

市と多様な主体との協働に関する実績・評価（抽出調査）について

この報告書は、市と多様な主体との協働に関する実績・評価（抽出調査）として、平成30年3月26日の浜松市市民協働推進委員会で報告したものです。

1 調査方法

平成28年度に市が実施した委託事業及び指定管理事業から、調査対象事業を選定した。対象事業の受託者（NPO法人）、市担当課の双方が、別添「抽出調査シート」にて回答し、その後、個別にヒアリングを実施した。

2 調査対象案件

- ①委託事業 2件（区の地域力向上事業1件、指定管理に伴う附帯委託1件）
- ②指定管理事業 1件（公共施設の指定管理1件）

3 調査シートへの回答及びヒアリングにおける調査結果

（1）事業の目標設定と成果（事業についての評価・点検）

①共有した事業目的

市、NPOで、同じ認識であった。仕様書での目的の記載と、打ち合わせによる確認によって、事業目的が共有されている。

②共有した目標

主に開催回数や参加者数に関する目標値を定めていることが多い。加えて、NPOでは、参加者アンケートによる参加者の意識の変化を目標としている。

③目標の達成状況とその理由

全ての案件で、目標が達成されたと双方が回答している。市は、仕様書の水準（開催回数等）から判断することが多く、NPOは、事業を通して、どれだけ多くの市民を巻き込んだか、市民にどのような変化を起こすことができたかについても分析し、成果として捉えている。

④要因の検証 ※プラス要因「○」、マイナス要因「×」、どちらでもないもの「－」

要因の検証								
回答者	事業A(委託)		事業B(指定管理)		事業C(委託)		○計	×計
	市①	NPO①	市②	NPO②	市③	NPO③		
①	資金	－	○	○	－	－	2	0
②	人材・人手	－	○	○	○	○	5	0
③	場所・資材	－	○	○	○	○	5	0
④	期間・スケジュール	×	－	－	－	－	0	1
⑤	ノウハウ	○	○	○	○	○	6	0
⑥	情報共有	○	○	○	○	－	5	0
⑦	市民ニーズ	○	○	○	○	○	6	0
⑧	その他	－	事業テーマの継続性	－	－	－	－	－

市、NPO で大きく異なる部分はない。

事業 A (委託) については、NPO から、市の職員と協議しながら事業を進められたこと、市の施設を会場として利用できたことが、参加者の満足度と成果に繋がったという意見があった。

⑤協働による効果

市からは以下の意見があった。

- ・ NPO が持つネットワーク、信頼性により、多くの人材を巻き込んだ。
- ・ NPO の持つノウハウが活用された。
- ・ NPO が内容の構築について実行委員会形式で進めたことで、多くの市民が運営に関わり、お互いを知る機会となった。

NPO からは以下の意見があった。

- ・ 市が持つ資材（施設、人材）の提供があり、参加者の利便性やリスク管理の部分で有効であった。
- ・ 業務を通じて、ノウハウや知識の蓄積があり、それを次に生かしている。
- ・ 利用者の声を市民ニーズとして吸い上げ、市に報告している。市が運営を視察に来ることもある。
- ・ 相談業務について、一旦内容を聞き取り、必要があれば市の担当課に対応を依頼し、反対にくらしのセンターから依頼された相談者の対応をすることがある。

(2) 協働したことについての評価・点検

①相互評価 (5点満点)

※数字は平均点

評価項目	市が 市を 評価	NPOが 市を 評価	市が NPOを 評価	NPOが NPOを 評価
①公正性及び透明性の確保	5.0	5.0	5.0	5.0
②対等なパートナーであることの認識	4.7	5.0	4.7	5.0
③役割分担	5.0	5.0	4.7	5.0
④情報共有	4.3	5.0	4.3	4.7
⑤協働の効果	4.3	5.0	4.3	5.0
⑥組織横断的な連絡体制 (市)	4.0	5.0	—	—
⑦NPOに対する適切な理解と配慮 (市)	4.7	5.0	—	—
⑧守秘義務 (NPO)	—	—	4.3	5.0
⑨公的資金を使う自覚と責任 (NPO)	—	—	4.3	4.7

②改善の検討 (上記のうち、特に改善が必要と感ずること)

双方が改善、市が改善という意見はなかった。

NPOが改善すべき事項として、NPOからの自己評価として、事業のテーマにおける目指すべき社会とは何か、成果指標を含めて、従事者の理解を深める必要があるという意見があった。

③良かった点や改善提案

良かった点として、次の意見があった。

- ・(市) 従事者に専門性のある人材を配置することで、連携協力できた。
- ・(NPO) 事業内容を、実行委員会方式で、団体外の住民を含めて構築していった。その段階で市の積極的な参加があり、市から提供できるものの提示、役割分担の提案があったため、短期間で準備することができた。
- ・(NPO) 学生などの若年層から、子育て世代、活動経験の長い世代と、幅広く巻き込んで事業を展開でき、裾野を広げ次世代に経験を引き継ぐことができた。
- ・(NPO) 講座の受講生が、その後に講師や従事者となるケースを作ることができた。

改善提案として、次の意見があった。

- ・(NPO) 若手の従事者の継続雇用ができていないので、組織の基盤を強化したい。

(3) その他

NPO の意見として、市と対等なパートナーとして切磋琢磨する中で、NPO の人材育成ができていたというものがあつた。

また、市が受益者のニーズについてヒアリング等調査を行うことで、事業効果を高めることができるという意見があつた。

市の意見として、事業効果を上げるため、参加する市民に近い世代の職員にも呼びかけを行い、業務でない形で多くの参加があり、住民と職員の交流の場になったというものがあつた。

4 総評

今回の対象案件は、市と NPO で情報交換を定期的にしており、効果的に事業を進めている。相互評価においても、各項目についてお互いが高い評価点をつけている。

NPO は、市から高い専門性とネットワークを期待されている。また市の業務の代行者として、信頼性を持つ NPO であることも重要である。市民の困りごとに対応する機関として、関係機関と連携して市民ニーズに応えている。

市について、委託をした後に、NPO の柔軟な運営（実行委員会形式で進める等）を理解し、高い効果を上げるために事業に関わり続け、市の資材や人材を提供した事業が見られた。この事業においては、市・NPO 共に、こうした体制が成果の要因と捉えており、事業の性質によっては、仕様書を工夫するなど調整したうえで、活用できる事例である。

今後も、本調査を継続し、協働事例の傾向分析、課題の抽出及び対応をしていく。

市と多様な主体との協働に関する実績・評価 抽出調査シート

記入日	年	月	日
記入者	団体・所属名		
	氏名（連絡先） ()		

1 事業の概要（基本情報）

事業名称	(協働の形態)
団体・所属名	
事業内容	※時期・場所・回数・人数など、できる限り数値も交えて記載してください。 (事業費 約 千円)
期 間	年 月 ~ 年 月

2 事業の目標設定と成果（事業についての評価・点検）

事業開始時に共有した事業の目的・目標	(共有した事業目的) (共有した目標) ※可能であれば数値等も記載してください。
目 標 の 達 成 状 況	(目標の達成状況) (上記の理由) (要因の検証) ※プラス要因は「○」、マイナス要因は「×」、どちらでもないものは「-」 <input type="checkbox"/> 資金 <input type="checkbox"/> 人材・人手 <input type="checkbox"/> 場所・資材 <input type="checkbox"/> 期間・スケジュール <input type="checkbox"/> ノウハウ <input type="checkbox"/> 情報共有 <input type="checkbox"/> 市民ニーズ <input type="checkbox"/> その他 () (協働による効果) ※単独実施では難しかったり、成し得なかったことを記入してください。

3 協働したことについての評価・点検

(1) 相互評価（評価項目の説明は別紙資料参照のこと。⑤～⑨は、()内の主体について評価する）

※NPOは⑥⑦は自身の評価をせず、⑧⑨は相手の評価をしない。

※行政は⑥⑦は相手の評価をせず、⑧⑨は自身の評価をしない。

評価項目	自身について (1～5)	相手について (1～5)
①公正性及び透明性の確保		
②対等なパートナーであることの認識		
③役割分担		
④情報共有		
⑤協働の効果		
⑥組織横断的な連絡体制（行政）		
⑦NPOに対する適切な理解と配慮(行政)		
⑧守秘義務（NPO）		
⑨公的資金を使う自覚と責任（NPO）		

(2) 改善の検討（上記①～⑨のうち、特に改善が必要と感ずること）

改善対象	番号（①～⑨） ※複数可	その理由
双方が改善		
行政側が改善		
NPOが改善		

(3) 良かった点や改善提案（自由記入）

--

4 その他（何か伝えたいことがあれば、自由に記入してください）

--

市と多様な主体との協働に関する実績・評価 抽出調査シート 作成要領

調査の目的

この調査は、市と NPO が協働して実施した事業について、発注者側、受注者側の意見を聴取し、協働の今後のあり方を検証するための調査です。

この調査により、事業を協働実施することのメリットを示し、課題があるのであれば、改善を検討することで、協働事業が市・NPO・受益者の3方にとって良いものにしていきたいと考えています。

事業を実施したうえで、感じたこと（良かった点、悪かった点等）があれば積極的に報告してください。また対象事業が複数年に渡る場合は、全体での評価をしてください。

なお、今回の調査シートの結果をそのまま協働相手に見せたり、事業名を公表することはいたしません。全市的によりよい協働を市民に示していくために、取りまとめた結果を市ホームページに掲載するなど、調査内容を活用させていただきます。

調査内容の説明

調査は、大きく分けて「事業自体の評価（事業の成果）」と「協働で実施したことの評価（手法の成果）」の2部門で構成されています。

以下の説明を参考にしながら、シートを完成させてください。

1 事業の概要（基本情報）

- ・今回の事業について、基本情報を記入してください。

2 事業の目標設定と成果（事業についての評価・点検）

(1) 事業開始時に共有した事業の目的・目標

- ・事業を始める段階で、市、NPO がお互いに共有した事業の目的、目標を記入して下さい。数値目標があった場合は、そちらも記入してください。

(2) 目標の達成状況

- ・上記で記載した目標が達成できたか、またその理由について記載してください。一部未達成のような事情があれば、その旨も記載してください。
- ・要因の検証としては、掲載している要因ごとに、目標達成のためのプラス要因（良い要因となったもの）には「○」を、マイナス要因（足を引っ張る要因となったもの）には「×」を記入してください。どちらでもないものは「-」としてください。その他、要因として挙げられるものがあれば、内容と「○」「×」を記入してください。
- ・協働による効果には、協働してよかったと感じる点、市側は「単独実施では難しかった点」、NPO 側は「市が単独で実施した場合と比べて、自分たちが関わることでどのようなよい効果があったか」について、思うことを記載してください。

3 協働したことについての評価・点検

(1) 相互評価

- ・掲載している9項目について、5段階評価（5が最高点）で評価してください。
- ・⑥⑦は、「市」側の対応について評価します。NPO側は自身については評価せず、市側は相手については評価しません。
- ・⑧⑨は、「NPO」側の対応について評価します。NPO側は相手については評価せず、市側は自身については評価しません。

評価項目の説明

評価項目	評価視点	評価基準
①公正性及び透明性の確保	公正性及び透明性が確保された状況で事業が実施されたか	5：十分に確保されていた
		4：ほぼ確保されていた
		3：最低限確保されていた
		2：やや問題があった
		1：大いに問題があった
②対等なパートナーであることの認識	必要以上に干渉せず、お互いの自主性・主体性を尊重して事業を進められたか	5：一貫して対等な関係であった
		4：ほぼ対等な関係であった
		3：一部干渉があったが、自主性・主体性が損なわれることはなかった
		2：対等性が脅かされる程度の干渉があった
		1：対等性が損なわれるほどの干渉があった
③役割分担	お互いの特性を理解し、明確な役割分担に基づいて事業を進められたか	5：自己の役割をしっかりと果たした
		4：自己の役割をほぼ果たした
		3：自己の役割を最低限果たした
		2：役割分担はしたが、守られなかった
		1：役割分担をせず、責任の所在が曖昧だった
④情報共有	定期的に情報・意見交換を行ったか	5：十分に情報・意見交換をした
		4：ほぼ十分に情報・意見交換をした
		3：必要最低限の情報・意見交換をした
		2：情報・意見交換がやや不足した
		1：情報・意見交換を全くしなかった
⑤協働の効果	協働により、単独よりも事業効果があったか	5：期待以上の効果があった
		4：期待通りの効果があった
		3：最低限の効果はあった
		2：期待をやや下回った
		1：期待を大きく下回った
⑥組織横断的な連絡体制（行政）	事業実施にあたり、必要に応じて行政側は担当部署を超えた横断的な連携を図ったか	5：積極的に連携を図った
		4：必要に応じた連携を図った
		3：最低限の連携を図った
		2：連携を図ることに消極的だった
		1：連携を図らなかった -：連携を図る必要がなかった
⑦NPOに対する適切な理解と配慮（行政）	行政側は、NPOの特性を理解し、適切な配慮がなされたか	5：十分な理解があり、適切な配慮があった
		4：一定の理解があり、適切な配慮があった
		3：一定の理解があったが、配慮が十分でなかった
		2：理解に欠け、配慮も十分でなかった
		1：理解に欠け、配慮も一切なかった
⑧守秘義務（NPO）	NPO側は、公的業務を請け負う上での守秘義務を果たしたか	5：守秘義務を十分に理解し、遵守した
		4：守秘義務をある程度理解し、遵守した
		3：守秘義務を最低限理解し、遵守した
		2：守秘義務の最低限の理解はあったが、対応に問題があった
		1：守秘義務の理解、対応に問題があった
⑨公的資金を使う自覚と責任（NPO）	NPO側は、公的資金を使うことの自覚と責任を持って業務に当たったか	5：十分な自覚と責任を持って業務に当たった
		4：一定の自覚と責任を持って業務に当たった
		3：最低限の自覚と責任を持って業務に当たった
		2：自覚と責任がやや欠けていた
		1：自覚と責任が全くなかった

(2) 改善の検討

- ・上記①～⑨の項目で、特に改善が必要だと思う項目の番号を、「双方に改善が必要」、「行政に改善が必要」、「NPOに改善が必要」の当てはまる区分に記入し、その理由を記載してください。複数の該当する項目がある場合は、全て記載してください。

(3) 良かった点や改善提案

- ・その他、協働して事業を実施したことについて、特に良かった点や課題、改善の可能性のあると思われる点があれば自由に記入してください。

4 その他

- ・その他、何か伝えたいことがあれば、自由に記入してください。