

# 平成27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28年10月  
京都市市民活動センター評価委員会

平成27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年度以降、管理運営全般に関する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27年度は、総合センターの第3期指定管理期間の初年度であり、特定非営利活動法人きょうとNPOセンターが、第1期指定管理期間（平成18年度から平成22年度まで）からこれまでの間、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、利用者の活動に対する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、総合センターの事業が以下の(ア)～(オ)の項目について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（①情報収集・提供，②相談，③育成，④交流・連携）
- (イ) サービス向上
- (ウ) 施設管理
- (エ) 執行体制
- (オ) 財務状況

なお、これまでは、全ての項目について、文章記述による評価を行った後、AからCまでの3段階の達成度で評価を行っていたが、全体的な傾向や達成状況について評価をより判りやすくするため、基礎評価のうち、(ア)の事業内容（①情報収集・提供，②相談，③育成，④交流・連携）及び(イ)のサービス向上の5つの項目については、文章記述による評価の後、委員全員の合議によりAからEまでの5段階で達成度を決定する。

達成度	達成度の内容
A	目標を大きく上回り、特に優れた成果があった
B	目標を上回る成果があった
C	目標は達成した
D	目標を達成するための努力が必要である
E	目標達成には改善が必要である
各項目の達成度には、「付帯意見」として評価できる点、検討課題、次年度に向けた助言などを記載する。	

また、これまで、(ウ) 施設管理，(エ) 執行体制，(オ) 財務状況の3つの項目についても、AからCまでの達成度による評価を行ってきたが、いずれも積極的な評価が困難な項目であるため、達成度による評価は行わず、文章記述のみの評価を行う。

## イ 全体評価

京都市と指定管理者が締結している「協定書」中の「仕様書」に記載されている「業務の基本方針」に基づき、指定管理者が応募時に提案した「管理運営の6つの基本理念」が、業務全般を通じて実現されているかどうかを、全体評価として文章記述により評価を行う。

<仕様書に記載されている業務の基本方針>

- 公設市民営の推進
- 第三者機関の設置
- 評価委員会による評価及び助言等の反映
- 関係機関との連携・協力
- いきいきセンターとの連携
- 分野別センター間の連携

(指定管理者が提案した管理運営の6つの基本理念)

- 1 京都市との官民協働による「公設市民営」の推進
- 2 いきいきセンターをはじめ分野別センター等他の機関との積極的な連携の推進
- 3 市民社会固有の窓口として、公平平等かつ安定的・専門的な相談機能の発揮
- 4 市民の自主・自立的なセンター運営への参画の推進と共に、多様な評価を積極的に受け入れた業務改善
- 5 適切な経営環境の把握及び専門的・総合的な人材育成を推進すると共に、コンプライアンス及びリスクマネジメントの周知・徹底
- 6 市民活動支援の基幹的空間としてのセンターフロアの活用

更に、平成27年度は、第3期指定管理期間の初年度であり、指定管理者選定時に評価委員会が付した意見が、どのように事業へ反映されているか記載した。

(評価委員会が指定管理者選定時に付した意見)

- ・13箇所のいきいき市民活動センターと積極的・水平的に連携して情報の共有化や交流等を行うことはもとより、市民活動の総合的な拠点として、「市民営」の取組を更に進めていただきたい。

#### (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。

- ・京都市市民活動総合センター平成27年度事業報告
- ・京都市市民活動総合センター事業実績
- ・平成27年度京都市市民活動センター予算執行状況
- ・利用者アンケート集計結果
- ・平成26年度評価報告での指摘事項に対する平成27年度事業の実施状況
- ・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 専用ホームページ（市民活動情報共有ポータルサイト）の作成

スマートフォンやタブレット型端末の普及に伴い、情報を受け取る側が必要な情報を得やすくするため、専用ホームページである市民活動情報共有ポータルサイトを作成したことは高く評価できる。

これまでから活用しているブログやフェイスブック等のSNSとも連携して更に効果的な情報発信を行うことにより、これまで総合センターを利用したことが無い層に対して利用を促す取組や、また、既に利用している層に対してより活動が行いやすくなるための情報を提供できるような取組を期待する。

##### イ 機関誌の発行

機関誌「ほっとポット（hotpot）」は、読者だけではなく、編集から発行までのプロセスに関った者も含め、次の行動を起こすきっかけづくりを目的に、年3回電子による配信とともに、紙媒体でも発行しているが、紙媒体のメリットを生かして、総合センターの存在を知らない層へ効果的に情報を届けることにより、総合センターの利用を契機として、その後の活動を開始することができるような紙面づくりを進めていただきたい。

##### ウ 情報コーナー・ライブラリーの活用

平成27年度は、情報コーナーやライブラリーの有効活用について取り組むことが出来なかったが、引き続き、整理方法等について検討され、コーナーの活性化に向けた取組を実施していただきたい。

#### ② 相談事業

軽易な問合せ等について件数から除外するなど、相談件数の集約方法の変更や来館者数の減少により、相談件数も平成26年度の1,174件から936件と減少しているが、個別の相談内容が多様化する中、日常から対応スキルの向上に努めることで、どの職員が対応しても一定の質を確保することができている。今後も、社会情勢やニーズの変化に対応しながら、様々な相談に対応していただきたい。

#### ③ 育成事業

##### ア 講座

講座の受講者数についても、平成26年度の661人から580人に減少しているが、時代の流れや受講者のニーズに合わせて、NPO法人や一般社団法人などの法人格選択に関する講座や、職員が地域に出向いて市民活動の基礎について説明を行う出張講座を新設するなどの改編を行っており、今後は、広報を効果的にを行い、受講対象となる層へ確実に情報を届けることにより、受講者数の増加に取

り組んでいただきたい。

また、総合センターの講座を受講した結果、NPO法人の設立にどの程度つながっているのかということや、受講者がその後どのような活動を行っているのかということなど、講座受講後のフォローアップに取り組むことも必要である。

## イ スモールオフィス・インキュベーション

平成27年度から入居及び選考方法の見直しに取り組んでおり、応募を希望する団体からの問合せ等に対して柔軟に対応しているが、入居団体の増加までには至っていない。センターの職員と顔を合わせて話ができる場所にスモールオフィスを設置しているメリットを生かして、引き続き、京都市と協議を行いながら、入居団体数の増加や現入居団体の成長、自立に向けた積極的な取組を期待する。

## ④ 交流・連携事業

### ア 交流型イベントの企画・運営

平成26年度に引き続き、「市縁堂」を開催した。平成27年度は、講座の一環という位置付けではなく、参加団体のプレゼンテーション能力の向上と寄附文化の醸成という二つの項目について両立を目指すイベントとして開催しており、日頃、市民活動とは関わりを持たない人達へ参加を呼びかけることにより、参加団体の情報や寄附という社会参加の行為を身近に感じてもらうことができた。

また、京都市が主催する「きょうと地域力アップおうえんフェア」にも、他の参加団体の取りまとめやイベント運営に対する協力だけではなく、総合センターのブースを設けて、センターの存在や活動を広く市民へ周知することができた。

今後も、市民活動団体と市民との交流を積極的な促進を図ることにより、これまで市民活動に関心を持たなかった層が関心を持ち、新たに活動を始めることができるような仕組みづくりに取り組んでいただきたい。

### イ ボランティア・コーディネート

平成26年度から引き続いてブログ「ボランティアスイッチ」によるボランティア体験の発信や、団体の活動紹介とボランティア入門を兼ねた「ボランティアカフェ」の実施、また、学生団体との連携による大学生向けのボランティア参加プログラム等、様々な手法によりボランティア活動への間口を広げる努力をされており、引き続き市民活動の入口としての役割を果たすとともに、参加者がその後センターを利用するような契機としていただきたい。

### ウ いきいきセンターをはじめとする様々な主体との交流・連携

いきいきセンターとの連携については、第3期指定管理期間より指定管理業務として明確に位置づけられており、平成27年度では、総合センターのホームページに13箇所のいきいきセンターを紹介するページを作成するとともに、いきいきセンターへ直接職員が出向いて実施したヒアリングや合同研修会の企画・開催による課題の共有を行った。

その結果、いきいきセンターの中には、市民活動活性化事業における市民活動団体とのコーディネートを契機として、新たな展開の一步を踏み出せたセンター

も見られた。

平成28年度以降も、両センターの交流・連携を通じて、京都市内の様々な地域で始められた活動が自主的な地域課題の解決につながるまで、両センターが相互にサポートする仕組みづくりを期待する。

また、いきいきセンターとの連携を進める一方で、引き続き区役所・支所や分野別センター、大学、企業等とも交流や連携を図り、様々な団体が融合して活動することによる新たな可能性を引き出していきたい。

## (2) 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みを確立しており、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館者に利用していただける空間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、センターの利用者等から意見を聞くとともに、京都市と協議しながら魅力ある環境づくりを進めていきたい。

## 5段階による基礎評価

評価項目		達成度	付帯意見
事業内容	情報提供	<b>B</b>	・専用ホームページ（市民活動情報共有ポータルサイト）の本格的稼働に向けた準備ができた。
	相談	<b>C</b>	・多様化するニーズに対応しようとしているが、相談件数や専門家相談会の参加者数が減少していることから、的確なニーズ把握を行った上で対応していただきたい。
	育成	<b>C</b>	・相談業務と同様、時代の流れに合った講座の見直しやスモールオフィスの在り方を検討していただきたい。 ・市民活動団体の育成については、スモールオフィス設置者である京都市と共に、今後の姿を考えていただきたい。
	交流・連携	<b>B</b>	・特にいきいきセンターとの連携を進めることができた。
サービス向上		<b>C</b>	・窓口アンケートやコミュニケーションカードにより、利用者の意見を管理運営に活かしている。

## (再掲) 評価基準

達成度	達成度の内容
<b>A</b>	目標を大きく上回り、特に優れた成果があった
<b>B</b>	目標を上回る成果があった
<b>C</b>	目標は達成した
<b>D</b>	目標を達成するための努力が必要である
<b>E</b>	目標達成には改善が必要である
「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) 執行体制

多くのベテラン職員が退職したことに伴い、新たな職員を採用し、OJTによる研修等を実施して職員対応面での一定の質を維持する努力をするなど、限られた予算や時間、職員数の中で、職員一人ひとりが高いモチベーションを持ちながら業務に従事している。

また、総合センターの指定管理業務の仕様書には、京都市災害ボランティアセンターの構成団体として平常時や災害時の対応を行うことが記載されており、平成28年4月に発生した熊本地震において、常設の災害ボランティアセンターとして、災害発生後、福祉ボランティアセンターと協力して、速やかに3回のボランティア派遣を実施できたことについて、高く評価したい。

### (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。

### (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、利用者で構成される運営委員会での意見聴取や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 全体評価

### (1) 施設の利用状況等について

総合センターの来館者数は、平成24年度以降減少しており、平成27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5万人減少し、約10万8千人となっている。

さらに、これまで総合センターに寄せられてきた比較的軽易な相談の多くが、インターネット環境の発達に伴い、情報収集が容易になったことなどから、近年、相談件数についても減少しているが、その反面、総合センターへ持ち込まれる個々の相談内容が複雑化してきており、より確実な対応が必要とされている。

総合センターでは、利用者の様々な市民活動の形態やレベルに対応しながら、更に活動の幅を広げることができる施設として、来館者が独自で収集できる以上の情報やアドバイス等を得ることが可能であることを広く周知することにより、来館者数の増加と活動機会の拡大の両立を図るような取組が必要である。

### (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

社会情勢の変化に対応して講座や事業を再構築するなど、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。

また、近年、寄附を市民活動への参加方法として捉え、これまでから引き続き、「市縁堂」の開催や、ブログで連載した「寄付ラボ」の冊子化による発信等により、実際に市民活動に関わりを持たなかった層に対して新たな参加形態を提案するなど、積極

的な試みについて評価するが、新たな講座や事業が十分な広報手段や周知期間が取れなかったために、内容が非常に良いものであっても、参加者を多く集めることができなかった事業が多く見受けられるため、今後、余裕を持った周知期間と的確な手段による効果的な広報を行うことが必要である。

## イ 執行体制について

限られた人員や時間の中で、研修やミーティングを通じて、常に職員の対応に一定の質を確保しようとする姿勢を評価する。

引き続き職員のワーク・ライフ・バランスにも配慮しながら、指定管理業務として仕様書に定められた業務の確実な運営を心掛けていただきたい。

## ウ 市民活動の総合的な拠点としての役割について

### (7) 「市民営」のセンターとしての取組

総合センターでは、これまでから、来館者を対象としたアンケートや運営委員会等を通じて、利用者の意見やニーズを集約し、様々な事業に生かしてきたが、今後の事業展開についても、実際の事業参加者だけでなく、その他の来館者や関係機関等から幅広く意見や感想を聴取して実施後には必ず検証を行うなど、PDCAサイクルを確立させて今後の事業を進めていただきたい。

更に、平成27年度は、近年積極的に開催されていなかった運営委員会の活性化に取り組んでいたが、利用者の意見を直接聴取し、意見交換を行うことができる貴重な機会として、事業報告や周知の場だけにとどまらず、有効に活用していただきたい。

### (4) 市民活動全体の底上げ

平成27年度は、第3期指定管理期間の初年度として、いきいきセンターとの連携や専用ホームページ（市民活動情報共有ポータルサイト）の立ち上げなど、過去2回の指定管理期間から新たな取組を積極的に進めることができた。

また、総合センターでは、これまで市民活動の担い手に対して、様々な手法によるアプローチで多くの支援を行ってきたところであるが、近年では、担い手だけではなく市民活動を応援する者を増やすための様々な取組を実施しており、この動きは市民活動を底上げさせるという点から非常に好ましいことである。是非、今後は市民活動を応援する者が自発的に活動を始めることができるよう、いきいきセンターをはじめ区役所・支所、まちづくりアドバイザー、分野別センター、大学及び企業等と積極的に関わりながら支援することにより、市民活動の底上げをしていただきたい。

そして、施設を所管する京都市におかれては、社会情勢の変化に対応しながら、適宜指定管理者に必要な助言を行うことにより、指定管理業務の適切な執行の下、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。

#### 4 評価委員（五十音順）

吉田 忠彦（近畿大学教授）＜委員長＞

中井 歩（京都産業大学教授）＜副委員長＞

伊豆田 千加（特定非営利活動法人子育ては親育て・みのりのもり劇場理事長）

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28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28年7月1日（金）10：00～12：00

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27年度市民活動総合センター実施事業等の報告他

（2）平成28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28年8月30日（火）10：00～11：30

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27年度市民活動総合センター評価報告案の検討他

※ 平成28年度 第1回及び第3回の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27年度(A)	平成26年度(B)	(A)－(B)
入場者数	108,463人	109,289人	△826人
ホームページアクセス件数	218,346件	260,262件	△41,916件
フェイスブック拡散数	80,552件	72,179件	8,373件
ブログ拡散数	9,864件	8,169件	1,692件
講座等参加者数	580人	661人	△81人

### 3 指定管理料執行額

（単位：円）

	平成27年度(A)	平成26年度(B)	(A)－(B)
事業費	5,547,676	9,376,286	△3,828,610
人件費	46,510,042	43,455,221	3,054,821
光熱水費等	2,735,529	2,093,113	642,416
消費税及び地方消費税相当額	4,383,460	4,401,410	△17,950
計	59,176,707	59,326,030	△149,323