

## 令和 2 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（案）

令和 3 年 月

狛江市市民参加と市民協働に関する審議会

令和 2 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 2 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2年度事業計画書の3つの主な取組（「1. 支援センターの新たな課題への取り組み」、「2. 情報の収集と発信」、「3. 支援センターのPR」）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2年度事業報告書
- ・令和2年度資金収支計算書
- ・令和2年度市民活動支援センター利用状況
- ・情報誌えくぼ（令和3年3月1日号）
- ・広報誌こまえがお（令和3年3月15日号）

### 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>利用者数は昨年度の約5割と大幅に下回っているが、センター本来の事業趣旨に合致した利用が多く、一定の利用者がいると判断できる。</p> <p>コロナ禍において臨時休館や制限付きでの開館という厳しい状況が続いたが、活動場所のない団体にとってフリーで使用できる貴重な施設となっていることや、団体との繋がりが継続されているという点において、市民活動の継続を支える重要な役割を担っていると考えられる。</p> <p>(今後の検討課題)</p> <p>センターに来られない団体・市民に対するオンラインへの支援について、コロナ禍を機に多くの方がオンライン参加できる仕組みづくりが必要である。</p> <p>コロナ禍が継続、あるいは行動制限が続くと思われる中で、市民活動を後退させることのないよう、どのように団体を支え発展させていくか、また効果的なセンター事業を推進していくのか継続的な検討が必要である。</p> <p>(課題解決案)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>職員向けのオンライン研修を充実させることで、職員がオンラインに関する仲介的役割を担う。</li><li>センターの市における役割付けを全体俯瞰で大きく変える案も持つておく。</li></ul>

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>Zoom のライセンス取得、オンライン用パソコン購入等、オンラインとリアルを併存させた活動支援や翌年度のコロナ対応を見据えた対応を目的に予定支出項目の変更を行い、臨機応変に対応できている。</p> <p>また、東京都の助成金を活用し体験学習動画を制作する等、有意義な活動ができており、支出コントロールにより指定管理費が抑制されている。</p> <p>(今後の検討課題)</p> <p>利用者が高齢者中心であることから受益者負担は利用者にとって荷が重いと考えられるため、外部からの助成金獲得について更なる努力をすることにより、サービス向上に努めていただきたい。</p> <p>広報誌関係は複数あるが、ホームページの活用等が増えていることも考え、内容の棲み分けを図っていくことが必要である。</p> <p>施設運営は費用の多くが人件費となるため、労働時間を何のためにどう使ったかを振り返れるような仕組みを導入するのも一考に値する。</p> <p>(課題解決案)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引続き助成金等の確保に努めるとともに、利用者の受益者負担や YouTube の収益化等も視野に入れ、収入を得ることで更なるサービス向上を進める。また、パソコンや Zoom 等を利用し、コロナ禍における新しい市民活動の形の模索や、他自治体の斬新な使い方等も参考にする。</li> <li>・広報費に関しては紙媒体で効果的なもの、年代によって効果的なもの等、配布後のリサーチを図る。</li> </ul>

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）</p> <p>コロナ禍での来所者減もあり、一般相談は昨年度の3分の2程度と大幅に減少しているが、電話相談件数は前年水準を維持しており、環境変化の中でも一定の機能は維持されており、コロナ禍以前より市民に寄り添って対応してきたことの結果だと推察される。</p> <p>また、コロナ禍で活動が止まってしまった福祉団体への援助や高齢者世代の能力に合わせた対応等、センターだからこそ可能な対応が見られるなど、日頃から各種相談に対し丁寧に対応してる様子が窺え、市民活動の窓口として役割を果たしている。</p> <p>（今後の検討課題）</p> <p>オンライン相談の対応など、来所しなくても気軽に相談できる体制整備が必要であると同時に、コロナ収束後を見据えて顔の見える相談であるリアル対面の更なる充実についても並行して検討が必要である。また、個人からの電話相談の件数は多くないため、個人向けを中心に電話での相談が可能であることの周知が必要である。</p> <p>相談件数が減少した要因はコロナ禍による影響が大きいと思われるが、それ以外の減少の要因も分析し、前向きな次のアクションに繋げていただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開所している時間帯は常時オンライン相談を受けることができる体制を整える。</li> <li>・小中学生の保護者向けに個人相談の周知をするなど、ピンポイントでターゲットを絞った周知を行う。</li> <li>・ホームページのQ&amp;A コーナー等の充実や、簡単な相談にはいつでも応えてもらえると思える相談環境を作る。</li> <li>・利用状況のデータや実際の利用者の声等から相談件数減少の要因を分析する。</li> <li>・Zoom ライセンスを活かし、情報発信を継続的に行う。</li> </ul>

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）</p> <p>CSR 活動の周知の取組みを通じて、市内事業所のセンターへの登録に繋がったことは評価できる。企業市民（事業所）の活動も広い意味では市民活動となるため、引続き広く周知を図っていただきたい。</p> <p>団体や行政等、各方面との意思疎通が図れており、団体と小中学校を繋げる等好事例も多いため今後も積極的に活動していただきたい。また、マッチングが単なる紹介だけでなく、事後フォローもできている点は評価できる。</p> <p>（今後の検討課題）</p> <p>コロナ禍により対面が難しい中でオンライン等の新しいマッチングの形を模索し、市民の中に潜在している様々な力の掘り起こしと把握を進めていくことが重要である。</p> <p>小さな団体であっても行政と繋がることで新しい動きになる場合や、行政側の考えや要望を団体が知る機会となるため、センターが団体と行政との掛橋となっていきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・気軽にオンラインで相談等ができる体制を構築する。</li> <li>・ボランティアや様々な活動に興味を持っている方や、専門的なスキルを持っている方に対し効果的な働きかけを行い、人材バンクシステムを機能させる。</li> </ul>

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）</p> <p>過去にセンターの支援によりネットワーク化した連絡会が3年目に入るなどしっかりと定着したと思われる事例が出てきており、また、新たなネットワーク構築のためコロナ禍に即した丁寧な対応をしている姿勢等評価できる。</p> <p>狛江☆サミットは初のコロナ禍開催となり試行錯誤となったが、事業としてもかなり定着してきており、コロナ禍においても団体の交流の機会を設定するとともに、市公式YouTubeにおいて動画を後日見られるようにするなどの工夫を行った点は評価できる。</p> <p>（今後の検討課題）</p> <p>団体登録数に対して事例が少ないと思われるため、より活発なネットワーク支援を期待したいが、団体の方針や独自性、運営能力等はそれぞれ異なるため、必要に応じて、センターがうまく調整役を担うことが求められる。</p> <p>同分野の横のつながりだけでなく、必要に応じて行政・関係機関と連携できる支援を継続するとともに、広域的な視点も取り入れていただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体の活動内容も年々増加・多様化してきているため、他の市町村や団体との関係をより一層深める。</li> <li>・ネットワーク作りには仕掛けが必要であり、初めはセンターが構築し、自主運営となっても定期的に確認し、継続的な支援を行う。</li> </ul>

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）  フリースペースを、新たな活動を始めるきっかけの場として有効活用している点（イベント及び展示の利用）は良いと思う。また、コロナ禍でも集まることができる配慮として、入館者への消毒の徹底、パーティションの設置、サーモグラフィの使用等の感染予防対策がきちんとされている点についても評価できる。</p> <p>令和2年度に新たに設置した屋外の情報スペースにも団体情報を掲示していることは、コロナ禍において三密回避にもなり有効である。</p> <p>（今後の検討課題）  団体同士のつながりを求めている方や、個人で市民活動に関心を持っている方にとって、よりセンターが身近な存在となるための工夫が必要である。年代や立場によって拠点として求めているものを把握し、拠点としての運営に反映させていきたい。</p> <p>フリースペースを含めたスペースのあり方や所持している備品の使用等について、施設利用全体と絡めて検討していただきたい。</p> <p>（課題解決案）  ・オンライン上においても市民活動の支援の拠点となる方策を検討する。</p>



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>ホームページのアクセス数は増加しており、非接触型の情報発信、共有ツールとして重要な役割を果たしていることが窺える。また、コロナ禍の状況にすぐ反応し、ホームページ利用勉強会の開催や、コロナ禍での悩みをホームページに掲載した動きは評価できる。</p> <p>情報発信については積極的に行われており、特にコマラジとのコラボレーションは、新たな層に情報を発信できる貴重な機会であると思われるため、継続して取り組んでいただきたい。</p> <p>(今後の検討課題)</p> <p>今後、オンラインで繋がる団体や個人の増加が予想されることからその対応が必要となる。一方でデジタル難民になりがちな高齢の団体への支援も増加することが予想されるため、職員向け・団体向け双方への研修・学習の機会が必要である。</p> <p>複数発行されている紙媒体の情報誌について、費用対効果も勘案し、効果的な整理と配布方法を検討し、フェイスブックやツイッターも含め有効な情報発信が必要である。</p> <p>(課題解決案)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・習熟度に応じたオンライン関係の研修を実施する。また、デジタルに強い人員の確保・育成を行う。</li> <li>・情報誌については、市民による編集という点を活かしながら作成するとともに、情報を届けたい層・年代に合った発信方法を選択する。</li> </ul>

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>市民活動に役立つホームページ利用勉強会やスマートフォンの操作に関する講座を開催することで、ポストコロナ時代における市民活動を維持・充実させる上で効果的なスキルアップを支援したことは評価できる。</p> <p>また、団体、保育園、小中学校等ともきめ細かな交流・学習機会を持っているとともに、特に体験学習部会の動画制作・配信は小中学生だけでなく、市公式YouTubeへの掲載により広く市民へ発信することができている。</p> <p>(今後の検討課題)</p> <p>フィジカルディスタンスの確保を前提とした市民活動を行うためには、IT利用は不可欠であることから、より効果的な実施方法・内容の検討が必要であり、今後もITリテラシーを高めることで、市民活動の選択肢を増やしていただきたい。また、若年層世代への市民活動のきっかけづくりも検討していただきたい。</p> <p>(課題解決案)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者向けのデジタル機器対応のために、自らの疑問を検索して解決する能力や、信憑性の低い情報を見極めるコツ等、学習レベルやニーズに応じた学習機会を検討する。</li> <li>・どのような内容の学習会が必要であるか、メールやメールマガジン等で登録団体に簡単なアンケートを実施することで需要を把握する。</li> <li>・Zoomを活用した交流の形を構築することで、オンライン上での交流の機会を提供する。</li> </ul>

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）          コロナ禍のため適正な結果が得られないとの判断から市民活動に関するアンケート調査を見送った判断は評価できる。          また、センター入口付近の掲示板も、市民への啓発として何を目的としている施設なのか分かりやすく、施設周囲が明るい印象になっている。</p> <p>（今後の検討課題）          市民や団体がセンターにどのような支援を求めているのか、また期待していることは何か、更なるニーズ調査を行い把握することでセンターとしての方向性を探る必要がある。また、調査の実施にあたっては、コロナ禍であることや回答者の利便性等も考慮し、オンライン等の活用も検討が必要である。          市民活動というと福祉・学校・子育て・スポーツ・防災・文化活動等が考えられるが、新たな市民活動の領域開拓や分野の区分け等、時間と共に変化しているものを再度見直し、より便利な形を模索していただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報発信だけではなく、発信した後の反響を含めどのように受け止められているのかを把握し、更なる市民意識の啓発を図る。</li> <li>・他市の事例を参考にするなどして、新たな市民活動の領域開拓や分野の区分けを検討する。</li> </ul>

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）  社会全体の動きが鈍い中で、社会貢献を実施している市内企業・市民活動団体・行政機関の連携を積極的に進めた点や、市の状況に即した企業や市民活動団体との関わりのあり方を検討している点は評価できる。</p> <p>福祉施設等の市民活動に活用できるスペースの社会資源調査は、センター内だけでなく市内全体で市民活動を支えていく意識醸成のためにも効果的である。</p> <p>（今後の検討課題）  社会資源調査を基に、センターのホームページに掲載されている施設名や設備の情報だけでなく、具体的にどのようなことに活用できるのかという活用案を提示することが望ましい。また、協力先に団体や個人のニーズを伝えることで、広く市民活動と地域施設・企業との連携を図っていただくとともに、行政への積極的な提言を行っていただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会資源調査は、法人や企業等、様々な分野の地域意識・市民貢献度を上げることにも繋がるため、法人や企業等へ継続的な情報発信を行う。</li> <li>・社会資源調査を基に行政との定期的な意見交換を行う。</li> </ul>

評価項目	評価内容
サービスの維持向上	<p>■現状の方向性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>コマラジへの出演や施設入口付近への掲示板の設置等、新たなPR活動だけでなく、ホームページを積極的に活用するなど、様々な形で取り組んでいる点は評価できる。また、一般市民に認知が足りないとの認識から、開設5周年イベント等のPR施策を検討するなど、センターのPRや市民活動の活性化に真摯に向き合っている姿勢が評価できる。</p> <p>緊急事態宣言中においても、閉所ではなく、感染対策を行ったうえで開所し、市民が利用できる状態であったことは評価できる。</p> <p>(今後の検討課題)</p> <p>センターを知らない市民が3分の2と多いため、市民活動の裾野を拡大する取組みを充実させる必要がある。ただ、告知策による認知拡大にはそれなりのコストがかかるため、インフルエンサーマーケティングのようなアプローチも併せて検討していただきたい。</p> <p>コロナ禍でのサービス展開の活性化も必要である。</p> <p>(課題解決案)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市内の様々なイベントを活用し情報発信することによりPTA等も含め各機関への働きかけを行う。</li> <li>利用者・運営委員会・専門部会等へ細かな聞き取りを行うとともに、市民へのアンケート等によりセンターに何を望んでいるのか、市民の考え方を探究してほしい。</li> </ul>

## ②総合評価

3つの目標	5段階評価
1 支援センターの新たな課題への取り組み	C 期待どおり
2 情報の収集と発信	C 期待どおり
3 センターのPR	C 期待どおり

### (総括)

新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館や制限付きでの開館という難しい運営が続き、新たな取り組みが困難な状況であった中でも、動画制作やコマラジへの出演、Zoomライセンスの取得等積極的に対応しており、市民活動を支える役割を担うことができている。

しかし、依然として認知度が低いため、例えば、子どもの頃から馴染みのある場所として認識してもらえるよう、YouTube や Instagram 等を活用し、センターの取り組みを紹介する動画を提供することで視覚的に理解できるPRを行うなど、長期的ミッションとして認知度を上げていくような工夫も必要である。

新型コロナウイルス感染症が生じてから1年以上が経ち、コロナ禍を理由に活動の不可が言えない状況になっており、コロナ禍における安心安全な事業運営が新たな課題となっている。今後のポストコロナ時代に向けて、取得したZoomライセンスなどオンラインの効果的な活用とリアルな場の融合について模索し、広く市民に提供していくことで粕江市の市民活動の質を更に上げていただけることを期待する。