

# 平成26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27年12月  
京都市市民活動センター評価委員会

平成26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年度までの第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

なお，平成26年度は，第2期指定管理期間の最終年度であることから，4年間の評価及び平成27年度から平成30年度までの第3期指定管理期間に向けた期待等について，評価委員会としての意見を記載した。

## (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26年度事業報告
- ・ 平成26年度事業実績
- ・ 平成26年度予算執行状況
- ・ 利用者アンケート集計結果
- ・ 平成25年度評価報告での指摘事項に対する平成26年度の実施状況
- ・ 機関紙「ほっとポット (hotpot)」
- ・ 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，フェイスブック等の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
- ・ 冊子「寄付ラボ」
- ・ 市民活動白書「標（しるべ）」

## 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

##### ア SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の活用

インターネット環境が発達する中、時代の流れに合わせてSNSを活用することにより、ブログの閲覧数が平成25年度の1,430件から8,169件に、フェイスブックの閲覧数が平成25年度の48,248件から72,179件に拡大しており、多くの人に向けて効果的に情報を提供することができた。

また、SNSで発信する情報の内容も、事業の告知や助成金情報だけではなく、ボランティア情報などを受け手に分かり易く発信しており、その後のボランティアコーディネートの実績に結びついているが、近年では、動画についても比較的成本を必要とせずに配信することが可能になってきたため、総合センターの情報発信ツールのひとつとして取り入れることも検討していただきたい。

##### イ 機関誌の発行

年3回発行している機関誌「ほっとポット (hotpot)」については、これまでのアソシエイト中心による編集体制から、専門的なスキルを持つメンバーを中心に置き、編集に関わりたい人を広く集めて議論しながら編集・発行を行う方式に改善したことにより、「市民営」への取組を進めることができた。

今後とも、「ほっとポット (hotpot)」を通して読者や編集に関わった者が次の行動を起こすきっかけになるような機関誌として継続して取り組むことを期待する。

##### ウ 情報コーナー・ライブラリーの活用

総合センターに設置されている情報コーナーやライブラリーは、現状では来館者のニーズは高くないが、市民活動に関する質の高い資料が揃えられているため、来館者が多く足を運ぶよう、整理方法等を工夫して機能を充実させていきたい。

#### ② 相談事業

平成26年度は、総合センターに寄せられた軽易な問合せを対応件数から除外しているため、相談件数は平成25年度の38,777件から32,813件と約6,000件減少しているが、個別の相談に対して的確に対応できている。

特に、相談事例をFAQにまとめるだけでなく、新たに「相談タイムス」という印刷物を年2回発行して具体的な相談内容を発信したり、専門家相談会での事前ヒアリング実施等により相談効果の充実を図るなど、総合センターの中心的な機能を果たすことができている。

「相談タイムス」は、総合センターでどのようなことを相談できるのかを知ることができる優れたコンテンツであることから、今後、ぜひともインターネットによる配信を検討していただきたい。

### ③ 育成事業

#### ア 講座

講座の受講者数は、平成25年度の860人から661人に減少しているが、公益法人制度改革により一般社団法人などの法人格が容易に取得できるようになったことから、時代の変化を踏まえ、ニーズに合わせた講座の改編や、NPO法人の事業報告書等の作成に必要な事務の内容を実務講座で解説するなど、合計12種類の幅広い講座を開催することができ、受講者へのアンケートでも80%以上の高い満足度を得ている。

引き続き、市民活動団体が活動するために必要な知識やノウハウ等について、広く講座で提供していただきたい。

#### イ スモールオフィス・インキュベーション

近年、市民活動団体を取り巻く状況の変化により、スモールオフィス入居団体数が減少しており、平成26年度末では、総合センターに設置している12ブースのうち、8ブースの入居にとどまっている。

現在、京都市と共にオフィスの在り方について検討されているが、指定管理者の創意工夫を生かして、オフィスの利便性や魅力を向上させて入居団体数の増加につながるよう、積極的に取り組んでいただきたい。

#### ウ コーディネート（仲介）

平成25年度から26年度にかけて、個人や学校、団体、企業等からの依頼を受け協働の相手となるコーディネート（仲介）の成立件数が、平成25年度の20件から88件と大幅に増加している。

これらのリクエストに対するマッチング作業は非常に大きな労力を必要とするため、指定管理業務全体の中での業務バランスに留意していただきたい。

また、個人のボランティア意識の向上や活動の支援については、直接、総合センターが実施するというよりも、個人のボランティア活動支援を目的とする施設とも連携しながら、全般的な市民活動を総合センターがサポートしていくような体制づくりが望まれる。

### ④ 交流・連携事業

#### ア 交流型イベントの企画・運営

平成26年11月に開催した「市縁堂」では、認証・認定連続講座の一環として、プレゼンテーション参加団体にスキルアップの場を提供するとともに、プレゼンテーション来場者には市民活動への寄附について考える機会を提供するという相乗効果を得ることができた。

また、交流型イベントでは、京都市が主催する「きょうと地域力アップおうえんシンポジウム」（平成26年7月開催）や「きょうと地域力アップおうえんフェア」（平成27年1月開催）において、京都市と連携して参加団体の取りまとめやイベント運営に協力することにより、参加団体の活動を広く市民へ周知することができた。

今後とも、様々な市民活動団体が市民との交流を促進することにより、各団体

が新たな活動を展開できるように取り組んでいただきたい。

## イ 外部（地域・他セクター等）との交流・連携

地域社会の課題を解決するためには、市民活動団体だけではなく自治会等の地域団体など地域社会に関わる全ての主体が、互いに関わり合いながら自己の役割を果たすことが必要である。

そのためには、総合センターが単独で事業を実施するだけではなく、日頃から、総合センターを補完している「いきいきセンター」や、地域におけるまちづくり拠点である「区役所・支所」、「まちづくりアドバイザー」と連携・協力しながら、地域のまちづくり活動を積極的に支援していただきたい。

更に、地域の枠組みだけではなく、専門的なノウハウを持つ分野別センターや大学、企業等を巻き込むことにより、様々な主体が交流・連携しながら活躍の場を広げ、様々な分野や領域をつなぐような取組を進めていただきたい。

## (2) 執行体制

限られた予算や時間、職員数の中で、職員一人ひとりが常に高いモチベーションを持ちながら業務に従事しており、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

総合センターでは、以前から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を確立しており、総合センターのフロア利便性の向上に努めている。

今回のアンケート調査では総合センターの情報コーナーやライブラリーに対するニーズが少なかったが、アーカイブとして利便性の高い資料が集められており、今後もSNSによる新着資料の情報発信や、「ひと・まち交流館 京都」の地下1階に設置されている図書コーナーとの連携など、広く総合センター来場者に利用していただけるスペースになることを期待する。

同様に、スモールオフィスについても、実際に入居している団体をはじめ、総合センターの利用者などから意見を聞き、京都市と協議しながら魅力ある環境づくりを進めていただきたい。

## (4) 財務状況

厳しい財政状況の中、限られた予算の中で事業の見直しを行いながら、利用者のニーズに対応した事業を展開することができている。

その中で、平成26年度には内部で必要な経費を捻出して市民活動白書「標（しるべ）」や「寄付ラボ」などの冊子を作成した。これらの冊子は、京都における市民活動のこれまでを振り返るとともに、将来への展望を広く発信する形で作成されており、編集に関わった職員の苦労が伺うことができるが、相当分の職員人件費が発生しているはずである。

決算報告を行う上で職員の労力を事業ごとに細かく切り分けることは難しいことであるが、経常経費内での対応を行うことにより、業務が増加して過剰労働に陥る可能性があるため、可能な限り事業ごとの経費を数値化し報告することを徹底していただきたい。

更に、指定管理者制度とは別に、独自に寄附を集めて市民活動に活用する仕組みである

「市民活動基金」について提案されているが、公平性や資金の透明性、必要性の観点から、今後も京都市と協議を継続して考え方や課題等を整理することが必要である。

#### (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結果を反映して、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。

今後とも、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	・来館者や団体登録数が減る中、SNSなどの新たなツールを活用した情報発信について積極的に取り組み、成果を上げていることを高く評価したい。
	相談	B	・専門家相談会の事前ヒアリングや、FAQの発信により、相談効果を充実させている。
	育成	B	・時代の流れに対応しながら講座の改編が出来ている。 ・スモールオフィスの利便性や魅力を向上させるために創意工夫していただきたい。
	交流・連携	B	・外部からの視察対応やボランティアコーディネートへの対応について、職員の負担にならない範囲で対応していただきたい。
執行体制	C	・限られた時間や予算、職員数の中で努力を行い、職員配置基準に基づき適正に業務を執行されていた。	
サービス向上	C	・引き続き利用者の意見を取り入れて利便性の向上に努めていただきたい。	
財務状況	C	・予算執行状況は、可能な限り人件費を事業に反映させた形で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、開館以降増加していた来館者数が、平成24年度以降減少しており、平成26年度実績では、最も来館者数が多かった平成23年度の約15万8千人から約4万7千人減少し、約10万9千人となっている。

総合センターでは様々な情報発信の手法をとることにより、利用者が来館することなく様々な情報を得ることが可能になったが、今後、社会課題への問題意識や関わりに関心を持たない層に対して更にアプローチすることにより、総合センターへの来館者数の増加を図りながら、次の段階の活動につなげていく仕組み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

時代の変化に対応しながら事業を再構築することにより、利用者の活動レベルやニーズに合わせた事業を展開できている。特に交流イベントである「市縁堂」や冊子「寄付ラボ」の作成により、寄附による市民活動への参加機会を広げていく取組ができた点について高く評価したい。

一方、提案のあった「市民活動基金」については、指定管理業務との兼ね合いもあるため、京都市と協議を行い、考え方や課題等について整理したうえで仕組みを構築していただきたい。

##### イ 執行体制について

限られた人員や時間の中で、職員全員が常に高い意識を持って業務に従事している姿勢を評価する。引き続き職員のワーク・ライフ・バランスに配慮しながら、無理のない範囲での業務運営を心掛けていただきたい。

#### ウ 第2期指定管理期間の総括及び第3期指定管理期間へ向けて

##### (7) 市民の社会参加の促進に向けた取組

平成22年度から平成26年度までの第2期指定管理期間では、社会情勢の変化に伴い、市民活動団体を取り巻く状況が大きく変化したことにより、活動団体の高齢化や活動形態の多様化に伴うNPO法人の解散数の増加などが顕著に見受けられるが、引き続き、社会情勢の変化に対応しながら、総合センターとして、より多くの市民に対して社会参加への意欲を促すような取組を進めていただきたい。

##### (4) 市民活動全体の底上げ

平成22年4月には、総合センターを補完する「いきいきセンター」が市内13箇所に設置され、幅広く市民活動を支援する体制が整備されたが、第2期指定管理期間では、両センターの具体的な連携の実現までに至らなかった。

平成27年度から平成30年度までの第3期指定管理期間においては、両センターの連携は指定管理業務として明確化されており、総合センターが持つ事業や施設運営のノウハウを「いきいきセンター」とも共有しながら、日頃の業務や事業を通じて積極的・水平的に両センターが連携し、利用者や地域を巻き込む形で市民活動を盛り上げていただきたい。

更に、これまでの評価報告等において助言してきた「区役所・支所」や「まちづくりアドバイザー」、分野別センターとの連携をはじめ、大学や企業とも交流・連携を図ることにより、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。

また、施設を所管する京都市におかれては、日頃から指定管理者と協議を密に行い、適宜必要な助言を行うことにより、指定管理者と一体となって社会情勢の変化に伴うニーズに対応しながら、市民活動全体の底上げを図っていただきたい。

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。

#### (ウ) 評価方法の見直し

評価委員会では、平成18年度の総合センター指定管理者制度導入時より、現行方式による評価を実施しているが、今後、利用者の満足度を高めていくには、より的確な評価を行う必要があるため、他都市の状況等を参考にしながら、指定管理業務の適切な評価及び常に客観性が担保できる評価方法について検討することとする。

#### 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27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27年7月10日（金）14:00～16:00  
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26年度市民活動総合センター実施事業等の報告他
- (2) 平成27年度 第3回京都市市民活動センター評価委員会  
日時 平成27年7月24日（金）14:00～16:00  
場所 京都市久世いきいき市民活動センター 会議室1  
内容 平成26年度市民活動総合センター評価報告案の検討

※ 平成27年度 第1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	<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

### 2 施設の利用状況

	平成26年度(A)	平成25年度(B)	(A)－(B)
入 場 者 数	109,289 人	117,533 人	△8,244 人
ホームページアクセス件数	260,262 件	260,432 件	△170 件
講座等参加者数	661 人	860 人	△199 人

### 3 指定管理料執行額

（単位：円）

	平成26年度(A)	平成25年度(B)	(A)－(B)
事 業 費	9,376,286	8,760,500	615,786
人 件 費	43,455,221	44,200,000	△744,779
光 熱 水 費	2,093,113	2,100,000	△6,887
消費税及び地方消費税相当額	4,401,410	2,708,000	1,693,410
計	59,326,030	57,768,500	1,557,530