報共有を図り解決に努力している。関係機関を紹介し、解決に導いている。(相談)

- ・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し良い結果がでている。(協働)
- ・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。(協働)
- ・緊密な連携が取れている。互いに顔の見える関係ができ、情報の共有ができています。(協働)
- ・日々の業務への取り組み、サポートセンター利用にかかる様々なことがらへの対応等、また、通年での企画、運営と市民参画への働きかけも含め指定管理者の働きはとても優れていると感じる。管理者から、多くの実態が示され運営されていること、役割発揮を推進するうえで、行政の支援室との連携もとれているように思う。(協働)
- ・市民と行政の協働のモデル拠点として、相互の立場や任務を理解することができた。(協働)

(第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>○指定管理者と市民活動支援室の関係が対象とされているが、市民活動団体の存在が浮かびあがっていないのは残念。</li> <li>○「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。</li> <li>○施設運営による協働の好例が行政の他部署や市民に共有されず残念。指定管理者制度、さいたま市型協働運営について研究を怠らないでほしい。</li> <li>○市民活動支援室と指定管理者の事務スペースが分かれたので、情報共有、意見交換の努力が必要。</li> <li>○支援のテーブルに多様な団体を加えるための行政の力添えが重要、連絡調整会議でその点が活かされているか。</li> <li>○職員アンケートに災害時のBCPへの懸念があったが大丈夫か。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。(2011～：協働)</li> <li>○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。(2011～：協働)</li> <li>○「条例の合同研修」や「市民活動ヒアリング」「イベントでの連携・協力」等、市民活動支援室との“協働”が進んでいる証左であり、評価できる。(2011～：協働)</li> <li>○支援室職員・指定管理者双方のアンケート結果を見ると「情報共有」の努力と成果が確実に進んでいると思う。(2014：協働)</li> <li>○2014年度は、サポートセンターと市民活動支援室との連携が飛躍的に進んだと高く評価できる。(2014：協働)</li> <li>○「寄付による市民活動への参加を考える研究会」メンバー、ヒアリングに市民活動支援室職員の参加を得た。(2014：協働)</li> <li>○冬の交流イベント「寄付を考えるフォーラム」第2部のトークセッション「より多くの寄付が集まる秘訣」において、話題提供者として市民活動支援室職員の参加を得た。(2014：協働)</li> <li>○サポセンの事業に支援室職員が積極的に参加したことは、サポセンの進化として評価できる。(2014：協働)</li> <li>○合同研修会やイベント参加など、人的交流も活発におこなわれていると感じる。(2014：協働)</li> <li>○指定管理者は常に推進課に行政としての取り組み方を提案していた。(2015：協働)</li> <li>○合同研修(市職員と指定管理者職員)や、協働を考えるフォーラムへの参加は良いことと思う。(2015：協働)</li> </ul>

(問題)

- ・サポートセンター職員の声にあるように、結果としてこれまでの8年間を守れなくしてしまった。

## 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。

## (全体的な成果)

- ・合同研修、行政ゲストの企画など、協働の工夫が示され、企画力、運営力の強さを感じる。(協働)
- ・さいたま市の各課と市民活動団体のコラボがうまく機能しはじめたように感じる。(協働)
- ・資料をとおして密接な協働、情報の発信、受信の共有、連携はできていると読み取れる。(協働)
- ・さいたま市が「協働」の先進市として認められたことは評価できる。(協働)
- ・市民活動支援の多様なニーズに対応するため、スタッフ研修を企画し、情報を共有できた。(協働)

## (第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>○他の部署との協働推進には課題が残されている。行政との協働が機能しているとは思えない。</li> <li>○各部署との協働はごく一部で、更に他部署と連携を図ることが必要。例えば、コミュニティ課、総務課、情報課、住宅課等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○健康増進課と市民活動団体が関わった「がん闘病記」展示の取り組みは評価できる。(2013～：協働)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○限られた人員、多くない機会をとらえて努力する姿勢を評価。行政職員に「知ってもらおう」段階をようやくクリアしたところか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「協働テーブル事業」において、行政と市民活動団体の協働をとおした事業目標、過程、評価の協議にアドバイザーとして立ちあっている。(2014年度：協働)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○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、行政側の反応が鈍い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢福祉課、環境課、障害福祉課、コミュニティ推進課に働きかけ協働が進められていた。協働が実現できなかった部署ともフォーラムやアンケートにより協働を考える働きかけができていた。(2015：協働)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○行政各部署との連携は、各主管部門の主要事業とサポセン企画と連携できるように模索すべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・みどり推進課、環境総務課、水道局等ポスター展示が開催できた。(2015：協働)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○団体の企画を行政に伝える力が必要。団体のもつ的確な地域ニーズを関連行政機関に繋ぐハブ機能を果たす力をつけてほしい。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○市民との協働事業を各部署が行うにあたりサポセンに相談する体制はできないか。各部署の意識改革につながる。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○市民活動支援室の機能、関連部署等の情報を市民へ知らせることは必要。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○サポセンのもつネットワークの存在を高める可能性を。</li> </ul>	

## (今後の取り組みの提案)

- ・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。(協働)
- ・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。(協働)
- ・市役所内部の協働に関する調査（埼玉県から依頼が毎年あるはず）の結果をサポセンで掲示したらどうか。協働は無理に行うものではないが、各課に競争意識を持たせることも必要。(協働)
- ・「市民活動支援」の行政各部署にとってのメリットを明確に提示し、理解を得ることが必要。(協働)
- ・各部署における協働の理解・関心度の強弱は、市民活動への理解・関心度を知るバロメーター。協働の理念の具現化は、相互理解に基づく行動の蓄積から生まれる。(協働)
- ・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。(協働)
- ・行政各部署とも“市民活動の分野”と関係が深く、引き続き連携・協働が必要。(協働)
- ・行政の多くの部署がサポセンを活用するようサポセンでできることの一層のPRを期待。(協働)
- ・行政各部署において市民活動団体とのマッチングがもっと明確に表示されてもよい。(協働)
- ・各部署との連携を模索している段階で、さらに深められることがあると思う。引き続き連携・協働をおねがいしたい。(協働)
- ・行政各部署との協働推進の広がりに工夫をお願いしたい。(協働)

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。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。

(全体的な成果)

- ・日常の運営における情報共有とともに、連絡調整会議により利用者対応の検討や事業の進行確認を行い、また、協働に関する職員アンケートや研修をとおして職員の協働の意識向上を図った。(協働)

(第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
○行政より安い賃金で運営するための制度とされているのが残念。指定管理者制度の意義と理解が広く定着することを願う。	○職員研修に「協働」をテーマにした学習(さいたま市型協働提案事業における協働の課題、さいたまマッチングファンドの事例、公共施設運営者のコンプライアンス、条例の読み解き方など)を取り入れ、支援室職員の参加を得て情報共有を図っている。(2011~2015:協働)
○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。	
○指定管理者の人員不足、就労時間なども指摘されているが、契約でクリアした条件のほず。解決には一層の創意工夫が必要。	
○解決の一策として、定期休館日の設置が急務。条件改善は市民サービスの向上に貢献する。基本的な改善条項として改訂すべき。	
○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。	
○政策提言には運営協議会も参加する必要はないか。	
○市の行政データを市民団体活動に活かす仕組みが必要。	
○市民が市民活動支援室の機能、関連部署等の情報を知ることができるよう検討が必要。	
○指定管理者意識の共有は、スタッフ研修で行われていると思うが、この研修も運営委員や関係者に公開していいと考える。	
○政策提言(例えば、自治会市民活動)を積極的に進める。	
○具体的な「政策提言」には至っていない。	

(今後の取り組みの提案)

- ・指定管理者制度の課題、市民との協働の推進については、専門家の協力も仰ぎつつ具体的な政策提言をする準備を進めるべきである。(協働)
- ・市民活動推進委員会でサポセン職員に発言の機会が与えられることが望まれる。理想としては委員参加であるが、審議事項に応じて意見を述べる機会を設けると、議論がより実質的になる。(協働)

- ・各種行政計画や行政のビジョンについて、「市民との協働」が項目として掲載されるようになってきている。委員会参加やパブリックコメント、提言活動を、関係団体とともに行うことも必要。(協働)
- ・市民活動支援室は、各種行政計画や行政のビジョンの策定、パブリックコメントの募集についての情報をサポセンや、サポセンを通じて市民団体に伝えるようにすべき。(協働)
- ・これだけの事業成果が上がっているのに、それが政策提言に結実しないことは大変残念である。少なくとも、市民活動団体が協働によって市民活動支援をしている施設として、また、指定管理者として、主管課として、事業成果を今後の市民活動支援施策に活かす政策提言を行なうことが望まれる。市民活動の今後、協働、支援に正面から取り組む段階に入ったと言えよう。(協働)
- ・行政各部署との協働推進の視点での政策提案を積極的にすることが市の施設としてのサポセンの存在がより説得力を持つと思う。(協働)
- ・政策によっては支援室の力を市役所の部署内に発揮され協力、連携がとればより良い。(協働)
- ・具体的な政策提言には至らなかったのはなぜか、合同研修会や利用者意見や情報の共有はできていても、指定管理者の希望や要求を伝えるシステムができていないということだろうか。(協働)
- ・指定する側とされる側の力関係が生じているのではないか。支援室が指定管理者の意見をうまく吸い上げる努力をすべきではないか。(協働)
- ・「行政直営や企業の運営ではなりたない労働環境と財政状況」ならば市民活動支援も成立しないのではないか。市民活動支援業務に携わる人材の労働条件の向上も提言すべき。(協働)
- ・健康増進課や障害者総合支援センター等の協働もできているが、みどり推進課や環境総務課、水道局等、場所の提供に留まらず、企画から運営に至るより深い協働・連携を目指し一段の努力を期待したい。(協働)
- ・職員アンケートを通じて「指定管理者制度の課題」からさらに活発な意見交換をしてほしい。(協働)
- ・各イベント及びプロジェクトが、着実に一步一步前進してきていると思う。先にも述べたが、各イベント及びプロジェクトが、各所管との連携になる、また、関連ある内容であるとして、各所管とセンター相互で意識する必要があると思う。また、職員の企画力及びコンサルタント力の更なる向上を期待する。(協働)
- ・行政側の諮問に応える形で「さいたま市市民活動推進委員会」が平成 27 年 3 月に答申を行う。「サポセンの団体登録の促進」や「イベントの継続実施」などが幅広く協議された。この推進委員会とサポセンの運営協議会と同じテーブルに立てるような工夫はないか。(協働)

#### 【サポセン条例変更後に浮上した問題・課題】

- ・議会の動向に対する対応は「市民協働運営」の視点からは残念だが不合格。
- ・サポセン条例変更により、協働管理運営のモチベーションが低下した。
- ・指定管理者は政策提言を行っていたが行政側が協働の姿勢を示さないのが残念である。
- ・イベントなどにおける行政各部署との協働推進については評価できるが、市議会の言いなりになった市民協働推進課にはついては、がっかりだ。市民協働推進課がとった行動は、議会の御用聞きであり、市民活動を蔑ろにする行為である。
- ・市民協働推進課職員及び各行政部門含め十分な協働体制がはかられ、協働推進は促進されていたと思っていた。しかし、当評価の担当部門は、市民協働推進課だが、さいたま市議会への対応について残念な結果となり、さいたま市議会によって、協働を推進する市民活動を阻害されてしまった。
- ・スタッフレベル、組織レベルのいずれにおいても、この二年間ほどは、協働の姿勢が高まっていた

と感じており、高評価をしていた。しかしながら、6月の管理運営要領の「改正」や、9月の議会対応などにおいては、「協働」の精神が全く見られないものとなっており、大変残念である。

- ・市民活動団体との協働に関する市職員アンケート結果等をみると「協働マインド」が着実に行政側に浸透しているとは評価できない。
- ・行政がセンターに登録している市民活動団体に根拠もなしにヒアリング調査をかけることを、管理者としても、運営協議会としてもストップすべきだったと思う。行政当局はもとより、管理者、運営協議会は、自由な市民活動を守る責務があったのにそれができなかったことは残念。
- ・「政策提言」については、たとえ、指定を受けている「指定管理者」であっても、行ってよいと考える。サポセンの活動自体が、「提言」であるともとれるが、もう一步踏み込んで、きちんと文章化しての「提言」を行うべきではなかったか。

## Ⅱ-1 協働管理運営の仕組み

### 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。

#### (全体的な成果)

- ・協働の仕組みとして、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。(協働)
- ・運営協議会、利用者懇談会の目的が明確で活動がスムーズに行われた。また、サポセンからの問題提議や情報提供も前向きで、市民活動に対する支援体制はしっかりとしていた。(協働)
- ・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。(協働)
- ・利用者意見の反映の経過を把握。協議をして反映させたと思う。(協働)
- ・運営協議会では自由闊達な意見交換が実現できていると感じている。(協働)
- ・指定管理者は運営協議会、利用者懇談会の記録を公開し、協働について市民の理解を広げた。(協働)
- ・「運営協議会」や「利用者懇談会」「連絡調整会議」のしくみがあること自体が重要。(協働)
- ・運営協議会は、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む運営している。(協働)
- ・運営協議会は、市民、利用者の代表として、可能な限りサポセンの現状と市民活動の実際を見聞きし、利用者懇談会で意見を聴取するなど努力している。(協働)

#### (第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
○市民の意見の反映がわかる伝達法を工夫することが大事。	○利用者懇談会部会と評価部会への運営協議会委員の参加が増加したことは好ましい。(2013～：協働) ○運営協議会出欠確認票に、運営の進行や内容についての意見を事前に提案できる欄を設けた。(2013～：協働) ○協議会での指定管理者説明の時間を極力減らし、委員の意見交換に重心がおけるように次第を工夫している。(2013～：協働)
○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た「さいたま市型協働管理運営」だが、利用者懇談会が役割を十分果たしているとはいえない。	
○運営協議会として「市民の意見の取り纏め」ができたかどうか、やや疑問である。	
○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。委員として協働に参加している実感がわからない。	
○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。	
○指定管理者からの説明が長く、議論する時間が少ない。	



<p>○諮問会議の域を出ていない。協働運営者として参加分担が必要。</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、運営協議会自体も、“動く運営協議会”を旨とするべき。</p>	
<p>○利用者懇談会部会、評価部会などでの取り組みもあり、自ら考え動く運営協議会へと変わろうとしていることは評価できる。</p>	
<p>○運営協議会が市民活動支援室にかかわりなく設置されていることに違和感がある。</p>	
<p>○委員で運営協議会への出席が少ない人がいる。</p>	

### （今後の取り組みの提案）

- ・ 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・説明であり、委員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。(協働)
- ・ 2期も最終年となる次年度に向け、新たな課題も見えてきており、運営協議会は協働運営者としての自覚を持ち、市民活動支援の中核拠点としてのサポセンのあり様を、市民の声を代弁し、真剣に議論する場となることが求められる。(協働)
- ・ 「利用者アンケート」「参加者アンケート」を継続的に指定管理者と行政側が共有することは、目立つ成果はあげられなくとも、活動のレベルの底上げにはつながるので、長期的に続けることが大切だと思う。(協働)
- ・ 運営については目的が明確であったと思う。指定管理運営、支援室のことはまだまだ周知されているとは思えない。今後もさいたま市型協働管理運営について、市民意見の反映ができることを知らせていくことが必要。(協働)

### 【直営化決定の経緯で浮上した問題への対応、課題・問題・提案】

#### （対応）

- ・ 9月議会の議決「サポートセンターの条例変更」を受けた2016年4月からの行政直営に向けて利用者懇談会を開催した。
- ・ 臨時の協議会も含め、即時性のある事柄に迅速に、丁寧に対応、議論し、評価を公表できた。
- ・ 運営協議会はサポセンを利用する市民はもちろん、一般市民目線でセンターの運営を評価すべき役割を担っており、指定管理者と異なる意見も当然有り得る。多様な意見も亦、市民意見の反映。

#### （問題）

- ・ サポセン管理運営要領及び条例の変更に対して、運営協議会有志として、市長及び市議会議長に質問状・要望書を提出し、また、サポセン条例変更にともない、団体登録や利用などについて評価を行ったが、条例変更を覆すほどの市民の動きをつくることはできなかった。
- ・ 臨時利用者懇談会において、運営協議会の存在、役割、理解が不十分であった。
- ・ 協議会の努力が結果としては重要な事案については反映されなかった。
- ・ 運営協議会は、サポセンの「運営」について「協議」する組織として存在するが、9月議会以降の状況を鑑みると、その機能を十分に発揮したとは言い難かった。

- ・業務繁多とは言え、評価部会、利用者懇談会部会、利用者懇談会に、行政職員が参加しなかったことは前代未聞であり直接対話の機会を蔑ろにする態度で容認できない。
- ・サポセン管理運営要領及び条例の変更に関して、事前に何らの相談や意見聴取がなされず、何事も相談するという協働管理運営の基本姿勢がないがしろにされた。
- ・運営協議会の存在意義や役割について、市民や議会で理解されていないことが明らかになった。

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。

(全体的な成果)

- ・懇談会で出された意見を協議案として議論し、指定管理者と市民活動支援室に意見を反映させた。  
(協働)
- ・利用者意見を反映した運営姿勢を今後も堅持していかなくてはならない。現に、利用者意見反映のしくみを使い、運営協議会委員も、職員も努力していると感じている。(協働)
- ・イベントへの参加団体が多いこと、イベント時の来場者が多いことが、市民の意見がきちんと反映されて満足していることにつながっていると思う。(協働)
- ・懇談会の参加が少ないことが挙げられているが、サポートセンターが存在し、イベントなどが行われていることが、常態となっていることで多くの方に受け入れられているためではないか。よく運営されているため、自分たちの活動に集中できるのではないかと思う。(協働)
- ・2015年度に当初予定の2倍開催し、出前懇談会も実施したことにより、サポセンと各区のコミュニティ課とのつながりが形成された。それに加え、サポセンの直営に関する利用者懇談会も実施し、利用者意見の把握に努めた。(協働)

(第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○参加が少ないのは、運営協議会委員の一部(希望者)と一般参加者(呼びかけ)のマッチングができていないため。</li> <li>○参加者が少ないのは、「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。意識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○交流イベントの一部を利用者懇談会に位置づけて実施。市民活動団体調査報告会、コムナーレフェスティバルなど。(2013:協働)</li> <li>○今年度の進展は新団体オリエンテーションをかねて、サポートセンターの運営が市民参加型であることを強調して伝えることができた。(2014:協働)</li> <li>○今年度の試みとして、新規登録団体への積極的な呼びかけは効果があったと思う。多種多様な団体の活動を知らぬ機会となり、懇談会という場のなかで話し合う、意見を出し合うことは有意義なことと思う。(2014:協働)</li> <li>○参加者を増やすため「登録団体オリエンテーション」を含めた内容の開催にすることや、新規登録団体への出席勧誘のための直接アプローチ等の結果直近の二回は参加者の増加と活発な意見交換が可能となった。(2014:協働)</li> <li>・出前方式というアプローチに可能性を感じる。区のコミュニティ課職員の理解促進につながる。(2015:協働)</li> <li>・利用者懇談会は各区に出張し、市民活動団体との積極的</li> </ul>

<p>を変えるには今一層の努力が必要。</p> <p>○利用団体側の意識の問題もあろうが、参加しにくい形になってはいないか、再検討の余地有り。</p> <p>○利用者の意見や要望は、利用者懇談会以外のルートで出されることが多い。利用者懇談会の目的を見直す時期に来ているのではないか。</p> <p>○利用者懇談会として「市民の意見の取り纏め」ができたかどうか、やや疑問である。</p>	<p>な意見交換により市民の声を集めた。(2015：協働)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各区に出張して、利用者懇談会と持つ等努力した。内容も詳しく運営協議会に諮った。(2015：協働)</li> <li>・利用者懇談会は、市民活動ネットワークとの連携により、各区へ出向き懇談会を行い、市民活動の多くの貴重な情報と意見を集約できたことは評価できる。(2015：協働)</li> <li>・サポセンのイベントにデスクを設け、各区のコミュニティ関連の連絡会議に利用者懇談会を出前するなど、斬新な発想で、利用者意見の収集に努めたこと、条例改正について、利用者懇談会を開催したことは評価できる。(2015：協働)</li> </ul>
--	--

### （今後の取り組みの提案）

- ・多くの意見を集めるためにイベント時のアンケートを活用するのは有効だと思う。(協働)
- ・市と市民団体が協働管理運営するサポセンであるなら「利用団体の義務」として提案・発言する機会を提供してはどうか。(協働)
- ・利用者懇談会は、懇談会の開催のみを成果にするのではなく、相談対応記録から主要な利用者意見への対応・解決も成果と考える。(協働)
- ・参考になる評価を次年度に生かすため、具体的に生かされた評価（達成・未達）を提示する。(協働)
- ・利用者懇談会の参加数や意見の少ないことを必要以上に心配する必要はない。(協働)
- ・懇談会の会場をサポセンではなく、試しに他区の公共施設で「(仮) 移動相談カフェ」と称して実施してみてもは。その計画には各区の市民団体によるコーディネートで実現してみることができれば一石二鳥かもしれない。(協働)
- ・運営協議会メンバーは少なくとも1回以上参加するようにしたい。(協働)
- ・出前開催・臨時開催等、例年に比して多くの工数をかけて利用者意見収集とセンターの認知度向上に努力した。特に出前開催は是非継続してほしい。(協働)
- ・直営化の動きのなか、多くの市民、団体からの不安の声に、今後の協働管理への意見を利用者懇談会のなかで集約し、協議会で議論し提言に務めたと思う。また、出前利用者懇談会は意図を明確に6区で開催できたことは、市サポセンからは遠方である地域のニーズ把握となり今後も継続していただけるよう期待する。(協働)
- ・出前方式の利用者懇談会で各区の差（職員の意識・意欲）を感じた。しかし、サポートセンター職員だけでなく、委員が市民活動ネットワーク協議会に市民目線で働きかけることによって、区における職員・サポセン・活動団体の連携・協力を促す事例もあり、やり方次第である。(協働)

### 【直営化決定の経緯で浮上した問題】

- ・利用者懇談会は、積極的に意見をすいあげ、運営への反映をはかったが、条例改正に関わる事柄については、集められた意見がさいたま市のとる姿勢や施策に活かされることはなかった。(協働)

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。

(全体的な成果)

- ・利用者のクレーム対応等協働の推進に努めた。(協働)
- ・緊密な連携により、迅速に対応処理している。(協働)

(第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
○大きな問題はないようだ。今後も市側は人事異動などで「属人的な対応」が発生しないよう業務の継続性に心掛けてほしい。	○毎月1回の職員研修をとおして利用者サービスの理念や接遇・クレーム対応力向上について考える機会をもてるよう、連絡調整会議で調整している。(2011～：協働)
○その他の意見収集として、行政が行っている「市民意識調査」から市民提言・意識を読み取ることや利用を全く考えていない層(個人・団体)からも考えることも念頭においてはどうか。	
○提供資料に、連絡調整会議での動きが見えないので情報提供をお願いしたい。 ○協働への支援は、どのような場面でも、それらの情報を生かせるような送受信、発信が必要。	

(今後の取り組みの提案)

- ・寄せられた意見や対応、経過など掲示するなどして、一方通行にならない工夫があるとなおよい。  
(協働、施設運営)
- ・運営協議会・利用者懇談会・連絡調整会議ともに、順調に前進してきていると思う。各委員のより積極的なイベント参加やより多くの市民活動へ参画する必要がある。(協働)
- ・運営協議会、利用者懇談会、連絡調整会議はしっかりできている。マンネリを排し、更に磨きをかけていただきたい。(協働)

【直営化決定の経緯で浮上した問題】

- ・サポセン条例変更後、連絡調整会議において、利用者意見などの情報共有がなされたが、協働意識が低下した。
- ・窓口寄せられた条例改正に関連する意見などに一切回答がなかったことはとても残念だ。質問と回答を館内掲示するなど、利用者の声にこたえる姿勢が欲しい。
- ・連絡調整会議の情報は守秘義務もあるだろうが、運営協議会では情報が少なかったのは否めない。うまくいっていると思っていたのが逆転してしまった。落胆した。例えば、運営協議会の委員の自治会運営者の欠席について、どんな話や手立て、改善が考えられていたのだろうか。
- ・協働の支援は、どのような場面でも、それらの情報を生かせるよう発信・受信が何より重要である。調整会議が十分に機能していたかが知らされることがなかったことを残念に思う。
- ・協働管理運営の仕組みは壊された。
- ・信任を受け調整会議を行っている点を忘れないでほしい。相手の非を論ずる前に謙虚に自らを反省することも大切だと思う。
- ・条例改正に関わる事柄については、全く機能しなかった。

- ・市民活動団体からの意見の内容を制限して反映しきれなかった。指定管理制度から直営に変わることについて疑問・反論の声が多く上がっていたが、混乱を避けるという配慮により吸い上げることができず、悔やまれる。いまだに疑問・反論の声は聴かれる。市民の声が行政や市議会に届かず、運営に活かされなかった。
- ・「運営協議会」「利用者懇談会」「連絡調整会議」が、サポートセンター条例の基、本年目標「市民活動の強化・連携と拡大」へ連携し、十分機能していたと思っていた。しかし、さいたま市議会の一方向的（運営協議会・利用者団体等含む関係者へのヒアリング無し）な議員提案により、H28年度より直営化になったことは、さいたま市議会が、市民活動を阻止・サービスレベルを著しく低下させていくことになる。
- ・市議会にて市直営決定後の協働管理運営の仕組みは崩壊し、利用者懇談会や運営協議会の意見や質問が反映さない状況になってしまった。
- ・行政が運営協議会や利用者団体に諮らずに直営化の手続きを進めたのは、今までのさいたま市行政が築いてきた市民協働の取り組みの蓄積を台無しにする行動であったと評価されても仕方がないと思う。

## II-2 行政の指定管理者との連携

### ①各所管課からサポセンへの相談に対応し、各所管課と市民活動団体との協働を推進したか。

#### （全体的な成果）

- ・市民活動団体の協力を得られるよう仕組みをつくった。（協働）
- ・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。（協働）
- ・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。（協働）
- ・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。（協働）

#### （第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み）

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
<p>○市民活動支援室の働きかけで各所管課の理解度は少し前進したように思うが連携に至っていない。</p> <p>○積極的な行政各部署への働きかけが必要。職員向けのセミナーや勉強会をとおして、「協働のテーブル」を活用した事業立案や職員の研究グループを設置するなど。</p>	<p>○協働テーブルの開始により、市民活動支援室以外の部署とNPOとの協働の企画・過程・成果・評価を確認する場が設けられている。（2014～：協働）</p> <p>○周辺地域の企業と連携した寄付のしくみを研究するため、類似の事例を持つ商業振興課に、サポートセンタースタッフと市民活動支援室職員が一緒に訪問して話を伺った。情報を得るだけでなく、サポートセンターと商業振興課のネットワークをつくることのできた。（2014：協働）</p> <p>○市民活動団体や各所管課からの相談に対して、協働のテーブルを開催し、協働事業につないだ。（2015：協働）</p> <p>○夏の交流イベントにおいて教育委員会後援のための所管課との調整や、指定管理者との協働のテーブル開催等、努力の跡がみえる。（2015：協働）</p>

(課題)

- ・各所管課が市民活動サポートセンターをうまく活用したと感じない。県外からも多くの視察の方が見えているのに、さいたま市職員がサポセンの重要性を理解していないように感じる。(協働)

(今後の取り組みの提案)

- ・都市局みどり推進課が事務局をつとめる「さいたま市みどりの祭典」に、昨年から都市計画課が出展。縦割り行政を脱し異なる部署が協力し合う関係をなしており、評価できる。こうした取り組みを、市民活動支援室と他部署の間でも、もっと進められればいい。(協働)
- ・市民活動支援室は、市の職員研修において、“市民活動”が行政運営の中で大切な要素であり、“市民と行政との協働”こそ、当市の発展に不可欠である旨説いている。しかし、職員の多くは担当部局を除き、市民に一定の距離がある。研修を重ね、担当部局を経験する中で必ず理解は進む。(協働)
- ・各所管課の市民活動についての理解をさらに高める必要がある。行政がセンターに来ればよいのだが、そこまでの機会がないように見受けられる。職員研修などの機会に、サポセン職員が活動紹介や協働の考え方を説明する機会を設けるなどの工夫をするのはどうか。(協働)
- ・市民と行政との協働について橋渡し・相談は可能と思われるので期待したい。(協働)
- ・協働のテーブルで、市民と市役所職員の間で活発な意見交換が行われることを期待する。(協働)
- ・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か。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。(協働)
- ・各所管課と話題を共有する時期はどうなっているか。事業をスタートする年度当初が重要でかつ適切。また、9月に次年度計画立案や議会等の指摘も受ける時期をとらえること。どう働きかけるのかの戦略の明確化が必要。(協働)
- ・マッチングファンドの企画立案プロセスの実態をみると、まだまだサポセンのサポート・コーディネート機能活用の余地がありそうに思う。(協働)
- ・消極的な取り組みに終始し、各所管課とサポセンとを積極的につなごうという姿勢は見られない。(協働)
- ・必要に応じ、協働のテーブルが開かれたとある、どのような内容であったかと思う。イベント等への所管の支援など、もっと市民に知られるようになるとよいと思う。(協働)
- ・イベント情報を庁内LANの掲示板に掲載し情報発信したのは評価できる。今後は、多くの市職員がボランティアやイベントに参加したくなる仕掛けを作してほしい。(協働)

②各所管課に対して、サポセンのイベント等活動内容を広めたか。

(全体的な成果)

- ・イベントの協力を市民活動支援室から高校教育課に要請したことはとても効果があったと思う。市民活動支援室からの働きかけの影響は大きいので、他の所管課にも働きかけを期待する。(協働)
- ・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。(協働)
- ・連携や広報に努めていることを実感している。(協働)

## (第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
<p>○声かけの段階であり、もう一步踏み込んだ対応を期待したい。</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。今後も継続的に各課に働きかけることを期待したい。</p>	<p>○「新しい公共を考えるフォーラム」での対談に市長が参加。(2011: 交流)</p> <p>○「これからのまちづくりフォーラム」に防災課参加。(2012: 交流)</p> <p>○「さいたま市のCSRチャレンジ認証企業の活動展示紹介」で経済政策課協力。(2013: 交流)</p> <p>○環境展示企画に、環境総務課、みどり推進課、大宮南部浄化センター参加。(2013: 交流)</p> <p>○「アートで変身！」イベントにうらわ美術館協力。(2013: 交流)</p> <p>○「マッチフラッグプロジェクト」をうらわ美術館とともに実施。(2014: 交流)</p> <p>○イベント開催情報などは、職員用庁内LANの全庁掲示板に掲載し、職員の参加を促した。(2014: 交流、情報)</p> <p>○サポートセンターのボランティア情報から職員向けに提供できるボランティア募集情報を、毎月全庁掲示板に掲載し、職員に対してボランティアの意識向上を目指した。(2014: 情報)</p> <p>○今年度から、各所管課に市民活動サポートセンターへの理解をより深めてもらうため、広報紙「おーぶん」についても全庁掲示版への掲載を開始した。(2014: 情報)</p> <p>○イベントポスターを各自治会の掲示板へ掲示できた。(2015: 交流)</p>

## (現状の課題)

- ・庁内部署のサポセン利用が増えた印象がない。(協働)
- ・協働フォーラムへの市職員の参加が少なかった。(協働)

## (今後の取り組みの提案)

- ・広く広報も必要だが、イベントごとに一番関心のありそうな部署へピンポイントで広報する等も大切かと思う。(協働)

## 【直営化決定の経緯で浮上した問題】

- ・自由な市民活動の場を守る、という基本的な役割を果たせなかったということは、行政、指定管理者、関係する我々市民の成熟が不足していたといわざるを得ず、残念に思う。
- ・議会対応に追われ、本来業務が影響を受けたとはいえ、「協働」を推進する本市において、まさにそのことが問われていた今年度、議会(委員会)において与えられた少なからぬ答弁機会を捉え、「市民」と「行政」、「市民活動」と「まちづくり」の連携の要としてのサポセンの理念や機能を幹部職員や議員に説明することができたはずであり、指定管理者から提供されているデータを基に反証し、サポセンの果たしている役割と成果を正しく伝える機会を逃したことは、痛恨の至りである。
- ・条例改正に関わる事柄やその後の市民からの質問要望等への対応は、さいたま市の「市民活動」「協働」への取り組み姿勢について、おおいに疑問を抱かせるものである。「市民活動とは」「市民とは」という基本に立ち返り、これから豊かなさいたま市を作っていくための、「市民活動」「市民」はどうあるべきか、行政との「協働」はどうあるべきかを、今一度考え、確立する必要がある。
- ・議会から不備を指摘された「規程づくり」や、指定管理再開へ向けての仕組みづくりなどにおいて、「協働」でこれらを進めるのが、その一歩になるのではないかと。

③各所管課が事業に係る展示等でサポセンを利用する際に、設置目的等について理解するよう説明を尽くしたか。

(全体的な成果)

- ・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。(協働)

(第1期からの継続課題と第2期の新たな取り組み)

第1期からの継続課題	第2期の新たな取り組み
○積極的に協働するには、各所管部門からの申し出を受け入れることが必要。サポセンの開催内容にそぐわないため断る場合は、運営委員会での協議や説明もあっている。小さなことでも協業・連携の第一歩を踏み出すことで躍進すると考える。	○各所管課が市民活動サポートセンターを利用する際に、事前に市民活動支援室及び指定管理者との協議において、市民活動サポートセンターの設置目的等を説明するとともに、イベントへの参加、市民活動団体の協力をもって事業を実施することなどを勧めた。(2011～:協働)

#### 【直営化決定の経緯で浮上した問題】

- ・設置目的等について、議会や社会に対して説明をした。その基本姿勢は認める。しかし、それを伝えることはできず、かえって「市民活動支援」や「協働」にとって「負」となる結果を生んだ。
- ・組織変更により人も変わった等の変化もあったが、相互に立場を理解し合うことが前進の鍵。
- ・管理運営要領に市民活動団体が指定管理者となると定められていたのには、それ相応の理由があったはずで、市民活動のサポートにおいて、それが大きな役割を担っていたのは、容易に想像できることである。新しく市民協働推進課に引き継がれた時点でその点について理解をしていたならば、市長から条例改正についての話が来た時に、改正を止めることはできたはずである。市民との協働・市民活動の推進についての理解ができていなかったと考えざるを得ない。
- ・各所管への対応は、それなりに十分活動できていたと思う。しかし、さいたま市議会や各サポートセンター関連部門への対応力不足により、さいたま市議会が一部の団体活動評価により、時代に逆行するH28年度よりのサポートセンター直営に繋がってしまった。

#### 《その他》

○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。

○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。



- 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、市民活動の発展のために求められる。また、市民協働推進課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。
- 市役所内部の協働への理解が進まない中、協働管理運営や指定管理者制度の実態に関わる評価の視点は確立されていない。開設以来8年間の市民と行政との協働の拠点としての実績を踏まえ、今後の展開が縮小されることのないよう、また実績の積み重ねにおいてサポセンスタッフの運営スキルが更に活かされるよう、社会的ニーズに即した運営費確保が必要である。

## 《第2期の総括として》

2007年10月の開設以来8年5か月が経過し、2016年3月、指定管理第2期が終了した。第2期の目標とした「4つの翼の広がり」と「協働の推進」を評価の指標としてきたが、それぞれの翼別の取組および協働の推進は、サポセン開設前に整備された「基本計画」による「6つの機能」の実現という指標を基盤として、複層的な視点で評価を行ってきたものでもある。

最後のまとめとして、これまでサポセンが取り組んできた「市民活動支援」に関する根本的な課題と成果を述べ、次いで「6つの機能」に照らしつつ、今後のサポセン運営に不可欠な要素を整理しておきたい。

まず、「市民活動支援」に関する根本的な課題と成果について。すなわち、市民活動を「サポートする」とはどういうことか、どういう手だてがよいのか、という問題である。

### ●センター主体の調査・研究活動と発信

これまでサポセンは、6つの機能の「2活動の拠点の機能」と「4情報受発信の機能」に関わって、様々な市民活動の情報を収集してまとめ、発信してきた。しかし、受け身で「受信」するに留まらず、積極的に「市民活動」を「調査」「研究」し、さらに「市民活動」のありかたや進め方について、分かりやすい資料を「作り」「発し」てきた。それによって、新しい「市民活動」を「育て」てきた。そのことが「市民活動団体」を「育て」、「市民」を「育てる」ことにつながってきた。こうした積極的な「支援」活動を今後も継続・発展させていくことが重要である。例：調査員、レポーターの養成。他市町村も含めた調査広報活動。市民活動の冊子など。

### ●市民・市民活動団体とサポセンとの関係

「協働管理運営」の考えに基づき、サポセンの管理運営は、行政との協働のもと、市民・市民活動団体がその一翼を担ってきた。イベント等への参加協力の他、運営協議会・利用者懇談会などの仕組みを通して、市民・市民活動団体は、直接的また間接的にサポセンの管理運営に参画してきた。その中で、「利用者である市民・市民活動団体は、サポセンから一方的にサービスを受ける『お客』ではなく、自らもサポセンの運営に関わるものである」という認識が醸成

されつつある。必ずしも広く行き渡っているとまでは言えないが、こうした「担い手意識」は、「整備基本計画」の理念2の「施設の利用を通して成長する市民」を具現化したものといえ、「市民の成熟」（整備基本計画）につながるものである。こうした市民・市民活動団体の「主体化意識」を育む関係を、今後とも重視し、発展させていく必要がある。

次に、「6つの機能」に沿って、今後の課題をまとめていく。

#### ○市民活動の入り口の機能

サポセンは、市民活動の関わり方の違いを超えた交流の拠点である。公共の空間をとおして、潜在層・関心層・活動層が相互に交流できるよう、特に潜在層への効果的なアプローチの一層の創意工夫が求められる。

#### ○活動の拠点の機能

活動の拠点としての活用に留まらない視点を大切にしてきたを特筆しておきたい。

市民活動支援のニーズをとらえるための活動現場の声をきく調査事業をほぼ毎年度実施し、団体の運営や地域連携の課題を整理・分析するシンクタンク機能を拡充させてきた。さいたま市124万人都市に一つの施設が市域全体の市民活動支援を実現するためにも、施設内で待つだけでなく活動の現場に出かけ、課題をとらえ直す姿勢は今後も継続させる必要がある。

#### ○交流・ネットワークの機能

市域全体を包括する市民活動情報の拠点、人材交流の拠点の役割を果たすため、積極的に情報収集や活動のマッチング・コーディネートを行い、各地域で活動する多様な団体や機関と連携し、地域の活性化や課題解決につなぐことが求められる。

#### ○情報受発信の機能

市民活動支援情報の編集と発信により、潜在層、関心層、活動層のいずれの市民にも求める情報を届けてきている。ペーパーレスでは伝えられない人や内容があるが、IT化の推進による多様な媒体を活用した事業広報にも努めてきていることは評価できる。施設の機能や事業の意義を効果的に伝える、紙媒体を含めた多様な情報伝達が今後も求められている。

#### ○相談・コンサルティングの機能

市民の力を地域社会の課題解決に活かす市民活動の活性化のためには、活動への関わり方の違いを超えた多様な相談に対応する必要がある。過去8年間の相談対応記録の内容からも、丁寧な対応スキルとともにコーディネート力や専門性が求められることが分かる。相談対応の質を維持・向上させることが今後の市民活動支援施設には不可欠である。

#### ○学習の機能

市民活動を取り巻く環境の変化や企業や行政との協働の実状を踏まえつつ、効果的な市民活動支援につながるための学習の機会やプログラム開発が求められている。誰もが住みやすい社会の実現に資する施設として、さいたま市民、議員、行政職員、企業市民がともに学び合える施設として成長していくことが望まれる。

このようにサポセンは、8年間余の協働管理運営の成果と課題を活かし、地域社会に必要とされる施設として、また、公共の担い手である市民と行政との協働のモデル拠点として、運営の3つの理念である「すべての市民に開かれ」「市民とともに成長する」「居心地のよい」空間づくりをめざし、市民活動および協働の推進の場をさらに発展させる使命を果たしていかなければならない。

## 《これからのサポートセンター運営のために～総括～》

2015年に、さいたま市市民活動サポートセンター管理運営要領（以下、管理運営要領）及びさいたま市市民活動サポートセンター条例（以下、センター条例）が変更された。これらの変更が利用者の十分な意見聴取なしに行われたことは、サポセンの整備検討を含めて10年にわたり築き上げてきた市民と市の協働の精神が生かされず、運営協議会としては誠に残念である。また、運営協議会としての問題対応能力の限界を感じざるを得ない。

センター条例の変更理由は、さいたま市議会の議論だけでは十分に理解できず、利用者も運営協議会も困惑した。今後も市民活動及び協働を推進するために、管理運営要領及びセンター条例の変更の妥当性の検証が必要である。

サポセンの直営化に伴い、「さいたま市型協働管理運営」への影響及びサービス低下が懸念される。そのため、速やかに指定管理者と市による「さいたま市型協働管理運営」へ戻ることが望まれる。

「さいたま市型協働管理運営」に戻るに際し、次の事項について検討し、必要に応じて規定（明文化）することが求められる。

- ① サポセンの管理基準等の変更・追加する場合は、市民活動の自由度を損なうことがないようにする。
- ② 今後、サポセンの管理基準等の変更・追加を含め、市民活動・協働に関係する条例・規則・要領・要綱・基準の新設・変更の際には、必ず市民に意見を述べる機会を事前に設け、意見を十分反映させる。
- ③ 今後も、利用の自由度を保証するとともに、極力話し合いで解決するため、利用ルールは必要最小限にとどめる。ルールを定める際は、利用者懇談会等で利用者の意見を把握し、運営協議会で議論し、それらを踏まえて、指定管理者と市民協働推進課の協議の上、決定する。
- ④ 運営協議会は、現在、管理運営要領では指定管理者が設置することになっているが、指定管理者と市との共同設置に変更する。そうすることにより、運営協議会の中立性がより明確になるとともに、運営協議会が直接、市に対しても正式に直接要望等ができるようになる。
- ⑤ 連絡調整会議において指定管理者と市民協働推進課との間で意見調整がつかない事項に関しては、運営協議会において、両者の説明を踏まえて検討する。

本編は、施設運営の当事者である指定管理者と市民協働推進課の委員を除く運営協議会としての評価である。以下は、この評価結果を受け、「指定管理者による運営から市直営の運営への移行」にあたり、指定管理第2期後期運営協議会を構成してきた委員個人としての提言を掲載する。これらの声についても、今後、サポセンに関わる利用者、市民協働推進課、受託会社が参考にされることを期待したい。

## 《指定管理者による運営から市直営の運営への移行にあたって～委員からの提言～》

### 運営協議会及び利用者懇談会について

薄井 俊二

平成28年4月より、当面の間、さいたま市市民活動サポートセンター（以下「センター」）は、さいたま市直営で管理運営されることになる。地方自治法第百三十八条の四の3では、法律又は条例の定めるところにより、「審議などを行うための機関」を置くことができるとあるが、さいたま市市民活動サポートセンター運営協議会（以下「運営協議会」）は、条例によって定められているものではないため、この法律にある「審議などを行うための機関」にはあたらない。すなわち、運営協議会は、「合議体」ではなく、「協議体」としての性格を帯びるものとなると判断される。

このことを踏まえると、平成28年度以降の「直営下」での、運営協議会の位置づけと役割、構成と組織、活動等は、以下の通りとするのが適切であると考える。

#### 1. 運営協議会の位置づけ

- ・協働管理運営を実現するための組織として市が設置。

#### 2. 運営協議会の役割

- ・センターの管理運営をより効果的かつ効率的に行うための意見を聴取し、協議するとともに、センターの管理運営に係わるアセスメントを行う。

#### 3. 運営協議会の構成

- ・市民、市民活動団体の代表者、有識者、及び市職員をもって構成する。

#### 4. 運営協議会の組織

- ・運営協議会の活動を円滑ならしめるために、「利用者懇談会部会」と「アセスメント部会」の2部会を設置する。
- ・「利用者懇談会部会」は、下記6の「利用者懇談会」に関する諸事項を協議し、その内容を運営協議会に提案する。また、利用者懇談会の開催に関わる。
- ・「アセスメント部会」は、下記7に関わる、運営協議会が行う「アセスメント」に関する諸事項を協議し、その内容を運営協議会に提案する。

## 5. 運営協議会の会議

- ・会議では、以下のことを行う。
- ①当該期間の、センター利用者の意見に対する、市の対応について報告を受け、協議する。
- ②当該期間に開催された、利用者懇談会の結果について報告を受け、協議する。
- ③当該年度のアセスメントの進め方について協議する。またアセスメント結果について報告を受け、協議する。
- ④その他、センターの管理運営に関する事項について、協議する。

## 6. 利用者懇談会

- ・事業者である市は、利用者の意見をセンターの管理運営に反映するため、利用者懇談会を開催する。

## 7. 「アセスメント」の実際

- ①アセスメントは、事業者である市が提出した資料に基づき、運営協議会委員が各自で行ったものをまとめる形で行う。なお、市職員の委員は、アセスメントを行わない。
- ②事業者である市が提出するアセスメント資料は以下の通りとする。
  - ・アセスメント資料A「各事業（or 観点）ごとの、一次評価（自己評価）」
    - \*評価の根拠となった事業等の記事を併記
  - ・アセスメント資料A添付①「センター事業成果振り返りシート」
  - ・アセスメント資料A添付②「センター事業成果（概要）」
  - ・アセスメント資料A添付③「利用者懇談会当該年度活動報告」
  - ・アセスメント資料B「利用者アンケート」
  - ・アセスメント資料C「職員アンケート結果（含、委託事業者）」
- ③運営協議会委員は、提出された資料をもとに、各自の判断でアセスメントを行う。
- ④委員各位から出されたアセスメントは、内容を改変することなく、ひとつの書類にまとめ、それを運営協議会としてのアセスメントとする。
- ⑤事業者である市は、アセスメント結果を尊重し、提示された提案や希望の実現と、指摘された課題の解決につとめる。

## 市直営時のサポセン運営について

平 修久

市がサポセンを直営する期間においても、さいたま市の市民活動と協働が持続、発展するために、これまでの8年5ヶ月で築いてきた、運営への利用者の参画を最大限継続することが、市民協働推進課と利用者の双方に求められる。利用者の中には、運営協議会委員も含まれる。このようにして、引き続き、他の公共施設とは良い意味で異なるサポセンの良さを守り育てることが望まれる。そのためには、下記のような事項の実施が考えられる。

### 1. 運営全般について

- ・市民協働推進課と委託業者がサービス提供者で、市民や市民活動団体は利用者・サービス受益者と分けるのではなく、利用者が希望する場合、サービス提供者としてサポセンで活動できるようにする。
- ・過去8年間、利用者がボランティアベースでサポセン内で行ってきたこと（たとえば、季節の飾りつけ）は、継続して、利用者に協力を呼びかける。
- ・利用者の持ち込み企画（サロンやセミナーなど）を、市民協働推進課は最大限尊重する。
- ・運営協議会メンバーは、協議会での協議だけではなく、積極的に利用者懇談会や評価に関わる。

### 2. 利用者懇談会

- ・テーマや進め方は利用者懇談会部会メンバーと市民協働推進課で協議する。
- ・懇談会の進行とまとめは、主にメンバーが担当する。
- ・2016年度のなるべく早い時期に、利用者懇談会を開催する。
- ・利用者意見の収集を継続的に行う。意見の内容とそれに対する対応内容は、運営協議会で報告し、必要に応じて協議する。

### 3. 評価

- ・評価の内容及び方法は、評価部会メンバーと市民協働推進課で協議する。たとえば、「整備基本計画」で定めた6つの機能ごとに、利用者アンケート、利用者懇談会等で収集した利用者意見、イベント等の参加者アンケートなどをもとに評価することが考えられる。それらを、翌年度以降のサポセンの日常的業務やイベントなどの改善につなげる。

## 市直営時のサポセン運営について

土橋 康夫

さいたま市が、総合振興計画・都市づくりの3つの基本理念の第一番に掲げる「市民と行政の協働」の理念がより確実に市民の間に浸透し、かつ成果を上げるために市民活動サポートセンター（以下サポセン）は大きな役割を担っているはずである。今回の直営化への移行がたとえ一時的な措置とはいえ、そのために本来のミッションがいささかでも停滞することは市民にとって大きな損失である。あくまでもサポセンが市民協働の推進に引き続き成果を上げるために以下の提案をさせていただく。

市民と行政と議会がともに「市民協働推進の成果」についてそれぞれの立場からサポセンを評価できるように「成果目標の明確化と共有」を出発点に新体制での運用をお願いしたい。市民と行政と議会それぞれが異なる視点から評価することに異議はないが、今回の議会の指摘以降の展開は市民と行政と議会が全く異なった「成果目標」でサポセンを評価した結果と理解している。

「市民活動の活発化で市民協働が推進された」という成果判定は確かに難しいものがある。昨年度指定管理者がSROIを実施、現行運営にたいし高い評価が出たが、利用する市民団体も実感できる簡易な評価手法も必要と思いつつ任期中に提案できず残念な思いもある。市民と行政と議会がサポセン成果の結果目標と経過目標を共有することが必要ではないだろうか。

三者連携によるまちづくりがより良い結果を生むことについても誰もが異論はないはずである。サポセン運営のPDCAは来年度以降もシームレスに実行されるべきだと考える。具体的な評価方法については、この間の運営協議会での評価方法の継承が妥当とは思いますが、新たな成果目標が立てられるにしても少なくとも「多くの市民が納得する成果目標」を出発点にした新体制運営を希望する。

## 運営協議会と利用者懇談会について

中野 一恵

条例改正後の記者会見において、市長および市民協働推進課は「運営協議会」と「利用者懇談会」について触れ、2者があることによって、サポセンの「協働」は担保されると説明した。

これまでは、「市民」と読み替えることができる「市民活動団体」が指定管理者として、「運営協議会」を設置し、事務局として責任を持って開催してきた。会議においては、指定管理者である「市民」からの報告と、設置者である「さいたま市」からの説明や報告を受けて、公平かつ中立的に討議評価してきた。また、利用者懇談会においては、「市民」として「利用者意見」を聞き、討議し、その結果を運営協議会に提案してきた。まさに、「市民との協働」を具現化するしくみであり、市民の目として、耳として、口として、運営者として「市民の参加」を担保してきたと言える。

指定管理者として「市民」と読み替えられない団体や法人が、管理運営する可能性も考慮し、向こう2年に限って、以下の条項を管理運営要領に加える。

- 1) 運営協議会の構成は現行通りとし、市民活動団体関係者5、公募委員5、学識経験者2、企業関係者2、市民活動支援団体2、さいたま市職員1、指定管理者である市民活動団体の理事1の18名。ただし、指定管理者の理事については、事業の継続性を担保するためにも、前年度指定管理者だった団体の理事もしくは前センター長とする。
- 2) 運営協議会の選出、選任は、前年度の運営協議会委員のより5人の選考委員を選出し、選考委員と設置者（さいたま市）との協議によって、選出選任し、運営協議会に諮る。
- 3) 任期は2年とする。（改選時期は5月）
- 4) 年に5回程度開催する。（年度中に4回、翌年度の4月に1回）
- 5) 運営協議会員は、利用者懇談会部会、評価部会のいずれかに所属する。
- 6) 利用者懇談会部会、評価部会には、指定管理者および市民協働推進課から各1～2名参加する。
- 7) 市民活動団体関係者は、登録団体の代表者もしくは社員であることが望ましい。
- 8) 利用者懇談会部会には、サテライト部員として、各区のコミュニティネットワークの広報担当者と各区のコミュニティ課のコミュニティネットワーク担当を登録し、「市民活動支援懇話会」あるいは「さいたま市市民活動ネットワーク」のを組織し、意見、情報交換、交流をする。

※登録団体の連携強化を図るため、登録団体も上記のネットワークに参加する。

※ネットワーク参加者には、特典として、勉強会や研修会を用意するか、優先予約枠を用意する。



## 適正な運営のために必要なこと

萩原 淳司

今後とも市民活動サポートセンターにおける市民活動に対する様々な苦情・介入は、正当なもの、不当なものを含めてありうると思う。

事前に、適正な手続きで相反する意見を聴取し、事実関係の確定方法と対応を決めておくことが必須であり「管理の基準」として定めておくよう願う。その手続きにおいて公平性、客観性を確保するために、法律や市民活動の専門家の関与がなされるよう求める。

今回の直営化の条例改正、その改正の必要性を判断するための市民活動団体の聴取においては、地方自治法の指定管理者の管理の適正を期する手続きを踏んでいるかに疑義があり、また、憲法に定める団体活動の自由を侵害する不当な介入とみなされる余地があるため、今後とも議会での討議、行政の自己評価、市民参加の中で、繰り返しその正当性を問い続けていただきたい。

また、直営化にあたり、業務を分割発注したことによるコストアップは、包括委託をすれば避けられたと思う。行政改革推進の観点からの検証も願います。

## 協働管理運営の目指すものと危うさの認識を

堀越 栄子

私は指定管理者（さいたま NPO センター）として運営協議会に参加してきた。

今回の「さいたま市市民活動サポートセンター直営化条例」は残念でならない。それは、日本中から先進的であると注目され、誇りにしてきた「市民と市の協働管理運営を行うサポートセンター」が、その先進性や意義を否定するかたちで直営化されたためである。

さいたま NPO センターは、「サポートセンター」設立時に指定管理者に手をあげたが、それは主に次の理由によっていた。第1に、「市民と市の協働管理運営」というかたちで市民活動のサポートを行うための指定管理者であるという点に意義を見いだしていたこと。第2に、760日にわたり市民との議論を積み上げ、「指定管理者は市民活動団体に限る」という管理運営要領を提案した市の「本気」「期待」に市民として応えようということでもあった。

しかしながら、市は、2015年6月に、協働管理運営に大きくかかわる内容であるにも関わらず、協働の相手である市民や、協働の管理運営を実現するための組織である運営協議会には一言もなく、管理運営要領を変更した。そのような一方的なことはやらないという前提でのみ協働は成り立つ。市は、「協働」と言いながら協働を破壊したに等しい。また、10月には、議会は、たった2日間で、指定管理者制度を休止して、行政の直営にすることを決めた。議会から指摘された団体への疑義の解明が先であることを市は主張しなかった。市民、運営協議会、指定管理者へのヒアリングもなかった。市は協働を守る気はなかった、市民活動を推進する気もなかったと言わざるを得ない。理不尽に指定管理者への道を閉ざされたことよりも協働が崩されたことが残念である。

「市民活動及び協働の推進条例」の前文には、「さいたま市は、市と市民一人一人が持てる力を合わせ、市民活動を推進し、協働を積み重ねていくことにより、互いに信頼し協調してまちづくりを進める活力にあふれた地域社会を実現するため、この条例を制定する」と書かれている。直営化は、さいたま市全体にとって大きな損失をもたらすだろう。それを最小限のものに食い止め、次のステージに向かってのステップを踏み出すためには、もう一度この原点を確認したいと思う。