

平成29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30年9月

京都市市民活動センター評価委員会

平成29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29年度は、総合センターの第3期指定管理期間の3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、指定管理者に選定されている。

(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29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年度～平成29年度）
- ・京都市市民活動総合センター平成29年度予算執行状況
- ・平成27～29年度予算支出状況（費目別）
- ・京都市市民活動総合センター平成29年度利用者アンケート
- ・京都市市民活動総合センター利用者アンケート（過去3箇年推移）
- ・平成28年度評価における指摘事項に対する平成29年度事業実施状況
- ・機関誌「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

「市民活動情報共有ポータルサイト」において、いち早く最新の助成金・ボランティア情報を発信することを心掛けるなど、市民活動をバックアップする情報発信機能を充実させている点は評価する。また、総合センターのSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）において、利用者の活動風景や総合センターのリアルタイムの状況を発信することにより、活発な情報発信を行っている点は高く評価する。今後は、情報の受け手を総合センターの利用に着実に結び付けるため、他都市類似施設なども参考にしながら、一歩進んだ情報発信の取組を検討してほしい。

機関誌「ほっとポット (hotpot)」については、従来の配架先に加えて大学などへ配架先を拡大した結果、授業の教材として使用されるなど、新たな利用層の掘り起こしへつなげた点は評価する。今後も、紙媒体が持つメリットを生かし、電子情報に接しない層に対して総合センターの存在や活動情報を効果的に届けるとともに、市民活動の担い手の掘り起こしにつなげるような取組を継続してほしい。

② 相談事業

各種講座の参加者を個別の相談へ促すなど、職員が積極的に声掛けを行ったことなどにより、相談件数は平成28年度の631件から平成29年度の1,043件と飛躍的に上昇した。NPO法改正に伴う相談やNPO法人の運営に係る相談など、変化する相談ニーズに応じた対応を柔軟に行っているほか、月1回のスタッフの勉強会において事例や対応の共有を行うなど、職員のスキルアップを行うことにより、近年増加している一般社団法人等の新しい法人格の団体に関する相談対応も行っていることを評価する。

今後も、相談者の状況に応じたきめ細かな相談対応を行うなど、相談事業の充実を図っていただきたい。

③ 育成事業

ア 講座

新たに市民活動の潜在的関心層に向けた講座「市民活動啓発公開講座」を開講し、多数の参加者に対し、市民活動への参加のきっかけづくりを行ったことは高く評価する。また、NPO法人の運営に係る課題解決など、近年の市民活動団体のニーズを汲み取った講座編成を行うことができている。また、講座ガイドを年に数回発行し、発行の都度広報を行うことで、講座の積極的な周知に努めていることは評価できる。

引き続き、ニーズに応じて柔軟に講座編成を行っていくとともに、計画的な広報を行ってほしい。

イ スモールオフィス・インキュベーション

来館及び相談時に積極的に広報を行うことにより、入居のきっかけづくりにつなげようとした姿勢は評価する。引き続き、相談対応とも連携した設立期の団体支援を行うとともに、京都市と協議を行いながら、入居団体の成長や自立に向けた取組、増加

につながる積極的な取組を行うことを期待する。

④交流・連携事業

ア 交流型イベントの企画・運営

「市縁堂」について、当日だけでなく、出演団体の日頃の活動への参加を促すことで、イベント当日も含めた一連の活動を通じ、寄付文化の醸成を図った。「市縁堂」は平成25年の初開催から5年目を迎えたが、これまでの目的の達成度の分析を踏まえたうえで、次年度以降の目的と展開を検討してほしい。

イ ボランティア・コーディネート

「祇園祭ごみゼロ大作戦」のボランティア・コーディネートを総合センターの事業として実施することなどにより、ボランティア・コーディネート件数は平成28年度の333件から平成29年度の1,664件と大幅に増加した。また、「市民活動情報共有ポータルサイト」において、ボランティア情報を活発に発信した。

積極的なコーディネート実施の姿勢は評価するが、総合センターの他業務とのバランスや職員のワーク・ライフ・バランスに配慮し、特定のコーディネート業務に偏ることのないよう、京都市との協議を行いながら事業を進めてほしい。

ウ いきいき市民活動センターをはじめとする様々な主体との交流・連携

いきいき市民活動センターとの連携については、引き続き合同研修会を通じた職員の交流、事業のコーディネートなどを進めた。今後は、今まで関わりの少なかったセンターについても、積極的に連携を進めることを期待する。また、区役所・支所との連携については、区のカフェ事業、助成金事業の担当者とつながりを作ろうとしている点は評価できる。

今後も、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) 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。平成29年度のアンケートでは、相談対応や情報発信、職員の対応などの各項目で概ね高い評価を得た。また、月1回開催する職員の勉強会において対応事例をフィードバックし、その後に生かすなど、全職員で総合センターのサービス向上に努めている点は評価できる。

また、施設パンフレットについて、英語版に続き韓国語版を作成するなど、近年の来館者のニーズに応じた多言語化を行っている点は評価する。

一方で、総合センターへの来館者は、平成24年度から減少が続いており、平成29年度実績は前年度の平成28年度実績に比べ、約7,900人減少している。来館者数の減少については、「ひと・まち交流館 京都」全館にも見られる傾向であるため、他センターや管理部、京都市とも協議を進めながら、何らかの具体的な対応策に着実に着手していただきたい。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ポータルサイトのページ閲覧数が大幅に上昇したことに加え、hotpot（ほっとポット）が大学での教材として使用されるなど、量だけでなく質的にも新しい広がりが見られた。 ・ポータルサイトについて、ページの階層を辿らなくても施設の最新の写真等の情報などが見られるよう、ホームページの見やすさを工夫してほしい。
	相談	B	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的に相談を取りに行く姿勢により、相談件数が上昇した。 ・今後とも現状の対応の質を落とすことなく事業を実施されることを期待する。
	育成	B	<ul style="list-style-type: none"> ・新たに始めた講座について、効果を検証し、今後の展開に生かされることを期待する。
	交流・連携	C	<ul style="list-style-type: none"> ・職員のワーク・ライフ・バランスを考慮しつつ、市民活動の新しい交流・連携の在り方を模索していただきたい。
サービス向上		C	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応について、アンケートでは高評価を受けるなど、質の高いサービスを提供できている。 ・インターネット環境が発達するなど、今の時代に総合センターに求められるサービスの内容について、今一度立ち返って検討していただきたい。

(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。

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、九州北部豪雨災害において、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。

なお、ボランティア・コーディネートの項目でも触れたが、一部の職員に業務が偏ったり、一部の業務に職員が偏ったりしないよう、業務のバランスや職員のワーク・ライフ・バランスに配慮し、京都市との協議を行いながら、事業を進めてほしい。

(4) 財務状況

平成29年度決算は、17万8千円の赤字となった。各事業の費目別及び事業別執行表については引き続き作成し、予算執行のより詳細な分析を行うとともに、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年度以降毎年減少しているが、平成29年度実績も、平成28年度実績に比べ、約7,900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に伴い、情報収集が容易になったことなども原因の一つであると考えられるが、今後も同様の状況が続くようであれば、総合センターの存廃にも関わる状況になると考える。直接職員が対応し、個別の事情に応じて適切な情報提供やサービス提供を行うことが、総合センターの大切な役割の一つであるため、来館者数の減少の要因についてしっかりと分析を行い、「ひと・まち交流館 京都」の他センターや管理部、京都市とも協議を進めながら、今後、具体的な対応策に着手していただきたい。

(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

事業の実施結果を分析し、改善と対策を検討する協議をその都度行うなど、次の事業をより良い形で実施しようとしている。また、広く一般市民に向けた「市民活動啓発公開講座」を開講し、潜在的関心層の新たな掘り起こしを図るとともに、チラシ等の配布先及び機会を増やすなど、積極的に市民活動への参加者や担い手の開拓につなげようとする取組を行った点を高く評価する。

限られた予算額ではあるが、市民活動の総合的な拠点施設として引き続きサービスを提供していくため、京都市とも協議を行いながら、総合センターとして新たな動きを模索してほしい。

イ 執行体制について

※基礎評価(3)執行体制で記載済

ウ 市民活動の総合的な拠点としての役割について

いきいき市民活動センターを始め、区役所・支所、大学や企業など、多様なセクターとの情報共有や交流・連携を着実に進められている。今後も、職員のワーク・ライフ・バランスや業務分担に配慮しながら、市民活動の裾野を広げていく活動を積極的に進めてほしい。

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）

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）

鈴木 ちよ（市民公募委員）

土江田 雅史（公認会計士）

5 開催経過

（1）平成30年度第2回

日時 平成30年6月15日（月）13：30～16：20

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29年度市民活動総合センター実施事業等の報告他

（2）平成30年度第3回

日時 平成30年7月17日（火）17：30～20：30

場所 職員会館かもがわ

内容 平成29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	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29年度（A）	平成28年度（B）	（A）－（B）	対前年度比
入 場 者 数	90,899 人	98,814 人	△7,915 人	92%
ホームページアクセス件数	156,880 件	178,865 件	△21,985 件	88%
ポータルサイトページ閲覧数	186,834 件	88,482 件	98,352 件	211%
講座等参加者数	1,034 人	608 人	426 人	170%
相 談 件 数	1,043 件	631 件	412 件	165%

3 指定管理料執行額

（単位：円）

	平成29年度（A）	平成28年度（B）	（A）－（B）
事 業 費	8,162,738	8,178,783	△16,045
人 件 費	45,285,956	44,718,645	567,311
光 熱 水 費 等	1,715,962	1,850,551	△134,589
消費税及び地方消費税相当額	4,413,172	4,379,838	33,334
計	59,577,828	59,127,817	450,011