

平成25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26年10月

京都市市民活動センター評価委員会

平成25年度における京都市市民活動総合センター（以下「総合センター」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 評価にあたって

(1) 評価委員会の設置目的

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、京都市が設置した機関であり、総合センター及び京都市いきいき市民活動センター（以下「いきいきセンター」という。）の管理運営全般に関し、各種事業の実績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ことを目的の一つとしている。

当評価委員会では、総合センターが設置された平成15年度より、管理運営全般について評価を行っているが、民間の能力を活用しつつ住民サービスの向上及び経費節減を図る目的で指定管理者制度を導入した平成18年度以降も、京都市と指定管理者との間で締結している協定書の内容を踏まえ、総合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っている。

なお、平成18年度から平成22年度の第1期指定管理期間に引き続き、平成23年度から平成26年度までの第2期指定期間においても、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ている。

(2) 総合センターの役割

総合センターは、NPOや地域団体及びボランティア団体等、特定の分野を超えた公益的な市民活動を総合的に支援するとともに、市民の相互交流や連携を図るための拠点施設として、平成15年6月に設置されたものである。

総合センターでは、市民活動を行う個人又は団体への活動場所の提供だけではなく、利用者の発展段階に応じた事業を展開しており、以下の①～④の4つの柱で事業を展開している。

- ① 市民活動に関する情報収集・提供
- ② 市民活動に関する各種相談
- ③ 市民活動団体等の育成
- ④ 幅広い市民の交流の場の提供、連携・協働事業の展開

(3) 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以下の(ア)～(オ)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。

- (ア) 事業内容（情報収集・提供，相談，育成，交流・連携）
- (イ) 執行体制
- (ウ) サービス向上
- (エ) 財務状況
- (オ) 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

(4) 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。

- ・ 平成25年度事業報告
- ・ 平成25年度事業実績
- ・ 平成25年度予算執行状況
- ・ 利用者アンケート集計結果
- ・ 平成24年度評価報告での指摘事項に対する平成25年度の実施状況
- ・ 機関紙「ほっとポット」
- ・ 市民活動総合センターホームページ，メールマガジン
- ・ ブログ，フェイスブックなどのSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）
- ・ 各種講座チラシ

2 基礎評価

(1) 事業内容

総合センターでは、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。

① 情報収集・提供事業

従来のホームページやメールマガジンに加えて、新たにブログやフェイスブックなどのSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を活用した情報発信を行うことにより、来館者数の減少をカバーするための工夫を行っている。今後は、SNSを単なる活動報告の場だけではなく、イベント等の事前告知を情報発信する場として活用するなど、より積極的な情報提供を進めていただきたい。

また、既存事業の優先度や必要性の見直しにより、様々な層に対して必要な情報を効率良く提供できるようになったことは評価するが、機関誌「ほっとポット (hotpot)」については、編集に携わっているアソシエイトのあり方も含めて現在も試行錯誤している様子が見える。編集には相当努力されていることは理解するが、発行の都度、編集方針や構成等が変わるようであれば、情報の受け手から見て理解されにくくなることに留意する必要がある。

② 相談事業

一般の相談件数は減少しているが、会計や労務、デザイン等の専門家による相談会の開催回数や内容の充実など、ニーズに合わせたきめ細かな対応ができています。

また、平成24年度から指定管理業務に追加されたNPO法人の認証・認定に関する相談業務についても、日頃から京都市と情報共有を行い、FAQ等にまとめた内容を相談対応に利用するなど工夫してきた結果、認証・認定の相談件数は平成24年度と比較して約3割増加した。更に、日常の相談対応から課題解決のために団体間のコーディネートを成立させていることは高く評価できる。

近年、NPO法人に関する相談の内容が、初歩的なものからより専門的なものへと進化しているが、総合センターでは、今後も初歩的な質問への対応や法人の活動を継続していくための相談をしっかりと行うことができるように体制を充実させ、NPO法人の活動を先細りさせないような仕組づくりが必要である。

③ 育成事業

ア 講座

講座の開催については、様々なレベルやニーズに対応するため、各種講座の再編成を行い、引き続き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ことで、きめ細かな対応を行うことができています。今後も、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、円滑な実務執行のサポートに努めていただきたい。

イ スモールオフィス・インキュベーション

スモールオフィス入居団体に対して、昼食会を通じた入居団体相互の連携や、東山いきいき市民活動センターのスモールオフィス入居団体との合同交流会、総合センター主催イベントである「市縁堂」への企画運営参加等を通じて、入居団体の育成を図ることができた。近年、スモールオフィスへの入居を希望する団体が減少する傾向ではあるが、総合センター独自の機能を生かしながら団体に応じた支援を行うことにより、将来多くの団体が成長していくことを引き続き期待する。

ウ アソシエイト制度

アソシエイト制度については、今後、再構築される予定であるとのことであるが、人材育成の成果が形として見えていないことが課題であると考え。アソシエイト卒業者が経験を生かして地域での活動を継続しているのであれば、総合センターの育成の成果として外部へ発信していくことも必要である。その他の事業でも言えることであるが、事業の見直しを行う際は、連動性を持ちながら見直した成果が外部にもわかるような形で行うことが必要である。

④ 交流・連携事業

ア 交流型イベントの企画・運営

交流型イベントでは、平成26年1月にゼスト御池で開催された「きょうと地域力アップおうえんフェア」（京都市主催）において、総合センター独自のブースを出展するとともに、その他NPO法人のブース（20団体）出展のコーディネートを行った結果、多くの市民にNPO法人の活動を身近なものとして感じていただく機会を持つことができた。

イ 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、その仕掛けとなる場づくりが必要である。

②の相談事業の項目でも述べたが、平成25年度は、日常の相談から内容を発展させた形で、NPO法人同士やNPO法人と企業、専門家、地域等の様々なコーディネートを成立させることができた。今後も、総合センター設立当初の基本方針である分野別センターとの連携や、地域と密接に関連を持つ区役所・支所との連携など、多様な主体を巻き込みながら市民活動の裾野を広げていくような取組が必要である。

総合センターが積極的に交流・連携に関わり質の高い成功事例を作り出しながら広く外部へ発信することにより、「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を期待する。

(2) 執行体制

限られた予算や時間、職員数の中、職員のスキルアップをはじめとする努力を行うことで、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、適正に業務を執行していた。

(3) サービスの向上

窓口アンケートやコミュニケーションカードによる利用者の声を反映させる仕組みは確立されているが、総合センターの利用者をはじめ、学識経験者や企業及び管理運営主体等から構成される「運営委員会」が1回しか開催されていなかったことは残念である。「運営委員会」による議論や意見交換も貴重な利用者意見であり、総合センターの事業展開やサービス向上に結び付くものである。

今後は、スモールオフィス入居団体へも「運営委員会」への参画を呼び掛けていくなど、「運営委員会」の取組を活性化させることによって、より幅広く利用者の意見を取り入れ、事業に生かしていただきたい。

(4) 財務状況

厳しい財政状況の中、限られた予算の中で事業の見直しを行いながら、効率的に事業を展開していることは理解するが、年間の予算執行状況については、費目別だけではなく事業別に分析することが必要である。

大まかな項目ごとであっても事業別の支出状況が明記されていれば、実施した事業の振り返りを行った際、費用対効果や今後の改善事項を検討する際の基礎となる。

今後は、予算執行状況を作成する際には、是非、事業ごとに作成していただきたい。

(5) 施設管理

スモールオフィスやロッカー・メールボックスの運営をはじめ、市民活動団体に必要な事務機器を配置している。また、利用者からのアンケートを集約した結果、ワーキングルームをミーティングルームに転用するなど、利用者のニーズに沿った環境を整備しながら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 |
|--------|-------|----|---|
| 事業内容 | 情報提供 | B | ・SNSを活用した情報発信については評価するが、今後、事業の事前告知への活用など、内容面での充実を期待する。 |
| | 相談 | B | ・日常の相談を積極的に対応した結果、課題解決のための団体間コーディネートを多数成立させたことは高く評価する。 ・初歩的な質問への対応や、法人の活動継続に必要な相談に対応する体制を充実させることにより、活動を先細りさせない工夫をしていただきたい。 |
| | 育成 | B | ・各種講座の再編成により、様々なレベルやニーズに応じた対応ができています。 ・アソシエイト制度の人材育成プロセスを構築し、育成成果として発信できるようにしていただきたい。 |
| | 交流・連携 | B | ・総合センター設立当初の基本方針に返り、分野別センターや区役所との連携を進めていただきたい。 |
| 執行体制 | | B | ・限られた時間や予算、職員数の中で努力を行い、適正に業務を執行されていた。 ・職員のスキルアップに対する姿勢を評価する。 |
| サービス向上 | | C | ・「運営委員会」の在り方について、より積極的な活用を検討していただきたい。 |
| 財務状況 | | C | ・予算執行状況は、事業ごとに作成していただきたい。 |
| 施設管理 | | C | ・通常の維持管理を適切に行えている。 |

(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 |

3 全体評価

(1) 施設の利用状況等について

総合センターでは、平成15年6月の設置より10年が経過し、これまで増加していた来館者数が、平成24年度以降、連続して2万人近く減少し、平成25年度実績は約11万8千人となっている。

これは、インターネット環境や情報端末等の進化に伴い、総合センターへ来館しなくても様々な情報を得ることが可能になった影響もあるが、総合センターの存在を知らない層や市民活動に関心のない層が一定数存在することが大きな原因であると考えられる。

このような層に対して、総合センターの機能や役割を広くPRすることによって来館を促し、その後の活動に結び付けていくような仕掛けづくりが必要である。

(2) 管理運営全般に対する評価及び助言について

ア 事業全般について

事業の各項目については、全般的にスクラップアンドビルドによる再構築を行い、工夫しながら「市民営」に向けた取組を進めていく展開をしているが、その結果については、必ず振り返りや見直しを行い、今後の改善につなげていくよう、PDCAサイクルを意識して継続的に事業を進めていただきたい。

イ 執行体制について

限られた人員や時間の中で、個々の職員が常に自己研鑽に努めながら業務に従事している姿勢に対して大いに評価する一方、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮しながら、無理のない業務運営を心掛けていただきたい。

ウ 市民活動全体の底上げについて

総合センターでは、活動の力を付けた団体だけではなく、これから発展していく団体や個人の融合により活動に新たな発展が望めると考えられるため、潜在的関心層や無関心層が総合センターへ足を運び活動を始めていくような仕掛けづくりが必要である。また、NPO法人だけではなく、地域をはじめとする多様な主体を巻き込みながら市民活動の裾野を広げていく取組も必要である。

そのためには、総合センター設立当初の基本方針である分野別センターとの連携や、地域と密接に関連を持つ区役所・支所との連携に加えて、総合センターを補完する施設であるいきいきセンターとも日頃から積極的に情報共有や事業での交流・連携を図り、特定の分野や領域を超えて市民活動を支援していただきたい。

今後とも、総合センターが市民活動の総合的な拠点として充実したサービスを提供し続けていくことにより、市民活動全体の底上げを図られることを期待する。

4 評価委員

吉田 忠彦（近畿大学教授）＜委員長＞

志藤 修史（大谷大学教授）＜副委員長＞

大西 啓子（認定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）

5 実施経過

（1）平成26年度 第2回京都市市民活動センター評価委員会

日時 平成26年6月16日（月）13：30～16：45

場所 京都市市民活動総合センター ミーティングルーム

内容 平成25年度市民活動総合センター実施事業等の報告他

（2）平成26年度 第4回京都市市民活動センター評価委員会

日時 平成26年7月18日（金）14：00～17：00

場所 京都市下京いきいき市民活動センター 集会室

内容 平成25年度市民活動総合センター評価報告案の検討

※ 平成26年度 第1回、第3回及び第5回～第10回京都市市民活動センター評価委員会では、市民活動総合センターの評価に関する議題はありませんでした。

<参考>

1 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

2 施設の利用状況

| | 平成25年度(A) | 平成24年度(B) | (A)－(B) |
|--------------|-----------|-----------|----------|
| 入場者数 | 117,533人 | 134,534人 | △17,001人 |
| ホームページアクセス件数 | 260,432件 | 242,951件 | 17,481件 |
| 講座等参加者数 | 860人 | 667件 | 193人 |

3 指定管理料執行額

（単位：円）

| | 平成25年度(A) | 平成24年度(B) | (A)－(B) |
|---------------|------------|------------|------------|
| 事業費 | 8,760,500 | 6,291,517 | 2,468,983 |
| 人件費 | 44,200,000 | 45,749,013 | △1,549,013 |
| 光熱水費 | 2,100,000 | 1,682,631 | 417,369 |
| 消費税及び地方消費税相当額 | 2,708,000 | 2,608,000 | 100,000 |
| 計 | 57,768,500 | 56,331,161 | 1,437,339 |