

第2回市民活動支援センターのあり方検討委員会 会議概要（会議録）

平成29年8月28日（月）13時～

茂原市役所1階102会議室

1. 開会
2. ワークショップ①「センターの設置の目的と役割、センターの機能」
3. その他

開会	（事務局 風戸）
スケジュールについて	（事務局 風戸）第1回会議においてお示ししたスケジュールについて、一部を変更したい。 具体的には、10月の第4回会議を10月18日（水）に変更したい。千葉県県民生活・文化課の「市町村と市民活動団体との連携促進事業」を活用し、NPO法人ちば市民活動・市民事業サポートクラブ（NPOクラブ）代表の牧野昌子氏をアドバイザーとしてお招きし、助言をいただきたいと考えている。
先進自治体視察について	（事務局 風戸）次回、第3回の会議は、すでにお示ししているとおおり、先進自治体視察ということで、午前中に四街道市、午後に富里市を訪問したい。 なお、バスの座席に若干の余裕があるため、認定市民活動団体と認定地域まちづくり協議会の方たちにも声掛けをした。市民活動支援センターが設置されれば、利用することが予想される方たちである。
アイスブレイク	A4コピー用紙に「氏名（呼んでほしい名前）」、「最近楽しかったこと」、「最近興味・関心のあること」、「最近、食べて美味しかったもの」を書き出し、自己紹介。
ワークショップ	「センターの設置の目的と役割、センターの機能」をテーマに、ロールプレイのシナリオづくり（相談内容・対応内容）について、ワークショップ形式で意見交換（結果については別紙のとおり）
質疑応答	（丸嶋委員）次回の視察先の四街道市と富里市の市民活動支援センターの管理運営体制はどうなっているか。 （事務局 風戸）四街道市は、NPOクラブに運営を委託している。富里市は、市が直営しているが、コーディネーターを配置していると聞いている。詳細については、訪問した際に伺ってまいりたい。

第2回市民活動支援センターのあり方検討委員会 ワークショップ結果

テーマ「センターの設置の目的と役割、センターの機能」

①シナリオづくりワークショップ（相談内容・対応内容）

【グループA】

	相談内容	対応内容
今は特に 関心がないが、き っかけが あれば動 ける人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 活動するための設備・道具</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● くわしい担当者がある</li> <li>● ブロックごとの空き家の活用</li> </ul>
「何か」 やりたい けど、動 けない人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ウォーキングイベントを開催したいが、まち歩きガイドが必要</li> <li>● 活動の講師・アドバイザーになってくれる人が欲しい</li> <li>● チラシを作りたい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人材バンク（資料）づくり（アドバイザー、講師）</li> <li>● 広報紙の活用</li> <li>● 市民活動団体が毎年集まってフェスティバルを開催する</li> </ul>
やりたい ことがあるが、動 けない人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 集客に苦労している</li> <li>● 活動のPRの仕方を知りたい</li> <li>● 会員を増やしたい</li> <li>● 子どもを預かってほしい</li> <li>● 団体を紹介してほしい</li> <li>● セミナーのやり方を教えてほしい</li> <li>● 会員数が減少しているので増やしたい</li> <li>● 活動場（スペース）がほしい</li> <li>● イベント情報が欲しい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SNS教育・活用</li> <li>● ミニコミ誌・フリーペーパーの設置</li> </ul>
やりたい ことをや っている が、課題 がある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NPOの事務のやり方を知りたい</li> <li>● 人材不足</li> <li>● 集会所がない</li> <li>● 手話をやりたい</li> <li>● 同志を集めたい</li> <li>● 周知の方法</li> <li>● 情報収集が困難</li> <li>● タブレットを借りたい</li> <li>● 移動手段を提供してほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 空き校舎の活用</li> </ul>

【グループ B】

	相談内容	対応内容
今は特に 関心がないが、き っかけがあれば動 ける人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 無関心層へ、活動団体の紹介コーナーを設けてほしい</li> <li>● 活動団体の紹介まつり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● まちづくりフェアの開催</li> <li>● 広報紙に市民活動団体を掲載してPRする</li> <li>● まちを知るための（仮）「市民塾」の定期開催</li> <li>● 市民活動に参加するといいいことがある（例：市民活動ポイントなど）</li> <li>● 事例のデータベース化</li> <li>● 活動している団体に相談者を求めに応じて紹介する</li> </ul>
「何か」 やりたい けど、動 けない人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 活動したいので、団体を紹介してほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ワンストップの紹介窓口を設ける</li> <li>● 市民活動支援センターが活動団体の一覧を作成し、情報提供する</li> </ul>
やりたい ことがあるが、動 けない人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 歩いていける範囲（地区の協同館など）で健康教室を開きたい</li> <li>● 「ほっとみまもり隊」のつながりをつくりたい</li> <li>● 市が支援・応援している団体の実態を知りたい</li> <li>● 自分たちの活動を充実させるために、他団体の力を借りたい</li> <li>● 相談に乗ってくれる担当者はいろのか</li> <li>● 子どもの安全確保</li> <li>● 特技を生かしたい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 徒歩圏内の空き家を利用する</li> <li>● 茶菓代、冷暖房費を集める</li> <li>● （若干だが）有償化</li> <li>● 団体のデータベース化</li> <li>● 団体の補充作用を充実させる</li> <li>● 団体同士のマッチング</li> <li>● 子育て応援、預かり、ファミリーサポート</li> </ul>
やりたい ことをや っている が、課題 がある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 活動を充実させるために会場を確保したい</li> <li>● 活動団体がセミナーを開催したいので、会場を教えてください</li> <li>● 市と協働事業をするための手続きを知りたい</li> <li>● 事業（提案）のスキルアップの講座はないか</li> <li>● 会員を増やしたい</li> <li>● 団体の収入を確保したい</li> <li>● ポスターづくりのための講座や相談窓口</li> <li>● 広報の仕方</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ワンストップ窓口の設置</li> <li>● スキルアップ講座の開催</li> <li>● 市民活動団体まつりで各ブースに宣伝する場をつくる</li> <li>● 寄附などの手段の紹介</li> <li>● 有償ボランティアのしくみづくり</li> </ul>

②ロールプレイワークショップ（相談者役・対応者役・観察者役・記録者役に分かれて、相談対応を実際に演じてみるワークショップ）

【グループ A】

相談者役	こんにちは。
対応者役	こんにちは。
相談者役	私はコミュニティカフェを運営していて、利用者は高齢者が多いと想定していたのですが、あまり人が来てくれなくて悩んでいます。 オープン前に 1,000 枚のチラシを印刷して配布しましたが、1 日平均 3 名など、閑古鳥が鳴いています。
対応者役	とてもいいことをされていると思います。 チラシ 1,000 枚で 3 名来てくれれば、すごい成功率であると言われることもあります。チラシとは、そのようなものです。あまり気になさらなくてもいいのではないですか。 3 名の方をよく観察して、この方たちにはどのような対応をしようかと考えてみてください。 中には、ご夫婦でいらして、日頃から疲れているものだから、連れてきた方をほったらかしにする人もいるかもしれません。そのような状況を知らないで来たボランティアの方が、認知症を疑われる方にたくさん話をしてしまうこともあります。 そのようなことをよく観察して、3 人の方にどう対応すれば満足いただけるのかをスタッフ間で話し合っていたかと、今度は口コミで広がっていくと思います。 (1,000 枚で 3 名というのは) ものすごい成功率ですよ。ポスティングをすると、300 枚で 1 人とも言われます。それぐらいの率ですから。もっと自信を持っていいと思います。 最後は、やはり口コミだと思います。行って良かったと思ってもらえれば、広がると思いますよ。
相談者役	(来てくれる方の) 交通手段がないのがネックです。カフェそのものの認知度が低いのが問題だと思います。
対応者役	分かってほしい、知ってほしいという気持ちだけが焦ってはいけないと思います。 3 人でも 4 人でも、リピーターになってくれている方に、(あの場所は) 良いよと言ってもらいたいですね。来た方が「行って良かった」という答えを出してくれれば、問題ないと思います。頑張ってください。
相談者役	ありがとうございました。

【観察者役・記録者役のコメント】

- お二人のやりとりを見ていて一番良かったと思ったのは、相談に対応される方が、否定することなく、「素晴らしい取り組みですね」という考え方が、対応のベースになっていたことです。
- 相談していく中で、取り組み方の方向性を、多少なりとも具体的に、対話によ

り進められたことが良かったのではないかと思います。一長一短にはいかないと思いますが、良い対応だったと思います。

- なかなか難しい問題だと思います。月 1 回が問題なのではないかと感じました。また、私もこれからサロン事業に取り組もうと考えていますが、広告の部類ではなかなか来てくれないと思いますので、私の場合は、自分の団体の会員をまず集めようと考えています。そこから広げていかないと、ちょっと難しいのではないかと思います。努力に敬意を表します。
- 相談を受ける人が、そこまで知識が必要なのでしょうか。実際に、人材としては、一部の範囲については深く知っていても、他の分野についてはほとんど知らないか、ごく普通の知識しか持っていない場合が多いと思います。現実には、人材を確保しようとするとき、今のような名回答を求めるのはとても無理だと思います。もし、このようにしようとするのであれば、市民活動支援センターの人材を、どう確保するのが心配です。

#### 【グループ B】

相談者役	こんにちは。
対応者役	こんにちは。よろしく申し上げます。ご相談の内容は、どのようなことでしょうか。
相談者役	<p>ご存じのように、世の中は超高齢化社会、少子高齢化社会です。急速に進んでおり、これから何年も、このような状態が続きます。</p> <p>お年寄りが一番多いのが、認知症の患者の方たちです。そのような方たちの生活を支えるのは、家族だけではとても無理な話です。国の福祉政策でも、地域で支えていこうという方向で進んでいるようです。</p> <p>自治会として、一番心配なのは、人材をどう確保するか、どうすれば確保しやすくなるのかです。</p> <p>また、子どもの支援についても、いまとても危険な環境にありますから、いかに安全を守っていくのが課題になります。</p> <p>高齢者、とりわけ認知症患者の見守り、あるいは子どもたちの見守りについて、いわゆる「見守り隊」をつくっていきたいと考えています。</p> <p>いろいろなところで取り組んでいる事例もありますが、茂原市の中でやっているところは少ないと思います。これからの課題解決のためには、必要だと思いますので、何かいい方法はないでしょうか。</p> <p>また、高齢者の健康維持も重要な課題です。市内の他の地域で、いろいろな取り組みが進んでいると聞いています。参考にしたいと思いますが、いい方法はありませんか。</p> <p>例えば、事例をデータベース化するなどすればいいのではないかと思います。今すぐに回答をいただきたいということではありませんが、後日伺ったときにでも教えていただきたいと思います。</p>

対応者役	<p>ご相談の対象は、自治会ということでよろしいでしょうか。</p> <p>少子高齢化が進んでおり、地域で見守りを進めるにはどうしたら良いかというご相談だと伺いました。</p> <p>もう一つは、高齢者の健康維持を、他の地域で取り組んでいる事例があれば教えていただきたいというご相談でした。</p> <p>「見守り」には、高齢者のほかに子どもも含まれるということでした。見守りと健康維持の二点についてのご相談ということでよろしいでしょうか。</p> <p>一つは、団体紹介という意味では、茂原市では100歳体操を行っていますので、それを積極的に取り入れている自治会や団体を紹介することはできると思います。</p> <p>地域での見守りについては、調べないとわかりませんので、データを調べた上でお答えしたいと思います。</p> <p>お聞きしたいのは、自治会はどれくらいの世帯数ですか。</p>
相談者役	住民は400世帯で、自治会に入っているのは280世帯くらいです。
対応者役	小さい子どもさんは、何人くらいいらっしゃいますか。
相談者役	5年くらい前は50人くらいいましたが、今は20人くらいです。
対応者役	そうすると、どちらかというが高齢者主体の活動が先になりますか。
相談者役	<p>私たちの能力からしても、そうなると思います。</p> <p>生まれてくる子どもの数と、亡くなる人の数が倍くらい違います。</p> <p>市の施策に乗って考えないといけないと思います。</p>
対応者役	子どもの支援については、行政の別のセクションになりますので、そこに聞いてみて、どういう支援があるかをお答えすることになると思います。少しお時間を下さい。
相談者役	<p>よろしくお願いします。</p> <p>市にどういう活動団体があるのか、データベース化することができれば、紹介してもらえらると思います。</p> <p>まちづくり条例でも、行政の情報を公開するとされていますので、それを有効に発揮していただきたいと思います。</p>
対応者役	かしこまりました。

#### 【観察者役・記録者役のコメント】

- 対応者が、相談者を受容し、どこが問題点なのか、解決の手立てを示してあげているところが良いと思いました。決めるのは相談者なので、回答をするのではなく、解決のための手立てや情報を示していたのが良かったと思います。また、今すぐ分からないことは、他と連携して調べてから回答しますとしたのも良かったと思います。
- 相談者の心情的な面も含めて、よく話を聞いてあげて、端的に回答するのではなく、本当に役立つ情報を出せるまで咀嚼した姿勢が良かったと思います。

【ワークショップの様子】



シナリオづくりワークショップ（A班）

市民活動支援センターに寄せられるであろう相談内容と、その対応内容を付せんに書きだして、ターゲット層ごとに分類しました。



シナリオづくりワークショップ（B班）



ロールプレイワークショップ（A班）

相談者役・対応者役・観察者役・記録者役に分かれて、相談対応を実際に演じました。



ロールプレイワークショップ（B班）