

厚生労働省 平成 28 年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金社会福祉推進事業

「ボランティア・市民活動支援の取組みに関する調査研究事業」報告書

多者協働の場づくりに向けて

～ボランティア・市民活動支援のための
体制整備・協働のネットワークづくりのヒント～

平成 29(2017)年 3 月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

ボランティア・市民活動支援の取組みに関する調査研究委員会

目次

1. はじめに ～報告にあたって～	2
2. ヒアリング調査の概要	6
2.1 調査の目的	6
2.2 調査対象・実施経過	6
2.3 調査方法	7
2.4 主な調査項目	7
2.5 平成28年度社会福祉推進事業 ボランティア・市民活動支援の取組みに関する調査研究委員会	9
3. ボランティア・市民活動支援のための体制整備・協働の ネットワークづくりのヒント（ヒアリング事例から）	12
3.1 地域の協働相手とのネットワーク	18
3.2 組織内部の体制強化	36
3.3 参考：体制整備・協働のネットワークづくりを基盤にした 具体的な活動・事業の展開におけるポイント	44
3.3.1 まちづくり（地域の受け皿づくり）	44
3.3.2 個別支援	46
4. 委員コメント	48
5. まとめ	58
6. 資料編：ヒアリング調査結果（詳細版）	64

1

はじめに ～報告にあたって～

社会的孤立などを背景とした生活課題の深刻化や制度の対象外にある地域の様々なニーズに対し、その解決のため、住民相互の支え合いの推進や地域に存在する社会資源を活用した支援、地域課題に取り組む多様なセクターとの協働を進めていくことなどが求められています。

全国社会福祉協議会では、平成27年7月に「『誰もがボランティア活動できる地域社会、すなわち誰も排除しない共生文化を創造すること』を使命とし、地域の『支えあう関係』や『つながりの再構築』を基盤に、多様な主体が協働して地域の生活課題を解決していくこと」をめざすものとして掲げた「市区町村社協ボランティア・市民活動センター強化方策2015」（以下、強化方策2015）を策定し、その具体的な取組みを進めるために7つのポイントを示しました。

また、強化方策2015の具体化に向け、社会福祉協議会のボランティア・市民活動センターやNPO支援センター等社協以外の中間支援組織（以下、社協VC・NPO支援センター）の活動実態および運営状況を把握し、そこから得られた結果を踏まえ、ボランティア・市民活動支援のあり方や協働の考え方などを整理した「活動支援の強化に向けて～ボランティア・市民活動支援組織の現状とこれから～」を取りまとめました。

厚生労働省においては、地域住民や地域の多様な主体が自分の暮らす地域の課題を「我が事」として、その解決に向けて主体的に参画し、制度・分野による「縦割り」ではなく包括的な支援体制（「丸ごと」）を構築することで、誰もが地域・暮らし・生きがいを共に創り、高めあうことができる地域共生社会の実現が目指されています。

本調査研究事業では、これらの提言、調査研究、施策動向を踏まえ、地域で生起する様々なニーズの課題解決に向けた柔軟かつ多様な支援や活動を、ボランティア・市民活動を通して提供していくため、強化方策2015において示した7つのポイントと関連づけたヒアリング調査を行い、社協VC・NPO支援センターの体制整備や協働のネットワークづくりの具体事例を収

集するとともに、そこから得られた示唆をまとめました。

これまでも、社協VC・NPO支援センターは、ボランティア・市民活動を支援する組織として、社会的孤立や排除のない地域づくりに向けた理解形成、地域の様々な課題に対して地域住民の主体的な参画を促し、地域の多様なセクターのそれぞれの得意分野を活かした協働による解決を図るなどの役割を果たしてきました。こうした役割は、今後の「地域共生社会」の実現にもつながるものとなります。

本報告書が、こうした動きの中において、社協VC・NPO支援センターにおけるボランティア・市民活動支援の活性化や多様なセクターとの協働の推進の一助となることを期待します。

平成29（2017）年3月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

ボランティア・市民活動支援に関する調査研究委員会

●● 2 ●●

.....

ヒアリング調査の概要

.....

2

ヒアリング調査の概要

2.1 調査の目的

ボランティア・市民活動支援を活発かつ先進的に行っている組織の根底にある組織基盤、取り組みの工夫などを探求した上で、ボランティア・市民活動支援組織の活動推進の指標となる事例集を作成することを目的に、ヒアリング調査を実施しました。

2.2 調査対象・実施経過

全国社会福祉協議会が、平成27（2015）年度社会福祉推進事業「ボランティア・市民活動支援に関する調査研究事業」の一環として実施した、社協のボランティア・市民活動支援センター、NPO支援センター等対象のWEBアンケート調査の回答結果を踏まえ、先駆的に協働の取り組みを推進している中から、運営主体や人口規模、所在地に偏りがないよう、8か所を調査対象としました。

図表1 ヒアリング調査対象一覧、実施経過

運営主体・人口区分	調査対象（所在地）	調査実施日時
都道府県社協	三重県ボランティアセンター （三重県）	平成28（2016）年11月24日（木） 13：00～15：30
政令市社協	京都市福祉ボランティアセンター （京都府京都市）	平成28（2016）年11月28日（月） 10：00～12：00
人口10万人以上の市町村社協	調布市市民活動支援センター （東京都調布市）	平成28（2016）年12月21日（水） 9：30～12：00
人口10万人未満の市町村社協	小諸市市民活動・ボランティアサポートセンター（長野県小諸市）	平成28（2016）年12月22日（木） 9：30～12：00
	志布志市ボランティアセンター （鹿児島県志布志市）	平成28（2016）年11月16日（水） 9：45～12：15
人口1万人未満の市町村社協	南富良野町ボランティアセンター （北海道空知郡南富良野町）	平成28（2016）年12月1日（木） 10：00～12：05
社協以外で単一市町村で活動するセンター	山口市市民活動支援センターさぼらんて （山口県山口市）	平成28（2016）年11月29日（火） 14：00～16：10
社協以外で広域で活動するセンター	あきた中央市民活動サポートセンター （秋田県）	平成28（2016）年12月20日（火） 10：00～12：00

2.3 調査方法

調査の方法は、本調査研究委員会委員と事務局担当者が現地を訪問し、センターのボランティア・市民活動支援の取り組み状況全般を把握している方、ボランティア・市民活動支援における協働のあり方に関するセンターとしての課題意識や協働に向けた体制・基盤整備について話せる方に対してヒアリング調査を実施しました（2時間程度）。

なお、調査報告書は強化方策2015に沿って作成することを想定し、7つのポイントに記載された〈取り組みを進めるためのヒント〉の各項目に関わる実践がある場合は、その部分を特に重点的、具体的に聞きとることとしました。

2.4 主な調査項目

(1) センターの基本情報

- 種別：社協VC／NPO支援センター
- センターの開設年月、沿革
- センター運営の基本方針
- 活動エリア：単一市町村／複数市町村／都道府県／全国
- 活動エリア内の他の社協VC・NPO支援センターの有無
- 活動圏域で把握しているNPO法人、市民グループ数
- 登録ボランティア：個人ボランティア人数、ボランティア団体数、団体所属ボランティア人数
- センターが実施している事業、特に注力している事業
- 職員体制：専従／兼務、常勤／非常勤の人数、保有資格
- 予算規模：公的財源／民間財源／その他自主財源

(2) 地域の協働相手とのネットワーク

- 社会資源の発掘・特徴（強み・弱み等）の把握：ふだんアプローチできている人・団体、アプローチできていない人・団体
- 顔の見える関係づくり：どのような協議の場を用意しているか、どのような協議の場に呼ばれているか
- 協働のルール設定：組織間の目標、事業推進上の役割、事業評価、費用負担等についてのルールづくりの進め方、ルールの見直し（期限設定）の有無
- 総合的な支援体制の構築：連絡協議会の有無や構成員、開催頻度、主な議題
- ネットワーク等を活用した広域支援の有無
- 地域人材の育成、活動のバックアップ：人材の発掘、地域の行事・催し物での交流、研修会の実施、福祉教育の実施
- 情報の発信：方法、頻度、内容
- 行政との関係：良好な関係づくりのための工夫、緊張関係の中での関わり方等

(3) 組織内部の体制強化

- 組織内での位置付け・特長の確認：センターに付与されている権限・役割、3つの特長「地域ニーズ・地域の生活課題をキャッチする」「地域の関係者をつなぎ、活動の輪を広げる」「出会いの場・協働を生み出す」がどこまでできているか
- 事業計画・月間行事・活動報告等を通じた特長の「見える化」の状況、情報提供の工夫、組織内での勉強会の有無
- 組織内の各部門・各機能との連携・協働：地域福祉活動推進部門、福祉サービス利用支援部門、在宅サービス部門
- 職員の養成、バックアップ：研修の実施の有無、組織内で実施する研修（OJT等）、外部が主催する研修への参加、開催頻度、主な内容
- 運営委員会の設置有無

(4) まちづくり（地域の受け皿づくり）について

- 「地域の情報収集、生活課題の見極め→課題の共有化→協働事業の実施→協働の成果の振り返り」の基本的なプロセスの確認
- それぞれの段階で工夫していること
- 担当者レベルの意思疎通や組織間の相互理解のための工夫
- 中間就労につながる居場所やサロンづくり、活動者への支援、身近な相談支援の場づくり

(5) 個別支援について

- 「支援希望者のニーズの受け止め→マッチング・コーディネート→他部門・他機関へのつなぎ等の支援の提供→プロセスの振り返り」の基本的なプロセスの確認
- それぞれの段階で工夫していること
- センターの現状で対応することが難しい場合の対応：資源不足で対応できない場合、センターで対応すべき内容で対応できない場合、相談者が課題を抱えていて対応できない場合
- 当事者が参加できる環境づくり

(6) まちづくりがうまくいった具体的な活動・事業の例

- 地域の協働を通じてまちづくりがうまくいった代表的な事例。
- 協働のきっかけ、協働の経過、活動・事業に関わった地域の関係機関とセンターの連携、協働を振り返ってうまくいったこと・効果、残された課題、センターが大切にしたこと等の概略。
- 特に、課題になっていたが様々な工夫をして突破したような場面があれば、重点的に説明いただく。

(7) その他

- センターの活動全体を通じて工夫していること
- センターの活動全体を通じての課題
- 今後のセンターの方向性

2.5

平成28年度社会福祉推進事業

ボランティア・市民活動支援の取組みに関する調査研究委員会

氏名（敬称略）	所 属	役 職
市 川 一 宏	ルーテル学院大学 大学院研究科	学 事 顧 問
佐 川 良 江	中央共同募金会	企画広報部長
高 木 寛 之	山梨県立大学 人間福祉学部福祉コミュニティ学科	講 師
新 田 英理子	日本NPOセンター	事 務 局 長
濱 辺 隆 之	大阪市社会福祉協議会 ボランティア・市民活動センター	課 員
松 原 裕 樹	ひろしまNPOセンター	事務局次長
三 品 陽 子	袋井市社会福祉協議会 地域福祉係	主 査
和 田 慎太郎	岐阜県社会福祉協議会 地域福祉部ボランティア担当	主 事
高 橋 良 太	全国社会福祉協議会 地域福祉部／全国ボランティア・市民活動振興 センター	部 長 ／ 所 長

● ● 3 ● ●

.....

ボランティア・市民活動支援のための 体制整備・協働のネットワークづくりの ヒント

.....

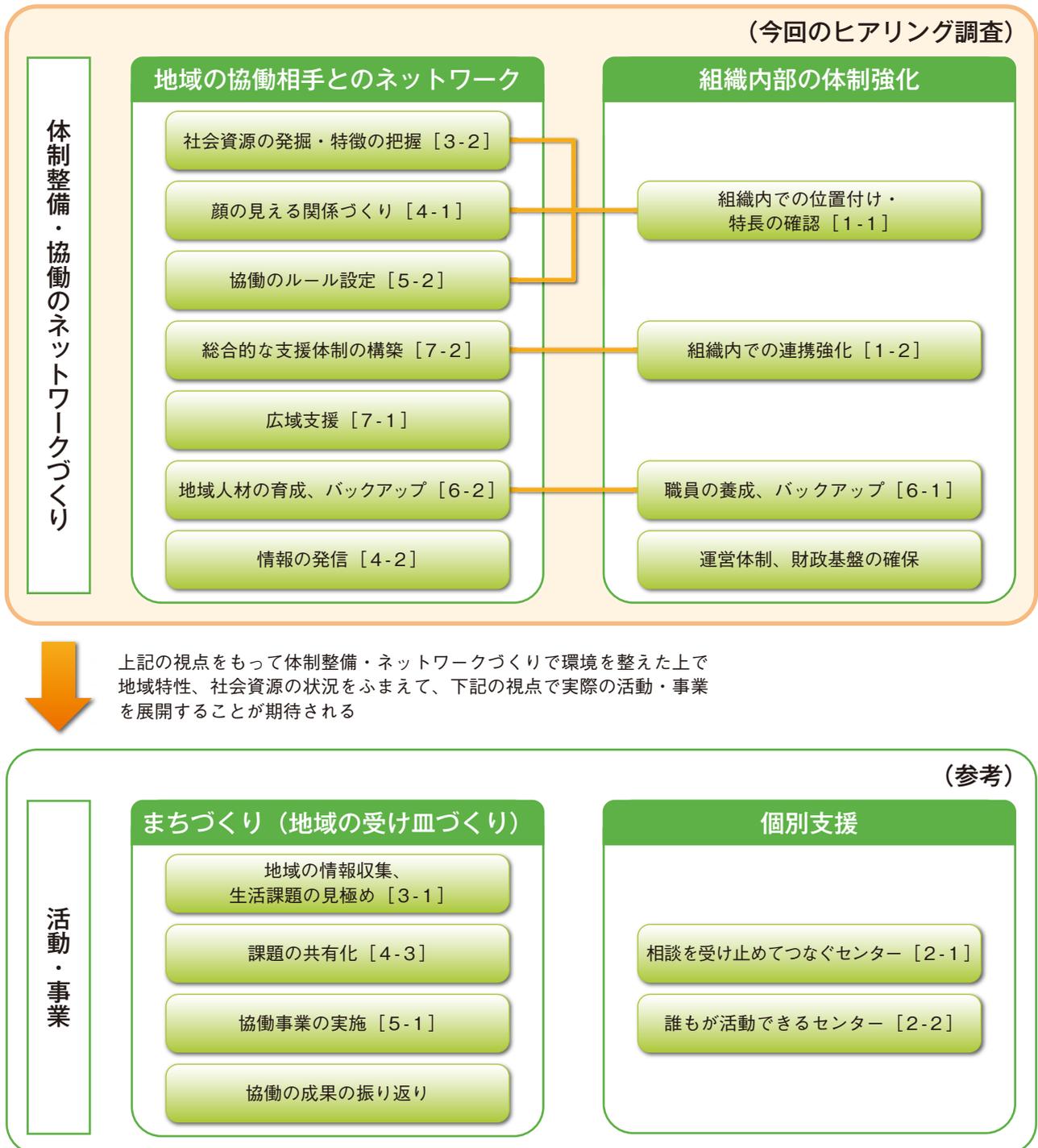
(ヒアリング事例から)

3

ボランティア・市民活動支援のための 体制整備・協働のネットワークづくりの ヒント (ヒアリング事例から)

- 強化方策2015では、あらゆる人の社会参加の支援、協働の推進、組織基盤の強化に向けて、具体的な取り組みを実現するための7つのポイントとそれぞれのポイントに沿った具体的な取り組みの小項目を提示しています。
- 今回の調査研究では、このうち、社協VC・NPO支援センターの体制整備や協働のネットワークづくりに関連するポイントの小項目に着目し、実際に各地のセンターにおいてどのような取り組み事例があるかヒアリング調査を実施しました。
- この章では、このヒアリング調査の結果をもとに、強化方策2015のポイントの小項目ごとに、それに関連するヒアリング事例、および、事例からの示唆をまとめました。
- 体制整備・協働のネットワークづくりについて検討している社協VC・NPO支援センターが、想定している事業内容等に合わせて参考事例を探しやすいよう、ヒアリング調査の対象とした社協VC・NPO支援センターの概要と、取り組みのポイント別の事例一覧を整理しました。以下のようなニーズに応じて、参考となるセンターの取り組み事例を抽出してください。
- 地域が近いセンターの事例を知りたい
- 人口規模が近いセンターの事例を知りたい
- 運営主体が同じセンターの事例を知りたい
- 開設時期が近いセンターの事例を知りたい

図表2 強化方策2015で提示された社協VC・NPO支援センターの体制整備や協働のネットワークづくりに関連するポイント



※ [] の数字は、強化方策2015のポイントの小項目番号と対応している。

※強化方策2015のポイントの小項目を全て網羅するため、ヒアリング調査を実施した体制整備・協働のネットワークづくりに関連する小項目とあわせて、それを踏まえて実際に活動・事業を展開する際に留意したい小項目についても、下段に参考表記した。

図表3 ヒアリング調査の対象としたセンターの概要

No.	名 称	所在地 (自治体名)	人口 (万人)	高齢化率 (%)	面積 (km ²)
1	三重県社会福祉協議会 三重県ボランティアセンター →資料編P. 64～	三重県津市	181.6	—	5,777
2	京都市社会福祉協議会 京都市福祉ボランティアセンター →資料編P. 77～	京都府京都市	141.9	27.3	828
3	調布市社会福祉協議会 調布市市民活動支援センター →資料編P. 90～	東京都調布市	22.9	20.2	21.58
4	小諸市社会福祉協議会 小諸市市民活動・ボランティアサポートセンター →資料編P. 100～	長野県小諸市	4.2	30.7	98.6
5	志布志市社会福祉協議会 志布志市ボランティアセンター →資料編P. 113～	鹿児島県 志布志市	3.2	32.8	209
6	南富良野町社会福祉協議会 南富良野町ボランティアセンター →資料編P. 127～	北海道空知郡 南富良野町	2,596人	30.2	665.5
7	山口市市民活動支援センター さぼらんて →資料編P. 138～	山口県山口市	19.3	27.9	1,023
8	あきた中央市民活動サポートセンター、 秋田県ゆとり生活創造センター「遊学舎」 →資料編P. 155～	秋田県秋田市	100.6	—	11,610

所在場所	運営主体	開設時期	活動エリア	活動エリア内の他の社協 VC・NPO 支援センター
アスト津みえ市民活動ボランティアセンター →津駅ビルアスト津の1フロアに、みえ県民交流センターとして様々な団体が入居する中の1団体として入居。社協本部は別の建物。	都道府県社協	平成6(1994)年	県	有
ひと・まち交流館 京都3階 →小学校跡地を活用した市民活動支援拠点であるひと・まち交流館の1フロアに入居。社協本部は別の建物。	政令市社協	平成15(2003)年	単一市町村	有
調布市市民プラザあくろす →駅前再開発で建設されたタワーマンションの公共床面1フロアに入居。社協本部は別の建物。	市社協	平成16(2004)年	単一市町村	無
市に寄付された元金融機関の建物 →小諸駅から徒歩10分強の2階建てで、1階は長野県商工連と共有、2階はボラセン専有。社協本部は別の建物。	市社協	平成15(2003)年	単一市町村	無
志布志市健康ふれあいプラザ →市社協が指定管理者となっている建物で社協他部署も同居。	市社協	平成18(2006)年	単一市町村	無
保健福祉センターみなくる →町の福祉ゾーンにある建物で、町の保健福祉課、社協他部署も同居。隣接で特養、知的障害者の入所施設等がある。	町社協	平成7(1997)年	単一市町村	無
商店街の一角の元店舗 →山口駅から徒歩10分弱の山口市中心商店街の元店舗をセンター設置者の市が借り上げ。	NPO法人 山口せわやき ネットワーク	平成13(2001)年	単一市町村	有
秋田県ゆとり生活創造センター「遊学舎」 →敷地面積18,368㎡の土地に、管理棟、交流棟、工房棟、会議棟、昭和館の5つの木造の建物（延床面積3,521㎡）がある。	NPO法人 あきたパートナーシップ	平成14(2002)年	複数市町村 →県の行政区として地域振興局が8つあり、生活圏域とはほぼ一致。これを県北3、中央2、県南3に分けたうち、中央2局のエリアで活動。	有

図表4 掲載事例一覧；取組みの小項目・活動エリア別

大項目	取組みの小項目
3.1 地域の協働相手とのネットワーク	(1) 社会資源の発掘・特徴の把握【3-2】
	(2) 顔の見える関係づくり【4-1】
	(3) 協働のルール設定【5-2】
	(4) 総合的な支援体制の構築【7-2】
	(5) 広域支援【7-1】
	(6) 地域人材の育成、バックアップ【6-2】
	(7) 情報の発信【4-2】
3.2 組織内部の体制強化	(1) 組織内での位置付け・特長の確認【1-1】
	(2) 組織内での連携強化【1-2】
	(3) 職員の養成、バックアップ【6-1】
	(4) 運営体制、財政基盤の確保

単一市町村	広 域
○調布市：センター以外に生活圏にランチを設置	—
○調布市：フリースペースの柔軟な運用 ○小諸市：道路に面した一角をフリースペースとして開放 ○南富良野町：対面を重視した関係者との連絡 ○小諸市：NPO・ボランティア交流集会実行委員会の実施	○三重県：ボランタリーフォーラムの主催 ○志布志市：福祉に限らず幅広い団体をつなぐ協働笑談会の主催 ○秋田県：まなぶ！つながる！あきたNPO会議の主催 ○三重県：NPO主催の社協・NPO・中間支援組織合同勉強会への参加
○京都市：「大学のまち京都 災害ボランティアに係るパートナーシップ宣言」の実施 ○京都市：常設の災害ボランティアセンター設置 ○志布志市：ボランティアセンター運営委員会による福祉教育助成金要綱の決定・運用	—
○調布市：アクティブな運営委員会を組織 ○南富良野町：アウトドア体験を実施するNPOと連携した災害支援体制の構築 ○京都市、志布志市：ボラセン運営委員会への幅広い委員の参画	○三重県：ボラセン運営委員会への幅広い委員の参画
—	○三重県：市町社協ボランティア担当者連絡会議の開催 ○京都市：第一線は区社協、市社協は事業の底上げ、支援・リードに回る重層的な体制を構築 ○秋田県：県内3センターと県担当者を含めた合同会議等の協働 ○小諸市：ニーズに応じた市外からの活動受け入れ、市外の活動の場の提供
○山口市：NPO基本指標、団体情報発信指標の提示 ○調布市：センター利用者会議の開催 ○南富良野町：ボランティア茶話会の実施 ○小諸市：ボランティア活動後に、評価をフィードバック ○山口市：NPO法人・市民活動団体に対する訪問サポートの実施	○秋田県：センター登録者・施設利用者との意見交換会の開催 ○秋田県：利用者アンケートとセンター長からのフィードバック ○秋田県：管内のセンターのスタッフをインターンとして受け入れ
○小諸市：市の広報と一体化した広報紙の発行 ○山口市：情報の内容・届けたい相手に応じた多様な媒体の活用 ○調布市：NPO、市民活動のあり方に関するコラム、特集記事の配信	○秋田県：NPO、市民活動のあり方に関するコラム、特集記事の配信
○調布市、小諸市、志布志市：行政計画への明確な位置付け ○南富良野町：計画を作成し、柔軟に見直し	—
○京都市、調布市：役職者、現場担当者それぞれの定例会の実施 ○小諸市：センターに出向いての組織内会議の実施 ○南富良野町：全員が組織内業務を兼務、複数稼働体制の確保	○秋田県：役職者、現場担当者それぞれの定例会の実施
○山口市：市民活動支援スタッフ指標を提示 ○小諸市：長野県社協認定総合型ボランティアコーディネーターの受講	○調布市：近隣5市ブロックでのボランティアセンター担当者会議の実施 ○小諸市：佐久地区の市町村社協のボランティアセンターによる活動紹介のフォーラム実施 ○志布志市：近隣9市町社協で共通の災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルを作成 ○志布志市：隣接市社協と職員の合同研修会 ○南富良野町：上川管内の市町村社協のボランティア担当の情報交換会への参加
○京都市：市との関係に緊張感をもち政策提言 ○小諸市：行政に毎月、利用者数、コーディネーター日誌を報告 ○山口市：委託費を事業への評価と捉え予算交渉 ○調布市：「えんがわファンド」の運営	○秋田県：あきたスギッチファンド（市民財団による助成制度）との連携

3.1 地域の協働相手とのネットワーク

(1) 社会資源の発掘・特徴の把握

← [強化方策2015 ポイント3-2] 互いの特徴を知る

社協VC・NPO支援センターが地域の生活課題の解決に向けた具体的な活動計画を策定する際には、活動を行っていく上で協働相手となる地域の関係者を知る必要があります。その際にはまず、社協VC・NPO支援センター自身の強み・弱み、想定される協働相手の強み・弱みを知り、お互いが何を提供できるのか、お互いに相手に何を求めているのか、協働することで何が生まれるのかを客観的に把握します。そのうえで、協働相手へのアプローチの必要性、アプローチの方法を検討することが重要です。

こうした情報は、地域の生活課題解決に向けた活動を円滑に進めていくだけではなく、地域全体で「福祉のまちづくり」を考える際の重要な情報になります。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【調布市：センター以外に生活圏にランチを設置】</p> <p>市民活動支援の拠点となる市民活動支援センターとは別に、市内の地域福祉センター等にランチとしてボランティアコーナーを設置し、週3～5日コーディネーターが出向いて、地域でのボランティアの個別相談に応じたり、地縁組織や民生委員・児童委員、地域福祉コーディネーターと連携して住民活動の創出やサロンの立ち上げ支援を実施している。</p>	<p>▶住民の暮らしに身近な場に拠点を置くことで、地域関係者と、具体的な相談や資源創出の場面で日常的に接点を持つことができ、実践的な資源の発掘・特徴の把握が可能となる。</p>

（2）顔の見える関係づくり

← [強化方策2015 ポイント4-1] 協議の場を作る、そのためには協議の場に出ていく（顔の見える関係づくり）

協働相手との相互理解促進を図るためには「協議の場を作る」ことが必要です。この協議の場を作るためには、担当者レベルはもちろんのこと、組織間で「顔が見える関係」ができていくことが前提となります。

そのためには、社協VC・NPO支援センターがお互いを知る協議の場をつくるだけでなく、地域の様々な行事や協議の場に出ていき、活動をともにすることで事前にお互いの顔が見える関係づくりを行う必要もあります。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【調布市：フリースペースの柔軟な運用】 センターの広いフリースペースは、各日の活動団体・内容に応じてホワイトボードを立てて仕切り、日々レイアウトを変えて利用している。机と椅子の数を調整して、小さな団体から大きな団体の活動まで対応できるようにし、様々な人が共存できるような環境を整えている。ホワイトボード越しにお互いに活動が見え、声も聞こえるので、興味があれば、活動の様子を見学したり、気軽に声をかけることができ、そこから出会いや参加のきっかけが生まれている。</p> <p>【小諸市：道路に面した一角をフリースペースとして開放】 センターの道路に面した一角に大きなテーブルを置き、自由にお茶が飲めるようにして気軽に集える居場所をつくっている。外を通りがかった人が中の様子を見て、知り合いがいれば、センターに用事がなくても入ってきて言葉を交わすことができる。</p> <p>【南富良野町：対面を重視した関係者との連絡】 活動を依頼するときは電話で連絡を取り、引き受けてもらえたときは直接会って案内文書を手渡しするというように、関係者とは対面を重視して密に連絡を取っている。</p>	<p>▶ フリースペースの使い方を工夫したり、連絡時に書面や電話だけではなく、対面を重視したりして、物理的な環境を整えることで、お互いに知り合う一助となる。</p>



ヒアリング事例

【三重県：ボランタリーフォーラムの主催】

ボランティア・市民活動と企業の社会貢献の接点を探るため、県内で企業のCSR推進に積極的に取り組み、実績もあるNPO法人Mブリッジと協力し、年1回フォーラムを主催している。

主な対象は、ボランティア・市民活動をしている人、企業のCSR推進担当者、NPOスタッフ等だが、特に限定をせず、多様なセクターが集い、交流できる場づくりを目指している。なお、多くの方に参加してもらいやすいように事前申込制はとっていない。

平成28（2016）年度のプログラム前半2時間は、社協職員、ボランティア活動者（福祉、医療、子育て、災害等）、企業のCSR推進担当者、僧侶等、一般公募の20人が「ボランティア×〇〇」として様々なテーマをもとにボランティアについて15分のプレゼンを行い、その後15分で名刺交換や質疑応答ができる時間を設け、自由に各ブースを出入りしてボランティアについて考えられるようにした。後半1時間45分は、団体や組織の活動での「仲間づくり」「人づくり」に活かしてもらうことを目的に、ワールドカフェ運営セミナーを実施した。

実行委員会形式とせず、コンパクトなメンバーでいかに大きな効果を得られるかを意識している。広報はSNSを活用し、従来の社協関係者以外にも関心をもってもらえるように工夫している。これにより市民活動やNPOの関係者、そして、企業や行政職員等の参加が得られている。

【志布志市：福祉に限らず幅広い団体をつなぐ協働笑談会の主催】

地域に根ざした活動をしている団体やNPO法人、ボランティアを支援する役割を担う福祉施設や事業所等が一堂に会し、お互いの活動紹介と活動理解できる交流の機会を設け、そこで商談をするかのように地域づくりの協働の相手方を探すことで、ボランティアセンターを介さなくてもニーズの解決や活動



事例からの示唆

- ▶ コーディネーターの1：1マッチングには限界があり、また、コーディネーターの負荷が高い。協働相手が一堂に集まる場だけ用意して、あとは自由に化学反応させることで、協働に有機的な広がりが出る。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>目標が同じ団体等と連携・協働できる場を作っている（年1回）。</p> <p>参加団体は、市内ボランティア団体、高齢者・子育てサロン団体、NPO法人、学校、行政関係機関等、福祉施設（高齢者施設、介護保険事業所、障害者施設、保育園、幼稚園）、市内事業所等（漁協、農協、商工会、生協等）で、平成28（2016）年度は48団体の参加があった。初回の平成27（2015）年度は市内の団体だけだったが、今回は、隣接の宮崎県串間市や鹿児島市の団体も参加しており、広域化している。</p> <p>団体は、参加前に自身の活動を紹介する資料（団体名、活動分野、笑談会の参加者、活動内容・職務、求めている活動、提供できる活動や連携、代表者の連絡先）を提出し、当日資料としてボランティアセンターが冊子にまとめている。当日は、いくつかの団体が実際に協働した活動事例発表をした後、2時間の「笑談会」の時間を設け、自由に名刺交換やネットワーキングができるようにしている。</p> <p>【秋田県：まなぶ！つながる！あきたNPO会議の主催】</p> <p>県内を拠点として活動するNPO法人は約340団体、任意の団体やボランティアグループも数多く存在する。これらの団体にあきたパートナーシップがアンケートを行ったところ、活動上様々な課題を抱えており、他の団体とつながり活動することを望んではいないものの、具体的に他団体と知り合う機会が少ないことが分かったため、県内の3つのNPO支援センターが協議して、ふだん顔をあわせることのない全県のNPOが一堂に会し、学び合い、つながる機会を持とうと、平成28（2016）年10月に32団体と個人、計87人が参加して会議を開催した。</p> <p>会議は、コミュニティビジネス等に関する情報提供、学び合う分科会、分野でつながる名刺交換会を行い、閉会後はNPOなんでも相談ブースを設けた。</p>	



ヒアリング事例

【小諸市：NPO・ボランティア交流集会実行委員会の実施】

以前は、市が事務局となり、団体は受身の形でNPOボランティア交流集会を年1回開催していたが、団体が活躍する場、活動の発表や物販で活動資金を獲得する場に衣替えした。

運営は、団体が活躍する場というコンセプトに沿って、団体・センター登録者を中心に、センター職員、市担当者も参加した実行委員会方式で実施している。

【三重県：NPO主催の社協・NPO・中間支援組織合同勉強会への参加】

平成27年度から、NPO法人の声かけで、市町社協ボランティアセンター、市民活動センターの担当者が一堂に会した勉強会が始まった。

三重県はNPO活動が盛んだったが、少しずつ世代交代が始まっていることもあり、社協・NPO・中間支援組織の新しい担い手同士が互いの業務を知り、一緒に考えていく場を作ろうとしている。

年3回程度の開催で、参加者は1回あたり20人程度、うち1/3が社協関係者で、県のNPO所管部署の担当者も出席する場合もある。

センターは参加メンバーの一員で、講師紹介等で情報提供することはあるが、出欠確認等の運営面はすべて最初に勉強会開催を呼びかけたNPO法人が担っている。



事例からの示唆

▶会議は、協働相手が顔を合わせる最も一般的な場である。あて職や受け身で参加する形式的な会議ではなく、協働相手の今後の活動や取り組みに向けた協議の場とすることで、実効性を高めることができる。

▶社協VC・NPO支援センターが自ら協議の場を作り、協働相手を「巻き込む」活動も重要だが、地域にそうした場をすでに作っている主体があれば、屋上屋を重ねるのではなく、うまく「巻き込まれる」ことで、地域の社会資源が効率的に活用できる。

（3） 協働のルール設定

← [強化方策2015 ポイント5-2] 組織間の使命・役割をふまえた「協働のルール」設定

協働をより効果的に進めていくためには、組織間で目標や事業推進上の役割分担・事業評価・費用負担等についてのルールを取り決め、それに則って事業が実施される必要があります。

また、共通した地域の生活課題を解決するために、組織という枠組みを超えた多様な協働を行う際の一つの手段として、組織間や個人が集える「連絡協議会」という形があります。この「連絡協議会」を組織することで、課題の共有化や組織間の協働のあり方の確認を円滑に行うことができ、協働相手との連帯感などが生まれます。

※組織間でのルールの取り決めは、事務が煩雑で取り組みにくい印象があるかもしれません。その場合、ルールの取り決めに至らなくても、「総合的な支援体制の構築」(P. 25)で提示しているように「運営委員会」等の協議の場を設け、そこで役割分担や事業評価、費用負担等について協議し、地域の関係者の合意形成を図るという方法もあります。また、「組織内での位置付け・特長の確認」(P. 36)で提示しているように、行政計画等で役割分担や費用負担等について規定する方法もあります。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【京都市：「大学のまち京都 災害ボランティアに係るパートナーシップ宣言」の実施】</p> <p>熊本地震での大学生の活躍をみて、福祉ボランティアセンターが大学に働きかけ、平成28（2016）年10月に市内大学・短大40校のうち大学ボランティアセンターを有する5大学と市社協で「大学のまち京都 災害ボランティアに係るパートナーシップ宣言」の表明を行った。</p> <p>これに先立ち、平成28（2016）年6月には福祉ボランティアセンターが各大学に出向いて、各大学のボランティアセンターの現状やニーズを把握し、その学生スタッフを対象に災害ボラセンの基礎講座を開催した。この講座は、災害ボランティアセンターの運営を担う学生を発掘することを目的としている。その修了者には8月の市の総合防災訓練に参加してもらった。</p> <p>今後も平時から学生への研修や訓練機会を提供するとともに、災害発生時には災害ボラ</p>	<p>▶組織間でルールを設定することは煩雑だが、全国的に意識・関心が高い防災をキーワードにルールづくりや運用を体験することで、ルールづくりのノウハウが蓄積できる。</p>



ヒアリング事例



事例からの示唆

ンティアセンターの設置・運営や被災地へのボランティアリーダーの送り出し等で連携する予定である。

【京都市：常設の災害ボランティアセンター設置】

平成18（2006）年4月に、災害に備えて平常時から人材育成や情報発信、調査研究に取り組むために、京都市社協、きょうとNPOセンター、両者を所管する京都市の保健福祉局、文化市民局が共同で、常設の「京都市災害ボランティアセンター」を開設した。

事業の企画・評価等の合意形成のため、年6回運営会議を開催するほか、メーリングリストで情報共有を行い、年1回は市と区の災害ボランティアセンターの関係者を集めて研修を実施している。

平成23（2011）年度に、区の災害ボランティアセンターの設置・運営マニュアルと設置場所（候補）の選定が終わったので、各区で年1回、マニュアルを使い候補地で設置運営訓練を実施し、体験を通じて関係者の理解を進め、一定の成果が得られた。そこで、今年度からは、区の防災訓練時に一般区民への認知度を高める取り組みに切り替えている。

【志布志市：ボランティアセンター運営委員会による福祉教育助成金要綱の決定・運用】

ボランティア育成事業協力校の助成金要綱を、多様な関係者が参画しているボランティアセンター運営委員会に諮って決めている。これは市内の小中学校の中から、市社協指定協力校を単年度指定し、1校あたり5万円を上限として活動支援を行うもので、対象校の選考も運営委員会に諮り客観性を担保している。

▶多様な関係者で構成される委員会でルールを設定・運用することで、活動への助成金等の効果的な配分、客観性の担保が可能となる。

（４） 総合的な支援体制の構築

← [強化方策2015 ポイント7-2] 多様な関係機関・団体と協働して総合的な支援体制をつくる

将来の市民参画型福祉社会に向けて一層の活動支援を図るためには、より開かれた厚みのある支援体制が必要です。

地域における総合的な活動推進・支援体制の構築に向けて、社協VC・NPO支援センターは地域のプラットフォーム（多者協働の場）としての役割を担うことができる組織の一つとして、ボランティア・NPO・企業等との協働に積極的に取り組むこと、個々の推進・支援組織が出会い、互いに学びあい、協働できる場づくりを、公益性を発揮して担っていくことが期待されます。

また、その取り組みを進めるために、様々な協働体やプラットフォームを代表する関係者を選び、社協VC・NPO支援センターの運営委員会をつくるのが効果的です。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【調布市：アクティブな運営委員会を組織】 年10回程度、運営委員会を開催し、センターとして、中長期計画を作成している。これは、社協の地域福祉活動計画とリンクはしているが、センターはあくまで市民のものであるので独自に計画を立てるというスタンスをとっている。また、センターの予算、決算、事業の実施内容等についても検討する。この委員会は、センターのマネジメントだけでなく、年度末に開催するセンターのイベントの実行委員会でもあるので、年度後半はその準備に時間をかけている。 委員は、市民公募、企業、商店会、NPO、地域団体、ボランティア、行政等の16人で構成され、任期は2年で、あて職ではない。再任は3期までを基本とするが、例外的にさらに長い委員もいる。 イベント運営時に実働部隊として動くなど、「働く運営委員会」であることを前提に、メンバーを選定している。</p> <p>【南富良野町：アウトドア体験を実施するNPOと連携した災害支援体制の構築】 町内に、1年を通じてアウトドア体験メニューを提供したり、指導者を養成したりす</p>	<p>▶ 運営委員会等を中心に、ボランティア・市民活動支援に求められる機能を抽出・整理し、エリア内の支援組織間で適切に機能分担することで、総合的な支援体制を構築することができる。</p>



ヒアリング事例

る活動をしているNPO法人がある。もとは町の環境に魅せられた人たちが移住して立ち上げた法人だが、鉄道、営林が衰退して地域が疲弊していく中で、町の有力な企業体として受け入れられ、意欲的に地域に入っていくという姿勢があるので、町内会活動もこの法人のスタッフに頼っている地域がある。

社協は、行政からの紹介もあって、この法人に生きがいデイサービスのレクリエーションを委託しており、看護師資格を有するスタッフが、アウトドアの知識等を活かして社協だけでは思いつかないメニューを提供してくれている。

平成28(2016)年の台風10号の被災時には、この法人のスタッフ等の地元有志が災害ボランティアセンターを立ち上げたため、社協もこれに合流して共同運営した。

【三重県：ボラセン運営委員会への幅広い委員の参画】

年2回運営委員会を開催し、センターの事業運営に対して意見をもらっている。

委員は、県社協の会員、学識経験者、関係行政機関の職員等10人以内で構成することとなっており、任期は2年である。現在は、学識経験者・福祉教育、NPO法人、ボランティア、施設、災害、企業、学生ボランティア、社協、福祉行政の各分野からの9人で運営されている。

こうした会議は形骸化しやすいので、予算が削減されていく中で重点的に何に取り組むべきか、建設的に発言し叱咤激励いただけそうな人に依頼している。

【京都市：ボラセン運営委員会への幅広い委員の参画】

年2回程度運営委員会を開催し、センターの運営を円滑に行い、ボランティア・地域福祉推進団体相互の協働と連携を促進している。

委員は、京都市社協、区ボランティアセンター、ボランティア・市民活動団体、福祉団体・施設、企業団体等、マスコミ・報道機関、



事例からの示唆

▶社協VC・NPO支援センターの今後の活動に必要なメンバーを意識的に運営委員会に入れることで、多様な関係機関・団体と協働した社協VC・NPO支援センターの持続可能性を担保できる。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>学識経験者、行政関係者、センター利用登録団体の13人から構成されている。以前は、市域で活動する分野別のセンターを連携の濃淡にかかわらず呼ぶ等していたが形骸化したため、課題に即応できるよう、事業推進に当たって具体的な協力を求めたい関係機関に参画を依頼するようになった。</p> <p>特に、青少年ボランティアでの連携を企図して京都市ユースサービス協会、福祉教育の充実に向けて障害者団体・教育委員会、就労支援の充実に向けて京都中小企業家同友会等が参加しているのが特徴である。</p> <p>【志布志市：ボラセン運営委員会への幅広い委員の参画】</p> <p>年3回運営委員会を開催し、ボランティア活動を進めるうえでの課題やボランティア活動の方向性を検討、協議している。</p> <p>以前は、年2回、予算・決算の報告を行うだけで形骸化していた時期もあったが、現在は、センターが実施しているすべての事業について、3回に分けて職員が事業報告を提出し、事業の評価を受け、改善点などを検討して事業推進に反映させるようになり、会議が活性化してきている。</p> <p>委員は、学識経験者、ボランティア活動団体等関係者、ボランティア受入側団体等関係者、社協関係者、行政機関関係者11人で、任期は2年である。</p> <p>福祉教育推進の視点から、市PTA連絡協議会、市校区公民館連絡協議会（地区社協）、教育委員会生涯学習課等の参画を得ている。また、平成28（2016）年度からの委員は、生活支援事業を視野に入れ、地域包括支援センター等と連携を深めていきたいと考える市役所企画政策課・保健課健康支援係、市観光特産品協会を新たに取り込んだ。</p> <p>なお、行政からの委員は、課長級ではなく実務レベルで詰めた議論ができるよう、係長級を派遣してもらうよう依頼している。</p>	

(5) 広域支援

← [強化方策2015 ポイント7-1] ネットワークを活かして広域支援を行う

社協VC・NPO支援センターは、市区町村、都道府県、指定都市及び全国の様々な段階に設置され、ボランティア・市民活動推進のための全国的なネットワークを構築しています。社協VC・NPO支援センターは、このネットワークを自らの強みとして積極的に活用し、ボランティア・市民活動組織等に対して広域の協働活動の支援、研修機会の提供、情報提供、さらには連絡組織の組織化支援など重層的な支援、行政区域に縛られない効果的な活動支援を展開する役割が期待されています。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【三重県：市町社協ボランティア担当者連絡会議の開催】</p> <p>年2回、市町社協ボランティアセンター職員を対象に、県社協事業の情報共有、全社協部課長会議のボラセン部門の報告の場として開催している。一方的な情報提供ではなく、市町社協の担当者間の情報共有の機会にもなるよう、会議の後半は外部講師による講演等、研修的要素も取り入れたり、課題共有や、アイデアを出し合えるような工夫をしている。</p> <p>また、この会議に加えて、県内を6生活圏域に分けて、地域福祉担当が集まる会議を開催している。県内29市町社協のうち21市町で地域福祉部門とボランティア部門の職員は兼務状況にあるので、ここにはボラセン担当者も入って地域の情報共有をしている。地域福祉担当の会議では、ワークショップ形式で、今後取り組むべき課題について話し合っている。</p> <p>【京都市：第一線は区社協、市社協は事業の底上げ、支援・リードに回る重層的な体制を構築】</p> <p>各行政区のボランティアセンターが、第一線で地域づくりや個別支援を展開し、市の福祉ボランティアセンターは、それを支援しリードするという位置付けを明確にしている。</p> <p>区ボランティアセンターは、市からの市社</p>	<p>▶地域課題等が類似する近隣市町村や同一都道府県内の社協VC・NPO支援センター関係者が、情報交換等の会議を開催することで、視点や活動に広がりが出るとともに、実際の活動で協働できるネットワークが形成される。</p>

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>協への補助を委託事業化し、区社協が運営している。区社協はそれぞれ法人格を有し、事業内容にばらつきが生じる恐れがある。このため、5年前から市社協の福祉ボランティアセンターが各区共通で最低限実施すべき事業を示し、その進捗管理を支援するようになった。具体的には、市ボラセンから区ボラセンが最低限取り組むべき7つの項目（ボランティアグループ連絡会、部屋・機材の貸し出し、広報活動、講座開催、相談・活動先の紹介、保険取り次ぎ、災害ボランティア）を提示し、委託事業化した。また、区ボラセン担当者の意識を喚起するため、月1回の全区担当者会議で各区の予算執行状況等を細かく報告する等工夫し、第一線の区ボラセンの事業実施状況の「見える化」と市全体のボラセン機能の底上げを図っている。</p> <p>【秋田県：県内3センターと県担当者を含めた合同会議等の協働】</p> <p>秋田県の行政区として地域振興局が8つあり、生活圈域とほぼ一致している。これを県北3、中央2、県南3に分けて、それぞれ別のNPO法人に委託して市民活動サポートセンターを運営している。</p> <p>県の所管課と県内3つの市民活動サポートセンターが集まり、年4回合同会議を開催し、各エリアにおける市民活動支援に関する課題出しと対応策について協議を行っている。また地域の課題解決に取り組むNPO等に対して、NPO中間支援組織としての支援のあり方についても情報交換を行っている。同じ事業について、活動エリアの違う3つのセンターで報告し合うことで、自身の立ち位置が明確になり、次の方向性が見えるようになり、切磋琢磨できている。</p> <p>また、3つのセンターの情報誌をまとめてホームページに掲載したり、県内を拠点として活動する団体が一堂に会し、学び合い、つながる会議を合同で開催したりしている。</p>	



ヒアリング事例

【小諸市：ニーズに応じた市外からの活動受け入れ、市外の活動の場の提供】

佐久地域は生活圏として一体なので、ボランティア・市民活動の実態に応じて、市外からの登録も受け付けている。具体的には、センターのホームページを見た近隣市の保護者から活動の相談を受け、不登校の生徒の居場所として、センターで行っている古切手やエコキャップの整理を紹介した。

また、市内の団体と佐久地域のおもちゃ修理のニーズをマッチングすることもある。具体的には、団塊の世代で組織されたおもちゃ修理のボランティア団体が、他市町村の青年会議所のイベント等の依頼を受けて、出前修理を行っている。



事例からの示唆

- ▶ 運営に行政財源が入っていると、当該行政圏域に縛られがちだが、ボランティア・市民活動を支援するためには、ニーズに応じて活動エリアに捉われない視点が重要である。

（6） 地域人材の育成、バックアップ

← [強化方策2015 ポイント6-2] 地域で活躍する・活躍が期待される多様な人材

地域の生活課題の解決に向けての連携やプログラム提案等、マネジメントができる人材の養成を計画的に行うためには、社協VC・NPO支援センターの職員の人材養成を計画的に行うとともに、地域で活躍する・活躍が期待される多様な人材にも目を向けることが大切です。

地域で活躍する・活躍が期待される多様な人材と積極的な交流を図り、お互いの特性・強みを活かすことができる協働のあり方を模索することで、ボランティア・市民活動が持つ強みと地域の助け合いの精神とをつなぎ、互いを活かし、地域の生活課題を協働的に解決することをめざします。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【山口市：NPO基本指標、団体情報発信指標の提示】</p> <p>NPO法人格を取得する団体には、多様な資金源を確保し、安定した運営をしていくために、事業管理、サービス・商品、営業（事業活動）、人事、財務経理からなる事業の基本指標を作成している。</p> <p>任意団体については、情報発信からマネジメントの支援ができるように、信頼性の確保・社会貢献の広がりなどを意識している団体のインターネットを活用した情報発信の指標を作成している。</p>	<p>▶ 目指すべき人材像を指標で示すことで、人材育成として何に取り組めばよいか明確となる。</p>
<p>【調布市：センター利用者会議の開催】</p> <p>センター利用の団体代表者に年1回集まってもらい、意見を聞くようにしている。単に意見を聞くという案内では集まりが悪いため、出身地別にお国自慢をしてもらうというコンセプトを出して、代表者同士で四方山話もしつつ、日頃センターを使っている中で、こういう道具があるとよい、使い勝手が悪いというような意見・要望を引き出すとともに、団体間のつながりを生むようにしている。</p>	<p>▶ 活動者が活動に対する意見・要望を出し、その対応策を検討することで、相互に気づきを持ち、次の活動につなげることができる。</p>
<p>【南富良野町：ボランティア茶話会の実施】</p> <p>ボランティア活動者とボランティアを受け入れている施設職員、町内の社会福祉法人の担当者に年1回集まってもらっている。1時</p>	



ヒアリング事例

間～1時間半かけて、社協からふだんの活動に対するお礼と活動報告を行った後、今後に向けた改善要望等を出し合い、情報交換、意見交換をしている。

【秋田県：センター登録者・施設利用者との意見交換会の開催】

利用者の立場に立った、効率的かつ効果的な施設の管理運営を利用者へのサービス向上につなげるため、団体用事務コーナー利用者、遊学舎ボランティア会（新聞切り抜き、託児、花の手入れ、施設案内、木工室の機械管理等を担当）、サークル・団体と1年に各1回、意見交換会を開催している。

【小諸市：ボランティア活動後に、評価をフィードバック】

ボランティア活動の終了後は、依頼者に対し振り返りシートの記入を依頼し、気が付いたこと、満足度、センターへの要望を把握し、必要に応じて活動者にもフィードバックしている。

【秋田県：利用者アンケートとセンター長からのフィードバック】

年2回、来館者・利用者600人を対象に郵送配布・郵送回収のアンケート調査を実施している（回収率7～8割）。利用者からの意見や要望とこれに対する対応策は館内に掲示し、管理運営のための参考にしてている。

【山口市：NPO法人・市民活動団体に対する訪問サポートの実施】

NPO法人の人材不足、資金不足を解決し、安定した組織運営ができるよう、理事・職員のマネジメント力を付けるために、訪問サポートという形で、複数回訪問し、必要に応じて専門家を交えて課題整理しながらアドバイスをを行っている。



事例からの示唆

▶活動後に受け入れ先に評価をもらい、それらをフィードバックすることで、活動について考えるきっかけとなる。また、センターには個別事例の蓄積が行われ、普遍化した支援方法の確立ができる。

▶人材育成に当たっては、一方向での座学研修だけでなく、活動者の現場に訪問したり、実際の業務を体験する方法が効果的である。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【秋田県：管内のセンターのスタッフをインターンとして受け入れ】 センターの活動エリア内には、市町村を活動エリアとする2つの市民活動サポートセンターがある。その職員をインターンとして受け入れ、人材育成支援をしている。</p>	

(7) 情報の発信

← [強化方策2015 ポイント4-2] 情報の発信

様々な課題に取り組み、解決していくには、情報の収集、ニーズの把握、ボランティア・市民活動への意識の向上、広報活動の強化を図ることが重要です。

社協VC・NPO支援センターが様々な情報を発信することで、地域の生活課題やその解決に関わる様々な地域の関係者の存在を地域に周知させることができます。この意味で、社協VC・NPO支援センターは地域の動く広告塔としての役割を担っていくことが必要です。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【小諸市：市の広報と一体化した広報紙の発行】</p> <p>センターは市が設置しているため、2か月に1回発行される、市の広報紙「広報こもろ」（公民館報と合本）の1ページをセンターの活動紹介にあて、「ボランティアこもろ」として発行している。これは地域住民に負担をかけることなく全戸配布でき、センターの活動を周知することができる有効なツールである。</p>	<p>▶ 行政の広報と連動して発信することで、市民に負担をかけずにより幅広く情報を届けることができ、また、情報の信頼度も向上する。</p>
<p>【山口市：情報の内容・届けたい相手に応じた多様な媒体の活用】</p> <p>登録団体に対し、事業情報や助成金情報等を冊子で発信し、センターの支援内容を伝えている。また、団体が人材不足の課題を抱えているため、市民向けの広報にも力を入れ、市民活動や市民が主体で進めているまちづくり活動情報を市民目線で発信する「ええやん新聞」や、市民活動団体の行事を紹介する「活動インフォメーション」、円卓会議等の事業を実施した後にその内容を周知する「さぼらんてかわら版」等、市民と市民活動をつなぐ発信を心がけている。</p> <p>また、ホームページは、市民、団体、企業それぞれに入口を設定し、団体のブログ発信を支援して団体の活動の見える化に努めている。また、独自の講座などは分かりやすい案内を出すとともに、必ず、終了後の講座レポートを掲載している。</p>	<p>▶ 情報の内容・届けたい相手に応じて多様な媒体を活用する。近年はSNS等に注目が集まるが、紙媒体が効果的な場合もあり、情報発信の時期も含め、うまく使い分けることが重要である。</p>

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【調布市：NPO、市民活動のあり方に関するコラム、特集記事の配信】</p> <p>年11回のニュースレターでは、ボランティア情報、イベント情報とあわせて、毎回、特集記事を組むようにしている。チャリティウォークやファンレイズについて説明したり、広報に役立つ写真を撮るコツを紹介したり、いろいろな視点で担当職員が持ち回りで執筆している。</p> <p>【秋田県：NPO、市民活動のあり方に関するコラム、特集記事の配信】</p> <p>年6回発行する広報誌では、地域情報だけでなく、NPOにとっての今の課題や社会におけるNPOの位置付け等を取り上げる「NPOなう」というページも盛り込んでいる。</p>	<p>▶単なる活動内容紹介、活動日時の周知等だけでなく、活動のあり方等についても発信することで、地域の活動者、関係機関・団体に対して今後の活動について考えるきっかけとなる。</p>

3.2 組織内部の体制強化

(1) 組織内での位置付け・特長の確認

← [強化方策2015 ポイント1-1] 組織内でのセンターセクションの位置付けとその特長の再確認

地域の生活課題が協働的に解決されていくことをめざして、「活動の開発やコーディネート」、「学びの機会とネットワークづくり」に取り組むためには、組織内での社協VC・NPO支援センターの位置付け、特長について認識の共有化を図る必要があります。

また、組織内での「社協VC・NPO支援センターセクションのあり方」について、社協VC・NPO支援センターの担当職員だけでなく全職員が認識の共有化を図ることで、社協VC・NPO支援センターの強みを認識・再確認することができます。

社協VC・NPO支援センターは、組織内で以下のように位置付けられると考えます。

- 組織の中で最も市民に近い位置にあり広く開かれた場である
- 「住民参加・協働」による地域福祉を進める、組織の第一線のセクションである
- 外部接点との「フロント」として多様な活動を受け止め、理解し、支援する
- 属性や活動分野を越えて様々な機関・組織を結びつける「結節点」としての役割を發揮する

社協VC・NPO支援センターは、以下の3つの「特長」を有しています。

- 新たな地域ニーズ・地域の生活課題をいち早くキャッチすることができる
- 地域の関係者をつなぎ、活動の輪を広げることができる
- 出会いの場・協働を生み出すことができる

組織内で社協VC・NPO支援センターの認識の共有化を進めるためには、日頃からの情報提供・共有に加えて社協VC・NPO支援センターや担当職員からの組織内への積極的な働きかけが必要です。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【調布市：行政計画への明確な位置付け】 市の基本構想にはセンターが位置付けられ、市としてNPO法人数を増やしたいのでセンターで立ち上げ支援、活動サポートに注力するようにとの依頼がある。一方で、地域福祉計画にはセンターは位置付けられていない。 センターとして作成した中長期計画は、社協の地域福祉活動計画とリンクはしている</p>	<p>▶社協VC・NPO支援センターの役割について行政計画による裏付けを得ることで、組織内での位置付け・特長を確認しやすくなる。</p>

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>が、センターはあくまで市民のものなので、社協とは分けて独自に計画を立てるというスタンスをとっている。</p> <p>【小諸市：行政計画への明確な位置付け】 市は自治基本条例を制定しており、これに基づき市民活動支援が進められている。地域福祉計画は策定されていない。</p> <p>市における平成14（2002）年の「市民活動支援・推進のためのアクションプラン」や、平成26（2014）年度「小諸市市民協働推進市民会議」からの提言等により、市民活動の拠点施設「小諸市市民活動・ボランティアサポートセンター」の運営は、公設・民営が望ましいとされ、市民活動団体・NPO等をサポートする中間支援組織を設立することが目指されている。</p> <p>しかし、市内に民間の中間支援組織はまだ存在していないことから、具体的に中間支援組織を育成することを企図して、社協に業務が委託されている。</p> <p>【志布志市：行政計画への明確な位置付け】 志布志市と市社協が一体的に策定した地域福祉計画・地域福祉活動計画の基本目標の1つの柱である「誰もがふれあえる場をつくるために」を目標とし、ボランティアセンターの役割を明記して、活動年次計画に基づいて取り組みを行っている。</p> <p>ボランティアセンター運営委員会でも、社協の事業計画とボランティアセンターの位置付けを丁寧に説明し、計画に基づく運営ができるように心掛けている。</p>	
<p>【南富良野町：計画を作成し、柔軟に見直し】 センターの事業計画は、社協の年間計画の一部として記載し、理事会に諮り、そこで方針を確認している。</p> <p>計画は職員の意見をもとに作成しているが、これに縛られることなく、住民からの要望等があっても変更の必要があれば、年度途中であっても職員が提案を行い、柔軟に見直しを行っている。</p>	<p>▶社協VC・NPO支援センターの役割について組織内の計画による裏付けを得ることで、組織内での位置付け・特長を確認しやすくなる。</p>

(2) 組織内での連携強化

← [強化方策2015 ポイント1-2] 組織内での各部門・各機能との連携・協働により機能強化を図る

組織内で「社協VC・NPO支援センター セクションのあり方」について認識の共有化をすることで、その強みを認識・再確認することができます。この社協VC・NPO支援センターの強みを活かすことで、組織内連携を進めることが可能です。

組織内の地域福祉活動推進部門、福祉サービス利用支援部門、在宅福祉サービス部門やそこが有する機能と連動させて、社協VC・NPO支援センターの機能強化を図っていくことが重要です。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【京都市：役職者、現場担当者それぞれの定例会の実施】</p> <p>月1回、部長会・区社協事務局長会議を開催し、各部署の事業活動に関する重要事項の共有や、法人として徹底して取り組む事項の確認・調整をしている。</p> <p>また、月1回、全区のボラセン担当者会議を開催し、そこには、ボランティアセンター配属でなくても関係する部の職員も必要に応じて参加することがある。</p> <p>【調布市：役職者、現場担当者それぞれの定例会の実施】</p> <p>市民活動センターの職員はシフト勤務なので、月1回2時間、全員が集まれるよう調整し、スタッフミーティングを開いている。</p> <p>ボランティアコーナー（ランチ）のコーディネーターは一人職場なので、孤立しないよう、市民活動センターの職員も含めて、月1回、コーディネーター会議を開催している。</p> <p>【秋田県：役職者、現場担当者それぞれの定例会の実施】</p> <p>総務課、活動支援室、事業推進課の3課のうち、活動支援室、事業推進課は月1回合同会議を開催し、情報を共有している。</p> <p>この内容を踏まえて、理事長、センター長、課長・室長からなる部門長会議を開催し、センター運営を進めている。</p>	<p>▶ 経営層、管理職、現場担当者それぞれに情報共有できる会議を開催することで、組織内の認識を共有できる。</p>

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【小諸市：センターに出向いての組織内会議の実施】 センターは社協本部と離れた場所にあるので、グループウェアを利用して情報を共有することに加え、月1回、関係者全員がセンターに出向いて、地域福祉系の係会を開催している。</p> <p>【南富良野町：全員が組織内業務を兼務、複数稼働体制の確保】 職員はいずれも社協内のすべての事業を兼務しているため、複数職員で協力して事業を進めている。人数が限られているので、常務理事や事務局長も、他の職員と同じようにアウトリーチ等にも対応している。 年間日程に基づいて連絡調整を行う職員会議も開催するが、特別に連携・協働を意識しなくても自然に一緒に動くことができている。</p>	<p>▶ 組織内で物理的に離れている場合等には、対面で業務を知る場を意識的にセットすることで、社協VC・NPO支援センターの強みを具体的に確認できる。</p>

(3) 職員の養成、バックアップ

← [強化方策2015 ポイント6-1] 職員に求められる能力と職員養成に必要な視点

社協VC・NPO支援センターは、「センター職員に求められる能力」を把握し、育成段階ごとに達成目標となる指針（評価基準）を設定することが重要です。

指針を設定するためには、まず地域において社協VC・NPO支援センターが果たすべき役割を認識し、その役割を果たすために必要な職員としての能力は何か、どういう視点で職員を育てるかを組織内で検討し、全体で共有することが必要です。

また、人材養成には、将来像を明記した中長期的な計画とやりがいの獲得、モチベーションを持続できる短期計画の異なる2つの視点が必要です。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【山口市：市民活動支援スタッフ指標を提示】 スキルアップの参考になるよう、センターを運営する法人への理解、NPOへの理解、市行政への理解、市のNPO法人・市民活動への理解、事業実施、相談姿勢、基本姿勢からなる指標を提示し、職員が自己評価を行っている。</p>	<p>▶ 目指すべき人材像の指標を示すことで、人材育成として何に取り組めばよいか明確となる。</p>
<p>【調布市：近隣5市ブロックでのボランティアセンター担当者会議の実施】 北多摩南部ブロックのボランティアセンターの担当者会議を定期的に開催し、5市で協力して、福島原発からの広域避難者の交流バスツアーを開催したりしている。</p>	<p>▶ 広域で定期的に担当者が情報交換できる場や研修会を実施することで、視点や活動に広がりが出るとともに、実際の活動で協働できるネットワークが形成される。</p>
<p>【小諸市：佐久地区の市町村社協のボランティアセンターによる活動紹介のフォーラム実施】 佐久地域の市町村社協のボランティアセンターが持ち回りで、年1回活動紹介のフォーラムを実施している。ここには、県社協の担当職員も出席している。</p>	
<p>【志布志市：近隣9市町社協で共通の災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルを作成】 大隅半島の9市町社協で共通の災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルを作成している。</p>	

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【志布志市：隣接市社協と職員の合同研修会】 隣接する社協と志布志市社協職員で、合同研修会を不定期で開催し、ボランティア活動支援に関する情報交換をしている。</p> <p>【南富良野町：上川管内の市町村社協のボランティア担当の情報交換会への参加】 上川管内の23市町村の社協のボランティア担当者、各市町村で実際にボランティア活動をしている人から選んだ1人が、年2回旭川市で集まり、管内での活動について情報共有する場を設けている。</p> <p>また、年1回、上川管内のうち、富良野沿線の社協が合同で開催しているボランティアスキルアップ講座の企画検討会に参加している。</p>	
<p>【小諸市：長野県社協認定総合型ボランティアコーディネーターの受講】 地域住民に専門性を持った職員として認識されるよう、長野県社協が独自に認定するボランティアコーディネーターの研修を受講している。</p>	<p>▶職員が研修に参加することによってコーディネートに関する知識・技術を身につけることができる。このことは地域住民にとっても、この社協VC・NPO支援センターの職員が自分たちの活動について真剣に考えてくれているという目に見えやすい形の証明になる。そして、社協VC・NPO支援センターの一職員ではなく、専門性をもった職員として地域住民に認識されるようになり、ボランティア・市民活動支援を推進する機関としての信頼を得ることもつながる。</p>

(4) 運営体制、財政基盤の確保

← [強化方策2015 ポイント] なし

社協VC・NPO支援センターが、安定的・継続的に体制整備・協働のネットワークを推進するためには、組織として十分な運営体制と財政基盤を確保することが必要です。財政基盤の確保については、公的財源だけでなく、共同募金、ファンドレイジング、社会福祉法人の地域公益事業等の民間財源を活用することも考えられます。

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>【京都市：市との関係に緊張感をもち政策提言】</p> <p>市社協は、行政から受け身で事業を受託するのではなく、毎年、いくつかの部門を選んで、今後社協に引き寄せていきたい事業や分野について積極的に行政への政策提言を行ってきた（生活支援部のコーディネーターの配置、セーフティネット部の地域あんしん支援員の配置もその成果である）。上記問題意識があって、今年度は福祉ボランティアセンターの今後の事業のあり方について提言を行った。</p> <p>この提言では、センター及びセンターと関連する部門が実施している事業をライフステージ別、対象分野・関連する取り組み別に整理し、今後センターが取り組むべき課題を分析し、めりはりをつけて進むべき方向性を市に提案した。</p> <p>この提言は市への来年度予算要望時の基礎資料であると同時に、市社協の役員・職員に今後のセンターの方向性を提示する意味でも非常に重要なものである。</p>	<p>▶行政から受け身で事業を受託するのではなく、行政に向けて積極的に政策提言を行うことで、行政と協働のパートナー関係を構築できる。</p>
<p>【小諸市：行政に毎月、利用者数、コーディネーター日誌を報告】</p> <p>予算を確保するため、センターから市に対して、毎月、利用者数の推移やコーディネーターの動きを記録した日誌を報告し、「活動の見える化」をしている。</p> <p>【山口市：委託費を事業への評価と捉え予算交渉】</p> <p>厳しい財政状況の中で委託費減額を打診さ</p>	<p>▶対外的に「活動が見える化」することで、活動成果をあげるために必要な行政財源を客観的データに基づいて確保できる。</p>

 ヒアリング事例	 事例からの示唆
<p>れているが、委託費はセンターの活動に対する評価の一つでもあり、合理的理由のない減額はNPO法人の理事や会員への説明がつかなくなるなど、担当者の理解を得て、現状を維持している。</p>	
<p>【調布市：「えんがわファンド」の運営】 市内で行われる市民活動を財政面から支援するための「えんがわファンド」を立ち上げており、市民からの寄付、ちょうふチャリティウォークの参加費のうち保険料を除いた分で運営されている。 このファンドから、市内の市民活動団体に助成を行っており、センター職員による活動状況確認、報告書作成の支援、報告会を行っている。 このうち、このファンドへの応募、助成決定後の諸手続の支援の実施は、その他の民間助成金申請の実践編として非常に効果的であるため、資金を求める市民活動団体がここで練習を積めるよう、書類作成の支援や不採択・減額採択時の理由のフィードバックを行っている。</p> <p>【秋田県：あきたスギッチファンド（市民財団による助成制度）との連携】 県民、企業、行政等から広く資金を集め、県内の地域課題解決のために活動するNPO等に助成し、団体の基盤確立、活性化を図るために、認定NPO法人あきたすぎっちファンドという法人が設立されている。センター運営法人は、この法人を事務局としてサポートしている。</p>	<p>▶ ボランティア・市民活動を支援するための自己財源を確保することで、より幅広い、柔軟な支援や社協VC・NPO支援センターの計画にそった重点的な支援ができる。</p>

3.3

参考：体制整備・協働のネットワークづくりを基盤にした具体的な活動・事業の展開におけるポイント

今回の調査研究では、強化方策2015の7つのポイントのうち、社協VC・NPO支援センターの体制整備や協働のネットワークづくりに関連するポイントに着目してヒアリング調査を実施しました。

一方で、強化方策2015のポイントには、体制整備・協働のネットワークづくりを基盤にして、実際にまちづくり（地域の受け皿づくり）や個別支援の活動・事業を展開する際に留意したい項目も盛り込まれています。

そこで、この項では、社協VC・NPO支援センターが所在する地域の特性や社会資源の状況等を踏まえ、実際に活動・事業を展開する際に留意したい小項目について、参考としてまとめました。

3.3.1 まちづくり（地域の受け皿づくり）

これまでの地域において社協VC・NPO支援センターが果たしてきた役割を再確認するとともに、地域のまちづくりを担う様々な活動にも目を向け、地域における様々な生活課題の中で、社協VC・NPO支援センターが取り組むべき地域の生活課題を見極めることが必要です。

また、「福祉のまちづくりの推進」を実現するためには、地域のボランティア・市民活動のみならず「まちづくり」に関係する多様な主体との協働が不可欠です。

社協VC・NPO支援センターが取り組むべき地域の生活課題を整理し、社協VC・NPO支援センターがやるべきことや協働相手が明確になると、すぐにでも活動を始めてしまいたいと思うのは当然のことですが、その前に協働相手との相互理解ができているかを確認する必要があります。この相互理解をしないままに活動を始めてしまうと、互いの思い違いや課題に対するアプローチに差異が生まれてしまい、協働のメリットが活かされないまま活動を進めていくことになってしまう場合があります。

（1） 地域の情報収集、生活課題の見極め

← [強化方策2015 ポイント3-1] 取り組むべき地域の生活課題の見極め

社協VC・NPO支援センターが地域の関係者と協働して取り組むべき地域の生活課題を見極めるため、社協VC・NPO支援センターの守備範囲内の地域から見えてくる生活課題、現状の取り組み、考え得る社会資源、関係性を把握する必要があります。

（2） 課題の共有化

← [強化方策2015 ポイント4-3] 課題の共有化

「顔の見える関係づくり」ができ、協議の場を持つことができたら、お互いの共通理解を得るために「課題の共有化」を行う必要があります。それぞれの立場・視点から見た「課題」とは何か、協働して取り組むべき「課題」とは何か、「課題」に対してそれぞれができるアプローチの方法とは何か、協働することで何ができるか、どのような方法が考えられるかを共有することで、課題を解決するために必要な活動、協働することのメリットを確認することができます。具体的にどのような形で協働するかを協議することができます。

（3） 協働事業の実施

← [強化方策2015 ポイント5-1] 具体的なテーマ・地域の生活課題の解決に向けた協働事業

協働相手との相互理解を行った上で、協働による取り組みを実施する際には、地域の生活課題の解決に向けた具体的なテーマを設定し内外に周知することで、様々な関係者に地域の生活課題を認知してもらったうえで、多様な協働事業を展開することが期待されます。

これまで、社協VC・NPO支援センターはその公益性を背景に、地縁型組織、テーマ型組織、当事者組織、福祉施設、保健・医療等の専門組織、行政等、地域内の多様な組織と接点を持ってきました。そうした協働の相手や事業の広がりがあることが、地域全体に配慮しながら、幅広い関係者との連携・協働を推進することを可能にしています。

地域の状況によって、社協VC・NPO支援センターが一手に推進・支援を担う場合もありますが、活動推進・支援組織が複数存在する地域では、それらの組織が協働してボランティア・市民活動を推進するための総合的な地域の支援体制をつくる必要があります。

（4） 協働の成果の振り返り

← [強化方策2015 ポイント] なし

全国社会福祉協議会が、平成27（2015）年度社会福祉推進事業「ボランティア・市民活動支援に関する調査研究事業」の一環として実施した、社協のボランティア・市民活動支援センター、NPO支援センター等対象のWEBアンケート調査における「協働に関する課題認識」の回答結果をみると、社協VCでは「協働に関する目標や計画がない」こと、NPO支援センターでは「協働の結果を評価していない」ことが課題の上位となりました。

生活課題の広がりの中で、協働は注目をされ続けるものとなります。社協VC・NPO支援センターは、協働そのものを目的とするのではなく、協働することによって得たい成果をあらかじめ目標として設定することと、その成果をしっかりと評価することをセットの仕組みとして、定着させていく必要があります。

3.3.2 個別支援

社協VC・NPO支援センターの相談機能の特長は、制度によらない様々な活動につないで、柔軟に対応できることです。

社協VC・NPO支援センターが掲げる、「誰もがボランティア活動できる地域社会を構築すること」という理念は、ボランティア・市民活動を希望する方々、ボランティア・市民活動による支援を希望する方々に対して、既存の活動や登録されているボランティア団体・個人のマッチングを行うだけでは実現できません。社協VC・NPO支援センターに来所される方々だけではなく、時には地域へ出向き（アウトリーチ）、地域の様々なニーズを受け止め、新たな活動の開発やコーディネートを積極的に行っていくことが必要です。

(1) 相談を受け止めてつなぐセンター

← [強化方策2015 ポイント2-1] 相談を受け止めてつなぐセンター

「誰もがボランティア活動できる地域社会」の構築に向けて、ボランティア・市民活動に対しての問い合わせや要望があった際には、できるだけ既存のメニューに捉われず、問い合わせや要望の内容を選別せず、現状では対応が難しくても、いったん相談を受け止めてつなぐことが期待されます。

断らない社協VC・NPO支援センターを意識化するためには、日々の業務を定期的に見直し、振り返りを行うことが重要です。

(2) 誰もが活動できるセンター

← [強化方策2015 ポイント2-2] 誰もがボランティア活動をできるセンターに

社協VC・NPO支援センターの看板を掲げる以上、ニーズ側からのアプローチだけでなく、活動をしたい人の希望や関心がおろそかにならないような社協VC・NPO支援センターをめざすべきです。

誰もが活動に参加できるセンターをめざすには、受け皿を確保するための働きかけ、当事者が参加できる環境づくりも意識的に行うことが重要です。



● ● 4 ● ●

.....

委員コメント

.....

4

委員コメント



ルーテル学院大学 大学院研究科
学事顧問 市川 一 宏

平成27年7月に出された『市区町村社会福祉協議会ボランティア・市民活動センター強化方策2015』は、今日のボランティア・市民活動の適切かつ有効な支援ができるセンターとしての役割とその強化を目指した方策です。その方針は、「誰もがボランティア活動できる地域社会、すなわち誰も排除しない共生文化を創造すること」を使命とし、地域の「支えあう関係」や「つながりの再構築」を基盤に、「多様な主体が協働して地域の生活課題を解決していくこと」です。

本調査報告は、強化方策2015の考え方を受け継ぎ、調査研究を行いました。社会福祉協議会に関しては、都道府県、政令市、市町村においては人口規模ごとに区分し、センターを選び、また社協以外のセンターからもヒアリングをしています。そして、団体のヒアリング結果を、団体ごとに、①出会い、互いを理解し、高め合う、②協働した支援体制をつくる、協働体制をつくる、③担い手を広げ、活動を支える、④多様な情報を発信し、理解者を増やす、⑤ボランティア・市民活動支援のための組織内部を強化するという5項目に分類し、分析をしています。

分析結果には、各委員の積極的な意見と視点が反映されており、多様な視点から支援事例の検証できたと思っています。その結果、より多くのセンターが、個々の活動に合わせた支援の行うための参考となる事例を提示できたと考えております。

近年、ボランティア・市民活動センターが置かれている地域も、また制度や政策という外部環境も著しく変化しました。地域において、孤立死、虐待、非行、自殺等のさまざまな問題が顕在化し、それらに対応すべく、生活困窮者自立支援、社会的養護、介護保険制度改革、地域包括ケアの深化・地域共生社会の実現を目指した提案がなされています。それらは、当事者への直接的支援とともに、問題を生み出す地域社会自体が持つ助け合いの機能を強化し、当事者の生活を支えようとするものです。ボランティア・市民活動センターも、各地域にあってどのような役割を果たすのか、問われています。

本研究委員会において学ばせて頂いたことから、私は、以下のことを各センターに期待したいと思っています。第1に、それぞれの地域の強みと弱みを把握し、また当事者や別に、地域にある当事者、住民・ボランティア、専門職等の人的資源と協働し、公民館等の施設、サービス・活動、住民関係、地域関係、ネットワーク等を活用、開発するという原則にたえず立ちかえって頂きたい。第2に、多様なボランティア・市民活動の個性や特性、能力を活かし、「靴に足を合わせるのではなく、足に靴を合わせる」ような、相手に合った支援を行って頂きたいこと。第3に、地域の再生を図る取り組みの協働促進のためにプラットホームをつくり、互いを認め合った社会づくりの推進役になって頂きたいことです。それは、社協自体のミッションとも重なると思います。

明日の地域を切り開いていくために、一緒に汗をかきましょう。



中央共同募金会

企画広報部長 佐川 良江

今回、委員の一員として調査研究事業に加わり、社協VC・市民活動支援センターのことを改めて考える貴重な機会を得ることができました。

『市区町村社会福祉協議会ボランティア・市民活動センター強化方策2015』は、近年の地域の生活課題の深刻化や、災害が多発するなかで、ボランティア・市民活動への期待に応えるべく、社協VC・市民活動センターが取り組むべき内容をまとめたものです。特に、社協VCは地域のなかで、住民の相談窓口、協働の入り口となる所。各種相談事業や介護事業などの多様な事業・活動を展開する社協にとって、VC機能をもっていることは大きな強みです。

しかし、せっかくのVCが、実は既存のつながりの中だけで機能しているのではないのでしょうか、あるいは市民・住民が主体となったまちづくりが広がるなかで、そのニーズにしっかり対応しているのでしょうか。

このたび、ヒアリング調査で「山口市市民活動支援センターさぼらんて」にうかがうことができました。官民協働型のセンターとして、地域で活動する多様な主体の人材育成とバックアップ、情報の発信の工夫、市民活動支援センターの運営基盤の強化といった取り組みを、おおいに学ぶことができました。また、地域で子育てを見守るプロジェクトをはじめ複数の事業を展開していますが、地域のニーズをつかみ、マネジメント力を発揮した結果であると思います。

全国を見ると、地域の状況の違いや活動主体が多様化しているなか、VC・市民活動支援センターのベストプラクティスを示すのは難しいと感じます。しかし魅力的な活動をしているVC・市民活動支援センターは多く存在しています。「さぼらんて」でも感じたことですが、各センターでは地域課題を把握して、「地域で必要とされるこんなことに対応していきたい。そのために自分たちができる支援はこういうこと」と、その考えが具体的で明確です。

それぞれのVC・市民活動支援センターが、現在の活動に至るまでの歴史や活動の変化などを丸ごと知ると、より皆さんの理解が深まることと思います。本報告書では強化方策の項目にそって創意工夫ある取り組みを部分的に御覧いただく仕様となっておりますが、ぜひ、自分の地域の状況に近い、または興味をひく活動先については、資料編のヒアリング記録も参考に深めてみてください。



今回の調査では、ボランティア・市民活動センターの歴史と運営方法、職員の思いを伺い、葛藤や今では当たり前のようになっているセンターの“しかけや仕組み”に触れることができた。特に印象に残ったこととして、3つのことがあげられる。まず、登録するだけで終わるセンターはなく、ボランティアの“思いを形にする”センターである。登録者を講師にしたテーマ別サロン「しゃべり場」は、本人の何かしたいという思いとその特技が地域の中でどのように生かすことができるかをセンターが判断するのではなく、地域とともに考える取り組みとなっていた。ボランティアは、自身の特技を生かした講座を開催することで、参加者数や参加者の反応、感想を直接受け取る。このことは、ボランティア自身が自分はどうのように社会に対して向き合えば良いのか等を考えるきっかけともなっている。この過程に職員が寄り添い、地域のメッセージをともに考えることで、センターとの協働関係の基礎が構築され、その後の活動へと展開ができていた。

次に、ボランティア・市民活動を行っている個人、団体の緩やかな出会いの創出である。ボランティア・市民活動は、ともすれば自分たちの課題を解決することのみを中心に行われてしまう。そのため、地域の他の課題やそこでの取り組みへの視点が欠けてしまうことがある。しかし、人々の暮らしはすべてが重層的につながりを持っている。そこで、大規模なイベントからセンターの一室を活用した出会いの場まで、“他の課題への理解と共感”のきっかけをセンターが創出し、自然と自分たちの暮らすまちを考える機会となっていた。

最後に、地域の文化とそれを創るために住民と歩幅を合わせて歩むセンター職員の存在である。センターのあり方については、多くの指針が示されている。また、コーディネートのあり方についても研修の機会などで学ぶことができる。職員は、この学びをそのまま持ち込み“こうあるべき”とするのではなく、この地域のボランティアとどのようにすれば活動を共にしていくことができるか、ここに来たいと思うのかといったボランティア側の視点に立ち、地域に合った“あり方”と“やり方”との接点を探っていた。既存の実践の集合体である理想を当てはめてセンターを作るのではなく、あるべき姿を見据えながらも地域の実情に合わせて創っていく。センターとしての機能や位置づけが確定してない時代から、センター職員としてもがき苦しみなながらもボランティアとともに、何を見つめ、どのような価値をセンターに見出すかを考え積み重ねてきた結果、センターのみでボランティア・市民活動を支援するのではなく、住民とともに支援を創り続けていく。まさに、センター職員が住民と時間をかけて創り続けてきた地域の歴史と文化であった。



日本NPOセンター

事務局長 新 田 英理子

「対面」でしっかりと依頼をし、確認し、話し合い、一緒に活動することがボランティア・市民活動を強化し推進していくうえで基本となる重要ポイントであることを改めて感じた。

今回ヒアリングに同行したのは南富良野町。人口2,591人（町のHPより）の町だ。「ふらの」は、観光地としてもドラマでもよく取り上げられ、ラベンダーのイメージがあり、観光で訪れたことがあったが、その「ふらの」と今回伺った「南富良野町」がどのような位置関係なのか、分かっていなかった。交通手段や周辺情報を改めて集める中で、平成28年の台風10号において、迅速に災害ボランティアセンターが立ち上がり、厳しい被害状況の中でもスムーズに活動が行われたことや、日本NPOセンターのスタッフが、別の調査で南富良野町に事務所のあるNPOにインタビューに行っていたことなどもわかり、なるほど人口2,500人の町にどのような仕掛けがあるのか、大変興味がわいた。

日本NPOセンターは、地域を限定せずに「NPOの基盤整備」と「NPOと行政や企業とのパートナーシップ」をミッションに活動をしているため、個別具体的な地域の活動を多く見ると、共通項を探し、いま、課題となっていることにはどのような特徴があるのかを探り出すという視点でものを見ることが多くなる。「NPO」は多様性・個性・自発性・先駆性・提言性が特徴であり、通称NPO法人と呼ばれている特定非営利活動法人が5万を超える中で、共通項を探し出し、全体的な基盤整備を行うことの重要性と、個別に対応をしていく（最近、寄り添い支援という言葉が再び使われるようになっていきます）ことが両輪であり、バランスであることを体感している。

南富良野町へのヒアリングで一番衝撃的だったのは、昭和50年代から「福祉のまちづくり」を掲げ、町の中心部に福祉ゾーンが整備されており、町の日常生活に福祉が入り込んでいることであった。人口が小規模であるから行政との連携、町民との連携がうまくいっているというだけでなく、そのような風土づくりを行ってきたことこそが、昨年の基礎調査での高い得点を裏付けていたものだったことがわかり、施策の一貫性やそれを風土や文化にまで醸成させることの重要性を改めて感じた。

南富良野町は北海道の真ん中空知郡に位置し、富良野市の南にある。富良野とつく市町村が、空知郡に上富良野町、中富良野町、富良野市、南富良野町と4つある。その4つある富良野と名前の付く市町村がなぜ4つなのか、地形や歴史から紐解けることがあり、それが地域の営みに大きく影響していることもあるだろう。ますます、興味がわいてくる調査だった。

NPOであるか、社会福祉協議会であるかより、何をするとところなのかがますます問われていることを実感した。



大阪市社会福祉協議会 ボランティア・市民活動センター
課員 ^{はま} ^べ 濱 辺 隆 之

今回、私は社会福祉法人京都市社会福祉協議会が運営する「京都市福祉ボランティアセンター（以下 京都市福祉VC）」にヒアリング調査に伺いました。京都市は人口141.9万人、高齢化率27.3%で、ご存知のとおり日本有数の寺社仏閣を有する日本の古都です。まちづくりにおいても古き良きものとの調和が図られ、景観に配慮した取り組みが進められています。京都市福祉VCが入っている「ひと・まち交流館 京都」も小学校の跡地を活用した施設で、「市民活動総合センター」、「福祉ボランティアセンター」、「長寿すこやかセンター」、「景観・まちづくりセンター」の4つのセンター入館し、福祉やまちづくりをはじめとする様々な市民活動や幅広い世代の交流を支援する拠点となっています。京都市社協は市役所より委託を受け「ひと・まち交流館 京都」の管理業務と京都市福祉VCの運営を行っています。

京都市福祉VCは、豊かで活力ある地域社会づくりのため、児童、高齢者、障害者等の福祉に関するボランティア活動を推進し、市内の各区ボランティアセンターと連携により、区域・学区でのボランティア活動の展開を図っています。区ボランティアセンターを運営する各区社会福祉協議会もそれぞれ法人格を有することから、京都市福祉VCは、地域特性や住民ニーズを把握し住民に一番近い距離でボランティア活動の推進を行う区社協の支援を第一に考え、担当職員の研修や事業の進捗管理、スーパーバイズなど、リード・けん引型の支援を実施しています。

また、他のNPO法人と協働し、常設型の災害ボランティアセンターを開設しており、いつ起こるかかわからない大規模災害に備え、訓練や研修を行いながら人材育成や情報発信に取り組むとともに、市内の大学と災害ボランティアに係るパートナーシップ宣言を交わしています。

私が所属する大阪市ボランティア・市民活動センターと同じ政令都市のボランティアセンターにヒアリング調査に行くことで、行政との関係や区域のボランティアセンター支援について共感できる部分や学ぶべき点が多かったです。また人口100万人を越える大都市では、様々な活動主体や社会資源をもつ団体が数多く存在し、それらといかに協働し、重層的なネットワークを構築していけるかが重要であると改めて確認できました。

今回、各委員が全国8カ所の社協VC・NPO支援センターをヒアリング調査し、活動実態や運営状況を聞かせていただきました。一口にボランティアセンターといっても、人口規模や地域課題、歴史や文化といった地域特性ごとの違いや、行政やNPOなど関係団体との連携や調整に配慮しながら、それぞれの社協VC・NPO支援センターでボランティア活動推進のための基盤整備やコーディネートを行っていることが明らかになりました。「市区町村社協ボランティア・市民活動センター強化方策2015」が社協VC・NPO支援センターの“あり方”であるならば、この報告書は、全国の同志がもがきながら日々ボランティア・市民活動の推進に取り組んでいる“やり方”を載せた実践報告と言えます。

あなたのまちの人口規模や地域特性を基に、また活動主体や社会資源を参考に、この報告がそれぞれ各地でのボランティア・市民活動推進の一助になることを願っています。



ひろしまNPOセンター

事務局次長 松原裕樹

協働によって地域の課題を解決するために対話が大事であることは皆さんご存知のことだと思います。そこで、本書は社協VC・NPO支援センターの体制整備や協働のネットワークづくりのための手掛かりとして作成されましたが、私はぜひそれらを推進する仲間とのコミュニケーションツールとして活用していただければと思っています。例えば…

- ☑ 気になるヒアリング事例について、先方に詳しく聞いてみる！
- ☑ このヒントを欲している人に、本書の情報を教えてあげる！
- ☑ 参考にしたい社協VC・NPOセンターをゲストにお招きして学びあう機会をつくる！
- ☑ 本書を読んで共感した仲間同士で、いっしょに実践してみる！

など、この調査研究のプロセスを経験した学び手としてオススメしたいです。

それと、私はこのヒアリング調査において「山口市市民活動支援センターさぼらんて」と「あきた中央市民活動サポートセンター」を訪問しました。そこでは、実はどちらも社協VCとの強い連携がないにも関わらず、社協VCが取り組んでいるような事例を多く聞くことができました。これは、NPOセンターが同様の取組にチャレンジする際にも、社協VCがNPOセンターと連携する際にも大いに参考になる情報であり、もしも連携が生まれた時には大きな可能性を感じるものだと思います。

また、全国各地の素晴らしい取組を知る一方で、NPOや協働への理解、担い手の人材育成、中間支援組織ならではの悩みなど、共通した課題も痛感しました。そのような課題や多様化する地域福祉の問題に対して、立場や分野をこえた参画だけでなく世代をこえるアプローチが必要で、そのための協働がますます重要になってくるのではないのでしょうか。

私は今回の調査研究事業の委員を務めたことを通して、特に全国で活躍している同世代の委員の方々とつながりができたことに大変感謝しています。今後、本書を多くの社協VC・NPOセンターの方々に活用していただくためにも、ここで得た共通の経験や情報を基に、他の委員の方々と手を取りあって支援の輪を広げていきたいです。そして、ぜひ皆さんと、地域共生社会の実現に向けた協働取組を実践していきたいと思っています。



袋井市社会福祉協議会 地域福祉係
主査 三品陽子

今回、訪問させていただきました社会福祉法人志布志市社会福祉協議会は、鹿児島県東部に位置し、『みんな笑（え）がお！志（こころざし）あふれる結（ゆい）のまち しぶし〜ともにつながり支え合う 安心して生き生きと暮らせるまちづくり〜』を目指し、地域に密着した活動を進められています。

志布志市では、ボランティアセンター運営委員会が設置されており、ボランティア連絡協議会は勿論、民生委員・児童委員、PTA、公民館、福祉関係施設、観光協会、市の三部署など幅広い分野で選出された構成となっております。ボランティアセンター事業を実施する際はこの委員会に諮り、様々な目線からの意見や住民の思いを取り入れた上で事業を展開されており、実施報告についても事業評価を受け、改善点などを検討して次の事業に反映するなど、大変充実した取り組みをされています。

また、学校における福祉教育に関しては、地域資源を生かした福祉教育を地域とともに推進することを目的とし、要項において必須項目と選択項目を定め、選択項目から各学校のテーマに合った必須活動を決め、助成金を交付しています。助成の可否については社協のみで決めるのではなく、ボランティアセンター運営委員会に諮って交付決定し、客観性を担保しており、地域全体で子どもたちの福祉教育の充実に力を入れています。

本報告書は、具体的な取り組みを実現するための7つのポイントに沿った事例集となっております。各地域で工夫された取り組みや普段の活動のプラスαの部分でも取り入れやすい事例が多く記載されています。中でも志布志市では、協働を意識した取組みを実践し、地域の課題を解決していく基盤となる顔の見える関係づくりが構築し、地域全体で密着した事業展開をされていることから、同じ市町社協の立場として志布志市の取組みは大変参考になりました。今後は、社協の使命である地域の課題の把握のため、地域の声に耳を傾け、ニーズ解決へ導くことを実践できるよう住民とともに課題を共有し、解決できるような住民に密着した住民目線の地域福祉を推進し、心の寄り処となれるような親しみやすい社協を目指し、実践して参りたいと思います。



岐阜県社会福祉協議会 地域福祉部ボランティア担当
主事 和田 慎太郎

今回私が訪問させていただいた三重県社協「三重県ボランティアセンター」における取組は、強化方策「POINT 4 相互理解の促進」における“顔の見える関係づくり”という点において特徴があるように感じました。

社協（センター）は、地域課題を捉え、課題の解決に向けた協議の場やプラットフォームを創る・用意する立場であるという印象が強いですが、三重県では社協VC事業に関係機関・他団体を引き込んでいくというスタイルに加え、学生や災害など特定のテーマや課題に精通したNPO法人の事業に対しても上手く関わり（上手く巻き込まれ）ながら、その過程で社協のミッションや得意分野についても理解いただき、“共に三重県を良くしていくという仲間”としての共通意識を持つ関係となっているように感じました。

また、都道府県社協という立場からこの強化方策を考える場合、管内の市町村社協VCにどのように働きかけることが有効かという視点は必ず持つと思います。この点において三重県では、強化方策「POINT 2 相談を受け止めてつなぐ」にも該当する市町村社協VCコーディネータの資質向上を目指した人材育成として「個別支援コーディネート研修」実施。県社協として市町村社協の機能強化の役割を果たしている他、県社協のセンターも1つのセンターとして積極的に外部団体であるNPO法人や機関と協働しながら事業を行うことで、各市町村の管内を対象に考えると関わりが少なく、あまり馴染みの無いNPO法人等とまずは県社協VCがつながり、そのつながりを市町村社協の担当者さんと共有していくというような意識が感じられました。この背景には、様々な機関と協働で開催した「全国ボランティアフェスティバル」も一つのきっかけとなったのではないかと思います。

「強化方策2015」は、市区町村社協ボランティアセンターの担当職員さん向けにボランティアセンターが取り組むべき方向性を示したもの。都道府県社協として、全国の研修で何度か登場していたこの内容を、地域状況が異なる市町村社協ボランティア（センター）担当者へどのようにこの内容を伝えるか、（自社協の活動計画との整合性を保ちながら）各市町村センターにおけるボランティア支援の動きを応援するための事業展開どのように進めていくべきかということに迷いながら過ごしていました。しかし、今回委員として関わらせていただく中で、広域を守護範囲として事業を行う我々の対象は、市町村社協のVCをはじめとした中間支援組織のみではなく、地域課題の解決にむけて“何とかしたい”と想いを持って取り組むボランティア・市民活動者一人ひとり・団体一つひとつに開かれたセンターであるということに気がつくことができました。



全国社会福祉協議会

地域福祉部／全国ボランティア・市民活動振興センター

部長／所長 高橋良太

本調査研究では、調布市社会福祉協議会が受託する調布市市民活動支援センターにうかがいヒアリングさせていただきました。

駅前にある市民プラザ「あくろす」には、ひっきりなしにボランティア活動や市民活動に携わる市民の方が出入りしています。フリースペース「はばたき」は、オープンな空間で、隣で作業している、あるいは討議している団体やグループ同士が出会い、協議し、協働につながる場になっています。異質な者同士が地域で出会い、コミュニケーションし、ともに体験することにより、単独の団体やグループではできないことも、また、これまでとは違う新たな活動の創出も可能になります。

このことは、調布市社協に限らず他のセンターの事例からも示唆を得られます。ぜひ、コーディネーター等の皆さんには、地域に多様な出会いの場をつくと同時に、協議の場、協働の場への発展を働きかけるようご期待いたします。

調布市のセンターのもう一つの特徴は、市内の5つの地域福祉センターにランチとしてのボランティアコーナーが置かれていることです。市民に身近な圏域で常設の拠点があることは、いきいきサロンやカフェなど市民の居場所になるだけでなく、地域から個別の相談やニーズが寄せられたり、市民やボランティアによる福祉活動の拠点となったり、保健師や地域包括支援センターの職員等がそこに立ち寄ることで市民と専門職との協働につながる、などさまざまな効用があります。

地域力強化検討会の中間とりまとめでも地域の活動拠点の重要性にふれられています。こうした地域の拠点を住民に身近な圏域に作っていくことが、今後とても大切だと思います。

とはいえ、近年、ボランティアや市民活動など市民による取り組みに、政策の側から「大きすぎる期待」が寄せられていることが懸念されます。市民やボランティアの活動が本来持っている「主体性」あるいは「やりがい」や「楽しさ」を無視し、単に公的サービスの代替として「活用」しようとする動きは、市民やボランティアの参加意欲を削ぎ、結果として、活動の停滞や継続を妨げることにもつながりかねません。

市民が主体的にボランティア活動や福祉活動を作り、動かしていくためには、「地域福祉の主体」を丁寧に育てていくことが必要です。そのためには、①市民自らが地域と福祉に関心をもつこと、②地域社会にある生活課題・福祉課題に気がつくこと、③その課題を我が事として共有化していくこと、④課題を解決していくために知恵を出し合い、行動していくこと、⑤自らが福祉サービスの利用者であり、福祉推進の担い手でもあるという主体性を育むこと、等が大切になります。

このため、ボランティア活動や市民活動を推進する皆様には、常に市民の立場に立ち、地域の中に市民の主体的条件を保障し支援していくことをお願いしたいと思います。

● ● 5 ● ●

.....
ま と め
.....

5

まとめ

5.1. 協働のネットワークづくりと社協VC・NPO支援センターの体制整備

- 本調査研究事業は、社協VC・NPO支援センターが取り組む体制整備や協働のネットワークづくりについて、先駆的に協働の取組みを推進している中から、運営主体や人口規模、所在地域に偏りがないように考慮しつつ、全国8ヵ所において、各地での取組み事例のヒアリング調査を行いました。
- 「3.ボランティア・市民活動支援のための体制整備・協働のネットワークづくりのヒント（ヒアリング事例から）」では、強化方策2015の7つのポイントの小項目に合わせてヒアリング事例と、そこから得られた示唆をまとめました。
- ここでは、協働のネットワークづくりや組織内の体制整備を行うための示唆を、5つの項目であらためて整理しました。

① 出会い、互いを理解し、高めあう

- 住民の暮らしに身近な場に拠点を置くことは、日常の具体的な相談や資源創出の場ともなります。こうした場を活用して、協働相手となる地域の関係者と接点をもつことができます。
- 協働相手との相互理解の促進には、まず「顔の見える関係」を作っていくことが必要です。この「顔の見える関係」があってこそ、お互いを知るための「協議の場」を作ることができます。
- 例えば、社協VC・NPO支援センター内のスペース等を活用し、相手との対面を重視した環境を整備するなど物理的な面を整えることも、「協議の場」を作る方法の一つとなります。
- また、行事やイベントなどにより協働相手を一堂に集める場を作ることや、会議に多様なセクターから主体的に参加してもらい、今後の活動などを話し合うことも協議の場作りとして考えられます。
- 地域には様々な協議の場が存在しています。あえて新しい場を作り、相手を「巻き込んでいく」だけでなく、社協VC・NPO支援センターが既存の協議の場に積極的に「巻き込まれていく」ことも、「顔の見える関係」を作る有効な方法の一つになると考えます。

② 協働した支援体制をつくる、協働体制をつくる

- 多様な機関と協働して、地域で総合的な支援体制を作っていくためには、組織間の役割・使命を踏まえ、それぞれの役割分担などルールの設定が必要となります。
- 例えば「防災」のように関心の高いキーワードを軸に、課題の共有化やそれぞれの役割分担を取り決めていくことが考えられます。

- 一方で、組織間でルールを設定することは事務が煩雑で取り組みにくい印象もあるかもしれません。そのような場合、運営委員会など社協VC・NPO支援センターの意思決定を行う場に多様な協働相手を意識的に入れ、役割分担や費用負担などについて合意形成を図っていく方法も考えられます。
- 多様な協働相手が参画することにより、地域や活動エリア内で求められるボランティア・市民活動支援の機能を抽出・整理することができます。また、協働することによって得た成果をあらかじめ目標として設定する機会にもなると考えます。
- 地域性や地域課題が類似するような近隣市町村やより広域的に活動している相手とも情報交換等を行うことで、協働相手が広がり、そのネットワークを活かした広域支援の体制作りにもつながっていきます。

③ 担い手を広げ、活動を支える

- 担い手を広げ、活動を支える体制を作るには、地域のキーパーソンやマネジメントが出来る人材養成と、組織内の人材育成の両方が必要です。
- いずれの場合も、目指すべき人材像・人物像の指標としての中長期的な目標を示すと共に、そのために何に取り組んでいくべきかを考えていく必要があります。
- その際、自組織だけではなく、協働相手からも積極的に意見を聞き、検討することで、相互に気づきを得て、次の活動へつなげることができます。
- また、協働相手のところに実際に赴き、活動を共にすることは、知識や技術を身につけるだけでなく、自組織の活動の視点や幅を広げることにもつながります。
- こうした取組みを実施していくに当たっては、活動の受入れ先などから、活動者を受入れての気づきや満足度などの評価をもらい、それらを活動者にフィードバックしていくことも重要です。

④ 多様な情報を発信し、理解者を増やす

- 地域の課題を把握し、またその課題を解決していくための協働相手、理解者を増やしていくための戦略の一つとして、情報発信があります。
- 社協VC・NPO支援センターは「動く広告塔」として、地域住民に活動内容の紹介や活動日時を知らせることも大切ですが、地域の生活課題などを適切に発信していくことで、地域のさまざまな関係者に、今後の活動を考えてもらうきっかけともなります。
- さらにこうしたつながりが、新たな地域課題の発見にもつながることもあります。
- また、様々な関係者と協働して活動していることを発信することによって、地域に対し、地域には様々な支援者がいることを周知することにもなります。

⑤ ボランティア・市民活動支援のために組織内部を強化する

- 協働による地域課題の解決のためには、ネットワーク作りと共に、組織内の情報共有や理解促進につとめ、組織内の各部門・各機能とも協働・連携すること、財政面も含めた体制強化が必要です。

- 社協VC・NPO支援センターの役割について、組織内の計画に位置づけられることで、組織内での役割の共有化や特長を確認しやすくなります。
- 担当者レベルだけではなく、経営層や管理職も含めて社協VC・NPO支援センターの役割を内部で確認する機会を意図的に作っていくことで、組織内での位置づけを確認するだけでなく、それぞれの強み・弱みを確認できることから、組織内の他部署との連携・協働にもつながります。
- 地域によっては社協VC・NPO支援センターが物理的に離れている場合もあります。その時は、関係者が対面でお互いの業務を知り、情報交換をできる場を設定していくことが求められます。
- また、行政計画に明確に位置づけられている場合は、行政計画も鑑みながら、組織内での位置づけを確認していく必要があります。
- その際、行政から事業の委託を受けている場合も多いかもしれませんが、受身ではなく、委託事業などを通して積極的に政策提言などを行うことで、行政と緊張関係をもちながら協働のパートナーとなっていくことが可能となります。
- あわせて、社協VC・NPO支援センターとして幅広く柔軟な支援活動をしていくためには、財源の確保も必須となります。
- そのためには、対外的に組織の活動の「見える化」を積極的に行うことが必要です。「見える化」していくことで、活動に賛同する協働相手や地域からの寄付等による自己財源の確保が可能となると考えます。また、行政に対しても客観的なデータを示すことで財源の確保が可能になるものと考えます。

5.2. まちづくり、個別支援への展望

- 本調査研究事業では、特定の地域のヒアリング調査という性格上、普遍性については限界もありますが、地域で生起する生活課題を解決していくため、その基盤整備として、社協VC・NPO支援センターの体制整備や協働のネットワークづくりに着目し、そこから得られた示唆をまとめました。
- 一方で、強化方策2015の7つのポイントでは、協働のネットワークづくりや組織の体制整備とともに、活動・事業として、課題の共有や啓発など「まちづくり」と個別相談や当事者参加など「個別支援」も記載しています。
- 今回のヒアリング調査においても、各社協VC・NPO支援センターが、基盤の整備を行い、さらに、それぞれの地域特性や社会資源を活かしながら、特徴ある活動が行われていました。
- ボランティア・市民活動支援を担う社協VC・NPO支援センターにおいては、まず組織整備やネットワークなどの環境を整えた上で、地域特性や社会資源の状況も踏まえながら、地域の生活課題を解決していくためのまちづくり、個別支援を図っていくことが望ましいと考えます。

5.3. さいごに

- 現在、国においては、地域の課題を地域住民や多様なセクターが「我が事」として捉え、多機関協働による包括的な相談体制を「丸ごと」として作っていく地域共生社会の実現が進められています。
- その際、社協VC・NPO支援センターは、様々な生活課題やニーズを受けとめる拠点（丸ごと受け止める場）の一つとして、地域住民の生活に身近な圏域で活動する様々な組織と有機的につながり、一層の協働をしながら、福祉・生活支援の視点での「まちづくり」の役割を担っていくことが想定されます。
- また、社協VC・NPO支援センターは、福祉を超えて、多様な分野・セクターの組織や団体、人材を受け止める場ともなりえます。
- このことは、強化方策2015においても、「内外関係者との連携の枠をさらに広げて、地域の生活課題の具体的解決に向けた多様な人々の新たな参加のプログラムを生み出すプラットフォームづくりを推進すること」として提言を行ってきました。
- 本報告書が、社協VC・NPO支援センターにおいて、そうした多者協働の場（プラットフォーム）づくりを進めていくための一助として、協働相手とコミュニケーションツールとして活用いただければ幸いです。

● ● 6 ● ●

資料編：ヒアリング調査結果

(詳細版)

6

資料編：ヒアリング調査結果（詳細版）

6.1 三重県ボランティアセンター（三重県）

6.1.1 センターの基本情報

(1) 平成28（2016）年10月1日現在の基本情報

名 称	三重県ボランティアセンター
所 在 地	三重県津市 アスト津みえ市民活動ボランティアセンター内 <ul style="list-style-type: none"> ・センター開設当初は、津駅から徒歩5分程度にある県社協事務所内に設置されたが、平成13（2001）年に津駅ビルアスト津の1フロアにみえ県民交流センターが開設されるのを機に、県庁（男女共同参画・NPO課）からの声かけがあり同所に移転した。 ・みえ県民交流センターには、三重県ボランティアセンターのほか、みえ市民活動ボランティアセンター（指定管理者NPO法人みえNPOネットワークセンター運営）、三重県環境生活部の男女共同参画・NPO課NPO班、多文化共生課多文化共生班、公益財団法人三重県国際交流財団、三重県旅券センター、おしごと広場みえ三重県人材・Uターンセンター、ハローワーク津学生職業相談窓口、若者就業サポートステーション・みえが入っている。
種 別	都道府県
開 設 年 月	平成6（1994）年
センター運営の 基本方針	三重県社協地域福祉活動支援計画・強化発展計画「ウェルビーイングみえ21プラン」第4期計画（計画期間平成28（2016）～32（2020）年度）の基本目標の一つである「多様な主体との連携・協力による地域福祉の展開」の推進項目として「福祉教育の推進」、「多様な主体の活動支援」を掲げ、後者の実施計画の一つに「三重県ボランティアセンター機能の強化を掲げている。その具体的な取り組み内容は以下の通りである。 <ul style="list-style-type: none"> ・県民に対しての窓口相談機能を強化する。 ・ボランティア・CSR活動を推進するため、みえボランタリーフォーラムを定期的に開催し、あわせて、活動団体等の交流を促進する。 ・社会情勢に応じたテーマに関する講演会、研修会を実施する。 ・CSR活動を支援するため、出前講座等を実施する。 ・県内のボランティア・市民活動に関する情報を収集し、データベース化を図る。 ・パンフレットやメールマガジン等、様々な媒体による情報発信機能の充実を図る。
活 動 エ リ ア	都道府県

活動エリア内の 他センター	<p>あり</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 県域：みえ市民活動ボランティアセンター NPO法人みえNPOネットワークセンターが指定管理者として運営し、県内のNPO法人の中間支援を行っている。 ▶ 市町村①：市町社協が運営するボランティアセンター 県内29市町社協のすべてにボランティア担当者が配置されている。（ただし、1町は相談受付、発災時に設置される災害ボラセン機能のみ）。 ▶ 市町村②：市町社協以外が運営する市民活動センター 県内18か所に市町社協以外のNPO法人等が市民活動・ボランティアをサポートする市民活動（支援）センターがある。 														
センターが実施している事業 ※特に注力しているものは◎	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 個別支援ボランティアを支えるボランティアコーディネーション研修 ◎ 地域を基盤とした福祉教育推進セミナーの開催 ◎ みえボランタリーフォーラムの開催 ・ NPO法人Mブリッジが県から受託した、学生と地域活動のマッチングサイト「びたゼミ」事業への参画 ・ 市町社協ボランティア担当者連絡会議の開催 ・ 三重県ボランティアセンター運営委員会の開催 ・ ボランティアセンターメールマガジンの配信 ・ ボランティアセンターホームページの充実 														
把握しているボランティア・団体数	登録ボランティア（個人）	24人													
	登録ボランティア（団体）	61団体、7,761人													
	把握しているNPO法人	—													
	把握している市民グループ	—													
職員体制	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 35%;">専従</th> <th style="width: 35%;">兼務</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>常勤</td> <td style="text-align: center;">1人</td> <td style="text-align: center;">1人</td> </tr> <tr> <td>非常勤</td> <td style="text-align: center;">0人</td> <td style="text-align: center;">0人</td> </tr> <tr> <td>職員が有している主な資格、修了している研修等</td> <td colspan="2">社会福祉士 ボランティアコーディネーション力検定1級（認定特定非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会）</td> </tr> </tbody> </table>				専従	兼務	常勤	1人	1人	非常勤	0人	0人	職員が有している主な資格、修了している研修等	社会福祉士 ボランティアコーディネーション力検定1級（認定特定非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会）	
	専従	兼務													
常勤	1人	1人													
非常勤	0人	0人													
職員が有している主な資格、修了している研修等	社会福祉士 ボランティアコーディネーション力検定1級（認定特定非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会）														
平成28年度予算	<p>4,166千円 →うち、行政財源（県からの運営費補助金）：4,166千円</p>														

図表1 三重県ボランティアセンターの風景



(2) センターの沿革

平成6 (1994) 年	三重県奉仕活動支援センターから三重県ボランティアセンターに改称
平成13 (2001) 年	津駅ビル アスト津の開設と同年にセンターを移転（職員体制は正規1、ボランティアコーディネーター1、業務補助職員1）
平成16 (2004) 年	アスト津内の職員体制がボランティアコーディネーター1、業務補助職員1となる
平成19 (2007) 年	みえボランティアフェスティバルを名張市で開催、以降県内各地で毎年開催
平成21 (2009) 年	アスト津内の職員体制がボランティアコーディネーター1のみとなる
平成24 (2012) 年	全国ボランティアフェスティバル in みえを実施
平成25 (2013) 年	みえボランタリーフォーラムを桑名市で開催
平成27 (2015) 年	より幅広い県民を対象としたボランティア活動の啓発を目指して、まずは、企業との接点を探ることを目的に、みえボランタリーフォーラムを津市で開催

6.1.2 地域の協働相手とのネットワーク

(1) 地域の協働相手・社会資源とのネットワークの現状

1) 特長的な協働相手

○NPO法人Mブリッジ

Mブリッジは、三重県松阪市を拠点に活動しているNPO法人で、コミュニティビジネス、CSR（企業の社会的責任）の推進、出版、デザイン、IT、NPO会計など、専門的な知識と技術を持つメンバーが、それぞれのスキルやノウハウを生かして事業を展開しており、県からも研修等多くの事業を受託している。

Mブリッジの理事長には、三重県ボランティアセンター運営委員会の委員、三重県社協の評議員等を依頼しているほか、具体的な事業として、みえボランティアフォーラムを共催（後述）、また、本会はMブリッジが県から受託している学生と地域活動をつなぐ「ぴたゼミ」事業に、株式会社リプロ（CSR推進に積極的な県内企業）と協力している。

「ぴたゼミ」とは、三重をキャンパスとして学生に“ぴたっ”と合う地域の活動を“ゼミ”として紹介し、将来役立つ社会経験や新しい学びを提供するマッチングサイトで、平成27（2015）年度から実施している。

学生を受け入れたいと考える地域活動の担い手は多数いるが、その魅力を学生に届く形で伝えることができていない現状がある。このため、学生が利用しやすいwebやLINEでの周知やマッチングのシステムを構築し運用している。学生は、就職に役立つ等のわかりやすいメリットを伝える必要もあるとわかってきたため、地域活動の実績をいかに自己PRとして生かすかということにも注力している。

○生協

NPO法人Mブリッジの理事長が生活協同組合 コープみえの有識者理事を務められており、生協と社協の目指すところの多くが重なると考えられ、両社に声をかけていただいた。これをきっかけに、平成27（2015）年から、コープみえ、Mブリッジ、県社協の三社で、1～2か月に1回、事業についての情報共有や意見交換を行っている。県社協からはボランティアセンターと地域福祉担当者が参加している。この三社会をきっかけに、地方消費者フォーラムin三重（主催：実行委員会・消費者庁）の実行委員会に社協がメンバーとして参画するようにもなった。

○青年会議所

名古屋市で「東海地区防災ワールドカフェ」（主催 日本青年会議所東海地区）があった際に東海エリアの青年会議所で災害ボランティア活動に参画していないのは三重県だけと判ったため、平成28（2016）年から、みえ災害ボランティア支援センター幹事団体に参画することになり、今年度中に協定を締結することとなった。

(2) 行政との関係

県の予算全体にマイナスシーリングがかかっており、ボランティアセンターの運営費補助金についても減額が続いている。これに伴い人員も削減せざるを得なくなっている。県からは、社協の本来業務として、会費収入等で運営するように求められている。

県の健康福祉部からの予算は少なくなっているため、事業ベースで他部署（市民活動を所管している環境生活部や防災所管部署）からの事業費補助が受けられるよう、県も工夫してくれているので、これをうまく形にできるとよい。

ボランティアコーディネーター養成研修修了者数は、所管課に人数報告をしている。

(3) NPO法人との関係

三重県ではもともとNPO法人の活動が盛んで、先駆的な取り組みがあった。平成16（2004）年度の台風21号豪雨時には社協とNPOでの連携が円滑には進まず、一定の距離があった。それ以降も、しばらくの間は社協とNPO法人の間には組織文化の違いもあり、密な連携は難しかった。

しかし、東日本大震災やその後の災害対応等の中や、全国ボランティアフェスティバルを開催したことが積み重なり、NPO法人の側から社協が地域を支える有効な社会資源であると認識いただいたのか、平成27（2015）年度からはNPO法人側からの声かけで社協・NPO・中間支援組織合同勉強会を開催し（後述）、少しずつ相互の活動を理解し、事業での協働も始まっている。

(4) 顔の見える関係づくり

1) 連絡協議会の設置状況

設置有無	あり
名称	三重県ボランティア連絡協議会
構成員	市町のボランティア連絡協議会が県域で集まって運営（すべての市町が参加しているわけではない。11市町13団体）
開催頻度	月1回
主な協議内容	住所は県社協に置いているが、すべて自主運営で幹事会や視察旅行等を企画・実行している。 県社協からはボランティアセンター担当が毎回会議に出席し、情報提供をしている。

2) 連絡協議会以外の協議の場

センターがつくっている協議の場	他機関主催でセンターが出席している協議の場
<p>○三重県ボランティアセンター運営委員会後述。</p>	<p>○社協・NPO・中間支援組織合同勉強会 平成27（2015）年度から、NPO法人みえNPOネットワークセンターの声かけで、県内の市町社協ボランティアセンター、市民活動センターの担当者が一堂に会した勉強会が始まった。 三重県はNPO活動が盛んだったが、少しずつ世代交代が始まっていることもあり、社協・NPO・中間支援組織の新しい担い手同士が互いの業務を知り、一緒に考えていく場を作ろうとしている。今年度は3回程度開催予定である。 参加者は1回あたり20人程度で、うち1/3が社協関係者である。県のNPO所管部署の担当者も出席する場合もある。 三重県ボランティアセンターは参加メンバーの一員で、講師紹介等で情報提供することはあるが、メールでの出欠確認等の運営面はみえNPOネットワークセンターがすべて担っている。</p> <p>○みえ災害ボランティア支援センター幹事会 大規模災害時にボランティア活動が円滑に行われるよう様々な支援活動を行うため、平常時から、毎月1回、幹事団体のNPO法人みえ防災市民会議、NPO法人みえNPOネットワークセンター、三重県ボランティア連絡協議会、三重県社会福祉協議会、日本赤十字社 三重県支部、三重県で連絡会議を開催している。会議の事務局は三重県が担当している。</p> <p>○みえ若者就労支援ネットワーク会議 若者就業サポートステーション・みえが事務局を担当している。若者の就労に向けた準備、社会に出るためのトレーニングとして、ボランティア活動もメニューの一つになりうるとして参加を求められた。今年度は2回開催する。来年度以降は相互の役割を確認し、適宜、社協内の他部署（生活困窮、福祉人材センター等）も巻き込んでいきたいと考えている。</p>

3) 顔の見える関係づくりのために工夫していること

○みえボランティアフォーラムの開催

平成24（2012）年に全国ボランティアフェスティバルみえを実施したのをきっかけに、翌年からボランティア・市民活動と企業の社会貢献の接点を探るため、県内で企業のCSR推進に積極的に取り組み、実績もあるNPO法人Mブリッジと協力し、年1回フォーラムを主催している。

主な対象は、ボランティア・市民活動をしている人、企業のCSR推進担当者、NPOスタッフ等だが、特に限定をせず、多様なセクターが集い、交流できる場づくりを目指している。なお、多くの方に参加してもらいやすいように事前申込制はとっていない。

平成28（2016）年度のプログラム前半2時間は、社協職員、ボランティア活動者（福祉、医療、子育て、災害等）、企業のCSR推進担当者、僧侶等、一般公募の20人が「ボランティア×〇〇」として様々なテーマをもとにボランティアについて15分のプレゼンを行い、その後15分で名刺交換や質疑応答ができる時間を設け、自由に各ブースを出入りしてボランティアについて考えられるようにしている。後半1時間45分は、団体や組織の活動での「仲間づくり」「人づくり」に活かしてもらおうことを目的に、ワールドカフェ運営セミナーを実施する。また、開催日は異なるが、依頼があった企業への出前講座や、インターネットを使ったボランティアへのイメージに関する調査も行っている。

実行委員会形式とせず、コンパクトなメンバーでいかに大きな効果を得られるかを意識している。広報はSNSを活用し、従来の社協関係者以外にも関心をもってもらえるように工夫している。これにより市民活動やNPOの関係者、そして、企業や行政職員等の参加が得られている。

図表2 みえボランティアフォーラムの風景



（５）「協働のルール」設定

設定有無	あり
名称	災害ボランティア活動の支援に関する協定書
参加者	NPO法人みえ防災市民会議、NPO法人みえNPOネットワークセンター、三重県ボランティア連絡協議会、三重県社会福祉協議会、日本赤十字社三重県支部、三重県
主な内容	<ul style="list-style-type: none"> ・協定の趣旨 ・協働の原則（基本的な考え方の確認） ・県の役割：平常時の事務局、支援センターはみえ県民交流センターに設置、センター運営のために必要な人員・資材・資金・情報の収集、提供及び活用に最大限努力 ・ボランティア関係組織等の役割：平常時から連携強化に関する取り組み、センター運営のために必要な人員・資材・資金・情報の収集、提供及び活用に最大限努力

（６）地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の育成・支援

1) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）に求められる能力・視点

まず、今、自分ができることを地域や社会へ生かすこと。
 そこから5年後、10年後、50年後といった地域、社会の未来の姿を描くことができること。
 また、地域やテーマに基づいて、人とのつながり、ネットワークを拡げたり、多分野に関わったりすることができること。

2) 研修の実施状況

○ボランティアコーディネーター養成研修の開催

「市区町村社協ボランティア・市民活動センター強化方策2015」を読んで、今後は個別支援ボランティアのコーディネーションの重要性も増すと認識し、これに注力した研修を実施することとした（個別支援ボランティアを支えるボランティアコーディネーション研修）。

社協のボラセンの強みであり、市民活動支援センターが担いづらい役割は、相談者への個別支援も含む、きめ細かな対応だと考える。しかし、個別支援を担うにはそれなりの覚悟も必要なので、ボラセンでそこまでやらなくてもよいとか、ボラセンでも対応したいが方法が分からず不安といった声があった。この不安の大きな要因は社協ボラセンからのつなぎ先やつなぎ方がわからないことであると仮定した。

そこで、従来は、中間支援を担う「人」に着目して、ボランティア担当者を対象に研修を実施していたが、今回は、ボランティアコーディネートという「機能」に着目して、個別支援に関わる業務を行い、来年度以降に個別支援ボランティア活動の検討が可能な組織の専門職（社協、社会福祉施設、地域包括支援センター、生活困窮者自立支援窓口、行政機関等）を対象とした（受講者23人）。

研修では、平成28（2016）年9月～29（2017）年2月に月1回、計6回を通じ、ボランティアが個別支援で担える役割を明確にするとともに、こうした支援に関わるボランティアを専門職がいかに支え、守るか、その役割や機能を理解することを目指している。

3) 福祉教育・市民教育の実施状況

○地域を基盤とした福祉教育推進セミナーの開催

平成22（2010）年度から単発セミナーを開催する程度にとどまっていた。福祉教育の概念や視点とそれを具体化したプログラムについては多くの情報があるが、この両者の接点が不明確であると感じていた。また、事業の対象者である児童・生徒や、地域住民の実態に即したプログラムとなっているか確認しづらいとも考えていた。そこで、平成27（2015）年度から、福祉教育の概念と対象者の実態と実践プログラムの3つを結びつけられるようなツールの開発に取り組んでいる。平成27（2015）年度は体験学習分野のファシリテーターを中心にツールを作成したが、担当する社協職員の実態に十分沿うレベルまでは至らなかったため、引き続き市町社協職員と改良を進めている。

具体的なツールは、福祉教育のプログラムをつくる際にイエス・ノー形式でその過程をチェックができるチャートを含むワークブックである。これに、なぜこうしたツールを使う必要があるかという丁寧な説明をつけて、ツールだけが一人歩きする福祉教育に陥らないようにしたいと考えている。

こうした概念からの再確認は県社協の重要な役割だが、県域全体を一括で取り組むことには限界があると感じている。できれば、個別の市町に県社協や外部講師が関わり、その市町の実態を踏まえてスーパーバイズするスタイルを取りたい。次年度は、こうした地域ごとの展開に向けて、2～3市町社協でモデル事業を実施する予定がある。

4) 福祉教育・市民教育の実施状況

○地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の活動支援・フォロー状況

平成29（2017）年度から、個別支援ボランティア活動のための助成事業を実施予定である。これは、今年度実施している「個別支援ボランティアを支えるボランティアコーディネーション研修」の成果を踏まえ、あわせて、対人援助職を対象としたアンケートの集計結果を参考にして、2～3市町社協でモデル事業とする予定である。個別支援のボランティアを求める関係機関にもアプローチをかけて新たなボランティア活動を創出したり、ゆくゆくは居場所づくりにも取り組むような内容を想定している。すでに個別支援に関わるボランティア活動が始まっている市町であれば、今の活動課題を踏まえた支援や研修を実施する形になると思われる。

(7) センターの活動エリアを超えた他のボランティア・市民活動センターとの広域連携の有無

連 携 有 無	あり
主 な 内 容	<p>○市町社協ボランティア担当者連絡会議の開催</p> <p>年2回、市町社協ボランティアセンター職員を対象に、県社協事業の情報共有、全社協部課長会議のボラセン部門の報告の場として開催している。一方的な情報提供ではなく、市町社協の担当者間の情報共有の機会にもなるよう、会議の後半は外部講師による講演等、研修的要素も取り入れたり、課題共有や、アイデアを出し合えるような工夫をしている。</p> <p>平成21（2009）年度までは、県内を7圏域に分け、ボラセン担当者の地域会議を開催していた。このメンバーが今も継続して集まっている圏域が半数程度ある。それ以外の地域は現行の連絡会議でネットワークの機会を再度もってもらいたいと考えている。</p> <p>なお、県社協では、この会議のほかに、県内を6生活圏域に分けて、地域福祉担当が集まる会議を開催している。県内29市町社協のうち21市町で地域福祉部門とボランティア部門の職員は兼務状況にあるので、ここにはボラセン担当者も入って地域の情報共有をしている。地域福祉担当の会議では、ワークショップ形式で、今後取り組むべき課題について話し合う場をつくっている。</p>

(8) 多様な関係機関・団体と協働して総合的な支援体制をつくるために工夫していること

<p>○ボランティアセンター運営委員会の開催</p> <p>年2回開催し、センターの事業運営に対して意見をもらう。</p> <p>委員は、県社協の会員、学識経験者、関係行政機関の職員等10人以内で構成することとなっており、任期は2年である。現在は、学識経験者・福祉教育、NPO法人、ボランティア、施設、災害、企業、学生ボランティア、社協、福祉行政の各分野からの9人で運営されている。こうした会議は形骸化しやすいので、予算が削減されていく中で重点的に何に取り組むべきか、建設的に発言し叱咤激励いただけそうな人に依頼している。</p> <p>今後は、ここでいただいた意見を事業実施に反映していく仕組みを構築する必要がある。</p> <p>○協働の基本方針</p> <p>対象とする分野を得意にする団体、人を探すようにしている。</p> <p>また、県社協は人員体制等に限りもあるので、その限界を自覚しつつも、県内における自らの看板の大きさを生かして地域の関係機関等の動きと連携していくようにしている。</p>
--

(9) 情報の発信

○メールマガジン

平成20（2008）年度から、毎月2回（第2・4金曜）、メールマガジン「ぼらっと みえーる♪」を発行している。

登録者の資格に特に制限はなく、平成28（2016）年11月時点の登録者数は167人である。メルマガ立ち上げ当初はチラシ等で広報をしていたが、近年は積極的な工法はしていない。

メルマガには、県内のイベント情報、助成金情報、災害系の情報、ボランティア募集情報を掲載するほか、昨年度までは市町のボラセン担当者など県内のボランティア活動促進に関わる人たちの自己紹介を編集後記として載せていた。実際に活動している人の声は大事なので、今後は、ボラセンのホームページに掲載したボランティア連絡協議会の代表者等へのインタビュー記事のURLも紹介しようと考えている。

○ホームページ

県社協のホームページの中にボランティアセンターのページを設けている。部門ごとのページレイアウトが決まっているため、研修やフォーラム開催時の情報と市町社協と助成金のポータルサイトへのリンクに止まり、あまり保守できていない。今後は、県内ボラセンの状況や定量的データを掲載していきたい。

○単発イベントに関するFacebook

みえボランタリーフォーラムについては、Facebookでの情報発信を行っている。これについては特に決裁はなく、担当者が自由に発信している。

6.1.3 まちづくり（地域の課題解決、受け皿づくり）

※広域で支援者への支援を行っているセンターのため、該当なし。

6.1.4 個別支援（関係機関へのつなぎ等の支援の提供）

(1) センターが取り組む個別支援の基本的な流れ

県民交流センター内にある他機関の相談窓口から、ボランティア相談はもとより、福祉の制度、サービスに関わりそうな内容について照会があるので、具体的なつなぎ先や対応方法を提案している。（これについては、記録等の作成はしない）。

このように、直接相談者へ対応することよりも、間接的に相談を受けることが増えている。個別支援に理解のあるスタッフが増えていけば、この傾向はさらに強まると思われる。

(2) センターが個別支援において工夫していること

特になし

6.1.5 組織内部の体制強化

(1) センターの有する機能・権限

特 長	状況	センターが果たしている機能・有する権限
新たな地域ニーズ・地域の生活課題をいち早くキャッチする	—	※広域で支援者への支援を行っているセンターのため、該当なし。
地域の関係者をつなぎ、活動の輪を広げる	—	※広域で支援者への支援を行っているセンターのため、該当なし。
出会いの場・協働を生み出す	○	・みえボランティアフォーラムの開催 ・市町社協ボランティア担当者連絡会議の開催
そ の 他		特になし

(2) 職員の育成・支援

1) センター職員に求められる能力・視点

先入観にとらわれず、広く人脈等のつながりを構築できる能力。

2) 職員研修の実施状況

研修の実施主体であるので、企画段階で学ぶことが多い。
県社協職員としての一定の研修は受けている。

3) 職員のフォロー状況

サーバネットワークがつながっていないため、メールによるやり取りを主としているが、顔を合わせる機会が少ないため、時にコミュニケーションが円滑に進まないことがある。

(3) 組織内での各部門・機能との連携・協働

ボランティアコーディネーター研修の企画においては、コミュニティソーシャルワーカー研修、生活支援コーディネーター研修等の担当者と相談している。

(4) 組織内部の体制強化のために工夫していること

課題は認識しているが、対応できていない。

6.1.6 その他

(1) センターの活動全体を通じて工夫していること

内部と連携を取りづらいという課題はあるが、多機関が入居している「みえ県民交流センター」内に県ボランティアセンターの窓口を置いている。これにより外部との顔の見える関係を維持している。

(2) センターの活動全体を通じての課題

センター職員数が少ない。

(3) 今後のセンターの方向性

安定的な財源確保に注力したい。

6.2 京都市福祉ボランティアセンター（京都府京都市）

6.2.1 センターの基本情報

(1) 平成28（2016）年10月1日現在の基本情報

名称	京都市福祉ボランティアセンター
所在地	京都府京都市 ひと・まち交流館 京都3階 ・人口141.9万人、高齢化率27.3%（住民基本台帳） ・ひと・まち交流館 京都は、2階「市民活動総合センター」、3階「福祉ボランティアセンター」、4階「長寿すこやかセンター」、B1階「景観・まちづくりセンター」の4つのセンターからなる複合施設で、京都市内における様々な分野のボランティア活動やNPO活動など営利を目的とせず、他者や社会に対して貢献する市民の自主的な活動を推進・支援する拠点として、小学校跡地を活用し平成15（2003）年に開設された。市社協は建物全体の指定管理と、3階「福祉ボランティアセンター」、4階「長寿すこやかセンター」の運営を市から受託している。
種別	政令市社協
開設年月	平成15（2003）年6月
センター運営の基本方針	<p>「京都市福祉ボランティアセンター条例」によれば、「豊かで活力ある地域社会の形成に資するため、児童、高齢者、障害者等の福祉に関するボランティア活動その他の活動の用に供する施設」とされている。</p> <p>これを受けて、平成26（2014）年度に市社協が提出した指定管理申請書類では「広域性を備えた市域のセンターとして、地域特性を踏まえた区ボランティアセンターとの連携により、区域・学区域など住民に一層身近なエリアでのボランティア活動の展開を目指す」ことを掲げている。</p> <p>各行政区のボランティアセンターは、ボランティアに関する身近な市民の窓口、市の福祉ボランティアセンターは、専門窓口及び各行政区のボランティアセンターを支援する組織という位置付けを明確にしている。これは、社協の組織体制にも反映されており、市社協地域福祉推進室の各部門は区社協の業務と連動している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市社協ボランティア支援部（対外的には、京都市福祉ボランティアセンターと呼称）：区社協のボランティアセンター ・市社協生活支援部：区社協の学区社協活動の支援、地域支援、介護保険新総合事業、第一層コーディネーターの配置、関係機関・団体とのネットワーク等 ・市社協セーフティネット部：区社協の生活福祉資金、日常生活自立支援事業、地域あんしん支援員（コミュニティソーシャルワーカー）の配置
活動エリア	単一市町村

活動エリア内の
他センター

あり

▶市域の分野別センター

- ・ N P O 等：京都市市民活動総合センター
- ・ 個人ボランティア
- ・ 京都ボランティア協会
- ・ 認知症高齢者の支援、高齢者の社会参加：京都市長寿すこやかセンター
- ・ 環境：京エコロジーセンター
- ・ 国際：京都市交際交流協会
- ・ 青少年：京都市ユースサービス協会
- ・ 景観：京都市景観まちづくりセンター
- ・ 上記以外に、Y M C A、Y W C A 等

センターによって連携の程度には濃淡がある。

京都市市民活動総合センターは、N P O 法人きょうとN P O センターが市から受託運営しており、同じ建物の2階なので日常的に連携がある。市民活動総合センターとは活動分野ですみわけを行い大きな混乱はない。具体的には福祉分野のボランティア支援は福祉ボランティアセンター、その他（環境、国際等）の市民活動支援は市民活動総合センターが実施することを基本としている。セルフヘルプグループ（アルコール依存、買い物依存、万引き、摂食障害、アダルトチルドレン等）については、どちらで支援するか未整理である。このような団体は必要に応じて両方で支援している。また、研修や講座の開催においてはできるだけ重複がないよう調整したり、活動場所となる会議室や印刷機等を相互に融通し合うなど、特に定期的な会議等を持たなくても連携ができています。

京都ボランティア協会は、同じ建物の1階ボランティアビューローに入居しており、個別のボランティアの需給調整をしている。福祉ボランティアセンターは、個人登録は受けていないため、業務のすみわけができています。また、福祉ボランティアセンターの開館時間は、平日・土曜9：00～21：30、日曜・祝日9：00～17：00、休館は毎月第3火曜、年末年始のみとなっている。

京エコロジーセンター、京都市交際交流協会、京都市ユースサービス協会とは、それぞれ環境、国際、青少年のボランティアに関する相談対応で適宜連携している。

▶区域（11行政区）

- ・ 全区：区ボランティアセンター（市から市社協への補助を区社協へ委託）
- ・ 7区：青少年活動センター（京都市ユースサービス協会が市から受託）
- ・ 7区13か所：いきいき市民活動センター（委託先は多岐）

	<p>区ボランティアセンターは、市からの市社協への補助を委託事業化し、区社協が運営している。区社協はそれぞれ法人格を有し、事業内容にばらつきが生じる恐れがある。このため、5年前から福祉ボランティアセンターが各区共通で最低限実施すべき事業を示し、その進捗管理を支援するようになった（詳細後述）。</p> <p>青少年活動センターは、京都市ユースサービス協会が市から受託している。</p> <p>いきいき市民活動センターは、元隣保館を平成23（2011）年度から住民向けセンターに衣替えし、市民活動総合センターブランチとして、様々な法人が指定管理で運営している。</p>		
センターが実施している事業 ※特に注力しているものは◎	<p>◎情報の収集・提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談・コーディネート ・人材養成・研修 ・活動支援 ・調査・研究 <p>◎連携・協働・交流の促進</p> <p>◎福祉教育・福祉学習の推進</p> <p>◎災害ボランティア活動の推進</p>		
把握しているボランティア・団体数	登録ボランティア（個人）	57,083人（全社協調査回答数）	
	登録ボランティア（団体）	854団体、2,068人（全社協調査回答数）	
	把握しているNPO法人	831団体（市HP11/19時点）	
	把握している市民グループ	831団体（同上）	
職員体制		専従	兼務
	常勤	4人※1人育休中	0人
	非常勤	5人	0人
	職員が有している主な資格、修了している研修等	9人中6人がボランティアコーディネーション力検定（日本ボランティアコーディネーター協会認定）資格取得：3級5人、2級1人	
平成28年度予算	<p>103,404千円</p> <p>→うち、行政財源（事業委託、施設管理、補助・助成金）：102,604千円 = 指定管理費（79,141千円）+ 雑収入（約800千円）+ 区ボランティアセンター運営補助金（23,463千円）</p> <p>※区ボランティアセンター運営補助金は、1区213万円（事業費100万円+コーディネーター人件費113万円）</p>		

図表3 京都市福祉ボランティアセンターの風景



(2) センターの沿革

平成元（1989）年7月：市社協に京都市ボランティア情報センターを開設
平成15（2003）年6月：京都市福祉ボランティアセンターを受託。平成17（2005）年度から指定管理となり、5年ごとに更新して3期目に至る。

6.2.2 地域の協働相手とのネットワーク

(1) 地域の協働相手・社会資源とのネットワークの現状

1) 特長的な協働相手

○大学ボランティアセンター

熊本地震での大学生の活躍をみて、福祉ボランティアセンターが大学に働きかけ、平成28（2016）年10月に市内大学・短大40校のうち大学ボランティアセンターを有する5大学と市社協で「大学のまち京都 災害ボランティアに係るパートナーシップ宣言」の表明を行った。

これに先立ち、平成28（2016）年6月には福祉ボランティアセンターが各大学に出向いて、各大学のボランティアセンターの現状やニーズを把握し、その学生スタッフを対象に災害ボラセンの基礎講座を開催した。この講座は、災害ボランティアセンターの運営を担う学生を発掘することを目的としている。その修了者には8月の市の総合防災訓練に参加してもらった。

今後も平時から学生への研修や訓練機会を提供するとともに、災害発生時には災害ボランティアセンターの設置・運営や被災地へのボランティアリーダーの送り出し等で連携する予定である。

大学ボラセンからは、学生時代に育成されたこうした人材が卒業後京都市を離れてからも学んだことを生かして、災害ボラセンの運営スタッフとして活動できる仕組みがほしいという声もある。

○中小企業家同友会

福祉ボランティアセンターの運営委員会委員として参画しており、当面、市社協セーフティネット部が所管する事業の充実や就労者層の地域人材としての参加に向けた取り組みの検討を進めている。

○障害者団体・施設

毎年のイベントや平成28（2016）年に京都で開催された全国身体障害者福祉大会のボランティア派遣については、市社協が窓口となり連携している。

また、現在、福祉教育充実に向けてプログラム作成を進めており、障害者団体が有する既存のプログラム等について密な連携を取っている。障害福祉施設についても、福祉教育の実施について施設の地域貢献活動として連携を進めている。

○引きこもり、ホームレス支援団体

福祉ボランティアセンターの設備備品貸出の利用登録をしている団体に対し、福祉ボランティアセンターの月刊誌の発送に係る封入や宛名ラベル貼り作業を依頼している。それぞれ作業日に引きこもりや元ホームレスの方が集い作業をすることを通じて居場所及び中間就労的な場を提供している。第一線は区社協であるが、個別の要請があり対応できるものであれば、柔軟に対応する方針である。

- ・第一線の区社協を通じて、生協等（宅配等を通じた見守り）、民生委員・児童委員、地域包括支援センター等と連携している。

2) 現在連携が少ない相手

ライオンズクラブ、ロータリークラブ、青年会議所は、連携がないわけではないが、市域では広すぎ、区単位のほうが連携しやすい印象がある。

(2) 行政との関係

市行政とは良好なパートナーシップの下、平成15（2003）年から、年間予算7,500万円程度で運営している。開館日数や時間が長いこともあり、換算人員10人の運営体制で指定管理を受けている。しかし、厳しい財政状況の中、現行の内容が継続される保障はないとの認識を持っている。

市社協は、行政から受け身で事業を受託するのではなく、毎年、いくつかの部門を選んで、今後社協に引き寄せていきたい事業や分野について積極的に行政への政策提言を行ってきた（生活支援部のコーディネーターの配置、セーフティネット部の地域あんしん支援員の配置もその成果である）。上記問題意識があって、今年度は福祉ボランティアセンターの今後の事業のあり方について提言を行った。

この提言では、センター及びセンターと関連する部門が実施している事業をライフステージ別、対象分野・関連する取り組み別に整理し、今後センターが取り組むべき課題を分析し、めりはりをつけて進むべき方向性を市に提案した。

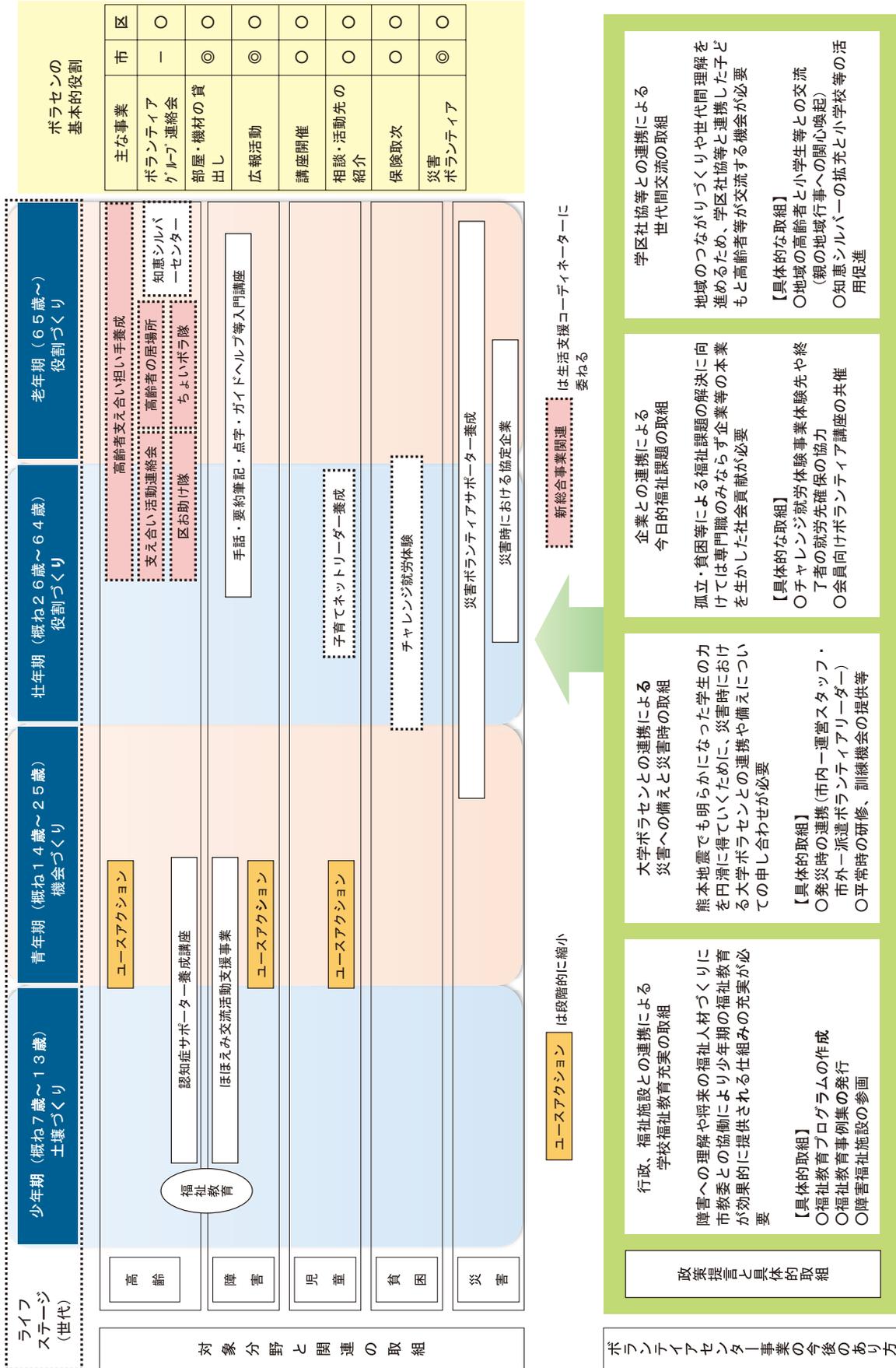
この提言は市への来年度予算要望時の基礎資料であると同時に、市社協の役員・職員に今後のセンターの方向性を提示する意味でも非常に重要なものである。

市との関係において危機感・緊張感を持つのは、市ボラセンだけでなく、区ボラセンにも必要なことと考えている。現在、区ボラセンに対しては、1区213万円／年の予算がついているが、区によって実施内容にばらつきが生じることは、先駆的な取り組みにおいては有効であるが、底上げという意味では課題でもある。そこで、平成23（2011）年度から、市ボラセンから区ボラセンが最低限取り組むべき7つの項目（ボランティアグループ連絡会、部屋・機材の貸し出し、広報活動、講座開催、相談・活動先の紹介、保険取り次ぎ、災害ボランティア）を提示し、委託事業化した。また、区ボラセン担当者の意識を喚起するため、月1回の全区担当者会議で各区の予算執行状況等を細かく報告する等工夫し、第一線の区ボラセンの事業実施状況の「見える化」と市全体のボラセン機能の底上げを図っている。

図表4 福祉ボランティアセンターにおける今後の事業のあり方について（案）；京都市への政策提言資料（平成28（2016）年7月）

平成28年7月
京都市社会福祉協議会

福祉ボランティアセンターにおける今後の事業のあり方について（案）



(3) NPO法人との関係

NPO法人の専門窓口としては市民活動総合センターがあるので、NPO法人に関する専門的な相談はそこにつないでいる。ただし、福祉に関わるNPO法人は福祉ボランティアセンターの利用対象とし、他のボランティア団体と同様に活動を支援している。

市社協として、NPO法人と連携を深めるために特別な協議の場等は設置していない。第一線の区では、区社協職員がNPO法人との連携を有効と捉えアプローチしたり、NPO法人が積極的に区社協に来て顔見知りの関係を作ったりして、相互に事業内容や要望を共有し必要に応じて効果的に連携している事例はあるが、区によってばらつきがある。

(4) 顔の見える関係づくり

1) 連絡協議会の設置状況

設置有無	なし ※第一線の区ボランティアセンターで対応。
------	----------------------------

2) 連絡協議会以外の協議の場

第一線の区ボランティアセンターで対応。

3) 顔の見える関係づくりのために工夫していること

第一線の区ボランティアセンターで対応。

(5) 「協働のルール」設定

設定有無	あり
名称	京都市災害ボランティアセンター
参加者	京都市社協、きょうとNPOセンター、京都市（保健福祉局・文化市民局）
主な内容	<p>平成18（2006）年4月に、災害に備えて平常時から人材育成や情報発信、調査研究に取り組むために常設の「京都市災害ボランティアセンター」を開設した。</p> <p>事業の企画・評価等の合意形成のため、年6回程度運営会議を開催するほか、メーリングリストで情報共有を行い、年1回は市と区の災害ボランティアセンターの関係者を集めて研修を実施している。</p> <p>平成23（2011）年度に、区の災害ボランティアセンターの設置・運営マニュアルと設置場所（候補）の選定が終わった。その後は、各区で年1回、マニュアルを使い候補地で設置運営訓練を実施し、体験を通じて関係者の理解を進め、一定の成果が得られた。そこで、今年度からは、区の防災訓練時に一般区民への認知度を高める取り組みに切り替えている。</p> <p>また、各地の災害対応を教訓に、より実践的な運営方法について検討を進めているところである。</p>

（6） 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の育成・支援

1) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）に求められる能力・視点

各層において求められる視点は異なるが、現状を俯瞰すると、多くの人に福祉やボランティア分野に関心をもってもらい活動に参加してもらうことではないか。そのためのセンターとしては対象や活動分野など適切な入口を体系的に用意していくことが必要ではないかと考えている。

2) 研修の実施状況

地域人材の育成は、原則として第一線の区ボランティアセンターで対応するが、以下の研修は市域で実施している。

ボランティアマーケットは成熟している。市内に様々な分野別センターがあり、行政も部署ごとにボランティアとの協働を推進している中で、入り口はいたるところにある。そうした環境下で単に講座を開催するだけでなく強力なアピールポイントを見つけ、活動者を増やす努力をしなければならないと考えている。

○ボランティア講座

高齢、障害、児童の分野から毎回テーマを決め、ボランティア団体やボランティア受入施設等を招き、ガイダンス形式の講座を実施している（年4回）。各区ボランティアセンターでも、年1回以上入門講座を実施しており、内容的に重複する部分もあるが、区の研修を補足する形で実施している。

○ボランティアコーディネーター講座

施設を対象にボランティア受入担当者のスキルアップを目指して、年1回開催しており、30～50人の受講がある。対象者は少ないが、専門的な講座なので市で実施している。

○ノートテイク養成講座初級編

大学コンソーシアム京都との共催により、ノートテイク者として既に活動している学生やこれから活動しようとする学生を対象に年1回開催している。対象者は少ないが、専門的な講座なので市で実施している。

3) 福祉教育・市民教育の実施状況

障害への理解や将来の福祉人材づくりに向けて、市教育委員会との協働により、少年期（概ね7～13歳）の学校福祉教育が効果的に提供される仕組みの充実が必要と考えている。

これまで福祉教育は第一線の区ボランティアセンターに委ねていたが、結果として学校長会との連携があるところだけ活発だったり、職員の力量や経験年数に左右されたり、区によるばらつきがあった。

そこで、どのような職員が担当になっても対応できる市標準の福祉教育プログラムを障害者団体等の協力を得て作成中である。また、福祉教育の現状は教育委員会でも十分把握できていないという情報を得たため、教育委員会と共同で福祉教育事例集・手引きを作成することを皮切りに学校教育の中での福祉教育の位置付けを改めて構築していくよう努める。

4) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の活動支援・フォロー状況

一例であるが、ボランティア講座受講生を対象として、講座後に出演施設・団体に体験日を設定してもらい、参加を募り、当日福祉ボランティアセンター職員も同席し、見守る取り組みを行っている。25人が講座を受講し、半数程度は体験会にも来ているが、具体的な活動には至りにくい。受講者の2割は活動につながることを目標である。

ボランティアコーディネーター講座受講者の一部には、上記ボランティア講座に受入施設として参加してもらい、発表の機会を提供する等の取り組みを試行している。

(7) センターの活動エリアを超えた他のボランティア・市民活動センターとの広域連携の有無

連携有無	あり
主な内容	京都府災害ボランティアセンターと京都市災害ボランティアセンターとの間で、災害時における相互連携に関する協定をもとに、主に京都府外で大規模災害が発生した際に共同事業を実施する等の連携に関する整理、初動体制の確認を行っている。

(8) 多様な関係機関・団体と協働して総合的な支援体制をつくるために工夫していること

○福祉ボランティアセンター運営委員会の設置

センターの運営を円滑に行い、ボランティア・地域福祉推進団体相互の協働と連携を促進するために、年2回程度開催している。

委員は、京都市社協、区ボランティアセンター、ボランティア・市民活動団体、福祉団体・施設、企業団体等、マスコミ・報道機関、学識経験者、行政関係者、センター利用登録団体の13人から構成されている。以前は、市域で活動する分野別のセンターを連携の濃淡にかかわらず呼ぶ等していたが形骸化したため、課題に即応できるよう、事業推進に当たって具体的な協力を求めたい関係機関に参画を依頼するようになった（青少年ボランティアでの連携を企図して京都市ユースサービス協会、福祉教育の充実に向けて障害者団体・教育委員会、就労支援の充実に向けて京都中小企業家同友会等）。

(9) 情報の発信

○ウェブサイト

- ・発信件数：年711件
- ・アクセス件数：年86,996件（月平均7,250件）

○月刊誌「ボランティアーズ京都」

- ・年11回、9,000部発行し、区役所、図書館、郵便局等に配架

○メールマガジン①「ボランティア京都」

定期的に（週1回、年51回）、ボランティアしたい方向けにボランティア募集やイベントの情報を10件程度／回配信している。登録者は820人である。

○メールマガジン②「助成金情報」

不定期に（年60回程度）、団体・施設向けの助成プログラムを配信している。登録者は667人である。

福祉ボランティアセンターが発信している上記3媒体に情報を掲載してもらいたい場合、情報発信シートA4 1枚を送るだけで済むようにし、ボランティア募集、ボランティア提供、イベント・講座、寄附金・物品募集の広報活動が円滑に進むようセンターが支援している。情報発信シートは、センターホームページからダウンロードできるほか月刊誌配架先でチラシとして入手できる。

6.2.3 まちづくり（地域の課題解決、受け皿づくり）

6.2.4 個別支援（関係機関へのつなぎ等の支援の提供）

6.2.5 組織内部の体制強化

(1) センターの有する機能・権限

特 長	状況	センターが果たしている機能・有する権限
新たな地域ニーズ・地域の生活課題をいち早くキャッチする		※第一線の区ボランティアセンターを支援するセンターのため、該当なし。
地域の関係者をつなぎ、活動の輪を広げる		
出会いの場・協働を生み出す		
そ の 他		

(2) 職員の育成・支援

1) センター職員に求められる能力・視点

○ボランティアコーディネーターとしての基礎的な知識や技術や社協職員としての地域福祉の視点

2) 職員研修の実施状況

○内部研修

市センター、区センターに新たに採用・異動した職員を対象として、年1回「ボランティア・地域支援業務担当者研修」を実施している（2.5時間）

市センターに新たに採用・異動した職員は、これに加えて指定管理の「業務マニュアル」等に基づく研修も受講させる。

○外部研修

市センターに新たに採用・異動した職員は、日本ボランティアコーディネーター協会主催「ボランティアコーディネーション力検定」3級、大阪ボランティア協会主催「ボランティアコーディネーター養成講座」を受講させる。その他、職員の状況を踏まえ、スキルアップに資する研修を適宜受講させている。

なお、区センターの職員の外部研修は、区社協の判断に任せている。

3) 職員のフォロー状況

市センター職員は月1回の部会議の場、区センター職員は月1回の全区担当者会議の場、その他は各職場でのOJTによりフォローを行っている。

(3) 組織内での各部門・機能との連携・協働

寄り添い支援や日常生活自立支援事業、生活福祉資金に関連する相談は、セーフティネット部、地域支援に関わる相談は生活支援部、認知症高齢者支援や高齢者の社会参加に関連する相談は長寿すこやかセンター等と必要に応じて連携している。

また、月1回の全区担当者会議の場には、ボランティアセンター配属でなくても関係する部の職員が必要に応じて参加することがある。

各部門の専門性が高まっており、同じレベルで話し合うことは難しくなりがちだが、共通部分がどれだけあるか常に意識しておく必要がある。

(4) 組織内部の体制強化のために工夫していること

京都市における社協行動指針の基本目標にも「総合力」を掲げる等、組織をあげて内部連携を重視している。

具体的には、社協の全体計画、重点事業の推進にあたっては適宜、常務理事、事務局長との検討・協議を踏まえている。

また、各部署の事業活動に関する重要事項の共有や、法人として徹底して取り組む事項の確認・調整の場として、月1回の部長会・区社協事務局長会議を開催している。

さらに、福祉ボランティアセンターの運営委員会や部門ごとに設けられた委員会の委員長を複数いる社協副会長で分担して務め、担当理事制ではないものの副会長が各部門の事業推進に責任を持つようにしている。

6.2.6 その他

(1) センターの活動全体を通じて工夫していること

—

(2) センターの活動全体を通じての課題

—

(3) 今後のセンターの方向性

○行政、福祉施設との連携による学校福祉教育充実の取り組み

障害への理解や将来の福祉人材づくりに市教委との協働により少年期の福祉教育が効果的に提供される仕組みを充実させる。

○大学ボラセンとの連携による災害への備えと災害時の取り組み

熊本地震でも明らかになった学生の力を円滑に得ていくために、災害時における大学ボラセンとの連携や備えについて取り組みを進める。

○企業との連携による今日的福祉課題の取り組み

孤立・貧困等による福祉課題の解決に向けて、専門職のみならず企業等の本業を生かした社会貢献を推進する。

○学区社協等との連携による世代間交流の取り組み

地域のつながりづくりや世代間理解を進めるため、学区社協と連携した子どもと高齢者等が交流する機会を拡充する。

○情報の収集と発信の強化

ボランティアの活動先である施設・団体の現状とニーズをしっかりと把握し受け入れ先の開拓を進めるとともに、受け入れに向けての啓発や研修を行い、ボランティア活動の裾野を拡げていく。また、ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）を活用した情報発信を進め、幅広い世代に応じた情報発信を行う。

6.3 調布市市民活動支援センター（東京都調布市）

6.3.1 センターの基本情報

(1) 平成28（2016）年10月1日現在の基本情報

名称	調布市市民プラザあくろす市民活動支援センター		
所在地	東京都調布市 調布市市民プラザあくろす ・人口22.9万人、高齢化率 20.2%（平成25年実績値） ・国領駅の再開発で駅前に建設されたタワーマンションの公共床面2階に市民活動支援センターを設置することが行政計画に盛り込まれており、現在の場所となった。		
種別	市町村社協		
開設年月	平成16（2004）年2月		
センター運営の基本方針	運営委員会が策定したセンターの中長期計画で、「自立した市民社会の創造」を基本方針として掲げている。また、センターの運営方針については、社協の毎年の事業計画でも明確に整理している。 これをより親しみやすいキャッチコピー「まちのえんがわになりたい」にして、誰でも気軽に立ち寄れる場になるように広報を進めている。		
活動エリア	単一市町村		
活動エリア内の他センター	なし		
センターが実施している事業 ※特に注力しているものは◎	<ul style="list-style-type: none"> ・フリースペース『はばたき』の貸出 ・ボランティアコーナー（ブランチ）の運営 ・ボランティアガイダンス・NPO講座などの各種講座の実施 ◎ちょうふチャリティーウォークの開催 ・子ども遊び博覧会の開催 		
把握しているボランティア・団体数	登録ボランティア（個人）	（個人のボランティア登録は行っていない）	
	登録ボランティア（団体）	384団体（センターHP登録団体）	
	把握しているNPO法人	65団体	
	把握している市民グループ	319団体	
職員体制		専従	兼務
	常勤	5人（うち3人は嘱託）	0人
	非常勤	3人	0人
職員が有している主な資格、修了している研修等	<p>※上記のほかに、夜間休日受付業務委託としてシルバー人材センターより3人の派遣あり。フリースペースの貸し出しやボランティア保険の受付、電話対応をするが、細かい相談は職員のいる時間帯に再度連絡してもらうこととしている。</p> <p>社会福祉士、ボランティアコーディネーター等の資格を有している。 嘱託職員は異動なし、正規職員についても人的ネットワークが重要な仕事のため、できるだけ長く配置するようにしている。</p>		

平成28年度予算	19,696千円 →うち、行政財源（事業委託、施設管理、補助・助成金）：19,568千円
----------	---

図表5 東京都調布市の位置



出典：東京都ホームページ（http://www.metro.tokyo.jp/PROFILE/DATA/tosei2016_04_06.pdf）

図表6 調布市市民プラザあくろす市民活動支援センターの風景



(2) センターの沿革

調布市社協の法人本部は調布駅前の総合福祉センターにあり、以前は、社協のボランティアセンターとして、ここで運営を行っていた。また、市内の5つの地域福祉センターにランチとしてボランティアコーナーが置かれている。(週3日開設が3か所、週5日開設が2か所) ここには、コーディネーター(嘱託職員)1人が配置され、地縁組織や民生委員・児童委員と連携して、ボランティア活動を推進してきた。地域でのボランティアの個別相談はランチに寄せられ、活動の創出やサロン立ち上げ支援もランチで実施している。また、年2回ボランティアガイダンス(ミニ講座)を持ち回りで開催したり、イベントを開催したりしてきた。

また、住民が運営するランチ(週3日開設)も1か所ある。

平成16(2004)年度に、国領駅前の再開発で建てられたマンションの2階に市民活動支援センターが開設される際、上記のような実績をアピールポイントとして、調布市社協がプロポーザルに参加した。その結果、3者の中から選ばれて、ボランティアセンターの発展形としてのセンターの運営を行うことになった。この時点で、元ボランティアセンターが1つのコーナーとなる。

ボランティアセンターの「発展形」であることを示すため、センター長は市民から非常勤(月20日勤務)を雇用して、市民が作り上げるセンターというスタンスで運営されていた。その後、運営委員会が機能していれば、センター長は社協プロパー職員でよいとの判断で、センター長は社協職員となった。

3年、5年、5年とプロポーザルで継続的に運営を受託してきたが、直近のプロポーザルでは競合もなかったため、今回は随意契約にできないか、市と協議している。

6.3.2 地域の協働相手とのネットワーク

(1) 地域の協働相手・社会資源とのネットワークの現状

○市民(個人)

センターの事業や様々なボランティアニーズに対して協力を依頼しているが、個人ボランティアの把握が不十分である。

各ランチで個人のボランティア登録をしている一方、センターでは登録をしていない。センターに個人からの問い合わせが来た場合は、希望を聞いてセンターが有するボランティア募集情報をベースにマッチングしたり、イベントの手伝い、市民活動団体リスト(2年に1回更新)を紹介したりしている。また、居住地にあわせてランチを紹介することもある。

○市民グループ(ボランティア団体・市民活動団体など法人格のない市民団体)

センターの事業や様々なボランティアニーズに対して協力を依頼している。

センターホームページに情報を登録してもらっている。

センターでは、市内で行われる市民活動を財政面から支援するための「えんがわファンド」を立ち上げており、市民からの寄附、ちょうふチャリティーウォークの参加費のうち保険料を除いた分で運営されている。これまで助成決定後に、センター職員による活動状況確認、報告書作成、報告会を開催してきた。しかし、ここでできたつながりを維持する活動フォローが十分でなかったため、継続的な活動に向けた支援も注力していきたい。

○小中高校

各種出前講座の際、職員やボランティアスタッフの派遣を行っている。出前講座には、職員と当事者、車いすや視覚障害のガイドヘルパーと障害当事者等がペアで出かけている。メンバーはほぼ固定されており、このコーディネートは、社協本部に併設された元のボラセンで、従来、福祉教育を担当してきたボランティアコーナーが担当している。

また、夏休みボランティア体験への参加があったり、複数の中学校の生徒会やボランティア部との連携がある。

○大学

地域イベントで鉄道模型を走らせたい時に市内の大学の鉄道研究会に模型を持ち込んでもらったり、地域で子どもを相手に活動している学生の団体と一緒に活動したりと、一部の事業で連携はあるが、十分ではなく、今後の課題である。

○共同募金

社協で受けた共同募金の一部を、自主財源として、センター運営に充てているため、二重取りにならないよう、あえて協働していない。

○民間助成団体

民間の助成情報については、ホームページに掲載したり、資料をラックに入れたり、助成専用の掲示板掲示をしている。

申請の相談にのったり、NPO支援の一環として助成金講座を開催したりしているが、助成金申請の実践編としては、まずは「えんがわファンド」への応募が効果的なので、ここで練習を積めるよう書類作成の支援や不採択・減額採択時の理由のフィードバックを行っている。

○地域包括支援センター

各ボランティアコーナーとの連携で、認知症サポーター養成講座を開催したり、生活支援コーディネーターの協議体にセンター長が出席したりしている。

(2) 行政との関係

調布市におけるセンターの主管課は、生活文化スポーツ部協働推進課だが、市民活動支援センター受託前からのボランティア活動（ランチ運営等）は、福祉健康部福祉総務課が主管となっている。

センターとランチをセットで運営していることが、住民とのつながりを深めることにつながるこのセンターの強みだと考えている。しかし、人事異動等があると、その良さを両部署に的確に理解してもらうのに時間がかかる。また、予算折衝も事業報告も両部署に分けて行う必要があり、煩雑である。

市の基本構想にはセンターが位置付けられ、市としてNPO法人数を増やしたいのでセンターで立ち上げ支援、活動サポートに注力するようにとの依頼がある。一方で、地域福祉計画にはセンターは位置付けられていない。

協働推進課からは、担当課長が運営委員となっている。

(3) NPO法人との関係

いくつかのNPO法人とは、事業を通じて関わりがあるが、十分ではない。
センターとしては、NPO設立支援や運営支援として、NPO入門講座などを行っている。

(4) 顔の見える関係づくり

1) 連絡協議会の設置状況

設 置 有 無	あり
---------	----

名 称	市民活動支援センター運営委員会
構 成 員	16人 ・市民公募、企業、商店会、NPO、地域団体、ボランティア、行政等で構成されている。 ・任期は2年で、あて職ではない。再任は3期までを基本とするが、例外的にさらに長い委員もいる。 ・イベント運営時に実働部隊として動くなど、「働く運営委員会」であることを前提に、メンバーを選定している。
開 催 頻 度	年10回程度。
主 な 協 議 内 容	センターとして、中長期計画を作成している。これは、社協の地域福祉活動計画とリンクはしているが、センターはあくまで市民のものなので独自に計画を立てるというスタンスをとっている。また、センターの予算、決算、事業の実施内容等についても検討する。社協の運営である以上、事業計画・報告は社協理事会の決議事項となるが、運営委員会の意向を尊重する必要があり、難しい調整を求められる場面もある。 運営委員会は、センターのマネジメントだけでなく、えんがわフェスタ（3月に開催するイベント）の実行委員会でもあるので、年度後半はその準備に時間をかけている。

2) 連絡協議会以外の協議の場

センターがつくっている協議の場	他機関主催でセンターが出席している協議の場
<p>○センター利用者会議 センター利用の団体代表者に年1回集まってもらい、意見を聞くようにしている。単に意見を聞くという案内では集まりが悪いため、出身地別にお国自慢をしてもらおうというコンセプトを出して、四方山話もしつつ、日頃使っている中で、こういう道具があるとよい、使い勝手が悪いというような意見・要望を引き出すとともに、団体間のつながりを生むようにしかけている。 利用者アンケートを実施した年もあり、いろいろと工夫している。</p>	<p>○生活支援コーディネーター協議体 地域包括支援センターの一事業所（市のゆうあい福祉公社が受託）が窓口になり、高齢者支援室と一緒に開催している。 一層部分は公社が中心になって進め、センター長は、協議体メンバーとしてボランティア推進の立場から参画している。 二層はこれからだが、社協の地域福祉センターの圏域（7）、市の福祉圏域（10）、民生委員・児童委員の地区（6）、小学校区（20）、中学校区（8）が一致していないため、混乱が予想される。</p>

3) 顔の見える関係づくりのために工夫していること

- ・助成金の受領団体や、イベントに協力をいただいた方と関係性を保てるようにしている。

(5) 「協働のルール」設定

設 定 有 無	なし
---------	----

(6) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の育成・支援

1) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）に求められる能力・視点

- ・自身が、主体的に活動しようとする強い意志
- ・団体としての活動目的の共有（個人の場合は、しっかり活動目的を持つこと）
- ・自己中心的にならず、人の話の聞ける謙虚さ

2) 研修の実施状況

- ・NPO講座（持続できる組織、企業と関わろう、資金調達・融資のいろは、ファンドレイジング、助成金申請講座）
- ・ボランティアガイダンス（各コーナーでの実施も含め、毎月1回程度）

3) 福祉教育・市民教育の実施状況

市内小中高校の福祉体験授業（出前講座）で、視覚障害者の点字・ガイドヘルパー体験、聴覚障害者の手話体験、身体障害者の車いす体験を実施している。

4) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の活動支援・フォロー状況

- ・ボランティア活動の初回同行
- ・団体、個人に関わらず活動状況の見学、意見交換
- ・広報活動のサポート
- ・相談受付

(7) センターの活動エリアを超えた他のボランティア・市民活動センターとの広域連携の有無

連 携 有 無	あり
---------	----

主 な 内 容	○近隣5市ブロックでのボランティアセンター担当者会議の実施 北多摩南部ブロック（調布市、狛江市、三鷹市、府中市、小金井市）のボランティアセンターの担当者会議がある。5市で協力して、福島原発からの広域避難者の交流バスツアーを開催したりしている。
---------	--

(8) 多様な関係機関・団体と協働して総合的な支援体制をつくるために工夫していること

- ・様々な立場から運営委員会に参画を得ている。
- ・センター運営委員会の副委員長を調布社協理事に推薦している。
- ・各種実行委員会などで、事務局機能を担いながら、各種団体との協働を行いつつ、関係性を深めている。

(9) 情報の発信

○ニュースレター（えんがわだより：年11回発行）

ボランティア情報、イベント情報とあわせて、毎回、特集記事を組むようにしている。チャリティーウォークやファンドレイズについて説明したり、広報に役立つ写真を撮るコツを紹介したり、いろいろな視点で担当職員が持ち回りで執筆している。

○センターホームページの運営

最近リニューアルしたので、毎日でも更新したいが、今の職員体制では難しいため、団体で記事を作成してもらい、センターは内容を確認してアップする形で効率化を図っている。

リニューアルを機に、ボランティア情報、企業のCSRの欄を新設したが、このコンテンツの充実やSNS発信までは手が回らないのが実情である。

○各種講座やイベントのポスター、チラシの配布

6.3.3 まちづくり（地域の課題解決、受け皿づくり）

(1) まちづくり（地域の課題解決）がうまくいった具体的な活動・事業

事例タイトル	母子ともに障害のある世帯の通学、学童への移動支援
協働のきっかけ	母親から、肢体不自由のある子どもの小学校入学にあわせて、学童保育の利用をしたいが、特別支援学校からの送迎バスの乗降場所から、学童までの移動支援の依頼があった。
協働の経過	母も障害があり、長距離の車いす介助が難しい状況から、ボランティアコーナーに依頼があり、地域の関係機関、個人に協力を依頼し、コーディネートが行われた。
協働した地域の関係機関	ボランティアコーナー、児童館（学童保育）、特別支援学校、自治会、民生委員・児童委員、他 (協働を振り返りうまくいったこと、地域等への波及効果) 関係機関との協議の中で、学童保育の受け入れにおける補助要員の確保や、学校送迎バスの乗降場所の変更が行われるとともに、地域住民主体で、障害のある子どもの生活を支えるチームが編成され、安定的に支援できている。地域の中での助け合いの良い事例となった。

残された課題	当該児童の成長に伴い、体格の変化など支援者の負担が増えることが考えられる。また、毎日の支援の継続にも課題がある。
協働にあたりセンターが心がけたこと、大切にされたこと	関係機関との連携だけでなく、日頃からボランティアコーナーを利用されている市民の方々の協力も得られたことが大きい。日常の小さな活動が大きく花開いたといえると思う。

（2）センターが取り組む地域の課題解決の基本的な流れ

各種相談→支援の必要性、支援の方法の検討→協力者（支援者）の依頼・調整→当事者、協力者（支援者）、センターとの打ち合わせ→活動開始→活動中の課題の確認、整理→課題解決に向けて関係者協議→活動の継続（定期的な振り返り）

（3）センターがまちづくり（地域の課題解決、受け皿づくり）において工夫していること

- ・関係機関ときちんとした協議の場を持つことにより、明確な役割分担を行う。
- ・出てきたニーズによって、社協内のどの部署が対応するのがよいか、どこと連携するのがよいかを検討している。
- ・市内の味の素スタジアムで平成32（2020）年にオリンピック・パラリンピックが開催されるので、調布の町を楽しんでもらおう、そのために何をしたいかについて、特定のNPOの手あげということではなく、市民皆でワークショップ5回で議論した。そこで出てきたアイデアに対し市民が投票し、上位2、3件のプロジェクトを具体化すべく動き始めている（まちつくカイギ@調布）。センターは、会議場所の提供等で協力しており、プロジェクトの具体化の過程でも関わりを持ちたいと考えている。

6.3.4 個別支援（関係機関へのつなぎ等の支援の提供）

（1）センターが取り組む個別支援の基本的な流れ

各種相談→支援の必要性、支援の方法の検討→協力者（支援者）の依頼・調整→当事者、協力者（支援者）、センターとの打ち合わせ→活動開始→活動中の課題の確認、整理→課題解決に向けて関係者協議→活動の継続（定期的な振り返り）

（2）センターが個別支援において工夫していること

- ・センターがどこまで関わるのか。専門機関に任せることとボランティア・各種団体に依頼することの線引きを慎重にしている。
- ・個別ニーズを正確に把握し、先の見通しを持つ。

6.3.5 組織内部の体制強化

(1) センターの有する機能・権限

特 長	状況	センターが果たしている機能・有する権限
新たな地域ニーズ・地域の生活課題をいち早くキャッチする	△	・各コーナーにおいては、地域密着の活動が多く、課題の見出しがしやすいが、センターは十分に機能していない。
地域の関係者をつなぎ、活動の輪を広げる	○	・各種活動や支援、事業を通じて、個人、団体、地縁組織などとの連携を深めている。
出会いの場・協働を生み出す	●	・ちょうふチャリティーウォークへの参加・協力 ・夏ボラや子ども遊び博覧会への参加・協力
そ の 他		特になし

(2) 職員の育成・支援

1) センター職員に求められる能力・視点

- ・調布市内の現状と社会資源を知る力
- ・市内各種団体などの情報の収集と市民向けの情報発信力
- ・個別相談対応の相談を受ける力とコーディネーション力
- ・求められる支援の必要性和平等性を見極める力

2) 職員研修の実施状況

- 系統立てた研修計画の立案には至っていないが、以下のような研修を実施している。
- ・調布社協内職員向け研修
 - ・東ボラ主催の研修への参加
 - ・その他関係機関主催の研修に必要なに応じて参加

3) 職員のフォロー状況

- ・市民活動センターの職員はシフト勤務なので、月1回2時間、全員が集まれるよう調整し、スタッフミーティングを開いている。
- ・ボランティアコーナー（ランチ）のコーディネーターは一人職場なので、孤立しないよう、市民活動センターの職員も含めて、月1回、コーディネーター会議を開催している。

（3） 組織内での各部門・機能との連携・協働

調布社協の地域福祉係は、サロン立ち上げ・運営や4圏域に各1人配置された地域福祉コーディネーターも所管している。市民活動支援センターの地域拠点であるボランティアコーナー（ブランチ）と地域福祉コーディネーターの連携の中で、地域の相談や課題の掘り起こし、社会資源の開発等を充実することができている。

また、調布市社協では、市内の地域福祉センター、小学校を借りて、計13か所で住民交流事業を実施している。この事業については、すべての正職員が最低1か所担当を持ち、3,4人で1チームを組んで、それぞれの地域で住民による実行委員会を組織して、年1回、住民や地域の施設（高齢、障害等）が模擬店を出したり、児童館がダンス発表をしたり、遊びや歌、演芸含め、地域住民が交流を深める場を作っている。この中でも、社協職員間のネットワークが自然と醸成されている。

（4） 組織内部の体制強化のために工夫していること

・現状の職員体制の中で、体制強化に向けての取り組みはできていない。

6.3.6 その他

（1） センターの活動全体を通じて工夫していること

「はばたき」という広いフリースペースがあるが、センターの認知度がまだ十分とは言えず、より多くの市民に有効活用してもらえるよう工夫している。このスペースはホワイトボードが立っただけなのでどのようにも変化がつけられる。机の数と椅子の数の調整で、どんな人数で来ても対応できるし、日々レイアウトが変わって、ファジーに機能でき、様々な人が共存できる。お互いに活動が見えるので、相互の声掛けから出会いや参加のきっかけができればと考えている。

センター及び市民活動の共感者を増やし、センターの「サポーター会員」として、出資してもらい、助成金の原資を増やしている。

（2） センターの活動全体を通じての課題

地域のニーズや職員個々の考えの中には、企業への営業活動、団体の活動フォロー、アウトリーチ、情報発信等、やるべきことがたくさんあるが、業務量に対して職員体制が十分でなく、新たな工夫や活動の創出につながる余裕がない。

センター職員だけでなく、市民による実行委員会等が自発的に活動をしてもらえるようになるとうい。

（3） 今後のセンターの方向性

現状では、各コーナーを中心としたボランティア活動の充実は図れているが、NPO支援や、企業、NPOとの連携、協働がまだ十分に機能しているとは言えない。

より幅広い組織との協働により、より一層、調布の街が豊かになるような支援を行えるように、職員のスキルアップを図りながら、努力していきたい。

6.4 小諸市市民活動・ボランティアサポートセンター（長野県小諸市）

6.4.1 センターの基本情報

(1) 平成28（2016）年10月1日現在の基本情報

名称	小諸市市民活動・ボランティアサポートセンター（愛称「ほらせんこもろ」）		
所在地	長野県小諸市 市が買収した元金融機関の建物 ・人口4.3万人、高齢化率30.7% ・小諸駅から徒歩10分強の2階建ての建物で、1階は長野県商工連と共有、2階はほらせんこもろ専有である。 ・社協本部は、車で5分程度離れた場所にある。市は懇話会を設けて、現在の建物を確保した。市民活動団体から、センターは中心市街地にあるべきとの声もある。		
種別	市町村社協		
開設年月	平成15（2003）年6月		
センター運営の基本方針	市民活動を総合的に支援するとともに、その推進を図る		
活動エリア	単一市町村		
活動エリア内 の他センター	なし		
センターが実施 している事業 ※特に注力して いるものは◎	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の集い ・交流活動 ◎しゃべり場 ・小諸市NPO・ボランティア交流集会（ボラフェスタ） ・古切手整理 ・エコキャップ仕分け 		
把握しているボ ランティア・ 団 体 数	登録ボランティア（個人）	197人	
	登録ボランティア（団体）	216団体、4,724人	
	把握しているNPO法人	28団体	
	把握している市民グループ	81団体	
職 員 体 制		専従	兼務
	常勤	1人	1人
	非常勤	0人	0人
	職員が有している 主な資格、修了し ている研修等	長野県社協認定総合型ボランティアコーディネーター、 高齢者疑似体験うらしま太郎インストラクター、防災士、 日本ボランティア協会認定ボランティアコーディネーター3級	
平成28年度予算	5,221千円 →うち、事業委託：5,200千円		

図表7 長野県小諸市の位置



出典：長野県ホームページ (<http://www.pref.nagano.lg.jp/koho/10koiki/saku.html>)

図表8 小諸市市民活動・ボランティアサポートセンターの風景



(2) センターの沿革

平成15（2003）年6月～ 9月	市から小諸市社会福祉協議会が業務受託 「小諸市ボランティアセンター」開所 職員体制1名 職員体制2名に変更
平成18（2006）年～20（2008）年度	小諸市公募により指定管理受託（2者応募）
平成21（2009）年～23（2011）年度	小諸市指定により指定管理受託
平成24（2012）年～26（2014）年度	小諸市公募により指定管理受託（1者応募）
平成24（2012）年4月	職員1.5名体制
平成26（2014）年4月	職員2名体制
平成27（2015）年4月	小諸市から随意契約で、業務委託受託 名称を「小諸市市民活動・ボランティアサポートセンター」に変更

平成28（2016）年4月 公募により愛称「ぼらせんこもろ」となる

平成27（2015）年度にセンター名称が変更となったのは、平成14（2002）年の「市民活動支援・推進のためのアクションプラン」や平成26（2014）年度「小諸市市民協働推進市民会議」からの提言等により、市民活動の拠点施設「小諸市市民活動・ボランティアサポートセンター」の運営は、公設・民営が望ましいとされたことが契機である。具体的には市民活動団体・NPO等をサポートする中間支援組織を設立し、その中間支援組織に委託することが目指されている。しかし、市内に民間の中間支援組織はまだ存在していないことから、具体的に中間支援組織を育成することを企図して、社協に業務が委託されている。

6.4.2 地域の協働相手とのネットワーク

(1) 地域の協働相手・社会資源とのネットワークの現状

○市民（個人）

直接面接をして、市民のニーズを把握している。個人の気持ちに寄り添って、相手の気持ちを尊重することを大切にしている。

○市民グループ（ボランティア団体・市民活動団体など法人格のない市民団体）

市の自治基本条例では自主的に公益活動を行う市民活動団体の役割を「地域社会の担い手であることを自覚し、それぞれの特性を生かしながらまちづくりの推進に努める」と定めているが、担い手の高齢化や市民の意識の希薄化が課題である。

センター登録団体については、年1回、「利用者の集い」の案内を兼ねて活動の状況を把握しているが、登録だけの団体もある。

市民が、自らが地域の担い手だと意識し、地域の課題を自発的に解決して動けるためのNPOや市民活動団体、中間支援組織の育成が、今後の課題である。

○保護司会

小諸駅の掃除、センターでの古切手やエコキャップの整理の活動の場を提供している。

○高校

毎年、夏休みを利用して高校生を対象に「Let'sボランティア」を開催している。

小諸在住、小諸の学校に通学する生徒たちが、施設を訪問したりボランティア体験をしている。平成28（2016）年度は災害ボランティアセンターの立ち上げ訓練を行った。

○教育委員会

センターのホームページを見た近隣市の保護者から活動の相談を受け、不登校の生徒の居場所として、センターで行っている古切手やエコキャップの整理を紹介した。

小諸市教育委員会からも過去に打診はあったが受け入れにはつながっていない。

○その他

佐久地域は生活圏として一体なので、ボランティア・市民活動の実態に応じて、市外からの登録も受け付けている。また、市内の団体と佐久地域の他市町村のニーズをマッチングすることもある。

（2） 行政との関係

センターの所管は総務部企画課市民協働推進係で、行政との良好な関係のもとで業務委託を受け、センターを運営している。

市は自治基本条例を制定しており、これに基づき市民活動支援が進められている。地域福祉計画は策定されていない。

市役所はセンターから徒歩5分の距離なので、必要に応じて行き来することに加え、月1、2度は意見交換の会議を行っている。

センターは市が設置しているため、センターの活動内容の広報は、市の広報紙に2か月に1度1ページを掲載している。

センター開設時から予算はほぼ同額で推移している。予算を確保するため、センターから市に対して、毎月、利用者数の推移やコーディネーターの動きを記録した日誌を報告し、「活動の見える化」をしている。

図表9 コーディネーターの動きを記録する日誌

平成 年 月 コーディネート日誌

月 日 ()		担当：	
会議室利用			
登 録 者			
寄 付			
掲 示			
来 所 者 数	相 談 状 況	①ボランティアしたい	⑦会議室予約・時間確認
相 談 数		②ボランティアを求む	⑧伝言
紹 介 件 数		③情報・アドバイスがほしい	⑨チラシ・掲示
印 刷 件 数		④活動の支援	⑩機材貸し出し
ボランティア保険加入		⑤活動上の悩み	⑪ボランティア保険
		⑥よろず相談	⑫その他
内 容			
そ の 他			

(3) NPO法人との関係

一部のNPO法人はセンターに登録がある（14件）。

しかし、活動について市内のNPO法人（28件）を対象にアンケートを取ったところ、回収率は1/3にとどまっており、今後はアプローチの仕方を検討することが必要である。

回収率が低い理由は、福祉系のNPO法人が少数派であること、また法人設立時には県やその出先機関が支援するので、社協と関わりがないこと等と考えられる。そのため講座のチラシ配布や、ホームページ掲載はしているが、具体的な成果は見えずらい。

社協とは別に中間支援組織を育成しようという市民会議の提言があり、市・センター・社協は中間支援組織育成のために、平成28（2016）年度に全9回の講座を開催している。しかし、小諸市の人口規模で組織の担い手を探し育成していくことは難しく、今後の課題である。

(4) 顔の見える関係づくり

1) 連絡協議会の設置状況

設置有無	あり
名称	小諸市市民活動・ボランティアサポートセンター運営委員会
構成員	9人
開催頻度	年2～3回
主な協議内容	平成27（2015）年に市民活動・ボランティアサポートセンターに名称変更する前は、社協主体の運営委員会だった。 名称変更・業務委託とともに運営委員会の事務局は市企画課に移行した。 現在の運営委員は、市民活動団体関係者・個人ボランティア4人以内、ボランティア等の提供を受けている者2人以内、識見を有する者2人以内、公募委員2人以内とされており、任期2年で行政が選任している。 運営委員会では、センターの事業計画と実績等について報告・協議している。

2) 連絡協議会以外の協議の場

センターがつくっている協議の場	他機関主催でセンターが出席している協議の場
<p>○利用者の集い 年1回センター登録者・団体が横につながりを持つよう、集いの場を設けている。</p> <p>○小諸市NPO・ボランティア交流集会（ボラフェスタ）実行委員会 以前は、市が事務局となり、NPOボランティア交流集会として年1回開催していた。現在は、センター登録者を対象に、活動の発表、物販で活動資金を得る場、団体が活躍する場に衣替えし、実行委員会方式で実施している（団体9人、社協局長・次長・センター職員、市の企画課担当者）。</p>	<p>○佐久地域高齢者社会参加推進連絡会 佐久地域で、長寿社会開発センターが事務局となり、シルバー人材センターやハローワーク、市町村行政、市町村社協のボランティア担当等が集まって、年3、4回開催している。 シニア大学の皆さんも含めて高齢者の社会参加を模索している。シニア大学主催のイベントにボランティアを派遣すると、市内の団体が佐久地域に活動エリアを広げるチャンスとして活用できる。</p>

3) 顔の見える関係づくりのために工夫していること

- ・信頼関係を作る。
- ・相談を受けた時に対応できるよう情報をストックし引き出しを多く持つ。
- ・近隣社協と情報交換をしている。

(5) 「協働のルール」設定

設定有無	あり
名称	小諸市自治基本条例
参加者	市民
主な内容	市では小諸市自治基本条例の理念に基づき「参加と協働のまちづくり」を推進している。 【参考】自治基本条例7条（市民活動団体の役割） 市民活動団体は、地域社会の担い手であることを自覚し、それぞれの特性を生かしながらまちづくりの推進に努めます。

(6) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の育成・支援

1) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）に求められる能力・視点

- ・継続できる力がある人
- ・やる気のある人
- ・約束事を守れる人
- ・活動先と良好な関係が築ける人

2) 研修の実施状況

○しゃべり場

以前は、ボランティアとは何かを伝える「ボラセンサロン」を開催していたが、参加者が少なかったため、平成22（2010）年度から、ボラセンの登録者に講師を依頼したテーマ別サロンを開催する形に変更した（野菜の育て方、料理、手芸、リサイクル、体操・運動等）。

年度当初に年間計画を立て、多い年は毎月、少ない年でも2か月に1回程度は開催している。

新聞折り込みで配布されるタウン情報誌など様々な報道機関も活用し、開催の周知をはかっている。事前申込が必要ない形式で実施し、地域の方が興味のあるテーマに自由に参加して、ボランティア・市民活動のきっかけになることを目指している。

○交流活動

環境、国際交流、まちづくり、福祉等のNPO、ボランティア、市民活動に参加している人や一般の地域住民を対象に、それぞれの枠や分野を越えて、興味のあるテーマで一堂に会し、一人一人の思いを地域活動に反映し、ボランティアのすそ野を広げることができるよう交流する場を設けている。

平成28（2016）年度の実績としては、小諸のたからものさがし、小諸駅おそうじ隊等がある。

3) 福祉教育・市民教育の実施状況

夏休みを利用して行っている「Let'sボランティア」や「おたがいさま作りを応援します！」の講座を通して市民に福祉を伝え、理解を促している。

4) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の活動支援・フォロー状況

必要に応じて相談を受け、地域人材の活動を支援する（おもちゃ修理のボランティアであるおもちゃなおし隊こもろの育成、聞き書き隊こもろの育成、さくらさくライブ等）。

(7) センターの活動エリアを超えた他のボランティア・市民活動センターとの広域連携の有無

連 携 有 無	あり
主 な 内 容	○佐久地区ボランティア・地域活動フォーラム実行委員会 佐久地区の市町村社協のボランティアセンターが持ち回りで、年1回活動紹介のフォーラムを実施している。ここには、県社協の担当職員も出席している。

(8) 多様な関係機関・団体と協働して総合的な支援体制をつくるために工夫していること

社協理事には、市民活動ボランティア団体選出枠がある。

(9) 情報の発信

- ・2か月に1回、市の広報紙「広報こもろ」（公民館報と合本）の1ページにセンターの紹介として、「ボランティアこもろ」と題し発行している。これは地域住民に負担をかけることなく全戸配布でき、センターの活動を周知することができる有効なツールである。
- ・ほらせんこもろのホームページを都度更新している。
- ・ほらせんこもろ内の掲示板等に、イベントで使ったポスター等を掲示し、団体の情報を発信している。
- ・講座等を開催する際は、報道機関（信濃毎日新聞、地元ケーブルテレビ、地元新聞等）に情報発信している。

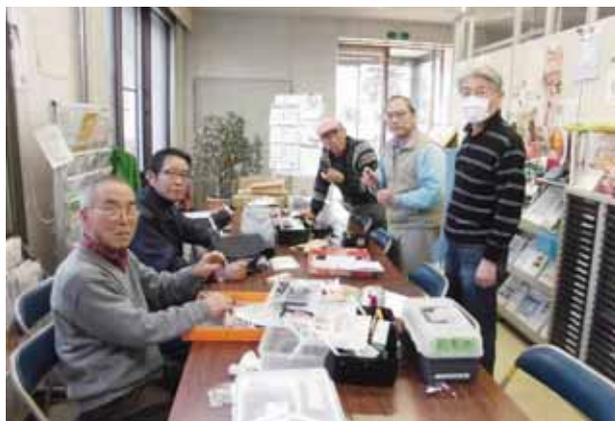
6.4.3 まちづくり（地域の課題解決、受け皿づくり）

(1) まちづくり（地域の課題解決）がうまくいった具体的な活動・事業

事例タイトル	おもちゃ修理ボランティアの育成
協働のきっかけ	以前、おもちゃの修理について問い合わせがあったが、活動団体はなかった。平成21（2009）年3月に行った「男の生き方」講座の参加者がおもちゃ修理の活動の話聞いて興味を持ち、組織育成の相談を受けたことがきっかけで団体が発足し、団塊世代によるボランティア育成ができた。

協働の経過	平成22（2010）年5月に「おもちゃ修理ボランティア養成講座入門編」、6月に「実習編」、7月と8月に「ステップアップ編」を行いボランティアの発掘をした。壊れたおもちゃを修理することにより、壊れたら捨てる使い捨て文化を見直すとともに、物を大切にすることを養った。また、限りある資源を有効に使うことにより地球環境の保全にもつながる活動でもある。
協働した地域の関係機関	「おもちゃの救済隊うえだ」、「日本おもちゃ病院協会」、「駒ヶ根市青年会議所」、「長野県長寿社会開発センター」、「長野県佐久保健福祉事務所」などと連携している。近隣にある玩具量販チェーンストアからも、おもちゃ修理の相談先として紹介されるほどの認知を得ている。
協働を振り返りうまくいったこと、地域等への波及効果	活動の場はセンターだけではなく、子どもセンターでも修理の受付を行っている。他市町村の青年会議所のイベントから声が掛かり、出前修理を行っている。修理以外でも、市内の児童クラブや地区へおもちゃ作りのボランティアで出向き、活動の場を広げている。
残された課題	電子部品の扱い 技の習得 組織の継続（会員を増やすこと）
協働にあたりセンターが心がけたこと、大切にされたこと	活動当初は情報収集等の支援を行っていたが、現在は自立して活動している。

図表10 おもちゃ修理ボランティア「おもちゃなおし隊こもろ」の活動風景



（2）センターが取り組む地域の課題解決の基本的な流れ

テーマ別サロンの「しゃべり場」や、地域住民をボランティア活動につなげることを目的に行っている「交流活動」をきっかけに、興味を持った人に課題解決を一緒に考えてもらう。

（3） センターがまちづくり（地域の課題解決、受け皿づくり）において工夫していること

各種事業を行う中で、市や企業とのつながりが生まれた。
 単独のセンターとして、誰もが気軽に立ち寄れる場所であり、ボランティアの作業・活動場所も確保できている。

6.4.4 個別支援（関係機関へのつなぎ等の支援の提供）

（1） センターが取り組む個別支援の基本的な流れ

個人のニーズを受け止めて情報を提供し活動につなげる。
 相談→登録→活動への説明（ボランティア保険など）→マッチング→活動→振り返り

（2） センターが個別支援において工夫していること

ボランティア活動をしたい人の心に寄り添い支援する。
 日頃から、顔の見える関係性を築く。
 ボランティア活動の終了後は、依頼者に対し振り返りシートの記入を依頼し、気が付いたこと、満足度、センターへの要望を把握し、必要に応じて活動者にもフィードバックしている。

図表11 活動終了後の振り返りシート

ボランティア活動振り返りシート

グループ名

活動日時	
活動場所	
活動者数	
活動内容	
活動して気がついたこと	
満足度	該当する番号へ○印をお付け下さい。またその理由を教えてください 1. 大変良かった 2. 良かった 3. 普通だった 4. やや不満 5. 大変不満だった
	< 理由 >
ほらせんこもろへの要望	

※次の活動にむけて、皆さまの声をお聞かせ下さい。例えば困ったこと、嬉しかったこと、依頼先との連絡がスムーズにいったか・・・等々何でもご記入下さい。
ご記入後、お持ちいただくか FAX にて返答をお願いします。



FAX 送信先 : 0267-26-0315

小諸市市民活動・ボランティアサポートセンター
小諸市三和 1-2-9
E-mail borasen@ctknet.ne.jp

6.4.5 組織内部の体制強化

(1) センターの有する機能・権限

特 長	状況	センターが果たしている機能・有する権限
新たな地域ニーズ・地域の生活課題をいち早くキャッチする	△	・信濃毎日新聞 ・地元紙（小諸新聞、週刊さくだいら） ・地元ケーブルテレビ（コミュニティテレビこもろ）
地域の関係者をつなぎ、活動の輪を広げる	○	・「しゃべり場」 ・「交流活動」 ・「利用者の集い」
出会いの場・協働を生み出す	○	・登録がなくても参加できる「古切手整理」や「エコキャップ仕分け」のボランティア
そ の 他	○	・ニーズのキャッチ：情報収集に心がけている ・活動の場：しゃべり場やボラフェスタ等を開催している ・出会いの場・協働：情報全戸配布・組織支援・運営委員会

(2) 職員の育成・支援

1) センター職員に求められる能力・視点

- ・コーディネート力
- ・情報の収集力や発信力
- ・プログラム作り

2) 職員研修の実施状況

- ・佐久地区ボランティア・地域活動フォーラムへの参加
- ・県内で行われている講座への参加

3) 職員のフォロー状況

センターコーディネーターは、社協の組織として地域福祉係に属し、地域の情報収集や連携を図り事業を展開している。

(3) 組織内での各部門・機能との連携・協働

社協の地域福祉係を主に介護支援係、相談支援係、地域包括支援センターと連携している。

(4) 組織内部の体制強化のために工夫していること

センターは社協本部と離れた場所にあるので、グループウェアを利用して情報を共有したり、センターから市への毎月の利用者数の推移やコーディネーター日誌の報告を社協本部にも供覧して、「活動の見える化」をしている。

また、月1回、地域福祉系の係会をセンターで開催するとともに、必要に応じてセンター長（事務局次長が兼務。通常は本部勤務）と密な打ち合わせをしている。

6.4.6 その他

(1) センターの活動全体を通じて工夫していること

- ・センターを入ってすぐのところに大きなテーブルを置き、自由にお茶が飲めるようにして気軽に集える居場所作りを心がけている。
- ・ほらせんこもろを知ってもらうために、興味を持ってもらえる講座のテーマを常に探している。

(2) センターの活動全体を通じての課題

市民活動への支援・体制作り。

(3) 今後のセンターの方向性

業務委託を維持しながら、ボランティア・市民活動促進を図りたい。

6.5 志布志市ボランティアセンター（鹿児島県志布志市）

6.5.1 センターの基本情報

(1) 平成28（2016）年10月1日現在の基本情報

名称	志布志市社会福祉協議会 志布志市ボランティアセンター
所在地	鹿児島県志布志市 <ul style="list-style-type: none"> ・人口3.2万人、高齢化率32.8% ・平成18年に志布志町、有明町、松山町が合併して市制施行。 ・市社協が指定管理者となっている志布志市健康ふれあいプラザ内にセンターを設置。
種別	市町村社協
開設年月	平成18（2006）年1月
センター運営の基本方針	志布志市と市社協が一体的に策定した地域福祉計画・地域福祉活動計画（計画期間：平成26（2014）～30（2018）年度）の基本目標の1つの柱である「誰もがふれあえる場をつくるために」を目標とし、活動年次計画に基づいて取り組みを行っている。 平成28（2016）年度の重点目標は以下の3点である。 <ul style="list-style-type: none"> ・「支え合いマップづくり」に取り組み、気になる人や困りごと（個別、地域）の把握を行い、おやっとさーびす事業（住民参加型在宅福祉サービス）の担い手につなぎ、地域相互の自発的な助け合い活動を推進する。 ・ボランティア団体の活動推進、相互交流、ネットワークづくりのための助成、各種研修会等の開催、相談業務の充実を図る。 ・学校・地区社協・地域ボランティアと連携し、次世代を担う子どもたちに対し、ボランティア活動の定着を図るための活動評価を組み入れたふれあいボランティア事業（ポイント制度）や福祉への関心を高めるための福祉出前講座を実施し、福祉教育に取り組む。
活動エリア	単一市町村
活動エリア内の他センター	なし
センターが実施している事業 ※特に注力しているものは◎	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアセンターの機能充実 ・市民へのボランティアに関する情報収集と発信 ・ボランティア人材育成・研修 ・ボランティア活動の機運を高める啓発事業の実施 ◎ボランティア団体活動支援、ネットワーク化の促進 ・志布志市ボランティア連絡協議会との連携及び活動支援：組織の拡充支援、共催での研修会開催、ボランティアまつりの合同開催

	<p>◎防災・災害救援活動の体制の確立：災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルによる訓練の実施、大隅地区社会福祉協議会連絡協議会との連携（大隅半島所在の9市町社協）、避難行動要支援者情報共有による行政や地区社協との連携（平時からの災害に対する情報整備）、NPO法人・福祉施設や新大隅青年会議所・企業等との連携</p> <p>・福祉教育の推進</p> <p>◎ボランティア関連事業：歳末そば等宅配事業の実施、ふれあいサロンの拡充・活動の支援（高齢者・子育て）、高齢者への歌の宅配活動の支援、朗読ボランティアの活動支援、見守り活動（近隣福祉ネットワーク活動）への協力</p>		
把握しているボランティア・団体数	登録ボランティア（個人）	56人	
	登録ボランティア（団体）	59団体、2,254人（法人格あり） 5団体、1,012人（ボランティアな団体）	
	把握しているNPO法人	11団体	
	把握している市民グループ	4団体	
職員体制		専従	兼務
	常勤	0人	4人 ※旧町単位に設置された支所にコーディネーターが各1人（計3人）+本部管理職1人
	非常勤	0人	0人
	職員が有している主な資格、修了している研修等	・県社協が実施するボランティアセンター職員対象の研修は、3支所に配置されたコーディネーター全員が参加している。	
平成28年度予算	6,809千円 →うち、行政財源（市からの運営費補助金）：6,649千円 旧町単位の3支所に各1人のボランティアコーディネーター（常勤臨時職員）を配置するための人件費と事業費として受け入れ。		

図表12 志布志市ボランティアセンターの職員



図表13 鹿児島県志布志市の位置



出典：志布志市ホームページ (<http://www.city.shibushi.lg.jp/docs/2013091200318/>)

図表14 志布志市ボランティアセンターの風景



(2) センターの沿革

合併した当初は、運営委員として旧町の施設職員を選任していたが、社協事業依頼のみになり、事業検討の場ではなく事業計画・事業報告のみの形骸化した運営委員会となっていた。平成26（2014）年度にボランティア協力校助成のあり方を事務局で検討したが解決の方向を導けず、運営委員会から、事業の方向性等について意見をもらった。その後から事業の方向性等運営委員会に意見を聴き、事業に反映することとしている。

6.5.2 地域の協働相手とのネットワーク

(1) 地域の協働相手・社会資源とのネットワークの現状

1) 特長的な協働相手

○農協

J Aの地方事業所が閉鎖され買い物難民が生じているので、J Aグループ（農協・経済連・Aコープ）が協力し、移動販売車「J Aそお鹿児島わんぱくそお太くん号」を運行している。J Aそお鹿児島管内で1日11~14か所を巡回しているが、そのうち志布志市内の1か所では、車両が来るのにあわせて住民が集い、サロンが始まった。J Aが旧事業所の建物を無料開放し、光熱水費も負担する。社協は、サロン運営補助金12,000円/年を出し、血压測定等の活動を支援している。時には近隣の小学生や保育園児もサロンに参加しており、地域住民の交流拠点の一つとなっている。



○生協

生協コープかごしまが、サロンを運営するボランティア代表の依頼を受け、サロン開催日に生活必需品やお勧めの商品をサロン会場に出張販売に来る。



○青年会議所

市内の川に小さなこいのぼりを泳がせるイベントを企画した新大隅青年会議所メンバーから、運営に協力してもらいたいとの声掛けがあったのをきっかけに少しずつ人的ネットワークができてきている。

今年の熊本地震での青年会議所の活動を見て、新大隅青年会議所も何らかの活動をしたいと社協に問い合わせがあり、災害ボランティアセンター運用訓練に参加したり、災害時協定を締結してはどうかという提案も出てきている。その後、12月27日に鹿屋青年会議所と新大隅青年会議所と大隅地区社会福祉協議会連絡協議会において災害時相互協力協定を締結した。



2) 現在連携が少ない相手

家庭児童相談室・児童相談所、労働組合、大学、寺院・協会等の宗教関係者とは連携がない。

(2) 行政との関係

人口規模が大きいいため、合併前の旧町の頃から、社協職員、行政職員の枠組み以前の地域の住民同士としても顔見知りであり、相談をしやすい人間関係ができています。

福祉課、教育委員会とは以前から業務上のつながりがあり十分連携ができています。その他の部署は、お互いの業務内容を十分把握していないため、やりとりに慎重になることもありますが、そうした場合は、社協からつながりをつくるよう心掛けています（運営委員会の委員を依頼する等）。

行政からはボランティアコーディネーターの人件費等の運営費補助金を受けているが、センターの仕事の多くは、小規模でほとんど費用がかからない事業と受け止められがちで、予算折衝時には削減の流れになりやすい。社協からは、一つずつの事業の内容について口頭説明をしているが、事業理解は厳しいものがある。行政に具体的なイメージを持ち必要性を実感してもらうために、今後は行政職員にも事業に立ち会い、関わってもらう必要があると考えています。

(3) NPO法人との関係

市内にNPO法人は11団体あり、市企画政策課が取りまとめを行っていて、NPO等連絡協議会も設置されている。ただ、福祉系の活動をしている団体はないため、具体的な協働には至っていない（ボランティアセンターが実施している「協働笑談会」には一部団体が参加）。

今後連携を深めるため、ボランティアセンター運営委員として、NPO法人の取りまとめを行っている市企画政策課の係長に参画してもらっている。

(4) 顔の見える関係づくり

1) 連絡協議会の設置状況

設置有無	あり
名称	志布志市ボランティア連絡協議会
構成員	社協にボランティア登録している59団体のうち25団体1個人が加入している。 活動分野が福祉系の団体を中心だが、ライオンズクラブ等も加入している。 ふれあいいきいきサロンを実施している団体は数が多いので、代表としてサロン連絡会に加入してもらっている。
開催頻度	月1回程度集まっている。 (役員会6回程度、理事会3回、研修会2回、交流会1回)
主な協議内容	平成25(2013)年度に立ち上げ、社協が事務局を務めているが、別立てで会計担当等を配置し、少しずつ自主運営に移行している。 団体相互の連携と親睦、資質向上を通じて、ボランティア活動の拡大を図るとともに、社協との共催による交流会や研修会、ボランティアまつり、グラウンドゴルフ大会等の企画・運営を担っている。

2) 連絡協議会以外の協議の場

センターがつくっている協議の場	他機関主催でセンターが出席している協議の場
特になし	特になし

3) 顔の見える関係づくりのために工夫していること

○協働笑談会の開催

これまで地域の団体等のつなぎはニーズを踏まえてボランティアコーディネーターがコーディネートしていたが、この方式だと1対1で選択肢が限られ、またコーディネーターが個別対応するので非効率な場合もあった。そこで、地域に根ざした活動をしている団体やNPO法人、ボランティアを支援する役割を担う福祉施設や事業所等が一堂に会し、お互いの活動紹介と活動理解できる交流の機会を設け、そこで商談をするかのように地域づくりの協働の相手方を探すことで、ボランティアセンターを介さなくてもニーズの解決や活動目標が同じ団体等と連携・協働できる場を作っている（年1回）。

参加団体は、市内ボランティア団体、高齢者・子育てサロン団体、NPO法人、学校、行政関係機関等、福祉施設（高齢者施設、介護保険事業所、障害者施設、保育園、幼稚園）、市内事業所等（漁協、農協、商工会、生協等）で、平成28（2016）年度は48団体の参加があった。初回の平成27（2015）年度は市内の団体だけだったが、今回は、隣接の宮崎県串間市や鹿児島市の団体も参加しており、広域化している。

団体は、参加前に自身の活動を紹介する資料（団体名、活動分野、笑談会の参加者、活動内容・職務、求めている活動、提供できる活動や連携、代表者の連絡先）を提出し、当日資料としてボランティアセンターが冊子にまとめている。当日は、いくつかの団体が実際に協働した活動事例発表をした後、2時間の「笑談会」の時間を設け、自由に名刺交換やネットワーキングができるようにしている。

なお、笑談会実施直後のアンケートでは協働したいとした事例が23件あった。4か月後にアンケートを行ったところ、実際に協働した事例として13件の報告があった。

下記のような団体がつながり、協働した活動を行っている。

- ・びろうの会（精神障がい者当事者の会）とコンフィアンス（福祉施設）が清掃ボランティアを実施
- ・モノモノコウカンプロジェクト（ボランティア団体）と志布志町更生保護女性会が、相互の活動支援
- ・生活協同組合コープかごしまと高齢者サロンが買い物支援で協働

図表15 協働笑談会の風景



（5）「協働のルール」設定

設定有無	なし
------	----

（6）地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の育成・支援

1) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）に求められる能力・視点

- ・自分の特技や資格を生かして、楽しみ、やりがいを持ちながら活動できる能力。
- ・ボランティア受け入れ側の様子や会話から、困りごとを聞き取る能力。
- ・活動中の困りごとなど、気付いた点をボランティアコーディネーターに繋げる能力。
- ・ボランティア活動をする者同士がつながる能力。

2) 研修の実施状況

○傾聴ボランティア育成研修

社協が生活困窮者自立支援事業を受託し、相談者から「話し相手がほしい」というニーズがあがり、これに対応できる一定の知識をもったボランティアを育成するために4回シリーズの講座を開催した（市から全戸に配布される使送便で募集し19人が参加）。

講座終了後、継続した活動に向けての交流会を実施し、最終的に10人がボランティア登録した。すぐに活動の場の提供は難しいため、地域の見守り活動や社協行事に参加してもらい、定着を図っている。

○教職員福祉ボランティア育成講座

市内の幼稚園・保育所から高校までの教職員を対象に、夏休みの時期に実施し、新任から校長・教頭まで、幅広く参加している（平成27（2015）年度22名参加）。

教職員に社協事業について理解していただいたり、ボランティア体験をすることにより福祉への関心を高めていただき、福祉教育を学校のみならず、地域における福祉活動へ展開していただくことを目的としている。

○ワークキャンプ（サマーボランティアスクール）事業

学生の頃から福祉へ関心をもってもらい、ボランティア活動への理解を深めるとともに、将来ボランティア活動へ積極的に参加することを目的に、中高生を対象に、夏休み期間に市内の福祉施設（社協の地域福祉活動、特養、保育園等）でボランティア体験をする場を設けている。

※毎年、ボランティアコーディネーターが市内小・中・高等学校を訪問し、ボランティアセンター事業・ボランティア支援メニュー紹介をしたり、教育委員会が開催する校長会において事業の周知とお願いをし、福祉教育に取り組んでいただくよう努めている。

また、介護保険事業所（小規模多機能事業所・居宅介護支援事業所）にも年に1回ボランティアコーディネーターが訪問し、利用者さんが活用できるボランティア活動や、社協事業について周知を図っている。

3) 福祉教育・市民教育の実施状況

○ボランティアまつり

実行委員会形式をとり、企画段階から住民が参加できる方式で年1回開催している（実行委員会は合計4回開催）。まつり当日は、中高生を含む200名程度のボランティアによって運営される。また、ボランティア団体だけではなく、福祉施設やNPO法人も出店され、市民が福祉にふれることのできる貴重な機会となっている。

○ボランティア育成事業協力校助成

市内の小中学校の中から、市社協指定協力校を単年度指定し、1校あたり5万円を上限として活動支援を行う。これまでの実績としては美化活動が多かったため、活動を4項目に分け項目毎のすべてを活動することとしている。協力校の指定は、社協ボランティアセンター運営委員会に諮り客観性を担保している（平成27（2015）年度は4校を指定）。

○福祉出前講座

市内の小中高、地区社協からの要請を受けて、福祉体験マニュアルに沿った福祉体験学習（高齢者疑似体験、車いす体験、アイマスク体験、手話体験、障害のある人の体験講話、県介護実習・普及センターの活用）により、「ふくし」とは何かを考える機会を作ったり、災害時の非常食炊き出し訓練を実施している（平成27（2015）年度25回）。

また、学校が所在する地域のボランティアの方々にも参加していただくよう声をかけて、福祉体験の目的達成に加えて、福祉体験が子どもと地域が顔の見える関係を築ける機会の1つとなるようにしている。

○児童・生徒のふれあいボランティア活動事業（ポイント制度）

この事業は県社協が推進している事業で、次代を担う子どもたちのボランティアに取り組みきっかけづくりと活動の定着を行い、子どもたちの社会参加への理解と関心を高めるとともに、地域活動への参加により支え合う地域づくりを目指すことを目的に、地区社協（地区公民館）や自治会の協力を得て、1つの活動で1ポイントを付与し、10ポイント毎に達成すると校長先生から朝礼時等に認定証を交付してもらうことで評価を行っている（平成27（2015）年度10ポイント達成21人、20ポイント達成2人）。

また、ポイント達成者とその家族を対象に、「親子福祉体験ツアー」を実施し、保護者も一緒にボランティアにふれてもらい、今後のボランティア活動の励みとなるよう工夫している。また、50ポイント達成も見込まれることから、ボランティアまつりや社会福祉大会等、社協イベントでの表彰を計画している。

4) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の活動支援・フォロー状況

○高齢者ふれあいサロンの拡充・活動の支援

○子育てサロン活動の支援

○旧町単位で年1回、ボランティアの集いを実施

○ボランティア市外研修

(7) センターの活動エリアを超えた他のボランティア・市民活動センターとの広域連携の有無

設定有無	あり
主な内容	大隅半島の9市町社協で共通の災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルを作成している。 また、隣接する社協と志布志市社協職員で、合同研修会を不定期で開催し、ボランティア活動支援に関する情報交換をしている。

(8) 多様な関係機関・団体と協働して総合的な支援体制をつくるために工夫していること**○ボランティアセンター運営委員会の設置**

ボランティア活動を進める上での課題やボランティア活動の方向性を検討、協議するためのボランティアセンター運営委員会を年3回開催している。

以前は、年2回、予算・決算の報告を行うだけで形骸化していた時期もあったが、現在は、センターが実施しているすべての事業について、3回に分けて職員が事業報告を提出し、事業の評価を受け、改善点などを検討して事業推進に反映させるようになり、会議が活性化してきている。

委員は、学識経験者、ボランティア活動団体等関係者、ボランティア受入側団体等関係者、社協関係者、行政機関関係者11人で、任期は2年である。

福祉教育推進の視点から、市PTA連絡協議会、市校区公民館連絡協議会（地区社協）、教育委員会生涯学習課等の参画を得ているほか、平成28年度からの委員は、生活支援事業を視野に入れ、地域包括支援センター（市運営、社協から介護支援専門員を派遣）等と連携を深めていきたいと考える以下の機関を新たに取り込んだ。

- ・市役所企画政策課：市内NPO法人の取りまとめ所管部署、NPO法人との連携を企図
- ・市役所保健課健康支援係：サロン活動、地域支援事業での連携を企図
- ・市観光特産品協会：市内で開催される各種イベントでの連携を企図

行政からの委員は、課長級ではなく実務レベルで詰めた議論ができるよう、係長級を派遣してもらうよう依頼している。

運営委員会は合併前の志布志町で開かれており、良い取り組みなので合併後も継続することとした。

(9) 情報の発信

社協だより広報紙「ささえあい」の中にボランティア活動を紹介するページを2ページ設け、年6回市内全戸に情報提供をしている。また、ボランティアセンター独自の広報紙を年1回発行している。

社協ホームページでボランティア関連情報を発信している。ホームページ運営は外部委託しているが、更新は許可制で職員が実施できる。

Facebookを開設し、双方向コミュニケーションを図っている。Facebookの更新は許可制としている。

社協からの情報発信で最も効果があるのは紙媒体という印象である。

事業開催時等は、ケーブルテレビを活用し放映してもらう等の広報を行っている。先日は、志布志市サロン特集が放映された。

社協からの情報発信以外に、協働笑談会に参加した生協やNPO法人が、自身の広報紙で「社協のイベントに参加して楽しかった」「社協に相談に行ってみよう」といったプラスの情報発信をしている。

6.5.3 まちづくり（地域の課題解決、受け皿づくり）

(1) まちづくり（地域の課題解決）がうまくいった具体的な活動・事業

事例タイトル	ゴミ分別支援により笑顔が戻った
協働のきっかけ	ゴミ分別が分からず、ゴミを自宅に溜め込んだ結果、自宅内に異臭がし、身体・家ともに不衛生となり地域から孤立した1人暮らし高齢者に対して、市役所に分別・搬送の依頼を考えたが、今後の地域生活を考慮し地域とのつながりを築く機会と捉え、地域と関係機関と協働した。
協働の経過	民生委員・児童委員や見守り協力員が発見し、社協ボランティアセンターへ連絡があった。 自治会長や近隣住民が集まり話し合いをし、協力支援体制を整え清掃を実施した。 重度難聴により意思疎通が困難で、目が不自由なために郵便物の封を切らずに2年程溜め込んでいたため、公共料金滞納による差押があった。冷蔵庫故障・洗濯機故障も分かり、様々な関係機関・業者で連携を図っている。
協働した地域の関係機関	市役所市民課、地域包括支援センター、自治会長、近隣住民、民生委員・児童委員、見守り協力員、有償のボランティア、ボランティアセンター、社協介護保険外ささえあい事業（訪問介護）、地域の業者
協働を振り返りうまくいったこと、地域等への波及効果	地域の人材・業者と主に連携を図ったことにより、有償でボランティアがゴミ分別し、自治会長や近隣住民がゴミ出し支援を毎回手伝ってくれるようになり自然と共助活動ができている。 以前は玄関も開けなかったが、今はいつでも玄関を開けており、近隣住民と挨拶も交わすようになり、身だしなみも整ってきた。何よりも本人が困りごとを言える関係性づくりができてきたことが効果である。
残された課題	地域近隣住民のみで有償でのボランティア活動として継続できないか。近い将来は、近隣住民の共助活動としてできないか。
協働にあたりセンターが心がけたこと、大切にしたこと	・民生委員・児童委員の困りごとに即、対応・訪問をすること（アウトリーチ）。 ・地域の困りごとは、地域を主に支援体制づくりをすること（共助活動）。 ・困っている方を発見していただいた地域の方への感謝と協力者への感謝を忘れないこと。

（2） センターが取り組む地域の課題解決の基本的な流れ

地域福祉係がボランティアセンターを所管しているため、最終的にはボランティアセンターもまちづくりを目指して活動している。

最初からまちづくりは大きいテーマである。小さな地域のニーズをキャッチし、地域の中で対応できる共助活動の仕組みづくりとして、有償でのボランティア活動（1時間600円、車賃100円）を住民が展開しているため、ご近所の関係性を確実に組んでいきたい。そこから大きいまちづくりに発展していくのではないかと。近くの人に対応することを徹底し、社協が入らなくても守っていける共助活動にしていきたい。今まで介護保険外サービスで社協が実施していたが、訪問介護有資格の職員が担っていたため、日常生活上のちょっとした困りごとは地域住民が担う仕組みにした。総合事業も見据えてこの活動を推進していきたい。

この他、民生委員・児童委員定例会や介護保険事業所（小規模多機能事業所・居宅介護支援事業所）、ケアマネ会、障がい者相談支援センター等へ出向きインフォーマル活動を紹介しながら、困りごとを聴き、担当者で話し合い、社会資源を見つけていく地道な活動を実施している。

他機関へのコーディネートもしながら、制度の狭間を少しずつ埋めている。

（3） センターがまちづくり（地域の課題解決、受け皿づくり）において工夫していること

地域活動しているボランティア（高齢者サロン等）の開催時、高齢者のなにげない会話や地域住民ボランティアの会話からニーズキャッチをするように心がけている。このニーズキャッチは、目的意識を持ち常にアンテナを張り地域の中に社協職員が入らなければ、キャッチすることができない。「とにかくアウトリーチ!!」を心がけている。

社協内部署で連携するものについては、介護関係部署と話し合い方向性を探っている。

普段から、困ったら社協のボラセンへ！と親しみやすい関係づくりができるようにしている。特に学校における福祉体験では、事業前後のアンケートを実施し、学校と連携が図られており、地域福祉分野との連携を密にしている。

6.5.4 個別支援（関係機関へのつなぎ等の支援の提供）

（1） センターが取り組む個別支援の基本的な流れ

ニーズ受付後、登録ボランティアとマッチングし、初回は同行訪問をする。活動後の聞き取りにより次回への活動につながる支援をしている。

(2) センターが個別支援において工夫していること

○おやっとなび事業（住民参加型在宅福祉サービス事業）

平成28（2016）年度に立ち上げた。高齢者・障害者がいる世帯、一人親世帯、その他の世帯を対象に、月～金曜9：00～16：00に上限60分、30分まで300円、60分まで600円で生活支援を実施。担い手は、各戸配布の使送便とボランティアセンターに登録個人ボランティアへの個別の呼びかけを行い、講習1回を経て登録されている（平成28（2016）年11月時点の登録者は26人）。利用者は地域包括支援センターから紹介されるケースが多い（平成28年4～9月の相談件数19件、マッチング数13件）。総合事業の実施を見据え、これまで社協の訪問介護が実施していた介護保険外サービスの一部を地域住民が担っている。

近隣の関係性を大切にし、近隣住民が支援に入るよう徹底しているため、将来的には、社協が間に入らなくても住民同士で生活を支えていける共助活動のまちづくりにつながっていくのではないかと期待している。

社協として総合相談窓口という明示的な窓口は設けておらず、個別の相談に対応する事業を所管する部署が相談対応を進めている。

すべての事業活動において、個別支援から地域支援につながるような地域を巻き込んだ活動展開を視野に入れている。

6.5.5 組織内部の体制強化

(1) センターの有する機能・権限

特長	状況	センターが果たしている機能・有する権限
新たな地域ニーズ・地域の生活課題をいち早くキャッチする	○	<ul style="list-style-type: none"> ・21の地区社協があり、社協地区担当の支援に基づきネットワーク会議を開いたり、情報発信しているところもあるが、地区によってばらつきがある。市全体で見ると、社協の活動が十分知られていないので、一層周知する必要があると感じている。 ・民生委員・児童委員定例会、介護保険事業所、学校、障がい者相談支援センター等訪問によるインフォーマル紹介をしながら、ニーズキャッチをしている。
地域の関係者をつなぎ、活動の輪を広げる	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア連絡協議会団体加入、ボランティア団体相互の研修、交流会、地区社協とサロン関係者との交流により地域のネットワークを密にしている。
出会いの場・協働を生み出す	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・協働笑談会等を開催し、ボランティアセンターが地域に足りない部分をどう補うか意識して活動している。
その他		特になし

（2） 職員の育成・支援

1) センター職員に求められる能力・視点

- ・ ボランティアや地域住民とのふだんの会話や様子から、困りごとを把握する能力
- ・ センターの持つネットワークを活用し、問題解決のために地域・他団体・機関とつながる能力
- ・ 活動をする側と活動を受ける側、どちらの思いもつながるように調整する能力

2) 職員研修の実施状況

ボランティアセンターとしての独自研修は実施しておらず、地域福祉部の研修に参加している。平成27（2015）年度は、地域福祉部と在宅介護部が相互理解を深めるための事例検討、各部署の情報共有、生活困窮者支援やNPO法人の活動について知るためのフードバンクに関する講演会の計3回実施した。こうした研修の内容については、職員がアンケート等をもとに自ら企画している。

外部研修にも、予算の範囲内で積極的に参加している。県社協が実施するボランティアセンター職員対象の研修は、3支所に配置されたコーディネーター全員が参加している。また、平成27年度から近隣の市社協と相互の事業について情報交換する合同研修会を実施している。

3) 職員のフォロー状況

地域福祉部の定例会（月2回程度）で各支所のコーディネーター活動について情報共有している。

ただ、コーディネーターは支所の窓口業務や地区担当も担っており、必ずしも定例会に参加できるわけではないため、不定期だが月1回程度コーディネーターだけの会議も開催し、事業の方向性等を確認している。

（3） 組織内での各部門・機能との連携・協働

拠点は旧町単位で3か所に置いているが、事業は一本化している。

社協の事業は、地域福祉、在宅福祉の各分野に分かれ、部署ごとに専門化の傾向にあり、各部署の連携が希薄化しつつある。そこで、地域にはどのような困りごとがあるのか、その困りごとに対して社協職員としてどのような支援ができるか、意見交換する研修を行い、職員連携で個別支援から地域支援に活動展開できる糸口をつくっている。

（4） 組織内部の体制強化のために工夫していること

志布志市と市社協が一体的に策定した地域福祉計画・地域福祉活動計画（計画期間：平成26（2014）～30（2018）年度）の基本目標の1つの柱である「誰もがふれあえる場をつくるために」を目標とし、ボランティアセンターの役割を明記して、活動年次計画に基づいて取り組みを行っている。

ボランティアセンター運営委員会でも、社協の事業計画とボランティアセンターの位置付けを丁寧に説明し、計画に基づく運営ができるように心掛けている。

6.5.6 その他

(1) センターの活動全体を通じて工夫していること

ボランティアセンターの方向性を担う運営委員会において、9項目32事業の事業経過報告、職員の事業評価、今後の方向性を提出するようしており、その後、委員の意見を具体的にいただくこととし、次年度に反映している。また、ボランティア登録やニーズ受付をした場合には、社協職員全員へ社内メールにて情報共有し、内容に応じて活動をマッチングできるようにしている。

(2) センターの活動全体を通じての課題

ボランティアセンター職員は、地域や学校に出向くことが多く、地域にとって身近な存在であるが、住民の困りごとを的確に把握できていないことが課題である。

事業計画は、社協理事会で承認され、ボランティアセンター運営委員会では、具体的な事業計画の説明のみになっている。なぜ、この事業が必要なのか、目的・目標は何かを捉えていないことが課題である。

(3) 今後のセンターの方向性

地域住民が身近にボランティア活動に参加できる環境づくりを推進するとともに、学校や地域における活動の場づくりを通して福祉教育を推進し、地域の支え合う関係【共助】の基盤づくりを目指す。

志布志市地域福祉計画・地域福祉活動計画の基本理念である「みんな笑がお！ 志あふれる 結のまち しぶし」を目指している。

6.6 南富良野町ボランティアセンター（北海道空知郡南富良野町）

6.6.1 センターの基本情報

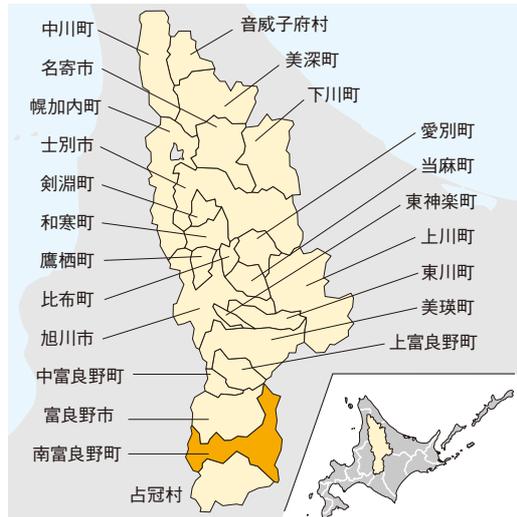
(1) 平成28（2016）年10月1日現在の基本情報

名称	南富良野町ボランティアセンター		
所在地	北海道空知郡南富良野町 <ul style="list-style-type: none"> ・人口2,596人、高齢化率30.2%（平成23年現在） ・町の福祉ゾーンにある保健福祉センターみなくる内にセンターを設置。同じ建物に保健福祉課が入っており、隣接で特養、知的障害者の入所施設等がある。 ・町は、昭和50（1975）年代から「福祉のまち」づくりを掲げ、福祉ゾーンを整備してきた。この結果、町の中で買い物に出かけた障害者や要介護高齢者と子どもが挨拶を交わしたり、町の運動会に施設入所者が参加したり、企業が障害者雇用を推進したり、共生の風土が自然と醸成されている。 		
種別	市町村社協		
開設年月	平成9（1997）年4月		
センター運営の基本方針	町民に対しボランティア活動について理解と認識を深め、ボランティアの育成、援助を行うとともにボランティア相互の連携を強化し、ボランティア活動の効果的運用によって地域福祉の向上に資する。		
活動エリア	単一市町村		
活動エリア内の他センター	なし		
センターが実施している事業 ※特に注力しているものは◎	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの開発、啓蒙 ・ボランティアの育成、指導 ・事業推進に必要な調査、研究 ・事業推進に必要な資料の調整 ・ボランティアに関する相談及び必要情報の収集 ・ボランティア活動に関する実施計画の立案 ・必要な器材等の整備 ・関係機関、団体との連絡調整 ・その他、事業推進に必要なこと 		
把握しているボランティア・団体数	登録ボランティア（個人）	41人	
	登録ボランティア（団体）	5団体、133人	
	把握しているNPO法人	0団体	
	把握している市民グループ	0団体	
職員体制		専従	兼務
	常勤	0人	4人
	非常勤	0人	0人
	職員が有している主な資格、修了している研修等	社会福祉士 社会福祉主事	

平成28年度予算 130,000円

※行政からの委託費のうち、ボランティアセンター分として明確に区分できるボランティア活動費用、新たな事業立ち上げ費用、研修費用を記載。

図表16 北海道空知郡南富良野町の位置



出典：北海道上川総合振興局ホームページ (<http://www.kamikawa.pref.hokkaido.lg.jp/index.htm>)

図表17 ボランティアセンターのメニュー表

デイサービスセンター

- ◇行事ボランティア(随時)☆
季節の外出行事や、節分・クリスマスなどの季節行事の際に見守り・付き添いを行うボランティアです。
- ◇学習療法サポーター(月1回～)☆
くもんの教材を使った学習療法のお手伝い(丸つけ、声掛け)をするボランティアです。
- ◇裁縫ボランティア(月2回)☆
利用者みなさんと縫い物・制作を楽しむボランティアです。

くるみ園

- ◇昼食会(2カ月に1回)☆
企画から調理まで行い、くるみ園入居者のみなさんと食事を楽しみます。入居者のみなさんが楽しみにしている行事の一つです！
- ◇買い物ボランティア(月1回)☆
入居者の町内での買い物に付き添うボランティアです。
- ◇くるみの会(新!月1回程度)☆
くるみ園での月1活動の際に一緒にレクや歌、軽喫茶のお手伝いをするボランティアです。みんなが楽しめる時間を一緒に作りましょう！

ボランティアセンター

◇ボランティアを「したい人」と「してもらいたい人」をつなぐところです。
ボランティア登録・活動に興味がある方はボランティアセンターにご連絡ください！

保健福祉センターみなくる内
☎39-7711

つくりものボランティア

- ◇月1回、午前中活動☆
一味園利用者のほつれやゴムひもの取り換え、からまつ園で使用する消毒マットを作ります。からまつ園作業場「ふらっぶ」で作業しています。

図書室ボランティア☆

- ◇月1回、13:30～
みなくる2階の図書室にある図書の整理・補修・カバーかけ作業を行うボランティアです。

ふまねっとサポーター「南プ」☆

- ◇サポーター講習をうけた会員が町内で行われるふまねっと運動にサポーターとして参加・活動します。

生きがいデイサービス調理ボランティア☆

- ◇生きがいデイサービスの昼食作りのお手伝いです。みなくる2階の調理室で作っています。

配食ボランティア

- ◇平日、夕方～
高齢者宅へお弁当を配達するボランティアです。安否確認やちょっとした会話を楽しんでいただく活動です。

大乗会

- ◇料理教室(随時)
からまつ園、こざくら園のみなさんと調理・食事を楽しむボランティアです。
- ◇ふくしあ夏祭り
夏祭りの出店での簡単な調理・販売のお手伝いをします。

収集ボランティア

- ◇リングブル、エコキャップ、古切手の収集、仕分け(随時)
- ◇中古衣料の収集、仕分け(随時)
収集活動はご自宅でできるので、ボランティア入門にオススメです！仕分け作業は随時行います。

子育て支援ボランティア

- ◇子育て支援センターや各種行事の際の託児やお手伝いをするボランティアです。子どもが好きな方にオススメです！

☆ボランティアポイント付対象活動

（2） センターの沿革

センターの登録ボランティアの直近5年の人数、団体数は以下の通りで、年々減少傾向にある。

・平成24（2012）年度	個人：102人	団体：10団体・76人
・平成25（2013）年度	個人：74人	団体：9団体・120人
・平成26（2014）年度	個人：69人	団体：9団体・91人
・平成27（2015）年度	個人：55人	団体：5団体・81人
・平成28（2016）年度	個人：41人	団体：5団体・133人

6.6.2 地域の協働相手とのネットワーク

（1） 地域の協働相手・社会資源とのネットワークの現状

○市民（個人）

趣味や特技にあわせて活動してもらっているが、活動者の固定化、高齢化が課題である。子育て世代は働いているので、参加してもらうのが難しい。新規の活動者は、ボランティア同士の口コミや職員のネットワークで確保している。

○幾寅婦人会、商工会女性部

自営業の場合、長時間のボランティアは難しいが、仕事の途中で1時間抜けて活動するといった融通が利くので、施設の買い物ボランティアとして1対1で付き添い、利用者たくさん話をしてもらったり、昼食会に参加してもらったりしている。

小さい町で団体・組織が少ないため、つながれる社会資源とはすべてつながるように社協から積極的に働きかけている。

○社会福祉施設

つくろいものボランティアを受け入れてもらっている。作業内容はマットの作成や衣類の補修等で、活動の都度、その日の依頼を確認している。

町内のボランティアが年1回集まる茶話会に施設職員にも参加してもらい、より良い活動に向けて意見交換をしている。

○在宅サービスを行う組織・デイサービスを行う組織

お出かけやお食事会 等

→同じボランティアが続かないようにまんべんなく依頼する

（2） 行政との関係

町から地域包括支援センター、デイサービス、移送サービス、ヘルパー事業等、多くの事業を受託しており、福祉事業の担い手として大きな役割を果たしている。また、社協事務局長は、町行政から派遣されている。

町の保健福祉課と社協は同じ部屋にあるので、社協の動きは行政もリアルタイムで把握しており、必要に応じて協議を行うことができ、良くも悪くも適切な評価を受けていることができる。

(3) NPO法人との関係

NPO法人どんころ野外学校は、1年を通じてアウトドア体験メニューを提供したり、指導者を養成したりする活動をしている。昭和63(1988)年に町の環境に魅せられた人たちが移住して立ち上げた法人だが、鉄道、営林が衰退して地域が疲弊していく中で、町の有力な企業体として受け入れられ、意欲的に地域に入っていこうという姿勢があるので、町内会活動もこの法人のスタッフに頼っている地域がある。

社協は、行政からの紹介もあって、ここに生きがいデイサービスのレクリエーションを委託しており、看護師資格を有するスタッフが、アウトドアの知識等を生かして社協だけでは思いつかないメニューを提供してくれている。

平成28(2016)年の台風10号の被災時には、この法人のスタッフ等の地元有志が災害ボランティアセンターを立ち上げたため、社協もこれに合流して共同運営した。

(4) 顔の見える関係づくり

1) 連絡協議会の設置状況

設置有無	なし
------	----

2) 連絡協議会以外の協議の場

センターがつくっている協議の場	他機関主催でセンターが出席している協議の場
○茶話会 年1回、ボランティア活動者とボランティアを受け入れている施設職員、町内の社会福祉法人の担当者に集まってもらっている。 1時間～1時間半かけて、社協からふだんの活動に対するお礼と活動報告を行った後、今後に向けた改善要望等を出し合い、情報交換、意見交換をしている。	特になし

3) 顔の見える関係づくりのために工夫していること

活動を依頼するときは電話で連絡を取り、引き受けてもらえたときは直接会って案内文書を手渡しするというように、関係者とは密に連絡を取っている。

(5) 「協働のルール」設定

設定有無	なし
------	----

(6) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の育成・支援

1) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）に求められる能力・視点

- ・地域の課題や情報を共有でき、課題解決のために協働できる能力
- ・積極的に参加し、活動できる能力

2) 研修の実施状況

○傾聴ボランティア

以前活動していた傾聴ボランティアグループが高齢化したり、利用者との兼ね合いで活動を休止していた。これをもう一度復活させるために、傾聴の必要性や具体的な進め方についての講習会を企画していたが、台風10号の災害で開催できなかった。

独居や地域に出かけられない高齢者に介入するきっかけを作るため、災害対応が落ち着いたら再度検討する予定である。

※ボランティアを始める時点での導入研修等は実施していない。ボランティア登録票の記載事項をもとに、センター職員がマッチングを行い、個別に導入時フォローをしている。

図表18 ボランティア登録票

平成 28 年度個人ボランティア登録票		平成 年 月 日	
氏名	ふりがな	生年月日	大正・昭和・平成 年 月 日 (乾)
住所	北落合・落合・幾野・東砲臺・金山・下金山		
連絡先	TEL	性別	男・女 職業
ボランティア活動の経歴	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (所属団体・サークル名)		
趣味・特技	<input type="checkbox"/> カラオケ <input type="checkbox"/> 園芸 <input type="checkbox"/> パソコン <input type="checkbox"/> 舞踊 <input type="checkbox"/> 楽器演奏 <input type="checkbox"/> 写真 <input type="checkbox"/> 刺繍 <input type="checkbox"/> パッチワーク <input type="checkbox"/> 囲碁・将棋・麻雀 <input type="checkbox"/> 料理 <input type="checkbox"/> 手品 <input type="checkbox"/> 絵画 <input type="checkbox"/> スポーツ () <input type="checkbox"/> その他 ()		
ボランティア取替資格	<input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 保育士 <input type="checkbox"/> 栄養士 <input type="checkbox"/> 調理師 <input type="checkbox"/> 自動車免許 <input type="checkbox"/> 教員免許 <input type="checkbox"/> ヘルパー () 級 <input type="checkbox"/> その他 ()		
興味のある分野	<input type="checkbox"/> 高齢者福祉活動 <input type="checkbox"/> 障がい者福祉活動 <input type="checkbox"/> 児童福祉活動 <input type="checkbox"/> 地域福祉活動 <input type="checkbox"/> 災害に関する活動		
希望するボランティアの内容	(参考内容として) <input type="checkbox"/> デイサービス (デイサービス内の行事、軒外の行事) <input type="checkbox"/> くくるみ園 (買い物、くくるみ園食会) <input type="checkbox"/> 大乗会 (料理教室、マット作り) <input type="checkbox"/> 生きがいデイ (町内外行事、調理) <input type="checkbox"/> 学習療法サポーター <input type="checkbox"/> 子育て支援ボランティア <input type="checkbox"/> 一味園 <input type="checkbox"/> 収集ボランティア <input type="checkbox"/> 中古衣料 <input type="checkbox"/> 配食ボランティア <input type="checkbox"/> つくろいものボランティア <input type="checkbox"/> 図書ボランティア <input type="checkbox"/> その他 (希望する活動がありましたらご記入ください)		
※ 詳しい内容につきましては、同封の南ブのボランティアをご覧ください。			
活動可能な時間	月曜	火曜	水曜 木曜 金曜 土曜
	午前		
	午後		
※都合の良い日に○を記入願います。			
同意書	私はボランティア活動に関する情報や活動内容について、社協広報・新聞記事等に掲載し、積極的にボランティアの啓発と普及に努めることに同意いたします。 平成 年 月 日 氏名 印		
自由記載欄			

3) 福祉教育・市民教育の実施状況

○中学校での授業

中学校では、年に1度、学年別に福祉に関する授業を行っている。社協職員が出向いて授業を行い、それを受けて中学生がグループワークをして、その成果を社協職員が見て、フィードバックする方式をとっている。授業のテーマは中1介護の基礎（車いす体験）、中2社協とは何か、中3権利擁護というように、学校から指定される。こうした授業を通じて地域の福祉活動を認知してもらうことを目指している。

○高校のボランティア活動、ヘルパー養成講習

高校では、年に1度、学年別にボランティア活動をしてもらっている（施設の窓拭き等）。また、希望者を対象に、ヘルパー養成講習をやっている。講習料は町が助成するため、受講者の自己負担はない。ヘルパーの仕事について知ってもらい、将来的に町の介護施設に就職して定住してもらうことを企図している。

4) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の活動支援・フォロー状況

お出かけボランティアの際の食事代や交通費など、最大600円助成している。

(7) センターの活動エリアを超えた他のボランティア・市民活動センターとの広域連携の有無

設定有無	あり
主な内容	<p>○かみかわボラネット23への参加 上川管内の23市町村の社協のボランティア担当者、各市町村で実際にボランティア活動をしている人から選んだ1人が、年2回旭川市で集まり、管内での活動について情報共有する場を設けている。</p> <p>○富良野沿線ボランティアスキルアップ講座の共同実施 年1回、上川管内のうち、富良野沿線の社協が合同で開催しているボランティアスキルアップ講座の企画検討会に参加している。 平成28（2016）年度の講座は、災害ボランティアセンターをテーマとし、80人の参加があった。</p>

(8) 多様な関係機関・団体と協働して総合的な支援体制をつくるために工夫していること

特になし。

(9) 情報の発信

○ボランティアつうしんの発行

毎月1回A4 4ページで、前月のボランティア活動の紹介やその月のボランティア活動の時間・場所をまとめたカレンダーを掲載している。できるだけ確に情報が伝わるよう、文字は大きく読みやすくし、写真をメインに編集している。

ボランティアつうしんは、各班で回覧されるほか、ボランティア登録している人に郵送している。

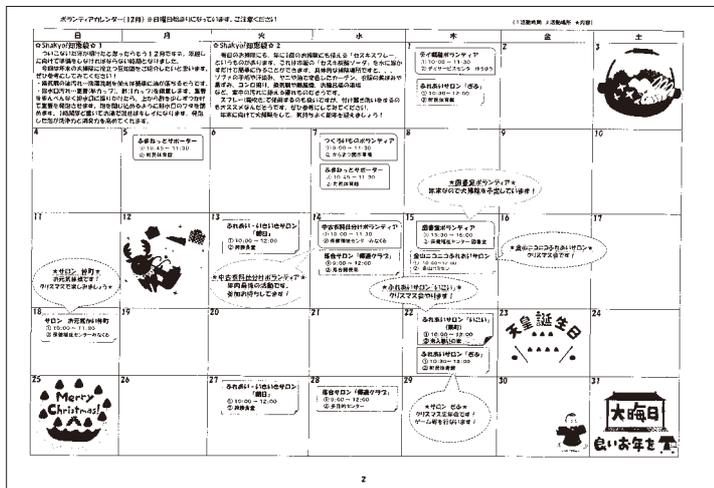
○ボランティアセンターのメニュー表

ボランティアセンターが実施している活動メニューをA4 1枚にまとめ、毎年、年度当初のボランティア登録・更新時に配布している。

○社協ホームページ

ボランティアセンターの概要紹介を掲載していたが、社協全体のインターネット環境の切り替えに伴い、現在、ホームページは閲覧できない状態になっている。

図表19 ボランティアつうしん（平成28（2016）年12月号）



6.6.3 まちづくり（地域の課題解決、受け皿づくり）

（1）まちづくり（地域の課題解決）がうまくいった具体的な活動・事業

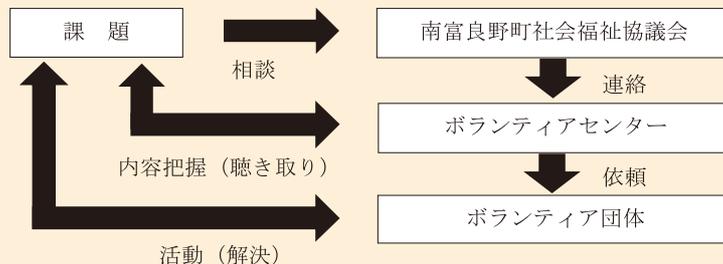
事例タイトル	ボランティアルーム冬休み特別企画
協働のきっかけ	<p>世代間交流と年末の思い出づくりのために、冬休み特別企画として従来、海苔巻づくりや餅つきを実施していた。</p> <p>平成27（2015）年度から、教育委員会が冬休みでも規則正しい生活を送るための「朝活事業」として学習サポートと体験型メニューを実施することになり、社協に協力依頼があったため、従来の企画と合同開催とすることとした。</p>
協働の経過	<p>教育委員会の「朝活事業」は、夏休み、冬休み各3日間、社協ボランティアが午前中宿題をみた後、エコキャップとリングプルの仕分けをしている。また1日はイベントの日として、社協の冬休み特別企画のメニューを組み込んでいる。</p> <p>教育委員会は、住民に呼びかけて集まってもらい事業を実施するという点で、社協と近い事業スタイルのため、共同実施に当たって大きな混乱はなかった。</p>
協働した地域の関係機関	南富良野町赤十字奉仕団、老人クラブ、婦人会、子ども会、民生委員・児童委員、放課後子供教室、小中高校
協働を振り返りうまくいったこと、地域等への波及効果	<ul style="list-style-type: none"> ・幼児世代から高齢者まで幅の広い世代間交流ができた。 ・終了後にエコキャップとリングプルの仕分けを行うことで、エコキャップとリングプルの取り組みが地域に少しずつ広まっていった。
残された課題	限られた時間の中で、子どもたちが達成感を持てるプログラムを組み立てることが難しい。
協働にあたりセンターが心がけたこと、大切にしたこと	・主役である子どもたちが楽しめるようにする。

図表20 活動風景



（2） センターが取り組む地域の課題解決の基本的な流れ

社協に寄せられた相談のうち、対応にボランティア活動を使うものがボランティアセンター所管として処理される。担当者は全部署を兼務しているため、内容に応じて顔を使い分けている。



（3） センターがまちづくり（地域の課題解決、受け皿づくり）において工夫していること

- ・町主体の介護支援ボランティア事業（40歳以上の住民がボランティアをすると、1時間1ポイント、1日最大2ポイントが付与され、1ポイント100円とし、1年度最大5,000円の商品券に換金が可能）を活用し、活動者の拡大を図っている。
- ・世代間交流を通して、中学生、高校生に対し、ボランティア教育を進めており、高校にはボランティア同好会がある。
- ・町等にボランティア活動を取り入れ、まちづくりに参加している。
 - 町との取り組みとして、南富良野町ボランティアセンターに登録している人がボランティア活動をすると、介護支援ボランティア事業のポイント（高齢者に関する活動のみ対象）がもらえる。

介護支援ボランティア事業は町が主体の事業であり、介護保険の第一号被保険者がボランティア活動することにより社会参加や地域貢献を行い、地域社会に根ざしたボランティア活動の育成を目的とした取り組みである。

6.6.4 個別支援（関係機関へのつなぎ等の支援の提供）

（1） センターが取り組む個別支援の基本的な流れ

ニーズが出たら関係機関と調整し、ボランティア活動につなぐ。

（2） センターが個別支援において工夫していること

同じボランティアの活動が続かないようにまんべんなく依頼する。

6.6.5 組織内部の体制強化

(1) センターの有する機能・権限

特 長	状況	センターが果たしている機能・有する権限
新たな地域ニーズ・地域の生活課題をいち早くキャッチする	○	・行政との連携を図る。
地域の関係者をつなぎ、活動の輪を広げる	△	特になし
出会いの場・協働を生み出す	△	特になし
そ の 他	×	特になし

(2) 職員の育成・支援

1) センター職員に求められる能力・視点

- ・ニーズを収集できる能力
- ・住民との信頼関係を築くことができる能力
- ・連携、協働できる能力 等

2) 職員研修の実施状況

- ・道社協のコーディネーター勉強会への参加
- ・上川管内の市町村社協のボランティア担当の情報交換会（かみかわボラネット23）への参加

3) 職員のフォロー状況

職員はいずれも社協内のすべての事業を兼務しているため、複数職員で協力して事業を進めている。人数が限られているので、常務理事や事務局長も、他の職員と同じようにアウトリーチに出かけている。

(3) 組織内での各部門・機能との連携・協働

職員会議等で年間日程に基づいて連絡調整を行うが、職員はいずれも社協内のすべての事業を兼務しているため、特別に連携・協働を意識しなくても自然に一緒に動くことができる。

（4） 組織内部の体制強化のために工夫していること

センターの事業計画は、社協の年間計画の一部として記載し、理事会に諮り、そこで方針を確認している。

計画は職員の意見をもとに作成しているが、これに縛られることなく、住民からの要望等がある変更の必要があれば、年度途中であっても職員が提案を行い、柔軟に見直しを行っている。

6.6.6 その他

（1） センターの活動全体を通じて工夫していること

- ・ 同じボランティアの活動が続かないようにまんべんなく依頼する。
- ・ 連絡を密にとる。
- ・ 「ボランティアつうしん」で情報を発信している。

（2） センターの活動全体を通じての課題

ボランティア活動者の減少と固定化が課題である。

（3） 今後のセンターの方向性

ボランティアの発掘、登録、育成を行い、活動者の増員に努める。

6.7 山口市民活動支援センターさぼらんて（山口県山口市）

6.7.1 センターの基本情報

(1) 平成28（2016）年10月1日現在の基本情報

名称	山口市市民活動支援センター さぼらんて
所在地	山口県山口市 商店街の一角の元店舗 ・人口19.3万人、高齢化率27.9% ・山口駅から徒歩10分弱の山口市中心商店街の元店舗をセンター設置者の市が借り上げている。 ・1階は市民活動のきっかけを見つけるエリア（情報交流コーナー、インターネット体験コーナー）、市民団体が元気になるエリア（印刷コーナー、会議室、団体BOXコーナー）、スタッフエリア、2階は和室、ワークスペース、センター事務室がある。
種別	社協以外（設置者：山口市 地域生活部 協働推進課、運営者：NPO法人山口せわやきネットワーク）
開設年月	平成13（2001）年12月
センター運営の基本方針	<p>○基本方針</p> <p>誰もが安心して心豊かに暮らせる山口市に向けて、自ら気づき、考え、行動していく市民及び市民活動団体それぞれが描いている活動展開ができるように支援し、個性豊かで活力のある自立した山口市に貢献する。</p> <p>○使命</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民意識の啓発・参画の促進 ・NPOの活動基盤の強化・自立支援 ・新しい公共に向けての多様な主体とのパートナーシップの促進 <p>○平成28（2016）年度重点テーマ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・幅広い市民への啓発のために、市民団体の情報発信力を支援 市民活動への理解者、協力者を増やしていくために、分かりやすく、メッセージ性のある情報発信力を支援し、さぼらんてのホームページ上で市内の市民活動団体情報が一同に見えるように活用推進。 ・市民活動団体へのマネジメント支援 公共の担い手として社会的信頼の得られる組織運営を支援し、継続した活動への寄附集めを促進。 ・活動するための始めの一步を支援 「地域社会はこのままでいいのかな?」「子どもを取り巻く環境を何とかしたい!」などと活動への一步を踏み出そうとする人を支援。
活動エリア	単一市町村

活動エリア内の 他センター	あり ▶ 県域：やまぐち県民活動支援センター 山口県が設置し、平成18（2006）年度から指定管理者としてNPO法人やまぐち県民ネット21が運営している。県民、企業、行政のパートナーシップによる新しい時代の県づくりに向けて、NPO活動、ボランティア活動、コミュニティ活動など県民の自主的・主体的な活動を支援する。		
センターが実施 している事業 ※特に注力して いるものは◎	◎ NPOマネジメント支援（セミナー、寄り添い相談、訪問支援） ◎ コドモジカンプロジェクト地域コーディネート事業 ・ 情報発信（市民向けのええやん新聞、法人ホームページ、かわら版、NPOニュース等） ・ 市民活動充実講座 ・ テーマ型円卓会議 ・ 拠点運営（相談、会議室貸し出し）		
把握しているボ ランティア・ 団 体 数	登録ボランティア（個人）	0人	
	登録ボランティア（団体）	0団体	
	把握しているNPO法人	41団体	
	把握している市民グループ	265団体	
職 員 体 制		専従	兼務
	常勤	3人	0人
	非常勤	12人	0人
	職員が有している 主な資格、修了し ている研修等	・ 資格：NPO事務力検定初級 ・ 研修：NPO会計（税務）、認定NPO法人ファンドレイジング研修、ファシリテーター養成、まちづくり研修、グラフィックハーベスト、起業塾、ボランティアコーディネート等	
平成28年度予算	23,837千円 →うち、行政財源（市からの委託）：22,937千円 行政財源（県からの委託）：900千円		

図表21 山口市市民活動支援センター さぼらんての風景



(2) センターの沿革

平成13(2001)年に、山口市市民活動促進計画に基づき官設民営で開設された。

運営は公募でNPO法人山口NPOサポートネットワークが受託したが、平成15(2003)年にNPO法人山口せわやきネットワークに移行した。

その後、3年ごとに4期まで公募が行われたが、応募者は1者で、継続的に同法人が受託してきた。平成25(2013)年に、次年度予算が決まる前に仕様等を決めた公募を実施するのは難しいという市の意向により公募が廃止され、随意契約となった。

※土地・建物とも賃貸物件のため規則のみ。指定管理者の対象外。

6.7.2 地域の協働相手とのネットワーク

(1) 地域の協働相手・社会資源とのネットワークの現状

最初から協働という形式でルールを決めたものではないが、以下のような社会資源と連携実績がある。

○市民(個人)

連携している学生サークルへボランティアを依頼し、集まった学生にオリエンテーションをした上で、学生と市民団体が出会うワークショップを実施した。

○市民グループ(ボランティア団体・市民活動団体など法人格のない市民団体)

センターが行うイベントを団体との実行委員会形式で実施した。団体の希望を聞きイベントを企画し、必要なボランティアをセンターが集めている。

○民生委員・児童委員

今後、連携意向のある民生委員・児童委員の困りごとを聞いた上で、課題解決で動いている団体と水平でオープンな円卓会議実施予定である。

○小中学校

子育て世代向け広報紙をすべての児童・生徒へ配布している。

○大学

山口大学の地域共生センター、地域未来創生センターとの情報交換程度のつながりがある。

○企業、共同募金関係者

平成25(2013)年から、地域に貢献したい企業・事業者と新しい社会課題に取り組むNPO法人をつなぎ、企業の寄附付き商品を販売して、NPO法人の財源として活用する「支え人。」プロジェクトを協働で実施している。

○民間助成団体関係者

公益財団法人山口きらめき財団の担当者を招いて「助成金を得る方法に関する講座」を開催した。同財団は、(公財)やまぐち県民活動きらめき財団、(一財)山口県文化振興財団及び(一財)やまぐち女性財団が平成24(2012)年に合併してできた財団で、自主的・主体的な県民活動の支援、男女がともに協力し参画する社会の形成、地域性豊かで多彩な文化芸術活動の振興に取り組んでいる。

○赤十字関係者

防災・減災のセミナーや展示等で相互に協力した。

○中間支援組織

以前は、まちづくりセンターとワークショップ、まちあるき等を一緒に開催していたが、今は開催していない。

○商工会

広報やセミナーに参加して情報交換している。

○地域包括支援センター、市社会福祉協議会、地区社協

地域包括支援センター、市社会福祉協議会と連携して介護予防・生活支援サポーター養成講座を実施した。具体的には、高齢者が安心して住み慣れた地域で暮らし続けられるように、地域の支え合いの活動に取り組み、自分ももっと元気に生き生きできる市民養成のためにワークショップを開催した。ただ、無償協力だったため、単年度で終了した。

○コミュニティビジネス・ソーシャルビジネス

個別にマッチングを行っている。

○ライオンズクラブ、ロータリークラブ等

講和や寄附依頼をしている。

○青年会議所

子ども関連のイベントへの連携実績が数回ある。

○都道府県・市社協

講師派遣、防災等の情報交換をしたり、セミナー案内をしている。

県社協には災害関連の情報に精通した担当者があり、相談ごとがあると気軽に連絡できる。

市社協とは、ペーパーメディア等で情報共有をしているが、事業ベースでの連携はほとんどない。

○町内会自治会等地縁組織

「コドモジカンププロジェクト」（後述）を立ち上げ、子どもを中心にしたコミュニティづくりのコーディネート、地域づくり協議会を通じた単位自治会への支援を実施している。

○在宅サービスを行う組織・デイサービスを行う組織

団体へのボランティア訪問依頼のマッチングを行っている。

「コドモジカンププロジェクト」（後述）を立ち上げ、子どもを中心にしたコミュニティづくりのコーディネート、地域づくり協議会を通じた単位自治会への支援を実施している。

(2) 行政との関係

節度ある良好な関係を維持している。

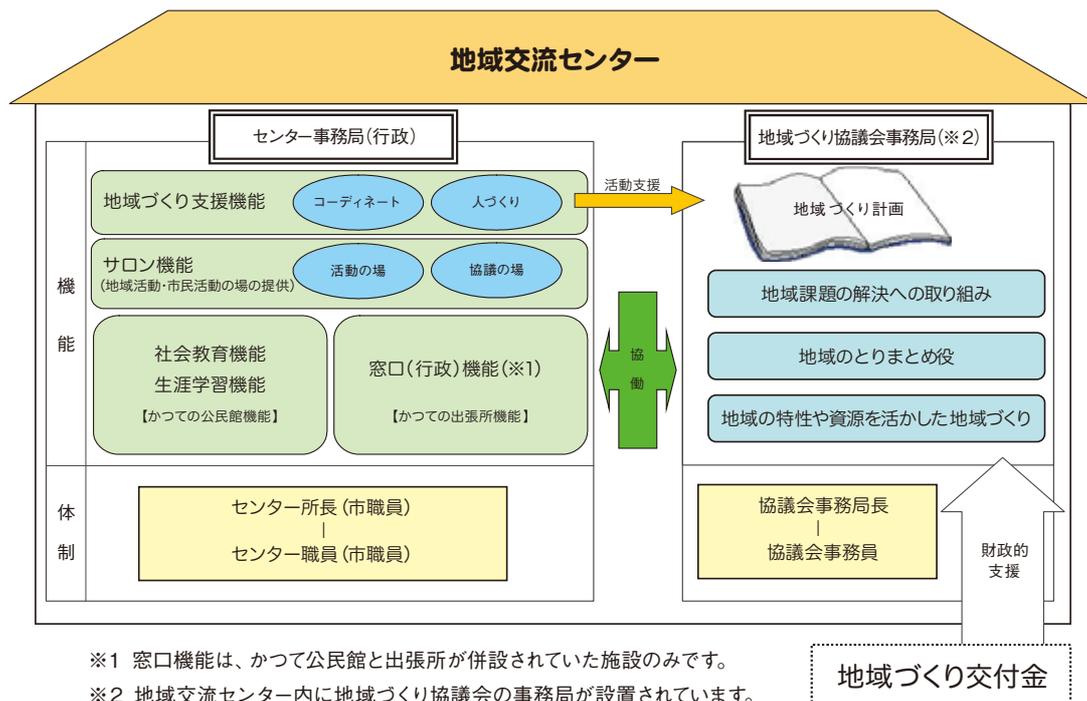
平成20（2008）年に山口市協働のまちづくり条例が交付され、協働推進プランが策定された。この中で、協働によるまちづくり、総合的な地域づくりの拠点として、各地域の公民館を「地域交流センター」として設置することになった（市内21か所の中学校区単位）。「地域交流センター」は、公民館がこれまで行ってきた生涯学習・社会教育機能に加え、地域づくり協議会による地域づくり活動の支援機能や様々なまちづくりの主体の活動拠点としての機能を備えており、センター事務局として行政職員（主幹クラス）が配置された。これを機に、行政が地域づくりのコーディネートや中間支援を自ら行うこととなったが、結果として行政だけの取り組みには限界があることが分かり、民間の市民活動支援センターの意義が改めて認識され始め、まちづくりのパートナーとして協働する環境が整ってきた。

設置者の山口市協働推進課とセンター職員は、より良い市民活動支援に向けて1～2か月に1回連絡会を開催している。連絡会には、山口市（行政）の地域づくり支援担当職員も同席している。

行政に対しては、「何をするのか」よりも、「何をを目指すのか、そのためにどんな市民力が必要か」を共有していくことを心がけ、開催するファンドレイジングやNPO育成塾に行政職員に参加の声掛けをしている。現在は「日本一社会課題に取り組む市民の多いまち」をめざしてミッションに基づいた事業を協働作業中である。

厳しい財政状況の中で委託費減額を打診されているが、委託費はセンターの活動に対する評価の一つでもあり、合理的理由ない減額はNPO法人の理事や会員への説明がつかなくなるなど、担当者の理解をいただき、次年度も現状を維持の予定である。

図表22 総合的な地域づくりの拠点としての「地域交流センター」



※1 窓口機能は、かつて公民館と出張所が併設されていた施設のみです。

※2 地域交流センター内に地域づくり協議会の事務局が設置されています。

出典：「山口市協働推進プラン改訂版」（平成25（2013）年3月、山口市）P24

（3） NPO法人との関係

NPOマネジメント支援、NPO法人実態把握調査等を実施している。
マネジメントを学ぶNPO同士の連携を探る円卓会議を実施中で、今後、協働でエントリーできる助成金への挑戦を仕掛けたい。

（4） 顔の見える関係づくり

1) 連絡協議会の設置状況

設置有無	あり
名称	山口市協働のまちづくり推進委員会
構成員	学識経験者、地域コミュニティ関係者、NPO関係者、公募委員
開催頻度	年3回
主な協議内容	「山口市協働のまちづくり条例」の適切な運用や協働推進プランの進捗管理・見直しについて協議している。協議内容は行政主導で決めている。

2) 連絡協議会以外の協議の場

センターがつくっている協議の場	他機関主催でセンターが出席している協議の場
<p>○円卓会議（ワークショップ）</p> <p>市民活動やボランティアに関わる多様な人材を集め、情報交換や意見交換することで参加者のモチベーションを上げ、社会課題を解決するための連携や人材発掘への一方を促すために実施している。</p> <p>会議で取り上げるテーマは、センター職員がニーズ把握、セミナーやシンポジウムのアンケート回答、団体との連絡調整等を通じて課題認識したもので設定している。また、行政から協働推進プラン策定時に市民活動団体の意見を把握してほしい等の依頼があって実施する場合もある。</p> <p>テーマに応じて、開催時間や回数は変えている。</p>	特になし

3) 顔の見える関係づくりのために工夫していること

事業の実施よりも解決したい社会課題を中心にしたコーディネートを中心に心がけている。
また、公共と一緒に支えていくためのパートナーとしての役割分担が明確になるように、事前に関係者にヒアリングを行っている。

(5) 「協働のルール」設定

設定有無	なし
------	----

(6) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の育成・支援

1) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）に求められる能力・視点

基本的には個人を対象とした育成支援はしておらず、NPO法人等の団体の人材育成に取り組んでいる。そうした人材に求められる能力・視点として、以下の点を重視している。

- ・情報発信力
- ・多様な価値観を受け入れる器
- ・社会課題の把握と根本的解決へのイメージ
- ・団体運営に必要なスキル（税務会計センス、内部組織調整力、運営課題の把握整理力など）

2) 研修の実施状況

公共を担っていくための「社会的信頼を得られる継続活動」に向けて、情報発信とマネジメント力に重点を置いた講座、研修、訪問等を行っている。

○講座・セミナーの開催

平成27（2015）年度は、活動充実講座としてマイナンバー制度や助成金、地域を巻き込むノウハウ等に関する講座を8回、情報発信充実講座として、ブログやFacebook、パンフレットの作り方等に関する講座を6回開催した。

3) 福祉教育・市民教育の実施状況

市民活動に関わる情報の収集・整理を行い、市民広報スタッフにより「市民目線」で作成した広報紙「ええやん新聞」の発行やホームページでの情報発信を行っている（詳細後述）。

4) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の活動支援・フォロー状況

○相談・問い合わせへの対応

市民活動支援の基本を相談に置き、多様な相談に対応している。

センターが商店街に設置されていることから、市民からの活動相談等も全体の半数近くを占め、個人の活動への相談対応や市民活動団体との橋渡しも行っている。

平成27（2015）年度の相談実績は、611件（市民320件、市民団体153件、企業15件、その他123件）である。

寄せられた相談・問い合わせ内容は一覧化し、NPO法人等対象別に内容をまとめて分析し、相談内容の予測を行うとともに、必要な情報や知識等の蓄積に努め、相談対応に反映させている。

○NPOマネジメント支援

NPO法人の人材不足、資金不足を解決し、安定した組織運営ができるよう、理事・職員のマネジメント力を付けるために、訪問サポートという形で、複数回寄り添い、必要に応じて専門家を交えて課題整理しながらアドバイスを行っている。

平成27（2015）年度は、NPO法人のファンドレイジングに向けた指導、運営強化支援、新規プロジェクトの立ち上げ支援、任意団体への運営強化支援で、延72回の訪問を行った。

また、企業へのPR活動やアワード（チャレンジやまぐち！地域貢献賞）への団体推薦を実施している。

○NPO法人の実態把握

山口県NPO法人データベースから山口市の法人を抽出し、寄附金の現状や会計規模を整理分析して、今後の支援方策を検討している。

(7) センターの活動エリアを超えた他のボランティア・市民活動センターとの広域連携の有無

設 定 有 無	あり
主 な 内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・NPOマネジメント講座への案内や協力要請 ・支援情報交換 ・講座への参加

(8) 多様な関係機関・団体と協働して総合的な支援体制をつくるために工夫していること

- ・専門家（弁護士、コンサルタント、会計士、プロボノ）とのつながりづくり
- ・ライオンズや倫理法人会への講和
- ・ソーシャルビジネスなど起業塾への参加
- ・誘致企業の交流会などでのプレゼン

(9) 情報の発信

登録団体への事業報告や事業のかわら版を発行し、支援内容を伝えている。また、団体が人材不足の課題を抱えているため、市民向けの広報紙にも力を入れ、市民と市民活動をつなぐ発信を心がけている。

○さぼらんで事業情報

さぼらんでの事業報告のダイジェスト版、事業方針や事業の一覧をA4 4ページにまとめ、登録団体、地域交流センター、関係各所に600部配布した。

○助成金情報

身近な助成金情報をA4両面にまとめ、市民活動団体向けに隔月で600部発行しており、希望団体にはメールでも毎月情報配信している。

○ええやん新聞

市民活動や市民が主体で進めている街づくり活動情報を市民目線で発信し、市民活動予備軍への新しい価値観との出会いや気づき、新たなつながりや参加のきっかけを創出するため、年2回30,000部発行している。市内の幼稚園・保育園、市内小中学校、高校、大学、企業に配布するほか、地域を限定した回覧も行い、読者層を広げている。

○活動インフォメーション

市民活動団体の行事を抜粋してA4両面で紹介し、市民向けに毎月1,200部発行している。

○さぼらんでかわら版

さぼらんでで円卓会議等の事業を実施し、随時その内容をA4 4ページに分かりやすくまとめ、市民、登録団体、地域交流センター、関係各所に700部配布している。

○ホームページの運用

ホームページ上における支援と市内の市民活動情報の集積をめざし、団体のブログ発信を支援して団体の活動の見える化に努めている（平成27年度の団体情報発信数は1,467件）。

また、独自の講座などは分かりやすく案内を出すとともに、終了後に必ず講座レポートを掲載している。

SNS（Facebook）と連動して情報発信することで、ホームページのアクセス数を増やしている（平成28（2016）年度117,000件）。

市民、団体、企業それぞれに入り口を設定している。

○情報交流コーナー

さぼらんでの前面フロアに、団体紹介ミニポスターを掲示した「市民活動紹介コーナー」、助成金情報を申請時期別に整理した「助成金コーナー」、NPO法人格取得に向けた情報等を整理した「NPO法人情報コーナー」を設けている。

○出張市民活動展示

市民活動紹介コーナーのミニポスターを転入の多い3～4月に市役所ロビーに展示し、日頃こうした情報に触れることの少ない市民に向けて情報発信し、街づくりへの意識向上や参加のきっかけづくり、活動への理解促進をしている。

6.7.3 まちづくり（地域の課題解決、受け皿づくり）

（1）まちづくり（地域の課題解決）がうまくいった具体的な活動・事業

事例タイトル	コドモジカンププロジェクト
協働のきっかけ	行政から地域と協働するきっかけをつくりたいとの依頼もあり、子どもに関わる課題解決をしている市民活動団体7団体に声掛けし、平成27（2015）年度前半に子どもの共育について考える「さぼカフェ（団体円卓会議）」を3回実施したこと。

協働の経過	<p>「さぼカフェ」を通じて、子どもが子どもらしい時間を過ごせる空間と場所が少なくなっていることが明らかになったため、これを解決する実験的な試みとして、平成27（2015）年度に夏休みの10日間、さぼらんてや山口市男女共同参画センター等において、市内の小学生を対象として、「子どもが子どもらしい時間を過ごせるように」をテーマに市民活動団体がそれぞれの特徴を生かした子どもの居場所づくり、18件のプログラムを実施した（協力団体12団体、ボランティア62人、参加小学生185人）。この結果、参加した子ども、実施した市民活動団体ともに好感触で、双方が喜び、地域の絆づくりにもなる「コドモジカプロジェクト」を地域に広げる必要性や可能性は大きいことが確認できた。</p> <p>そこで、この実験の実践スケジュールやセオリーを「あそびがまんなか“コドモジカプロジェクト”のススメ」というA4 3つ折りのパンフレットにまとめ、子どもたちの地域の居場所づくりの提案として1,000部地域に配布した。</p> <p>平成28（2016）年度は、センタースタッフの人脈と行政担当課の推薦で市内3地域を選び、協働推進プランで新設された「地域づくり協議会」の住民に事業の趣旨を説明するとともに、地域づくり支援担当、地域担当職員と現場調整シミュレーション会議を行った上で、大内地域まちづくり協議会に説明し、具体的な内容について同会事務局と文化教養部会への説明を行い、プロジェクトを公認してもらった。この中で、事業実施に前向きな単位自治会3か所を選び、センタースタッフも打ち合わせ会議に同席して、プログラムのブラッシュアップやプログラムを提供してくれる団体選び、募集チラシの作成等を進め、その経過や当日の様子を記録し、「さぼらんてかわら版」やDVD映像に取りまとめた。また、googleアンケートを使って参加小学生の保護者にアンケートをとり、振り返り会をコーディネートして、地域で活動が継続・拡大するようフォローした。</p>
協働した地域の関係機関	山口市協働推進課・社会教育課、地域づくり協議会、老人会、婦人会、子ども会、市民団体、企業
協働を振り返りうまくいったこと、地域等への波及効果	<p>市民を巻き込むことを大きなテーマとして実施した。</p> <p>負担が一部の人に偏った地域もあったが、改善点として前向きに捉えており、どの地域もプロジェクトの継続に意欲的である。</p> <p>地域の広報誌に、自治会長、文化教養部会、子ども会からメインの取り組みとして紹介された。</p> <p>DVD上映を中心に単位自治会での報告会も開催された。</p> <p>今年の冬休みにも開催する報告があった。</p> <p>地域づくり協議会の理解をもらうことからスタートしたので、各地域に予算（2万円）をつけてもらった。</p>



	<p>次年度開催に向けて、地域づくり協議会独自のルールづくりを検討中である。</p>
残された課題	<p>他地域の地域づくり協議会でもプロジェクトを実施してもらえようにするための方策を模索している。</p> <p>このプロジェクトは、子どもに関わるすべての課題をなくし、大人のまなざしが子どもに注がれる地域が当たり前になるようにしたいという思いから始め、将来的には地域のコアな課題（子どもの貧困問題や独居の高齢者の支援等）にも対応できる方向へ展開したいが、まだ可能性が見えていない。</p> <p>NPO法人が地域に入り込んで活動するのはハードルが高いが、センター開設から15年程度が経過し、行政のパートナーとして事業を進められる基盤が整ってきたので、行政のオーソライズを得ながら、地域に入っていきたいと考えている。そのきっかけとして、センター付の地域コーディネーターを地域に配置し、地域に必要な支援を調査し整理する機能を提案中である。自治会役員は年度ごとに交代するが、地区社協役員は長く務める人が多いので、協働相手として有望と考えているが、まだ具体的な連携は始めている。</p>
協働にあたりセンターが心がけたこと、大切にされたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・まずは、地域のニーズを聞いていくこと ・事業実施ではなく、目的を伝えること ・地域の人に無理がないこと ・終了後の情報発信

(2) センターが取り組む地域の課題解決の基本的な流れ

- ・地域の課題解決に取り組もうとしている子育て世代への円卓会議を実施し、活動を始めるための初めの一歩を後押しできるような支援をしている。
- ・NPO法人を集めた円卓会議を実施し、ネットワークを組んで実施できる事業を模索し、助成金申請などで事業実施をコーディネートしていく。

(3) センターがまちづくり（地域の課題解決、受け皿づくり）において工夫していること

- ・当事者意識を持つ人を増やすために、課題の発信、寄附の機会を増やす。
- ・ボランティアなど新たに関わる人へのオリエンテーションで、社会課題、NPOの意義・目指す社会について伝える。
- ・社会的な責任が果たせる組織づくりの重要性の理解を深める。

6.7.4 個別支援（関係機関へのつなぎ等の支援の提供）

(1) センターが取り組む個別支援の基本的な流れ

ヒアリング→ミッション（ゴールコミットメント）の整理→中期ビジョンの作成→事業計画の作成→理想の予算案の検討→情報発信（CANPANブログの活用）→助成金アドバイス

(2) センターが個別支援において工夫していること

NPO法人格を取得する団体には、多様な資金源を確保し、安定した運営をしていくための基本指標を作成している。

任意団体については、まずは情報発信からマネジメントの支援ができるように、信頼性の確保・社会貢献の広がりなどを意識している団体に対して、インターネットを活用した情報発信の指標を作成している。

図表23 NPO基本指標

NPO基本指標

※NPOが多様な資金源を確保し、安定した運営していくための基本指標

分類	No	指標内容	行っている	必要だ と思うが できてい ない	行って いない し、必要 ない
事業基本	1	理念（きっかけ・設立趣旨）が整理されている			
	2	団体理念が組織内部で共有・確認できている			
	3	団体理念を掲示している（組織運営の中心においている）			
	4	定款・会則が実情に沿っている			
	5	規定が備えてある（職員規定、パートタイマー規定など）			
事業管理	6	外部環境シートを作成している（国や県の制度や方針などの動き）			
	7	事業コンセプトが設定されている			
	8	中期行動計画に基づいた事業計画となっている			
	9	年度方針を決めている			
	10	事業計画・報告を行っている（所轄庁・会員）			
	11	市民に向けたわかりやすい事業計画・報告を行っている			
	12	月間スケジュールを作成している			
	13	規定集の備え置きを準備している			
サービス・商品	14	NPO運営及び個別サービスの専門的知識（具体的に）がある			
	15	ネットワーク形成がある（具体的な人脈図）			
	16	対象者のニーズ把握（基本品質の評価把握）ができている			
	17	実施したい特定非営利活動事業の洗い出し、分類(強化)ができている			
	18	特定非営利活動のミックスへの取り組み			
	19	サービス提供スタッフの人数が適切である			
	20	トラブル対応（実績）ができている			
	21	独自収益サービス（事業）がある			
（事業営業活動）	22	サービス・商品別販売計画がある			
	23	寄付金等の資金調達活動を行っている			
	24	イベント計画がある			
	25	法人の理念発信（団体概要）している			
	26	わかりやすいHP（HP品質基準）となっている			
人事	27	組織図を作成している			
	28	業務分掌を作成している			
	29	業務量のバランスはとれている			
	30	適切な報酬となっている			
	31	会計などの総務担当をおいている			
	32	職員指標（評価制度）がある			
	33	定期スタッフ面談をおこなっている			
経財務	34	毎月の収支報告を行っている			
	35	資金計画を作成している			
	36	仕訳整理はその都度行っている			
	37	毎期事業利益がでている			
	38	借入返済が行えている			

図表24 NPO基本指標

団体情報発信指標

NPOの意義を理解し、信頼性の確保・社会貢献の広がりなどを意識している団体のインターネットを活用した情報発信の指標です。すべての市民団体にあてはまるものではありません。(☑もしくは1～5までのレベルでチェック)

団体名	
発信ツール	<input type="checkbox"/> ホームページ <input type="checkbox"/> FaceBook <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> ブログ <input type="checkbox"/> Twitter

分類	☑	項目
わかりやすい活動発信		定期的に活動を掲載している
		活動の雰囲気が伝わる
		イベントや講座などのお知らせを2週間前には掲載している
		イベントや講座などの様子を毎回掲載している
		文章に5W1Hが盛り込んである
		写真が活用してある
		映像が活用してある
団体概要		団体の活動のきっかけがわかる
		団体の目的がわかる
		1年間の活動予定がわかる
		団体の規模がわかる
		定款・会則が掲載してある
		年間の事業報告が掲載してある
		年間の決算報告が掲載してある
巻き込み		団体の連絡先が掲載してある
		団体の連絡先が1クリックで見れる場所に掲載してある
		ボランティアメニューが掲載してある
		寄附のお願いが掲載してある
		寄附でどんな社会課題が解決できるか具体的に示してある
体制		団体の目的や公益性がわかりやすく掲載されている
		HP・ブログ更新に複数の担当が関わっている
		情報発信から組織のマネジメントを理解している担当者がある

6.7.5 組織内部の体制強化

(1) センターの有する機能・権限

特長	状況	センターが果たしている機能・有する権限
新たな地域ニーズ・地域の生活課題をいち早くキャッチする	実践はあるが、仕組みになっていない	<ul style="list-style-type: none"> 相談時などに団体のそもそも活動を始めたきっかけや、向かう社会課題をヒアリング 団体のホームページやブログでの情報発信のチェック CANPAN（日本財団が提供する公益事業コミュニティサイトなど全国的な活動団体の情報チェック 国のe-statなどのチェック

特 長	状 況	センターが果たしている機能・有する権限
地域の関係者をつなぎ、活動の輪を広げる	権限なし	・依頼に応じてコーディネート
出会いの場・協働を生み出す	権限なし	・テーマ型円卓会議 ・ドネーションパーティ（以前実施）
そ の 他		特になし

（2） 職員の育成・支援

1) センター職員に求められる能力・視点

- ・聞く力、課題の根本を見抜く力、半歩先の支援ができる力
- ・団体との信頼関係づくり

2) 職員研修の実施状況

中間支援力向上のために、内外多数の講座・研修に参加し、参加後は職員間で内容を共有する時間を持っている（平成27（2015）年度の参加講座・研修28回、延67人）。また、最低限の本の読破を義務付けている。

○運営力支援の研修

- ・NPO法人の会計実務
- ・NPO法人の労務
- ・NPO法人のためのチェックリスト活用セミナー
- ・ファンドレイジング基礎講座
- ・NPO法人関連相談対応共有会議
- ・NPOの決算
- ・NPO法人事務力検定
- ・信頼を得るための事業報告書セミナー
- ・NPOのための融資セミナー
- ・我がまちのデータを作ろう！人口統計データ活用勉強会

○情報発信力支援の研修

- ・マスコミが取材したくなるプレスリリース作成講座
- ・共感力を高める広報戦略
- ・さぼらんでスタッフ・市民広報記者のための広報研修～広報力のアップに向けて～

○個別のテーマの支援のための研修

- ・山口市地域協育ネットコーディネーター活動説明会及び研修会
- ・生活困窮者自立支援制度シンポジウム
- ・男女がともに輝く社会を考える講座

- ・高校生熟議 2015
- ・大丈夫？スマホで子育て～親子のコミュニケーション能力を育む～
- ・女性の活躍応援セミナー

○市民活動の意義や今後の支援のための先駆的研修

- ・お金の地産地消を読む会
- ・寄附事業開発をするためのファンドレイジングと遺贈
- ・企業に求められる社会貢献活動
- ・プロボノ事例と組織マネジメント
- ・社会課題解決に向けた企業ノウハウの活用
- ・地域を変えるおしゃれな社会貢献の作り方
- ・ファンドレイジング日本2016
- ・中国4県中間支援者連絡・情報交換会
- ・ビジネスとソーシャルデザイン
- ・岡崎市市民活動センター及び地域交流センター視察

3) 職員のフォロー状況

- ・事業は複数担当として、個人に業務が集中しない状況をつくっている。
- ・限られた職員で様々な事業を実施しており、多機能になりがちなので、業務には優先順位をつけて進めている。
- ・定期的にスタッフミーティングを実施している（月1回定例、イベント時は随時）。
- ・子育て中等で週5日やフルタイム勤務が難しい職員については、申し出により働き方の希望をヒアリングし、対応している。
- ・ワークライフバランスが取れるよう、計画的に年休消化ができる体制をとっている。
- ・職員指標に基づく自己評価を実施している。
- ・市とのセンター運営の委託契約が単年度のため、職員の雇用契約も継続保証ができないため、職員が希望する講座・研修の受講は積極的に支援し、スキル等を蓄積できる組織であることを実感させ、モチベーションアップを図っている。

図表25 市民活動支援スタッフ指標

市民活動支援スタッフ指標

市民活動支援センターの職員としての基礎項目を指標として掲げています。スキルアップの参考にしてください。（相談対応など個別のスキルについては別途検討していきます）

自己評価として5段階
 5：できる 4：だいたいできる 3：どちらともいえない
 2：どちらかというところできない 1：できない でチェックしてください

分類	内容
山口市民活動支援センターへの理解	山口市民活動支援センターさぼらんてへの理解
	さぼらんての経緯やミッションを説明できる
	さぼらんての支援のビジョンが説明できる
NPOへの理解	NPOへの理解
	NPOのできた経緯や争点などを理解し、社会におけるNPOの役割意義を説明できる
NPO法の理解	NPO法の理解
	NPO法の条文の組み立てを理解し、相談対応など必要に応じて引用できる
山口市協働のまちづくり条例への理解	山口市協働のまちづくり条例への理解
	今なぜ協働のまちづくり条例なのか理解し、市民団体の役割を説明できる
	山口市協働推進プランへの理解
	条例に基づいた協働推進プランを意識し事業を行っている
山口市総合計画への理解	山口市総合計画への理解
	山口市の総合計画における協働の役割を理解できる
山口市への現状理解	山口市のNPO法人への理解
	山口市内のNPO法人の実態を5団体以上把握している
	山口市の幅広い市民活動への理解
事業実施	山口市内の幅広い市民活動を尊重し、支援策を検討している
	市民活動の現状や市民団体のニーズを踏まえた事業企画づくり
	現状、ニーズを把握して目的、対象を明確にした事業企画ができています
	事業企画書に基づいた事業報告書づくり
	事業企画に基づいた事業評価を行い、わかりやすい事業報告書ができています
	わかりやすいしらしづくり
	事業を行う際、わかりやすい参加者募集ができています
	事業企画書に基づいたアンケートづくり
	事業を行う際、企画書に基づいたアンケートが実施できています
	団体や市民との双方向の情報発信を意識している
	HP、ブログ、メール、Twitterなどを活用して随時情報発信ができています
	適切な会議の準備・手法ができる
カードワークなども活用しながら、活性的な会議運営ができる	
相談姿勢	多様な価値観を受け入れる相談対応ができています
	市民団体や市民からの活動への多様な相談を受け入れ、その内容を受け入れ対応ができています
	相談の主訴を整理しながら誠実に対応ができています
	市民団体の課題を特定し、対等な関係性の中対応ができています
基本姿勢	基本事務処理をスムーズにできています
	報告、復命、伺いなどの文書が作れている
	事業内容の共有
	ミーティング・文書・HPなどを活用して、適宜各自の事業の共有を心がけている
	年休・遅刻・早退などの届出を適宜行う
	突発的なことを除き、年休の計画取得を心がけて届出を行っている
切磋琢磨のチームづくりに貢献している	
対等な人間関係の中、ミーティングなどで活発な意見交換を行いよりよい支援のできる組織づくりに努めている	
氏名	

(3) 組織内での各部門・機能との連携・協働

事業実施においては、事業責任者が全体を統括し、他のスタッフに役割分担している。

(4) 組織内部の体制強化のために工夫していること

- ・中期ビジョンの共有・確認・見直し、支援者として目指すもの・スキルの共有、事業実施における基本的マニュアルの作成を行っている。
- ・切磋琢磨する組織内文化、支援者チームとしてよりよい支援をするための意見交換の文化を醸成している。
- ・伺いを回覧するときは、職員皆で赤入れする。
- ・センターに求められる新たな機能に対応できる一番効率のよい戦略づくりを心掛けている。

6.7.6 その他

(1) センターの活動全体を通じて工夫していること

事業を行うことではなく、地域課題を解決するための市民活動支援を重視している。協働で進めることを確認した上で、最適な事業実施体制を作っている。

(2) センターの活動全体を通じての課題

NPOや地域コミュニティへの寄り添い支援を行う十分な人的体制が整っていない。子育て等の都合でセンターの運営時間等にあわせて自由に動ける職員が限られている。

(3) 今後のセンターの方向性

「日本一地域課題を解決している市民が多いまち」を目指して戦略的事業を実施している。具体的には今後は以下の事業に重点的に取り組む方針である。

- ・地域コーディネーターの育成
- ・大学生ボランティアを活用した小・中・高生のボランティア体験の推進
- ・協働推進に向けての地域課題の見える化の仕組みづくり
- ・NPOのファンドレイジング推進支援

6.8 あきた中央市民活動サポートセンター（秋田県秋田市）

6.8.1 センターの基本情報

(1) 平成28（2016）年10月1日現在の基本情報

名 称	あきた中央市民活動サポートセンター、秋田県ゆとり生活創造センター「遊学舎」
所 在 地	秋田県秋田市 <ul style="list-style-type: none"> ・秋田駅から車で10分程度。 ・敷地面積18,368㎡の土地に、管理棟、交流棟、工房棟、会議棟、昭和館の5つの木造の建物（延床面積3,521㎡）がある。 ・建物の設計コンセプトは、農家のたたずまい／自ら場をつくる／風が通り抜け陽が差し込む／木でつくるである。 ・災害時の避難拠点としての機能も有しており、隣接して秋田赤十字病院がある。
種 別	社協以外（設置者：秋田県 企画振興部 地域活力創造課、指定管理者：NPO法人あきたパートナーシップ）
開 設 年 月	平成14（2002）年11月
センター運営の基本方針	自由時間を利用した活動及びボランティア活動をはじめとする、自主的な社会貢献を行う団体に対し、これらの活動に関する情報及び研修の機会を提供するとともに、これらの団体等の交流、その他の活動を支援する。
活動エリア	複数市町村（県の行政区として地域振興局が8つあり、生活圏域とほぼ一致している。これを県北3、中央2、県南3に分けたうち、中央2局のエリアで活動している）全県エリアで活動している。
活動エリア内の他センター	▶県域：上記の通り、県内を3エリアに分け、北部市民活動センター（秋田県北NPOセンターが受託）、南部市民活動サポートセンター（秋田県南NPOセンターが受託）がある。
センターが実施している事業（平成27年度実績）※特に注力しているものは◎	<p>【指定管理業務：仕様書記載事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・秋田県ゆとり生活創造センター「遊学舎」指定管理業務 ・施設の使用許可業務、施設維持管理業務、NPO・ボランティア活動支援業務 ・市民活動に関する相談 ・情報紙「かだれ」編集発行業務 ・秋田県市民活動情報ネット管理運営業務 <p>【企画事業：指定管理を円滑に進めるため法人から提案した事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NPO・ボランティア基礎講座 ・NPO・ボランティア支援講座Ⅰ・Ⅱ ・NPO・市民活動相談会2015 ・市民活動のためのIT活用講座

	<ul style="list-style-type: none"> ・地域リーダー研修会 ・ジュニア・サマースクールin遊学舎 ・コミュニティビジネス（CB）サロン ・プロボノ推進事業 ・いきいき健康塾 ・2015NPOまつり ・2015遊学舎まつり ・遊学舎フリーマーケット ・NPO・ボランティア情報ライブラリー ・遊学舎館内情報掲示 ・県民ギャラリー企画展 <p>※そのほか、法人では、中間支援組織として、東日本大震災復興支援事業、秋田県受託事業、協働事業等を実施している。</p>		
把握しているボランティア・団体数	登録ボランティア（個人）	—	
	登録ボランティア（団体）	—	
	把握しているNPO法人	350団体	
	把握している市民グループ	約1,000団体	
職員体制		専従	兼務
	常勤	14人	0人
	非常勤	0人	0人
	職員が有している主な資格、修了している研修等	<p>協働事業のファシリテーターを担当できる県独自の資格としての「協働専門員」が2人いる。「協働専門員」は県の予算で、1年あたり県内3センターから各1人、計3人を東京に1か月派遣して研修を受けさせるもので、現在県内に6人いる。</p> <p>また、コミュニティビジネス起業支援の一環として、県の予算でJ B I A 認定のインキュベーションマネージャーの資格を取得した職員が各センターに配置されている。</p>	
平成28年度予算	83,364千円 →うち、行政財源（遊学舎指定管理）：59,108千円		

図表26 秋田県ゆとり生活創造センター「遊学舎」



開設：平成14年11月23日・敷地面積:18,368,51㎡
 コンセプト：農家のたたずまい/自ら場をつくる/風が通抜け、陽が差し込む/
 木造設計者：安藤邦廣（筑波大学名誉教授）

図表27 あきた中央市民活動サポートセンターの図面



(2) センターの沿革

秋田県は「あきた21総合計画」において「遊・学3000自由時間の活用」を提唱した。勤労期における1年間の生活時間は8,760時間、そのうち寝食などは3,650時間、仕事時間は2,000時間、残り3,000時間は自由時間となる。この自由時間を趣味やスポーツ、生涯学習、ボランティアなどの「遊」や「学」に活用することが、時代が求める新しい産業おこしや地域の活性化も可能になると考え、余暇活動の拠点として秋田県ゆとり生活創造センター『遊学舎』を平成14(2002)年にオープンさせた。

開設当初は、(社)あすの秋田を創る協会が建物の管理運営を行うとともに、そこで行う事業は、入札で複数の団体に委託していた。その団体の一つとして、NPO法人あきたパートナーシップがあり、情報誌「ボランティア・NPO活動ニュース秋田」の発行を担っていた。

平成18(2006)年度から指定管理制度を導入し、NPO法人あきたパートナーシップが指定管理を行うこととなり、第2期：平成23(2011)年度、第3期：平成28(2016)年度からも、引き続き同法人が指定管理を行っている。

6.8.2 地域の協働相手とのネットワーク

(1) 地域の協働相手・社会資源とのネットワークの現状

○大学

大学生と地域のマッチングに力を入れている。学生が地域課題を知り、秋田の魅力を知って、定住してくれることを目指して、農業体験、いぶりがっこづくり、棚田での米作り・販売等に取り組んでいる。

また、地域の郷土芸能の担い手不足を補うため学生が地域に入り、住民と一緒に地域の活性化に取り組んでいる。

○社会福祉協議会

広報の協力やボランティア保険加入以外、社協のボランティアセンターとの連携はない。ボランティア・市民活動支援において分野のすみわけ等について整理はしていない。コアな地域に入り込んでの活動は、社協でなければ対応できない分野だと考えている。

(2) 行政との関係

県行政とは良好な関係を築いている。

県庁からは離れた場所にあるが、県担当者、センター職員相互に事業の打ち合わせ等で頻りに訪問しあい、情報共有ができています。

県からの指定管理だが、必要に応じて前線に出て事業を実施することもある。必要に応じて、センター職員がNPO法人の活動について市町村に理解を得るために訪問することがあるが、県職員も同行してくれる。

県庁内には、3エリアに分けて3センターを設置するのは予算的に厳しいとの意見もあるが、所管課は、面積が広く文化性も異なるので、これにあわせて活動するには3センターが必要と認識してくれている。

(3) NPO法人との関係

NPO法人の設立、運営支援を行っている。

（４） 顔の見える関係づくり

1) 連絡協議会の設置状況

設 置 有 無	なし
---------	----

2) 連絡協議会以外の協議の場

センターがつくっている協議の場	他機関主催でセンターが出席している協議の場
<p>○まなぶ！つながる！あきたNPO会議</p> <p>県内を拠点として活動するNPO法人は約340団体、任意の団体やボランティアグループも数多く存在する。これらの団体にあきたパートナーシップがアンケートを行ったところ、活動上様々な課題を抱えており、他の団体とつながり活動することを望んではいないものの、具体的に他団体と知り合う機会が少ないことが分かったため、県内3NPO支援センターが協議して、ふだん顔をあわせることのない全県のNPOが一堂に会し、学び合い、つながる機会を持つと、平成28（2016）年10月に32団体と個人、計87人が参加して会議を開催した。</p> <p>会議は、コミュニティビジネス等に関する情報提供、学び合う分科会、分野でつながる名刺交換会を行い、閉会後はNPOなんでも相談ブースを設けた。</p>	<p>○東北地区NPO支援センター情報交換会</p> <p>○民間NPO支援センター将来を展望する会</p> <p>○東日本大震災支援全国ネットワーク</p> <p>○福島県外避難者相談・交流・説明事業</p> <p>○秋田県共同募金会企画広報委員会</p> <p>○学生地域活動推進協議会</p>

3) 顔の見える関係づくりのために工夫していること

県内市町村を回り市民活動担当者と情報交換を行うとともに、地域で開催されている市民交流会議等には職員が交代で参加をしている。

（５） 「協働のルール」設定

設 定 有 無	なし
---------	----

（６） 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の育成・支援

1) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）に求められる能力・視点

各地域で課題解決をめざし活動している団体や個人が様々なセクターと協働することで、課題解決が容易になり、活動の拡大につながると考える。

2) 研修の実施状況

○NPO・ボランティア基礎講座

年2回、地域づくりの担い手としてのシニア世代等を対象に、実践者に話を聞き、活動する上での心構え等について研修する（事例発表+ワークショップ、1回あたり2時間）。

○NPO・ボランティア支援講座Ⅰ・Ⅱ

NPO法人の責任を果たし信頼性を高めるため、県に提出する書類や事業報告書、活動計算書等について説明し、個別相談に対応する講座と情報発信（伝達）の手法を学ぶ講座を開催した。

○NPO・市民活動相談会2015

「2015NPOまつり」オープニングフェスタで相談コーナーを設け、NPO法人設立のための定款作成やコミュニティビジネスについての相談に対応した。

○市民活動のためのIT活用講座

ITを活用することによって市民活動を広げるため、3テーマ、計6回の講座を開催した。（ブログやSNSの概要説明、プレゼンテーションセミナー資料作成用ソフトの作成方法等）

○地域リーダー研修会

秋田県内の地域課題を考えるために、実際の移住者から、移住したきっかけや地域の人とのつながりを大切に、希望を持って生きる姿勢を聞いた。また、空き家の利活用と見守りの活動を紹介してもらい「共助」について意見交換した。

○ジュニア・サマースクールin遊学舎

子どもたちが、遊学舎で活動しているサークル、NPOが開設した3つの夏休み体験講座に参加し、世代を超えた交流をしながら、モノづくりの楽しさを体験した。

○コミュニティビジネス（CB）サロン

コミュニティビジネスで地域の活性化を目指すため、3回シリーズで、事例発表や日頃感じている地域課題についての話し合い、起業のために必要な事項（助成金情報、事業計画書作成、プレゼンテーション）について研修を行った。

○プロボノ推進事業

「経験や知識を生かして社会的な活動に役立てる」をテーマに、計4回、意見交換とプロボノの実践を行い、自らの職業を通して培ったスキルや知識を活用してボランティア活動を広めることを目的に実施した。

○いきいき健康塾

「健康で健やかな日々を過ごすために」をテーマに、秋田県赤十字奉仕団がシニア層を対象に、高齢期に必要な知識を学ぶために開催したシニアカレッジの事業の一つとして寸劇、講話、ゆとり体操を実施した。

参加者は、奉仕団の会員とその他をあわせて150人になった。

3) 福祉教育・市民教育の実施状況

○2015NPOまつり

約2か月の一定期間を「NPOまつり月間」と位置付け、40のNPO・ボランティア団体がNPO・ボランティア活動を市民に広く広報し、地域の活性化、相互交流、連携促進のために様々な事業を実施した。

企業37社から協賛を募り、まつり事業参加団体の共通チラシ（A5 24ページ、フルカラー、5,000部）を作成し、県内公共施設、市町村、企業、参加団体等に配布し、活動を広く県民にPRした。

○2015遊学舎まつり

遊学舎に集い活動しているサークルの人たちの1年間の成果発表の場として、土日2日間を使って開催し、遊学舎の利用促進を図る。また、自主的にまつりを開催することで趣味のサークルから市民活動へ活動の幅を広げることを目指している。

○遊学舎フリーマーケット

一般家庭の不用品の再利用を図り、ゴミの減量とリサイクルとNPO・ボランティア活動の支援を行うため、年7回開催した。

4) 地域人材（ボランティア・市民活動をする個人・団体）の活動支援・フォロー状況

支援センターとしての人材育成のセミナーや講座の開催を含め、相談業務を通して、様々な支援を実施している。また、専門性が必要な事項については各専門機関へ

(7) センターの活動エリアを超えた他のボランティア・市民活動センターとの広域連携の有無

設定有無	あり
主な内容	<p>○県内3センター</p> <p>県の所管課と県内3つの市民活動サポートセンターが集まり、年4回合同会議を開催し、各エリアにおける市民活動支援に関する課題出しと対応策について協議を行っている。また地域の課題解決に取り組むNPO等に対して、NPO中間支援組織としての支援のあり方についても情報交換を行っている。</p> <p>同じ事業について、活動エリアの違う3センターで報告し合うことで、自身の立ち位置が明確になり、次の方向性が見えるようになり、切磋琢磨できている。</p> <p>○中央市民活動サポートセンターの活動エリア内のセンター</p> <p>中央市民活動サポートセンターの活動エリア内には、市町村を活動エリアとする2つの市民活動サポートセンターがある。その職員をインターンとして受け入れ、人材育成支援をしている。</p>

(8) 多様な関係機関・団体と協働して総合的な支援体制をつくるために工夫していること

○運営評価委員会

センターが様々な利用をしている県民の声を生かし、円滑に運営されるよう、管理方法や運営のあり方について評価・提言をしてもらうための運営評価委員会を設けている。

委員会は、大学、起業、NPO、地域、施設利用代表者等からの7人で構成され、毎年1回開催している。

○遊学舎利用者満足度調査

年2回、来館者・利用者600人を対象に郵送配布・郵送回収のアンケート調査を実施している（回収率7～8割）。利用者からの意見や要望とこれに対する対応策は館内に掲示し、管理運営のための参考にしてている。

○利用者との意見交換会

利用者の立場に立った、効率的かつ効果的な施設の管理運営を利用者へのサービス向上につなげるため、団体用事務コーナー利用者、遊学舎ボランティア会（新聞切り抜き、託児、花の手入れ、施設案内、木工室の機械管理等を担当）、サークル・団体と1年に各1回、意見交換会を開催している。

(9) 情報の発信

○情報誌「かだれ」の編集発行

市民活動やその取り組み、企業の社会貢献活動を紹介することで、NPO・企業・行政の協働のきっかけとなり、さらなる地域の活性化につなぐことを目的に発行している。

内容は、中央地区の地域情報だけでなく、NPOにとっての今の課題や社会におけるNPOの位置付け等を取り上げる「NPOなう」というページも盛り込んでいる。

5月から、奇数月に計6回、A4 8ページで1,000部発行し、NPO法人、市民活動団体、全国のNPO関連機関、取材先、市町村のNPO担当部署、中央地区の商工会議所、図書館、社協等に配布している。

○秋田県市民活動情報ネット管理運営業務

県民、ボランティア団体、NPO等、行政、企業が、市民活動やボランティア活動の情報を共有し、活用を進めるために、それぞれのイベントの情報、活動情報、募集情報助成金情報を収集し、掲載している。掲載に当たっては、目から情報が入りやすいよう、写真を多用している。

サイト運営は通年で、メールマガジンは毎週金曜日に発行している。

平成27（2015）年度の実績として、イベント情報は364件、助成金などの募集情報は175件を掲載し、メールマガジンは435人に配信した。

また、県内3センターの情報誌をPDF化して、サイトに掲載している。

法人で運営しているサイトは、秋田県市民活動情報ネット以外に、遊学舎、NPO法人あきたパートナーシップ、認定NPO法人スグッチファンド（県民、企業、行政等から広く資金を集め、県内の地域課題解決のために活動するNPO等に助成し、団体の基盤確立、活性化を図るために設立された法人で、あきたパートナーシップが事務局としてサポートしている）もあるため、維持・管理の負担が大きい。

○NPO・ボランティア情報ライブラリー

NPO等の市民活動団体の活動情報を1冊のファイルにおさめ、遊学舎で自由に閲覧できるようにしており、現在103団体が登録している。

○遊学舎館内情報掲示

個人、あるいは団体で市民活動をする上で参考にしてもらえるよう、会員・ボランティア募金情報、講演会、講座、イベント情報、助成金情報、秋田県情報等のチラシ類を遊学舎に掲示している。また、遊学舎サポートボランティアの協力のもと、新聞社の許可を得て切り抜いた新聞記事も掲示している。

○県民ギャラリー企画展

NPO活動等を紹介したポスター・写真等の展示、遊学舎・公民館等で実施してきた講座の成果発表、県民が自由時間を利用してきた活動の発表等の企画展を行っている（平成27（2015）年度は30件）。

6.8.3 まちづくり（地域の課題解決、受け皿づくり）

※主な業務は中間支援のため、該当なし。

6.8.4 個別支援（関係機関へのつなぎ等の支援の提供）

※主な業務は中間支援のため、該当なし。

6.8.5 組織内部の体制強化

(1) センターの有する機能・権限

特 長	状況	センターが果たしている機能・有する権限
新たな地域ニーズ・地域の生活課題をいち早くキャッチする	—	※主な業務は中間支援のため、該当なし。
地域の関係者をつなぎ、活動の輪を広げる	—	※主な業務は中間支援のため、該当なし。

特 長	状況	センターが果たしている機能・有する権限
出会いの場・協働を生み出す	○	特になし
そ の 他		特になし

(2) 職員の育成・支援

1) センター職員に求められる能力・視点

ハローワーク等を通じて採用するので、ITスキルや広報・編集スキル等があることから応募してくる人もおり、必ずしも、採用時から市民活動について十分理解し、思いを持った職員ばかりではない。

市民活動をしている人の姿を実際にみて、センターに来る人は活動を応援してもらいたい、分かってもらいたいと思ってきているということを実感し、その思いを受け止めて、「活動したいし、実際活動しているが、これでいいのだろうか」と悩んだり迷っている人の背中を一押しできる応援者になってもらいたい。

2) 職員研修の実施状況

内部では、特別な研修は実施していない。

以前は、NPO法人立ち上げの研修をしていたが、現場がないままでは伝わりにくい。また、県が「NPOの便利帳」として、NPOとは何か、NPO法人はどうすれば慣れるか、NPO法人にはどんな税金が課せられるか、NPOとNGOはどう違うか、認定NPO法人とは何か、どんなNPOがあるか、NPO法人は設けてはいけないのか等分かりやすい冊子を発行しているので、これを見れば概略は理解できる。このため、研修はやめて、実際にNPO設立等の相談があった時に、NPO立ち上げ支援を中心に進めてきた職員に同席してOJTで理解する形に変更した。

外部研修は、担当する事業に関わるものは県外でも積極的に派遣し、職員も自己啓発として大学に行ったりしている。

3) 職員のフォロー状況

職員数はあまり多くなく、定着率もよいので、それぞれのスキル、得意分野を理解し、フォローし合っている。

ただし、職員数に比して業務量が過大になる時期もあるため、改善の必要性を感じている。

（3） 組織内での各部門・機能との連携・協働

総務課、活動支援室、事業推進課の3課のうち、活動支援室、事業推進課は月1回合同会議を開催し、情報を共有している。この内容を踏まえて、理事長、センター長、課長・室長からなる部門長会議を開催し、センター運営を進めている。

法人としては、隔月で理事会を開催している。

（4） 組織内部の体制強化のために工夫していること

各事業の担当者を2人制とし、企画を提案しあうと共に、進捗状況を確認し共有することでスムーズな事業ができる。

6.8.6 その他

（1） センターの活動全体を通じて工夫していること

市民活動をはじめようとする人・団体、既に活動している人・団体に対応するスキルの大切さと、またセンターは活動する人の応援団の立場であることの自覚をする。

（2） センターの活動全体を通じての課題

指定管理者は期間が決まっていて、安定した雇用環境を用意しづらいため、なかなか若い世代を採用できずにいるが、法人として50代、60代の職員が多くを占めているので、少しずつ若い世代へのバトンタッチが必要と考えている。

（3） 今後のセンターの方向性

NPO活動は住民に理解されにくく、特別な人の特別な活動と思われているので、一般市民が分かるような活動にしていきたい。

市民活動という大げさな言葉でなく、いろいろな形で活動している人は多い。一人一人が自分の持っている力で地域のために何かしようと動き始めてくれればよい。センターは、そのためのきっかけづくりをしていきたい。

秋田県の現状をみると、NPOを立ち上げて大きな活動をするというよりは、人口減少、地域力の弱まりの危機感の中で、誰が地域を担っていくのかというところをフォローしていきたい。

この事業は、厚生労働省 平成28年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
社会福祉推進事業により行ったものです。

厚生労働省 平成28年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金社会福祉推進事業
「ボランティア・市民活動支援の取組みに関する調査研究事業」報告書

多者協働の場づくりに向けて

～ボランティア・市民活動支援のための体制整備・協働のネットワークづくりのヒント～

平成29（2017）年3月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会
ボランティア・市民活動支援の取組みに関する調査研究委員会

東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル（〒100-8980）

TEL 03-3581-4656 FAX 03-3581-7858

<http://www.zcwvc.net/>

（地域福祉・ボランティア情報ネットワーク）

印刷 大東印刷工業株式会社

