

にしく市民活動支援センターにしとも広場 2015(平成27)年度 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. にしく市民活動支援センター“にしとも広場” 運営の方針

「区民のつながりを育み、力を活かしあう地域協働の総合拠点」をめざして

II. 2015(平成27)年度 年間テーマ

『誰もが集える場』の運営支援と、活動者・団体同士の学びあいの深化

「身近な地域でつながりがほしい」「活動の仲間づくりをしたい」西区には、そうした声に応える「誰もが集える場」づくりに取り組む市民公益活動団体（以下、活動団体）がいくつも存在しています。西区の大切な宝です。一方で、そうした誰もが集える場は、次世代のメンバーづくりや、地域ニーズの把握、自治会町内会あるいは NPO との連携が十分に進まないなどの課題があることが、昨年度実施した「50 団体・現場訪問」や、「施設訪問・連携」を行う中で見えてきました。

加えて、地域づくり大学校の取組を通して、地域活動をする人・団体からの相談が増え、そうした中から、新旧住民の交流や、新たな活動の実現化の支援、そして地域の中の活動者・団体同士のつながりづくりの必要性が少しずつ見えてきました。

こうした実状を踏まえ、活動団体や支援機関等と連携し、以下を重視して事業を進めていきます。

当事者が関わる「誰もが集える場」づくりを進める活動団体の運営支援に向けて、それぞれのノウハウを学びあう場を設けるとともに、近隣支援機関等と連携・協働が進むよう支援します。また、自治会町内会などの小地域で活動する人・団体の支援を強化するため、西区地域づくり大学校（以下、西区地域大）の卒業生他との連携を深め情報提供等のコーディネート力を強化するとともに、同様な悩みをもつ人が先達者を招いて学びあう「地域づくりゼミ（仮称）」の実施に向けた検討を行います。

これらの成果や地域課題はわかりやすく整理し、2014 年度末に新たに開設したポータルサイトや情報紙『にしとも広場』を通して発信し、幅広い層の区民に届け、地域活動・市民活動のすそ野が広がるようにします。

Ⅲ. 事業ごとの計画

1. 相談事業

◆相談者と、にしとも広場の双方向の「良い関係」づくり

ポータルサイトや情報紙などを通して、相談できる場であることを知っていただくと共に、相談対応の際には、相談者が自身で課題の本質を見つけ、その解決に取り組むことができるような支援をめざしていきます。また相談者が、地域活動や市民活動等のちよつと先輩とつながりをつくり、相談しあえる関係ができるよう、職員の相談対応力やコーディネート力を強化します。

実施すること

- 1) 日々の窓口での相談ニーズの把握と相談できる場であることの周知
 - ・「よくある相談」に関しては、当広場内にその特設コーナーを設置し、その内容に即した資料を用意するなど、日頃から、地域活動や市民活動などが相談できる場であることの周知に努めていきます。
 - ・ウェブサイトの「よくある相談」や情報紙の中で、相談できる場であることの周知を強化していきます。
- 2) 「活動実践者・当事者インタビュー」
 - ・市民活動や地域活動団体、高齢者・障がい者・子育て中の方などの当事者へのインタビューをとおして、活動や暮らしのニーズをどのように解決しているかを把握します。このことにより、相談対応力やコーディネート力のアップを図ります。
- 3) 相談力の向上のための取組の実施(主に職員会議で実施)
 - ・上記活動実践者・当事者インタビューの結果を職員間で共有し、必要に応じて、先駆的な地域の取組を行う方や、各分野の現場で活動する方、専門家を講師に招いた研修を行い、職員の感じる力や分野の専門知識等を高めて日々の相談対応に活かしていきます。

2. 情報提供・発信事業

◆商店会、自治会町内会、区民利用施設等と連携した情報提供・発信の仕組みづくり

にしとも広場(以下、当広場)の事業と連動し、地域で活動する際に必要な情報を、当事者が手に取りやすくなるよう、紙媒体や新設した地域ポータルサイトなど多様な手段を活用して発信していきます。

実施すること

- 1) 新設したウェブサイト「地域ポータルサイト」として本格運用へ
 - ・新設した当広場のウェブサイトが、地域ポータルサイトとして活用できることを、活動団体や区民利用施設等にチラシを配布し、幅広い層に知っていただき、活用を進めていきます。
 - ・掲載するコンテンツについて、区民からの意見を伺う機会を設けるとともに、地域課題や活動団体の取組状況などがわかるサイトとなるようなコンテンツを整えていきます。

- 2) 情報紙『にしとも広場』の発行
 - ・年間3回程度、発行します。
 - ・地域課題に応じて、そのテーマに取り組む方々が参画した情報紙の企画会議を、年3回程度開催します。
- 3) 近隣商店との広報連携や自治会町内会の回覧および、掲示板の活用による情報提供
 - ・情報紙をより多くの方々が手に取ることができるよう、自治会町内会の班回覧や掲示板を活用させていただくなど、多様な手段を活用していきます。
 - ・商店に情報紙を設置していただけるよう働きかけます。

3. 活動団体のマネジメント支援および、ネットワーク支援事業

◆先輩団体との知恵の学びあいとつながりづくりによる、活動団体の運営力 UP をめざして

日々当事者と接する活動団体が、良いパフォーマンスを維持していくためには、組織基盤の安定がポイントとなっています。事務や事業を担う人がどのように活動を行っていくと良いのか、などの困りごとに対し、先輩団体の知恵を学びあうためのつながりづくりを行っていきます。

実施すること

- 1) 区民参画による、つながりづくりと学びあい場「にしとも講座」の実施
 - ・誰もが集うことができ、また、当事者が関わる場を運営する方々が、運営上の困りごとなどについて相互アドバイスをを行う機会を設けていきます。
 - ・様々な拠点や、誰もが集える場の運営を先駆的に行っている方々を講師とした講座を開催します。
- 2) 名人・達人や活動団体などの仲間感を育む場づくりの実施
 - ・名人・達人同士や、名人・達人と活動団体などが仲間感を育み、相互にアドバイスができる学びあいの機会を設けます。
- 3) 地域づくりの人材を養成する講座「西区地域づくり大学校(以下、西区地域大)」の開催【新規】
 - ・西区地域大を、特徴ある地域活動の取組を行うリーダーや区政推進課などと連携して企画していきます。
 - ・西区地域大の受講者が、気軽に相談し合える仲間と出会うことができるよう、西区地域大の修了者や区と協働して、地域づくりについて相談できる体制づくりを検討していきます。
- 4) 地域課題解決につながる生涯学習講座を地域振興課(担当:社会教育指導員)との連携開催【新規】
 - ・生涯学習講座を担当課である地域振興課とともに実施します。
 - ・生涯学習講座の企画検討に際しては、講座の対象となり得る区民が参画し、区の担当課と連携・協力して企画の準備を行います。

4. 地域支援事業【新規】

◆エリアを絞り、若手メンバーが参画する地域活動の促進に向けて

3カ年実施した西区地域づくり大学校で得た、修了生や講師の方々とのネットワークや、蓄積されたノウハウなどをもとに、西区全域を対象とした地域づくり大学校を実施するだけでなく、連合自治会町内会エリアなど小地域で相互の学びの場を設け、ノウハウの共有と共に、人の交流が促進されるような取組を進めていきます。

実施すること

- 1) 地域づくりの人材を養成する講座「西区地域づくり大学校(以下、西区地域大)」の開催【新規】(再掲)
 - ・西区地域大を、特徴ある地域活動の取組を行うリーダーや区政推進課などと連携して企画していきます。
 - ・西区地域大の受講者が、気軽に相談し合える仲間と出会うことができるよう、西区地域大の修了者や区と連携・協力して、その相談できる体制づくりを検討していきます。
- 2) 区民参画でまちを歩き、地域の資源を知る「ツール・ド・にしく」の実施
 - ・区民の方々が企画から参画し、地域の「誰もが集える場」をめぐり、その現場にいる人やノウハウなどの資源を知る「ツール・ド・にしく」を、実施します。
- 3) 小地域活動に関する学びあいの場「地域づくりゼミ(仮称)」の実施の検討【新規】
 - ・自治会町内会等の小地域で活動する方々が参画し、水平関係のつながりづくりと連合単位の小地域活動のノウハウの学びあいの場である、「地域づくりゼミ(仮称)」を「西区地域大」と連続性を持たせた実施について検討を行います。

5. 地域人材ボランティアバンク事業（生涯学習ボランティア「西区街の名人・達人」）

◆現場訪問で得た活きた情報を、地域の事業に活かすために

自治会町内会や近隣商店街などのイベントにて、地域の人をつなぐことの一助を役割として、期待されています。そのため、各名人・達人がさらなるスキルアップを図ると共に、コーディネートする際に相手が欲しい情報を提供できるよう、活動現場に訪問する機会を増やしていきます。

実施すること

- 1) 「生涯学習ボランティア『西区街の名人・達人』」のコーディネート
 - ・130を超える個人・団体が登録をする名人・達人が、活動できる場を得られるよう、その特徴を各名人・達人の、活動現場を訪問し、把握したうえでのコーディネートを中心に心がけます。
 - ・コーディネートが進むよう、各登録者が周知する際に、区民利用施設等と協働して、自治会町内会や地域のサロンなどへの広報協力を行い、活用度を50件/年度に増やすことを目指します。
 - ・地域が活性化していくために、積極的にコーディネートを行い、活用促進します。
- ※2014年度コーディネート実績：成立38件／依頼58件(2015年2月末現在)

- 2) 「名人・達人」のウェブサイト掲載情報の更新
 - ・地域の自治会町内会や商店会などが、イベントで名人・達人をどのような場面で活用できるのか、わかりやすくウェブサイト情報を掲載していきます。
 - ・新規で登録があった場合もウェブサイトを活用することで、冊子への掲載はできなくても、ウェブ上であれば、すぐに情報を掲載することができます。
- 3) 名人・達人や活動団体などの仲間感を育む場づくりの実施【再掲】
 - ・名人・達人同士や、名人・達人と活動団体などが仲間感を育み、相互にアドバイスができる学びあいの機会を設けます。

6. 区民利用施設等との連携による活動支援

◆ネットワークの強化による、地域づくりの支援

各施設が持つ強みを活かし合い、地域で取り組む様々な活動がさらに活気づくことで、地域課題の解決が促進することをねらいます。

実施すること

- 1) 区民利用施設等との連携会議の実施
 - ・区民利用施設等が一堂に会して行う連携会議を開催します。
 - ・各施設を利用する当事者や活動団体等から、困りごとや、地域の気がかりなことについて、共通する施設同士が集い、共有し、どのような課題なのか、各施設で何ができるのか、地域とどのようなことを協働すればよいのかを検討しあう場を設けます。【新規】
- 2) 活動団体の学びあいを行う講座および、「西区地域大」における区民利用施設等との連携【新規】
 - ・活動団体の運営課題に対応した学びあいの講座である「にしとも講座」および、「西区地域大」について、共通するテーマに応じて、各区民利用施設等の強みを取り入れた場づくりや、企画にして取り組みます。
- 3) 地域の商店会等と連携・協働して、活動団体等が活動を発信する場の提供【新規】
 - ・地域の活性化を目的とした商店街のイベント「子ども笑店街」において、活動団体や名人・達人をコーディネートするほか、区民利用施設等と協力して、広報およびイベント運営のサポートを行います。

7. 場の提供

◆愛着の持てる、誰もが立ち寄りたくなる“にしとも広場”をめざして

「広場」の持つイメージ“人が賑わい、情報が行き交う”、“誰にとっても身近で親しみがある”こうしたイメージを具現化できるよう、居心地の良さを向上させ、コミュニケーションが活発に行われるよう、掲示やレイアウトなどを工夫していきます。

実施すること

- 1) 当広場に一步、入りたくなるようなコミュニケーションのきっかけづくりの創出
 - ・時宜に応じたメッセージを記した「ウェルカムボード」を入口付近に設置し、チラシを手に取りたくなるなどの情報収集のきっかけづくりを目指します。
 - ・休憩コーナーやキッズスペースを設けることでの親しみやすさや、居心地の良さを演出します。
- 2) 当広場内においてわかりやすいサイン掲示の実施や、木質系材料を活かした空間づくりによる居心地良さの向上
 - ・チラシラックの分野などの案内看板の掲示や子ども用の便座があり、トイレ利用できることその他、当広場でできることについてメニューボードを設置するなど、分かりやすいサイン掲示を実施します。
 - ・職員手づくりの黒板メニューボードやキッズスペースのティピー型テントなどは、木質系の材料を活用した物を取り入れるなど、あたたかく、居心地の良い空間となることを目指します。
- 3) 設備や什器の定期チェックによる事故防止の徹底
 - ・月ごとに点検項目を決め、設備や機材を点検します。安心して利用できる環境となるよう事故を未然に防ぎます。
- 4) 移転後のレイアウトに関して利用者が参画する検討会の開催【新規】
 - ・2016(平成28)年に予定されている移転後の当広場の利用に関して、どのように活用できるのか、利用する方々が参画する検討会を行います。
- 5) 施設管理における登録更新の実施【新規】
 - ・登録する団体情報を掲載した「西区グループ・団体ガイド」を更新します。活動に参加したい方や活動に関心のある方などが、団体の活動内容・活動状況を一目でわかる内容を掲載するために、掲載内容を工夫し、必要に応じてグループ・団体にヒアリングするなどします。

8. 職員の育成および研修の取組

◆ 仲間感を大切に、コミュニケーションの向上をめざして

にしとも広場の運営で大切にしている「仲間感」は、人と人との丁寧なコミュニケーションであると考えています。そこで、接遇について、今一度、見直すと共に、当事者性や相互性などをもとにした職員の学びを深めていきます。また安全面にも配慮した職員研修を行っていきます。

実施すること

- 1) 「活動実践者・当事者インタビュー」
 - ・当事者性や現場性を大切に日々の業務に取り組むための活動実践者・当事者インタビューを実施します。(目標:常勤スタッフ10団体・個人 非常勤スタッフ5団体・個人)
- 2) 仲間感を大切に、接遇研修の実施
 - ・日々、利用される方々がどのような対応だと、また来たい、と思っただけなのか、ロールプレイ

- グを行い、利用する側の視点での対応を行えるように接遇研修を職員全員で行います。
- ・ロールプレイングを通じて気づいたことを職員相互でアドバイスするだけでなく、近隣の商店などに協力を仰ぎ、接客のプロに来ていただく機会を設けることを検討します。
- 3) 防災・減災、防犯、個人情報保護などに対応したマニュアル作りや実地研修の実施
- ・利用者がいる場合の地震や火災などの緊急時を想定した避難訓練や、不審者が来た場合の対応方法を学ぶ機会を設けます。また最低限の被害となることをめざし、減災の備えを行います。
 - ・緊急時に関するマニュアルを整備します。
 - ・個人情報保護に関する研修は、全員が必ず年1回以上参加し、さらに、日々の業務の中における情報漏えいを起こさない仕組みを全員会議で点検します。
 - ・AED や心肺蘇生法の研修を全員が年1回受ける機会を当法人全体で設けます。
- 4) 他区の区版支援センターとの情報交換および交流、研修への参加
- ・横浜市市民活動支援センターが実施する研修および、ネットワーク会議に参加し、他地域の先進事例を学びあい、また、積極的に情報交換を行います。
 - ・相鉄沿線6区市民活動支援センター会議に参加し、連携を深めていきます。(年1回開催)
- 5) 外部研修への参加【新規】
- ・各職員が、外部研修に参加するなどしてスキルアップを図る機会を積極的に設けていきます。

9. 西区との協働

◆地域振興課および、関係課との連携による、にしとも広場の事業目的の共有と総合的なコーディネートの実現

にしとも広場が、「区民のつながりを育み、力を活かしあう地域協働の総合拠点」となるべく、地域振興課を中心とした区役所との協働、また区全体として、地域が活性化するために、相互の強みを活かしたにしとも広場の事業運営の実施を進めていきます。

実施すること

- 1) 日常的な「報・連・相」や定例会議で成果や課題を丁寧に共有
 - ・定例会議は、月1～2回程度実施するほか、日々、相互に活動団体や区民利用施設等の動きなど情報共有を図っていきます。
- 2) 協働契約書を締結し、にしとも広場の事業目的の共有と双方の強みを活かした運営の実現
 - ・区役所と民間である認定 NPO 法人が協働で事業運営に取り組むことの強みを活かして、行政・民間の各セクターのメリットを相乗効果が得られるような運営が実現することを目指していきます。
- 3) 区役所と当法人理事との組織同士の会議の実施による信頼関係の構築および、にしとも広場の方向性の共有

・日々の職員との会議に加えて、区役所と当法人の理事との会議の場を設けることで、組織が一体となって運営していることをお互いに理解し、さらに、運営方針などの方向性を年1回、共有することで、さらなる信頼関係の構築に努めていきます。

4) 西区役所関係課や他機関との連携による総合的なコーディネートの実現

・事業の企画や実施において地域振興課とにしとも広場のみならず、内容に応じて、関係課や他の支援機関と連携・協働し、総合的なコーディネートが実現するようにします。

5) にしとも広場運営に関する協働のふりかえりの実施

・事業終了後に、「協働に関する相互検証シート」をお互いに作成し、にしとも広場の運営を協働で取り組んだことに関して、ふりかえりを行います。