

2014（平成 26）年度横浜市市民活動支援センター事業報告書（案）

管理運営：認定特定非営利活動法人市民セクターよこはま

I. 年間テーマについて

個々の市民活動団体が「解決したい問題・課題は何か」、またそれに向かって具体的に何にどう取り組んでいるかを調査し、学び合いの場につなげる土台づくりをしました。

2014 年度は、次世代社会「真に市民の力を基盤とする社会」を創っていくために、そしてさまざまな問題・課題について「みんなの問題・課題」だと知ってもらうために、市内約 1400 の NPO 法人を中心に「課題解決取り組み調査」を実施しました。当初運営課題についての調査も考えていましたが、他の機関が実施している調査項目とも重複するため、記入上の負担を考慮し、取り組み調査に絞りました。

これらの調査結果をデータベースにまとめ、この横浜にどのような社会問題や課題があり、市民活動団体はその解決に向けてどのような取り組みをしているのか、またどのような運営課題を抱えているのか、具体的に分析する基礎データとなりました。回収数が 310 団体でしたので、ヒアリングなど補完的な調査をさらに重ねる必要があります。

そこで明らかになった問題・課題について根本的な解決につながるよう、市民活動実践者や所管する行政セクション、テーマごとの中間支援機関、関連する企業、大学研究者など、マルチステークホルダーで、「協働型の学び合いの場をつくる」ためのヒアリングを実施しました。

また、各区の支援センターとの相互支援事業の新たなステップとして、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での分科会の取り組み、地域づくり大学校の開催支援、施設間連携事業を通じたコーディネートカアップにも力を入れました。各区の地域振興課、各区の支援センター、当センターの距離感が近くなり、相互支援事業の成果が実りつつあります。

さらに、今年度は市民局市民活動支援課との共催で「NPO 法人設立事務説明会」を実施しました。支援課による NPO 法人設立の事務手続き説明に加え、当センターからは、NPO 法に込められた理念や第三極として市民のセクターが存在する意義などについて伝えました。またゲストに実績のある NPO 法人の理事長を招き、具体的に社会を変えてきた取り組みについてお話しいただきました。

結果アンケートでも高評価をいただき、協働の相乗効果を実感することとなりました。



Ⅱ. 個別の事業報告

1. 相談事業

2014年度は、市内で活動している団体の方々と顔の見える関係づくりをより進めるとともに、市民活動支援課との連携の中で得られた情報を蓄積・共有することで、相談対応の充実に努めました。また、相談対応で寄せられた内容は、ホームページや各区の支援センターと行っているネットワーク会議等で発信し、団体の運営や活動に役立つ知識やノウハウの共有を図りました。

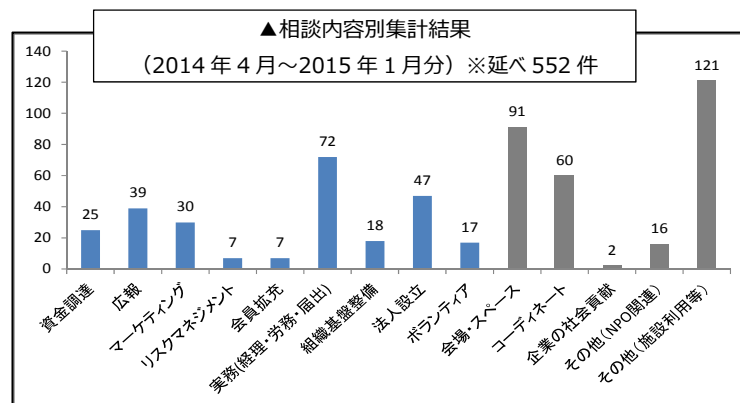
一方、相談件数は、昨年度と比べて減少傾向にありました。今後は、各事業の中で、参加者と職員がよく知り合う工夫をさらに重ね、気軽に日常の困りごとなどを相談できるきっかけづくりに取り組む必要があります。

そのほか、スタッフの研修・相談員としてのスキルアップについては、新たな職員が加わる中、全員会議での相談ケースの共有や、OJTに取り組むことで、相談対応のスキルアップに努めました。今後は、会計・税務など、より専門的な相談にも対応できるようにすることが課題です。

実施したこと

1) 解決につながる情報の蓄積とホームページ等での発信

年間を通じて多く寄せられた相談について、Q&Aを作成し、ホームページに掲載しました。他方、当センターに寄せられた著作権に関する相談については、弁護士を交えた勉強会を開催するとともに、区の支援センター職員および地域振興課職員が集まるネットワーク会議の場で講義を開き、情報共有を図りました。



会場や施設利用などに関する内容以外では、団体の実務や、法人設立に関する相談が多く寄せられました。また、広報に関する相談も比較的多く、どのようにして活動を広めるかが団体の課題となっています。

2) 現場から学んだ生きた情報を伝える

情報紙アニマートの取材や講座参加者との交流等を通じて、市内で活動している団体の方々と顔の見える関係づくりを進めてきました。

また、窓口での相談対応や、団体登録のためのヒアリングでは、団体の成り立ちや日頃取り組まれている課題などについて、深くお聞きすることを心がけ、団体から提供された情報を通じて、地域や社会、市民活動の現状や課題について把握するなどして、相談対応の充実に努めました。

なお、これらの取り組みを通じて得られた団体に関する情報については、個人の蓄積にとどめず、職員全員会議で情報共有を図りました。

3) 市民活動支援課 NPO 法人認証班との連携

NPO 認証班との定例ミーティングを定例的に開催しました。法人設立に向けた相談や、認定・指定 NPO 法人について情報共有することで、連携して相談対応することができました。

4) 認定・指定 NPO 法人をめざす団体への対応

認定・指定 NPO 法人に関する相談は、後述のアドバイザー等派遣事業を通じて対応しました。

5) 相談力向上のための研修の実施

- ・ 職員全員会議（毎月 2 回開催）で、相談ケースの共有・検討の機会をもちました。実際の相談ケースを取り上げ、相談対応に必要な知識・情報の共有を図りました。（例えば、NPO 法人と一般社団法人の違い、など）また、具体的なケースを取り上げながら、相談対応に対する姿勢や心構えを職員間で共有しました。
- ・ 職員全員会議で、市民活動支援センターQ&A の読み合わせや、「そうだ NPO に聞いてみよう」について情報共有を図り、相談対応に備えました。
- ・ 新任職員は、経験年数が高いスタッフと一緒に相談対応にあたることで、OJT に取り組みました。

2. 情報の提供・発信事業

今年度新たな取り組みとして、「市民活動お役立ち情報」と「センター活用術」というノウハウペーパーを作成しました。それぞれ団体活動をする上で必要な情報と、当センターを有効に活用してもらうための情報を掲載しました。

2015 年度はさらにこれを充実させ、「市民活動お役立ち情報」については、希望する各区の支援センターにホルダーと共に提供する予定です。

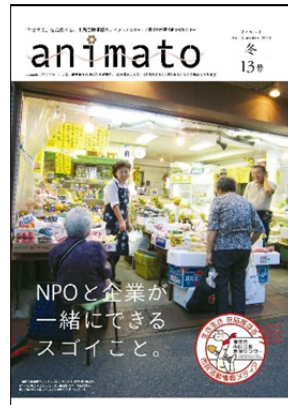
また、本年度は情報紙「アニマート」についての意見交換会も実施しました。市内で活躍する NPO の皆さんから忌憚のないご意見をいただき、13 号のテーマに反映したり、配布方法の見直しを行ないました。課題としては、「よりメッセージ性やインパクトをもたせてほしい」や「イベントと連動させるなどして、人が出会う機会につなげては」というご意見についてはまだ十分に反映できておらず、2015 年度事業に活かします。

実施したこと

1) 情報紙「アニマート」の発行

- ・ 年 3 回発行し、特集テーマは、12 号「ともに生きる」、13 号「NPO と企業が一緒にできるスゴイこと」、14 号「プライベートをパブリックに開く時代」としました。
- ・ 6 月に市内で活躍する NPO の方々からアニマートについての感想や意見をうかがう機会を設けました。いただいたご意見をもとに、12 号のテーマを「お互いさまカフェ」と連動させたり、13 号のテーマを決めたりしました。
- ・ 誌面には、行政情報を積極的に盛り込むことや、行政がこれから更に力を入れて取り組むことが見込まれる課題について触れることを意識しました。

- ・ 13号をA2サイズで印刷し、ギャラリーコーナーに展示し、取り上げたテーマや団体について、発信の場を広げました。その後栄区、都筑区の支援センターにも展示していただきました。



2) ホームページの運営

- ・ 1日平均 のべ292ページビュー（2013年度1日平均 のべ490ページビュー）でした。原因としては、昨年度TOPページに掲載していたfacebookが終了したことや、リンク先の設定をチラシ等のPDFにつなげたことで、TOPページのカウントから除外されたことなどが考えられます。
- ・ TOPページに「最近のセンター」の情報を掲載するコーナーを作り、活動に役立つ情報をタイムリーに発信しました。
- ・

◆◆◆最近のセンター◆◆◆

今年もやります！「つながりのまちづくりフォーラム」

昨年実施して好評をいただいた「つながりのまちづくりフォーラム」、今年も開催します。

3月17日（火）18:00- @横浜情報文化センター6階ホール

今年は「次の一手が見えてくる！」と題して、子どもや親世代の活躍の場づくりの事例や、コミュニティバスの定期運行を実現した事例、公園内に地域づくりの交流拠点を作った事例等をご紹介します。

その他、立川市で行政、企業、大学と一躍になって24時間安心できるまちづくりを進めている大山自治会の会長さんの講演もあります。なんと自治会加入率100%！だとか。

申込制となりますので、お早目にお申し込みください。

過去の記事は[こちら](#)から。

3) 「ちょい気にウェブ（仮）」の立ち上げ準備

NPO 法人向けアンケートの結果を受けて、社会課題の集約と発信並びにそれらの課題に取り組む市内NPO 法人を紹介するHPを作成予定でしたが、立ち上げを検討した結果、他団体で同様の取り組みをしていることもあり、代わりに、当センターのHPや情報紙を通じて発信していくこととしました。

4) メールマガジン「ハマセン！」の配信

- ・ 月に2回配信しました。
- ・ 名刺交換した方を積極的に登録し、登録数を増やしました。

(2015年2月7日現在：1,739人)

- ・ 市民活動団体からの掲載依頼や配架希望のチラシから抽出したイベント情報を配信しました。
- ・ 各区の支援センター用メーリングリストにも、同様の内容を配信し、情報を共有しました。

5) ギャラリーコーナーの運営

ギャラリーコーナー利用団体による展示と連携したミニ講座の開催（ワークショップ広場の活用）については、利用者自ら企画、開催いただきました。今後は、ワークショップ広場を活用する団体にギャラリーコーナーの併用を提案していきたいと考えています。

6) ズーミーの ZOOMY IN! の運営（事業計画での名称「気づきのキツツキ」）

本年度作成した、当センターのキャラクター「ズーミー」の等身大パネルにメッセージボードを設置しました。新聞や当センターに届いた情報紙等から、市民活動に関わる情報を抜粋し発信したり、本年度のアンケートで見えてきたことや活動を紹介する場として運営しました。

7) 横浜市所轄の NPO 法人の事業報告書等の閲覧コーナー

NPO 法人を所轄する市民活動支援課と連携し、毎年提出される NPO 法人の事業報告書等を閲覧コーナーで公開しています。報告書を配架している本棚を加工することや、認定・指定 NPO 法人の一覧を新たに作成し、掲示することで、利用者にとって、関心のある法人を探しやすいように工夫をしました。



8) 図書コーナーの運営

書籍の充実を図り、テーマごとに配架することで、利用者が関心を持ちやすい書棚づくりを行いました。

9) ノウハウペーパーの作成・配架

活動をする上で必要な情報や当センターを有効に活用してもらうための情報を掲載したノウハウペーパー（A4程度の紙媒体）を作成し、センター内に配架することで、利用者にとって役立つ情報の提供を行いました。

10) メディアの活用

中間支援組織のサイトやメーリングリスト、ローカルラジオなどを通して、当センターのイベント情報を発信しました。また、職員それぞれが持っていた「活用できるメディア情報」を職員間で共有し、職員各自の情報発信の幅を広げました。

3. 各区の市民活動支援センターとの相互支援事業

研修中心だった昨年度までと方法を変え、ネットワーク会議での情報共有と一緒に考える場づくり、地域づくり大
学校や施設間連携を通じた支援という方法に切り替えました。

これにより、各区の支援センターと、市民活動や地域活動の支援のあり方や課題についての共有が進んでいます。
今後は、更に具体的に、中間支援組織としての市民活動や地域活動の支援方法について、学び合っていきたいと
考えています。

また本年度 9 月に改訂した「市民活動支援センター事業展開ガイドライン」に対応させた「市民活動支援センタ
ー運営 Q&A 集」をネットワーク会議で出された意見を反映させる形で加筆しました。

生涯学習を所管する教育委員会との協力体制については、新任者研修を一緒に企画し、共催で開催すること
ができました。これについては、次年度も引き続き協力体制を築いていきます。

実施したこと

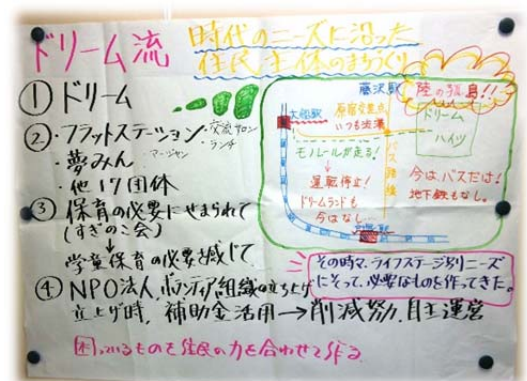
1) 各区の支援センターの地域支援力・中間支援力向上を目指した支援（通年）

- ・ 「よこはま地域づくり大学校」を用いた支援

金沢区・港南区・戸塚区・西区の 4 区については、当センターとしては、それぞれの区の支援センターの
地域支援力・中間支援力向上を意識して関わりました。金沢区では、修了生有志 19 人が企画に携
わる「その後の集い」の担当に支援センター職員がなりました。また戸塚区・西区では、2015 年度、区の
支援センターが事務局の中心となって開催する見通しです。



まち歩きの後、マップ作り
(金沢区地域づくり大学校より)



現場見学後のまとめ
(戸塚区地域づくり大学校より)

- ・ 施設間連携のための伴走支援
希望のあった青葉区、都筑区の2区に担当職員が定期的に訪問し、各区の支援センターの状況に応じた形で事業の企画・実施を支援しました。

区	内容
青葉区	2014年3月から数回行った、区役所内の関係課が集い、施設間連携の意義や目的について意見交換するワークショップの進行、その後、各施設への訪問の重要性と質問内容例、そして年度末に行った施設間連携会議（2015年2月25日）のプログラム内容などに関してアドバイスを行いました。（計11回訪問）
都筑区	第一回施設間連携会議（2014年7月2日）の企画検討、講師紹介を行ったほか、第二回施設間連携会議（2015年2月16日）では、全体ファシリテーターを担う各区の支援センター職員のアシスタント役を担い、全体の場づくりや、質問の引き出しを共に行うなど、ファシリテーター養成の一端を担いました。この他、ネットワーク会議分科会C（施設間連携）でキャッチした情報を提供し、他区の事例も紹介しました。（計7回訪問）

- ・ 支援区へのオブザーバー参加の機会の提供
地域づくり大学校については、泉区区役所職員が金沢区の地域づくり大学校に参加し、フィールドワークの事務局体制などについて学びました。
施設間連携については、施設間連携初年度の青葉区から、各区の支援センター職員や地域力推進担当の計4人が先行して行う都筑区の施設間連携会議に参加し、都筑区施設職員とともにワークショップ等を体験しました。
- ・ 報告会の開催
次項目、ネットワーク会議の最終回の中で支援事業に関わったそれぞれの区の職員又は支援センター職員より報告を行いました。

2) 各区の支援センターのビジョンを共有し、力を活かすネットワーク会議の実施

18区すべての支援センターと地域振興課職員を対象にネットワーク会議を年4回実施しました。1～3回目までの会議では、前半は全体会としてミニ研修や情報共有を行い、後半は年間を通じたテーマごとに下記の分科会に分かれて、情報共有や議論を行ないました。各分科会には、当センター職員1名と市民活動支援課職員が1名ずつ入りました。テーマは事前のアンケートに基づいて決めました。

4回目の会議では、1～3回目までの会議の振り返りと各分科会の成果報告を行うとともに、前述の「施設間連携のための支援」について、「協働の地域づくり大学校」について、それぞれの職員又は支援センター職員より報告を行いました。また、当センターの自主事業団体による活動紹介の時間も設けました。

分科会A 「センターのPR～センターをもっと活用してもらうために～」

分科会B 「団体支援～ニーズに合った団体支援を考える～」

分科会C 「施設間連携～つながるからこそできること～」

分科会D 「地域支援～地域の課題解決に向けて～」



分科会 C「そもそもワーク」(第 1 回目)



分科会 A「WISH プラン発表・意見交換」(第 3 回目)

ネットワーク会議概要

開催日時	参加状況	内容
2014年7月18日 (金) 14:00-17:00	センター職員： 17名(16区) 地域振興課職員： 15名(15区)	<p><全体会></p> <p>①「市民活動支援センター事業展開ガイドライン」と「市民活動支援センター運営 Q&A 集」の共有</p> <p>②【都筑区提案による意見交換】</p> <p>登録団体の活動展示・発表・交流について</p> <p><分科会> テーマに沿った「そもそもワーク」</p>
2014年10月1日 (金) 14:00-17:00	センター職員： 17名(15区) 地域振興課職員： 12名(12区)	<p><全体会></p> <p>①「横浜市中期4か年計画2014~2017」と「支援制度ガイドブック」の共有</p> <p>②ミニ研修「著作権について」 講師：川中浩平弁護士（横浜ユリス法律事務所）</p> <p><分科会> テーマに沿った「持ち寄り事例紹介」</p> <p><宿題> WISH プラン作り</p>
2014年12月16日 (火) 14:00-17:00	センター職員： 15名(14区) 地域振興課職員： 13名(13区)	<p><全体会></p> <p>①ミニ研修・共有「NPOって何？」</p> <p>②港南区民活動支援センターPRビデオ紹介</p> <p><分科会> WISH プラン発表&意見交換</p>
2015年2月20日 (金) 13:30-17:00	センター職員： 21名(15区) 地域振興課職員： 12名(11区)	<p><第1部> ネットワーク会議の振り返りと各分科会参加者の WISH プランの発表</p> <p><第2部> 施設間連携事業報告</p> <p><第3部> 各区の支援センターによる地域づくり大学校報告</p> <p><第4部> 自主事業紹介 (NPO 法人アクションポート横浜・NPO 法人エティック)</p>

(アンケートより)

Q.分科会形式をとった、今年度のネットワーク会議について

- ・ 自分の課題にしっかり向き合えた。
- ・ 深い話ができるので、学びが多い。
- ・ 少人数なので、詳細までいろいろな話を聞くことができた。
- ・ テーマを絞って深い話のできたので、学ぶところが多いと感じました。
- ・



Q.第4回の報告会について

- ・ 自分が参加した以外のグループの活動が分かって有意義だった。(ネットワーク会議報告についての感想)
- ・ 各グループの WISH プランが大変参考になりました。「いただきっ！」もいっぱいありました。(ネットワーク会議報告についての感想)
- ・ 今後の参考になりました。ヒアリング、足を運ぶことの大切さを学びました。(施設間連携についての感想)
- ・ 施設間連携にあたって、押しつけやお願いしてやってもらうことは NG だと改めて感じました。相手を知ろうとする姿勢が大切だと思いました。(施設間連携についての感想)
- ・ 初年度の金沢区、戸塚区の具体的な進め方を知れたこと。また、2年目になる港南区、西区では、1年実施してみた後の成果として、区民からの信頼を受けていることが感じられた。(地域づくり大学校についての感想)
- ・ 金沢区の発表にあった「区民のすごさを実感」という言葉に同感しました。(地域づくり大学校についての感想)

3) 入職 2～3 年目の職員対象の勉強会の実施

各区の支援センター職員を対象にした、少人数の勉強会を実施し、講座の企画運営と振り返りや事業成果の見せ方・伝え方を学ぶために、2つのグループに分かれ施設ヒアリングを行いました。ヒアリングする内容は、参加者から集め、ヒアリングの進行と記録も各区の支援センター職員が行いました。後半は、当センターに集合し、それぞれが見てきたもの・聞いてきたことを、写真を交えて紹介し合いました。

各施設が、何を指して、どのような姿勢で住民と関わり、どんな具体的な成果をあげているのかを知る機会ともなり、目標を立てること、一人ひとりの心と向き合うこと、考えながら進めること、など深い学びになりました。

開催日時・タイトル	参加人数	内容
2014 年 9 月 2 日 (火) 13:30-17:15 『そうだ！他の施設に行ってみよう。聞いてみよう。』	14 名 (8 区) <各区の支援センター 2.3 年目職員>	<前半：施設ヒアリング> ①神奈川区地域子育て支援拠点「かなーちえ」 施設長 塚原泉さん ②本牧地区センター 館長 布川榮子さん <後半：共有>

4) その他

- ・ 事業を運営するにあたっては、企画段階から市民活動支援課と連携し、相互の情報を持ち寄り、各区の支援センターへの支援の在り方等を話し合いながら進めました。
- ・ 方面別に担当者を決め、方面別の会議や懇親会に積極的に参加し、顔の見える関係作りと、実情把握に努めました。

4. 市民活動マネジメント支援に関する事業

NPO がより社会へ貢献していき、また NPO 自身の価値を高めていくためには、より「プロフェッショナル」であることが求められます。そこで、組織として成熟していくための運営と実務、そして個人としての表現力や人との関わり方、活動に取り組む姿勢などについて、専門家との協働、受講生同士の学び合いによる相互支援の手法を用い実施しました。

実施したこと

1) プロの NPO をつくるための 7 の講義 (第 3 期) (市民活動推進ファンド (夢ファンド) 事業)

NPO の社会的価値を高めるには、自分たちが行っている活動の意義・成果を多くの方に認識していただき、組織として成熟していく必要があります。そこで、「組織のプロ化」を推進することをコンセプトとした連続講座「プロの NPO をつくるための 7 の講義」の第 3 期を実施しました。

3 年目となる今回は、第 1 期・第 2 期で実施したことを踏まえ、前半は組織マネジメントと個人のスキルアップに特化した講義、後半は横浜の地域性に焦点を当てた選択制の現地見学会を設け、組織の在り方をより深く考え、自分が今後どのような考え方で動いていくのか、講師や受講生同士で分かち合うカリキュラムとしました。

申込受付期間中に、参加したいが、日程の都合上参加できないという声を多くいただきました。来年度はターゲット層となる NPO リーダーが参加しやすい日程決めおよびカリキュラム検討を実施します。



第 3 講 コミュニケーションをデザインする
「パブリックスピーキング」
心を動かすシナリオライティングを実践



第 5 講「現場で学ぶ組織デザイン」
神奈川区地域子育て支援拠点かなーちえ 訪問

プロの NPO をつくるための 7 の講義詳細

テーマ／開催日時／参加者数	講師／ファシリテーター	主な内容	アンケート 平均点
第 1 回 組織をデザインする ～プロフェッショナルな NPO とは？～ 2014年10月28日(火) 9:30～16:00 14名	川北秀人氏 (IIHOE[人と組織と地球のための国際研究所]代表) 吉原明香 (横浜市市民活動支援センター責任者)	<ul style="list-style-type: none"> ・オリエンテーション ・講義「プロフェッショナルな NPO をめざす」 ・個人ワーク「思いの棚卸し」 ・NPO として、社会課題解決に挑む意味とは 	88 点 ※以下、 全て 100 点満点中
第 2 回 コミュニケーションをデザインする ～パブリックリレーションズ編～ 2014年11月19日(水) 13:00～17:00 14名	花上憲司氏 (㈱電通パブリックリレーションズ コミュニケーションデザイン局エグゼクティブ・アドバイザー) 鹿野由利子氏 (PR ディレクター)	<ul style="list-style-type: none"> ・講義「PR とは？」 PR プロジェクト事例紹介 ・講義「PR ツール制作のポイント」 全受講者の持参したチラシ、ウェブサイト等の批評 ・講義「PR の原点、組織の内部にある「CI」とは」 	99 点
第 3 回 コミュニケーションをデザインする ～パブリックスピーキング編～ 2014年12月10日(水) 10:00～16:00 18名 (オブザーバー参加含む)	蔭山洋介氏 (株式会社コムニス代表取締役)	<ul style="list-style-type: none"> ・パブリックスピーキングとは？ 聞く人は話す人の「本気」を見ている ・伝わるように話す技術 寄付やボランティア参加など具体的な行動を促すために役立つ技術 ・ボイストレーニング ・シナリオ作成 発表 	94 点
第 4 回 自分をリデザインする 2015年1月15日(木) 10:00～17:00 12名	吉原明香 (横浜市市民活動支援センター責任者) 塚原泉氏 (神奈川区地域子育て支援拠点かなーちえ施設長)	<ul style="list-style-type: none"> ・講義&ワーク 「自分の原点を探る&ステークホルダーとの関係のつくり方」 「自分自身および活動の経験の振り返り」 分かち合いで気づいたこと 	95 点
第 5 回 現場から学ぶ組織デザイン ～港南台タウンカフェ編～ 2015年2月6日(金) 14:00～17:00 7名 ～地域子育て支援拠点かなーちえ編～ 2015年2月17日(金) 10:00～14:00 7名	斉藤保氏 (株式会社イータウン代表取締役) 塚原泉氏 (神奈川区地域子育て支援拠点かなーちえ施設長)	2/6 講義&ワーク 「港南台タウンカフェが大切にしている12のポイント」 <ul style="list-style-type: none"> ・所属団体の「らしさ」を出し合う ・互いの「らしさ」について意見交換 ・発表 2/17 講義&ワーク&「すくすく子がめ隊」見学 「かなーちえ流、横つながりの場づくり」 <ul style="list-style-type: none"> ・横つながりを組織デザインに取り入れよう 	

<p>第6回 現場から学ぶ組織デザイン 2 ～学びのまとめ～ 2015年2月26日(木) 13:00～17:00 5名</p>	<p>吉原明香 (横浜市市民活動支援センター責任者)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・前半：5 回目「現地見学会」の振り返りと分かち合い ・後半：1 講～5 講まで学んできたことの整理 ・「これからの挑戦」を考える 生き生きの連鎖につながるプラン
<p>第7回【修了式】 これからの DO に向けて 2015年3月12日(木) 10:00～16:00</p>	<p>中島智人氏 (産業能率大学経営学部准教授)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・講義 & 質問ワーク ・受講生全員「これからの挑戦」の発表 ・1人1人の発表に中島氏よりコメント ・修了式 ・その後の集いへのお誘い



第4講「自分をリデザインする」
 中央はファシリテーターの塚原氏



第5講「現場から学ぶ組織デザイン」
 ～港南台タウンカフェにて～

<学びのまとめ>

- ・「一歩先の視野を持って、半歩先の事業をつくること」「しらべること」の大切さを学びました。
 (第1回ふりかえりシートより)
- ・みなさんの各団体へのホームページへのフィードバックは実践的で大変参考になりました。
- ・法人の立ち上げ前の段階で、検討が必要な内容が明確になり、非常によかったです。
 (第2回ふりかえりシートより)
- ・パブリックスピーキングでは、質感やリアリティが大事であること。心に迫るものを伝えられるように、シナリオ、演出に気を配りたいと思いました。
 (第3回ふりかえりシートより)
- ・参加者の方の溢れる思いに心を動かされました。誰もが心動く歴史を持って生きていることの素晴らしさを感じました。
- ・自分の歩んできた道と今が繋がることがこんなにも力や自信になるのかと驚きました。
- ・これからの計画や未来のことを考えるときに、過去の自分に答えがあることを学びました。
 (第4回ふりかえりシートより)

2) 会計・税務に関する講座 (市民活動推進ファンド (夢ファンド) 事業)

NPO 法人税理士による公益活動サポートセンターとの協働事業として実施しました。

2014年度の「よこはま NPO 会計塾」は、NPO 会計に最低限必要な年間の流れや処理について、講座の中で理解していくプログラムとしました。定員を増やし講義中心の講座としましたが、NPO 会計の特徴である活動計算書と税務申告については、少人数で、実際に例題から作成する演習を実施し、理解を深めました。

受講対象は、「これから会計・経理担当者として活動を支えていく方や学びを深めたい方」としましたが、会計初学者という方も多く、会計用語に馴染みがなく講義内容の理解に至りにくいことがわかりました。受講者の理解度の差が縮まるよう、会計（簿記）の基本を知る機会を作ることが課題です。

テーマ／開催日時／参加者数	講師	内容	アンケート平均点
① NPO 会計の全体像を知る(夏編) 2014年7月23日(水) 14:00～17:00 41名	嶋貫綾氏 (税理士)	・NPO 会計の特徴 ・1年間、1か月間、各々の会計処理の流れ	85.4 ※以下、全て100点満点中
② 収益事業と区分経理(法人税) 2014年9月24日(水) 14:00～17:00 30名	板倉幸子氏 (税理士)	・法人税法、NPO法での事業区分 ・区分経理 ・収益・非収益事業	86.7
③ 活動計算書の作り方 2014年10月21日(火) 14:00～17:00 34名	板倉幸子氏 (税理士)	・決算に必要な準備 ・活動計算書の仕組み・作り方 ・NPO法人特有の処理	86.7
★演習 活動計算書を作ってみよう 2014年10月29日(水) 14:00～17:00 19名	板倉幸子氏 (税理士)	・例題として、実際に活動計算書を作ってみる	93.7
④ 税務申告について学ぶ 2014年11月13日(木) 14:00～17:00 25名	荒井枝美氏 (税理士)	・法人税 ・消費税 ・源泉所得税	84.1
★演習 税務申告書を作ってみよう 2014年11月26日(水) 14:00～17:00 14名	荒井枝美氏 (税理士)	・例題として、実際に税務申告書を作ってみる	73.8
⑤ NPO 会計の全体像を知る(冬編) 2014年12月17日(水) 14:00～17:00 38名	嶋貫綾氏 (税理士)	・NPO 会計の特徴 ・1年間、1か月間、各々の会計処理の流れ	86.8

◆ 講師陣との会計塾振り返りと次年度プログラム検討会を開催

2015年1月8日(木) 10:00～12:00 参加者 12名

全講座終了後、講師陣・当センター・市民活動支援課が一堂に会し、2014年度会計塾の振り返りを実施しました。受講者の視点、講師の視点、制度の視点をすり合わせ、次年度に向けてより学びの進む講座を検討しました。

◆ 税理士有志との勉強会を実施

2014年7月3日（木） 16:30～18:00 参加者 18名

アドバイザー派遣に対応したいが、NPO法人の実態がわからない、企業会計しか担当したことがない、などの税理士の方々に対し、NPO法人税理士による公益活動サポートセンターと協働し、勉強会を開催しました。横浜市市民活動支援センターの事業内容、NPO法人の特徴等について、事例や職員の生の話を聞いて理解を深めていただきました。

3) 労務実践者講座（市民活動推進ファンド（夢ファンド）事業）

2014年度の「よこはまNPO労務塾」では、「初めての雇用編」と「労務に関する規程類の整備編」の2部構成で実施しました。また、今年度は受講者が現実的に理解できるよう、講義中につど、NPO法人に関する事例紹介をしましたが、より時間をかけて、組織運営上の工夫事例を知りたいという声も上がりました。

テーマ/ 開催日時/参加者数	講師	主な内容	アンケート 平均点
第1部 はじめての 雇用編 2014年7月30日 （水） 10:00～12:00 21名	山下典明氏 （社会保険労務士法人 D・プロデューススタッフ、中小企業診断士）	<ul style="list-style-type: none"> ・はじめて雇用するときに大切にしたいこと（理念、経営戦略、要員計画など） ・労務に関する年間スケジュール ・必要な手続きと雇用までの流れ ・雇用契約と労務管理 （例：数日間のアルバイトの管理方法、有償ボランティアの取り扱い） ・社会保険と労働保険（ほか） ★NPO法人事例紹介 	89.8 ※以下、 全て100 点満点中
第2回 労務規程の 整備編 2014年7月30日 （水） 13:00～15:00 13名	飯田剛史氏 （社会保険労務士法人 D・プロデュース代表、特定社会保険労務士）	<ul style="list-style-type: none"> ・労務管理に欠かせない法令 ・日本で多い労務トラブル ・労務規程とは？ ・NPO法人特有の内容（兼務役員、役員報酬、社会保険） ・ボランティアマネジメントでの留意事項と誓約書（ほか） ★NPO法人事例紹介 	92.2

4) アドバイザー等派遣〔市民活動推進ファンド（夢ファンド）事業〕

「よこはま NPO 会計塾」や「よこはま NPO 労務塾」の際には、毎回フォローアップとして活用できることを周知しました。相談対応の際にも専門的なアドバイスが必要な団体については、本派遣制度をご案内しました。今後は、より多くの方に利用していただけるよう、アンケートを実施するなどして、活用方法の見直しなどの検討を進めていきます。

実施件数

専門家種別	派遣回数	主な相談内容
税理士	4 団体 5 回 ※ 4 団体のうち、1 団体は、2 回利用	<ul style="list-style-type: none"> ・NPO 法人会計基準に合わせた決算書の書き方 ・法人税の申告書の作成方法について ・認定 NPO 法人を目指して、会計全般の見直しについて ・仕分けの方法と借入金や未払いの処理方法について
社会保険労務士	4 団体 4 回	<ul style="list-style-type: none"> ・常勤・非常勤職員と有償・無償のボランティアの位置づけ（雇用形態）の整理 ・規程類の整備について

5) NPO 法人設立事務説明会の共催〔新規〕

市民局市民活動支援課の NPO 法人認証班と共催して実施しました。昨年度までは、設立の事務手続きを中心に行われていましたが、本年度は、NPO 法にこめられた理念、第三極である市民のセクターを構築していく意義などについて当センターからお伝えしました。また NPO 法人さくらんぼの伊藤理事長より、活動に取り組むにあたっての考え方、手法、課題をどう乗り越えたかなどについてお話をいただきました。

設立準備中の参加者からは、NPO 法人になることの意義がよくわかった、知恵と工夫で、皆で考え合って運営しているやり方が参考になったなどの意見をいただくことができました。

法人格を得ることが目的化してしまっている場合もあることが、設立相談時の課題のひとつでしたが、協働することで、成果につながりました。

5. ネットワーク構築事業

さまざまな社会的問題・地域課題の解決に取り組む市民活動や地域活動の団体と、そこに繋がる多様な主体（企業・大学・行政など）とのネットワークづくりの土台をつくるための、基礎調査を実施しました。

多くの団体から回答をいただき、内容については、今後さらにヒアリングなどで補完していきます。

実施したこと

1) 横浜市内の NPO 法人を主な対象とした「課題解決取り組み調査」

市内で活動する市民活動団体 1423 団体に社会的問題・課題の解決に向け、どのような活動を行っているのかを聞く調査（アンケート）を実施、有効回答数は 310 団体でした。調査をするにあたっては、企画会議を実施しました。

記述式のアンケートとなりましたが、スタッフが手分けして電話によるお願いをした成果もあり、21.7%の回答率となりました。今まで知らなかった団体から丁寧な回答をいただいたりした一方で、お返事をいただくことができなかった団体もあったため、今後さらにヒアリングなどで補完していきます。

また寄せられた取り組み（回答）は、データベースにして、記述文中のキーワードを取り出し、分野ごとどのようなことが問題・課題になっているか、どのような取り組みにより、解決を図っているかが概括できるよう工夫しました。

結果の概要はホームページに掲載するとともに、アニメート送付時に同封して調査対象団体に発送する予定です。

2) よこはま市民パブリック★スクール開催に向けた企画会の実施

前述の調査（アンケート）は市内の活動全体を把握するには至りませんでした。多くの団体が課題としてあげている共通項は少し見えてきました。よこはま市民パブリック★スクール開催に向けては、アンケート結果を見ながら職員および市民活動支援課職員との意見交換会を実施しました。今後外部の人を交えての企画会を行っていく必要がありますが、アンケート結果の整理とヒアリングを進めたのちに、2015年度前半に実施する予定です。

3) 横浜市の各セクションや中間支援機関・団体、企業へのヒアリング調査

調査で見えてきた多くの団体が課題としてあげている共通項に関わる行政セクションや中間支援機関・団体にヒアリングを始めました。今後さらにヒアリングを進め、問題課題をどう捉えているか、市民活動の取り組みについてどのように考えているか、これからの施策や取り組みの方向性などについてヒアリング調査を実施します。

また、アンケートに回答いただけなかった団体、回答していただいた団体でさらに詳しくお聴きしたい団体にもヒアリングを行い、ヒアリング結果を補足します。

4) 横浜市および横浜市ボランティアセンターとの連携・研修会の実施

横浜災害ボランティアネットワークの会議にオブザーバーで参加しました。また、横浜市ボランティアセンターが作成したマニュアルに当センターとの連携が位置づけられました。また連携の詳細について、意見交換を行い、災害時には当センターと横浜市ボランティアセンターで綿密な連携で相互補完的に動き、各区におけるボランティアや NGO/NPO の受け入れの後方・側面支援、調整機能を果たすこと、広域の情報収集・発信機能を果たすことなどを話し合いました。課題としては、より具体化し、文章化していく必要があります。

5) 地域課題解決のこれからの方向性 ～多様な主体の協働によるまちづくり～

2013年度に開催し、高い評価をいただいた「つながりのまちづくりフォーラム」を2014年度も開催しました。課題解決に取り組む自治会町内会と市民活動団体、企業、行政がつながり、継続的に地域の課題を解決している事例を学ぶことで、活動のヒントにしていただくことをねらいとしました。

また東京都立川市大山自治会では、さまざまな主体との連携やコミュニティビジネスの手法を取り入れ、先進的なまちづくりを実現しています。

これらを学び合うことで、これからの「まちづくり」や「協働」をさらに実りあるものに進化させる「考え方」や「手法」を学び合うために開催しました。

開催日時・タイトル	参加者数	内容
<p>つながりのまちづくりフォーラム 2015</p> <p>●開催日時 2015年3月17日（火） 18:00 ～ 20:45</p> <p>●会場： 横浜情報文化センターホール</p> <p>●テーマ 「未来を予見し、つながりのまちづくりへ」</p> <p>●対象 市民 NPO 企業 大学 行政 関心のある方</p> 	<p>200名 (予定)</p>	<p>コンセプトスピーチ 「未来を予見し、つながりのまちづくりに取り組もう」 ○産業能率大学経営学部 准教授 中島 智人氏 実践報告1.2.3.インタビュー ○NPO法人横浜プランナーズネットワーク 山路 清貴氏</p> <p>-実践報告1- 「つながって、子どもや親世代の活躍の場を地域に多様につくることを実現」 ○港南区玉興町内会 会長 間宮 一彦氏 ○芹が谷コミュニティととと 代表 植木 美子氏</p> <p>-実践報告2- 「つながって、高齢者泣かせの坂道・狭い道にコミバスの定期運行を実現」 ○コミュニティバス「四季めぐり号」運行委員会 委員長（旭区四季美台町内会会長） 和田 孝氏 ○二重（ふたえ）交通株式会社 代表取締役 篠崎 智雄氏</p> <p>-実践報告3- 「つながって、地域づくりの交流拠点“見守りの家”公園内設置を実現」 ○瀬谷区阿久和北部見守り合いネットワーク実行委員会委員長（阿久和北部地区社会福祉協議会会長） 清水 靖枝氏 ○前瀬谷区役所阿久和北部地区担当 田野井 敏行氏</p> <p>-講演- 「人を助け、人に助けられる自治会でありたい」 ○東京都立川市大山自治会 会長 佐藤 良子氏</p> <p>-クロージングスピーチ- 「解決策はきっとある」 ○産業能率大学経営学部 准教授 中島 智人氏</p>



6. 共同オフィス事業

入居する団体同士の学びあい・育ちあいが進む場づくりやコーディネートを基本としつつ、今年度から入居した団体も多いため、ニーズ把握のうえ、交流会・勉強会の実施、日常の支援に力をいれました。また、交流会・勉強会については、第2回、第3回はお互いさまカフェ（利用者交流会）との連動企画としました。

実施したこと

1) 交流の促進

- ・ 入居団体ニーズ調査を実施し、入居団体が共同オフィス事業に何を求めているのかを十分に把握し（6月に実施）その結果を入居団体と共有しつつ、各団体の個別の支援に活かしました。
- ・ 「オープンミーテ(交流会)」を、利用者交流会「お互いさまカフェ」と連動して実施しました。
- ・ 第2回以降はみなとみらい地区シェアオフィス団体にも参加を呼びかけ、第4回では団体紹介時間を設け、活動理解・交流を深めました。

テーマ／開催日時／参加者数	主な内容
第1回 オープンミーテ（交流会） 2014年5月13日（火） 18:30～20:00 @センター内共同オフィススペース 18名	・オリエンテーション ・入居団体さん&スタッフ全員で自己紹介 ・共同オフィス利用のルール確認 ・ワークショップ「こんな共同オフィスにしたい！」
第2回（利用者交流会連動企画） 「お互いさまカフェ OMOCHIYORI（おもちより）」 2014年9月1日（月） 18:00～20:00 @BUKATSUDO キッチン 22名	・おもちよりの一品紹介・自己紹介タイム みなさんの出身地の名産など、地元になんだ一品を持ち寄り、食事会をしながら交流を楽しみました。 ・団体活動紹介「NPO 法人ハイチの会セスラ」
第3回（利用者交流会連動企画） 「お互いさまカフェ『共感を生み出す情報発信』 講師：(株)イータウン 斉藤 保 氏 2014年12月3日（水） 15:30～18:00 @港南台地域ケアプラザ 20名	・講義：共感を生み出す情報発信 団体のPRに向けて、情報発信の基礎的な考え方や方法について講義を行いました。 ・ワーク：伝えるためのツールを考えよう 各団体では、「どの時期に」「誰を対象に」「どのツールで」情報発信しているかシートを用いて整理し、グループで共有・意見交換しました。
第4回 卒業団体応援会（仮称） 2015年3月5日（木） 18:00～21:00 @BUKATSUDO ホール ____名	・オリエンテーション ・卒業団体による講演：NPO法人JAMネットワーク、ピアハートコミュニケーション、ライフエンジン ・市内の共同オフィス紹介 ・交流会

2) 広報の支援

- ・ 入居団体の紹介パンフレットを発行・配布しました。
- ・ 当センター情報紙発送の際に、入居団体パンフレットや各団体の広報チラシを同封することや、メルマガや HP の掲示板にイベント情報を掲載することで、団体の広報を支援しました。



3) 日常的な相談対応・情報提供

相談対応や交流のコーディネート、各団体個別の悩みに応じた情報提供を行うため、メーリングリストやオープンミーテ（交流会）のほか、個別の情報提供も実施しました。

7. 施設管理事業

より活動しやすく、居心地のよい場所であるよう、利用者目線に立った職員の対応や設備・備品の整備など、市民活動の活動拠点の基盤整備に注力しました。利用者数については 2014 年度 49,000 人（2 月末時点での見込数）となり、利用者減の傾向にありますが、分析の結果、利用団体数や稼働率は変わっておらず、一団体あたりの利用人数が減っていることがわかりました。引き続き、利用の傾向を分析し、市民活動団体の動向・ニーズに沿ったセンター運営を目指します。

また、お互いさまカフェ（利用者交流会）を年 3 回、共同オフィスの交流会とも連携しながら開催し、利用者同士がつながる場づくりを行いました。

実施したこと

1) 施設管理運営マニュアル・業務チェックリストの見直しと接遇力のさらなる強化

職員が臨機応変、主体的・自立的に、自ら考え・動く施設管理業務ができるよう、施設管理運営マニュアルを改訂しました。また、接遇力アップのため、日常の対応のチェック、情報や課題の共有、業務改善の取り組みを推進しました。今年度の利用者アンケート接遇評価は 3.6（今年度より 4 段階評価）でした。

2) 場の提供

利用者にとっての使いやすさ・使い心地よさの視点で、自己評価・利用者評価を実施しながら、下記の点について見直し改善を行いました。

- ・ 利用者アンケートの実施：実施期間：2014 年 9 月 1 日～30 日、回答者数：510
アンケートで頂戴したご意見は、掲示物の改善、備品の整備等に反映しました。
- ・ 利用者用無線 LAN 環境
常につながる良好な環境の維持に努めました。
- ・ 配架ラック等の整備
より見やすいよう、安全面にも配慮した位置に配置換えをしました。

- 館内掲示
 - ワークショップ広場で開催のイベントご案内を、主催団体と内容が一目で分かるよう改訂しました。
 - 休館日のお知らせを、チラシとは別に掲示し、目立つよう案内しました。
 - 外国につながる利用者にとってもわかりやすい館内掲示をしました。




- 「利用のご案内」を改訂しました。
- 設備・備品の見直し
 - 破損した貸出備品のプロジェクターを購入し、より使いやすいよう整備しました。
 - 安全性を考慮し、使用年数の長いワークショップ広場の机、及びセミナールーム2・ディスカッションルームの椅子を購入し入れ替えました。
- 施設案内広報
 - 4階貸室等の利用促進に向けて、NPO法人・登録団体・他機関などへ施設案内のチラシを新たに作成し、積極的に周知しました。

施設利用促進のチラシ



- ギャラリーコーナー活用
 - 情報発信事業（情報紙「アニマート」の企画）と連携し、市民活動に関する情報発信の場として活用しました。
- 全職員による施設内クリーニング
 - 数カ月ごとに、全職員一斉に、施設内・備品等のクリーニングを徹底して行いました。同時に机・椅子等の安全状態も確認し、不備のあるものは修理・交換をしました。
- NPO法人閲覧コーナー
 - 訪れた人が手に取りやすいよう、棚を増設、改修し、ファイルの並びを整理しました。

- ・ 「お気づき箱」と利用票のご意見への取組み
前年度に引き続き、頂戴したご意見に可能な限りすぐに対応し、回答を掲示しました。
- ・ 利用者交流会「お互いさまカフェ」を実施しました。

<p>(再掲) 第 1 回 (共同オフィス連動企画) 「お互いさまカフェ OMOCHIYORI (おもちより)」 2014年9月1日(月) 18:00~20:00 @BUKATSUDO 22名</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ おもちよりの一品紹介・自己紹介タイム みなさんの出身地の名産など、地元になんだ一品を持ち寄り、食事会をしながら交流を楽しみました。 ・ 団体活動紹介「ハイチの会セスラ」
<p>(再掲) 第 2 回 (共同オフィス連動企画) 「お互いさまカフェ『共感を生み出す情報発信』 講師：(株)イータウン 斉藤 保 氏 2014年12月3日(水) 15:30~18:00 @港南台地域ケアプラザ 20名</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講義：共感を生み出す情報発信 団体のPRに向けて、情報発信の基礎的な考え方や方法について講義を行いました。 ・ ワーク：伝えるためのツールを考えよう 各団体では、「どの時期に」「誰を対象に」「どのツールで」情報発信しているかシートを用いて整理し、グループで共有・意見交換しました。
<p>第 3 回 「よこはま桜 Week 折り紙 Peace フェスタ」 2014年3月2日(月)~6日(金) 12:00~13:00頃 @ワークショップ広場 〃名</p>	<div style="text-align: right;"></div> <p>4階ギャラリーコーナーに大きな桜の木の幹を設置し、平和への願いを込めて、折り紙の桜の花を咲かせました。また、お茶とお菓子を用意し、利用者同士が交流しやすい場づくりをしました。</p>

3) 危機管理

防災マニュアルについて、帰宅困難者一時滞在施設を開設することを想定し全体を見直しました。また、実際に非常時トイレを設置し、避難者に配る物品のセット見本を作成するなど、シミュレーション訓練を全員で実施しました。その訓練に基づき、ソーラー電池のラジオ付ランタンなど必要物品をさらに追加したり、必要な掲示物を追加して作成するなど、備えを充実させました。

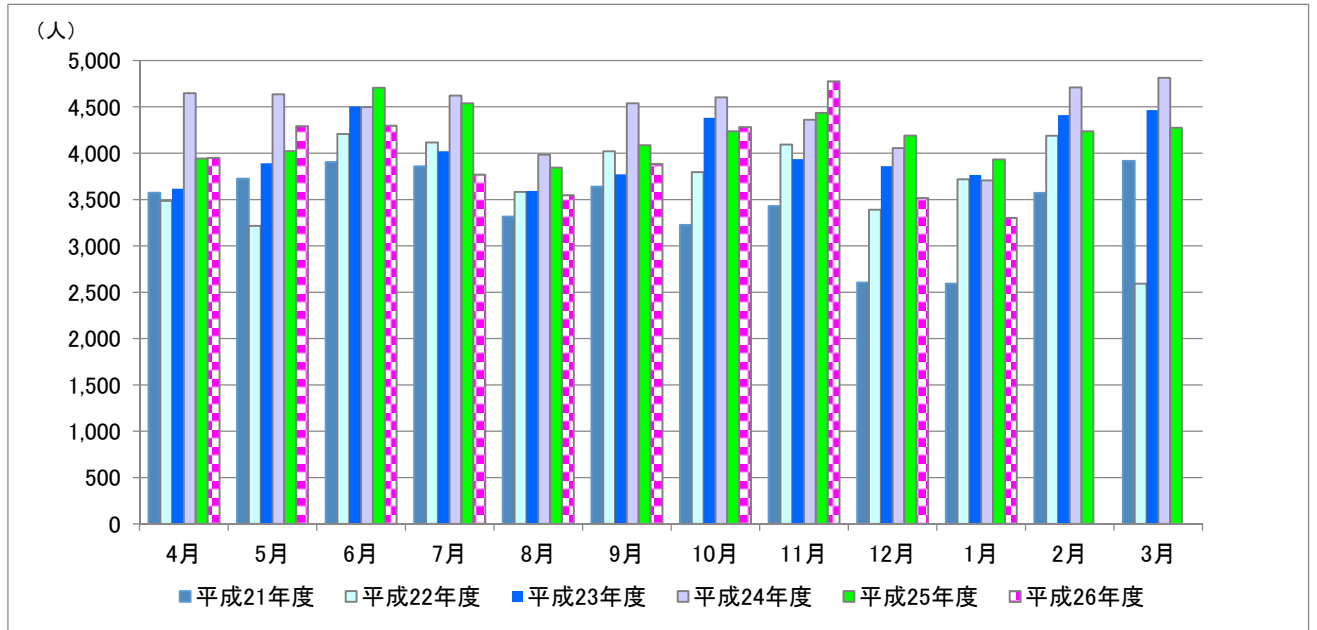
犯罪・不正行為への対応では、特に経理面について、会計ルールや帳簿のチェック、現預金の確認など、管理体制を強化しました。

さらに、事故が起こった場合には、速やかにその原因を究明し対策を検討、全員で共有するとともに、手順表やチェック表を確認・改訂し、再発防止に役立てました。

4) 「数字で分かるセンター運営」や「ご意見への取組み」を可視化

年間来場者数の推移、利用者や登録団体へのアンケートの結果を館内掲示しました。また「お気づき箱」などによる利用者からのご意見についての回答を館内掲示しました。アンケートで頂戴したご提案・ご意見についてどのように運営に反映させたかを、館内掲示とホームページ上で発信しました。

年間利用者数の推移



◆ ワークショップ広場 利用実績 平均 16.6 コマ/月

◆ ギャラリーコーナー 利用実績 8 団体/年

(2015 年 2 月 26 日現在)

ワークショップ広場活用の様子



8. 横浜市との協働

協働を推進する拠点として、管理運営における市民活動支援課との協働、区役所・区民と各区の支援センターの協働の側面支援、そして、地域活動推進課や関係課との連携による支援センター事業の実施を進めました。

当法人が2期目となる2014年度～2018年度の取組みの方向性について、市民活動支援課と十分に共有しました。

また、各区支援センターの伴走支援や、NPO法人の設立や認定・指定NPO法人に関する業務においては、所管課とともに連携・協働のあり方を含めて検討し、事業の成果および、協働の成果が得られるようにしました。さらに、こうした協働や協働支援の実践を通して得た経験とノウハウを、ネットワーク会議分科会などを通して伝えていきました。

課題としては、各団体や各区の支援センターのニーズもわかり、必要な事業が見えていますが、事業の優先順位付けが必要になっています。

なお、2013年まで横浜市市民活動支援センター自主事業として行ってきた「よこはま地域づくり大学校」の成果を市民活動支援課・地域活動推進課と十分に共有しました。その成果が「調査季報 176号」や「月間地域づくり 2月号」（共著）に掲載されました。

実施したこと

- 1) 定期的な会議を開催するとともに、事業ごとに担当者を複数配置し、報告・連絡・相談に漏れや齟齬が生じないようにしました。
- 2) 市民協働推進部長、市民活動支援課長、係長と当センター運営法人の理事などが参加する組織同士の会議を開催し、協働の意義や当センターの今後のあり方について意見交換し、共有しました。
- 3) 「2014年度～2018年度提案書」で掲げた内容を確認し、当センター運営の大きな目的を共有しました。
- 4) 協働の先進事例として自覚をもち、協働契約書を、ホームページで公開しました。
- 5) NPO法人設立講座の協働開催、認定・指定NPO法人等に関する相談対応について、連携して行いました。
- 6) 災害時一時帰宅困難者への対応に関して、協定書を締結しました。



9. 自主事業団体との連携および協力

自主事業団体と互いの持つネットワークやこれまでのノウハウなどを共有する時間を設け、より多くの方に自主事業を周知するため、積極的に当センター事業に参加して頂きました。

<2014年度実施事業>

提案事業名	団体名
地元企業の若手社員×大学生の地域課題解決力を高め合うコミュニティづくり	特定非営利活動法人 ETIC.横浜ブランチ
みんなで作る!「市民活動百貨」(仮称)～若者の参加による活動体験データベースの作成とマッチングと協働の仕組みづくり	特定非営利活動法人 アクションポート横浜

実施したこと

- 1) 運営事業団体と自主事業団体間で、事業の進捗や相互連携、協力ができるよう、意見交流会（ランチミーティング）を2回／年を実施しました。
- 2) 広報の支援として、以下の取り組みを行いました。
 - ・ 当センター発送物への自主事業に関する広報物の同封
 - ・ ホームページ、メールマガジン、情報紙「アニマート」に自主事業の内容について掲載
- 3) 実施事業をより多くの方に周知していただくため、「まちづくりフォーラム 2015」にブース出展していただきました。
 - ◆ アクションポート横浜は、若者がレポートする NPO 情報サイトをプロジェクターで投影し、実際に画面を操作できるブースを出展。
 - ◆ ETIC.横浜ブランチは、1年間の活動報告を整理した資料や、インターン事業の実績をまとめたブースを出展。
- 4) 意見交流会にて、各区の支援センターとの関係を構築したいとの意見があったため、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の場で、自主事業実施団体からこの一年の取組について成果や課題を報告していただき、各区の支援センターとの顔の見える関係をつくる機会を提供しました。
- 5) 実際の活動現場を知るため、アクションポート横浜のレポーター説明会や打合せ、ETIC.横浜ブランチのインターン報告会に参加しました。



2015（平成 27）年度 横浜市市民活動支援センター事業計画書(案)

管理運営：認定 N P O 法人市民セクターよこはま

I. 2015 年度（平成 27 年度）事業のねらいと方向性

テーマ 1.

個々の市民活動団体が「解決したい問題・課題」に向き合えるよう、ネットワークづくりや運営基盤強化につながる場を多様に設けるとともに、新たな社会課題やその解決に取り組む団体の情報を発信します

2014 年度、市内約 1400 の N P O 法人を中心に「課題解決取り組み調査（アンケート）」を実施しました。310 団体から回答があり、この横浜にどのような社会問題や課題があり、市民活動団体はその解決に向けてどのような取り組みをしているのか、具体的に知ることができました。今後 4 年間の事業運営の基礎データとなります。ご協力いただいた団体のみなさまに深く感謝いたします。

そこで明らかになった問題・課題について根本的な解決につながるよう、市民活動実践者や所管する行政セクション、テーマごとの中間支援機関、関連する企業、大学研究者など、マルチステークホルダーで、「協働型の学び合いの場をつくる」ことに取り組みます。

また調査や事業を通じて出会った方々から、どのように考え、どう取り組めば難しい社会課題の解決につながるのか多くの知恵をいただいています。それらを情報紙アニマートやホームページ、メールマガジン、ギャラリーコーナー、ノウハウペーパーなど、多様な方法で発信していきます。

さらに 2015 年度は、横浜市ボランティアセンター（横浜市社会福祉協議会）との協働事業を開始し、相互補完による相乗効果で、より高い事業成果を目指します。

テーマ 2.

各区の支援センターとの相互支援事業の次のステップとして、市民活動や地域活動支援の具体的な知識・支援スキルを学び合う取り組みに力を入れていきます

2014 年度、各区の地域振興課職員（支援センター担当）および支援センター職員とともに開催したネットワーク会議では、N P O 法人や著作権についての研修を行い、また各区の支援センターがスキルアップしたいテーマである、団体支援、施設間連携、地域支援、センター P R について分科会を設けて相互に学び合いました。2015 年度はさらに具体的な市民活動や地域活動の支援方法などについて総合的に学び合っていきたいと考えています。

これにより、18 区の支援センターも市民活動支援の専門性を高められるようさまざまな取り組み・働きかけを行います。

テーマ 3.

団体設立準備中、設立から数年など、運営に慣れていない団体を力強くサポートします

当センターと同じビルの 7F には市民局市民活動支援課があり、N P O 法人の認証・認定・指定も業務のひとつとなっています。相談や N P O 法人設立講座を連携して行う中で、特に立ち上げ時期にありがちな課題が見えてきました。例えば、N P O 法人になることが目的化して、N P O が社会に果たす役割や意義などについて十分に理解する機会がない、経理や労務の基礎の基礎から学ぶ必要がある、ミッション実現と団体継続のバランスのとり方の具体策がわからない、などがあげられます。

そこで、2015 年度はこれらの団体向けに体系的な学びの機会をつくり力強くサポートします。

II. 個別の事業計画

1. 相談事業 ～組織基盤づくり（基礎体力向上）を意識して取り組む～

地域や社会において様々な課題がある中、課題の解決に主体的に取り組む市民活動や地域活動団体の力は、ますます欠かすことができません。

一方、横浜市内では多くの市民活動団体が活動していますが、立上げ後で運営に慣れていない団体、活動を継続していてもまだ運営が安定していない団体も多くあります。

そこで、立上げ中の団体も含め、運営基盤の強化を必要としている団体に対して、組織の基盤づくり（基礎体力向上）につながる相談事業に取り組んでいきます。

実施すること

1) 解決につながる情報の蓄積とホームページ等での発信

相談対応の記録は、整理・蓄積することで、貴重なデータベースになります。それらのデータベースをスタッフ間で共有することで、日々の相談対応に活かすとともに、こちらからの情報発信にも取り組んでいきます。とくに、法人事務・団体運営に取り組む立場から、その時々に応じてどのような事務や活動を行っているかを適宜センターホームページにも掲載することで、他の団体の運営に参考となるような情報を発信していきます。

2) 専門的な内容に関する相談に対応できる体制づくり

団体運営に関する相談として受けることが多い、財務・会計に関しては、会計塾の講師の方々とのミーティングなどを通じて、相談ケースの共有・検討を行うことで、会計に関する相談を受けたときに必要な知識をスタッフ間で蓄積していきます。

3) 専門家との情報交換会【新規】

支援センター事業に関係している税理士、社会保険労務士、弁護士といった専門家が集っていただき、市民活動に関わる事柄を情報交換する場を設けます。各人の知りうる知識・情報を共有し、相談事業や後述の市民活動マネジメント支援事業に活用していきます。

4) 市民活動支援課 NPO 法人認証班との連携

市民活動支援課 NPO 法人認証班と連携し、役割分担をしながら、NPO 法人の相談に重層的に対応します。具体的には、NPO 法人認証班と情報交換会を実施し、互いの相談力アップにつなげます。

5) 認定・指定 NPO 法人を目指す団体への対応

認定・指定 NPO 法人を目指す団体への申請に向けた実務支援については、個別性が高いので、後述のアドバイザー等派遣事業（8頁参照）で対応していきます。

また、市民活動支援課による「そうだ NPO に聞いてみよう」を活用し、現場で活動している方たちと相談者を結びつけることで、現場の方たちが実践経験に基づいた考え方や具体的なノウハウに触れる場としていきます。

6) 団体運営に関する基礎講座の開催 ～相談のきっかけづくりとして～【新規】

立上げ中・立上げ後の団体や、まだ運営が安定していない団体の方々が相談に来られるきっかけになるよう、団体運営に関する基礎講座を開催します。「団体の理念と事業報告・計画」「(総会に向けた)法人事務」のように、団体運営の基礎になる部分をテーマにして講座を開催することで、団体の運営基盤強化につなげるとともに、講座参加者の活動や運営状況を伺いながら、気軽に相談できる関係づくりをしていきます。

(講座の詳しい計画内容は7頁)

2. 情報の提供・発信事業 ～ 社会課題やその解決のための取り組みを広める ～

2015年度は、すべての情報提供・発信ツールで、2014年度に実施した調査(アンケート)で見えてきた新たな社会課題やそれに取り組む活動紹介を行っていくことに努め、「課題解決につながる活動の見える化」をより進めます。

実施すること

1) 情報紙アニマートの発行

2014年度に実施した調査(アンケート)から見えた、新たな社会課題や地域課題の解決に向けて活動するユニークな取組を紹介します。事例とともに、専門家の俯瞰的・専門的な意見も掲載し、活動の社会的背景について理解しやすくなるよう工夫し、活動に応用できるよう関連情報も紹介します。

また、企業とNPOの協働のように、セクターを超えた取り組みについても、引き続き意識して取り組みます。

- ・年3回発行します。
- ・特集テーマについては、2014年度の調査(アンケート)から見えた市民活動団体にとっての関心ごとと、今後重要になるとと思われるテーマを視野に入れて検討します。
- ・市民活動支援課や地域活動推進課などと連携し、行政情報を活用する紙面を目指します。
- ・各号でメイン担当を変えて作成することで、各号に個性を持たせることと、事前準備と発行後の活用(連動イベントの企画等)に時間をかけることで、情報の拡がりネットワークの充実を図ります。



情報紙アニマート中面の例



2) ホームページの運営

- ・トップページの「最近のセンター」のコーナーで当センターの生きた情報を写真と共に掲載し、動きのある HP を心掛けます。
- ・2014 年度に実施した調査（アンケート）や調査結果に基づく関係者へのヒアリングで見えてきた新たな社会課題やそれに取り組む活動紹介を発信します。

3) 「メールマガジンアニマート！」(名称変更)の運営

- ・月に 1 回、助成金情報、ボランティア・イベント募集情報を発行します。
- ・掲載依頼のあった情報のほか、当センターでピックアップした情報などを掲載します。
- ・引き続き名刺交換した方を積極的に登録し、登録数を増やします。
- ・各区の支援センター職員が登録しているメーリングリストにも転載し、情報を共有します。

4) ギャラリーコーナーの運営

日常的に当センターの情報発信ツールとして活用し、常にギャラリーに情報があるようにします。また、そうすることで情報発信ツールとしての認識をもってもらえるよう心がけます。

5) 「ズ～ミーの zoomy in !」の運営【新規】

館内に設置した当センターのイメージキャラクター、「ズ～ミー」のパネルの首からボードを下げ、そこに横浜における社会的な課題の実情（調査（アンケート）で見えてきた新たな社会課題やそれに取り組む活動紹介も含む）や、その日の新聞から気になる情報を切り抜き掲示します。次の情報に入れ換える際には、外した情報は、ファイリングして今後の相談や事業企画の参考にします。



6) NPO 法人事業報告書閲覧コーナーの運営

NPO 法人を所轄する市民活動支援課と連携し、NPO 法人から毎年提出される事業報告書等を閲覧コーナ

ーで公開し、市民の方が、NPO 法人の活動に対する関心を持つ機会を広げます。

また、見たい団体がはっきりしていない、自分の活動に参考になりそうな団体を探しているといった人向けの「探し方のコツ」を掲示することで、探しやすいよう工夫し、相談にもつながりやすくします。

7) 図書コーナーの運営

図書コーナーのレイアウトを変更し、書籍の充実と手に取ってみたいくなる書棚づくりを行います。市民活動や社会活動に興味を持ったり、自分たちの活動に活かしたりするきっかけを作ります。

8) 「市民活動お役立ち情報」・「センター活用術」の配架

～ ノウハウペーパーを作成・配架、相談資料にも活かし、各区のセンターとも共有 ～

2014 年度作成を開始したノウハウペーパーの充実を目指します。講座やイベント後に、市民活動団体が活用できそうな情報を A4 程度の紙媒体にまとめて、センター内に配架します。こうしたノウハウペーパーをセンター内に配架することで、インターネットをあまり利用しない特にシニア層にも伝わりやすくなります。また各区の支援センターとも共有し、相談対応力アップにつなげます。

(今後の作成予定)

市民活動お役立ち情報：「近隣の市民活動向けオフィス＆活動場所」

「各種相談窓口」「NPO 法人設立に向けての手続き」等

センター活用術：「近隣ランチ・郵便局・ポスト情報」等

9) メディアの活用

新聞や中間支援組織のホームページなど、さまざまな情報発信の媒体を活用し幅広い人に情報を届けます。

3. 各区の市民活動支援センター支援事業 ～地域支援力・中間支援力を相互に高める～

2013 年度から始まった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を通して、支援センター職員同士、共に学び合う仲間としての意識や、一緒に地域支援に取り組もうという意識が醸成してきていると思われます。今年度も引き続き、各研修を通して、今後ますます各区の支援センターに求められる地域支援力・中間支援力の向上を目指します。

また、2015 年度は地域振興課職員のみが参加するネットワーク会議も実施します。そこでは、市民の力を育み、活かす支援センター運営の方策を検討します。

実施すること

1) 各区の支援センターの地域支援力・中間支援力向上を目指した伴走支援（通年・希望区）

- ・ 施設間連携のための伴走支援

青葉区で実施します。区の支援センターがコーディネーター役となり、区内の区民利用施設が連携・協働し、地域の担い手づくり等に取り組んでいけるよう、情報交換会や連続講座、ワークショップ等の実施を支援します。

実施にあたっては、引き続き区役所内の関係部署と区の支援センターが連携して実施できるように働きかけます。

- ・ 上記「施設間連携のための伴走支援」対象区へのオブザーバー参加の機会の提供
今年度、伴走支援を希望しない区や他区の取組に関心を持つ関係者に対して、オブザーバ参加による学びの機会を作ります。
- ・ 上記「施設間連携のための伴走支援」事業の報告会の開催
全区の地域振興課および支援センター職員を対象に「報告会」を実施し、他区への波及効果を期待します。

2) 各区の支援センターの持つノウハウ共有し、一緒に考えるネットワーク会議の実施

18区すべての支援センターと地域振興課職員が参加するネットワーク会議を、年4回実施します。全体会では、18区共通で知っておきたい情報を共有し、後半の分科会ではそれぞれが関心のあるテーマごとに分かれて、年間を通じて情報共有と議論を実施し、そのテーマについて深く考えます。

今年度はまた、18区の地域振興課職員のみが参加するネットワーク会議も1回実施します。そこでは、少し長期的な視点でセンター運営について考えます。

【18区の支援センター職員と地域振興課職員向けネットワーク会議のプログラム案】

- ・ 1回目～2回目は、前半と後半に分け、前半は全体情報交換やプチ研修をする場とし、後半はテーマに分かれた分科会を行います。3回目は、それぞれ分科会ごとのテーマに合った施設を見学に行き、4回目には各分科会の成果報告会を実施し、成果を共有します。
- ・ 分科会で扱うテーマ案としては、事業展開ガイドラインでも取り上げられている「団体支援」「施設間連携」「地域支援」等で、参加者の意見も含めながら決定します。
- ・ それぞれのテーマについて、1回目は「まちの先生」2回目は「PR」といった各区の支援センターにとって身近な切り口や視点から考えます。また、3回目にはそれぞれのテーマを有効に実施している施設にヒアリングにいき、そこでの取り組みを元に話し合いを実施します。
- ・ 特に全体で共有したほうがよいと思われるものについては、年度末に更新を行うQ&A集に反映させ、各区の支援センターの運営に役立つノウハウの蓄積を図ります。

3) 中間支援力アップ研修【新規】

各区の支援センター職員並びに地域振興課職員と共に、区のセンターに求められる中間支援力について考え、そのためには「当事者の声を聴くこと、団体活動の現場に行き、活動を体験し、話を聞くこと。」に取り組むよう働きかけます。

4. 市民活動マネジメント支援に関する事業 ～運営に慣れていない団体を力強くサポート～

立ち上げ時期にありがちな課題としては、例えば、NPO法人になることが目的化して、NPOが社会に果たす役割や意義などについて十分に理解する機会がない、経理や労務の基礎の基礎から学ぶ必要がある、ミッション実現と団体継続のバランスのとり方の具体策がわからない、などがあげられます。

そこで、2015年度はこれらの団体向けに体系的な学びの機会をつくり力強くサポートします。また、真に力ある市民セクターの構築を目指し、NPO法人等の若手リーダーがつながり合い、相互に高め合っていく

連続講座を実施します。

実施すること

1) NPO の運営基礎講座【新規】

NPO 全体の基礎体力アップに向けて、団体運営の基盤強化を目的とする講座を新たに開催します。特に、団体立上げ中や立上げ後で運営に慣れていない、あるいは活動を継続しているがまだ運営が安定していない団体を対象として、団体運営の基礎に関するテーマを設定します。具体的なテーマは次の2つです。

① 団体理念と事業計画・報告について（年1回）

NPO 法人の立ち上げを検討している方たちに対しては、すでに市民活動支援課と当法人の協働で「NPO 法人設立講座」を開催しています。これに加え、「具体的に理念や事業計画・報告を作り上げていくための方法や考え方について学び合う講座」を新たに開設します。内容は NPO 法人設立講座で NPO の概要を学んだ後の演習的な講座になります。

この講座をきっかけにして、さらに本格的に団体・個人のマネジメント力アップを目指す方には、「プロの NPO をつくる 7 の講義」（9P に掲載）をご案内することで、さらに体系的に学ぶことができます。

② NPO の法人事務について（年1回）

NPO に年間通じて発生する事務（総会の開催、会計、会員管理など）をテーマにした講座を開催することで、立上げ間もない団体や、運営に慣れていない団体の基盤強化をサポートしていきます。中でも、より専門的な知識が必要とされる会計・労務管理については、下記に記載する会計塾・労務塾にも参加していただくことで、団体運営基盤の基礎をさらに深く身に付けることができます。

2) 会計・税務に関する講座（よこはま夢ファンド事業）

※NPO 法人税理士による公益活動サポートセンターとの協働事業

2015 年度の「よこはま NPO 会計塾」は、会計知識をつけるのはこれからという会計初学者、また会計・経理担当をしているが活動計算書や税務を学びたいという方を対象とします。

会計を学ぶにあたり、仕訳や勘定科目の考え方、会計用語などを分かっておくと、より理解が進みます。そこで今年度は、会計初学者向けとして、簿記 3 級レベルを想定した講座を新設します。また、法人税（収益・非収益の区分）や活動計算書についてなど、NPO 法人独特の会計についての講座も昨年度同様に実施します。

【プログラム】

連続講座ですが、④以降は自分のレベルにあわせ単独受講も可能な組立とします

- ①②③／初学者向け連続講義「会計の基本のき（仕訳や勘定科目、会計用語等について）」【新規】
- ④／講義 NPO 会計の全体を知る
- ⑤／講義 活動計算書について
- ⑥／演習 活動計算書をつくってみよう（定員 20 名）
- ⑦／講義 税務手続き その 1－法人税
- ⑧／講義 税務手続き その 2－消費税・源泉所得税

※定員 60 名（⑥演習のみ 20 名） ※実施回数 8 回 のべ参加者数 440 名予定

【講師陣との会計塾振り返りと次年度プログラム検討会】

全講座終了後、講師陣・事務局・市民活動支援課が一堂に会し、2015年度会計塾の振り返りを実施します。受講者の視点、講師の視点、制度の視点をすり合わせ、次年度に向けてより学びの進む講座を検討します。

3) 税理士有志との勉強会

税理士の中でも実際にNPO法人の会計に関わり、実態を理解している方はまだ少数です。NPO法人の実態について知りたいがなかなか関わる機会がない、会計・税務を頼まれているが企業会計しか担当したことがない、などの税理士の方の声を受け、NPO法人の事例研究や当センター職員の生の話を伝える勉強会を、NPO法人税理士による公益活動サポートセンターと協働開催します。

4) 労務実践者講座（よこはま夢ファンド事業）

組織は‘人’からできています。その‘人’がいきいきと働ける‘職場づくりをめざし、2015年度の「よこはまNPO労務塾」は、労務管理の基礎を学ぶ講座と働き方の工夫をしている法人の事例紹介講座を設けます。

【プログラム】

連続講座ですが、団体の希望に応じ選択受講可能な組立とします

- ①初めての雇用編
- ②規程類の整備編
- ③実践事例紹介編（団体規模別テーマ別 例；労働時間管理、情報共有、育成）【新規】

※定員 30名 ※実施回数 3回 のべ参加者数 90名予定

5) アドバイザー等派遣（よこはま夢ファンド事業）

希望する団体に対し、税理士や社会保険労務士といった、専門アドバイザーを派遣します。「よこはまNPO会計塾」や「よこはまNPO労務塾」を受けて得た知識を、実際に組織内で取り入れる際のフォローアップとして活用できることも、積極的に周知します。また、今までの活用団体にアンケートを実施し、より活用しやすい事業にするための材料を集めるとともに、2度目3度目の活用を提案します。

6) NPO法人設立講座の共催

NPO法人認証班と共催し、NPO法人設立事務説明会の際に併せてNPO法人全体の共有理念と事務の流れを説明する機会を設けます。NPO法人の共通理念を理解していただき、よりスムーズに設立の準備と設立後の事務の準備に入れるようにします。



7) プロの NPO をつくるための 7 の講義 (第 4 期) (よこはま夢ファンド)

第 4 期では、「構想力 (考え方)」「表現力 (伝え方)」「ネットワーク化 (関係づくり)」を柱とし、組織・個人で実施できる社会的課題に対するアプローチ方法や、ニーズを知り、社会のしくみをつくり、育て、守るための方法について、7 回の講座を通じて、受講生同士で学びあい、育ち合える仕組みをつくります。

今回は、組織のマネジメントと個人のマネジメントを分け、NPO 職員としてどのように活動するか、横浜の地域性を生かしながら自分で考え、行動に移せる NPO リーダーを養成します。

また、カリキュラムを作る際、地域子育て支援拠点の職員や、次世代を担う NPO スタッフにも企画に参画していただき、より深く受講者ニーズに応えられるカリキュラムを組み立てます。

さらに 1 期～4 期の受講生や講師との交流を目的とした「OG・OB 会」も実施し、ネットワークの強化を働かけます。

【予定している講義 (テーマ) 例】

- ① NPO で社会と未来をデザインする
(組織デザイン、NPO として社会課題に挑むための覚悟とは)
- ② コミュニケーションをデザインする
(パブリックリレーションズ編：組織の CI づくりを学びます)
- ③ コトバをデザインする
(パブリックスピーキング編：個人のスピーチ・シナリオづくりを学びます)
※オプション合宿：シナリオ作成→3 分スピーチを極める (10 名限定)
- ④ 自分をリデザインする
(過去⇔現在から、活動の核を再発見する)
- ⑤ 現地見学会：テーマ別分科会
(市内の先進事例を体感する)
- ⑥ 未来をデザインする
(社会を変える計画をつくる)



2014 年度の講座の様子

5. ネットワーク構築事業 ～多様な主体間をネットワークし、課題解決のための相互支援や連携を促す～

当センターでは、様々な主体間の「協働」の進化を目指し、マルチステークホルダー・プロセスの手法を用い、問題に関わる幅広い意味での当事者（直接の当事者・市民活動者・行政・企業・研究者など）が課題解決の対策を話し合えるようになるための土台となる学び合いの場を、体系的につくることを目指し、2014年度はNPO法人を対象とする基礎調査を行いました。

そこでわかった社会課題やその解決に向けた取り組みをもとに、問題の共有化と解決に向けた具体的なネットワークづくり事業を開始します。

実施すること

1) よこはま市民パブリック★スクール開催に向けた企画会およびプロジェクトの実施【新規】

2014年度に実施した市内のNPO法人を対象とした「課題解決取り組み調査（アンケート）」の分析や調査結果に関するヒアリングと連動させ、よこはま市民パブリック★スクールの企画会議を行います。市民活動団体、支援機関、企業、研究者等で、社会課題の解決や市民活動団体の基盤整備につながる取り組みについて検討し、年度後半よりプロジェクトを実施します。

2015年度はすでに調査（アンケート）結果から明らかになった「介護保険改正に伴う地域支え合いのしくみ再構築（仮）」をテーマのひとつに挙げることを検討しています。

※よこはま市民パブリック★スクールとは

横浜の社会・地域の課題を共有し、多様な主体のネットワークを育む場です。マルチステークホルダーによる全体構想や各ゼミの企画づくり、受講生の学び合いなど相互成長の場を多彩に設けます。

2) 横浜市の各セクションや中間支援機関・企業へのヒアリング調査

上記調査で顕在化した社会課題に関わる行政セクションや中間支援機関・関連企業などに対し、課題をどう捉えているか、市民活動の取り組みについてどのように考えているか、これからの施策や取り組みの方向性などについてヒアリング調査を実施し、ネットワーク推進の基礎資料とします。

3) 市内中小企業と連携した退職予定者に向けた地域活動参加のための合同セミナー

※横浜市ボランティアセンターとの共催【新規】

2015年度は横浜市ボランティアセンターとの協働事業に本格的に着手します。中小企業は退職者も少ないため、一社で退職後のライフプランセミナーを開催することは困難であることがわかってきました。そこで中小企業のネットワーク組織等と連携して、退職予定者を対象とした定年後の過ごし方についての講座を協働開催します。

4) 災害時の当センターと横浜市ボランティアセンターの役割・動きについて

関東圏で震災が起こった際の市民活動団体の連携や当センターの役割について、横浜市ボランティアセンターなど関係する機関と相互補完体制などについて話し合いをさらに進めます。

5) パートナーシップミーティングの開催【新規】 ※神奈川県との共催

2014年度に協力した、神奈川県主催の企業のCSRとNPOとの連携を促すイベントについて、2015年度は共催で実施します。

神奈川県がコーディネートして積み上げた協働の実践例をさらに共有し、今後の当センターのコーディネートに活かしていきます。

6) つながりのまちづくりフォーラム 2016 ～ 多様な主体の協働によるまちづくり ～

課題解決に取り組む自治会町内会や市民活動団体、行政、地域貢献に関心のある企業・大学が集まって、これからの「まちづくり」や「協働」をさらに実りあるものに進化させる「考え方」や「手法」などを学び合い、活動のヒントを得るためのフォーラムを開催します。

また、実施に向けた検討の場を活用して、横浜を俯瞰的に見たときや未来を予見したときに、関わった団体・機関が自分達の果たす役割について話し合う機会とします。そのことを通して信頼関係を構築し、企画から実施まで協働で行い、学び合いの成果を分かち合う時とします。

これらのことを通して、これからの市民主体の自律・自立的な課題解決の取組に市民活動団体がさらに力を高めて関わりを深め、それをさらに行政や関係機関がサポートしていく姿を具体的に描きます。

6. 共同オフィス事業～学びあい・育ちあいの進む場づくりを目指して～

入居する団体同士の学びあい・育ちあいが進む場づくり・自治的な運営をコーディネートしつつ、互いに刺激し合い高め合う共同オフィスを目指します。またこれまでの共同オフィスの成果を確認し、今後のあり方を検証します。

実施すること

1) 交流の促進

- ・ 入居団体「ニーズ調査」を実施し、入居団体が共同オフィス事業に何を求めているのかを十分に把握します。その結果を入居団体と共有しつつ、各団体の個別の支援に活かしたり、共通課題については交流会等で情報共有します。
- ・ 誰でも参加可能な「オープンミーテ（交流会）」を主体的に実施するよう支援します。
- ・ 新旧入居 11 団体の交流を深め、「オープンミーテ（交流会）」が主体的に積極的に実施されるよう支援します。

2) 広報の支援

- ・ 入居団体の紹介パンフレットを発行します。
- ・ 団体情報や活動内容に関する広報を支援します（当センター情報紙発送の際に、入居団体パンフレットや広報チラシの同封。）

3) 日常的な相談対応・情報提供

- ・ 相談対応や交流のコーディネートを実施します。
- ・ 入居団体個々の悩みに応じた日常の相談を強化します。

4) 検証（新規）

共同オフィスが開設されて 12 年、当センター内に設置されて 6 年が経ちますので、この 6 年の取組について検証します。

7. 施設管理事業 ～箱（ハード）としての施設から機能（ソフト）としての施設へ～

当施設の来館者数は安定的に推移しており、年間 5 万人近い方が利用されています。多くの方が訪れ、活動しやすく居心地の良い場（ハード面）であると同時に、発見やつながりを得、市民活動の拠点となる場（ソフト面）として、場のあり方・利用の仕方を再考します。

【目標】

- ・ 年間来場者数：50,000 人
- ・ ワークショップ広場：公開講座やイベント等の開催で、月 20 コマ以上利用
- ・ ギャラリーコーナー：年間 15 団体・機関以上利用
 - ※ 団体利用が無い期間は当センター情報紙アニマート等掲示
- ・ 利用者目線に立った接遇：利用者アンケート接遇評価（4段階評価）3.8（前年度 3.6）

実施すること

1) 職員の対応力・接遇力のさらなる強化、業務チェックリストの見直し

さらなるサービスの向上のために、職員の相談対応力アップにつながる研修を毎月 1 回、接遇力アップにつながる研修を 3 か月に 1 回程度行い、よりよいセンター運営を目指します。また業務チェックリストは、これまで同様随時見直しを行い、漏れのない運営を目指します。

2) 場の提供

利用者にとっての使いやすさ・使い心地よさの視点で、自己評価・利用者評価を実施しながら、下記の点について引き続き見直し、改善していきます。

- ・ 利用者アンケートの実施
- ・ ワークショップ広場をより活発に利用いただくよう、活用方法を検討
- ・ ギャラリーコーナーは、支援センター情報発信事業と連携し、市民活動に関する情報発信する場として活用
- ・ 「お気づき箱」と利用票のご意見への取組み
- ・ センターパンフレット「利用のご案内」の更新
- ・ 昨年度の利用者アンケートで要望のあった意見への対応、備品の整備や掲示物の見直し
- ・ 施設の利用促進に向けて、センター機能を NPO 法人・登録団体・他機関などへ積極的に周知
- ・ 館内掲示の充実（センターの機能、イベント開催、お知らせなど）
- ・ 1 階エントランスのホワイトボードを活用し、一目でわかる情報を発信
- ・ 整理整頓、清掃の徹底（隔月、全職員で施設内・備品等のクリーニングを実施）



いつも花が咲いている館内

3) 危機管理

横浜市の防災計画に基づいて、危機管理体制を検討して実地訓練を行います。災害時対応、犯罪・不正行為への対応に対する職員研修や実施訓練を実施するとともに、防災マニュアル、帰宅困難者一時滞在施設開設時マニュアル等を見直し、また即時必要となる掲示物等をファイリングし窓口に設置、よりの確な対応ができるよう整備します。

日常の危機管理としては、個人情報保護、セキュリティ管理についての危機意識レベルを高位置にキープするよう、研修のほか全員会議等で意識共有を図ります。万が一事故が起こった場合には、速やかにその原因を究明し、手順表やチェック表を確認・改訂し、全員に周知、再発防止に役立てます。また施設にかかる保険を見直し、危機管理体制の整備の一つとします。

8. 横浜市との協働 ～協働実践・協働支援の拠点となり、ノウハウを伝えていきます～

協働を推進する拠点としての自覚をもち、管理運営における市民活動支援課との協働、区役所・区民の方々と各区の支援センターの協働の側面支援、そして、地域活動推進課や関係課との連携による支援センター事業の実施を進めます。

また、こうした協働や協働支援の実践を通して得た経験とノウハウを、各区の支援センターに向けて、研修の機会などを通して伝えていきます。

実施すること

- 1) 定期的な会議を開催するとともに、事業ごとに担当者を複数配置し、報告・連絡・相談に漏れや齟齬が生じないようにします。
- 2) 市民協働推進部長、市民活動支援課長、係長と当センター運営法人の理事などが参加する組織同士の会議を開催し、協働の意義や当センターの今後のあり方について意見交換し、共有します。
- 3) センター運営の深化と進化に向け、当センター機能の見直しや充実の方向性について議論を重ねます。
- 4) 協働の先進事例として自覚をもち、成果を整理し、ホームページなどを通して紹介します。また、横浜市市民協働条例に基づく協働事業に対する意識を一層醸成する役割を市民活動支援課と連携して進めます。
- 5) NPO 法人の設立講座や運営基礎講座、設立・認定・指定 NPO 法人等に関する相談対応について、連携して行います。

9. 自主事業団体との連携および協力 ～強みと特徴を生かし、協力し合える関係を構築～

自主事業団体と運営事業団体との対話の場を設け、お互いの経験・事業・ノウハウを理解し合い、お互いが合意の上で、企画や実施段階から協力・共感できる信頼関係を築きます。

事業中盤、終了時に、事業の成果・課題を報告し合う機会を設けて、事業全体の質と認知度を向上させます。

実施すること

- 1) 実施事業をより多くの方に周知していただくため、センター情報媒体(発送物同封、ホームページ、メールマガジン、情報紙アニマートへの掲載)から積極的に情報発信します。
- 2) お互いの事業をよく理解し、具体的に協力し合える部分について連携を進め、団体それぞれが持つ経験やスキル、ネットワークを活かせる場を作ります。
- 3) 運営事業団体と自主事業団体が連携して実施する事業を検討し、必要に応じて、事業に参加・協力します。
- 4) 運営事業団体と自主事業団体間で、事業の進捗や情報を共有するため、意見交換会を定期的に行います。
- 5) 自主事業実施団体にも、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への参加を呼びかけ、各区の支援センターとの協力関係を構築する機会を提供します。
- 6) 運営事業団体と自主事業団体間で、中間支援組織としてのノウハウを共有し合います。

