

2017年度（平成29年度） 横浜市市民活動支援センター事業計画書

I. 2017年度（平成29年度）事業のねらいと方向性

～多様な主体が連携した課題解決に向けて～

市民活動を取り巻く環境が急速に変化してきている中、これまでこの横浜では市民の主体的な力で社会の様々な課題解決に取り組んできたことを踏まえ、横浜市市民活動支援センターとしてのこれまでの積み上げを活用し、市民活動団体の基盤整備の一つとして、様々な主体が連携した課題解決がますます推進されるよう、そのあと押しをしていくことを全体の方針とします。

大都市横浜において、これを実現するためには、市域・区域の中間支援機能をもつ組織や、先進的・開拓的に事業に取り組む活動団体との連携が重要となることから、相互に協力し合うような関係構築をさらに推し進めます。

また各事業は、目的やねらい、実施プロセスや手法、成果指標やその結果をわかりやすく可視化することにより、社会的インパクトを生み出す事業推進を図ります。さらには、職員が多様な主体をつなげていく力量をつけていくことを目指し、外部研修・内部研修を充実させ、人的な組織基盤強化を図ります。

管理運営：認定NPO法人市民セクターよこはま

II. 個別の事業計画

1. 相談事業 ラインナップ

地域や社会における課題の解決に主体的に取り組む市民活動・地域活動団体が数多くある中で、立上げ直後で運営に慣れていない団体、活動を継続していてもまだ運営・活動が安定していない団体も多くあります。そこで、本年度は様々な相談に対応できる体制・仕組みをより充実させます。またさまざまな支援組織との連携を図ることで、より体系的に団体をサポートできるセンターを目指します。

名称	内容 特徴	対象	今年度特に取り組むこと	開催目標	成果(年度末記入)
1) 日常的な相談対応	<ul style="list-style-type: none"> ・団体運営の悩みや、こうありたいという思いに寄り添い、日常の相談に対応します。 ・専門相談のみならず通常の相談についてもできるだけ事前に予約することをお勧めし、必要な情報を準備した上で、利用頂けるよう、ご案内方法や周知方法について見直します。 	主に市民活動団体（窓口来館のかた・電話・メール等、広く一般の方含む）	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに問合せフォーマットを作成し、より多くの人に相談頂けるようにします。 ・団体および個人の相談受付カードの改訂を行います 具体的には、インテーク・コーディネート・クロージングの手順と留意事項を記載した上で、全体研修・OJTを重ね相談対応の基本形が身に付くようにします。 	65件/月あたり (昨年度：61件/月)	
2) 専門相談 -管理者による予約制相談	団体運営や企業CSRの問題・課題については、マネジメント経験が必要なことから、毎月1日、責任者による相談日を設定し、複雑な状況の相談について、対応します。	市民活動団体、地域活動団体、企業、大学、行政等	・2016年度の実施をもとに、チラシに相談の例を入れ込むなど、専門相談のハードルをさげる工夫を行います。	責任者等による 相談日を月1回設定 各5件/月あたり (昨年度：4.7件)	
3) 専門相談【新規】 -中間支援組織との連携による予約制相談	横浜市内の主な中間支援組織に対して連携を働きかけ、協働して相談に応じます。各分野に長けた中間支援組織団体が団体の悩みに寄り添い、様々な角度からアドバイスを行うことで、自組織の運営について総合的に考えることができるようサポートします。	市民活動団体、地域活動団体、企業、大学、行政等	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度新たな取組みとして、年度前半は各組織との調整にあたります。 ・本事業を通じた連携により、中間支援同士の生きた情報の流通、相談対応力アップ、広がりのあるコーディネートを意識した相談対応を行います。 	月1回の相談日を設定（仮）	
4) 専門相談 -税理士による無料相談	<ul style="list-style-type: none"> ・日常の会計処理、NPO 会計基準に則った決算書類の作り方など、気軽に相談ができる場として利用することができます。 ・5月より毎月1回開催・1日当たり3団体の相談を受付 ①13:00~13:40 (40分) ②14:00~14:40 (40分) ③15:00~15:40 (40分) 	会計に関する様々な疑問や悩みをお持ちのNPO法人、市民活動団体	相談会を利用された団体にアンケートを実施するなど、共催の「NPO 法人税理士による公益活動サポートセンター」とさらに連携し、満足度の高い相談会となるよう工夫して実施します。	27件 (昨年度：21件)	
5) 専門相談 -アドバイザー派遣制度	<ul style="list-style-type: none"> ・1回の相談時間：2時間程度。 ・アドバイザー料：5,000円（初回） ・税理士や社会保険労務士といった、アドバイザーが団体の事務所に直接出向き、約2時間かけて丁寧なアドバイスを行なうため、団体の様々な悩みや困りごとに対応できます。 	会計税務や労務に関する様々な疑問や悩みをお持ちのNPO法人、市民活動団体	「よこはまNPO会計塾」や「よこはまNPO労務塾」を受講して得た知識を、実際に組織内で取り入れる際の実践導入としても活用できることを周知していきます。	8件 (昨年度：7件)	
6) 専門相談 -資金調達おうえんチームによる相談	・日本政策金融公庫・横浜市信用保証協会・横浜市市民活動支援センター・市民局の4者のチームで、融資に関するお悩みに対応します。	資金調達にお悩みの団体	引き続き、月1回の相談日を設定し、さまざまな機会を捉え、多様な方法で周知を図っていきます。	10件 (昨年度：7件)	

2. 情報の提供・発信事業 ラインナップ

市民活動や地域活動に関わる情報や企業 CSR に関わる情報、これらを後押しする大学・行政からの情報を市民へわかりやすい形で発信する「市民活動情報メディア」としての意識を持ち、情報紙、インターネット・SNS、施設内を活用し、情報発信をしていきます。また、活動団体にはより活動に応用しやすいかたちで情報を提供できるよう、情報の編集に力を入れます。さらに活動潜在層に対しても、関心を持つ機会を広げるため、積極的に外部メディアと連携し、告知方法を工夫します。

区分	名称	内容 特徴	対象	今年度特に取り組むこと	開催目標	成果
紙媒体による 情報発信	1) 情報紙 「animato」	今後重要と思われる課題や、市民活動団体にとっての関心ごとを視野にいれてテーマを検討し、年3回発行します。 市民活動団体がより幅広い視野で活動できる手助けとなるよう、またまだ活動していない方々には、市民活動や地域に根付いた活動の意義を感じ取っていただけるよう、工夫します。	① 市民活動団体 ② 活動潜在層の一般市民	各号で納まりきらなかった内容は、当センターHPにて公開し、より深く内容を理解していただけるよう、いわゆるディレクターズカット版を執筆・公開していきます。	・年3回発行	
インターネット による 情報発信	2) ホームページ	新着情報はメールマガジンやfacebookと連動して発信し、講座への申込機能を実装することでスムーズに参加できる体制を整えます。初めてアクセスしていただいた方には、市民活動に興味を持っていただけるように、活動者には、「ここに来れば情報が得られる」と思ってもらえるように、HPを運営していきます。	市民活動団体、市内NPO法人、行政機関。	より見やすいHPを目指して、トップページのデザインを見直します。また当センター主催のイベントや講座への申込機能を付け加えます。	・1日平均アクセス数：700ページビュー (昨年度：613ページビュー)	
	3) チャンネル animato【新規】	情報紙 animato の取材の様子や、「おしゃべり animato」(案) (団体・企業等がつながるきっかけとなるトークイベント)等を動画で撮影し、収録した内容を編集後に配信していきます。配信は当センターHPとfacebookページ内を予定しています。	市民活動団体、NPO法人、活動者に向けて配信。	市民活動団体の話を気軽に聞く機会として、動画で撮影し、収録した内容を編集後に配信していきます。この取り組みを得意とするNPO法人や企業CSR部門等と連携し、市民活動を応援するメディアとなることを目指します。	・年3回以上配信	
	4) メールマガジン animato pico	市内で実施される市民活動のイベントや助成金情報を、より多くの方にお伝えするために、配信希望の方、当センタースタッフと名刺交換させていただいた方へ月に一度メールマガジンを配信します	同上	配信されたメールマガジンの情報は、当センターHP、facebookページに掲載し、より多くの方に届けていきます。	・年12回配信	
	5) Facebook	当センターイベント情報や、開催後のレポートを写真と共に掲載します。HPやメールマガジンと連動することで、多くの方に情報を届けられるようにします。	同上	事業担当者によるレポートなど、文章のみでなく写真や動画を掲載し、積極的に活用していきます。「チャンネル animato」と連動し、気軽に市民活動の話聞いていただき、興味を持っていただく機会を増やします。	・平均400ページビュー (昨年度：300ページビュー)	
施設内の情報発信	6) Zoomy IN!! の運営 (5階入り口の掲示板)	施設利用者が一番目に入りやすい、入口に最新の情報や話題のニュースなどを掲示します。 市民活動に関する情報をお伝えするとともに、施設のあたたかな雰囲気づくりを行います。	施設利用者	・最新の市民活動に関連するニュース・新聞記事などを掲示します。 ・利用者とセンター職員がコミュニケーションをとるきっかけとなるよう、作成に工夫を凝らします。	2~3回更新/月	
	7) 市民活動情報コーナーの運営 (4階)	・市民活動・ボランティアに関する雑誌を配架します。また、話題の書籍なども購入し、配架します。 ・他地域の市民活動支援センターの情報誌などを配架します。	同上	利用者が市民活動に関する情報を集め、来館時に多くの情報を得られるように、活用しやすいような配架方法や掲示内容についてさらに工夫を行います。	1回更新/月	

3. 市民活動マネジメント支援事業 ラインナップ

マネジメント支援事業については、さらに支援メニューを分かり易く提示することで、団体が抱える課題や状況に適した支援メニューが選びやすくなるよう工夫します。

名称	内容 特徴	対象	今年度特に取り組むこと	開催目標	成果
1) NPO 法人運営 基礎力アップ講座 ※旧名：知っくセミナー	・「法人事務の年間スケジュール」「総会の開催手順」「所轄庁への届出」など NPO 法人として必要な諸手続きや、総会運営など、事務全般について知識を身に着けることで、安定した NPO 法人運営を目指します。	立上げ中または、立上げ後間もない NPO 法人 (NPO 法人の事務について学びたい方)	NPO 法人の年間スケジュールに合わせて講座を開催するだけでなく、講座での内容を窓口相談等でも活用し、情報提供できるように取り組みます。	・2 月開催予定 ・定員 30 名	
2) NPO ブラッシュアップ セミナー【新規】	・「助成金申請の書類作成・プレゼン」や「行政・企業等との協働」等において身に付けておきたいポイントを学び合います。 支援者や協働相手との間で発生するやりとりにおいて知っておきたいポイント（作法や考え方）を身に着けることで、団体や活動者自身の渉外スキルのブラッシュアップを目指します。	支援者や協働相手とのよりよい関係構築を図り、団体の活動をさらに展開させていきたい市民活動団体	※2017 年度新規事業	・8 月開催予定 ・定員 20 名	
3) 会計・税務に関する講座 「よこはま NPO 会計塾 基本のキ！」	簿記 3 級レベルの講座で基礎知識を得、活動計算書といった NPO 法人独特の会計について学びを深めていきます。	会計知識を身につけるのはこれからという、会計初学者向け	グループワークを取り入れながら、受講生同士が楽しく学び合い、講座が終わった後も情報交換できるような関係づくりを目指します。	・4 回連続講座（単独受講不可） ・定員 25 名 ・6 月下旬～7 月中旬に開催予定 (昨年度：23 名)	
4) 労務に関する講座 「よこはま NPO 労務塾」	労務の考え方や全体像を知り、具体的な管理の仕方や必要な手続きを学んでいくことができます。 また、講座と当日、実際に労務で悩んでいることについて、短時間の個別相談ができます。	労務が初めての方、これからさらに整備してきたいという団体向け	いきいきと働ける職場づくりをめざし、労務管理の基礎を学びつつ、労務を身近に感じてもらえるような講座となるよう、プログラムをさらに工夫します。	・2 月開催予定 ・定員 30 名 (昨年度：〇〇名)	

4. ネットワーク構築事業 ラインナップ

市民活動団体、地域活動団体、自治会町内会、大学研究者、企業、行政のさまざまなセクションなどと、幅広い主体がつながり合えるよう、多様な取り組みを行います。3年目となるパブリック★スクールについては、引き続きネットワーク構築事業の各事業と連動させて、実施します。

今年度は、NPO・企業・行政・大学など多様な主体が枠を超えて有機的につながり、互いを磨き合う「ダイヤモンドプロジェクト」を新規に打ち出し、ゆるやかなつながりづくりの場として「おしゃべり animato」（仮称）、互いのニーズを共有しマッチングを図る「パートナーシップ・ミーティング」を実施します。

名称	内容 特徴	対象	今年度特に取り組むこと	開催目標	成果
1) ダイヤモンドプロジェクト-おしゃべり animato(仮) 【新規】	<ul style="list-style-type: none"> ● メインとなる市民活動団体を設定(認定・指定NPO法人やパートナーシップ・ミーティング参加NPO等と連動)し、その団体の応援につながるような団体や企業・大学などに呼びかけます。 ● 時宜になかったテーマや情報紙アニマトとも連動させ、トピックを設定して開催します。 <p>ゆるやかにつながり合う場づくりを目指します。 人数は10名～15名(最大)程度とし、展開によっては、「よこはま市民パブリック★スクール」につなげます。</p>	市民活動団体、NPO法人、地域活動団体、自治会町内会、大学研究者、企業、行政職員(想定)	<p>取り組んでいるプロジェクトの詳細報告やお互いの悩みの共有など、相互にアドバイス、意見交換しながら多様な主体がゆるやかにつながり合い、互いに貢献し合うような関係づくりのきっかけとします。</p> <p>このことにより、自団体だけでは解決できなかったような問題について、新たなヒントが得られたり、協働や協業のパートナーが見つかったりすることで、社会的インパクトにつながるダイナミックな事業運営の後押しとなることを目指します。</p>	・年3回以上開催(予定)	
2) ダイヤモンドプロジェクト-パートナーシップ・ミーティング	2015年度から、神奈川県と共催している企業・NPO・大学のマッチング事業を、引き続き共催で実施します。企地域や社会の課題解決に向けたマッチング事業の実現に資する企画とします。	同上	事業を進めるにあたっては、「おしゃべり animato」と連動させ、出会いと学び合いを作る場をつくり、地域や社会の課題解決に向けたマッチングに結びつけられるようにします。	・年1回開催	
3) よこはま市民パブリック★スクールの実施	市民活動団体・NPO法人への調査結果をもとに、テーマを設定し、意見交換を実施、市民による政策提言を目指します。今年度は、「区域の市民活動支援」をテーマに、意見交換会等を実施します。 また、新たなテーマについては他の事業と連動させ、また必要に応じ、設定します。	地域活動団体、NPO法人、各区の市民活動支援センター職員、センター担当職員等 テーマを所管する行政セクションの職員(予定)	検討を進めるにあたっては、市民活動支援センター支援事業における各区センターへの調査とも連動させ、調査結果を参考にしながら、今後の区域の市民活動支援について、より議論を深めていけるように進めていきます。	・2回～4回程度×2～3テーマ程度開催(予定)	
4) 協働をテーマとしたフォーラム 2017	2016年度に実施した地域の事例を知るための団体訪問・ヒアリングや昨年実施した「みんなの協働フォーラム」の成果をもとに、協働事例について、企業や行政とともに考え、学び合う、参加型のフォーラムを目指します。	市民活動団体、地域活動団体、自治会町内会、大学研究者、企業、行政職員	開催にあたっては、市域・区域の中間支援機能を持つ団体等と連携し、企画・実施します。	・年1回開催予定	
5) 横浜市社会福祉協議会 横浜市ボランティアセンターとの連携	定例会議を年2回程度実施し、情報交換や互いの事業の広報協力、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などについて話し合い、信頼関係を積み上げ、相互補完関係をさらに進めます。また災害ボランティアネットワーク会議主催のDIG訓練に参加します。	横浜市社会福祉協議会横浜市ボランティアセンター、横浜市市民局市民活動支援課	横浜市ボランティアセンターと連携し、発災時の役割分担等について、お互いのもっている情報や経験などをもとに、見直し・確認していきます。	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市ボランティアセンターと年2回の定例会議を開催。 ・2月開催予定のDIG訓練に参加。 	

5. 各区の市民活動支援センター支援事業 ラインナップ

区版センター支援事業では、従来、ネットワーク会議を中心に、お互いの情報交換や学び合いを通じて、中間支援力の向上に取り組んできました。

今年度は、各センターの実態把握に力を入れ、その結果を踏まえながら、現状に則した、また中長期的な視野で中間支援力向上に向けて取り組んでいきます。

名称	内容 特徴	対象	開催目標	成果
1) 区版市民活動支援センターを対象とした調査の実施【新規】	これまで、ネットワーク会議等を通じて、各センターの支援力向上に取り組んできました。その間、区における新たな方針や事業展開、あるいは経験を積んだ職員の入替り等によって、区版センターの状況が変化してきたことから、センターの現状把握に向けた訪問調査を行い、今後のセンターにおける中間支援力向上に向けた課題を整理・検討します。	18 区区版センター	質的・量的手法をもとに、18 区対象に訪問調査を実施	
2) 互いに学び合うネットワーク会議の実施	18 区全ての支援センターと地域振興課職員を対象としたネットワーク会議を実施します。情報交換等を通じて、互いのノウハウや運営の工夫等を学び合う場として、年 4 回程度開催します。 ※なお、初回は、18 区の地域振興課職員のみを対象として、支援センターの運営について考える機会とします。	・区版センター職員 ・地域振興課センター担当職員 ※年度初回は、地域振興課職員のみ対象	年 4 回程度開催	
3) 各区の支援センターの中間支援力向上を目指した伴走支援 (通年・希望区)	神奈川区、港北区、栄区、南区の 4 区で実施します。区の支援センターがコーディネーター役となり、区内の区民利用施設が連携・協働し、地域の担い手づくり等に取り組んでいけるよう、情報交換会や連続講座、ワークショップ等の実施を支援します。実施にあたっては、引き続き区役所内の関係部署と区の支援センターが連携して実施できるように働きかけます。	・ 神奈川区 ・ 港北区 ・ 栄区 ・ 南区	施設連携会議の開催 1 区あたり 1～2 回×4 区 ほか実施に向けた打合せ等 合計 10 回程度	
4) 教育委員会と連携した新任者研修およびフォローアップ研修	各区支援センターの新任者を対象とした新任者研修（4～5 月頃）およびフォローアップ研修（2～3 月頃）を教育委員会と連携して開催します	各区支援センターの新任者	4～5 月：新任者研修 2～3 月：フォローアップ研修	
5) 「センター運営 Q&A 集」の更新	ネットワーク会議での内容や、区版センターを対象とした調査の結果をもとに、「センター運営 Q&A 集」を更新します。	・区版センター職員 ・地域振興課センター担当職員	新または更新項目 3～4 程度	
6) NPO 設立講座の開催支援	各区との共催で、NPO 法人設立講座を開催します。各区のセンターが自立的に NPO の運営に資する講座・研修等を実施できるよう支援します。	・区版センター職員 ・地域振興課センター担当職員	3 区を目安に実施	

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・自治的な運営をコーディネートしつつ、互いに刺激し合い高め合う共同オフィスを目指します。

内容 特徴	開催目標	成果
<p><u>実施すること</u></p> <p>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ます。その結果を入居団体と共有しつつ、各団体の個別の支援に活かし、共通課題については交流会等で情報共有します。また、新旧入居団体の交流を深め、互いの団体について理解を深める場として、オープンミーテを開催します。</p> <p>2) 広報の支援 ・ 情報紙、メールマガジン、FaceBook にて共同オフィスの団体紹介を行います。 ・ 共同オフィスのパンフレットについて、内容を検討し、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、広報物の同封。)</p> <p>3) 日常的な相談対応・情報提供</p>	<p>・年度初め 「オープンミーテ・活動紹介会」</p> <p>・年度途中 「互いの濃い交流につながる場」</p> <p>・年度終わり 「活動報告会&卒業発表会」</p>	

7.施設管理事業

当施設の利用者数は安定的に推移しており、毎月平均 4,600 人、年間 5 万 5000 人を超える方が利用されています。

多くの方が訪れ活動しやすく居心地の良い場（ハード面）であると同時に、活動について相談し、発見やつながりを得られるなど、市民活動の拠点となる場（ソフト面）でもあるよう、引き続き機能の充実を図ります。

内容 特徴	開催目標	成果
<p>1) 職員の相談対応力のさらなる強化</p> <p>2) 場の提供 ・ 利用者アンケートの実施、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 ・ 「お気づき箱」と利用票へいただいたご意見への取組み ・ ギャラリーコーナーの運営 ・ NPO 法人事業報告書閲覧コーナーの運営 ・ 1 階エントランスのホワイトボードを活用し、一目でわかる情報を発信 ・ 「利用のご案内」や「センターパンフレット」の更新・改訂 ・ 整理整頓、清掃の徹底（全職員で施設内・備品等のクリーニングを実施）</p> <p>3) 危機管理（災害に対応マニュアルの更新、感染症予防研修、AED 研修等）</p>	<p>・年間利用者数：57,000 人 （2016 年度実績 人）</p> <p>・ワークショップ広場：公開講座やイベント等の開催で、 月 24 コマ以上利用</p> <p>・ギャラリーコーナー：年間 15 団体・機関以上利用</p> <p>・利用者目線に立った接遇：利用者アンケート接遇評価 （4 段階評価）3.8 （前年度 3.6）</p> <p>・危機管理に関する研修 3 回程度</p>	

8.協働の推進

2017年度は、「社会的課題の解決に向けたつながりのベースづくり」の検証や認定・指定 NPO 法人ネットワーク会議においても、より対等な協働が各セクター間で進むよう、積極的に問題を共有し、課題解決に向けて動きます。

内容 特徴	開催目標	成果
1) 協働事業に対する意識を一層醸成する役割を市民活動支援課および地域活動推進課と連携して進めます。 ・ 協働契約ガイドブックの協働作成【新規】 ・ 市内認定・指定 NPO 法人設立やネットワークづくりへの協力 2) 各区で開催する講座等の取り組みへの協力 ・ NPO 法人設立講座や市民活動団体の運営に関わる講座	・協働契約ガイドブックの完成 ・NPO 設立講座：3 区程度	

9.自主事業団体との連携および協力

自主事業団体と運営事業団体との対話の場を設け、お互いの経験・事業・ノウハウを理解し合い、共感できる信頼関係を築きます。

内容 特徴	開催目標	成果
1) 実施事業をより多くの方に周知していただくため、当センターの情報媒体(発送物同封、ホームページ、メールマガジン)から積極的に情報発信します。 2) 必要に応じて、事業に参加・協力し合います。 3) 運営事業団体と自主事業団体間で、事業の進捗や情報を共有するため、意見交換会を行います。	意見交換会：1 回程度	