

2011（平成23）年度横浜市市民活動支援センター事業計画書

管理運営：特定非営利活動法人市民セクターよこはま

I 2011年度（平成23年度）事業のねらいと方向性

年間テーマ「社会的課題解決に向けた市民活動相互支援のステージづくり」

中間支援組織として、社会的課題の解決につながる市民活動や自発的な地域づくりの活動をバックアップすることをより強化していきます。

すなわち「センターが何かを発信する」のみならず、

★センターにあるあらゆる資源を団体発信のステージや媒体としてできるだけ使いやすく・使い心地よく使っていただく

★それぞれの運営課題や取り組む社会的問題が広く共有化されることを支援するという機能をより強化します。

またこれらの支援を通して、社会的な課題の解決につながる市民活動や自発的な地域づくりの活動を行うお一人おひとりと「顔の見える関係」「信頼関係」を少しずつ増やすための「仕組みと場」をそれぞれの事業の中に意識してつくっていきます。

II 個別の事業計画

1. 相談事業【重点事業】

NPO 法人の法人化に関する相談が増えてきました。これは、NPO 法人の認証業務が当センターのあるクリーンセンタービル内で行われるようになったことが影響していると考えられます。また、NPO 法人の報告書の提出時期である6月には、収支計算を含む会計についての相談や報告書に関する相談が多くあるなど、運営全般に関する相談も増えてきており、市民活動総合支援拠点のメリットが活かされつつあります。

そこで、NPO 支援機関のプロとして、市民活動の運営に対するアドバイスができることや、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を目標に、研修に計画的に参加し職員全員が幅広い相談に対応できるような体制づくりに取り組みます。

目標

- 情報誌やHP等を通じて、支援センターの果たす役割について周知を行い、市民に頼られる支援センターを目指します。相談目標件数：月100件
- 2010年度に開発した相談ツールを更新・活用するなどして相談スキルを強化します。
- 「NPOの法人化」や「団体運営」に関することなど、相談内容の傾向を分析し、支援センターの

事業企画や今後の支援センターのあり方を検討する際に活かせるようにします。

- 研修や実践を通じ、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します。

実施すること

1) 事例研究会・研修会への参加

全員研修の中で、実際にあった相談ケースについて傾向分析や事例研究することで、相談についての専門性を磨くとともに、職員間の考え方や対応方法・情報の共有化を目指します。また、傾聴・コーチング・組織マネジメントに関する講座へそれぞれ3名以上参加します。さらに、団体活動1日体験に、6名以上参加します。

2) 「100ゲンバ訪問」

引き続き「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）を行い、相談につながる情報収集および関係づくりを図ります。

特に今年度は、全職員が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、定例会議等でレポートします。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としていくとともに、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とともに、的確なコーディネートを行うための糧とします。

3) 「課題解決ノウハウバンク事業」の活用と普及・更新

「100ゲンバ訪問」等で得た情報やその他の相談をもとに、新たな情報を追加していきます。また、制度の変化等に合わせて、内容の更新も行ないます。

4) 相談ツールの活用と普及・更新

問い合わせ・相談内容を分析し、2010年度作成した相談ツールを更新します。さらに、このツールを各区の支援センターにも使ってもらえるように、センターのサイトにQ&Aとしてアップします。

2. 情報の提供・発信事業【重点事業】

2010年度、センターからの情報発信業務として、ホームページのリニューアル、リーフレット・利用の手引き作成等を行いました。また、団体の情報発信支援業務として、ライブラリー・ギャラリーコーナーを整備し、本事業の基盤整備を行いました。

2011年度は、これらの成果をもとに、市民活動団体が情報収集・発信をより効果的・効率的に行えるよう、以下の事業を実施します。

目標

- 情報紙を発行します。年3回×発行部数 8,000 部
- ホームページを運営します。訪問者数：1 日平均 500 人（前年度 3 月初旬平均 1 日 331 人）
団体情報掲載件数：年 300 件
- メールマガジンによる情報発信を行います。配信 2 回×12 か月=24 回数、配信先 1,000 件、
配信情報件数：年 300 件
- ライブラリーを運営します。情報の整理・分類、検索性の向上、認知度の向上を目指します。
- ギャラリーコーナーを運営します。認知度の向上、使いやすさの向上を目指します。
- 情報コーナーを運営します。情報の整理・分類、検索性の向上を目指します。
- 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情報発信を行う。

実施すること

1) 情報紙の発行

- ・ 年 3 回、8,000 部発行します。
- ・ 外部の市民活動者・有識者等による編集委員会を組織し、編集にあたります。
- ・ 毎回テーマを設定し、横浜の社会的問題を掘り下げるための記事を掲載します。
- ・ 団体の運営上のノウハウ獲得・スキルアップのための記事を掲載します。

2) ホームページの運営

- ・ 利用者にとってわかりやすいページ構成にします。
- ・ 「最近のセンター」で、センターの事業を定期的に発信・公開します。
- ・ 登録団体を更新し、実態に即した情報を公開します。また検索性を向上させます。
- ・ 相談事例を公開し、センターの相談事業を広報します。
- ・ 団体の運営上のノウハウ獲得・スキルアップにつながる記事を掲載します。（ノウハウバンク）
- ・ 「100 ゲンバ訪問」の訪問先や関連機関とのリンクを強化します。

3) メールマガジン「ハマセン！」

- ・ 月に 2 回、さらに必要に応じてメールマガジンを配信します。
- ・ 団体登録更新手続きの際に、メルマガ登録を希望の有無を確認し、登録数を増やします。
（現在 600 人程度→1,000 人）
- ・ 市民活動団体からの依頼や配架希望のチラシから抽出してイベント情報を配信します。
- ・ イベント情報だけでなく、時期に応じてテーマ設定した情報を配信します。

4) ライブラリーの運営

- ・ 登録団体や市内 NPO 法人に広報し、広く利用を促します。
- ・ センターに郵送される情報だけでなく、100 ゲンバ訪問の成果もアーカイブします。

- ・ 索引を作成し、検索性を向上させます。
- ・ 団体更新に合わせて、ファイル設置団体を公募します。

5) ギャラリーコーナーの運営

- ・ 登録団体や市内 NPO 法人に広報し、広く利用を促します。

6) 情報コーナーの運営

- ・ サインを見えやすいものにし、検索性を向上させます。
- ・ 助成金や情報紙など、定期的に郵送されるものは、配架ラックを特定し、ポップなどを使って目に入りやすいようにします。

7) プレスリリース講座の実施

- ・ 団体の情報発信支援として講座を開催します。

3. 各区の市民活動支援センターとの相互支援事業【重点事業】

各区の市民活動支援センター（以下、各区の支援センター）が、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の取り組みなど、事業づくりについて、共通認識をもち、実施できるよう支援します。またこうしたことを実現するために、各区の支援センターが蓄積しているノウハウを共有できるようにします。

目標

- 各区の支援センターがお互いに支援する方向に向かうように、運営上のノウハウなどの共有を促します。
- 専門的知識やコーディネート能力を高めるための研修を職員の見解を反映して実施します。
- 各区の支援センターのもつ課題を解決するため、個別の相談対応や情報提供など区ごとの支援を強化します。

実施すること

- 平成 22 年度に実施した「各区の支援センタースタッフとつくる研修」で企画した研修を各区の支援センター職員の意志や事例を取り入れながら実施します。（テーマ別研修含む）
- 各区の支援センターの運営上工夫したノウハウなどを提供する機会を研修等を活用し、複数回設けます。
- 各区の支援センターの活動の PR（メールマガジンでコーナーを設ける、情報紙で特集を組むなど）を行います。
- 各区の支援センターから事業の企画・実施、報告書の書き方などに関して協力依頼や相談が

あった場合は、積極的に支援を行います。

○方面別担当制を継続して実施して、必要に応じて協働で講座等を実施します。地域の実情や企画のねらいなどを丁寧に把握します。

○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ともに検討します。

【表：方面別担当】

方面別地域	担当者名
北部	石井、 + 非常勤スタッフ
相鉄沿線	東樹、 + 非常勤スタッフ
南部	吉原、樋山 + 非常勤スタッフ

4. 市民活動マネジメント支援に関する事業【重点事業】

市民活動団体を日々運営していくための課題に対し、解決の糸口となる学びあいの場を設定するとともに市民活動マネジメント支援に関する当センターのコンサルティング機能を強化していきます。

目標

- アドバイザー派遣を行います。派遣件数：10件
- 会計・税務・労務の実務講座を開催します。実施回数：5回以上、のべ参加者数：150名以上
- 会計・税務勉強会を開催します。実施回数：年4回以上、のべ参加者数：48名以上
- NPOの運営に関する講座を行います。実施回数：2回以上、のべ参加者数：60名以上

1) 人材バンク事業の充実

人材バンク事業では、会計・税務を学びたいというニーズが非常に高いこと、また、2010年7月に「NPO法人会計基準」が策定されたこともあり、2011年度は、実務講座とは別に、その月毎に行うべき会計業務を少人数の勉強会形式で定期的で開催します。また、事業の質の向上や今後の市民活動マネジメント支援のあり方を総合的に検討する専門家を集めたアドバイザリー会議を実施します。

実施すること

- NPOの会計・税務に関する勉強会を開催します。
- アドバイザー派遣を実施します。
- NPOマネジメントに関する専門的知識を有する人材によるアドバイザリー会議を実施します。
- 会計、税務、労務などNPO実務に関する講座を実施します。
- 事業を通じた組織運営上のニーズの把握を行い、必要に応じて追加講座を実施します。

2) NPO の運営に関する講座

昨年度の講座の中で、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りました。

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、などを強めていくことで、団体のマネジメント力が向上することもわかりましたので、実施する講座に反映させます。

実施すること

- 「事業の改善点が見える！次のステップがわかる！～市民活動企画アシストシートの活用による効果的な事業の作り方～」(仮称)を実施します。
- 「本気で社会を変えたいNPO 法人のための、パブリック・リレーションズ講座～事業のプロセスデザイン、表現の統一性、実施前・実施後の効果検証について学ぶ」(仮称)を実施します。

5. ネットワーク構築事業

市内のNPO 同士や行政、企業とのネットワーク構築を目指して、横浜市市民活動支援センター祭(仮)を開催します。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います。

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します。

目標

- 共同オフィス入居団体を中心にセンター祭(仮)実行委員会を組織し、市民活動団体で創るイベントにします。
- 市内外の市民活動団体、行政、企業との連携をうながすイベントとし、これをきっかけに横浜市全体の市民活動における交流や協働、発展が推進されることを目指します。

6. 共同オフィス事業

入居団体の自発的な活動のサポート、および入居2年目の団体を主な対象とした個別団体支援に力を入れ、団体同士の交流の促進や各団体の基盤強化を目指します。下記の計画をベースに、入居団体とともに、2011年度の事業計画を立て、取り組んでいきます。

目標

- 入居団体同士の協働の取り組み 5件

実施すること

1) 交流の促進

- ・ニーズ調査の結果を整理し、各団体の活動上の共通課題を知り事業に生かします。
- ・「オープンミーテ」（連絡交流会：2か月に1回程度開催。入居団体が企画・運営に携わる）の実施に関する調整を行います。
- ・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してテーマに応じて「オープンミーテ」を公開とし、多様な団体・機関の参加を促します。

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（テーマにより当センター情報紙に掲載する等）。
- ・支援センターHP内共同オフィスページ活用による広報を支援します。

3) 研究会・イベントの実施支援

- ・入居団体が中心となって実施する研究会の開催を支援します。
- ・入居団体が中心となって実施するイベントの開催を支援します。
（市民力発揮事業の「市民活動支援センター祭」と連動）

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を実施します。
- ・23年度は入居団体の多くが入居2年目をむかえるため、24度末の入居期間終了を意識して、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行います。

7. 施設管理事業

これまで以上に、利用者の目線に立った、場の提供に取り組みます。また、安全管理や利用者数など、施設の状況を見える化し、外部へ積極的に公開していきます。

目標

- 年間来場者数：年間50,000人（2010年度46,000人（見込み））
- 施設管理業務について危機管理を徹底し、無事故を達成します。
- 心地よい場所づくりを目指します。

実施すること

1) 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・利用者評価をしながら、見直し改善していき、その成果（利用者数の推移・利用者満足度調査など）をホームページで公表するなど、可視化していきます。

チェック項目：レイアウト、貸出備品、貸室等の備品、各コーナー・スペースの調度、インターネット環境、閲覧ファイル・図書、トイレ、空調、音、表示、展示、ルール、記入書式、整理整頓・清掃、対応のスタンス、シフト体制、ビジネスマナーなど

- ・ワークショップ広場・ギャラリーコーナーの積極的なご案内と活用
- ・利用者懇談会の実施
- ・接遇の研修を実施し、接遇力の向上を目指す
- ・利用者の使いやすさ向上のため、館内表示の工夫・改善を行う

2) 安全管理

救急救命対応、災害時対応、犯罪・不正行為への対応などについて、専門家のアドバイスを受けマニュアルを更新、実際に動く訓練をすることで、危機管理体制を整えます。

また事故が起こった場合には、速やかにその事項の事故防止マニュアル（手順表やチェック表・確認サイン記入欄つき）を作成し、その成果を可視化していきます。

3) センター運営の見える化

来館者数、相談件数などを「数字で見る支援センター」として、web や冊子で公表します。

4) 登録団体の更新

登録団体の見直し作業を行います。（2011年6月頃）

これにより、以下のメリットがあると考えています。

- ・市民活動への参加に関する相談や、団体紹介において適切なコーディネートをすることができます。
- ・アンケートを同時に実施することにより、施設・設備の改善、情報提供、講座の企画など、登録団体のニーズを把握することができます。
- ・情報提供先や利用者像が明確になり、事業を効率的に行うことができます。

8. 社会的問題解決に向けた調査研究・提案事業

2011年度は、未来の社会づくりジェネレーションと情報紙を連動させながら、社会的課題を可視化すると共に、団体が自ら課題を解決する力を養う情報を提供します。

また、昨年度からいくつか自治会等の地縁団体からの相談が寄せられていることを受けて、2011年

度は、地域活動支援の分野を拡充するための準備期間とします。そのために、100 ゲンバ訪問を通じて、事例を調査・蓄積しながら、実際の地域活動に関する相談事業を行います。

こうした社会的・地域的狀況を踏まえ、今後の支援センターで重視すべき取組や運営のあり方などを考える場をつくるとともに、その成果を発信・共有します。

目標

- 未来の社会づくりジェネレーションを実施します。実施回数：年3回、のべ参加者数90名
- 情報紙を発行し、横浜における社会的課題の原因や取組みを可視化します。発行：年3回
- 100 ゲンバ訪問による顔の見える関係づくりに取り組みます。
- 地域活動支援のための調査（12地域）、相談業務（12件）に取り組みます。
- これからの市民活動施策や支援センターのあり方を考える研究会の実施と成果の発信を行います。

実施すること

1) 未来の社会づくりジェネレーションを通じた横浜における社会的課題の可視化

- ・ 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。

2) 情報紙の発行を通じた横浜における社会的課題の可視化

- ・ 時期、場所に合ったテーマに沿って編集した情報紙を、年3回発行します。
- ・ 団体の紹介だけでなく、有識者・実践者の声を聞くことで、横浜における社会的課題の根本的な原因までさかのぼることのできる記事とします。

3) 地域活動支援のための調査・相談業務

- ・ 自主事業である「よこはま地域づくり大学校」と連携し、地域支援のノウハウを蓄積します。
- ・ 100 ゲンバ訪問により、自治会等の地縁団体の情報を蓄積します。
- ・ 相談内容をホームページで公開し、地域活動支援について広報します。
- ・ 地域イベント等のコーディネーター業務を実施できるように準備を進めます。

4) 研究会の開催と成果の発信

- ・ 市民活動施策や支援センターの今後のあり方を、市民活動実践者等を中心しつつ、地域活動団体や企業、学識者も交え、研究会を開催し、学び合います。
- ・ 研究会の成果を発信し、共有するフォーラムやワークショップを開催します。

9. 横浜市との協働

「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合って市域・区域で創っていくため、これからの市民活動支援や支援センターのあり方について、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っていきます。

目標

- 日常的、組織的な連携・協働をさらに充実します。
- これからの市民活動支援や支援センターのあり方について、共通ビジョンや目的を共有し、「(仮)共同宣言」を作成します。
- 協働の成果を発信・普及します。

実施すること

- 定期的な会議を開催します。
- 各担当に複数の職員を配置し、報告・連絡・相談に漏れや齟齬が生じないようにします。
- 市民協働推進部長、市民活動支援課長・係長、当法人理事などが参加する組織同士の会議を開催し、協働の意義や支援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。
- 協働や支援センターなどに関する共通ビジョンをまとめた「(仮)共同宣言」を作成します。
- 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。

10. 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します。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を振り返る場を設け、協力関係や事業の質が高まっていくようにします。

目標

- 自主事業団体・運営事業団体が市民活動支援センター事業について共通の目的を持てるようにします。
- 団体それぞれがもっているスキルや経験を活かせるようにします。
- 各事業をお互いがよく理解し、具体的に協力できる部分について協力しあいます。

実施すること

- 団体同士で協定書（もしくはそれに代わるもの）を締結します。
- 意見交流会を定期的に行います。
- 広報の支援（発送同封、HP、情報紙）を行います。
- 事業に参加、協力（PJメンバーなど）します。