

八王子市市民活動支援センター

令和元年度 事業報告

八王子市市民活動支援センター

センター長 浜野悦博

はじめに

平成31年の最後の一か月から令和元年へと改元となった節目の一年ですが、私たち八王子市市民活動支援センターとしても新体制のスタートとなり、前年度に設定したビジョンとミッションを意識的に取り組む一年となりました。

ビジョン「私たち一人ひとりがつながって、夢をカタチにできる八王子」の実現を目指すため、ミッション「社会課題と市民・団体の力をつなぎます。市民が社会貢献活動に参加し、NPO・市民活動団体がチカラを発揮できるよう、さまざまな事業を通じ支援します。」の言葉に沿って業務にあたってきました。

ミッションは、さらに以下の六つの文で示しました。

1. 活躍のための「場」がここにはあります
2. 市民活動の相談ができます
3. 市民活動の情報があります
4. 講座やイベントを開催しています
5. 多様な連携をコーディネートします
6. ヒト・モノと団体をつなぐ「参加」を創ります

これらの六つを市民にアピールしつつ、市内でのセンターの存在を高めるためさまざまな試みを行い、また、これに呼応するかのようセンターにはさまざまな方が訪れました。

従来から来所されていた定年退職後の市民以外にも、NPO活動を社会貢献的な収益事業としてとらえ、起業を目指す方々も来所されました。活動の広がりを目的としてメンバー募集や他団体との連携、イベント集客についての相談もありました。また、NPO法人だけでなく一般社団法人としての地域への社会貢献団体の設立を目指す方も来訪されました。

このようなNPO支援のあり方の変化も感じる一年でありましたが、私たち八王子市市民活動支援センターでは、さまざまに変容する市民の活動に対応するべく、新しいトレンドの知識も得ながら、次年度よりの業務に役立てていきたいと考えております。

1. 各会議の開催

毎月1回、月初めにセンタースタッフが一同に会したセンター会議を開催しました。会議の目的は支援センターの利用状況確認、各部活動報告及び予算執行状況の確認とともに業務全体及び各部門の課題や取り組みについて検討・意見交換を行い、課題の共有化、解決策の検討等です。

さらに、部門間の連携を深め、支援センターの総合力を高めるため、毎月、部長会を開催するとともに、多様な視点を取り入れた会議としました。

評価と課題

常勤、非常勤混在の勤務体制であり、スタッフ同士の連携と情報共有のため多くの資料を各部が提出しますが、紙資源の節約や会議の煩雑性を避けるため、プロジェクターで資料を投影し、貴重な時間をできるだけ討議を通じて、ニーズに対応したサービス向上やセンタースタッフのレベルアップに役立てることを心掛けました。

2. 情報セキュリティ委員会

様々な実施事業をとおして市民や団体から、利用目的を明らかにして取得している個人情報を適切に管理し、紛失、改ざん及び漏えい等の事故を起こさないことは、関係市民、団体との信頼関係の基本であり、また、八王子市の施設として市に準じる情報管理が求められていると認識し、その適切な管理に取り組んでいます。

評価と課題

法令や情報セキュリティマニュアルを遵守し、組織内のPDCAを回し、適正な情報管理に努めるとともに、可能な限り八王子市の指定管理者情報セキュリティガイドラインに沿った管理を進めています。さらに、今年度は、東京都や八王子市の指定管理施設に対するセキュリティレベルがさらにアップし、マニュアルの見直しやサーバーの変更が必要となりました。

3. NPOの基盤強化支援の充実

団体の基盤強化や信頼性の向上による市民活動の活性化、社会的認知の向上など、その自立支援のため、団体運営の基本（ミッションの明確化、運営、情報発信、会計）等、実務の内容で「NPOパワーアップ講座」を実施しました。また、ファンド事業では引き続き情報開示を基本的条件として、寄贈を受けた物品を無償提供し、団体の資金負担軽減をサポートすることができました。さらに、本年度はNPO法人の運営や設立に関する相談にも力を入れ、また団体運営の要である会計業務の相談も積極的に受けました。

評価と課題

「NPOパワーアップ講座」は、今回、団体が見失いがちなビジョン、ミッションについて改めて考える講座を取り入れ活動の原点を見つめなおしてもらいました。各回、必ずグループワークを取り入れ、団体同士が連携する有意義な場になりました。

4. 調査研究活動

市民活動に関する多様な相談に対応すると共に、効果的なサービスを提供するためには社会環境の課題やNPO、市民活動の実態把握が大変重要であり、スタッフが外部イベントや講習会等へ参加しスタッフのレベルアップに努めました。ファンドレイジング大会や「BUSINESS to NPO World 2019（NPOをビジネスと捉え、それをITの力で活性化させる企業の展示会）」にも参加しました。また、今年度も利用満足度調査を実施しました。さらに市民活動団体が何を求めているかを知るための団体調査を行い、551団体にアンケートを出したところ、128団体から回収することができました。

評価と課題

利用満足度調査の結果は、引き続き「満足」、「やや満足」で98.0%の高評価を頂きました。その他、職員の対応について好意的な評価をいただくとともに、会議室利用については利用したい時間が他の団体と重なってしまう不満等もありました。こうしたことは団体活動が活発化し、センターの利用が多くなれば必然の課題かもしれませんが、今後検討していきたいと思います。

また、団体調査では、85%の方がセンターを利用したことがある、との回答を得ました。その他、中央地区以外にもこうした拠点が欲しい、市民や団体が連携できる仕組みづくりを担ってほしい等の意見がありました。

5. 八王子市環境マネジメントシステムへの取り組み

八王子市役所環境マネジメントシステムは、それぞれの組織や事業が環境配慮行動に取り組むということで、引き続き支援センター内でも基本的な環境配慮行動を行うとともに、支援センターの特性である団体の活動や広報サポートを通して環境マネジメントに取り組みました。

評価と課題

環境活動に取り組む団体の活動紹介・情報発信をサポートすると共に、多様な団体が、環境の持続的保全を意識し、住み続けたいまちづくりにつながる活動が活性化することが必要と考えています。また、引き続き企業や団体等の未利用の様々な物品を寄贈いただき、市民活動団体にリユースしていただく「資源の有効活用」としてのファンド事業も推進していきます。

6. 施設利用状況

交流室	活性化室	フリースペース	コピー機	印刷機	面談相談	来所他	電話相談	電話他	メール相談
835	692	3356	366	178	129	420	55	1923	6
945	787	3263	354	261	52	455	20	2384	2

上段：令和元年度、下段：平成30年度 *添付資料参照：「令和元年度施設・会議室利用状況報告」

評価と課題

センターに来所していただくことを広報紙やSNS等でアピールしたところ、興味を来所していただくことが増え、面談相談の数も増えました。フリースペースは微減となりましたが、打合せ、印刷物の軽作業など滞在時間の長い利用が目に見えて増え、午後は多くの方の利用で、すべての机が埋まってしまいう日も多々ありました。

7. 「指定管理者制度」モニタリング実施結果

結果は「事業計画の水準を満たしている」という“B”評価でした。

指定管理者が運営するセンターとしては市とともに協力し、さらなる市民サービスの向上と効果的な施設運営を実現していきたいと考えております。

8. 総務部の活動

(1) 相談対応及び専門相談

支援センター業務の大きな柱である相談業務は、相談者に寄り添い、受け止めるという基本的な考え方のもとスタッフ全員で対応しています。今年度、相談受付に関する告知を積極的に行い、電話等で連絡をいただいた市民にはさまざまな視点からの助言ができることを伝えたと、継続的に来所する団体の方も増え、面談相談の数が増加しました。

専門相談はNPO経営支援アドバイザー派遣制度の活用やNPO法人との提携により、経理、労務、税務等の相談に対応しています。

本年度は特に専門書籍を整備し、多くの分野にわたり専門的なアドバイスをセンター職員が団体へ示すことが出来る体制づくりに力を入れました。

評価と課題

本年度は、NPO法人設立、NPO法人運営、団体の会計等のバックオフィス関連のことや、助成金獲得や効果的な広報、他との連携等の相談がありました。

活動分野としては、定年退職後のコミュニティビジネス、児童の健全育成、買い物難民対応、山間部での福祉の拠点づくりに取り組む団体があり、法人格と持つ持たないにかかわらず、地域をよくする仕組みを模索するさまざまな団体がセンターに来所され、団体からは、このセンターで相談することができてよかった、という声を多くいただきました。

(2) 対外対応

4月度

4月10日 新年度開始にあたり、市役所及び市内機関への挨拶

5月度

5月17日 利用団体、NPO法人八王子共生社会推進会議 総会参加 / 5月18日 支援センター受託団体、NPO法人八王子市民活動協議会 総会参加 / 5月23日 センター元気主催のイベント「拓けセンター元気」に来賓として参加 いちょうホール

6月度

6月6日 ファルマビル防火防災管理会議 参加 / 6月14日 日本NPOセンター総会 参加 / 6月18日 東京ボランティア・市民活動センター会議 参加 / 6月21日 ひの市民活動支援センター（NPO人ひの市民活動団体連絡会）意見交換会

7月度

7月5日 日本政策金融公庫八王子支店店長及び融資課長 NPO関連への融資の情報交換 / 7月14日 はちおうじ志民塾プレ講座 参加 / 7月18日 地域参加支援に関する情報交換会 参加

8月度

8月1日 七市七市・市民活動連絡会出席 / 8月20日 大学生インターン研修受入れ

9月度

9月3日 創価大学インタビュー対応 / 9月4日 団体アンケート調査用紙発送 / 9月18日～20日 中学生職場体験受け入れ 鐘水中学校生徒3名 / 9月20日 防火点検

10月度

10月3日 助成財団センター（新宿）助成財団シンポジウム企画会議 / 10月11日 日本政策金融公庫八王子支店ソーシャルビジネスセミナー講師として参加 / 10月15日 団体紹介コーディネート 商店会より要請があり古本まつりに団体が出店 / 10月18日 日本財団非営利組織評価センター職員来訪 意見交換 / 10月30日 杉並区すぎなみ協働プラザ職員（2名）が視察のため来訪 センター職員が対応

11月度

11月9日 法政大学多摩地域交流センターシンポジウム市民×自治体×大学の「協働」参加 / 11月13日 NPO法人緑サポート八王子・八大緑遊会芋煮会 参加 / 11月13日 広域関東圏コミュニティビジネス推進協議会「コミュニティビジネスの現場を見に行こうツアー」 / 11月15日 Business to NPO World（渋谷区広尾、聖心女子大学）視察及び講座参加 / 11月30日 助成財団シンポジウム 主催助成財団センター、共催東京・ボランティア市民活動センター

12月度

12月1日 共助のまちづくりシンポジウム 参加 / 12月6日 自衛消防訓練 職員等9名参加 / 12月13日 東京ボランティア・市民活動センター センター長会議 参加 / 12月18日 一般社団法人たんぼの輪設立総会 参加 / 12月21日 マルベリー東京パイロットクラブチャリティコンサート 参加

1 月度

1月6日 八王子賀詞交流会 参加 / 1月7日 公共施設等新年挨拶 / 1月8日 薬剤センター新年挨拶 / 1月10日 八王子高齢者活動コーディネーター会イベント 参加 / 1月10日 八王子市職員組合旗開き 参加 / 1月25日 八王子市民活動協議会新年会 参加 / 1月29日 創価大学岩川ゼミ生 センターと NPO についての研修 / 1月29日 第2回地域参加支援に関する情報交換会 参加

2 月度

2月1日 非営利組織のマネジメント研修清男女共同参画センター 参加 / 2月8日 八王子お手玉の会イベント挨拶 / 2月14日 させぼ市民活動交流プラザ職員の視察 / 2月15日 NPO 八王子会議の開催 参加者83名 / 2月20日 東京ボランティア・市民活動センター センター長会議 参加 / 2月23日 特定非営利活動法人八王子市レクリエーション協会新春顔合わせの会 参加

3 月度

新型コロナウイルス感染対策のため予定されていた複数の行事が中止または延期

評価と課題

支援センターは、スタッフが、来館の方々に必要な対応をすると同時に窓口や電話対応だけでなく、積極的に現場に足を運び、様々な方々や団体との交流により、ネットワークづくりや連携、協働の基礎づくりを進め、コーディネート力向上や支援センターの認知度、総合力アップに取り組みました。

本年度は、助成財団センターと東京ボランティア・市民活動センターより依頼があり、11月に、八王子労政会館で、東京地区としては8年ぶりとなる「助成財団シンポジウム」をセンター共催で開催することができました。

このイベントでは、多くの民間助成財団の担当者と市民団体が参加し、助成金についての理解のきっかけづくりとして東京多摩市区の大規模イベントとなりました。

(3) 施設内備品の整備

利用者のサービス向上やスタッフ事務の効率化のため各種備品等を購入しました。

評価と課題

今後とも、予算措置を施しながら、市民や団体の活動の場、交流の場、作業の場としての機能充実を図るとともに、スタッフ事務の効率化を推進していきます。

(4) 図書・資料の充実

市民活動の情報センターとして様々な書籍、資料を配架し、閲覧、貸し出しを通して活動や研究の参考にしていますが、今年度も専門書籍を購入し、図書コーナーに配架しました。主な書籍は下記のとおりです。

『NPO 法人実務ハンドブック』、『一般社団法人・一般財団法人の設立・会計・税務ハンドブック』、『NPO 法人会計力検定』（入門編、基礎編、実践編）

また、下記書籍を日本財団より寄贈を受けました。

『にっぽんの NPO を元気にする「組織評価」のすすめ』（著：日本財団コミュニケーション部）50 冊

評価と課題

今後とも予算措置を施しながら、ニーズや社会背景に対応した専門図書・資料をそろえ、市民活動の情報センターとしての機能を果たし、専門相談にも活かしていきます。

9. 広報部の活動

広報部は、社会を取り巻くさまざまな課題をタイムリーに捉え、そうした活動の中から市民や多様なセクターが、気付きや連携の糸口を得、まちづくりや地域参加のための市民力、地域力向上に貢献できることも大きなねらいの一つとして広報紙「SUPPORT802」を中心に情報発信を行っています。

(1) 広報紙「SUPPORT802」について

○ 本年度制作した広報紙の概要は以下の通りです。

号数	発行日	特集記事（取材団体）	発行部数
第90号	令和元年5月1日	『私たちの一人ひとりがつながって夢をカタチにできる八王子』を 目指して！』（市民活動支援センター）	5000部

第 91 号	令和元年 7 月 1 日	「一度は人の手を離れ空き家となった場所 そこは、みんなが集える『居場所』になった！」(みんなの居場所「暖炉」)	5000 部
第 92 号	令和元年 9 月 1 日	「その困りごと、プロボノがお助けします！」(市民活動支援センター ファンド部)	5000 部
第 93 号	令和元年 11 月 1 日	「この冬 あなたも誰かのサンタクロースに！」(NPO 法人チャリティサンタ 多摩支部)	5000 部
第 94 号	令和 2 年 1 月 1 日	「まちのしあわせを『デザイン』する～人が繋がる『コミュニティデザイン』という仕掛け～(NPO 法人フュージョン長池、法政大学@団地、法政大学カフェ部)	5000 部
第 95 号	令和 2 年 3 月 1 日	「本質を語り合う中で生まれるつながり～各地に広がる『哲学カフェ』～」(はちおうじ哲学カフェ「学び愛」)	5000 部

※主な配布先：センター登録団体、協議会会員、市内公共施設、市内各駅の広報スタンド、中間支援団体、市内NPO法人、配布希望町会・自治会、その他（八王子町会自治会連合会、八王子老人クラブ連合会、八王子センター元気、八王子レクリエーション協会、紙面掲載団体他）北原国際病院、西武信用金庫八王子支店・檜原支店・北野支店、多摩信用金庫京王八王子支店

第 90 号では、支援センターパンフレット刷新と新センター長着任というタイミングもあり、改めて市民活動支援センターの取り組みを紹介し、新たなセンター利用層の拡大を図りました。

第 92 号では、ファンド部と連携する形で記事制作を行いました。

第 94 号では、啓発部で企画した NPO 実践講座（山崎亮さんに聞く！コミュニティデザイン）と連動し、八王子市内でコミュニティデザインと捉えられる事例を取材し、講座への関心をより喚起することを目指しました。

原則、隔月開催の広報部会で広報紙の制作方針を決定し、取材を敢行。取材後に実施する編集会議において紙面構成の考え方を擦り合わせ、校正ののち入稿～発送という流れで制作しています。

○ 評価と課題

・広報紙制作プロセスに関すること

広報紙制作スケジュールは予め部会で立て進捗管理を行っているものの、読み合わせや取材のための日程調整の難しさもあり、ぎりぎりのスケジュールで進めざるを得ない状況が続いています。それでも、予定通りに広報紙を発行することができているのは、ひとえに広報部員が互いにできることで補完し合っていることに尽きると考えています。

目の前のスケジュールに追われてしまい、取材や編集スキルの蓄積に意識が及んでいないことが課題であると考えています。広報部に関わることで、1人1人が知識や技術を蓄積しているという実感を持てるような仕掛けをつくるのが、次年度に向けた課題の1つです。

・サポートスタッフ体制に関すること

今年度は後半、サポートスタッフの退任に伴う新規加入により体制が一新され、ライター経験のあるスタッフやグラフィックデザイン方面への進路を考えているスタッフが加入し、専門性が強化されました。互いの得意分野を活かしながら部の運営を図り、広報部員のスキルアップを図っていききたいと考えています。また、このことが広報紙制作プロセスに関することで述べた課題へのソリューションの1つともなりうると考えています。

2) メールマガジン「SUPPORT802 だより」について

○ 活動内容

本年度の発行概要は以下の通りです。

号数	配信日	主な内容	配信数
No. 123	平成 31 年 4 月 1 日	巻頭言「平成最後のメルマガ」ほか	620
No. 124	令和元年 5 月 21 日	巻頭言「新元号『令和』を迎えて-センターのビジョンとミッション-」ほか	623
No. 125	令和元年 6 月 12 日	巻頭言「みんなの居場所『暖炉』を訪ねて」ほか	623
No. 126	令和元年 7 月 18 日	巻頭言「ファシリテーションとコーディネート」ほか	624
No. 127	令和元年 8 月 4 日	巻頭言「オリンピック・パラリンピックまであと 1 年」、アクティブ市民塾「声から見えてくる子どもたちのいま～電話を聴いている側から～」ご案内ほか	626
No. 128	令和元年 9 月 1 日	巻頭言「『祭り』に見る『参加』～NPO フェスティバルに寄せて～」、「NPO パワーアップ講座 2019」ご案内他	626

No. 129	令和元年 10 月 4 日	巻頭言「グレタさんのスピーチと、若者たちの行動」、アクティブ市民塾「心をほぐす箱庭カフェ体験」ご案内ほか	628
No. 130	令和元年 11 月 12 日	巻頭言「台風 19 号災害について」、台風 19 号で被災された団体様に向けた物品の無償提供のご案内ほか	635
No. 131	令和元年 12 月 4 日	巻頭言「2019 年の八王子市市民活動支援センター～2020 年もよろしくお願いたします～」ほか	636
No. 132	令和 2 年 1 月 11 日	巻頭言「2020 年のはじまり～東京オリンピック・パラリンピックに絡めて～」ほか	641
No. 133	令和 2 年 2 月 13 日	巻頭言「自由な対話の場としてのワールドカフェ～NPO 八王子会議に寄せて～」、「第 7 回 NPO 八王子会議」ご案内ほか	641
No. 134	令和 2 年 3 月	巻頭言「新型コロナウイルスについて」ほか	646

上の表の「主な内容」に加え、センター主催事業の開催案内や、助成金情報などをメルマガ本文に盛り込んでいます。

○ 評価と課題

広報部会では、サポートスタッフが直接メルマガ制作に関わっていないこともあり広報紙に関する議論に終始してしまい、メルマガの方針・あり方について議論を行う場が年間を通じて取れませんでした。そのため、メルマガならではのコンテンツ配信に踏み切れていないのが現状です。

SNS などをはじめ、さまざまなメディアが乱立する時代において、メルマガの有用性について意見交換を踏まえ、内容の精査を図っていきたいと考えています。

10. 啓発部の活動

今年度も団体活動のステップアップを狙ったパワーアップ講座をはじめとした支援講座や市民の方に市民活動を知っていただくためのアクティブ市民塾など、多角的に市民活動を周知するためのプログラムを実施することができました。

令和元年度のセンターの重点項目のひとつである支援センターの認知度をあげることについても、「アクティブ市民塾」や実践講座と通じて貢献できました。

(1) アクティブ市民塾

活動内容

月日	分野	団体名	タイトル	定員	申込人数	参加人数
4 月 14 日 (日)	福祉	NPO 法人 ルーツ・ユアセルフ	こころの健康を取り戻す 畑で植え付け・収穫体験	15	26 ※1	17
7 月 27 日 (土)	子供	浅川地下壕の保存を進める会	夏休み親子向け昭和の戦争遺跡を訪ねる浅川地下壕見学会	18 組	15 組 39 名	14 組 36 名
9 月 1 日 (日)	福祉	NPO 法人 チャイルドライン	声から見えてくる子どもたちのいま～電話を聴いている側から～	20 名	26 名 ※2	22 名
10 月 27 日 (日)	健康	カウンセリングスペース まてりあ	心をほぐす箱庭カフェ体験	30 名	41 名 ※3	23 名
12 月 1 日 (日)	健康	宇津貫みどりの会	紅葉の里山散策～宇津貫緑地を歩く～	30 名	63 名※ 4	34 組 45 名
2 月 2 日 (日)	福祉	NPO お金と金融・経済知識を学ぶ会	備えあれば憂いなし～お金・介護・医療、認知症になる前に準備しておきたいこと	20 名	29 名 ※4	25 名
合計 6 回開催						180 (105)

評価と課題

定員の少ない講座については「広報はちおうじ」に掲載する際の条件として、定員を上回る申込があった場合は抽選を行うことになりました。6 回開催のうち 5 回は定員を上回る申込をいただき、2 回は抽選を実施しました。申込方法や抽選結果のお知らせ方法など試行錯誤の 1 年でしたが、来年度も多数の申込をしていただけるよう団体の魅力的な側面に焦点を当てた講座を企画していきます。

(2) 実践講座 1

活動内容

月日	タイトル	講師	定員	参加人数
1月17日(金)	山崎亮さんに聞く コミュニティデザイン成功の秘訣	studio-L 代表 山崎 亮	50	72

評価と課題

定員を上回る方に参加していただき市民のコミュニティデザインについての関心の高さに応えることができました。コミュニティデザインという言葉だけは聞いたことがある市民がその意味を正しく理解し、まちづくりに活かすきっかけづくりになりました。

(3) 支援講座 1

活動実績

開催日	テーマ	講師	定員	参加人数
9月29日(日)	もっと活動を充実させるためにプロの手を借りる方法	市民活動支援センター ファンド部	30名	16団体31名
12月8日(日)	審査員体験から学ぶ助成金申請書の書き方	NPO 法人 NPO サポートセンター 事務局長 小堀 悠	20名	9団体13名
			計	25団体44名

評価と課題

今年度は、プロボノについての普及啓発を行う講座と多くの団体に共通の課題である運営資金に関する講座を行いました。

プロボノに関しては、この事業に取り組んでいるファンド部と連携し、日本でプロボノについての旗振り役である講師を招いて、八王子市内のこれまでの事例を交えながらの講座となり、参加者から高評価を得ました。

資金については、助成金を獲得する方法として、数多くの助成金審査に携わってきた講師を招き、参加者に審査員の模擬演習を行ってもらうことにより助成金獲得のノウハウを理解していただき、有意義な講座となりました。

(4) 支援講座 2 (NPO パワーアップ講座)

活動内容

	開催日	タイトル	講師	会場	参加人数
1	8月30日(金) 14:00~16:30	団体の理念・ビジョンを共有することの意味とその方法	呉 哲煥さん (NPO 法人 CR ファクトリー代表理事)	クリエイトホール 第2学習室	17名 (5名) ※1
2	9月20日(金) 14:00~16:30	NPO 共通の悩み『温度差』に焦点をあてる	呉 哲煥さん (NPO 法人 CR ファクトリー代表理事)	クリエイトホール 第2学習室	16名 (4名)
3	10月18日(金) 14:00~16:30	メンバーのやる気や主体性を引き出すマネジメント	呉 哲煥さん (NPO 法人 CR ファクトリー代表理事)	クリエイトホール 第2学習室	20名 (5名)
4	11月29日(金) 14:00~16:30	NPO を支えるお金～概要編～	小堀 悠さん (NPO 法人 NPO サポートセンター)	クリエイトホール 第2学習室	25名 (4名)
5	12月13日(金) 14:00~16:30	NPO を支えるお金～実践編～	小堀 悠さん (NPO 法人 NPO サポートセンター)	クリエイトホール 第2学習室	20名 (4名)
6	1月24日(金) 14:00~16:30	人が集まる講座とチラシの作り方	坂田静香さん (NPO 法人男女共同参画おおた理事長)	クリエイトホール 第2学習室	42名 (5名)
7	2月21日(金) 14:00~16:30	情報発信の重要性と効果的なチラシの作り方	手塚 明美さん (認定 NPO 法人藤沢市市民活動推進機構 理事・事務局長)	クリエイトホール 第2学習室	26名 (4名)

※1 () 内はセンタースタッフの参加人数

評価と課題

今年度も団体に原則として連続的に受講をしていただきました。7つの講座は、「活動目的」と「ひと」、「お金」、「情報発信」に分かれていて、外部からそれぞれの専門家を講師に招きました。それぞれの講座では、団体同士のディスカッションの時間を設定し、講義のテーマに関する横の連携を促進し、参加団体にとっての活動の広がりも意図しました。

1 1. 情報部の活動

1. 支援センターホームページの改善、維持・改造

【活動内容】

(1) Web サーバーおよびメールサーバーの安定稼働

さくらインターネットへサーバー移転後、大きなトラブルもなくセキュリティ監査も問題なく、安定稼働しています。

(2) サーバーのセキュリティ脆弱性の対応状況を随時把握

- ・SPAM メール判定を強化、指定管理者情報セキュリティ監査（システムの監査）を実施しました。
- ・市からの J-LIS 情報をもとに Apache のバージョンアップ作業を行いました。

(3) コンテンツの充実

- ・サイト内検索機能を追加しました。（現在は削除）
- ・広報紙の掲載を手動作業によるアップロードからスタッフが管理画面でできるように機能強化し、いち早く市民に広報紙を届けられるようになりました。
- ・イベント・講座の申込フォームで、すでに定員に達したイベント・講座についてはフォームを表示しないように機能追加し、市民が「フォームから申し込んだのに後で断られた」という状況が出ないようにしました。
- ・LINK リストのページが定期的にメンテしないと正確性を欠き、かつ需要が低いコンテンツと判断し削除する予定。当初予定の貸出可能な図書リストの公開はニーズが少なく見送りました。

【評価と課題】

- ・支援センターの Web サイトはデータセンターの変更、VPS への移行により、五大システムによるメンテナンス性の向上と、市のセキュリティ監査に耐えうるものになりました。稼働も安定しており、大きな変動はないが市民からのアクセスも続いています。スタッフ業務と連動した機能強化も随時行っています。
- ・スマホ対応をしていないところ、他の Web サービスとサービス連携していないところ、はちコミねっととの 2 サイト分離状態、町会自治会や社協などのイベントなど、市民が知りたい情報のワンストップサイト化ができていないところが課題です。

2. 【はちコミねっと】の保守および活性化

【活動内容】

(1) 団体への普及啓蒙および問い合わせ対応

① はちコミねっと団体向け講習会

登録団体向けに操作方法を理解していただく講習会を 6 回実施しました。

また、市民企画事業補助金採択団体向け講習会を 2 回実施しました。

② はちコミねっと団体向け個別講習会

パソコン操作に不慣れな団体向けに、マンツーマンで操作方法を指導する個別講習会を 4 回実施しました。

③ メルマガ会員の増加

はちコミねっとのチラシを改版し全団体に広報と一緒に配布しました。

3 月時点で 644 人が登録しています。

④ アクセス状況等の把握

3 月時点で 439 団体が登録しています。

定期的にアクセス状況を測定しました。また、団体別のアクセス状況が把握できるようパーソルワークスデザインに要望したが、別途オプション料金がかかることが判明し断念しました。

⑤ システムメンテナンスおよびベンダー対応

元気 365 システム機能の改善要求を行いました。

⑥ ユーザサポートおよびユーザマニュアルの改訂

パーソルワークスデザインが著作権を保持していたはちコミねっとの団体向け操作法説明書の改訂権を獲得し、従来補助マニュアルとして発行していたものと融合させ第 2 版として正式発効しました。同時にマニユ

アルの不備も修正しました。併せて、団体が掲載する写真の肖像権や著作権につきガイドラインを設定しました。

⑦ 新元気 365 システムへの要望

創価大学安田ゼミより、はちコミねっとのヒアリングと、情報のプッシュ機能および団体のレコメンド機能の提案があり、共同で検討した結果をパーソルワークスデザインに提案しました。

⑧ 他市民活動支援センターサイトの調査

府中市民活動支援センターが Web サイトをリニューアル予定で、次期はちコミねっとの参考にすべく開発者ヒアリングを実施しました。

【評価と課題】

・様々な改善要求を行ってきましたが、古いシステムであること、2020 年 4 月に新システムに移行予定であることから、なかなか要求に対応していただけないが、団体向けマニュアルの大幅強化や、市民企画事業採択団体向け講習、個別講習など「市民活動団体に教えてできるようになってもらう」ことに注力し、サイトの活性化維持はできていると考えられます。これは府中市民活動支援センターやシステムベンダーからも「元気 365 を一番活用しているのは八王子」という評価をいただいています。

・創価大学からも指摘されたように、情報のプッシュ機能、レコメンド機能など、現在の Web システムでは必須と思われる機能が不足しているので、新元気 365 に移行するかを含め時代に即したリニューアル計画を検討していきます。

3. 職場内 ICT 環境の整備。

【活動内容】

1. 情報セキュリティ全般の強化

① 毎月の J-LIS 対応

特に Emotet ウイルス対応を徹底しました。

② 市からの指示事項対応 パソコン管理台帳の整備など

パソコン台帳、備品リストなどを整備し市へ提出しました。パソコンのメールアドレス乗っ取りウイルスがスタッフパソコンに侵入していないかチェックしました。

③ ウイルス対策ソフトの更新

更新時期がきたウイルス対策ソフトのライセンス更新を実施しました。

④ 業務データの保全

ファイルサーバーの定期的診断を実施しました。

⑤ 個人情報・法人情報データの漏えい対策

DeviceLock の更新、サイボウズファイル管理アクセス権の見直しを実施しました。

⑥ 管理指定者向け情報セキュリティガイドラインの遵守およびパソコンとサーバーのセキュリティ関連の設定

Emotet 対応やトロイの木馬型のフェイク広告などの対応を全スタッフに周知しました。

⑦ 貸し出しパソコンの整備、さばはちガーデン設置パソコンのセキュリティ管理

作業履歴の自動消去、USB メモリ挿入時の自動ウイルスチェックなどを整備しました。

⑧ Wifi 設備の更新 最終的に市の承認を得て Freespot を導入した。来館者用接続マニュアルを整備した。同時接続数が約 10 倍に改善され、安定稼働しています。

⑨ 支援センターと協議会のネットワークおよびファイルサーバーを分離し、無駄な情報共有による情報漏洩のリスクをなくしました。

2. パソコン性能改善によるスタッフの作業効率の向上

① 業務で使用している全ての Windows7 パソコンおよび Windows8.1 パソコン 7 台を Windows10 に無償アップグレードしました。

② 貸出機に使用しているパワーアップ講座用パソコン (20 台) を Windows10 に無償アップグレードしました。

③ 性能問題を抱えているパソコンを Windows10 にしても実用に耐えうるように、メモリ増設や SSD 化、不要アプリの削除などを行い、業務パソコン、貸出パソコンともに性能問題でクレームが出ないようにになりました。

④ Office2010 をインストールしている PC は Office2019 に 2020 年度更新する方針を固めました。

⑤ プロジェクタ 1 台が異音を出し始め団体からもクレームがあったため買替

3. サイボウズ Office の有効利用を図りました。

① サイボウズ Office 管理者業務

新スタッフ向けの操作方法講習会 2 回、活用のための啓蒙活動、運用ノウハウの共有を行いました。

② 利用率の向上 スタッフおよび部長は全員スマホアプリを利用できるようにしました。ほぼ達成しました。

③ 承認フロー、決済フローの再検討と再構築。特に交通費精算と謝金支払い請求処理。承認フロー、決済フローは整備したが、一部のスタッフでの運用にとどまりました。

【評価と課題】

・スタッフ向けには、パソコンの高速化と安定稼働、セキュリティの強化と啓蒙、サイボウズでの情報交換と情報共有が浸透し、業務効率の向上とセキュリティレベルの向上を達成しています。またパソコンの性能強化施策により新規購入を行わず済んだため、経費削減にもなっています。

・市民向けには、機能アップした Wifi 環境の提供、貸出パソコンの高速化、プロジェクターの買替などで、便宜性が大幅に向上しました。特に Wifi とパソコン関連ではクレームが 1 件も出なくなりました。

・会議室予約管理や団体の持ち込みチラシなどの掲示物など、紙で行ってる業務がいくつか残っており、会議室予約管理システムや掲示物データベースの構築など、市民サービスの向上につながる ICT 環境をより整備していく必要があります。

12. ファンド部活動

1. 物品の支援

■寄付

市民の方々から収納家具・用品 (10)、扇風機等電化製品 (6)、掃除用具 (3)、テーブル (3)、カメラ (2) 事務用品・文房具 (2) など 7 件ご寄付いただきました。

■提供

ノート (170)、チェア (65)、事務用品・文房具 (50)、ファイル (27)、テーブル (11)、収納家具・用品 (10)、電化製品 (5)、掃除・雨具 (4)、カメラ (2) デスク (2) 筆記用具 (1)、その他食器等 (191) など 14 件ご提供いたしました。

■今後の対応

寄付件数、提供件数共に前年度に比べ 2 分の 1 と少なめでした。今後、寄付に関しては企業訪問を中心に「ゆめおりファンド」の更なる認知度アップを、提供に関しては、認証団体を中心に頒布の情報を提供していましたが、その範囲を「ゆめおりファンド」未参加の団体にまで広げることで「ゆめおりファンド」認証団体増を目指します。

■物品支援の認知度アップ、PR

「ゆめおりファンド」の認知度を上げるため、従来からのウェブサイトへの掲載、ファンド部レポート発行を行いました。

- ・寄付のお問合せ時、あるいは寄付いただいた後に物品頒布の案内状を送付しました。
- ・市民サポーターの発案により台風 19 号で被災された団体を対象に在庫品の頒布案内を行いました。

2. 人財支援 (プロボノ)

■人財支援 (プロボノ)

プロボノ開始後 4 年目となり支援件数 (本年度内に成果物納品) は 3 件、仕掛中 1 件でした。これは、プロボノ説明会、広報紙、ファンド部レポートをはじめとした PR の効果に加え、プロボノのメリットが団体の間に認知されてきたことによるものと考えています。

■支援実績

団体	テーマ	プロボノ ワーカー	2019										2020				
			3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3		
八王子わんちゃんクラブ	HP活用	早川さん	7H	11完													H :ヒヤリング
八王子わんちゃんクラブ	会計管理等入	児島さん、了戒さん、石見さん		21H	15KO	9W	OW	OWOW	23W	14完							KO:キックオフ
MOA美術館																	W :ワーキング
八王子児童作品展実行委員会	HP活用	早川さん											10W	19完			完 :成果物納入
めじろ台地区・まちづくり協議会	HP活用	早川さん											19H	14H	22W		25W
																	21完

① ホームページ活用

団体：八王子わん♥にゃんクラブ 目標：ホームページ活用

期間：2019. 3. 7~4. 11 プロボノワーカー：1名（現役1名）

取組：専門スキルを有するチーム、かつ、団体の意欲も高く、順調に立上げました。

効果：HPは活動への市民の理解や行政等との連携強化に大きく寄与すると思われま

② 会計管理導入

団体：八王子わん♥にゃんクラブ 目標：会計管理導入

期間：2019. 4. 21~10. 14 プロボノワーカー：3名（現役1名）

取組：無料ソフトを導入、カスタマイズすると共に補助金交付先への報告書への連動も可能にし、操作マニュアルも作成しました。

効果：コード設定・日常処理・報告書作成の仕組を明確化し、会計・決算処理フローを丁寧に説明し抱えていた不安を払拭しました。

2か所からの交付金といった複雑な決算も連動化で大幅な工数削減を実現しました。

③ ホームページ活用

団体：MOA美術館八王子児童作品展実行委員会 目標：ホームページ活用

期間：2019. 10. 10~10. 19 プロボノワーカー：1名（現役1名）

取組：団体がやりたいことと課題を具体的に整理していたので、2回でHPを完成しました。

効果：丸投げでなく、教わりながら同時並行でHPを制作できました。そのノウハウが財産になったとのことでした。

④ ホームページ活用

団体：めじろ台地区まちづくり協議会 目標：ホームページ活用（開設）

期間：2019. 11. 14~制作中 プロボノワーカー：1名（現役1名）

取組：進行中

■プロボノ説明会

■ 9月29日（日）サービスグラントの嵯峨代表理事を招聘し、啓発部の支援講座として開催しました。

■ 団体13（高尾山の花名したさがし隊・わいわいサロン・NPO日本ファミリーカウンセリング協会・MOA美術館八王子児童作品展実行委員会・すまいるカフェ・露の会ふきのとう・かたつむり・パフォーマンス集団ヨロコンド・どんぐりの会・情報ボランティア・しあわせのたね・CES・シニアが教える小中学生の教育教室）、大学1（明星）、ワーカー6人

■ 発表関係7人

■ 一般1、スタッフ8人

■ 計35名に参加して頂きました。

■プロボノワーカー貢献証（2020/2/1）

八王子市内で自主的に公益活動している市民活動団体の理念に共感し、自らの知識やスキルを無償提供し、団体自体の課題解決にともに取り組んだプロボノワーカーに対して「プロボノワーカー貢献証カード」を贈呈することにより、その行為に感謝の意を表することを目的とする。

貢献証カードは希望者に対してプロボノプロジェクト1回完了するごとに1枚ずつ発行することにしました。

■広報紙によるPR（2019. 9. 1）

SUPPORT802（支援センター広報）で「その困りごと、プロボノがお助けします！」との題でプロボノを分かりやすくPRしました。

■評価

プロボノをスタートして4年目を迎えました。今年度はプロボノ実施目標1件を大きく上回る4件を達成しました。広報、ファンド部レポート。口コミ等のほか9月にプロボノ説明会を開催し中期プロボノ参加へとうまく繋がったこと。日頃から事務局と団体、事務局とプロボノワーカーとの関係性が出来ていたことも大きな要因であったと考えています。

今年度、新たにプロボノワーカー貢献賞を設けました。無償ボランティアを前提としたプロボノワーカーの努力に報いる事、社会貢献の証として自己有用性やキャリア開発に繋がれば幸いと考えました。

次年度は、更なる支援団体と企業内プロボノワーカーの発掘を意識した活動を展開していきたい。

3. 「ゆめおりファンド」PR活動

■NPOフェスティバルブース展示 (9/7)

「ゆめおりファンド」物品支援、人財支援(プロボノ)、JCNE(非営利組織評価センター)の漫画「組織評価」のすすめを3の柱として展示しました。

ブースに立ち寄った市民に対し「ゆめおりファンド」を丁寧に説明いたしました。

■ファンド部レポート

ファンド部レポートを発行いたしました。

■チラシ

ファンド部市民サポーターの発案により台風19号で被災された団体を対象に在庫品の頒布案内を行いました。

4. 団体情報開示支援

■ゆめおりファンド参加団体

ゆめおりファンド参加団体は56団体、CANPAN認証レベル★★★以上の団体はその内11団体です。

CANPAN認証レベル★★★以上の団体は「ゆめおりファンド認証団体(=積極的な情報公開をしている団体)」として「ゆめおり認証マーク」を表示すると共に支援センターのウェブサイトおよびセンターフロア内の書架に「ゆめおりライブラリー」として団体紹介ファイルを設置、公開いたしました。

■「ゆめおりファンド認証盾」贈呈

また、支援センターに指定管理者、NPO法人八王子市民活動協議会から団体情報の開示に努めている団体として「ゆめおりファンド認証盾」贈呈しました。

贈呈団体は、露の会、チャイルドライフ、八王子いちょうの会、スペシャルオリンピックス日本・東京、八王子市民活動協議会、筋無力症患者会、八王子共生社会推進会議、難病ネットワーク、フィードバンク八王子えがお(辞退)です。

■CANPAN登録・更新説明会

説明会を定期的に開催しました。参加団体は少ない中2団体が参加し登録していただきました。まだ認知されていないので今後も継続の予定です。

5. 信頼についての検討 (支援センター内報告)

■課題

IT、クラウドファンドの普及に伴い、サイト公開、利用できる助成金獲得方法が多岐にわたるようになってきたために亘りCANPANのメリットが見えにくくなっています。工数不足、NPO報告とダブリ二度手間になる等から情報公開に熱心な団体を除きCANPAN更新は進んでいないのが実情です。

そこで簡単に入力でき団体の信頼性を担保する方法はないか調査しました。

■情報収集

行政のNPO向け助成金・補助金等交付の審査方法は書類、プレゼンテーション(公開・非公開)、審査委員会による審査等があげられ、審査基準は、事業の公益性、具体性、客観性、現実性、自立性、先駆性、地域性、効果等々があげられています。物品支援、人財支援を目的とする団体の信頼性を担保するための方法とは距離があると考えました。

将来を先取りした第三者認証機関JCNE(非営利組織評価センター)の認証レベルはCANPAN★★★★★以上の団体を対象としたものでした。これは現状よりも詳細な情報開示を求めています。

CANPANを信頼性担保のツールとして活用している中間支援組織もあるとわかりました。

■検討結果

「ゆめおりファンド」が独自に団体の信頼性を評価するチカラはないので、現状通りCANPANを継続活用することが最善と考えました。

今後、CANPAN更新、★★★化を促進するためには、ステークホルダーの信頼を得る必要があることをご理解いただかなければなりません。しかし「なぜ信頼は必要なのか」は意外と曖昧ではないかとの意見が出されました。そこでファンド部として「なぜ信頼は必要なのか」「信頼を定義」する作業を市民サポーターと共に行うことにしました。

※)市民サポーターとは

ファンド部は地域貢献、活性化に関心の深い市民の方々をサポーターとして参加いただき、打合せや討議の場で市民視点から自由闊達なご意見を頂戴しています。これにより当事者の目からだけでなく、客体の目の両面からバランスのとれた情報収集と判断ができると考えています。

●信用と信頼

まず、信用とは、過去、現在の成果・実績の事実や詳細から、それが確かなものとして受け入れることで客観的

な判断と言えましょう。

次いで、信頼とは、信用をベースに今後の計画に対して相手の立場に立って実現可能性を期待し任せられることで主観的な判断が入ると考えました。

- 情報開示の必要性

信用と信頼を得るためには、過去の成果・実績、ビジョン、理念、将来計画、組織・運営など情報公開する必要があると考えます。ウェブサイト、SNS、口コミ等その手段は多々ありますが、ゆめおりファンが公益事業コミュニティサイトCANPANへの登録を薦めている理由でもあります。

- 公開情報を誰が見るのか

公開された情報は、企業、大学、団体、市民は勿論ですが、最近では、信用・信頼できる団体か、将来に亘って継続できる団体か否か等助成の判断の一助として自治体、助成団体が利用しているようです。

また、プロボノワーカーも団体を理解し、支援する際に活用しています。

- 信頼が必要な理由

公開情報から、先ず、団体の実績、ビジョン、理念、組織・運営、価値観、スタッフを理解してもらえます。次いで信用でき、信頼できる団体と分かれば、自分も参加したい。利用したい。応援したい。寄付したいという気持ち芽生え、更には、もっと良い活動にするための組織に一員となって活動したい。助言したい。このような思い、考えの方が増えてくるかもしれません。

地域課題の解決や地域の活性化等団体の目標を達成するために、周囲の人々を巻き込むことができるのではないのでしょうか。周囲の支援を受けることにより一団体だけでは成しえなかった期待以上の成果を創出できるのではないのでしょうか。これこそが、信頼が必要な理由ではないだろうかと考えました。

- 「ありがとう」の連鎖

地域：課題解決。活性化により、安心・安全で明るく便利な環境の中で過ごせるようになったと感謝します。

団体：地域の方々の感謝の気持ちを共有し一緒に喜び、達成感や次の課題解決への意欲が湧きより一層活動にコミットで切るようになります。

市民：自分の持つリソース、チカラで社会貢献、地域貢献できたことで自己効力感が高まります。また、多様な方々との交流を通じて自己理解、他者理解が進み、更なる活動の励みとなります。

6. 文書体系整備

必要な文書をリンク先から呼び出す仕組みづくりはほぼ完了しました。今後は継続して内容の充実を図っていきます。

7. 「団体との顔の見える」関係づくり

団体と「顔の見える関係」の構築を目指し、団体主催のイベントへの参加、団体訪問等で2WAYコミュニケーションを図りました。団体訪問14件に加え企業当訪問9件でした。

13. 地域・事業連携部の活動

(1) NPO フェスティバル

2019年9月7日(土)にJR八王子駅南口のサザンスカイタワー八王子1階東側広場にてNPOフェスティバルを開催いたしました。参加団体は31団体、会場中央にステージを設け、八王子市民活動協議会 岡崎理香理事長と八王子石森孝志市長の挨拶を皮切りに11:00開始、16:30までの長時間のイベントとなりました。

このフェスティバルを目的に来られた来場者に加えて、JR利用者やバスターミナル利用者が参加をし、八王子NPO団体の活動広報の大きな一助となりました。

また、中央ステージでは、多種多様なパフォーマンスが繰り広げられ、八王子観光PR特使のシンガーソングライター富永祐輔さんを始めとし、午前中にはわくわく紙芝居サークル、そして午後からは八王子センター元気に所属する方々が、腹話術、マジック、ギター・アコーディオン演奏、三味線、演芸(大正琴・ハーモニカ・小太鼓・ウクレレの演奏、民謡)などを披露されました。

このフェスティバルでは、参加団体の物販が可能であったことから、各団体オリジナルのグッズの販売、野菜などの生産品などの販売もされ、来場者に好評でした。また、日常的には単独で様々な活動課題に対応し頑張っている団体が顔を合わせて語り合う場ともなったことから、副次的に団体交流効果も生まれました。

参加団体へのアンケート集計では、「参加して良かった」が9割を超える高い評価をいただきました。課題としては、9月

初旬の猛暑の問題などが挙げられました。

(2) 第7回NPO八王子会議

2020年2月15日(土)13:30より労政会館ホールにて第7回NPO八王子会議を開催いたしました。

八王子市民活動協議会の岡崎理香理事長の挨拶の後、第1部としてActive Learners 共同代表山ノ内凜太郎氏の基調講演「これからのNPO活動」があり、第2部では分科会テーマ「協働と資金」「人材の確保と育成」「事業企画と広報」についての報告が行われました。報告団体は、第1分科会「緑サポート八王子」、第2分科会「エヌピーオー・ヒュージョン長池」、第3分科会「はちねこ」が担当し、全体へのミニレクチャーののち、第3部で参加者が各分科会テーマにわかれて議論を展開いたしました。

今回の特徴としては、第3部での議論の場として“エンタくん”を用いた円卓会議形式であったこと、また議論の集約として専門家3名によるグラフィック・レコーディングでの議論の見える化がおこなわれたことなどが挙げられます。

参加者からのアンケート集計では、会議全体として「良い」が76%、「やや良い」が26%と高評価であり、「具体的事例で参考になった」、「様々な団体に会えて良かった」、「いろいろな団体の苦労話で自分の団体ならどうすると教わりました」などの意見が寄せられNPO八王子会議の目的をかなりの程度達成したと考えられます。

以上