

令和 4 年度こまえくぼ 1234（狛江市市民活動支援センター）の 管理運営についての評価報告書

令和 5 年 12 月

狛江市市民参加と市民協働に関する審議会

令和 4 年度におけるこまえくぼ 1234（狛江市市民活動支援センター）の管理運営に関し、下記のとおり評価を取りまとめた。

記

1. 評価にあたって

<目的>

狛江市市民活動支援センターの指定管理業務に関する協定書第 43 条「利用者ニーズを的確に把握し、サービス向上に努めるため、第三者評価を受けて、結果を公表しなければならない。」に基づき、狛江市市民参加と市民協働に関する審議会が、狛江市市民活動支援センターの管理運営全般に関し、各種事業の実績に基づいて客観的な評価を行い、課題の解決や改善すべき事項について助言を行う。

2. 評価方法について

指定管理者である狛江市社会福祉協議会で作成する令和 4 年度事業報告書及びその他必要な資料に基づき評価を行う。

<評価区分>

①個別評価 こまえくぼ 1234 が実施した事業等について、項目ごとに評価する。

評価項目		評価内容
施設利用状況		センターの利用状況
事業収支		業務目的に合った収支
事業実施	相談	適切な相談対応、ニーズに応える体制
	マッチング	個人、団体、行政のマッチング支援
	ネットワーク	団体相互の交流支援
	拠点	施設の提供、施設管理運営
	情報収集・発信	情報の収集・提供
	交流・人材養成・研修	学習の機会提供
	調査・研究、啓発	必要な調査・研究、市民への啓発
アドボカシー		市民への行動提案・行政への政策提言
サービスの維持向上		PR 活動の実施、利用者意見への対応

※「事業実施」区分の 8 つの項目は、指定管理業務仕様書にある事業概要

- ②総合評価 令和4年度事業計画書の3つの主な取組（「1. 情報発信の実施と定着」、「2. 市民活動団体、事業所との連携による事業実施」、「3. 新たな課題への取り組みと検討」について評価する。
また、全体の総括評価を行う。

<評価基準>

①文章記述による評価

個別評価区分については、それぞれの項目ごとに「評価できる点」「検討課題」「助言」などを文章記述により評価する。また、全体の総括としても、文章記述による評価を行う。

②5段階評価

総合評価については、事業計画書に記載された3つの取組みについて5段階評価を行う。

達成度	
A	期待を上回り、特に優れた成果があった
B	期待をやや上回る成果があった
C	期待どおり
D	期待値をやや下回り、努力が必要である
E	期待値を下回り、改善が必要である

<参考とした資料等>

評価に当たっては、次の資料等を参考とした。

- ・令和4年度事業報告書
- ・令和4年度資金収支明細書
- ・令和4年度市民活動支援センター利用状況
- ・広報誌こまえくぼ 1234（令和5年1・2月合併号）

3. 評価

①個別評価

評価項目	評価内容
施設利用状況	<p>■現状の方向性そのまま質を高めていく必要がある。</p> <p>(評価できる点)</p> <p>前年度比 2,000 人超 (+58%) の利用者数増は、コロナが明けたばかりとはいえ、慎重な年代も多い中で来館者数が開館以来最も多く、まずはコロナ禍からの脱却として動き出したという点で評価したい。</p> <p>来館者数の女性、子どもの割合が増加している点は、情報発信およびイベント開催などの効果と考えられ、また、SNS や広報誌での情報発信に努めている点も評価でき、小さな団体にとって気軽に打ち合わせをできる場として有効に機能しており、市民にとって貴重な施設となっている。</p> <p>(今後の検討課題)</p> <p>打ち合わせでの利用が多く、また、新規登録数が少ないことから、いつも決まった利用者が利用していると思われる。また、市民の中には、施設の存在や、どの様なことでこの施設が利用できるのか理解していない人もいると思われる。</p> <p>固定利用者以外にも、幅広い市民が利用できるようになれば理想的である。</p> <p>(課題解決案)</p> <ul style="list-style-type: none">・場所的制限があるので、様々な年代の市民に知られるよう、紙媒体、HP、メルマガ等の広報を引き続き進める。・オンラインからでも相談・登録など利用しやすい環境を整える。

評価項目	評価内容
事業収支	<p>■現状の方向性そのまま質を高めていく必要がある。</p> <p>(評価できる点)</p> <p>支出の増加の原因は、感染拡大防止対策として換気のため窓を開けたままエアコン稼働していた事や、公共料金の値上げのためであり、致し方ないと考えられる。一方、打ち合わせの効率化による時間短縮や職員の時間外勤務の時間数を縮減することにより、支出を抑えた点は評価に値する。</p> <p>(今後の検討課題)</p> <p>センターの価値提供に直結する活動には人的、物的な投入を凶るなど、事業効果を意識した重点付けが重要である。</p> <p>公共料金の値上げ及びインフレによる物価高騰といった外部要因は、今後も引き続き発生する可能性が高く致し方ない面もあるが、対策が必要である。</p> <p>(課題解決案)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去の統計データから、来館者の多い時間に開館し、少ない時間帯は閉館するなど、効率的な運営が求められる。

評価項目	評価内容
事業実施（相談）	<p>■現状の方向性そのまま質を高めていく必要がある。</p> <p>（評価できる点） 支援センターと相談することにより、新規に設立した団体が6団体あることは評価できる。また、専門相談は側面から市民活動の運営を支える力となると考えられる。専門相談員によるオンライン相談の実施等により、全般的に来訪者の相談内容に即した丁寧で細やかな相談体制が確立されている。</p> <p>（今後の検討課題） 事業や専門相談ではオンラインを活用しているが、日常的な相談時にも気軽に相談できるようなオンライン体制の整備をしていただきたい。 長く続くコロナ禍により活動を再開できていない団体を洗い出し、ケアしていく必要がある。また、相談者が限定的になり過ぎていないか実績から分析することで、潜在的な相談ニーズを把握し、解決に結びつけていただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門相談の日時、回数などを広げてより広範囲に渡る支援サポートを検討できないか。オンラインに加えて、団体がさらに利用しやすくなる方策がないか、検討してほしい。 ・市民活動団体のみならず、自治会・企業・教育施設・福祉施設・大学など、様々な立場の「市民」が積極的に連携していくことができる包括的な「窓口」が必要と思われる。

評価項目	評価内容
事業実施（マッチング）	<p>■現状の方向性そのまま質を高めていく必要がある。</p> <p>（評価できる点） 相談者の希望に対して、適切にマッチング支援をしている。企業（JA マインズ）からの提案に対しても、どのような支援が適切か考え、実施した点は評価に値する。</p> <p>（今後の検討課題） マッチングを図るためには、課題の明確化とそれを克服する手法の明確化を前提にする必要があり、その上で有効なマッチングを模索することが重要であり、まず何に興味をもっている人がいるかニーズの把握が必要である。活動したいと希望する個人と、希望する同じ方向性の活動をしている団体等を、どのように繋いでいくか。イベント参加だけでなく、活動主体へと変換していくには何が必要か、導き出す事が課題である。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題と活動の双方の情報を可視化し、どこで何が求められているのか、新たな参加層を見出していくために、もっと情報を発信していただきたい。 ・これから何かを始めたい人が、自分の関心が何に向いているのか整理をし、次のステップに活動を変化していけるようにするため、関心は違っても、集う・知る機会を多く作っていただきたい。

評価項目	評価内容
事業実施（ネットワーク）	<p>■現状の方向性そのまま質を高めていく必要がある。</p> <p>（評価できる点） 情報交換会、サミット、センターのフリースペースを使用したイベントや展示により、団体間の交流が活発に行なわれている。特に、子どもの居場所に関する市民活動団体の情報交換会の開催は、団体からの要望を発展させた形で実現でき、とても効果的であり、評価できる。また、参加団体数、参加者数を見ても、評価できる数値である。</p> <p>（今後の検討課題） 活動分野や立場を超えた出会いの場が不足しており、積極的な交流の場が開かれておらず、多岐にわたるネットワークの構築が必要である。今後継続的に団体がつながり、お互いの活動を理解し合える場が定着して行くのが望ましい。特に違う分野での交流を促すことで、団体の活動の地域での役割が見えてくるのではないか。団体と直接接するセンターだからこそ、団体のニーズを直接把握することができ、今後もニーズ起点に立った活動が求められる。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・単なる情報交換にとどまらず、当該テーマについて何ができているのか・できていないのか、既存の取り組みを深掘りし、その上で交流・連携が必要とされる理由を考える必要がある。 ・登録団体の活動現状をきちんと把握して、情報提供する。最初のネットワークの仕掛けはセンターが行い、その後は、センターはオブザーバーに徹し、見守りを継続できるようなシステム構築を行う。

評価項目	評価内容
事業実施（拠点）	<p>■現状の方向性そのまま質を高めていく必要がある。</p> <p>（評価できる点）</p> <p>駐輪場など、以前は活用されていなかった場所で事業を行うなど、スペースを無駄なく活用し、新たなスタイルで団体活動を支援している。フリースペースの有効活用を図るため、積極的に団体に対してイベント利用を働きかけている点は評価に値する。</p> <p>ちょっとした時間にセンターに来館し、予約なしで気軽にフリースペースを利用できるのは、小さな団体にとってうれしい存在である。センターが、使い勝手が良い貴重なスペースであり、拠点としての役割を果たしている。この良さは継続してほしい。</p> <p>（今後の検討課題）</p> <p>センターが、市民活動の拠点機能として、専らイベント・展示と資料コーナーにとどまっている。市民活動をみんなで考える交流拠点となっていきたい。</p> <p>アート展示など、こまかくだけではもったいない内容の展示などは、エコルマや市役所内などで開催する等、発展させていきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的な課題を提起し、分野・立場・世代を超えた人たちが意見交換したり実践提案したりできるプラットフォームを管理者が形成していくことが期待される。

評価項目	評価内容
事業実施（情報収集・発信）	<p>■現状の方向性そのまま質を高めていく必要がある。</p> <p>（評価できる点）</p> <p>センターの情報発信ツールとして、市民がより手軽に情報収集できる媒体である（旧）Twitter の公式アカウントを開設し、ボランティアや市民活動に関する情報を広く発信することができた点は評価できる。</p> <p>広報誌・情報誌・ラジオなど多角的な方法で情報発信ができています。わっこのこまぐぼコーナーは、市民活動を意識していない市民に自然に情報が届く形で効果があると思われる。</p> <p>（今後の検討課題）</p> <p>情報発信対象が市民活動関係者に限られているため、センターの市民への周知を一層徹底する。特に最近の転入者への情報発信は必要である。</p> <p>情報発信ツールである LINE は、新型コロナワクチン接種をきっかけに、近年急速に幅広い年代が活用し始めた。この流れを利用して、LINE も情報発信ツールの一つとして積極的に活用していただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・活動報告だけでなく、潜在的活動層を想定して、情報の受け手が自分なりのイメージを膨らませることができるよう、さらに多角的な情報発信を検討していく必要がある。 ・市の LINE とタイアップして様々なところからアクセスできるようにすること、双方向型で気軽に相談をできるようなシステムに力を入れていくことが必要である。 ・イベント参加者に、目の前で登録したら、ノベルティを提供するなどのサービスにより、フォロワー数を増加させる。また、狛江市の SNS とリンクさせて、目に触れる機会を増やしていただきたい。

評価項目	評価内容
事業実施（交流・人材養成・研修）	<p>■現状の方向性そのまま質を高めていく必要がある。</p> <p>（評価できる点）</p> <p>市内事業所と連携した子供向けのプログラミング体験や、多摩川水害の語り部によるおはなし会など、様々な学習機会を提供し、民間企業を含む市内の地域資源を有効に活用している点は評価に値する。また、内容もボランティアだけでなく、水害の危険性など防災に関することも取り上げており、大変バラエティーに富んでおり、様々な年代に対応した内容や出会いの場を提供できている。</p> <p>プログラミングや ZOOM の使用など、コロナ禍で身につけたスキルを活用し、時代に合わせた学習機会も提供できている。</p> <p>ボランティアを集めて、行政提案型市民協働事業「にほんごしえん」につなげた点は、センター初の取り組みで、評価に値する。</p> <p>（今後の検討課題）</p> <p>市民活動をめぐるスキル（寄付集め、情報発信、ネットワーク形成、行政との協働事業の組み立て方、補助金獲得の工夫など）を学ぶ機会が少ない。引き続き、どのような機会がより効果的に市民に刺さりそうか、機会の質の向上に努めていただきたい。</p> <p>障がい者理解の小中学校の体験学習プログラムは、様々な立場の市民がいることを子どもの時から理解することができ、今後力を入れていただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何かやりたいと思っている市民は沢山いるので、市民活動のスキルを学べる場や機会を積極的に設けていく。 ・若い世代の市民活動についての希望を積極的に聞き、活動につながるようなアプローチを進めていく ・LINE 等を積極的に活用し、情報発信に努め、市民参加の裾野を広げる。

評価項目	評価内容
事業実施（調査・研究・啓発）	<p>■現状の方向性そのまま質を高めていく必要がある。</p> <p>（評価できる点）</p> <p>他区市町村の事例等を調査・研究し把握することで、市民活動に興味・関心のある個人の選択肢の幅を広げるという昨年の課題解決案を反映し、近隣5市と連携して情報交換を実施したり、団体からのアンケートの調査結果から地域課題を精査したりしている点は評価できる。</p> <p>LGBTQ、点字体験やパラアート等、新たな学びや調査、研究が必要な内容にも幅広くチャレンジしているところは努力を感じる。</p> <p>（今後の検討課題）</p> <p>市内における諸課題を掘り下げていく調査・研究が少ないので、市民活動の勃興や発展を促す知見が生まれにくい。市民アンケートからセンターの活動の課題を抽出し、改善に活かすプロセスを科学的に行っていただきたい。</p> <p>また、団体の予算や規模、抱える問題などに応じて課題解決のために何ができるか整理し、市民活動の活発化につなげていただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本格的な課題調査・研究を進めるために、行政活動と市民活動の現状を確認し、何ができているのか・いないのかを明確にさせる円卓会議やワークショップを重ねる必要がある。 ・センターを利用していない方々の、市民活動や行政活動に対する興味・関心に関するニーズ調査を行い実際の市民活動に対する関心の度合いや希望内容を把握して今後に生かす。

評価項目	評価内容
事業実施（アドボカシー）	<p>■現状の方向性そのまま質を高めていく必要がある。</p> <p>（評価できる点）</p> <p>日本語が分からないために学校生活に支障をきたしている外国人児童のために、地域のボランティアをつなぎ、外国人児童の日本語を支援する団体を創設し、市の市民協働事業へつなげた点は評価できる。</p> <p>（今後の検討課題）</p> <p>個人や団体の声を行政に届けることや、行政の課題を個人や団体に届けることができるような中間的役割を担っていただきたい。</p> <p>免許や資格など個人の特技に合わせ、それを生かせる活動を積極的に発信していただきたい。</p> <p>障がいのある方々との交流は、ともに何ができるかという活動への発展につなげることや、子どもの権利擁護に関して、子どもからの意見吸い上げ、子どもと共に考え進んでいく方向を、関係団体と連携して支援・企画していただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民がどのような活動を望んでいるか、自身のスキルを活かせるものはなにかアンケートをとり、より多くの人々が積極的に参加したい・利用したいと思わせるものが何かを把握する。 ・子どもの問題など権利擁護に関する学習等、世代を超えて学ぶ機会を行政に提言し企画していく。協働事業として関係団体連携を図り企画する。 ・市民活動団体が行政の諸事業を学び、参加・協働するきっかけをつかむことができるようにする。

評価項目	評価内容
サービスの維持向上	<p>■現状の方向性そのまま質を高めていく必要がある。</p> <p>(評価できる点)</p> <p>こまえくぼ、わっこ、SNS等、複数媒体を活用している点は評価できる。特に、若い世代や仕事が忙しい方々でも簡単に情報が得られるようなSNSの活用を常態化させるという昨年の課題解決案に対し、ホームページが改善され見やすくなった点は評価できる。</p> <p>センター施設内の消毒、定期的な施設内の模様替えを行うことで、サービス利用者の満足度につながっている。</p> <p>(今後の検討課題)</p> <p>単発的なイベントはカンフル効果に過ぎない面があるため、適切なプロモーション戦略が必要であり、それにより今後の浸透度、定着度をいかに深めていくかが重要である。</p> <p>PR活動について、PDCAが可能なスキームを構築することで効率的な情報発信、ノウハウの蓄積をしていく必要がある。</p> <p>(課題解決案)</p> <ul style="list-style-type: none"> 若い世代や仕事が忙しい方々でも簡単に情報が得られるようなSNSの活用を常態化させる。 各種情報発信に対する市民の反応について、閲覧数や団体への入会件数、講座への参加者数等の具体的数値を算出することでデータを蓄積し、検証・改善していく流れを業務の中で確立する。

②総合評価

1 情報発信の実施と定着

5段階評価 B (期待をやや上回る成果があった)

新型コロナウイルス感染症の感染拡大が収まり、日常生活は少しずつ元の生活に戻りつつあったが、引き続き感染拡大防止対策を取りながら、徐々に再開された市民活動団体への支援のほか、SNSやコマラジでの情報発信やイベント開催などにより、新たな活動層の掘り起こしに努めることができている。

しかしながら、情報発信は、情報を発信する側の都合でつくられてしまうことが多いので、常に受け手がどのようなイメージを膨らませるかということに留意する必要がある。その視点から、市民活動に関心のある層だけでなく、潜在層も巻き込んでいくことができる情報発信がなされることが期待される。

2 市民活動団体、事業所との連携による事業実施

5段階評価 B (期待をやや上回る成果があった)

市民活動は内向的になりがちなので、外に開いて積極的な交流を促していくことが必要不可欠である。また、市民活動の広がり意識し、分野・団体組織・世代によって縦割り化している現状を少しでも克服していこうとする姿勢が必要と思われる。そのためには、センターが積極的な土俵作りと架橋の役割を果たすことが肝要と思われる。

少しずつ、市内の各団体とつながる仕掛けを実践できているところであるが、保育園・小中学校への体験学習の支援や地域企業と体験学習プログラム等も含めて、地域の理解や地域の課題を解決していくことの重要性を発信していただきたい。

3 新たな課題への取り組みと検討

5段階評価 B (期待をやや上回る成果があった)

センターに問われるのは、市民活動団体と行政の各部署が取り組んでいる課題テーマをめぐって、様々な立場の者たちが掘り下げる機会を提供することである。何が問われているのかを知ることによって、双方の課題設定が進み、新たな活動を生み出す契機が生まれると思われる。

今後は、今まで蓄積してきた経験や情報を最大限に活用し、after コロナ時代の運営を意識していただき、狛江市の新しい市民活動の形をセンターが中心となり築き上げていただけることを期待したい。