

次回の予告！

「図書館の専門家から様々なお話を聞いて考えましょう！」

第2回目は、地元からのメッセージとして、かしわインフォメーションセンターの事例から市民参画のヒントを得ました。

しかし、参加者からの指摘もあった、より具体的に図書館に関わる事例も知りたい！ということで...

次回1月20日(日)には、図書館の専門家をお呼びする予定です。

いろいろ“やり隊”！には ^{ほんとに！} **まだまだ“言い隊”** ことがある！

図書館への“想い”の高い人、市民の力で何か新しいことができれば考える方々は、まだまだ「言いたい！」のです。

● 図書館の整備計画は、いつも途中で消えてなくなった。設計図まで公開されて事業が消えたことも。今度こそ大丈夫と思うが、段階段階で図面等を公開してほしい。

○ 回答：時節からいえば情報公開は当然です。次年度以降が設計なのでその段階で公開します。

● 再開発ビル本体の建築面積が一層で4000平方メートル以下だと聞いたが、3層以上でも延床面積8000平方メートルを確保して！

○ 回答：具体的には再開発組合と今後話し合って配置、規模を決める。立場として市が組合から買うことになるので、理想形を希望していく。

● 図書館の専門家をお呼びするなら元浦安市の図書館長であった常世田良さんを希望する。

○ 回答
候補の一人とさせていただきます。

こんな
提案！
がありました

柏市図書館職員が市民参画やボランティアに対してどんな希望やニーズがあるか知りたい。

指定管理者で民間に委託された場合、市民運営支援組織と実際にどのような関係を持つか事例を知りたい。

次回は、
日時：平成20年1月20日(日)
午前9時～正午
会場：沼南公民館でお会いしましょう！

事務局・連絡先
柏市教育委員会 生涯学習部教育総務課
Tel: 04 - 7191 - 7389 / Fax: 04 - 7190 - 0892
発行日：平成19年11月22日

柏市 新中央図書館
平成19年度 市民ワークショップかわらばん



“いっばいやり隊！”通信

Vol. 2



平成19年度 市民ワークショップ 市民がやり続けるための仕組みを考えよう



文化の日に集まってくださった
市民のみなさん

「市民の手で運営される市内の実例から 市民が参画する仕組みの参考とするために」

文化の日での開催でしたが、かしわインフォメーションセンター事務局長の藤田とし子さんもかけつけた。

行政の事業に市民が参画する事例のお話をしてくださいました。

「開館までの活動、開館してからの活動について考えました」

今回は、3回にわたって開催するワークショップの第2回目。右が当日のやることメニューです。

前回の内容を確認した後は、藤田さんに「かしわインフォメーションセンターの取り組み」についてお話いただきました。現場職員の生の声ということもあり、みなさん熱心に耳を傾けていました。

お話の後は、4グループに分かれてグループディスカッションを行いました。「信頼関係」、「責任の明確化」、「権限の移譲」をキーワードに、市民と行政のパートナーシップの在り方について、具体的な展開を模索しました。

第2回 やることメニュー

- 9:00～ ワークショップスタート
開会の挨拶
スタッフ・ファシリテーター等紹介
- 9:15～ 事例報告
(かしわインフォメーションセンター)
- 10:00～ 休憩
- 10:10～ 質疑応答
- 10:30～ 市民がやり続ける仕組みを考えよう
- 11:00～ グループワーク
開館までの活動、開館してからの活動
- 11:30～ グループワークの成果報告
- 11:50～ 次回の予告
- 11:55～ 閉会の挨拶
- 12:00～ 終了

かしわインフォメーションセンターの紹介
平成13年にJR柏駅のすぐそばにオープンした官民一体型の施設。暮らす、遊ぶ、食べるなどのジャンルごと、行政、学校、美容院、飲食店、イベントなどの情報が紹介されています。窓口対応はボランティアのスタッフ。まちの案内を通して柏市が大好きになった人もいます。単に案内だけでなく、休日に開いている病院探しや、例えばタクシーに携帯電話を忘れ困っている外国人の相談まで多彩。誰もがいつでも気軽に聞ける、まさに柏のまちのよき相談所。図書館とは異なりますが、「情報」を扱い提供する面で、市民が行政と協働する実例として、参考になることは多いのです。

住所・連絡先：柏市柏1-1-11 ファミリア柏3階
TEL: 04-7168-8686 FAX: 04-7168-8687
URL: <http://www.86kashiwa.net/>
開館時間：午前9時～午後7時
休館日：年末年始(12/28～1/4)
7・8月の第1・3日曜日
ファミリかしわ 全館休業日



KIC Kashiwa Information Center

事例報告:かしわインフォメーションセンターの場合

●事務局 藤田とし子さんのお話

『成功の秘訣は...「信頼関係」、「責任の明確化」、「権限の移譲」』



1. かしわインフォメーションセンターができるまで

かしわインフォメーションセンターは、市民や柏市に訪れた人々が柏市の魅力を満喫できるように情報提供や相談解決を行う施設です。

開館にあたっては、行政と市民が協働して、施設の在り方や運営方針について話し合いました。その結果、施設は行政、運営は市民が中心となって行うことになりました。

2. かしわインフォメーションセンターと市民ボランティア

運営は事務局スタッフと市民ボランティアが中心となって行います。事務局スタッフは、運営方針の検討やそれに係る資料作成を行い、インフォメーションセンターの裏方として支援します。一方、市民ボランティアは、いつもお客さまが来ていいように、案内業務に専念しています。中には、市民ボランティアの方が事務局の仕事も行う施設もありますが、そうした場合、有給である事務局スタッフと無給である市民ボランティアの境界がなくなってしまうため、業務の内容は明確に区分しています。

市民ボランティアは、参加できるときに参加するという形をとっています。一回の活動に対して500円を支給しています。また、ボランティアに参加する際の取り決めとして、政治・宗教・販売の勧誘は禁止しています。

3. 新中央図書館と市民参加

ボランティアに求められることは、互いを認め合い、相手の気持ちを汲み、意見の重なり合うところで、議論を行うことです。意見が対立した方も「柏市を良くしたい」、「柏市の役に立ちたい」という気持ちの面では同じです。例えば、行政の職員は、行政としての立場から意見を述べますが、根底にある「柏市を良くしたい」という気持ちは同じです。相手の意見を否定するのではなく、受け入れた上で議論することが大事です。

新中央図書館における市民参画の在り方を考える際も、柏市の財政状況を考慮するなど、市としての立場を考えながら、検討するという方法もあるかもしれません。

市民として「こうしてほしい」という考えと柏市にとって良いことを行うという2つの考えを持って取り組むと、良い意見が出るのではないかと思います。

4. 成功のキーワード

市民と行政がパートナーシップを組む上での、成功のキーワードは、円滑なコミュニケーションです。そのためには、「信頼関係」、「責任の明確化」、「権限の移譲」が欠かせません。

さまざまな質疑応答がありました！

Q.かしわインフォメーションセンターには、1日どのくらいの方が来館されているのか？

A.1日約150名の方が利用している。

Q.活動の評価はどのように行っているのか？

A.定量的な評価としては、来館者数の累計を行っている。また、質問された内容はストックしており、それらをデータ化した資料も評価対象と言える。その他では、インフォメーションセンターは情報発信を行っているが、情報発信の回数も活動評価の1つである。

Q.インフォメーションセンター設立は、市民と行政のどちらが音頭をとって検討されたのか？

A.市民と行政の職員が同じ課題を感じていて、それについて商工会議所等で意見交換されているうちに、市民と行政の考えが一致し、設立に至った。

Q.インフォメーションセンターの運営に対して、行政からの指導はあるのか？

A.基本的に、行政からの指導はない。一方、我々が活動に際して要望がある場合は、行政に意見する形となっている。

Q.立ち上げのスケジュールを教えてください。

A.組織の立ち上げが6月、施設の開館が10月と非常にタイトなスケジュールであった。



【信頼関係】

- ・相手の意見を聞く
→図書館担当者の意見や想いを聞き、市民活動に反映
- ・利用者の声に耳を傾ける
→利用者からでた意見や質問の回答を明確化する
- ・活動を行うための「受け皿」組織を早期に立ち上げる

【責任の明確化】

- ・ボランティア・NPO・事務局・図書館・市の仕事の範囲を明確化
- ・ボランティア活動の活動内容チェック体制を整備
→モニター機能の責任を、市が請け負う。
- ・ボランティア運営規則など責任の明文化を行う。

【権限の移譲】

- ・任せたら口は出さない
→与えられた業務に関しては、自らの裁量で行える。
- ・受けた側は明確な計画立案と報告を実施

グループ1

【信頼関係】

- ・市民(ボランティア)の意見を尊重
- ・図書館職員はスキルアップを図る
→スキル向上で、市民に信頼され、地位も向上
- ・ボランティアの活動場所の確保と研修会実施
→市民ボランティアの責任ある活動を指導

【責任の明確化】

- ・ボランティア連絡会を設立する
→多様なボランティアを調整する連絡会を設立
- ・市とボランティアの仕事内容と責任を明確に
- ・図書館長の権限を高める
→図書館側の権限を強める

【権限の移譲】

- ・市民サービスに徹する
→従来の図書館イメージから抜け出す
→教育委員会からの独立を図る
- ・行政の権限を明確にする
→行政とボランティアの権限を明確にする
→行政の権限は最小限にとどめる
- ・ボランティアの立場として、行政に報告、連絡、相談を行う。
- ・ボランティアの責任者は定期的に入れ替え

グループ2

【信頼関係】:どう協力関係を築くか

- ・わかりあえる関係を構築する
- ・行政と市民が情報を共有する
- ・継続的な対話を実施する

【責任の明確化】:お互いのやるべきことを

- ・はっきりさせる
- ・他市の事例を参考に、ボランティア活動内容を列挙する
- ・列挙した活動内容からできることを選択する
→できないことをはっきりさせる

【権限の移譲】:仕事の分かち合い

- ・権限は市民にある
- ・権限を有効に活用する
- ・我々の活動は市の活動の一部であることを行政・市民がともに自覚する。

グループ3



【信頼関係】

既存ボランティアグループとの信頼関係
行政(市)との信頼関係
互いを認め合うコミュニケーション

権限の移譲】

(組織)
・委員会
・事務局
・ボランティア
行政との権限明確化
ボランティアの登録制度
・グループA
・グループB
・グループC

運営規則の作成
→権限と責任の明確化
(責任の所在)
主管⇔行政側
副官⇔ボランティア

グループ4 【責任の明確化】