

平成29年度 横浜市市民活動支援センター運営事業部門

(委託事業：平成26年度から平成30年度の5か年事業)

平成29年度 横浜市市民活動支援センター事業報告書

平成30年度 横浜市市民活動支援センター事業計画書(案)

実施団体：特定非営利活動法人 市民セクターよこはま

2017年度（平成29年度） 横浜市市民活動支援センター事業報告書(案)

I. 2017年度（平成29年度）事業のねらいと方向性についての総括

～多様な主体が連携した課題解決に向けてコーディネート力の基盤づくりを行いました～

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した。

大都市横浜において、これを実現していくためには、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した。

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努めました。

さらには、職員が多様な主体をつなげていくコーディネート力をつけていくことを目指し、さまざまな現場に足を運び、活動実践者との顔の見える関係の充実を図りました。

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. 相談事業全体の成果と課題、来年度に向けた展望

本年度は、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した。

上記方針に基づき、関内イノベーションイニシアティブ（株）および NPO 法人横浜コミュニティデザインラボとの連携による予約制専門相談を開始し、すべての相談について職員が同席して対応しました。このことにより、これまで相談事例が少なかった社会的起業家やなかなか接点の持てなかった組織の動向がわかることはもちろん、相互補完的に情報提供できるなど団体にもメリットが大きいことがわかり、それぞれの組織の強みを活かした対応につながることで検証できました。

次に市民局市民協働事業提案アイデアブラッシュアップ助成金事業について関内イノベーションイニシアティブ（株）ならびに市民局市民活動支援課と、重層的なサポート体制を組むことができた結果、申請内容の質の向上や 16 団体に上る応募件数につながるなど、大きな効果を生み出したので、来年度は採択団体の伴走的な支援に積極的に関わりたいと考えています。

さらに、NPO 法人設立や認定を目指す方には準備段階や運営スキルに応じた相談対応が必要となるため、市民活動支援課 NPO 認証班と当センター両方の支援機能を活かし合いながら、連携して対応することを、これまでも互いに心がけていましたが、本年度はしくみ化することができました。具体的には、市民活動支援課で、法人設立に向けた対応を数か月にわたり行う中で、適切な時期を見極め、当センターへも併せて相談するようアドバイスをを行うということが日常的に行われるようになり、当センターは専門相談の枠で受けとめた結果、いわゆる水際で適切な支援が行えるようになりました。それを底支えたのが、通年（2 か月に 1 度）の情報交換のための定例会で、上記しくみの運用や具体的な団体情報を含めたケース検討を行うほか、法人設立や運営にあたってのニーズの動向や必要な支援について共通認識をもつことができ、それぞれが行うセミナー等の企画につなげることができました。

来年度は、上記をさらに力強い流れにしていき、中間支援機能をもつ NPO 法人団体を中心に「総合相談」という切り口でネットワークを強化し、市民活動支援課以外の関連部署とも調整を図りながら、横浜の市民活動支援のバージョンを変えていきたいと考えています。

名称	内容 特徴	対象	今年度特に取り組んだこと	実施件数	成果と課題
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した。 ・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、利用いただけるよう、ご案内方法や周知方法について見直しました。 	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した。（未） ・団体および個人の相談受付カードの改訂を行いました。 ・全体研修・O J Tを重ね相談対応の基本形が身に付くよう、研修を行いました。 	計 714 件/年 月平均 64.9 件 ※2 月末時点 (昨年度：61 件/月、開催目標：65 件/月)	<p>成果 相談に際して、十分な時間をかけて対応することで、団体の全体状況がつかみやすくなりました。また、日常の相談から各種専門相談につなげる二段階制が定着しました。 NPO 認証班との日常的な連携が定着し、理念ある活動を組織として運営していくことの基本的な考え方やノウハウを伝えること、法人事務を滞りなく実施していくことに向けた講座につなげるなど、必要な情報をタイムリーに提供できるようになりました。</p> <p>課題 職員が相談者のおかれた状況を真の意味で理解し、一緒に考える姿勢を身に着ける、また必要な情報を的確に提供する、という相談のプロフェッショナルになるためには、常なる自身への問い直しやキャリアの積み重ねが必要と思われます。</p>
専門相談 2) -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、対応しました。	市民活動団体、地域活動団体、企業、大学、行政等	相談後、必要があれば類似の活動などを行っている NPO 法人等につなげたり、時に団体と同席して三者で今後の対策を考える場を設定するなど、丁寧なコーディネート心がけました。	計 101 件/年 月平均 9.2 件 ※2 月末時点 (昨年度：各 4.7 件、開催目標：各 5 件/月)	<p>成果 事後のコーディネートやフォローアップなど丁寧な対応を心がけることで、相談団体との信頼関係が構築できました。</p> <p>課題 他 NPO へコーディネートする際、対応への謝金について相談先の団体へ可能な範囲で支払うよう促していますが、状況的に難しい場合もあります。</p>

<p>専門相談【新規】 3) -中間支援組織との連携による予約制相談</p>	<p>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した。専門性の高い中間支援組織団体が団体の悩みをじっくり受けとめ、様々な角度からアドバイスをを行うことで、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した。</p>	<p>市民活動団体、地域活動団体、企業、大学、行政等</p>	<p>・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した。 ・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に取り組みました。</p>	<p>計 10 件/年（10 月より募集開始、11 月～2 月の実績）</p>	<p>成果 相談事業に職員が同席することで、各中間支援組織の専門性・特徴を知ることができ、相談内容に応じたコーディネートをすることができました。 課題 相談者の様々な悩みに対応できるよう分野別・エリア別に、対応団体を増やしていく必要があります。</p>
<p>専門相談 4) -税理士による無料相談</p>	<p>・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</p>	<p>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</p>	<p>共催の「NPO 法人税理士による公益活動サポートセンター」派遣の税理士と当センター職員が同席し、団体のニーズに応えました。</p>	<p>21 件（※2 月末時点） （昨年度：21 件、目標件数：27 件）</p>	<p>成果 担当税理士と担当職員が事前に相談に至る経緯や内容を共有したうえで臨むことで、限られた時間（40 分）の中でスムーズな対応ができ、団体の疑問点の解消につながりました。 課題 無料相談の枠でおさまりきれない案件については、アドバイザー等派遣を勧めしていますが、現在のところ無料相談で終わる場合が多くなっています。</p>
<p>専門相談 5) -アドバイザー派遣制度</p>	<p>・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。</p>	<p>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</p>	<p>「よこはま NPO 会計塾」や「よこはま NPO 労務塾」を受講した団体へ、学んだことを実際に組織内で実践する際の方法の個別アドバイスとしても活用できることを周知しました。</p>	<p>5 件（※2 月末時点） （昨年度：7 件、目標件数：8 件） ※制度活用に至らない相談：3 件</p>	<p>成果 顧問契約が難しい段階の団体（発足当初や予算規模が 1000 万円以下）の相談が多くなっており、専門的な個別アドバイスを受ける機会が役立っています。 課題 申請件数は、左記に加えて 3 件ありましたが、労務に関する 2 件については、社労士に直接電話で問い合わせ、迅速に解決につながる方法をとりました。今回のような簡易な相談内容については、当法人顧問による対応がタイムリーで良いと考えますが、件数としては、やや低くなります。</p>
<p>専門相談 6) -資金調達おうえんチームによる相談</p>	<p>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。</p>	<p>資金調達にお悩みの団体</p>	<p>月 1 回の相談日を設定し、イベント時の周知や SNS を使った配信など、多様な方法で周知を図りました。</p>	<p>4 件（※2 月末時点） （昨年度：7 件、目標件数：10 件）</p>	<p>成果 支援センターが初期の聞き取りを行い、相談内容や団体の現状をある程度把握してから、必要に応じて、相談会につながりました。その工夫により団体のニーズと相談会のミスマッチが起これにくくなりました。 課題 積み上がってきた相談対応事例を、他団体の支援に活かすため、具体的な融資の活用方法として整理し、発信していくことが必要となっています。</p>

2. 情報の提供・発信事業全体の成果と課題、来年度に向けた展望

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した。発信するにあたっては、NPO 認証班と連携して、本年度施行された重要な法改正ついて、アニマト発送時にチラシや対応ノウハウを同封するなど様々な機会を捉えて発信しました。

情報紙 animato については、テーマに向き合い、丁寧な取材を行い、深い記事を発信できた一方で、チャンネル animato やホームページの改訂については、スケジュールどおりに進めることができませんでした。

またこれまで当センターとつながりの少なかった活動層に対しても、関心を持つ機会を広げるため、積極的に中間支援機能をもつ様々な組織と連携し、告知方法を工夫した結果、face to face (7P 参照) を中心に新規のイベント参加者を増やすことができました。

来年度は、体制を充実させ、ツールごとにタイムリーに情報発信できるようにスケジュール管理を徹底していきます。

また、ホームページのデザイン改訂にともない、特に表紙のコンテンツについては市内中間支援機能を持つ団体と連携した専門相談事業を軸に置き、団体が発信する各種情報の入り口機能を果たせるように工夫していきます。

区分	名称	内容 特徴	対象	今年度特に取り組んだこと	実施内容	成果と課題
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回発行しました。 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、工夫しました。	① 市民活動団体 ② 活動潜在層の一般市民	第一のターゲットである市内 NPO 法人 1510 団体に対して、今年度より二部ずつ送付。みなさまでお読みいただくよう送付状を添え、送付。 また、横浜型地域貢献企業約 400 社にも送付を開始しました。	(1) 21号(8月発行) 「語り合いがつくる新しい朝」 (2) 22号(12月発行) 「NPOの経営戦略 ～共に未来をつくるために～」 (3) 23号(3月発行) 「ジバース ～地場企業の社会貢献の取組み～」 (目標：年3回発行)	成果 団体の魅力や活動内容を伝えることに加え、手に取った読者が、考えるきっかけとしたり、学び始める動機、次の行動を起こしやすくなることを意識して、掲載内容を工夫したことで、団体の成長を促す効果があったと考えます。 課題 発行部数 10,000 部は市域の発行配布数としては多くないこと、また表紙以外の中面について、レイアウト等編集デザインについてさらに質を高めていく必要があります。
インターネットによる情報発信	2) ホームページ	イベント等の周知は、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した。 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」と思っていたできるように、HPを運営しました。	市民活動団体、市内 NPO 法人、行政機関。	より見やすいホームページを目指して、デザインを見直しました。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。(3月末完了)	1日平均アクセス数：710 ページビュー (目標：・1日平均アクセス数：700 ページビュー)	成果 本年度より当センターとしての facebook が可能となりました。他の中間支援組織への掲載依頼を含め SNS の活用ができたことで、幅広い層に情報を届けることができました。 課題 システムの都合上、大幅な見直しはできないものの、8年間変えていなかったホームページのデザインについて、改訂を行いました。(3月末完成)
	3) チャンネル animato【新規】	つながりのまちづくりフォーラムなどの準備プロセスも含めた実際の様子などを動画で撮影し、収録した内容を編集して配信しました。配信は当センターホームページと facebook で行いました。	市民活動団体、NPO 法人、活動者に向けて配信。	市民活動実践者のみならず企業も含めたさまざまな主体が地域課題解決に取り組んでいる様子をリアルに伝えました。	つながりのまちづくりフォーラムの準備段階から本番まで3回に分けて配信。 目標：年3回以上発信	成果 編集やテロップ入れ込みなどについて技術的な手法を身に付けることができました。今後アクセス数を検証します。 課題 広報ツールとして、どの時期にアップするかなど戦略的な検討が必要となっています。

インターネットによる 情報発信	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した。	市民活動団体、NPO 法人、活動者に向けて配信。	・11 月には臨時号として、横浜市市民局市民協働事業提案アイデアブラッシュアップ助成金事業の情報を配信しました。	月に 1 度+臨時号 1 回を加え年 13 回発行しました。約 2500 人に対して配信しました。 (目標：年 12 回配信)	成果 当センターのイベント参加者のアンケートを見ると、メールマガジンを見て参加した方もありました。 課題 当センターと法人の facebook への「いいね」の数が 1,500 を超える中、メールマガジンは、掲載依頼のあった団体への広報協力としての役割が大きくなっていますが、実際には SNS でのシェアの方が広がる可能性は大きく、見直しの時期にきています。
	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した。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した。	同上	事業担当者によるレポートとともに、写真や動画を積極的に活用していききました。「チャンネル animato」と連動し、気軽に市民活動の話を聞いていただき、興味を持っていただく機会を増やしました。	月平均 520 ページビュー (目標月 400 ページビュー)	成果 大規模フォーラムはじめ、各種研修・イベントの告知、また情報紙の紹介などで、講師・登壇者・各中間支援へのシェア依頼などによって、リーチ数を伸ばすことができました。 課題 現在フォローアは約 700 人なので (1 月現在) より多くのフォローアを増やす必要があります。
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した。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した。	施設利用者	・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、季節感を演習するなど作成に工夫を凝らしました。	月 1~2 回更新実施しました。 (目標：月 2~3 回更新)	成果 施設利用に関する案内やイベント情報を整理して発信することで、利用者にとって必要な情報を分かりやすく届けました。季節感のあるディスプレイとともに掲示するなどの工夫をした結果、目につきやすくなりました。 課題 新聞記事などのトピック情報の掲示増加や法人事務の発生時期と連動させノウハウの発信も併せて行う必要があります。
	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した。また、話題の書籍なども購入し、配架しました。 ・他の支援組織の情報誌などを配架しました。 ・NPO 法人事業報告書閲覧コーナーを運営しました。	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位置や更新を行いました。 ・横浜市認証の NPO 法人 1510 団体の報告書について閲覧できるコーナーを設置していますが、NPO 認証班と連携し、利用の実態を知るためのアンケートを実施しました。(2 月~)	・月 1 回更新を実施しました。利用者がゆっくりとくつろげるカフェコーナーの近辺に情報コーナーを配置することで、待ち合わせやくつろぎの時間に気軽に市民活動の情報を得ることができるスペースになるよう運営しました。 (目標：月 1 回更新) ・NPO 法人報告書等の閲覧数は年 200 件程度 (数確認) となっており、情報公開の一助となっています。	成果 本の入れ替えや、ポップによる概要の説明、最新刊の平置きなどを行ったことで、これまで以上に目立つコーナーになり活用しやすくなりました。 課題 来館者に手に取ってもらえるような選書の検討が必要です。

3. 市民活動マネジメント支援事業の成果と課題、来年度の展望

本年度は、NPO 運営の基盤を法人事務や会計・労務面から盤石なものにしていくための支援に力を入れて実施しました。

そのほか、マネジメント支援として、年度の中盤に「行政への提案カススキルアップ道場」（全 5 回）に、関内イノベーションイニシアティブ(株)、市民局、当法人として協働で取り組みました。その受講者が助成金の応募に向けて、各種専門相談を利用したり、協働をより理解するために、協働契約ハンドブックの検討会に参加するなど、運動性のある複合的な支援につなげることができました。

一方で、懸案となっている「NPO の経営スキルアップ」や「収益につながる事業興し」などについての本格的で体系的なセミナー等は実施できておらず、来年度に向けて、実施を検討していく必要があります。

来年度は、中間支援機能をもつ組織との連携の幅を広げ、各団体がさらに効率的にミッションに邁進していけるよう、懸案となっている上記の取り組みを、協働事業として実施していきます。

名称	内容 特徴	対象	今年度特に取り組んだこと	実施内容	成果と課題
1) NPO 法人運営 基礎力アップ講座 ※旧名：知ったクセミナー	・「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 法人共通の理念や非営利団体だからその重要な考え方についても、講座に組み入れました。また実施した講座資料を相談等でも活用し、わかりやすい情報提供につなげました。	名称：NPO 法人スキルアップジム 日時：2月14日(水) 13:30～17:00 会場：横浜市市民活動支援センター ワークショップ広場 受講者数：36名(定員48名)	成果 具体的で実践的なスキルやノウハウを詳細に伝えることにより、参加団体が迷うことなく、届け出等をできるようになったと思われます。 課題 受講しなかった団体も、読めばある程度分かる冊子の作成が必要となっています。
2) NPO ブラッシュアップ セミナー【新規】	行政への提案カススキルアップ道場として ・「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した。 ・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した。	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	・同様の内容を「行政への提案カススキルアップ道場」として、市民局・関内イノベーションイニシアティブ(株)および当法人の協働事業として実施のため、ブラッシュアップセミナーは、上記 NPO 法人スキルアップジムの第一部として「基本の組織体制と運営のための会議について」の講義として行いました。	成果 三者協働の事業に切り替え、「行政への提案カススキルアップ道場」として 5 回連続講座として実施したことで、質の高い協働事業提案につながるなど、大きな成果につながりました。 課題 NPO 法人運営の基本になることを、設立直後の団体へ伝えることで、より自立的な運営につながるということがわかりましたので、タイムリーに学べる事業が必要です。
3) 会計・税務に関する講座 「よこはま NPO 会計塾 基本のキ！」 ※NPO 法人税理士による 公益活動サポートセンターとの共催	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ました。	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	回数増により各回演習を取り入れることが可能となりました。	日時：6月21日～7月12日 (毎週水曜 13:30～17:00) 参加者数：延 83 人(1 回平均 20.75 名) アンケート平均点(全体) 88.5 点	成果 4 回連続講座に変更したことで、毎回の内容を復習しながら簿記手順の一巡を身に着けることができ高い満足度につながりました。 課題 団体での会計業務の実態や課題を踏まえながら、より実務に活かせる内容に再構成していくことが必要です。
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びました。 また、講座と当日、実際に労務で悩んでいることについて、短時間の個別相談を設定しました。	労務が初めての方、これからさらに整備していきたいという団体向け	・労務を身近に感じられるよう、ステップバイステップでの進め方を意識して内容を調整しました。 ・分野の違う三団体の取り組みのステップについて生の声として報告してもらうなど、実態に即した応用ができる工夫をしました。	日時：2月1日(木) 10:00～16:00 会場：横浜市市民活動支援センター セミナールーム 受講者数：午前 24 名・午後 20 名 (定員 30 名) アンケート平均点：午前の部 89.4、午後の部 92.5(講義編のみ)	成果 NPO 法人の労務に経験豊富な社労士の講義と個別相談により、疑問点を解消できました。 課題 現在の疑問点は解消できても、社会保険労務士との顧問契約までは難しい団体は、問題が起こるたびに迷うことが多いと思われます。税理士同様、無料相談の検討が必要となっています。

4. ネットワーク構築事業の成果と課題、来年度の展望

市民活動団体、地域活動団体、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した。

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「Face to Face」を開始し、これまでつながりのなかった参加者層が増えてきました。また「つながりのまちづくりフォーラム」は、地場企業の取り組みにもスポットをあてて実施したところ大きな反響をいただきました。

一方で、市民活動実践者以外の企業や大学研究室等とのネットワーク構築については核となる人や組織と継続的に関わり続けるには至っておらず、来年度以降に課題を残しました。

名称	内容 特徴	対象	今年度特に取り組んだこと	実施内容	成果と課題
1) ダイヤモンドプロジェクト -Face to Face 【新規】	<p>取り組んでいるプロジェクトの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するため、少人数制の学び合いと交流の場を実施しました。</p> <p>・「SDGs」が社会貢献の共有言語になるともいわれていますので、基本的な知識を学び交流する機会をつくりました。</p> <p>・「自身のミッション・ビジョンを追求しつつも、他者の現在の状況をも気遣い協力し合い、人格・体力・知識・精神を磨きつつ、主体的に生きる」。このマインドを身につけるきっかけとするため、ボードゲームで学ぶ機会をつくりました。</p> <p>・自身の災害にあった体験を分かち合うだけで、お互いの深い学びになることをゲーム感覚で体験することで、日ごろから、聴き合い、語り合い、体験を分かち合うことの大切さを学ぶ機会をつくりました。</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	<p>最終的には、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を目指していますが、それには「信頼の土台」が必要となります。</p> <p>そこで、フルオープンで幅広く来ていただく機会と、ハーフオープンで個別のお声かけを中心に少人数でやや個人的なつながりもできるような機会をミックスして行うことで、いわゆる「顔の見える関係」の方々がお互いに増えていくことを意図して実施しました。</p>	<p>第1回のテーマは「SDGs」</p> <p>10月21日（土）13:00～17:00 これからの協働新時代に向けて、基本的な知識を学び交流する機会としました。</p> <p>参加者：30名（定員40名）</p> <p>第2回のテーマは「7つの習慣」</p> <p>11月15日（水）18:30～21:00 世界的ベストセラー「7つの習慣」のボードゲームで『主体的に動くこと、力を合わせていくことの大切さ』を体験しました。</p> <p>参加者：10名（定員12名）</p> <p>第3回のテーマは「防災トランプで互いの経験を語り合う」</p> <p>聴き合い、語り合い、体験を分かち合うことの大切さを学びました。</p> <p>（3月13日実施予定）</p> <p>定員：12名</p>	<p>成果</p> <p>顔の見える関係づくりを構築するための場として、座学だけでなく交流やわかちあいのワークショップを中心に「主体的に考え、動き、協力して、大きな目的を目指す」ことを軸に開催したことで、セクターを超えた参加者の協働マインドの醸成につながりました。</p> <p>課題</p> <p>その場限りの関係にならないよう、定期的に集まれるような場や対話の場を設け、そこで生まれる課題解決につながるプロジェクトに資するコーディネートに力を入れていく必要があります。</p> <p>また、これまでの参加者への周知や継続して参加しなくなるしつけや参加者自らネットワークを広げていくような場づくりも必要です。</p>
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した。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した。	同上	「Face to Face」と連動させ、SDGsを題材に、多様な分野・領域の方たちが出会い、学び合う継続的な場をつくりました。	<p>企業・NPO・大学パートナーシップミーティング 2017in 横浜 （同日開催：クロスセクタートーク Road to 2030）</p> <p>日時：8月7日 13:30～17:30 会場：お客様価値創造センター（富士ゼロックス株式会社）</p> <p>参加者数：57名（定員60名） ※昨年度実績73名（定員80名）</p>	<p>成果</p> <p>SDGsを題材とした体験ゲームを通じて、社会課題の解決に向けて連携・協働が不可欠であるという意識を、企業・NPO双方の参加者で共有できました。</p> <p>課題</p> <p>横浜市経済局の横浜型地域貢献企業への登録が453社（平成29年10月1日現在）あり、地元企業による社会貢献活動への関心・ニーズが高まってきている中、より具体的な連携・協働のきっかけづくり、およびコーディネートの必要性が高まっています。そこで経済局や企業ネットワーク組織等との連携・協働につながるよう戦略的・継続的に働きかけを行っていく必要があります。</p>

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した。	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	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結果をもとに、具体的なテーマを絞り込み、今後の区域の市民活動支援について議論を行いました。	テーマ：区域の市民活動支援 第1回：公設民営施設の特徴や独自の価値について考える。 第2回：これからの市民活動支援に向けて (3月開催予定)	成果 課題
4) つながりのまちづくりフォーラム 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」の成果をふまえ、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した。	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	・自治会・地域活動、テーマ型 NPO、企業三者に登壇いただき、互いの活動内容について学び合うなかで見えてきたことを、ディスカッションのテーマとして設定しました。	実施：11月1日(水) 17:00～20:45 参加人数：198名 つながりのまちづくりフォーラム～地域の未来に出来ること～	成果 登壇者と十分な打ち合わせを行い、メッセージの軸を決めて、それぞれから気持ちの部分も含めた生の報告を行っていただくことで、来場された方々との一体感があり、「地域の未来のためにさまざまな主体と力を合わせる時代が来た」という意識を生み出すことができました。特に地場企業の地域貢献に関する感想が多く寄せられ、課題解決の担い手として活躍していくことの可能性を発信することができたと思われれます。 課題 「つながりのまちづくり」をテーマに4回のフォーラムを開催して、事例を知り、マインドを学ぶことに力を入れてきたので、次年度以降の企画については、他事業とのバランスを見て、切り口を考えていく必要があります。
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・確認しました。	・災害ボランティアネットワーク定例会への参加 ・災害図上シミュレーション訓練、横浜市災害ボランティア支援センターと区の合同立上げ訓練への参加 ・横浜市ボランティアセンターとの定例会	成果 災害図上シミュレーション訓練、災害ボランティアセンター定例会へ参加し、発災時の対応について確認することができました。 (NPO 法人のコーディネート、情報発信) 課題 災害図上シミュレーション以外に、具体的な連携を検討できるように話し合いを継続していきます。

5.各区の市民活動支援センター支援事業の成果と課題、来年度の展望

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、現状に則して、また中長期的な視野で中間支援力向上に向けて取り組みをしていくために、ヒアリングや関わるセクションとの情報共有・意見交換を通じて、各センターの実態把握に力を入れました。

そこから直営センターの職員が嘱託雇用のため、ノウハウや人とのつながりがなかなか積みあがっていかないことや、センター職員の横並びの関係性の中ではかえって事業が縦割りになりやすいこと、仕事を進めていく姿勢や態度がより主体的になっていく必要があること、などがわかってきました。

そこでこれらを踏まえて来年度以降の事業を考えていく必要があります。

名称	内容 特徴	対象	今年度特に取り組んだこと	実施したこと	成果と課題
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・検討しました。	18区区版センター	今後の区版センター支援事業や、区域の市民活動支援体制を検討していくための情報収集として、区版センター関係者から現状や課題をヒアリングしました。	[対象区] 鶴見区（10/18）、港南区（10/25）、戸塚区（1/18） [ヒアリング項目] 区版センターが抱えている課題と、その解決に向けた取り組み、区版センター支援事業に対する要望、等	成果 区版センターの中間支援力向上に向けた課題として、組織としてのスキルやノウハウの蓄積が深刻な課題であることが把握でき、区版センター支援事業や、パブリックスクールでの議論につなげることができました。 課題 ヒアリング結果を踏まえ、今後も引き続きネットワーク会議やパブリックスクールなどによる支援策の検討が必要となっています。
2) 互いに学び合うネットワーク会議の実施	18区全ての区版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回開催しました。 ※なお、初回は、18区の地域振興課職員のみを対象として、区版センターの運営について考える機会としました。	・区版センター職員 ・地域振興課センター担当職員 ※初回は地域振興課職員のみ ※第三回は地域振興課社会教育主事補および社会教育指導員も対象	教育委員会と共催し、第3回を社会教育研究会（事務局：教育委員会）との合同企画とすることで、社会教育主事（補）、社会教育指導員を含めセンターに関わる職員が顔を合わせ、チーム感の醸成をテーマにした学びの場をつくることができました。	第1回：センター事業の運営 日時：5月30日 （出席：18区30名） 第2回：利用登録及び事業へのニーズ把握 日時：7月6日 （出席：17区32名） 第3回：ラウンドテーブル 『実践を語り合い、聴き合う』 日時：11月7日 （出席：18区47名） ※社会教育研究会との合同企画 第4回：地域課題解決に向けたコーディネートについて考えよう 3月8日 （出席：〇区〇名）実施後記入	成果 事前アンケートや当日のワークを導入することで、自区の実践をしっかりとふりかえることができました。 第1回は、区版センターの目標や達成度をどのようにとらえ、成果や課題は何か、課題解決に向けて何を行おうとしているのかなどを聴き合うワークを実施しました。 第2回は、利用登録の現状やニーズ把握の方法などを共有したうえで今後どのようにして充実させていくか考え合うワークを行いました。 第3回のラウンドテーブルでは、仕事に向き合うときに必要な「内省的な思考」を身に着ける入り口となるもので、本質的な学びとなり、この流れは継続していくことが必要とわかりました。 課題 事業を通じて把握した課題、検討が必要です。や区版センターの将来的なあり方を見据えながら、必要なテーマ・企画を検討していく必要があります。

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)	神奈川県、港北区、栄区、南区の4区で実施しました。区版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した。実施にあたっては、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を行いました。	<ul style="list-style-type: none"> 神奈川県 港北区 栄区 南区 	特に栄区においては、地域振興課からのニーズに応え、施設連携支援のほかに、嘱託職員への接遇研修と相談対応の悩みを共有するワークを実施しました。同様のニーズが鶴見区からもありましたので、個別対応で実施しました。	施設連携会議等の開催 <ul style="list-style-type: none"> 神奈川県 8月28日 港北区 7月5日 栄区 8月23日 12月1日 南区 5月26日 12月14日 ほか実施に向けた打合せ等 合計9回(鶴見区含む)	成果 本年度3年目となる神奈川県や南区については、区版センターのファシリテーション力が向上し、各施設との顔の見える関係も進んできたことが感じられました。 港北区や栄区においても、区版センター職員が施設連携の会議に関わることで視野が広がり、日ごろの相談業務などのコーディネートに活かされていくことが期待できると思われます。 課題 本事業をきっかけに、区版センター職員の区内各施設との関係性は深まりつつありますので、協働事業をセンターから働きかけるなど、生きたつながりをつくり、コーディネートの基盤となる信頼関係づくりを意識的に行っていくことが必要となっています。
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	18区区版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した。	18区区版センターの新任者	センター機能・役割についての理解が重要であることから(区版センターヒアリングより)、フォローアップ研修では、第3回ネットワーク会議での語りの手法を用いて取組みました。	新任者研修 日時:4月26日 9:00~17:00 受講者数:21名 フォローアップ研修 日時:2月23日 9:00~12:00 受講者数:10名 ※市民活動支援課・教育委員会・社会教育コーナーとの合同による企画・運営のもと実施。	成果 センター事業に携わるうえで必要な知識を幅広く身につけるだけでなく、相談やコーディネートを行っていく自分自身についてよく知る必要があるため、内省的に振り返り、それをお互いに聴き合うことを日常にしていこうとの必要性を理解し、これからの自身のセンターにおける役割について主体的に考え、動くことの大切さを学ぶ機会となりました。 課題 区版センターに求められる役割などを捉え、それを実現するためのセンター職員への意識付けの場として研修内容をさらに充実させていく必要があります。
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」を更新しました。	<ul style="list-style-type: none"> 区版センター職員 地域振興課センター担当職員 	第4回で取り上げた「コーディネート」に関する項目を新たに追加しました。(未実施)	年度未実施予定	成果 個人・団体等のコーディネートが益々期待される中で、各区のコーディネートに関わる取組みや工夫を共有することができました。 課題 センター職員も多くが入れ替わり、これまで蓄積してきたQ&A集が活用されていないという課題に取り組む必要があります。
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主的に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した。	<ul style="list-style-type: none"> 区版センター職員 地域振興課センター担当職員 		瀬谷区 5月9日開催 参加者:11名 磯子区 2月19日開催 参加者:66名	成果 NPO法人設立を目指す方々が、NPO共通の理念や書類の作り方など入門的な知識を身につけていただく機会になったと思われます。また区版センターと共催することで、NPO法人設立の基礎的な知識が職員にも身につく効果がありました。 課題 方面別3区開催を目指しましたが、開催希望区は、2区に留まりました。

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した。本オフィスに入居している団体の特徴をより捉え、団体や企業との連携を支援できるようにしていく必要があります。

内容 特徴	今年度特に取り組んだこと	実施したこと	成果と課題
<p>実施したこと</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、団体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した。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した。</p> <p>2) 広報の支援 ・メールマガジンにて、団体のイベント告知の広報を行いました。 ・入居団体の紹介パンフレットを発行し、横浜市内の各施設へ送付しました。 ・大規模発送の際に、団体のチラシやリーフレットを同封することで、広報を行いました。</p> <p>3) 日常的な相談対応・情報提供</p>	<p>交流の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度初め入居団体の入れ替えにより、レイアウトを変更しました。ズーミールームを廃止したことで、一般利用スペースと共同オフィスのスペースを分けることができました。また、机のみのブースに関しては、入居団体の意見交換により、席を個別化、独立化しました。 ・5階会議室に加え、共同オフィス内のミーティングスペースを予約可能としました。予約方法については、共同オフィス内にカレンダーを設置し、入居団体同士で管理を行いました。 ・昨年度と比較し、入居団体の利用回数が多く、入居団体同士が日常的に交流する様子が見られました。 ・パートナーシップミーティング、協働提案スキルアップ道場等のイベントをご紹介します、参加いただきました。 <p>日常的な相談対応・情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約制専門相談を活用いただき、認定NPO法人の取得、助成金申請書の書き方、組織運営について、など相談を受けました。 	<p>1) 交流の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第1回オープンミーテ： 4月24日（月）18:00～19:15 15人（8団体、うち事務局4名） 内容：自己紹介、共同オフィスの使い方について、会議室の予約について意見交換、終了後、希望者は懇親会 ・第2回オープンミーテ： 8月9日（水）18:00～19:10 9名（5団体、うち事務局4名） 内容：横浜市民活動支援センターの一時滞在施設について、今年度のこれからの事業について、終了後、希望者は懇親会 ・活動報告書&卒業発表会 3月23日（金）18:00～21:00 <p>2) 広報支援</p> <ul style="list-style-type: none"> 6月発送：3団体 8月発送：2団体 12月発送：2団体 <p>3) 日常的な相談対応</p> <p>相談対応や日常的な窓口での情報提供を行いました。</p>	<p>成果</p> <p>日常的な声掛けや、事業の紹介を通し、普段から気軽に窓口スタッフに相談できる雰囲気が作られました。</p> <p>課題</p> <p>新規入居団体へのヒアリングだけでなく2年目・3年目団体に対してもニーズ等のヒアリング実施を検討します。</p>

7.施設管理事業

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した。日報・シフト交代時、全員会議での共有のみならず、口頭でもこまめに共有することで、課題のある利用者への対応などを連携して進めることができました。

一方、公共施設の特性から、本来の利用目的を超え、居場所として長時間利用される方が増えてきたことについて、どう対処していくのか、考えていく必要があります。

内容 特徴	今年度特に取り組んだこと	実施件数	成果と課題
<p>1) 職員の相談対応力のさらなる強化</p> <p>2) 場の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 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り組み ギャラリーコーナーの運営 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>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>	<ul style="list-style-type: none"> 共同オフィスレイアウト変更に伴い、5階ミーティングスペースのレイアウトを変更しました。具体的には、NPO 法人閲覧書類棚を移動し、ミーティングスペースをオープンにすることで、空間を広く使用できるようにしました。 他施設より譲り受けたテーブルを活用し、より話し合いや作業がしやすい空間づくりを目指しました。 可動式のパーテーションやホワイトボードを設置することで、利用人数によってスペースを区切ることが出来る様に、配慮しました。 12名以下の部屋の利用が多いことから、5階ミーティングスペースの1角を「ズームスペース」として、登録団体あれば、月2回まで予約利用できるようにしました。抽選予約で落選した団体や、少人数ではあるけれども場所を確保しておきたい団体に利用をお勧めし、活用につながりました。 季節に合わせて、5階入り口や受付窓口にて装飾や、イベントの案内をおこないました。利用者が作成した折り紙を装飾することで、利用者との交流が生まれました。 	<ul style="list-style-type: none"> 年間利用者数：4,537人/月 49,914人/年（2月末） （2016年度実績：55,866人、目標：57,000人） ワークショップ広場：公開講座やイベント等の開催で20.9コマ/月（目標24コマ/月以上利用） ギャラリーコーナー：6団体（目標15団体・機関以上利用） 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）3.6（前年度3.6） 危機管理に関する職員研修 <ul style="list-style-type: none"> 1 災害時帰宅困難者一時滞在避難施設研修・HUG訓練 6月13日（火）18:00～21:00実施 2 AED研修 1月21日（日）15:00～17:00 3 感染症予防研修 1月30日（火）16:00～17:00 	<p>成果</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設利用の予約状況や抽選結果の倍率、利用の混雑する時間帯などを分析したうえで、より多くの方に場を活用いただけるよう、案内方法やメニューを整備しました。 <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者数が若干減少しました。 利用率の低い時間帯や曜日などについて、活用しやすい整備に引き続き取り組みます。

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した。

内容 特徴	対象	今年度特に取り組んだこと	実施内容	成果と課題
(1) 協働契約ハンドブックの協働作成 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と連携して進めました。	市民活動団体、市内 NPO 法人、行政機関	開かれた意見出しの機会として、協働契約についての考え方や手順などをまとめた「ハンドブック」を参加者全員で考える機会「協働契約ハンドブックワークショップ」を開催しました。 日時：2017年12月26日（火）17:45～20:45 参加者：16名	・協働契約の当事者参加検討会の実施。 ・「AMPERSAND 協働実践 市民と市職員のための協働契約ハンドブック」の作成・発行 ・協働契約ハンドブックワークショップ“キラキラ化計画”の開催	成果 開かれた場（ワークショップ）で意見出しの機会を設けたことで、事業を行う主体同士が「協働の原則」に則って「大事にしたいこと」をよく話し合い、妥協ではなく合意できた内容を契約書として文章に落とし込むことの重要性等、現場の声を参加者全員で共有することができました。 その結果、ハンドブックの内容について、より進化・深化させる提案が多く出され、市民にも納得感のあるハンドブックになったと思われます。 課題 ワークショップの中で、「日々の忙しさで協働実施後の振り返りがおろそかになってしまった」という声もあり、契約前の注意点や振り返りの大切さを共有できる場が必要と思われます。
(2) 市内認定・指定 NPO 法人等のネットワークづくりへの協力	市民活動団体、市内 NPO 法人、行政機関	認定通知式での交流促進 市民活動支援課が NPO 法人を認定・指定する際に、同時期に認定・指定される法人の交流促進や支援センターとの今後の連携の可能性を視野にいれた交流の場を設けました。	・認定通知式の開催 4月：ST スポット横浜 10月：神奈川県就労支援事業者機構	成果 認定通知式を市民活動支援センターの会議室で行い、職員も同席し、センターの存在を認識してもらおうと同時に、活動についてのヒアリングの場を設けることで、団体とのつながりづくりにもなり、今後支援センターをハブとして、多様な主体とつなげるための第一歩となりました。 課題 認定・指定 NPO 法人同士及び行政・センターとのつながりを一時的なものせず、定期的なフォローアップによりニーズを把握し、多様な主体とつなげるための機会を設けることが必要です。

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、共感できる信頼関係を築けるよう努めました。

内容 特徴	対象	今年度特に取り組んだこと	実施内容	成果と課題
<p>1) 実施事業をより多くの方に周知するため、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した。</p> <p>2) 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、積極的に企画会やイベントに参加しました。</p>	自主事業団体	・企画実施前に相談・意見交換をし、積極的に企画会へ参加しました。	<ul style="list-style-type: none"> ・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)からの情報発信 ・事業の企画会への参加 ・開催イベントへの参加 	<p>課題</p> <p>アクションポート横浜と当センターで、企画や事業の進め方について意見交換を行ったことで、企画会への主体的参加につながりました。また横浜コミュニティカフェネットワークのイベント（コミュニティカフェフォーラム）に参加し、課題や成果、状況をつかむことができました。</p> <p>課題</p> <p>活動団体が集まることで自らが課題解決に向かう力を培い、組織的な基盤をつくることにつなげるには、事業の枠組みに工夫が必要と思われます。</p>

2018年度（平成30年度） 横浜市市民活動支援センター事業計画書(案)

I. 2018年度（平成30年度）事業のねらいと方向性

～ 中間支援ネットワークで、コーディネート力充実、多様な主体による課題解決推進へ ～

中間支援組織のネットワークで相談力・コーディネート力を充実させ、インターフェイス（異なる種類のものを結びつけるときの共用部分、接触面）を拡大、ハブ（中継器）センター機能を強化する

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ましたが、その果実として、中間支援機能をもつ民間組織も育ってきています。
横浜市市民活動支援センターは、これまでもこれらの組織と連携して事業等を行ってきましたが、その積み上げを活かし、
具体的なしくみとして、中間支援組織連携による相談・コーディネート事業を本格的に開始します。
大都市横浜ならではのスケール感や豊かな市民の力をもって、すなわち市域・区域の中間支援組織とさらにその組織がつながる組織・個人のネットワークにより、
相互に協力し合うような関係構築をさらに推し進め、様々な主体が連携した課題解決の事例とノウハウが蓄積されることを目指します。

また各事業は、上記を推進していくため、中間支援連携による共同企画や合同開催を基本とします。
さらには職員体制を充実させ、市域・区域の中間支援組織等の拠点にて相談対応を行うことで、生きたネットワークを拡げ、コーディネートの経験値を高め、
人材の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

昨年度、相談事業を市域中間支援 2 組織と共に取り組んだことなどをきっかけに、市民活動・地域活動に取り組む団体から多くの専門相談を受けるようになりました。

2018 年度は、市域のみならず区域の中間支援的な機能（相談、コーディネート、情報提供等）を発揮している団体との協働による事業を拡大していきます。それらの団体は、地域で幅広いネットワークを持っていたり、テーマに関する専門性も高いことから、相談者の活動や解決したい課題に、より対応した形での情報提供やコーディネートが可能になると考えます。

一方、上記拡大を行うことにより、本センターの「総合相談入り口機能の周知」や「コーディネート機能の強化」がより一層求められます。そこで、相談の申し込みのあった団体の発足理由、運営や活動状況、相談に至った背景や相談したい内容等を把握するためのシート（イメージとしては問診票）を作成し、①予約時電話による聞き取り ②初回相談時に活用します。これにより、いずれの職員が初期対応する場合でも、必要な情報を得ることができるとともに、その基礎情報をもとに、さらに聞き取りを深めることで真のニーズを把握する力をつけます。その上で、③予約制相談・専門相談につなげる、というスリーステップを基本に丁寧な相談対応を進めていきます。

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(年度未記入)
1) 日常的な相談対応	<ul style="list-style-type: none"> • こうありたいという思いに寄り添いながら、団体運営の悩み等、日常の相談に窓口・電話・メール等で対応します • 予約制相談や専門相談につなぎ、より深い相談対応ができるよう、相談の入り口機能としての意識を持って、相談に応じます。 	主に市民活動・地域活動に取り組む団体・個人の方（これから活動を始めようとする方も含む）	<ul style="list-style-type: none"> • 相談受付シート（問診票）を作成し、相談者からの相談内容以外にも課題がないかを把握し、必要に応じて他の予約制相談・専門相談につなげます。 • ホームページに問合せフォーマットを作成し、より相談しやすくなるようにします。 • 相談記録のデータ管理化を進め、団体ごとに整理することで、異なる職員でもこれまでの経過を把握したうえで相談に臨めるよう、仕組化に取り組めます。 • NPO 法人共通の理念、協働についての基礎的知識、NPO 法人になった際の諸手続き、年間法人事務や総会事務等に関する少数制の勉強会・相談会を隔月開催します。 	83 件/月あたり 年間 1000 件目標 ※ホームページやパンフレットの改訂による相談事業広報の見直しや、中間支援相談等の拡大により、増の見込み NPO 法人設立前後の団体向け勉強会・相談会（年 5 回程度）	
2) 中間支援組織との連携による予約制相談	横浜市内の主に民間拠点を運営する中間支援組織等と連携し、協働して相談に応じます。幅広いネットワークや各分野の専門性に長けた中間支援組織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、組織運営・事業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。		市域の中間支援組織に加え、各区で幅広いネットワークを持ち、中間支援的な機能を発揮している NPO 法人リーダーをメインに当センター職員もが同席し、相談対応に応じます。	年間 50 件 (月あたり 4 ～ 5 件)	

各種専門相談	3) 管理者による予約制相談	団体運営や企業CSR等の問題・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、責任者による相談日を設定（月2日+随時調整）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	初期相談（日常の相談）の段階で、活動・運営の状況やお悩みに関する情報を把握してから、予約制相談につなげるよう、相談のステップを意識して取り組みます。	10件/月あたり	
	4) 税理士による無料相談	税理士による無料相談会を、毎月定例で桜木町センターを会場にして実施します。	会計・税務に関するお悩みをお持ちのNPO法人、市民活動団体	<ul style="list-style-type: none"> 事前に団体情報・相談内容を十分に把握し、担当税理士と共有して臨むことで、よりスムーズに相談対応できるようにします。 会計・税務の悩みをきっかけにした相談の入口機能を果たしていることから、状況に応じて、他の有料相談や予約制相談につなげられるよう取り組みます。 	月1回1日3枠（40分間）の相談枠を設定（予定）	
	5) アドバイザー派遣事業（派遣対象：税理士、社会保険労務士、建築士、中小企業診断士等）【新規】	<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） 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。 派遣対象：税理士、社会保険労務士、建築士、中小企業診断士 	会計・税務、労務等、団体の運営や活動で様々な疑問や悩みをお持ちのNPO法人、市民活動団体	新たに建築士、中小企業診断士が加わったことから、あらためて制度の周知に取り組みます。有料相談として、他の相談事業と併せて周知を図っていきます。	年間20件	
	6) 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。	月1回。1日4枠の相談枠を設定（予定）	

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のハブとして、企業 CSR に関わる情報やこれらを後押しする大学・行政からの情報も含め、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、横浜の中間支援力を活かし、活動団体のノウハウを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。

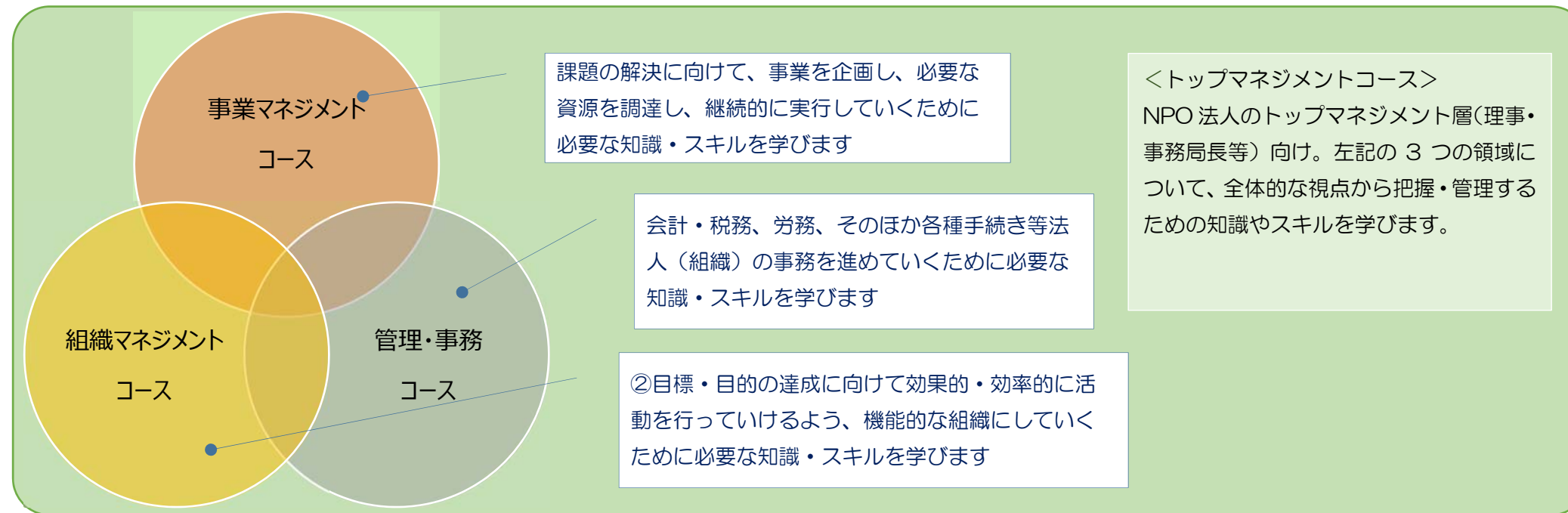
区分	名称	内容 特徴	対象	今年度特に取り組むこと	開催目標	成果
紙媒体による 情報発信	1) 情報紙 「animato」	今後重要と思われる課題や、市民活動団体にとっての関心ごとを視野にいれ、年3回発行します。 ①さまざまな主体が連携することで成果につなげている事例 ②組織として次世代育成に力をいれている事例 ③経営力に優れ、活動財源獲得に成功している事例等への取材を候補とします。	市民活動団体、 活動潜在層の 一般市民	年間テーマを決めて、年3回発行します。 また各号のトピック記事やミニ紹介文を、当センターHPやFacebook、メールマガジンに掲載し、紙の冊子が手に入らない方もデータ版で読んでいただけるように工夫します。	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	市民活動に関する情報のハブ機能を意識して、中間支援組織の紹介やリンクをトップページに掲載します。	市民活動団体、 市内NPO法人、 行政機関。	HPは相談事業を入口とし、ニーズの解決までネットワークでつなげていくセンターのイメージで創り上げていきます。具体的には、中間支援組織間相互で情報発信することで多くの方に情報を届けます。	1日平均アクセス数： 800ページビュー	
	3) チャンネル animato	情報紙 animato の取材の様子や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。	市民活動団体、 NPO法人、活動 者に向けて配 信。	他事業と連動し、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。配信は当センターHPとfacebookページ内で行います。	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メールマガジンを配信します。		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、関係機関や関係者の方にシェアしていただくことにより、多くの方に届けます。	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。		事業担当者によるレポートや写真や動画を掲載し、積極的に活用していきます。	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と共に掲示します。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	<ul style="list-style-type: none"> 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回程度更新/月	
	7) 市民活動情報 コーナーの運営 (4階)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 18区や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。 		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

横浜では 1,500 を超える NPO 法人をはじめ、ソーシャルを志向する多くの組織による活動が一層促進されることで、社会に対して多くの価値や成果が生まれていくことを目指します。

NPO 法人の現状として、特に法人設立直後からの数年について、運営基盤が整わなかったり、事業計画を作成しても、実行まで至らず、活動が停滞してしまうというケースが見られます。そこで「事業マネジメント」「組織マネジメント」「管理・事務」、および、それらを全体的な視点から管理する「トップマネジメント」の領域を設定し、各領域に対応した支援メニューを実施していきます。

また、講座全体を通じては、これからの社会における課題解決に向けて必要となる「協働」について、「AMPERSAND 協働実践 市民と市職員のための協働契約ハンドブック」を活用するなどして、学んでいきます。



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
□ 管理・事務／組織マネジメントコース NPO 法人スキルアップジム	組織マネジメントの基礎知識と「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学ぶことができます。	認証後の NPO 法人（設立申請中や、新規事務局スタッフも可）	<ul style="list-style-type: none"> NPO 法人事務（総会、各種届出等）の年間スケジュールに合わせて、必要な事務に関する知識を身に着ける機会をつくります。 団体の目的達成に向けて、より良い組織をつくるために必要な知識（場づくりやコミュニケーション等）を学びます。 	定員 30 名程度	
□ 管理・事務コース 超実践！よこはま NPO 会計塾【新規】	会計に関する基礎的な知識を身に着けるとともに、NPO 法人の日々の会計業務に関するより実践的な知識を学びます。 講座当日には、個別で会計・税務に関する個別のお悩み相談ができます。	法人の事務局長・会計担当者等	NPO 法人の会計に関する一般的な知識を伝えるだけでなく、会計ソフトの導入や税理士との顧問契約など、より適切に法人会計を行っていくために必要なことをお伝えしていきます。	<ul style="list-style-type: none"> ・3～4 回連続講座（単独受講不可） ・定員 30 名 	

□ 管理・事務コース 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。講座当日には、労務に関するお悩みについて、短時間の個別相談ができます。	職員を雇用し（または予定があり）、これから労務に取り組む法人の事務局長・労務担当者	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。	定員 30 名程度	
□ 事業マネジメントコース 計画立案・実行のための助成金トライアルセミナー 【新規】	事業の計画内容の質を高め、それを実行していくためのセミナーです。実際に各法人で助成金を選定し、申請書の書き方や事業計画の立て方等を学びながら、助成金の申請を目指します。	NPO 法人の理事、事務局長、事業担当者	助成金の申請書作成に取り組むことを通じて、事業計画の立案・実行を行っていくための知識やスキルを学ぶことを目指します。	定員 15 名程度	
□ トップマネジメントコース トップマネジメントセミナー 【新規】	NPO を運営しているトップマネジメント層を対象に、法人を管理する立場に必要な、全体的なマネジメントに関する知識やスキルを身につけることができます。（既にキャリアのある法人の、次世代育成のためのセミナーにもなっています。）	法人の理事・事務局長	<ul style="list-style-type: none"> 法人経営の全体に関わる立場の方たちによる学び合いの場をつくります。 協働ハンドブックを活用し、NPO・企業・行政等、多様な主体が協働で取組むうえで必要な知識を学びます。 	定員 20 名程度	
NPO 法人入門講座（区域開催）	NPO 法人の設立を検討している方に向けて、NPO 法人に関する基礎的な知識を学ぶことができます。（出張講座として、区版センターとの協力のもとで開催します。）	NPO 法人の設立を検討している方・NPO 法人に興味のある方	会場利用や周知等、区版センターとの協力のもとで進めることで、NPO 法人に関する情報をより広め、法人に対するニーズの掘り起こしに取り組みます。	・年間 3 区程度（市内を 3 つに区切り、各エリアで開催を予定） ・各回定員 20 名程度	

4. ネットワーク構築事業 ラインナップ

市域・区域の中間支援組織とさらにその組織がつながる組織・個人のネットワーク（インターメディアリーネットワーク）を形成し、相互に協力し合い、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、行政などが各エリアやテーマで多様性を認め合い、つながり合えるよう、多様な場づくりを行います。

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 -Face to Face	時宜にかなったテーマや情報紙アニマートとも連動させ、トピックを設定して開催し、参加団体の応援につながるようなテーマを設け、団体や企業・大学・行政など多様な主体に参加を呼びかけます。	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	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りやすくなることで、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。	年3回以上開催（予定）	
2) よこはま市民パブリック★スクールの実施	横浜における社会・地域の現状・課題をもとにテーマを設定し、多様な主体の参加・参画による議論や情報交換等を通じて、課題解決の取組みにつなげたり、ネットワークを育むことをねらいとします。	民間の中間支援系活動団体、各区の市民活動支援センター職員 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	テーマ①市民活動支援編（主に区域に焦点を当てて） 前年度に引き続き、区域の市民活動支援に関する今後のあり方や、支援体制の充実に向けた方策等について、議論・検討します。 テーマ②具体的な課題について、プロジェクトを組み、実際に動いてみる取り組みを試行します。	2回～4回程度×2テーマ程度開催	
3) つながりのまちづくりフォーラム 2018	中間支援連携による共同企画として、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	
4) 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	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	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。	・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

各区の市民活動支援センター（以下、区版センターという。）支援においては、コーディネート機能の強化を重点課題として、ネットワーク会議や研修にとりくむとともに、相談事業等を通じて、区版センターと区内の関係団体や関係者がつながるきっかけづくりに取り組みます。また、昨年度の区版センター調査から見てきた、センターの運営体制や個々の主体性などに関する課題についても、各事業を通じて取り組んでいきます。

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) 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（以下、区版センター）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。 区版センターの運営や業務、事業等について、全体で情報共有・情報交換等を行うことで、より良い区版センターを目指します。	・区版センター職員（特に2～3年目の職員を対象とします。） ・地域振興課センター担当職員 ※第1回は、地域振興課担当係長・センター担当職員を対象とします。	<ul style="list-style-type: none"> 「コーディネート機能の強化」を重点課題として取り組みます。 組織マネジメントの観点から、区版センターの運営の在り方について検討します。 NPO法人に関する簡易な問い合わせに対して、区版センターでも対応できるよう、他の事業とも連動しながら継続して取り組みます。 会議での内容を、各センターで共有し、日頃の業務や事業に活かしていけるよう、取り組みます。 各回で共有した内容については「センター運営 Q&A 集」にまとめ、更新します。 	年4回程度開催 <予定> 第1回：5月中旬～下旬 第2回：6月中旬～下旬 第3回：10～11月 第4回：2～3月	
2) 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、およびフォローアップ研修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	生涯学習・市民活動支援センターの機能・役割を理解するとともに、センター職員としてコーディネーターの役割を意識して活動してもらうよう、取り組みます。	4～5月：新任者研修 2～3月：フォローアップ研修	

6.共同オフィス入居団体及び自主事業団体との交流・連携

団体同士の学びあい・育ちあいが進み、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場づくりを目指します。

内容 特徴	開催目標	成果
<p>実施すること</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 ・ 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 横浜市市民活動支援センターで行う講座やイベントについて、団体の活動がさらに広がるように活用いただけるようご案内します。</p> <p>4) 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。</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やや減少傾向にありますが、月平均 4500 人程度、年間約 55000 人程度の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) 職員の対応力のさらなる強化 職員が多様な主体をつなげていく力量を付けていくことを目指し、組織基盤の元となる職員のスキルアップに取り組みます。</p> <p>①外部研修への参加</p> <p>②内部研修の実施</p> <p>③危機管理に関する研修と各種マニュアルの更新 (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>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 ・ 「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） ・ 横浜市内 NPO 法人・市民活動団体の情報を整理し、情報を手に取って頂けるような場づくりを行います。</p>	<p>1) 職員の対応力のさらなる強化</p> <p>②内部研修の実施 窓口研修、新任者研修、接遇研修、相談に関する研修及び事例検討等 月に 1 回程度</p> <p>③危機管理に関する研修 3 回程度</p> <p>2) 場の提供 ・年間利用者数：55000 人目標（2017 年度実績 55866 人 2018 年度実績 54700 人を予測） ・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 ・ギャラリーコーナー：年間 15 団体・機関以上利用 ・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>	