

市民ボランティア活動支援センターの 管理運営のNPOへの委託

刈谷市

○ 取組の概要

市民ボランティア活動支援センターを設置し、当センターの管理運営（情報サイト運営・コーディネート業務等を含む）をNPO法人に委託。

○ 刈谷市の概要



刈谷市の概要

市役所所在地

● 愛知県刈谷市東陽町1-1

人口

● 135,936人

※H17.3.31現在（住民基本台帳人口）

〇 取組について

1. 取組の背景

- ・平成 13 年度に、市内のボランティア情報を集約するシステムを立ち上げるため、庁内の関連部署の中堅職員 10 名による「研究会」を設置。その結果、情報システムだけでなく、拠点施設（支援センター）の整備及び運営する専任スタッフの必要性が認識された。
- ・平成 14 年度に、「研究会」が「市民ボランティア活動推進プロジェクト」として正式な庁内プロジェクトに位置付けられ、メンバーを 5 名に絞り、情報システムの運営方法、支援センターの設置場所、管理運営主体などの具体的な実務内容を検討した。
- ・管理運営主体については、当初から市の直営ではなく民間委託を前提に検討が進んだ。当初はボランティアセンターを有する社会福祉協議会や市の外郭団体に委託する案もあったが、人力的にも困難であり、また、施設管理業務よりも情報の収集提供や相談業務などの運營業務が主体となるため、専門的な知識と経験を持つ NPO 法人を公募することとした。
- ・平成 15 年 3 月定例議会に「刈谷市民ボランティア活動支援センター条例」を上程し、4 月から愛知県内で公募。選定した NPO 法人と準備を進め、10 月に支援センターと情報システムを同時に立ち上げた。

2. 取組の具体的内容

- ・市内のボランティア情報を一元化し、「ボランティアのコンビニ」として、「気軽に便利な機能型施設」を目指し、「刈谷市民ボランティア活動支援センター（愛称：ジュニアボックス109BOX）」を設置。当センターの管理運営を NPO 法人（NPO 愛知ネット）に委託。

<業務内容>

- ・相談業務、市民ボランティア活動のマッチング
- ・主催事業の実施（車座集会、ボランティア入門・NPO 入門講座等）
- ・ホームページの運営（かりや市民ボランティア活動情報サイト等）
- ・情報誌「ぼらっち。」の発行（隔月）、メールマガジンの配信（毎月）

※情報システムの特徴

- ・市で直接サーバを持たず、サービス会社のデータセンターのソフト



刈谷市民ボランティア活動情報センター（109BOX）
交流スペース、談話スペース、作業スペース、情報スペース、ロッカー、メールボックス等を配備

を利用する ASP（アプリケーション・サービス・プロバイダ）方式のシステム（元気 365 システム）をカスタマイズして導入。

→市のサーバを利用する場合、セキュリティ保護のため、市職員以外は操作できないが、ASP 方式では、支援センターの管理受託者である NPO 法人が管理することが可能になる。



※社協・企業との連携

- ・市内に分立していたボランティア情報を一元化（行政・社会福祉協議会・企業・市民団体の情報を相互活用可能にした）。
- 社会福祉協議会のボランティアセンターと、情報サイトを共有化し、ボランティア・イベント情報を共有化。
- 市内 5 社の企業内ボランティアセンターの情報サイトと情報連携。支援センターの情報サイトに掲載された情報は、企業の情報サイトにもリアルタイムで公開される。

3. 取組にかかる事業費

- ・市民ボランティア活動支援事業 18,548 千円（平成 16 年度予算額）
内訳 業務委託料 10,448 千円、情報システム使用料 3,885 千円
- ・かりや市民ボランティア活動情報サイトの経費は刈谷市が負担しているが、企業内の情報サイトは企業側が経費負担しており、両者が連携してシステムのカスタマイズを進めたことにより効率的な運用が可能になった。

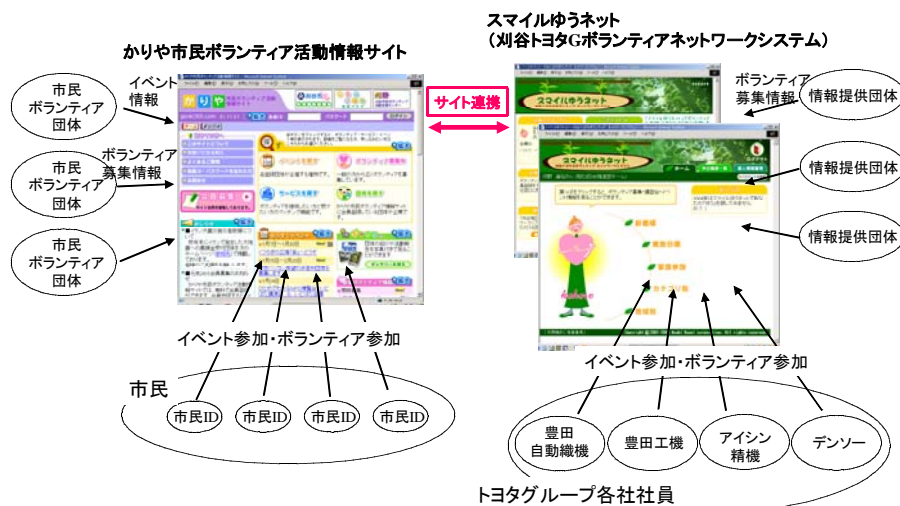
4. 取組の体制

- ・管理運営を委託している NPO 法人と、市、社会福祉協議会及び企業における三位一体の連携体制を構築。
- ・行政側の体制
総務部生活安全課市民協働担当 専任職員 2 名、兼任職員 1 名
(所管業務：市民ボランティア活動業務、男女共同参画推進業務、国際交流業務、愛知万博フレンドシップ事業業務)
- ・管理運営団体との連携体制
市担当者と施設管理者である NPO 法人スタッフの情報交換（事務連絡、施設使用予約状況、勤務当番表、週報、利用者実績分析表）をホームページ内の専用掲示板で共有している。
- ・社会福祉協議会ボランティアセンターとの連携体制
情報サイト上で、支援センターと社会福祉協議会ボランティアセンター

が、コーディネーターとして同じ権限を持って運営している（サイト登録団体が登録した情報に対する承認作業を両者が分担して実施）。

・ 企業との連携体制

支援センターの情報サイトに掲載されるボランティア・イベント情報を企業の情報サイトに自動的に転送する仕組みになっている。そのため、企業側では社内情報及び刈谷市以外の地域の情報を主に収集し掲載。



5. 取組の成果

- ・ NPO 法人スタッフの豊富な経験、専門知識、迅速な実行力により、利用者満足度の高いサービスを提供。センターの目線が市民レベルになり、市民が気軽に利用できる。
- ・ NPO 法人の人的ネットワークにより、センター主催の車座集会、各種講座に愛知県内の旬の地域リーダーを講師として迎えるなど、NPO 法人ならではのイベントなどの取り組みを行うことにより、利用者へのサービスの向上が見られた。



- ・ 地域における市民活動が活性化し、従来の福祉分野主体の活動団体以外に、環境、まちづくりなど幅広い分野の活動団体が増加している。



ボランティア活動団体登録数：63 団体 (H15.10.1) → 153 団体 (H16.7.1)

施設利用者数：364 人/月 (H15.10 ~ H16.3) → 528 人 (H16.4 ~ H16.6)

支援センター視察件数：33 件 (H15.10 ~ H16.6)

- ・ これまで存在を知られず、PR 手段のなかったグループ及び団体が、情報サイトを通じて、自分たちの活動紹介及びボランティア募集をすることが容易となった。

- ・市内の様々な市民ボランティア活動が地域に向けて顕在化することにより、団体相互の情報交換及び連携が増加している。
- ・情報サイトを通じて、社会福祉協議会及び企業とボランティア・イベント情報を共有していることにより、関連情報が市民に一元的に提供されるようになるとともに、掲載情報が大幅に増加し、ボランティアの参加も拡大している。
- ・企業側では企業内ボランティア希望者の供給先が増加し、行政及び市民側ではボランティア提供者が増加することになり、市内の人的資源の有効活用が進んでいる。

6. 今後の課題

- ・地域ニーズに密着した市民ボランティア活動を支援することにより、総合的な地域力のアップを目指す。
- ・近隣自治体の支援センターと連携し、広域にわたる関連情報を効果的に活用する。