

2013（平成25）年度 横浜市市民活動支援センター事業計画書

管理運営：認定特定非営利活動法人市民セクターよこはま

I 2013年度（平成25年度）事業のねらいと方向性

年間テーマ

NPOへの継続的なマネジメント支援、複雑専門化するニーズに対応する場づくり

社会的問題に対して自ら仲間をつくり活動しようとする人や組織が増えてきていると考えられます。これらの活動が、自立持続的な活動を展開していくためには、これまで以上のマネジメント力が必要となってきます。

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

- 横浜にはさまざまな分野で実績を積み重ねてきた実力のある中間支援組織がいくつも存在します。当センターとこれらの組織が連携・協働して具体的な事業を実施する方向性について働きかけていきます。
- 組織の運営面に関する支援以外に、テーマごとの問題解決に向けた専門的支援も求められます。そこで、当該テーマに日々向き合っている市民活動団体や中間支援組織、専門機関、行政、関心を持ってサポートしようとする大学・企業などが連帯していくことで問題解決につなげられるよう、学び合いの場をつくり、コーディネートしていきます。
- 問題を広く市民に知らせ、社会全体で問題をとらえていくことに取り組んでいきます。これは個々の団体・支援機関だけでは解決しにくい、たとえば貧困問題、環境問題など、様々な問題が生じていることや、対社会へ効果的に提示することが求められているからです。

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



Ⅱ 個別の事業計画

1. 相談事業

横浜にある多様な専門相談窓口についての周知が進み、当センターにはNPOのマネジメント関係の相談が多数を占めるようになりました。組織運営については応用が利きますが、社会的問題解決に向けた事業運営についてはやはり分野やテーマについての専門性が必要となってきます。これまでは主に先行して事業に取り組んでいる団体の紹介でニーズに応えてきましたが、専門の相談窓口や機関との密度の濃い連携がこれまで以上に求められています。

また、当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ですので、今年度もカウンセリング（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。

目標

- ホームページ、フェイスブック、情報紙、メールマガジンを用いて、相談事業についてPRするとともに、相談事例を掲載することで、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。
- 社会貢献活動の入り口として学生や社会人などを受け入れる準備がある団体について調査し、窓口でのコーディネートに活かします。
- 各区の市民活動・生涯学習支援センター（以下各区の支援センター）職員対象の研修などを通じて、今以上に各区センターとの相談事業における連動性を高め、区で解決支援の難しい相談について、専門性高く、かつ総合的な対応ができることを目指します。

実施すること

1) 予約制専門相談の試行

専門性の高い相談はできるだけ予約制とし、団体の組織運営および事業運営について、実際の課題解決や企画・実施に携わっている常勤職員と、どの職員でも相談ができるようもう一人の職員の複数で行う体制に徐々に変更していますが、さらに体制が整うように努め、広報にも力を入れます。

2) 中間支援連携の働きかけ

ネットワーク構築事業と連動して、市内中間支援組織と話し合い、専門性の高い相談などで必要があれば、相互協力的に複数団体で対応にあたるなどの仕組みをつくれるよう、まず職員同士が互いの事業に相互に協力し合うなど、強みを知り合う機会を積極的につくることを働きかけます。



NPOに関する時事の掲示ボード

3) 専門相談のスキル向上のため定例内部研修の実施

職員同士が情報や相談スキルを共有し、学び合う時間をとり、相談スキルをさらに充実させるため、全員会議のほかに月に一度定例の常勤職員内部研修日を設けます。

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

相談について、正確な回答ができない場合には、他の支援機関や活動団体に問合せを行うなどにより回答し、データベースに記録し、当センターに「解決につながる情報」を蓄積していきます。

蓄積した情報を相談事例として、ホームページ・メールマガジンやフェイスブックを通じて発信する事により、解決方法や多くの方に市民活動に関する幅広い相談に応じていることをPRしていきます。

5) 活動につながりやすくなるボランティア受入れ調査の実施

- ・ボランティア情報を発信している中間支援組織・機関へヒアリングを実施し、当センターに相談の多い、主に10代後半～20代向けのボランティア受入れ情報を蓄積します。
- ・各区の支援センターがコーディネートしている活動体験プログラムなどを調査します。
- ・上記以外で、若年層の社会貢献活動の入り口として受け皿となりえる団体を訪問し、ボランティアの受入れについてヒアリングします。

上記3つの調査結果については、相談窓口でのコーディネートに活かし、ホームページやフェイスブックで情報発信するとともに、ヒアリングした中間支援組織・機関および各区の支援センターと共有します。

6) 認定・指定NPO法人を目指す団体への対応

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

7) 「課題解決ノウハウバンク」の改訂

NPOの組織運営に関するノウハウについては、ノウハウバンクに常に最新の更新情報があり、他の機関や市民活動団体においても、当センターのサイトを参照すればわかるという貢献ができるようにします。具体的には制度の変化等に合わせ、認定・指定NPO法人取得、条例指定、NPO会計基準、税務、労務、組織運営、助成金などについて、NPOとしてどう取り組めばよいのかなど、内容を改訂します。

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

8) 専門家の紹介

税理士や社会保険労務士以外の専門家、たとえば弁護士、司法書士、行政書士についても、活用したいというニーズも微増しています。そのようなニーズに応えるために、市民活動団体の特性を理解

した専門家を開拓し紹介します。

2. 情報の提供・発信事業【重点事業】

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

情報紙「アニマート」や各種事業のPRチラシなどは、主な対象をNPO法人向けに作成しており、横浜市内の全NPO法人へダイレクトメールで送ることにより当センター機能についての周知はある程度確立することができてきました。しかし、NPO法人以外の市民活動団体やまちづくり活動団体には、あまり周知が図れていません。

一方で、中間支援組織の中には情報収集・発信が得意な団体もあり、企業や大学などつながっている団体もあります。

そこで、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。また、全国レベルの市民活動の動きを見据え、横浜で活動している中間支援組織・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。

目標

- ホームページ・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い、また社会貢献活動全般の情報発信を行っているサイトに依頼し、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。
- 2012年度後半に開始したフェイスブックについて、2013年度中に700人以上からの「いいね！」を目指し、団体情報などを積極的に発信していきます。また読者との双方向のコミュニケーションを図ります。

実施すること

1) 情報紙「アニマート」の発行

- ・ 年3回発行します。
- ・ 特集テーマについて、市内中間支援組織等の意見やアイデアを取り入れながら取り組みます。

2) ホームページの運営

- ・ 1日平均 のべ600ページビュー（2012年度1日平均 のべ450ページビュー）を目指します。イベント&ボランティア掲示板について、利用を促すチラシを市内全NPO法人・登録団体あてに送る、メールマガジンから誘導するなどの周知策を図り、情報の充実を目指します。
- ・ 区役所および各区の支援センターからチラシを取り寄せ配架するなど、市内の助成金情報の充実を図ります。
- ・ 相談事例を公開し、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）見てもらうことで、相談件数の増につなげます。

3) フェイスブックの運営

- ・ 効果的な活用方法を探り、情報を発信します。
- ・ 利用者との相互のコミュニケーションを図ります。
- ・ 当センターが発信しているメールマガジンやホームページに掲載する相談事例をフェイスブックと連動させ、より多くの方に情報を届ける仕組みを作ります。

4) メールマガジン「ハマセン！」

- ・ 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。
(2012年度 1,200人程度→1,500人)
- ・ 市民活動団体からの掲載依頼や配架希望のチラシから抽出したイベント情報を配信します。
- ・ 時宜に応じて設定したテーマの情報を配信します。



当センターフェイスブックページ

5) ライブラリーの運営

ライブラリーは、NPO 法人を所管する市民活動支援課と連携し、毎年提出される NPO 法人の事業報告書スペースとなっています。どの団体が認定・指定 NPO 法人になっているかわかりやすくすることとともに、寄附を促すご案内等を掲示します。

6) メディアの活用

新聞や中間支援組織のサイトなど、さまざまな情報発信の媒体を活用し幅広い人に情報を届けます。

3. 各区の市民活動支援センターとの相互支援事業

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

目標

- 各区の特徴にあった支援を実現するために、各区の支援センターが力を活かしあえる状態を目指し、各区の支援センター職員に対して相互に学び合う研修や中間支援組織としての役割を認識してもらうための研修を実施します。
- 支援センター支援事業（対象3区）については、OJT的な支援を目指します。
- 当センターが2012年度に実施した各区の支援センターの調査やこれまでの支援実績にもとづき、事業内容・事業数・利用者数の向上などについて、各区地域振興課と共通認識を持てるよう分析結果のフィードバックを行ないます。
- 研修等を通じて当センターの事業計画書のフォーマットなど、各区の支援センターにおいて役立つようなノウハウを提供します。
- 各区の支援センターが抱える課題を解決するため、個別の相談対応や情報提供など各区のニーズに

合う支援を引き続き強化します。

実施すること

1) 研修（3回）

- 各区の支援センター職員向けに、相談対応力アップや区民参画・機関連携による事業展開についての研修を実施します。
- 昨年度実施した地域振興課向けの研修を、今年度も実施します。昨年度実施した各区へのヒアリング分析結果を報告し、各区の支援センターの方向性や具体的な目標について相互で考える機会を作ります。
- 各区の支援センターが地域支援に取り組むことにつながる研修を実施します。研修の手法としては、各区の支援センターのノウハウを共有するための事例発表をできるだけ交えながら実施します。



2) 勉強会（3回）

- 昨年度から始めた少人数での勉強会では、講座の企画運営と振り返りや事業成果についての評価方法や、その見せ方・伝え方について取り上げます。
- 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、当センターと各区のセンター職員が相談し合える関係を作ります。

3) 各区のセンター連絡会の実施【新規】

- 各区の支援センター間および当センターのネットワーク構築と意識を高め合う機会として、各区のセンター職員や区版センター担当職員が集まり、話し合う連絡会等を開催します。
- 課題解決・情報共有するための手法として、例えば各職員のフェイスブックをグループ化して、互いの事業について発信することで、必要な情報を得るなど具体的な成果につながる話し合いを目指します。

4) 区版市民活動支援センター支援事業

- 希望区を募り、3区で地域の情報を活かした各区の支援センター運営の実施に向けて支援します。
- それぞれの区に担当職員を決め、定期的に訪問し意見交換を実施することで信頼関係を築きながら、当センター職員も、事業に参画し進めていきます。
- 対象区以外の支援センター職員に対してもオブザーバ参加できる機会を設け、区民参画・機関連携の事業展開を体感する機会を作ります。

5) 2012年度実施のヒアリング調査のフィードバック

2012年度に各区に実施したヒアリング調査や区版市民活動支援センター支援事業で見えてきた各区の実態や課題等の分析結果を、地域振興課職員向けの研修や各区の支援センター職員向けニュースレターなどを通してフィードバックしていきます。

6) その他

- ・ 方面別担当制を継続して実施します。地域の実情や企画のねらいなどを丁寧に把握します。
- ・ 市民活動支援課と連携し、各区の支援センターと相互に支援し合う関係づくりや運営支援のあり方を検討します。

【方面別担当】

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



4. 市民活動マネジメント支援に関する事業

NPO が社会での価値を高めるためには「プロフェッショナル」であることが求められます。そこで、組織として成熟していくために必要な基盤整備の1つである将来、団体運営を担う人材（中堅リーダー）の養成を促進する事業を実施します。また、横浜市内の中間支援組織と協働で取り組むことで、当法人が持つ特徴だけでなく、多様なニーズにも対応できる技術や知恵を結集することができます。

目標

- NPO の基盤整備に関する連続講座を開催します。実施回数 7 回以上 のべ参加者数 140 人以上
- 会計・税務・財務に関する講座を開催します。実施回数 7 回以上 のべ参加者数 210 人以上
- 労務の実践者講座を開催します。実施回数 2 回以上 のべ参加者数 50 人以上
- アドバイザー派遣を行います。派遣件数 10 件

実施すること

1) プロのNPOをつくるための7の講義（第2期）（市民活動推進ファンド（夢ファンド）事業）

「NPO の社会的価値を高めるための『組織のプロ化』」を促進することをコンセプトに、2012 年度、ご好評いただいた本講座の第 2 期を実施します。今回は、「組織自体」に関すること、また、「組織の人」に焦点を当てた内容についての 2 種類に分けて、プログラムを組んでいきます。

また、今回は、第 1 期で実施したことを踏まえ、新たな視点を加えることで、よりプロフェッショナルな NPO に近づくことができるようなテーマを設定します。

現在予定している大テーマ例：①組織をデザインする

（a：プロフェッショナルな NPO になるためには？

b：プロフェッショナルな NPO で働くためのプロとなる） ②コミュニケーションをデザインする

③会議をデザインする ④リスク管理をデザインする ⑤ファンドレイジングをデザインする

⑥記念講演・修了式



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

2013年度の「よこはまNPO会計塾」は、前年度まで実施していたゼミナールと講座を融合させたプログラムとし、テキストを統一化させることで、講座で学んだことの振り返りと団体内での共有ができるようにします。また、新たに経営判断に必要な会計書類の見方を学ぶ「財務」の視点を取り入れた経営層向けのテーマの講座を実施します。



3) 労務実践者講座（市民活動推進ファンド（夢ファンド）事業）

社会保障制度の見直しなど厚生年金保険率が毎年のように改訂されている昨今、改めて、市民活動団体に向けて法制度を噛み砕いてお伝えしていく必要があります。そこで、2013年度の「よこはまNPO労務塾」では、労務管理に関する実践者講座を経験年数別に「初めての雇用編」と「労務に関する規程類の整備編」に分けて開催します。また、新たに事例紹介の時間を設けてNPO法人が実際に労務管理をどのように実践しているかを紹介します。

4) アドバイザー等派遣（市民活動推進ファンド（夢ファンド）事業）

税理士および社会保険労務士の派遣に関して、「よこはまNPO会計塾」や「よこはまNPO労務塾」のフォローアップとして活用できることも周知していきます。

またアドバイザー向けの勉強会を開催します。そこでは、今までアドバイザー等派遣に関わってきた方々とこれから担っていただく方のネットワークを構築するとともに、どのようなプログラムが提供できるのか、メニュー表を作成し、活用促進するためにわかりやすさ、使いやすさを追求していきます。

5. ネットワーク構築事業

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

目標

- 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、被災地および横浜で、具体的な課題解決の取組を実施します。また大規模震災が関東圏で起こる可能性が高いと言われる昨今、それを想定し横浜市ボランティアセンター（横浜市社会福祉協議会）と連携し、必要に応じた研修を行います。
- 企業、中間支援組織、大学との連携による地域貢献や社会問題解決をめざし、テーマを設定したネットワーク会議を開催します。

実施すること

1) くらしまちづくりネットワーク横浜の被災地支援活動の事務局支援

被災地支援活動で培ったノウハウやネットワークを、震災復興支援だけでなく、現地における様々

な社会的問題解決につながるネットワークづくりの支援や横浜と被災地をつなぐ取組などに活かします。また先の見えない中、慣れない土地に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。

2) 横浜市および横浜市ボランティアセンターとの連携・研修会の実施

関東圏で震災が起こった際の市民活動団体の連携や当センターの役割について、横浜市ボランティアセンターなど関係する機関と相互補完体制などについて話し合いをさらに進めます。また、改訂される横浜市の防災計画や災害ボランティアセンター設置のマニュアルをもとにした内部でのシミュレーションの機会を設けます。

3) 大学と地域の連携支援のためのプログラム

大学生や大学が地域貢献する取組が広がりつつあり、なかでもボランティア体験やヒアリング調査といった大学生の経験や学習のための取組から、サービスラーニングに代表されるような、地域あるいは団体の問題解決につながり、かつ継続的な関わりを持つとする教育プログラムが始まっています。こうした取組みを地域に効果的にマッチングすることを目指し、今後の大学と地域の連携のためのプログラム開発を行います。最終的には6) であげたシンポジウムで発信します。

4) 中間支援組織連携検討会議の実施

地域で活動する個人および、個々のニーズに対応する団体を支援する「中間支援組織」の連携検討会議を実施します。横浜で活動する団体の基盤強化を促進するために、中間支援組織が持つネットワークや団体独自の強みを持ち寄り連携し、それぞれの支援の強化につなげます。

また横浜を俯瞰的に見たときや未来を予見したときに、今後の中間支援組織としてのあり方を共有し、自分達が果たす役割を明確にする機会を設けます。

5) 地域と連携した企業の社会貢献活動に関する研究会

NPO や地域とつながる企業の人材育成を行うことを目的に、地域に根差した企業の本業を活かした社会貢献活動を展開するために企業のCSR担当者間で先進事例などを学び合う場を設けます。企業の社員とは言え、地域で暮らす生活者の一員であるという意識を、定年間際ではなく、30、40歳代から持つことで、地域の担い手への育成にもつながる可能性を探ります。

また社会貢献活動を1人で担当する企業の社員同士のネットワークづくりの機会としても活用できるように環境を整備します。



企業のCSR企画提案・コーディネート

6) 地域課題解決のこれからの方向性 ～多様な主体の協働によるまちづくり～

上記 3) 4) 5) の成果を持ち寄り、年度末を目途に、シンポジウムを開催します。大学・中間支援組織・企業との信頼関係構築、学び合いの成果を統合するかたちで、これからの

民主体の自律・自立的な課題解決を行政や関係機関がサポートしていく姿を具体的に描きます。

7) 時宜に応じたテーマで行うフォーラムの開催

現在横浜ではさまざまな取り組み方法で「農」に関わる人が増えています。「農」は半農半Xなど、新しい働き方や、さまざまな地域課題解決の切り札として注目されているテーマです。

「里山」など農に関わる団体と連携して、横浜における農関連で注目される個人・組織を洗い出し、フォーラムを中間支援組織連携で開催することで、ネットワークの広がりを目指します。

6. 共同オフィス事業

入居する団体同士の学びあい・育ちあいが進む場づくりやコーディネートを基本としつつ、今年度から入居される団体が多いため、個別団体支援・ニーズ把握に力を入れます。

目標

- 新たに入居する団体を交え、団体同士の力を活かし合う事業展開を進めます。
- 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、今後の当センターにおける共同オフィスのあり方を整理した上で、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。

実施すること

1) 交流の促進

- ・ 入居団体ニーズ調査を実施し、入居団体が共同オフィス事業に何を求めているのかを十分に把握し（毎年4～6月に実施）その結果を入居団体と共有しつつ、各団体の個別の支援に活かしたり、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・協働が広がることを目的として、出張型の「オープンミーテ」および「団体活動現場ツアー」を提案し、多様な団体・機関の参加を促します。

2) 広報の支援

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

3) 研究会・イベントの実施支援

- ・ 入居団体が中心となって実施する研究会やイベントの開催を支援します。

4) 日常的な相談対応・情報提供

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

7. 施設管理事業

利用者数については、2009年度（平成21年度）41,363人、2010年度（平成22年度）44,407人（前年度比約7%増）、2011年度（平成23年度）48,217人（前年度比約8.6%増）、2012年度（平成24年度）52,800人（2月末推計・前年度比約9.5%増）と、毎年着実に増加してきました。2009年度に比べて27%の増となりましたが、それだけにより丁寧な対応が求められるようになります。

これまで以上に利用者目線に立った職員の対応や、活動しやすい、居心地の良い場所をともにつくっていくという姿勢で、市民活動の活動拠点の基盤を整えていきます。

目標

- 年間来場者数：55,400人（※前年度比約5%アップ）
- ワークショップ広場：月17コマ以上利用（平成24年度実績13.8コマ（2月5日現在））
ギャラリーコーナー：年間12団体・機関以上利用（平成24年度実績9団体（2月5日現在））
- 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 4.3を目指します。（前年度4.1）
- 職員が臨機応変、主体的・自立的に、自ら考え・動く施設管理業務ができるよう、施設管理運営マニュアルを改訂します。接遇力アップのための職員研修、情報の課題の共有、業務改善の取組を推進します。

実施すること

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

施設管理運営マニュアルについては随時見直しを行っていますが、現状に即して大幅に改訂をします。またサービスの向上のために、職員向けの接遇力アップにつながる研修を計画的に行っていき、よりよいセンター運営を目指します。

2) 場の提供

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

- ・ 利用者アンケートの実施
- ・ 利用者懇談会および交流会の実施
- ・ 「お気づき箱」と利用票のご意見への取組
- ・ 外国籍の利用者にとっても、わかりやすい館内掲示
- ・ 「利用のご案内」の更新
- ・ 昨年度の利用者アンケートで要望のあった意見への対応、備品の整備や掲示物の見直し
- ・ 利用に支障の出ているセミナールーム等の備品整備
- ・ ワークショップ広場・ギャラリーコーナーの利用促進に向けて、NPO法人・登録団体・他機関などへ積極的な周知。
- ・ 整理整頓、清掃の徹底



会議スペースの設置(通称:ズーミールーム)

3) 危機管理

横浜市の新しい防災計画に基づいて、危機管理体制を検討して必要に応じて実地訓練を行います。防災マニュアルについて、帰宅困難者一時滞在施設を開設することを想定し、見直します。また、犯罪・不正行為への対応などについて、マニュアルの再度見直し、研修の継続実施により、危機管理体制をさらに整えます。

万が一事故が起こった場合には、速やかにその原因を究明し、手順表やチェック表を確認・改訂し、再発防止に役立てます。

4) 「数字で分かるセンター運営」や「ご意見への取組」を可視化

年間来場者数の推移や、利用者や登録団体へのアンケートの結果、相談対応件数の推移などを引き続き発信していきます。また「アンケートの提案事項」についてどのように運営に反映させたかをホームページに公開し「お気づき箱」などの利用者からの意見について、回答を館内に掲示します。

8. 横浜市との協働

本事業計画書のみならず、2013年（平成25年）1月に提出した「次期センターのための意見書」をもとに、事業の目指す方向性や協働の進め方について、確認し合いながら進めます。また特にNPO法人の設立や認定・指定NPO法人に関する業務においては、より連携・協働を進めます。

目標

- 日常的、組織的な連携・協働をさらに充実します。
- 「事業計画書」や「次期センターのための意見書」で掲げた内容を定期的に確認して事業を行います。
- 協働を推進する拠点として、新たな協働ハンドブックの活用を進めるとともに、新たに制定された協働条例の意義を発信・普及する機会を設けます。

実施すること

- 1) 定期的な会議を開催します。
- 2) 事業ごとに担当者を複数配置し、報告・連絡・相談に漏れや齟齬が生じないようにします。
- 3) 市民協働推進部長、市民活動支援課長、係長と当センター運営法人の理事などが参加する組織同士の会議を開催し、協働の意義や当センターの今後のあり方について意見交換し、共有します。
- 4) 「次期センターのための意見書」で掲げた内容を確認し当センター運営の大きな目的を共有します。
- 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。
- 6) NPO法人の設立や運営、また認定・指定NPO法人等に関する相談対応について、連携して行います。
- 7) 災害時一時帰宅困難者への対応に関して、協定書を締結します

9. 自主事業団体との連携および協力

自主事業団体と互いの持つネットワークやこれまでのノウハウなどをよく理解し、合意の上で企画や実施の段階から相互補完や信頼関係を構築します。それと共に、事業終了時には、協力・調整したこと

で結びついた成果や課題を振り返る場を設け、協力関係や事業の質が高まっていくようにします。

目標

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

実施すること

- 1) 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。
- 2) 意見交流会を定期的に行います。
- 3) 広報の支援（発送物同封、ホームページ、メルマガ、フェイスブック、情報紙「アニマート」への掲載による事業紹介）を行います。
- 4) 必要に応じて事業に参加、協力（プロジェクトメンバーなど）します。

