

平成24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25年9月

京都市市民活動センター評価委員会

平成24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。

また、特定非営利活動促進法の改正により、京都市内に事務所を有するNPO法人については、京都市が所轄庁として、平成24年度からNPO法人の認証・認定業務を行うことに伴い、事前相談業務や認定NPO法人移行に関する講座等が指定管理業務に追加されることとなったが、これまでどおり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を行った後、それぞれの項目に関する達成度を以下の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23年度評価報告での指摘事項に対する平成24年度の実施状況
- ②平成24年度事業報告
- ③平成24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

2 平成24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

来所者数は減少したものの、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は順調に増加しており、ハード面においては、トピックスコナーの設置や室内導線を意識したコーナーのレイアウト変更等、より充実した情報収集・発信を行う姿勢がうかがえる。

また、機関紙「ほっとポット (hotpot)」の発行については、「市民営」の象徴とも言えるアソシエイト制度の活用により情報提供と人材育成を両立させている。

今後も潜在的関心層を含め、幅広い層に必要な情報を届けることが重要であるため、対象とする層の特性等に応じた情報媒体による発信の工夫と強化に取り組むことで効

果的な情報発信を行い、自主的な活動層を掘り起こす取組を着実に進めていただきたい。

相談事業

定型的な相談と個別具体的な相談を切り分け、記録をシステム化することによって、職員全員が相談内容のデータ共有や分析を行うことが可能になり、相談対応やFAQ作成に活用しようとしていることから、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で、市民活動の成熟化に伴い庶務的、定型的な相談が減ったことや、NPO法人同士が互いに相談し合うケースが増加していること等が要因と考えられる。

一方で、市民活動の成熟化に伴い専門的な相談が増加する傾向であり、今後、多様な専門家との連携が求められていると考えられる。24年度からは、会計分野以外の専門家に対して実務講座や個別相談を担当してもらっており、法人運営に関する多様な専門家ネットワークの構築に向けて、法人運営等に対するバックアップ体制を整えていくことを期待する。

育成事業

*** 講座**

個別相談等、市民活動の多様なレベルとニーズに対応した講座を開催し、多くの市民に活動のきっかけとレベルアップにつながる場を提供するとともに、きめ細かな対応が行えている。

また、NPO法人の認証相談や認定NPO法人移行に関する講座等について、京都市と情報共有・連携を適切に図りながら、制度理解と活用を促進し、円滑な実務執行のサポートに努めていただきたい。

*** スモールオフィス・インキュベーション**

センター主催事業への参加・協力を通じて入居団体とセンターの双方が有する資源をコーディネートすることにより、入居団体の成長とセンター事業の強化を両立させ、新たな事業の可能性を広げることができた。今後もそれぞれの入居団体に応じた日常的な活動や将来的な自立のための支援など、センターならではのきめ細かい対応を引き続き期待する。

*** フロアサロン、ユーザー広場**

フロアサロンは、多様な市民に対する市民活動への「入口」機能として、より身近な視点から活動団体との協働の可能性を見つける機会を提供している。また、ユーザー広場は、様々な活動分野の団体がワークショップ等を通じて、市民活動における課題解決に取り組む手法や人材育成方法及び他セクターとの連携手法を学ぶことができるなど、どちらの事業も市民活動の幅を広げることができる場であり、センターの事業として意義あるものである。今後、潜在的関心層がこれらの事業へスムーズに参加することができるようなアプローチの方法を検討していただきたい。

* アソシエイト制度

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、センター事業の企画・運営に参加する中で、アソシエイトの活動に対する継続性の担保が課題である。

今後も、アソシエイト活動の継続性と活動の幅を広げることを両立させ、将来的にはアソシエイトが自発的に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

* ボランティア・コーディネート事業

市民活動を希望する個人や団体に対する市民参加の受皿の場として、ボランティア体験プログラム「ワンカツ！」が創設され、多様な展開を図ることができた。また、この経験により、個人や団体が個々の関心に対応する活動団体とコーディネート・マッチングする機会も生まれ、互いに育ち合うことができる貴重な場を持つことができたと考えられる。フロアサロンやユーザー広場との連携や、コーディネート・マッチングの更なる進展に繋げていくなど、市民活動の活性化につながることに期待を寄せるものである。

* 交流型イベントの企画・運営

24年度は、イオンモール京都において、「自治会・町内会&NPO活動おうえんシンポジウム」を京都市と協働して開催し、NPO法人の活動内容をPRするなど、潜在的関心層に対する活動参加を促し、支援者の拡大に向けた取組を行っており、実施手法を工夫しながら、より効率的且つ効果的な運営方法による事業実施に努めていることは評価できる。

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。

* 外部（地域、他セクター等）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。センターは連携におけるハブ機能であるという認識を持ち、質の向上を目指しながら、地域や他セクターへの講師派遣や講座のプログラムづくり等を行うなどの交流・連携を行うなど、様々な市民活動団体に対する活動の礎となる取組を進めていくことが期待される。

また、地域と市民活動団体との連携については、両者のスキルやノウハウを共有しながら課題を解決することによって、自治力が高まると考えられる。

これからも多様なセクターとの交流や連携に関して、センターが関わることにより、質の高い成功事例を作り出しながら広く発信することで、「地域と市民活動団体をつなぎ、『自治力』を高める」取組を更に波及させ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ある業務従事者の配置基準に基づき、適正に行われていた。相談業務やコーディネート業務などは非常に専門的で時間がかかるものであるが、限られた人員で、今後も引き続き、安定的かつ継続的に業務を行っていくため、センターのニーズに応じた業務の見直しや効率化を図ることで、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した無理のない業務運営を心掛けていただきたい。

(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、「挨拶・言葉づかい、身だしなみ、説明、整理整頓」に対する満足度が約90%であるとなっており、また、センターに寄せられた意見については、職員全員で検討・共有し、必ずセンター長から回答するなど、対応・改善に向けた迅速な対応ができています。

今後とも、利用者のニーズの変化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

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、課題や事業の見直しが適切かつ効率的に行えるよう、検証をしっかりと行っていただきたい。

(5) 施設管理

スモールオフィスの運営やロッカー・メールボックスの整備をはじめ、団体の活動に必要な事務機器の配置やコピー用紙の販売や大型プリントサービス等、利用者のニーズに沿った利用環境を整えたくうえで施設管理を行っている。

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	・多様な情報媒体による発信力を強化し、潜在的関心層への働きかけをはじめ、幅広い層へアプローチできるような工夫を行っていただきたい。
	相談	B	・市民活動の成熟化に併せ、多様な専門家と連携し、相談内容を充実させ、幅広いネットワークを構築していただきたい。
	育成	A	・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、多くの市民に活動のきっかけとなる場を提供している。 ・アソシエイトによる機関紙発行の実践的な活動の場を提供する積極的な取組姿勢は高く評価する。是非今後も継続性のある取組となるようにしていただきたい。 ・今後、新たな取組の成果を検証し、修正しながら事業実施方法について検討し、ブラッシュアップしていただきたい。
	交流・連携	B	・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み、市民活動の裾野を広げていけるような取組に期待する。 ・いきいき市民活動センターとの情報共有や連携のあり方等について、さらに検討していただきたい。
② 執行体制		B	・指定管理者協定の仕様書に明記されているとおり、適正に業務を執行されている。
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		C	・限られた資金の中で効果的な事業の推進に努めていただきたい。
⑤ 施設管理		C	・利用者のニーズに沿った適切な管理を行っている。

(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、NPO法人の認証・認定業務が政令指定都市へ権限移譲されたことに伴う相談業務や講座等が指定管理業務に追加されることとなったが、質を落とさず作業の見直しを図ることによって、効率的・効果的な運営の実現と利用者のニーズに合った事業を実施できたことは、全体として評価できる。

公設市民営に向けた取組の柱のひとつ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。その一方で、活動が継続的に行えるよう、アソシエイトの主体性を活かしつつ、バランス良くセンターがマネジメントをしていく中で、アソシエイトがセンター事業や運営など多角的に参画し、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。

そして、「自ら活動を行う」ところまでに至らない層をどのようにして具体的な活動へつないでいくかということがセンターの課題であり、市民活動の生命線である情報収集・提供を通じ、活動の促進や交流に繋げるための人材育成や支援が求められる。これらの自発的な活動を支援していくには、活動主体のニーズをふまえ、対象に応じた仕掛けをしていくことが必要であり、センターでは様々な新たな試みを行っているが、その結果については、必ず検証を行ったうえで、見直し、修正あるいは継続について判断することが必要である。

また、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、多様な実務専門家との相談業務を強化するとともに、フロアサロンやユーザー広場など市民活動への入口となる事業を広く展開し、そこを経験した市民が更に活動の幅を広げていくことを可能にするという一連の流れをつくりあげた。一方で、これらの情報提供や相談、或いは各種事業への参加に対してハードルが高いと感じている層に対するアプローチの検討が必要である。

更に、いきいき市民活動センターとの連携について、現状ではセンターからNPO設立講座等の講師を派遣する等の動きも出てきているが、今後、各いきいき市民活動センターに関する情報を市民が一元的に入手できるような情報提供のしくみをはじめ、お互いの事業を効果的に実施していくための情報共有や連携の在り方等について、可能なところから進めていきたい。

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）

副委員長 志藤 修史（大谷大学教授）

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）

岡 仁美（市民公募委員）

重野亜久里（特定非営利活動法人多文化共生センターきょうと代表）

土江田雅史（公認会計士）

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	市民活動総合センター ，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

京都市市民活動総合センター執行額（24年度/23年度対比比較表）

（単位：円）

	平成24年度(A)	平成23年度(B)	(A)－(B)
事業費	6,291,517	4,778,583	1,512,934
人件費	45,749,013	43,324,514	2,424,499
光熱水費	1,682,631	1,708,500	△25,869
消費税及び地方消費税相当額	2,608,000	2,608,000	0
計	56,331,161	52,419,597	3,911,564