

# 2020 年度 事業報告

特定非営利活動法人

コミュニティ・サポートセンター神戸

## 2020 年度 事業報告 総括

### 1. 総括

2020 年度は、兵庫県を含む 6 都道府県に発出された『新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言』とともに幕を開けました。時々刻々と状況が変化し、誰も明確な「正解」を持たない中で、地域で求められていることは何なのか、CS 神戸として何をすべきなのか、走りながら考え、実行した 1 年でした。試行錯誤をしながらも、臨機応変に取り組んだコロナ支援事業は、大小合わせて 9 事業となり、新たな寄付先の開拓やネットワークの構築にもつながりました。また 2020 年 1 月に大和公園に設置した「地域共生拠点・あすパーク」も、年間約 5,000 人の利用があり、14 の協働事業が立ち上がるなど、活動の定着に向けた基盤を築くことができました。

ちょうど 1 年前にあたる昨年度の総会時に、2020 年度における 6 つの重点目標を掲げました。全体の総括として、それぞれの項目に沿って、成果と課題を振り返ります。

#### ① 事業部強化

2020 年度は、市内 6 か所の拠点（本部・ワラビー／生きがい活動ステーション／コミュニティ相談センター／まちスポ神戸／JR 住吉駅前駐輪場／あすパーク）で合計 23 事業を展開しましたが、これらを 7 事業部に分け、月 1 回以上の開催を目途とした事業部会を導入しました。マネージャー、サブマネージャー、コーディネーター、定期ボランティアによる情報共有や業務改善が進んだ一方で、委託元への企画提案や新たな資金獲得にどのように取り組むのかについては、今後の課題となりました。

#### ② 職員の実務力向上

スタッフ研修を「全体研修」、「プロジェクト間体験交流」、「スキル研修」の 3 種とし、ミッション共有や実務力向上に努めました。特に、スキル研修では、オンライン会議の開催方法や動画編集などに取り組み、すべての事業部でオンライン会議・研修は日常の光景となりました。

#### ③ 研修スタイルの基本の確立

コロナ禍にあっても、年間を通じた講座・研修回数や受講人数は、例年通りの水準となりました（後述）。これは、感染症対策勉強会などコロナ禍に特化した研修やオンライン講座など手法の多様化によるものですが、その内訳をみると、単発のものが多く、中長期にわたる研修はほぼ実施できず、反省が残りました。

#### ④ IT コミュニティの導入

2 年前から取り組んできた salesforce による顧客管理やデータのクラウド化は、ほぼ完了し実用化が進みました。同時にアクセス権限や情報管理の内規を整備し、コンプライアンスの強化にも注力しました。また CS 神戸の法人サイトやまちスポ神戸の事業サイトをリニューアルし、ターゲット層や目的を明確にしつつ、裾野を広げるためのツールとして充実させました。事業レベルでは、各拠点が協力して、精力的に NPO を対象としたオンライン導入支援（Zoom の使い方、SNS 活用等）に取り組みました。

#### ⑤ ネットワークで解決

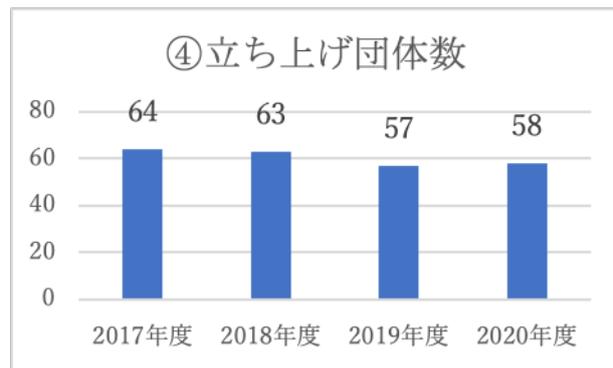
地域の課題解決をすすめ、社会的インパクトを強度なものにするため、他の NPO や異セクターとのネットワーク型事業に精力的に取り組みました。特にあすパークでは NPO・企業・大学・行政・地域団体・市民など幅広い層と協働し、多様な事業を展開することができました。他にも、5 つの NPO と連携したコロナ禍で孤立しないための「10 分ふれあいコール」など、新たなネットワークによる取り組みも生まれ、全国に発信ができました。

## ⑥ 組織ガバナンスの強化

総会・理事会・戦略会議・企画会議・事業部会と基幹会議を改組し、機動的な意思決定と会議運営を目指しました。意思決定や情報共有はスムーズに展開できましたが、企画会議は2件の立案（法人サイトのリニューアル/オンライン導入支援事業）にとどまるなど、新規自主事業の導入に向けた体制づくりには課題を残しました。

## 2. 人材育成事業

コロナ禍の影響で、対面の研修事業は縮小を余儀なくされましたが、オンライン手法も用いながらグループづくりやマッチングに努めました。2020年度の実績および4年間の推移は以下の通りです。



実績 : ①新規相談者数 842 名、 ②講座数 244 本、 ③受講人数 2389 人  
 成果 : ④立ち上げ団体数 58 団体、 ⑤新規活動者数 566 名

あすパーク事業の開始にともない、①新規相談者数、②講座数、③受講人数は、それぞれ前年度を上回りました。しかしながら、コロナ禍で各種活動が制限されたこと、NPOの求人やボランティア募集が減少したことも影響し、④立ち上げ団体数は横ばい、⑤活動者数は減少となりました。

## 3. 財務状況

事業規模は、当初予算に比べ500万円増の約8,100万円となり、収支差額はマイナス380万円に対し、プラス300万円を着地しました。要因としては、コロナに関する補助金・寄付金・委託事業の他、あすパークで実施したクラウドファンディングの影響が考えられます。CS神戸として初めて挑戦したクラウドファンディングでは、150名の個人・団体から合計309万円のご寄付をいただくことができ、大変勇気づけられる結果となりました。

しかしながら、いずれも一過性の要素があるため、次年度に向け、法人本部はもちろんのこと、各事業部における企画力や資金調達力向上の必要性を実感した1年にもなりました。

## 事業報告

### 1 総務総括

2020 年度は主に 3 つの新しい取り組みを行いました。一点目は、IT ツールを用いた有機的・効果的な情報発信・情報共有です。顧客管理ツール「Salesforce」を用いてこれまで各拠点ごとに管理していた相談者データを法人内で一元化することができました。これにより相談者への有機的な情報提供や、拠点間の連携した支援が可能となりました。

また、CS 神戸ホームページのリニューアルを行いました。改定前のホームページの閲覧者の多くが CS 神戸を既に知っている人であったのに対し、改定後は CS 神戸をまだ知らない人にも活動内容に興味を持ってもらい CS 神戸に関わる新たな層の発掘を目的とした構成となっています。SSL 対応も行いセキュリティも強化しました。

加えて、各拠点で SNS による情報発信が進む中、法人として責任ある運用を目指して情報セキュリティガイドラインを定めました。また、データのクラウド化に伴うセキュリティ強化にも努めました。

二点目は、会議の仕組みを再編し、各事業部で自らの業務の主体的な企画・提案ができることを目指し、事業部会を中心とした会議体制としました。各事業部のリーダーによる「合同事業部会」を年 3 回開催し、事業部間の情報共有や連携が図れるようにしました。さらに現場に密着した情報共有の必要性も出てきているため、引き続き有効な方法を考えていきます。その他の組織会議については、通常総会を年 1 回、理事会を年 3 回、戦略会議を年 9 回開催しました。

三点目は、研修の実施によりスタッフのスキル向上を目指しました。コロナ禍でのオンライン業務に対応するための「Zoom ホスト研修」と、効果的な広報ができることを目指した「編集のいろは研修」を実施し、普段の業務に活かすことができました。毎年 1 回実施しているスタッフ研修では、プロジェクト立案スキルの向上を図ったり、プロジェクト間体験交流から得た改善点の共有をすることができました。

### 2 視察・研修（補足資料 P27）

2020 年度は新型コロナウイルスの影響で遠方からの視察・研修の受入数は減少しましたが、近畿圏からの視察を年間件数 9 件、総人数 36 名受け入れました（昨年比 40%減）。

### 3 講師・委員等派遣（補足資料 P22～P23）

ネットワークの拡充およびスタッフのスキルアップの機会と捉え、今年も可能な限り依頼を受けました。新型コロナウイルスの影響で昨年より減少したものの、オンラインも活用し合計 35 件・63 回の講師派遣を行いました（昨年比 27%減）。また、26 件の委員派遣を行いました（昨年比 17%減）。

# 事業報告 — 市民活動支援部 —

## 中間支援事業

### 4 生きがいごとサポートセンター神戸東（補足資料 P28～P29）

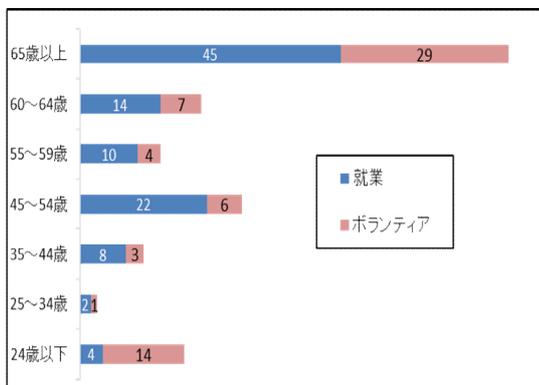
今年度の前期はコロナ感染症に関する支援策の情報提供から始まりました。緊急事態宣言中も窓口を完全に閉めずに対面と電話で相談対応を続けました。自粛で通常の生活が一変し、いろいろと考える時間ができたせいか、今まで温めていた構想を実現したいという方が多く、125 名（前年比 114%）の方が起業相談に来られ、昨年度からの継続相談の方を含め 42 団体（前年比 95%）の団体が立ち上がりました。また、運営相談も 1170 件（前年比 93%）と件数は落ち込んだものの、相談内容は法人化であったり、運営体制の強化だったり、例年より基盤整備に係るものが多かったのが特徴です。

就業相談に関しては面談が難しい時期があったにもかかわらず、306 名（前年比 93%）の方が来所しました。なかでも在宅ワークの求人がニーズとマッチしたため、在宅ワークを含め年間で 105 名（前年比 138%）の方が就業成立となりました。ボランティア活動に関しては、年間で 64 名（前年比 79%）の方をマッチングしましたが、感染状況が悪化してイベントや活動が中止になったケースも多々ありました。

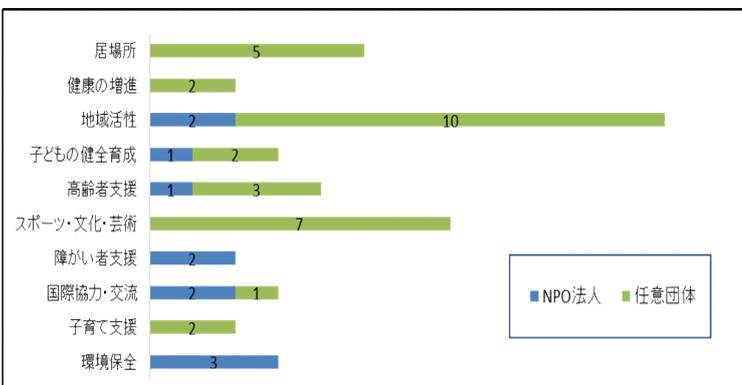
そんな中、いち早く 5 月には「IT の導入支援」として、WEB 会議システムの活用に関する講座や個別相談を始めました。上半期は、自分が参加することで精一杯だった人も、下半期には団体等の活動に活用できるまでになりました。

ワラビーの相談でも WEB 会議システムを活用し、感染リスクを回避して相談したい方や遠方の相談者に対して負担をかけることなく相談対応ができるようになりました。また、講座に関しては、刻々と変化する感染状況に対応すべく、対面型の講座、対面と WEB 参加のハイブリット講座、全面 WEB 講座など、様々な方法で実施しました。登録及び情報発信においても、従来の来所やメールだけでなく Facebook や LINE Business など SNS も活用し、様々なニーズに対応できる体制を整えました。

ただ、対面の講座が十分にできなかったために、モチベーションの醸成が難しく、新規の団体立ち上げに苦戦した面もありました。このあたりの課題に関しては次年度に向けて検討を重ね、新しい取り組みをしていく必要があると考えています。



【就業成立者数105名】【ボランティア成立者数64名】



【起業成立数 43 団体（うち拡充 1 団体）】

## 5 神戸市NPO法人設立運営相談窓口

昨年度に引き続き、新規設立団体には設立に関するきめ細かな情報提供とともに、事業モデルのアドバイスにも力を入れました。既存法人には自立を促す相談に注力しました。4月～6月にかけては総会のシーズンと新型コロナウイルス対応が重なり、総会を開くことができない、活動を継続できないといった相談が多くあり、前年に比べて大幅に増加しました（運営に関する相談：154件（前年89件））。また、設立認証に関する相談も149件（前年129件）と増加し、改定したホームページを見ての問い合わせも多くみられました。



「NPOのつくり方セミナー」は新型コロナウイルス対策として、はじめてハイブリッド方式（リアル会場とオンライン参加の両方）を取り入れて2回実施し、参加者数は2回合計で62名（前年40名）と大きく増加しました。オンラインでの参加のしやすさも大きく影響したように思われます。

## 6 多様な主体によるコミュニティ・ビジネス インターンシップ事業

今年度も、「女性起業支援」「インターンシップ事業」「全県展開事業」の3本の柱で事業を実施しました。女性起業支援は個別相談を含めたセミナーを完全WEB形式で実施、阪神間から14名の参加がありました。例年より、ビジネス性の高いプランが多く、講座終了後、実際に起業した方やビジネスプランコンペにエントリーした方など、受講をきっかけに新たな一歩を踏みだしていきました。

インターンシップ事業に関しては、様々な事業所や団体が外部の人の受け入れを停止していたために、実施に際して非常に困難を極めました。そこで、園庭の手入れをしている団体の活動の様子を動画で撮影し、地域活動に興味のある人々に対しての啓発講座を行いました。10名の方が参加しましたが、施設の見学や体験活動ができなかったために活動につなぐことはできませんでした。

全県展開においては、月に1回丹波篠山市民プラザに赴き、CB団体や地域活動団体の運営支援を行いました。また、丹波市の団体に対しても引き続き個別で助成金申請の支援を行ったり、テレワーク×地域の仕事で新しい関係の作り方ができないか、各所にヒアリングに行き、来年度の事業につなげる土壌づくりを行いました。



**NEW**

## 7 兵庫県緊急雇用対策 ICT 促進アドバイザー事業

兵庫県の緊急雇用対策として12月～3月の4か月間、ICTアドバイザーを雇用し、神戸市内の各所にてZoomやLINE等のオンライン導入支援や、WordやExcelの基礎講座等を実施しました。各拠点で都度対応していたものを、一手に引き受ける形になったこと、また、ICT支援に特化して実施しているという広報が、各団体の

ニーズとマッチしたこともあり、4カ月間という短期間ではありましたが、計37団体、延べ78名という非常に多くの方への支援につながりました。



## 8 市民活動サポート基金

前期ではコロナ禍でも活動続ける居場所やアテンドクルーを対象とした「乗り切ろうコロナ助成」を実施しました。合計25団体に2万円ずつの助成を行い、コロナ禍による居場所の閉鎖で参加費収入はないが家賃等の固定費が発生する状況で、活動費の貴重な足しにできるとの声が聞かれました。

後期では3団体に合計31万円の助成を行いました（下記表参照）。また、前年度に助成を受けた団体による報告会をリアル会場とオンラインのハイブリッドで開催し、助成事業の報告のみならずコロナ禍で活動続けるための工夫について共有することができました。「コロナだから」ということに焦点を合わせるのではなく、活動の受益者に焦点を合わせ、どうしたらサポートが続けられるかという前向きな視点を持つ団体が複数あったことが印象に残りました。

賛助会費の8割（280,835円）をサポート基金へ組み入れ、原資としました。

	団体名	事業名	金額
1	居場所 計19団体	乗り切ろうコロナ基金（1団体20,000円）	380,000
2	アテンドクルー 計6団体	乗り切ろうコロナ基金（1団体20,000円）	120,000
3	多文化共生センターひょうご	多文化な背景を持つ子育て世代の支援と情報ネットワークの構築	120,000
4	NPO法人たけのこさいえんす	子ども科学実験教室の先生になるための講座 体験版	140,000
5	アテンドクルーなど	高齢者施設での運営サポートや地域での助け合い活動	50,000
		計	810,000

## 9 団体活動支援

メールボックスの利用4団体、荷物ラックの利用1団体は昨年度からの継続となりました。毎週火曜日・金曜日の野菜販売（丹波等の有機農家と流通販売の2店舗を支援）とロビーSHOP（東灘区自立支援協議会のしごと部会に所属する障がい者支援団体による手作り品販売）も継続して行いました。

## 10 コーズマーケティング研究会

2020年度は、コロナ禍で動きにくかったこともあり寄付型自動販売機の新規設置は1台で累計7台の設置となりました。集まった寄付の総額は228,422円でした。また第3回目となる2020年度応援団体審査会は2021年2月4日にzoomで開催され、CS神戸、ダイードリンコ(株)、日本政策金融公庫、兵庫県立大学、九州大学、(株)シカタ（設置企業代表）の参加で審議されました。その結果、助成先として、子ども食堂（本年度はコロナ禍により食堂の開催ができず食品の提供）を運営している「こどもワクワク食堂」（神戸市兵庫区）と、中国の内モンゴルにルーツを持つ児童等へ母国語教育を行っている「アインモンゴル語&文化教室」（神戸市長田区）に決まり、各団体に3万円の地域活動応援金を2年間支給することとなりました。2019年度の応援先である「鶴甲サポートセンター」（神戸市灘区）と「マサヤン・タナハン」（神戸市中央区）と合わせ、4団体に12万円の応援金を支給することができました。

また、活動を広めるために、2021年3月に「地域活動応援自販機ニュースレター第2号」を発行しました。



## 11 各種ネットワーク事務局

近畿ろうきんの近畿圏NPO支援センター連絡会議のメンバーとして年4回の連絡会議に参加し、近畿二府四県のNPO支援センターと意見交換等を行いました。また年1回のフォーラムにパネリストとして参加し、コロナ禍での居場所支援について報告および議論を行いました。

例年実施してきた東灘NPOフォーラムはコロナ禍のため集まるのが難しく今年度は延期となりました。

## 12 介護サービス情報の外部評価・公表調査(地域密着型サービス第三者評価事業)

CS神戸の第三者評価（外部評価）事業はグループホームの利用者目線と職員応援の立場に基づき、丁寧な内容の評価と独自様式の報告書提出を行って、好評を得ています。2020年度は大口顧客の発注取りやめ（6件）と、新型コロナウイルス感染を事業所が恐れての評価見送りという極めて大きな受注減少要因がありました。しかしながら、CS神戸独自の感染防止対策を掲げて各グループホーム事業所の信頼を得ることで受注に努めた結果、評価の見送りは1件にとどまり、新規受注の増加もあって、最終的には当初目標（23件）に近い21件を受注することが出来ました。

2020年6月には評価員交流会兼研修会を開催し、グループホームのサービスの質向上に資する評価のあり方について意見交換やアドバイスを行うとともに、評価員相互の親睦と情報交流を深めました。しかしながら厚生労働省の方針により第三者評価事業の在り方について検討がされているところです。

**NEW 13 新型コロナに関する地域支援事業**

コロナ禍で刻々と変化する状況に対応しながら迅速に9つの事業を行いました。具体的には下記の通りです。

**新型コロナに関する支援事業一覧**

1	コロナ感染のあった事業所への 激励プレゼント	コロナ禍の初期、東灘区で感染者が出た事業所を訪問し、お菓子や日用品など応援グッズをプレゼント。誹謗中傷があったこともあり応援メッセージが有難いとの声が寄せられた。
2	神戸市内の居場所を対象とした コロナ対応に関する緊急アンケート	神戸市内46の居場所にアンケートを送付し、約7割より回答を得た。居場所再開・継続を模索していることや、資金的な問題など、課題が浮き彫りとなった。
3	10分ふれあいコールの実施	神戸市内5か所の居場所と連携し、孤立しないための電話による居場所を実施。5月の一か月間で計58件の受電があり、話せて安心したとの声が聞かれた。またオンライン報告会で全国発信し、福岡でも同様の仕組みが実施された。
4	乗り切ろうコロナ助成金	コロナ禍でも活動を継続する居場所やアテンドクルーを応援するための緊急助成として、市民活動サポート基金の特別枠で実施。計25団体に2万円（計50万円）を助成。
5	マスクポストの設置および寄贈	CS神戸の各拠点にマスクポストを設置し、計243枚のマスクが寄せられた。アテンドクルーの活動先である介護施設に寄贈した。
6	Withコロナにおける感染症勉強会	居場所を再開したいが感染症対策が不安という声を受け、医師をゲストに迎え居場所での感染症対策を考える勉強会を実施。再開に向けて前向きになる参加者が多くみられた。
7	Withコロナでもつながり続けるための 居場所交流会	居場所向けにコロナ禍での活動の工夫を共有する交流会を実施。工夫の共有のみでなく、「想い」や「活動目的」についても再確認し、前向きに活動を進めていくためのきっかけとなった。
8	オンライン導入支援	対面で会えなくてもつながり続けることを目的として、居場所等にグループラインの導入を支援。合計11回の講座を実施し、66名の参加を得た。講座後グループラインが安否確認やつながり続けるためのツールになっているとの声が寄せられた。
9	KOBE学生スクラムにおける プロジェクト組成	コロナ禍でアルバイトがなくなってしまった学生への経済支援として神戸市が実施した本プログラムに協力という形で関わった。CS神戸は学生が参加する地域活動プログラムの組成を行った（15 KOBE学生地域貢献スクラム 参照）。

その時々ニーズを的確に把握し、求められている支援を迅速に行うことに努めました。居場所を始めとする地域活動団体からは次のステップへ進むことができたとの声が聞かれました。

**14 NPO マネジメント支援事業**

ひょうごボランティアプラザ助成金を活用し、4団体を対象に広報支援としてリーフレット作成の支援を行いました。リーフレットの作成を通じてニーズとの整合性、自団体の強み、これから注力したい活動について各団体が再確認することができました。出来上がったリーフレットによる広報で新たな支援者・利用者の獲得や活動の場が広がることを期待されています。

## NEW

## 15 KOBE 学生地域貢献スクラム

コロナ禍でアルバイトがなくなった学生向けの経済支援として実施しました。学生が地域活動を行う対価として支援金を支給するものです。神戸市が主催し、CS神戸は受託者である（株）神戸新聞事業社に協力し、合計66の地域活動プロジェクトに、延べ1,120名の学生が参加しました。CS神戸からはデジタルネイティブの大学生が講師となった「はじめてのLINEチャレンジ」や、大学生が依頼することで賛同を得やすい「車いすルートマッププロジェクト」など大学生らしさを生かしたプロジェクトを中心に合計19件のプロジェクト組成を行いました。参加した学生からは役立つことを実感したとの声が聞かれ、満足度が高かったことが伺えます。大学生が地域活動を始める良い入口となりました。



大学生サポーターによる  
「はじめてのLINEチャレンジ」

## NEW

## 16 川崎重工業ノスリスプロジェクト協働調査事業

川崎重工業(株)が、新たに高齢者等の移動弱者向けに開発した「電動3輪自転車ノスリス」に関する協働調査を行いました。車種は免許証が必要なEV型と、免許証不要のアシスト型の2種類で、一般発売に向け、乗り心地・デザイン・荷物運搬に関する利便性・価格帯などを一般市民向けに調査し、フィードバックを得ることが目的でした。CS神戸として、あすパークおよびまちスポ神戸で試乗会を実施、合計252名からアンケート回答を得ました。



あすパークで実施した試乗会の様子

なおアンケートの設計・集計・分析には、兵庫県立大学の當間ゼミの皆さんにご協力いただき、産・学・民の連携で取り組みました。川崎重工からは「今回の調査で、商品の強みや弱みが明らかになった」という意見もあり、次年度も引き続き、追加調査を実施する予定です。

## NEW

## 17 フードロス改善のための流通支援事業

長期間保存が可能な食品の有効活用として、こども食堂などへ寄付をする活動は保存食を中心にフードバンク等が実施していますが、生鮮食品に対する取り組みはこれまで進んできませんでした。生鮮食料品は大量に廃棄されているという現状があり、こども食堂からのニーズも高いにも関わらず、配送の課題があり実現が難しいとされてきました。この課題に取り組むために、神戸市の委託を受けて、配送に関する調査及び実証実験を行うことになりました。



配送ボランティアの方々



ご提供いただいた食材



こども食堂で  
おいしいごはんになりました！

12月から、食、配送、資金調達、子ども食堂に関して知見のあるメンバーで構成された検討委員会を立ち上げて事前調整を始め、コープこうべと東灘区及び灘区の3カ所の子ども食堂の協力を得ることができました。また、ワラビーや生き活、あすパークの登録者の中から6名の方に配送ボランティアとして実証実験に参加していただきました。12月～3月の間に6回の検討委員会を開催し、1月20日～2月24日の期間で計6回の配送に関する実証実験を実施しました。この中で配送コストの負担に関する問題が浮き彫りになりました。3月末には神戸市に調査実験の報告書も提出し、なお継続して調査をする予定です。

## 人材養成事業

### 18 居場所立ち上げ・運営支援事業

2020年度は主に、①居場所サミットの実施、②神戸市への提案書の提出、③居場所におけるつながりづくり（エコシステム）調査の3事業を実施しました。

居場所サミットは、今年度は初めてリアル会場とオンラインのハイブリッド形式で実施し、リアル会場72名、オンライン参加110名の合計181名の参加を得ました。コロナ禍でも様々な工夫を凝らし居場所を開催している市内の5事例の発表のあと、「コロナ時代に必要な居場所とは」というテーマで湯浅誠氏（NPO法人全国子ども食堂支援センター・むすびえ理事長）に基調講演をお願いしました。この時代において、つながり続けることの意義や、居場所の可能性についてわかりやすく言及いただき、参加者満足度の高いサミットとなりました。

神戸市への提案書の提出では、2019年度から引き続き市内7つの中間支援が中心となり議論を重ねてきた「神戸地域の居場所研究会」として、居場所情報の一元化に向けた提案を行いました。公的な居場所情報に加え、民間立の居場所情報の掲載や、研究会との定期的な情報交換の場の設定などを盛り込みました。

居場所におけるつながりづくり（エコシステム）調査は、兵庫県立大学NPO研究連携センターとの4年度目となる調査事業として実施、コロナ禍で解散を余儀なくされた居場所と、さらに活動を発展させた居場所との相違点を「エコシステム（どのような量と質のつながりを構築してきたのか／双方向性があったか）」という概念で取りまとめました。3月に実施したオンライン報告会には、全国から約40名が参加し、関心の高さがうかがえました。



好評だった基調講演

## 事業報告 — 地域活動事業部 —

### コミュニティ支援事業

#### 19 JR住吉駅前駐輪場管理運営業務

通算で第5期目にあたる令和2年度の指定管理者公募(指定期間令和3～7年度)を更新することができました。

コロナ禍の中でも1)検温、2)マスク、3)手洗い、4)消毒、5)接近注意の日々チェックリスト実施と、飛沫防止アクリル板、消毒アルコール、金銭扱いトレイとビニール手袋など、感染防止対策を徹底し営業を継続しました。

売上げ21百万円(前年比15%減)、利用台数29万台(14.8%減)と大幅に減少しましたが、一方で緊急事態宣言中

の休校・通勤自粛に対応した定期券払い戻し(80件)、子育て世代支援の割引(4,544件)に加え新たに9月から大学・専門学校生・子どもを対象の割引(335件)を新設して利用者サービスの向上を図りました。

地域連携は、障がい者有償ボランティア活動で例年の駅前商店、地域団体等との駅周辺クリーンキャンペーン活動は中止、春・秋の有償ボランティア清掃活動は継続しましたが、中断期間もあり延べ有償ボランティア参加者は391名(前年比40%減)となり縮小を余儀なくされました。駅前見守りステーションとしての活動を進めるため、認知症サポート店舗研修会に参加し県に認知症サポート専門員派遣の要請し研修会を3月開催でセットするも緊急事態宣言で順延となりました。植栽活動(緑化資材助成)は春・秋に実施し駅前緑化活動をすすめました。

業務改善活動では、スタッフからの改善提案は44件でその内26件を実施(昨年は35件の内27件実施)しました。

全員参加スタッフ会議(5回)に加え、現場リーダー5人の連絡会(3回)を新設し、コロナ禍の中で要求される様々な新たな業務に答えるため情報共有と徹底に取り組みました。コロナ感染のリスクが理由の退職者3名の補充新人が即対応できるよう現場でのトライアル研修実施をする手順をマニュアル化をすすめ、定期シフト担当など専任担当をなくし平準化、世代交代を進め誰もがどのシフトでも出来る体制をすすめました。PCでの定期申請書のHPからのダウンロードと利用者からのメール申請受付、本部とのデータ通信を新設しました。PC操作勉強会、Web操作自主勉強会などPCを利用した新設のオンラインでの業務ができるように自主研修をすすめて、次年度予定されているキャッシュレス対応に備えています。



## 20-1 まちづくりスポット神戸管理運営事業(補足資料 P28~P29)

新型コロナはまちスポ神戸や関係する方々に甚大な影響を及ぼし、活動の縮小や自粛を余儀なくされていますが、その一方で新たな活動の動きが生じた一年でもありました。コロナ禍でオンラインに活路を見出す団体も多くあり、まちスポ神戸としてもオンラインに関する相談や会議を積極的に行いました。全国の他のまちスポとは、ズームを使ってコロナ対応の情報交換を行いました。

2020年度の登録会員は79団体で、2019年度と同数となりました。新規会員の活動分野は、居場所、ダンス、手形アート、農業、キッズマネースクール、生活支援、体操等と多岐に渡っています。また、退会された会員には、新型コロナの影響で活動を停止した居場所やアテンドクルーも含まれています。

予約図書受取コーナーを除いた来館者数を見ると、2019年度の17,241人から2020年度は8,880人と半減しましたが、これは新型コロナの非常事態宣言下の4月、5月の来館者がほぼなかったことと、また予防処置として、コミュニティルームの定員を半分に制限したことの影響が大きかったです。

自主事業比率は、2019年度の34%に比して、2020年度は35.4%で推移しましたが、伸び悩んだ理由としては、新型コロナによるコミュニティルームの利用料の低下と各種講座が開催できなかったことがあります。

今年度は、前年度に比べて相談とマッチングの件数がかなり増加しました。コロナ禍の影響で多くの地域

課題が表出したことで、自ら活動を始める方が多くみられました。一例としては、コロナで表出した不登校への取り組みがありました。

グリーンクルー事業は3年目に入りましたが、今年は生物多様性保全の取り組みにも力を入れ、淡路景観園芸学校、高塚山を愛する会、グリーンクルー、大和リース(株)、(株)ユニバーサル園芸社といった多くの関係者の連携ができて、神戸市の生物多様性保全活動補助金が下りたこともあって、高塚山から採取した在来植物のブランチへの移植と腐葉土作りが実現できました。

新たな連携としては、川崎重工業の新型3輪自転車ノスリスの試乗調査の依頼が入り、ブランチでも試乗会を開催して県大・当間ゼミの協力を得て企業×NPO×大学の連携によるアンケート調査となりました。他に、神戸商業高校ともワークショップ等の連携があり、いずれも今後の継続が予定されています。

一方、情報発信力の強化にも力を入れ、ホームページをリニューアルし、従来のFacebookに加え、LINE公式アカウント、instagram、Youtubeも開設し、コロナ禍にも対応する積極的な情報の受発信ができるようになりました。



## 20-2 神戸市予約図書受取コーナー／まちスポらぼ

新型コロナウイルス対応で休室や縮小など、変化に対応していきながらの運営となりました。まちスポらぼも半年近く活動が止まり、子どものためのキッズスペースも1年間設置を見送りました。ステイホームの生活習慣の中で本の需要は根強く、予約図書受取コーナーにはたくさんの利用者が訪れる中で、コロナ禍でも楽しめる仕掛けとして、「かえっこの本棚」を設置しました。家から不要な本を持ち寄り、本棚の本と交換するというシンプルな仕組みですが、図書の受取・返却の際に本棚を覗いてくださる方も多く、年間で494人の利用がありました。

7月には「本と人をつなぐアイデア会議」をオンラインで企画し、そこから2つの企画が立ち上がり活動がスタートしました。また、コロナ禍で子どもの居場所作りの必要性を感じ、10月からは神戸市外国語大学学生教育団体LearnBoと「放課後アソビ基地」を週に2回設置し、大学生との協働事業に取り組みました。

まだまだ人を巻き込み、活動者を増やすという目的と収入源を増やすという自主事業との兼ね合いや重なる部分が見えてこない感はありますが、予約図書を利用されている方との接点、利用される方同士をつなぐことを含め出会いの場作りに注力していきます。



## 21 生きがい活動ステーション運営事業（補足資料P28～P29）

「生きがい活動ステーション」（以下、「生き活」）は2020年6月に6周年を迎えました。昨年度から引き続き「生き活」が入居している神戸市灘区文化センターが新型コロナウイルス感染対策により休館になったことに伴い、2020年4月1日～5月31日の間「生き活」も休所となりました。声掛けを控えたこと、講座・サロンの人数を制限したこと、「トライやるサポート」の利用が全く無かったこと等の影響もあり、2020年度の情報提供者は4,888人（昨年度比54.8%）と大幅に減少し、相談件数2,799人（昨年度比85.1%）、うち新規登録者数は243人（昨年度比80.5%）と減少を余儀なくされました。

ただ、ボランティアマッチング数は88名（昨年度比88.9%）、立ち上げ・拡充数は14団体（昨年度比116.7%）となり、個別のサポートは比較的にコロナの影響を受けずに行うことができました。

また、6月以降はコロナ禍でも活動を止めないよう、マスク注意うちわやソーシャルディスタンス用フラフープ等を活用し、楽しみながら感染症対策を施し講座・サロンを実施しました（講座・サロン参加者716名、昨年度比60.1%）。現時点で感染者の発生等も無く、参加者からもしっかりと感染対策が取られ安心して参加できると評価をいただいています。他に、コロナ禍でもつながりづくりができるようZoomを用いたオンラインのサロンを月2回実施し、他拠点（ワラビー）と協力してZoom初心者用の講座も開催しました。ただ、オンラインサロンは対面よりつまらないという参加者からの声もあり、オンラインでどのように楽しんでもいただけるかが今後の課題です。

最後に2020年度の特筆すべきことは、重点目標である「協働パートナー変更による新体制への円滑な移行」を図るべく、2021年2月灘区文化センター「つながる大交流会」、3月兵庫区文化センター「すごいぞ、兵庫区！」を実施したことです。「つながる大交流会」は生き活創設月のイベントとして例年開催しているイベントを拡大実施。46名参加され、アンケート集計より「とても満足」「まあまあ満足」が100%となりました。また、「すごいぞ、兵庫区！」は兵庫区文化センターの4会議室を使用して、「歴史」「子ども食堂」「地域の居場所」「文化」の4講座を同時に開催、49名が参加されました。兵庫区文化センター職員ともスムーズに連携がすすみ、新パートナーである（公財）神戸市民文化振興財団からも高評価をいただき、2021年度につなげることができました。



## 22 神戸市コミュニティ相談センター運営事業

コロナ禍により3月～5月はセンターを閉館し、メールおよび電話対応のみとしましたが、コロナ禍に伴い総会開催に関する相談件数が多く寄せられたことにより、2020年度の相談件数は昨年度比2倍を超えました（2019年度56件、2020年度126件）。加えて、広報ツールとして「コミセン通信」を発行し、神戸市広報誌「まちのね」に同封することで、単位自治会にもセンターが認知されてきました。コミセン通信や講座の受講を通じた相談が増えてきました。

コロナ禍において自治会の現状を調べるために、急遽神戸市自治会連絡協議会の会員協力のもとアンケー

トを実施しました（107通発送、回答73通、回答率68.2%）。表面的には全く活動が出来ていないと思われていましたが、少人数での会議や屋外での清掃活動、登下校時の子どもや高齢者の見守り、電話によるよろず相談窓口の開設など、住民の暮らしに必要な活動が自主的に行われていました。

情報提供・勉強会・交流促進として、CS神戸が企画・運営するマチカツ事業とも連携し、サロン・講座を計10回開催しました。相談で多く寄せられるテーマ「ゴミ問題」やコロナ禍での活動を後押しする目的で「SNS」「IT導入」をテーマにして開催しました。また、センターから出向いて活動の話聞く機会を設けることで、会長以外の役員・会員の声を聞くことができました。

2020年度は神戸市自治会連絡協議会の設立40周年記念でしたが、2月に予定していた記念式典は次年度に延期となりました。一方、40周年記念誌は計画通り制作し、600部を発行しました。会員に好評を得て、増刷に至りました。



### 23-1 地域共生拠点・あすパーク(補足資料P28~P29)

2020年1月に竣工したあすパークは、1月~3月をプレオープンの試運転期間としてスタートし、4月より本格オープンとなりました。しかし、新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言下の4月と5月を神戸市からの要請で休業しなければならなくなり、苦しいスタートとなりましたが、宣言解除後は感染症対策に留意しながら活動を再開し、結果的には年間4,826人の来館者を迎えることができました。

5月から7月には初の試みであるクラウドファンディングにチャレンジし、当初目標としていた1,000,000円を大きく上回り、150名の方から、合計2,095,000円（大和リースのマッチング分100万円を加えると3,095,000円）のご支援をいただくことができました。このご寄付の中からあすパークの建物周辺の芝生化プロジェクトの実現を始め、あすパークの重要なコンセプトの一つである「多様なセクターとの協働事業を作り、社会課題を解決していく」というミッションに沿って、協働事業が14本、主催事業が8本、後援事業が10本立ち上がりました。また、フリマボックスは14団体が利用し、オフィスパートナー



多くの皆さんに支えられて  
一周年を迎えました！



は 8 団体の登録があります。主催事業としては次項の兵庫型シニアショートワーク事業部と連携し、「企業と NPO の協働セミナー」を隔月で開催し、企業との新しいコラボレーションの形を模索することができました。さらにその進化した型である「食べる健康プラットフォーム」事業では、食品メーカーと地域のシニア、子ども食堂・地域食堂の非営利セクターをネットワークする事業にも着手しました。

2021 年 2 月 23 日には「1 周年感謝報告会」をリアル会場とオンラインで開催しました。60 名の参加者があり、それをもとに一周年記念活動報告書もまとめることができました。

このような活動の結果、14 件のマスコミ取材を受け、さらに神戸市長をはじめとする多くの視察を受け入れることができ、テーマ型コミュニティの新しい類型を生み出しつつあります。

**NEW**

## 23-2 兵庫型シニアショートワーク事業(補足資料 P28~P29)

本事業は、兵庫県および兵庫県雇用開発協会からの委託を受けて、今年度よりスタートしました。高齢化が急速に進む中、意欲と能力のあるシニアが生きがいを持ちながら働くことで企業の人手不足にも対応できるよう、企業の要望に応じたシニア向けの短時間仕事（週 1~3 日程度、1 日 1~3 時間）の切り出しを行いました。その際、企業に対しては、地域貢献的な業務を付加したシニアのやりがいにつながるような仕事の提案を行ってきました。電話やメールで反応のあった 93 社を訪問し（延べ訪問回数 183 回）、うち 11 社から 26 件（合計求人数 83 名）の切り出しを行うことができました。

しかし、コロナ禍の拡大の中で打撃を受けた企業が多く、求人・求職市場も大きく変化したため、個々の企業に対応しての切り出しは非常に困難となり、後半は「雇われない働き方」である仕事の創り出しに注力しました。

また、事業をバックアップする企画として毎月開催した「シニアショートワークサロン」と隔月開催した「企業×NPO 協働セミナー」（あすパーク事業部と協働開催）、さらに 2 月に東灘区文化センターにおいて開催した「70 歳就業社会とシニアの新しい働き方フォーラム」は、シニアや企業のニーズを把握し情報提供を行ううえで重要な役割を果たしました。



以上のような取り組みを通じて、1 月には地域食育の推進を目的とする「食べる健康プラットフォーム事業」が立ち上がり、フードロス削減や子ども食堂への食材配送などの取り組みを進めています。この事業は今後「70 歳就業」に対応した退職後の社員の受け皿になることも期待されます。