

# 市民協働事業 相互評価シート

## 1 市民協働事業の概要

事業名称	横浜市市民活動支援センター運営事業	
事業の実施者	団体等	特定非営利活動法人市民セクターよこはま
	行政	横浜市市民局市民活動支援課
事業の目的	市民と行政の協働により市民公益活動が活発に行われる環境を整備し、市民の相互連携を促進するとともに、様々な主体が公共を担う社会の形成に寄与すること	
事業の内容	<p>ア 支援センターの管理運営に関すること</p> <p>イ 支援センター事業に関すること</p> <p>ウ 事業改善に関する取組に関すること</p> <p>エ NPO法人の設立認証申請書類の縦覧並びに事業報告書等の閲覧及び謄写に関すること</p> <p>オ 帰宅困難者一時滞在施設の運営（開設から閉鎖まで）に関すること</p> <p>カ その他支援センターの管理運営等にあたり必要となる事務事業に関すること</p>	
役割及び責任分担等	次頁の「【別紙】事業の役割及び責任分担等」参照	
実施期間	平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで	

記入日	平成 28 年 6 月 29 日
記入者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・団体等名： 特定非営利活動法人 市民セクターよこはま</li> <li>・記入責任者 氏名： 管理運営責任者 吉原 明香 連絡先： 045-223-2666</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・部署名： 横浜市市民局市民協働推進部 市民活動支援課</li> <li>・記入責任者 氏名： 課長 岩岡 敏文 連絡先： 045-227-7965</li> </ul>

## 【別紙】 事業の役割及び責任分担等

事業項目	市民セクターの役割	市民活動支援課の役割
横浜市市民活動支援センターの管理運営に関すること	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 設備の管理</li> <li>2 軽微な維持修繕</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 設備の提供</li> <li>2 設備の管理に関する調整及び協力</li> </ol>
横浜市市民活動支援センター事業に関すること	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 市民公益活動に関する相談対応</li> <li>2 市民公益活動に関する情報提供・発信</li> <li>3 市民公益活動に関する情報の収集</li> <li>4 利用登録及び利用受付並びに利用調整</li> <li>5 共同オフィス入居団体募集及び選考に関する協力</li> <li>6 共同オフィスの利用及び入居団体の交流・連携の促進</li> <li>7 各区が実施する市民活動支援センター事業の運営支援</li> <li>8 団体、機関、企業間における、さまざまな社会的問題の課題解決につながるネットワークの構築</li> <li>9 市民公益活動マネジメントに関する支援及びアドバイザーの派遣の調整及び広報</li> <li>10 その他市民活動推進施策・協働推進施策に関する企画及び実施</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 市民公益活動に関する相談対応についての調整及び協力</li> <li>2 市民公益活動に関する情報提供・発信についての調整及び協力</li> <li>3 横浜市の市民活動支援施策に関する情報の提供</li> <li>4 利用登録及び利用受付並びに利用調整についての調整及び協力</li> <li>5 共同オフィス入居団体募集及び選考に関する事務</li> <li>6 共同オフィスの利用及び入居団体の交流・連携の促進についての調整及び協力</li> <li>7 各区が実施する市民活動支援センター事業の運営支援についての調整及び協力</li> <li>8 団体、機関、企業間における、さまざまな社会的問題の課題解決につながるネットワークの構築についての調整及び協力</li> <li>9 市民公益活動マネジメントに関する支援についての調整及び協力、アドバイザー等の派遣に係る助成金の交付及び調整、協力</li> <li>10 その他市民活動推進施策・協働推進施策に関する企画及び実施</li> </ol>
事務改善に関する取組に関すること	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用者のニーズの把握とサービス向上</li> <li>2 運営事業団体として必要になる事業の検証</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用者のニーズの把握とサービス向上についての調整及び協力</li> <li>2 横浜市として必要になる事業の検証</li> <li>3 事業の検証を行う横浜市市民協働推進委員会の庶務</li> </ol>

事業項目	市民セクターの役割	市民活動支援課の役割
NPO法人の設立 認証申請書類の縦 覧並びに事業報告 書等の閲覧及び謄 写に関する事	1 縦覧及び閲覧の実施 2 縦覧書類及び閲覧書類の管理 3 閲覧書類の謄写に関する事	1 縦覧及び閲覧の実施に関する調 整及び協力 2 縦覧書類及び閲覧書類の管 理に関する調整及び協力 3 閲覧書類の謄写に関する調整及 び協力
帰宅困難者一時滞 在施設の運営に関 すること	1 帰宅困難者一時滞在施設の開設 準備 2 帰宅困難者一時滞在施設の開設 3 帰宅困難者一時滞在施設の運 営 4 帰宅困難者一時滞在施設の閉鎖	1 帰宅困難者一時滞在施設の開設 準備に関する調整及び協力 2 帰宅困難者一時滞在施設の開設 に関する調整及び協力 3 帰宅困難者一時滞在施設の運営 に関する調整及び協力 4 帰宅困難者一時滞在施設の閉鎖 に関する調整及び協力
その他横浜市市民 活動支援センター の管理運営にあたり 必要となる事務 事業に関する事	1 利用統計 2 自主事業団体との連絡調整 3 運営事業団体として必要になる 情報公開及び説明責任に関する業 務 4 支援センターの管理運営及び市 民活動活性化等に関する調査研究	1 利用統計についての調整及び協 力 2 自主事業団体との連絡調整につ いての調整及び協力 3 横浜市として必要になる情報公 開及び説明責任に関する業務 4 支援センターの管理運営及び市 民活動活性化等に関する調査研究 についての調整及び協力 5 横浜市役所内部の連絡調整

## 相互評価シート

### 1 相談事業

#### ・相談対応事例や市民活動支援に必要な情報の共有

特定非営利活動法人市民セクターよこはま（以下、「市民セクター」という。）と横浜市市民局市民活動支援課（以下、「市民活動支援課」という。）との定期的な情報交換を通じて、お互いの相談対応内容や、市民活動団体にとって必要な情報を共有することで、日々の相談対応等や各講座のプログラムへの反映などに活かすことができた。

### 2 情報の提供・発信

#### ・相互補完による「アニマート」の編集

情報誌「アニマート」の編集時において、市民セクターの持つ「現場の視点」を活かした企画内容を尊重しつつ、掲載内容に行政情報を含む場合には、市民活動支援課が、庁内各課に情報提供を求め、確認を行うことで、相互補完的に事業を進めることができた。

一方で、編集において、文章の表現などに相互理解が及ばない部分があったが、意見交換を重ねることで、最終的には双方納得のいくものを作りあげることができた。

また、発注業者の選定について評価・検討を行い、改善につなげることができた。

### 3 各区市民活動支援センター

#### ・各区の支援センター新任者向け研修の教育委員会事務局との合同開催

各区の支援センターの新任者向け研修及びフォローアップ研修について、教育委員会事務局と市民セクター及び市民活動支援課が互いの事業の方向性などを確認し合い、研修を合同開催することで、新任者に支援センターの役割を正しく認識してもらい、学習効果の定着を図ることができた。

#### ・中間支援力アップ研修の開催

各区の支援センター職員を主な対象とし、中間支援力・地域支援力の向上を目的として、地域施設などから地域の情報を集めるためのヒアリングスキルやノウハウを身につけるためのシミュレーション形式の研修を開催することが有効ではないかと話し合い、実践的な研修とすることで効果をあげることができた。

#### ・ネットワーク会議の開催

各区の支援センターが情報共有を行うネットワーク会議について、市民セクターと市民活動支援課が各区支援センターの職員同士の気づき合い、学び合いを深めることを主目的とすることを共有し、目的に応じた会議スタイル（少人数による分科会形式）の採用や、各回終了後の振り返りを行った。

それにより、参加者の満足度の高いものとするだけでなく、NPO 支援や地域支援の重要性についての気づきの場とすることができた。

また、28年度のネットワーク会議や支援センター職員に対する研修内容に発展的に結び付けることができた。

## 【課題】

- ・ネットワーク会議について、開催目的の共有などはできていたが、参加対象者についての検討などが足りなかったため、いずれの区も初任者が参加する形となってしまい、前年度からの積み上げという点では物足りないものとなってしまった。
- ・市民活動支援センター運営 Q&A 集について、十分に追加事項の内容を推敲することができなかった。今後は、年度通じて、Q&A 集の更新を意識して進めるように改善を図る必要を感じている。
- ・支援センター職員の重要な職務である、学習相談員としての分野について、スキルアップ等について教育委員会事務局との調整が必要であると感じている。

## 4 マネジメント支援事業

### ・参加者のレベルに合わせた講座の開催

26年度の振り返りを基に、会計講座を初級者向け講座と中級者向け講座を設定したことで、受講者は、自身のレベルに合った講座を受けることができ、いずれも満足度の高いものとすることができた。

### ・アドバイザー派遣事業の要綱改正等

アドバイザー派遣事業について、派遣決定までに時間を要することにより、制度利用が難しいという、利用者からの声を受け止め、両方で共有した上で改善を図り、派遣までの時間を短縮するための要綱改正等を行った。

### ・NPO 法人設立講座の共催

26年度の振り返りなどをもとに、NPO 法人設立入門講座を開催したことで、例年以上にスムーズな運営を行うことができただけでなく、参加者にとっても満足度の高いものとすることができた。

また、新たな試みを実施することも両方で話し合い、検討し、「いずみ区民活動支援センター」での同講座の開催につなげることができ、予想以上に多くの参加者を得ることができた。

### ・NPO 法人向け運営基礎講座の共催

27年度から新規に運営基礎講座を開催するにあたり、従来、市民活動支援課が単独で開催していたファンドレイジング講座と融合させることで、受講者にとってより効果の高い講座とすることができた。

### ・互いの視点を活かしたマネジメント講座の振り返り

会計講座等の振り返りを、講師、市民セクター、市民活動支援課の3者で行うことで、それぞれの強み（専門家の視点、受講者の視点、制度の視点）から多角的な検討ができ、28年度の講座企画に反映することができた。

## 5 ネットワーク構築事業

### ・「よこはま市民パブリック★スクール」の開催

26年度に行った市内 NPO 法人を対象に行った課題解決の取組調査（アンケート）結果に基づき、「介

護保険制度改正に伴う地域支え合いのしくみ再構築」に関する情報共有会及び勉強会を関係課（健康福祉局高齢在宅支援課）と連携して役割分担をしながら実施し、28年度のパブリック★スクールのフォーラムの開催につなげることができた。

#### ・つながりのまちづくりフォーラム 2016 の開催

様々な主体による身近な協働事例を学び合うフォーラムについて、市民活動支援課だけでなく、幅広い関係者と連携し、地域支援に携わる各局（健康福祉局、都市整備局）が企画段階から参加した。26年度までに実施したフォーラムよりも身近な事例を発表対象とし、各局から事例を募ったことにより、学び合う事例の幅が広がり、会場を変更し定員を増やしたにもかかわらず、申込者は定員に達し、参加者からの満足度も高いものとする事ができた。

#### 【課題】

#### ・ 3年間の実績を踏まえた今後の展開の検討

3年間実施してきた中での実績等の振り返りを行い、その結果を踏まえながら、幅広い地域の事例や他都市の先進事例などの調査を行うことで、より発展的なフォーラムを開催する必要性を感じている。

### 6 共同オフィス

共同オフィスについて、過去から現在に至る求められる役割などの変化の共有や今後のあり方の検討を協働で行い、考え合うことができた。

### 7 施設管理

#### ・ 危機管理研修（防犯訓練）の実施

市民局地域防犯支援課担当課長による、センター全職員が参加する実践型の危機管理研修（防犯訓練）を実施した。実践的なシミュレーションを行い、現状の問題点等を洗い出すことで、事件発生時に必要な対応や体制について学び、改善に繋ぐことができた。

#### ・ 印刷機・コピー機や貸出備品の改善

利用者向けにカラーコピー機を導入するなど、設置備品・貸出備品を改善することができた。

### 8 自主事業連携

#### ・ 幅広い視点での自主事業のPRの検討

情報誌「アニマート」やネットワーク会議等において、自主事業をPRする機会を共に検討、提供し合うことで、幅広く事業の周知を図ることができた。

また、自主事業の進捗状況等を定例会議で共有することができた。

### 9 その他全般

#### ・ お互いが持つ広報媒体の有効活用

各種講座やフォーラムの開催、NPO法人を対象としたアンケート（平成27年度特定非営利活動法人に関する基礎調査）等あらゆる事業において、市民セクターと市民活動支援課がそれぞれ持つ様々な

広報機会（発送物、ホームページ、メールマガジン、窓口に来た法人への情報提供等）を活用し合い、事業の広報を図ることができた。

#### ・28年度事業の計画検討

市民セクターと市民活動支援課の関係者が一同に会し、共に支援センターの今後の方向性や現状の課題を検討し合う機会を持つことで、中長期を見据えた事業計画を立てることができた。

また、認定・指定NPO法人のネットワーク化や条例の施行状況の検討についてなど、様々な事業の必要性について共有することができた。

#### ・相談者数、施設利用者数の減少傾向を改善

26年度から課題となっていた相談者数や施設利用者数の減少傾向についての取組について、共に対応を検討し、実施した結果、相談者数・施設利用者数ともに増加傾向に改善することができた。

#### 【課題】

#### ・事業の魅力、成果のPRに共に取り組む

各事業に対して、施設利用者やイベント、講座参加者からは高い満足度を得ている一方で、行っている事業の魅力が十分に伝わりにくいためか、事業の成果が第三者には見えづらい傾向にある。個別の事業の魅力や成果を客観的に示す工夫を共に考えていく必要性を感じている。

また、ホームページでの情報発信が重要であるということについての認識を共有した。