

八王子市市民活動支援センター 令和2年度事業計画

八王子市市民活動支援センター
センター長 浜野悦博

○八王子市市民活動支援センター事業基本方針

八王子市市民活動支援センターは、これまでも地域参加のきっかけづくりや多様な分野の市民活動団体の基盤強化や信頼性、継続性をサポートする事業を行い、地域活動の担い手である市民への利便性を提供してきました。

今年度も平成30年度後期に設定した、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」を掲げ、多様な市民や団体との連携と協働により、様々な事業をとおして、引続き自立した市民力、地域力向上のお手伝いを行い、市民あるいは市民団体が公益的あるいは社会貢献的な活動に参画する豊かな市民社会の構築をめざしていきます。

○重点目標

- (1) 市民、NPO、地縁組織、大学、企業、行政等多様なセクターとの協働・連携をとおして、地域を包括的に支える環境、ネットワークづくりをサポートします。
- (2) 八王子コミュニティ活動応援サイト「はちコミねっと」の利用を促進し、地域力、市民力向上のお手伝いをします。
- (3) NPO活動の基盤強化や信頼性向上を目的とした「NPOパワーアップ講座」や地域資源である「人財」と団体活動とのマッチング等によりNPOが社会を支える環境づくりを目指します。
- (4) モニタリングやアンケートを活かし、社会ニーズに沿ったサービスを提供します。
- (5) 当該年度事業を「評価」と「課題」で検証し、次年度事業計画に活かします。
- (6) スタッフの教育研修により人材育成に努めるとともに、センター事業に多様な意見を取り入れるため外部スタッフの参加を積極的に推進します。
- (7) 市民活動支援センターの認知度をさらに高めるとともに利用しやすい環境づくりを進めます。
- (8) 市民活動支援センター施設利用者の利用満足度の向上と安心安全の維持に努めます。
- (9) 業務の改善と効率的運営で経費の節減に努めます。

1. 企画運営会議

原則として四半期毎に1回、企画運営会議を開催し、効果的な事業推進を討議し、市民活動を取り巻くニーズに対応した中長期的、未来志向で支援センターの運営について協議します。

2. 情報セキュリティ委員会

個人や団体の情報を預かる支援センターは、その情報の保護管理に大きな責任があるとの認識から、支援センター個人情報保護方針に基づき、情報セキュリティ委員会を定期的に開催します。

また、監査人による監査で適正な情報管理のチェックを受けると共に、スタッフを対象にした教育研修会を実施し、法令及び支援センター情報セキュリティ管理マニュアル等の遵守を徹底します。

3. 八王子市環境マネジメントシステムへの対応

八王子市役所環境マネジメントシステムへの対応として、それぞれの部門や事業が環境配慮行動に取り組むとともに、支援センターの特性である団体活動サポートや様々な事業を通して環境マネジメントに取り組んでいきます。具体的な取り組み方法として、PC 電力削減、エアコン電力削減、未使用の部屋の消灯の徹底等について取り組みます。

4. 相談事業

相談業務は相談者に寄り添い、受け止めることをモットーに対応します。

相談対応は様々な知識、経験、コーディネート能力が求められるため、外部研修への積極的な参加、多様な団体との交流を通し、スタッフのレベル向上に努め、会計、財務、労務、税務等の専門的相談に対応し、行政書士、税理士など専門家による相談も行っています。

また、分野や課題を特定した相談会の開催も検討します。

5. NPOの基盤強化支援の充実

団体の基盤強化、信頼性の向上は市民活動が活性化し、社会的認知を高めるためには避けて通れず、その自立支援を強化します。具体的には団体運営の基本（ミッション、運営、情報発信、会計等）である実務能力向上のための講座の充実やファンド事業での「物品」や「人財」による支援で団体の運営をサポートします。

6. 新規事業への取り組み

従来行ってきた事業に加えて、市民活動のより一層の広がりを目的として、中央地区以外での出張支所の開設を試行します。具体的には南大沢地区での試行を検討し、当センターへの呼び水としたいと考えています。

また、市民活動団体、公益的団体等のさまざまなセクターと市民が参加する交流会の開催を企画します。これにより、中間支援センターとして、協働のきっかけづくりの場を提供します。

さらに、市内の NPO 団体を活動を紹介する冊子「NPO ハンドブック」を作成し、市民が団体情報を手軽に知ることができるようにします。

7. 調査・研究事業

中間支援施設として、ニーズと期待に対応したサービス向上のため、開催する諸講座の「参加者アンケート」、「利用者満足度調査」、モニタリング結果等を検証し、具体的事業の効果的推進に活かします。

8. 施設の運営及び安全、危機管理体制

施設利用満足度の向上を目的に、清掃、照明、空調などの利用環境の適正管理に努めます。また、多数の市民や団体の方々に利用頂いていることから、ビル管理会社と連携し、消防法に定められた自衛消防訓練への参加や防火上必要な教育研修等への参加及び緊急連絡網の整備により、危機管理能力を高め施設利用者の安全安心の確保に努めます。

9. モニタリングへの取り組み

「協定内容の履行を確保し、市民に対して質の高いサービスの提供を実現するため」に行われているモニ

タリングへの取組みは、協定事業の遂行とともに、独自計画を付加した年度事業計画の効果的推進により、利用者評価に耐えうる施設運営、サービス提供に努めます。また、評価結果はこれを真摯に受け止め、スタッフで共有し、事業運営に活かします。

10. 支援センター認知度や利用率の向上

支援センターを「知ってもらう」、「来てもらう」、「利用してもらう」を目的に、支援センター内の各部門が連携し、さらに多くの市民や団体にその存在をアピールしていきます。

11. 総務部計画

- (1) 令和2年度事業報告書作成
- (2) 適正な文書管理
- (3) 施設管理（付帯施設・機器・物品の管理、整備）
- (4) 経理処理（給与計算・会計管理・物品購入・支払業務）
- (5) スタッフ出退勤管理
- (6) 指定管理者モニタリングへの適切な対応
- (7) 「利用者満足度調査」の実施
- (8) 「地域参加支援に関する情報交換会」への参加（本年度前期は当センターが幹事団体）
- (9) 「7市・市民活動連絡会」への参加（本年度前期は当センターが幹事団体）
- (10) 専門機関との提携及びNPO経営支援アドバイザー派遣制度の活用
- (11) 大学、大学生との連携、交流の強化
- (12) 大学インターンシップ及び市内中学校職場体験の受け入れ
- (13) 支援センター視察・見学来館者の受け入れ、対応
- (14) イベントへの参加・出展
- (15) 各団体、関係先講座、委員会等への講師、委員の派遣
- (16) スタッフ教育、研修の実施

12. 広報部計画

今年度も市民活動の情報センターとして、市民活動団体の活動を市民の方々に紹介するだけでなく、社会を取り巻く様々な課題をタイムリーにとらえ、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ることが重要な責務のひとつです。そのために広報紙「SUPPORT802」、メールマガジン「SUPPORT802 だより」を活用して、情報発信を行っていきます。

2020年度は、「広報紙制作に関する技術的スキルの向上および広報部内外へのスキルのナレッジシェア」「広報メディアのあり方の検討」を重点課題として活動を行いたいと考えています。

(1) 広報紙「SUPPORT802」について

1) 団体のニーズにきめ細やかに対応した紙面づくり

相談機能や、各部門との連携を図りながら、団体のニーズに柔軟に対応できるような特集記事の選定を図ります。

2) 市民活動の情勢・動向に照らし合わせた紙面づくり

2020年度も、特集記事や「さぽはち相談室」のコーナーなど、「読み物」としての広報紙の性格を活かし、寄せられた相談や、研修・イベント等への参加を通じ積極的な情報収集を進めていきます。

3) 広報紙製作プロセスの Facebook 等での配信

取材時の様子など、広報紙の製作プロセスをできる限り「見える化」し、どのような過程を経て広報紙が製作されているかを発信し、より関心を喚起することを目指します。

4) 電子版「SUPPORT802」の活用促進

広報紙「SUPPORT802」は毎号 5000 部を発行していますが、郵便料金値上げや消費税増税で印刷・発送費は高騰を続け、2020 年度も郵便料金の値上げが予定されています。昨年度の「SUPPORT802」の印刷費・発送費は 2018 年度予算策定時と比較し年間約 40 万円の支出増となっており、今後値下げは当面見込まれないことから、印刷費・発送費の削減が喫緊の課題となっています。

その方策の 1 つとして、ウェブサイトに掲載している電子版「SUPPORT802」(PDF 形式にて配信)の周知を図り、紙媒体での配布を一部置き換え、経費削減の可能性を模索します。

(2) メールマガジン「八王子市市民活動支援センターSUPPORT802 だより」について

メールマガジンについては、広報部会において広報紙の制作についての議論に終始してしまい、内容や位置づけなどについて十分な議論が出来ていない状況にあります。「SUPPORT802」を補完するツールとして、SNS ではカバーすることの難しい情報発信のあり方を模索しながら配信を行います。

(3) 発信情報のチェック体制

広報紙原稿の読み合わせの機会を、製作プロセスに組み込んでいますが、日程調整において広報部スタッフが揃って出席することが難しい場面も見られました。

サイボウズ Office によるチェックは一定機能していると考えますが、センター内でも回覧しスタッフに簡単な校正をお願いするなど、チェック機能の強化を目指します。

13. 啓発部計画

啓発部は、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します。

また、センター内の他事業との連携を今年度も実施し、センターの総合力で団体を支援することを意識した講座を計画していきたいと考えています。

(1) アクティブ市民塾

今年度もアクティブ市民塾は、年 6 回を予定しています。団体の活動を体験することで団体への理解を深めることを主眼にしている講座のため、運営上、多人数を受け入れることは難しいですが、市民活動には馴染みのない方に参加していただくことが多い講座です。

アクティブ市民塾に出ることが活動のステップアップにつながるような団体、認知度は低いですが社会的需要があり市民に紹介したい団体、また、環境、文化、福祉など幅広い分野の団体を取り上げることができるよう計画を立てていきたいと考えます。

(2) 実践講座（～スキルアップ研修～）

実践講座は、団体、市民を対象に NPO、市民活動に関する法や制度、課題、現況や新しい活動の情報提供を行う講座です。

昨年はコミュニティデザインをテーマにしましたが、今年度も多くの方に共感を得られるテーマを設定し、講師を招きたいと考えています。

(3) 支援講座 1（～パワーアップ講座～）

昨年度は講座で学んだことを団体の活動に反映しやすいように、各回のパワーアップ講座の中でワーク

や団体のディスカッションができるような構成を一部取り入れました。

受講者にも好評だったので、今年度も引き続きパワーアップ講座の中で団体内の話し合いができるよう団体の組織基盤を強化テーマにした講座を全 7 回で実施することにより団体の組織基盤の強化を図ります。

(4) 支援講座 2 (～NPO 研修～)

支援講座は、団体のニーズや社会状況などに合わせて柔軟に対応できる講座です。

今年度はこれまでパワーアップ講座に組み入れていたなかでも、とくに広く、多くの団体が抱える課題をテーマとした講座を実施する予定です。

1 4. 情報部計画

1. 支援センターホームページの改善、維持・改造

【目標】

NPO法人や市民活動団体の様々な要望に対応すべく、適切な情報をわかりやすく随時発信するホームページを提供していきます。安定稼働、十分なセキュリティ対策を担保したうえで、継続して、コンテンツの充実および使い勝手の向上に努めます。またシステムのメンテナンス等による停止もしくは障害情報などをタイムリーに発信する。システムの不備が発覚した場合は迅速な改修を行います。

【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のサーバー移転後も、安定稼働を続けているが、万一、システム障害が発覚した場合はデータセンター、五大システムと連携して、迅速な原因解析、対処法の検討および指示、復旧作業の事前確認を行い、障害の影響を最小限に食い止めます。

(2) サーバーのセキュリティ対策

市からの J-LIS 情報を参考に、五大と連携して最新の Web サーバー環境を維持していきます。

(3) コンテンツの充実

現状の Web コンテンツに追加できるコンテンツ、需要が無いコンテンツの判断を行い、よりニーズの高いコンテンツの発信ができるよう改造を行っていく。

(4) 省力化

これまでコンテンツのアップロード作業など人手作業が発生していた部分を、作業量を少なくするシステム機能強化を行います。

2. 【はちコミねっと】の保守および活性化

【目標】

NPO 法人および地域活動団体による【はちコミねっと】の活用化を推進し、より多くの団体が情報を登録し、より多くの市民に届けられるよう努力します。

【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

主に新規登録団体、担当者が変更になった団体向けに操作方法を理解していただく講習会を定期的に開催します。

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、原則として 3 か月に 1 回実施する。ただし、団体から要求があった場合は随時実施します。

- ③ 市民企画事業補助金採択団体向け講習会を開催します。

- ④ メルマガ会員の増加

チラシ、広報などとのメディアミックスで登録者数の増加を図ります。

- ⑤ アクセス状況の把握と活性化

アクセス状況のモニタリングを継続します。

団体がはちコミねっとに掲載したイベント情報をもとに、広報紙 SUPPORT802 の NPO・市民活動イベント情報欄に掲載することにより、はちコミねっとへ投稿するインセンティブを向上させます。

- ⑥ システムメンテナンスおよびベンダー対応

システムトラブルへの対応とベンダーへの問い合わせ、改善要求および改善仕様の作成を行います。

- ⑦ 次期元気 365 システム対応

次期元気 365 システムの機能を理解し、移行の可否、移行リスクおよびコスト等を、パーソルワークスデザインおよび市と連携しながら検討します。

3. 職場内 ICT 環境の整備

【目標】

(情報セキュリティの強化)

近年、ランサムウェアなどの新たなウイルスの脅威が増していることなどから、高度な情報セキュリティレベルが求められています。また個人情報保護法の改正によりますます個人情報の取り扱いには注意しなければならないとなっています。こういうセキュリティ事故を起こさないための対策および市のセキュリティガイドラインの順守徹底を図ります。

(スタッフ作業効率の向上)

グループウェアのさらなる活用で、職員間の情報共有、業務プロセスの自動化等の改善を図ります。

(IT インフラの整備)

パソコン（市民への貸出機を含む）、ネットワーク（来館者 Wifi サービスを含む）、ファイルサーバー

【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
- ② 市からの指示事項対応 パソコン管理台帳の整備など
- ③ ウイルス対策ソフトの更新
- ④ 業務データの保全
- ⑤ 個人情報・法人情報データの漏えい対策
- 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
- ⑦ 貸し出しパソコンの整備、フリースペース設置パソコンのセキュリティ管理
- ⑧ Wifi 設備の安定稼働

- ⑨ LAN の管理
- ⑩ ファイルサーバーのデータ保全と管理
- 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 Office2010 が稼働しているパソコンを全て Office2019 に置き換える
- 3. サイボウズ Office の有効利用を図る
 - ① サイボウズ Office 管理者業務
 - ② 新スタッフ等へのサイボウズ導入教育

15. ファンド部計画

【2020年度事業推進の基本的考え方】

■ 事業目的

(1)団体の事業運営基盤の強化、および継続的な事業運営ができるよう支援します。

- ・ 物品の支援
- ・ 人財の支援（プロボノ）

(2)団体の情報開示を支援します。

■ 団体との信頼関係を大切に事業遂行いたします。

【2020年度業務計画】

I.全体

1) 団体訪問

1) 重点項目

団体アンケート調査を行い、団体のニーズ、抱えている課題、支援センターに対する期待(注文)を整理し対応策を検討します。

団体訪問時はアンケート結果を報告し、団体の意見を拝聴することからスタートします。

1WAYの提案ではなく、質問・傾聴を中心とした2WAYコミュニケーションで進めます。

これらを通じて相互信頼に基づく「顔の見える関係」維持向上の基本と考えます。

2) 具体策

目 的:「顔の見える関係」の維持向上

対象団体A:CANPAN★★★★以上団体、★★団体

対象団体B:プロボノ支援団体(希望団体)

内 容:情報提供は最小限とし団体の話の傾聴・質問に徹します。

情報共有⇒合意形成⇒計画立案⇒支援⇒課題解決・振返りのステップを踏みたいと考えています。

・情報共有～相互に情報を提供し共有します

- ・抱えている問題があれば傾聴、質問で共有します
- ・合意形成～傾聴・質問で問題の合意をとります
- ・計画立案～支援できるか確認した後に解決イメージ、スコープ設定、支援策を提示します。詰めの質疑応答、計画に合意します
- ・支援実行～プロボノ、その他支援センターの支援策を実行します
- ・解決・振返～プロセスを振り返り次につなげます

2) 企業・大学訪問

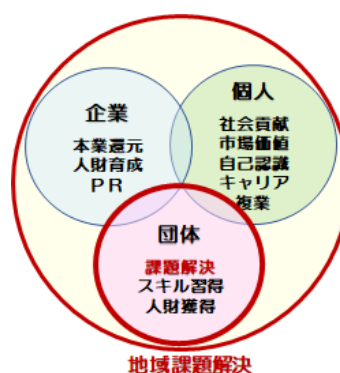
1) 重点項目

環境変化(テクノロジーの進化、グローバル化の進展、人口構成の変化と長寿化、社会の変化、エネルギー・環境問題の深刻化)そして人生100年時代の中にあつてビジネスパーソンにとってはキャリアオーナーシップに基づいた自律的なキャリア形成とそれを支援する職場環境の一層の充実が不可欠です。誰もが「自分はどうなりたいのか」を選択しなければならない時代、自分で自分を制御することが求められるマルチステージ社会にあつては、時代の変化に対応して変化し、行動することのできる変身資産が最も大切とされています。

異なる専門分野、年齢、性別、価値観、企業文化のメンバーからなるプロジェクト活動の体験であるプロボノは、キャリア開発の基盤としての自己理解、市場価値、無形資産(生産性資産、活力資産、変身資産)を知る実体験の場でもあります。

そのために訪問の前に、団体の抱える課題解決、社会貢献は第一義ですが、プロボノワーカーにも焦点を当てた活動をしていければと考えます。企業・大学の人材育成・キャリア開部門の方々の理解を得、個人のキャリア開発をお手伝いできないか一緒に考えられればと思っています。

人財支援プレゼン資料を改版します。



2) 具体的施策

目 的:プロボノ活動を知ってもらい「企業・社員。団体にメリットありそう」と感じてもらう
物品支援活動(寄付依頼)は紹介のみ

目 標:1,2 企業・大学/期

内 容:・キャリア開発の観点から提案

対 象:三多摩地区企業 or 大学

II.物品の支援

1) 重点項目

昨年度の寄付件数は一昨年より下回りました。そのほとんどが一般市民からお問合せ頂きご寄付いただきました。これらは、企業訪問による物品寄付協力依頼、「ゆめおりファンD(物品支援)」の認知不足にあると考え、「ゆめおりファンD」の認知度アップを目指します。

■ はじめてお問合せ頂いた企業様もあったことから、訪問先企業の範囲(地域・業態・規模)を広げます。

■ 昨年は市民の方々からお問合せをいただきました。そこで、在庫品にはない団体ニーズにリアルに応えていただくマッチングルートとして活用する方法を検討していきたいと考えています。

■ 企業様のレイアウト変更、事務用什器の更新、廃棄等の情報を事前に知る方法、ネットワーク等も検討しておく必要があるかと考えています。

2) 具体的施策

- 寄附物品の受領と頒布
現時点で1,2件ご寄付がほぼ確定している企業様対応と頒布会を行います。
- 企業・大学訪問
物品支援プレゼン資料を改版し、企業・大学を訪問します。
訪問先、訪問はセンター他部門と連携して行います。
- 関係性維持
今までご寄付いただいた企業様を中心に、支援センター広報などを郵送し、関係の維持に努めます。
- 団体の物品ニーズと市民の物品マッチングルートの検討
マッチングの仕組みを種々の観点から検討します。

Ⅲ.人財の支援

1) 重点項目:

昨年はプロボノ開始後4年目で、支援件数4件と目標を大きく上回りました。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、実績がスタートアップを含む団体に伝わり、プロボノのメリットが認知されてきたためと考えています。今年度は団体にプロボノを活用していただくために次の基本的な考え方をベースに取組んで参ります。

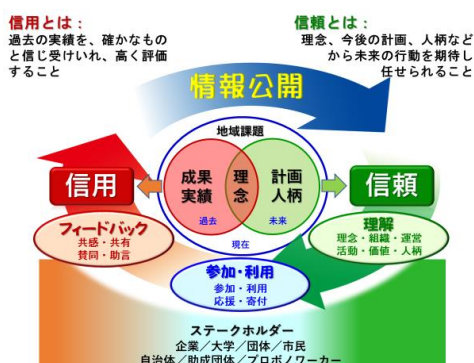
- プロボノの実績を重ね、団体からの信頼を得る
- 団体が困りごとを相談しやすいよう関係の質を高める
- プロジェクト進行ノウハウの更なる習得
- 課題解決に熱心に取り組むプロボノワーカー支援の強化
- ファンド部レポート、SNS活用した活動実績の紹介
- 他中間支援組織との情報交換

2) 具体的施策

- 既支援団体のフォロー
成果物提出後の団体の活用状況とフォローアップ
- 常時プロボノ支援
団体が必要な時に必要な支援ができるプロボノを理想に努力を重ねます
- 中期プロボノ
支援2件以上／実施
- プロボノ説明会の開催(30名程度)
「プロボノとは何か」「実績」を紹介し、中期プロボノの支援団体、プロボノワーカー募集につなげます。
- 企業連携(企業単体チーム編成の提案、チャレンジ)
プロボノ体験報告会・情報交換会
- 情報収集
他中間支援組織・行政のプロボノ情報収集(訪問)
各種セミナー等参加
- プロボノワーカー情報交換会

IV. 団体情報開示の支援

1) 重点項目



昨年検討した「信用と信頼を得るための情報公開」をベースに団体の情報公開のツールとしてのCANPAN登録と認証レベル★★★化促進に取り組んで参ります。

団体にゆめおりライブラリーなどゆめおり認証団体のメリットを知ってもらうよう検討します。

2) 具体的施策

- CANPAN登録・支援(★★★取得)説明会
毎月1回定期的な説明会を行います。
団体の必要に応じて登録支援します。
- ゆめおりファンド認証団体(★★★以上)
物品支援の際にそのメリットを知ってもらえるよう工夫します。
「ゆめおりファンド認証盾」贈呈対象団体が増加していることもあり今後の対応を検討します。

V. その他

1) ホームページ検討

- 現ホームページ活用促進を目指すようワードプレスによる勉強会を行います。

16. 地域・事業連携部計画

地域・事業連携部は、昨年に引き続き、市民の地域活動参加のきっかけづくりのためにNPO フェスティバルの開催を予定しています。このイベントでは、さまざまな団体が参加し、市民への市民活動の理解や紹介の場となるよう計画していきます。

さらに、中間支援センターとして、協働の場づくりのための市民活動団体の交流会を新しく企画していきたいと考えています。この交流会は、団体同士の横の連携だけでなく、行政や公共的性質を持った組織にも呼びかけ、さらに興味のある市民も募り、テーマ別、分野別等のさまざまな視点から開催していきたいと考えています。

また、市民に市民活動をより知ってもらうために市民活動団体のそれぞれの情報を網羅する冊子の作成を企画します。これにより団体の活動紹介を行い、市民が活動へ参加するためのきっかけづくりを企図すると同時にNPOの基礎知識等、活動の支援となるようなNPOハンドブックを目指します。

以上