

# 平成23年度京都市市民活動総合センターの管理運営についての評価報告

平成24年8月

京都市市民活動センター評価委員会

平成23年度における京都市市民活動総合センター（以下「センター」という。）の管理運営に関し、下記のとおり評価を取りまとめたので公表する。

## 記

### 1 評価に当たって

#### (1) 評価委員会の役割

京都市市民活動センター評価委員会（以下「評価委員会」という。）は、センターの管理運営に関し、利用者から聴取した意見及び各種事業の実績等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の助言を行うために京都市が設置した機関である。

センターは、民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上及び経費の節減を図ることを目的に、平成18年度から指定管理者制度を導入し、平成18年度～平成22年度に引き続き、平成23年度～平成26年度も特定非営利活動法人きょうとNPOセンターが指定管理者となった。

平成23年度以降について、京都市と指定管理者との協定書の内容を踏まえ、課題解決に向けた方策等に関し的確な助言を行うとともに、今後ともセンターが市民にとって満足度の高い施設となるよう利用者の意見や事業実績等を基に評価を行う。

#### (2) 評価の視点

##### ア 基礎評価

指定管理者が行う業務の具体的な内容については、京都市と指定管理者が締結している「協定書」や「仕様書」で定められており、基本的には、この協定書等に定める次の5つの項目について、業務実績が協定書等に基づいて実施されているかどうかという視点で基礎評価を行う。

- ① 事業内容
- ② 執行体制
- ③ サービス向上
- ④ 財務状況
- ⑤ 施設管理

なお、全体的な傾向や達成状況についてより判りやすくするために、文章による記述の評価に加えて、目標を達成していることを前提とした加算方式で、達成度を以下のような3段階の評価で表す。

評 価 結 果		
各項目	達成度 (3段階評価)	A 目標を大きく上回る成果があった。 B 目標を上回る成果があった。 C 目標は達成できた。
	付帯意見	評価できる点, 検討課題, 次年度に向けた助言など

## イ 全体評価

指定管理者選定の際に提案があった次のような構想が着実に具体化されているかを、業務の全体として評価を行う。

- \* 「市民営」に向けた取組の推進
- \* 地域と市民活動団体をつなぎ、「自治力」を高める
- \* 社会的効果の高い情報発信の実現
- \* コーディネートの深化

### (3) 参考とした資料等

評価の取りまとめに当たっては、次の資料等を参考とした。

- ①平成22年度評価報告での指摘事項に対する平成23年度の実施状況
- ②平成23年度事業報告
- ③平成23年度決算報告
- ④利用者アンケート集計結果
- ⑤機関紙「ほっとポット」
- ⑥市民活動総合センターホームページ
- ⑦メールマガジン
- ⑧各種講座チラシ
- ⑨NPO・市民活動ハンドブック など

## 2 平成23年度の管理運営について

### 【基礎評価】

#### (1) 事業内容

センターでは、活動場所の提供のほか、①情報収集・提供、②相談、③育成、④交流・連携、の4つの柱で事業を実施しており、その各項目について評価を行った。

#### 情報収集・提供事業

ホームページアクセス件数、メールマガジン登録数、インフォメーションサービス登録団体数が順調に増加しており、情報収集・発信の強化に努めているとともに、学生を中心とした動画配信のアソシエイトチームを編成するなど、新たな取組にチャレンジする姿勢は高く評価できる。

センター事業や市民活動団体の活動を動画で配信することは、潜在的関心層の活動を

喚起する効果的な手法であるため、引き続き、大学のボランティアセンター等と連携を図りながら活動を活性化させていただきたい。今後は、学生以外の潜在的関心層にも広くアソシエイトの参加を募り、組織的且つ継続的に事業を実施できる体制づくりに期待する。

機関紙「ほっとポット」については、企画・取材から作成まで、一貫してアソシエイトが主体的に事業に携わっており、アソシエイトの育成の場としても機能していると評価できる。情報収集・発信は、アソシエイトの力が十分に発揮できる分野であるため、引き続き、センターが目指す「市民営」の取組を着実に進め、利用団体や市民の声を吸い上げながら効果的な情報発信に取り組んでいただきたい。

### **相談事業**

定型的な相談と個別具体的な相談を切り分けるとともに、相談を受ける中で各種講座の参加を促すなど、効率的且つ効果的な対応ができていると評価できる。

相談件数は減少しているが、これは、問い合わせ程度のものは件数から除外するように見直したことと、市民活動が成熟化してきており、庶務的で定型的な相談が減ったことが要因と考えられる。

昨年度は上記の要因により件数は減少しているものの、特定非営利活動促進法の改正に伴い個別具体的な相談が増え、1件当たりの相談時間も長くなっている。引き続き、相談内容のノウハウを蓄積した情報の共有化を図りながら、全体として相談対応力の質的な向上及び効率化を図る取組が必要である。

市民活動の成熟化に伴い専門的な相談が増加していく中、職員が全てを直接的にコンサルティングするのではなく、専門家と連携しながら対応の充実を図っていくことが重要である。今後、支援体制としての専門家とのネットワークの輪を広げていくことに期待する。

### **育成事業**

NPO法の施行から14年以上が経過し、法人のニーズが専門化・高度化してきている。専門家による個別相談やより実務的な講座のニーズがさらに高まると考えられ、専門家と連携しながら、活動レベルに応じた対応の充実を図っていくことに期待する。

また、現状としてNPO法人の会計等に精通した専門家は少ないため、専門家の育成という観点からも、実務講座などに関わってもらいながら、NPO法人の実態に即した丁寧なコンサルティングに取り組んでいただきたい。

アソシエイト制度については、活動の幅が着実に広がっていることは成果であるが、センターの事業を企画・運営する中で、アソシエイトの活動が一過性のものになっている事例もあるため、将来展望を持って育成していく必要がある。例えば、センター職員が地域や企業等とのコーディネートを行う際のプロセスにも加わっていただき、現場を知り、調整能力を育成する機会を作っていくことなどが効果的である。

そうした取組を通じてアソシエイトの活動の幅を広げ、将来的にはアソシエイトがセンターの枠を超えて地域を支える担い手として活動していくことで、市民活動の裾野を広げていくよう発展することを期待する。

## 交流・連携事業

### \* 交流型イベントの企画・運営

「交流型イベント」については、22年度から「効率的且つ効果的な運営方法」へと方向性を変えて、小規模ながら地域住民や地元企業にも運営に携わっていただき、地域密着型で実施してきたところである。

23年度は、ひと・まち交流館京都において、多くの市民活動団体、企業や地域住民が参加し、ワークショップや体験型のプログラムを実施することで、潜在的関心層の活動への参加を促すとともに、支援者の拡大に向けた取組を行うなど、交流・連携だけではなく、インキュベーションの視点も取り入れ、実施手法を工夫しながら、より効果的な事業実施に努めていると評価できる。

今後とも、NPOだけではなく、地縁団体等の多様なセクターを巻き込んで、小規模・専門的な活動等を市民の目に触れる機会をつくり、市民活動を身近なものとして感じていただき、活動の裾野を広げていく取組に期待する。

### \* 地域との交流・連携

多様な主体が連携していくためには、その仕掛けのための場づくりが重要である。昨年度は、伏見区役所や西京区役所と連携しながら、地域活性化に向けた事業の検討の場づくりを行うなど、地域と連携した活動の礎となる取組を進めてきたことは高く評価できる。

地域との連携については、連携することだけが目的ではなく、市民活動団体が地域住民と課題を共有し、両者のスキル・ノウハウを活かした相乗的な効果を発揮させて、共に課題を解決していくことが目的である。そうした取組を促進することで「自治力」が高まるものである。センターがかかわることで、質の高い成功事例を作り、それをセンターが広く発信することで、他の団体への波及効果が生まれてくるものであり、多様なセクターとの連携の契機をつくるのがセンターの役割であると考えられる。

今後とも、指定管理者選定の際に提案があった、「地域と市民活動団体をつなぎ、『自治力』を高める」取組を更に具体化していくことに期待する。

### \* 企業との連携

企業の社会貢献活動の気運が高まる中、企業とNPOのコーディネートを実践していくためには、企業側のニーズを探るとともに、NPOのアカウンタビリティの向上を図ることが必要である。

講座などの各種事業を通じて、NPO法人に活動情報を公開するメリットの意識を広げていくとともに、京都CSR推進協議会と連携を図りながら企業側の潜在的なニーズを掘り起こし、連携のアプローチが生まれる仕掛けをつくっていくことに期待する。

## (2) 執行体制

指定管理者協定の仕様書に明記されている業務従事者の配置基準に基づき、適正に行われていた。

### (3) サービスの向上

センター利用者アンケート結果によれば、「職員の対応は大変良い、良い」が84%と、サービス水準は高いと考えられる。

今後とも、利用者のニーズ変動を捉え事業に反映させるなど、より一層のサービス向上に努めていただきたい。

### (4) 財務状況

市民活動の成熟化に伴い、相談内容が専門化・高度化するとともに実務的な講座のニーズが高まる中、中間支援としてのセンターが果たす役割は大きくなってきている。個々の事業は成果が上がるほど拡大していくものであるが、指定管理料が逡減する厳しい財政状況の中、限られた資金の中で事業の必要性、効率性を精査し、事業の選択と集中を行っていくことが必要である。今後の事業展開を戦略的に考え、課題があれば整理し、効果的に実施していくことに期待する。

### (5) 施設管理

センター利用者アンケート結果によれば、「センターの雰囲気が大変良い、良い」が90%と、全体的に親しみやすい雰囲気づくりに工夫を凝らした管理が行き届いている。

こうした取組が結果として、センター利用者の増加という数値に表れていると考えられる。今後も、適切な管理により、センター利用者の利便性の向上に努めていただきたい。

3段階による基礎評価

評価項目		評価	付帯意見
① 事業内容	情報提供	B	・アソシエイトチームによる動画配信の取組にチャレンジする前向きな姿勢は高く評価できるが、継続性のある取組となるようにしていただきたい。
	相談	B	・相談件数は昨年度より減少しているが、市民活動の成熟化に併せ、相談の質的向上を重視しているためであり、その方向性は評価する。
	育成	C	・入門講座から専門的な分野の講座まで多様なレベルに対応した講座を開設し、多くの市民に市民活動のきっかけとなる場を提供していること、また、アソシエイトに実践的な活動の場を提供していることについては評価できる。 ・今後、取組の成果を検証しながら、育成の在り方について検討していく必要がある。
	交流・連携	B	・交流型イベントの新しい形を一つのモデルとして発信し、他に波及していくレベルまでに育てていくことを期待する。 ・センターと団体が一緒になって事業を実施するというのではなく、団体同士が連携して事業を行うのをセンターがコーディネートする場を作ろうとする取組の方向性は良い。
② 執行体制		B	・特定非営利活動促進法の改正に伴う個別対や東日本大震災に伴う被災地支援活動等、例年とは違った環境の下、事業の質を落とさず、適切な執行体制ができている。
③ サービス向上		B	・利用者ニーズをしっかりと捉え、サービスの向上に努めている。
④ 財務状況		B	・限られた資金の中で、必要性などを精査し、効果的な事業の推進に努めていただきたい。
⑤ 施設管理		B	・今後も適切な管理を行い、センターの利便性の向上に努めていただきたい。

(再掲) 評価基準

評価結果		
各項目	達成度 (3段階評価)	A 目標を大きく上回る成果があった。 B 目標を上回る成果があった。 C 目標は達成できた。
	付帯意見	評価できる点、検討課題、次年度に向けた助言など

## 【全体評価】

平成18年度から指定管理者制度を導入し、第2期（平成23年度～平成26年度）を迎え、引き続き、京都市と受託者である「特定非営利活動法人きょうとNPOセンター」が協定を締結した。自らもNPOである、きょうとNPOセンターがこの施設の管理を行うことの意義は、市民とのパートナーシップに基づく協議の推進、「公設市民営」に向けた取組の推進にある。

昨年度は、特定非営利活動促進法の改正に伴う個別具体的な相談への対応や、東日本大震災に伴う「京都災害ボランティア支援センター」を通じた被災地支援活動など、例年とは違った環境の中、業務が輻輳している状況において、事業の質を落とさずに業務を遂行できたことは全体として高く評価できる。

公設市民営に向けた取組の柱であるアソシエイト制度については、機関紙「ほっとポット」において、アソシエイトが企画・取材から作成まで一貫して事業に携わっており、アソシエイトの育成の場としても機能していると評価できる。また、学生を中心にした動画配信のアソシエイトチームを編成するなど、新たな取組にチャレンジしていく姿勢は高く評価できる。

センターの事業を担う人材の育成が着実に広がっていることは大きな成果であり、将来的にはアソシエイトがセンターの枠を超えて地域を支える担い手として活動していくことで、市民活動の裾野を広げていくよう発展することを期待する。

また、第2期の指定管理期間がスタートし、相談内容のノウハウを蓄積した情報を共有化し、職員の相談対応力の質的な向上を図る取組や、講座終了後に個別相談窓口を設置するなど、これまでに積み重ねてきた実績・経験を生かしてコーディネートを深化させていこうとする姿勢は評価できる。

地域との交流・連携については、市民活動団体が地域住民と課題を共有し、両者のスキル・ノウハウを活かした相乗的な効果を発揮させ、共に解決していくことが重要であり、そうした取組を促進することで「自治力」が高まるものである。多様な団体との連携の契機をつくるのはセンターの役割であり、団体がセンターと関わることで、質の高い成功事例を作り、センターがそれを広く発信することで他の団体への波及効果が生まれてくるのである。

センターがコーディネート能力を十分に発揮し、地域と市民活動団体をつなぎ、「自治力」を高める取組を更に具体化していくことに期待する。

今後とも、センターが京都市における市民活動の総合的な拠点として「市民営」のもと、充実したサービスを提供し続けていくことを期待する。

### 京都市市民活動センター評価委員会

委員長 吉田 忠彦（近畿大学教授）

委員 大西 啓子（特定非営利活動法人きょうとグリーンファンド事務局長）

齋藤 真緒（立命館大学准教授）

滋野 浩毅（成美大学准教授）（平成23年7月末退任）

住田 正則（市民公募委員）

## 施設の概要

〔名 称〕 京都市市民活動総合センター

〔所 在 地〕 京都市下京区西木屋町通上ノ口上る梅湊町83番地の1

「ひと・まち交流館 京都」2階

5階	菊浜老人短期入所施設（菊浜ショートステイ）	
4階	長寿すこやかセンター	
3階	福祉ボランティアセンター，第3～5会議室	
2階	<b>市民活動総合センター</b> ，第1～2会議室，和室A・B，大会議室	
1階	総合受付，展示施設，パソコンコーナー，ボランティアビューロー	
地下1階	景観・まちづくりセンター，図書コーナー	立体駐車場
地下2階	備蓄倉庫，機械室	

〔設置目的〕 NPO（民間非営利組織をいう。）やボランティア団体等の活動を総合的に支援するとともに，市民相互の交流及び連携を促進するための拠点施設

〔設 置 日〕 平成15年6月23日

〔開館日時〕 毎月第3火曜日及び年末年始（12／29～1／4）を除く毎日

・月曜日～土曜日（祝日を除く）：午前9時から午後9時30分まで

・日曜日及び祝日：午前9時から午後5時まで

〔事業内容〕 ① 市民活動団体等への活動場所の提供

② 市民活動に関する事業の実施

〔指定管理者〕 特定非営利活動法人きょうとNPOセンター

## 京都市市民活動センター執行額（23年度/22年度対比比較表）

（単位：円）

	平成23年度(A)	平成22年度(B)	A-B
事業費	4,778,583	7,914,829	△3,136,246
人件費	43,324,514	44,942,951	△1,618,437
光熱水費	1,708,500	1,542,220	166,280
消費税及び地方消費税相当額	2,608,000	2,720,000	△112,000
計	52,419,597	57,120,000	△4,700,403