

市民協働事業 相互評価シート

1 市民協働事業の概要

事業名称	横浜市市民協働推進センター運営事業	
事業の実施者	団体等	市民セクターよこはま・関内イノベーションイニシアティブ共同事業体（以下、「共同事業体」という）
	行政	横浜市市民局市民協働推進課（以下、「協働推進課」という）
事業の目的	市民等と行政の協働に基づき、地域における様々な課題の解決や新しい取組を創発するために、様々な主体の交流・連携が生まれる対話と創造の場として、以下に掲げる事業を展開し、市内における「協働」の取組を推進すること	
事業の内容	ア 総合相談窓口事業 ウ 交流・連携事業 オ 各区市民活動支援センター支援事業 キ その他必要な事業 イ 情報活用・事業手法創出事業 エ 市民活動団体支援事業 カ 管理運営に関すること	
役割及び責任分担等	別紙参照	
実施期間	令和3年4月1日から令和4年3月31日	

記入日	2022 年 6 月 30 日
記入者	[団体等] ・団体等名： 市民セクターよこはま・関内イノベーションイニシアティブ共同事業体 ・記入責任者 氏名： センター長 伊吾田善行 連絡先： 045-671-4732
	[行政] ・部署名： 市民局地域支援部市民協働推進課 ・記入責任者 氏名： 市民協働推進課長 岡本今日子 連絡先： 045-671-4734

【別紙】 役割及び責任分担等

事業項目	共同事業体の役割	協働推進課の役割
総合相談窓口事業	<ol style="list-style-type: none"> 1 相談・提案受付業務 2 相談・提案内容に対する方向性の検討 3 コーディネート 	<ol style="list-style-type: none"> 1 相談・提案内容に対する方向性の検討 2 行政所管関係部署との調整・コーディネート
情報活用・事業手法創出事業	<ol style="list-style-type: none"> 1 事例収集・蓄積 2 情報発信 3 新たな手法の創出 	<ol style="list-style-type: none"> 1 行政独自の情報網を活用した情報収集 2 横浜市が保有する広報媒体の提供支援 3 新たな手法の創出に向けた事業開催等支援
交流・連携事業	<ol style="list-style-type: none"> 1 既存ネットワークとの連携 2 新たなネットワークの形成 	<ol style="list-style-type: none"> 1 既存ネットワークとの連携支援 2 新たなネットワークの形成支援
市民活動団体支援事業	<ol style="list-style-type: none"> 1 相談対応 2 各種講座の開催 	<ol style="list-style-type: none"> 1 各種講座企画への参画
各区市民活動支援センター支援事業	<ol style="list-style-type: none"> 1 日常的な運営支援 	<ol style="list-style-type: none"> 1 研修会・情報交換会の開催 2 各種情報共有
管理運営に関すること	<ol style="list-style-type: none"> 1 日常的な設備管理 2 市民利用への対応 3 NPO 認証業務の受付補助 	<ol style="list-style-type: none"> 1 庁舎管理上必要な設備管理 2 法令に定めのある NPO 認証に関わる業務全般 3 団体登録要件、利用ルール等の策定及び運用
その他運営に関して必要となる事務事業	<ol style="list-style-type: none"> 1 事業報告書等の作成 2 市庁舎低層部運営会議への参加 3 市庁舎低層部の運営に関わる各事業者との連携 4 アトリウムとの一体利用に関する調整 5 来庁者への簡易な館内案内等 	<ol style="list-style-type: none"> 1 市庁舎低層部運営会議への参加 2 市庁舎低層部の運営に関わる各事業者との連携 3 アトリウムとの一体利用に関する調整 4 来庁者への簡易な館内案内等

2 事業実施プロセス相互チェックシート

このチェックシートは、事業実施に伴う、それぞれの段階で、必要なことができたかどうか、相互にチェックをおこなうシートです。相互の視点からチェックを行い、その後、「2 事業評価相互検証シート」で総合的な評価検証をおこないます。

◎相互チェックシートの評価基準

よくできた	まあまあできた	あまりできなかった	まったくできなかった
A	B	C	D

① 事業計画段階

		共同事業体	協働推進課
1	自分たちが達成すべき大きな目的やミッションについてよく話し合うことができましたか。	B	B
2	お互いの立場や組織の違いを話し合っよく理解することができましたか。	B	B
3	ニーズを把握して共有するとともに、この事業の目標と実施方法を話し合っ決めてことができましたか。	B	B
4	実現のためにそれぞれが何をできるかを考え、話し合っ役割分担を決めることができましたか。	B	B
5	会計のルール等、お互いの組織内部の取り決めについて、説明し合っよく理解することができましたか。	B	B
6	事業を始めることや計画中であることを、ホームページや会報等を使って市民に発信することができましたか。	B	B

② 事業実施段階

		共同事業体	協働推進課
1	率直な意見交換のもとに、お互い対等な立場で事業をすすめることができましたか。	A	A
2	お互いの強みや得意分野を、どう生かし合えるかを考え、提案しながら取り組むことができましたか。	B	B
3	相手に任せっきりにせず、お互いが役割を自覚して積極的に取り組むことができましたか。	A	A
4	事業の進捗に応じて、目標、ニーズ、対象、実施方法などをふりかえり、修正しながら取り組むことができましたか。	B	B
5	必要に応じ、関連する他の部署や団体などを巻き込みながら事業をすすめることができましたか。	B	B
6	事業終了後の見通しについて、話しながら取り組むことができましたか。	B	B
7	事業の進捗状況を、ホームページや会報等を使って市民に発信することができましたか。	B	B

③ ふりかえり段階

		共同事業体	協働推進課
1	協働することで、単独でおこなうのに比べてどのような効果が得られたか、話し合っ共有できたか。	A	A
2	受益者が満足を得られたかどうかについて、話し合っ確認することができたか。	A	A
3	これまでを振り返って、お互いの考えに相違点がなかったかについて話し合い、確認する事ができたか。	B	B
4	期待された事業成果を得られることができたか。	B	B

3 事業評価相互検証シート

事業実施プロセス相互チェックシートでおこなった結果をもとに、相互で本検証シートを作成します。

(1) 総合相談窓口事業

【協働コーディネート】

- 具体的な課題解決につながるコーディネート事例が増えてきた。協働・共創・SDGsという切り口で、関係部署とつながることでより良いコーディネートができた。
- 共同事業体と市民局が相互に連携し、適切なタイミングに行政の各所管課に繋ぐことができるようになった。
- 「協働のたね」として、協働の相談対応事例をHPに掲載することで、こういった相談を受け付けてこういったコーディネートをしているのか市民向けに具体的に発信することができた。
- 行政からのニーズがあまり引き出せていない。また、相談数に比例して継続フォローが増えていくのに対し、相談対応ができる職員やコーディネーターが不足するという状態にあるため、打開策が必要。
- 受け付けている協働コーディネートに関わる相談案件の全体像が共有されていなかったため、リスト化する等定期的に共有、確認ができるようにしていく必要がある。

【市民活動に関する相談】

- NPO法人・市民活動団体アンケート調査では、調査項目の検討をはじめ、「中間とりまとめ(冊子版)」「概要(A3見開き版)」の発行や、自由記述質問項目の分析・まとめを含めた全体版の作成まで、双方で議論を重ねながら連携して取り組むことができた。
- 「NPO法人・市民活動団体応援ガイド」や「団体&NPO法人設立 mini ハンドブック」の作成においても、コンセプトの検討から内容の確認まで、連携しながら実施した。

【全体】

- 依然として新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響がある中で、タイムリーな情報共有と連携により、オンラインや相談フォームを活用しながら窓口機能の維持ができた。
- 行政からの相談も増加傾向にあるが、庁内の認知度はまだまだ不十分だと思われるので、共同事業体と市民局が連携して周知に取り組む必要がある。

(2) 情報活用・事業手法創出事業

- メールマガジンにおいて記載の間違いがあったが、双方で協力しながら速やかに対応することができた。改善策の検討も議論しながら進めることができた。
- 中間支援機能を持つ組織・団体との情報交換について、当初計画では市内外の組織・団体との交流という予定だったが、市内の団体との情報交換会は実施できなかった。市外においては、東京、京都、岡山との情報交換会を実施し、各自が持つナレッジの共有ができた。
- パンフレットの刷新のほか、新たに「協働のはじめ方 スタートアップガイド」「NPO法人・市民活動団体応援ガイド」の作成を行った。作成に当たっては共同事業体、市民協働推進課と議論を重ねながら進めることができた。
- 情報誌の作成に当たっては、作成の趣旨や内容調整等において、情報共有や事前の打合せの不足による、共同事業体内及び共同事業体と市民協働推進課で認識の相違が発生してしまった。

- HP をリニューアルし、何を行っていて何ができるセンターなのかが分かりやすい構成に大幅に変更したほか、ウェブアクセシビリティ対応したものにできた。リニューアルにあたっては、共同事業体と市民局でセンターの目指す方向性から改めて議論を行ったうえで、双方の理解のもと作成ができた。作成にあたっては膨大な確認作業を短期間で行うことになったため、年度前半にボリューム感を含めて具体的な計画を立てる必要があった。また、今後はリニューアルした HP を市民の方に見ていただくため積極的に活用していく必要がある。

(3) 交流・連携事業

【対話&創造ラボ】

- 政策局共創推進課や SDGs デザインセンターと共に取り組むことで、多角的な視点で紹介事例を選定でき、センターのみではリーチできない層の参加を促すことができた。
- 第 2 回で紹介した協働を可視化するフレームワーク「パーパスモデル」を第 4 回で取り上げた取組にも活用することで各回のつながりとテーマを深めるきっかけづくりができた。
- オンライン開催の弊害として、参加者同士の交流が希薄になるということがあるが、その対策として、共創推進課から紹介を受けた富士通株式会社の Buddyup! というオンラインコミュニケーションツールを活用した。市民協働推進センターで利用するための覚書締結等の手続きを市民協働推進課が、イベントでの運用をセンター職員が担当し、役割分担をして適切な活用ができた。
- 開催時期が年度後半に集中してしまったことで、他のプログラムと開催時期が重なり、実務上非常にタイトとなった。他のプログラムとの連動も考えると、年度の前半での開催スタートが望ましいため、年度当初から確実に打ち合わせをすすめる必要がある。

【パブリックアクション】

- 事業担当及び市民協働推進課が企画案（登壇者のリストアップとその狙いなど）を持ち寄り、プログラム構成や参加者のターゲット層などについて議論を深めた。
- 昨年に続き、受講生から「受講生同士のコミュニケーション」を求める声が多かったので、次年度はスピンオフ会の実施なども検討することが必要。
- 会場や講師との諸調整、事業担当の運営体制等の事情から、セミナーとセミナーの間の日程が空きすぎ、間延び感が発生してしまった。
- 参加者の受講スタイル（スポット受講や連続受講など）に柔軟性を持たせたことはよかったが、申込書のフォームについては再考が必要。
- 受講生にプランの発表を求めるのか否か、協働の提案支援事業へのつなぎ方など、セミナーのゴール設定についても再考が必要。
- 市職員の参加を促すため、登壇者の選定や告知方法などの工夫を考えたい。

(4) 市民活動団体支援事業

- 「ポストコロナの参加の場の開き方」については、協働コーディネーターと企画を行ったことで、市民活動を行っている団体の「今」の悩みに寄り添ったプログラムとすることができた。
- 団体運営の基盤となる、会計や労務の基礎的な知識やスキルの習得に向けてセミナーを開催することで、団体による運営・活動の安定や継続に資する学びの機会がとることができた。
- NPO 法人の設立については、当初計画から変更し、セミナー形式でなく、平場のサロン形式で実施したことにより、参加者同士の交流を含めて実施することができた。企画については事業担当の発案を市民協働推進課と共に議論して内容を決定した。

- オンラインに切り替えてイベントを開催したことにより、日ごろイベントに参加できなかった子育て中の方が視聴し後日相談に訪れたほか、動画をアーカイブとして残すことで、リアルタイムで参加できなかった方へ内容を届けることができた。

(5) 各区市民活動支援センター支援事業

- ネットワーク会議の企画にあたっては、各区支援センターの職員へのアンケート等をもとに当会議へのニーズを把握し、それを踏まえて、各回のテーマ・内容を考えることができた。第1回では各区センターのマネジメントを主なテーマに、取組紹介やグループワークを行った。第2回では、アンケートの意見を反映し、「連携・協働」の進め方についての講義とそれを元にワークを行った。ワークの中で、事例の共有や区同士のつながりづくりができた。第3回では、複数のテーマについてグループに分かれて話し合うワークを行った。センターの機能強化に向けて、各々のセンターの事例共有や課題についての意見交換等を行うことができた。
- 共同事業体が持つオンラインを活用するノウハウを生かし、各区支援センターへのオンライン会議サポート等を行った。
- 各区支援センターの運営・事業展開を示した「事業展開ガイドライン」の改訂では、市民協働推進課が事務局を担う「改訂検討プロジェクト」に共同事業体はそのメンバーの一員として参画した。市民活動支援の専門的な視点、行政の視点等、複数の視点から意見を出し合う有意義な検討となり、よりよい改訂につながった。また、今後は改訂内容を踏まえた取組を協働して進めていく必要がある。
- 各区支援センターそれぞれとの関係性を構築するための動きが少なかったため、より一層の連携強化に向けた訪問及び意見交換等を行っていく必要がある。
- 効果的かつ効率的な実施のため、年間を通じた計画を年度当初に作成する必要がある。

(6) 管理運営に関すること

- 打合せスペースとしての利用について、利用者の利便性向上のため予約制を導入した。ルールに関しては、占用利用予約と重複しないよう双方で意見を出し合いながら決めることができた。
- 来庁者対応について、様々なケースの対応が発生したが、共同事業体、市民協働推進課、総務局管理課と連携調整しながら対応した。対応マニュアルの作成等、引き続き迅速な対応ができるよう取組んでいく必要がある。
- スペース A・B の備品や設備が破損する事態が発生したが、市民協働推進課では修繕等の対応を、共同事業体では再発防止のための案内表示の作成等を行い、役割分担して対応した。
- スペース A・B のオンラインイベントでの使用が増えたことで、安定したインターネット回線への要望があり、長時間安定した接続が行えるよう、有線・無線 LAN の整備や回線の強化を行った。

(7) その他必要な事業

- 市庁舎低層部運営会議に出席することで、アトリウム業者、店舗の方とコミュニケーションが取れると共に、イベント情報を取得できるため、利用者の方からのお問い合わせに対して、適切にご案内することができた。
- スペース A・B の利用は、アトリウム事業者や総務局管理課とも連絡調整を適宜行うことで、大きなトラブルなく貸出業務を行うことができた。
- 低層部会議への参加やアトリウム、総務局管理課と都度調整を重ねることで、各々の認識を共有、共通のものとし、運営に齟齬が無いようにすり合わせを行った。