

# 令和元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2年10月

京都市市民活動センター評価委員会

令和元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、令和元年度は、総合センターの第4期指定管理期間の初年度であり、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4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はなく、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7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7つの基本理念>

- 1 「公設市民営」の推進
- 2 災害ボランティアセンター及び他機関連携の推進
- 3 公平・平等・公正を基調とした運営
- 4 第三者評価・支援機関の設置と提言
- 5 G（ガバナンス）・C（コンプライアンス）・D（ディスクロージャー）の推進
- 6 施設活用の向上及び市民活動パブリシティの強化
- 7 社会関係資本の再構築と受信力の向上

#### （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令和元年度事業報告
- ・京都市市民活動総合センター統計実績推移（平成29年度～令和元年度）
- ・京都市市民活動総合センター令和元年度指定管理料執行報告書
- ・平成30年度評価における指摘事項に対する令和元年度事業実施状況
- ・市民活動総合センター実施利用者アンケート集計
- ・「市縁堂2019」実施報告書
- ・機関誌「ほっとポット（hotpot）」

## 2 基礎評価

### (1) 事業内容

#### ① 情報収集・提供事業

IT・メディアでの情報提供について、情報掲載数や投稿記事数を増やしたことにより、アクセス数やページビュー数が1割以上増加したことは高く評価できる。また、「市民活動情報共有ポータルサイト」において、情報提供フォームのフォーマットリニューアル等により、定着と利用者の増加を図るとともに、既登録団体については、情報更新状況により精査を行い、適正化を図った点も評価できる。またSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）での情報発信においては、リーチ数やエンゲージメント数の分析を行う等、より効果的な情報発信を行うための取組を実施している。

機関誌「ほっとポット (hotpot)」の配架先として、Co-working オフィス・市内児童館等、新たな配架先を開拓し、情報発信に努めたことは評価できる。

今後も様々な情報媒体を活用するとともに、その効果を分析し、引き続き効果的な情報発信が行われることを期待している。

#### ② 相談事業

相談件数について、新型コロナウイルスの影響があってもなお、過去3年間で最も多い件数になっ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踏まえ、開催回数や時期を工夫したことに加えて、新たなテーマを設け、相談者・団体のニーズや傾向を分析したことにより、全体として参加者数が増加したことは評価できる。

引き続き、職員内での相談内容の共有化や職員のスキル向上を目的とした取組を行うとともに、専門家相談会についても相談者・団体のニーズや傾向を分析し、開催することにより、市民活動全体の力量形成の促進を図っていただきたい。また、市民活動全体の活性化という観点から貴重な資料となり得るため、今後作成を予定しているコンサルティングレベルの相談に応じた事例を集めたコンサルテーションブックにも期待している。

#### ③ 育成事業

##### ア 講座

各種講座について、最近の相談傾向やニーズを踏まえた新たなテーマの講座を実施するなどにより、ニーズへの対応及び参加者数増加に向けた努力は評価できるが、一部講座において参加人数が少なく中止するなどしているため、対象者の分析及び対象者へのより効果的なアプローチの検討を期待している。

市民活動啓発公開講座については、過去最多の参加人数となり、当日の寄付額も年々増加していることは、市民活動への理解と参加の促進及び寄付文化の醸成に寄与するものとして評価できる。

今後はウィズコロナにおけるニーズを拾い上げるかたちで、新しい形式と内容についても挑戦していただきたい。

##### イ スモールオフィス・インキュベーション

入居団体にとってより有意義なものになるように、入居団体活動報告会の実施・運

営方法の見直しにより団体間での情報交換や活動促進に繋がったことは評価できる。  
今後も入居団体の活動の向上を促す取組が行われる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

「SDGs（持続可能な開発目標）」をテーマに市民・学生・企業がつながる場になることを目的として、「市縁堂」を開催した。より多くの市民参加を促すため、会場内での市民活動支援公開講座の開催や新たに KBS 京都ラジオでの広報を行い、来場者数及び寄付総額が過去最高を記録したことは高く評価できる。

今後も開催内容や広報方法等の分析・検討を行い、寄付文化の醸成を促すより効果的な取組が行われることを期待している。

##### イ ボランティア・コーディネート

今年度も引き続き、市民のより活発な社会参画促進のために、活動を希望する市民・会社等に対してボランティア・コーディネートを行った。一般コーディネートでは、初めてのボランティアを行う学生に対して丁寧なヒアリングを行うとともに、必要に応じて研修の機会を設けるなど活動者が不安なく活動できるようにサポートを徹底したことは評価できる。また「祇園祭ごみゼロ大作戦」におけるボランティア・コーディネートについても、企業のCSR活動の場としても定着し、広がりを見せているほか、ボランティアリーダーの育成にも注力していることも評価できる。

今後も市民のより活発な社会参画促進のために、丁寧なボランティア・コーディネートが行われることを期待している。

##### 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、講師派遣による「出前講座@いきセン」を企画し、岡崎いきいき市民活動センター及び上鳥羽北部いきいき市民活動センターで開催したことは、総合センターのノウハウを生かした取組として評価できる。今後はその他のいきいきセンターに対しても地域における発信力向上や、他機関との連携を促すためのより具体的な支援を期待している。

また、「SDGs（持続可能な開発目標）」などの新しい切り口で関係機関との連携をはかろうとしている点は評価できる。

今後は、指定管理者である特定非営利活動法人きょうと NPO センターの人脈も生かして、市民活動団体と行政・企業・地域団体等をより一層連携させていただきたい。

#### (2) サービスの向上

令和元年度は総合センター独自のアンケート調査をし、過去2回（平成29年度、平成27年度）との比較分析を行った。利用者のニーズを掴み、必要とされるサービスを提供する手がかりとして分析結果を活かしていただきたい。

また平成30年度に新たに開設した交流スペース（旧情報コーナー及びライブラリースペース）の活用促進として、大型モニター等を設置した。

今後も、利用者の分析を行い、交流スペースの活用方法を含め、センターの利用・サービス向上に向けた取組が行われることを期待している。

### 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"> <li>・「市民活動情報共有ポータルサイト」の登録団体の精査を行う等、適正化を図った点は評価できる。</li> <li>・引き続き、様々な情報媒体を活用し、その効果を分析して、効果的な情報発信を行ってほしい。</li> </ul>
	相談	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・参加者のニーズを踏まえた様々な工夫により、新型コロナウイルスの影響があってもなお過去3年間で最も多い件数になったことは評価できる。</li> <li>・今後作成を予定している事例を集めたコンサルテーションブックに期待している。</li> </ul>
	育成	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たなテーマの講座を実施するなどの努力は評価できる。今後は、受講者増加に向けて、対象者の分析及び対象者へのより効果的なアプローチの検討を期待している。</li> <li>・ウィズコロナの新しい社会におけるニーズを拾い上げ、新しい形式と内容についても挑戦してほしい。</li> </ul>
	交流・連携	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度に2つのいきいきセンターと連携した取組は総合センターが持つノウハウ生かしたものとして高く評価できる。今後は、さらに他のいきいきセンターとも連携し、いきいきセンターの地域における発信力向上や、他機関との連携を促すためのより具体的な支援を期待している。</li> <li>・引き続き、指定管理者の人脈を生かして、市民活動団体と行政・企業・地域団体等の連携促進に取り組んでほしい。</li> </ul>
サービス向上		B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ミーティングルームの利用方法の変更や交流スペースの利用促進策を講じるなど、サービス向上に向けた取組を行った。</li> <li>・引き続き、利用者の分析を行い、センターの利用・サービス向上に向けた取組が行われることを期待している。</li> </ul>

### (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、職場内での勉強会等を行い、相談業務等の質を向上させる取組を継続して行っていることは評価できる。

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、令和元年台風19号において、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。

今後も、突発的な災害等が発生し、迅速な対応が必要になってくる中で、引き続き、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、職場内での情報共有等をしっかり行い、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・分析を行うことで、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。

ミーティングルームについては、利用方法の変更に伴い、利用件数が増加している。ロッカー（小）については、利用件数が低迷しているため、今後利用が向上するような取組を検討していただきたい。

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については、令和元年度にミーティングルームの利用方法の変更や交流スペースの活用促進策を講じた結果、ひと・まち交流館 京都の来館者が減少している中、平成30年度に比べてやや増加したことは評価できる。

今後は、ウィズコロナへの対応も含め、利用者のニーズに合わせた利用しやすい施設を目指して様々なサービスや機能を充実させ、来館によらない方法も含めた利用者の増加に向けて取り組んでいただきたい。

#### (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

NPO法が制定されて20年を超えたが、NPO団体の現状は大きく変化している。その変化を捉えようと、情報発信サイトの登録団体の適正化や各種講座の切り口の刷新に取り組んでいる姿勢は評価したい。また、各事業・業務において、進歩がみられることから、課題を真摯に受け止めて改善に取り組んできた結果として評価できる。

引き続き、状況の変化を捉え、NPOの現状やニーズにあった先進的な取り組みに期待する。また、新型コロナウイルスの流行等により、社会情勢が激変していることから、今後は、ウィズコロナにおける、様々な社会課題を踏まえた新たな市民活動を念頭においた事業運営にも努めていただきたい。

##### 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

市民活動の総合的な拠点として、市民活動の場所の提供にとどまることなく、何をサポートして欲しいのかもわからない活動者に対しては、例えば、相談ではない企画やコラボレーションのヒントなど、具体的なマッチングサポートなどを行い、市民活動が自立・自走できるような支援が実施されることを期待している。

また、ウィズコロナへの対応はもとより、多発する自然災害や激変する社会情勢における市民活動について、情報収集・発信等の重要な役割を担っているため、社会情勢の変化に応じた新たな市民活動手法を研究・分析し、発信する取組が進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、様々な社会情勢の変化に対応しながら、指定管理者に対して必要な助言・連携等を図っていただきたい。

#### 4 評価委員（五十音順）

中井 歩（京都産業大学教授）＜委員長＞

東郷 寛（近畿大学准教授）＜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2年度 第1回

日 時 令和元年6月25日（木）～7月7日（火）

場 所 事務局の持ちまわりによる審議

内 容 令和元年度市民活動総合センター事業報告  
令和元年度いきいき市民活動センター事業報告 他

##### （2）令和2年度 第2回

日 時 令和2年8月17日（月）14時～

場 所 ひと・まち交流館 京都

内 容 令和元年度市民活動総合センター評価報告案の検討  
令和元年度いきいき市民活動センター評価報告案の検討 他



## <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

	令和元年度（A）	平成30年度（B）	（A）－（B）	対前年度比
入場者数	86,915人	84,294人	2,621人	103%
ホームページアクセス件数	151,884件	129,376件	22,508件	117%
ポータルサイトページ閲覧数	230,152件	198,889件	31,263件	116%
講座等参加者数	814人	824人	△10人	99%
相談件数	1,159件	1,050件	109件	110%

### 3 指定管理料執行額

（単位：円）

	令和元年度（A）	平成30年度（B）	（A）－（B）
事業費	6,817,596	7,838,649	△1,021,053
人件費	44,852,441	45,639,705	△787,264
光熱水費等	1,423,290	1,454,851	△31,561
消費税及び地方消費税相当額	4,842,695	4,394,656	448,039
計	57,936,022	59,327,861	△1,391,839