

鎌倉市市民活動センター指定管理者 自己評価シート兼実績評価シート

施設名	鎌倉市市民活動センター(鎌倉・大船)
所在地	鎌倉センター: 鎌倉市御成町18-10 大船センター: 鎌倉市台1-2-25
指定管理者	名称: 特定非営利活動法人鎌倉市市民活動センター運営会議 代表者: 石川 勝己 住所: 鎌倉市腰越五丁目16-12
担当課	市民生活部地域のつながり課
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和4年3月31日
評価対象期間	令和2年10月1日~令和2年12月31日

評価内容				
評価項目 番号	指定管理者自己評価		担当課による評価	
	評価	根拠	評価	根拠
1	A	10月の基準改定に基づき、ミーティングスペース、作業スペース等の感染拡大防止対策を講じた。新たなミーティングスペースの開拓に向けて、ネクトン大船と連携して会議室無料お試しキャンペーンを2か月間実施した。アンケートを行い、利用者のニーズを確認した。	A	民間コワーキングスペースとの連携による新たなミーティングスペースの開拓に向けた取組を実施した。また民間の展示スペースの活用についても3月の開催に向けて調整を進めている。新たな活動の場の確保に向けて積極的に取組を実施していることから「A」評価とする。アンケート結果を分析し、ニーズに合わせた取組を展開していただきたい。
2	B	大量印刷の事前予約告知は浸透し、当日の飛込大量印刷はほとんどなくなり予約制が定着した。 印刷代行業務の受託について普段印刷枚数の多い複数の団体にヒアリングをおこなったが、印刷の仕上がりを見て修正をしたい、という要望が強く、代行受託は難しいと判断した。	B	大量印刷の事前予約については、利用者への声掛けによって徐々に浸透していると伺える。新型コロナウイルスの影響で印刷収入が減少しているため、ニーズの把握と他センターの取組を調査しながら、工夫・検討をお願いしたい。

3	B	登録団体情報の更新とデータベース化を進めた。12月までに約50%(200団体)の更新情報を回収、情報を多角的に活用しやすいように Excel のフォーマットへの入力を進めている。	B	団体の最新の活動状況の把握は、団体への情報提供、ニーズの把握及び団体間のコーディネート等のために重要である。それらの情報の活用を見据えたデータ化を引き続き進めていただきたい。業務日誌や相談記録等の記録方法について、Dropbox を活用したことによって鎌倉・大船双方の情報伝達のタイムラグを解消し、業務の効率化を図っている。収集した情報は分析を行い、センターに求められている機能の把握と改善を通じ、団体支援に活用できるように取り組んでいただきたい。
4	B	コロナ禍に対応した持続化給付金、企業助成金制度などの情報をインターネットや他の中間支援施設との連携ネットワークにより継続収集した。	B	市民活動団体にとって有益な情報の収集及び整理を支障なく行っている。
5	B	広報紙パートナーズの発行、鎌倉FM、タウンニュースでの団体活動紹介を定期的、継続的に行った。ホームページの更新情報の表示は1月中にトップページを改訂、見やすくする予定。	C	パートナーズの発行、HP、FB(2回)及び鎌倉 FM 等で情報を発信している。パートナーズでは、フェスティバルや団体の活動についての情報発信を行った。しかし、以前からの指摘事項であるHPの更新情報の表示については、1月中に改訂するとのことであるが、現時点では改善に至っていない。FB については3か月で2回の更新であり、11 月実施の講座についての情報発信を行っておらず、HP や SNS での情報発信は十分とは言い難いため「C」評価とする。従来のツールのみならず、様々な手法を用いて情報発信することを検討していただきたい。

6	A	長期化するコロナ禍の状況に対応し、2回目のオンライン会議講座を実施した。センターの会議室でオンライン会議をする団体が増えたため、ルーター中継器を増設、ニーズに対応した。	B	1回目のオンライン会議講座の反省を踏まえ、対面により2回目のオンライン会議講座を開催した。講座後アンケートは概ね満足との回答であるが、アンケート結果の分析を通じ、団体ニーズを捉えた次回以降の企画に活かしていただきたい。
7	A	企画・運営には大学生の団体の参加・協力を得て、感染予防対策を講じた市民参加型のフェスティバルを実施した。市民と市の担当課の対話企画も盛り込み小規模ながら充実したイベントとなった。転入者向けパンフレットの制作は2月末完成予定で進めている。	B	市民と市の対話企画を通して市の方針を団体に知ってもらい、市民活動への参加や協働のきっかけづくりとして市民活動フェスティバルを開催した。 コロナ禍で難しい現状もあるが、市民活動団体の発表の場の創出については、オンラインの活用等工夫している他市の取り組みなどを情報収集するなどして検討していただきたい。
8	B	神奈川県 NPO 協働推進課との協働による「企業・NPO・大学パートナーシップ」の協定を締結し、準備を進めている。新設の湘南鎌倉医療大学と NPO のコラボ企画を大学側に打診している。開催は3月初旬になる見込み。自治町内会の役員を対象とした「認知症と地域のつながり」講座を2月に開催する準備を進めている。	B	県との協働事業については、引き続き準備を進め、進捗があれば報告していただきたい。懇話会を「団体活動継続のための課題とその解決」というテーマで開催したとのことなので、そこで得た課題を今後のセンター運営に活かすこと。「認知症と地域のつながり講座」については、地域と NPO の交流や連携を促進していくための今後の展開も見据えつつ実施していただきたい。

9	B	専門相談では、土業を主とする専門家リストに基づき、相談の範囲や相談報酬について交渉を進めている。	B	前回、専門相談体制構築について、具体的な案が示されたため、計画的に今年度中の試験運用をするとともに課題の整理に向けて引き続き取組んでいただきたい。一般的な相談業務の QA 集の作成には時間を要している。引き続きスタッフのスキル向上のため、電子化した日報等を活用し、作成に当たっていただきたい。
10	B	来期以降の協働事業の促進に向けて鎌倉市の方針や各課の施策に関する情報を団体に伝える機会をフェスティバルで設定した。地域のつながり課と協働で事業計画や資金調達に関する講座を今期中に開催する。	B	相互提案協働事業は今年度中止となったが、市と市民活動団体の協働促進のきっかけとしてフェスティバルを活用した。来年度の事業募集はないが、団体の提案力向上に向けた取組は引き続き検討していただきたい。
11	B	スタッフの相談対応の平準化を図るため、12月から電話・窓口での相談記録を電子データで保存することとした。	B	団体とスタッフ向けの SNS 講座を開催することなので、これを契機にセンターの SNS 活用に役立てていただきたい。 相談記録の電子化だけでなく、データを分析・整理し、一般相談業務 QA 集の作成には力を入れていただきたい。
12	B	特記事項なし	C	時間外利用の取扱いについては、センター条例第4条及び第5条に規定されているとおり、市長の承認を得て開館時間の変更が可能とされている。事前に届出が必要なものであるため、提出は余裕をもって行うこと。改めて施設の取扱いルールについてスタッフ間で共有するとともに、利用団体への周知をすること。

総合評価			
担当課による 総合評価※	B	総評	●事業計画に基づき今年度中にやるべきことと、来年度に向けた準備を含め計画的に実施してください。 ●各種アンケートについてはその実施だけでなく、内容の分析とニーズの把握に努め、以降のセンター運営に活用できるよう整理してください。

※C=1、B=2、A=3とし、平均点により算出する。C:1 以上 1.7 未満 B:1.7 以上 2.4 未満 A:2.4 以上 3 以下

評価の指標

※評価点の基準を満たすことが客観的に判断できる資料等をできる限り提示すること。

例1: 番号1 A評価「オンライン予約を可能にした。」の場合→客観的に判断できる資料として、「オンライン予約ページ」を提示する。・・・等。

B評価、C評価→利用者集計表を提示。・・・等。

例2: 番号3 A評価「既存の市民活動団体の情報について、一斉に各団体に確認作業を行い最新にした。」の場合→「各団体への通知文及び更新前後の団体情報一覧」を提示する。・・・等。

B評価、C評価→登録団体一覧表(ダイレクトリ)を提示。・・・等。

番号	評価項目	評価点の基準
1	ミーティングスペース、作業スペースなどの空間と機能の提供に関すること。	A: B の基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。 B: 支障なく業務を遂行した。又は、問題が発生したが、適切に対処し施設運営に大きな影響がなかった。 C: 問題が発生し、施設運営に影響があった。
2	コピー機、簡易印刷機などの機材の利用受付に関すること。	A: B の基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。 B: 支障なく業務を遂行した。又は、問題が発生したが、対処し施設運営に大きな影響がなかった。 C: 問題が発生し、施設運営に影響があった。

3	市民活動団体の団体情報の収集に関すること。	A: B の基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。 B: アウトリーチ等による十分な情報の収集を行い、スタッフ間で情報の共有、整理・分析がなされ、支障なく業務を遂行した。 C: 十分な情報の収集、共有、整理・分析が行えなかった。
4	市民活動団体の活動にとって有用な情報の収集に関すること。	A: B の基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。 B: アウトリーチ等による十分な情報の収集を行い、スタッフ間で情報の共有、整理・分析がなされ、支障なく業務を遂行した。 C: 十分な情報の収集、共有、整理・分析が行えなかった。
5	情報誌やインターネット、SNS等を活用した3、4等の情報の提供に関すること。	A: B の基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。 B: パートナーズの発行(発行のタイミングであった場合のみ)、地下道ギャラリー等(展示のタイミングであった場合のみ)、ホームページ、SNSにより、利用者にとって有用な情報を効果的に提供した。 C: B の基準を満たさなかった。
6	市民活動団体の活動にとって有用な知識・技術を習得するための、学習や研修の機会の提供に関すること。	A: B の基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。 B: 研修対象者が明確であり、事業計画に従って市民活動の参考になる学習や研修の機会の提供、又は企画を行い、参加者から一定の評価が得られた。 C: B の基準を満たさなかった。

7	市民活動への参加希望者への情報提供や、市民活動への参加の機会の提供に関すること。	A: B の基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。 B: 市民活動団体の活動情報(イベント等)の効果的かつ的確な発信による情報提供、市内の学校や近隣大学と連携した若年層のボランティア活動支援、市民活動フェスティバル(開催のタイミングであった場合)の活用等により、市民活動への参加の機会を創出した。 C: B の基準を満たさなかった。
8	市民活動団体が、各種団体(市民活動団体や自治・町内会、企業等)と交流及び連携する機会の提供に関すること。	A: B の基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。 B: 日々の相談業務に係るコーディネート、事業計画に沿った懇話会の開催、市民活動フェスティバル(開催のタイミングであった場合)の活用等により、各種団体と連携、交流する機会を提供した。 C: B の基準を満たさなかった。
9	市民活動に関する相談に関すること。	A: B の基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。 B: 電話・窓口相談を適切に記録し、スタッフ間で共有するとともに、相談事例の整理・分析や専門家相談の実施により、相談業務の充実を図った。また、相談業務に係る研修を実施し、スタッフのスキル向上を図った(実施のタイミングであった場合)。 C: B の基準を満たさなかった。
10	市民活動団体と市の相互提案協働事業及び協働事業全般の促進に関すること。	A: B の基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。 B: 協働事業提案に係る講座の開催や事前相談の充実等、協働事業の促進に寄与する事業を行った。 C: B の基準を満たさなかった。

11	その他(スタッフのレベルアップのための研修、学習会を開催した。)	A: B の基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。 B: 事業計画に沿って研修等を開催した。また、研修等を通じてスタッフのレベルアップが図られた。 C: B の基準を満たさなかった。
12	その他	A: その他、業務改善に努め、特筆すべき効果があった。 B: 前四半期と同等の水準のサービスを提供した。 C: B の基準に満たなかった。