

3章 協働を進めるにあたって(行動規範)

多様な主体が協働して何かに取り組む際に、重要となるお互いの約束ごと(行動規範)を7つ定めます。

取り組みに応じて、守るべき約束ごとの優先度が変わってきます。お互い協働について、十分に話し合うことが大切です。

1 同じ目的に向かって進もう(目的共有の原則)

何のために協働するのかという「目的」を共有することが重要です。お互いが、同じ方向を向いて活動しましょう。

2 お互いの違いを認め合おう(相互理解の原則)

お互いの長所、短所や立場を理解しあうことが重要です。双方の立場、組織や特性の違いを理解し、信頼関係を築きましょう。

3 お互いを尊重し合おう(自主性の原則)

活動は、団体の自主性を尊重し合いつつ行われることが重要です。それぞれが自主的に活動する主体であることをしっかり理解して取り組みましょう。

4 それぞれの得意なことを持ち寄ろう(役割分担の原則)

それぞれの役割と責任を協議し、明確にしておくことが重要です。協働により相乗効果を上げるには、各主体の役割分担や責任分担を明確にし、効率的・効果的に取り組みましょう。

5 みんな、対等であることを理解しよう(対等の原則)

団体は、相互に対等な関係にあることが重要です。お互いが、まちづくりの主役であることを認め合い、対等なパートナーとして取り組みましょう。

6 情報を公開しよう（公開の原則）

協働事業のプロセスや成果などを公開し、説明責任を果たすとともに透明性を確保しましょう。

7 定期的に評価しよう（時限性の原則）

課題が解決されているかどうか、事業が適正に行われているかどうか、期限を定めて定期的に双方で評価し、見直しをしましょう。

☆ 市民活動団体等と行政との公金の支出が伴う「狭義の協働」の場合、お互いに依存しあう関係に陥らないため「6 公開の原則」、「7 時限性の原則」は欠かせない行動規範です。

4章 協働を推進する上での課題・取り組みについて

1 協働を推進する上での課題

協働のあり方に関する基礎（アンケート）調査、市内団体へのヒアリング等により、次のような協働推進上の課題が上げられました。

(1) 各主体に共通な課題

① 協働に対する認識の不足

市民に対する意識調査では、6割以上の方が協働という言葉を知らないと回答しています。

市民活動団体等においても、協働という言葉は聞いたことはあるが、意味はよくわからないという回答が約3割ありました。公共サービスは行政が当然行うものという考えからか、協働という言葉や考え方が広く理解され浸透しているとは言えません。

市民全体へ協働が広がるためには、協働という言葉ではなく、柔軟い別の表現が望ましいという指摘もありました。

まずは協働という言葉、意味を知ってもらうための普及活動を行うことが必要です。また、普及活動に際しては、協働を通して得られる「共に力を合わせて取り組む楽しさ」や「気持ちを共有する喜び」を伝えることが重要です。

<課題>・協働という理念の浸透・理解不足

② 協働に関する情報の不足

協働について理解している団体でも、協働の相手となる団体の実態がわからない、協働の進め方や実際の事例を知らないという声が多く、協働を推進する上での情報が十分とは言えません。

協働に関する情報の収集・提供が必要とされます。

<課題>・協働に関する情報の収集と提供の不足

③ 各団体間の交流の不足

市民活動団体と行政、市民活動団体と地域団体等、お互いがそれぞれどのような考えを持ち、どのようなことを行い、どのような部分で協力できるのかなど話し合うような機会が少ないという結果が出ており、コミュニケーションが不足していると言えます。

積極的な交流機会の増加が望まれます。

<課題>・各団体間の交流機会の不足

(2) NPO法人・ボランティア団体の課題

① 団体活動上の課題

調査・ヒアリングによると、NPO法人、ボランティア団体ともに特定メンバーへ業務が集中する傾向があります。また、団体の運営力が不十分なために人材を有効に活かすことができず、これらが結果的に慢性的な人材不足を招いていると団体は実感しています。

また、NPO法人では、ミッションの速やかな達成のため、活動資金と事業拡大の必要性を感じています。

＜課題＞・人材を活かしきれない運営力

- ・人材不足
- ・活動資金の不足
- ・事業拡大能力の不足

② 協働推進上の課題

多くのNPO法人が、協働事業を提案できる企画力や事業を実行する上での専門性・ノウハウ等を高めることが必要だと感じています。

また、協働相手となる団体には、事業担当者に信頼性があることや地域住民や他団体とのネットワークを持っていることを求めています。

理念や管理運営能力がしっかりしている団体は、相手に応じた柔軟な対応が取れて協働が推進しやすいという声や、特長を上手にアピールできない団体は協働の機会を逃がしている、という指摘もありました。

＜課題＞・事業の企画・実行力の向上

- ・信頼性の向上
- ・ネットワークの広がり
- ・情報発信力の不足

(3) 市役所の課題

① 協働を推進する意識の低さ

市役所職員に対する調査結果によれば、市職員の約3割が協働について、あまり理解していません。また、約6割が市民活動団体等との協働経験がありません。

そのため、過半数の市職員が「協働に携わりたいかどうか、わからない」と回答しており、協働に対する理解が不十分なため、態度を保留し、意欲が高まっていません。

協働の有用性・重要性を啓発する必要があります。

- <課題>・協働に対する不十分な理解
・協働経験の不足

② 協働推進体制の不十分さ

市職員からは、協働事業を進めるにあたって、関係者とのコミュニケーションの場の拡大、市民活動団体等の専門性や先駆性を踏まえた双方の役割分担を明確にすることが求められています。

市民活動団体等からは、市役所組織の縦割り組織の弊害が、強く指摘されています。

全庁的な協働推進体制や連携体制の整備が求められます。

- <課題>・関係者とのコミュニケーション不足
・役割分担の不明確さ
・縦割り組織の弊害

2 協働を推進する取り組み

(1) 協働環境の整備

① 市民の参加促進・協働意識向上

多様な主体が地域活動の担い手として協働してまちづくりに取り組んで行くために、市民のまちづくりに対する関心を高め、参加を促進しながら、協働に対する理解を深めて、主体的な参加をうながして行く必要があります。

そのため、市民活動サポートセンターのホームページや情報紙等の従来の情報発信だけでなく、SNS^{※3}や出前講演などにより、情報発信力を強めていきます。

また、社会福祉協議会の社会福祉ボランティア大学校等とも協働して、新たに研修企画を開発し、相互に連携して研修等の実施へ取り組みます。

- [取り組み]・市民参加の促進強化
・協働意識向上のための研修充実

※3 「SNS」

SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)とは、インターネット上で社会的つながりを構築するサービスのことである。

代表的な例として、ミクシィやフェイスブックなどがある。ツイッターも広い意味でSNSに含まれるとされている。

② 協働の情報収集・提供の拡大

協働を促進していくためには、地域団体、NPO法人、ボランティア団体、公益的法人等の各主体同士が相互に理解し合うことや、地域の課題や取り組み事例に関する情報を共有することなどが重要です。

そのため、市民活動サポートセンターのホームページをリニューアルして、市民が親しみやすく、使いやすいものとし、市民活動に役立つ情報、団体活動や協働事例等を収集、発信していきます。

- [取り組み]・サポートセンター情報提供機能の拡充
・協働事例の情報収集、発信

③ 団体相互を結び付ける仕組みづくり

多様な主体同士がお互いに顔の見えるゆるやかなネットワークを築くことが、協働につながりやすい関係をつくることにつながります。

そのため、各主体間に交流が生まれ、ネットワークが広まり、すでにある交流や協働がさらに広がるような合同ワークショップや発表会等を開催します。

また、多様な主体同士を結びつける調整役となる人材を発掘・育成するためのコーディネーター・ファシリテーター研修を企画します。

更に市民活動団体等と市との協働提案事業を拡充することで、市民活動団体等と行政とが協働していく機会を増やします。

[取り組み]・協働の交流機会の提供

- ・コーディネーターの発掘、育成
- ・協働提案事業の拡充

(2) 市民活動環境の整備

① 運営力向上・育成支援

市民活動団体等は、団体運営力を高め、組織的・継続的に活動することで、それぞれの目的や使命を実現していくことができます。また、新規団体の設立や協働のフィールドを広げることは、新たな担い手の育成につながります。

そのため、活動理念の重要性への理解を深め、理念に基づく活動をしていくためのマネジメント（管理運営）研修、NPO法人会計や財務に関する実務研修等を実施します。

また、団体の個別問題に対する専門相談体制を整えます。

[取り組み]・マネジメントに関する支援

- ・NPO会計、財務に関する支援

② 情報発信力の向上

市民活動団体等が自身の活動に対して市民の理解・共感と、支援（ボランティア等の人的支援や寄付等の財政支援）を得ていくためには、適切に情報公開・情報発信をしていくことが必要です。

そのため、情報発信の重要性を理解し、実践的なインターネット・ブログ・ツイッター等を活用した情報発信に関する研修・講座を開催します。

[取り組み]・広報研修の拡充

- ・団体情報の発信支援

③ 市民活動拠点の機能強化

市は、NPO法人の認証・認定業務を通して、NPO法人の新規設立や既存団体に対するきめ細かな相談・支援に応じられる体制を整えて行きます。

また、市民活動サポートセンターを拡充します。コムシティに設置される（仮称）「市民みらい創造プラザ^{※4}」のみならず、市内外の他機関と連携を密にして、各施設が有する人材やノウハウ、ネットワークなどの共有を促進し、協働の推進やボランティア活動に意欲のある市民とのマッチングを図ります。

- [取り組み]・認証、認定に関する相談、指導
- ・サポートセンターの拡充
 - ・市内外の他機関との連携・情報共有

※4（仮称）「市民みらい創造プラザ」入居予定施設

八幡西生涯学習総合センター
ユースステーションくろさき
西部障害者福祉会館
国際交流協会 など

（3） 市役所の庁内体制整備

① 職員の協働に対する意識改革

協働によるまちづくりを進めるためには、まず行政から変わる必要があります。

市職員の意識改革に取り組むため、協働のあり方に関する基本研修を行い、協働意識の定着を図り、併せて市民活動団体等の持っている専門性・先駆性などの特性や価値に対する十分な理解が進むよう努めていきます。

また、地域団体との協働の要となる区役所、市民センター等の市職員が、認識を深めるよう図ります。

併せて、職員用協働マニュアルを作成し、職員の協働への理解を促進するとともに、具体的な協働事業の実施手順を示して、市民活動団体等と行政との協働の取り組みを促進します。

- [取り組み]・人材育成・協働研修の拡充
- ・職員用協働マニュアルの作成

② 全庁的な協働推進及び連携体制の向上

全庁的な体制整備のため、NPO法の活動分野に対応する所管課の連絡窓口である「NPO窓口庁内連絡会議」を活用し、協働に関する情報の共有化と組織間の連携を促進します。

また、庁内で実施されている協働事業に関する情報を集約し、課題の整理を行って、実施担当課へフィードバックなどを行います。

併せて、市民活動団体等の専門性や先駆性などの特性を活かした協働を促進するため、公募方式など多様な選定方法と役割分担を明確にする協働の協定書の活用を推進することを検討します。

更に協働提案事業を拡充することで、市民活動団体等と行政とのコミュニケーションの機会を増やします。

こうした庁内体制の整備を通じ、協働の行動規範に即した協働事業の推進を図って行きます。

[取り組み]・組織間連携機能の充実

- ・協働事業に関する情報の集約とフィードバック
- ・協働推進のための制度整備
- ・協働提案事業の拡充（再掲）

(4) 取り組みの見直し

今後、社会・経済情勢等、市民活動を取り巻く環境の変化に応じて、具体的な取り組みについては、適宜見直し、協働によるまちづくりを推進します。

○ 協働を推進する上での課題・取り組みについて（一覧表）

1 協働を推進する上での課題

（1）各主体に共通な課題

- ①協働に対する認識の不足
 - ・協働という理念の浸透・理解不足
- ②協働に関する情報の不足
 - ・協働に関する情報の収集と提供の不足
- ③各団体間の交流の不足
 - ・各団体間の交流機会の不足



2 協働を推進する取り組み

（1）協働環境の整備

- ①市民の参加促進・協働意識向上
 - ・市民参加の促進強化
 - ・協働意識向上のための研修充実
- ②協働の情報収集・提供の拡大
 - ・サポートセンター情報提供機能の拡充
 - ・協働事例の情報収集、発信
- ③団体相互を結び付ける仕組みづくり
 - ・協働の交流機会の提供
 - ・コーディネーターの発掘、育成
 - ・協働提案事業の拡充

（2）NPO法人・ボランティア団体の課題

- ①団体活動上の課題
 - ・人材を活かしきれない運営力
 - ・人材不足
 - ・活動資金の不足
 - ・事業拡大能力の不足
- ②協働推進上の課題
 - ・事業の企画・実行力の向上
 - ・信頼性の向上
 - ・ネットワークの広がり
 - ・情報発信力の不足



（2）市民活動環境の整備

- ①運営力向上・育成支援
 - ・マネジメントに関する支援
 - ・NPO会計、財務に関する支援
- ②情報発信力の向上
 - ・広報研修の拡充
 - ・団体情報の発信支援
- ③市民活動拠点の機能強化
 - ・認証、認定に関する相談、指導
 - ・サポートセンターの拡充
 - ・市内外の他機関との連携・情報共有

（3）市役所の課題

- ①協働を推進する意識の低さ
 - ・協働に対する不十分な理解
 - ・協働経験の不足
- ②協働推進体制の不十分さ
 - ・関係者とのコミュニケーション不足
 - ・役割分担の不明確さ
 - ・縦割り組織の弊害



（3）市役所の庁内体制整備

- ①職員の協働に対する意識改革
 - ・人材育成・協働研修の拡充
 - ・職員用協働マニュアルの作成
- ②全庁的な協働推進及び連携体制の向上
 - ・組織間連携機能の充実
 - ・協働事業に関する情報の集約とフィードバック
 - ・協働推進のための制度整備
 - ・協働提案事業の拡充(再掲)

（4）取り組みの見直し