

令和3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（案）

令和4年 月
狛江市市民参加と市民協働に関する審議会

令和3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3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
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3年度事業計画書の4つの主な取組（「1. 新しい情報発信の実施」、「2. 市民活動団体、事業所との連携による事業実施」、「3. 市民活動へのきっかけ作りの実施」、「4. 今後の新たな課題への取り組みの検討」）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4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3年度事業報告書
- ・令和3年度資金収支明細書
- ・令和3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4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 1,000 人超 (+37%) の利用者数増は、コロナ禍という状況を考えると施設の存在意義を感じる。また、団体ニーズ (周年イベントで団体間の交流を促進、予約なしで少人数で打合せができる等) を取り込み、積極的に施設利用の機会を創出しようと努めている。</p> <p>コロナ禍で臨時休館の時期もあったが、感染症対策の徹底や予約なしで気軽に利用できるフリースペースの利便性の良さ等により、団体が市民活動を止めることなく継続して活動できる貴重な施設となっている。</p> <p>(今後の検討課題)</p> <p>利用者が平日に多く週末に少ないと言う傾向は、平日働いている市民が週末に利用する流れが少ないことを表している。それらの市民に対し、センターの認知度を上げることで新たな活動が生まれるような流れも模索して欲しい。</p> <p>未だコロナ禍が継続している状況を考えると、団体や個人が来所しなくても利用できる方法を検討していくことが必要である。</p> <p>(課題解決案)</p> <ul style="list-style-type: none">・ イベントによる施設利用や周知は、施設の存在を知らない市民への訴求力が大きいいため、イベント会場をセンターだけでなく他にも設けるなど工夫をする。・ オンライン上でも気軽に相談等ができるような仕組みを構築する。

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>昨年度比で突発的な変動なく収支管理できており、活動内容や規模から考えても収入・支出ともに費用として妥当である。</p> <p>また、周年イベントについて、実行委員会方式を取り、費用を協賛金で賄うなど自助努力が感じられる。</p> <p>(今後の検討課題)</p> <p>with コロナ、after コロナを視野に入れた環境変化に即応できる、柔軟で機動的な予算編成が必要である。また、施設運営は費用の大半が人件費となるため、支出が適正であるかどうかを客観的に分析することが必要である。</p> <p>今後も大規模なイベント等を実施する際は、収入面を昨年度の周年イベントのように自助努力により賄うこと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"> ・事業に見合った人件費であるか検証を行う。 ・魅力的なイベント案件は資金が集まりやすいクラウドファンディングの利用を検討する。

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） コロナ禍という難しい運営状況の中、センターへの相談から新規団体として10団体が立ち上がったことは評価できる。対面だけでなく電話やメール等を活用し、全般的に各団体や個人に寄り添ってヒアリングを行い、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が必要である。 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。 数件ではあるが、個人の発意を団体形成につなげることができなかった点は改善の余地がある。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体づくりのノウハウ（メンバーの集め方、組織ミッション・団体運営方針の合意形成の進め方等）を、センターが提供し、市民個人に助言できるようになることが望まれる ・対面での相談はハードルが高いと感じる個人・団体も存在することから、SNSを活用した双方向でのやり取りが気軽にできる環境整備が必要である。 ・コロナ禍でも活発に活動できている団体の事例を紹介し、活動方法の工夫などを具体的に紹介できると良い。 ・相談者からのフィードバックアンケートを行ない、今後の相談体制に活かす。

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） 職場体験動画制作に際し、教育委員会とセンターのCSR登録企業をマッチングした事例は、新たな試みを感じ評価できる。</p> <p>個人で新たに取り組みたい活動の相談があった際、無理な団体立ち上げを支援するのではなく、状況に応じて従来の団体とのマッチングを行い、実質的な活動へ繋げた対応や、コロナ禍であってもボランティアと連絡を絶やさない体制は今後も継続していただきたい。</p> <p>（今後の検討課題） より幅広く効果的に個人を団体に繋ぐ役割を担えるよう、登録団体の活動状況や課題について常に把握できる体制の整備が必要である。</p> <p>行政の抱える課題等について、個人や団体を市民活動に繋げる伴走役としての取り組みにさらに注力していただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体からの情報発信の工夫やアンケートによる状況把握を定期的に行う。 ・オンラインで情報共有ができる体制を構築する。 ・すでに登録している個人や団体だけでなく、市民活動に興味を持っている潜在的な人材に対し、効果的な情報発信を行うことで新たな力の掘り起こしを行う。

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>子ども・福祉・まちづくりの3つの分野でそれぞれ狛江サミット mini を開催したことで、各団体が他団体との交流を意識するようになったのではないかと思う。コロナ禍という環境下においても新しくできることを工夫して実施できている。</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では、新しく活動を開始した団体も加入して団体間での情報共有や、意見交換、行政関係部署との連携を図るなど、1つのネットワークとして確立されている。</p> <p>（今後の検討課題）</p> <p>各団体が、どのような団体と繋がりたいと思っているかを把握することで、新たなネットワークの構築や、各団体の課題解決にも繋がると考えられる。同分野だけでなく、異分野間でのネットワーク構築により新たな市民活動へと発展していくことが期待できるため、必要に応じてセンターが調整役を担うことが求められる。</p> <p>団体相互の交流を促す事業である狛江☆サミットがコロナ禍により非開催となってしまったが、オンラインでも開催できるよう検討していただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページや SNS 等を活用し、ピンポイントでネットワーク化の希望がある団体を募る。 ・活動の方向性は違っても交流の機会を設けることで様々な意見が出てくると思われるため、異分野間での交流の機会を定期的に設ける。 ・状況変化に左右されにくいサステナブルな開催手法の開発を検討する。

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） コロナ禍により提供できない事業や制限を設けながらの運営となったが、団体の活動再開の拠点としてフリースペースの活用を積極的に提案している点は評価できる。また、フリースペースのレイアウトを変えることによる感染対策や資料コーナーの充実など利用しやすい空間作りに努めている。</p> <p>団体にとってちょっとした時間に予約なしで集まることができる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。</p> <p>（今後の検討課題） 比較的規模感のあるイベントを毎月実施することで広報しやすくなり、毎月何か企画があるとこれまで以上に市民に気にかけて貰うようになるのではないか。</p> <p>拠点としてのスペースが限られている中で、Web 上も1つの拠点と捉え、センターの活動予定や報告だけでなく市民団体のモチベーションになるような仕組み作りを検討していただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別対応のみならず、コロナ過での通常活動を支援するための基本方針や具体的なソリューションをセンターが持つ必要がある。 ・時間帯や利用者の関係等から適切なイベントの実施を検証する。 ・Web 上で他の区市町村や他団体、個人、企業等との交流拠点（メタバース等）の創出を検討する。

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>以前から継続しているセンターのホームページ上で団体自身から発信してもらうという取り組みは、主体的な市民活動の形としても良いと感じる。また、それによりアクセス数も堅調に増えており相乗効果があると考えられる。</p> <p>コマラジでの情報発信やわっこのこまえくぼコーナーは、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>オンラインに対する苦手意識の強い世代においても、各団体が主体的に発信できるようにするための新たな手法の検討や、そもそも操作自体が苦手な団体に対し、「団体のICT・ホームページ更新等の支援」を行うサポーターの確保をすることで、若い世代も活躍できる市民活動の場になるのではないかな。</p> <p>情報発信したことで団体のメンバーが実際に増えたのか、どのような反響があったのか、その成果を数値化できる仕組みを構築することで、能動的に挑戦してみようという団体が増えるのではないかな。また、一方通行の情報発信だけでなく、団体と団体の連携を創り出すような情報の発信が必要である。</p> <p>(課題解決案)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター主導によるサポーター制度の創設。 ・情報発信に関する定期的なアンケートの実施。 ・センターホームページやSNSに団体同士で交流ができる掲示板のようなオンラインコミュニティ構築の検討。

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） 企業と協力して実施した子ども向けのプログラミング教室や、コロナ禍により実施できなかった職場体験の代わりに行なった職場体験学習動画の制作は、子どもへの学習機会の提供だけでなく、企業の市民活動も併せて実現しており評価できる。また、ZOOMの使い方講座はコロナ禍のニーズにも合致しており、時代に即した学習会であ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） 世代交代を課題としている団体が多いことから、若い世代の確保や人材育成が急務であり、解決に向けた動きが必要である。 これからの市民活動に必須なスキルであるオンライン会議ツールの活用について、ZOOMの使い方講座の参加者が少ないことから、必要としている個人・団体に情報が広く届くように効果的な周知を行うことで学習の機会を確保していただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プログラミング教室のような人気の事業に抱き合わせで、他団体の若い保護者世代向けの企画を併用して行い、市民活動に繋げる機会を作る。 ・若い世代との繋がり方や繋がるための手段については、オンラインが最も有効であることから、世代交代に課題を抱える団体に対して適切な学習の機会を提供する。

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>市民活動に関するアンケート調査について、市民個人を対象とした定量的なアンケートではなく、団体を対象とした定性的なアンケートを実施した点や、郵送だけでなく Web 回答も併用したことで、253 団体へのアンケート実施に対し、回答率約 50%であったことは評価できる。</p> <p>（今後の検討課題）</p> <p>調査結果から得られた気づきと対応策の提言内容を明らかにすることで、今後のセンター運営に生かしていただきたい。</p> <p>センターを利用していない市民に対しても、市民活動や行政活動への興味や、ニーズ、理由等を調査することで、若い世代の動きを作るための支援に繋げていただきたい。</p> <p>団体の活動に対する支援や事業は多く実施されているが、個人で可能な活動についてもより手厚く支援できるよう検討していただきたい。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターの運営委員を中心とした検討チームにおいて、アンケート調査結果の分析や課題を整理し改善策を検討する。 ・センターや市が実施する不特定多数の来場者が見込めるイベント開催時に、ニーズ調査や意識調査、気軽にトークできる場を設けることで市民の方々のアイデアや思いを汲み取る。 ・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。

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） 相談をきっかけに、外国人児童の日本語支援の活動を後押しし、市内小学校の保護者に団体化を働き掛け、地域で外国人児童を支える活動をスタートさせたことや、その課題を行政とも共有することで今後の支援環境づくりを提案できた点は評価できる。</p> <p>（今後の検討課題） 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。また、市民協働事業提案制度にもっと積極的に関わっていく必要があるのではないかと。</p> <p>（課題解決案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃から個人や団体、企業、行政等と積極的に意見交換を行うことで、協力体制を構築する。 ・日本語支援の活動者募集の経験により、若い保護者世代には自身のスキルを活かせる場であれば市民活動に参加したいという方が潜在的に多く存在していることがわかったことから、そういった方々に対し、センターが抱える課題等をピンポイントで発信していく。

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>周年イベントの開催は、延 3,000 名を超える来場者となり、センターの認知度の低さという課題の解消に一定の貢献ができたと考えられる。様々な団体や企業との連携も積極的に行なっており、幅広い市民がセンターへ足を運びきっかけ作りができている。</p> <p>情報誌やホームページは年々見やすく改善されている他、わっこへのセンター情報掲載も効果的である。</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

4つの目標	5段階評価
1 新しい情報発信の実施	C 期待どおり
2 市民活動団体、事業所との連携による事業実施	B 期待をやや上回る成果があった
3 市民活動へのきっかけ作りの実施	C 期待どおり
4 今後の新たな課題への取り組みの検討	C 期待どおり

(総括)

前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を全面に受けた1年間の事業運営であったが、コロナ禍であることをマイナスに捉えず、様々な個人や団体、企業、行政と連携するなど、新たなチャレンジを積極的に行った1年であった。

これからの市民活動はSNSの活用がより一層不可欠となるため、センターからの情報発信だけでなく、個人や団体等との繋がりや、今後は団体同士の繋がり作りをセンターが中心となって生み出していく必要がある。

周年事業や日本語支援の団体立ち上げ等の実施により新たに得たノウハウや人脈を絶やさぬよう、新たな点を線で繋ぐような活動を今後も継続していただきたい。

また、個人や団体が抱える様々な課題に対して積極的にリサーチを行い、その解決に向けて市民が自由に発言し合い、協力し合える場所として、センターの存在価値をこれまで以上に高めていっていただきたい。

今後は、5年間で蓄積してきた経験や情報を最大限に活用し、長引くwithコロナ時代、引いてはafterコロナ時代を見据えた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。