

## 市民利用3施設に関する連携・協力の提案（概要） （道と札幌市との行政推進に関する連携協力会議が設置したWG会議での検討結果）

### ■ 道立市民活動促進センター／札幌市市民活動サポートセンター

#### 市民活動支援のネットワーク強化

現

#### 〈中間支援組織と道・市センターの位置付け〉

道内約600の市民活動団体を支援している23の中間支援組織に関する情報収集、発信などは、道センターが担っている。

市センターは、市内約200の市民活動団体を支援する中間支援組織の一つとして連携強化に協力している関係にある。

状

#### 〈NPO法人への支援〉

札幌市は、市内のみに所在するNPO法人を所管し、道は、これらを除く道内のNPO法人を所管しているため、支援対象が異なる。この他の市民活動団体も活動範囲により支援対象が異なる。



提

#### ● 相談業務での連携協力

両センターで、NPO法人の運営問題等の困難事例検討会を設けることにより、情報共有による相互のスキルアップを図り、特に、道センターは、道内の中間支援組織への支援強化につなげる。

#### ● NPO法人向け各種研修、セミナー等での連携協力

NPO法人向け事業の実施に当たり、実施時期や内容について情報共有を行い、特に、市センターは、道センターが蓄積してきたNPO法人向けの研修や相談支援に関するノウハウを活用し、市内のNPO法人への支援強化を図る。

案

### ■ 道立女性プラザ／札幌市男女共同参画センター

#### 利用者の選択肢の拡大による利用促進

現

#### 〈施設、事業の特徴〉

市施設は、工芸、料理、健康スタジオ、託児室等も備えた貸室が充実しており、女性のための起業支援講座などが特徴。

道施設は、オープンスペースや図書コーナーが充実し、札幌市近郊、道内一円で活動する団体を広く対象とした事業を実施しており、団体間ネットワークに強み。

状

#### 〈相談事業〉

両施設とも、女性弁護士による相談事業を実施しており、増加する市内の利用者のニーズに対応。



提

#### ● 相互PRによる連携協力

各々のHPで、相互の施設や事業を紹介する工夫を行い、両施設の利用者にPRする。

相互のサービスや事業の習熟に努め、双方の案内窓口で、利用者ニーズに応じた事業紹介を積極的に実施。事業案内チラシ等の相互配架、利用団体の活動紹介コーナーの相互設置も行う。

#### ● 相談事業での連携協力

両者の相談事業が一覧できる案内方法を各々が工夫し、利便性を向上。予約や予約変更時に、効果的な運用のための連携を図る。

案

### ■ 道立消費生活センター／札幌市消費者センター

#### 共有情報を活用し、全道へ発信

現

#### 〈関係法での相談業務の位置付け〉

国、都道府県、市町村が各々の立場での消費者相談に対応。道が担う広域的見地からの相談への対応の区別などは、相談実態から困難。

状

#### 〈相談業務の現状〉

市センターへの相談件数は、市全体の8割以上に達し、豊富な相談対応ノウハウを蓄積しており、道センターへの依存関係にはない。

一方、道センターにおける札幌市民への相談対応によるノウハウ蓄積は、全道の消費者や市町村への相談対応支援には不可欠。



提

#### ● 消費生活相談業務での連携協力

悪質業者の新手の手口等が発生した場合は、速やかに、情報を交換し、両センターでの消費者の苦情相談や事業者に対するあっせん等に活用。

特に、道センターは、速やかに、全道の消費生活相談窓口（市町村）に情報提供し道内の消費者被害防止に努める。

#### ● 消費者啓発での連携協力

札幌市内で行う消費者向けの啓発や講座等は、消費者センター担当者間で事前に情報を交換し、相互に、連携・協力して実施する（4者会議で調整、共催事業やPRの実施）。

案

《視点》 《市民活動支援施設間の検証と連携・協力の方向性》

すみわけ

■ 市民向け啓発

・札幌市民に対する市民活動の普及啓発は、札幌市が担う重要な役割であり市センターが積極的に市民向け事業を実施する。

■ 中間支援組織向け支援

・道センターが、市センターを含めた道内の中間支援組織の活動状況に関する情報収集、発信及び連携強化の役割を担う。  
・市センターは、中間支援組織の一つとして連携強化に協力

■ NPO向け支援

・道と札幌市は、NPO法の所轄庁として対象とするNPO法人が異なり、道、市センターの支援対象も線引きされている。  
・その他の市民活動団体も活動範囲によって必要な支援が異なるため、両センターで各々支援を行う。

■ 各種研修・セミナー等

・市民向け事業は市センターが、中間支援組織向け事業は道センターが実施する。

連携・協力

■ 各種研修・セミナー等

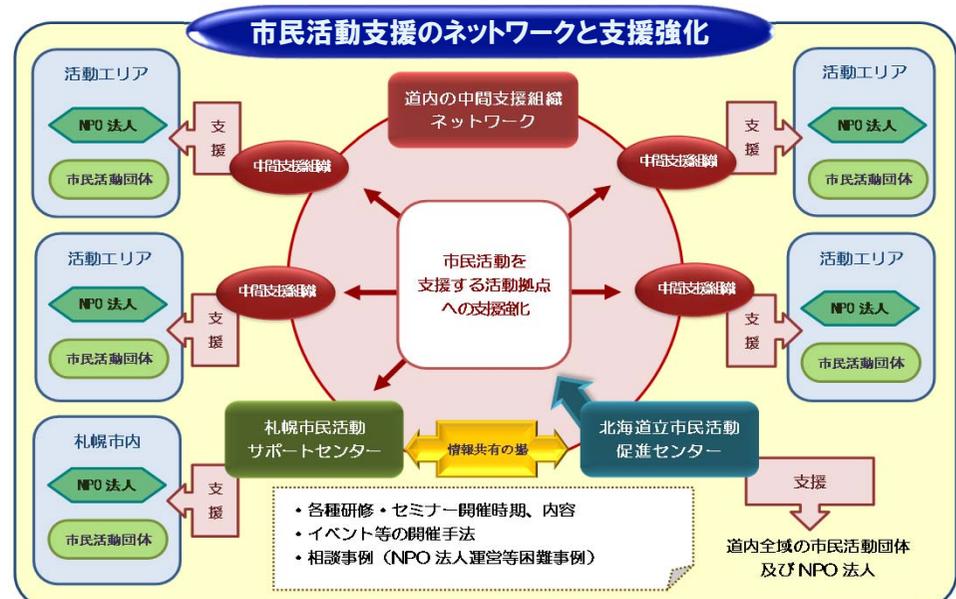
・NPO向け事業は、各々の対象に向けて両センターで行うが、両者とも実施場所が札幌市内であるため、実施時期や内容について情報共有が必要  
・市センターは、道センターが蓄積してきたNPO法人向けの研修や相談支援に関するノウハウを活用し支援強化を図る。

■ イベント等の共催

・イベント等の共催実施は、各々のセンターの対象や計画が異なるため、今後、両センターが情報共有により相互の効果的な手法を取り入れるなど、連携・協力していく段階を経て、実現していくことが望ましい。

■ 相談業務

・両センターで、NPO法人の運営問題等の困難事例検討会といった情報共有を目的とした場を設けることは、相互のスキルアップに効果的である。  
・意見交換の場の整備については、両センターの現場レベルで話し合われてきたため、今後、実現に向けて検討する。



■ 北海道立市民活動促進センター

道民による市民活動を総合的に推進するため、北海道市民活動促進条例に基づき、平成13年6月に設置

■ 札幌市民活動サポートセンター

市民の自発的な公益的な活動の総合的な促進を図ることにより、活力ある地域社会の実現に寄与するため札幌市民活動サポートセンター条例に基づき、平成15年9月に設置

市民活動を支援する活動拠点	活動エリア	主な支援内容
NPO法人北海道NPOサポートセンター	全道	実務サポート、人材育成研修、NPO法人支援連携活動等
江別市民活動センター・あい	江別市内	交流拠点施設の提供、研修、相談、講座、情報提供
石狩市民活動情報センター	石狩市内	講座・講演会、ミーティングコーナー、図書、法人化研修等
千歳市民活動交流センター	千歳市内	ミーティングスペース、図書、情報コーナー、会議室
NPO法人えいわ市民プラザ	恵庭市内	交流スペース貸出、情報誌、自主企画イベント、市民連帯支援
函館市地域交流まちづくりセンター	函館市内	講座、相談、市民交流フロア、会議室、貸事務所
小樽市ボランティア・市民活動センター	小樽市内	相談、研修講座、情報誌、市民活動等への協力・支援
NPO法人赤平市民活動支援センター	赤平市内	講演会、団体への支援・連携、市民活動への参加、情報発信
滝川市まちづくりセンター	滝川市内	情報収集提供、講座・セミナー、相談・アドバイス、会議室等
NPO法人旭川NPOサポートセンター	旭川・滝川	NPO活動推進、市民団体の連携（情報共有化、業務提携）
旭川市民活動交流センター	旭川市内	会議室、情報コーナー、相談・サポート、講座、イベント
網走市民活動センター	網走市内	市民活動紹介・相談、講座、交流スペース、会議スペース
NPO法人北見NPOサポートセンター	北見市他	法人化相談支援、起業支援、人材育成研修、共生型施設運営
苫小牧市民活動センター	苫小牧市内	社会福祉活動、女性活動その他市民活動の促進のため設置
白老町まちづくり活動センター	白老町内	協働のまちづくりのための総合活動拠点として設置、運営
室蘭市民活動センター	室蘭市内	会議室、ギャラリー、相談、図書、講座
登別市民活動センター	登別市内	活動室、情報コーナー、展示コーナー、文化講座
NPO法人帯広NPO28サポートセンター	帯広市内	帯広市民活動交流センターでの市民活動助言指導業務受託
帯広市民活動交流センター	帯広市内	会議室、活動室、相談、情報コーナー
めむろ市民活動支援センター	芽室町内	会議室、イベント、相談、研修、講演会、会報誌
釧路市民活動センターわっと	釧路市内	情報収集・発信、交流の場の提供、相談事業等
NPO法人 Bonos	全道	相談業務、ネットワーク作り、IT活用情報発信支援

「役割分担」と「相乗効果」の視点から提案する連携協力

- 工芸、料理、健康スタジオ、音楽スタジオ、託児室等も備えた貸室利用率 85% 超の施設

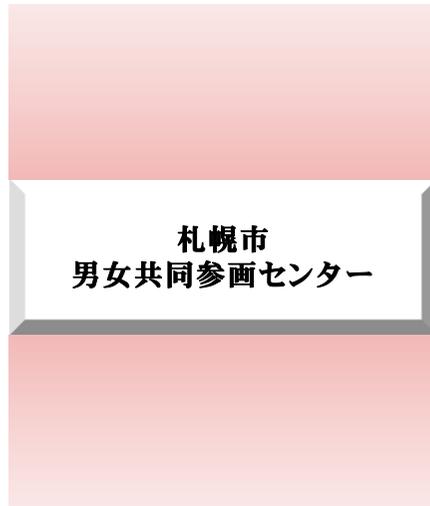
- 札幌市民、通勤者、札幌圏の団体利用が多く、起業を目指す女性のための講座や支援事業などが特徴

各事業の対象者を意識した、サービス提供の徹底と利用者へのPR

- 各々のHPで、相互の施設や事業を紹介する工夫を行い、利用者へPR
- 両施設のサービスと事業を熟知し、双方の案内窓口で、利用者ニーズに応じた事業紹介を積極的に実施

- オープンスペース、図書コーナーが充実しているオープン施設

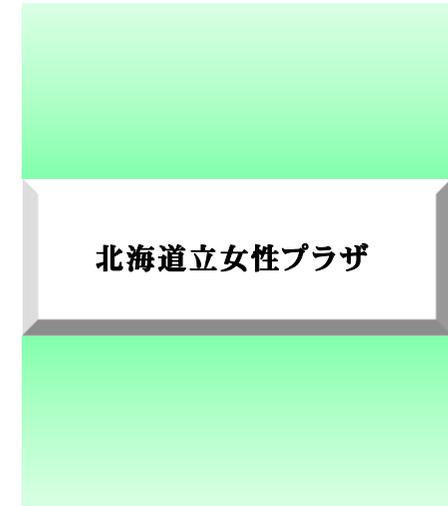
- 札幌市内に限らず、札幌市近郊、道内一円で活動する団体の利用があり団体間のネットワークに強み



「役割分担を踏まえた連携協力」



「相乗効果をもたらす連携協力」



- 男女共同参画講演会、チャレンジ支援事業等を開催

各サービスの相互PRによる利用者間交流の拡大

- 事業案内チラシ等の相互配架、利用団体の活動紹介コーナーの相互設置
- まず、利用者間の交流を拡大する取組を進めた上で、事業連携を検討

- えるのす参画講演会（団体との共催講演会）、男女共同参画週間記念講演会等を開催

- 女性弁護士による相談事業（予約制、面談制、一人30分）  
\* 毎週金曜日 13:00~15:00  
（第2金曜日 18:00~20:00）

両者の相談事業を利用者に周知し、利用者サービスの向上を目指す

- 両者の相談事業が一覧できるよう案内方法を各々が工夫し、利便性を向上
- 予約や予約の変更時に、運用で相互の連携を図る。

- 女性弁護士による相談事業（予約制、面談制、一人30分）  
\* 毎月第2、第4水曜日 13:15~15:45  
\* 奇数月 第3水曜日 13:15~15:45

■ 消費生活情報の共有等による連携・協力の提案 — 共有情報を活用し全道へ発信 — <消費者支援施設に関する連携協力検討WG>

札幌市消費者センター

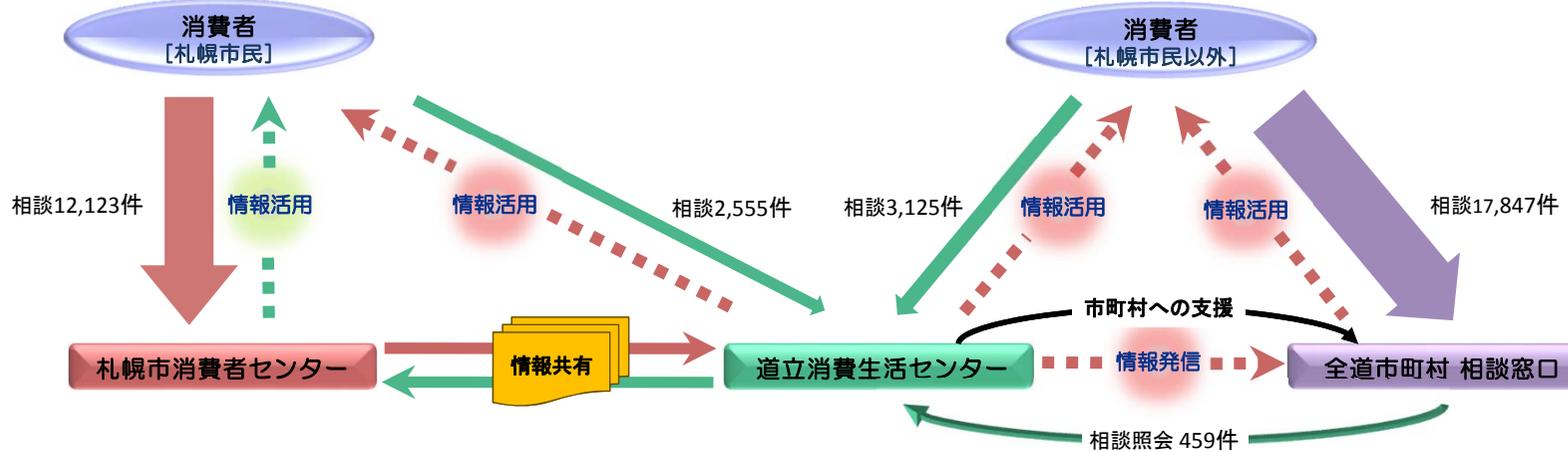
- 市消費者センターは、**大消費地の市民からの相談の8割以上に対応**しており、相談業務に関しては、道立消費生活センターによる技術的支援を必要としない程、**多様な消費者問題に関わり、豊富な知識とノウハウを蓄積**

道立消費生活センター

- 道立消費生活センターにおいては、**大消費地の市民からの相談対応によるノウハウの蓄積は、全道の消費者や市町村への相談対応には不可欠**
- 関係法では、国、都道府県、市町村が、各々の立場での消費者相談対応を定めており、**広域的見地の観点による相談事業の選別は、相談実態から困難**

連携・協力

消費生活情報の「共有・活用・発信」



■ 消費生活相談

- 悪質業者による新手、悪質な手口等が発生した場合は、お互い、速やかに、情報を共有し、それぞれのセンターで行っている消費者からの苦情相談対応や事業者に対するあっせん等に活用する。
- 道センターは、速やかに、全道の消費生活相談窓口（市町村）に情報提供し、道内の消費者被害の防止に努める。

■ 消費者啓発

- 札幌市内で行う消費者向けの啓発や講座等については、両センターの担当者間で事前にその情報を交換し、相互に、連携・協力して実施する。
  - ・道民・市民を対象としたセミナー等については、随時、道、札幌市、両センターによる打合せ会議を開催の上、テーマ等について情報交換し、必要に応じて調整する。
  - ・必要に応じて、共催、協力等という形を取り、市センターは、道センター事業のPRに努める。