

平成30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

令和元年10月

京都市市民活動センター評価委員会

平成30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30年度は、総合センターの第3期指定管理期間の最終年度にあたる4年目であり、この間、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30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27年度～平成30年度）
- ・京都市市民活動総合センター平成30年度予算執行状況
- ・平成29年度評価における指摘事項に対する平成30年度事業実施状況
- ・機関誌「ほっとポット (hotpot)」
- ・冊子「寄付ラボ」
- ・パンフレット「市民活動総合センター」（中国語版）
- ・各種講座チラシ
- ・新「市民活動情報共有ポータルサイト」活用ガイド
- ・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）

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」の定着及び利用者の増加を目指すため、イベントや助成金・ボランティア情報の掲載頻度を高めた。SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）ではリーチ数、投稿数がともに減少したが、身近な情報発信ツールの一つであり、引き続き、情報内容の工夫に取り組んでいただきたい。

機関誌「ほっとポット (hotpot)」については、市民活動に関心を持ってもらえる媒体となることをコンセプトとして、記事内容を工夫したり、配布先（ジョブパークや大学キャリア部署）にも提供する等、潜在的活動層・潜在的関心層の掘り起こしに向けた取り組みを進めている点は評価できる。

今後も様々な情報媒体を活用し、特に潜在的関心層の掘り起こしを行うとともに、多くの市民が総合センターを利用してもらえるよう、情報発信が行われることに期待している。

② 相談事業

職員による相談内容の共有化やスキル向上を目的とした定例勉強会の開催に取り組むことで、多様な相談内容に対応するだけでなく、講座参加者に対しても個別相談や他の専門講座の紹介をできたことから、平成30年度も多くの幅広い相談に対応したことは評価できる。また、専門家相談会についても、参加者のニーズや傾向を分析して、開催回数や時期を工夫して開催したことは評価できる。

今後とも、様々な相談にも対応できるよう、職員のスキル向上に努める取組を継続するとともに、専門家相談会についてもニーズ等を分析し、実務能力の向上に資する取組を継続していただきたい。

③ 育成事業

ア 講座

昨年度に引き続き、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」を開催するとともに、初歩活動層に対しては、新たに「交流サロン（団体同士が気軽に話が出来る場作り）」を企画するなど、市民活動へのつながりを目的とした講座を開催した。

講座ごとに出席者数（率）の違いは生じているものの、今後とも市民活動を育成、発展させていくためには重要な取り組みであり、その周知、広報に努めるとともに、引き続き、参加者のニーズ・関心や必要性も考慮した講座編成に心掛けてほしい。

イ スモールオフィス・インキュベーション

入居者の環境向上のため、PC作業について有線から無線Wi-Fiに変更した。また、入居率も高い水準を維持できており、引き続き、職員が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が進むことを期待している。

④交流・連携事業

ア 交流型イベントの企画・運営

寄付文化の醸成を促すことを目的として、寄付月間となる12月に「市縁堂」を開催した。広く市民の参加を促すため、「市縁堂」の前日及び同日に市民公開講座を開催することで、「市縁堂」に参加者を誘導する工夫を行ったことや、「市縁堂」への活動協力を寄付と捉えて、学生に呼びかけ、ボランティア参加を得たことは高く評価する。

毎年参加者が増加している取組であり、事業の効果や目的の達成度を分析し、今後の展開にも生かしていただきたい。

イ ボランティア・コーディネート

市民の社会参画を推進する上で、ボランティア・コーディネートは重要な取組であり、総合センターの事業として「祇園祭ごみゼロ大作戦」のボランティア・コーディネートに取り組むことは、単にボランティア・コーディネート件数を増加させるだけでなく、社会的課題の解決に向けた有効な手法であることを示しており、その高い成果が全国的にも注目されていることは高く評価できる。

今後は「祇園祭ごみゼロ大作戦」だけでなく、企業や学生によるボランティア活動への参加者から、総合センターに代わってボランティア・コーディネートの先頭に立つ人材を発掘、育成する仕組づくりに取り組むことを期待している。

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、いきいき市民活動センターの情報・チラシなどを配架する「いきセンコーナー」を設置するとともに、「岡崎いきセン」の実施事業へのボランティア・コーディネートを行った。

地域の拠点となるいきいき市民活動センターとも積極的に連携して、しみセンの外から市民活動を活発化させるような手法にも取り組んでほしい。

また、大学、企業等ともボランティアを切り口とした交流や連携を継続するとともに、新たな展開についても模索していただきたい。

(2) サービスの向上

平成30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、京都市が隔年で実施している窓口アンケートにおいて、総合センターの来庁者サービスは高い評価を得ている。

また、総合センターでも情報コーナー及びライブラリースペースのレイアウト変更

より、市民活動団体がワークショップを開催できるスペースを新たにオープンしたことは、総合センターを利用していただく機会が増えることにも繋がる。

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"> ・「情報ポータルサイト」は利用者の定着や増加を図るため、情報の内容を工夫するとともに、「ほっとポット (hotpot)」も気軽に市民活動に関心を持つ記事が編集される等、幅広い層への情報発信を行っている。 ・今後も様々な媒体を活用して、多くの市民が関心を持つ情報発信を行ってほしい。
	相談	B	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも幅広い相談やニーズに対応できるよう、職員のスキル向上に寄与する勉強会や、参加者のニーズ分析を基本とした専門家相談会の開催等の取組を継続してほしい。
	育成	B	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット等を通じて、容易に情報を入手できることが、講座の出席者数(率)にも影響している。 ・引き続き、参加者のニーズ・関心や必要性も考慮した講座編成に努める一方、育成に寄与する新たな手法についても模索してほしい。
	交流・連携	B	<ul style="list-style-type: none"> ・交流・連携の取組への参加者は毎年増加している。今後とも効果や目的の達成度を分析して展開してほしい。 ・いきいき市民活動センター、大学、企業等との交流・連携の活発化に期待する。
サービス向上		B	<ul style="list-style-type: none"> ・ワークショップが開催できるスペースを新たにオープンされた。今後、当該スペースが有効に活用されることを期待する。

(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、予算の中で、次年度以降の事業展開も見据え、勉強会やミーティングを通じて、職員の相談対応能力の向上等の取組を行っている点は評価できる。

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30年7月豪雨において、災害発生後、迅速な被災地対応を行ったことも評価できる。

引き続き、職員のワーク・ライフ・バランスや業務分担にも十分配慮しながら、質の高い指定管理業務を維持していただきたい。

(4) 財務状況

引き続き、各事業の費目別及び事業別の執行計画を作成するとともに、予算執行に当たっても常に点検を行うことで、効率的な事業運営を行うように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、市民活動団体が必要とする事務機器の管理を適切に行っている。

今後とも、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年度以降は毎年減少しており、平成30年度実績についても、平成29年度実績に比べてやや鈍化したものの、約6,600人の減少となった。

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、誰でも情報収集が容易になったことが主要な要因の一つであると考えられるが、引き続き、総合センターに来館することでしか得られないサービスや機能を充実させ、来館者数増加に向けて取り組んでほしい。

(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

事業の実施結果や広報方法について、その都度課題や改善点を分析しながら、より良い事業として継続したり、新しい事業を始めようとする姿勢は高く評価できる。また、市民活動の新たな担い手として期待される潜在的関心層の掘り起こしに向けた取組を進めていることも高く評価できる。

引き続き、社会情勢の変化やニーズを分析して、市民に質の高いサービスを提供することで、現在、取り組まれている市民活動をより深めてもらえるような支援にも取り組んでいただきたい。

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

当委員会では、総合センターが市民活動の総合的な拠点となるため、いきいき市民活動センターをはじめ、大学、企業等との交流や連携が求められると考えている。今後も、各セクターと交流・連携を強めることで、市民活動の裾野を広めたり、取組が深められるこ

とを期待している。

施設を所管する京都市においては、区役所・支所等の他部署との情報共有に努め、指定管理者に対しても必要な助言・連携を図っていただきたい。

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）令和元年度第2回

- ・日時 令和元年6月10日（月）13：00～15：00
- ・場所 下京いきいき市民活動センター 集会室
- ・内容 平成30年度市民活動総合センター実施事業等の報告他

（2）令和元年度第4回

- ・日時 令和元年8月8日（木）13：30～15：40
- ・場所 伏見いきいき市民活動センター 会議室305
- ・内容 平成30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30年度（A）	平成29年度（B）	（A）－（B）	対前年度比
入 場 者 数	84,294 人	90,899 人	△6,605 人	93%
ホームページアクセス件数	129,376 件	156,880 件	△27,504 件	82%
ポータルサイトページ閲覧数	198,889 件	186,834 件	12,055 件	106%
講座等参加者数	824 人	1,034 人	210 人	80%
相 談 件 数	1,050 件	1,043 件	7 件	101%

3 指定管理料執行額

（単位：円）

	平成30年度（A）	平成29年度（B）	（A）－（B）
事 業 費	7,838,649	8,162,738	△324,089
人 件 費	45,639,705	45,285,956	353,749
光 熱 水 費 等	1,454,851	1,715,962	△261,111
消費税及び地方消費税相当額	4,394,656	4,413,172	△18,516
計	59,327,861	59,577,828	△249,967