

令和 5 年度こまえくぼ 1234 の管理運営についての評価報告書

令和 6 年 月

狛江市市民参加と市民協働に関する審議会

令和 5 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 5 年度事業報告書、センター長へのヒアリング、その他必要な資料に基づき評価を行う。

<評価区分>

①総合評価 全体の総括及び令和 5 年度事業計画書の 4 つの重点取組（「1. 情報発信の定着」、「2. 市民活動団体、事業所との連携による事業実施」、「3. 市民活動の参加推進と整備」、「4. 新たな課題への取組み検討」）について評価する。

②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

<評価基準>

① 5段階評価

総合評価については、令和5年度事業計画書にある4つの重点取組について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

② 文章記述による評価

個別評価については、以下の評価に加え、「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。

評価	
1	現状維持で良い
2	現状の方向性そのまま事業をブラッシュアップ
3	大幅な事業の見直しが必要である

<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5年度事業報告書
- ・ 令和5年度指定管理業務の収支状況
- ・ 令和5年度利用状況
- ・ 広報誌こまえくぼ 1234 (2023年6月、10月、11月号)

3. 評価

①総合評価

全体の総括、及び令和5年度事業計画書の4つの重点取組についての評価

総括	
<p>利用者数は仮移転の影響もあり、やや減少しているが、相談事業、情報発信等新たな動きも展開されている点等一定の評価ができる。今後、活動団体の課題を把握し、課題解決に必要な団体同士の顔の見える関係づくりを狙い、「繋ぐ役割」をより強化することで、こまめくば1234に頼らず、自立した団体が増えていく流れを期待したい。また、行政への政策提言については、市民と行政を繋ぐ役割として非常に大事な立ち位置であることから、更に強化して取り組んでいただきたい。</p> <p>各部門の支援の充実や、多角的な連携を考えると専門性に基づく活動の負担は増えることが想像できる。市民、地域事業所の協力、社会福祉協議会の人的応援を得ながら、事業費を捻出し、職員の専門性を発揮できる体制を整える必要もある。</p> <p>令和7年度のセンターの移転に伴い、現在一部事業を縮小せざるを得ない状況ではあると思うが、今までの支援内容を維持していただくとともに、市民活動の活性化に寄与する拠点となるよう、移転に関しての丁寧な情報発信、運営の整理等に努めていただきたい。</p>	
重点取組	
1 情報発信の定着	5段階評価 B
<p>SNS、コマラジでの発信、情報紙の見やすさ等の工夫や努力がされており、LINEアカウントの運用も実現されている点等評価できる。しかし、その結果が団体の登録数の増加や市民活動の増加に反映するにはまだ至っていない。例えば、学校や子どもの施設等でのイベントや事業者とのイベント等において、市民活動に関する情報を発信する機会を持つ等関心が低い層にも情報が届くよう発信の仕方についても工夫していただきたい。</p> <p>情報発信の技術的進歩は著しく、対応する団体は高齢化の中で発信そのものに苦しんでいると思われるが、センターの支援により発信が行われている点についても評価できる。</p>	
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
<p>地域企業、教育・保育施設を活動に巻き込もうとする姿勢は評価できる。また、各団体、事業所との間に入っての調整はそれぞれの性格、規模、人員構成などにより千差万別であり、緻密な作業が要請されることを考慮すると進展していると思われる。現状ではほんの一部ではあるが、市民団体と他の団体を巻き込んで活動を広げていくこと、繋ぐ役割の更なる充実を期待したい。今後、障がい者、孤独を感じる人、不登校、様々なマイノリティな人を支える活動に力を入れることができるとよい。</p>	
3 市民活動の参加推進と整備	5段階評価 B
<p>若い世代へのアプローチが感じられ、活動の幅が広がっている点、市民の要請から生まれた団体が市民提案型市民協働事業を実施できる団体に成長している点等評価できる。一方で、センターに行けばいろいろなことができるという安心感を持っていただくことが望まれることから、現状データの蓄積により、市民活動に参加したいという時に検索できる状態を期待したい。昨年の段階では、コロナ禍以降の活動が把握されていないこと、高齢化による</p>	

活動の停滞と維持の難しさが挙げられていたが、そのような時こそ頼れるセンターであってほしい。

4 新たな課題への取組み検討	5 段階評価 B
<p>コロナ禍を経験し、業務環境等大きく変化した中で、情報発信や団体の活動自体の見直しなど多くの修正すべき点が生じている。まだ途上の段階ではあるが、新しい視野のもとで、行政とのパイプ役であり、市民との結節点というセンターの果たすべき業務が実施されている。</p> <p>センターの立ち位置である「中間支援組織」といった点を意識して、活動の趣旨を改めて整理していくことで更に発展していくことを期待したい。また、行政の対応として求められている SDGs や脱炭素、多様性社会など現代の社会情勢をセンターの活動に取り込み、より分かりやすく市民に発信していく役割も担っていただきたい。</p>	

②個別評価

こまえくぼ 1234 が実施した事業等についての項目ごとの評価

評価項目		評価
施設利用状況		1
事業収支		1
事業実施	相談	1
	マッチング	1
	ネットワーク	1
	拠点	1
	情報収集・発信	1
	交流・人材養成・研修	1
	調査・研究、啓発	1
	アドボカシー	1
サービスの維持向上		1

評価できる点
<p>施設利用状況</p> <p>来館者の数だけでなく、オンラインでの相談、LINE の登録などの定着も含まれると捉えらるると評価できる。市民や学校活動のちょっとした打ち合わせについては、なかなか適当な場所がないという悩みがある中で、打ち合わせや相談ができる場所として貴重な施設となっている。</p>
<p>事業収支</p> <p>講師謝礼のやり繰りや、仮移転を控えていたことによる物品等の購入抑制を行うなど工夫がなされている。必要な人件費以外、目立った増減もなく安定した運営ができています。</p>

事業実施状況：相談

メールや電話での相談が増えている点については、顔が見えなくても相談したいと思える信頼度が高まったためと思われる。また、相談件数も増えており、相談を経由して3団体立ち上がっている。大きな相談になる前の小さな相談が大切であるため、気軽に立ち話程度の相談も受けている現状は理想的である。

事業実施状況：マッチング

学校において、コロナ禍で実施できなかった地域の方々との交流からの学びに繋がる企画の再開や、それを相談、要望する場所として、実際に高齢者との交流が実現している点は素晴らしい。また、市外事業者等とのマッチング実績があることは、事業所の少ない狛江市において評価できる。

事業実施状況：ネットワーク

さまざまな分野とネットワークの構築は進行しており、子ども食堂の連絡会の発足等の支援を行い、現在も連絡会が継続的に運営されている。

事業実施状況：拠点

市民協働事業提案制度事業と団体のマッチングや市民公益活動事業補助金の活用を足がかりとして、自主運営できる団体への成長を促す拠点となっている。また、市民活動の拠点として、イベントや展示を通して施設全体を活用できている。

事業実施状況：情報収集・発信

LINE や見やすい情報紙の発信など市民の目に触れる機会が多くなっている。また、わっこ、コマラジなどの複数のチャンネルで発信していることも評価できる。

事業実施状況：交流・人材養成・研修

狛江サミットを市民活動に興味のない方でも参加してみたいくなる内容に工夫して実施した点はとても評価できる。さまざまな講座を企画し、情報交換会やイベントにより、交流の輪を広げており、サンタクロース養成講座など、ユニークな講座により参加のハードルが低くなっている。

事業実施状況：調査・研究、啓発

保育園での「ふくしえほん」や地域ふれあい体験プログラムとフードバンクをつなげた活動など素晴らしい。ボランティアのハードルを下げようと考えている点や子どもの心理をよく考えて動画を作成するなどの工夫した取組は評価できる。

保育園や小学校での体験学習の需要が多くあり、団体から講師やサポーターを派遣するなど適切なコーディネートがされている。調査活動については「こまえくぼ 1234 フェスティバル」来場者対象にシールアンケートを行うなど工夫されている。

事業実施状況：アドボカシー

ボランティアを特別なことではなく、ちょっとしたこと、できることでよい、という視点から支援をされている点はよい。また、外国人への日本語支援の団体が NPO 法人として独立し始めているこの2年間のように市の課題への対応と市民活動のコーディネートは評価できる。

サービスの維持向上

さまざまな宣伝媒体を通じて、積極的に活動がされており、特に SNS の活用は評価できる。利用者からの要望がなかったことは、日々のサービス対応について、取り立てての改善要望はなく満足していると解釈できる。

検討課題等

施設利用状況

施設利用は来館以外も多くあるが、やはり市民活動の場所としてのニーズは大きいので、特に市民センター改修に伴う場所不足について対応が望まれる。

事業収支

多少の謝礼等を払っても、外部から人を呼んでアピール、宣伝活動をしていただきたい。市庁舎内へ仮移転し施設維持管理費の支出がある程度抑えられると思われるが、事業運営にどのように反映させるか検討が必要と考える。

★課題解決案★

- ・講師謝礼金や事業費に関しては、企業を巻き込み、謝礼等も含めて効率よく活動やイベントを実施することができるように工夫する。

事業実施状況：相談

相談に関しては、マッチングも視野に入れて、市民が気軽に相談できるのはもちろんだが、既存の社会資源が市民及び市民の活動とつながる場として機能できるような窓口の位置づけとなることが重要になる。相談がどのような成果に繋がったかを数値として確認したい。電話相談が多いとのことだが仮移転に伴いスムーズな対応継続が望まれる。

★課題解決案★

- ・何についてどう相談できるのかという情報を発信する。

事業実施状況：マッチング

コロナ禍以降、ボランティアの活動場所が減っているとのことだが、活動方法の提案や、真に必要なボランティアは何なのか等の背景を探り把握したうえで、マッチングを行うことが必要である。

★課題解決案★

- ・団体設立前の、やりたいことがどのようにしたらできるのか、全く想像がついていない個人の方の相談窓口となり、やりたいことを明確にした上で動き出しを後押しする。

事業実施状況：ネットワーク

企業は事業活動の一環として社会貢献を行うことが求められており、CSR 活動については、企業活動と社会貢献活動を一体化させた経営を目指していくことが本来の趣旨となっているため、「企業と社会活動との関わり」という視点で考えていく必要がある。

職業体験など子どもが勉強するよい機会となる団体からの問い合わせが増えている。さまざまな社会資源や福祉資源を有効活用するために、市、社会福祉協議会、センター等の協力体制の確立が求められる。

★課題解決案★

- ・ネットワーク化を支援する目的やその活動概要をより明確にする。

- ・情報技術の向上は、人と人とを繋ぐ基本的な課題となるため、常に技術向上のための講習会等を開催する。
- ・中学生の職場体験以外にも、夏休み中の小学生向けの企画など商工会と連携して、CSRとしてできる事業者を発掘する。

事業実施状況：拠点

市民活動団体の気軽な発表の場として、年間を通して「あそこに行けばいつも何かやっている」を確保しつつ、更に市民の興味を喚起する独自の拠点としても事業拡大を検討する。また、移転期間中・移転後を見据えた運営効率化が望まれる。

★課題解決案★

- ・移転後の好立地を活かし、市民団体や事業所とも協力し、新しい企画を実施する。

事業実施状況：情報収集・発信

ボランティア活動への参加の低年齢化を目指すのであれば、インスタグラムの活用も考慮していただきたい。コマラジでの発信も定着してきていることは評価できるが、まだ市民に浸透しているとは言い難い。人口増が進んでいるので、新規転入者への周知を進め、狛江市への愛着を醸成してほしい。

事業実施状況：交流・人材養成・研修

市民活動をした人だけの交流ではなく、市のさまざまなイベント（例えば音楽・芸能等）と一緒に、遊ぶ・楽しむ・学ぶ（交流・学習・研修）等を企画し、楽しく市民同士が知り合う中で、市の課題に取り組む活動が生まれる機会に繋げていただきたい。イベントなど誰もが参加できることが理想であるが、幼児や外出ができない事情を抱えている市民へのアプローチも積極的に進める必要がある。

また、団体運営のノウハウを知りたい、高齢化による事業継続が困難という団体は多いのではないと思われる。それらのニーズの掘り起こしやリサーチなどにも取り組んでいただきたい。

事業実施状況：調査・研究、啓発

気軽なワークショップから市民の関心のきっかけを作り、その後アンケートの実施等によりデータを蓄積し、その結果をもとに、子ども、保護者、地域団体、外国籍の方、地域の企業等々に対して市民がどのような活動を期待しているかを掘り起こしていくことが望ましい。また、データを市の担当部署と検討し、可能なことは実現に向けて進める等アンケート結果を踏まえ、ボランティア活動や市民活動の今後の発展に繋げてほしい。

市内の小中学校からの依頼に基づき福祉体験等の協力を行っているが、こうした活動は全校で行われるのが望ましいことから、教育委員会を通じて各校で差異が生じないように実施してほしい。

事業実施状況：アドボカシー

何かしたい、何か地域で役立ちたいと考えている市民は多いと思われるが、市民にとって行政の窓口は敷居が高く、団体に所属していないと表面に表れにくい。市民の感じている課題を個人の相談などから活動に繋げる提案を市にも上げてほしい。また、市民協働事業提案制度と団体のマッチングをより積極的にしていただきたい。

サービスの維持向上

子どもから若者、現役世代に興味・関心を持ってもらうために、現状での各団体の状況（現状の把握）と市民の問い合わせに対応できる情報の蓄積、市民が活用しやすいシステムの開発を期待したい。今後の移転に伴う情報の分かりやすい発信や新たなセンターの開始に向けた市民の要望調査が必要である。全ての活動に言えることであるが、センター職員の増員が望ましい。