

3. 市民協働ガイドライン策定のためのアンケート調査

(この調査は、特定非営利活動法人つくば市民活動推進機構が、つくば市からの受託により実施しております。)

	発送数	回収数
自治会（区会）	623 通	187 通
PTA（子ども会）	81 通	13 通
自警団	67 通	25 通
NPO等（NPO法人・ボランティア等）	175 通	68 通
小計	946 通	293 通
事業所（企業・研究所・大学等）	261 通	46 通
合計	1,207 通	339 通

(1) 自治会, 子ども会と PTA (PTA), 自警団, NPO 法人と ボランティア団体 (NPO 等) アンケートの回答結果 293 団体

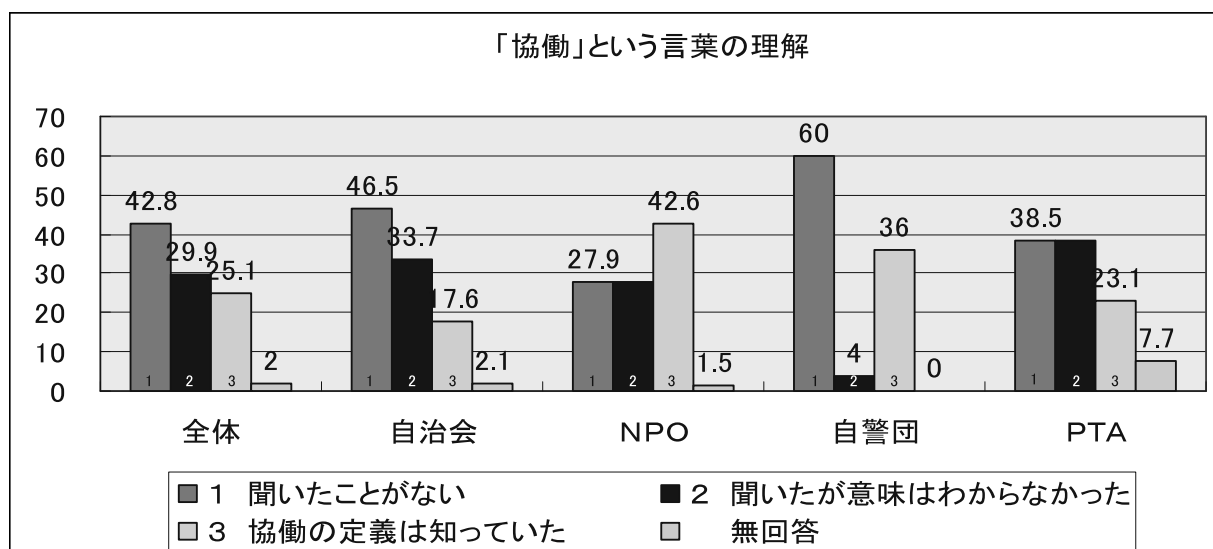
※ () は文中での言葉の表現

■協働に対する認知度や理解度と実施状況等について

協働という言葉の認知度や理解度は、全体の半数以上が「聞いたことがない」「意味はわからない」との回答を示し、団体の属性によっても大きな差が見られます。

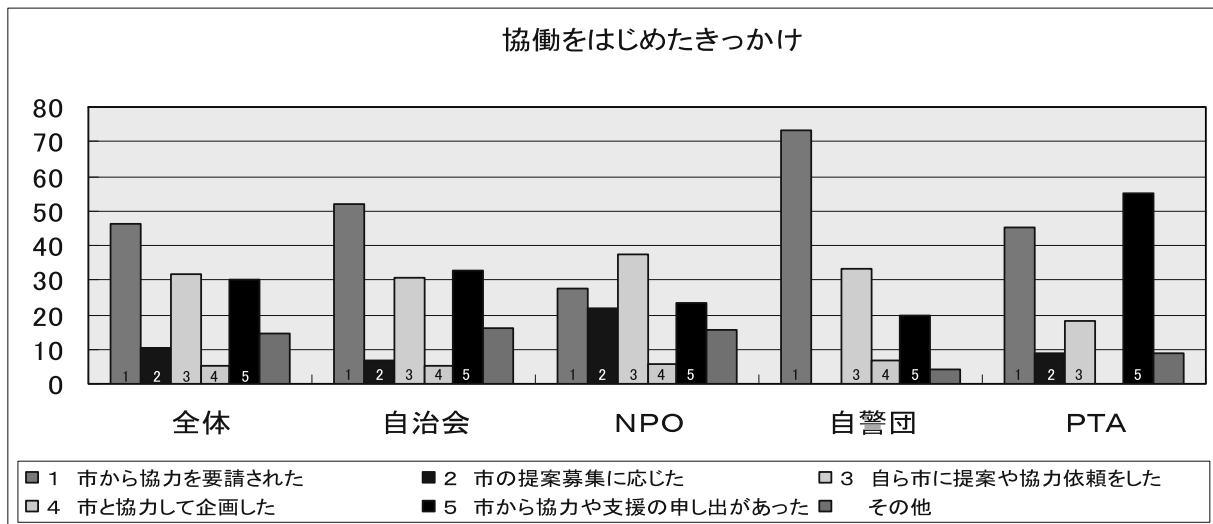
「聞いたことがない」「意味はわからない」との回答が多かったのは、自警団、自治会、PTA の順番となっており、NPO 等については約半数が「協働の定義を知っていた」と回答しています。

また、協働を実施していないと回答した団体に、その理由を聞いたところ NPO 等は「必要性を感じない」「始めるきっかけがない」「よくわからない」が約 3 割あり、自治会や自警団、PTA では「よくわからない」が半数に及んでいます。なお、PTA では「始めるきっかけがない」が多く、自警団では「相談・提案の仕方が不明」が他の属性よりも多くなっています。



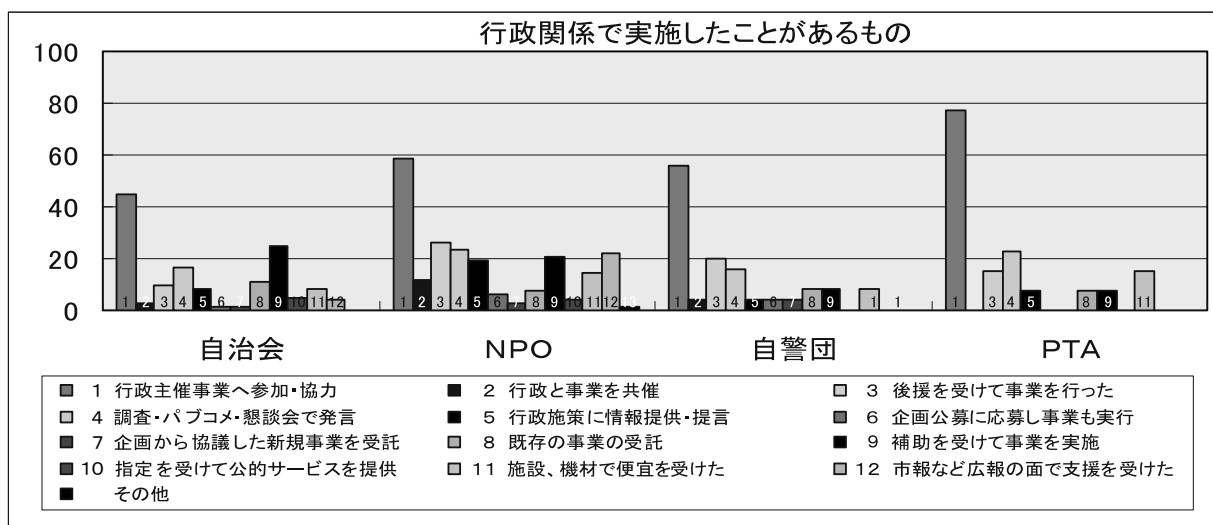
協働を始めたきっかけについては、「協働といえるかわからない」と回答した団体も含め、市と協働で関わった経験がある団体を含めて聞いたところ、NPO 等では「自ら働きかけた」「企画提案への応募」など自ら働きかけており、自治会や自警団、PTA では、市からの「協力要請」か「支援の申し出」で始まっていることが多く、受け身の形になっている傾向があると同時に行政とのかかわりが多いことがうかがえます。

これは、NPO 等の情報が行政側に少なく、接点が少ないという実態とも関連していると思われます。NPO 等の中でも規模が小さな団体では、市から協力を要請されたとの回答が多く寄せられました。



協働の内容については、どの団体も「市の主催事業への協力」が最も多く、行事参加が行政と市民団体の接点になりやすいことが示されています。「後援」「補助」「懇談会等での意見」も各属性で上位に入っており、属性別にみると自治会では「補助を受けて事業を実施」が多くなっています。NPO等では、全体の2割が様々な形で市とのかかわりをもっており「施策への情報提供」や「広報面での支援」が、他の属性に比べて多い状況です。

特定分野の専門的な情報を有しているNPO等が、行政に情報やノウハウを提供しておりPTAでは市の行事への協力が特に多い状況です。



協働の形態別に「市の主催行事への協力」を具体的な事例で比べてみると、自治会や自警団では一斉清掃、まつりつくば、防災訓練などが多く、市民が一斉に参加する行事があがっており、自警団はパトロールが多い状況です。

NPO等の場合は、障害者介助、マラソンでの救護、男女の集いでの公演など、自らの団体の特徴を生かした形で関わっている例が多い状況です。

「共催」は、NPO等で多く実施しており障害児のための音楽会などがあります。

「既存事業の受託」は、自治会で住民への情報伝達と募金、自警団では公園の清掃点検があり、地域単位の事業を受託しています。

また、NPO等は団体のノウハウを生かし外国人への日本語講習や情報誌への情報提供など、ノウハウや情報を提供する形での受託の例があがっています。

「補助」は、自治会で廃材置き場設置反対やパトロール、自治会館建設、防災機材備蓄、歩こう会の事例があがっており、NPO等はあまり記載がありません。

「施設や機材面の便宜供与」は、自治会でごみの撤去や草刈りへの機材提供、公民館の印刷機、公園の一部をごみ集積場所として場所や機材の提供を受けている状況です。

自警団が、道路拡張用地を借りて子ども用の花壇をつくった例やNPO等では学習会の実施会場の提供があります。

「広報面の支援」は、NPO等とPTAで多かった広報支援で市報への掲載が多い状況です。

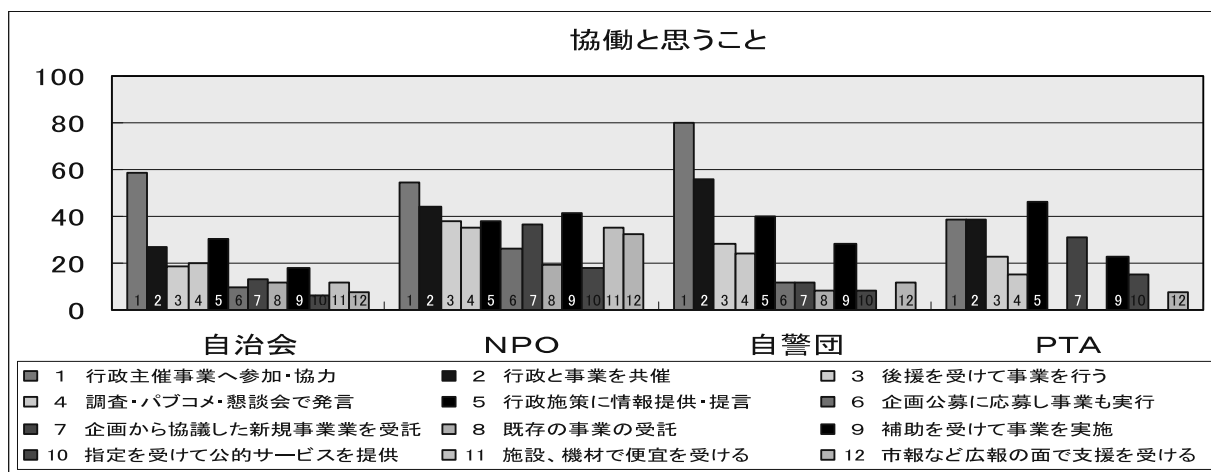
■どのような形態を協働として捉えているか

「協働」と思えるものを選んでもらったところ、これまでの市との関わりを反映して「市の事業への協力」との回答が最も多く、「共催」「施策への情報提供」の割合が順に多い状況です。

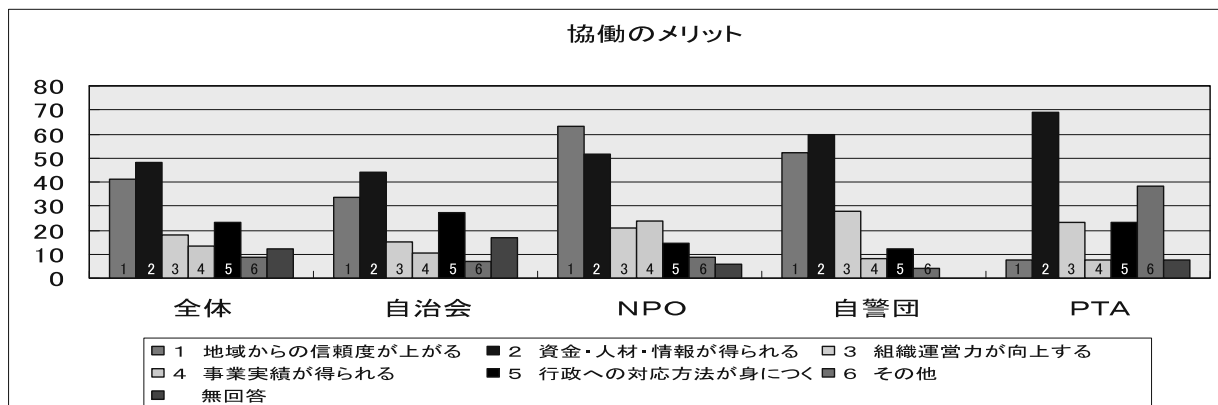
協働とは、補助や後援など一方的にしてもらうことよりも、共に何かを行ったり、自らが積極的にかかわっていく関係として捉える傾向がみられます。

また、「企画公募に応募し事業の実行」「企画から協議した新規事業を受託」は、実績は少ないもののより多くの団体が協働と捉えている傾向がみられます。

一方で「従来から実施していた事業の受託」と「行政の指定を受けて実施する事業」を協働と捉えている団体は少なく、NPO等の団体では施設利用や広報支援の割合が他より高く、行政への期待の表れとも読めます。



協働するメリットについては、「活動資源の獲得」が48.1%で最も多く、「地域からの信頼向上」が続いています。属性別ではPTAを除き「信頼性向上」が多く、特に行政との接点が他の属性に比べて少ないNPO等の団体で、信頼性向上と事業実績を重視していることが読み取れます。



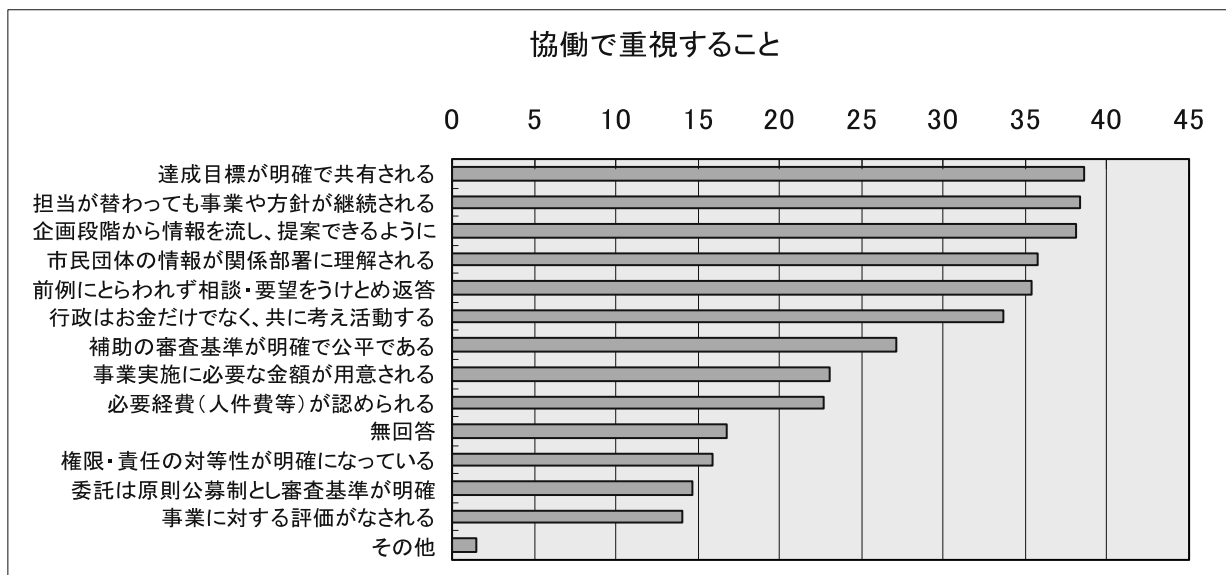
協働の関係を築くうえで、団体として重視することを聞いたところ「達成目標の明確化と共有」が38.6%、「担当が替わっても方針を継続」が38.3%、「企画段階からの情報提供」が38.1%、「前例に拘わらず相談・要望を受けとめる」などが多い結果となります。

NPO等の団体では、「事業方針の継続性」を指定した団体が最も多く、これは担当者が替わると対応等が変わることを課題視するもので、他の属性でも比較的高い割合です。PTAでは「前例がなくとも対応」との回答が多い結果となっています。

特に重視する項目の回答では、NPO等の団体では「目標の明確化と共有」が、それ以外の属性では「前例がないことへの対応」が最も多い結果です。

また、この設問ではNPO等の団体が、他に比べてより多くの項目を選択しており、協働の質への関心が他の属性よりも高いことが示されています。

なお、「事業に必要な経費（人件費等）が認められる」を4割の団体が選択していることも特徴で、予算の確保以上に、使いたい部分に補助金などを使えるようにしてほしいという意向が、NPO等の団体に強いことが考えられ、規模が大きいNPO等ほど、この項目を重視していることがわかります。



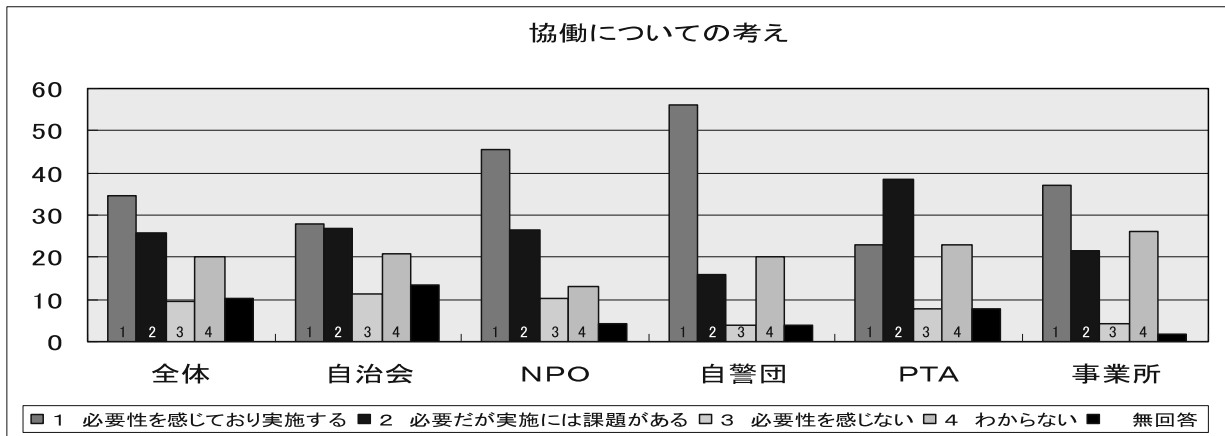
■つくば市に対する意向

つくば市に依頼して断られたり、不便と感じたことに対する質問では、自治会から施設の整備を要望したが断られたといった意見が多くだされています。

また、NPO等やPTAでは施設の整備を求めたという意見はほとんどなく、施設などの利用に関する意見が目立つ結果となっています。

協働が必要かについては、「必要性を感じており実施していく」との回答は全体で34.1%、NPO等の団体で45.6%、自治会が27.8%、自警団が56.0%、PTAが23.1%となっており、自警団が最も割合の高い結果となります。

なお、「必要性を感じるが実施する上での課題がある」も含めた場合には、全体で60.3%、NPO等の団体が72.1%、自治会が54.5%、自警団が72.0%、PTAが61.6%との結果がでています。過半数の団体は、何らかの形で市との協働の必要性を感じています。一方で、NPO等の団体と自治会では3割、PTAでは4割が実施する上での課題があると感じており、NPO等の団体は規模が大きな団体ほど必要性を感じる割合が多い結果となっています。

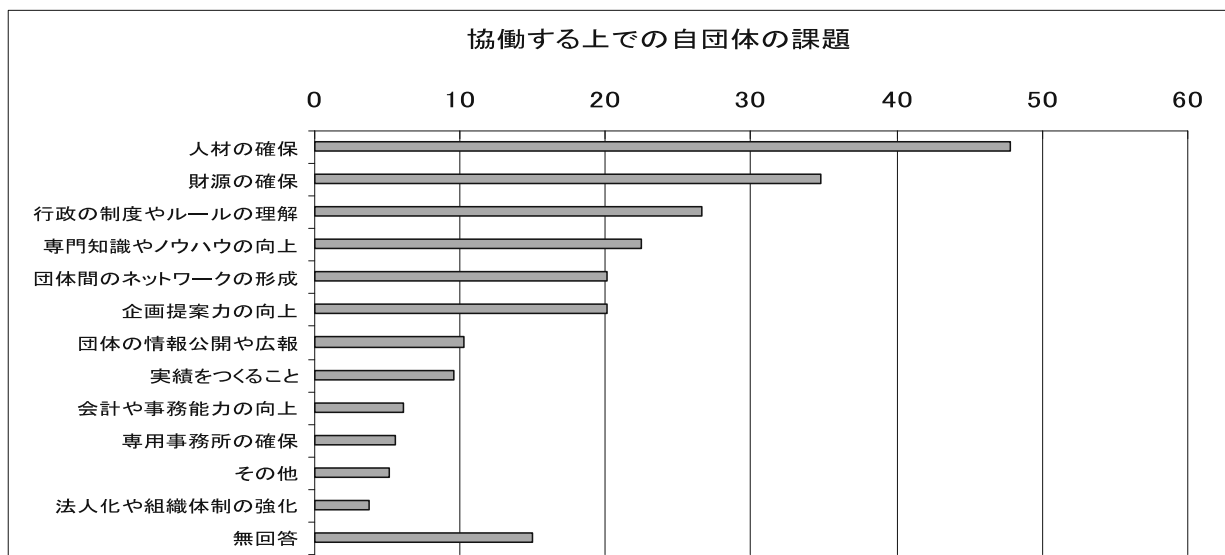


■協働として行いたいこと

つくば市と協働したい内容については、自治会が地区の課題からのテーマを回答しているのに対して、NPO等の団体は、それぞれの活動テーマに関して何が出来るか、何がしたいかを考えており、活動しようとするエリアも自治会よりも広域で考えている傾向がみられます。

今後、市との協働に取り組む場合、団体としての課題についてたずねたところ、各属性で共通して「人材の確保」が第一の課題になっていることがわかりました。

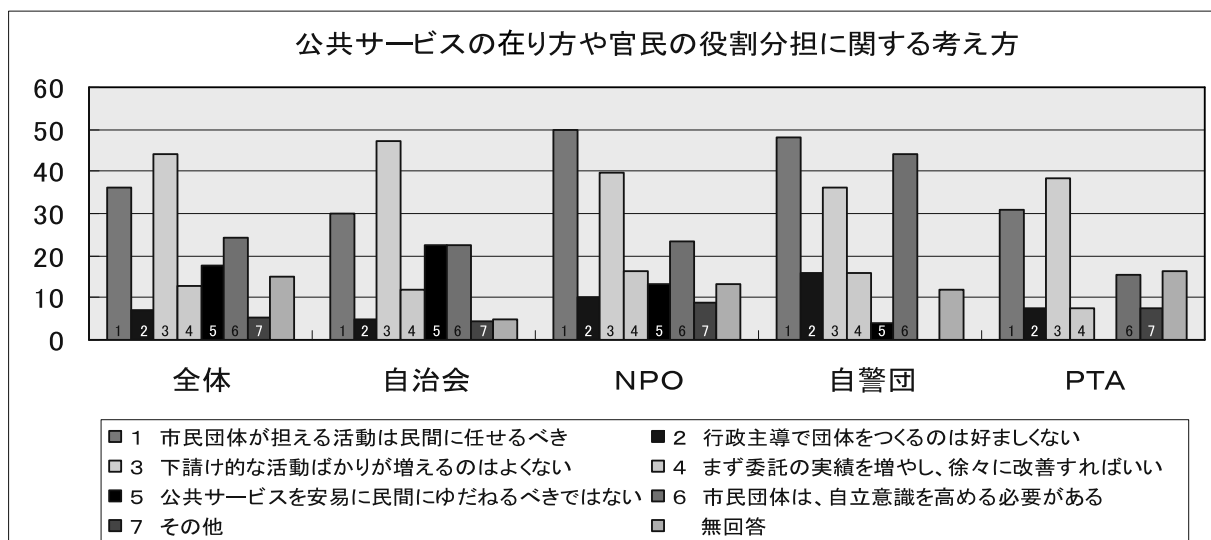
また「財源確保」や「行政の制度への理解」も全体でみると高い割合を示しています。



公共サービスの在り方と官民の役割分担については、全体では「下請け的な活動が増えるのはよくない」が44%で最も多く、「市民団体が担える活動は民間に任せるべき」が36.1%、「市民団体は、自立意識を高める必要がある」が24.1%と続いています。

なお、自治体の財政の効率化が求められている状況で、公共サービスの民営化の必要性は認めつつも団体の自律性が損なわれないようにするべきと考える傾向がうかがえます。

また、自治会では「公共サービスを安易に民間に委ねるべきではない」や「下請け的な活動が増えるのはよくない」という意見が多く、民営化に慎重とも考えられますが、自治会では既に行政からの仕事を多く引き受けていることが影響しているとも考えられます。



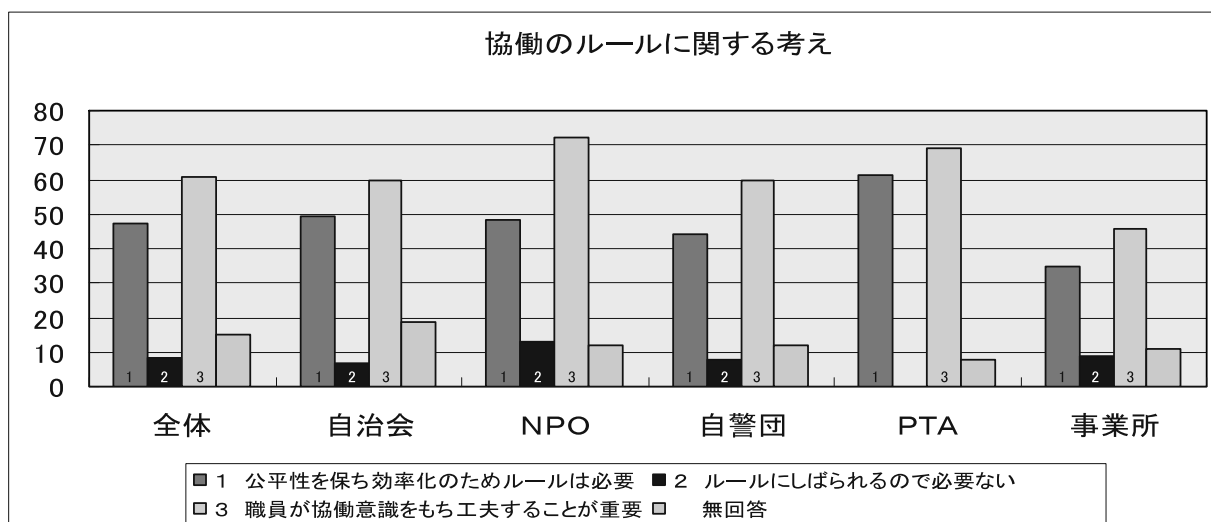
■協働のルールについて

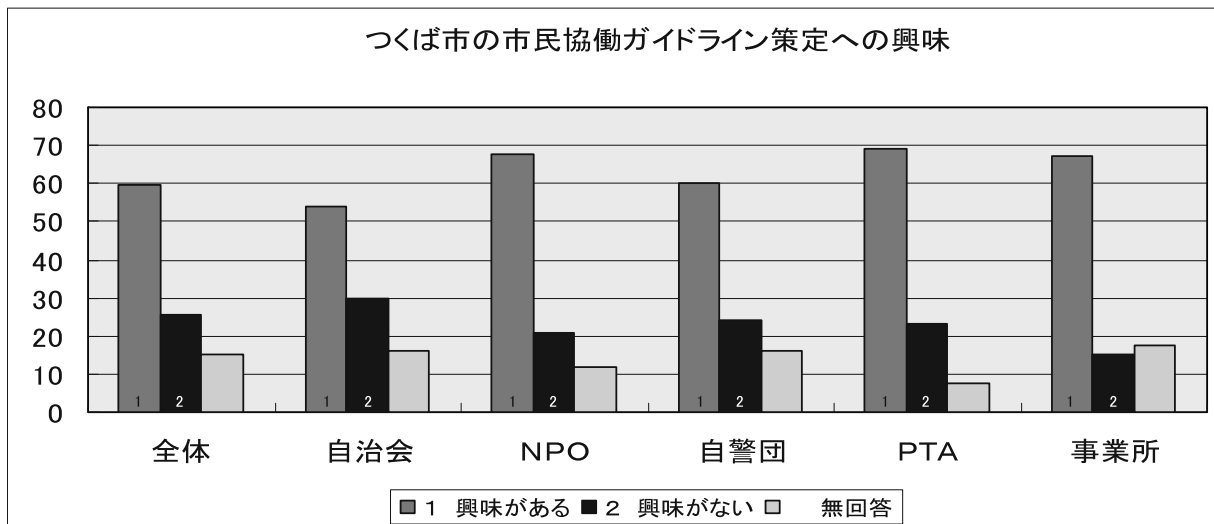
協働を推進するうえで、ルールが必要かについて聞いたところ「職員が協働の意識をもち、市民の声を受けとめ工夫して対応すること」が、どの属性でも最も多く「ルールづくりも大事だが、職員の協働意識の向上と市民との意思疎通」が、それにもまして重要と考えていることがうかがえます。

なお、ルールが必要との回答は、全体で47.21%、NPO等の団体で48.5%、自治会が49.2%、自警団が44.0%、PTAが61.5%が必要と答えています。

また、「ルールができると縛られるので必要ない」は、NPO等の団体で13.2%、自治会が7.0%、自警団が8.0%、PTAが0%でした。

NPO等の団体の中では、規模が大きくなるにつれ「ルールができると縛られるので必要ない」の割合は低くなり、501万円以上の規模で活動している団体では協働を推進する上でのルールは必要と答えています。



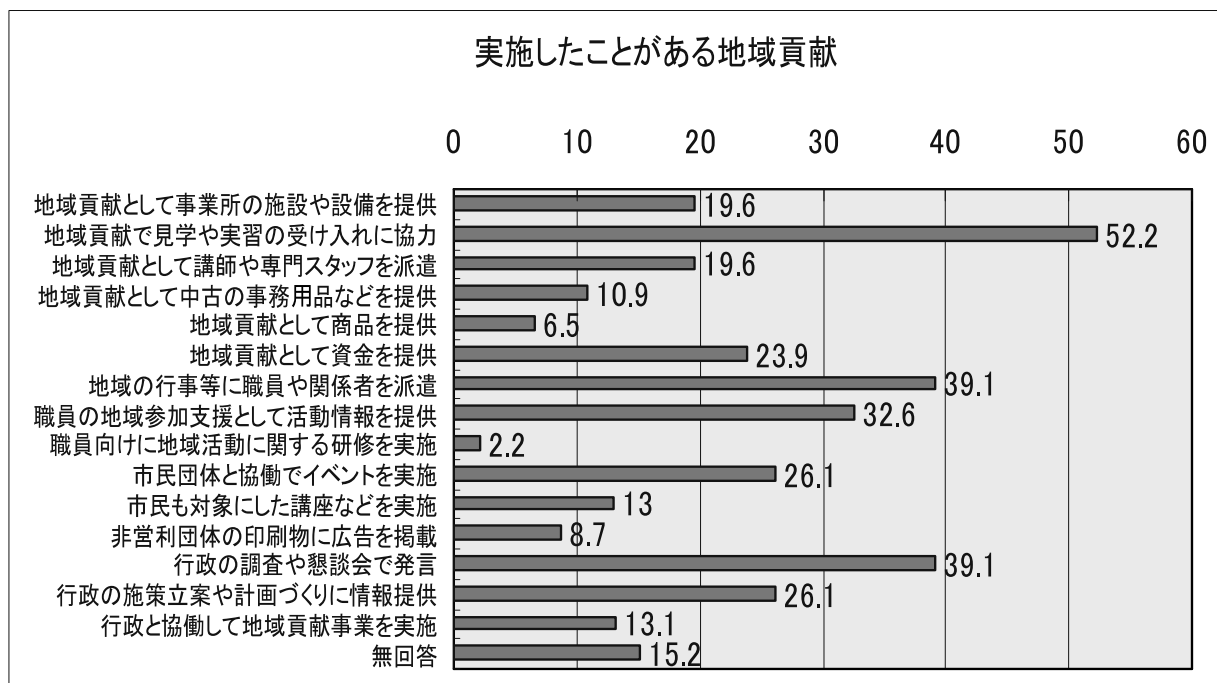


(2) 工業団地内の企業、研究所、大学（事業所）アンケートの回答結果 46 事業所

■これまでに行なった地域貢献について

「見学や実習の受け入れ」を行っている事業所が 52.2%と最も多く、次に「地域の行事などへの職員の派遣」と「行政の調査などに協力」が続いています。

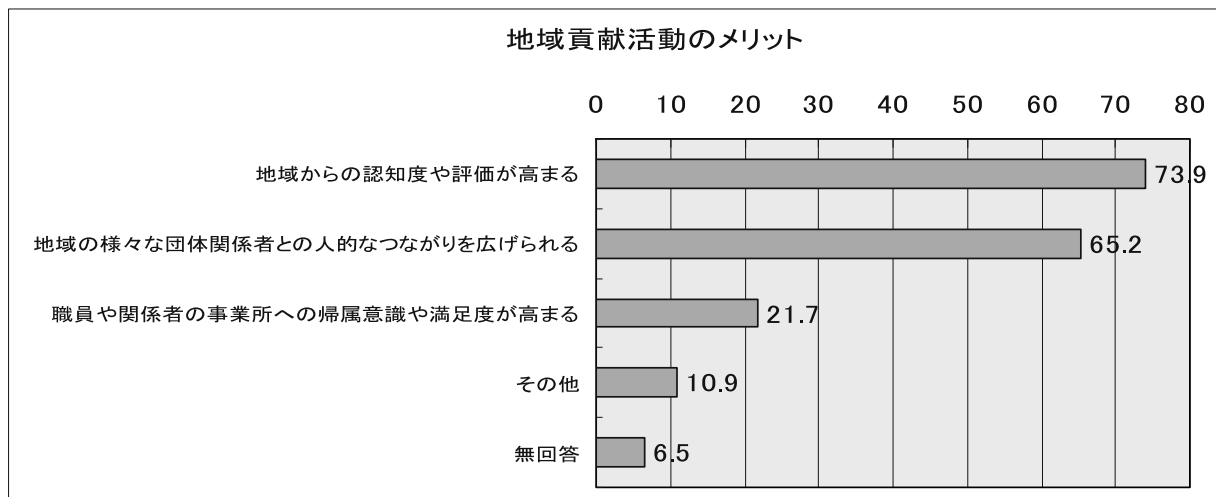
また、「職員の地域参加支援として活動情報を提供」している事業所も3割ありましたが、研修を行っている事業所はほとんどありませんでした。



■地域貢献活動を行ううえでのメリットについて

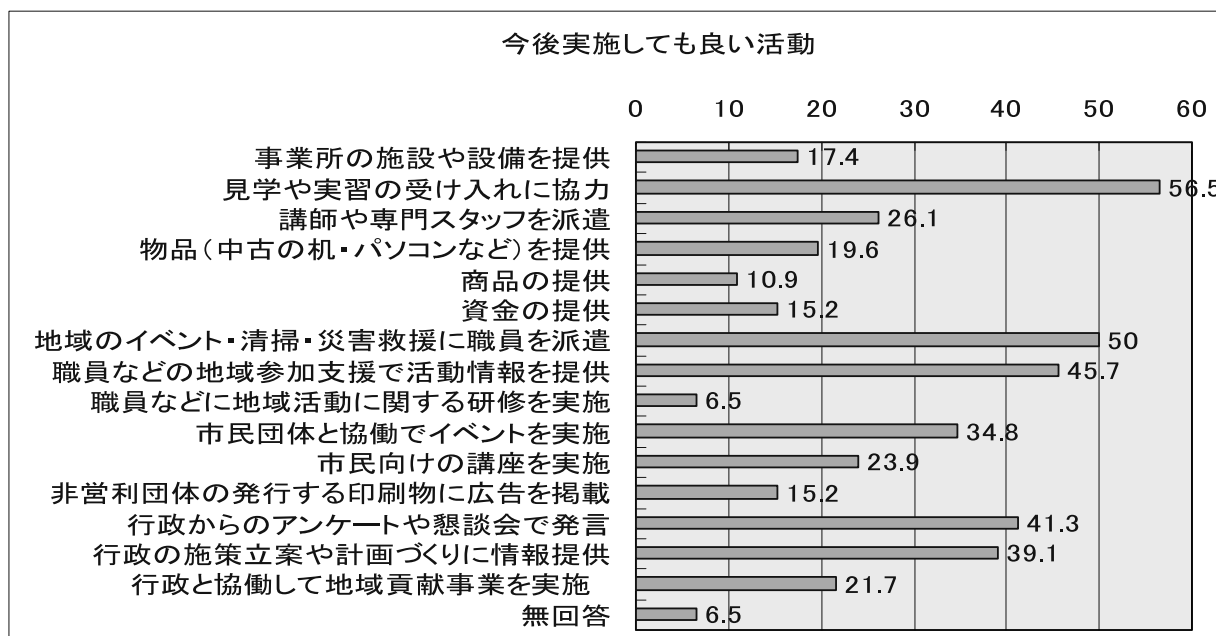
「地域からの認知度」や「評価の高まり」が最も多く、「地域との人的なつながりが広がる」との回答も多く寄せられました。

その他の中に、「市民と接する中で研究・科学技術に対するフィードバックが得られる」や「ITで働きたいとする人材の雇用を通じて、地域の技術者を補える」との回答もありました。



■今後、実施しても良い地域貢献活動について

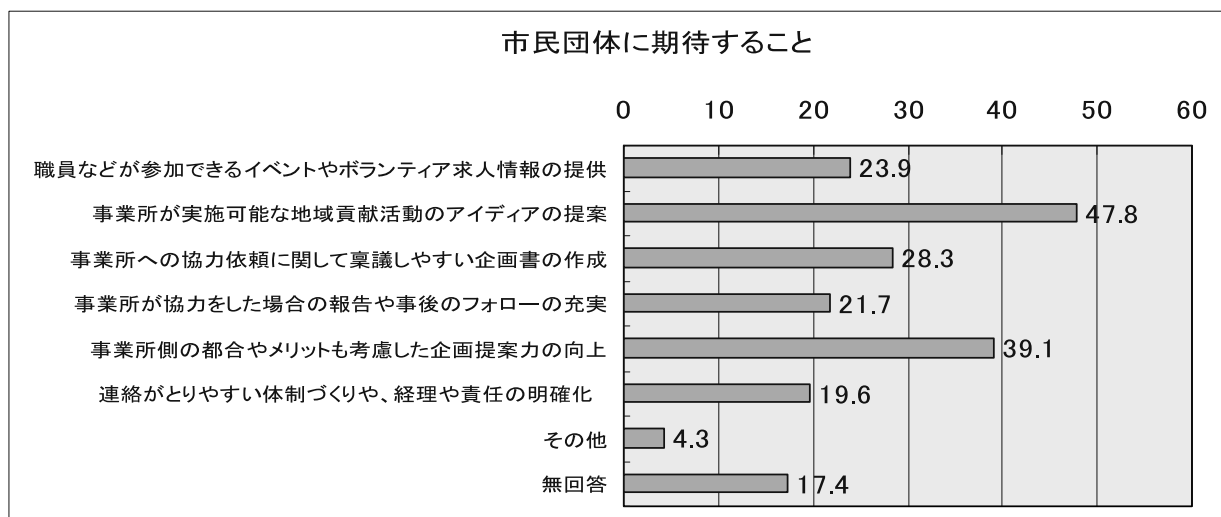
中でも多いのは、地域イベントへの職員派遣や見学や実習の受け入れで、資金・物品の提供と施設の提供は、逆に少ない傾向が見られました。地域貢献は続けていくが、資金等の提供にはやや慎重な傾向がみられます。



■市民団体に期待すること

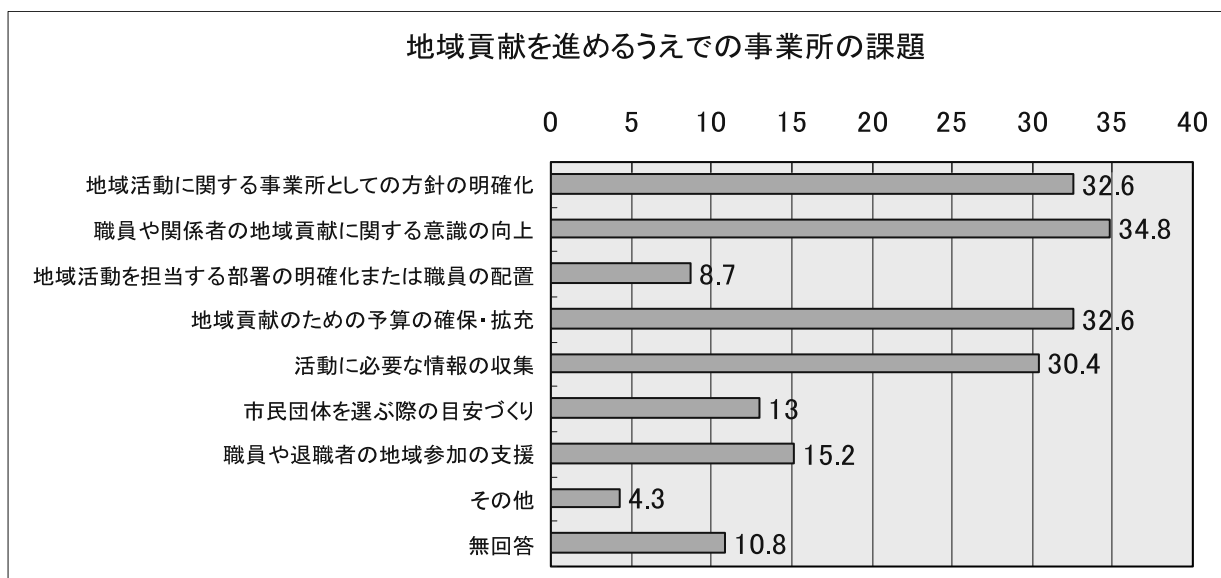
事業所が実施できる地域貢献活動のアイデアを提案してほしいと約半数が回答しています。続いて、事業所側の都合やメリットを考慮した企画提案力の向上が多く、市民団体側の企画提案力を向上させることが事業所と市民団体の連携にとって、特に重要な鍵を握るものと考えられます。

その他の中で、「会社というだけで門前払いにしないでほしい」「外国人労働者の交流できる場がほしい」などの意見もありました。



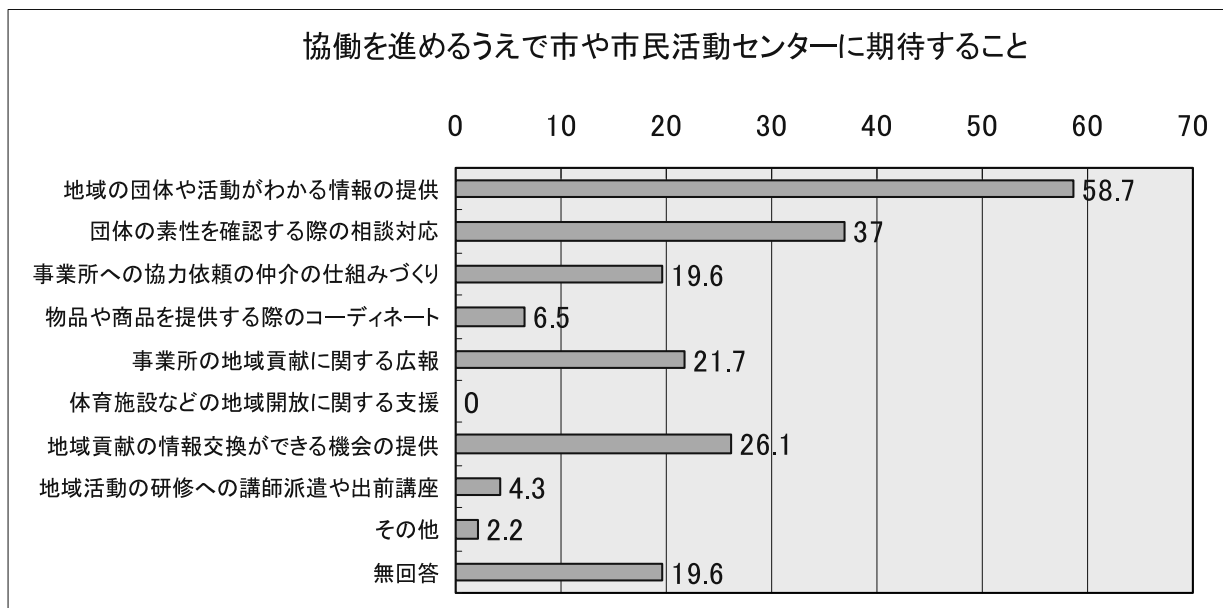
■地域貢献や協働をすすめるうえで課題について

事業所内部の課題としては、地域貢献に関する方針の明確化や職員の意識向上、予算や情報の確保がほぼ同程度の課題になっていることがわかりました。



■つくば市や市民活動センターに期待すること

事業所や大学・市民団体とつくば市が、協働を進めていくうえで、地域の団体や活動に関する情報を提供してほしいが、約6割で最も多い結果となりました。

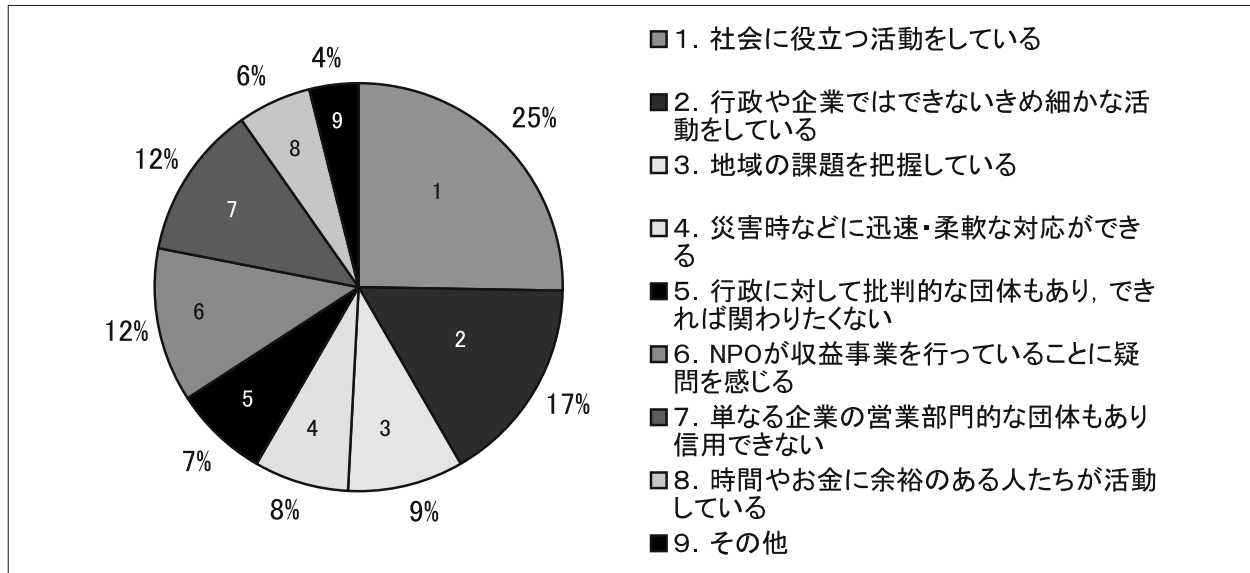


(3) つくば市役所職員アンケート 656人

■NPO法人を含めた社会貢献活動団体の印象について

「社会に役立つ活動をしている」「行政や企業ではできないきめ細かな活動をしている」といった印象が強く、概ね団体活動を理解しているとの回答が半数以上を占める結果となりました。

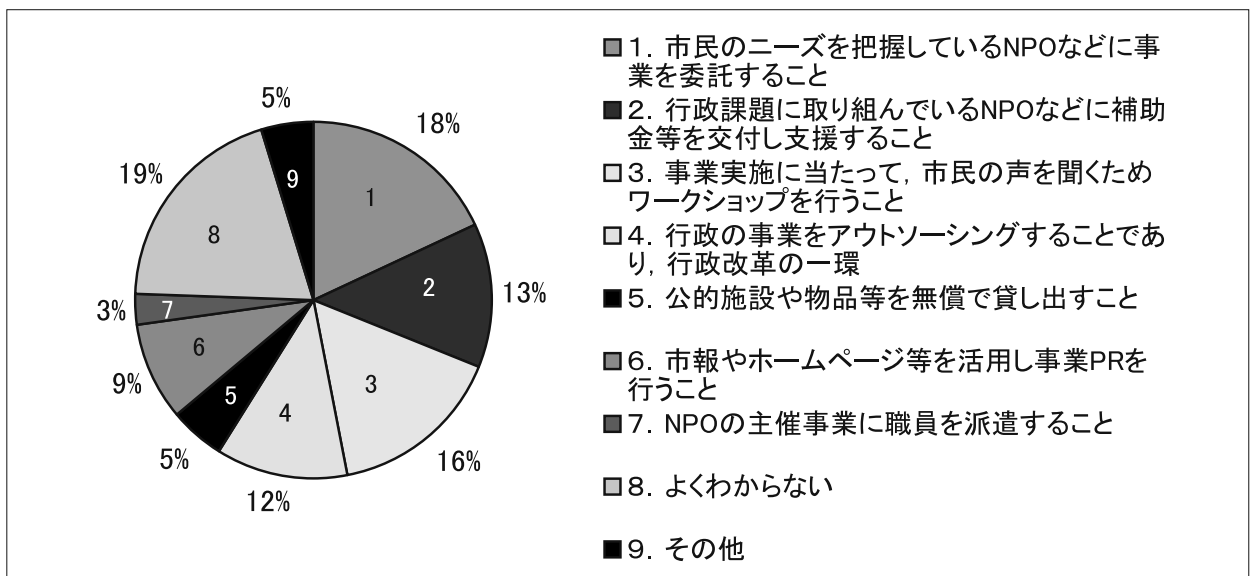
また、NPO法人に対しては、最近の新聞やニュース等によって報道されている悪徳商法セールスなどによって、少数ではありますが悪い印象を持っている意見もだされています。



■協働に対するイメージについて

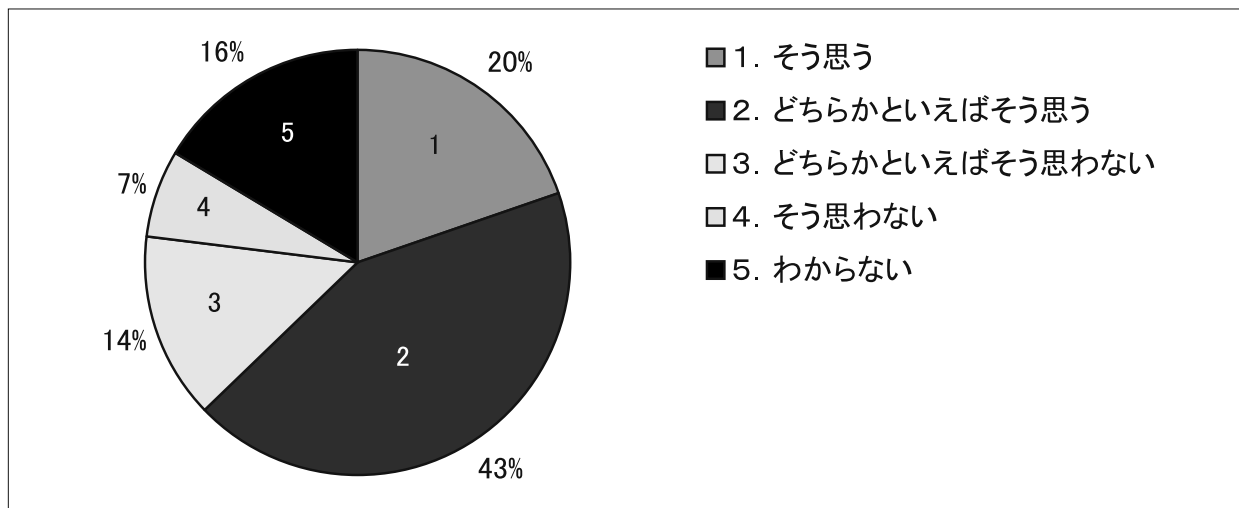
「よくわからない」が一番多く、続いて「市民のニーズを把握しているものと事業を行うこと」と続く反面、「協働の定義が曖昧で玉虫色のイメージが先行して良くない」との意見もあります。

なお、「新しい公共の概念に立って、行政の企画立案の段階から市民が行政に深く関わること」が協働であるとの意見もあります。



■協働の必要性について

市政運営に市民の声を反映でき、きめ細かな市民サービスが可能となり公共サービスの質が向上できるため、「必要」「どちらかといえば必要が」半数以上を占める結果となっている反面、「実施能力に不安を感じる」「市民のニーズ等を的確に把握しているとは思えない」などの意見もあります。



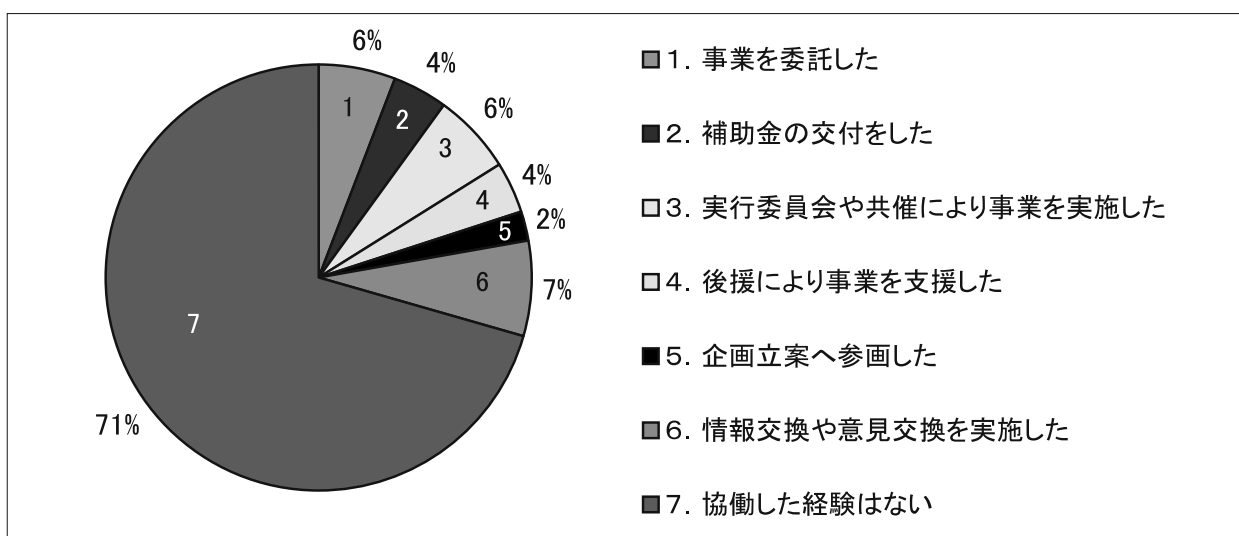
■協働の経験やメリット、課題について

協働の経験をしたことがない職員が全体の70%を占めますが、協働の経験がある職員に対する質問では、「課題の解決につながる協働の相手があり、事業の充実が図れた」などの回答が半数以上を占める結果となりました。

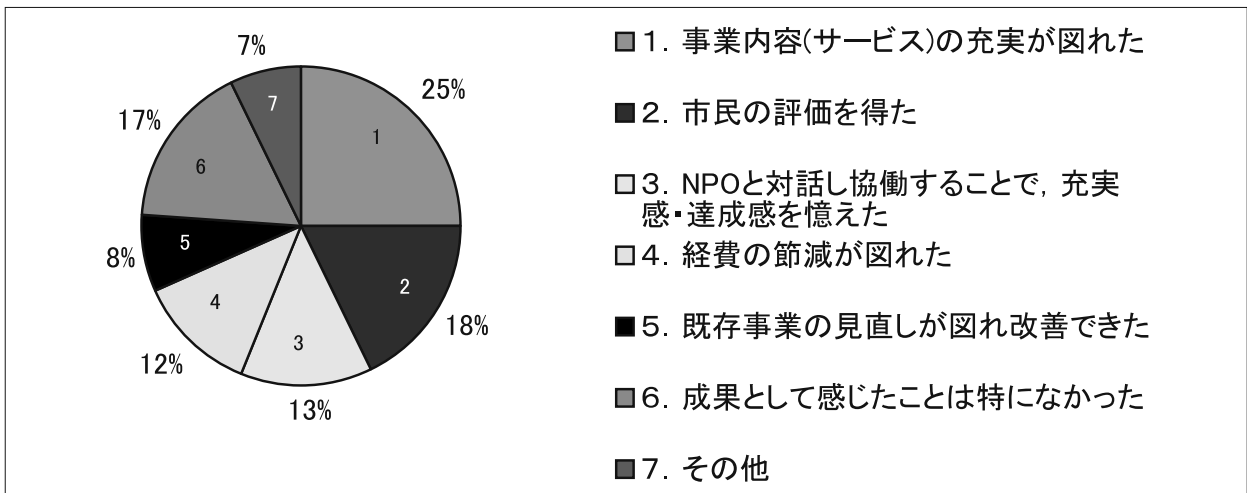
なお、今後も協働をしたいと思いませんかの問いには、「要望があれば検討したい」「協働できる事業を検討していきたい」などが半数以上を占める結果となりました。

また、協働を行った過程において「市民の評価は様々で事業に対する批判もあった」「事業を進める中でお互いに目指す目的の相違があり戸惑いもあった」「協働のプロセスにかかる時間的な負担が大きかった」「行政の仕組みや立場を理解してもらえなかった」などの意見もあります。

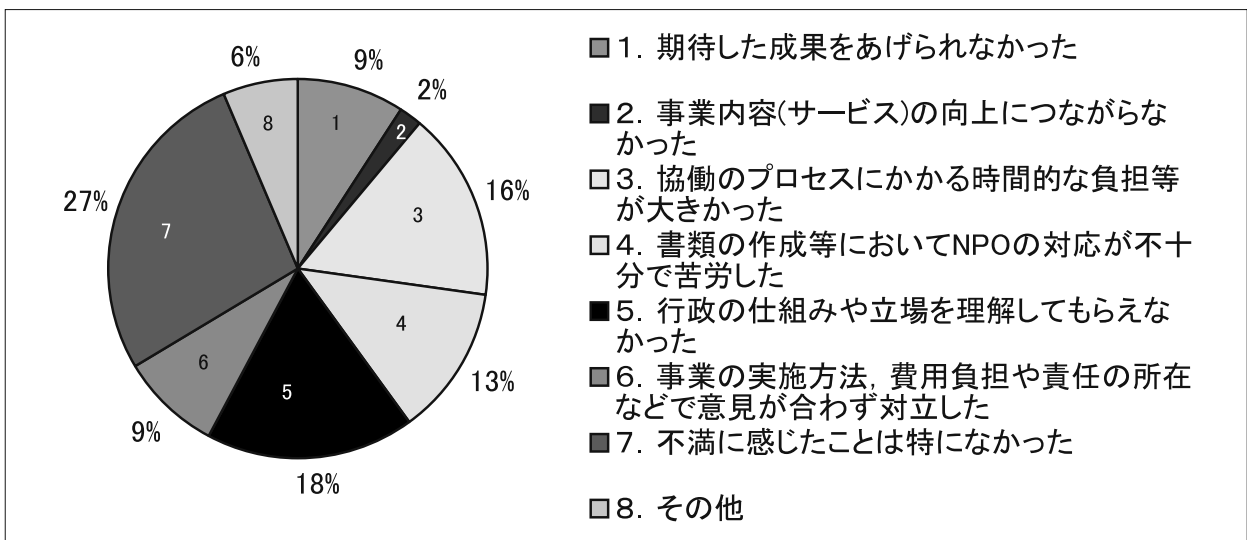
協働を行わなかった主な理由としては、「協働に相応しい事業がなかった」「協働の手法やプロセスがわからなかった」「要望や提案がなかった」などの意見が出されました。



■協働のメリットについて

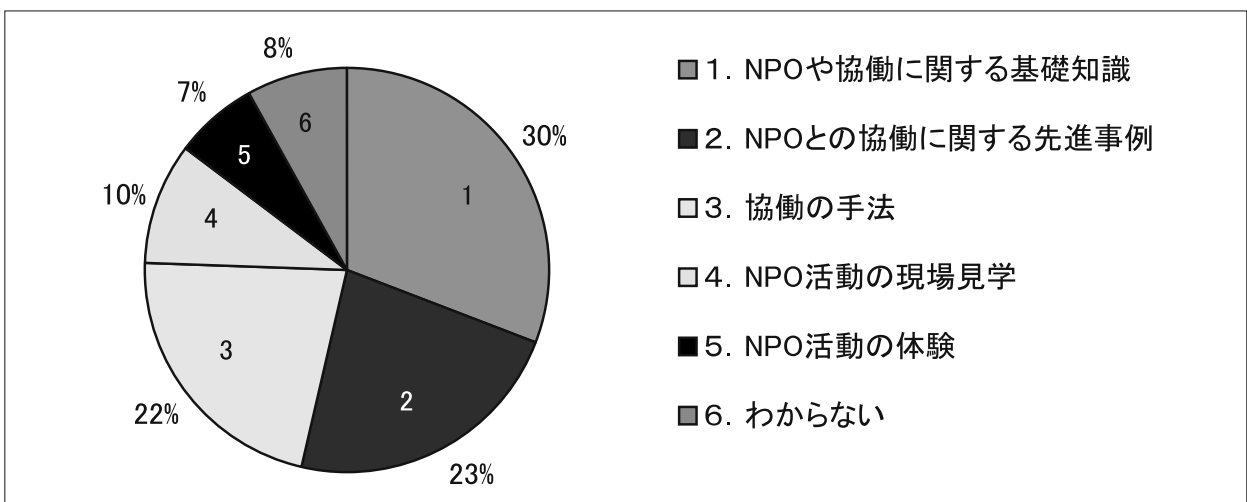


■協働の課題について



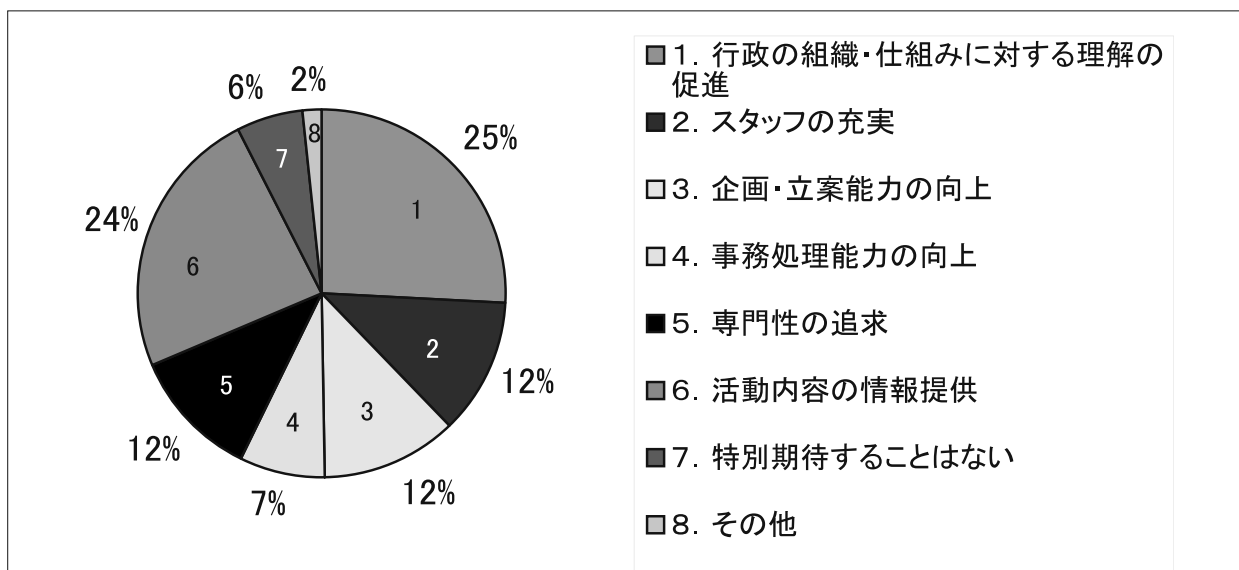
■協働をさらに推進するために必要なこと

「協働に関する基礎知識の習得」や「協働に関する先進事例の情報」「協働の手法」などが協働を推進する上で、必要と回答した職員が半数以上を占める結果となりました。



■協働の相手に期待すること

「行政の組織・仕組みに対する理解の促進」や「活動内容の情報提供」「団体スタッフの充実」「企画・立案能力の向上」などの順に協働の相手に期待する結果となりました。



4. 協働事業自己チェックシート

記入者氏名	記入年月日	
事業名		
事業内容		
団体名	電話	
担当課	電話	
<p>NPO等の構成（実行委員会・協議会型の場合に記入）</p> <p>{ }</p> <p>■協働がいつから開始されましたか。</p> <p>1. 協働が開始された段階は、次のうちどれですか。○をつけてください。</p> <p>ア. 予算案作成前の段階から</p> <p>イ. 予算決定後，企画の段階から</p> <p>ウ. 実施段階から</p> <p>エ. その他（)</p> <p>2. 協働の呼びかけは、どちらからですか。○をつけてください。</p> <p>ア. 行政から</p> <p>イ. NPO等から</p> <p>ウ. その他（)</p>		
<p>※以下の項目については、実行されたと思うものには○を されていないと思うものには×を わからない場合には－を それぞれ□に入れてください。</p> <p>■計画段階</p> <p>1. <input type="checkbox"/> 事業の目的は明確ですか。</p> <p>事業の目的</p> <p>{ }</p> <p>2. <input type="checkbox"/> 成果目標は明確ですか。</p> <p>※事業を行うことによって、何がどういう状態になることを狙っているのか。</p> <p>成果目標</p> <p>{ }</p> <p>3. <input type="checkbox"/> 事業化するにあたって、市民・NPO等の意見は反映されていますか。</p> <p>4. <input type="checkbox"/> なぜ協働で行うのか、理由は明確ですか。</p> <p>5. <input type="checkbox"/> 事業の実施にふさわしい協働の方法が検討されていますか。</p> <p>◆委託，補助金，実行委員会，共催など</p>		

6. 協働するNPO等を選ぶプロセスは、明確かつ透明であったと思いますか。
- ①発案当初から決まっている場合
- 理由は明確ですか。
- ②決まっていない場合
- NPO等の候補を選ぶ基準は明確でしたか。
- ③ 協働するNPO等を選ぶプロセスは、透明でしたか。
7. わかりやすい、共通の言葉で議論しあえる自由な雰囲気を作りましたか。
8. 相互を理解し、対等な関係を築いていくことを共有しましたか。
9. 事業の目的、成果目標を共有しましたか。
10. 事業計画、収支計画をともに作りましたか。
11. 協働する期間をともに考えましたか。
12. 事業における役割分担をしましたか。
13. 計画段階において、記すべきコメントがある場合には書いてください。

{

}

■実施段階

1. 役割分担をともに共有し、果たしましたか。
2. 進捗状況や事業に関する情報を共有しましたか。
3. 事業に関する課題の発生には、お互い連絡しあい素早く対応しましたか。
4. 企画の修正は、お互いに十分議論し柔軟に行動しましたか。
5. 事業内容の報告をつくり、公開しましたか。
6. 実施段階において、記すべきコメントがある場合には書いてください。

{

}

■成果の把握

1. 事業の成果目標をお互いに話し合いましたか。
2. 事業の成果目標は達成できましたか。
3. 成果の把握において、記すべきコメントがある場合には書いてください。

{

}

■課題の抽出

1. 今後の課題をお互いに話し合いましたか。
2. 課題の抽出において、記すべきコメントがある場合には書いてください。

{ }

■改善案の作成

1. 改善案をお互いに話し合い、作成しましたか。
改善案内容のポイント

{ }

2. 今後の官民の役割分担を明確にしましたか。
3. 改善案の作成において、記すべきコメントがある場合には書いてください。

{ }

出典：世古一穂「参加協働型社会の新しい職能 協働コーディネーター養成講座 TRCブックレット7」より作成

つくば市市民協働ガイドライン

～つくば市における新しいまちづくりの枠組み～

発行 つくば市市民生活部市民活動課

つくば市金田 1979 番地

電話 029-836-1111 (代)

発行日 平成 21 年 3 月

表紙の絵画は、平成 20 年の夏休みに「つくばのまちと交通」をテーマに、財団法人つくば都市交通センターが募集した中の優秀賞の作品です。