

【設立後のトラブル①】

●施設の優先利用などメリットがなくなった後、会員が激減してしまった・・・

アドバイス

まず、何を魅力に会員を募集するのが大切です。金銭的、施設の優先利用等はいつどの様に変化するかわかりません。

やはりスポーツクラブ設立目的である「楽しくスポーツに参加し、体も心も健康になる」ことを大前提に会員を募集することが大切です。

そうは言うものの何かメリットがないとなかなか入会してもらえないのが現状です。しかし、メリットを求めて入会した会員は長続きしません。設立目的に賛同した「本当にスポーツを楽しむ人」が大切なのです。

早急な会員増を求めることは必要ありません。5年後、10年後を見据えて徐々に増えていけばいいのです。真の会員作ることが大切です。

また、会員に魅力を与える意味では、いろいろなイベントをすることも大事だと思います。たとえば、「クラブ感謝デー」など設けて、会員が一堂に集まりゲーム等したり食事会をすとか、今ブームになっているウォーキングを楽しむとか。そうすることによって確実に会員同士の輪が広がります。

単にスポーツを楽しむだけでなく、いろいろな人との「会話の場」の提供も、クラブの魅力の一つになると思います。

(奥松成安：地方企画班員、真幸ホットほっとクラブ 理事)

【設立後のトラブル②】

●プログラム・イベント中止の連絡が徹底できず、苦情がきてしまった・・・

アドバイス

苦情があれば、素直にあやまることです。変に理屈をつけてしまうと、さらに混乱を招くことがあります。

一回の失敗ですべての信用が失われることもありますので、苦情を言われている方はもちろん、外の参加者の方にも、中止になった経緯などをしっかりとお伝えする必要があります。「損して徳とれ」という言葉があると思いますが、できれば、何かのおもてなしを加えたお詫びができれば、最高です。

さらに、有料で行う予定で、前払いで料金をもたらしている場合は、なおのこと注意する必要があります。今回のケースは、主催者側の不手際ですので、前払金は、すぐに返金の手続きをするなど早いほどトラブルは少ないと思います。

このような、連絡体制が徹底できないことを未然に防ぐには、中止かどうか微妙な場合は、必ず、相手側から電話連絡や、メールでの問い合わせをするように、参加募集チラシに一言入れておくといいでしょ。こちらからの連絡ではなく、参加者自ら連絡を入れてもらうのが良いと思います。

不特定多数の場合、いろいろなお考えをお持ちの参加者がいますので、苦情があれば、瞬時に対応することが必要です。

電話で話しても納得いかない方には、お宅まで行き、再度お断りをするぐらいのフットワークが必要です。

私も何度か経験があります。2時間あまり正座させられたこともありますが、こちらが誠意をもっていれば相手側も納得してもらえます。その後は、「信用」というおまけもついてきます。

とにかく、クラブの不手際で苦情が出た場合は、素直に謝ることが第一です。がんばりましょう。

(関口昌和：地方企画班員、どんぐりクラブ屋台村 理事)

【設立後のトラブル③】

●理事会の崩壊やスタッフ間の分裂がおこってしまった・・・

アドバイス

会議とはさまざまな立場の人が異なる考えをぶつけ合うことによって新しいアイデアを生み出し、そこからよりよい意思決定を行うための方法です。

そこではメンバーが「何を話し合う場なのか」「何をめざす場なのか」をしっかりと理解できているという暗黙の了解がありますが、そうでない人がメンバーに含まれていると会議体は機能不全を起こしてしまいます。

その意味で、クラブ設立という目標にコミットできていない人や（名誉職的な立場というだけで）形式的に参加している人、議論の基本的なルールを守れない人を避けるなど、役員の人選には十分留意すべきでしょう。

スタッフの分裂は、具体的な考え方や方向性の違いということでしょうが、やはりこれはクラブの理念の共有が不十分であることに起因すると思われます。

理念やミッションはメンバーの求心力を高めるといわれますが、「個人の考え方が違うのは当たり前」という前提のもとで、クラブの理念や地域の未来についてしっかりとした合意形成を図っておく必要があるといえるでしょう。

ここで肝心なのは、クラブ理念の共有が設立の初期段階にのみ行うものではなく、何かの意思決定にあたってそのたびに皆で振り返り、確認するという姿勢です。

（作野誠一：地方企画班長、早稲田大学准教授）

【設立後のトラブル④】

●頼りにしていたクラブマネージャーが急にやめてしまった・・・

アドバイス

クラブマネージャー（以下、マネジャー）は、クラブを車体にたとえるとハンドルであり、エンジンです。エンジンがなければクラブは経営できませんし、ハンドルがなければ、操縦ができず、行く先（ビジョン）が定まりません。マネージャーがいなくなることは、クラブにとって大きな損失です。

しかし、マネージャーが一時不在になっても、日頃からマネジャーの業務を明文化、シンプル化し、分担・分業できるような組織体制をつくっておくことが必要です。また、マネージャーにまかせっきりにするのではなく、他のスタッフにも少しずつ業務を分担し、次なるマネジャーを育成・養成していくことも重要です。

しかしながら、根本的には急にやめることがないように、クラブ役員や周辺スタッフがマネジャーとのコミュニケーションをとり、状態を把握しておくことが大切です。こういった事態はマネジャー個人の問題ではなく、クラブ全体の問題として、やめるに至った経緯等も理解し、対策しておくべきでしょう。

現在のマネジャーは、不安定な雇用環境にもかかわらず、求められるものは多岐にわたります。マネジャーが正当な待遇で雇用され、クラブや地域がよくなり、マネジャーが良好な環境の職域として専念できる、そういった循環をつくっていくことでこういった事態を防ぐことができると思います。

（榎 敏弘：中央企画班員・地方企画班長、
NPO法人クラブレッツ ゼネラルマネジャー）

【クラブで起こった事故・けがの事例】

◆クラブの活動に初参加して開始20分で、靭帯を断裂。けがをした会員とクラブで特にトラブルは無かったが、参加者には準備運動等を入念に行うように促している。過去にスポーツを行っていた人ほど注意が必要である。

◆ウインター・スポーツでの骨折。保険加入により解決した。事故発生時の応急処置、病院搬送などの対応がよかったため、大きなトラブルになることはなかった。現在も継続して活動していただいている。

◆水泳教室で会員が溺れる事故が発生。スタッフが救急法の訓練を受けていて、即座に対応したため大事には至らなかった。日々の安全配慮義務をあらためて気づかされるきっかけとなった。

◆クラブが指定管理を受けて運営しているスポーツセンターで、利用者が心肺停止に。これまでにそういった持病はない、とても元気な方だった。スタッフの対応に、ご家族から感謝が伝えられたが、元気な方でも安心できないことを学んだ。

◆ソフトテニスの練習中、60代男性が全治3週間の肉離れ。事務局より、翌日、本人へのケガの状況確認し、スポーツ安全保険への連絡を行った。トラブルは特に無かった。

◆町教育委員会の職員が、サッカー教室の指導中にアキレス腱を切るけがをして入院。保険に入っていなかったのていろいろと大変だったようだ。

「設立の失敗・トラブル」「クラブで起こった事故・けが」に関する情報を寄せてくださったクラブ育成アドバイザーの皆様、貴重な現場での情報をいただき、ありがとうございました！

「設立の失敗・トラブル」では、企画班の皆様、貴重なアドバイスをいただき、ありがとうございました！ （メールマガジン編集担当）