

『第7回 東海地区市民活動センタースタッフ交流会』 開催報告

【1. 開催概要】

- 日 時 2019年9月30日(月) 19:00~21:00
- 会 場 ウィンクあいち 10F・1005 (名古屋市中村区名駅4丁目 4-38)
- 参加費 500円
- 対 象 東海地区の市町の間支援センター関係者
- テーマ 凄腕の相談員にならなくても、相談力は上げられる？
～センター同士のつながりや、いろんな活動者や
先生とのつながりを広く深くする努力で、相談力UP！？～
- ゲスト 弥富防災・ゼロの会 佐藤仁志さん
- 参加者数： 17名 (運営スタッフ3名+ゲスト1名含む) (参加者の所属 (五十音順))
 - ・あま市市民活動センター (2名)
 - ・岩倉市市民活動支援センター (1名)
 - ・春日井市市民活動支援センター (ささえ愛センター) (1名)
 - ・ぎふNPOセンター (1名)
 - ・こまき市民活動ネットワーク (3名)
 - ・豊明市民交流センター (1名)
 - ・日進市にぎわい交流館 (2名)
 - ・扶桑町住民活動支援センター ぶらねっと扶桑 (1名)
 - ・いなべ市市民活動センター (1名)
 - ・コミュネット江南 (運営スタッフ) (1名)
 - ・地域の未来・支援センター (運営スタッフ) (2名)

【2. プログラム】

時間	プログラム
19:00	開会、趣旨説明 進行：齋藤雅治さん (コミュネット江南)
19:10	1. 凄腕の相談員にならなくても、相談力は上げられる？ 『横浜市市民活動センター視察報告』 お話： 佐藤仁志さん (弥富防災・ゼロの会)
19:40	2. 質疑応答
19:50	3. 振り返り (横浜センターの話聞いて、グループに分かれ意見交換)
20:00～	4. グループディスカッション ～センター同士のつながりや、いろんな活動者や 先生とのつながりを広く深くする努力で、相談力UPするには～
20:45～	アンケート ・お知らせ
21:05～	会場片づけ

【3. プログラム進行の様子】

1. 話題提供

弥富防災・ゼロの会 佐藤仁志さん

「凄腕の相談員にならなくても、
相談力は上げられる？」

～横浜市市民活動センター視察報告～



名古屋市の職員として、長年まちづくりに携わるとともに、主に環境分野の市民活動に関わってきた佐藤さん。

東海3県の環境活動者に広く活用されている『環伊勢湾・山川里海・原体験 想いと智慧の交感ひろば』（メーリングリスト）を立ち上げ、市民活動間の情報共有に尽力されてきました。行政職員としての視点、市民活動家としての視点双方を持ち、「市民と役所をつなぐ」

をライフワークとする佐藤さんが、なぜ、横浜市市民活動センターを視察したのか？その報告を伺いました。

●横浜市概要

人口370万人、1990年代からの流れにより、住民力を生かしたまちづくりに実績のある市である。以下、佐藤さんが住民参加の公園づくりを実践するにあたり参考にしていた、横浜市の建設部門を中心に市民参加の流れを概観する。

典型的なサラリーマン家庭が多い地域であり、1980年代の公園計画などで進められた市民参画のまちづくりにあっては、当初、その対象となる市民は子育て中の女性が多かった。1990年代後半になり、企業戦士であった団塊世代の男性たちが定年を控えて地元を目を向けるようになり、市役所に物申すようになった。

2005年には、それまでも様々なかたちで進められていた取組を行政としても総合的に横浜市地域まちづくり推進条例として策定し、地域のことは地域住民の皆さんでやってくださいね、という流れがあった。地域づくり大学校が盛んになり、時間的に余裕のある団塊世代が地域活動を担う構図ができ、一例として「ヨコハマ市民まち普請事業」では、市民が地域の特性を生かした身近な施設の整備を自ら主体となって発意し実施するために最高500万円を助成するなど行政側から住民活動への働きかけの面で、他の都市をリードしてきた。

横浜市市民活動支援センターを運営しているNPO「市民セクターよこはま」はそうした流れの中で1999年設立。「新しい公共創出」へ向けて市へ要望書を提出し、2002年からセンター前身の「横浜市市民活動共同オフィス」として活動開始。その後、18区全てに市民活動センターを設置した横浜市市民活動の基盤づくりに寄与している。

—*—*—*—*—*—* 横浜市市民活動支援センター視察・ヒアリングより *—*—*—*—*—*

■職員研修どうしてる？

- ・理念研修をセンター長が職員に行う。個人情報研修は特にしっかりと。
- ・窓口研修はOJTで。ベテランがついて行う。
- ・月に2回、全員会議を実施（日程調整は、やはり難しい…）。

- ・センター長が、新人スタッフ一人一人の問題意識や課題を丁寧にヒアリングする。
一見、研修と関係ないように思われるがスタッフ一人ひとりの想いに寄り添うことが有効。
- ・葉山の企業研修所にて、常勤職員の2泊3日合宿を行う（集中できるので合宿は有効）。
- ・各区のセンターの学び合いは年4回

■相談事業について

＜大事にしている点＞

- ・AをAで返さない。相談者が、本当に何がやりたいのか聞き取ることが重要。
- ・聞き取る場をつくることが大事（1対1の相談窓口ではなかなかうまくいかない）。
- ・場づくりの専門家と連携している。そこで丁寧に聞くことで、何が悩みなのか、困りごとの本質は何なのかがわかってくる（相談者本人もわかっていない場合が多い）。
- ・相談業務にはスタッフの自己肯定感が大事。
- ・職員が相談業務をしっかりできるように研修等を行う。
それがスタッフの自己肯定感に繋がり、組織のエンパワーメントになる。
- ・対面での相談→カウンターの外に出る。
- ・悩み・お困りごとをしっかり聴くのはセンタースタッフの役目。
課題が明らかになってきたら、詳しい人（専門家）につなぐ。
- ・誰を紹介するか、セレクトが大事（センタースタッフの大切な役目）。
- ・相談を受ける人は、企業経営者が多い（実践的で厳しい視点でアドバイスしてくれる）。

＜情報の蓄積＞

- ・相談をデータベース化。相談事例が蓄積されるシステム化できている。
- ・Q&A集、相談パンフレットがある。

■支援、事業内容

- ・テーマコミュニティ、地縁コミュニティ、両方とも支援のターゲット。
→この組み合わせが大切なのは
- ・地域づくり大学校。リタイヤした人が参加することが多い。

—*

2. 相談業務に関する情報交換タイム

センタースタッフが、あらゆる分野の相談ごとに応えられなければ相談業務はできない、なんてことはありません。「この案件だったら、あの人につなごう」「この内容は、あの人の聞いてみよう」と近隣市町でつながって、相談先を共有できる状況があればいいのではないのでしょうか。

そこで、この日の参加者間で、自分のセンターはこんな人とのつながりはあるが、こういう分野は手薄である…等、センターごとの強み・弱みについて話し合い、情報交換を行いました。

また、具体的な情報共有のしくみをどのようにつくったらよいか、意見交換を行いました。



【4. 補足】

＜相談事業を担うスタッフ育成につながる「場づくり」について＞

今回のテーマ「凄腕の相談員にならなくても、相談力は上げられる？」への佐藤さんの見解は、もちろん「イエス」……ですが、相談の本質が何かを「聞き取る力」を養うために、センタースタッフ自身も自らの「こうしたい！」を話せる場づくりを（研修などで）行って、自己肯定感を高めていくことが大事、という横浜市センター長のお話はとても興味深い！ということです。

横浜市センターのミッションは「自立した自治意識を持った市民社会の形成」。佐藤さんが横浜のセンター長談として紹介された「場づくり」は、このミッションを、センターで働くスタッフこそが、まずは自らの心にしっかり刻んでいこうということのようです。

その一端がわかる横浜市センターの情報誌「アニマート 20号」(P.8・9「必要な場をつくりだそう」と巻末に掲載されているセンター責任者吉原さんのつぶやき「はみだしているのに、入っている?!」http://shimin-sector.jp/wp/wp-content/uploads/2017/04/animato_20.pdf)を、参考までに紹介します。

ここではセンター長（責任者の吉原さん）が大事にする「場づくり」とはどういうことか、また、スタッフ自身が「ねばならない」ではなく「こうしたい！」という想いを持つ大切さが語られています。

自分はどんなことが好きで、何をしたいんだろう……こうしたことを、センタースタッフ一人ひとりが考えて、それぞれが「いいね！」と共感する事業を応援したり、自らかかわったりすることで、センターそのものが活気づいていくということのようです。

◆横浜市市民活動支援センター 情報誌「アニマート 20号」 →＜横浜 アニマート 20＞で検索！

＜その他、スタッフの相談力向上のために＞

団体の相談の中で、資金調達についての相談は多いと思う。そうした相談に対して、自分が事業計画を立てたことがない、予算書を作ったことがない、という状態では対応が難しい。そこで、近年、団体さんに対して助成金申請書の書き方講座が行われているが、センタースタッフもそこに参加し、自ら簡単な事業プランをたて、予算書も作って申請書作成の経験をしておくとよいと思う。

そして、自分のセンターの事業計画書を読み込んだり、参考になるセンターの（その点、横浜市センターはベンチマークになる）計画書を学ぶとよい。

以上