

# 平成 19 年度 藤沢市市民活動推進センター管理運営事業報告書

平成 20 年 4 月

藤沢市市民活動推進センター指定管理者  
特定非営利活動法人 藤沢市市民活動推進連絡会

## 1. 事業の総括

平成 20 年 3 月を以って、平成 17 年度より 3 年間の指定管理者制度による管理運営は満了となった。平成 17 年度より 3 年間の管理運営に向けた当会の企画書に記載した、基本的な考え方は、以下のとおりである。

- (1) 市民すべてに開かれた推進センターとして運営する。
- (2) 成熟度の低い市民活動団体への自立化に向けた支援を重点的に実施する。
- (3) 市民活動団体と一般市民や企業など民間組織とのつながりを強固にする。
- (4) 市民活動に習熟したスタッフのサービス提供による顧客満足度の向上を図る。

19 年度は、これらを踏まえて、成果を見えるカタチで示すため、管理運営及び事業を展開した。

まず第 1 に、19 年度における運営体制は、前年度同様、センター内管理スタッフ常時 2~3 名・ボランティア 1 名とし、場所としてのセンター利用の利用者満足度をあげていった。スタッフの勤務定着率は高く、スタッフ 11 名のうち 5 年以上の勤務者が過半数を占め、習熟度はきわめて高い状態を保っている。平成 19 年 9 月に実施した『センター利用者アンケート』における顧客満足度は、「満足している」が過半数を超えていることから読み取ることができる。更に、利用できる機材のメンテナンスに細心の注意を払い、印刷機は、開館日の 99%の稼働率（309 日開館日 306 日稼働）となっている。しかしながら情報コーナーに設置をした公開用 PC は、開館時から利用 4 台の内、2 台の稼働を維持することが精一杯の状況となった。そのため、情報コーナーの利用件数は前年度比 16%減となり、次年度からの体制を整備することが必須である。

第 2 に、市民の皆様に関心を集めるため、センターの実施している事業や登録団体の情報を積極的に発信するツールを充実させた。館内運営情報・機材の管理状況・会議室貸出状況は、HP の画面上で確認できるように改善を行なった。事業報告は終了後速やかに HP 上で公開し、その後ニューズレターとメールマガジンで知らせた。16 箇所の市民センター内に設置された活動センター専用の情報ラックにはセンターで実施している講座やイベントの案内チラシとセンターの利用案内を常備し、その他の公共施設も含めて、ポスター等掲出依頼も月 1 回以上行い、研修会等の市民向け事業には初めての参加者の増加が見られた。

第 3 に、市民活動団体に向けての自立化の支援は、登録作業を通じて組織運営やその公開性の重要度を個別対応により続けた。平成 20 年 3 月末の登録団体は 436 団体であるが、全ての団体が、会の約束事（規約・定款等）を文字化している。今後も、新規登録時の対応はもとより、更新時に丁寧な対応を続け、組織で活動するための内部情報の共有を薦めていくこととする。又、活動団体への人材の紹介はボランティア体験事業として 7~8 月を中心に年間を通じて行った。受入団体は 30 団体、ボランティア希望者 41 名の参加があり、体験数は延 112 件に上った。次年度以降も引き続き実施していきたい。

第 4 に、市民と他組織との連携であるが、サポートクラブの活動に注目すると、用紙の頒布を

始め、各種事業への協力などセンターの運営に欠くことのできない存在になっている。しかしながら、アドバイザーの登録は進んでいるものの組織体として動く状態には未だ至らず、個別の連絡による協力に留まっており、今後の課題として捉えている。他組織との連携については、昨年、神奈川県教育委員会のボランティアパスポートに対応する「ボランティアエアポート」として協定を結び、湘南学区の神奈川県立高等学校とは連携を持ってきた。本年は、深沢高等学校（NPO見本市）湘南台高等学校（はじめの一步講座）藤沢高等学校（はじめの一步講座）を実施した。加えて、慶応義塾大学（SFC）の「七夕まつり」にブースを出し、「学生団体と市民活動団体のパネル展」を実施した。市内企業との連携は、市内に工場を持つ1企業より、社員のインターンシップ事業の相談は受けたものの進展が無く、次期につなげるものとする。

センターの利用については、平成19年度全体で7,988件30,347人の利用があった。平成18年度と比べて利用件数で0.9%減、利用人数で4.1%減である。又、1日平均利用件数は25.9件<sup>1</sup>、利用人数98.2人<sup>2</sup>となり、昨年度に比べ、それぞれ微減した。本年度は、センター内で大きなイベントの開催は無く、純粹に利用者の利用と思われる。平成17年度より、これらの利用数は多少の増減は見られるものの、安定した数字を保っている。これがセンターの飽和状態なのか、限界の数字なのか分析し、更なる工夫を模索する次期を迎えている。登録団体数は436団体となり、活動年数5年以下の団体が37%を占めていることを考えると、既存団体の新規登録に比べ、新設団体の登録が進んでいることがわかる。団体の登録抹消は登録更新時が最も多く、更新手続きに団体の活動情報を添付することに抵抗感を示す団体も依然存在し、それは旧知の団体や、事務局不在のサークル的活動に多く見られる傾向がある。公の施設の利用に条件をつけることが、ふさわしいかどうかは議論の分かれるところではあるが、運営団体として、条例により利用者を制限していることを市民の皆様にご理解いただくことも必要となっている。

次に、研修講座・交流会・相談会等の開催事業について報告する。

研修講座の本年度の特徴は、新規の内容に挑戦したことである。団体の情報発信ツールとして「ブログ」を取り上げ、日本財団の公益サイト「カンパン」の中に団体ブログの立ち上げを指導し、全ての参加団体のブログが立ち上がり、その後、「今までのHPよりも閲覧数が格段に多くなった。」とデータを持って報告していただいた団体もあった。反面、NPO関係者の心と体の健康を支えるための、「リラクゼーション講座」や団体の価値を高めるための「ネーミング入門講座」は、スタッフの発想ほどの参加者同意を得ることができなかった。しかし、このような視点を変えた支援のあり方も必要と考え、次年度につなげたい。特別講座として取り上げた「協働と情報がつくるNPOの未来」は昨年度に開催した、5周年記念講演の完全版を粉川氏にお願いしたもので、多くの利用者からの希望により開催し、好評を得た。

交流会は例年のとおり、センターの開館記念日に合わせて開催し、クリスマス交流会とした。ゲストの新聞社の方々との名刺交換会は初めての試みであったが、参加者の反応がよく次年度以降も異業種の皆様との交流の機会としたい。

<sup>1</sup> 利用表に基づく館内各コーナーの利用総件数 / 開館日数により算出。

<sup>2</sup> 利用表に基づく館内各コーナーの利用総人数 / 開館日数により算出。

相談事業は、通年随時行ってきた。本年度より電話による相談も記録に残し相談件数の把握に努めた。相談内容を数値化することは大変困難であるが、全ての相談対応の内、数値化が可能なものを抽出し、分析を試みた。活動内容で分けると、健康福祉分野が最も多く約 25%、次いで、まちづくり、文化芸術スポーツ関係、子ども育成関係が続いている。最近は、国際関係の相談が件数を伸ばしている。活動時期でみると、初期が最も多く 75%を占めているが、発展・転換の相談も増えつつある。相談件数も増加の傾向にあるため、平成 20 年に入り、相談受付対応者の体制をサポートクラブ「ふじさわ団塊塾」の協力の下、固定相談日を設けプレオープンした。利用者の反応や、相談受付対応者の意見を踏まえ、4 月からの本格開催の礎となった。

10 月に行った、推進センター登録団体を対象とした「市民活動団体支援機能の向上に向けての基礎調査」は、登録 413 団体の内、回答団体 210 団体、回収率 50.8%と前回のアンケート調査よりも率は落ちたものの回答団体数は、増えている。前回同様、登録団体のセンターへの協力意識と関心の高さの現われと見ている。今回の調査項目は大きく分けて、平成 16 年に行った活動実態調査と同様の設問で構成されている「登録団体が行っている活動に関する調査」と「センターの提供している事業の満足度と重要度の調査」とに分かれている。尚、登録団体の基礎情報や利用状況については、センターが保有する登録票・利用表・持ち込み情報・ロッカー及びレターケースの利用状況をデータ化したものを用いた。2004 年当時の登録団体と今回調査の対象となった団体は約半数程度入れ替わっているが、「登録団体が行っている活動に関する調査」では、資金面・活動頻度共に 2004 年の調査結果と大きく変わった点はそれほど見られなかった。変化した項目として、継続的に行ってきた活動では、「親睦・交流の場の提供」が、今回 13 ポイント減少し、「技術・技能・ノウハウ等の指導・伝達や人材育成」は 5.9 ポイント増となった。又、会員やメンバーの募集は、会員の紹介が前回に引き続き最も多く 7 割強であるが、今回チラシや HP による随時募集が 6.2 ポイント増加した。些少な変化ではあるが、緩やかに社会環境の変化を市民活動団体も追随していく傾向が見られている。「センターの提供している事業の満足度と重要度の調査」は、「重要度」「満足度」「必要度」「充足度」「利用頻度」「効果度」をクロス集計しそれぞれセンターの提供事業について平均値を出した。利用頻度の高い貸出スペース・機材は、総じて重要度・満足度ともに高く、利用頻度の低い研修事業や情報提供などは、重要度を始めどの項目もポイントは低い。総じた傾向として、利用頻度・重要度・満足度は連動し、必要に迫られたときに必要なサービスが提供されることを望んでいることは明らかである。しかしながら、藤沢市民が市民活動団体に何を期待し、市民活動団体がどのような公益を提供できるかをそれぞれ認識し、その関係をサポートしていく場にふさわしい機能を選別し、提供していきたいと考えている。今回の実態調査は、現実に直面したときの市民活動団体の動きや考え方を知らするための資料として重要であるが、サービスの受益者である藤沢市民の市民活動団体への想いも数字として揃え、市民活動推進センターの方向を確認する必要があるだろう。調査結果についての詳細は別添すが、今後のセンター運営及び事業展開に向けた参考資料となる調査であった。

平成 19 年度事業運営の総括として、本来の業務である市民活動団体へのサービスの提供が充分に行われていたかの点を自己評価すると、事業およびサービス等の提供は、前年度と同等に行われていたが、指定管理による契約最終年度という決定的な条件の下、事業を固定化したものに限ってしまい、新しい市民や市民活動層に情報が届かず、延べ利用者数・延べ利用件数共に微減という結果に表れていると捉えている。更に、他の公共施設と同様に利用者の固定化が進んでいることは明らかであり、利用者・事業参加者の数のみならず、活動団体の自立と利用団体の流動化を望むためには、未だ利用の無い市民活動団体に、情報を届ける方策の研究は必須と思われる。

最後に、当法人では、推進センターの管理運営に指定管理者として関わりを持つことが法人としての使命を全うすることなのかどうか議論を重ね、その結果、平成 20 年度以降の指定管理者として応募し、平成 25 年 3 月までの 5 年間の管理運営に携わることに成った。

これは、委託期（平成 13 年度～平成 16 年度）の最終報告に記載した、「単なる市民活動を支援・推進する場としてのみでなく、縦割り行政等による現状の制度や社会システムでは対応しきれない課題について市民活動を通じて解決する場、つまり社会の横糸 コーディネーターとしての役割を担う場にしたい」という次期に向けての構想を未だ全うできなかったことによるものである。

平成 20 年度より新規の職員を採用し、惰性的な管理運営にならぬよう人材を育成し、利用者の便宜は変えることなく、当団体の構想の実現を進め、更に指定管理者にふさわしい、足腰の強い法人を目指すことを約束し、第二期の終了報告書とする。

## 2. 事業内容

### (1) 施設管理業務

#### ア. 施設管理

期間 2007年4月1日～2008年3月31日

場所 藤沢市市民活動推進センター

対象 施設利用者 年間延利用者数：30,347人（対前年4.12%減）

年間利用件数：7,988件（対前年0.96%減）

内容 藤沢市市民活動推進センター内市民利用スペースの管理業務

#### イ. 会議室・作業機材等の予約受付、貸出業務

利用状況

会議室（大） 利用件数：604件（前年比 88.43%）

利用人数：7,904人（前年比 93.09%）

利用率：46.8%

会議室（小） 利用件数：610件（前年比 87.77%）

利用人数：4,988人（前年比 89.10%）

利用率：46.0%

印刷機等 利用件数：3,315件（前年比 107.14%）

利用人数：6,202人（前年比 101.54%）

#### ウ. ロッカーの貸出及び管理業務

ロッカー（大） 設置数：18ヶ 利用数：18ヶ

ロッカー（小） 設置数：63ヶ 利用数：63ヶ

\*ロッカー（大・小）の利用数は、1ヶ月単位の利用も含む

#### エ. レターケースの貸出及び管理業務

設置数：150 利用数：150

### (2) 情報の収集と提供・発信業務

#### ア. 館内情報紙ニュースレターの発行

発行頻度 月1回（2007年4月～2008年3月、計12回発行）

発行部数 約1,800部/回

#### イ. 市民活動団体情報紙情報クリップの発行

発行頻度 月1回（2007年4月～2008年3月、計12回発行）

発行部数 約1,800部/回

#### ウ. ホームページの作成・管理

更新頻度 月2回以上（年度内178件更新）

アクセス数 2007年4月1日～2008年3月31日

130,965PV（1日平均：357.8PV）

#### エ. メールマガジンの編集・発信

発信頻度 原則2週間に1回 年間25回発行

No.088(2007年04月09日)～No.113(2008年03月23日)



会議：出席 2名 2回

研修：参加者 2名 2回

かながわ県民活動サポートセンター主催 2007年度公設支援施設スタッフ研修

協力：初任者研修会プログラム提供・実施 2007年9月26日27日

参加：参加者 5名 8回

日本NPOセンター主催「NPOと行政の対話フォーラム'08」特別プログラム

協力：NPO支援センター『見学ツアー：藤沢編』

日時：2008年2月21日(木)15:00-16:00

来訪者：8名

#### ケ．相談会の実施

団体設立・法人格取得等に係わる相談・活動推進に係わる各種相談の実施

・ センター職員(手塚明美・河原寛子・高橋美智子)

・ 274件(来館158件 電話116件)

会計相談の実施 税理士 荻野雅也

3件(完全予約制)

労務相談の実施 社会保険労務士 渡辺幸夫

2件(完全予約制)

IT相談の実施 サポートクラブITサポート(サポーター9名)

シニアのための活動相談室 2008年2月~2008年3月 土曜日14:00~16:00

相談件数 7件(詳細は別添)

#### (3) 学習機会及び市民活動団体交流機会の提供業務

##### ア．市民活動に関する学習機会の開催

『NPOと法人制度』～ゼロから学ぶ入門編～

日時：2007年6月9日(土)18:30~20:30

会場：藤沢市市民活動推進センター会議室

講師：椎野修平氏(前・かながわ県民サポートセンターボランティア活動推進担当部長)

参加者数：26名 参加費：500円

『NPOのためのネーミング入門講座』協力：NPO法人湘南発明振興協会

日時：2007年7月1日(日)13:30~15:00

場所：市民活動推進センター 会議室

講師：西村雅子氏(弁理士、NPO法人湘南発明振興協会 理事)

齊藤祐治氏(NPO法人湘南発明振興協会 事務局長)

参加者：4名 参加費：500円

『NPOと法人制度』～ゼロから学ぶ入門編～

日時：2007年9月15日(土)18:30~20:30

会場：藤沢市市民活動推進センター会議室他

講師：椎野修平氏(前・かながわ県民サポートセンターボランティア活動推進担当部長)

参加者数：16名 参加費：500円

『NPOのための助成金セミナー』～日本財団チームによる助成金の話～

日時：2007年9月22日(土) 10:30～15:00

会場：藤沢市市民活動推進センター会議室他

講師：日本財団 公益・ボランティア支援グループ 公益チームリーダー 菅井明則氏他

参加者数：24名 参加費：500円

『NPO スタッフに贈るリラクゼーション』

協力：NPO 法人日本リラクゼーションセラピスト協会

日時：2007年10月20日(土)14:00～16:00

場所：市民活動推進センター 会議室

講師：(特非)日本リラクゼーションセラピスト協会

参加者：6名 参加費：500円

『協働と情報がつくる NPO の未来』完全版

日時：2007年10月27日(土)13:00～16:00

場所：市民活動推進センター 会議室

講師：粉川 一郎氏(武蔵大学社会学部准教授・藤沢市市民電子会議室世話人)

参加者：27名 参加費：500円

『会議の進め方』～議論のルール10ヶ条～

日時：2007年11月3日(土)13:00～15:00

場所：市民活動推進センター 会議室

講師：志田玲子氏(オフィス・ボビー&ハニー代表)

参加者：9名 参加費：500円

『市民活動におけるパソコン利用法』～パソコン使ってこんなことができます～

協力：ITサポートクラブ

日時：2007年11月24日(土)13:00～16:30

場所：市民活動推進センター 会議室

講師：ITサポートクラブメンバー

参加者：14名 参加費：500円

『NPOのためのブログ作成講座』協力：日本財団 情報グループ CANPAN チーム

協力：NPO 法人湘南ふじさわシニアネット ・ITサポートクラブ

日時：2007年12月3日(月)13:00～17:00

場所：市民活動推進センター 会議室

講師：荻上健太郎氏(日本財団経営企画グループ情報コミュニケーションチーム)

参加者：9名 参加費：500円

イ．市民活動団体の交流機会の開催

推進センターのクリスマス2007

日時 12月15日(土) 14:00～16:00

場所 藤沢市市民活動推進センター フリースペース

参加者数 39名 参加費：500円

ゲスト参加者 タウンニュース編集長 東京新聞記者 神奈川新聞記者  
話題提供者：椎野修平氏

(4) 幅広い個人や団体の力を結集するしくみの構築と運営に関する業務

ア．サポートクラブの設置

現登録人数 アドバイザー（個人）：9名（団体）：1団体  
サポーター：36名

イ．サポートクラブの活動

ITサポートグループ

月例会（11回）IT相談（16件）・IT講習会（2回）

貸出PCのメンテナンス（59回）

ワークサポートグループ

センター内における印刷用紙と事務消耗品の頒布・館内管理補助 等

ワークサポート数 館内 203回

ふじさわ団塊塾

ふじさわ市民まつりセンターブース管理（9月30日）

シニアのための活動相談室（8回）相談受付者（延べ17名）

(5) 市民活動の啓発に関する業務

ア．市民活動啓発情報の提供

公民館等市内公共施設 37箇所へ NPO 関連情報の持込・送付  
登録団体機関紙への投稿（1回）

イ．啓発イベントの開催

ボランティア体験！2007

実施期間 2007年5月26日～2008年2月28日

受け入れ団体説明会 2007年5月26日（土） 2007年6月4日（月）

体験者オリエンテーション 2007年7月21日（土）

報告・交流会 2007年8月24日（土）

参加数 ボランティア体験者 41名

ボランティア受入団体 30団体

ボランティア体件数 112件

パネル展 in 慶応 SFC 七夕祭（協力：イルミネーション湘南台）

『この街を、好きになる。～市民と学生の活動をつなぐパネル展～』

日時 2007年7月7日（土）12:30～18:30

会場 慶應義塾大学湘南藤沢キャンパス（エプシロン）館講義棟ロビー

出展団体 市民活動団体 12団体 学生団体 5団体

NPO 見本市 in 深沢高校（協力：湘南市民メディアネットワーク）

日時 11月22日（木）13:35～15:25

会場 神奈川県立深沢高等学校 体育館

対象 深沢高校1年生（197人）

内容 団体紹介DVD上映 参加12団体による見本市

藤沢市市民活動推進センター管理運営収支計算書

2007年4月1日から2008年3月31日まで

科 目	金 額	備 考
収入の部		
1 施設利用料金	2,711,500	会議室・ロッカー・印刷機・コピー機・公衆電話
2 指定管理料	14,699,000	藤沢市より
3 事業収入	163,500	講習会・交流会等参加者負担金
収入合計 (A)	17,574,000	
支出の部		
1 施設管理業務費		
ア 人件費	11,562,339	職員(手当・交通費含む) 6,528,090 アルバイト(交通費含む) 3,942,505 ボランティア交通費 26,400 保険料(労働保険料・社会保険料他) 1,013,917 福利厚生費(健康診断他) 51,427
イ 管理費	4,779,771	賃借料 印刷機・コピー機・PC 1,774,646 需用費 インク・トナー 1,253,654 消耗品 302,655 備品修繕 114,849 清掃委託費 632,940 管理事務経費(消費税等) 701,027
2 事業費		
ア 情報の収集と提供・ 発信業務	560,918	情報誌の発行(消耗品等) 30,896 データベースの作成(WEB/登録/利用状況等) 355,500 掲示板維持管理 5,448 図書購読費 88,316 他支援センター交流・通信 67,658 調査研究費 13,100
イ 学習機会及び市民活動団体 交流機会の提供業務	88,698	学習機会の開催(基礎・実務講座等) 45,680 交流機会の開催 43,018
ウ 市民活動の啓発事業	358,294	啓発イベント費用 106,294 タウンニュース掲載経費 252,000
エ 幅広い市民の力を 結集する仕組み	223,980	サポートクラブ運営費 223,980
支出合計 (B)	17,574,000	
当期収支差額 (A) - (B)	0	