

1 協働推進ハンドブックとは

三鷹市では住民協議会と連携して「コミュニティ・カルテ」を実施し、また「まちづくり研究所」や様々なワークショップを行うなど、これまで積極的に市民参加を進めてきました。さらに平成 11 年度から始まった基本構想・第 3 次基本計画の策定において、市が素案を作る前の白紙の段階から、「みたか市民プラン 21 会議」において検討を行うという試みを行いました。これは、市民が市と対等の立場に立って、それぞれの自主性を尊重しながら目標を達成するという新たな形の市民参加の試みであり、ここに協働のまちづくりが行われることとなりました。また、平成 15 年 12 月には三鷹市市民協働センターを設置し、協働の拠点として、さまざまな取り組みを行っています。(市民参加・協働のまちづくりについては巻末資料 42 ページ参照)

市では、これらの経験に学びながら、市民の皆さんとともに、「三鷹市基本構想」や「三鷹市自治基本条例」に定める「協働のまちづくり」を行うため、三鷹市の職員向けの手引書を作成することとしました。

なお、本ハンドブックは、市を取り巻く環境の変化に応じて、適宜見直しを行うものとします。

三鷹市基本構想では...

「高環境・高福祉のまちづくり」を進める 8 つの施策の 1 つとして、地域環境の向上と市民生活の充実に向けて、市民、NPO、事業者等と行政が、それぞれの役割に応じて協働するコミュニティの新たな展開を図ることなどを施策の方向とした「ふれあいと協働で進める市民自治のまちをつくる」を掲げています。(三鷹市基本構想については、巻末資料 33 ページ参照)

三鷹市自治基本条例では...

平成 18 年 4 月に施行される三鷹市自治基本条例では、その前文において、「主権者である市民の信託に基づく三鷹市政は、参加と協働を基本とし、市民のために行われるものでなければならない。」とうたっています。また、同条例第 6 章を「参加及び協働」とし、基本構想や基本計画等の策定過程における市民参加、市民会議や審議会等の設置などについて定めていますが、特に第 32 条では「協働のまちづくり」として、協働のまちづくりを推進するため、市民協働センターの環境整備や多様で開かれた場と機会の提供、パートナーシップの推進等について定めています。(三鷹市自治基本条例については、巻末資料 25 ページ参照)

2 「協働」とは何でしょうか

「協働」には様々な捉え方がありますが、特に本ハンドブックでは、次のように定義することとします。

「協働」とは、「多様なグループ・団体と市が、自治に関わる地域の目標を共有し、それぞれの役割分担を明確にし、対等の立場で相互協力をしながら、それぞれの特性を最大限発揮し、その実現のために共に汗をかき、さらには評価や改善も共に行っていくこと」をいいます。

また、本ハンドブックでは、市と協働して事業を行うグループ・団体を「パートナー」と呼びます。(個人の参加については、22 ページ参照)

3 なぜ協働が必要なのでしょう

自治の担い手である市民の皆さんが、三鷹市において満足感をもって暮らしていくためには、グループ・団体と市が協働して、質が高く、多様なサービスを実施していく必要があります。具体的には、次のような内容が考えられます。

(1) 協働過程の共有による市民の満足度向上

協働過程の共有を通して、パートナーである市民の皆さんが地域の主人公として、自己実現による真の意味での「心の豊かさ」を実感できる高環境・高福祉のまちづくりを行うことができます。

(2) 市民ニーズに沿った質の高いサービスの実施

社会が急速に変化する中で、多様化、複雑化する市民ニーズや地域の課題に対して、市の行政サービスだけで対応することは困難となってきました。住民協議会、町会・自治会、市民活動団体など様々なグループ・団体と協働することにより、市民ニーズに沿った質の高いサービスの提供や地域の課題解決などが効果的に進められます。

三鷹市におけるパートナー

三鷹市では、従来から住民協議会と連携したコミュニティ・カルテの実施やまちづくりプランの作成、また、まちづくり懇談会やまちづくり研究所、様々なワークショップなどを行い、市民参加の実績を重ねてきました。平成 11 年度から始まった基本構想・第 3 次基本計画の策定においては、「みたか市民プラン 21 会議」に 375 名もの市民が参加し、市が素案を作る前の段階からの「白紙からの市民参加」を行いました。また、平成 15 年 12 月には「三鷹市市民協働センター」が開館し、市民活動の拠点として、多くの市民活動団体に利用されています。

このように、三鷹市では、パートナーとなる市民、グループ・団体の層が厚いといえます。(住民協議会・みたか市民プラン 21 会議・市民協働センターについては、巻末資料 42 ページ参照)

4 協働の効果は

協働の効果は、次のようなものが考えられます。

(1) 多様化、複雑化する市民ニーズへのきめ細かい対応

市は、すべての市民に公平・平等なサービスを継続的・安定的に提供できるよう努めていますが、その反面、個別的な市民ニーズの対応や機動性については、必ずしも十分だとはいえない面があります。そこで、パートナーと協働することにより多様化、複雑化する市民ニーズにきめ細かく対応し、質の高いサービスを提供することができます。

(2) 市の経営改善

協働を行うことにより市の行政の透明性が高まります。また、協働事業実施プロセスにおけるパートナーからの提案や協働事業の評価における新たな課題の発見などを通じ、新たな事業の実施や既存事業の見直しを行うこととなり、市の経営改善が図られます。

(3) 職員の意識向上

パートナーとの議論や目標達成に対する取り組みなどにより、相互理解が深まり、お互いの組織や活動の活性化と市民の立場に立った職員の意識向上が図られます。

協働と情報公開

協働を行うためには、市の情報が広く公開されていることが必要です。そのために、三鷹市では、「三鷹市情報公開条例」と「三鷹市市民会議、審議会等の会議の公開に関する条例」を制定し、積極的に情報公開に努めています。（三鷹市情報公開条例・三鷹市市民会議、審議会等の会議の公開に関する条例については、巻末資料 56・57 ページ参照）

5 パートナーの特性はどのようなものでしょうか

パートナーとなるグループ・団体には、様々な形態があります。どのようなグループ・団体が、どのような事業を行えば、その能力を十分に発揮することができ、市民サービスの向上につながるのかを考えていく上で、パートナーの特性を十分に知る必要があります。あわせて、協働事業を行うことにより、パートナーにどんなメリットがあるのかを考えることも、協働を行う上でのポイントとなります。

パートナー	パートナーの特性	協働事業実施によるパートナーのメリット
住民協議会	比較的大きな地域的な広がりを持ち（7住区）、コミュニティ・センターの管理を行うとともに、防災、地域ケア、地域リハビリテーションなど地域の課題を地域で解決する取り組みを行っています。地域性、多様性、組織の安定性などの特性を持っています。	比較的大きな地域での公益的な活動を主体的に担っていくことができます。
町会・自治会	一定の区域に居住している住民で構成され、社会福祉、環境美化、防犯・防災など広範囲な活動を行っています。地域性、多様性、相互扶助性などの特性があります。	区域での公益的な活動を主体的に担っていくことができます。
市民活動団体	営利を目的とせず、不特定多数の利益の増進を目指して活動しています。自主性、専門性、機動性、先駆性などの特性があります。ボランティアの集まりから、有給スタッフをかかえるNPO法人まで、活動の規模や対象は様々です。	市民活動団体の社会的使命をより効果的に実現できるようになります。市民活動団体に対する住民の理解や評価が高まることにより、活動の場や幅が広がります。
教育・研究機関	高度で専門的な知識を有し、地域政策づくりや地域教育への取り組みも行っています。また、教育・研究機関の持つ技術や特許を地域産業に還元する取り組みも行われています。自発性、専門性、先駆性などの特性を持っています。	教育・研究機関が持っている専門的な知識を地域に生かすことで、教育・研究機関の評価が高まります。
事業者	多くの事業者が企業理念などにおいて社会貢献活動の推進をうたっており、地域の市民団体や行政と連携した公益活動を行っている事業者も増えてきています。自発性、機動性、専門性、先駆性などの特性を持っています。	事業者が持っているノウハウを市との共同研究などの形で社会に還元することにより社会的責任を果たすことができ、イメージアップや市民からの評価にもつながります。
事業者団体・公益団体	商工会や商店会、農業協同組合、あるいは医師会、歯科医師会、薬剤師会など、個別の事業者・専門家の枠を超えた組織として地域社会への貢献にも取り組んでいます。自発性、専門性、地域性などの特性を持っています。	個別の事業者・専門家のノウハウ等を集約し、組織全体として取り組むことにより、社会的責任を果たし、事業者・専門家の全体的なイメージアップや市民からの評価にもつながります。

6 協働を進めていくための基本原則は

協働を円滑に進めて行くには、パートナーと三鷹市との間に協働のためのルールが必要となります。そこで、次の基本原則をお互いに理解し、例えば協定書を取り交わすなど、ルールを明文化することが重要です。（協定書については 15 ページ参照）

(1) 目標一致の原則

パートナーと協働を行うためには、協働事業の目標が一致していることが前提です。また、目標を策定したら明示するようにしましょう。

(2) 相互理解の原則

お互いの立場、長所や短所を理解・尊重し、自由に意見を交換できる関係を作るよう心がけましょう。

(3) 自主性尊重の原則

パートナーの活動が自主的かつ自己責任のもとで行われていることを理解し、その主体性を尊重しましょう。

(4) 対等の原則

お互いが上下の関係ではなく、対等なパートナーの関係を保つよう心がけましょう。

(5) 相互自立の原則

どちらかに依存するのではなく、お互いに自立した関係を保つよう心がけましょう。

(6) 情報公開の原則

個人情報の保護に配慮しながら、協働の過程や結果などの情報を公開し、協働について市民の皆さんの理解を得るよう努めましょう。

(7) 検証・評価の原則

協働事業について、一定の時期に効果の検証・評価を行い、改善を行うとともに、協働事業の継続の可否についても検討しましょう。

対等な関係とは...

対等な関係とは、協働事業を行う際に、すべて平等に役割（仕事）を担うということではありません。協働による効果を最大限に高めるには、お互いが持つ力を十分に生かし、相乗効果を発揮することが必要です。そのために自由に意見を交換でき、お互いに納得して事業を進める関係を築くことが必要です。

特にパートナーの経験が浅い場合や個人がボランティアとして参加する場合は、市による環境づくりが必要な場合もあると考えられますが、その場合でも自由に意見を言い合い、お互いに納得しながら、事業を進める関係を築くことを心がける必要があります。

7 協働を行うために市に求められることは

協働を行うことは、サービスの提供をパートナーに任せきりにして、市の責任を軽減させるものではありません。むしろ、事業の達成に対して、これまで以上に責任を持つと考えた方がいいでしょう。市の責任を果たすためには、次の事項に注意する必要があります。

(1) 市民活動団体等の支援

市民活動団体、町会・自治会、住民協議会等を支援するため、市では情報提供や活動場所の提供を行うとともに、場合によっては助成制度を検討することが必要となります。活動場所としては地区公会堂などが考えられます。また、市民協働センターでは、利用登録団体について、ホームページなどを活用し情報提供を行っています。（市民協働センターについては、巻末資料 49 ページ参照）

(2) 協働事業のコーディネーター役

協働事業を行う場合に、一方の主体である市がコーディネーター役を果たすことが必要となることがありますが、その場合はパートナーとよりよい関係を築き、より効果が上がるよう、適切に調整をする必要があります。また、市民や専門のコーディネーターを依頼する場合でも、市の状況を説明するなど、広い見地から様々な調整を行う必要があります。

(3) 協働事業の実施のための庁内体制

協働事業を実施するには、市全体を見渡し、的確に対応する必要があります。そのために、各所管部課は、調整会議の開催やプロジェクト調整会議の活用など、横の連携を進めながら、情報共有や調整を行う必要があります。また、人材育成のため、職員研修や三鷹ネットワーク大学などを活用することも重要です。

(4) 既存事業との連携

市では、現在、様々な協働事業を行っています。その中には、これから実施しようと考えている事業と類似の事業又は連携が可能な事業が含まれている場合があります。協働事業を始める際には（現在実施している事業についても）できるだけお互いの負担を軽減させ、効果的な事業展開を図るため、庁内調整を的確に行い、そのような事業があるかどうかを確認する必要があります。

(5) 組織としての対応

協働事業を行うためには、市の継続的な取り組みが欠かせません。そのためには、一人の職員だけが協働事業を担当するのではなく、組織として業務に取り組む必要があります。また、職員の人事異動がある場合も、引き継ぎを行うことはもちろん、組織的な対応が必要です。

8 協働を進めるために職員が持つべき姿勢は

三鷹市では、これまでも、様々な市民参加や協働のまちづくりの経験が重ねられています。それらの経験の中から、職員が持つべき姿勢をまとめました。

(1) 柔軟で総合的な力

協働事業を実施するには、狭い縦割り組織的な思考ではなく、広く市政全体を見渡して考え、行動する姿勢が必要となります。部課の枠を超えた事業についても積極的な取り組みを行うなど、柔軟で総合的な力を持つ必要があります。

(2) わかりやすい説明

協働を進めるためには、相互の立場を尊重しながら、一緒に考えることが必要です。そのために、パートナーの立場に立って分かりやすく説明することが求められます。いわゆる「お役所言葉」を使わないことはもちろんですが、説明する場合に図や表を用いるなど工夫することも重要となります。

(3) 市民ニーズの把握

市民ニーズを的確に把握するためにも、市民からの意見を傾聴し、常に市民感覚を持つ必要があります。

(4) パートナーとの対話

積極的に地域に出て、パートナーと対話する機会を持ち、信頼関係を築いていく必要があります。

(5) コーディネート能力

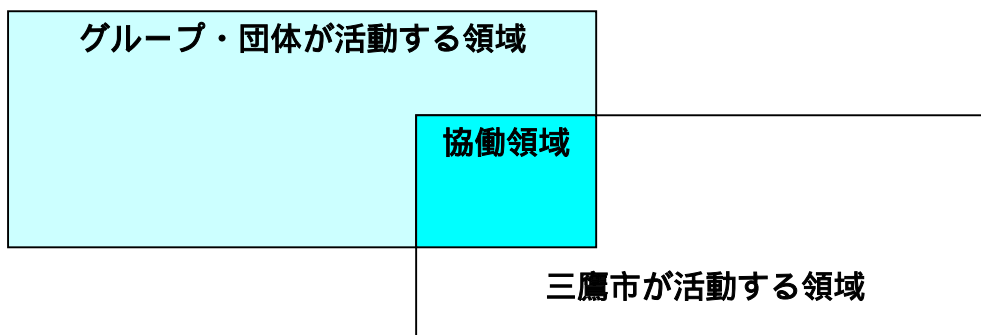
協働事業を行っていく過程では、パートナーと意見の違いが生じるなど、必ずしもスムーズに進まないこともあります。その場合に、広い視点で意見をまとめたり、市役所内部の調整を行うコーディネート能力が必要となります。

協働を行う場合には ...

協働を行うということは、職員が市民とともにいるということです。市民の皆さんの様々な要望に直面することもあるでしょうが、まずは真摯に受け止めることが必要です。市民の皆さんと職員と一緒に考える中から、解決の方向性が見えてくるのではないのでしょうか。

9 協働に適した事業は

住民協議会、町会・自治会、市民活動団体、教育・研究機関、事業者、事業者団体といったグループ・団体が行っている取り組みや事業には、その団体だけで活動する事業とともに、広く社会性や公共性を持つものがあり、市が行っている施策や事業と目的、対象が重なり合う領域があります。



上の図のようにグループ・団体と三鷹市が重なる領域が、協働を行う可能性がある領域です。

事業としては、グループ・団体と三鷹市が、それぞれ知識や技術・経験を持ち寄り、効果的、効率的に実施することにより、市民へのサービスの質の向上が図られる事業が、協働に適した事業だといえます。例えば、地域やサービスの対象者の実情に合わせ、きめ細やかで柔軟な対応が必要とされる事業、専門性を持った事業、市とは異なる発想で事業展開が期待できる事業などが考えられます。

市は、市民の皆さんの協働事業の提案を真摯に受け止めるとともに、現在市が実施している事業について、協働を行うことによりサービスの質の向上が図られるものはないか、という観点から積極的に見直しを行う必要があります。

協働事業に参加する仕組みは...

協働事業に多くの市民が参加するためには、市民の関心が高い領域において、自主的に活動できる仕組みがあることも1つの手法です。

例えば安全安心・市民協働パトロールでは、パトロールの参加者が、「いっしょに、まちへ出て歩きましょう」と地域の方に声をかけた結果、パトロールの参加者が増えました。強制するのではなく、興味のある分野に参加することにより、それが安全安心のまちづくりにつながっています。

10 協働の形態は

協働の形態は、次のようなものが考えられます。

	形態	内容	効果等
実施主体に関するもの	共催	パートナーと市が共に事業主体(主催者)となって事業を行う協働形態です。	お互いが対等の立場で、企画段階から話し合いを重ね、責任分担を明確にして事業を実施することができます。また、お互いの役割分担・経費負担について明確にする必要があります。
	後援	パートナーが実施する事業を支援するため、市が後援という形で名を連ねる協働形態です。	事業に対する理解や関心、社会的信頼を増すことができます。
	事業協力	パートナーと市がお互いの特性を生かし、一定期間継続的な関係で協力し合いながら事業を実施する協働形態です。	双方の特性が発揮できます。また、話し合いの機会が増えることでパートナーとの信頼関係が構築できます。
	実行委員会	パートナーと市が実行委員会や協議会を構成し、実行委員会や協議会が主催者となり事業を行う協働形態です。	企画段階から協働することにより、お互いの責任分担や経費負担が明確になります。また、それを決めるための話し合いをすることで情報の共有化、信頼関係の構築が図られます。
	アドプト制度(注)	公共施設について、パートナーが美化活動や施設の現状報告を行い、市は保険加入や物品の支給などを行う協働形態です。	市民自治の推進と地域コミュニティの活性化が期待できます。また、市民一人ひとりの事業に対する意識が向上します。
情報・提案に関するもの	政策提案	パートナーが持つノウハウ・情報をもとに、市の施策を独自に企画・提案する協働形態です。	市にはない独創性がある発想や考え方を施策に取り込むことができます。また、市民も市政へ積極的に参画する意識が生まれます。
	情報交換・情報提供	パートナーと市が、それぞれ持つ情報を提供し合い、又はパートナーから意見、住民ニーズなどを聴く協働形態です。	専門的な情報を得ることができ、また、地域の課題や市民の声が的確に把握できます。お互いに情報を共有し合うことにより、それぞれの事業内容を充実させることができます。
	評価	パートナーが持つノウハウを活用して、市などが行う事業を評価する協働形態です。	専門的かつ第三者的な視点で、市などが行う事業を評価することができます。その評価をもとに事業の改善などを図ることができます。

また、前ページの形態を採る中で、委託や補助という形で協働事業を実施する場合があります。

区分	内 容	効 果 等
委託	市が責任を持って担うべき事業をパートナーの特性を生かして、より効果的な取り組みを行うための協働形態です。	パートナーが持つ特性が発揮されることで、市にはない創造性や先駆性が期待でき、きめ細やかなサービスの提供が可能となります。
補助	パートナーが行う事業に対して財政的な支援を行うことで公益を実現する協働形態です。	事業の実施主体であるパートナーの自主性、自立性が尊重されます。

注 アドプト制度

アドプト（Adopt・英語）には「養子にする」という意味があります。

アドプト制度は、アメリカで生まれたアドプト・ア・ハイウェイプログラム（Adopt-A-Highway Program）が原型だといわれています。ハイウェイに散乱したゴミの清掃にかかる膨大な費用に頭を悩ませていた米国テキサス州運輸局が1985年に市民に協力を呼びかけたところ、市民や地元の企業が道路を養子に見立て清掃するという仕組みが誕生しました。

現在、国内では、道路、公園、河川、海岸などにおいて、アドプト制度により清掃等を実施している例があります。本市では、「みちパートナー」「公園ボランティア」として実施しています。

11 協働事業を進めるために

ここでは基本的な協働事業の進め方を示しますが、それぞれの事業内容により、柔軟な対応を工夫する必要があります。

《例示》

ステップ1 協働事業についての検討

《ポイント》

- ・ 協働で行った方がよい事業か（3ページ参照）
- ・ 協働によるメリット・デメリットは何か
- ・ 協働事業の目的・目標は明確か
- ・ 事業が効率的かつ効果的に実施できる協働形態は何か
(10ページ参照)
- ・ 市内部の調整はできているか（類似の事業はないか）
(7ページ「(4)既存事業との連携」参照)

新規事業だけでなく、既存事業についても協働の可能性はないか検討することも重要です。

ステップ2 事業の目的に最もふさわしいパートナーを見つけるには

《ポイント》

- ・ グループ・団体の活動実績や財務状況、運営状況などを含めた情報収集を行います。
(各グループ・団体から直接収集するほか、市民協働センターや各グループ・団体のホームページの活用などの方法があります)
- ・ 公平・公正な透明性のあるパートナー選びを行うため、協働事業の内容、経緯、時期、領域などに応じて適切な選定基準（グループ・団体の活動目的、活動内容・実績、組織の状況、財務状況、会員数など）、選定方法（公募、プロポーザル（提案）方式など）を設定するとともに、それらを公表します。
- ・ 協働事業の目的・目標、役割分担、期間などを明確にし、過去に実績のあったグループ・団体だけを対象と考えることなく、実績のないグループ・団体についても対象にしてパートナーを選ぶ必要があります。

ステップ3 協働事業の実施

《ポイント》

- ・ お互いの特性を理解し、責任と役割分担を明確にして事業を進めましょう。責任と役割分担を明確するための方法の一つとして、パートナーと市が協定書などを締結することが考えられます。(15 ページ参照)
- ・ お互いが持つ情報の共有し、議論をしながら相互理解を深めましょう。
- ・ 事業目的を共有し、段階的な目標を設定しましょう。

事業完了

ステップ4 協働事業についての評価実施

《ポイント》

- ・ 協働の事業形態、協働の形態・実施方法、パートナーの選択、事業の達成度、費用対効果などについて評価をします。(17 ページ参照)
- ・ 評価はパートナーや市で行うほか、サービスの受け手である市民などによる評価も考えられます。また、事業が完了していない場合でも、計画的に各段階で評価を行い、見直し・改善につなげるようにします。
- ・ 評価により明らかになった問題点について、その原因を検討し、解決方法を話し合い、次の事業に生かします。

評価結果を次のステップへ反映

パートナーを見つけるために...

市民協働センターでは、ホームページで利用登録団体の紹介をしています。また、社会福祉法人三鷹市社会福祉協議会 みたかボランティアセンターでも、登録ボランティアグループ等をホームページに掲載しています。そのほか、株式会社まちづくり三鷹、東京都、国のホームページにおいても、パートナーとなるグループ・団体を調べることができます。(協働推進関係団体については、巻末資料 58 ページ参照)

12 市民活動団体等からの協働事業の提案は

新たな課題への対応や既存の事業について、市民活動団体等から提案を受け
る場合があります。

このような提案のなかには、新たな視点や発想に基づき地域の課題を解決で
きるものもあり、十分内容を検討し、積極的に提案を取り入れ実現していくこ
とが必要です。

また、提案の中には、その内容が複数の所管にまたがるものもあります。そ
のような場合には、それぞれの部課が連携して対応するのが理想的ですが、市
民協働センターや企画経営室にご相談いただければ、窓口となり全庁的な視点
に立ってコーディネートすることも可能です。

さらに提案制度実施にあたっては、提案制度自体を評価する仕組みも必要と
なります。

団体は、事業実施の経過・内容・成果などについて、より多くの市民の目に触れるように広く一般に情報公開や情報提供をします。

ウ 個人情報の保護

団体は、事業を実施する上で知り得た情報のうち、プライバシーに関するものなどについては、市の個人情報保護条例に基づいて個人情報の保護を行います。

エ

(2) 市の役割と責務

ア 情報提供

市は、団体に対し事業の実施に必要な情報の収集、提供及び公開をします。

イ 経費の負担

市は、別紙に定める経費を予算の範囲内で負担します。

ウ

4 相互の連絡調整

団体と市は、相互の連絡調整を円滑に行うため、適宜、連絡調整会議を開催して協議します。

5 協定の有効期限

本協定の有効期限は、〇年〇月〇日までとします。

6 事業の評価等

団体と市とは、事業の実施後（ 年 月 日までにおける）事業の評価を行います。また、事業の実施状況を市民に報告する義務を負うものとします。

7 その他

本協定に定めのない事項で、事業を実施する上で必要と認められるものについては、団体と市とが協議して定めるものとします。

年 月 日

団体 住所

団体名

代表者

印

市 東京都三鷹市野崎一丁目1番1号

三鷹市

三鷹市長

印

協働事業と個人情報保護

協働事業を行うにあたり、パートナーに市が持っている事業に関する情報を提供することは当然ですが、その場合も個人情報の取り扱いについては、個人情報保護の観点から慎重に扱わなければなりません。

14 評価を行うには

協働事業においても、評価した結果を次の協働事業にフィードバックし、改善を図るためには、評価を行い、PDCA(Plan 計画・Do 実行・Check 評価・Action 改善)のサイクルを回す必要があります。また、評価は、協働事業の信頼性を高め、透明性を確保するとともに、市民への説明責任を果たすためにも必要となります。

(1) 評価の主体

協働事業の評価には、事業を実施したパートナーと市が評価する自己評価と、サービスを受けた市民等や第三者機関が評価する外部評価があります。事業内容によっては外部評価を行う必要もあるでしょうが、まずは協働事業を実施したパートナーと市が双方で評価することが大切です。

(2) 評価の視点

評価の視点は、協働の進め方などの実施のプロセスに対するものと、事業の成果に対するものがあります。

《評価の項目》

実施のプロセスに関する評価

- ・協働という手法の適否・有効性
- ・目的・目標設定の妥当性
- ・採用した協働形態の妥当性
- ・パートナー選定の妥当性
- ・情報交換など意志疎通度
- ・役割・責任分担の妥当性
- ・パートナーの特性の発揮度

事業の成果に関する評価

- ・事業目的・目標の達成度
- ・パートナーの満足度

パートナーとよりよい関係を構築し、さらなる事業の推進を図るためには、実施のプロセスにおけるパートナーの満足度を評価する必要があります。パートナーの満足度が高い事業は、今後もパートナーが創意工夫をもって事業に取り組み、成果も上がることが期待できます。

(3) 評価の方法

評価を行う時期は、事業が終了した後はもちろん、複数年にわたる場合は、1年に1回は中間的な評価を行い、見直しを行うことが望ましいと考えられます。

パートナーと市のそれぞれで評価した後、事業実施の課題・問題点や今後の改善策を議論しながら、評価結果をいっしょに確認する方法などが考えられます。

評価を行うにあたりパートナーが意見を言いやすい雰囲気を作ることも大切です。

次ページの評価シート(例)により評価を行うことが、効果的だと考えられます。

《例示》

事業の評価シート

記入者氏名		所属(団体・部署)	
記入年月日		事業名	
事業内容			

段階	チェック項目
計 画 段 階	1. 協働が開始された段階は次のうちどれですか。 企画の段階から 実施段階から その他 ()
	2. 協働の呼びかけはどちらからですか。 パートナー 市 その他 ()
	3. なぜ協働で行うのか、理由は明確ですか。(はい・ いいえ) ・「はい」の場合 その理由は何ですか。 パートナーの専門的な知識や技術を生かすことができる 事業の柔軟性、迅速性が期待できる その他 () ・「いいえ」の場合 どうして、そのように感じましたか。 ()
	4. 事業の目的は明確ですか。(はい・ いいえ) ・「はい」の場合 その目的は何ですか。 () ・「いいえ」の場合 どうして、そのように感じましたか。 ()
	5. 事業の目標(何がどのような状態になることを意図しているのか)は、明確ですか。 (はい・ いいえ) ・「はい」の場合 その目標は何ですか。 () ・「いいえ」の場合 どうして、そのように感じましたか。 ()
	6. 事業の実施にふさわしい協働の形態が検討されましたか。 (はい・ いいえ) 「いいえ」の場合 どのような形態であるべきだったのでしょうか。 ()

計 画 段 階	<p>7. パートナーを選ぶプロセスは明確かつ透明でしたか。 パートナーが発案当初から決まっている場合 ・理由は明確ですか。 (はい・ いいえ) パートナーが決まっていない場合 ・幅広い視野でパートナーを検討しましたか。(はい・ いいえ) ・パートナーの選定基準は明確でしたか。(はい・ いいえ) 協働するパートナーを選ぶプロセスは透明でしたか。 (はい・ いいえ) 上記のそれぞれについて「いいえ」の場合 どうして、そのように感じましたか。 ()</p>
	<p>8. わかりやすい言葉で議論し合える自由な雰囲気を作りましたか。 (はい・ どちらかといえば「はい」・ どちらかといえば「いいえ」・ いいえ) どちらかといえば「いいえ」・いいえの場合 どうして、そのように感じましたか。 ()</p>
	<p>9. 相互を理解し合う場が持てましたか。 (はい・ どちらかといえば「はい」・ どちらかといえば「いいえ」・ いいえ) どちらかといえば「いいえ」・いいえの場合 どうして、そのように感じましたか。 ()</p>
	<p>10. 事業計画、収支計画をともに作りましたか。 (はい・ どちらかといえば「はい」・ どちらかといえば「いいえ」・ いいえ) どちらかといえば「いいえ」・いいえの場合 どうして、そのように感じましたか。 ()</p>
	<p>11. 事業の計画において、お互いの特性を生かせる役割分担をしましたか。 (はい・ どちらかといえば「はい」・ どちらかといえば「いいえ」・ いいえ) どちらかといえば「いいえ」・いいえの場合 どうして、そのように感じましたか。 ()</p>
実 施 段 階	<p>12. 進捗状況や事業に関する情報を共有しましたか。 (はい・ どちらかといえば「はい」・ どちらかといえば「いいえ」・ いいえ) どちらかといえば「いいえ」・いいえの場合 どうして、そのように感じましたか。 ()</p>
	<p>13. お互いの特性を生かすことができましたか。 (はい・ どちらかといえば「はい」・ どちらかといえば「いいえ」・ いいえ) どちらかといえば「いいえ」・いいえの場合 どうして、そのように感じましたか。 ()</p>
事 業 終 了 後	<p>14. 事業内容の報告を作り、公開しましたか。 (はい・ いいえ)</p>
	<p>15. 目的・目標は達成できましたか。 (はい・ どちらかといえば「はい」・ どちらかといえば「いいえ」・ いいえ) どちらかといえば「いいえ」・いいえの場合 どうして、そのように感じましたか。 ()</p>
	<p>16. 今後の課題と改善策をお互いに話し合いましたか。 (はい・ いいえ)</p>
	<p>17. 総合的に見て、本事業の満足度はどうですか。 満足・ やや満足・ やや不満・ 不満</p>

15 評価を生かすために

(1) パートナーとのふりかえり

パートナーと市が一緒になり、協働事業の「ふりかえり」を行い、改善点を確認し、課題を共有します。特に評価シートで「いいえ」だった項目について、原因と改善点を検討し、改善に向けた取り組みを行う必要があります。

(2) 協働事業のノウハウの蓄積・継承

市内部でデータベース化などを行い、他部課も利用できるよう評価の情報を蓄積・継承し、いつでも活用できるよう整備することが必要です。

(3) 評価結果の公表

ホームページや広報などにより、広く市民に情報公開を行うことが必要です。

迅速な対応がポイント

評価で明らかになった問題点を、着実かつ迅速に改善する必要があります。例えば、予算措置（時期的な問題）が必要となり、また、制度上迅速な対応が難しいものもありますが、その際には、パートナーに明確にそのことを伝えることが必要です。

さらに、状況説明・改善を見通しが立ったなら、そのことをパートナーに伝えることが必要です。

補則 個人の参加は

個人もボランティアやワークショップへの参加等を通じて、市の様々な活動に参加しています。また、パブリックコメント手続により、市の計画や条例などについて意見を述べたり、市民会議や審議会の委員等として参加することもあります。これらの市民参加も、市の運営にとって欠かせないものです。三鷹市ではパブリックコメント手続については「三鷹市パブリックコメント手続条例」で、市民会議等の委員等の選任については「三鷹市市民会議等の設置及び運営に関する指針」で定められています。(三鷹市パブリックコメント手続条例・三鷹市市民会議等の設置及び運営に関する指針については、巻末資料56・57ページ参照)