

# 平成28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29年10月

京都市市民活動センター評価委員会

平成28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きたが、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28年度は、総合センターの第3期指定管理期間の2年目であり、特定非営利活動法人きょうとNPOセンターが、第1期から第3期までの全ての指定管理期間において、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支援を展開しており、以下の①～④の4つの柱で各種事業を実施している。

- 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

総合センターの事業が以下の（ア）～（オ）の項目について、京都市と指定管理者が締結している協定書等に基づき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、基礎評価のうち、（ア）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）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。（ウ）施設管理，（エ）執行体制，（オ）財務状況の3つの項目については、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。

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。	

#### 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>

- 1 公設市民営の推進
- 2 第三者機関の設置
- 3 評価委員会による評価及び助言等の反映
- 4 関係機関との連携・協力
- 5 いきいきセンターとの連携
- 6 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 いきいき市民活動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

#### (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28年度事業報告
- ・ 京都市市民活動総合センター統計実績推移（平成23～28年）
- ・ 京都市市民活動センター平成28年度予算執行状況
- ・ 平成27年度評価における指摘事項に対する平成28年度事業実施状況
- ・ 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

## 2 基礎評価

### (1) 事業内容

#### ① 情報収集・提供事業

イベント、講座、助成金情報など市民活動に関わる情報を一元化した「市民活動情報共有ポータルサイト」を平成28年9月から運用を開始したことは高く評価できる。今後は、市民活動情報共有ポータルサイトの周知を図るとともに、これまでから活用しているフェイスブック等のSNSとも連携して更に活発な情報発信が行われることを期待する。

機関誌「ほっとポット (hotpot)」については、市民活動を実践している者を支援する層へ広くアプローチするために、市民活動に普段関心を持たない人にも手に取りやすい紙面づくりを目指すという目的は評価する。今後は、その目的に沿って、紙媒体での発行というメリットを生かしながら、紙面づくりや効果的な配布場所の検討など進めていただきたい。

#### 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、集約方法の変更も影響していると思われるが、平成27年度の936件から631件と相談件数が3割以上も減少している。

相談の多様化や複雑化に対応するためにも、相談に訪れた人の相談内容を分析しその傾向を掴むとともに、相談に来られていない潜在的な活動層へ向けた取組を行うことにより、相談事業の充実をしっかりと図っていただきたい。

#### ③ 育成事業

##### ア 講座

講座の受講者数については、団体の組織運営についての講座を外部講師によって行うなど、受講者のニーズに合わせた講座内容に見直しを行うこと等により、平成27年度の591人から608人に僅かではあるが、増加している。今後も潜在的な活動層のニーズを捉え、京都市とも情報共有及び連携を図りながら、充実した講座を実施していただきたい。また、計画的な広報にも努めていただきたい。

さらに、総合センターの講座を受講したことにより、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かなど、講座受講後のフォローアップにも取り組んでいただきたい。

##### イ スモールオフィス・インキュベーション

相談からスモールオフィスの入居につなげるなどの実績は評価できる。

近年、入居を希望する団体が減少する傾向にあるが、センターの職員に気軽に相談できるという総合センター独自の利点を生かして、団体に応じたきめ細やかな支援を行うことにより、入居団体の成長や自立に向けた取組や、入居団体の増加につながる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27年度に引き続き、「市縁堂」を開催した。平成28年度は、昨年度の参加団体のプレゼンテーション能力の向上のための場という位置づけではなく、寄付文化の醸成を促すことを主な目的として実施した。実施したことによる効果を明確に判断することは難しいと思われるが、これまでの目的の達成度の分析も行ったうえで、今後も取組を続けていただきたい。

##### イ ボランティア・コーディネート

平成27年度に引き続き、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を実施しているが、情報提供の件数や仲介の件数は大幅に減少している。今後は、新規に開設した「市民活動情報共有ポータルサイト」などを効果的に活用しながら、ボランティアを希望する人に市民活動を始めるきっかけとなる機会を提供する役割を果たしていただきたい。

##### 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期指定管理期間から指定管理業務として明確に位置づけている。

広報の支援として、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し、各いきいきセンターのホームページやフェイスブックなどのSNSにアクセスできるようにするとともに、機関誌 hotpot に「いきセン紹介コーナー」を設け、センター長のコメントの掲載などセンターの案内を掲載した。

また、いきいきセンターの市民活動活性化事業のサポートとしては、企画へのアドバイスや協力団体及びボランティアのコーディネートを行った平成27年度からの継続した取組により、各いきいきセンターとの関係性が構築され、平成28年度は具体的な事業の実施が取り組んでいる。

さらに、大学ボランティアセンターとの連携を行っていることも評価できる。

今後は、いきいきセンターとの連携を進める一方で、区役所・支所や分野別センター、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事業展開を引き出していただきたい。

#### (2) サービスの向上

平成28年度は、総合センター独自のアンケート調査は行っていないが、京都市が例年実施している窓口アンケートでは高い評価を得ている。

今後は、総合センターの情報コーナー及びライブラリーに対するニーズの把握や、スモールオフィスに実際に入居している団体をはじめとするセンターの利用者等から意見を聞くなどして、魅力ある環境づくりに努めるとともに、来館者数及び相談者数の減少について、具体的な対応策を探っていただきたい。

## 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	・SNSの拡散数の増加や市民活動情報共有ポータルサイトの開設など新しい取組ができています。
	相談	D	・相談件数の大幅な減少が見られるため、現状の分析を行い、改善に努めていただきたい。
	育成	C	・現在の取組を続けるとともに、NPO法人が活動を継続するための支援などについても取り組んでいただきたい。
	交流・連携	C	・寄附文化の醸成など市民活動総合センターにしかできない取組を積極的に行っていただきたい。 ・他団体との連携をしっかりと図って活動していただきたい。
サービス向上		C	・アンケートについては、市の実施するものと項目や時期を変えるなどして行い、その結果については管理運営にフィードバックするようにしていただきたい。

## (再掲) 評価基準

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
「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

限られた予算や時間、職員数の中、指定管理の協定書の仕様書に記載されてい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る。

また、指定管理業務である京都市災害ボランティアセンターの構成団体として平成28年4月に発生した熊本地震において、災害発生後、福祉ボランティアセンターと協力して、迅速な被災地対応を行ったことは、高く評価したい。

## (4) 財務状況

引き続き、各事業の費目別及び事業別執行表を作成し、予算執行のより詳細な分析を行い、費用対効果を意識した効率的な事業運営を行うよう努めていただきたい。

## (5) 施設管理

スモールオフィス、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の管理を適切に行っている。

今後とも、適切な管理を行い、京都市とも連携をとりながら、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年度以降減少しているが、平成28年度実績は、平成27年度実績に比べ、約1万人減少している。来館者数の減少については、インターネット環境の発達などの時代の変化や市民活動の変化などの背景があると思われるが、その要因についてしっかりと分析を行い、対応策をとっていただきたい。

引き続き、総合センターが利用者の活動の幅を広げることができ、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できる施設であることを周知するとともに、利用者の様々な市民活動の形態やレベルに対応できるような取組を続けていただきたい。

#### (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

社会情勢の変化に合わせ、事業や広報の見直しを行うなど、問題意識を持ちながら事業の実施ができてきていることは評価できるが、その結果についてもしっかりとした検証を行い、今後の事業実施の改善につなげるよう意識して事業を進めていただきたい。

また、事業を実施する際は、準備期間をしっかりととり、余裕を持った事業運営に意識して取り組んでいただきたい。

##### イ 執行体制について

限られた人員や時間の中で、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。

一部の職員に負荷が偏るなどということがないように、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、指定管理業務の確実な実施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

地域や特定の課題の解決のためには、市民活動の担い手だけではなく、市民活動を応援する者へのアプローチや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活動も重要である。そのために、いきいきセンターをはじめ区役所・支所、分野別センター、大学及び企業等と日頃から積極的に情報共有や事業での交流・連携を図りながら活動を実施していただきたい。

そして、施設を所管する京都市においては、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が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 開催経過

##### （1）平成29年度第2回

日時 平成29年7月3日（月）15：00～17：00

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28年度市民活動総合センター実施事業等の報告他

##### （2）平成29年度第4回

日時 平成29年9月1日（金）14：00～16：30

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28年度市民活動総合センター評価報告案の検討他

※ 市民活動総合センターの評価に関する議題があった回のみ掲載。



## <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28年度(A)	平成27年度(B)	(A)－(B)	対前年度比
入 場 者 数	98,814 人	108,463 人	△9,649 人	91.1%
ホームページアクセス件数	178,865 件	218,346 件	△39,481 件	81.9%
フェイスブック拡散数	139,775 件	80,552 件	59,223 件	173.5%
講座等参加者数	608 人	591 人	17 人	102.9%
相 談 件 数	631 件	936 件	△305 件	67.4%

### 3 指定管理料執行額

（単位：円）

	平成28年度(A)	平成27年度(B)	(A)－(B)
事 業 費	7,178,783	5,547,676	1,631,107
人 件 費	44,718,645	46,510,042	△1,791,397
光 熱 水 費 等	2,850,551	2,735,529	115,022
消費税及び地方消費税相当額	4,379,838	4,383,460	△3,622
計	59,127,817	59,176,707	△48,890