

2013（平成25）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

「NPO への継続的なマネジメント支援、複雑専門化するニーズに対応する場づくり」

当センターでは、専門人材による相談対応の強化や NPO マネジメント講座を実施してきましたが、さらなる支援策の強化が必要と考え、以下のことに力を入れて事業を実施しました。

- 組織の運営面に関する支援以外に、テーマごとの問題解決に向けた専門的支援も求められます。そこで、当該テーマに日々向き合っている市民活動団体や中間支援組織、専門機関、行政、関心を持ってサポートしようとする大学・企業などが連帯していくことで問題解決につなげられるよう、フォーラムの企画会や事前調整のためのヒアリングを行った結果、コーディネートの基盤がつけられました。
- 当センターと、横浜のさまざまな分野で実績を積み重ねてきた実力のある中間支援組織が連携・協働して、つながりのまちづくりフォーラムを実施しました。
- 問題を広く市民に知らせ、社会全体で問題をとらえていくことを目指し、主にアニマートで特集や事例報告に取り組みました。これは個々の団体・支援機関だけでは解決しにくいこと、例えばネットワークで政策提言につなげた事例や、NPOで働いている人の生の声を伝えるなど、様々な問題が生じていることを社会に対して効果的に発信しました。

上記は、自立持続的な活動をめざす組織を側面支援することで、そうした組織がやがて支援する側になる、協働型の問題解決の核となっていくことを期待し、年間テーマとして取り組みました。



II. 個別の事業報告

I. 相談事業

当センターの強みである市民活動団体のマネジメントに関する相談について、ホームページ・フェイスブック・情報紙・メールマガジンを用いて積極的にPRし、さらに周知を進めました。軽易な問い合わせは件数に入れず相談件数をカウントした結果、月平均54件の実績となりました（前年度月平均85件）。また、社会貢献活動の入り口として学生や社会人などを受け入れる準備がある団体について調査し、窓口でのコーディネートに活かしました。

実施したこと

1) 予約制専門相談の試行

専門性の高い相談はできるだけ予約制とし、団体の組織運営および事業運営について、実際の課題解決や企画・実施に携わっている常勤職員と、他の職員でも相談が受けられるよう複数体制で実施しました。

専門相談を予約制にすることで、事前に電話でのヒアリングをもとに職員が準備し、丁寧な相談対応に臨めました。

2) 専門相談のスキル向上のため定例内部研修の実施

月2回の全員会議の中で、職員同士が情報や相談スキルを共有し、学び合う時間をとりました。



3) 解決につながる情報の蓄積とホームページへのFAQの掲載

相談について、正確な回答ができない場合には、他の支援機関や活動団体に問合せをして回答し、データベース化し、当センターに「解決につながる情報」を蓄積しました。

蓄積した情報を相談事例として、ホームページを通じて発信し、解決方法や多くの方に市民活動に関する幅広い相談に応じていることをPRしました。

4) 活動につながりやすくなるボランティア受入れ調査の実施

- ・ボランティア情報を発信している中間支援組織・機関へヒアリングを実施し、当センターに相談の多い、主に10代後半～20代向けのボランティア受入れ情報を、蓄積しました。
- ・区版センターがコーディネートしている地域デビュー講座（活動体験プログラム）などを調査しました。
- ・上記以外で、若年層の社会貢献活動の入り口として受け皿となりえる団体を訪問し、ボランティアの受入れについてヒアリングすることはできませんでしたが、情報紙アニマート11号の記事として紹介サイトの一覧を掲載しました。

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、市民活動支援課と情報

共有を行うなど連携した他、場合により、個別性が高いため、後述のアドバイザー等派遣事業で対応していく体制を敷きました。

6) 「課題解決ノウハウバンク」の改訂

認定・仮認定・指定 NPO 法人制度、NPO 法人会計基準について、一部内容を改訂しました。

※ノウハウバンクとは：2009 年当センター自主事業の助成を受けて開発したサイトで、市民活動団体等が、運営上の課題に直面したときに、ウェブを利用して、いつでも、先行団体や類似した活動を行う団体の運営ノウハウや規程・様式類を手に入れることができるツール（データベース）です。

7) 専門家の紹介

税理士や社会保険労務士以外の士業への相談ニーズを相談統計より抜き出し、リスト化しました。具体的には、契約や法務に関する相談が 13 件※、NPO 法人化およびその手続きに関する相談が 50 件※ありました。法務に関しては、法テラスをご紹介したケースや著作権法に関連するご相談もありました。今後、徐々に、弁護士または司法書士、場合により、弁理士をご紹介する仕組みを整えていく必要性もあるのではないかと、という分析を行いました。

※件数は、全て、2013 年 4 月～2014 年 1 月の期間に集計したものです。

2. 情報の提供・発信事業

主な取り組みとしては、情報紙「アニマート」の発行、ホームページ、フェイスブック、メールマガジンの発信、横浜市所轄の NPO 法人の事業報告書等の閲覧コーナー、ギャラリーコーナー、情報コーナーの運営を行いました。

実施したこと

1) 情報紙「アニマート」の発行

- ・ 年 3 回発行しました。
- ・ 特集テーマは、9 号「市民活動と農」、10 号「市民の声を政策につなげるために」、11 号「NPO で働く」。9 号の特集は、年度後半に実施する講座と連動させたことで、講座に向けた情報収集や広報にもつなげることができました。



2) ホームページの運営

- 1日平均 のべ490ページビュー（2012年度1日平均 のべ471ページビュー）でした。「各団体のイベント&ボランティア募集掲示板」の利用を促すチラシを市内全NPO法人・登録団体あてに送り、また、メールマガジンから誘導するなどの周知策を図り、情報の充実を目指しました。
- 当センターに届いた助成金情報や他機関のMLに掲載されている助成金情報をもとに「助成金情報」掲示板の充実を図りました。
- 昨年度作成した、当センターにくる「よくある相談事例」コーナーに事例を追加しました。

3) フェイスブックの運営

- 1週間に1～2回程度、当センターの情報やイベント報告のほか、区版センターやコミュニティカフェに行った際に、写真と共に活動を紹介しました。
- 利用者との相互のコミュニケーションを図りました。
- 時宜に応じた必要なテーマについて、啓発的な意味合いも含め、ノウハウバンクの「事業計画」や決算時に注意が必要な「復興特別法人税」の案内をしました。また、NPO法人の会計や労務に関する事例や横浜市内の「支援制度ガイドブック」の紹介を講座・イベント等と連動させて、より多くの方に情報を届けることに努めました。

↓ 当センターフェイスブックページ



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。（2014年3月13日現在：1,678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。
- 区版センターのイベント情報を特集した号を発行しました。

5) 情報コーナーの運営

- 新たに「助成金コーナー」を作り、区役所および区版センターからチラシを取り寄せ、配架しました。
- 共同オフィスのレイアウト変更に伴い、空いたスペースに落ち着いて資料を読むことのできる「図書コーナー」を設置しました。

6) 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。どの団体が認定・指定NPO法人になっているかわかりやすくすることとともに、寄附を促すご案内等を掲示しました。

7) メディアの活用

新聞や中間支援組織のサイトなど、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した。

3. 区版センターとの相互支援事業

区版センターの運営の充実を図るとともに、地域の課題解決につながる支援に取り組むための事業づくりについて支援し、区版センターが蓄積しているノウハウを共有する場も設けました。

また、昨年度実施した各区へのヒアリング分析結果も報告しました。

それに加え、市民活動支援課が実施する「市民活動支援センター事業展開ガイドライン」の改訂に協力するとともに、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」を作成しました。この Q&A 集は、各区の事例を交えながら、毎年項目を増やしていく予定です。

実施したこと

1) 研修 (3回)

区版センター職員向け、地域振興課職員向けに、市民力を支えるための区版センター運営や、相談対応力アップについての研修を実施しました。相談対応力アップ研修では、相談しやすい環境づくりに着目し、ハード面や空間づくりについて考えました。また、シニア世代の当事者の方の声を聞き、意見交換を実施しました。



開催日時・タイトル	参加人数	内容
2013年6月28日(金) 14:00-17:15 『市民のチカラをどう支えるか?①分析編』	10名(9区) ＜地域振興課担当職員＞	講義「市民の力を支えるための市民活動支援センター運営」 名和田是彦氏(法政大学) 報告「区版センターの現状」 ワーク「市民の力を支えるためのセンター運営を考える」
2013年8月1日(木) 14:00-17:15 『市民のチカラをどう支えるか?②実行編』	16名(13区) ＜区版センター職員 地域振興課担当職員＞	講義『Let's 協働入門』 ワーク「市民力を支えるために必要な視点を考える」 コメンテーター：玉野和志氏(首都大学東京)
2013年10月31日(木) 14:00-17:15 『もっと相談して欲しい～相談環境づくりとシニアの受け止め力UP～』	20名(12区) ＜区版センター職員 地域振興課担当職員 コミュニティハウス職員 地区センター職員＞	ディスカッション「相談しやすい雰囲気センターって?」 事例紹介「やっぱりはずせないシニア世代の受け止め」

2) 勉強会 (2回)

- 区版センター職員を対象にした、少人数の勉強会です。講座の企画運営と振り返りや事業成果の見せ方・伝え方について取り上げました。

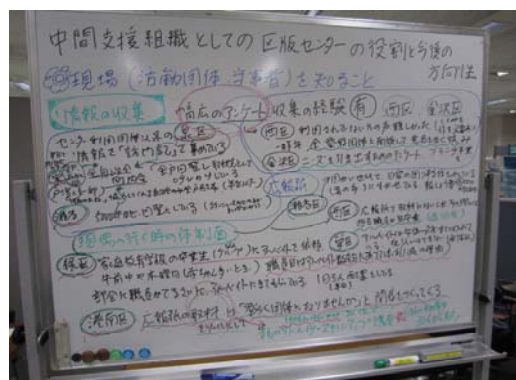
- 5月に行った勉強会では、自己紹介と共に各区の年間事業を紹介し合うことで、年度初めにお互いのイチオシ事業を知り合う時間も作りました。

開催日時・タイトル	参加人数	内容
2013年5月27日(月) 14:00-17:15 『事業の企画・運営・振り返りについて』	15名(11区) ＜区版センター2.3年目職員＞	事例紹介「市民参画でニーズに合った企画を計画・実施」 事例紹介「講座終了後のアンケートの活かし方」
2013年12月3日(火) 14:00-17:15 『成果が伝わる事業報告をしよう!』	8名(7区) ＜区版センター職員＞	①スタッフ間での事業(年間事業)の振り返り方 ②利用者&市民に対しての成果の見せ方・報告の仕方 ③地域振興課&他課との共有の仕方 事例紹介「こんな事業報告書を作っています。横浜市市民活動支援センターの事業報告書紹介」

3) 区版市民活動支援センターネットワーク会議の実施【新規】

- 区版センター間のネットワーク構築と意識を高め合う機会として、区版センター職員や地域振興課担当職員が集まり、話し合う連絡会を2回実施しました。
- 1回目は、区版センター職員と地域振興課担当職員を対象に、2回目は地域振興課担当職員のみを対象にして、話し合いたいテーマを各区から出してもらい、毎回事前アンケートを実施しながら行いました。

開催日時	参加人数	テーマ
2013年9月2日(月) 14:00-17:15	35名(17区) ＜区版センター職員 地域振興課担当職員＞	テーマ①自治会町内会・子ども会などの地縁組織や、民生委員などの委嘱委員との関わり方 テーマ②区内市民利用施設との関わり方、地域支援の実施内容 テーマ③区版センター運営における区民参画の手法 テーマ④区版センターと区役所内の各課との庁内連携・調整方法について
2013年12月17日(火) 14:00-17:15	13名(13区) ＜地域振興課担当職員＞	テーマ①中間支援組織としての区版センターの役割や今後の方向性について テーマ②区版センターの成果の振り返りと共有について テーマ③情報共有



4) 区版センター支援事業

- ・ 希望区を募り、青葉区、金沢区、旭区の3区で、それぞれに担当職員が定期的に出向き、センターの状況に応じた形で事業に参画しました。
- ・ 対象区以外の区版センター職員に対してもオブザーバ参加できる機会を設け、少人数ながら参加する機会を作りました。

区	内容
青葉区	10周年を記念して、区内で活動する市民に編集委員になることを呼びかけ、青葉区のセンターの情報誌の特別版を作製しました。
金沢区	区内にある二つのコミュニティカフェにランチになってもらうことを呼びかけ、「つながりステーション」というネットワークを形成しました。
旭区	外国籍の区民と交流をする中で、困りごとを探り支援につなげたいということで、「みなくるカフェ」(多文化カフェ)を実施し、多言語で表記された『お役立ちガイド』を作成しました。

4. 市民活動マネジメント支援に関する事業

NPOが社会での価値を高めるためには「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に、運営・実務とトータルで支援が行えるよう、3種類の講座や日々の相談対応、また、専門家との協働支援を実施しました。

実施したこと

1) プロのNPOをつくる7の講義（第2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ための『組織のプロ化』」を促進することをコンセプトに、2012年度、好評だった本講座の第2期を実施しました。今回は、第1期で実施したことを踏まえ、「味わい」、「聴く」という五感を活用した新たな視点を加えることで、一味違ったプロフェッショナルなNPOに近づくことを目標に据えました。最終回では、受講者より『プロフェッショナル宣言』と称した講座での学びをもとにプレゼンテーションを行い、今後、どのような意識で取組んでいくのか、について発表していただきました。



「はまどま」での講座の様子
「おなかも心も大満足でした！」

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
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？～ 2013年9月28日(土) 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) 東樹康雅、薄井智洋 (横浜市市民活動支援センター職員)	<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」 ・ワールドカフェ「プロフェッショナルな NPO に一歩でも近づくには？」
第2回 コミュニケーションをデザインする ①パブリックリレーションズ編 2013年10月9日(水) 13:00～17:00 15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・プロジェクト・マネージャー) 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」
第3回 組織を“リ”デザインする ～フィールドワーク～ In はまどま(南区蒔田) 2013年10月26日(土) 16:00～21:00 13名	松村正治氏 (NPO 法人よこはま里山研究所理事長) 三好豊氏 (NPO 法人よこはま里山研究所理事)	<ul style="list-style-type: none"> ・講義「NPO であることと NPO になること ～組織改革でこだわった原点」 ・料理を囲みながら、懇談会
第4回 リスクマネジメントをデザインする ～リスク、不確実性および 社会デザイン～ 2013年11月13日(水) 13:00～16:00 11名	小林敦氏 (青山学院大学大学院国際経営マネジメント研究科 非常勤講師)	<ul style="list-style-type: none"> ・講義「リスクマネジメント概論」 ・ワーク「重要リスクシートの作成」 ・講義「BCP(事業継続計画)概論」
第5回 ファンドレイジングをデザインする ～資金・資源調達の準備～ 2013年11月30日(土) 13:00～17:00 15名	米田佐知子氏 (子どもの未来サポートオフィス代表) 東樹康雅、薄井智洋 (横浜市市民活動支援センター職員)	<ul style="list-style-type: none"> ・講義「ファンドレイジングとは何か？どんな資金がいくら必要ですか？NPO8 種類の財源、ファンドレイジング前に準備しておく 5 つのこと、活動に必要な資源他」 ・個人ワーク「団体の役割を再確認！」 ・グループディスカッション ・プチプレゼン「米田さんを口説いてみよう！」
第6回 コミュニケーションをデザインする ②「聴く」チカラをつける編 2013年12月13日(金) 13:00～17:00 12名	青木将幸氏 (青木将幸ファシリテーター事務所代表)	<ul style="list-style-type: none"> ・アイスブレイキング ・バズセッション ・3つの聴き方 ・MM法を使った15分ワーク
第7回 【修了式】 NPOで社会を変える ～ヒトの活かし方の極意とは？～ 2014年1月18日(土) 10:00～16:00 13名	羽仁カンタ氏 (A SEED JAPAN 理事、iPledge 代表)	<ul style="list-style-type: none"> ・個人&グループ「漢字を使ったワーク」 ・講義「リーダーに必要な12の要素」 ・受講生によるプレゼン大会 ～「プロフェッショナル宣言」～ ・修了証書授与式&表彰式



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

2013年度の「よこはまNPO会計塾」は、昨年までのゼミナールと実践者講座を融合したプログラムとしました。また会計実務を学ぶ「会計・経理担当者コース」に加え、経営判断に必要な「財務」の視点を取り入れた経営層向けの「理事・監事・管理職コース」を設定し、2コースで実施しました。両コースとも、テキストを統一化し、講座で学んだことの振り返りと団体内での共有ができるようにしました。

●会計・経理担当者コース

テーマ／開催日時／参加者数	講師	内容
①NPO会計の全体像を知る（共通） 2013年6月14日（金） 14:00～17:00 70名	嶋貫綾氏（税理士）	<ul style="list-style-type: none"> ・NPO会計の特徴 ・1年間、1か月間、各々の会計処理の流れ
②月次で締める 2013年6月26日（水） 14:00～17:00 27名	嶋貫綾氏（税理士）	<ul style="list-style-type: none"> ・月々に行う会計処理 ・月次決算の方法
③収益事業と区分経理（法人税） 2013年10月16日（水） 14:00～17:00 20名	本郷順子氏（税理士）	<ul style="list-style-type: none"> ・法人税法、NPO法での事業区分 ・収益事業とは ・収益事業の区分経理 ・収益事業開始時に必要な手続き
③活動計算書の作り方 2013年11月8日（水） 14:00～17:00 23名	板倉幸子氏（税理士、NPO法人会計基準専門委員）	<ul style="list-style-type: none"> ・決算手続きに必要なこと ・財務諸表の作成 ・収支計算書から活動計算書へ ・NPO法人特有の処理
④税務申告について学ぶ 2013年12月11日（金） 14:00～17:00 20名	荒井枝美氏（税理士）	<ul style="list-style-type: none"> ・NPO法人自らが計算する税金 ・法人税、法人住民税 ・消費税 ・納税額の計算方法



●理事・監事・管理職コース

テーマ／開催日時／参加者数	講師	内容
①NPO 会計の全体像を知る (共通) 2013年6月14日(金) 14:00~17:00 70名	嶋貫綾氏(税理士)	<ul style="list-style-type: none"> • NPO 会計の特徴 • 1年間、1か月間、各々の会計処理の流れ
②決算書の読み方と財務分析 2013年7月17日(水) 13:00~17:00 10名(定員)	今井健至氏 (NPO 法人全国 NPO 会計担 当者ネットワーク) 萩野俊子氏 (NPO 法人全国 NPO 会計担 当者ネットワーク代表)	<ul style="list-style-type: none"> • NPO 法人に大切な3つのポイント • 演習「各団体の会計を調べよう」 • 財務分析とは(全体像と分野別・規模別分析)
③監事の役割 ~会計監査を中心に~ 2013年8月9日(金) 14:00~17:00 17名	澤田茂氏(税理士)	<ul style="list-style-type: none"> • 監事に就任したら行うこと • 会計監査のポイント

3) よこはま NPO 労務塾「NPO の労務管理に必要な“7つ”のこと」〔市民活動推進ファンド(夢ファンド)事業〕

社会保障制度の見直しなど厚生年金保険率が毎年のように改訂されている昨今、改めて、市民活動団体に向けて法制度を噛み砕いてお伝えしていく必要があります。そこで、2013年度の「よこはま NPO 労務塾」では、労務管理に関する実践者講座を経験年数別に「初めての雇用編」と「労務に関する規程類の整備編」に分けて開催しました。また、事例紹介の時間を設ける予定でしたが、依頼先の NPO 法人との調整が難しく、残念ながら、この件に関しては、実施には至りませんでした。

テーマ／開催日時／参加者数	講師	主な内容
第1回 はじめての雇用編 2013年7月12日(金) 10:00~12:00 26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
第2回 労務規程の整備編 2013年7月12日(金) 13:00~15:00 24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

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〕

2013年度は、上限の9件／年の派遣を行いました。

税理士および社会保険労務士の派遣に関して、「よこはまNPO会計塾」や「よこはまNPO労務塾」のフォローアップとして活用できることを周知しました。2013年度は、60件以上（2013年4月～2014年1月の相談統計より）の会計・税務・財務等に関するご相談を頂き、その中でも、より専門的なアドバイスが必要な内容については、本派遣制度をご案内しました。

また、アドバイザー向けの今後の企画を更に充実させるための検討会を3名の税理士および社会保険労務士にお越しいただき、開催しました。今までアドバイザー等派遣に関わってきた方々に、活用を促進するためにどのようなプログラムを提供できるのか、そのわかりやすさ、使いやすさを向上するためのアイデアをいただきました。

	派遣月	専門家種別	主な活動分野	主な相談内容
1	4月	税理士	保健・医療・福祉	法人税・源泉所得税、日々の経理のシステム化、人件費の取扱い
2	4月	税理士	国際協力	法人化移行に伴う固定資産等の処理、共通経費の按分方法
3	5月	税理士	保健・医療・福祉	使用人兼務役員の給与按分、会計ソフト導入に伴う勘定科目の設定、発生主義への移行に伴う注記の記載方法
4	5月	税理士	保健・医療・福祉	収益判定、消費税の取扱い
5	7月	税理士	保健・医療・福祉	NPO 法人会計基準対応の会計ソフトの活用方法
6	7月	税理士	子どもの健全育成	法人への事業の一本化、人件費の取扱い
7	10月	税理士	人権・平和、国際協力	消費税の取扱い（原則・簡易の選択）、日々の経理処理
8	11月	社会保険労務士	環境保全	36協定など超過勤務の取扱いとルール、雇用契約書の作成方法、有給職員とボランティアの業務内容の明確化
9	'14年 2月	税理士	保健・医療・福祉	より一層明確な会計報告の方法、消費税の取扱い



5. ネットワーク構築事業

2012年度（平成24年度）の取組みによって関わりができた新しい団体、機関、幅広い世代とのつながりを広げるとともに、さまざまな社会的問題の解決につながるネットワークづくり、具体的な連携のきっかけづくりを積極的に行っていました。

実施したこと

1) くらしまちづくりネットワーク横浜の被災地支援活動の事務局支援

現地での被災地支援活動は本年度で丸3年となり、概ね月1回の岩手県大槌町への支援も一区切りつけることになりました。現地の方々からは「始めはたくさんの団体が来てくれたけれど、だんだん減っていった。よこはまさん（通称このように呼ばれています）は、ずーっと来てくれた。こんな団体はほかにはなかったし、来てくれることでとても励まされた。」という言葉もいただきました。

まだ仮設住宅に住んでいる方、やりたい職業につけていない方もおられますが、次のステージに進もうとされている方も多くあります。これからもつながりは続きますが、被災地訪問は終了となります。

継続的に関わり続けることで、培ったノウハウやネットワークを、震災復興支援だけでなく、現地における様々な社会的問題解決につながるネットワークづくりの支援や横浜と被災地をつなぐ取組みなどに活かしました。横浜での支援活動は、来年度以降も実施する予定です。

2) 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

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行いました。また、改訂された横浜市の防災計画をもとに、横浜市ボランティアセンターに設置される予定の「横浜市災害ボランティア支援センター」の運営サポートを行うための役割分担などシミュレーションの機会を設けました。

3) 大学と地域の連携支援のためのプログラム

大学生や大学が地域貢献する取組みが広がりつつあり、なかでもボランティア体験やヒアリング調査といった大学生の経験や学習のための取組みから、サービスマーケティングに代表されるような、地域あるいは団体の問題解決につながり、かつ継続的な関わりを持とうとする教育プログラムが始まっています。そこでまず現状を知るため、大学と地域の連携について、横浜市立大学および明治学院大学にヒアリングを行いました。ヒアリング内容については、次年度以降につなげていきます。

4) 中間支援組織連携企画会議の実施

地域で活動する個人および、個々のニーズに対応する団体を支援する「中間支援組織」の連携企画会議を実施しました。横浜で活動する団体の基盤強化を促進するために、中間支援組織が持つネットワークや団体独自の強みを持ち寄り連携し、それぞれの支援の強化につなげるため、後述の「つながりのまちづくりフォーラム2014」を連携して企画し、共催で実施しました。

5) 地域と連携した企業の社会貢献活動との連携

NPO 法人や地域とつながる企業の人材育成を行うことを目的に、経済局にヒアリングを行いました。

そこでNPO法人横浜スタンダード推進協議会の果たしている役割（地元企業で組織する社会貢献を目指すネットワーク団体）とも連携して、「つながりのまちづくりフォーラムを開催しました。



6) 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～

上記 3) 4) 5) の成果を持ち寄り、3月に、フォーラムを開催しました。

自治会・町内会とNPO法人等の市民活動団体がつながって、地域の課題を解決している事例を学び、さらに企業や大学ともつながることで、今後どのような拡がりが見られる可能性があるのかを一緒に考える機会としました。

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 2014</p> <p>●開催日時 2014年3月17日（月） 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 「つながりのまちづくり、地域の課題解決に向けてともに取り組むには？」</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>－実践報告1－ 「つながって、大規模地震への備えと地域見守り合いシステムを実現」 ○神奈川区片倉町大丸町内会副会長 松島 宗氏 ○認定NPO法人市民セクターよこはま 松原優佳 ★インタビュアー NPO法人ETIC.横浜ランチ 腰塚志乃氏</p> <p>－実践報告2－ 「つながって、少子高齢化へ備え、自治会立の食堂を実現」 ○金沢区湘南八景自治会 コミュニティ・サロン ほっこり マネージャー 武井晴子氏 ONPO 法人さくら茶屋にししば 理事長 岡本溢子氏 ★インタビュアー mass×mass 関内フューチャーセンター 治田友香氏</p> <p>－実践報告3－ 「つながって、外国につながりをもつ住民と共にまちづくりを実現」 ○多文化まちづくり工房 代表 早川秀樹氏</p> <p>－鼎談－ 「多様な主体の連携によるこれからのまちづくり」 ONPO法人横浜スタンダード推進協議会 副理事長 大川哲郎氏 ONPO法人アクションポート横浜 理事 NPO法人横浜プランナーズネットワーク理事 内海 宏氏 ○横浜市立大学国際都市学系まちづくりコース 准教授 三輪律江氏</p>

7) 時宜に応じたテーマで行うフォーラム「土とハグくむ市民のチカラ」の開催

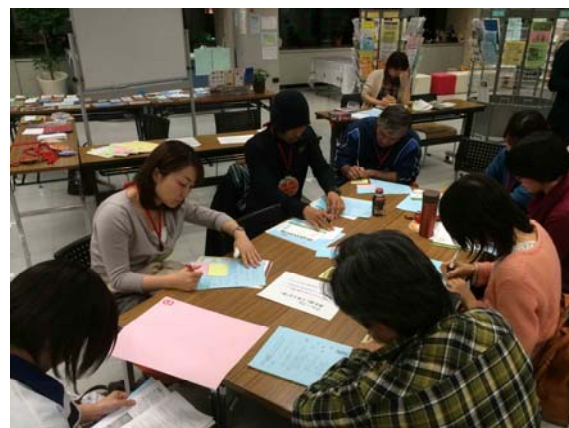
今、様々な世代や人から注目されている「農」を通して、様々なつながりを作ったり、活動の幅を広げた事例から学ぶ講座を開催しました。

開催日時・タイトル	参加者数	内容
第1回 「教育×農 ～農を通じた学びあいの場～」 2013年9月13日(金) 18:30-20:30	30名	講義「横浜市における農的空間の可能性」 内海宏氏(株式会社地域計画研究所) 一事例紹介— いずみ野小学校の皆さん(校長・サポーター) 澤登早苗氏(恵泉女学園大学) コーディネーター:内海宏氏
第2回 「食×農 ～農を通して得たそれぞれの自立と意識の変化～」 2013年10月1日(火) 18:30-20:30	23名	一事例紹介— 平野フキ氏(大熊生活改善グループ/大熊にこここ市) 植木真氏(有限会社ナチュラル・ポーノ) 岩本真実氏(株式会社K2 インターナショナルジャパン) コーディネーター:北原まどか氏 (特定非営利活動法人森ノオト)
第3回 「職×農 ～職を得にくい人たちの職場としての農～」 2013年10月25日(金) 18:30-20:30	20名	一事例紹介— 前田朋英氏(社会福祉法人杜の会 SELP・杜) 小島希世子氏(株式会社えと菜園) 一輪になって話そう— コーディネーター:吉原明香
第4回 「見えない壁×農 ～コミュニティガーデンでともに汗をかく～」 2013年11月19日(火) 18:30-20:30	30名	一事例紹介— 大塚敦子氏(フォトジャーナリスト) 鈴木智志氏(特定非営利活動法人都筑ハーベストの会) コーディネーター:石田周一氏 (な～に谷っ戸ん田の会)
第5回 「市民活動×農 ～市民活動に農を取り入れるために知っておきたい大切なこと～」 2013年12月9日(月) 18:30-20:30	22名	一事例紹介— 大中捷行氏(荒井沢緑栄塾楽農とんぼの会) 苅部博之氏(保土ヶ谷区の農家) 一テーマに分かれてグループディスカッション— コーディネーター:松村正治氏 (特定非営利活動法人よこはま里山研究所(NORA))

<オプション企画 ～農の現場を体験しよう～>

開催日時	参加者数
2013年10月21日(月) 10:00-15:00 NORA 編	8名
2013年11月16日(土) 10:00-13:30 都筑ハーベスト編	5名
2013年12月8日(日) 10:00-13:30 荒井沢緑栄塾楽農とんぼの会編	5名

会社員や作業所の職員、農家、行政・社協職員など様々な立場の方が参加してくださいました。実際の企画には、市内の農を取り入れた市民活動に詳しい方々にもご協力いただきました。たくさんの情報やアイデアをいただき、当日もコーディネーターとしてご参加いただきました。環境創造局農業振興課にも企画の段階から入っていただき、当日も参加していただきました。



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、今年度から入居される団体が多いため、個別団体支援・ニーズ把握に力を入れ、市内のほかの共同オフィスの現状や、入居団体の特性を把握し、研究会（オープンミーテ等）を実施しました。

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（毎年4～6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、共通課題については、研究会を開催の支援を行いました。（助成金情報の共有）
- ・「オープンミーテ」（連絡交流会：3か月に1回程度開催。入居団体が企画・運営に携わる）を実施しました。

テーマ／開催日時／参加者数	事例紹介者	主な内容
第1回 オープンミーテ ① 入居団体さん自己紹介 ② 共同オフィス利用のルール ③ ワークショップ 2013年5月9日(木) 18:30~20:00 18名	石井大一郎、薄井智洋(横浜市市民活動支援センター職員)	<ul style="list-style-type: none"> ・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 オープンミーテ ① ピアハートコミュニケーションさんによる、特技披露 ② 18区助成金情報共有 2013年7月19日(金) 18:30~20:00 18名	ピアハートコミュニケーション 石井大一郎、薄井智洋(横浜市市民活動支援センター職員)	<ul style="list-style-type: none"> ・入居団体特技披露 ・ピアハートコミュニケーションさんのパーソナル診断 ・18区助成金情報の共有、助成金獲得のコツ紹介。
第3回 オープンミーテ ① JAMネットワークさんによる「ことばキャンプ体験」 ② 意見交換「財源確保どうしてる？」 2013年11月5日(火) 18:30~20:00 13名	高取しずか氏(NPO法人JAMネットワーク理事長) 菅澤京子氏(NPO法人JAMネットワーク)	<ul style="list-style-type: none"> ・入居団体活動紹介「JAMネットワークさんのことばキャンプ事業を体験」 ・団体の財源確保について、各団体の状況を共有。活用している助成金情報

- ・入居団体同士のみならず、市民活動団体の連携・協働が広がることを目的として、「シェアオフィスネットワーク交流会」を実施致しました。

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。
- ・団体情報や活動内容に関する広報を支援として、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、メルマガやHPの掲示板にイベント情報を掲載しました。



3) 研究会・イベントの実施支援

入居団体を中心となって実施する研究会(実施したテーマ:助成金獲得)やイベントの開催を支援し、また、次年度のオフィス探し(今後の働き方)を深く考える機会「シェアオフィスネットワーク交流会」を入居団体の方と共に実施し、市内の共同オフィス(よこはま市民共同オフィス、さくら works、関内フューチャーセンター)を訪問しました。

4) 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、また個別に情報提供を実施しました。

7. 施設管理事業

利用者数については、2009年度（平成21年度）41,363人から、2010年度44,407人、2011年度48,217人、2012年度53,133人、2013年度も5万人強の見込みと、毎年着実に増加してきました。多くの方に利用頂ける施設として、これまで以上に利用者目線に立った職員の対応や、活動しやすい、居心地の良い場所をともにつくっていくという姿勢で、市民活動の活動拠点の基盤を整えることに注力しました。

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客力のさらなる強化

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、サービス向上のため、接客力アップ研修を実施し、情報や課題の共有、業務改善の取組みを推進しました。

初対面の利用者などに対しても、窓口での一声や笑顔での対応を大事にして、さらに親しみやすい接客に努めました。利用者アンケート接客評価は4.1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：2013年9月1日～30日
 - 回答者数：499
 - 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。
- 利用者大交流会の実施
 - 2014年1月23日（木）16:00～18:00 参加 17団体 25名
 - 1月24日（金）18:00～20:00 参加 12団体 12名
 - 前年度の要望を受け、利用者団体の活動アピールをメインとしたプログラムで実施しました。
 - 熱のこもったプレゼン大会となり、相互の情報交換・懇親が進んでいました。
- 「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。
- 外国籍の利用者にとっても、わかりやすい館内掲示をしました。
- 「利用のご案内」を更新しました。
- 貸出備品等を修理・購入し、より使いやすいよう整備しました。
- ワークショップ広場・ギャラリーコーナー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。
 - ワークショップ広場：月平均 15.4コマ利用（平成23年度 13.8コマ）
 - ギャラリーコーナー：年間 10団体・機関以上利用（平成23年度実績 9団体）
- 全職員による施設内クリーニング

毎月そして年末の大掃除と、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。

- ・ 会議スペースを新設しました（通称ズーミールーム）
- ・ 備品の貸出返却方法を変更

受渡しや返却を確実に起こない、利用者の方とよりコミュニケーションがとれるよう、職員立会いで実施するようにしました。



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実地訓練を行いました。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、見直しをしました。また、犯罪・不正行為への対応などについて、マニュアルの再度見直し、研修の継続実施により、危機管理体制をさらに整えました。また、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、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、相談対応件数の推移などを引き続き発信しました。また、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、「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、それぞれ館内に掲示しました。

8. 横浜市との協働

事業計画をもとに、事業の目指す方向性や協働の進め方について、丁寧に確認しあいながら進めることができました。これまで同様に NPO 法人の設立や団体マネジメント相談に関する業務においては、定期的に情報共有する会議をもうけるなど連携しながら進めました。

さらに市民協働条例の施行により、これまで以上に力を入れることとなった中間支援組織の支援や連携に関する事業に関しては、支援センター運営事業の会議や、各区の支援センター支援事業の会議とは別に会議を設け、事業の目的や具体の企画・実施に関する内容をよく議論しながら進めることができました。中間支援組織の支援や連携に関する事業は、2014 年度も引き続き力点をおいて進める事業であるため本年度内に検討しておく事項も多く、これまで以上に会議や資料作成等に時間を費やしました。

実施したこと

- 1) 定期的な会議を実施しました。①運営事業、②区版センター支援事業、③NPO 法人設立、④中間支援組織支援や連携など、事業ごとに会議を実施しました。②、④に関しては、通常の事業を実施することに加え、年度途中に加わった新規事業の実施（市民活動支援センター事業展開ガイドラインや、同運営 Q&A 集の作成、「そうだ NPO に聞いてみよう」の企画検討および団体へのコーディネート）、さらに次年度以降の事業枠組み変更に伴う検討会議を多く実施しました。

- 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することができました。
- 3) 協働の成果の発信については、協働契約の第一号となった契約書をホームページ上で公開するなどしましたが、その他には十分に行うことはできませんでした。
- 4) NPO 法人の設立、運営支援については、設立相談時から、法人の各段階に応じたきめ細やかな支援を行えるように、市民活動支援課 NPO 法人認証班と連携し、定例の情報交換会を開催し、相談事例や支援ニーズを共有するとともに、次年度に向けて、制度説明会や講座内容の拡充など支援メニューについて、協働で検討しました。
- 5) 帰宅困難者一時滞在施設への対応に関する協定書を締結し、対応方法、体制などについて確認しあいました。
- 6) 市民協働条例の施行に伴い、新たに実施した中間支援組織の支援や連携に関する事業（区版支援センターネットワーク会議（アンケート 2 回、会議 2 回実施）、市民活動支援センター事業展開ガイドラインや、同運営 Q&A 集の作成、多様な主体の協働によるまちづくりに関するシンポジウムの実施など）については、行政と NPO との協働、市民等による協働、地域との関わり方などの意義を改めて理解しあい、事業の目的を共有しながら進めることができました。
- 7) 2014 年度の各区の支援センター支援事業における研修の企画について、市民活動支援課、地域活動推進課、および教育委員会と企画会議を設定し、意見交換しながら検討することができました。

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よく理解し、信頼関係の構築に努めました。

< 2013 年度実施事業 >

提案事業名	団体名
市民映像制作クルー育成事業	特定非営利活動法人 PC-ITV
続「大人」のインターンシップ ～活動体験型インターンシップの継続と多様な人材の受入手法の共有による団体の活性化	特定非営利活動法人 アクションポート横浜
協働型地域経営リーダー養成講座 (よこはま地域づくり大学校)	認定 NPO 法人 市民セクターよこはま

実施したこと

- 1) 自主事業を行う3団体で「市民活動支援センター事業実施団体の協働に向けて～自主事業3団体及び市民活動支援センターによる申し合わせ～」を締結し、ウェブサイトに掲載しました。
- 2) 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。
- 3) 広報の支援として、以下の5点を行いました。
 - ・当センター4Fにて「自主事業コーナー」の設置
 - ・発送物の同封
 - ・ウェブサイトでの掲載
 - ・フェイスブックでの紹介記事の掲載
 - ・メールマガジンで掲載
 - ・情報紙「アニマート」への掲載での事業紹介

