

中間支援組織としての
「まちサポ」成長計画

平成26年2月

NPO 法人まちづくりサポートネット元気な入間

まえがき

この計画書は、NPO 法人まちづくりサポートネット元気な入間(以下、「まちサポ」と記す)のメンバーを対象として、3カ年の成長計画を策定したものです。

私たちの組織が、「元気な入間」の実現を目指して、明確なタイムスケジュールのもとに、組織的に目標(ミッション)達成に向けて活動することを目的にしています。計画期間は、平成26年度から平成28年度までの3ヶ年です。中間支援組織としての「まちサポ」成長計画について、メンバーのみなさんとのほぼ1年間にわたる熱心な討議結果をもとに、計画書としてとりまとめたものです。

「まちサポ」は、約1年間の準備期間を経て、平成17年6月に任意団体として活動を開始しました。平成23年9月には、メンバーのみなさんとの協議を経て、当初の計画通りに法人化を果たしました。来年には、市民活動の拠点である入間市市民活動センター(イルミン)と同じ10周年の記念すべき節目を迎えます。

これまで、入間市市民活動センターでの窓口相談サービス、市民活動センター情報誌やホームページ、市民活動センター登録団体交流会、研修講座、市民活動相談・情報相談、市民提案型協働事業支援、入間市職員研修、まちサポテーブル、新しい公共、ITプラットフォーム、ポータルサイト構築などの事業を手がけてきました。また、市民活動の拠点である市民活動センターでの窓口相談サービスなどを通じ、市民活動団体の方たちとの顔の見える関係づくりに努めてきました。

今後、この中間支援組織としての「まちサポ」成長計画にしたがって、元気な入間まちづくり基本条例に位置づけられた「元気な入間」の推進組織として、行政と市民活動団体、市民活動団体同士をつなぎ、より一層市民活動団体に役立つ組織になるよう、「まちサポ」メンバーが一丸となって努力していきたいと考えております。

これまで以上に「まちサポ」メンバーのみなさまの協力をどうぞよろしくお願い申し上げます。

平成26年2月

NPO 法人まちづくりサポートネット元気な入間
代表理事 木内勝司

目 次

〈本 編〉

第1章	成長計画策定の目的	1
第2章	3年後にめざす姿	2
第3章	「まちサポ」の現状と課題	3
	3-1.これまでの歩み	3
	3-2.「まちサポ」の果たしてきた役割と今後の課題	8
第4章	「まちサポ」が取り組む4つの柱	18
	4-1.市民団体に役立つ組織になる	19
	4-2.中間支援のためのスキルアップ	23
	4-3.成果が見える取り組み	26
	4-4.バランスの取れた財政基盤をめざす	31
第5章	計画実現までの道のり	33
	5-1.ロードマップ	33
	5-2.検証の方法	37

〈資料編〉

参考資料 1	: 都市宣言	39
参考資料 2	: 元気な人間まちづくり基本条例	40
参考資料 3	: パートナーシップ協定	42
参考資料 4	: 「まちサポ」定款	46
参考資料 5	: 協働ガイドライン	53
参考資料 6	: 市民提案型協働事業制度	54
参考資料 7	: 平成 25 年度まちサポアンケート	58
参考資料 8	: まちサポ中長期計画に対する要望について	66
参考資料 9	: まちサポ中長期計画準備会議事録	68
参考資料 10	: まちサポ中長期計画検討委員会議事録	73
参考資料 11	: まちサポ中長期計画策定委員会議事録	89

〈本 編〉

第 1 章 成長計画策定の目的と目標年次

(1) 成長計画策定の目的

本計画は、NPO 法人まちづくりサポートネット元気な入間(以下、「まちサポ」と記す)の会員を対象として、本法人が、明確なタイムスケジュールのもとに、「元気な入間」の実現を目指して、組織的に目標達成に向けて活動することを目的に策定するものである。

(2) 計画目標年次

本計画は、第 5 次入間市総合振興計画・後期基本計画と同じく平成 28 年度を目標年次とし、計画期間は平成 26 年度からの 3 カ年とする。

第2章 3年後にめざす姿

「まちサポ」は、元気な入間まちづくり基本条例に基づく推進組織として位置づけられる組織であり、「元気な入間」の実現を目指す中間支援組織である。第5次入間市総合振興計画において掲げられているまちづくりの基本理念と同じまちづくりの方向を目指す。

〈元気な入間＝まちづくりの基本理念〉

私たちは、市民と行政のパートナーシップが発揮され、市民一人ひとりが住んでよかった、住み続けたいと実感できる魅力ある都市の実現を目指し、「人」、「まち」、「自然」の3点に着目し基本理念として次のとおり掲げる。

人が元気	誰もが、日々の暮らしを豊かにするために学び、健康を保ち、笑顔あふれる人を育むことを目指す
まちが元気	安全と安心が実感でき、文化や産業を振興し、活力あるまちを実現する
自然が元気	緑と水に恵まれた豊かな自然を大切に保全し、貴重な財産として未来へ継承することを推進する

「まちサポ」の3年後の姿として、次のイメージを掲げる。

〈「まちサポ」の3年後の姿〉

「元気な入間」の実現を目指して、多くの市民活動団体を支援し、市民活動団体同士及び市民活動団体と行政との協働事業を実施に結びつけるための中間支援組織として活躍している。

- ・市と協働して、市民活動団体の活躍の場を用意し、活躍のための環境整備を行っている。
- ・市と市民活動団体、市民活動団体同士の連携のためのコーディネートを行っている。
- ・市民活動に参加する「人財」の発掘を行い、市民活動団体の育成に寄与している。
- ・そのほか、市民活動団体と顔の見える関係を築き、まちづくり相談、市民活動センターの活性化、市民活動団体の交流会、市民活動のスキルアップのための研修講座、市民活動情報基盤の整備など、「元気な入間」の推進に資する活動をしている。

第3章 「まちサポ」の現状と課題

3-1.これまでの歩み

(1) 「まちサポ」設立の経緯と背景

① 元気な入間都市宣言

入間市は、総合振興計画で「香り豊かな緑の文化都市」を将来都市像として定め、市政を進めてきている。市制施行35周年記念式典にあわせて、平成13年11月、「元気な入間」都市宣言を策定した。

元気な入間都市宣言は「元気な入間」に向けて7つの実現方策が示されている。都市宣言を策定した目的は、将来都市像の実現に向けて、市民と行政のパートナーシップ(協働関係)を揺るぎないものに築き上げ、市民が主役のまちづくりを展開し、皆の力で愛着のもてるまちを創っていこうとすることである。

市民委員会11名と職員オピニオン会議26名のメンバーで構成される「元気な入間」都市宣言実行委員会により策定された。都市宣言の最大の特色は、市民と職員との協働によって作られ、市制の「元気な入間」に対する決意を反映する市長宣言と市民の「元気な入間」に対する決意を反映する都市宣言が一体となって、都市宣言文となっていることである。

(参考資料1：元気な入間都市宣言)

② 元気な入間まちづくり基本条例

都市宣言に付帯した「推進のための条件整備」を受けて、市長から委嘱を受けた市民委員14名が中心となり、行政との協働によるまちづくりの推進の礎となる条例を作った。ワークショップを開催し、市民の生の声を条例に反映した。この条例が、NPOや市民活動団体の活動基盤を強化し、市民のまちづくり参画を促進する「まちサポ」を発足させる運びとなった。

条例は、都市宣言に基づき、役割、環境づくり、推進体制、情報共有、点検・公表について定めている。具体的には、第1章は理念、第2章は実現の方策、第3章は方策の運用方法、第4章は実効性の確保という4つの枠組みで構成している。

特に、第2章実現の方策の中で、第5条に市民参加のための環境づくりが明記されている。また、第3章方策の運用方法の中で、第8条に元気な入間を実現するための拠点整備と推進組織を置くことが明記されている。これに基づいて市民活動センターが整備され、「まちサポ」が設立された※。

(参考資料2：元気な入間まちづくり基本条例)

※元気な入間まちづくり基本条例より一部抜粋

(市民の参加のための環境づくり)

第5条 市は、市民が元気な入間の実現に関心を持ち、関心を高め、その活動に参加するための環境を整備します。

(推進体制)

第8条 市は、元気な入間の実現のため、市民の参加と活動を推進するための拠点を整備します。

2 市民と市は、共に元気な入間の実現のために推進組織を置き、その維持、継続及び発展に努めます。

③ まちサポの設立準備

「まちサポ」を具体的なものとして発足させることを目的に、平成16年度6月～17年3月の間、準備会及び検討会議が設置され、「まちサポ」の果たすべき役割、組織発足に至るまでの準備期間で行う事項について、公募市民、条例検討会議委員、協働検討会議委員、市職員という体制で検討を重ねた。特に、検討の過程で、市民団体とワークショップを通じて、市との協働事業や団体相互を結ぶ役割を持つ「中間支援組織」が存在することがまちづくりに有効であることを再確認し、市民団体の抱える課題を解決するために必要な機能や役割を明確にした。

④ 「まちサポ」設立とパートナーシップ協定

平成17年6月21日に、「まちサポ」設立と同時に、業務執行に係るパートナーシップ協定を入間市と結んだ。この協定は、3年間を期間として、まちサポの事業実施に関して、市との関係、役割と責務について定めたもの。

この協定により、「まちサポ」が、「元気な入間」のまちづくりを推進する市民の中核的な組織として事業展開を行い、「まちサポ」の事業経費を市の予算で賄い、事業運営上必要な資材や機材、情報提供、広報支援を市から受けられることになった。また、あわせて、入間市市民活動センターの事務室を「まちサポルーム」として使用できるようになった。

平成23年度には、設立当初からの計画であったNPO法人化を果たした。平成17年度に初めて市と協定を結んだ以後、3年ごとにパートナーシップ協定を継続している。平成25年度はパートナーシップ協定3期目の終了年度である。市からまちサポへの事業経費の名目は3期目から委託契約となり、仕様書に沿って計画書に基づく事業運営をしている。

今後も、「まちサポ」がこれまで取り組んできた実績と課題、市および市民活動団体が「まちサポ」に期待することを踏まえて、市とのパートナーシップ協定に基づき事業を継続していく方針である。

(参考資料3：パートナーシップ協定)

〈パートナーシップ協定〉

(1) まちサポネット元気の役割と責務

- ① まちサポネット元気は、「元気な入間」都市宣言の趣旨である「市民が主役となり行政との協働により進めるまちづくり」を実現するために必要な事業を企画し、実施します。
- ② まちサポネット元気は、市民の自立した組織として自主的な事業活動を展開します。
- ③ まちサポネット元気は、市民活動センターの登録団体をはじめ、市内で活動する各種市民団体との交流を促進し、まちづくり活動団体のコーディネートに努めます。
- ④ まちサポネット元気は、市民活動団体の情報収集や発信を行い、市民活動団体のネットワーク化を進めます。
- ⑤ まちサポネット元気は、市民活動センターを元気な入間のまちづくりを推進する市民のまちづくり拠点として更なる機能の向上を図り、価値の高い施設としていきます。
- ⑥ まちサポネット元気は、新しい公共の担い手となる「人財」を発掘、育成し、市民活動への参加を促します。

(2) 市の役割と責務

- ① 市は、まちサポネット元気の事業活動上必要な資材や機材等を可能な範囲で提供します。
- ② 市は、まちサポネット元気の活動場所として市民活動センターの事務室を提供します。
- ③ 市は、まちサポネット元気の事業活動に対して、必要な情報を提供します。
- ④ 市は、まちサポネット元気の事業活動の広報を支援します。
- ⑤ 市は、中間支援活動に関する業務についてまちサポネット元気と委託契約を交わし、市民活動センターの機能の向上と、市民との協働によるまちづくりを推進します。

(2) 「まちサポ」の定款

「まちサポ」のミッション、その他の規約を定めたものが定款(平成23年8月16日埼玉県によるNPO認証、同9月1日法人設立)で、第5条(1)特定非営利活動に係る事業に明記されている4つの事業を柱として事業を推進している。

〈特定非営利活動法人まちづくりサポートネット元気な入間 定款〉

第1章 総則

(名称)

第1条 この法人は、特定非営利活動法人まちづくりサポートネット元気な入間という。

(事務所)

第2条 この法人は、主たる事務所を埼玉県入間市に置く。

(目的)

第3条 この法人は、自分たちのまちは自分たちでつくるという市民意識を高め、まちづくりへの市民参加のすそ野を広げ、市民活動団体のまちづくり力を強め、市民と行政との協働を発展させ、もって元気な入間の実現に寄与することを目的とする。

(特定非営利活動の種類)

第4条 この法人は、第3条の目的を達成するため、次の各号に定める種類の特定非営利活動を行う。

(1) まちづくりの推進を図る活動

(2) 特定非営利活動促進法（以下「法」という。）第2条第1項の別表各号に掲げる活動を行う団体の運営又は活動に関する連絡、助言又は援助の活動

(事業の種類)

第5条 この法人は、第3条の目的を達成するため、次に定める事業を行う。

(1) 特定非営利活動に係る事業

① まちづくりネットワークの形成に係る事業

② 協働によるまちづくりの促進に係る事業

③ 市民活動拠点の充実に係る事業

④ 新しい公共の担い手づくりに係る事業

(以下略)

(参考資料4：まちサポ定款)

(3) 協働ガイドラインおよび市民提案型協働事業制度

平成20年11月に策定された「入間市協働ガイドライン」は、市民と市の協働のまちづくりを進めるために、現在の市のまちづくりを点検し、「市民が主役のまちづくり」の実現に向けた基本的な方向性と、具体的な手法としての取り組みや環境の整備方針を示すもので、「まちサポ」は、このガイドラインの策定に協力した。

「元気な入間まちづくり基本条例」第7条では、市民と市の協働の環境づくりを規定している。さらに、入間市のまちづくりの指針である「第5次入間市総合振興計画（前期基本計画）」では、「元気な入間」のまちづくりを効果的に推進するため、市民の参画と協働及び市民活動を促進する行政体制を整備し、そのシステムを確立すると記載されている。

こうしたことから、協働ガイドラインは、市民、市民活動団体、事業者等、そして市が互いに知恵を出し合い、公共の課題を発見・共有し、解決していく協働を進めていくための文字通り指針として位置づけられるものである。

「まちサポ」は、このガイドラインに基づいて協働を推進し、入間市自治文化課と連携し

て、①協働意識の高揚、②協働推進の環境整備、③協働推進体制の整備に取り組んでいく。

(参考資料5：協働ガイドライン)

また、この協働ガイドラインに基づいて、入間市では平成21年度から市民提案型協働事業制度を実施している。「まちサポ」この制度の立ち上げに際して、平成20年度に3回の懇談会、関連のワークショップを開催し、市民活動センター登録団体および市民、市職員を対象に意見交換を行った。これらに基づいて、市担当課と協議を行ってこの制度の具体化に協力した。

平成21年度からこの制度が運用されたが、市と協働してこの制度の運用を行っている(市民提案型協働事業団体支援)。

(参考資料6：市民提案型協働事業制度)

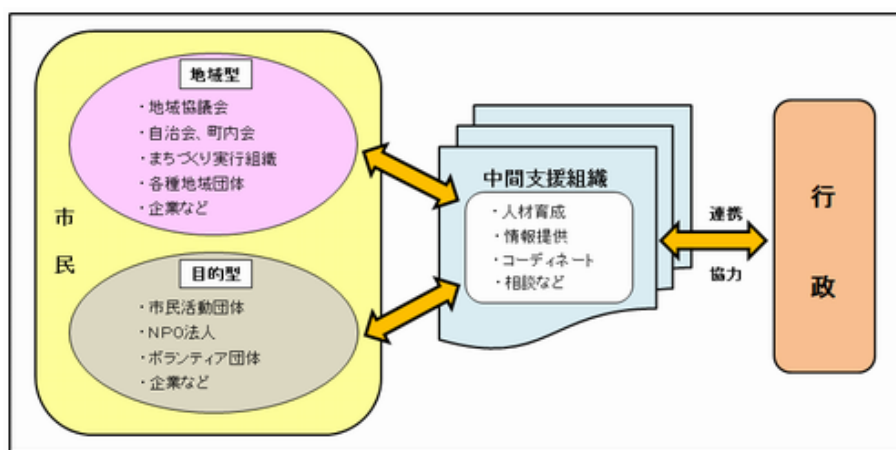
これまでの歩みを振り返ると、まちサポは都市宣言を受けた後、元気な入間基本条例の制定を経て設立され、入間市とパートナーシップ協定を結び、協働ガイドラインに基づいて、「元気な入間」実現のために10年間活動してきた。

今後は、改めて原点に振り返って、よりよいまちづくり活動を進めていきたい。次節では、この10年間の活動を踏まえて、「まちサポ」の果たしてきた役割と今後の課題について示す。

3-2. 「まちサポ」の果たしてきた役割と今後の課題

「まちサポ」は3-1節で述べたように、元気な人間まちづくり基本条例によって「元気な人間」の推進組織として位置づけられ、協働のまちづくりを進める中間支援組織として活動してきた。そもそもこの中間支援組織という言葉は一般的にはどのように使われているだろうか。NPOを支援するNPOという言い方で要約される場合がある。インターメディアリー(intermediary)、中間支援団体とも呼ばれる。NPOセンター、ボランティアセンターなどとも呼ばれる場合もあるが、それぞれの特性がある。また、自治体などで、行政と地域の間にとって様々な活動を支援する組織のことをいう場合もある。この場合でも、多くはNPOへの支援などを主目的として発足しているケースが多い。まちづくりセンターなどと呼ばれるが、まちづくりへの市民の参加を活性化するという文脈で、NPOの整備のための相談窓口などのセンター的機能を持つことも多い。

(出典：フリー百科事典『ウィキペディア (Wikipedia)』より一部引用)



中間支援組織のイメージ ※岐阜県恵那市協働まちづくり指針より引用

ここでは、「まちサポ」が実際に実施してきた中間支援活動について、その果たしてきた役割と今後の課題について整理する。

(1) 「まちサポ」の果たしてきた役割

「まちサポ」は、平成17年の任意団体としての発足以来8年間にわたり、入間市市民活動センターを拠点に、中間支援組織としての活動を実践してきた。その間に、市民活動センターでの窓口サービスを中心に、定期的に市民活動センター登録団体交流会や市民活動団体向けの研修講座を開催してきたほか、市民活動センターのホームページや「入間団塊元気サイト」などのポータルサイトの構築・運用など、まちづくりのための中間支援事業を実施してきた。主な事業を列挙すると次のとおりである。

- ・市民活動センター窓口サービス…スタッフが交代で市民活動団体や市民への窓口対応
- ・市民活動センター登録団体交流会…年2回開催し、団体交流を促進
- ・市民活動センター情報発信…市民活動センターホームページ・ニュースレター作成
- ・市民活動相談…市民活動一般相談、NPO 設立相談、IT 関連相談など
- ・研修講座、まちづくり勉強会…市民活動団体のパワーアップ講座、まちづくりに関する勉強会の開催
- ・市民提案型協働事業団体支援…市民活動団体への行政との協働事業支援
- ・市民活動センター活性化…コミカフェ運用などセンター利用促進
- ・ポータルサイトの構築・運営…「入間団塊元気サイト」「いるま市民ひろば」での市内の各種イベントや団体の紹介
- ・IT プラットフォーム…市民活動団体への情報発信支援

これらの事業に取り組む「まちサポ」の会員の数も当初の15名から徐々に増え、現在は25名に上る。事業執行体制や個々の事業の進め方についても概ね定着してきたように思われる。しかし、その一方で、事業の進め方の硬直化や、市民活動団体や市民へのアピール不足が指摘されるなど、中間支援事業を進める上での課題が徐々に顕在化しつつある。

「まちサポ」の今後の成長を考える上で、すなわち、「まちサポ」の中間支援事業の展開を考える上で、活動の現状と内在する課題を見つめ直す必要が生じている。

(2) 「まちさぽ」アンケート結果からみた今後の課題

今回、この成長計画を策定するにあたって、利用者からの外部評価を得て「まちサポ」を客観的に見直すために、市民活動センター登録団体87団体のメンバーを対象として、市民活動センター・「まちサポ」についてのアンケート調査を行った(資料編 参考資料7：平成25年度「まちサポ」アンケート参照)。

調査の項目は、①市民活動センターの利用について、②「まちサポ」と「まちサポ」の窓口スタッフについて、③研修講座・まちづくり勉強会について、④市民活動センター登録団体交流会について、⑤まちづくり相談について、⑥ニュースレター「元気通信について」、⑦市民活動センターのセンターホームページについて、⑧新しいポータルサイト「いるま市民ひろば」、について、⑨「まちサポ」テーブルについて、⑩その他(自由意見)である。

アンケート回答数は113票(アンケート配布数1200部、回答率9.4%)。回答者の年齢構成は60歳台(48.7%)の年齢層を中心として、30歳代(3.5%)、40歳代(8%)、50歳代(20.4%)、70歳代(18.6%)などとなっている。月に2~4回市民活動センターを訪れる人が一番多く(55.8%)、次いで1回以下(31.9%)となっている。中には5~9回(3.5%)と頻繁に利用する人もいる。利用目的としては定例会議(61.9%)や個別の会議(29.2%)の場として利用しているほか、総会(21.2%)、主催イベントの会場(16.8%)、印刷室の利用(21.2%)など幅広く利用されている。

以下に、このアンケート結果などをふまえて、「まちサポ」の中間支援組織としての課題について整理する。

①「まちサポ」と「まちサポ」の窓口スタッフについて

「まちサポ」が進める中間支援事業の中で、市民活動団体や市民との日常的な接点として重要なものは、市民活動センターの窓口スタッフが提供する窓口サービスではないかと考えられる。市民活動センターを訪れた市民活動団体のメンバーなどとの日常的なコミュニケーションの中から市民活動団体の悩みを聞き出し、その解決に向けた相談に対応することが大切である。市民活動団体に取り組む事業について親身になって相談に応じ、行政との協働事業についてもアドバイスを行うなど、市民活動団体にとって頼りになる存在になることが、窓口相談スタッフとしての大きな役割ではないかと考えられる。

しかし、現状においては窓口スタッフが十分これに答えているとは必ずしも言い切れないのではないかと。せっかく市民が窓口に来て、パソコンのディスプレイに集中していて、市民が気軽に相談できる雰囲気ではなかったのではないかと。窓口からは見えない奥のオフィスで作業をしていて、市民とのコミュニケーションがうまく取れないケースもあったのではないかなどである。

アンケート調査結果では、「まちサポ」を知っている割合は73%と高い。しかし、「まちサポ」が市民活動センターの窓口で常駐(曜日ごとに交代で勤務)していることを知らない人が50%と半数にも及んでいる。また、「まちサポ」の窓口スタッフに声掛けしたことがある人の割合は15%で、「まちサポ」の専門スタッフによる市民活動一般相談やNPO設立相談、PC情報相談などについて個別の相談を行った割合は5%となっている。

これらの結果から、市民や市民活動団体の声を吸い上げるには、それなりの工夫が必要ではないかと思われる。例えば、「まちさぽ」の窓口スタッフが、市民活動センターの玄関ロビーに来る市民の方をいつも見ている、市民に気軽に声掛けを行うことを意図的に実施することなどが考えられる。また、窓口担当スタッフだけでなく、「まちサポ」全体でどのように市民活動団体への支援ができるかも考えておく必要もあるのではないかとということである。

「まちサポ」の窓口スタッフが市民の目につきやすい場所に出て行くことを検討してみるとか、窓口スタッフの行っている日常的な業務を日頃市民にアピールしておくこと、市民が話しかけやすい窓口環境にすることなど、具体的な改善方法について検討する必要があると思われる。

現在、「まちさぽ」の窓口スタッフは日替わりのローテーションを組んでいる。市民活動センターの顔として、上記のような市民とのコミュニケーションを活発化させるには、常勤スタッフを確保することも有力な選択肢の一つだと思われる。また、ボランティアスタッフを増やして複数で対応することや、スタッフの交代を容易にして個々のスタッフの負担を減らすことも考慮する必要があると思われる。

なお、かつて「まちサポ」は貸館業務も担当していたが、これらのハード面の業務については、平日は社会福祉協議会(以下、社協と記す)が、夜間と土日祭日はシルバー人材センターからの派遣が担当している。市民への声かけは、窓口には必ず訪れる活動室の貸館の際のや

りとり付随して行うのが自然であり、無理がない。こうした窓口でのハード面の業務とソフト面の業務を一体的に執り行うことも一考に値する。関係者と協議の上、市民側に立った適切な対応をとる必要があると考えられる。

窓口スタッフは市民活動センターの顔として重要な役割を持つと考えられるため、窓口業務をサポートする体制についても十分検討していく必要がある。

②研修講座・まちづくり勉強会について

研修講座は、長年、市民活動団体のスキルアップを狙いとして専門家を講師として招き、講演会やワークショップを開催してきたが、受講する市民活動団体の集客についてはなかなか思うようにいっていないのが実情である。受講後のアンケートから見ると、参加メンバーからは高い評価を得ているものの、それが受講者の拡大につながらないという悩みを抱えている。

今回のアンケート結果を見ると、年間3回ほど実施している市民活動団体のスキルアップ講座に参加したことがあるのは20.4%で、参加したことはないと回答した人も同じく20.4%である。参加したことがない理由として36.1%の人が知らなかったと答えている。必要性を感じないという人も12.8%で、無回答・未記入が43%に上る。

研修講座で取り上げてほしいテーマについては、人材育成や会員の確保24.8%、広報の仕方17.7%、パソコン操作やインターネット16.8%、コーディネートの方法などのスキルアップ13.3%、チラシの作り方11.5%、資金調達などの団体の運営7%の順となっている。無回答が40.7%もあるところから、各団体は具体的な研修講座の内容についてはあまり関心がないようにも見える。

平成23年度からは、年6回ほど、「まちサポ」や市民活動団体のメンバーが話題提供の講師となって、まちづくり勉強会を実施している。これに参加したことがあるのは14.2%で、参加したことはないのは79.6%である。その理由を聞くと、知らなかったが38.9%、必要性を感じないが6%となっている。無回答・未記入は33.6%。まだ、まちづくり勉強会は始めたばかりで、長年実施してきた研修講座に比較すると、よく知られていないようである。

これらのことから、多くの人に研修講座やまちづくり勉強会に参加してもらうためには、市民活動団体が求める具体的なニーズの把握、研修講座内容の工夫、チラシ・ポスターのほかクチコミなどによるPRなど、そのやり方を改善していく必要があると思われる。

研修講座やまちづくり勉強会の開催にあたっては、毎回、チラシやホームページで案内を出してはいるが、それが市民活動団体のメンバーに届いていないのではないかとということが問題の背景にあると考えられる。このため、対象者に実際に届く伝え方などについてよく検討する必要がある。

一方で、利用者側である市民活動団体自体が抱える悩みとして、多くの市内活動団体がメンバーの固定化や高齢化など、後継者や人材不足に悩んでいるのが実情であり、活動の低迷化による研修講座やまちづくり勉強会参加意欲の減退という話もよく聞く。

市民活動を支える団体メンバーの高齢化は、活動のマンネリ化をもたらすため、新しい市民の参画を積極的に働きかける必要がある。新たなメンバーを市民活動に誘うための研修講座やワークショップなど、「まちサポ」がこうした新たな取り組みにチャレンジしていく必要があると考えられる。

③市民活動センター登録団体交流会について

市民活動センター登録団体交流会は、「まちサポ」のメインの事業の一つで、設立当初から年に2回ほど実施してきた。毎回、30団体ほどの登録団体が参加し、50人ほどの参加者が話したりないというほど盛況であるが、そろそろ新しい試みもほしいという声もある。

それでも、交流会に参加する人は団体の代表者が中心で、この交流会に参加したことがあるのは37.2%で、参加したことがないという人が57.5%と半数を超える。参加したことがない人の理由を聞くと、知らなかったという人が21.5%、必要性を感じないからという人が10.8%、その他と未記入・無回答を合わせると67.7%であり、団体の代表はとにかく、メンバーにとっては交流会にはあまり関心がないのかもしれない。

交流会の内容についてどういうものが望ましいかについては、各団体の活動紹介が29.2%と一番多く、次いで分野別の交流会27.4%、まちづくりや市民活動センターの利用方法などについての意見交換23.0%、各団体の相談事項紹介と対応事例等の紹介14.2%などとなっている。

今後、こうした意見を踏まえて、参加者が満足していく交流会の企画・運営を検討していく必要がある。

④まちづくり相談について

まちづくり相談は、窓口で受付し、専門的に応じられるメンバーが対応しているもので、一般的市民活動相談、NPO法人設立相談、パソコンやホームページ、ブログなどの情報相談がある。この相談サービスを利用したことがあるのは4.4%で、利用したことがないのは89.4%と相談についての利用率はきわめて低い。

利用したことがない人にその理由を聞くと、知らなかったが26.4%、必要性を感じないから19.8%、未記入・無回答が56.7%となっている。

相談サービスについては、相談しやすいような環境を整えることが必要なのかもしれない。また、どういうことで相談に乗ってもらえるのか、より具体的な内容を伝える必要があるのかもしれない。個人的に親しくなるとかなりの数の相談が寄せられることから、スタッフやメンバーが日頃から市民活動団体に接する機会を作っていくことが重要だと思われる。

⑤ニュースレター「元気通信について」

市民活動情報誌「元気通信」(年3回発行)を読んだことのある人は29.2%、読んだことがない人は63.7%で、残念ながら過半数を超える人の目に触れていない。読んだことのある人に記事内容の評価を聞くと、満足33.3%、やや満足48.5%で、両者合わせて81.8%と評価が高い。今後掲載してほしい記事については、市内の団体の活動やイベント情報33.6%、その他の地域

の活動やイベント 12.4%、団体紹介 11.5%となっている。

今後も市民活動団体の活動情報などを中心に記事を掲載し、できるだけ多くの人の目に触れるような工夫をしていく必要がある。

⑥市民活動センターのホームページについて

市民活動センターのホームページに団体のイベントや情報(チラシ)などの掲載をしていることを知っている人は 52.2%、知らなかった人は 35.4%で、ホームページは過半数の人に認知されている。

知っている人のうち、活用したことがある人は 18.6%で、活用したことがない人は 30.5%、未記入・無回答は 53.3%となっており、まだ、十分に活用されていない。ホームページを今後活用したいかについては、活用したいが 31.0%、活用の必要はない 17.7%、活用の仕方がわからない 24.8%、無回答 26.5%となっている。

こうしたことから、活用についての講習会を開催するなど、ホームページについてよく知ってもらえるように PR に力を入れていく必要がある。

⑦新しいポータルサイト・いるま市民ひろばについて

市との協働事業として、平成 24 年度、25 年度の 2 カ年にわたり、新しいポータルサイト「いるま市民ひろば」の構築に取り組んでいる。入間市内の各種イベントや団体紹介を掲載するほか、市民活動団体等が双方向の情報交換をできる仕組みを構築している。将来的には市民活動センターホームページの移行も考えている。

このことについて知っている人は 14.2%で、知らない・無回答は合わせて 85.8%とほとんどの人に知られていない。「いるま市民ひろば」に所属する団体の紹介記事を載せたいかについては、載せたい 23.9%、必要性を感じない 13.3%、わからない・無回答をあわせて 62.8%となっている。

「いるま市民ひろば」は、まだ構築中であり、周知が十分でないことで知られていないことは仕方がないが、今後は交流会やその他の機会を捉えて活用の PR に努める必要がある。

これらの市民活動センターからの情報発信は、今後市民活動団体の活動にとって欠かせない重要なツールと考えられる。

ホームページの存在が認知されていても、その利用法がわからないとの声に対して、ホームページの活用法をさらに理解していただくために講習会を頻繁に開催するなど、市民活動団体の立場にたった丁寧な対応が必要だと考えられる。

一方、ニュースレターの認知度はそれほど高くないことから、発行回数を年 3 回から増やすことや、発行部数の増加、配布・回覧などによって、市民活動団体のメンバーにも行き渡るような手段も検討する必要があると考えられる。

また、市民団体が欲しい情報として「市内の団体の活動やイベント情報」などが挙げられている。これについては、情報の新鮮さ確保の面からは、ニュースレターではなく、ポータルサイト「いるま市民ひろば」を活用することをもっとアピールすることも必要となる。

⑧まちサポテーブルについて

「まちサポ」では、地域の様々な課題・困りごとを解決するために、円卓会議(まちサポテーブル)を市民活動団体・関係団体と連携して設立し、子育て・介護福祉・環境・まちづくりの分野での活動計画を立てるなど、地域の役に立つ方策を模索している。

このことについての考え方を問うたところ、まちサポテーブルに参加してみたい20.4%、必要性を感じない7.1%、わからない・無回答73%となっている。まちサポテーブルは、まだ、今年度の人財塾において実施したばかりで、まだ、知られていないのはやむを得ない。

しかし、それにもかかわらず、20%の人が参加をしてみたいとしていることは着目に値する。今後、さらに周知に努めるとともに、実際の活動の場面で活用していくことが必要であると考えられる。

(3)事業展開と「まちさぼ」の運営についての課題

「まちサポ」の中間支援事業について、具体的には10あまりのプロジェクトに事業を分けて実施している。これらのプロジェクトは、年度当初に事業計画(事業内容、事業体制)および予算計画を立てて、総会での会員の総意に基づいて、プロジェクトチームを編成して実施している。しかし、少数のメンバーにプロジェクト業務が集中して、これらのメンバーの負担感が増しているとの指摘もある。

一方で、常駐の職員がおらず、市民活動センターでは5~6人の日替わりのメンバーが、毎日1人ずつ非常勤で対応している。連絡・調整・報告をできるだけ頻繁に行うようにメール等の手段で努めているものの、1ヶ月に一度の定例会(全体会)だけでは、連絡・調整・執行体制に問題があることは否めない。

個々のプロジェクトのメンバーが不定期に会議を開き、個別にプロジェクトの業務を進めるなど、必ずしも組織だった活動をしていないのではないかという状況にあると考えられる。

今後は、効率的で配慮の行き渡った事業執行体制とするためにも、市民活動センターに毎日詰める事務局職員としての仕事をするメンバーを少人数に絞って連絡調整の責任体制を構築する必要がある。また、常勤職員の確保について検討していく必要があると考えられる。

いろいろな経歴、経験を持ち、年齢も様々な会員が「まちサポ」の構成メンバーとなっている。メンバーの多くは、他の市民活動団体のリーダーとしても大活躍しているが、古くからまちづくり活動に参画している会員もいれば、ほとんどまちづくりの経験がない会員もいる。現在、わずか25名の会員ではあるが、会員層は相当に幅が広く、多様性に満ちているとも考えられる。

そのため、会員が「まちサポ」の活動に参画する直接的な動機が、それぞれ違うのはごく当たり前のことと思われる。自分が所属する市民活動団体に役立つ知識やスキルの吸収をしたい、市民活動センターに「まちサポ」の事務室があって公共施設としてのセンターのソフト管理に付随する様々な特権を利用したいというのも、ごく普通の考え方であり自然の流れ

でもある。また、自己実現のために、地域社会貢献のための無償のボランティア活動をした
いという人もいれば、地域社会への経済的貢献のためにコミュニティビジネスモデルを試行
したいと考える人もいるなど、いろいろなことを考えている人の集まりでもあるというのが
現実的な認識ではないかと考えられる。

すなわち、「元気な入間」の実現を目指す「まちサポ」のミッションを果たすという、中間
支援組織としての目標・役割についての考え方は共通であっても、実際の具体的活動につ
いての考え方には、100人いればそれぞれ100通りといわれるほど人によって違いがあり、個々
の会員の「立ち位置」も様々であると考えられる。

それ故、こうした現実面に配慮して、一律に「まちサポ」会員の活動を縛ることや、硬直化
したプロジェクトの計画を立てることは避ける必要がある。個々の会員が納得できるプロジ
ェクトになるよう共通認識・活動の共有化に努めるなど、個々の会員も満足できる自己実現
のための環境を組織的に整えていく必要がある。各会員の強みを結集して、「まちサポ」が目
指すまちづくりの目標に、一歩ずつでも近づけることが、遠いようでも近道ではないかと考
えられる。そのため、中間支援事業の目的に沿って会員間の意識の共有化を図ること、同時
に「立ち位置」の違う会員相互の理解を進めることが重要である。

会員相互の意識共有には、ネットによる情報交換に頼らず、できるだけ顔を合わせた会合
が重要である。そういう意味では、各プロジェクトの打ち合わせや、月1回メンバー全員を
対象とした全体会が格好の機会である。真剣な議論を進めて、時には激論を飛ばすことがあ
っても、それぞれのメンバーが満足できる、楽しく和気藹々とした雰囲気、前向きで実り
のある会議が進められるよう配慮する必要がある。

(4)中間支援組織としての「まちさぽ」の現状と課題のとりまとめ

これまでの検討結果を整理すると、中間支援組織としての「まちサポ」現状と課題は次表
のようにまとめられる。

■まちサポの現状と課題の整理(1)

区 分	現 状	課 題
「まちサポ」の果たしてきた役割(プロジェクト)	<ul style="list-style-type: none"> 市民活動センター窓口サービス …スタッフが交代で市民活動団体や市民への窓口対応 	<ul style="list-style-type: none"> 日常的なコミュニケーションを積み重ね、市民活動団体から悩みを聞き出し、解決に向けた相談に対応するなど、市民活動団体にとって頼りになる存在となる 「まちサポ」の日常的業務を日頃市民へアピールしておくなど、市民が話しかけやすい窓口環境を整備する 「まちサポ」全体での窓口業務をサポートする連携・支援体制を構築しておく ハード面(貸館業務等)との一体的運用について検討する 常勤スタッフの確保やボランティアによる複数スタッフでの対応を検討する
	<ul style="list-style-type: none"> 市民活動センター活性化 …コミカフェ運用などセンター利用促進 	<ul style="list-style-type: none"> 市民活動センターの知名度を上げる方策を検討する コミカフェのほかロビーやミーティングルームについても、利用しやすい環境づくりなどの工夫をしていく
	<ul style="list-style-type: none"> 市民活動センター登録団体交流会 …年2回開催し、団体交流を促進 	<ul style="list-style-type: none"> 参加者に満足のいく交流会の企画・運営をすすめる 新しい試みを検討する
	<ul style="list-style-type: none"> 市民活動センター情報発信 …市民活動センターホームページ・ニュースレター作成 	<ul style="list-style-type: none"> ニュースレターについては、発行回数や部数の増加など、配布・回覧方法の工夫などによって、できるだけ多くの人目に触れる方法を検討する ホームページ活用についての講習会を開催するなど、ホームページをよく知ってもらえるようPRに力を入れる
	<ul style="list-style-type: none"> 市民活動相談 …市民活動一般相談、NPO 設立相談、IT 関連相談など 	<ul style="list-style-type: none"> 相談しやすい環境を整える どういうことで相談に乗ってもらえるのか、具体的内容を伝える 窓口スタッフやメンバーが日頃から市民活動団体に接する機会を作っていく
	<ul style="list-style-type: none"> 研修講座、まちづくり勉強会 …市民活動団体のパワーアップ講座、まちづくりに関する勉強会の開催 	<ul style="list-style-type: none"> 市民活動団が求めるニーズを把握する 集客が見込めるよう内容を工夫する チラシ、ポスターばかりでなく、口コミによるPRなど、対象者に実際に届く伝え方など集客方法を検討する 市民活動団体の活性化に結びつくよう、新しい市民のまちづくり参画のための研修講座やワークショップなど、新たな取り組みにチャレンジしていく

■まちサポの現状と課題の整理(2)

区 分	現 状	課 題
「まちサポ」の果たしてきた役割(プロジェクト)	<ul style="list-style-type: none"> 市民提案型協働事業団体支援 …市民活動団体への行政との協働事業支援 	<ul style="list-style-type: none"> 日頃から市民活動団体へのコミュニケーションを積み重ね、協働事業参加への働きかけをしていく 窓口との連携、「まちサポ」全体での組織的対応による団体支援に力を入れる
	<ul style="list-style-type: none"> ポータルサイトの構築・運営 …「人間団塊元気サイト」「いるま市民ひろば」での市内の各種イベントや団体の紹介 	<ul style="list-style-type: none"> 交流会やその他の機会を捉えて活用のPRに努める 活用についての講習会を頻繁に開くなど、市民活動団体の立場に立った丁寧な対応をすすめる 市民活動団体が求める「市内の団体の活動やイベント情報」について、ポータルサイトの活用のアピールに力を入れる
	<ul style="list-style-type: none"> ITプラットフォーム …市民活動団体への情報発信支援 	<ul style="list-style-type: none"> 「まちサポ」のミッションに照らしてふさわしいものについて、積極的に対応していく
	<ul style="list-style-type: none"> まちサポテーブル …地域課題解決のための市民活動団体・関係団体との円卓テーブル 	<ul style="list-style-type: none"> まちサポテーブルについて周知に努めるとともに、人財塾の運営などを通じて実際の活動の場面で活用していく
事業展開と運営	<ul style="list-style-type: none"> 組織、体制 	<ul style="list-style-type: none"> 少数のメンバーにプロジェクト業務が集中して、これらのメンバーの負担感が増しているため、組織的な対応に努めるとともに適切な体制を構築する
	<ul style="list-style-type: none"> 窓口スタッフ(事務局職員) 	<ul style="list-style-type: none"> 連絡・調整・執行の効率化を図るために、スタッフはできるだけ少人数に絞り、連絡調整の責任体制を明確にする 複数勤務体制やボランティアスタッフなど、組織的に全体で支える体制を検討する 常勤職員の確保を検討していく
	<ul style="list-style-type: none"> 会員 	<ul style="list-style-type: none"> 経験、年齢も様々で、個々の「立ち位置」も多様な会員が集まっているため、このことを活かす活動計画やプロジェクトの立案プロセスを重視する 中間支援事業の目的に沿って、会員間の共通認識・活動の共有化に努める ネットによる情報交換に頼らず、できるだけ顔を合わせた会合に努める それぞれのメンバーの自己実現のための環境を組織的に整えていく 楽しく和気藹々とした雰囲気、前向きで実りのある会議が進められるよう配慮していく

第4章 「まちサポ」が取り組む4つの柱

「まちサポ」の現状と課題の整理結果から、今後取り組むべき方向として、組織、人、業務についての3つの柱を立て、さらにこれを支えるための財政基盤についての4つめの柱を立てる。これを成長計画の基本方針とする。

ここでは、これらの基本方針の内容について詳述する。

■「まちサポ」が取り組む4つの柱

項目	4つの柱(基本方針)	内容
組織	1. 市民活動団体に役立つ組織になる	<ul style="list-style-type: none"> ・市民団体の求めているもの ・センター窓口(事務局) ・「まちサポ」会員にとっても魅力ある組織 ・組織運営のあり方
人	2. 中間支援のためのスキルアップ	<ul style="list-style-type: none"> ・中間支援を担う人の姿勢 ・中間支援に求められるスキル
業務	3. 成果が見える取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・PDCA サイクル※の確立 ・研修講座 ・市民提案型協働事業 ・市民活動センター登録団体交流会 ・その他の業務
財政基盤	4. バランスの取れた財政基盤を目指す	収入について <ul style="list-style-type: none"> ・会費・寄付金・賛助金 ・事業委託費 ・助成金・補助金 支出について <ul style="list-style-type: none"> ・事業費(プロジェクト) ・管理費(事務局経費)

※PDCAは「Plan:計画を立てる、Do:実行する、Check:評価する、Action:改善する」の頭文字であり、P→D→C→Aときて、Aからまた次のPに進み、継続的に改善していく手法である。

4-1.市民活動団体に役立つ組織になる

(1) 市民活動団体の求めているもの

今回のアンケート調査結果から、「まちサポ」の存在自体や、「まちサポ」の行ってきた事業に関して、回答者の半数程度が「知らなかった」との答えであり、「まちサポ」としてその存在意義に対するPR不足であることは否めない。

これは、「まちサポ」が積極的に市民活動団体との関りを求めることがまだ足りないということと考えてよいのではないかと思われる。「まちサポ」側も、また、「市民活動センター登録団体の活動やその特徴などを十分把握しているのか」ということと同義なのである。中間支援という、それぞれの市民活動団体の下支えをし、市民活動団体間の仲立ちをするには、その対象となる市民活動団体の特性を十分に知ることが必要であり、そのことから市民活動団体が抱える課題や可能性を探ることができ、市民活動団体に必要とされる課題や検討すべきテーマも見えてくるはずである。

市民活動団体との接点は、日常的には市民活動センターの窓口(事務局)がその役割を担う。年2回開催の市民活動センター登録団体交流会の場も、「まちサポ」としても複数の団体を知るよい機会でもある。「まちサポ」の視点で参加団体の「求めているもの」を把握する視点を持って交流会に臨む必要があるのではないかと考えられる。

得られた情報を次のステージにあげて事業として組み立てることも、「まちサポ」の責務のひとつではないかと思われる。かつて、福祉系の団体で福祉ガイドマップを作成する際の初期サポートができたことはその好例としてあげられる。このような取り組みこそが、市民活動団体が求めているものへの1つの答えといえよう。

平成25年度アンケート結果や「まちサポ」内部の討議などから、市民活動団体が中間支援組織としての「まちサポ」に期待するものと考えられるものを列挙すると次表のとおりである。

■市民活動団体の求めているもの

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">①新規会員の確保②イベント等の集客に対する支援③類似活動団体の活動情報、および連携の可能性の有無④連携できる行政の窓口の有無、あるいは情報⑤活動資金調達の方策 |
|---|

(2) 市民活動センターの窓口(事務局)

① 「まちサポ」としての窓口の役割

市民活動センターの窓口は、市民活動団体との日常的な接点の場となる。団体の活動状況などを積極的にキャッチする場と意識して臨む。これまではどちらかという、市民活動団体からの問合せや相談等を受ける“待ち”の姿勢であった。これからは、積極的に活動の様子や困りごとなどをリサーチする。これらの窓口で得た市民活動団体の情報を「まちサポ」全員で組織的に共有する。これらの基礎情報をもとに、市民活動団体へ他団体や行政と連携、協働についての提案を積極的に行う。

窓口スタッフは市民活動センターロビーに市民活動団体が作成した各種のイベントチラシを掲示している。窓口スタッフはそれらを積極的に来館者へ伝えることのできるポジションでもある。情報の伝達役としての立場でもあり、顔の見える関係作りの機会を積極的に活かし、窓口としての役割を果たしていく。

② 窓口の接客サービス対応

施設利用者にとって、窓口は何らかのサービス提供者である。そこで、求められるものは、笑顔での対応であったり、言葉使いの丁寧さであったりする。そのような接客態度、人と接する場合の基本的なマナーはしっかりとわきまえておく。

顔見知りということも活動の基本として重要であるが、節度を持って公的施設としてサービス提供に努める。そうしたサービスのスキルアップのための研修を行う。これにより、窓口に関わり合えれば応えてくれるという信頼感を持たれるように努め、「まちサポ」のミッションを把握し、市民や市民活動団体からの問合せや質問に的確に答えていく。

窓口スタッフだけでは答えにくい専門的なものについては、適切な専門家を紹介できるようにしておくなど、会員間の相互の連携や外部の専門家との連携について、その準備対応も用意しておく。

■ 窓口の改善方針

- ① 市民活動センターの「顔」としての認識を持った対応を心がける。
- ② 窓口として行うべきことの内容の確認をしておく。窓口スタッフが連携して対応する場合には、連絡・調整・相談できるような仕組みを作っておく。
- ③ 市民活動センターのロビーやミーティングルームの活用について、関係者と協議しながら、市民目線に立ったよりよい活性化対策を検討する。
- ④ 窓口相談について、専門的で多様な相談内容があった場合に適切に対応できるよう、専門的スキルを持つ会員や外部の専門家との連携体制を構築しておく。
- ⑤ 窓口は、情報を発信する場所であると同時に、情報収集の場であることを十分認識しておく。その上で、各市民活動団体の活動状況の取材や交流を通じて団体についての理解を深め、必要に応じて支援の役割を担えるよう、「まちサポ」の役割の場づくりを意識した対応を心がける。

(3) 「まちサポ」会員にとっても魅力ある組織

「まちサポ」は行政等との協働により、社会的な仕組みづくりや市民活動団体支援の基盤づくりを担っている。これらの活動に参画できることの喜びや、深く広い意味での社会貢献活動を実施できることの意義は大きい。間接的ではあっても、そうした支援活動そのものを「楽しめる」ことができれば、深い自己達成感を味わうことができる。「まちサポ」の活動は、そうした特徴があることをメンバーはよく理解しておく。

「まちサポ」は市と3年ごとに協定を結んでいる。市の行政課題の一端を担い、「元気な人間」の実現に向けた活動を実施するという義務を負い、市はそのための拠点や活動に必要な経費を予算の範囲内で負担するという約束をしている。

「まちサポ」の活動のための事業費の多くが、「元気な人間」の実現に向けた委託によってまかなわれている。中間支援業務を「仕事」として実施していくという意識をしっかりと持つ必要がある。そのため、各事業の進め方にはビジネスライクな対応が求められる。各会員の自主性は尊重されるものの、個人の能力だけに頼らず、組織としての対応が望ましい。

このことは日々、組織としての成長が要求されており、それには各会員の個人的な成長が不可欠である。会員は、「まちサポ」のミッションを理解し、「まちサポ」内でのそれぞれの果たすべき役割を十分認識した活動を進めていく。

組織的な対応をすすめていくためには、会員全員が「まちサポ」の目指すべき方向を理解し、情報を共有する体制づくりを行う。チームワークとは、各人が同じ事をするのではなく、それぞれがそれぞれの異なった役割を実行し、それが組織としてまとまりある姿を担っていることが望ましい。

表題に掲げた「まちサポ」会員にとっても魅力ある組織となるためには、各人がその役割を認識していることが前提であり、NPOとしては自主的にその任を遂行できる、あるいは仲間と連携して行なえることが求められる。

多くの人が集まる組織である以上、異なる意見や個性の異なる人格が存在し、意見対立等の問題も生じる場合もある。そうした場合も、問題点や異なる意見も含めて共有化して、問題の解決につながるよう、会員相互が努力していく。

視点を変えれば、多様な意見が混在する組織であればあるほど、その組織は様々な地域課題解決のための方策を生み出す可能性を秘めている。「まちサポ」の会員にとっても魅力のある強固な組織として成長し、地域社会にとって頼もしい存在になりうるよう努力を積み重ねていく。

■「まちサポ」会員にとっても魅力ある組織になるための取り組み方針

- ① 「まちサポ」の事業目的と会員自らの活動目標の重なり部分を確認し、「まちサポ」としての事業に積極的に参画、参加する。
- ② 「まちサポ」の活動内容の情報を共有化し、責任を持って必要に応じた連携を図る。
- ③ 「まちサポ」会員の多くは、他の市民活動団体の会員でもある。このことを活かして、広く複数団体間の交流を図る。これらを通じた中間支援を行ない、コーディネート役として市民活動団体の求めに応じた事業の組立を提案する。
- ④ こうした活動を通じて、「まちサポ」の中間支援活動を充実させ、「まちサポ」会員にとっても魅力的な組織になるための取り組みを進める。

(4) 組織運営のあり方

市民活動センターの窓口スタッフ(事務局)とプロジェクトチームがそれぞれの作業を分担して行っている。それぞれの作業は関連性を持っているため、両者ともにその進捗を把握し、連携して「まちサポ」の事業としての一貫性を維持するよう努める。

各プロジェクトの事業単位で各担当メンバーは、事業の立案から実施、報告までを行う。共通理解を得るために適宜打ち合わせ会議を行い、責任ある対応をとることが肝要である。窓口スタッフ(事務局)は、「まちサポ」の対外的な顔である。「まちサポ」全体の事業を掌握し、各事業の進捗を確認する。滞りのないようにプロジェクトリーダーとの連携を十分図る。

■組織運営の改善方針

- ① 窓口スタッフ(事務局)は、担当リーダーと連携を密にとる。
- ② 各事業のプロジェクトチームは担当事業のメンバーへの共有化を図るとともに、会員が一丸となって積極的に事業へ参画できるように努める。
- ③ プロジェクト遂行に必要となるスキルアップに各自努める。
- ④ 個人の能力を組織的に有効に活かすため、事業に関する情報を共有する。また、会員が積極的に事業に取り組む姿勢をもつよう、組織的にそれを後押しできる環境づくりを行う。

4-2.中間支援のためのスキルアップ

(1) 中間支援を担う人の姿勢

「まちサポ」の活動は、「まちサポ」の使命や目指すものに共感して結集した市民のボランティアによる活動であり、社会人や職業人として積んできた諸々の経験を「元気な人間」のために発揮している。

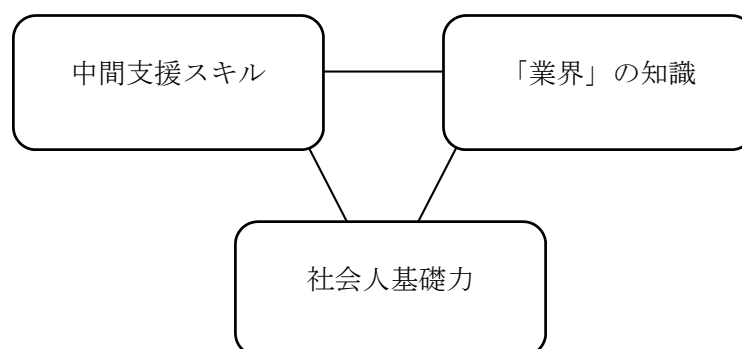
これまでは互いに異なる会社や現場にいた市民が「まちサポ」の会員としてボランティア活動を一緒に始める。その際に重要となるのは、自分の得意なことや自分のやりたいことが「元気な人間」に貢献するものであるか、棚卸をしながら自分のやることを再構築する姿勢である。また、その活動の水準と品質は中間支援に相応しいものであるか、常に意識することである。その姿勢を持つことで、「まちサポ」の会員の多様な経験が「まちサポ」の原動力に換わる。

併せて、「まちサポ」の会員がこれまで積み上げてきた社会人や職業人の経験値は「まちサポ」の活動において即戦力になると考えるが、単なる経験の活用に留まることなく市内の活動団体や市の期待に応じて中間支援のスキルや知識を磨きあげる姿勢が大切である。

(2) 中間支援に求められるスキル

「まちサポ」の活動は、一般的には中間支援と言われる領域の活動である。中間支援は地域課題や生活問題などに直接向き合う現場の活動が活性化するように、ひと、モノ、情報（ノウハウ）、資金などの点で後支えする役割の活動である。その中間支援を総合的に行うところもあれば、何かに専門特化（例えば資金調達）しているところもある。また、人々のニーズをもとに地域の中で活動を起こし、団体をつくるような「火付け役」を担う場合もある。

さて、「まちサポ」の中間支援はイルミン登録団体を主に対象にしているとき、市民活動に関心がある市民個人を対象にしているときがあり、その際に求められるスキルにはいろいろとあるが、基本は中間支援スキル、市民活動等の「業界」に係る知識、社会人基礎力の3つの柱である。



中間支援スキルにおいては、これまでの「まちサポ」の活動を振り返ると特に「構想力」、「傾聴力」、「対外的交渉力」、「まとめる力」、「文章力」、「コーディネート力」の6つのスキルが重要となる。

■「まちサポ」の中間支援スキル

スキル	概要
構想力	ニーズや事実をもとに課題解決に至るまでの道筋を組み立てる
傾聴力	相手の意見を丁寧に聴き、意見の根底にある相手のニーズを把握する
対外的交渉力	意見の違いや立場の違いを踏まえ、落とし所を見出す
まとめる力	事実をもとに状況を分析し、問題の所在と要点を整理する
文章力	読んで判る論理的で明瞭な文章を書く
コーディネート力	市内の様々なステークホルダーを巻き込み、「元気な入間」を推進する活動のすそ野を広げ活力を高める

「業界」に係る知識においては、市民活動の知識（特定非営利活動促進法、認定 NPO 法人の税制などの法律・制度、市民活動の現場事例、活動の基盤を強くするノウハウなど）、市役所をはじめとした行政に関する知識（総合振興計画や個別分野計画、予算の組み方など）を習得していることが求められる。

また、「まちサポ」の活動の前提として、「まちサポ」の会員の社会人基礎力がある。

■社会人基礎力

3つの能力	12の能力要素	概要
前に踏み出す力	主体性	物事に進んで取り組む
	働きかける力	他者へ働きかけ巻き込む
	実行力	目的を設定し確実に実行する
考え抜く力	課題発見力	現状を分析し目的や課題を明らかにする
	計画力	課題の解決に向けた工程を明らかにし準備する
	創造力	新しい価値を生み出す
チームで働く力	発信力	自分の意見を判り易く伝える
	傾聴力	相手の意見を丁寧に聴く
	柔軟性	意見の違いや立場の違いを理解する
	状況把握力	自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する
	規律性	社会のルールや人との約束を守る
	ストレスコントロール力	ストレスの発生源に対応する

(3) 中間支援スキル向上の方策

社会人基礎力は前提のものなので、それ以外の6つの中間支援スキルと「業界」知識のどれが強く、どれが弱いかを自己分析することが、「まちサポ」会員のスキル向上の第一歩である。

スキル向上（業界知識含む）には一般的に OJT と研修の 2 つの方策がある。OJT は新人や経験の浅い人材を対象に必要なスキルを先輩や上司の指導を受けながら実務を介して取得する方法であるが、活動時間が日中の人、仕事後の夜の人、活動場所がイルミンの人、自宅の人というように会員によって異なる体制の「まちサポ」においては馴染まない方法である。

そこでスキル向上に係る研修に注力する。例えば基幹業務である窓口業務ほか「まちサポ」活動の実務に係る記録を蓄積し、それを組織の知的資産として活用する。具体的には窓口業務などで得た事案を教材に内部勉強会を開催し、教訓や反省、成功に至った経緯を共有し、個々の経験をノウハウに組み替え、中間支援スキル向上へ結びつけていく。また、イルミン登録団体リーダーや市職員へヒアリングする機会を「まちサポ」会員が手分けしてつくり、団体のことや行政のことを勉強し、中間支援に必要な知識を深めていく。

これと並行して研修予算を組み、業界知識や特定スキルを磨きあげる外部研修を希望者が受講できる機会を用意する。

■ 中間支援スキル向上の研修計画

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
内部勉強会	半期 1 回	四半期毎 1 回	四半期毎 1 回
ヒアリング	半期 1 回	半期 1 回	半期 1 回
外部研修	半期 1 回	適宜	適宜

このように「まちサポ」は組織全体において研修に取り組むが、スキル向上でもっとも大切なのは会員の姿勢である。「まちサポ」会員の一人ひとりが中間支援スキルのどれを補強するのが適当かを認識し、スキル向上に積極的に取り組むことが第一である。研修はそれを補佐するものである。

人材育成の「1-2-7の法則」がある。人が力を付けていく割合は、基礎知識を学ぶのが 10%、上司や先輩の薫陶を受けるのが 20%、実際に自分で行うが 70%と言われて、それらの繰り返しの総和が力を付ける成果になる。「まちサポ」に置き換えれば、外部研修で基礎知識を学び、内部勉強会で先輩の薫陶を受けて、中間支援の活動を実際に行うことの積み重ねで、会員のスキルが向上する。

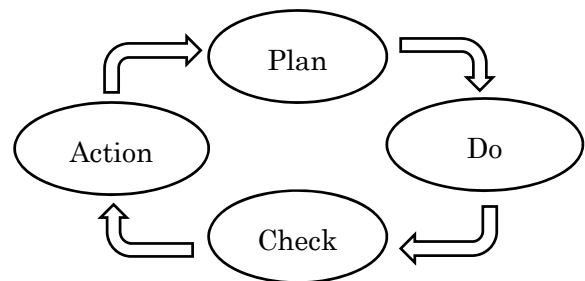
会員のスキル向上を継続的に取り組むには、「まちサポ」自体が「学習する組織」になることが大切である。上述しているように実務に係る記録を蓄積し、ノウハウへ組み換え、組織の知的資産にする行為自体が「学習する組織」になる過程である。そのことが市民や社会の要請に対して応えられる組織に成長していく道筋である。

4-3. 成果が見える取り組み

これまで、「まちサポ」は中間支援団体として各種の事業を展開してきた。いずれの事業も「まちサポ」内部で検討を重ね、それを実施するという方式で行ってきた。この活動の記録は、「まちサポ」の知的財産として積み重ねられている。しかし、各事業は「まちサポ」からの発意による事業が中心であり、内部評価が行われたのみである。市民活動団体のニーズにマッチングしていたかどうかの検証について、システムとして取り組んでこなかったため、顧客満足度は必ずしも明らかでない。そのため、今後の「まちサポ」の事業を展開するにあたっては、市民活動団体・市民目線を意識した事業を企画し、市民活動団体の満足度を高めるよう、成果が見える取り組みを行っていく。

(1) PDCA サイクルの確立

PDCAは「P l a n : 計画を立てる、D o : 実行する、C h e c k : 評価する、A c t i o n : 改善する」の頭文字であり、P→D→C→Aときて、Aからまた次のPに進み、継続的に改善していく手法である。とくに研修講座、団体交流会等の継続的事业にあつては、この手法を取り入れて、参加者の満足を得るよう常に改善を図っていく。



P	ここでは、単なる計画立案ではなく、「期待される事業成果を実現するための準備を行う」ということが必要である。具体的には、団体および市民のニーズをアンケートやヒアリングにより調査分析し、各事業を計画する。この段階で、成果の目標を設定しておき、計画書には細部も記載する。
D	どんな計画もそれをこなす力がなければ意味を持たない。「まちサポ」のメンバーについて個人的に見れば、これまでの実践活動等を通じて、様々な経験知や高い遂行能力を有している。この力を結集していくためには組織的対応が必要である。そのためには、集合体としての「コミュニケーション力」が重要で、メンバー間の「報告・連絡・相談」の徹底化を図る。
C	ここでいうチェックとは「仕事の振り返り」の事で、「終えた仕事または途中まで進めた仕事の出来映えややり方のよし悪しを明らかにすること」であり、感想を述べるのではない。各事業の実施後は必ずチェック作業をスタッフ一同で行うことが必要であり、講座や団体交流事業等については、必ず事後アンケートを実施するといったルール化を行う。また、プラン時に設定した事業成果の目標との照合を行う。
A	この場合のアクションは、次回の事業でより良い成果が出る確率を少しでも高めるため、チェックで指摘された内容を上手に活用することである。活用するといっても、「今のままで十分な場合」と「改善が必要な場合」がある。今のままで十分な内容の事業については、見落としやミスが出ないようにシステムづくり、例えば、記憶に頼るのではなく、仕様手順書やチェックリストの作成などを行っておく。また、チェックの結果、改善が必要な場合の事業においては、同じ過ちを起ささないよう是正または改善を行う。

(2) PDCA サイクルの具体的取組

P D C Aサイクルを回して整備すべき事業について、次のとおり代表的なものを示す。全ての事業は、これらに準じて、このP D C Aサイクルに当てはめて定型化を図る。

① 市民活動センター窓口のPDCA サイクル

P	<p>窓口の業務について、市から期待されている内容は、利用団体の悩みや市への要望、協働事業への提案等を受けられるような体制づくり、市民活動センター登録団体以外の市民活動団体への対応である。これらの市からの「まちサポ」に対する要望を踏まえた計画を以下のとおり進める。また、計画時点で、ある程度のチェック項目も検討しておく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まちサポの存在のアピール：市民活動センター利用者に対して、「まちサポ」スタッフが、交代で常駐していることをしっかり伝える。わかりやすいように、スタッフのネームカードだけでなく、「まちサポ」のスタッフ制服を着用する。 ・市民活動に関する相談受付（協働事業、NPO法人設立など）：各団体に相談受付を行っている旨の周知徹底を行う。相談者に対しては、親切にわかりやすい説明に心がけるなど、適切に対応する。必要に応じて、多くの「まちサポ」メンバーが相談対応のスタッフになれるよう内部研修を行う。 ・チラシ・ポスター掲示の管理：チラシ類の掲示について、市民にわかりやすいように適切な掲示方法をとるように努める。また、市民活動センターのホームページへの掲載について、適切に担当者に連絡する。不要となったチラシ類は適正に処分する。チラシ等の受付台帳の設置について検討する。 ・施設利用状況の集計と分析：定型化された業務として効率的に実施する。 ・イオン掲示板の管理：定型化された業務として効率的に実施する。台帳の設置を検討する。 ・コミュニティ・カフェの運営：より多くの市民活動団体が利用しやすいよう工夫し、利用案内を積極的に行う。 ・市民活動センター登録団体以外の団体への市民活動団体への対応：市民活動団体が開催する各種イベントに積極的に出かけ、活動取材を行う。 ・その他：市民活動センター登録団体からの申し出によるチラシ配布やファックスの受け取り業務を行う。
D	<p>上記計画に基づき業務を行うに際してスタッフ間の連絡を密に行う。原則として上記の項目業務はスタッフ全員で対応する。一部は、役割分担を決めて、担当者が責任をもって対応するようにする。窓口対応の業務は必ずしも一定した業務時間でないことから、状況を適切に判断して、事務局員としての他の業務を行う。窓口対応を行う事務局業務は、市民活動団体や市民との対応としてとくに重要な仕事であることから、スタッフ間の「報告・連絡・相談」の徹底化を図る。</p>
C	<p>この業務におけるチェック、振り返りについては、毎日の連続した業務であることから、半期に一度の割合で行うものとし、計画時に定めたチェック項目に基づいて振り返りを行う。また、チェック項目にないものであっても、必要な事項についてはスタッフ全員で共有するようにする。</p>
A	<p>上記のチェックで指摘された事項について、必要に応じて是正または改善を行う。</p>

② 研修講座のPDCA サイクル

P	<p>研修講座の開催については、これまでの課題等を踏まえ、次のように計画する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民活動団体や市民のニーズに対応した研修講座を開催するため、アンケートやヒアリング等により調査分析を行い、研修講座の内容を決定していく。 ・他団体が開催する研修講座等の情報をできるだけ把握して、重複した内容の講座等は避けるようにする。 ・全般的な市民活動団体や一般市民を対象にした講座ばかりでなく、特定の地域課題や分野別課題を解決するよう研修講座の企画・立案についても検討していく。 ・これまで、市民活動センターのホームページやポスター、チラシを通じて、研修講座参加者の集客を行ってきた。これまでのように「自由に見てください」、「自由にとってください」ではなく、今後は、「必ず見てください」、「必ず受け取ってください」というように積極的なPRを行う。とくに、チラシについては、イルミン利用者には声かけをしながら、集客効果が高いと考えられる手渡しを行う。 ・講座の時間配分や担当者の割り付け、会場レイアウト（タイトル、次第等）、お茶菓子の内容、記録の方法、説明内容、講座のアンケート等について共有する。 ・振り返り時に使用するチェック票の項目について、定型化したものを作成する。
D	<p>実施にあたっては、各自が責任もって役割を果たす。メンバー間で補完し合いながら運営する。企画・運営内容を変更する場合には、混乱のないように、必ずメールや事前打ち合わせにより、スタッフ間・メンバー間で共有を図る。また、研修講座の開始前にアンケートを配布し、講座終了前にアンケート記入時間を確保する。</p>
C	<p>振り返りは、講座終了後直ちに行うことを原則とし、計画時に作成するチェック票により、スタッフ全員で振り返りを行う。</p>
A	<p>振り返りの結果、次の講座に向けた見直しや改善等について、協議してまとめ次回に反映させる。</p>

③市民提案型協働事業のPDCA サイクル

P	<p>協働事業の推進に当たっては、次のように計画する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次年度の募集を見据えて、年度当初より年間を通じて団体のニーズの調査や事業の案内、相談を日々の業務の一環として行う。 ・毎年 12 月に開催される募集説明会には応募希望者だけに限らず、将来の応募予備軍と考えられる他の市民活動団体にも出席を促す。 ・窓口スタッフや「まちサポ」メンバーが適切なアドバイスや応募書類作成の支援ができるように内部研修を行う。 ・地域課題の抽出や解決策の検討など協働のテーマについて、まちサポテーブルや交流会でのワークショップなどを活用して検討の場を設定し、協働事業案件の掘り起こしを行う。 ・市民活動団体の活動実態を把握するように努めるとともに、コーディネート力を高める内部研修の実施を行っていく。 ・市民活動団体の中には、協働事業を単なる助成事業と誤解している向きもあることから、協働事業の性格を十分に説明し、協働に対する理解を深めるよう配慮していく。また、一方で、行政に対しても、懇談会や職員研修などを通じて、協働に対する理解を深めていく方策を検討する。とくに、市民活動団体に対して安易に安価な委託業務とならないよう注意を促していく。
D	<p>協働事業の掘り起こしや協働にかかわる市民活動相談については、日頃の業務の一環として、市民活動センターの窓口業務のメインの仕事として対応する。また、非常勤の日替わりの窓口スタッフ体制のため、連絡・報告・相談漏れがないように、連絡ノート、連絡メールの様式を整える。窓口スタッフ以外のメンバーについても、協働事業にかかわれるようにコーディネート力を高めるための研修を行う。説明会等の実施の際に事前にアンケートを配布し、終了前に必ずアンケート記入時間を確保する。</p>
C	<p>説明会や公開プレゼンテーション、事業報告会の終了後は直ちに振り返りを行うことを原則とする。計画時に作成するチェック票により、「まちサポ」の参加者全員で振り返りを行う。協働事業全般の振り返りは半期に一度行う。</p>
A	<p>振り返りの結果、次の講座に向けた見直しや改善等について、協議してまとめ次回に反映させる。</p>

④市民活動センター登録団体交流会のPDCA サイクル

P	<p>交流会事業については、これまでの課題等を踏まえ、次のように計画する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民活動センター登録団体の意見や要望を聞き取り、ニーズにあった交流会を企画・運営する。また、関連したポスター展の開催についても企画・運営する。 ・毎年6月、2月に開催する交流会を基本として、分野別交流会など団体の要望にそった企画を考え、幅広い交流を目指す。 ・団体代表者だけでなく、団体のメンバーの出席を促す。 ・団体の抱える悩みや課題など、団体間の協働のテーマ題材を引き出すような運営を図る。 ・市民活動団体の活動実態を把握するような運営に心がけるとともに、「まちサポ」のコーディネート力を高めるように努める。 ・新しく仲間入りした団体にも十分配慮し、参加団体がそれぞれ発言するチャンスを均等にもうけるなど、参加者が満足できる交流の進め方、会場の配置、雰囲気作りに留意する。
D	<p>事業の掘り起こしや相談等に結びつくような運営に心がける。担当スタッフばかりでなく、他の「まちサポ」メンバーについても、交流会の進行役に対応できるようコーディネート力を身につける。また、交流会の実施にあたっては、終了前に必ずアンケート記入時間を確保する。</p>
C	<p>交流会の開催ごとに、計画時に作成するチェック票により、スタッフ・参加者全員で振り返りを行い、次回開催の参考点を全員で共有する</p>
A	<p>振り返りの結果、次の交流会に向けた見直しや改善等について協議してまとめ、次回に反映させる。</p>

④その他の業務

その他の業務についても、上記に準じて、必ずPDCAサイクルに当てはめて定型化を促し、業務の改善を図っていく。

4-4 バランスの取れた財政基盤を目指す

(1) 収入について

市民活動の収入源は、会費、事業収入、助成金、寄付金等があげられる。現在、「まちサポ」では、市からの委託事業による収入がほとんどである。事業収入、助成金、寄付金をバランスよく獲得して、安定した収入源の確保が必要である。将来的には2名の常駐スタッフを雇用できるような収入の確保を目指す。

①会費

「まちサポ」正会員の会費は、現在、1,000円/年となっている。総収入額の1%にも満たない額が妥当なのか、他の市民活動団体などの会費も参考に、会費の適切な水準を検討していく。また、正会員を増やすことによる会費収入の比率を高めていくことも検討する。

一方、賛助会員は現在1名である。「まちサポ」は中間支援組織であり、市民活動団体の支援がそのミッションの重要な位置を占める。このことから、市民活動センター登録団体ほか、市内の市民活動団体や個人を対象に、賛助会員への勧誘を行うなど、「まちサポ」の組織の一員となってもらうことを検討していく。また、市内外の企業についても、賛助会員になってもらうよう積極的に働きかけていく。これらの場合についても、適切な会費水準を検討していく。

②事業費

事業費収入としては、パートナーシップ協定に基づき毎年委託されている中間支援業務が、そのほとんどを占めている。平成26年度から新たな協定を結び、今後も継続して中間支援事業を展開していく方針に変わりはないが、自主事業や新たな事業収入を獲得していく方策を検討する。

他の市民活動団体のホームページ開設やメンテナンスなどの支援事業などの自主事業についても、「まちサポ」の市民活動団体支援というミッションに照らして、適切な事業については積極的な拡大を図る。また、市民活動のすそ野拡大を目的とした市民を対象としたパソコン講座など、情報支援ツールについての研修講座も、市民や市民活動団体、自治会などの新たな顧客拡大を目指して、「まちサポ」メンバーが組織的に対応し、積極的な展開を図る。

③助成金・補助金

助成金・補助金について今後とも積極的な対応を図る。今年度初めて得られた埼玉県の助成事業にも継続的に対応していく。また、その他の民間団体の助成事業についても積極的に取り組んでいく。

④寄付金・賛助金

寄付金・賛助金については、これまで積極的に取り組んでこなかったが、今後は積極的な

取り組みを行う。その主たるものは企業からの寄付であるが、企業からの寄付金を獲得するためには、「まちサポ」が寄付するに値する団体として認めてもらう必要がある。そのためには、企業の評価を得られる事業を展開し、しっかりと事業PRや報告を行っていく必要がある。パンフレットなど、わかりやすい資料を作成して、「まちサポ」の価値を組織的に伝えていくことが肝要である。以前に「まちサポ」の研修講座で実施した「ファンドレイジング(資金調達)」の講座で習ったように、寄付者や協賛団体に年7回の便りを出しながら、相手との距離を近づけていく努力が必須である。

当面は、各会員の個人的ネットワークを活用しながら、寄付金・賛助金の獲得に努める。

(2) 支出について

①事業費(プロジェクト)

「まちサポ」の活動は、市民の自由な発意に基づくボランティアが基本である。一方で、このことを基本にしながらも、市から中間支援業務の委託を受けて、市民活動センターの窓口サービス業務をはじめ、様々なソフト面のプロジェクトを実施している。専門的なスキルを伴う仕事もこなし、中間支援組織としての社会的な責任を果たすべき立場にある。このため、拘束的な業務や専門性が必要な業務については、適切な報酬を支払うものとする。

事務局職員として行う窓口業務その他の拘束作業労働に対しては、時給ではなく日当方式で労働の対価を支払うことが適当と考えられる。事務局職員以外の「まちサポ」メンバーやプロジェクトのスタッフは、一般の市民活動団体の活動と同じように、ボランティアスタッフとして位置づけるのが適当である。ただし、チラシやポスターのデザイン、コーディネートやファシリテーション、専門的な企画書・報告書作成などのとくに専門的なスキルが求められるようなものについては、適切な報酬を支払うものとする。ホームページやブログ、ポータルサイト構築等の情報関連専門技術など、専門技術職として対応する業務は、別途、適切な支払い方法を検討するものとする。

なお、「まちサポ」の事業費の大半は人件費が占めてきた。その理由は、市との協定に基づき、事務所の家賃、光熱費、設備費、印刷費、事務用品、その他の事務所経費は、市から無償の提供を受けているためである。一般の直接経費にあたる経費が計上されないため、人件費の割合が突出して多いという、特殊な事業支出形態になっていることに留意する必要がある。

②管理費(事務局経費)

組織として活動するということは、事業の遂行に対する管理が必要であり、そのことによって管理費(事務局経費)が発生する。管理費が全体の支出の中でどれくらいの割合となるか、適切な水準となるよう検討し、合理的な運営に努めるものとする。事業費全体をにらみながら、今後は、まちサポのミッションを遂行するのに見合った、適切な予算計画を立てていくものとする。

第5章 計画実現までの道のり

5-1.ロードマップ

これまでの検討結果を踏まえて、計画実現までのロードマップを示す。次表のとおりである。

■「まちサポ」成長計画のロードマップ

区 分	項 目	目 標 値	年度別達成目標			備 考
			H26	H27	H28	
市民活動団体に役立つ組織になる	市民活動団体の求めているもの	<ul style="list-style-type: none"> 新規会員の確保 イベント集客支援 類似活動団体の活動情報と連携の可能性 連携できる行政の窓口・情報 活動資金調達の方策 	←	→		市民活動団体の求めているものへの対応方策を検討する
	「まちサポ」の実働組織の構成	<ul style="list-style-type: none"> 事務局の事業プロジェクトの掌握 事業部会の企画・立案、情報の共有 事業遂行のための技術力の向上 個人の能力を組織的に活かすための環境づくり 	←	→		
	市民活動センターの窓口	<ul style="list-style-type: none"> 市民活動センターの「顔」としての対応 窓口作業内容の確認と「連絡・調整・相談」できる仕組み 市民活動センターのロビーやミーティングルームの市民目線での活用対策 窓口相談の専門家等との連携体制の構築 窓口での情報収集と発信 	←	→		

区 分	項 目	目 標 値	年度別達成目標			備 考	
			H26	H27	H28		
中間支援のためのスキルアップ	中間支援を担う人の姿勢	<ul style="list-style-type: none"> 得意なことややりたいことの棚卸し 活動の水準と品質が中間支援にふさわしいか、スキルや知識を磨き上げる 	←-----→			年度初めに目標を定める	
	中間支援に求められるスキル	<ul style="list-style-type: none"> 「まちサポ」の中間支援スキル(構想力、傾聴力、対外的交渉力、まとめる力、文章力、コーディネート力) 「業界」に係る知識(市民活動の知識、市役所をはじめとした行政に関する知識) 社会人基礎力(前に踏み出す力、考え抜く力、チームで働く力) 		←-----→			
	中間支援スキル向上の方策	内部勉強会	2回	4回	4回		
		ヒアリング	2回	2回	2回		
外部研修		2回	適宜	適宜			
成果が見える取り組み	PDCA サイクルの確立	<ul style="list-style-type: none"> すべての事業のPDCAサイクルに当てはめた定型化 		←-----→		年度初めに目標を定める	
	PDCA サイクルの具体的な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> 市民センター窓口 研修講座 市民提案型協働事業 市民活動センター登録団体交流会 その他の業務 	←-----→	←-----→		←-----→	←-----→

区 分	項 目	目 標 値	年度別達成目標			備 考
			H26	H27	H28	
バランスのとれた財政 基盤をめざす	収入	<ul style="list-style-type: none"> 安定した収入源の確保 会費の適正水準の検討 市民活動センター登録団体や企業を対象とした賛助会員への勧誘 市とのパートナー協定の締結と中間支援業務の継続 新規の助成事業への取り組み 新規の自主事業への取り組み パンフレットの作成、「まちサポ」の事業成果のPR、寄付金・賛助金の獲得 	←-----→	←-----→	←-----→	
	事業費支出・謝金支払い	<ul style="list-style-type: none"> 事務局職員への日当支払い 専門的スキルを要する作業への謝金支払い 専門的技術職への適切な支払い方法の検討 	←-----→	←-----→	←-----→	

5-2.検証の方法

この成長計画が計画通りに実施されているか否かについて、しっかりと検証していくことが重要である。

このため次の方法により、成長計画の検証を行い、必要に応じて見直しをしていくものとする。

■成長計画の検証方法

- ・各年度の終わりに内部評価と外部評価(アンケート等)を行う。
- ・目標年次に達成状況の確認と目標値の見直しを行う。