

評価項目	当初計画・考え方	実績・成果	自己評価・今後の展望
<p>横浜市との協働</p>	<p>「市民が主体的に連携し、地域課題の解決や理想の社会の実現に向けた実践をしつつ、多様な主体と協働し、自らの力をいかしていくことができる」、その環境を双方の強みを活かしながら市域・区域で創っていく。そのため、共通ビジョンや各事業の目的を共有し、発信する（「(仮)共同宣言」の作成）。またハード・ソフトの整備を協働して行う。「相互に相談・連絡・報告」および「組織同士の協議の場」を設定する。</p>	<p>1) 日常的な連携・協働 市民活動支援課とは、定期的な会議の場における意見交換を通して、市民活動支援センター運営事業の各事業の目的、成果、実施方法などについて、よく共有することができた。 特に、市民活動支援課と市民セクターよこはま双方に、事業ごと（運営事業全般、各区の支援センター、情報提供・発信、共同オフィス、人材バンク）に担当者がおり、意思疎通や役割分担をしやすい状況をつくることができた。</p> <p>2) NPO 認証業務における連携 22年4月1日から当ビル7階で新たに始まったNPO法人認証業務においては、利用者にとってわかりやすく、また十分な対応ができるよう、定期的な会議を行い、双方の役割や連携内容の確認、サイン計画、法人化した団体が受講するとよさそうな講座等の情報を認証業務担当者から来訪者に紹介していただくなど、密に連携を取り合うことができた。（全員会議の場を利用し、約1時間年間6回程度連携会議を実施）</p> <p>3) 組織同士の協働の場づくり・検証 市民協働推進部部長・課長・係長、市民セクターよこはま理事による組織同士の意見交換を年度当初に行った。また近日、協働の検証シートを使用して相互に「協働」について振り返りを行う予定である。</p>	<p>・「複合協働型」市民活動総合支援拠点の管理運営の中心を担う市民セクターよこはまと市民活動支援課（NPO法人認証業務含む）とは、相互に丁寧な報告・連絡・相談をすることで、施設運営、NPO支援、各区の支援センターの支援の方向性などにおいて、目的の共有する、双方の役割を確認しつつ事業を実施するなど、協働して取り組むことができた。</p> <p>・上記や昨年度行った協働の検証を通して、初年度では不十分と考えられた市民活動支援課職員と支援センター職員との間で協働の意義や成果を共有することができた。</p> <p>双方の担当職員は、年度当初は、協働に慣れていないこともあり、協働の進め方や役割分担などについて、不明確な部分があったが、徐々に互いにコツをつかんでいった。</p> <p>・今後は事業ごとに、事業評価の手法（市民活動企画アシストシート）を用い、事業実施後ではなく事業企画を担当者同士が評価・議論し合うことを通して、互いの力を活かす場面を増やす。</p> <p>・共同宣言は作成することができなかった。22年度に行った横浜市中期4か年計画策定や各区の支援センター新ガイドライン作成における議論を踏まえ、5か年中間報告に向け、今後の支援センターや協働のあり方を整理・共有した「(仮)共同宣言」を作成し、ホームページや情報紙で公開する。</p>

<p>自主事業団体との協力・調整</p>	<p>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の蓄積をよく理解し、合意の上で企画や実施の段階から相互補完や信頼関係を構築する。それと共に、事業終了時には、協力・調整したことで結びついた成果や課題について検証する場を設け、年度ごとに協力関係の質が高まっていくようにする。</p>	<p>1) 連絡交流会の実施</p> <p>自主事業を行う3団体（アクションポート横浜、YNP 市民放送局、市民セクターよこはま）が定期的に集まる場「連絡交流会」を2か月に1回実施した。これによって、各事業の実施状況や成果を共有したり、課題に対するアイデアを出し合ったり連携したりすることができた。</p> <p>また5月の連絡交流会において、昨年度の自主事業団体と振り返りを行い、その検証結果を受けて、センター職員が自主事業に参画し、具体的役割を担った。</p> <p>2) 共同宣言の作成</p> <p>事業の目的やお互いの連携・協力関係について合意事項をまとめた「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～」を作成し、11月にホームページで発表した。</p> <p>3) 広報の支援</p> <p>センターのホームページ内に自主事業団体および事業の紹介と団体ホームページにリンクする専用ページを設けた。また郵送物に当該事業の関係チラシを同封する、メルマガで情報発信するなどの支援を行った。</p> <p>また、情報紙 animato で各号に「自主事業コーナー」を設け、その活用方法について、自主事業連絡会で、意見交換しながら進めることができた。一方で記事内容確認において互いに齟齬があり、記事訂正に至ってしまった。今後については記事の確定について互いに最終確認を必ず行う。</p>	<p>それぞれが実施する事業について、「連絡交流会」や、事業実施メンバーとしての参画、事業開催日にスタッフとして参加するなどを通して、互いに連携・協力することができた。</p> <p>特にアクションポート横浜が実施する「若者による市民活動の広報支援プロジェクト 若い力を地域へ活かすためのモデル手法の検討と実施」については、センター職員がメンバーとして参画し、会議のファシリテーター役を担うなど、年間を通じて関わりをもった。また会議等の際に、当センター事業について、PRの機会を得ることができた。</p> <p>これは、支援センター運営事業が2年目となり落ち着いてきたことや、アクションポート横浜との連携も2年目をむかえ、理解が進んだこと、また新たに YNP 市民放送局が加わり、多様な視点で意見交換ができるようになったことが連携・協力が進んだ理由として考えられる。</p> <p>今後は、引き続き連絡交流会や広報の相互協力、イベント開催時のスタッフ参加などを実施し、これまでに以上に、それぞれが持つ経験や知見を出し合えるようにする。</p> <p>また「共同宣言」は、市民活動団体同士の協働協定とも言えるものであり、先駆的取組でもあるので十分に協議して、23年度版を作成する。</p>
-----------------------------	--	--	---

		<p>4) 事業等における具体的な相互協力 各団体が行う事業に相互に参加する、プロジェクトメンバーに加わるなど、事業実施面においても協力しあうことができた。</p>	
<p>職員の確保及び育成</p>	<p>1) 職員の確保 現場性に立った事業を行っていくため、法人本体同様、現場から参画する理事・運営委員4名が事業企画や実施に関わっていく。 新規職員は、仕事の基礎力を見る手段として、文章をまとめる力や書く力、チームで仕事を進める力などを重視して採用する。非常勤職員は各分野の市民活動実践者を優先的に採用し、現場視点の事業企画や実施、各分野のネットワーク充実や専門相談にも応えられる体制づくりにつなげていく。</p>	<p>1) 職員の確保 ・事業企画や実施への当法人理事・運営委員の関わりについては、22年度から募集を開始した支援センター自主事業「地域づくり大学校」への参画が主になった。 ・現場性に立った事業を行っていくために、現場当事者（各区の支援センター支援ではその職員、情報紙企画会では市民活動団体など）が参画して検討する体制をとることができた。 ・22年3月に行った新規職員採用試験で、常勤職員1名を採用した。左記に加え、自分の魅力（相対したときの感じのよさ、誠実さ、熱心さ、オリジナリティなど）を表現できているかどうかの評価を行い、5月より常勤職員（管理職以外）4名体制が確立できた。 ・4月より法人本体のベテラン職員を（現在育児中のため、短時間勤務）非常勤職員としてセンター職員に配置転換した。 さらに8月に、21年11月に採用した職員から子どもにかかわる活動現場で働きたい旨の申し出があったため、関連団体への移籍を行った。そのことに伴い、9月に法人本体の中堅職員をセンター職員に配置転換した。</p>	<p>1) 職員の確保 ・支援センターの業務を円滑に実施するための職員は、人数・質ともに適正に確保できた。 ・懸案であったベテランおよび中堅職員の不足について、大幅に改善を図ることができた。 ・23年4月より月に一度市民活動の現場を持つ担当理事を交えて、全員会議を開催することにより、さらに、現場性と利用者視点に立った事業展開となるよう図っていく。 ・各区の市民活動支援センター勤務経験があり、かつ窓口相談の経験値の高い非常勤職員を補充することで、各区の支援センターへの支援および相談業務のさらなる充実を図る。 ・インターンについては、積極的に受け入れている。</p>

	<p>2) 職員の育成</p> <p>当事者とできるだけ会い、現場活動者と話し、その場所で感じた感覚を大事にすることで、当事者の視点に立った支援や共感に基づいた団体支援が具体的にできるようになる。また様々な考え方を持つ活動団体や異なるセクターに属する個人や組織に対して、対話の場をコーディネートできる職員を育成していく。</p>	<p>・インターンを積極的に受け入れ、互いに良い刺激を受けるとともに、業務の補佐としてよい働きをしていただいた。(NPOサポートセンター1人、iSB公共未来塾6人、岩崎学園3人)</p> <p>2) 職員の育成</p> <p>・職員として必要な当事者性・現場性・相互性などを身につけるため、今年度も100ゲンバ訪問に力を注ぎ、達成した。この取り組みにより、現場から学ぶ、互いに学び合うことの豊かさを職員は実感しており、幅広い団体との連携がとれるようになった。</p> <p>・日常業務のPDCAの要の会議として、管理職・常勤職員・非常勤職員全員が参画して行う全員会議を月2回(4時間×2)定例で行った。運営のさまざまな課題について全員で協議し、決定し、実行することができた。</p> <p>また本年度は、共有検討事項1時間、テーマ研修2時間、作業1時間を基本として行った。</p> <p>特に作業は、センター内の整理整頓、不用書類等の分別処理、機材・備品・植栽の手入れなどを全員で行うことで、センター内の備品や消耗品を丁寧に取扱い、最善の状態での活用を図るとともに、センター内の美観を保つ意識づけにつながった。</p> <p>・上記全員研修のほかにも、積極的に内部・外部研修・イベントに参加した。</p> <p>・8月に京都市民活動総合センター・大阪ボランティア協会・岡山ゆうあいセンターなどの先進センター視察を行った。</p>	<p>2) 職員の育成</p> <p>・100ゲンバ訪問・全員会議での内部研修・積極的な外部研修への参加により、センター職員としてふさわしい技量が身につくにつがある。</p> <p>・団体支援や各区の支援センターとの相互支援をより質高く行うために、100ゲンバ訪問を実施する。さまざまな団体等が主催する各分野のイベント・セミナーに全職員が年6回以上参加し、全員会議等でレポートを発表し合うしくみを始める。(職員数15人×6=90レポート)</p> <p>このことにより、現在この横浜にどのような社会的課題があり、そこに各団体がどう取り組んでいるのかを職員全員で共有化し、横浜の市民活動全体を概観できる視点を身につけるとともに、的確なコーディネートを行うための糧とする。また次の支援センターのあり方などの議論に活かしていく。</p> <p>・視察の成果を分析整理し、23年度事業に取り入れる。情報の企画会議、ライブラリーの整備やファイルを置く団体の公募、地域活動支援のための調査・相談事業、助成金情報の収集・イベント企画内容など。</p>
--	---	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> ・相談内容を分析し、窓口相談を受ける際に便利な窓口相談ツール（仮称・試作版）は、成果物により、職員全員の支援スキル向上をめざすことに加え、作成プロジェクトに関わる職員のスキルアップにもつなげることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・内部研修および外部研修を組み合わせ、全職員に対して体系的な研修を計画的に実施していく。NPO 支援機関のプロとして、市民活動のマネジメント支援ができることや、さまざまな相談ニーズに対応できるスキルを身に着けること、組織の一員としてチームで仕事をしていくことや、現場活動者や他のセクターで働く人との良い関係づくりができること、などを目標に、毎年ステップアップし、3年後には全員が市民活動・地域活動への高い支援スキルをもった職員集団となっていることをめざす。 <p>また、現在作成中の支援ツールは、成果物により職員全員の支援スキル向上をめざすことに加え、作成にかかわる職員のスキルアップも図っている。</p>
<p>予算</p>	<p>1) 特徴</p> <p>人件費について、100 団体訪問、各区の支援センター相互支援、4 F 受付設置を可能とするため、職員は、管理職 2 名常勤職員 4 名の 6 名、非常勤職員は、午後のシフトについて 2 名体制とする、予算立てとした。</p> <p>また月 2 回全員会議を行う予算を計上した。また、各区の支援センター訪問や 100 団体訪問の交通費を計上した。</p>	<p>1) 特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> ・100 ゲンバ訪問は、支援センター運営の基盤となるものであり、今年度も、幅広い団体との関係づくりに向け積極的に取り組み、達成した。 ・各区の支援センターの支援については、方面別連絡会やセンターまつりなどへは積極的に参加したものの、日常のつながりづくりについては、力の入れどころが分散してしまった。 ・4 F 受付設置のための非常勤職員の午後のシフト 2 名体制や全員会議は有効に機能した。 <p>特に 21 年度は、4F 受付設置による常勤職員の窓口サポートにより、常勤職員の事務効率が低下していたが、22 年度は事務補助と窓口対応を兼務する非常勤職員の採用により、常勤職員の事務効</p>	<p>1) 特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費執行は適正に行うことができた。 ・100 ゲンバ訪問は団体主催イベント参加 90 回以上を目標に、23 年度も積極的に取り組む。 ・各区の支援センターとの関係づくりのための訪問は、重点モデル区を 3 区程度設け、しっかりと信頼関係を積み上げていく予算とする。

		<p>率を回復することができた。(財源は主に常勤職員の超過勤務を減じた分で捻出)</p> <p>2) 経費削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話にかかる経費をさらに削減するため、NTTに相談し、割引制度の活用を提案を受けた。結果として、月々50000円程度かかっていた料金を40000円程度に削減することができた。 ・インターネットにかかる経費をさらに削減するため、プロバイダ契約内容を見直し、月平均20000円程度かかっていた料金を3000円程度に削減することができた。この差額で、有線・無線LANの容量を増やす工事を行い、パソコン教室など、一斉にインターネットを使うような場合でも、スムーズに利用ができるようサービスを改善することができた。 ・大きな支出となるコピー用紙は、質と再生率(70%)を確保したうえで、さらに安く納入してくれる事業者から購入するとともに、使用枚数の削減を図った。 ・事務消耗品等の経費をさらに削減するため、倉庫・事務所内・机の引き出しの中の整理整頓を行い、今ある消耗品を総務が詳細に把握したうえで、注文を総務に1本化することで、事務消耗品の有効活用を図るとともに、事務効率を高めた。 <p>このことにより、月々50000円程度かかっていた事務消耗品等の経費を20000円程度に抑えることができた。この差額で大変汚損が目立っていたセミナールームの椅子について、新しいものに交換し、利用者サービスにつなげることができた。</p>	<p>2) 経費削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・21年度決算を経験したことで、経費削減のポイントやサービス向上に結びつく経費の使い方について見えるようになり、様々な取り組みを行い、成果をあげることができた。 ・民間NPOが運営を担うセンターとして、23年度も引き続き、知恵と工夫で問題の当事者や市民活動団体両者の視点に立った、現場性の高い、相互に力を高め合うための予算立てを行い、経費削減に努めていく。
--	--	--	---

		<p>・度々紙詰りをおこしていた紙折り機については、リソグラフのインクを定期購入することにより、納品の際のついでにメンテナンスサービスを受けることができるようになった。これにより、修理費の節約と利用者サービスを向上することができた。</p> <p>3) 受益者負担</p> <p>主催研修は、その内容に応じ参加費（500 円～3000 円程度）をいただくことで、学び意欲の高い受講者を集めることができた。また 30 万円程度を戻入することができた。</p>	<p>3) 受益者負担</p> <p>受益者負担の考え方を取り入れたことで、実施するセンター職員・講師にも緊張感が生まれ、事業の質向上に役立った。</p> <p>今後も主催研修については、きちんとセグメントを行い、対象にあった水準の高い講義内容とすることで、受講者の満足度を高めると共に、参加しやすい額と内容に見合った額、両方のバランスを考え受益者負担額を設定する。</p>
<p>事務管理や危機管理</p>	<p>1) 庶務・労務・経理などの事務管理</p> <p>当法人の規定類や業務マニュアルについては、必要に応じて修正を加え、管理体制を確立する。</p>	<p>1) 庶務・労務・経理などの事務管理</p> <p>21 年度は業務管理を日報で行っていたが、22 年度はグーグルカレンダーという無料のスケジュール管理ソフトを使って、常勤職員および事務補助を行う非常勤職員の業務内容・予定を管理した。このことによりリアルタイムで職員の業務の把握ができるようになり、進捗管理が行いやすくなった。</p> <p>またこれにともない、職員の残業・出張の管理について、日報による事後管理ではなく、各命令簿による事前申請の徹底を図った。</p> <p>加えて事務補助を行う非常勤職員を採用することで、超過勤務を大幅に改善することができた。(21 年度平均月 30 時間程度→22 年度平均月</p>	<p>1) 庶務・労務・経理などの事務管理</p> <p>・5 月に総務スキルのある職員を採用したことで飛躍的に事務管理・施設管理の質が向上し、庶務・労務・経理の管理体制は、概ね確立することができた。</p> <p>・一部法人本体に依存していた経理処理について、23 年度はさらに自立的に行う。</p> <p>・今後は、業務の進捗管理・労務管理にも、いっそう力を入れていく。特に、年間カレンダーを作成し、年 4 回など定期的に横浜市内全 NPO 法人に発送する日を定め、これに合わせ、広報紙・主催事業チラシなどを作成することで、早め・前倒しの業務進捗を図っていく。</p>

	<p>2) 個人情報保護について</p> <p>個人情報保護は、当法人の規定に基づき、業務を行う。その後、支援センター運営業務の経験を踏まえて、マニュアルやチェックシートの見直しを行う。</p>	<p>10 時間程度)</p> <p>これにより、36 協定を順守することができるようになった。(36 協定：残業は1日3時間まで、月36時間まで)</p> <p>支出については、1000 円以上のすべての支出について、原則起案をすることとし、支出管理を徹底した。</p> <p>2) 個人情報保護について</p> <p>22 年度も、個人情報保護の研修を2回実施した。全員参加で、個人情報・機密情報の認識確認、漏洩リスクの洗い出しを行い、チェックシートを更新した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報を含む情報をメール・FAX・郵送などで送る際にはダブルチェックすることを徹底した。 ・ 研修参加者をグループ化して、同じ内容のメールを送る際に、誤ってBCC設定にせず、参加者のメールアドレスが互いにわかってしまうという漏洩事故を起こした。 <p>対策としてグループ化して送る場合にはグループ名に【BCC 確認 ○○・・(タイトル)】とつける、必ずダブルチェックしてから送るなどの改善を行った。</p>	<p>2) 個人情報保護について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ グループ化すれば、個別のメールアドレスは表示されないという思い込みから（実際には本文中の最後に表示されてしまう）事故を防ぐことができなかった。メールを使う際の漏洩リスクについて洗い出しが不足していた。 ・ 漏洩リスクの再度の洗い出しを含め、マニュアルやチェックシートの見直しを全職員で行い、個人情報の取り扱いについて意識を高める。 ・ はじめて使うメール機能については、特に慎重に取り扱うことを確認する。 ・ 個人情報に関わる作業はダブルチェックを行うことを再度徹底する。 ・ 全員会議の場などを通じて、気になることは相互に注意し合える職員の関係づくりを行う。 ・ ミスの起こりにくい業務・労務管理に努め、事故を防止する。
--	--	--	--

**3) 事故防止・発生の対応等の危機管理
(安全管理)**

利用者の安心・安全を確保するため、日常の事故や、地震や火事などに備えて、安全管理を徹底する。概ね月2回開かれている全員会議で、必要に応じて研修を行う。2010年度は、春に避難訓練、秋には消火訓練を実施する。また、防災マニュアルの更新も随時行っていく。

**3) 事故防止・発生の対応等の危機管理
(安全管理)**

・9月：クリーンセンタービルの総合管理を担う横浜市資源循環公社主催の避難訓練に参加、
・10月：消防班組織改定と役割分担確認
・2月：AED研修を含む救命救急講習（講師：消防署職員）実技を含む3時間コースを受講、9名が普通救命講習終了証を取得
・3月：防犯に対する講義と実地訓練（講師：神奈川県暮らし安全指導員）を実施した。その際不審者侵入の対応について、修正が必要な箇所の指摘を受け、マニュアルの見直しを行った。

**3) 事故防止・発生の対応等の危機管理
(安全管理)**

緊急時の対応が可能な管理運営体制を概ね確立することができた。
・全員会議の場を利用し計画的に事故防止・発生対応のシミュレーションを行い、その実施の様子や成果を随時館内掲示やホームページで見える化する。
4月：ヒヤリハット事例の洗い出し・館内危険箇所・改善箇所チェックを行い、館内見周りルートとチェックポイント・時間について検討する。
5月：個人情報取り扱いマニュアルの更新作業を全員で行う。
6月：総合管理を担う資源循環公社と大規模地震や火災の際の連絡・消火・誘導について、詳細な確認を行い、役割分担を明確にする。
7月：上記役割を実際に担えるように、センターとして実地訓練を実施する。（例・地震の際の避難場所へ実際に行く、消防署員を講師に消火栓による消火訓練、避難袋セット訓練など）
9月：資源循環公社実施の避難訓練に参加し、連絡班、消火班、誘導班などに分かれ、館全体の中での役割を実践する。
10月：危機管理マニュアルを全員で更新する。
11月：心肺蘇生法とAEDの併用による蘇生法について、反復訓練を行い、職員全員が完全にマスターすることをめざす。
※ 共同オフィス入居団体であるNPO法人ウォーターリスクマネジメントへ蘇生法の訓練を依

		<p>(事故)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信に関わる事故が5件と多く発生した。 ・事故が起こった際にはすぐ管理者へ報告、事故報告書をまとめ、市民活動支援課と協議した上で、改善策がシステムとして機能するようチェック表をつくる、手順表を書き換えるなどの工夫を行い、再発防止に努めた。 <p>事故報告書提出案件</p> <p>① 貸しロッカー鍵の紛失 (4月) ※貸しロッカーの鍵については、当該ロッカーの鍵を取り換え、鍵保管ボードのフックをはずれにくい形状のフックに改善した。</p> <p>② セミナー参加者約20名を一括登録し、お知らせのメールをBCCで送信すべきところ、TOで送信。(5月) ※対応は7ページに記載</p> <p>③ 5F入口電子錠 施錠ミス (7月) ※電子錠施錠ミスについてはなぜ起こったか現場検証し、ドアが電子錠とずれて閉まる場合があることがわかり、蝶番に油をさすことで解決した。また念のため、施錠音だけの耳での確認ではなく、物理的に手でドアを押して、施錠を確認する手順を行うことを全員で確認した。</p> <p>④電子メールマガジンの情報掲載の誤りについて(共催団体を主催団体に誤記載)(8月) ※メールマガジン掲載情報の誤りについては、掲</p>	<p>頼する。</p> <p>2月：1年間の事故防止・発生時対応研修について振り返り、センター職員として安全管理・危機管理についての使命と意識を共有する。</p> <p>(事故)</p> <p>あつてはならない事故が8件もあり、事故を未然に防ぐしくみが事前には確立されていなかったと反省している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在は一つひとつの失敗をもとに、メールマガジン発行手順およびチェック表の更新、一括登録でメール送信する場合のダブルチェックを徹底など、システム化しており、同じ原因での事故は再発防止できている。 ・事故ゼロをめざす。 <p>どのような事故でも、市民活動支援課に即時に報告し、すべての業務に優先させて、事故処理を行い、改善策を皆で検討・システム化していくことで、再発防止への意識を高めていく。</p>
--	--	---	--

		<p>載依頼原稿との突き合わせだけでなく、主催者団体ホームページなどの情報元情報とメールマガジン原稿の突き合わせを行うことをチェック表に組み込んだ。</p> <p>⑤シフト失念 (1名体制20分) (9月) ※シフト失念については、定常的でない勤務の場合、今後も起こり得ることなので、早番シフトを2名から4名体制(土曜・日曜・祝日は3名体制)とし、事故が発生しても、必ず2名以上の体制がとれるようにシフト体制の変更を行った。</p> <p>⑥情報紙における掲載団体への未確認掲載について(自主事業団体の事業紹介の最終確認ミス) (11月) ※対応は2ページに記載</p> <p>⑦電子メールマガジンの掲載情報の誤りについて(構成団体の誤記載)(2月) ※メールマガジンの構成団体誤記載については、構成団体の1つのホームページ情報が更新されていなかったため起きてしまった。イベント公式ホームページで確認するようチェック表を更新した。</p> <p>⑧電子メールマガジンの軽微な文字化け ※メールマガジンの配信システムの問題で、相当数の記号や文字について、文字化けを起こすことがわかった。リスト化し、ダブルチェックすることで再発を防止している。</p>	
--	--	--	--

<p>その他特記事項</p>	<p>1) 施設管理事業</p> <p>市民活動を実施するための、場所や機材を利用者の目線にたって、提供する。また4階、5階窓口とも、入館証を媒介としたコミュニケーションで、日常的に利用者の声を聞く場となっているので、さらに利用者にとって、より快適で、使いやすい場となるように、利用者意見交換会などを実施する。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> 年間来館者数・・・年間 46000 人 (21 年度 42300 人) 	<p>1) 施設管理業務</p> <p>施設管理事業については、センターの居心地・使い心地をさらに良くしていく方向性を全員会議で確認し、職員全員で取り組んだ。</p> <p>目標達成度</p> <p>(年間来館者数)</p> <p>ミーティングスペース等の利用者数はワークショップ広場の利用と併せ、前年同月比をほとんどの月で上回っており、賑わいのあるセンターが実現しつつある。特に土曜日については、さまざまな外国につながる人たちの団体や当事者活動を行う利用者で、全室・全フロア賑わっている。</p> <p>ただし、貸し会議室全体の稼働率は、81.5%と比較的高いが、内部打ち合わせが約8割を占めている。</p> <p>(機材・空間)</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎月5日・15日・25日は、貸出備品・消耗品などのメンテナンス日と決め、品目をリストアップし、点検表を貼り出した。5の付く日の午後勤務の非常勤職員が作業し、点検表にサインというしくみが機能し、キッズスペースのおもちゃ、貸出機材、ホワイトボードマーカーやイレーザーなどが、常に清潔で使い心地よく整備できている。 	<p>1) 施設管理業務</p> <p>利用者アンケートの結果や、利用者の増加からみても、成果が出始めていると考える。</p> <p>目標</p> <p>(年間来館者数)</p> <p>21 年度 42300 人 22 年度 46000 人 (見込み) と順調に来館者数は増えており、年間来場者数 46000 人を達成できる見込みである。(2 月度時点 42500 人)</p> <ul style="list-style-type: none"> 23 年度は 50000 人を目標にする。 プロジェクター等の貸出し備品の充実と、机・椅子の仕様を向上させる。また簡単に申し込み、抽選に来館する必要もない「抽選予約の方法」を NPO 法人等に周知し、外部向けセミナー等の会場としても利用しやすい環境を整備していく。 <p>(機材・空間)</p> <ul style="list-style-type: none"> 点検表については、非常に機能し、利用者の機材備品の使いやすさは、向上したと思われる。 観葉植物についても、潤いのある空間づくりに役立っていると思われる。 市民活動団体のさまざまな発信の基地として良好な環境・機材を提供していく。
----------------	---	---	--

	<p>(施設管理業務における危機管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理業務について危機管理を徹底し、無事故達成 <p>(接客力アップ)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設管理業務について危機管理を徹底し、無事故達成 接客のプロとしての接客力を身につける。 	<ul style="list-style-type: none"> 観葉植物を大小取り混ぜ、4F 5F併せて20鉢程度置き、爽やかな空間となるよう心がけた。 <p>(入館証方式)</p> <p>日常的なコミュニケーションの媒介となっている。防犯訓練の講師からも、犯罪抑制効果が高いという評価があった。</p> <p>(施設管理業務における危機管理)</p> <p>怪我などにつながる事故はなかったが、4F床面のコンセントボックスにつまずくヒヤリハット事例を職員が目撃し、改善工事を行った。</p> <p>(接客力アップ)</p> <p>11月に行った来館者対象のアンケートでは、接客に関する総合評価は5点満点の3.9点であった。(前年度3.5点)</p> <p>職員は、親しみやすい対応を心掛けるようにしている。</p>	<p>(入館証方式)</p> <p>導入当初は一部から不評であったが“安全”な安心感のある管理体制として定着しつつある。</p> <p>(施設管理業務における危機管理)</p> <p>4Fにも受付を置くことや、職員一人ひとりが危機管理の意識をもちながら勤務していることで、危機管理能力は、向上してきたと考える。</p> <p>また入館証方式により安心できる環境ということがアピールできている。</p> <p>(接客力アップ)</p> <p>4F受付では、一人ひとりに笑顔であいさつするなど、入館証を媒介としたコミュニケーションに努めた。アンケートでも比較的良い評価を受けることができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 接客研修を実施するとともに、本年度も秋に来館者アンケートで、利用者から評価を受け、総合評価4.3以上を目指す。
--	--	--	---

	<p>2) 場の提供</p> <p>・「ワークショップ広場」の積極的なご案内と活用</p>	<p>2) 場の提供</p> <p>(ワークショップ広場)</p> <p>ワークショップ広場の利用のご案内は、情報紙 animato(3月発行春号)で行ったほか、ギャラリー利用と併せ、館内掲示でPRした。現在の月平均利用は8件程度であるが、イベント開催に使用されるため、来場者数増につながっている。</p> <p>(ニーズ調査)</p> <p>11月に利用者アンケートを実施した。利用者の評価が高かった項目のベスト8は、①立地条件②利用料が無料③予約なしで使えるスペース④利用しやすい開館時間⑤設備・備品が充実⑥活動拠点として使える⑦職員の対応がよい⑧居心地の良い空間</p> <p>自由記述欄には、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・整理整頓されている、清潔である ・受付の笑顔、対応が親切丁寧明るい ・4Fに受付ができたことで、目的外の利用がなくなった。安心して使えるようになった。 <p>などの評価を多くいただいた。</p> <p>一方で改善を希望する点・要望の代表的なものは以下のとおり。</p> <p>① インターネットの不具合が多い。</p> <p>※有線・無線ランの容量増設工事を3月に実施</p> <p>② 部屋が暑い時がある</p> <p>※西日の影響なので、遮熱カーテンを21年度に設置したが、今回の要望を受け、大型扇風機を3月に設置</p>	<p>2) 場の提供</p> <p>(ワークショップ広場)</p> <p>ワークショップ広場やギャラリーの利用は、まだ十分とは言えない。</p> <p>新しく整備したこれらの機能についてPRに努め、年間来館者50000人を達成したい。</p> <p>(ニーズ調査)</p> <p>アンケートでは、利用者からの率直な評価を記入いただき、励みにもなり、改善点の発見にもなった。</p> <p>・アンケートを実施し、いただいたご希望や要望などは可能な限りすぐに業務改善につなげ、次年度の事業計画に活かす。</p>
--	--	--	--

	<p>(利用者意見交換会)</p>	<p>③貸しロッカーがもっと大きいとよい。 ※高額な備品の購入は難しく、今のところ入れ替え予定を組めていない</p> <p>④受付が不在で誰に声をかけてよいかわからない時がある。 ※受付が席をはずす際には、バックアップの職員に声をかけ、来客にすぐ気づくよう注意する。またにも、「受付不在時にはお気軽にベルを！」など、案内表示を立てる改善を行った。</p> <p>⑤団体同士の交流が生まれるようなきっかけや情報が欲しい。 ※団体同士の交流が生まれるきっかけは、22年度センター祭の開催や共同オフィスオープンミーテの拡大版の実施、情報誌の編集会議をテーマごとに開催し、関係団体へ参画を呼び掛けるなどの手段を考え、事業計画に反映させた。</p> <p>(利用者懇談会)</p> <p>1月に開催した利用者懇談会は、パブリック・リレーションズの入門講座と同時開催することで、約40名の参加を得ることができた。 このときのワークショップの中で出た要望・アイデアで、代表的な意見は以下のとおり。</p> <p>①団体の情報発信についての支援をさらに充実させてほしい。</p>	<p>(利用者懇談会)</p> <p>日頃センターを利用している方々と、ワークショップなどを通して、センターに期待されていることを知るとともに、参加者と職員がつながりができたことは大変収穫だった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者懇談会を1月頃実施し、直接意見要望を聴く機会を設ける。 ・22年度にいただいた要望・アイデアは、23年度以下のとおりの手段で改善する。 <p>①団体の情報発信の支援については、ホームページを改訂し、団体イベント情報がトップにくるようにする。</p>
--	-------------------	---	--

	<p>(ギャラリーの整備)</p> <p>(ディスカッションルームの改善)</p>	<p>②センターでどのような事業を行っているかもっと見えるようにしてほしい。</p> <p>③誰にとっても使いやすい、利用するのが楽しくなるセンター。</p> <p>(ギャラリーの整備)</p> <p>4Fには壁に向けてスポットライトを10機取り付け、雰囲気のあるギャラリーコーナーを整備した。無料ということで、日頃はあまり出入りのない大学生の団体が、平和活動のパネル展などを開催するなど利用が相次いでいる。</p> <p>(ディスカッションルームの改善)</p> <p>ディスカッションにふさわしい空間とするため、既存の長机とパイプ椅子をパンフレット置きとして利用していた白い机とミーティングコーナーで使用していた赤い椅子に入れ替え、明るくすっきりと設えた。</p> <p>机ははじめからロの字に組んでおり、12名以下の少人数の打ち合わせに便利な設定にしている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・1F エントランスの案内板の拡大により、センターを会場に実施されるイベントについて、掲示コーナーを設けるなどの支援を開始する。 ② ホームページに事業報告・計画などを掲載するとともに、ギャラリーが利用されていない期間に、センター事業や自主事業の紹介パネルを展示し、見える化を図る。 ③ よりわかりやすい案内表示、チラシやパンフレットなどの紙情報の検索性の向上、共通ロゴやキャラクターの設定による統一イメージの発信、親しみやすい接遇、などの改善で応えていく。
--	---	--	---

	<p>(各種案内板の設置)</p>	<p>(セミナールームの改善)</p> <p>セミナールームの椅子は折りたたみパイプ椅子であったため、長く座ると疲れてしまい、セミナーに向かなかった。そのため、以前戸塚の支援センターランチで使用されていた布張りの椅子を洗剤で水洗いし使用してみたが、汚損しやすい材質のため、あまり気持ちよく使用することはできず、比較的きれいな 36 脚を残し半数(セミナールーム 1)を新しい椅子に入れ替えた。</p> <p>(各種案内板の設置)</p> <p>1F エントランスが暗かったが、資源循環公社と電灯を増設する調整を行い、明るくなった。また利用者にわかりやすい、エントランスにふさわしい案内板を設置したことで、市民活動総合支援拠点入口が演出できた。</p>	<p>(セミナールームの改善)</p> <p>押し上げ型ではなく、足を折りたたむ型のため、体を動かす活動やワークを行うために机を一部片付ける必要のある利用者には使いづらいものになっている。また斜めから体重をかけてしまうと、机の片方の足が内側に折れこんで倒れてしまう危険がある。</p> <ul style="list-style-type: none">・使用年数が長く、ガタつきがきている机について、押し上げ型の机に入れ替える。 <p>昨年度行った椅子の整備と併せ、セミナールーム 1 が名実ともに、セミナーにふさわしい仕様になり、外部に開かれた研修等により利用しやすくなるものと思われる。</p>
--	-------------------	---	--

評価項目	当初計画・考え方	実績・成果	自己評価・今後の展望
<p>相談対応業務</p>	<p>窓口での相談の傾向として、ボランティア活動への参加希望や、団体立ち上げ相談の中には、その背景として生きにくさを感じている方の割合が増えてきている。</p> <p>団体を設立した後の相談は、組織運営に関わる内容が多くなっているが、事業の質をどう向上させていくか、また成果をどのように表現していくか、などの相談もこれから増えていくことが想定される。</p>	<p>相談対応で最も多いのは、団体の立ち上げや、団体運営に関する相談で、次に多いのがボランティア活動をやってみたいなど、個人からの相談である。</p> <p>その相談の背景には、やはり生きにくさを感じている方の割合が多かった。</p> <p>そこで、相談対応を積み重ね、全員会議で話し合う中で、以下のことを共有した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談内容が本当のニーズとは限らない。相談の後ろにある本当のニーズをくみ取るため、まずは来訪しようと思ったきっかけなどについて、じっくりと話を聴く。 ・相談者が自ら原因に気づき、答えを探せるよう、「なぜ、そうなった（そう思った）とお考えですか？」など、適切な質問を投げかける。 ・相談者や団体がめざす姿、もっている強み、これまでのつながりなどについて教えてもらうことで、次のステップを自ら発見するきっかけとしていただくとともに、前向きな気持ちで帰っていただけるようにする。 ・1回の相談で、よい結論が導き出せなかったり、有効な情報提供ができなかったとしても、管理者や他の職員に相談したり、情報を知っていそうな機関・団体にアクセスするなどして、時間軸での解決を意識して行う。 ・相談内容に関するだけでなく、関連するプラスワン情報を提供するよう、心がける。たとえば、 	<p>相談の経験が積み重ねてくるにつれて、対応する際に共通して、心がけることなどが見えてきた。</p> <p>また、十分な対応ができなかったと思われる場合には、管理者や他のスタッフに引き継ぐなど、センター内での連携もよりできるようになってきた。</p>

	<p>22年度は、次の目標を掲げ、以下のことを実施する。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談件数：月平均100件（現在月60～70件程度） ・傾聴力や、相談者への気づきを伴う質問力、的確なコーディネート力を強化する。 ・組織運営・事業運営に関するコンサルティング機能を充実させる。 <p>実施すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談についての専門性を磨くため、ケースミーティングや専門書をテキストにした学びなどを定期的の実施する。 ・「100ゲンバ訪問」（団体の活動現場への訪問や関係機関イベント等への参加）による情報収集および関係作りを図る。 ・「課題解決ノウハウバンク事業」の活用と普及・更新 ・問い合わせ・相談内容を分析し、それに合わせたツールを整備する。 ・入館証を媒介とした利用者とのコミュニケーションの向上について利用者の意見や施設の特性を踏まえた検証を実施する。 	<p>団体からのご相談の場合、マネジメント講座や会計講座、専門家派遣を行っている人材バンク事業のご案内を必ずする。テーマに合う助成金をご紹介します。同テーマの先行団体やその取り組みをご紹介します。</p> <p>目標達成度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談件数：月平均63件（1月80件、2月90件） ・問い合わせレベルのものも、相談受付カードに記入していたため、入力が進み付かないことがあったが、年度途中から軽微な案件は直接データベースに打ち込むことにした結果、月ごとに増加傾向となった。 <p>実施したこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・傾聴力や、質問力、コーディネート力強化のため、全員会議でケース検討を行い、ボランティアコーディネーター講座などの外部講座に参加した。 ・組織運営・事業運営については、全員会議でノウハウバンクの読み合わせと改訂についての意見交換を行うことで向上を図った。 ・ケースミーティングとノウハウバンクをテキストとした学びを実施した。 ・100ゲンバ訪問は達成したが、非常勤職員への訪問の働きかけが少なかった。 ・課題解決ノウハウバンクは、団体向けと支援機関向けの広報チラシを作成し、横浜市内全NPO法人、全関係機関・施設に送付した。また会計の項目について、3月中に執筆完了の予定である。 ・相談内容を分析し、窓口相談を受ける際に便利な 	<p>23年度は、次の目標を掲げ、以下のことを実施します。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談件数：月平均100件 ・傾聴力や、相談者への気づきを伴う質問力、的確なコーディネート力を強化する。 ・組織運営・事業運営に関するコンサルティング機能を充実させる。 <p>実施すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・傾聴研修への参加（3名以上） ・コーチング研修への参加（3名以上） ・組織マネジメントに関する講座への参加（3名以上） ・団体活動1日体験（6名以上） ・22年度試作した相談対応ツールの改訂。 ・100ゲンバ訪問 <ul style="list-style-type: none"> 全職員はセンターに寄せられる情報や他の専門機関の情報などの中から、環境・福祉・国際・子育て・青少年・男女共同参画・芸術文化・まちづくり・防災・その他などのさまざまな分野をとり混ぜ、団体・機関主催講座に年間6回以上参加し、全員会議等でレポートする。これにより外部向けの研修等を行っている団体との関係構築のきっかけづくり、適切なコーディネートの糧とし
--	--	--	--

		<p>窓口相談ツールを試作した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・11月にアンケートを実施したが、入館証については、特に不満の声はなかった。入館証受け渡しの際の一言がやはり良いコミュニケーションになっている。また声かけは、防犯対策にも有効とわかった。 	<p>ていくとともに、各分野の取り組みを知り、横浜市全体の市民活動の動向を把握することをめざす。</p>
<p>情報提供・発信業務</p>	<p>22年度は、以下のリニューアルを実施する。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新ホームページアクセス数 訪問者数 1日平均500人(2011年3月までに) ・社会的問題の解決につながる情報紙を発行する。(年2回×発行数10000部) <p>実施すること</p> <p><u>1) メールマガジン「ハマセン！」</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2週間に1回、さらに必要に応じてメールマガジンを配信する。 ・市民活動団体からの依頼や配架希望のチ 	<p>目標達成度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新ホームページアクセス数 訪問者数 1日平均250人(2011年3月時点) ・市民活動の入口として、活動のきっかけにつながるような情報紙を発行した。(年2回×発行数10000部) ・社会的問題の解決につながる情報誌の企画会議を市民・行政・企業の各セクターからメンバーを集め開催した。(23年度準備のため) <p>実施したこと</p> <p><u>1) メールマガジン「ハマセン！」</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2週間に1回、さらに必要に応じてメールマガジンを配信した。 ・市民活動団体からの依頼や配架希望のチラシの 	<p>23年度は以下の目標を掲げ、実施します。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの基本的な再構築が完了したので、内容について、アクセス解析をしながら充実と更新を行っていく。(訪問者数1日平均500人) ・社会的課題の解決や、団体の運営力向上のための記事を掲載した情報誌 animato を年3回発行する。 ・「100 ゲンソバ訪問」の内容を整理し、ライブラリー等で紹介し、一部については、情報紙・ホームページで紹介していくことで、情報に連動性を持たせる。 ・今までの情報提供・発信業務を見直し、戦略的に事業を行うことのできる体制づくりを行う。具体的には、①現在の情報収集・発信業務を洗出し、②ニーズを把握したうえで、③センターとして収集・発信すべき情報を整理し、④実際に実行するための仕組みづくりを行います。 <p>実施すること</p> <p><u>1) メールマガジン「ハマセン！」</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2週間に1回、さらに必要に応じてメールマガジンを配信、市民活動団体からの依頼や配架希望のチラシの抽出のみならず、テーマ設定とそれに合わ

<p>ラシから抽出してイベント情報を配信する。</p> <p>2) 情報紙の発行</p> <p>社会的課題やその解決に取り組む市民活動団体、またその問題の当事者、研究者などに取材や執筆を依頼し、「なぜその社会的課題が生まれるのか？本質的な原因や背景は何か」まで掘り下げます。そのことによりこれから市民活動団体として、何に取り組むべきなのか、社会全体がよくなるには、どういう仕組みをつくっていくことが必要なのか、セクターを越えてそれぞれが考える機会としていくような情報誌を発行する。市民活動団体のノウハウ獲得・スキルアップにつながる情報も掲載する。</p> <p>3) 広報リーフレット・利用の手引きの作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 支援センターの機能や事業等を紹介するリーフレットを作成する。 ・ 新しい「利用の手引き」を配布する。 <p>いずれも、フローチャートやイラスト・図を交え、利用者にとって見やすい形式にする。</p> <p>4) ホームページの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページをリニューアルし、利用者にとってわかりやすいページ構成にするこ 	<p>抽出のみならず、テーマ設定とそれに合わせた編集を行い、「読めるメールマガジン」となるよう、試行を重ねた。</p> <p>2) 情報紙の発行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 11月に開催された地域デビュー応援フェアに連動させ新情報紙 animato 秋号を創刊し、食をテーマに活動団体紹介を行った。 ・ 3月発行春号は、地域デビューに関わる企画第二弾として、各区の支援センターの地域デビュー関連事業とそれをきっかけに市民活動につながった事例などを紹介した。 ・ 23年からは、当初の予定通り、社会的課題やその解決に取り組む市民活動団体、またその問題の当事者などに参画を依頼し、「なぜその社会的課題が生まれるのか？本質的な原因や背景は何か」まで掘り下げた内容の情報紙を発行する予定である。そのため 22 年度はさまざまなメンバーに参画していただき、準備のための企画会議を開催した。 <p>3) 広報リーフレット・利用の手引きの作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ センターの機能や事業等を紹介するリーフレットを新しく作成した。(9月) ・ 利用の手引きはフローチャートやイラスト・図を交え、規則を伝えるのではなく、利用者目線でセンターを使いこなす手引きとなるよう全面改訂した。(10月) <p>4) ホームページの充実</p> <p>ホームページは内容を精査し、わかりやすい構成・充実した内容となるよう検討し、業者へ変更作</p>	<p>せた編集を行い、「読めるメールマガジン」としていく。</p> <p>2) 情報紙の発行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 社会的課題やその解決に取り組む市民活動団体、またその問題の当事者など、さまざまなメンバーに参画していただき、企画会議や編集会議を実施、社会的問題やその解決策の方向性を浮かびあがらせ、記事とし、年3回発行する。 <p>3) 広報リーフレット・利用の手引きの作成</p> <p>センターのロゴやキャラクターを活用し、一貫したイメージの発信を行う。また、リーフレットや手引きは、必要に応じて更新を行っていく。</p> <p>4) ホームページの充実</p> <p>上記と同じく、センターのロゴや、キャラクターを活用し、一貫したイメージの発信を行う。</p>
---	--	---

	<p>とで使いやすさを向上させる。アクセス数等を分析し、随時ページの改善を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベントの様様や日々の支援センターの様子を発信する、ブログを設置する。 ・「100 ゲンバ訪問」の訪問先や関連機関とのリンクを強化する。 <p>5) 市民活動運営ノウハウ情報の提供</p> <p>「課題解決ノウハウバンク事業」で得られた成果および、その更新情報について市民活動団体や支援機関の窓口スタッフにウェブサイトを通して情報を提供する。</p> <p>6) 情報ライブラリーの整備</p> <p>市民活動団体から送られてくるニュースレターや、「100 ゲンバ訪問」で得られる情報等を整理し、紙媒体の情報ライブラリーを整備する。</p>	<p>業を依頼し、実施した。</p> <p>また貸室予約システムについても、受付業務を効率化するために、不便な箇所について、修正を依頼実施した。</p> <p>5) 市民活動運営ノウハウ情報の提供</p> <p>ノウハウバンクチラシを支援組織向けと市民活動団体向けにそれぞれ作成し、送付した。工事中となっていた会計の項目も3月中に掲載の予定である。</p> <p>6) ライブラリーの整備</p> <p>センター宛てにニュースレターやチラシなどを送付してくれる団体について、新しく団体ファイルをつくった。</p> <p>また、市民活動にかかわるさまざまな書籍を30冊ほど新規購入し、団体ファイルと併せ、5Fに誰もが利用できるライブラリーとして整備した。</p>	<p>22年度は年間9万件の訪問者となっているが、23年度は18万件をめざし、団体が直接入力し情報発信(管理者チェックは行う)できるコーナーを設け、市民活動団体が活用できるよう改善を図る。</p> <p>5) 市民活動運営ノウハウ情報の提供</p> <p>職員でプロジェクトチームをつくり、運営についてよくある相談と回答を掲載するなど、さらにわかりやすく使いやすい内容に改訂していく。</p> <p>6) ライブラリーの整備</p> <p>NPO法人や登録団体に働きかけ、センターあてに団体のニュースレター・チラシ・総会資料などを送付していただけるよう依頼する。このことにより、団体の活動のオリジナリティーがよりわかりやすく可視化することを支援し、活動に興味を持つ人に紹介しやすくする。</p> <p>また、市民活動にかかわるさまざまな書籍を毎月3～5冊ほど新規購入し、新着図書として目立つようにするほか、団体発行の報告書なども、一定期間はファイリングせずに、新着報告書として、紹介する。</p>
<p>共同オフィス事業</p>	<p>現在、16団体が市民活動共同オフィスに入居している。昨年度に実施した入居団体のニーズ調査を踏まえ、入居団体とともに22年度の事業計画を検討する。また、多様な団体が認めあい、学び合える環境づくりを入居団体主体でつくりあげていけるよう</p>	<p>一般的には、さまざまな取組を、入居団体の主体性を活かすことで実現できた。</p> <p>4、5月にかけて実施したニーズ調査(1団体90分～120分)を行い、団体の状況をよく理解できた。またニーズ調査を踏まえて作成した事業計画や、連絡交流会の企画・実施において、多くの入居団体自</p>	<p>団体によって連携・交流の積極性に大きな差が生じている。消極的な立場をとる団体に対しては、全体の動きに理解を示してもらい、これまでより積極的に参加してもらえよう促していく必要がある。</p>

	<p>側面的なサポートを行う。</p> <p>実施すること</p> <p>1) お互いの活動を知り、協働する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ニーズ調査を整理し、活動の上での共通課題を把握 ・ランチ交流実施に関する調整 ・「連絡交流会（仮称）」の開催支援（2か月に1回程度開催。入居団体が企画・運営に携わる。） ・入居団体同士が互いの活動を知り合うための「(仮) 活動掲示板」の設置 <p>2) 入居団体のネットワーク拡大および、市民の市民活動参加のきっかけづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居団体の紹介パンフレットの発行 ・団体情報や活動内容に関する広報支援（テーマにより当センター情報紙に掲載する等） ・各団体が持つ社会問題意識を発信するための講演会・イベント等の開催支援 ・相談対応や交流のコーディネートの実施 	<p>らが主体的に関わることで、連携や交流が進んだ。22年度の集大成として、2月には入居団体が実行委員会をつくり、共同オフィス祭を実現することができた。</p> <p>実施したこと</p> <p>1) お互いの活動を知り、協働する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画の共同作成 22年4月に、それまでに行ったニーズ調査や連絡交流会での意見交換を踏まえ、全入居団体と管理運営団体が共同で作成した。 ・ランチ交流は外に出て昼食を食べる団体が多く、調整することが難しかった。 ・連絡交流会「オープンミーテ」の実施 22年4月から23年2月までの間に、事業の計画や事務連絡、団体間交流を図るための「連絡交流会」を5回実施した。入居団体自らが企画し、運営側はその調整を行った。 ・活動掲示板を設置した。各団体間の情報共有がより一層進んだ。 <p>2) 入居団体のネットワーク拡大および、市民の市民活動参加のきっかけづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居団体の紹介パンフレットの発行 ・6月に専用のホームページを開設した。支援センターのホームページ内に共同オフィスのサイトを設置した。 	<p>実施すること</p> <p>1) お互いの活動を知り、協働する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画の共同作成 ニーズ調査や連絡交流会での意見交換を踏まえ、全入居団体と管理運営団体が共同で作成する。 ・連絡交流会「オープンミーテ」の実施 入居団体間の連携交流を目的として定期開催している「オープンミーテ」について、入居団体以外の団体も参加できるようにするなどネットワークが広がるよう調整する。実施回数は年間5回をめやすに、入居団体と調整して決めていく。入居2年目の団体も多いことから、団体同士が連携し、自主的・自立的に活動を展開できるよう側面からの支援を行う。 <p>2) 入居団体のネットワーク拡大および、市民の市民活動参加のきっかけづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居団体の紹介パンフレットの発行 ・共同オフィスのサイトを入居団体の知恵も借りながら、さらに充実させていく。
--	---	---	--

	<p>3) 主体的学びの促進とノウハウの発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居団体を中心となって実施する研究会の開催支援 ・入居団体が持つノウハウの発信（「課題解決ノウハウバンク事業」と連携） 	<p>3) 主体的学びの促進とノウハウの発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研究会の実施（7月23日、9月17日） 共同オフィス先輩団体や他都市の共同オフィス事例を学び、現在の共同オフィス事業や卒業後の展開について考える研究会を実施した。（5団体、計12名が参加） ・共同オフィス祭の実施（2月26日） 入居団体が実行委員会をつくり、まずは入居団体同士の活動をよくわかりあうこと、また外部に向けてもPRすることを目的に、全団体が参加する共同オフィス祭を開催した。それともなう連絡調整や企画支援、広報などを行った。 <p>4) その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営団体と入居団体が協働したイベントの実施 支援センターが実施するイベント（中高生ボランティアプログラム、未来づくりジェネレーションなど）の企画や実施を入居団体の協力を得て実施した。 ・個別相談対応 入居団体とは、顔の見える関係を築くことで、日常的な相談対応が増えた。相談内容は、助成金情報の提供や、申請書の書き方、団体運営に関するものが多かった。 	<p>3) 主体的学びの促進とノウハウの発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研究会の実施（団体と調整し決定） ・共同オフィスの入居団体を中心に、幅広いメンバーで実行委員会や分科会を組織して、センター祭を開催する。 特に分野を超えた団体同士が互いの活動を知り合い、交流できる場面づくりや、企業との協働を促進させるイベントとする。 ・入居団体の主体的な参画を調整する。 <p>4) その他</p> <p>23年度は入居団体の多くが2年目をむかえ、24年度末の入居期間終了を意識して、団体のステップアップが必要な時期でもある。現在の各団体の状況をニーズ調査などから把握し、団体の運営力向上につながる支援を重視し、個別に支援を行っていく。 （共通課題は研究会で行う）</p>
--	---	--	---

<p>各区の市民活動支援センター事業との連携や運営支援</p>	<p>各区の支援センターは、全18区に設置された。ハードがそろった今、今後は運営の充実化を図るためにもソフト面の整備が必要である。そこで、現場スタッフが自ら直面した地域課題に対応するスキルや知識を身につけるため、「各区の支援センタースタッフとつくる研修」をともに企画し、実施する。また、横浜市教育委員会との協働により市民活動に関する研修を実施する。これらの取組みを通じて、市民活動支援課と連携し、各区の支援センターと相互に支援し合う関係づくりや運営支援のあり方をもとに検討する。</p> <p>実施すること</p> <p><u>1) 方面別担当制の継続実施、および各区で実施する行事や講座に参加する。</u></p> <p><u>2) 「各区の支援センタースタッフとつくる研修」の実現のため、現場参画でつくる「研修企画講座」を実施し、その後、現場スタッフの主体的、かつニーズにあった研修を実施する。</u></p>	<p>‘各区の支援センターと当センターが相互に知恵を出し合う’という姿勢を持ち、研修企画会を実施したり、方面別連絡会に参加したりした。これによって納得感のある研修テーマの設定や、現状の各区の支援センターの課題や当センターが支援する上での課題などが明らかになった。こうしたことが具体的に整理できたことは大きな成果である。</p> <p>実施したこと</p> <p><u>1) 方面別担当制の継続実施、および各区で実施する行事や講座に参加する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各区の支援センターの現状と課題の把握 <p>昨年度に引き続き、方面別のチームをつくり、方面別の連絡会、イベント、講座などに参加し、各区の支援センターの運営上の悩みなどの現状や課題の把握に努めた。</p> <p><u>2) 「各区の支援センタースタッフとつくる研修」の実現のため、現場参画でつくる「研修企画講座」を実施し、その後、現場スタッフの主体的、かつニーズにあった研修を実施する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修企画会の実施（10月29日、12月21日） <p>各区の支援センターの役割、それを実現するための職員像、必要な研修について、各区の支援センター職員に参加していただき、議論し、1月以降に</p>	<p>少しずつであるが、相談支援や連携の協力の依頼が増えていることは、各区のセンターと当センターの関係性が深まってきていることの証であり、支援力を認めてもらえていると考えられる。</p> <p>一方で18区すべての支援センターと一挙に密な連携をとることは難しいため、すでに日常の関係ができつつある区、新規事業である地域課題解決のモデル区、近隣区などから順次信頼関係を構築していく。このモデル区に関する事業内容は、現在市民活動支援課と調整中であるが、区内の市民活動団体や地域活動に関する情報収集・関係づくりなどを行う際に、事業費やアドバイス・現場への同行などの支援を行うなど、具体的に共に動き、かたちにしていく支援内容を考えている。</p> <p>また、22年度に行った研修企画会などで出された研修テーマを具体的に実施していくことや、各区の支援センターの運営力の向上に関して、これまでに集めた各区の支援センターの知恵を整理し、紙面やメールで共有するなどして、‘相互に力を活かしよう’支援を全体に対して、これまで以上に進めていく。</p> <p>具体的には研修の実施とともに以下の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場参画による研修会計画の作成 ・テーマ別研究会の実施 ・各区の運営ノウハウの共有の場や機会をつくる ・モデル区における地域課題解決支援
--	--	---	---

	<p>3) <u>NPO 法人化および、NPO 法人運営に関する基礎研修を実施する。</u></p>	<p>実施する研修の具体的テーマを検討した。「事業の評価の方法」「生きづらさを抱える人への相談対応」「地域特性にあわせた内容とする必要性」などの意見が多く挙げられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修会の実施（8月4日、3月2日、3月17日） <p>21年度に行った各区の支援センター職員への訪問調査や研修企画会で多く挙げられた研修テーマ「ファシリテーションスキル（講師 青木将幸氏）」「事業評価 ※異なる講師で2回実施（講師 IIHOE 川北秀人氏、元東京ボランティア・市民活動支援センター安藤雄太氏）」について実施した。</p> <p>3) <u>NPO 法人化および、NPO 法人運営に関する基礎研修を実施する。</u></p> <p>当センター窓口でも、相談の多い内容のため、プロジェクトを設け、相談対応ツールを現在開発している。</p> <p>23年度研修の一部に組み込んでいく。</p> <p>4) その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各区の支援センターへの個別相談対応 <p>講座の企画、講師紹介、事業報告書の書き方などについて相談があり、丁寧に対応した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・にしく市民活動支援センターのイベント協力 <p>西区の支援センターが実施するコラボフェスタにおいて、企画検討、実行委員会の進め方、会場などについて協力、西区地域振興課の管理職も交え事業の目的などについて活発な意見交換ができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民活動支援センター運営ガイドライン作成協力 <p>これからの4年間で計画期間とする各区の支援センターの「運営ガイドライン」作成に協力し、市民</p>	
--	--	--	--

		<p>活動支援課との意見交換会の実施、紙面による修正案の提出を行った。</p>	
<p>その他特記事項</p>	<p>◆人材バンク事業 「アドバイザー派遣」は、講座では補いきれない各団体の個別ニーズに対応した制度である。しかし、利用件数*が伸び悩んでいる。そこで、利用者がより活用しやすい仕組みを検討し、PRを充実させる。(※3年間の派遣実績：18年度：12件、19年度：8件、20年度：9件)</p> <p>実施すること 1) 講座の実施 会計、税務、労務など NPO 実務に関する講座の実施</p>	<p>◆人材バンク事業 会計講座に「ついては、アンケート調査の結果などから 21 年度に引き続き、講座は全般的にみると高い評価を得ることができた。</p> <p>実施したこと 1) 講座の実施 ①会計税務講座をパワーアップして実施 参加者数のべ 165 名、計6つのテーマに分けて実施。(平成21年度は3つのテーマで実施) ・特別企画編 (11月18日 12月17日計2回) I.年末調整、II.会計はじめの一步 ・連続講座編 (12月17日～2月10日の間に計4回) 会計業務の全体像を把握～決算・税務申告 講座終了後には「個別相談会」を実施した。 これにより、講義だけでは得られない、各団体の実情に沿った相談を行う機会を提供できた。 ②労務講座の実施 (6月18日) 参加者数18名</p>	<p>◆人材バンク事業 会計講座については高いニーズがあり、今後もバージョンアップしながら、続けていく必要がある。 受講者の経験の違いや年間を通した学びの場の必要性、さらには現在のNPOが社会的に置かれている状況や財政的困難な状況を踏まえ、会計・税務を「処理する」といった観点からだけではなく、団体の「運営面から考える」ことにも対応した講座を実施していく。</p> <p>実施すること 1) 講座の実施 ①担当税理士に伴走してもらいながら、NPOの新会計基準による処理などについて、少人数で参加者同士が学びあえるようなゼミナール形式の講座を4回程度開催する。 ②11月くらいからは、30名程度の集合研修を、メイン講師1人、サポート講師1～2名配置して行い、レベル別の講義を4回程度開催する。 講座終了後には「個別相談会」を実施する。 ③労務講座の実施 市民活動の労働環境を踏まえつつ、労務管理の重要性と方法を学ぶ。</p>

	<p>2) アドバイザー派遣制度の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アドバイザー派遣制度の仕組みの検討および、PRの充実化 <p>3) 専門的知識を有する人材や組織の発掘</p> <p>4) 事業を通じた組織運営上のニーズの把握および、それに基づき、必要に応じて講座を実施</p> <p>◆NPOの運営に関する講座【新規事業】</p> <p>日々の窓口での相談対応や「100ゲンバ訪問」等から見えたニーズに応じた講座を実施する。</p> <p>実施すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業やサービスの質を市民活動らしいやり方でさらに上げていくことや、定量的な表現力や社会への発信力についての学び合う講座の実施 ・NPOの運営課題（テーマ例：NPO法人に必要な事務手続き、ファンドレイジング、効果的な会議の行い方等）についての講座の実施 	<p>2) アドバイザー派遣制度の実施</p> <p>9団体より申請があり、専門家とのコーディネーターを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会計・税務に関する相談 6件 ・労務に関する相談 3件 <p>3) 専門的知識を有する人材や組織の発掘</p> <p>アドバイザー派遣や、23年度事業の実施にむけて、講座全体のコーディネーターや講師を発掘、関係づくりを進めた。（中小企業診断士、税理士、社会保険労務士）</p> <p>4) 事業を通じた組織運営上のニーズの把握および、それに基づき、必要に応じて講座を実施</p> <p>追加の講座は特に行わなかった。</p> <p>◆NPOの運営に関する講座【新規事業】</p> <p>日々の窓口での相談対応や「100ゲンバ訪問」等から見えたニーズに応じた講座を実施した。</p> <p>実施したこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「継続的に資金調達できる組織をつくろう」をテーマに（11月4日11月17日、12月10日計3回）実施した。 <p>今回は川北秀人氏や、ソーシャルビジネス的な発想で事業を行っているNPOのほか、プロのコンサルタントのアドバイスを受けながら、今後の事業展開を具体的プランとして考える機会とした。</p> <p>講座終了2ヶ月後に、懇親会を行ったところ9名の参加があり、互いの活動の近況について語り合い、実地の学びと交流の機会となった。講座で学ん</p>	<p>2) アドバイザー派遣制度の充実</p> <p>各団体の実情に沿った相談を行う機会を提供する制度で毎年一定程度の実績がある（21年度5件、22年度9件）。23年度は、わかりやすいチラシを作成・配布し、必要な団体にサービスが届きやすくする（目標10件）。</p> <p>3) 専門的知識を有する人材や組織の発掘</p> <p>中小企業診断士、税理士、社会保険労務士などの専門家との関係づくりを進め、講座の内容を共に企画するなどの取り組みを進める。</p> <p>◆NPOの運営に関する講座</p> <p>実施すること</p> <p>NPOが行う事業の運営面・企画面などについて、一定の評価項目でチェックすることにより、事務局力や企画の精度が高まることがわかった。</p> <p>また、パブリック・リレーションズの考え方を学ぶことにより、事業のプロセスデザイン、表現の統一性、実施前・実施後の具体的変化について検証する視点、などを強めていく必要がある。</p> <p>23年度はこれら、評価とPRを軸に、講座を組み立て実施していく。</p>
--	--	---	---

	<p>だことを活かし、事業の見直しを行った団体があることもわかった。</p> <p>◆NPOのための「課題解決ノウハウバンク」の普及と更新</p> <p>平成 21 年度自主事業を引き継いだものである。これまで十分ではなかった税務などのテーマについて、新たに税理士の協力を得て追加作成するなど、コンテンツを拡充させた。その他のテーマについても、各区の支援センター職員の声を反映して修正するなどした。</p> <p>教育委員会が主催する社会教育主事研究会のノウハウバンクを参考にした団体支援資料を作成するための研究会において 2 回、情報提供・アドバイスをを行った。</p>	<p>だことを活かし、事業の見直しを行った団体があることもわかった。</p> <p>◆NPOのための「課題解決ノウハウバンク」の普及と更新</p> <p>平成 21 年度自主事業を引き継いだものである。これまで十分ではなかった税務などのテーマについて、新たに税理士の協力を得て追加作成するなど、コンテンツを拡充させた。その他のテーマについても、各区の支援センター職員の声を反映して修正するなどした。</p> <p>教育委員会が主催する社会教育主事研究会のノウハウバンクを参考にした団体支援資料を作成するための研究会において 2 回、情報提供・アドバイスをを行った。</p>	<p>◆NPOのための「課題解決ノウハウバンク」</p> <p>当支援センターの相談対応において、団体支援に関する相談に応じる際は、相談窓口のパソコンを用いて「課題解決ノウハウバンク」を使いながら対応するなど、使用法も慣れ、相談対応力の向上に活かすことができた。</p> <p>市民活動団体だけではなく、課題解決ノウハウバンクの仕組みや掲載内容が評価され、社会教育主事の団体支援資料の見本となるなど、少しずつ「課題解決ノウハウバンク」の良さが評価されつつある。</p> <p>今後は、掲載する項目は、ほぼすべて出揃ったため、窓口でよくある相談などについて職員プロジェクトをつくり、改訂・更新を図る。</p> <p>また、市民活動団体に幅広く活用してもらうため、情報誌 animate で、ノウハウバンクコーナーを毎回設け、アクセスする団体を増やす。また各区に寄せられる市民活動に関するお問い合わせなどの内容を調べ、よくある質問の回答事例集としても使えるよう更新する。</p> <p>◆中高生への市民活動コーディネーション</p> <p>個々人の特性を踏まえ丁寧なコーディネートをすることができた。一方、中学校、高校に十分な広報ができなかったため、参加者が少なかった。</p> <p>今後は、22 年度事業の実施によって受入れ団体との関係づくりができたこと、コーディネートする機関・団体が県内に多くあることから、23 年度以降は、個々には対応するが、基幹的な事業として行</p>
	<p>◆中高生への市民活動コーディネーション</p> <p>若い世代と市民活動とのマッチングを主に、全市的な活動を希望する生徒および、学校に対し実施する。市内の中学校および、高等学校では、市民活動を授業プログラムに取り入れるケースもあり、昨年度は実際に生徒や教員からの相談もあった。そこで、市民活動団体と協力・連携し、相談体制を</p>	<p>◆中高生への市民活動コーディネーション</p> <p>パンフレットの作成、受入れ団体調査を行うとともに、興味をもつ中学校、高校に直接 PR を行った。また夏の期間中の参加件数は 10 件と少なかったがオリエンテーション、コーディネート、体験同行、ふり返しまで丁寧に行った。</p>	

	<p>整備すると共に、中高生が体験から市民活動への興味・関心を抱き、社会的課題に対する気づきを得る機会とする。</p> <p>◆市民活動フォーラムの実施【新規事業】</p> <p>「100 ゲンバ訪問」を行うことで、多くの団体と顔の見える関係づくりができつつある。そこで、幅広い分野の市民活動団体に呼びかけ、リレートーク「問題提議大会」、ワークショップなどを含む「市民活動フォーラム」を開催する。これにより、社会的問題をそれぞれの市民活動団体が認識し、分野を超えたつながりを持つことで、次のステップに進む機会とする。</p>	<p>◆市民活動フォーラムの実施【新規事業】</p> <p>「NPO 進化論～動かす力が生まれるとき」を全体テーマに地域デビュー応援フェアに参画し、「これからの NPO マネジメントのあり方～発展と継続をめざす」をテーマに、かものはしプロジェクト共同代表の村田早耶香氏、「NPO と他のセクターとの創造的・発展的つながりの重要性」をテーマに Cousbland Lob 代表の野村尚克氏に講演いただいた。</p> <p>その後 NPO と他のセクターとの創造的・発展的つながりの重要性・可能性として、副責任者の石井のコーディネートでパネルディスカッションを行った。</p> <p>社会的問題をセクターを超えてつながりを持つことで、次のステップに進む可能性が拓けることをメッセージとして発信できた。</p> <p>フェアの関係から、みなとみらいクイーンズサークルという商業店舗複合ビル内が開催場所であったが、事前申込者の 30 人の方以外に、たまたま関心を持った買い物途中の方々なども、1F 席 2F バルコニー併せ 20 人程度が最後まで真剣に耳を傾ける様子が見られ、社会貢献活動への関心の高まりを感じることができた。</p>	<p>わないこととする。</p> <p>◆センター祭(仮)の開催【新規事業】</p> <p>分野を超えた団体同士が互いの活動を知り合い、交流できる場面づくりや、企業との協働を促進させることを目的に、センター祭(仮)を開催する。</p> <p>実施に際しては、共同オフィスの入居団体を中心に、これまで培ってきたネットワークの広がりを活かし、幅広いメンバーで実行委員会や分科会を組織して行う。</p>
--	---	--	---

◆社会的問題解決に向けた調査研究・提案事業【新規事業】

「誰もが暮らしやすい社会」を実現するために、社会的課題に対して各セクターが役割を担い合うためには、支援センターがそのつなぎ役を積極的に担う必要があります。

22年度は、昨年度1月より実施している「未来の社会づくりジェネレーション」を概ね隔月のペースで定期的に開催するほか、関連する事業を行うNPO団体等と連携を図る。

目標

- ・参加者数…のべ参加者数 200 名以上（6 回開催）
- ・NPO・企業・学生・地縁組織・行政・市内施設職員など多様な主体が参加

実施すること

本事業は、社会の問題を大きく1つ1つ捉えていくことからはじめ、ゲンバで活動する当事者との関わりを通じて、ゲンバの見える化を行うことで社会の課題を捉えなおす機会とする。

22年度は、さらに学び合いをステップアップさせ、「ゲンバで徹底討論」などの企画につなげていく。

（昨年度テーマ実績：第1回「市民活動総論」、第2回「企業と市民活動」、第3回「孤立・貧困」）

◆社会的問題解決に向けた調査研究・提案事業【新規事業】

社会的課題に対して各セクターが役割を担い合うためには、支援センターがそのつなぎ役を積極的に担う必要があることから、「未来の社会づくりジェネレーション」を4回開催した。

毎回多様な主体が参加された。堅いテーマなので、参加者人数は少なめだが、前半は比較的若手による講義、後半はじっくり議論という組み立てにより、講師と参加者の実質の出会いの場面が生まれやすく、その後の活きたネットワークにつながった。

目標達成度

- ・参加者数…のべ140名
- ・NPO・企業・学生・地縁組織・行政・市内施設職員など多様な主体が参加

実施したこと

1回目は「伝える・伝わる・つながる。メディアの基本作法」と題して、フリーランスライターでかながわ女性会議副代表でもある片岡理知氏から「メディアの基本作法」について講演をいただき、そのあとYOKOHAMA CHANEL CREAMの協力で、番組製作ワークショップを開催した。

2回めは地域デビュー応援フェアと兼ねて、コーズリレーテッドマーケティングの手法を拡げ、企業とNPOをつなぐ活動を行う野村氏や、商業的性的搾取を防止する活動を、自ら収益事業を行うことで継続的に行っている村田さんの話を聞き、これからのNPO運営について先進事例を示した。

◆社会的問題解決に向けた調査研究・提案事業

これまでの7回の積み上げを活かし、中間支援支援機能をもつNPOや支援機関とのコラボレーションで企画を考え、実施していく。少ない人数で、参加者一人ひとりが、さまざまな立場の人と深く知り合うことを重視する。

センター職員はホスト役としてその出会いをサポートする役目を担っていく。

目標

- ・参加者数…のべ参加者数 90 名以上（3 回開催）
- ・NPO・企業・学生・地縁組織・行政・市内施設職員など多様な主体が参加

実施すること

・ゲンバで活動する当事者との関わりを通じた参加型講座を、年3回実施します。

・市民活動団体、行政、企業など様々なセクターに参加をよびかけます。

・横浜で起きている実際の課題に焦点をあて、協働が進むきっかけとします。

		<p>3回目は利用者懇談会と兼ねて、「広報セミナーパブリックリレーションズ入門」をテーマに (株)電通パブリックリレーションズのコミュニケーションデザイン局長 花上憲司氏に講演をしていただいた。NPOも様々なステークホルダーと良好な関係をつくっていくこと、伝えるだけでなく、社会全体の幅広い意見や考え方を聴き、正しく認識することが求められるPRの考え方の本質をよく理解することができ、大変好評な講演だった。</p> <p>4回目は「生きづらさを考える～日本の政策動向から、横浜の今をとらえなおす～」をテーマに山下興一郎氏（全国社会福祉協議会）と岩永牧人氏（NPO法人 ユースポート横浜）をゲストに、大局的に日本全体や横浜の今を知る機会となるはずであったが、3月11日の東日本大震災の影響で中止を余儀なくされた。</p> <p>事業は概ね実施予定時期に開催できたが、未来の社会づくりジェネレーションが6回開催予定が4回となった。またパンフレットと利用のてびきを全面改訂したが、7月を予定していたにも関わらず検討に時間を要し、9月発行となった。また情報紙animetoの発行が夏を予定していたが秋になった。</p>	<p>左記については、途中で職員の移籍と配置転換が大きく影響している。また業務の進捗管理について、管理者はさらに強化していく必要があると認識している。</p>
--	--	---	---

時期	事業内容	実施にあたっての考え方	見込まれる成果
<p>平成24年度 【事業実施4年目】</p>	<p>収益事業等の実験・検証と、区の支援センターを中心とした市民活動支援・協働推進の構築</p> <p>検証委員会等からアドバイスを得て、新たな事業等を実施できないか横浜市と協議していく。以下に、特に重点をおく事業や新規で取り組む事業を挙げる。</p> <p>A【講座、書籍販売等による収益事業の実施拡大と検証】</p> <p><u>1) 講座、書籍販売等による収益事業の実施拡大と検証</u></p>	<p><u>1) 講座、書籍販売等による収益事業の実施拡大と検証</u></p> <p>今後の支援センターの自立した運営を検討するために、横浜市と調整し、財源確保につながる事業の実施と検証を行ないたいと考えている。</p> <p>支援センターにおける基盤的な事業（情報受発信、相談、NPO マネジメント支援、各区の支援センター支援）以外で、市民活動支援につながる事業を受益者負担で実施し、自主財源確保の可能性を探る。</p>	<p><u>1) 講座、書籍販売等による収益事業の実施拡大と検証</u></p> <p>市民が担う公共を自覚し、自律的現実的なものとしていくため、受益者負担を前提とした事業を実施する。このことで、これからの市民活動支援における行政が担うべき役割と財源的責任、市民が担うべき役割と財源的責任について検討し、新しい支援センター運営の方向性を探ることができる。また受益者負担とすることで、事業の質や受講者の意識が高まると考えられる。</p>

	<p>B【各区の支援センター運営を次のステージへ】</p> <p>研修を実施する以外に以下の内容を行う。</p> <p>1) 各区が行う講座（団体支援や地域課題解決につながる講座）の共同実施</p> <p>2) 個別支援の強化</p> <p>3) 運営ノウハウ集の作成</p>	<p>1) 各区が行う講座（団体支援や地域課題解決につながる講座）の共同実施</p> <p>各区の支援センターの主体性を活かし、講座の企画力をさらにパワーアップしていくため、支援センターや類似する講座を実施するセンターが参加して、協働で講座を企画実施する。</p> <p>2) 個別支援の強化</p> <p>区の支援センターの機能をより発揮しやすくするため、運営力や地域課題解決につながる講座の企画力の向上のための支援を個別に行う。</p> <p>3) 運営ノウハウ集の作成</p> <p>各区の支援センターの運営ノウハウを蓄積し、今後の取組に活かしていけるよう運営ノウハウを整理した「(仮) 運営ヒント集」を作成する。</p>	<p>1) 各区が行う講座（団体支援や地域課題解決につながる講座）の共同実施</p> <p>各区の支援センターが協働で企画実施することで、体制的・技術的な不足を補い、よい面を活かすことができる。このことで事業の質が高まるとともに、よい意味での競争意識が働き、自律持続的なステップアップを期待できる。</p> <p>2) 個別支援の強化</p> <p>各区の支援センターとの実状を、訪問調査などを踏まえて把握し、個別に支援することで、各センターが単独では解決できない問題や悩んでいる事項について、解決の道筋を探ることができる。またこうしたことで、問題を抱え込んでしまわないようにする。</p> <p>3) 運営ノウハウ集の作成</p> <p>23年度に整理発信した各センターのノウハウを更新し、日常業務で使える冊子とすることで、支援センターの職員や区役所担当課とも共有することができ、センター運営の体制づくりに活かすことができる。</p>
--	--	---	---

	<p>C【23年度に導出・検討した事項を実践】</p> <p>1) 23年度のDで導出・検討した事項を実践</p> <p>例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エリアマネジメント支援 ・地域のなかの拠点づくり支援 ・専門的・分野横断的な解決が必要なテーマ「いきづらさ」「外国人」などに関する市民力を生かした支援のあり方を考える勉強会とワークショップの開催 	<p>1) 23年度のDで導出、検討した事項を実践</p> <p>今後の市民活動支援において重視すべきテーマについて、テーマを設定し、具体的問題解決につながるよう、特にNPO 団体・地域活動団体・企業などが協働によってどのように力を活かしあうことができるのかを試行し、検証する。</p>	<p>1) 23年度のDで導出、検討した事項を実践</p> <p>今後の市民活動支援や支援センター運営に必要な視点を多様な機関・団体と共有することができる。また試行・検証することで今後支援センターに求められる役割、職員がもつべきスキルが明確になる。</p>
<p>平成 25 年度 【事業実施5年目】</p>	<p>新たな市民活動支援センター事業の始まりのための支援</p> <p>企業・大学など多様なセクターとの連携を重視し、事業の質を高めていくとともに26年度以降の支援センターづくりに向けて5年間のとりまとめを行う。</p> <p>A【5年間の成果のとりまとめ】</p> <p>1) 他都市支援センター先進事例、および各区の支援センターを訪問調査し、横浜市市民活動支援センターの今後のあり方を整理する。</p>	<p>1) 他都市支援センター先進事例、および各区の支援センターを訪問調査し、横浜市市民活動支援センターの今後のあり方を整理する。</p> <p>横浜独自の成果や不十分な点を確認する。また、各区の支援センターの状況を整理することで、区ごとの異なる運営状況や地域の特性を踏まえた支援のあり方を把握し、これからの各区の支援センターの支援のあり方を整理する。</p>	<p>1) 他都市支援センター先進事例、および各区の支援センターを訪問調査し、横浜市市民活動支援センターの今後のあり方を整理する。</p> <p>26年度以降の支援センター運営の基礎資料とする。また支援センター運営や市民活動支援における契約のあり方や 新たになに必要となっている事業などについて、実状を踏まえて整理することができる。</p>

	<p><u>2) 5年間の成果を、「市民主体の施設運営」に着目してまとめる。</u></p> <p>B【今後の支援センターづくりに向けた市民意見を聞くフォーラムの開催】</p> <p><u>1) 今後の支援センターづくりに向けた市民意見を聞くフォーラムの開催</u></p> <p>C【24年度に実践したCの取組の展開】</p> <p><u>1) 24年度に実践したCの取組の展開</u></p>	<p><u>2) 5年間の成果を、「市民主体の施設運営」に着目してまとめる。</u></p> <p>財源確保（委託費と自主財源の割合の目安など）や民間運営の成果と課題を踏まえ、これからの自立した市民活動支援のあり方を整理する。</p> <p>1) 今後の支援センターづくりに向けた市民意見を聞くフォーラムの開催</p> <p>5年間の取組の成果と十分にできなかったことなどについて、市民に広く報告するとともに、今後の支援センターのあり方について意見を集めるフォーラムを開催する。</p> <p>1) 24年度に実践したCの取組の展開</p> <p>横浜市市民活動支援センターのみならず区の支援センターが主体となり、実施できるよう側面的に支援する。専門的・分野横断的なテーマに関しては、当支援センターが独自に開催し、成果や問題解決の方向性を有識者の意見を交え、公開していく。そして具体的問題解決につながるよう関係機関等と共有する場を設ける。</p>	<p>1) 今後の支援センターづくりに向けた市民意見を聞くフォーラムの開催</p> <p>A【5年間の成果のとりまとめ】で整理したものに、市民の意見を反映するとともに、全国や新しい動きに着目した説明をすることで、今後の支援センターの歩むべき方向性や、市民の役割などについて啓発的な機会とすることができる。</p> <p>1) 24年度に実践したCの取組の展開</p> <p>市民活動支援と支援センターの新たな方向性や職員がもつべきスキルを共有しつつ、各区の支援センターが自ら、あるいは他区の支援センターの力を借りながら、地域課題解決の支援を具体的に進めることができる。</p> <p>また、これからの横浜市市民活動支援センターと各区の支援センターの役割を、実践を踏まえて明確にすることができる。</p>
--	--	---	---