

西東京市市民協働推進センター令和3年度事業に関する第三者評価

1. 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3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3年度（令和3年4月1日～令和4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) 三好 希世乃 ままペンシル
- (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4年11月10日（木） 19:00～
田無総合福祉センター・第3会議室（4階）
- 第2回： 令和4年11月24日（木） 19:00～
田無総合福祉センター・第3会議室（4階）

5. 評価総括コメント

- 社会全体が歩みを止めたかのように映ったパンデミックだったが「この状況下だからこそ様々な形の“協働”で難を乗り越えよう！」という想いが、ゆめこらぼという「核」を中心に具体的に拡がりを見せた年度だったと感じる。
- 上述のことは新しいツールや、新たな広報のアプローチを取り入れる効果の前段階として、利用者とのこまめな電話・メール連絡、行政や関係者との繰り返される会議でのやりとり等「コミュニケーション・信頼の構築」の上に成り立つものである。
- これから活動しようとする市民や、既に活動している団体への支援が、幅広く細やかな方法で行われている。
- コロナ下のみならず社会情勢などにより市民活動が変化する中、当然、支援の在り方にも変化が求められる。ICTの活用、多様な補助金など、活動資金に関する情報への周知・申請支援などは、その変化に迅速に対応している実績である。
- 情報弱者が一定以上存在することを前提にすると、ゆめこらぼが、市民や市民団体のニーズの「量」だけにとらわれない幅広く「多様」な支援を行っていることに良い評価をしたい。
- 今後は学校と市民活動をつなぐ動きも具体化してくるだろう。一番大切な部分を理解し、多様な市民ニーズへの対応を実践されている「ゆめこらぼ」の存在には更に注目したい。

6. 備考

(1) 記載について 「コロナ下」

新型コロナウイルスの感染の拡大が継続する中、「コロナ禍」と表現されるようになった。

今回の評価においては、新型コロナウイルスの感染が拡大している状況下ということ踏まえ、コロナ禍を含めた意味で「コロナ下」と表記する。

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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>NPO市民フェスティバル（Nフェス）について、動画視聴950回の再生は非常に多く今回の取組みの目的にかなった根拠である。</p> <p>動画の作成方法、広報に関して、各団体で相互に刺激になったと思う。団体内での振り返りの良い機会になったのではないかな。</p> <p>令和2年度のNフェス、コロナ直撃の頃から注視していた。令和3年度の開催でもICT活用が進化したと感じる。</p> <p>オンライン活用が進むことで、ハイブリット形式（対面+オンライン）での交流会・イベント開催も可能と印象づけた。</p> <p>ゆめこらぼの支援により新たな市民活動の形が定着しているのは大きく評価できる。</p>
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・メールや電話及び、来訪時の対面での情報収集 ・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 ・現場での取材 	A A	<p>幅広い媒体を通して情報提供していることは多様な市民に届く可能性が拡がり良いことであると感じた。地域密着型メディアも十分に活用している。</p> <p>市民団体には、企業などとは違い小さな団体もある。団体に対し地道に行う電話連絡は、団体にとっても励み、刺激になる。電話一本は非常に重要と思われる。</p> <p>団体紹介冊子、デザインが良くなった。これから活動しようと呼びかけるには、ソフトなイメージがあると良いと感じていたので、好感が持てる。</p> <p>オンライン併用が進む中、環境や技術が整わない団体もあるかと思われ、その中での電話やメールの活用は評価できる。</p>
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口、電話、メール等による相談対応 ・出前相談 ・オンライン支援 	A A	<p>多岐に渡る相談をうけており、市役所機能の一部を担っているように感じる。</p> <p>地域の課題として、情報弱者に対し、アプローチの手法として、自治会とつながって広報していることは的を得ているように思った。</p> <p>自治会には、未だにアナログな活動があるのではないかな。相談を受けるための情報発信に関するルートの使い方を参考にしたい。</p> <p>窓口で来訪者を待つだけでなく、市内のイベントなどへ出展することは、ゆめこらぼの存在意義をより多くの市民に知ってもらう、未来の利用者との接点を持つという観点からも大切な取り組みで、続けてもらいたい活動であり、評価できる。</p>
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・NPOパワーアップ講座 ・サロンDEこらぼ 	A A	<p>講座に参加者が20名集まることは人数として十分な成果と感じる。</p> <p>クラウドファンディングの講座を開催することは資金面を支援することとなり、市民活動団体主体のエンパワメントになっている。また、その講座参加者を対象としたオンラインカフェも感想などを共有することで団体の育成になり、継続的に実施することに意義を感じる。仕組みとして良い。</p> <p>ゆめこらぼのサロンで、図書館との協働で展開される「特設コーナー」は、個人では中々揃えられない量の資料・書籍が並んでおり、私自身毎回Facebookの投稿写真を楽しみにしている。来訪者はそれらから社会問題を身近に感じられるだけでなく「知ろう・学ぼう」と行動に移せるきっかけになるのでは。</p> <p>協働でということが、ゆめこらぼらしさを感じる。</p>

	項目	業務内容	取組	評価	評価委員意見
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。	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>委託元と良きコミュニケーションが取れている。これは重要なことなので、今後も継続することを期待する。</p> <p>市民、市民団体の動きを市へフィードバックすること、さらに近隣市の状況を加えることで活動が更新して行われることに意味、意義があると感じる。</p> <p>これからも多岐に渡り複雑化する相談に寄り添えるべく、近隣自治体との連携・情報交換などの勉強会は益々必要になると思う。より良い運営につながるアイデアは積極的に我が市にも取り入れて欲しい。</p>
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。	<ul style="list-style-type: none"> 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 タブレットの貸し出し 	A A	<p>高齢者世帯など、オンライン環境を整えるのが難しい場合もあるだろう。一方でコロナ下によりオンライン活用が進む中、サロンスペースにてオンライン環境を提供していることは意義がある。</p> <p>来訪者数が目標値の2倍であったことから期待以上に達成されたと考えられる。</p> <p>ネット環境の良し悪しで活動の幅が左右されてしまうことのないよう、サロン内のWi-Fi利用、タブレットの貸し出しなどのフォローは必須。</p> <p>必要なタイミングで実行できていることは評価できる。</p>
7	活動資金の支援	団体が自ら資金調達する支援を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ゆめこらぼホームページ及びメーリングリスト等による補助金・助成金等の情報提供 NPO パワーアップ講座 	A A	<p>団体にとって資金調達は大事な案件ではあるが、助成金などの申請は中々自分たちだけでは取り組めないことが多い。HPにて助成金・補助金情報一覧が申し込み期限の近い順に確認できるのは便利だと感じた。また、講座にてクラウドファンディングを紹介するなど、団体が自発的に取り組みやすい方法を提供したのは良いと思う。</p> <p>クラウドファンディングもそうだが、資金に関して知識のある人がいる団体は良いが、いないことも多いだろう。活動の根幹に関わるため、ニーズがある支援であるだろうし、そこへきちんとアプローチしている。</p> <p>助成金の申請などオンライン化が増える中、手続きが容易になっている部分もあるが、電子書類作成に困る団体もあるだろう。そのような団体を支援するために、ゆめこらぼも随時技術を更新してほしい。</p>
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。	<ul style="list-style-type: none"> ホームページの運営 SNSによる情報発信 	A A	<p>専門家からホームページのアクセス数に関し、一定の成果が出ていると評価を受けた通り、丁寧に情報を発信していることが評価できる。</p> <p>ホームページをスマートフォンで閲覧する人が増えているのではないかと。さらに充実を求めるとすれば、スマートフォンでの表示を改善することが考えられる。</p> <p>ホームページの情報は、コンテンツ毎に見やすく整理されていると感じる。議事録・機関紙などが遡って閲覧できるのも良い。リンク先も必要な情報が揃っていると思った。</p>
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。	<ul style="list-style-type: none"> 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 	A A	<p>市民活動の情報提供と同様、複数の媒体で活動を周知している取り組みが評価できる。</p> <p>イベント情報の配架先の工夫、田無駅前大きなスクリーンに実施事業広告を流す、地元メディアへのPRなどの積極的な広報活動は市内にある資源を最大限活用しよう！という意思を感じ、評価できる。</p> <p>図書館との協働で開始したゆめこらぼサロン「特設コーナー」でのテーマに沿った書籍のセレクトは、フェイスブックでも発信され、回を重ねるごとに充実していると感じる。ひらかれた場のイメージ、サロンでの過ごし方が楽しくなる工夫は評価できる。</p> <p>協働の意味では、図書館のホームページや発行物に、こちらの情報を取り上げてもらっても良いのではないかと。</p>

	項目	業務内容	取組	評価	評価委員意見	
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・地域協力ネットワークの連携強化 ・北東部地域協力ネットワーク立上支援 ・市が行う事業の技術的な助言、補助、参加、共催等 ・社会教育委員会 ・多摩六都科学館運営協議会西東京市委任 ・オンライン支援（市役所） 	A	A	<p>ラジオの聴取率は把握できていないとのことだが、高齢者にリスナーが多いと思われるラジオという媒体に可能性を感じる。コミュニティFMを活用するのは、良いアイデアと思う。</p> <p>オンライン活用はコロナ下が終えたとしても、残る手段、ツールであると感じており、そこに対しきちんと取り組んでいることを評価する。</p> <p>人の往来・集会開催などがままならない状況下、ゆめこらぼがつなぐ「地域とひと」の具体的な活動を伝える方法として地元ラジオ局からの情報発信を取り入れたのは、素晴らしいアイデアだ。明るく前向きな雰囲気の番組はリスナー（市民）を元気付けることもできたように感じる。</p> <p>「未曾有の危機（令和2年度）」をICT活用とアイデアで乗り切ってきた経験が、センター利用者・相談者だけでなく行政機関への支援にもつながっていった経緯は、ゆめこらぼの役割が大事な局面で発揮できていると大きく評価できる。</p>
11	事業計画書にない事業の実施	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症に関して、市民活動に関連する情報の提供 	A	A	<p>コロナ下において、開館時間の変更や対面イベント開催時の運営側含む「参加人数調整」など事業計画外の事案は令和2年度同様、多岐に渡ったのではと感じる。</p> <p>コロナ関連情報について、委託元と遅滞なく情報が共有されていることを評価したい。</p> <p>当初計画にないことを臨機応変に実施していることは、苦勞があると思うが適切に対応されている。</p>
12	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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委員会の設置等 	B	B	<p>人員配置については、より充実した体制となるよう勤務体制の変更などの改善が必要であると感じる。</p> <p>次回契約更新時に向けて、仕様書の内容や配置の考え方について検討する必要がある。</p> <p>より充実した人員配置ができるよう、委託元と協議し改善を目指すことを提案したい。</p>
13	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>勤務体制の面から防犯上課題があるかと思う。</p> <p>イングビルにはお酒を提供する店舗もあり、酔客も通路を往来するため、夜間の利用が心配である。ゆめこらぼの機能を考えた場合、イングビル以外にふさわしい場所があるのではないかと感じる。</p> <p>防犯カメラや防犯カメラ設置の掲示など、抑止力として活用できないか検討してみてもどうか。</p> <p>今できる自衛策として、現存する防犯カメラの場所を把握することや、警察と防犯に関する打合せの機会を持つことが考えられる。</p> <p>ビルの管理者が、防火や防犯などについて、どこまで責任を負っているのか確認する必要がある。</p>
14	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・PDCA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	<p>令和2年度の評価を踏まえ、ホームページの改善など課題への取り組みを実施しており、センターの運営を丁寧に取り組んでいる。</p> <p>業務内容に基づき、研修参加やセキュリティポリシーの遵守など適切に取り組んだことを評価する。</p>

以上