

評価項目	当初計画・考え方	実績・成果	自己評価・今後の展望・事業計画概要
<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。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 <p>実施すること</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 定期的な会議を開催します。 2) 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。 3) 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。 	<p>市民活動支援課との協働についてはさらに充実することができました。認定NPO法人に関する講座の企画や、二者のみならず、さまざまな市民活動の主体が協働を進める際の一助となることを目的として「共同宣言」を協働で作成することができました。また、支援センターの事業の目指す方向性や協働の進め方について、具体的に共有することができました。</p> <p>成果・実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日常的、組織的な連携・協働については、昨年度以上に充実することができました。 ●今後の支援センター運営の重点を示した「共同宣言」を丁寧に作成することができました。 ●協働の成果については、「共同宣言」に盛り込み、市内の市民活動団体・機関等へ配布する予定です。 <p>実施したこと</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 運営全体に関する定例会議を月に1回、各事業やテーマ（共同宣言作成や被災地支援の取組など）については必要に応じた会議をすることができました。 2) 組織同士の会議を年度前半に行ったほか、市民活動支援課課長を含めた意見交換の場を必要に応じて設けるなどしました。 	<p>報告・連絡・相談のみならず、感謝の気持ちを伝えたり、率直な意見交換をするなど、よい関係のなかで事業を進めることができました。引き続き、連携・協力しあえるようにします。特に認定NPO法人に関する相談対応や、地域支援を大きなテーマとする各区の支援センター職員研修においては、二者で実状をよく把握しつつ進めます。またこれまでの積み重ねから得たノウハウを積極的に発信することや、他の支援機関等と共有していきます。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日常的、組織的な連携・協働については、これまで同様充実するほか、認定NPO法人の設立や運営などの新しいテーマについて特に連携・協働を進めます。 ●「共同宣言」で掲げた内容を定期的に確認して事業を行います。 ●協働の成果を発信・普及します。 <p>実施すること</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 日常的、組織的な連携・協働 <ul style="list-style-type: none"> ・定期的な会議を開催します。 ・各担当に複数配置し、協働の体制をつくるとともに報告・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

	<p>4) 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。</p> <p>5) 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。</p>	<p>3) 事業の目指す方向性、協働の進め方を表現した「共同宣言」を作成しました。</p>	<p>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。</p> <p>2) 「共同宣言」に基づく事業運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「共同宣言」で掲げた内容を定期的に確認します。 <p>3) 成果の発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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するほか、協働に関するノウハウを支援機関等と共有する機会をもつなどします。 <p>4) その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NPO 法人や認定NPO 法人の設立や運営に関する相談対応や講座企画などについて、連携して行います。 ・災害時一時帰宅困難者への対応に関して、協定書を締結するとともに具体的対応策を申し合わせ書を作成するなどして整理します。 ・協働推進の基本指針や市民活動推進条例の見直しに積極的に協力します。
<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します。</p>	<p>23年度自主事業団体は、3年間継続して同じ団体であり(NPO 法人アクションポート横浜)、これまでの積み重ねをもとに、NPO 法人アクションポート横浜が主催するイベントでの事例報告や被災地支援を行うネットワーク(横浜市市民活動支援センターが事務局を担うくらしまちづくりネットワーク横浜)へ参加していただくなど、協力しあうことができました。また、日々の意見交換や相談の機会が増しているなど、担当者同士の関係性が深まっています。しかし、それぞれの事業</p>	<p>次年度も継続して、それぞれの団体が持つネットワークやノウハウなどをよく理解し、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。また、横浜市市民活動支援センターの目指す事業の方向性と協働の進め方を記した「共同宣言」の内容を共有し、それぞれの事業に活かせることがないか検討します。</p>

	<p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 <p>実施すること</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 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。 2) 連絡交流会を定期的に行います。 3) 広報の支援（発送同封、HP、情報紙）を行います。 4) 事業に参加、協力（PJメンバーなど）します。 	<p>に集中してしまうことが多く、団体同士で十分に協力できたというわけではありませんでした。</p> <p>実績・成果</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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って事業に取り組むことができました。 ●団体それぞれが持っているスキルや経験をもとに、具体的に協力することができました。イベント開催時に事例報告をしたり、被災地支援ネットワークへ参加してもらいました。 <p>実施したこと</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 昨年度、共同宣言を発表した3団体のうち、2団体が継続しており、認識を共有化できていたため協定書の締結はしませんでした。 2) 自主事業を行う2団体（NPO 法人アクションポート横浜、NPO 法人市民セクターよこはま）が定期的集まる場「連絡交流会」を4回実施しました。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ました。 協力例：①NPO 法人アクションポートが実施したイベント（コラボレーションカフェ～震災活動編）において、事例報告を行いました。②横浜市市民活動支援センターが事務局を担う被災地支援活動「くらしまちづくりネットワーク横浜」への参加してもらいました。 3) 当センターのウェブサイト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にて広報の支援を行いました。ま 	<p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●新たに自主事業に取り組む団体とともに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。 <p>実施すること</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 日常的、組織的な連携・調整 <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて、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。 ・連絡交流会を定期的に行います。 2) 広報の支援 <ul style="list-style-type: none"> ・チラシ等の発送同封、支援センターHP や情報紙に掲載するなどします。 3) その他 <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて、事業に参加、協力（PJメンバーへの参加や事例報告など）します。
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>た郵送物に当該事業の関係チラシを同封したり、メルマガで情報発信するなどの支援を行いました。さらに、情報紙アニマートの各号に「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ました。</p>	
<p>職員の確保及び育成</p>	<p>1) 職員の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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します。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きます。(提案書より) ・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ります。 ・インターンについては、積極的に受け入れていきます。(昨年度報告書 今後の展望より) <p>2) 職員の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成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た、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きます。 	<p>1) 職員の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤2名の退職に伴い、新規職員採用試験を行い、市民活動実践経験者の職員を2名補充することができました。文章力やチーム力に加え、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採用しました。 ・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ました。特にベテラン職員(入職9年目・6年目)および中堅職員(入職3年目)の職員が、大きな力を発揮し、事業の質が向上しました。 ・区の支援センターで、勤務経験のある職員の企画参加により、各区の支援センター相互支援事業がよりニーズと合うようになってきました。 ・インターンを積極的に受け入れることで、相互に良い刺激を受けるとともに、業務の補佐役としてよい貢献をしていただきました。 <p>2) 職員の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場で市民活動を日々実践している当法人の担当理事と、現場からみた市民活動支援センターの存在意義や、その運営を担う法人の理念について語り合う機会をつくり、「現場性・当事者性・相 	<p>1) 職員の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営開始から2年が経過し、仕事が見え出したこと、新たな職員が入職したことや、「市民活動・ボランティア★フェスタ」の取組を全職員が協力し合って実施したことなどから良いチームワークで仕事が推進できています。慣れが慣れ合いにならないよう特にルーティーン業務の確実な遂行に力を入れます。 ・現場のニーズも、どう事業を実施すればよいかも見えてきました。現場の知恵や、多様な視点をいれるネットワークもできてきました。限られた人件費の予算の中で、どのようにすれば充実した事業実施体制がとれるのかを創意工夫します。例えば、主に窓口対応を行う非常勤職員のシフトの見直しや、事業を担当する非常勤職員の配置の工夫を、検討し実施します。 ・インターンについては、今後も積極的に受け入れていきます。 <p>2) 職員の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・24年度についても、法人役員と当支援センター職員が理念や事業について語り合う機会を設けることで、現場参画・当事者参画・相互に支援し合うことの重要性など、事業を進めていく手法など

<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きます。 (提案書より)</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 ゲンバ訪問を実施します。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ます。(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きます。</p> <p>・22 年度実施した他都市の先進市民活動支援センター視察の成果を分析整理し、23 年度事業に取り入れます。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> <p>・現在作成中の支援ツールは、成果物により職</p>	<p>互性・提言性・常なる改善」など、大事にすることを職員全員で共有することができました。</p> <p>・現場性に立った事業を行っていくために、現場当事者(情報紙企画会、市民活動・ボランティア★フェスタなど)が参画して職員とともに、企画や実施に関わっていただくことができました。</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 ゲンバ訪問を達成しました。通常の業務の中で、できるだけ現地で打ち合わせを行ったなどの結果であり、さらに幅広い団体との連携がとれるようになりました。</p> <p>・上記と別に、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回以上参加するよう促した結果、常勤・非常勤に関わらず、全職員が積極的に参加し、年6回以上のイベント・セミナーへの参加の達成ができました。</p> <p>・セミナーで学んだ成果は研修報告書として作成し、一部については、全員会議で共有しましたが、すべてのセミナーについて、共有することはできなかったため、市民活動全体を概観するには至りませんでした。</p> <p>・日常業務のPDCA・職員育成の要の会議として、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(3時間)定例で行いました。運営のさまざまな課題について全員で協議、決定、実行することができました。</p> <p>・本年度は、共有検討事項1時間、テーマ研修2時間を基本として行い、終わった後に、主に窓口</p>	<p>について、理解を深める機会をもちます。</p> <p>・企画委員会は、職員一人ひとりにとっても生きたつながりとなり、事業企画力の向上、相談対応のコーディネートの充実につながっているため、様々な事業で実施してまいります。</p> <p>・100 ゲンバおよび100 セミナー参加、全員会議の中で行う内部研修などにより、センター職員として必要な①活動実践者とのつながり、②生きた情報や知識、が身につくつあるため、今後も継続して行っています。</p> <p>・年度当初に職員一人ひとりと研修や現場訪問先の計画を立てるため管理運営責任者などとの面談を実施し、より本人の良さを伸ばすための学びや、身につけたいと感じているスキルなどを確認し、年間研修計画を立てます。</p> <p>・昨年度実施した100 セミナー参加の研修報告書の中から、特に共有した方が良いものについて、12 程度をセレクトし全員会議の中で学び合う時間をとります。</p> <p>・今後も全員会議を月2回定例で実施します。特に相談データベースの中から全員で共有した方が良い相談の質問・および回答についての勉強会は、月に一度は必ず行い、相談スキルの底上げを図ります。</p> <p>・中間報告書の中の①事業ごとの今後の方針、②今後の展望、それらを反映させた事業計画などを、確実に遂行するため、全員会議・事業ごとのチーム会議などで、進捗を確認しながら事業を実施します。</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>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きます。(昨年度報告書 今後の展望より)</p>	<p>業務を担う非常勤職員のみでの会議を1時間行ったことで、業務改善がより進みました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全員会議のテーマ研修では、法人理念をよく理解した上で、センター運営にあたりたいという職員からの発意で、まず理念や行動原則を改めて学び、それを軸に主たる事業ごとのミッション・ビジョン(その事業の実施により、どうすれば横浜の市民活動の基盤づくりに役立ち、その結果どのような変化が起こっているか)を検討し、2年後ビジョンとして事業毎にまとめ、中間報告書の作成に活かすことができました。 ・他都市の先進市民活動支援センター視察の結果を整理分析し、情報紙企画委員会、ライブラリーの整備、市民活動・ボランティア★フェスタ、館内レイアウト、職員育成などさまざまな事業に活かすことができました。 ・窓口の相談対応に便利な支援ツールに加え、相談データベースの入力フォーマットを改善し、相談内容に関連する事業をコード分けし、検索しやすくする取組を年度末に実施しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後は、データベースの事業別コード管理の実施により、事業毎に仕分けされた相談内容を読み込み見えてくるものを、事業企画や事業手法また事業改善に活かせるよう、事業ごとのチームで検討し、できるものから順次実施していきます。
<p>予算</p>	<p>1) 特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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みます。 ・各区の支援センターとの関係づくりのための訪問は、希望区を3区程度募り、しっかりとした信頼関係を積み上げていく予算とします。 	<p>1) 特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> ・100 ゲンバ訪問は、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ました。また団体主催のイベント等へも積極的に参加、それぞれ100以上を達成しました。 ・実施した3区の支援については、信頼関係の構築や地域支援につながる基盤整備につながったので、新規予算を活かすことができました。 ・東日本大震災による、被災地支援ネットワーク 	<p>1) 特徴</p> <p>経費執行は適正に行うことができました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も、できるだけゲンバに訪問し、そこで生きた情報を得、生きたつながりをつくるための、予算を計上します。 ・新規事業のひとつである「NPOの基盤づくり事業」に重点的に予算を組み、市民活動団体の自立持続的な運営支援に向けて、連続講座を実施します。

	<p>2) 経費削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、経費節減に努めていきます。 <p>3) 受益者負担</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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します。 	<p>団体の立ち上げと事務局支援を担う人件費について、市民活動支援課化と、予期せぬでき事としたうえで調整を行い、既存予算から執行できたため、スムーズに支援にあたることができました。</p> <p>なお事業費については、団体が助成金を確保したことにより、滞りなく活動ができました。</p> <p>2) 経費削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気代は直接支払っておらず、当センターの経費削減には反映されませんが、活動にあまり支障の出ないスペースを中心に、照明（蛍光灯）の数を3割程度減らし、無人のスペースはこまめに消灯するなどの節電を図りました。 ・法人の口座と同銀行同支店への口座変更が可能な職員については、給与振込を行う口座を新規に開設するよう呼び掛けたところ、3名が応じ、振込手数料の削減を図ることができました。 <p>(年間一人あたり 8,300 円×3人分 → 0円)</p> <p>3) 受益者負担</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主催の研修は、その内容に応じ参加費（講師謝金相当を参加者数で割った額程度）をいただくことで、学びの意欲が高い受講者を集めることができました。 	<p>2) 経費削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・21 年度～23 年度で行える経費削減策はほとんど実施し、現在はそれを継続しています。今後も引き続き経費節減意識をもって事業にあたります。 <p>3) 受益者負担</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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ちました。今後も講師謝金相当額程度の参加費をいただくことを目標にさらに事業の質を高めていきます。
<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、管理体制を確立します。</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います。</p>	<p>1) 庶務・労務・経理などの事務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間カレンダーを作成し、情報紙アニマートの発送に合わせ、主催事業チラシを作成し、早め・前倒しの業務を実施することができました。 ・経理処理について、23 年度はさらに自立的に行いました。また期の途中で、市民活動支援課担 	<p>1) 庶務・労務・経理などの事務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も、業務の進捗管理・労務管理に、力を入れていきます。年間カレンダーを作成し、年4回定期的に横浜市内全 NPO 法人や登録団体に発送する日を定め、これに合わせて企画会議の実施、情報紙・広報チラシなどを作成することで、早め・

	<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きます。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きます。</p> <p>2) 個人情報保護について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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ます。 ・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します。 ・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します。 ・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います。 ・ミスが起こりにくい業務・労務管理に努め、事故を防止します。 <p>3) 事故防止・発生の対応等の危機管理(安全管理)</p> <p>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います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・救命救急対応、災害時対応、犯罪・不正行為 	<p>当者ととも、予算執行の状況を詳細に確認し合うことができました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧問契約を結んでいる社会保険労務士のアドバイスを受け、労務管理改善を実施しました。 ・勤務表や、超過勤務・振替出勤命令簿、有給休暇管理表を改良し、労務管理業務の効率化を行いました。 <p>2) 個人情報保護について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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ました。 ・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全員で確認しました。 ・個人情報に関わるFAX送信作業は、ダブルチェックを行うことを再度徹底しました。 ・全員会議の場などを通じて、些細なことでも気になることを共有し、話し合いを実施 ・業務・労務管理に関する各種様式の改訂、長時間労働になりにくい勤務時間の設定(夜会議がある場合は、可能な限り午後から出勤するなど)による労務管理改善で、事故防止に役立ちました。 <p>3) 事故防止・発生の対応等の危機管理(安全管理)</p> <p>利用者の安心・安全を確保するため、日常の事故や、地震、火事などに備えて、安全管理・危機管理を徹底しました。概ね月2回実施している全員会議で、必要に応じて研修を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・救命救急対応、災害時対応、犯罪・不正行為へ 	<p>前倒しの業務を実施していきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業の質を高めようと努力すると、超過勤務になりがちなので、事務補助の非常勤スタッフと役割分担し、事業を二人三脚で行うことや来客や電話対応から離れ、集中して事務作業を行う時間帯を交替でつくり、効率化を図ります。 <p>2) 個人情報保護について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も、漏洩リスクの洗い出しを含め、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ます。 ・21～23年度起こした事故について、年度当初に再度確認し、再発防止に努めます。 ・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します。 ・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います。 ・ミスが起こりにくい業務・労務管理に努め、事故を防止します。 <p>3) 事故防止・発生の対応等の危機管理(安全管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全員会議の場を利用し計画的に事故防止・発生活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します。 ・4月：21～23年度起こした事故について、再度確認し、再発防止に努めます。
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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 ジで可視化します。 ・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 て検討します。 ・5月：個人情報取り扱いマニュアルの更新 作業を全員で行います。 ・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、役割分担を明確にし ます。 ・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します。（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します。 	<p>への対応などについて、22年度実施した専門家のア ドバイスを受け更新したマニュアルを全員で検 討しさらに更新しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災が発生し、再度の大規模地震も想 定される中、全員会議の場を利用し、地震発生時 の勤務中の対応（館内に残る帰宅困難者への対 応）や、自宅で被災した場合の対応（自分と家族 の安全を確保した上で、できるだけ早く当センタ ーで、コーディネートにあたること）の確認など、 シミュレーションを行いました。調整が必要な事 項も多いため、ホームページでの発信は見送りま した。 ・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、危険がないか確 認しました。 ・5月：危機管理マニュアルを全員で更新しまし た。 ・6月：個人情報取り扱いマニュアルの更新作業 を全員で行いました。 ・7月：クリーンセンタービルの管理を担う資 源循環公社へ、市民活動支援課を通して、大規模 地震や火災の際の連絡・消火・誘導についての、 確認の申し入れを行い、分担表の提示など役割を 明確にすることができました。 ・9月：資源循環公社実施の避難訓練に参加しま した。併せてセンターとして、避難袋セット訓練 を実施しました。 ・11月：心肺蘇生法とAEDの併用による蘇生法 については、23年度は実施できませんでした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、作業を実施します。 ・5月：個人情報取り扱いマニュアルの更新作業 を全員で行います。 ・6月：体制が少ない夜間に、災害が発生した場 合を想定して、実地訓練を実施します。 ・7月：津波の伴わない大規模地震など想定して、 利用者を館外へ避難誘導する必要が起こった際の 避難場所や、地面の流動化が起きる想定地域を 確認するなど、実地訓練を行います。 ・9月：資源循環公社実施の避難訓練に参加し、 避難袋セット訓練など館全体の中での役割を確認 します。 ・10月：危機管理マニュアルを全員で更新します。 ・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します。 <p>※共同オフィス入居団体である NPO 法人ウオータ ーリスクマネジメントへ蘇生法の訓練を依頼しま す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 機管理についての役割を共有します。
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> ・10月：危機管理マニュアルを全員で更新します。 ・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します。 <p>※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頼します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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します。 <p>(事故)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故ゼロをめざします。 <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きます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・3月：危機管理マニュアルについて、再度振り返りを行い、センター職員として安全管理・危機管理についての役割を共有しました。 <p>(事故)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去に起きた事故を教訓に、事故を未然に防ぐために、ダブルチェックの徹底や、メールマガジンの文字化けチェックリストの更新を重ねてきました。ただし、メールマガジンについて、チェックリスト以外の原因で文字化けが発生してしまいました。 ・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ることができました。 <p>事故報告書提出案件</p> <p>①共同オフィス郵送物開封ミス（4月）</p> <p>共同オフィス入居団体宛ての郵送物を職員が誤って開封してしまったため、今後は開封前に宛名をきちんと確認することを全員で確認しました。</p>	<p>(事故)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故が6件もあり、そのうちシステム管理会社のエラーや人為的ミスに起因するものが2件ありました。システム管理会社内でのチェックの徹底を依頼しましたが、確実にチェックされたか当センターでも、検証することを徹底します。 <p>しかしメールマガジンの文字化けは、現在のシステムでは、今後も完全には防止できない事が悩みになっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、管理者・担当者以外の第三者による印刷発行物の最終原稿チェック、などシステム化をしており、同じ原因での事故の再発防止ができています。 ・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</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>②電子メールマガジンの文字化け（6月） チェックリストに記載されている文字以外で発生したため、チェックリストを更新しました。</p> <p>③電子メールマガジンに IP アドレスを記載（9月） イベントの URL を記載する際、IP アドレスを記載したまま発行してしまいました。今後は広報で使用されている URL を使用することを確認しました。</p> <p>④情報誌「アニマート」記載ミス（11月） 最終原稿でダブルチェックを実施することができずに起きてしまいました。今後は最終稿で必ず決裁をつけ、ダブルチェックをすることを確認しました。</p> <p>⑤電子メールマガジンの文字化け（12月） システムエラーにより事故が発生しました。システム管理会社がシステム改善を実施することになりました。</p> <p>⑥センターホームページ「団体検索画面」において、非公開情報を公開（12月） 登録団体が非公開情報としていた情報を、システム管理会社のミスで公開してしまいました。システム変更を依頼した際には、職員が事前に検証してからホームページを公開することを確認しました。</p>	<p>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きます。</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

<p>施設管理・登録団体管理</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します。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します。</p> <p>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。</p> <p>また、安全管理や利用者数など、施設の状況を可視化し、外部へ積極的に公開していきます。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●年間来館者数：50,000人（22年度44,407人） ●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。 	<p>1) 施設管理業務</p> <p>センターの居心地・使い心地をさらに良くしていくために、職員全員で話し合いを重ね、施設管理におけるミッション・ビジョンおよびアクションプランを策定しました。</p> <p>成果・実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ●23年度は、47,500人（2月時点の見込み）で目標には至りませんでした。前年度比約7%の増加を達成しました。年々利用者数が増加し、センター内が着実に活気あふれるものになってきています。 ●施設管理関連で大きな事故はありませんでしたが、ヒヤリハット事例が2回あり、対応策を実施しました。 <ul style="list-style-type: none"> ・雨の日は床がすべりやすいことが判明したので、各階エレベーター前にマットを設置しました。 ・長く使っている研修用の机の側面のベニアが剥がれ、指を痛めた利用者がいたので、テープで応急処置後、他の机と入れ替えを行いました。 ・市民活動・ボランティア★フェスタに向け、 	<p>1) 施設管理業務</p> <p>利用者アンケート満足度の推移（平成21年度3.5→22年度3.9→23年度4.3）や、利用者の増加（21年度41,363人、22年度44,407人（前年度比約7%増）、23年度47,500人（見込み・前年度比約7%増）と、毎年着実に増加しています。</p> <p>より利用者目線に立った職員の対応や、活動しやすい、居心地の良い場所の提供により、市民活動の活動拠点の基盤を整えます。</p> <p>全職員で作成したアクションプランを元に、より主体的・自主的に施設管理業務を遂行していく体制を作ります。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●年間来館者数：50,000人 ※前年度比約5%アップ ●ワークショップ広場：月12コマ以上利用 ギャラリー：年間8団体・機関以上利用 ●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遇に努め、利用者アンケート 接遇評価4.5を目指します。（前年度4.3） ●職員が臨機応変に、主体的・自立的な自ら考え・動く施設管理業務ができるよう、マニュアルやチェックリストの見直し、接遇力アップのための職員研修、情報や課題の共有・業務改善の取組を推進します。 ・24年度は、より利用者目線の施設になるために、窓口業務研修、業務マニュアル・チェックリスト
--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>場の提供</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>主に4階フロアについて、レイアウト変更、デザインした案内サインの設置、テーマ性のあるパネルの掲示、プレイコーナーのおもちゃ・絵本の補充、効果的な観葉植物の配置などを行いました。</p> <p>その結果、利用者の方々からの評判も良く、センター内の美観の保全について、職員の意識がより高まりました。</p> <p>場の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果を受け、ご提案については対応策を全員で考えました。平成 22 年度と 23 年度のアンケート結果をホームページで公表し、可視化しました。 ・利用者にも協力を呼び掛けながら、室内の照明を控えるなど、夏の節電対策を実施しました。 ・セミナールーム 1 の机を更新し、机の移動が楽にできるようになりました。 ・申し込みが簡単で、抽選のために来館する必要がない「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づくりに努めました。 ・貸出し備品については、不具合の出ていたマイクアンプセットの新規購入、コピーボードの修理を実施しました。 ・市民活動団体のさまざまな発信の場として良好な環境・機材を提供するために、全員で話し合いを重ねました。 ・活動工房内の印刷機について、利用者からのクレームで、正規の金額以上にかかってしまう事象が稀に発生することがわかりました。メンテナン 	<p>の再整備を引き続き行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「お気づき箱」を設置し、常に利用者の意見を受け取れることのできる体制を構築し、さらに意見痛いし素早い対応に努めていきます。 <p>場の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全職員が、よりよいセンターにしていきたいという思いを持ち、そのために日々努力を惜しまない姿勢が、アンケート総合評価 4.3 につながったと考えます。今後も、いただいたご意見を元に、さらに改善に努めます。 ・引き続き節電を呼び掛けていきます。 ・貸し出し機材については、5年以上使用している機材が多くなってきていることから、引き続き定期的に点検に行い、使用頻度の少ない機材もすぐに使える体制を整えます。 ・利用者アンケートの結果を踏まえ、利用者の声をより取り入れ、点検表をさらに見直し、チェック欄に記名する方式で、確実に業務を遂行します。 ・観葉植物についての手入れを行き届かせ、季節感ややすらぎを感じられる状態を保ちます。 ・活動工房の機材については、掲示をさらに工夫し、使用方法をわかりやすく明示していきます。
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>ス会社に依頼しても不具合は直りませんでしたが、メーカーに直接問い合わせ、プログラムを修正。根本的に改善することができました。</p> <p>(利用者アンケート結果)</p> <p>11月～12月に利用者アンケートを実施しました。全員会議で話し合い、アンケートに記入された提案の対応を決め、できることから順次実施しました。また、利用者懇談会でアンケート結果と対応策を発表し、ホームページでも公表しました。</p> <p>自由記述欄には、職員の対応が親切丁寧、設備が整っていて、清掃も行き届いているなど、昨年と同様に高評価をいただきました。</p> <p>一方で改善を希望する点・要望の代表的なものとその回答は以下のとおりです。</p> <p>①無線LANの不具合が多い ※無線LANの改善工事を実施。以降は接続が安定しています。</p> <p>②部屋が暑い時がある ※大型扇風機を使用して、より効果的な方法をご案内していきます。</p> <p>③パソコンコーナーの台数を増やしてほしい ※利用状況を見て、検討していきます。</p> <p>④インターネット予約ができるといい。 ※現行システムでは対応が困難です。</p> <p>⑤案内表示が気づきにくい、字が小さい ※掲示物をさらに見直し、よりわかりやすくしていきます。</p> <p>その他、日常の利用者の声も全員会議で共有</p>	<p>(利用者アンケート)</p> <p>24年度も秋に利用者アンケートを実施します。全員会議で話し合い、アンケートに記入された提案の対応を決め、できることから順次実施します。</p> <p>利用者懇談会でアンケート結果と対応策を発表し、ホームページでも公表します。</p> <p>・アンケートでは、利用者からの率直な評価をいただき、励みにもなり、改善点の発見につながりました。</p> <p>・</p> <p>・無線LANの不具合については、費用はかかりましたが、改善工事を実施したことで、接続が安定し、利用者サービスの向上につなげることができました。</p> <p>・パソコンコーナーの増設については、利用状況を見て検討していきます。</p> <p>・貸し館利用団体の案内表示の字の大きさについてはすでにポイント数をあげて見やすくしましたが、ほかのもっと目立つ案内表示にできないか、</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>(ワークショップ広場)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ギャラリーコーナーの積極的なご案内と活用 <p>(利用者懇談会)</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ます。 ・22年度にいただいた要望・アイディアは、23年度以下のとおりの手段で改善する。 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します。 ②1F 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します。 ③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、可視化を図ります。 ④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 	<p>し、利用者用 PC などの電源の位置表示、施設利用票の改善、印刷機の使用方法の説明掲示物改善など、サービスの向上につなげました。</p> <p>(ワークショップ広場)</p> <p>会場予約などの際に、ワークショップ広場を紹介したり、来館者にギャラリーコーナーの案内をするなど、PRに努めてきたことで、ワークショップ広場の利用は平成22年度11,699人、23年度13,000人(年度予想)と、約1割の増加となりました。</p> <p>(利用者懇談会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者懇談会では、ワールドカフェ方式のワークショップを実施し、利用者の声を聴くことができました。全員会議で話し合い、今後の運営に活かしていきます。 <p>なお22年度の利用者懇談会でいただいたご要望に対する23年度改善の実施状況は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①団体の情報発信の支援について、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しました。 ②1F 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案内を開始しました。 ③ホームページに事業報告・計画、中間報告を掲載。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、可視化を実現しました。 ④よりわかりやすい案内表示、チラシやパンフレ 	<p>検討し、実施します。</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者数は、昨年度実績の約1割増加の見込みとなったものの、ギャラリーコーナーの利用はまだ十分ではありません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・24年度は、ポスターなどを掲示して、ワークショップ広場とギャラリーコーナーのさらなるPRに努めます。 <p>(利用者懇談会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度の利用者懇談会の出席者は、初めてセンターを訪れた方や、これから利用されるという方がほとんどでした。そのおかげで、初めての方が必要としているものなどに気づくことができましたが、24年度は主な来館者にも参加していただくことができるよう、開催時間を夜間から午後に変更するなどして、利用している方々の声を多く聴けるよう工夫します。
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>発信、親しみやすい接遇、などの改善で応えていきます。</p> <p>(接遇力アップ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇の研修を実施し、接遇力の向上を目指します。 <p>(館内表示の改善)</p> <p>利用者の使いやすさ向上のため、館内表示の工夫・改善を行います。</p>	<p>ットなどの紙情報の検索性の向上、共通ロゴ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を実施しました。</p> <p>今年2月に開催した利用者懇談会は、プレスリリース講座（約40名参加）と同時開催しました。懇談会には、約20名の参加を得ることができました。</p> <p>ワールドカフェ方式のワークショップで、「日本一の支援センターとは？」をテーマに参加者から様々な意見を伺いました。</p> <p>(接遇力アップ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3月に全員会議で接遇の研修を実施。 ・来館者対象のアンケートでは、接遇に関する総合評価は5点満点の4.3点と、目標を達成しました。（前々年度3.5点、前年度3.9点） <p>(館内表示の改善)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・節電に伴い、利用者用PCとプリンタ電源の位置表示をして、わかりやすくしました。 ・「センター周辺お役立ちマップ」を作成し、4F受付横に掲示しました。 ・自転車の駐輪場のご案内を1Fに掲示しました。 ・利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしていますが、4Fの受付ブース内のゴミ箱やトイレに生ごみなどが捨てられていたので対策を実施。共同オ 	<p>(接遇力アップ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃から、全員会議の場などで気づいたことを話し合う体制ができていたことが、接遇力の評価にもつながったと思われます。 ・アンケートでは、利用者から総合評価4.3と、目標でもあった高い評価、真摯に対応を行った成果があげられました。来年のアンケートでは4.5を目指します。 <p>(館内表示の改善)</p> <p>小さな掲示も、常によりわかりやすくすることを意識したことで、改善が図れました。</p> <p>今後は初めての来館者に向けたご案内を検討・改善し、一度訪れた方がリピーターになるようにしていきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ持ち帰りのポスター制作に当たって、共同オフィスの団体に協力いただき、多国語のポスターの製作ができました。
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>安全管理 (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、無事故達成します。 ・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。 ・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。 <p>センター運営の可視化</p> <p>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。</p> <p>登録団体の更新</p> <p>登録団体の更新作業を実施します。(6月頃)</p>	<p>フィス入居団体や利用者の協力を得て、日本語・英語・スペイン語のポスターを作成し、以後はなくなりました。</p> <p>安全管理 (施設管理業務における危機管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4F セミナールーム2の机の側面の合板材がはがれてきていて危ないとの指摘を利用者から受けたので、養生テープで応急処置をし、その後、予備の机と入れ替えました。 ・セミナールームで待ち針が一本落ちていたので、針を使う団体には、注意を喚起しました。 <p>センター運営の可視化</p> <p>・来館者数、相談件数を「数字で見る支援センター」として、web で公表しました。</p> <p>登録団体の更新</p> <p>8月に全てのセンター利用登録団体1,180団体に案内を発送。うち、約600近くの団体から登録更新の申し込みがありました。</p>	<p>安全管理 (施設管理業務における危機管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全員が問題意識を持ち、全員会議などで話し合いを行うことで、危機管理能力はさらに向上しています。 ・セミナールーム2の机の不具合については、全員会議で状況を共有しました。 ・針を使用する団体については、全員会議で話し合い、さらに対策を検討します。 <p>センター運営の可視化</p> <p>「数字で見る支援センター」を実施できたことで、より開かれたセンターのイメージを発信できました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書・計画書・中間報告書をホームページに掲載していますが、24年度は新たに協働協定書、協働宣言を掲載します。 <p>登録団体の更新</p> <p>利用登録更新手続き作業を実施することによって、団体情報を新しいものに更新できました。</p> <p>また、情報提供先や利用者像がより明確になり、周知を効率的に行うようになりました。</p> <p>また、登録団体アンケートを実施。登録団体のニーズを知ることができました。分析し、今後の施設管理事業に生かしていきます。</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・事業計画概要
<p>相談対応業務</p>	<p>窓口での相談の傾向として、NPO 法人の法人化に関する相談が増えきている。その背景として、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。</p> <p>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。</p> <p>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付けることを目標に、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。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●相談件数：月平均 100 件。 ●情報誌やHP 等を通じて、支援センターの役割について周知を行います。 ●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。 	<p>年間を通して相談件数の月平均が 101 件と、目標として掲げていた月 100 件を達成する事ができました。</p> <p>様々な相談に対応するために、平成 23 年度より相談内容のデータベースの整理・分析の担当者を決めて、全員会議の中で毎月の結果を共有・意見交換を実施しました。さらにケース検討の準備担当者を決め、皆で考え合うための資料を作成することで、相談対応の質を向上させることができました。</p> <p>成果・実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ●相談件数：月平均 101 件 ●上記は、情報紙アニマートの発行や「100ゲンバ訪問」およびNPO法人認証部門との連携などにより、支援センターについての周知が徐々に進んできた成果と思われます。 ●相談ツールの更新作業を実施しました。パソコン 	<p>NPO の法人化・認定 NPO 法人取得・会計処理の方法など、団体運営に関わる相談が増えてきました。特に認定 NPO 法人に関わる相談は、どの職員でも、ある程度の対応ができる体制を早急につくる必要があります。</p> <p>また、当支援センター窓口における相談対応の特徴は、団体・個人どちらの場合も、単純な問合せに対する回答というよりも相談者自らの気づきを促す対応が必要な場合が多いことがわかったため、カウンセリング（傾聴）、コーチング（元気づけ）、コンサルティング（課題解決のヒント・提案）の3つを意識し、取り組んでいきます。</p> <p>さらに、分野・専門を問わない相談窓口であるため、さまざまな相談が寄せられますが、一次相談とはいえ、ある程度の分野・専門知識がないと、相談者の満足度は下がってしまいます。外部の団体や機関とケースミーティングを行うなど、相談スキルをさらに高めていく事業に取り組みます。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●情報紙やホームページ等を用いて、相談事業についての PR を行うことで、市民活動団体がマネジメント全般や協働などについて相談する先は、「桜木町の支援センター」を真っ先に思い浮かべるようになることを目指します。相談目標件数：月 120 件（前年度月平均 101 件）

	<p>●「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します。</p> <p>●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。</p> <p>実施すること</p> <p>1) 事例研究会・研修会への参加</p> <p>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、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を実施します。</p> <p>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、団体活動1日体験に、6名以上参加します。</p> <p>2) 100 ゲンバ訪問</p> <p>「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。</p>	<p>のデスクトップにエクセルデータで保存しておき、電話での相談対応などに役立てました。</p> <p>●研修や実践を通じ、傾聴力、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が高まりました。</p> <p>実施したこと</p> <p>1) 事例研究会の実施と研修会への参加</p> <p>事例研究では、全員会議にて毎月の相談内容をもとにケースミーティングを実施し、改善事項を共有しました。NPO 設立方法の相談増加に対し、ノウハウバンクの読み合わせと意見交換を行いました。</p> <p>傾聴、カウンセリング、コーチング、対人援助技術、ボランティアコーディネーター、NPO 次世代リーダー研修などに、のべ9名が参加しました。団体活動1日体験は、6名が参加しました。</p> <p>2) 100 セミナー参加</p> <p>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、さまざまな分野の活動の団体・機関主催講座に全職員が年間6回以上参加しました。また、講座内容を全員会議等で一部共有しました。</p>	<p>●相談データベースの内容が、当センターの実施するどの事業と関連するのか事業コードを入力しておくことで、検索が容易になり、相談内容の傾向を分析しやすくします。これにより各事業の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。</p> <p>●ライフスタイルの提案として、若年層・壮年層と市民活動とのマッチングができるよう、ボランティアやメンバーの受入れについて団体向けにアンケートを実施し、整理したものを窓口でのコーディネートなどに活かします。</p> <p>実施すること</p> <p>1) 事例研究会の実施と研修会への参加</p> <p>全員会議の中で、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、相談対応力向上につながる研修(傾聴や組織マネジメント、団体活動1日体験等)に全職員が交替で毎月参加します。</p> <p>これらの研究や研修・相談の実践を通じ、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。</p> <p>2) 「100人委員会につながるゲンバ訪問」【新規】</p> <p>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、相談内容の解決につながる情報収集および関係づくりを図り、的確なコーディネートを行うための糧と</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>3) 課題解決ノウハウバンク事業の活用と普及・更新</p> <p>「100 ゲンバ訪問」等で得た情報やその他の相談をもとに、新たな情報を追加する。制度(認定NPO・会計基準)の変化等に合わせ、内容の更新も行います。</p> <p>4) 相談ツールの活用と普及・更新</p> <p>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します。</p>	<p>さらに、参加することで、様々な市民活動団体との顔の見える関係が構築され、コーディネート機能を高める事ができました。</p> <p>3) 課題解決ノウハウバンク事業の活用と普及・更新</p> <p>市民活動団体立上げ、NPO 法人の設立相談に来られた方には、積極的にノウハウバンクを紹介しました。電話相談の方にも、ホームページに誘導し直接ノウハウバンクの画面を見て頂きながらの相談対応を実施しました。認定NPO や会計基準については、税理士に執筆を依頼しており、ノウハウバンクへの反映は4月中にできあがる予定です。</p> <p>4) 相談ツールの活用と普及・更新</p> <p>全員会議にて、相談ツールの活用方法を共有。100 ゲンバ訪問・100 セミナー参加の実施により、新たな団体と関係を作れた事によって、より適切なコーディネートを実現できるようになりました。</p>	<p>します。</p> <p>今後は2年計画で、支援センターブレーン「100人委員会」結成をめざし、各事業の企画や実施を共に担っていただける人材との出会い・関係づくりに向け、さまざまな分野の団体・機関・企業の情報を集めるためのゲンバ訪問を実施します。</p> <p>3) 「課題解決ノウハウバンク事業」の拡充</p> <p>制度の変化等に合わせ(認定NPO 法人取得、NPO 会計基準 等) NPO としてどう取り組めばよいのかなど、内容の更新を行います。また、相談データベースや一昨年作成した相談ツールなどをもとに、ノウハウとしてニーズの高いものを、新たに追加します。</p> <p>またノウハウバンクと SNS などを連動させるしくみを検討・実施します。</p> <p>4) 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【新規】</p> <p>相談について、正確な回答ができない場合には、既存の支援機関や活動団体に問合せを行い、回答し、データベースに記録し、当支援センターに「解決につながる情報」を蓄積していきます。</p> <p>また、設立前後の相談だけでなく、ステップアップするための団体マネジメントや、多方面との協働に関する相談などについても、潜在的にはニーズがあると思われるので、FAQのかたちで、ホームページに掲載し、市民活動に関する幅広い相談に応じていることをPRしていきます。</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>5) 活動につながりやすくなるボランティア・メンバー募集のアンケートを実施【新規】</p> <p>4月上旬にNPO法人や登録団体にアンケートを送付し、ボランティアやメンバー募集の受け入れ情報を整理し、窓口でのコーディネートに活かします。一部については、ギャラリーコーナーへの掲示・ホームページへの掲載・ツイッターでの発信を行い、若年層や壮年層を積極的に市民活動につなげます。</p> <p>6) 専門知識に関する相談スキルアップ</p> <p>制度やニーズの変化(認定NPO法人取得、税制改正(寄付優遇)、多様な組織形態についての知識、NPO会計基準 助成金についての知識 等)に合わせて、職員に対し勉強会を実施。想定問答集を作成し、職員間で共有する事により、適切な相談対応ができる体制をつくります。</p>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>情報提供・発信業務</p>	<p>平成 22 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。</p> <p>平成 23 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。</p>	<p>東日本大震災後、震災情報の収集・発信の担当を決め、横浜市社会福祉協議会災害ボランティアセンターとの連携のもと、震災関連の活動情報や寄附・物資の受入れ先情報などを、解説付きでホームページに掲載しました。</p> <p>各区の支援センターにもいち早くこの取組をお知らせし、市民の方の問い合わせに応えられるようにしました。</p> <p>平成 22 年度の閲覧者数の 1 日平均は 300 人程度（年間約 11 万件）でしたが、東日本大震災に対応した、市民活動・ボランティアに関する情報や、市民活動共同オフィス入居団体と連携し、外国籍の被災者向け情報などの英語表記での情報をほぼ毎日更新して掲載したところ、閲覧者数が、1,300 件を超える日もありました。</p> <p>横浜市災害対策本部から、市民の方からのボランティア活動や物資受入れ団体などの問い合わせについて、当支援センターホームページの情報を多く活用したという報告を受けています。</p> <p>そのほか、市民活動団体が、情報収集や発信をより効果的・効率的に行えるよう、さまざまな工夫を行いました。しかし、ホームページの掲示板機能については、トップページにもってきたにも関わらず、システム変更に伴う、入力方法の変更などもあり、利用する団体があまり伸びませんでした。</p> <p>広報全体について、利用者目線で検証を行うため、今後客観的な評価が必要です。</p>	<p>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。特に、ツイッターやフェイスブックといった SNS での情報発信にも取り組むことで、リアルタイムでの情報発信と、新しい利用者の獲得に努めます。</p> <p>また、全国レベルの市民活動の動きを見据え、横浜の市民活動団体に対して提案的な情報提供・発信を行っていきます。</p>
------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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います。 <p>実施すること</p> <p>1) 情報紙の発行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>実績・成果</p> <ul style="list-style-type: none"> ●情報紙年3回、各9,000部発行しました。駅のPRコーナーに置くなど一般の方の目に触れるよう工夫しました。 ●ホームページの訪問者数：1日平均256人（平成24年2月時点）で前年より、やや減少しました。 ●メールマガジンによる情報発信を行いました。配信26件（月2回と臨時号2回発行）、配信先1,045件、配信情報件数：年間約300件 ●ライブラリーについて、情報の整理・分類、検索性しやすい表示などを実施しました。 ●ギャラリーコーナーについては、外部貸し出しは年間4団体でした。 ●情報コーナーについては、情報の整理・分類、検索性の向上に努めました。 ●センターのロゴを活用し一貫したイメージの情報発信を行いました。すべての印刷物をロゴに統一することまではいたっていません。 <p>実施したこと</p> <p>1) 情報紙「アニマート」の発行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年3回、各9,000部発行しました。 ・外部の市民活動者・専門家等による企画委員会を組織し、企画・編集にあたりました。併せて企画委員には、毎号リレー方式でコラムや記事を書いてもらい協力していただきました。 ・第3号は、3.11の震災にからめ「変わる社会、あなたは どうする？」というタイトルで、市民自らが考え動く社会のあり方について取り上げました。 ・第4号は、「市民が担うこれからの拠点」をテー 	<p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●SNSの活用を開始し、ホームページ・ツイッター・フェイスブック・情報紙「アニマート」・メールマガジンそれぞれをリンクさせながら、複合的な情報発信を行なうことで、学生や若手といった今までの方法では情報が届きにくかった方々へも情報を発信します。 ●メールマガジンについて、読者アンケートを実施するなどして、利用者のニーズに合わせた内容としていくとともに、親しみやすいレイアウトに変更します。 ●平成23年度設定した、センターのイメージカラーやロゴの活用を徹底し、一貫したイメージの情報発信を行います。 <p>実施すること</p> <p>1) 情報紙「アニマート」の発行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年3回発行します。 ・平成21年度末に立ち上げた、外部の市民活動者・専門家等による企画委員会のさらなる充実を図ります。 ・毎号テーマを設定し、社会的課題や社会の今後に関する記事を掲載し、そこに市民・市民活動団体としてどのように関わられるかを提案します。 ・団体のマネジメント力向上や、時宜に合った記事をより充実させます。
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>2) ホームページの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>マに民設民営拠点と公設民営拠点を担う団体それぞれの座談会を取り上げました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第5号は、6月に開催される国際会議「リオ+20」を視野に入れ、持続可能な社会をつくるための取り組み紹介や活動者と学生の座談会を取り上げました。 <p>2) ホームページの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度から引き続き、ホームページの内容の充実と見やすい構成等、変更を行いました。 ・ボランティア情報、助成金情報やイベント情報がそれぞれに分かれ、かつ旧システムでの運用が続いていたページを新システムに更新した上で、利用者自らが書き込める掲示板方式に変更し、ボランティア情報とイベント情報を1つにまとめました。 ・8月に登録団体の更新を実施したのに伴い、「利用登録団体」検索ページをリニューアルしました。 ・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・実施しました。 	<p>2) ホームページの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日平均 のべ500 ページビュー (現在1日平均のべ378 ページビュー) をめざします。 また、当センターホームページのトップにある、イベント&ボランティア掲示板についての利用を促すチラシを団体あてに送る、メールマガジンから誘導する、などの周知策を図り、掲載件数月25件を目指します。(現在月13件程度) ・トップのカラーやデザインを当センターのイメージカラーに合わせ、見出しを工夫するなどして、利用者にとってよりわかりやすいページ構成を目指します。 ・情報ごとにツイート(コメント)してもらえるようにリンクをはり、日常的にセンターの事業やセンター利用団体の情報を発信することで、情報発信力を強化します。 ・相談事例を一般化して公開し、当センターがどのような相談に対応しているのか(できるのか)を見てもらうことで、相談件数の増につなげます。 ・「課題解決ノウハウバンク」に掲載している「リンク集」と連動させることで、関連機関のリンク集を充実させるとともに、ノウハウバンクの活用増につなげます。
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>3) メールマガジン「ハマセン！」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>4) ライブラリーの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>5) ギャラリーコーナーの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登録団体や市内NPO法人に広報し、広く 	<p>3) メールマガジン「ハマセン！」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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した。 ・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、毎月テーマごとに、非常勤を含めた編集チームを組織して、多方面からの情報収集・編集を行うなど、充実したバラエティ豊かな情報を提供する事ができました。 <p>4) ライブラリーの整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に当センターニュースレターが送付されている団体の資料について、ライブラリーに配架しました。現状は、送付される資料が団体毎個別にファイリングしていますが、漸減傾向にあります。 <p>5) ギャラリーコーナーの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部貸し出しは4件でした。利用を促すためのポ 	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの施設や活用法を紹介した動画を製作し、ホームページ上にアップし、センターの機能を分かりやすく伝えられるようにします。 <p>3) ツイッターとフェイスブックの活用【新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ツイッターやフェイスブックを活用し、不特定多数の方に対してリアルタイムでの確かな情報発信と、新しい利用者の獲得を目指し、情報を交換していきます。 <p>4) メールマガジン「ハマセン！」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親しみやすい言葉の使い方やレイアウト変更を行います。 ・月に2回、さらに必要に応じて臨時号を配信します。 ・名刺交換した方を積極的に登録し、登録数を増やします。(現在1,000人程度→1,200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。 ・時宜に応じて設定したテーマの情報を配信します。 <p>5) ライブラリーの運営【リニューアル】</p> <p>NPO法人認証を所管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できるようにすることについて検討しています。</p> <p>また寄付税制変更の案内とともに、認定NPO法人のコーナーを設置するなど、情報収集・発信の場として有効に活用されるようにしていきます。</p> <p>6) ギャラリーコーナーの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ギャラリーコーナーのチラシを作成し、情報紙と
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>利用を促します。</p> <p>6) 情報コーナーの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>7) プレスリリース講座の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体の情報発信支援として講座を開催します。 	<p>スターを作成し、館内に掲示しました。</p> <p>6) 情報コーナーの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報コーナーをテーマ別に分類し、それぞれにポップを作成することで見やすい掲示に変更しました。 <p>7) プレスリリース講座の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体の情報発信支援として、雑誌記者（前新聞記者）を講師に迎え、プレスリリースにあたってのポイントや注意点についての講座を開催しました。 （利用者懇談会と同時開催）参加者 40 名 <p>8) 新施設予約システムの稼働</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度、施設管理の基幹である予約システムを新システムへ完全移行しました。以前までは、最大 30 分程度の時差が生じていたホームページ上の施設の空室情報がリアルタイムとなり、利用者の利便性を向上させることができました。 <p>9) 登録団体情報と団体データベース更新</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度に全登録団体約 1,500 団体に、登録情報の更新を依頼し、約 650 団体から返信がありました。これをもとに団体データベースを更新し、最新の団体情報をホームページにアップしました。 	<p>共に登録団体や市内 NPO 法人等に送付し、広く利用を促します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸室利用団体にも声かけし、こちらから提案する形で利用を促します。 <p>7) 情報コーナーの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サイズが小さなチラシやリーフレットについての置き方を検討し、より見やすいように工夫します。 ・配架やポスターについては、スタッフ一人ひとりが日々整理を心がけ、日にちの過ぎたチラシを翌日までに片づけることや、分野別分類の中でも連動しているような情報は近くに置いたりすることを心がけます。 <p>8) SNS 講座の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体の情報発信支援としてと SNS（ソーシャルネットワークサービス）講座を開催します。 <p>9) 広報評価委員会の開催【新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報全体について、客観的な評価をしていただき、新たな手法についての情報やスキルを得るための委員会を実施します。これにより、利用者のニーズに合わせてつづも、一歩先を表現した、読まれる・伝わる内容の広報にしていきます。 <p>10) メディアの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新聞やラジオ・市民放送局といった外部メディアを活用し、幅広い人に情報を届けます。 <p>11) よりよい案内表示の工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターの場所がわかりにくいという声があるため、当センターのわかりやすい案内について、検討を進めます。
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<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。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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意見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。 	<p>各区の支援センター職員が参加して、22年度末に行った研修企画会で出された研修テーマについて、研修を行うことができました。また、研修時の各区の事例紹介や、各区のノウハウを伝えるニュースレター「Share Tips」の発行(4回)は、各区のこれまでの経験とノウハウを共有することができ、大きな成果となりました。</p> <p>また、本年度より始めた各区の支援センターを伴走的に支援する「各区の支援センター支援事業」では、対象とした支援センターの実状をよく把握し、個別具体的な支援をすることができました。</p> <p>一方で、各区の支援センターが開催する催しや講座に積極的に参加することが、十分にはできませんでした。区によって関わりに濃淡があります。</p> <p>実績・成果</p> <ul style="list-style-type: none"> ●研修時に、各区の支援センターからの事例発表を通し、お互いのノウハウや悩みを共有できるようにしました。また、すべての職員が研修に参加できるわけではないため、研修内容の報告や、その他の情報を紹介するニュースレター「Share Tips」を年4回発行しました。 ●研修は、22年度に行った研修企画会の意見をもとに実施することができました。（3月15日には、各区の支援センターで勤続年数5年目となる職員の方に参加いただき、研修や支援センター運営における課題などに関する意見交換会を開催します。） ●各区の支援センターの個別支援については、「各区の支援センター支援事業」を中心にを行い、また、イベント等の企画の相談や当日のコーディネート、 	<p>各区の支援センターの実状の把握や、職員との関係づくりは、「Share Tips」の作成における取材や、各区の支援センター支援事業のように、事業を通して深めることができつつあります。今後も積極的に各区の支援センター職員の参画を得て、研修や「Share Tips」を企画・実施するなどし、信頼関係づくりや現場の実状をよく踏まえた事業としていきます。</p> <p>具体的には、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や市民活動支援につながる取り組みなどに重点を置き、研修や勉強会の実施や、「Share Tips」を発行するなどします。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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、事業のノウハウなどを共有するためのメールニュース「ShareTips」を定期的に配信するとともに、勉強会を実施します。 ●専門的知識やコーディネート能力を高めるための研修・勉強会を、各区の支援センター職員の意見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引き続き強化します。
---------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>実施すること</p> <p>1) 研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>2) 各区の支援センターの活動のPR</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>そして講師紹介などを行いました。</p> <p>実施したこと</p> <p>1) 研修(7回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度に実施した「各区の支援センタースタッフとつくる研修」で出された意見を基に、生きづらさを抱える人への相談対応、外国につながる人・団体への関わり方、運営に関する研修、現場で活動する市民活動団体を実際に肌で感じる「現場ツアー」などの研修を実施しました。 ・ほとんどの研修の中で、各区の支援センターの事例報告をしてもらうなど、ノウハウを共有する機会をつくりました。また事例によっては「Share Tips」で特集を組むことで、研修に参加していない職員などにも共有できるようにしました。 <p>2) 各区の支援センターの活動のPR・ノウハウの共有</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4階のワークショップ広場に常設で、各区の支援センター発行のチラシやパンフレット等を配架するコーナーを設けました。 ・1月に開催した市民活動・ボランティア★フェスタにおいて、各区の支援センターを紹介するコーナーを設け、わかりやすく紹介しました。 ・当センターが発行するメールマガジンで、各区の支援センターの特集を組み、それぞれの支援センターの紹介と、近日開催するイベント情報の掲載を行いました。 ・各区の支援センターのノウハウを共有する取組として、本年度新たに、ニュースレター「Share Tips」 	<p>実施すること</p> <p>1) 研修(3回) ※研修とは別に、テーマや対象者を絞った勉強会を別途3回(後述)実施します)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各区の支援センター職員向けには、市民活動やソーシャルビジネス立ち上げの相談にも対応できるよう「さまざまな組織化の形態(任意団体、NPO法人、社団法人、財団法人、合同会社など)について基礎知識を学び、特にNPO法人については、特徴や最近の動向(認定NPO法人など)を理解できるよう、研修会を実施します。 ・各区の支援センター担当職員(地域振興課職員)向けの研修を初めて実施します。各区の支援センター職員からの情報だけでは見えづらい各区の実状や、各区の支援センターを担当する行政職員の考えなどを聞く機会を作り、今後の研修企画等に生かします。 ・研修の手法としては、各区のセンターのノウハウを共有するため、事例発表をできるだけ交えながら実施します。 <p>2) 勉強会(3回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的にテーマを決めて勉強会を実施することで、日頃から他区の支援センター職員同士や、当支援センターと区の支援センター職員が相談し合える関係をつくります。 ・平成24年3月に実施の5年目の職員を対象とした意見交換会で得られた、各区の支援センターの実情や研修のニーズを研修の企画に活かします。
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>3) 各区の支援センターへの協力 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、積極的に支援します。</p> <p>4) 方面別担当制を継続して実施 ・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</p>	<p>を発行しました（年4回）。運営上の工夫、力を入れて取り組んでいる事業、研修のポイントの報告などを紹介しました。企画によって各区の支援センターの職員の方にも執筆してもらいました。発行後に、「私の支援センターの事例も紹介したい」などの意見をいただきましたが、運営上のことについては、紙面で表現することができない内容があることがわかりました。今後は、運営面ではなく、事業の企画や工夫に着目して紹介していきます。</p> <p>3) 各区の支援センターへの協力 ・各区の支援センター支援事業を西区、神奈川区、戸塚区の支援センターを対象として実施しました。西区では、利用団体のニーズ把握や市民参画による支援センター運営について、神奈川区では既存の事業の見直しと今後の方向性について、戸塚区では近隣住民へのアンケート調査について、伴走的な支援を行い、職員同士の信頼関係づくりができたほか、個々の区の実状を踏まえた支援をすることができました。</p> <p>・幅広い相談に対応しました。</p> <p>例：区の利用登録団体の広報支援の方法、利用登録の判断が難しい活動内容への考え方に関する情報提供、講座等の講師の紹介、イベントの企画内容の検討、イベント当日のコーディネートなど</p> <p>4) 方面別担当制を継続して実施 ・昨年度に引き続き、方面別に担当制をとり、担当者が方面別連絡会に参加するなど、各区の支援センターと顔の見える関係作りを行いました。その結</p>	<p>・勉強会で出た意見は、研修の企画に活かします。</p> <p>3) 各区の支援センター支援事業 ・希望区を募り、方面別に3区を選択し、地域の情報を活かした各区の支援センター運営が実現するよう支援します。</p> <p>・それぞれに担当職員を決め、定期的に訪問し意見交換を実施することで信頼関係を気づきながら、当支援センター職員も事業に参画し進めていきます。</p> <p>4) 各区の支援センターにおける運営上の課題の整理と分析 ・これまでのヒアリング調査や各区の支援センター支援事業の成果、利用統計、相談統計の件数、概要調査シートなどをもとに、民間運営や区役所直営、区役所内に設置されているか否か、などの運営上の特徴別に整理します。</p> <p>・その上で研修や勉強会の場などを通して、各区の支援センター職員や地域振興課の担当職員と課題を共有しながら分析を深めます。</p> <p>5) メールニュース「ShareTips」（4回） ・各区の支援センター職員、地域振興課担当職員を主な読者とするメールニュース「ShareTips」を年4回発行します。企画については、各区の支援センター職員が参画する企画検討の場をつくり、記事内容に反映させます。</p> <p>・研修会・勉強会の報告のほか、毎号テーマを決めて、各区の支援センター職員の持つ情報を共有します。</p> <p>6) その他</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>把握します。</p> <p>5) 市民活動支援課との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>果、方面別担当者に直接相談がくるようになりました。</p> <p>5) 市民活動支援課との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修の企画内容のすり合わせや、事業の進捗などについて、認識にズレが生じないように、月1回市民活動支援課と会議の場を持ちました。 次年度の研修計画について、市民活動支援課、教育委員会とともに考え方や研修の内容について共有する機会を設けました（2月24日）。 	<ul style="list-style-type: none"> 方面別担当制を継続して実施し、地域の実状や企画のねらいなどを丁寧に把握します。また、必要に応じて協働で講座等を実施できるか検討します。 各区の支援センターの活動PR（メールマガジンでの特集等）を行います。 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。
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>市民活動マネジメント支援に関する事業【重点事業】</p>	<p>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。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 	<p>市民活動マネジメント支援に関する講座の実施に関して当初の目標をほぼ達成することができました。各講座の企画・実施にあたっては、対象者別、レベル別に実施するなど、これまでの受講生の声を反映したものにすることができました。</p> <p>また、認定NPO法人に関する講座については、市民活動支援課とともに企画・実施することができました。</p> <p>アドバイザー派遣については、8件の依頼がありましたが、当支援センター職員の相談対応で解決するなどし、結果的に派遣をコーディネートしたのは6件（目標10件）となりました。</p> <p>実績・成果</p> <ul style="list-style-type: none"> ●アドバイザー派遣を実施しました。派遣件数：6件（平成24年2月18日現在） ●会計・税務・労務の実務講座を開催しました。開催回数：6回、延べ参加者数：161名 ●会計・税務勉強会を開催しました。実施回数：4回、延べ参加者数59名 ●NPOの運営に関する講座を実施しました。実施回数：2回、延べ参加者数：54名 	<p>各講座の企画・実施においては、これまでの3年間において確実にレベルアップを図ってきています。今後は、これまでの講座実施の経験を生かしつつ、参加者同士のつながりづくりや学びあうことのできる場づくりにも重点を置きます。具体的には、会計・税務、労務などに加え、社会状況や人々の意識、法制など、NPOを取り巻く環境の変化を踏まえ、NPOの次世代基盤の整備をテーマとして、これからのNPO運営にとって必要な、リーダー養成、リスクマネジメント、認定NPO法人、指定管理制度などを学ぶ講座や、それぞれのもつノウハウを出しあえる場づくりを行います。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●NPOの基盤整備に関する連続講座を開催します。実施回数5回以上、延べ参加者数：125人以上 ●認定NPO法人取得に向けた講座を開催します。実施回数3回以上、延べ参加者数60人以上 ●会計・税務ゼミナールを開催します。実施回数3回以上、延べ参加者数45人以上 ●会計・税務実践者講座を開催します。実施回数3回以上 延べ参加者数90人以上 ●労務の実践者講座を「初めての雇用編（経験1～2年の方向け）」と「労務に関する規定類整備編」に分けて開催します。実施回数：各1回、延べ参加者数50人 ●アドバイザー派遣を行います。派遣件数：10件
---------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>実施すること</p> <p>1) 人材バンク事業 ～会計・税務・労務講座およびアドバイザー等派遣事業</p> <p>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、平成22年7月に「NPO 法人会計基準」が策定されたこともあり、平成23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に開催します。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ー会議を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>実施したこと</p> <p>1) 人材バンク事業 ～会計・税務・労務講座およびアドバイザー等派遣事業</p> <p>会計・税務勉強会については、22年度の講座受講後に実施したアンケート結果などから、内容を毎月行うべき会計業務よりも、基礎知識の取得と会計担当者のネットワークづくりを目的とした講座を実施しました。また、秋期には、全体像やテーマごとのポイントをまとめた経験者向け講座を実施しました。なお、アドバイザー会議については、年度内に実施できるよう現在調整中です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NPOの会計・税務に関する勉強会として、「初心者向けの講座」を開催しました。(6月～9月、全4回) 定員を超えた方々へは、秋期講座のご案内やアドバイザー派遣をご紹介するなどフォローしました。また、この勉強会は、会計担当者同士のネットワークを築くことを目的として講座を進めました。 ・アドバイザー派遣は、8件の申請があり、うち6件を専門家へつなぎました。会計・税務に関してのニーズが高く、6件全て税理士の派遣でした。 ・「会計・税務講座」(H23年9月～H24年1月、全5回) を、延べ参加者数130名、計5つのテーマに分けて実施しました。①日々の帳簿の付け方、②収益事業と区分経理、③給与・報酬を払ったら～源泉徴収と年末調整、④決算に向けて準備する、⑤申告書をつくろう。 テーマの④、⑤での評価が低かったため、よりニーズに沿うような内容へと充実化を図ります。 	<p>実施すること</p> <p>1) NPOの基盤づくり事業～新たな公共の担い手が育ち、活きる環境づくり～</p> <p>市民活動団体の自立持続的な運営支援に向けて、連続講座を実施します。現場実践者を中心に基盤づくり事業企画委員会を設置し、基盤整備に必要な学びのプログラムや講師、手法などを検討します。</p> <p>現在想定されるテーマとしては、①認定NPO法人取得&税制改正(寄附優遇)、②情報公開&リスクマネジメント、③パブリックリレーションズ(伝わる広報)&プレスリリース、④会計&労務の管理、⑤指定管理者制度・受託事業、⑥行政&企業との協働の進め方 実践編(協定や契約含む) ⑦NPOで社会を変える仕事をしよう!などをテーマに学び合いの場づくりなどを行います。</p> <p>2) 認定NPO法人取得に向けた講座</p> <p>制度や取得する意義についての基礎知識、申請を予定している団体向けの演習、作成した書類を確認していくゼミナール方式などを組み合わせて実施します。</p> <p>3) 会計・税務 ゼミナール(人材バンク事業) 3回連続講座</p> <p>会計の基礎知識を一から学ぶことでその後の実務遂行力の向上を図ることを目指し、初心者向けの少人数制(15名)ゼミナールを開催します。本事業では、ディスカッションの機会を通じて、担当者間のネットワークのきっかけを築くことも目的にしていますので、受講団体の会計担当者同士の交流や学び合いも促進します。</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>2) NPOの運営に関する講座</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「事業の改善点が見える！次のステップが～市民活動企画アシストシートの活用による事業の作り方～」（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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・労務講座の実施（6/17開催） <p>参加者数31名。労務講座では、2部構成で特定社会保険労務士含む2名による講義を実施しました。講座後に実施したアンケートでは、満足度の平均点が87点でした。また、各論の部分を深めてほしいという要望がありました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認定NPO法人に関する講座を市民活動支援課と協働で実施します（3月27日、28日）。 <p>2) NPOの運営に関する講座</p> <p>平成23年度は、改正NPO法の成立や新寄付税制の施行により、認定NPO法人講座を急遽、実施しました。講座に対する反響が非常に大きく、定員の2倍以上の申込みがありました。受講できない方へのフォローは、アドバイザー派遣の紹介、および市民活動支援課と共催する3月開催の認定NPO法人の講座を案内することにしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「事業運営・企画力アップ！に効くサプリー～市民活動企画アシストシートを使って、実際の事業を企画・評価してみよう～」（10/14開催）を実施しました。アンケートでは、平均点が90.9点でした。 ・NPO法改正に伴い、タイムリーなテーマとして、「緊急開催！“認定”NPO法人を取る！～合言葉は、『3,000円×100人』！？～」（11/22開催）を実施しました。当初、少数の定員で実施することを想定していましたが、応募が多かったため、内容を変更して定員を増やして実施しました。（参加団体20団体39名）アンケートでは、平均点が89.3点でした。また、「申請書類を書く演習に対応した少人数制の講座を実施して欲しい」、という意見があり、対応 	<p>4) 会計・税務 実践者講座（人材バンク事業）3回連続講座</p> <p>日々の会計税務の処理方法について、1年間の具体的作業、1ヶ月の具体的作業など、時間軸で必要となる作業に分けて学びます。具体的にはNPOで会計を担当するスタッフや税理士などで企画委員会を設置し内容を検討します。</p> <p>5) 労務実践者講座（人材バンク事業）</p> <p>労務管理の実践方法について、社会保険労務士および労務管理経験者による講座を実施します。就労規則や給与規定、給与表の例など具体例をもとに学び合います。</p> <p>6) アドバイザー派遣</p> <p>認定NPO法人を取得するための相談ニーズが増加することが見込まれるため、派遣制度の周知とコーディネートを実施します。また会計・税務講座のフォローアップとしてアドバイザー派遣を活用することで、さらなる遂行力の底上げを図っていきます。</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>した講座を検討します。</p> <p>3) その他</p> <p>高校生ボランティア活動支援ネットワーク会議委員として、神奈川県生涯学習情報センターに招聘され、年3回の会議に出席しました。また、地域ボランティアエアポート連絡会に年2回出席しました。その他、神奈川県内にある他の地域ボランティアエアポート指定の市民活動支援センターと連携し、情報交換を行いました。</p>	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>共同オフィス事業</p>	<p>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、平成23年度の事業計画を立て、取り組んでいきます。</p> <p>目標</p> <p>●入居団体同士の協働の取組 5件</p>	<p>東日本大震災後、入居団体による、被災地支援を行う団体への支援金集めや、共同オフィス入居団体を中心に行うイベントの企画会の開催など、自主的な取組を支援しました。また、助成金申請や、財源確保に関する研究会を開催し、団体のノウハウを共有することができました。こうしたことはこれまでの積み重ねてきた取組の上にてできた、新しい成果と言えます。</p> <p>一方、団体間の取組の意義や進め方に十分な共通認識をもてない場面もありました。共同オフィス設置から8年目となり、入居団体の特性が変化していることから、合意形成の進め方など、改めて留意して取り組む必要があります。</p> <p>成果・実績</p> <p>●入居団体同士の協働の取組 5件</p> <p>以下の5つの事例について、支援やコーディネートを行いました。またこのほかに団体同士が独自に連携・協働する事例が数多くありました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NPO法人FOSHとNPO法人日本ステップング協会による、被災地支援を行う団体のための支援金募集 ・NPO法人PC-ITVとNPO法人神奈川県難病団体連絡協議会、およびWhite Heart Supportによる共同オフィスイベントの企画会の実施 ・NPO法人ウォーターリスクマネジメントとNPO法人ハマトラ・横浜フットボールネットワークによる被災地支援活動 ・NPO法人VMCYとNPO法人ウォーターリスクマネジメントによる被災地支援活動 	<p>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、入居最終年を迎える団体が多くなるため、個別団体支援に力を入れます(特に事務所確保や団体同士による共同オフィスづくり、認定NPO法人取得の検討、市民活動団体等とのネットワークの拡大など)。また、こうした個別支援につなげることを目指し、市内の他の共同オフィスと連携するイベントを開催します。また、それぞれの共同オフィスの特徴を把握し、9年目を迎える横浜市市民活動共同オフィスの意義や課題などについて整理します。</p> <p>目標</p> <p>●新たに入居する団体を交え、団体同士の力を活かす事業展開を進めます。</p> <p>●入居最終年を迎える団体の具体的な支援につながる取組を行います。</p> <p>●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、今後の支援センターにおける共同オフィスの意義や課題を整理した上で、研究会(またはフォーラム・公開型オープンミーテ等)を実施します。</p>
------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>実施すること</p> <p>1) 交流の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>2) 広報の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>3) 研究会・イベントの実施支援</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 	<p>・NPO 法人 FOSH と NPO 法人 ウォーターリスクマネジメントによる共同オフィス平成 23 年度オープンミーテ最終回の企画検討</p> <p>実施したこと</p> <p>1) 交流の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共同オフィス事業へのニーズや、団体の課題などに関する調査を行い、特に震災による活動への影響や被災地支援活動について把握し、各団の連携につなげることができました。 ・オープンミーテを2か月に1回程度開催しました。主なテーマは、被災地支援や共同オフィスイベントに関するものでした。 ・オープンミーテのテーマが入居団体を対象としていたため、公開とすることができませんでした。 <p>2) 広報の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居団体の紹介パンフレットを7,000部発行しました。 ・当センターメールマガジンや共同オフィスメーリングリストを活用した広報を行いました。当センター情報紙は、テーマが合わず23年度は掲載しませんでした。 ・支援センターHPで、オープンミーテの活動の様子などを掲載しました。 <p>3) 研究会・イベントの実施支援</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を3回実 	<p>実施すること</p> <p>1) 交流の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、その結果を入居団体と共有しつつ、各団体の個別支援に生かしたり、共通課題については、研究会開催の支援をするなどします。 ・「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、また市民活動を知ってもらい、参加のきっかけづくりを目的して「オープンミーテ」を公開とし、多様な人・団体・機関の参加を促します。 <p>2) 広報の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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（当支援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など）。 <p>3) 研究会・イベントの実施支援</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やイベン
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>の開催を支援します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>4) 日常的な相談対応・情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>施しました。(テーマ:助成金申請書の書き方、自主財源確保、認定NPO法人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居団体が中心となって実施するイベントは、企画会が5回行われましたが、イベントの内容について十分な検討ができなかったため、年度内の実施は見送りました。 <p>4) 日常的な相談対応・情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体からの相談対応や交流のコーディネートを実施しました。(相談対応:理事会と事務局の関係づくり、会計処理の方法、入居終了後の事務所確保、協働事業の管理費、助成金申請書の書き方・プレゼンテーションの方法、被災地での活動に関する情報収集ほか) ニーズの高いものや、相談の多いものについては研究会を行いました。 <p>5) その他</p> <p>支援センターが実施する研修(各区の支援センター職員向けの研修)において、専門性があり、そのテーマにおいて、幅広いネットワークをもつ入居団体に参画していただき、企画の検討をするともに講師を担っていただきました。</p>	<p>トの開催を支援します。特に研究会では、24年度で卒業する団体が多くいるため、事務所確保などを重点的なテーマとして、過去の卒業団体の事例を学んだり、家賃や重視していることなどについて、他の共同オフィスの実態を把握するなどします。またイベントは、市内にいくつか誕生した共同オフィスとの連携による企画・実施を目指します。(例:よこはま市民共同オフィス、NPOスクエア、泉町共同オフィス、関内フューチャーセンターなど)</p> <p>4) 日常的な相談対応・情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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相談を強化し、運営力が高まるようにします。 <p>5) 共同オフィス調査研究</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当支援センターの共同オフィスの独自性・位置づけを踏まえ、入居団体の特性の変化などを整理します。 ・市内、および横浜市周辺に整備されつつある他の共同オフィスの特性を整理します。また、成果を研究会などの場で入居団体と共有します。
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>ネットワーク構築事業</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 	<p>東日本大震災により、上半期は被災地支援活動を行う団体の支援、ネットワーク化に注力しました。NPO、社会的企業、大学（明治学院大学、慶應大学）など被災地支援に取り組む団体等をネットワーク化しました（団体名：くらしまちづくりネットワーク横浜、参加団体：約 30 団体）。岩手県大槌町を中心に継続的な支援活動を実施し、支援センターとして事務局の運営を支援しました。</p> <p>また、1月27・28日に市民活動・ボランティア★フェスタを実施しました。NPOで活躍する実践者や新たなライフスタイル見直しニーズとしてボランティア参加したい人に焦点をあて、特に次世代を担う30-40代層を対象としました。企画委員会の設置などを通して、新たなNPOや社会的企業等とつながり、大きな成果となりました。</p> <p>成果・実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ●これまでつながりの無かった市民活動や地域活動の実践者に企画委員となってもらい、市民活動・ボランティア★フェスタを開催することができました。（1月28・29日） ●被災地支援を行う市内の市民活動団体をネットワーク化し、お互いのノウハウを活かし合ったり、連携して被災地支援を行う「くらしまちづくりネットワーク横浜」の立ち上げの支援、および事務局の運営の支援を行い、継続的な支援活動を実現することができました。 	<p>平成24年度は、平成23年度の取組によって得られた新しい団体、機関、世代とのつながりをさらに広げます。社会的問題の解決につながるネットワークづくりを仕掛け、具体的な連携のきっかけづくりの役割を積極的に行っていきます。</p> <p>くらしまちづくりネットワーク横浜の事務局の運営の支援に関しては継続して行っています。神奈川への避難者に対する支援をくらしまちづくりネットワーク横浜を通して行います。</p> <p>市民活動・ボランティア★フェスタについては、平成23年度初めての試みで課題が見えてきました。テーマの絞り込み、実施方法や広報の方法を検討するなどし、ねらいをわかりやすくして、開催します。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●被災地支援活動で培ったノウハウやネットワークをさらに広げ、被災地で、また横浜で、具体的な課題解決の取組を実施します。 ●これからの社会における市民活動団体の10年を見据えた取組として、特に30代、40代を中心として、既に実践している人や、これから活動したいと考えている人のニーズに応える取組を企画・実施します。
--------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>実施したこと</p> <p>1) 「くらしまちづくりネットワーク横浜」の事務局の運営の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・12 団体・機関・大学へ呼びかけを行い、4月19日に設立会を実施しました。 ・連絡交流会を毎月実施しました。 ・被災地に赴いて行う活動の事務局の運営の支援をしました（1月を除き毎月）。 ・震災支援に関する相談を、「くらしまちづくりネットワーク横浜」の経験を通して対応することができました。（相談例：被災地支援活動への参加希望、被災地へのプレゼントの送付、被災地における行政・社協等による支援体制に関する相談など） ・市民活動・ボランティア★フェスタにおいて「くらしまちづくりネットワーク横浜」と神奈川県内の避難者を対象とした「お茶っこサロン」の企画・実施をしました。 <p>2) 市民活動・ボランティア★フェスタの開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民活動・ボランティア★フェスタを開催しました。（1月27・28日、のべ来館者数約279名） ・フェスタ開催にあたり、企画委員会を設置し、企画会議を3回実施しました。企画委員会を通して、NPOや社会的企業、地域団体などと新たなつながりをつくることができました。 	<p>実施すること</p> <p>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の運営の支援</p> <p>被災地支援活動で培ったノウハウやネットワークを、震災支援だけでなく、現地における様々な社会的課題解決につながるネットワークづくり、事業立ち上げ支援、横浜と被災地をつなぐ取組などに活かします。また、先の見えない慣れない土地での長期避難されている方々への支援を、関係団体・機関と連携して実施します。</p> <p>2) 横浜市災害ボランティアセンターとの連携・研修会の実施</p> <p>関東圏で震災が起こった際の市民活動団体の連携や当支援センターの役割について、横浜市災害ボランティアセンター（横浜市社会福祉協議会）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す。</p> <p>3) 各事業の現場参画（企画委員）での実施</p> <p>市民活動やその支援を担うリーダー層や次世代の中心となる世代として30代～40代の方々に、企画委員として、当支援センター事業へ参画していただき、当事者性・現場性の高い事業の質を確保するとともに、参加者同士の交流や学び合いの場としていきます。今年度は新規に「会計・税務講座企画委員会」、「NPOの基盤づくり事業企画委員会」「広報評価委員会」を立ち上げます。昨年度も実施した「市民活動・ボランティア★フォーラム企画委員会」「情報紙企画委員会」については、委員の変更・拡充を行います。</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>社会的問題解決に向けた調査・研究・提案事業</p>	<p>平成23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。</p> <p>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、平成23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、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。</p> <p>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とともに、その成果を発信・共有します。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 	<p>東日本大震災を契機に当支援センターでは、市民活動支援課と話し合い、被災地で具体的支援活動を行うネットワーク団体の立ち上げと事務局支援を行うこととなりました。</p> <p>そこで、社会的問題解決に向けた調査・研究・提案にもつながる取組として、未来の社会づくりジェネレーション事業とし、実施していくこととなりました。</p> <p>また、自治会等の地縁組織からの相談は、当センター自主事業である地域づくり大学校の周知が進むとともに、大学校の事務局への相談に集約しました。</p> <p>実績・成果</p> <ul style="list-style-type: none"> ●未来の社会づくりジェネレーション：実施回数1回、参加者数40人 ●情報紙アニマートを発行し、横浜における社会的課題の原因や取組みを可視化しました。発行：年3回 ●非常勤職員まで含めた100 ゲンバ訪問および100 セミナー参加で、より顔の見える関係づくりが広がりました。 ●地域活動支援のための調査や相談業務については、主に自主事業である地域づくり大学校事務局に集約して取り組みました。 ●これからの市民活動施策や支援センターのこれ 	<p>マネジメント支援事業で実施する「NPOの基盤づくり事業 ～新たな公共の担い手が育ち、活きる環境づくり～」に参画する企画委員や受講メンバーなどとともに、「未来の社会づくりジェネレーション」、(研究会)「市民活動・ボランティア★フォーラム」(提案的な発信)を進めていきます。これにより社会的問題・課題を可視化すると共に、団体自らが運営課題を解決する力を養う場を現場参画で創ります。</p> <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●未来の社会づくりジェネレーション：実施回数：年1回、参加者数15名 ●市民活動・ボランティア★フォーラム：メイン企画1、分科会テーマ4以上のべ参加者数160人(23年度はネットワーク事業で実施) ●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 ●問題・課題解決につながるゆるやかで重層的なネットワーク・当支援センターブレイン「100人委員会」結成に向け、事業に関わる企画委員や参画団体など、これまでつながりができた方々との累計で、50人以上との顔の見える関係づくりに取り組
------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>信を行います。</p> <p>実施すること</p> <p>1) 未来の社会づくりジェネレーションを通した横浜における社会的課題の可視化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>2) 情報紙の発行を通した横浜における社会的課題の可視化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時期、場所に応じ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。 <p>3) 地域活動支援のための調査・相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>からを考えることについて、当センター中間報告書および共同宣言の作成を通して行いました。</p> <p>実施したこと</p> <p>1) 未来の社会づくりジェネレーションを通した横浜における社会的課題の可視化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・未来の社会づくりジェネレーションを情報紙アニマートとの連動企画として、東日本大震災後の社会にもからめ、市民自らが考え動く社会のあり方をテーマに講座を実施しました。東日本大震災関連の業務に体制を振り変えるため、実施回数は1回としました。 <p>2) 情報紙の発行を通した横浜における社会的課題の可視化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報紙アニマートを、主に市民活動団体に向け、「市民自らが考え動く社会」「市民による地域拠点運営の意義」「持続可能な社会の実現をクリティカルにとらえる視点」などをテーマに、年3回(8月・12月、3月)発行しました。 <p>3) 地域活動支援のための調査・相談業務</p> <p>自主事業の「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した。今年度新たに訪問・調査した地域活動の現場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治会館で、民生・児童委員や主任児童委員と母親が協力し合って実施している子育てサロン5か所 ・130 世帯の小規模ながら、環境問題・つながりづくりで成果をあげている自治会 	<p>みます。</p> <p>実施すること</p> <p>1) 未来の社会づくりジェネレーション (研究会)</p> <p>これからの社会における市民活動団体の10年を見据え、海外事例も含め、NPOなど社会的課題解決に取り組む組織の自主財源確保の先進事例、多くの人々が参加・参画する開かれた組織運営のあり方などをテーマに研究会を開催し、参加者の学び合いとネットワークづくりを進めます。</p> <p>2) 市民活動・ボランティア★フォーラム</p> <p>社会的課題解決に取り組む各分野のNPOが連携して実施するフォーラムを実施します。</p> <p>3) 情報紙の発行を通した横浜における社会的問題・課題の可視化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企画委員を増員して、さらに幅広いテーマで編集した情報紙を、年3回発行します。 ・団体の紹介だけでなく、専門家・問題・課題の解決に取り組む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。
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>を実施できるように準備を進めます。</p> <p>4) 研究会の開催と成果の発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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にしつつ、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駅前空き店舗を活用した地域サロン運営1か所 ・住宅地での地域サロン運営2か所、 ・まちの環境保全に取り組む地区1か所 <p>4) 研究会の開催と成果の発信</p> <p>これからの市民活動施策や支援センターのこれからの考えることは、新しい公共支援事業（協働に関する新しいステージづくり）への参画、成果の発信としては、当センターの2年半を振り返りこれからの展望した、中間報告書および共同宣言を通して行いました。</p>	<p>4) 地域活動支援のための調査・相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・各区の支援センターへの向けた研修や勉強会、また地域の情報を活かした各区の支援センター運営に向けた支援事業（3区訪問）などを通して、実施します。
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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25年度 【事業実施5年 目】</p>	<p>受益者負担による講座等の実施拡大・検証 と販売の実施・検証、区の支援センター運 営支援の総括</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 します。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ます。</p> <p>A 受益者負担による講座等の実施拡大・検 証 と作業所などによる販売の実施・検証</p> <p>1) 受益者負担による講座等の実施拡大・ 検証</p> <p>2) 作業所などによる販売の実施・検証</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>地域支援に取り組む機関や大学などとの</p>	<p>1) 受益者負担による講座等の実施拡大と検証</p> <p>今後の支援センターの自立した講座運営を検討す るために、市民活動支援課と調整し、受講料の適正 な徴収など財源確保につながる事業の実施と検証を 行いたいと考えています。</p> <p>2) 作業所などによる販売の実施・検証</p> <p>支援センターを訪れた人のさまざまな活動を知る きっかけづくりや、作業所などの取組の支援を目的 とした小箱ショップ（小棚による販売コーナー）の 設置を検討します。</p>	<p>1) 受益者負担による講座等の実施拡大と検証</p> <p>受益者負担を前提とした事業を実施します。こ のことで、これからの市民活動支援における市民 と行政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 とができます。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ます。</p> <p>2) 作業所などによる販売の実施・検証</p> <p>作業所などを運営する団体の支援となるほか、 地域のなかで十分に活動の広がりを持ってない団 体が、自らの活動のPRや財源確保につながるよ うにします。また、小箱ショップを訪れる団体が さまざまな活動を知ることや、新たなつながりを つくることを期待できます。</p>

	<p>連携を重視し、事業の質を高めていくとともに実質的な課題解決につながるようにします。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います。</p> <p>A 5年間の取組と成果のとりまとめ</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、次世代の地域活動・NPOの基盤整備に着眼して整理します。</p> <p>2) 5年間の取組と成果を「市民主体の施設運営」に着眼してまとめます。</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>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>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、次世代の地域活動・NPOの基盤整備に着眼して整理します。</p> <p>実質的な課題解決につながる地域支援に向けて、横浜市市民活動支援センターの経験を振り返り、ノウハウを整理し、今後の役割を検討します。</p> <p>2) 5年間の取組と成果を、「市民主体の施設運営」に着眼してまとめます。</p> <p>NPOが支援センターを運営する成果と課題を市民参画や公契約などに着眼して整理し、これからの市民主体の施設運営のあり方について、実際に、施設運営を担っている団体等と共有する機会を設けます。</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できなかったことなどについて、市民に広く発信するとともに、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します。</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、次世代の地域活動・NPOの基盤整備に着眼して整理します。</p> <p>26年度以降の支援センター運営の基礎資料とします。また支援センター運営や地域活動・NPOの支援において新たに必要とし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ます。</p> <p>2) 5年間の取組と成果を、「市民主体の施設運営」に着眼してまとめます。</p> <p>NPO等が施設運営を担う例が増えています。改めてNPO等が担う施設運営の意義を振り返り、共有できるノウハウを整理することで、課題を共有することができます。</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年間の取組と成果のとりまとめ」で整理したものに、市民の意見を反映するとともに、全国や新しい動きを加えることで、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</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>C 各区の支援センター運営支援の総括</p> <p>1) これまでの各区の支援センターへの支援や研修実施から見えてきた、新たな支援センター運営のための課題と展望を整理</p> <p>2) 上記の1) で整理したものを、広く共有するため、区役所の支援センター担当職員や各区の支援センター職員とともにシンポジウムを企画・実施</p>	<p>1) これまでの各区の支援センターへの支援や研修実施から見えてきた、新たな支援センター運営のための課題と展望を整理</p> <p>5年間の各区の支援センターへの支援や研修について振り返り、成果と課題を整理します。特に運営面や地域支援の手法に着目します。</p> <p>2) 上記の1) で整理したものを、広く共有するため、区役所の支援センター担当職員や各区の支援センター職員とともにシンポジウムを企画・実施</p> <p>各区の支援センターのよい事例や課題の改善方法などについて学びあいます。特に各区の支援センターの取組を、年度ごとにどのように工夫してきたのか、事業計画づくりや市民参画の方法、区と現場職員との連携などについて、特徴的な事例を整理し発表します。他都市の支援センターなども招き、横浜の各区の支援センターの特徴が浮かび上がるようにします。</p>	<p>いて啓発的な機会とすることができます。</p> <p>1) これまでの各区の支援センターへの支援や研修実施から見えてきた、新たな支援センター運営のための課題と展望を整理</p> <p>今後の各区の支援センターの支援のための基礎資料として活用できるようにします。</p> <p>2) 上記の1) で整理したものを、広く共有するため、区役所の支援センター担当職員や各区の支援センター職員とともにシンポジウムを企画・実施</p> <p>各区の支援センターの意義について、特徴的な事例から学ぶことや他都市との比較を通して、各区の支援センターの職員の専門性を客観的に把握します。またこうしたことを所管課と共有することに重点を置いたワークショップを行い、今後の支援センター運営における改善点や目指す方向性を整理しやすくします。</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

