



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 事業報告書

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

目次

I. センター運営の方針.....	- 2 -
II. 重点事業	- 2 -
III. 個別事業報告	- 3 -
1. 相談	- 3 -
2. 情報提供・発信.....	- 4 -
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	- 7 -
4. 地域支援.....	- 8 -
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」）.....	- 12 -
6. 区民利用施設等との連携による活動支援	- 13 -
7. 場の提供・活用の周知	- 14 -
8. 職員の育成および研修の取組	- 18 -
9. 区役所との協働	- 20 -

I. センター運営の方針

「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

にし市民活動支援センター（以下、センター）運営 2 年目の今年は、昨年度実施した「50 団体・現場訪問」や、「施設訪問・連携」や「西区地域づくり大学校」を行うことで見えてきた西区の大切な宝として存在する「誰もが集える場」づくりを進める活動の運営支援と活動者・団体同士の学びあいの深化に取り組みました。

II. 重点事業

「『誰もが集える場』の運営支援と、活動者・団体同士の学び合いの深化」を目指し、活動団体や支援機関等連携し、下記の事業を実施しました。

- ・情報紙 4 号 5 号で「歩いて行けるつながりマップ」を作成し、区内にある誰もが気軽に参加できる月 1 回以上の活動を取り上げ、可視化しました。
- ・「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合う場を設けました。（「にしとも講座」の企画・実施）
- ・自治会町内会等の小地域で活動する人・団体の支援を強化するために、西区地域づくり大学校を実施したり、積極的に地域のお祭り等に出向きました。また、昨年度に引き続き「50 団体・現場訪問」も実施しました。
- ・小地域を対象とした「地域づくりゼミ（仮称）」の実施に向けて、ヒアリング調査を実施し、地域活動やニーズの掘り起こし、活動団体やサークル活動の実態把握を行い、来年度の検討を進めました。

Ⅲ. 個別事業報告

1. 相談

◆相談者とセンターの双方向の「良い関係づくり」を通した団体エンパワメント

ホームページ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、相談者自身が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ました。また相談者が、地域活動や市民活動の少し先を行く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した。

実施したこと

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

- ・館内に設置しているインフォメーションボードに「よくある質問」コーナーを設けて、質問と回答を掲示し、当センターが相談できる場であることの周知に努めました。
- ・相談件数実績は、月平均 38 件、合計 456 件となりました。
- ・主な相談としては、「最近引っ越してきたのですが、家の近くなどで何かできることはありますか?」「イベントのチラシを置けますか?」「講演会を実施するのですが、講師謝金や会場費のための助成金はありませんか?」などがありました。



＜よくある質問コーナー＞

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通して、活動や暮らしの困りごとを把握しました。
- ・ヒアリングでは、「読書が趣味で本のことは覚えていられる。本の話のできる場所が欲しい。(統合失調症・男性・40 歳)」「一人暮らしの高齢者だけでなく、高齢の夫婦にも温かい食事が必要。一軒家、裕福な家、年金暮らしの方は、孤立している。(会食・配食サービス活動団体・代表)」「将来的に子どもに迷惑をかけたくないので、施設に入れば良いが、本音を言えば人の手を借りてでも家にいたい。(デイサービス利用者・男性・88 歳)」など、私たちでは気が付かない、発掘できていないニーズを直接聞くことが出来ました。



＜西・ともし給食会の様子＞



＜藤棚 1 丁目自治会 お茶の間会(もくよう会)の様子＞

3) 相談力の向上のための取組の実施

- ・「活動実践者・当事者インタビュー」の結果を職員会議で共有し、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ました。また、どのようなスタンスで相談に応じ、どのような問いかけを行うと、相談の本質に合った情報提供につながるのか、7月21日(木)傾聴研修で学び合いました。

2. 情報提供・発信

◆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

センターの事業と連動し、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、紙媒体や新設したホームページなど多様な手段を活用して発信しました。

実施したこと

1) ホームページの本格運用

- ・今年度よりホームページを下記のようにリニューアルし、9月～3月のトータル閲覧数は12,397となりました。(9月より統計データを導入)。最も閲覧数が多いページは、『街の名人・達人をさがす』が1,161、『グループ団体をさがす』が1,094となり、活動している団体を探すのに活用されていることがわかりました。また、「本日のにしとも広場」というコーナーを設け、日々の情報をタイムリーに発信しました。
- ・トップページのタブを大きな文字で掲載し、検索しやすくなりました。
- ・「地域のお知らせ」をトップページに配置し、アクセスしやすくなりました。
- ・団体登録更新と連動し、「活動団体を探す」のフォーマットをリニューアルしました。キーワード・分野・エリア・地図から団体が探せるようになり、検索しやすくなりました。



<トップページ>



<検索ページ>



<本日のにしとも広場

12/12 おもちゃのはこコンサート>

2) 情報紙『にしとも広場』の発行(年3回)

- ・「まちづくり(市民活動・地域活動)に関わるきっかけづくりのツールとする」ことをコンセプトに、年3回各8000部発行しました。登録団体に発送した他、自治会町内会を通して班回覧したり、区内各施設やPRボックスに配架したり、地域に出向く際やセンター事業の折に配布するなど、幅広く区民に手に取ってもらえる工夫をしました。

第4号:「歩いて行けるつながりマップ前編 自治会町内会館・公園特集 戸部駅～久保町エリア」

第5号:「歩いて行けるつながりマップ後編 自治会町内会館・公園特集 みなとみらい～浅間台エリア」

第6号:「防災・減災を通じた地域のつながりづくり」



＜西・ともし給食会にて配布＞



＜区民まつりにて配布＞

①企画会議

- ・昨年度に引き続き、企画メンバーと検討を行ったうえで特集テーマを設定しました。今年度は下記の方々と企画会議を行い、特集の内容を検討しました。
- ・企画メンバーは、次の通りです。新井香奈さん(2014 年度西区地域づくり大学校卒業生)、伊藤孝仁さん(多世代・多国籍交流スペーススカサコ)、大木本一夫さん(羽沢東部自治会、子育てサロンカム・カム)、佐川智美さん(生涯学習ボランティア「西区街の名人・達人」)、中島まり子さん(ぐらんまのいえ)、永瀬誠さん(生活支援センター西)

②表紙のリニューアル

- ・企画メンバーより、「表紙の文字が多いと、読みたいという気持ちがわからない」という意見が複数あり、表紙をイラスト中心なものにリニューアルしました。その結果、利用者の方より「見やすくなった」「暖かいデザインで手に取りやすくなった」という感想をいただきました。

③特集内容

- ・第4号・5号では、「歩いて行けるつながりマップ」を特集としました。企画メンバーからの意見や、センターに寄せられる相談(「引っ越してきたばかりで、地域のことを知りたい」「教室の生徒さんが、1週間ぶりに話したと言っていたのが心配」など)から、「歩いて行けるつながりマップ」を特集としました。
- ・紙面は、気軽に行ける活動を積極的の盛り込むため、公共には広く交付されていない地域での活動(インフォーマル情報)の収集と発信に力を入れました。また、活動紹介には必ず連絡先を入れ、情報を見た人がすぐに次のステップに移せることを意識しました。
- ・インフォーマル情報の収集・発信は、区役所との他課と情報を共有する機会ともなりました。
- ・掲載情報の取材時には、実際に活動に参加し、ヒアリングだけでは分からない活動の秘訣やサロン以外の地域の取組や工夫を聞く機会にもなりました。
- ・6号では、企画会議メンバーの情報とつながりをもとに中学校を取材しました。日頃、接点の持ちにくい中学校が、地域とつながろうと取り組んでいる様子や実態を知る機会になりました。



<第4号>



<第5号>



<第6号>

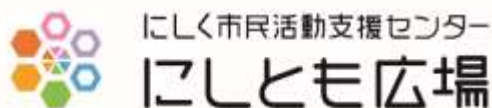
3)近隣商店との広報連携や自治会町内会の回覧および、自治会町内会の掲示板の活用による情報提供

- ・昨年度に引き続き、全ての号で情報紙の班回覧(2500部)を行いました。
- ・今年度より西区社会福祉協議会が事務局を担っている地区社会福祉協議会分科会で配布を行いました。
- ・地域づくり大学校の受講生募集では、講座の周知に掲示板を活用しました。
- ・情報紙を区民まつりで配布しました。また、ブースに「つながりマップ」を拡大印刷して西区内の施設・商店などの資源を書き込み掲示し、さらなる情報提供につなげました。

4)テーマに応じて広報よこはま西区版へ掲載

- ・6月号の西区地域づくり大学校の特集記事につづき、7月号の受講生募集の記事を掲載しました。
- ・1月号広報よこはま西区版に、移転についての記事を掲載しました。

5)ロゴマークの作成



- ・活動拠点の機能に加え、人や活動をつなげる中間支援機能の発信として「地域に住む方がそれぞれの力を発揮し合い、支え合うことを応援すること」をコンセプトに、ロゴマークを作成しました。
- ・モチーフとなった「ハニカム構造」は、ひとつひとつは小さな六角形でありながら、つながって支え合うことで、雨や風、夏の暑さ冬の寒さにも耐えうる丈夫な仕組みです。点を結ぶ線と線の交差から、つながって広がる様子、カラフルな色からは、誰もが生き生きと暮らせるまちの多様性を大切にすること等の思いを込めています。
- ・センターの看板、庁内表示などの案内サインなどにも、統一して使用しました。

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

◆それぞれの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団体が、活動を良い状態で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。「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、団体同士の学びあいの場づくりを実施しました。

実施したこと

1) にしとも講座

- ・情報紙 4 号・5 号で取り上げた活動グループを中心にお声掛けし、それぞれの活動内容を知り合うことや、アイデア・ノウハウを交換し合う学びあいの場を作りました。11 名の方にご参加いただきました。
- ・1 人 5 分で自己紹介を行いました。その後、3 人グループに分かれて「私のウリ」「ここが知りたい・知恵を借りたい」について情報を交換し合いました。

日時・場所	内容
2016 年 3 月 29 日(火) 18:00～20:30 にしとも広場	講師：竹迫和代さん(参画はぐみ工房代表) ・自己紹介＆活動紹介 ・気軽に集える居場所づくりに向けたアイデアやノウハウの持ち寄り交換会



<3/29 つながりマップ de 交流会の様子>

2)利用者交流会「2015 望年会」の開催

- ・生涯学習ボランティア「西区街の名人・達人」同士や、「名人・達人」と活動団体などが、共に活動する仲間としての共感の和(仲間感)を育み、相互にアドバイスができる出会いの場となることを目的としました。25名の方に申込みいただきました。
- ・活動内容を紹介するグループワークでは、互いの才能・特技・活動実績などについて共有し、「自分の活動の刺激になった」との感想がありました。

日時・場所	内容
2015 年 12 月 15 日(火) 18:30～20:00 にしとも広場	・「今年の活動のふりかえり」 ・移転後のにしとも広場をさらに利用しやすくするための意見交換 ・にしとも広場への希望や期待を漢字 1 文字で表現！



＜集合写真＞



＜期待すること一文字を発表＞



＜発表のあった一文字＞

3)生涯学習グループの運営支援（社会教育指導員との連携）

- ・2014 年度より地域振興課が実施している生涯学習講座「男子厨房に入る会」の自主グループ化に際し、今年度より共催者として関わり、2016 年度中の自主運営に向けて、団体（「ぐるめ・にし」に改名）の立ち上げ・運営支援を行いました。
- ・年度始めには、会のねらい、活動内容、名称、役員、役割分担など、団体立ち上げに必要な事柄を整理し、自分たちで考えるための支援を実施。講座開始後は、運営のサポートや情報提供、そして今後の進め方の確認などを行いました。
- ・12 月に実施した、西前小学校はまっ子ふれあいスクールとの協働事業「町のおじさんと、おにぎらずを作っちゃおう！」でも運営をサポートしました。実施後のアンケートからは、参加した児童の保護者から「両親だけでなく、地域の人やたくさんの人が関わっていることを本人も感じてくれて、それを周囲の人や兄妹にも還元していってくれればいいなと思いました。」、団体のメンバーから「同様のイベントを別の子どもたちとも実施し、多くの子どもたちに楽しさを分かってもらいたい。」など好評を得、メンバーに地域活動を今後展開していこうという前向きな姿勢がみられるようになりました。



＜12 月 21 日
「町のおじさんと、おにぎらずを作っちゃおう！」＞

4. 地域支援

◆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した。

実施したこと

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

- ・区政推進課、認定 NPO 法人市民セクターよこはま、にし市民活動支援センターの三者協働で開催しました。
- ・募集要項のパンフレットを、手に取りやすくなるようデザインをリニューアルしました。
- ・今年度は 21 名の応募がありました。中でも、20 代が 3 名、30・40 代が 8 名と若手の活動者の参加が多くありました。また、これから活動を始めたいという方も全体の半数となりました。
- ・全 6 回の講座を実施しました。そのうち、まち歩きを含め現地見学の会を 3 回設けました。



地域の方と一緒に
プログラムを作成しています！



＜受講生を意識したパンフレットに改訂＞

＜第 2 講「まちあるき」の様子＞

	日時・場所	テーマ・内容
1	2015 年 9/12(土) 9:30-13:30 区役所	「地域づくりの5つのステップ」を知ろう ■講義 「知るからはじめる：西区の特性と考え方のヒント」 山中研さん(西区役所福祉保健課事業企画担当 係長) 「地域づくりの5つのステップ」を知ろう 吉原明香(認定 NPO 法人市民セクターよこはま理事・事務局長) ■ランチ交流会 & 相互インタビュー 「課題共有シート」を基に、「今地域で気になっていること、地域づくり大学校から持ち帰りたいこと」を共有しました。
2	2015 年 10/24(土) 9:30-16:00 にしとも広場	まち歩きで発見「地域の魅力と課題」 ■講義:「まちを知るともっと好きになるー地域の魅力と課題発見ー」 山路 清貴さん(山路商事株式会社都市・建築設計室長、NPO法人横浜プランナーズネットワーク 前理事長) ■まちあるき ■ワーク「まち歩きのふりかえりとマップづくり」 ■全体発表
3	2015 年 11/8(日) 9:30-16:30	現場へ飛び出す！フィールドワーク① バスツアー 見学先:すずき野たまりん場(青葉区)・高山自治会(都筑区) ■フィールドワーク①:すずき野たまりんば「これからはじめる交流の場づくり」

	(集合・解散) 区役所	事例紹介者： 宮崎泰雄さん(理事長)、依藤守男さん(理事・すすき野連合自治会会長)、 赤塚由子さん(理事・青葉区民生児童委員協議会会長兼すすき野地区民生児 童委員協議会会長) ■フィールドワーク②：高山自治会「若い力が活躍する自治会の取組」 事例紹介者：井上晴彦さん(会長)、崎山武司さん、今井実さん(副会長)、 千葉弥生さん、北沢香織さん(広報・環境・防災・防犯担当) 
4	2015 年 11/28(土) 9:30-15:00 湘南八景自治 会館	現場へ飛び出す！フィールドワーク② 見学先：湘南八景自治会、コミュニティサロンほっこり(金沢区) 事例紹介者：渡部武さん(会長)、村上芳さん(副会長)、武井晴子さん(お助けマ ン事務局)、藤野大輔さん(お助けマンコーディネーター) ■事例紹介：「湘南八景自治会の概要」「コミュニティサロンほっこりができるまで」 ■まち歩き ■事例紹介「お助けマン」「ほっこりの日々の運営・宵のロサロン」 ■レッツ一問一答！
5	2016 年 1/23(土) 9:30-15:00 区役所	自分の地域で実現したい「夢プラン」づくり ■まちづくり支援制度のご紹介 紹介者：三木渉さん(西区社会福祉協議会事務局次長)、木村文男さん(区政 推進課係長) ■個人ワーク：夢プラン作成 ■グループで夢プランの共有 ■全体発表
6	2016 年 2/13(土) 14:00-17:00 にしとも広場	卒業式・夢プラン発表会 ■夢プラン発表 ■卒業式 

2) まちを歩き、地域の資源を知る「ツール・ド・にしき」の実施

- ・本年度の情報紙 4 号 5 号で作成した「歩いて行けるつながりマップ」に掲載した活動を巡る「ツール・ド・にし」を実施しました。マップを手にとっても一人ではなかなか行きにくいという方、自分たちが行っているサロンの参考にしたい方、サロンを始めたい方向けに実施しました。
- ・サロンの形態別に「独自拠点を歩く」「ご近所サロン」の2つのコースをつくり、延べ 12 名の方に参加いただきました。各回とも、少人数でじっくりお話を伺うことができました。1 日で 3 か所を回ることにより、それぞれの場所の比較ができ、特徴が明確化されました。

	日時・場所	テーマ・内容
1	2016 年 3/19(土) 10:30-15:30	「独自拠点を歩く」 独自の拠点をもち、日曜的に居場所づくりを行っている活動を巡るコース。 ディアナ横濱→にしとも広場→ばあばの家→カサコ
2	2016 年 3/24(木) 10:00-14:30	「ご近所サロンを歩く」 町内会館を活用し月 1～2 回、町内会主催で行われているサロンと障がい者福祉拠点を巡るコース。 フリーサロン(岡野集会所)→生活創造空間にし⇒お茶の間会(藤一ふれあい会館)→にしとも広場

＜上:3/19 のまち歩きの様子

下 3/24 のまち歩きの様子＞



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

- ・自治会・町内会など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、地区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)」の実施について検討しました。「どんな地域課題があるのか?その解決に向けてどんな活動をすれば良いのか?」今年度は、地域活動とニーズの掘り起こしや活動団体・サークル活動の実態把握をヒアリング中心に実施しました。

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、施策や事業に活かすために

身近にいる方々の経験やスキルが地域の中で活かされ、まちも人も相互に元気になることや、登録者の方々のスキルアップを図るため、当事業の活用方法の周知や報告方法の改善などに努めました。

実施したこと

1)生涯学習ボランティア「西区街の名人・達人(以下、「名人・達人」)」のコーディネート

- ・59 件の依頼があり、そのうち成立は 48 件(成立率 81.3%)でした。
- ・西区民まつりやリニューアルオープンイベントで、「名人・達人」の実演の機会を設け、活躍の場を提供するとともに、当事業の活用を積極的にアピールしました。
- ・「名人・達人」の活用事例の紹介を行うため、掲示や紹介ポールを作成しました。ポールは西区民まつりや他イベントに置くなど、活用の促進に努めました。
- ・自己採点欄や謝金の金額記入欄を設けるなど、報告書のフォーマットを見直すとともに、報告書の提出率向上に努めました。具体的には、毎週月曜日を未提出の方に確認の連絡を行う日としました。また、今度の活動や企画・運営に役立てていただけるよう、報告書提出後、申込者からのコメントは「名人・達人」に、「名人・達人」のコメントは申込者に伝えています。



＜インフォメーションボードで活用法を紹介＞



小学校「総合学習」



マジックの名人・達人

日頃お世話になっている地域の方々に、マジックショーで感謝の気持ちをお伝えすることができました！
(区内市立小学校 6年生)



＜「こども笑店街」で子どもたちにマジックを披露＞

2)「名人・達人」のホームページ掲載情報の更新

- ・ホームページ上で、キーワード検索できるようにし、希望に合う生涯学習ボランティアを探しやすくしました。
- ・ガイドブックの掲載フォーマットと表示項目を統一し、ホームページ上でもわかりやすいように工夫しました。
- ・新規登録者について、紙媒体の冊子更新に先行して、ホームページに情報を掲載しました。

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

- ・「在宅介護者の集いあけぼの会」が主催する認知症カフェ「わたぼうしカフェ」にて、「名人・達人」の実演を行いました。実施にあたっては、登録団体「名達の会」にご相談し、橋渡しを行いました。
- ・利用者交流会「2015 望年会」にて、登録団体同士が交流できるよう、着席順やワークなどを考慮しました。名刺交換が活発に行われ、お互いの活動への理解が進んだ様子が見られました。



＜あけぼの会主催のわたぼうしカフェでの実演＞

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狙いとしてしました。

実施したこと

1) 区民利用施設等との連携会議の実施

- ・施設の事例を知り、その後グループワークを実施。顔の見える関係を作ることに加え、地域支援を共に考えていくことを目的としました。また、地域とのつながりづくりのため、学校地域コーディネーターの方 3 名に活動紹介をいただきました。
- ・今年度は会議を 1 回とし、会議が情報共有にとどまらず、地域支援にむけた課題解決のネットワークとなるよう、福祉保健課、高齢・障害支援課、子ども家庭支援課、区政推進課にヒアリングを行いました。

日時・会場	内容
2015 年 8 月 6 日(木) 13:00～16:30 岡野集会所	・テーマ:「子ども(学齢期)の地域の居場所」 ・21 名参加(地域ケアプラザ、地区センター、にこまちコミュニティ文庫、スポーツセンター、区社会福祉協議会、青少年交流センター、地域子育て支援拠点、障がい・福祉施設 計 13 施設) ・講師:学校地域コーディネーター3 名 ・会議では、顔の見える関係がしっかりと作られており、活動紹介後のディスカッションも活発に行うことが出来ました。地域の活動紹介の事例からは、人とのつながりを大切に、積極的に声をかける姿勢に共感する声や、子どもたちの意見をきいて企画実施する方法を考えたいなど、各事業への振り返りをする声もありました。 ＜施設連携推進会議 会議の合間で、情報交換＞ 

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

- ・「西区地域づくり大学校」の第5講では、区政推進課より区内のまちづくりに関する支援制度について、西区社会福祉協議会からは助成金についてなどの支援制度の活用方法について話して頂き、受講生が活用方法を知る機会となりました。
- ・ツール・ド・にしく(前掲)において、生活創造空間にしを訪れ、施設長より施設の機能や役割をご紹介いただきました。

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

- ・地域の活性化を目的とした商店街のイベント「こども笑店街」の実行委員会に参画し、「名人・達人」の中から出展してくださる方をコーディネートしました。また、当日は運営にも関わり、当センターもトイレの提供などを積極的に行いました。

7. 場の提供・活用の周知

◆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」というイメージで“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”“気軽に利用できる”こうしたイメージを利用者の皆さまに持っていただけるよう、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ました。その結果、今年度の利用者数は、延べ 4232 人、月別利用者数は平均 352 人となり、昨年度より増加しました(昨年度 3076 人)。

実施したこと

1)センターに一步、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

①キッズスペース・カフェコーナー

- ・キッズスペースとして、芝生とティピー型のテント、絵本やぬいぐるみ、木のおもちゃなどを置き、ガラス面から良く見える入口付近に配置しています。子どもが親を促して中に入り、子どもがキッズスペースで遊ぶ間に親がチラシを見るというケースもしばしばありました。その後常連の利用者になったケースもあります。
- ・カフェコーナーのコーヒーを飲みに来た人がチラシや掲示板を見るなど、情報収集のきっかけとなっています。

②屋外入口スペースの入りやすさの工夫

センター移転前は、軒先に芝生と木目調の丸テーブル、スツールを設置し、チラシや情報紙を配架したことで、交差点の信号待ちの間に立ち寄り、チラシをご覧になる方が多数いらっしゃいました。入口付近に立ち止まった方へ積極的に声をかけ、センターの中に入りやすくなるよう心がけました。移転後も花を屋外に置き、チラシラックを外から見えるエリアに設置して、入りやすい雰囲気作りを行いました。



＜玄関入口のお花＞

③ウェルカムボード

- ・手書きのホワイトボードである「ウェルカムボード」を入口の外に置き、タイムリーな情報を発信しました。加えて、季節にあわせた装飾品を設置するなど、いつもどこかに変化があり、また来たくなる空間づくりを行いました。にしとも広場の前に立ち止まって、興味を持って見てくださる方が多くいらっしゃいました。

＜ウェルカムボードの例＞



＜12月の
季節の装飾＞

2)施設内外における、わかりやすいサイン掲示と居心地良さの向上

利用者の方々が、活用しやすいようなセンターとなることを心がけ、また情報をより見やすくなるよう、センター内に以下のような工夫をしました。

- ・ 優しい雰囲気の木質材料のテーブルや椅子を設置しました。
- ・ 夏にはうちわ、秋には木の実や落ち葉、クリスマスには靴下やリースを飾るなど、季節感を感じさせる装飾をしました。
- ・ 印刷機や紙折り機の手順書を A3 サイズ(移転後は A1 サイズ)で作成し、作業スペースに設置しました。
- ・ 西区内の情報チラシ・コーナーや「助成金情報」および「市民活動お役立ち情報」を設置しました。
- ・ 手づくりの黒板インフォメーションボードにて、当センターの事業や登録団体の活動などが分かるようにしました。



＜ミーティングコーナーの机・イス＞



＜「助成金情報」の掲示板・ちらし＞

3)設備や什器の定期チェックによる事故防止の徹底

- ・ 安心して利用できる館内環境となるように、事故を未然に防ぐ努力を行いました。館内には掲示物がたくさんあります。万が一取れてしまった画びょうで、お子さんや利用者がけがをしないように、館内にある画びょうの一掃点検を行い、取れても針が上を向かないタイプに全て変更しました。

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

- ・移転後の“にしとも広場”の利用に関して、どのように活用できるのか、利用する方々がどのように参画できるのか検討会を行いました(利用者交流会「2015 望年会」と同日開催)。
- ・センターへの期待を漢字一文字で表すワークでは、「交、楽、集、笑、緒、手、気、連、用、継…」などの漢字が発表され、人との交わりがあったり、温かみがあったり、笑顔や楽しみがあったり、たくさんの人がワイワイ集まる場として望まれていることを実感し、今後の場づくりに向けてたくさんのヒントを得る機会となりました。

5) 施設管理における登録更新の実施

- ・「西区グループ・団体ガイド」を更新しました。年度はじめに全登録者にご案内を送付し、更新にあたっては、ヒアリングを行い、約 80 名の方より、現在の活動を直接聞く機会となりました。
- ・ガイドブックのフォーマットを見直し、今までは1ページに 6 団体だったところを 2 団体の掲載とし、その分情報を充実させました。
- ・キャッチフレーズ欄を設け、団体のコンセプトや目標がひと目で分かるようにしました。
- ・分野についても見直し、団体が探しやすいように改良しました。



約80名に
ヒアリングを行いました

◆場の周知

実施したこと

1) 区民まつりに参加し、センターの活用方法の周知促進

- ・今年度の参加目的は、「ふれあいの輪をつくる」「地域デビューのサポート」「移転のお知らせ」の3つとしました。
- ・区民まつり会場では、「名人・達人」と、センターの活動内容をポールにして紹介したほか、西区内で発行している色々なマップを紹介しました。2年目となるスタンプラリーでは、4団体共催(にしく名・達の会／西区地域子育て支援拠点スマイル・ポート/藤棚 1 番街協同組合／センター)で行い、167 名の方に参加していただきました。
- ・にしとも広場では、「名人・達人」への活動の場の提供(わらべうたベビーマッサージ「ぶどうの会」、ステッカーアート「Yoko.J」)とご紹介、オムツ替え・授乳コーナの設置などを行いました。当日までの準備や、運営などを地域づくり大学校 OB の方や登録団体の方にサポートしていただき、地域の様々な方とのつながりを実感できた一日となりました。



＜西区民まつりの様子＞

日時・会場	内容
2015 年 11 月 1 日(日)10:00～14:30 ①戸部公園くらしの広場 ②にしとも広場	【戸部公園ブース】 ・生涯学習ボランティア「西区街の名人・達人」と、にしとも広場の活動内容をポールにて紹介 ・西区内で発行している色々なマップ展 【にしとも広場】 ・「ぶどうの会」(生涯学習ボランティア「西区街の名人・達人」登録者)によるわらべうたベビーマッサージ ・「Yoko.J」(生涯学習ボランティア「西区街の名人・達人」登録者)によるステッカーアート

2)リニューアルオープンイベント「みんなでわいわいにしとも広場」

移転後のお披露目として、リニューアルオープンイベントを行いました。イベントの演目には、「名人・達人」の方へ依頼をし、一緒に盛り上げていただき、54名の参加がありました。

日時・場所	内容
2016 年 2 月 11 日 (木・祝) 10:00～11:30 にしとも広場	・「オープニングセレモニー にしとも広場ってどんなところ？」 (バルーンアーチ作成 魚地昌彦) ・「みんなで描こう 大きな水墨画」 吉田紅峯 ・「みんなで歌おう 春まちコンサート」 おもちゃのはこ



＜リニューアルオープンイベントの様子＞

3)第4地区みんなのまつり

- ・第4地区社会福祉協議会が主催する「みんなのまつり」に参加しました。パネル展示では、「にしとも広場」の機能について紹介し、市民活動、生涯学習、ボランティア活動のサポートを行っている場所であることを改めてお知らせしました。
- ・パネル展示の一環として行った『マップ作り“第4地区のおススメの場所・コト・モノを教えてください！”』については、地域の方々とお話をするきっかけとなりました。例えば、小学生からは、お気に入りの遊び場や駄菓子屋の情報を聞くことができ、地域の中に子どもたちの楽しい居場所があることが分かりました。高齢の方からは、「近くにコンビニが欲しい、公共料金の支払いができて便利になる」などの地域ニーズを聞くことができました。
- ・「みんなのまつり」当日だけではなく、事前打合せ(1/12「開催要項説明会」、2/9「参加者打合せ会」、3/7「最終打合せ会」)、前日準備(3/11)、ふりかえり会(3/15)の合計6日を通して、参加団体の方とお話することができ、顔見知りの関係を築くことができました。

日時・場所	内容
2016年3月12日(土) 10:00~13:00 一本松小学校	・パネル展示「にしとも広場のご紹介」 ・マップ作り「第4地区のおススメの場所・コト・モノを教えてください！」 ・シールラリー



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、接遇について見直すと共に、当事者性や相互性などをもとにした、職員の学びを深めました。また防災など安全面にも配慮した職員研修を行いました。

実施したこと

1)「活動実践者・当事者インタビュー」の実施(p3 参照)

- ・当事者性や現場性を大切に業務に取り組むために、活動実践者・当事者インタビューを実施しました。

2)仲間感を大切にする、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、ロールプレイングを行い、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した。

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、緊急時に関するマニュアルについて検討しました。
- ・個人情報保護に関する研修を実施するとともに、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した。
- ・法人が実施した AED や心肺蘇生法の研修に参加しました。



<AED 研修の様子>

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、他区の事例を学びました。
- ・相鉄沿線6区市民活動支援センター会議に参加し、共通する課題を検討するとともに連携を深めました。

5)外部研修への参加

- ・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ました。
- ・常勤、非常勤合わせて合計 34 回の外部研修に参加しました。
- ・参加例：認知症サポーター養成講座、会議デザイン、生涯学習、マイナンバー制度 ほか

6)意見交換会の開催

- ・今年度の事業方針や事業実施内容について、様々な立場の方々から意見を伺う機会を設けました。地域づくりの大学校の役割や OB の活躍状況について、自治会・町内会の課題について活発な意見交換等がなされました。

日時・会場・内容	参加者
2016 年 1 月 25 日(月)15:00～17:00 会場：にしとも広場 内容：2015 年度事業報告、質疑応答・意見交換	東恵子さん(NPO法人シャーロックホームズ 代表) 新井香奈さん(情報紙企画会議メンバー) 有澤博さん(にしく名・達の会) 竹下淳子さん(西区在宅介護者のつどいあけぼの会 代表) 中島智人さん(産業能率大学 経営学部准教授) 米岡美智枝さん(羽沢西部自治会 会長) 渡辺幹夫さん(地域活動ホーム ガッツ・ビーと西 所長) (五十音順)

9. 区役所との協働

◆ 所轄課及び関係課との連携によるセンター事業の目的共有と、総合的なコーディネートの実現

所轄課の地域振興課とは密に連携し、協働運営における互いの良さを発揮できるよう、じっくりと話し合いを重ねて取り組みました。

実施したこと

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、2015年4月～2016年3月で11回行い、その他、日常的にお互いに相談し合うなど、丁寧に共有する機会を設けました。

2) 協働契約書を締結し、センター事業の目的の共有と双方の強みを活かした運営の実現

お互いの強みを活かした運営となるよう、役割を細かく話し合い、文言に齟齬がないかどうか話し合ったうえで、「にしく市民活動支援センター運営事業 協働契約書」を締結しました。

3) 区役所と当法人理事との組織同士の会議で、信頼関係の構築とセンターの方向性を共有

12月と1月に1回ずつ法人理事も交えて「ビジョン会議」を実施しました。センターの目的や役割の再確認を行いました。また、「展望のシート」を用いてワークショップを行い、これまでのふり返りとこれから先の地域や社会の状況を踏まえて、センターのあるべき姿について意見を出し合いました。

4) 西区役所関係課や他の支援機関との連携・協働の実現

情報紙のつながりマップ作りでは、福祉保健課、区政推進課、地域ケアプラザ、地区センター、子育て支援拠点、区社協等に情報協力をいただきました。

次年度の施設連携会議に向けて、福祉保健課、こども家庭支援課、区政推進課にヒアリングを行い、次年度に向けての協力も呼びかけました。

今年度策定された地域福祉保健計画では、福祉保健課の呼びかけに応じて、市民活動・ボランティア部会と児童部会に参加しました。

5) にしとも広場運営に関する協働のふりかえりを実施

年度終了後には、事業報告をもとに「協働に関する相互検証シート」を作成し、にしく市民活動支援センター運営事業における西区との協働の取組を振り返りました。