

令和3年11月30日
西東京市市民協働推進センター
第三者評価委員会

西東京市市民協働推進センター令和2年度事業に関する第三者評価

I. 第三者評価の目的

業務の質と利用者への適切なサービスの向上を図るため

2. 第三者評価の進め方

- (1) 評価項目：令和2年度委託契約仕様書（VII 業務の範囲）に記載された業務内容
- (2) 評価期間：令和2年度（令和2年4月1日～令和3年3月31日）
- (3) 評価方法：事業計画書および事業・決算報告書、内部評価、職員からのヒアリングにより評価実施
- (4) 評価基準：3段階評価
 - A…業務内容を達成している
 - B…業務内容を達成しているが、一部課題が残る
 - C…業務内容を達成していない
- (5) 評価委員意見：総括評価コメント、および各評価項目について意見

3. 第三者評価委員会構成メンバー

- (1) 紺野 美子 特定非営利活動法人
移動サポートひらけごま 理事長
- (2) 森下 真樹 社会福祉法人東京老人ホーム
特別養護老人ホームめぐみ園 特養施設長・施設統括長

4. 第三者評価委員会日程

- 第1回： 令和3年11月 8日（月） 18:00～
田無総合福祉センター・第1会議室（3階）
- 第2回： 令和3年11月 20日（土） 13:30～
田無総合福祉センター・視聴覚室（2階）

5. 評価総括コメント

(1) 事業について

- 当該年度のセンターの運営は、その目的を踏まえて、地域や市民活動団体やその他、外部環境の変化をとらえながら適切に協働の推進をなされていた。
- コロナ禍において、事業実施が困難な中で諦めずに事業展開されたことは素晴らしい。
- 中間支援というすぐに結果が出ない業務は職員が疲弊しやすく、高い意識が求め続けられると思う。そうした中で、職員研修については工夫されているように感じた。
- 相談対応、特に市民や関係機関をつないでいく支援は評価したい。
- つながりのある活動団体へ日頃から連絡をとることが、団体ごとの相談支援や具体的なサポートにつながっており、センターの働きの根幹となっている。また、各種イベントにより新しい団体の活動創出にもつながっている。
- 当該年度は、年度当初からのコロナ禍ではあったが、センター内での感染予防対策、団体や行政へのICT活用支援、センター主催または参加イベントでのICT活用等の工夫により、活動の継続と新たな活動方法の創出につながり始めている。
- 各団体へのサポートを軸として、団体同士の交流、支援が自然と生まれており、これまでのセンターの活動の成果が拡がりを見せている。変化がある環境の中、内部、外部にとって安心な施設運営や、それを支える職員の育成を継続することで、より一層の活動の成果が期待できる。

(2) 運営業務について

- 職員配置に関しては、仕様書に掲げられている目的を達成するために、より職員に負担をかけるのではなく、事業運営の効率化を図ることが必要であると思われる。また、予算の都合上開館時間と職員配置のバランスが取れないことについては、開館時間を短縮することも手段の一つであると思われる。

(3) その他

- 今回使用した評価シートは、項目間で内容が重複したり、運動していたりするので、評価が難しかった。
- 評価基準は「ABC」よりも例えば10段階評価等の「点数」にすることで課題が明確となり、不足している内容について次につなげることができるものと思われる。

6. 各項目評価

項目	業務内容	取組	評価	評価委員意見	
1 地域連携の促進	市民や団体、自治会・町内会、企業、教育機関、行政等が相互に連携できる仕組みづくりを行い、協働によるまちづくりを進める。	・NPO市民フェスティバル ・団体交流会 ・まちづくり円卓会議 ・地域協力ネットワークの連携強化	A A	・例年通り開催できなくても、オンラインに切り替えた頃、感染者は多くなっていた。取り組みを中止する団体が多い中で、イベント開催を達成されたことはプラス評価としたい。 ・動画やzoomなどICTの活用が望まれる中で、オンライン活用技術を指導したりサポートしたりする等、団体が団体を互いに支援できたこともプラス評価と感じる。 ・NPO市民フェスティバルは感染症拡大の中、展示会場を急遽中止とし、オンライン開催だけとなつた。展示のみの団体もセンターのHP上で紹介したこと、参加の間口を広げたことは評価できる。 ・上記の取り組みは、これからも新しい形で次に展開できる。イベント会場に集まらなくても情報発信ができる良い例だと感じる。	
2 市民活動に関する情報の収集及び提供	団体の情報及び市民活動に関連する情報を集約・発信する。	・機関紙、イベント情報紙、団体紹介冊子等の発行 ・地域密着型メディア等との連携	A A	・新しい取り組みがなかなかできない中で、新しい環境・方法で情報発信ができた事とは良いことだと思う。 ・団体のイベント情報を聞き取るために電話で連絡をしたことは、手間がかかったと思うが、草の根的な取り組みを評価したい。活動者に思いが届き、直接的な支えになったと思う。 ・コロナ禍で今までの活動を継続することが難しい時期だった。活動の停滞からあきらめてしまう団体が多かった。信号待ちの状態で、高齢者の団体は特に、もう止めようかという声を聴いていた。またみんなでご飯を食べたりお茶を飲みたい、という声もある中で、センターからの声掛けや電話はとてもうれしいものであったと思う。何もできないけど、これだけはやろうと確認できた団体もあったのではないか。	
3 市民活動に関する相談業務	市民活動に関する相談業務を通じて、各団体の自立的かつ継続的な活動を支援する。	・窓口、電話、メール等による相談対応	A A	・行政からの相談もあるとのこと。市民と市民、行政と市民をつなぐ役割を果たされていると感じる。先ほどの項目ではあるが、電話などの相談対応も評価したい。 ・センターの中で一番重要な業務ではないかと感じる。コロナの影響で相談への関り方が異なってきた。アウトリーチすることやイベント情報収集することで、相談につながる機会を作ったことを評価する。 ・人と人、行政と人という協働の道を作ることがセンターの使命であり、それをスタッフも一丸となって取り組んでいると思う。頑張られたのではないか。	
4 人材、団体育成・研修の実施	地域で活動する意欲のある市民の参加を促し、人材を育成するとともに、市民・団体の必要とする知識等を習得する研修等を行うほか、団体が自立した活動を行えるように支援・育成を行う。	・あなたに出来ること×楽しいこと ・NPOパワーアップ講座 ・サロンDEこらぼ	A A	・動画やICTになじみのない団体が、すでに取り組んでいる団体から教えながらつながりができている印象がある。実際にセンターサロンスペースを活用して、「できるようになりたい団体を教えるよ」という独自の取り組みに協力している。団体の思いを支援していると思う。 ・機器を持っているけど分からない、という人も多いと思う。研修を通して団体が団体を支えるという取り組み、団体が主体となって講師になって教える活動は、広がりがあってセンターらしい活動ではないかと感じる。地道に続けていた活動が花開いたのではないだろうか。 ・今後の生活を考えると家にいる時間は増えると思う。zoomのようなツールを知っておくことは必要だと思うし、活用するための支援も必要だと思うので、今年度の取り組みを評価する。	
5 調査研究、事業提案	市域の課題や市民ニーズに関する調査・研究を行い、啓発活動を行う。また、調査・研究の結果をもとにした新たな事業の企画・提案を検討する。	・市民活動に関する研修、近隣自治体との担当者会議等への参加 ・市民やNPO等市民活動団体へのアンケート等	A A	・センタースタッフが目の前のクライアントだけでなく、研修や会議を通じて市民活動を広い視野で捉えている所も評価できる。 ・職員の自己実現、相談の力量を挙げたいというモチベーションもあるので素晴らしいことだと思う。毎年続けてよい研修を経験、勉強する機会を持っていただきたい。 ・早い段階でオンライン活用に舵を切ったという点に関して、適切な判断だったと感じる。	

項目	業務内容	取組	評価	評価委員意見
6	場所・機材の提供 センター内のスペース及び印刷コーナーに設置する機器の貸出を行うとともに、登録団体等が情報交換を行うメールボックスを設置する。	・サロンスペースの提供 ・コピー機、印刷機等の提供 ・メールボックスの提供	B B	・どのような視点で評価するのかというのは難しい。 ・閉館*に伴い印刷機の利用希望を受けながら提供できなかったことを課題と考えるのは大切である。客観的に見て、改善策は何なのかということを検討する必要がある。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止対応の為、市内公共施設等が一斉に閉館となった中、センターも3月2日から6月7日まで閉館した。 ・市民活動を支える立場としてこれで良かったのかとセンターとして考えることはよく理解できる。それを受け、次の支援策を考え実行していくことも必要。他市の事例や団体の取り組みなどの活用で、市につなげる意味でも重要な活動になると思う。
7	活動資金の支援 団体が自ら資金調達する支援を行う。	・センターホームページ及びマーリングリスト等による補助金・助成金等の情報提供	A A	・助成金等についての情報を発信するだけでなく、団体が申請する際の相談に対して支援したということは、評価できる。 ・申請書の書き方から相談に応じていることは、団体活動の充実を支援していると評価したい。
8	ホームページ・SNS等の活用及び管理・運営 市民活動及び助成金等に関する情報を効果的に発信するため、センター専用のホームページ及びSNS等を活用し、管理・運営を行う。	・ホームページの運営 ・SNSによる情報発信	A A	・今までの評価内容と重なっていると思う。
9	センター利用促進に関する業務 センターの役割や機能、実施事業等の広報・PRを行い、利用者、参加者の増加を図る。	・機関紙、イベント情報紙、団体紹介冊子等の発行 ・地域密着型メディア等との連携 ・ホームページの運営 ・SNSによる情報発信 等	B B	・お店などのように、サービス券を配布してどのくらい使用したか、といった評価指標があると良い。この項目の評価は難しい。 ・何かしらの指標がある中で評価したい。測れるものがあれば作った方が良いのではないか。来場者、HPアクセス数、相談数など、SNSの活用を始めたなどの意見を集約できる資料があると良いと感じる。 ・HPのメンテナンスや対応策が必要な状況なので、Bと評価する。 ・予算との兼ね合いもある。HPの管理はスタッフにできる人がいればできると思うが、数少ないスタッフにスキルを求めるのは継続性の観点から難しい。メンテナンスや管理は専門業者に頼むことも必要。改善策の一つとして挙げられる。B評価として、今後の改善を望む。
10	市との連携業務 市が行う事業や会議等への参加・協力を行う。	・地域協力ネットワークの連携強化 ・市が行う事業の技術的な助言、補助、参加、共催等	A A	・オンライン(zoom)を早い段階から活用してきたノウハウで、行政のサポートを担うというのは先進的。とても評価できることである。 ・コロナ禍で行政、コミュニティFM、市民と共に新しい事業に取り組めたことは評価に値する。
11	事業計画書がない事業の実施 災害や社会情勢の変化等により、突発的に必要と思われる事業等について、市と協議の上で実施する。	・新型コロナウイルス感染症について、市民活動に関連する情報の提供	A A	・コロナ禍にあり、各団体がどのように活動しているかお互いに分からず、情報を収集、発信するなど活用したことが評価できる。 ・助成金は自分の団体が対象となるのかわからないことがある。また、助成金の申請書式の書き方もわからないこともある。それらのことについても相談対応しながら適切に情報を提供していることを評価する。

項目	業務内容	取組	評価	評価委員意見
I2	センターの運営 開館時間、休館日、利用者等への対応等について、仕様書に定めている業務水準に基づいて実施する。	・仕様書に基づいたセンターの開設 ・親切丁寧な利用者への対応 ・適切な経理事務の処理 ・適切な職員配置 ・協働推進センター運営員会の設置等	B B	・外出や休暇などでセンターに2名の職員がいないことがある。それは仕様書を満たさないということで、厳しい判断だがB評価とする。改善策は委託元との検討を望む。 ・人員配置以外の方法で来館者の安全を配慮する対応として監視カメラの配置などもある。しかしながら、仕様書からみても職員側の安全確保も必要で、2名の配置は必要だと思う。 ・予算上の課題で、基本的には市と相談していく必要があるのではないか。特に人件費に関する部分においては新たな仕組みを検討することも改善策であろう。夜の時間帯をサポートしてくれる人員を作る、開所時間を変更するなどの工夫が必要。安全確保のために変えなければならないと思う。人員配置のために新たなボランティアを組織する方法も一つのアイディアとして考えられるが、その際はセンターとボランティアの安全面の責任の観点から市とも協議して仕様書に盛り込む等の経過を踏まないと導入も難しいと感じる。
I3	センターの維持管理 物品（備品）等の保守管理等について、仕様書に定めている業務水準に基づいて実施する。	・適切な物品（備品）等の管理 ・適切な防火・防犯体制づくり	B B	・No.I2と同様で職員配置が課題。センターに職員が1名となる時間があるため、防火の対応策も防犯と同様、利用者、職員の安全確保に課題がある。難しい問題だが、やむを得ずBと評価する。 ・中間支援組織のセンターとしての立地、安全性、利用できるスペースからみて、設置場所がイングビルで良いのかという印象もある。センターの多機能さを更に生かせる場が良いと思う。
I4	要綱等に基づくセンターの管理・運営 「西東京市市民協働推進センター事業実施要綱」や「市民と行政の協働に関する基本方針」等に基づき、センターの運営事業を行うことにより、団体の活動を支援するとともに、行政との協働の取組を積極的に進める。	・P D C Aサイクルの実施 ・利用者の意見や要望の反映 ・職員の資質向上 ・個人情報の保護、情報公開 ・効率的かつ効果的な管理運営	A A	・予算の大半が人件費を占めている。それは人材が運営内容の質を決めるに等しい。職員の資質向上、育成に取り組まれているのは素晴らしい。 ・インターネットなど便利なものには危険性もある。ITリテラシーに追いつかなければならぬ社会状況だと感じる。この状況下でオンライン会議（Zoom）などITを行政よりも先に導入し、セキュリティ研修も実施していることは評価に値する。難しい分野であるが、今後もセキュリティに関することのみでなく、研修などで精度を高めていただきたい。 ・個人情報に関しても慎重に管理運営されていることを評価する。

以上