

西東京市市民協働推進センター令和4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：3項目〔令和4年度委託契約仕様書（Ⅶ 業務の範囲）業務内容より整理〕

- ① 市民活動支援に関する事業
- ② 地域との連携関連事業
- ③ 情報収集及び発信関連事業

(2) 評価期間：令和4年度（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

(3) 評価方法：事業計画書及び事業・決算報告書、内部評価、職員からのヒアリングをもとに
第三者委員により評価実施

(4) 評価基準：3段階評価

- ① 業務内容を達成している
- ② 業務内容を達成しているが、一部課題が残る
- ③ 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、及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5年12月6日（水） 13：30～

会場 田無総合福祉センター 第3会議室

5. 備考

(1) 評価項目について

令和3年度、令和4年度に実施した第三者評価では、委託契約書仕様書にある業務内容14項目について評価を実施したが、各項目を評価することで重複する内容があり、課題となった。

そのため、行政担当課（協働コミュニティ課）と評価項目の見直しを検討し、業務内容を確認のうえ、14項目を整理統合し、3項目で評価することとした。

6. 評価総括コメント

これまでのセンターの活動を土台に、感染症の影響や、市民のニーズの動きなど複数の影響を踏まえながら、活動の成熟度が増している。

センターの役割として、団体をエンパワメントしていくことが求められており、多様で幅広い活動が必要とされている。客観的にみて、センターの職員に求められる能力も多岐にわたることが想定される。センターが果たす機能について、今後も着目していく。

新型コロナウイルス感染症が5類に変更となり、変化する社会状況下でのセンターの取り組みの動向を、楽しみに注目している。

市民活動、イベントなどの参集開催がまだまだ容易ではなかった年度であったが、センターと利用者、企業や行政間で今まで育ててきた「コミュニケーション・信頼の構築」が発揮できたと感じる。前年度までの試行錯誤が手段化し、効果を出せる手法が形式化してきた年度であったように思われる。

前年度ではまだ微動と感じた「学校と市民活動」も、緩やかではあるが確実にその関係性は動きつつあるので今後も注目していきたい。

団体紹介冊子なども徐々に効果が出てきている。センターの取り組みが、市内各団体の活動や意義を多くの方に知ってもらえるような機会となっていくことを期待している。

7. 各項目評価

評価項目	1.市民活動支援に関する事業
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ●市民活動に関する相談業務を通じて、各団体の自立かつ継続的な活動を支援する。 ●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などを習得する研修などを行うほか、団体が自立した活動を行えるように支援・育成を行う。 ●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、登録団体などが情報交換を行うメールボックスを設置する。
具体的な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口、電話、メールなどによる相談対応 ・出前相談 ・NPOパワーアップ講座 ・サロンDEこらぼ ・サロンスペースの提供 ・コピー機、印刷機などの提供、タブレットの貸し出し ・メールボックスの提供
評価委員の評価	業務内容を達成している
評価委員コメント	<p>サロンスペースの撮影スタジオとしての活用や、広報活動を拡げる手法について学ぶ機会をつくるなど、活動団体へ実践的な支援を行っている。</p> <p>また、支援方法として、図書館での展示などのアナログな手法と、広く素早く伝わるSNSなどのデジタルな手法を混ぜながら行っていることで、活動団体のニーズや、活動に参加していない潜在的な市民に対し、ニーズへのアプローチが質量ともに幅広く行えている。</p> <p>来館につながる工夫として、「テーマに沿った図書展示」の様子をオンライン(SNS)にてPRしたり、市内イベントへ出向きゆめこらぼの周知を行うなど前年度から継続している活動が、結果として来訪団体数(1181団体)来訪者数(2282人)に反映されていると感じる。</p> <p>まだまだコロナ感染防止対策を行いながらの運営となった年度であったが、ICT活用とアイデアで各団体の活動が継続しやすい環境を、また施設の有効利用を提供できていたと感じた。フリーWi-Fi提供、iPadの貸し出し、それらの利用方法の学習支援などは効果的なサービスであったと思う。</p> <p>元登録メンバーが講師を務めたNPOパワーアップ講座は、ゆめこらぼがつなぐ「地域のひと」の具体的な活用例としてそのアイデアは評価できる。内容が「市民の情報発信力」で、この時期にフィットしたものであったと感じる。</p>

評価項目	2.地域との連携関連事業
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ●市民や団体、自治会・町内会、企業、教育機関、行政など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。 ●市が行う事業や会議などへの参加・協力を行う。 ●地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。
具体的な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・NPO市民フェスティバル ・団体交流会 ・多者協働のまちづくりワークショップ（円卓会議） ・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 ・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
評価委員の評価	業務内容を達成している
評価委員コメント	<p>NPO市民フェスティバルなど、多くの団体や市民が交わる機会を設け、協働によるまちづくりの基盤づくりとなっている。</p> <p>センターがハブの機能を担ったコミュニティラジオの活動について、総務省の評価があるように、継続することで地域協力ネットワークの連携を深めたり、防災への意識を高める効果につながったりし、地域に根差した手法で啓発活動が行えている。</p> <p>NPO市民フェスティバルに関しては、オンライン配信と合わせて会場でのパネル展示を参集開催とし、団体交流会を3年振りにリアル開催できたことは（活動困難な時期を乗り越えてきたことを鑑み）関係者・参加者みなさんの今後の活動へのモチベーションアップにつながったのでは？と感じる。会場となった企業との協働などにより、一般企業との関係性が更に進化し良好なものも好感がもてる。</p>

評価項目	3.情報収集及び発信関連事業
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●団体が自ら資金調達する支援を行う。 ●市民活動及び助成金など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などを活用し、管理・運営を行う。 ●センターの役割や機能、実施事業などの広報・PRし、利用者、参加者の増加を図る。
具体的な取り組み	<p>・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、団体紹介冊子などの発行 ・地域密着型メディアなどとの連携 ・現場での取材 ・市民活動に関する研修、近隣自治体との担当者会議などへの参加 ・ゆめこらぼホームページ及びメーリングリストなどによる補助金・助成金などの情報提供 ・ホームページの運営 ・SNSによる情報発信</p>
評価委員の評価	業務内容を達成している
評価委員コメント	<p>ホームページや団体紹介冊子の作成・設置などを中心に団体の情報発信やセンターの目的とその活動のPRが適切に行うことができている。</p> <p>団体紹介冊子の索引がとても見やすくなっていた。団体ごとにページ数が記載されていることも嬉しい。</p> <p>毎月発行の「イベント情報」は、シンプルながら情報を把握しやすく手元に置きやすい。ホームページも便利だが紙媒体の存在も大事だと感じる。</p> <p>多様化する市民に対し幅広い媒体を通して情報提供していることは、今後も継続すべき案件であり、実行できていると思う。地道に行う電話連絡は大変な作業であるが、対面での交流がなかなか難しい団体への実態調査などには非常に重要であると感じる。</p>