（仮称）市民活動サポートセンター検討報告書

目　次

はじめに　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ　１
１　サポートセンターの機能　・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ　２
２　サポートセンターの施設等　・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ　６
３　サポートセンターの管理運営　・・・・・・・・・・・・・　Ｐ１０
４　会議の経緯及び名簿　・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ１２

平成２３年6月２４日

岩沼市協働のまちづくり推進会議

岩沼市協働のまちづくり検討委員会

はじめに

近年、地方分権が進められる中で、地方への権限移譲等が進むことで自治体として自主的なまちづくりが可能になる一方、各自治体が自らの決定と責任においてまちづくりを進めることが強く求められています。

そのような中、全国では、地域の絆や繋がりによる地域再生の動きが活発になり、複雑・多様化する地域における社会的課題を解決する手段についても、市民と行政が良いパートナーとして連携・協力しながら、相互に理解できるスタイルを用いた市民協働型のまちづくりが展開されてきています。

当市においても、市民一人ひとりが様々な立場で責任と役割を担いながら参画・連携の意識を持って、互いに協力していくことにより、「協働のまちづくり」を進めることとしています。

そのため、平成２０年に市民で構成する「協働のまちづくり推進会議」と、職員で構成する「協働のまちづくり検討委員会」を設置し、「協働のまちづくり」について合同による検討を行い、市民活動の基盤整備や情報ネットワークの強化、そして、人材・市民活動団体の育成を図ることを基本とする「協働のまちづくり提言書」を平成２２年２月に市長あて提出しました。

その中で、協働の基盤整備の遅れ等、当市が協働のまちづくりを目指す上で乗り越えなければならない課題が明らかになったことから、課題の一つである市民、市民活動団体等が活動するための基盤であり拠点となる市民活動サポートセンターについて検討を行ったものです。

検討の結果、当市において市民が自主的に市民活動に参加できる機会を提供し、市民活動を活発にするためには、市民活動団体同士の交流や人材育成を行うとともに、市が実施する事業や関連する市民活動団体に関する情報などを容易に入手できる場所や設備等が必要になります。

しかし、当市の場合、市民活動の総合的な拠点施設（機能を含む。）がないことから、まちづくりの大きな担い手である市民活動団体の集積化と可視化がなされていない状況にあります。

このことから、市民活動に関する情報提供や、市民活動団体による組織運営や事業展開に関する相談や支援を行い、市民に対し協働に関する啓発活動等を行う拠点となる（仮称）市民活動サポートセンター（以下「サポートセンター」という。）の整備が望まれています。

（注）　この報告書で使用している写真は、多賀城市の協力により、多賀城市市民活動サポートセンターの施設及び事業を掲載したもので、全て参考イメージです。

1　サポートセンターの機能

多様な市民[1]及び市民活動団体[2]の活動支援の拠点となるサポートセンターには、居心地が良く人が集まりやすい市民活動の場であるだけでなく、市民活動に関する各種相談や協働に係る意識啓発、人材の育成など、様々な機能が求められています。

⑴　相談窓口としての機能

市民活動を促進し、市民と行政が協働してまちづくりを進めるためには、サポートセンターが市民と行政の双方からの相談に対応し、かつ、その情報を共有するとともに、経験者や専門家からアドバイスを得る必要がある際には、安心して相談できる総合窓口としての機能が求められています。

①　対応すべき主な相談内容

- 市民活動団体の立ち上げからＮＰＯの法人化までの流れについて
- 各種支援制度について
- 団体の会計管理や事業計画等、組織運営について
- 行政との協働事業について

②　充実した相談窓口機能とするための体制整備

サポートセンターの相談窓口としての機能を整備するためには、専門性や経験を有する人材を常時配置する必要があります。

また、相談を受けるサポートセンタースタッフ（以下「スタッフ」という。）については、対応にばらつきが見られないように、相談内容の引き継ぎと蓄積を徹底する必要があります。

③　ＩＴの活用による窓口機能及び利便性の向上

サポートセンターのホームページを活用することで、電子掲示板機能を付加するなどの方法により、遠隔地の市民等の利便性の向上を図ることができるとともに、実際に市民活動に取り組んでいる方々や他の地域の方々からの助言が得られるなどの情報交換型コミュニティ[3]としての効果が期待できます。

⑵　市民活動の理解促進の機能

市民活動を促進するためには、多くの市民に協働を正しく理解していただくとともに、サポートセンターの役割と機能を周知し、広く活用されるよう情報収集及び情報発信ができる機能が求められています。

①　協働や市民活動に関する情報の収集及び提供

団体情報

[1]**市民**：個人、各種団体及び事業者等を総称します。

[2]**市民活動団体**：自らの価値観、信念、関心に基づき、市民生活と地域社会への貢献を目的として活動する任意団体や特定非営利活動法人、町内会、学校などの団体を総称します。

[3]**情報交換型コミュニティ**：情報交換・評価／問題解決・相互扶助を目的としたインターネットコミュニティで、コミュニケーションが目的である社交型コミュニティと目的で区分されています。

・交流サロンや情報サロンなどでの市民活動に関する情報の提供を行います。
・市民活動団体や人材等に係る情報の収集及び提供を行います。
・各種イベント、研修会等に係る情報の収集及び提供を行います。
・スタッフが市民活動団体の活動へ参加、見学することによる情報の収集及び提供を行います。

②　広報紙・ホームページの開設等による情報の発信

・サポートセンターの広報紙等を多方面に配布するためのシステムの構築を行います。
・ホームページを開設し、地域活動の取り組みに有用な情報の発信を行います。
・「ＦＭいわぬま」との連携による情報の発信を行います。
・集団検診等人が多く集まる場所や機会を捉えた情報の発信を行います。

③　積極的に市民活動に取り組む市民活動団体等の発表の場と機会の提供

市民フォーラムや市民まつり、ラウンドテーブル[4]などの開催とともに、既存のイベント等を活用し、団体等の活動に関する情報を発信する場と機会の提供を行います。

市民活動大交流会

④　積極的に市民活動に取り組む市民活動団体等に対する表彰制度の創設等

・市民活動団体等の取組や企業の社会貢献による成果を多くの市民に知ってもらうとともに、活動内容をより一層向上させるための励みとするため、「(仮)いわぬま市民活動表彰制度」の創設を行います。
・市民活動団体等のプレゼンテーション能力の向上を図るために、表彰式等で取組内容等の発表を行います。
・受賞内容等の情報を蓄積するとともに、適宜発信するために、その内容をデータベース化し、冊子やホームページ等による掲載を行います。

⑤　市民活動を推進する啓発事業の実施

＜出前営業＞

・スタッフ等が公民館や体育館等の公共施設の他、市民活動団体等を訪問し、協働による取組やサポートセンターの役割、機能などに関する広報活動を実施します。なお、広報活動については、演劇による紹介が有効な手法の一つとなります。

＜移動サポートセンター事業（回転出前相談）＞

・スタッフ等が地域に出向き、サポートセンターの利用に係るＰＲのほか、身近な困りごとや地域の考えを聞く場を設けます。
・実際に市民活動に取り組んでいる市民活動団体等の方々の協力を得ながら、実体験に基づいたアドバイスなどを行います。
・事業の実施結果については、定期的にサポートセンターの広報紙やホームページ等を活用し情報を発信します。

---

4 **ラウンドテーブル**：丸いテーブルの意味ですが、会議の座り順といった上下関係に関係なく、「平等に意見を述べる」ということを意図しています。

⑶ 人材共育[5]・研修機能

より多くの市民が市民活動に取り組むきっかけをつくるとともに、既に市民活動を実践している市民活動団体等の組織運営管理能力や企画提案能力を高めるため、サポートセンターには、それぞれの活動レベルに応じた研修等を実施することが求められています。

① 人材を掘り起こすワークショップ等の開催

市民と行政が一緒になって、シミュレーションゲーム[6]やワークショップ[7]等を通して、協働について体験するとともに、地域活動の担い手の育成を図ります。

市民向け講座企画

② 出前講座の実施

公民館や体育館等の公共施設に出向き、初心者向けの協働や市民活動に関する研修会を実施します。

③ マネジメント研修の実施

広報力や会計管理、インターネットの利活用等の基本的なマネジメント研修を実施します。

④ 市民（職員）リーダーの共育

- 地元で市民活動に取り組むベテランや多彩な能力を持つ市民などに、市民活動等に係る各種相談や研修事業に参画してもらい、地域の協働をコーディネートする市民リーダーとして活躍してもらいます。
- 実践を踏まえた協働の職員研修を行い、市役所内の協働をコーディネートする職員リーダーとして活躍してもらいます。

⑷ ネットワーク作りのための交流拠点機能

市民や行政が活動の分野やあらゆる領域を越えて出会い、様々な交流や情報交換を行う機会を提供することにより、市民活動を通じて市民と行政のネットワークが形成されます。

このことにより、様々な分野の活動から得られた知識や経験を生かし、地域における課題を市民が自ら解決できる可能性が高まり、市民の力だけでは解決できない課題についても、行政への単なる要望や陳情に終始せず、それぞれの知識や経験に基づく政策提言を行える市民力が向上する可能性があります。

このような市民と行政のネットワークの中核を担うことがサポートセンターには必要

---

5 **共育**：造語で教える側も教わる側も「共に育む」という意味です。

6 **シミュレーションゲーム**：ビジネスや人生の進路選択などを素材にして、実際と同じような状況を設定し、その場その場の判断によって展開が変動するゲームです。

7 **ワークショップ**：「体験型講座」を指し、学びや創造、問題解決やトレーニングの手法です。参加者が自発的に作業や発言を行なえる環境が整った場において、ファシリテーターと呼ばれる司会進行役を中心に、参加者全員が体験するものとして運営される形態が一般的です。

であり、最も期待されている機能のひとつです。

① **市民と市民をつなぐ情報の提供**

サポートセンターの掲示板スペースやホームページの電子掲示板機能などを、協働の相手や活動に対する協力者の募集、問題解決のための助言などを得るツールとして活用します。

② **市民活動団体等の連携・交流を深めるイベント等の企画**

- サポートセンターの独自企画による市民活動団体等の交流会を開催します。
- 市民フォーラムや市民まつり、ラウンドテーブルなどの開催とともに、既存のイベント等を活用し、市民活動団体等の連携・交流を進めるための企画を実施します。

交流・ネットワーキング推進イベント

⑸ 市民活動の場の提供

市民活動を行う市民や市民活動団体にとって、必要な時にいつでも使用することができ、必要なサービスを受けることができる活動の拠点を持ちたいという希望は非常に強いため、以下に掲げるような活動の場を確保し、実務面で必要となる基本的サービスを提供することは、日々の市民活動を支えるサポートセンターの重要な機能の一つです。

① 交流サロンやミーティングスペースの提供
② 会議室等の貸室
③ 資料作成等に使用する印刷作業室や事務機器の貸与
④ 展示スペースや掲示板などの各市民活動団体等の情報発信の場の提供
⑤ その他必要な設備・備品等の貸与

2　サポートセンターの施設等

サポートセンターの施設等については、市民活動を行う市民や市民活動団体にとって活動に必要なスペースを確保するとともに、市民活動を行う上で、実務上で必要となる基本的サービスを提供します。

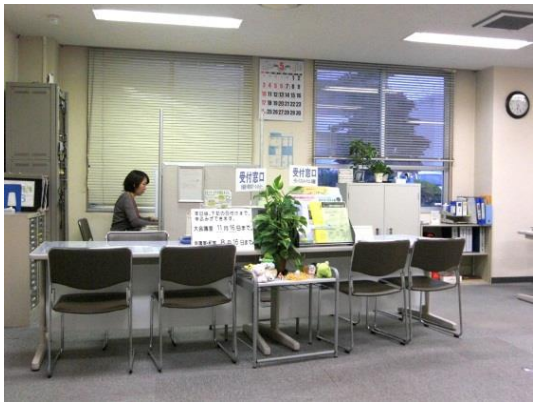
⑴　サポートセンターの施設と設備

サポートセンターの施設と設備の整備に当たっては、下記に掲げたもののほか、高齢者、障がい者の利用を考慮した施設のバリアフリー化、子供同伴で利用する方々に配慮した保育機能用施設の整備及び活動団体の荷物の出し入れがしやすい駐車場の整備に努めるものとします。

①　総合窓口

市民活動を行う団体の立ち上げや、組織の運営等、市民活動に関することなら何でも相談できる総合窓口は、市民活動の黎明期に当たる岩沼のサポートセンターには必要不可欠なものです。

そのため、総合窓口には、施設案内から相談まで対応できる協働の「道先案内人」を配置します。



②　交流サロン

サポートセンター設置における大きな意味の一つに、市民活動を行う市民や団体同士を繋ぐ役割を挙げることができます。

これまで個別に行っていることが多い市民活動が、繋がりながら徐々に広がり岩沼の市民活動が活発化していくためには、自由に集い、気軽に打合せなどができるようなフリースペースが必要であるため、活動分野や領域を超えた交流の場にもなるサロンを設置します。

③　ミーティングスペース

予約を行わなくとも、市民活動団体等が簡単な打合せや事務作業を行える自由なスペースとして、ミーティングスペースを設置します。

④　展示スペース

市民活動を活発化するためには、市民活動団体等が社会的な課題や問題に対しどのように取り組んでいるのか、より多くの市民に理解と関心を深めていただくための情報発信が重要なものとなっています。

そのため、一定期間、市民活動団体等が活動をＰＲする場として活用することができるパネル等を設置した展示スペースを提供します。

⑤　掲示板スペース

市民活動の輪をさらに広げていくために、様々な情報の受発信ツールとして誰でも利用できる掲示板等を設置します。

⑥　情報サロン

施設に登録された市民活動団体等の情報や、市民活動に関する新聞等の切り抜き、活動に必要な助成金、支援制度に関する資料等、市民活動に関する情報について、利用者が常に新しい情報を手に入れられるように、専門スタッフが随時データ等の仕分け・更新を行い、常に新しい情報を情報サロンに提供します。

⑦　印刷作業室

市民活動団体等が情報発信用のチラシや会議の資料等の作成をするために、個々に揃えることが困難な印刷機やコピー機、裁断機等の事務機器を配置します。

また、これらの機器を利用できる印刷作業室を設置します。

⑧　メールボックス（レターケース）

市民活動団体等の専用の私書箱として、団体の会員同士の連絡や他団体との情報交換、郵便物やファックスの受け取り等もできるメールボックスを設置します。

⑨　貸しロッカー

その都度荷物を持ち込まなくても気軽に会議や打ち合わせを行うことができるように、市民活動団体等の書類や物品を収納、保管できる専用の貸しロッカーを設置します。

⑩　会議室

市民活動団体等が活動を活発にし、組織力を向上させるためには、定期的な打ち合わせや研修を行うことが重要です。

そのため、様々な用途に対応できる会議室を設置します。

⑪　インターネットスペース

市民活動団体等が容易に情報収集等を行うことができるように、インターネットを利用できるパソコンとスペースを確保します。

⑫　事務用ブース

市民活動団体等が主体的に活動を行うためには、活動の拠点となる場所が必要です。

そのため、机等を配置し、団体の簡易事務所として活用することができる、貸し事務用ブースを設置します。

なお、サポートセンターの開設当初は、基本的な部分を整備した上で、少しずつ利用者のニーズを把握し、利用者の提案を受けながら徐々に充実していく方向が望ましいと考えます。

それは、平成 22 年 2 月に作成した『協働のまちづくり提言書』のコンセプトである「やってもらうから自らやってみる、そして協働へ」にもあるとおり、サポートセンターの施設と設備を市役所が全て揃えて提供するのではなく、利用者とともに、その施設や設備の必要性や費用対効果について話し合いを行いながら、真に必要なものを設置していく過程自体が協働の一つの形となるからです。

そのため、サポートセンターの開設当初から必要と考える基本的な施設や設備は、市民活動が展開されていく上で中核的な役割を担うものや整備には大きな費用等がかかるものとし、以下のものの設置を提案します。

① 総合窓口
② 交流サロン
③ 情報サロン
④ 印刷作業室
⑤ インターネットスペース

⑵ サポートセンターの場所

サポートセンターを設置する場所については、利用者の地理的利便性を考慮し、可能な限り市民バス等による市内各地からの公共交通の便が良く、かつ、駐車場が確保できる場所が望ましいと考えます。

なお、施設の拡張性を担保できる場所が理想的ですが、先ずは、機能を優先し、実現可能性を考慮しながら、市から提供可能な施設を利用することを提案します。

3　サポートセンターの管理運営

サポートセンターの管理運営については、市民活動の促進を図りながら、自治と協働を担う市民の成長を支援する視点が必要です。

また、利用者自身の選択とその成長や団体の発展段階に応じて、既存の生涯学習施設等との連携を図るとともに、市民活動団体の組織運営や事業運営等、その支援に高度な専門性を要する事項についても効果的な助言を提供できる施設として、その充実を図るものとします。

⑴　施設の利用対象

施設の利用対象者については、基本的に岩沼市内を活動範囲としている市民や市民活動団体とします。

なお、現在、市民活動やボランティア活動を行っている市民活動団体等に限らず、先ずは、興味を持ちこれから活動したいと思っている市民も利用できる開かれた施設にする必要があるため、施設の利用形態や施設の管理運営形態を勘案しながら、これから活動したいと思っている市民などにも開放する必要があります。

⑵　施設の利用形態

①　開館時間

開館時間については、既存の生涯学習施設と同様に、利用者の利便性を考慮したものにすることが必要です。

今後、サポートセンターの試行が計画されていることから、この試行を行う段階で、試行から概ね６ヶ月の間に、利用者のニーズを把握しつつ、費用対効果等を考慮しながら、サポートセンターの施設や機能を効率的に発揮できる、岩沼に合った時間を設定していくことが重要であると考えます。

②　利用料金・減免制度

利用料金については、利用者が自分たちの施設として、また、自分たちの活動の場として愛着を持って利用していただくためにも、印刷作業室、貸しロッカー、会議室及び事務用ブース以外の施設の利用については、原則的に無料にすることが望ましいと考えます。

また、減免制度については、この施設が生涯学習施設等とは異なるため、岩沼の協働のまちづくりを活性化させていく視点で考えることが望ましいと考えます。

そのため、今後、行政は市民に対し、施設の維持管理費等、必要な情報を提供した上で、利用料金の設定、減免のあり方等を議論していくことが必要であると考えます。

⑶　施設の管理運営形態

市民活動の拠点となる施設には、市民活動や自治活動の支援業務のノウハウを持つスタッフが必要不可欠です。

なお、その管理運営については、直営方式、民間運営方式、利用者参画方式が考えられますが、それぞれのメリット、デメリットを比較検討の上、体制を整えていくことが

重要であることから、以下により検討を行いました。

項　　目	①直営方式	②民間運営方式	③利用者参画方式	備　　考
市民活動に関するノウハウ	△	○	○	①は、担当職員の異動などにより安定したノウハウの提供が難しい。
協働に関するノウハウ	△	○	△	実際に協働事業の実績がある NPO 等は、豊富なノウハウを持っている。
質の高い人材の提供（専門的相談・支援体制）	△	○	△	相談業務は、特に知識と経験が求められる。
質の高い情報の収集と提供	△	○	△	②は、情報の蓄積がある。
継続的な管理運営の可能性	○	△	△	①以外は、継続性の担保は困難である。
運営コスト	△	△	○	①は、人件費、②は、委託料が高額の傾向がある。
多様な顧客ニーズへの対応	△	○	△	②は、特にマーケティングの重要性を認識し、かつ実践している。
機動的なサービス改善力	△	○	○	②③は、利用者へのサービスの改善や企画等においてスピーディーな対応が可能である。

直営方式　　：岩沼市（行政）が直接施設の管理運営を行う方式です。
民間運営方式　：協働等のノウハウがある NPO 法人等に施設の管理運営を全面委託する方式です。
利用者参画方式：実際に施設を使用している関係者で組織する市民活動団体等が、自ら施設の管理運営を行う方式です。
「○」　　：優れている項目を表します。
「△」　　：劣っている項目を表します。

以上のとおり検討を行った結果、サポートセンターの設置当初に当たっては、市民活動に関するノウハウと実績のある民間組織による運営が最も望ましい形態であると考えます。

また、その際は、行政との情報共有に工夫が必要になることから、以下の方法により、情報共有を図ることを通じて、管理運営する民間組織と行政の間で信頼関係を築いていくことが必要であると考えます。

①　年度ごと運営方針の決定

管理運営する民間組織と行政の間で施設の運営方針・ビジョンを共有するため、両者が年度ごとに運営方針を決定します。

②　定期的なミーティングの開催

管理運営する民間組織と行政の間で日常的な事務連絡及び顧客の対応状況について情報を共有するため、定期的にミーティングを開催します。

⑷　サポートセンター等の愛称

サポートセンター及びセンター内の設備（交流サロン、情報サロン等）については、より多くの市民に協働に対する関心を持っていただくために、また市民に愛着を持って利用していただくためにも「愛称」が必要であると考えます。

4　会議の経緯及び名簿

⑴　会議の経緯

H22.　9.21(火)　ワークショップによるサポートセンターの検討
H22.10.　7(木)　ワークショップによるサポートセンターの検討
H22.11.10(水)　ワークショップによるサポートセンターの検討
H22.12.13(木)　サポートセンター検討報告書（素案）の検討
H23.　1.11(月)　サポートセンター検討報告書（案）の検討
H23.　2.15(火)　検討報告書（案）の検討
H23.　3.24(金)　サポートセンター検討報告書を岩沼市長に提出

⑵　名簿

①岩沼市協働のまちづくり推進会議（市民）

大滝精一（座長・アドバイザー）、伊藤博（副座長）、渡邉美恵子（副座長）、
大泉淳子、大内邦夫、太田ふみえ、河東田利昭、鎌田健一、木村基、佐藤由紀江、
鈴木正信、太齋志寿子、中平聖子、宮部淳子、渡邊大作

②岩沼市協働のまちづくり検討委員会（職員）

菅井秀一（委員長）、岩渕倫子（副委員長）、猪野高広、佐藤義幸、佐野玲子、
新妻敏幸、森慎吾

③協働講師

加藤哲夫（せんだい・みやぎＮＰＯセンター　代表理事）
伊藤浩子（せんだい・みやぎＮＰＯセンター　事務局次長）
工藤寛之（多賀城市市民活動サポートセンター　センター長）

④地域すけっと隊（宮城県企画部地域振興課・地域づくり課題研究支援事業）

日地谷聡、石原寛之、佐藤恵

⑤事務局（岩沼市総務部さわやか市政推進課）

大村孝（部長）、八巻斎（課長）、星ふさ子、佐々木美歌