

令和4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5年10月

京都市市民活動センター評価委員会

令和4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 評価に当たって

(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。

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4年度は、総合センターの第4期指定管理期間の4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多様な主体との交流・連携の促進

(3) 評価の視点

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」及び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たうえで、仕様書の水準を満たす運営がなされているかという視点で評価を行う。なお、評価に当たっては、実施業務による結果や成果だけでなく、その過程についても評価対象とする。

<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 いきいき市民活動センターとの連携
- 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) 評価報告書の構成

ア 全体評価

冒頭で協定書の水準を満たすような管理運営がされていたかどうかを端的な一文で述べたうえで、評価の詳細や理由を記載する。また、特に優れた点や改善が必要な点、結果に至るまでの工夫や努力に対する評価についても記載する。

イ 個別項目評価

以下の（ア）～（オ）の項目について、文章記述による評価を行う。

- （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

(5) 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。

- ・ 指定管理者によるプレゼンテーション
- ・ 京都市市民活動総合センター事業報告書（令和4年度）
- ・ 京都市市民活動総合センター統計実績（令和元年度～令和4年度）
- ・ 京都市市民活動総合センター指定管理料に関する収支決算書（令和4年度）
- ・ 市民活動総合センター利用者アンケート集計結果
- ・ NPO・市民活動団体におけるボランティア受入れ・ボランティア活動に関するアンケート調査 報告書
- ・ 機関紙「ほっとポット（hot pot）」

2 全体評価

京都市が提示している業務の基本方針及び指定管理者が提案した7つの基本理念の全ての項目において高いレベルの水準が保たれ、安定した管理運営と充実したサービス提供が行われていることを高く評価する。

長年、総合センターの指定管理者として管理・運営を担ってきた実績があり、十分な適格性と能力が認められる。事務処理、施設管理、事業の企画・運営など、全てにおいて高いレベルの水準が保たれ、安定した管理・運営と充実したサービス提供が行われていることを評価する。特に、ウェブやSNSを通じた情報発信が充実していることや、利用者のニーズ・ウォンツを捉えようと、広く深いつながりを構築していることを高く評価する。また、光熱費や物価の高騰等、社会情勢の影響を受けつつも、それに的確に対応しながら、豊富な事業を工夫して実施された努力を称えたい。

NPOや市民活動団体の活動は、社会状況の変化や個人のライフイベントの影響を受けやすいと考えられる。新型コロナの感染拡大やウクライナ情勢等から波及した物価高騰、それらによる経済的困窮が顕著にみられる現在は、NPO・市民活動団体にとって非常に苦しい状況といえる。今後も、社会情勢の変化によるNPO・市民活動団体への影響を的確に捉えながら、従来の枠組みに縛られない柔軟な発想で、その時々社会情勢に適応する市民活動の在り方や支援方法を模索していかれたい。

センターを所管する京都市においては、指定管理者の自由な発想や新たな提案を尊重しつつ、引き続き必要な助言・連携を行っていただきたい。

3 個別項目評価

(1) 事業内容

① 情報収集・提供事業

コロナ下における助成事業に関する情報発信をはじめ、時期や状況に応じた情報収集・提供が積極的に行われ、団体に対し充実したサポートができています。

情報提供の媒体は、ウェブやSNS（Facebook）、機関紙など多岐にわたり、これらをうまく利用することで様々な成果が表れている。例えば、SNSで実施事業の投稿をしたことを機に他施設との連携事業の実施につながったほか、情報共有ポータルサイト上の「NPOスポットライト」に掲載した団体がメディアに取り上げられるなどした。NPOスポットライトでは、一般的にあまり知られていない社会的課題に取り組む団体を多く紹介し、タイトルのつけ方の工夫やホームページへのバナー掲載等によりアクセス数を増加させる努力をしており、様々な社会的課題に対する理解促進に寄与したと考えられる。

情報コーナーについては、イベント実施や団体の活動紹介、公開講座の展示など、多様な用途で活用され、スペースの利用を促進するための工夫がみられた。

情報共有ポータルサイトにおいては、NPO法人の総会の進行に関する解説や台本例など、重要だが参照資料が手薄なものを掲載された。これは、各団体の負担を軽減するとともに、コンプライアンスの遵守を促す好例であると考えられる。団体運営の一助となるよう、日頃の相談事業等で蓄積されている「よくつまずくポイント」などについても、同様の取組がされると更に良い。

様々な媒体を通じた情報発信・提供体制が非常に充実している点は、特に高く評価できる。引き続き、社会情勢の変化や利用者のニーズに柔軟に対応し、効果的な情報収集・提供を行っていただきたい。

② 相談事業

対面、電話、メールでの相談に加え、オンラインやホームページ上の相談フォームなど複数の相談方法を活用し、多様な相談内容に対応している。相談を受けた際は、紋切型の返答ではなく相談者の質問の意図を汲み取りながら丁寧に対応し、個々の団体の状況に応じた最適なアドバイスをされている。総合センターの相談機能が優れていることは利用者アンケートからも読み取れ、迅速性、正確性、専門性の高さ、丁寧な助言に対する評価が窺える。

また、総合センターで法人設立の相談をされた団体について、相談後の動向調査を実施された。相談後に法人格を取得したり、引き続き総合センターを利用されたりする団体が一定あることが明らかとなり、相談終了後も、総合センターにおいて有効なフォローが行われていると考えられる。

相談件数に関しては、新型コロナ感染拡大期間と比べ落ち着いたようだが、引き続き、職員間での相談事例の共有や職員の相談対応能力の向上に努め、社会情勢に応じて的確な対応ができる体制を維持していただきたい。なお、同様の課題に取り組む団体がNPOに限らず多くある中で、それぞれの団体が今後の事業展開や潜在的な支援者へのアプローチを考えていくため、専門家相談会の分野に「マーケティング」や「IT導入」などを追加することも検討されたい。

③ 育成事業

ア 講座

市民活動の「担い手」、「理解者・支援者」、「無関心層・潜在的関心層」の全てを対象とした事業を展開できている。

講座については、オンライン講座やアーカイブ（動画視聴）講座を拡充し、様々な団体や個人がより受講しやすくなるような工夫をされた。一方、近年では、学習系YouTubeやオンライン学習サービスのサブスクリプションなど、各自の都合の良いタイミングで学べるサービスが充実してきている。このような状況を踏まえ、講座の開催方法や統計の取り方については、不断の見直しと改善を行っていただきたい。

機関紙「hot pot（ほっとポット）」との連動企画として実施した市民公開講座では、自治会や祭り保存会など、これまで総合センターとの関わりが少なかった団体からの参加もあり、新たな層とつながるきっかけとなった点が評価できる。今後は、新しい連携先とのつながりが生まれるような、講座型イベント以外の企画に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

スモールオフィスについては、柔軟で適切な運営がされている。

入居団体が参加する交流会については、有意義な情報交換が行われるよう内容を工夫

され、団体の活動の質の向上に寄与された。また、入居団体への伴走支援として、法人の実務や助成金申請、事業計画等についてアドバイスを行ったほか、「市縁堂」に参加してもらった団体もあり、積極的に入居団体との接点強化に取り組まれた点も評価できる。市縁堂に参加した団体については、トークサロン参加者から助言を受けるとともに、新たな視点やつながりを得ることができ、団体育成の面で大きな効果があったと考えられる。

今後も、入居団体のニーズや特性に合わせて柔軟な支援を行い、団体の成長を促進する取組を続けていきたい。

④ 交流・連携事業

ア 交流型イベントの企画・運営

市縁堂については、従来のようなイベント型のスタイルを転換させる試みを行っており、より良い事業の在り方を模索する姿勢を評価する。これまでの内容よりも、団体の事業運営力・基盤強化や、団体に対する継続的な支援につなげようとする方向性は興味深い。参加団体にとっては多くの気付きや新たな情報を得られ、貴重な機会だったと考えられる。

一方で、寄付に関しては課題が残る。現在では、寄付を募集する主体が増加・多様化しており、プロジェクトの内容はもとより、返戻の目新しさや、豪華さ、稀有性などがアピールされている面も否めない。こうした状況の中でNPO・市民活動団体が寄付を獲得していくためには、寄付者が多くの選択肢の中から寄付先を選択していることを十分に理解し、自分たちの活動をどのように位置付けてPRしていくかが鍵となる。

今後、このような寄付をめぐる状況も踏まえたうえで、他の講座型イベントとの関係付けや連携なども視野に入れながら、市縁堂が更に有意義な事業に発展することを期待したい。

イ 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

多様なセクターとの連携による各種事業の拡充が図られている。

これまで関係づくりを進めてきたいきいきセンターとは、通常業務での協力や共同での事業実施が複数見られ、連携を深めていることを評価する。いきいきセンターの中には、総合センターの利用が少ない層や年代から利用されているところもある。今後も積極的にいきいきセンターと協力して事業を実施することにより、双方のセンターの利用者層が広がるとともに、利用者の利便性が向上するなど、相乗効果が生まれることを期待したい。

また、分野別センターとの合同研修にも取り組み、連携の広がりがみられる。引き続き、いきいきセンターはもとより、多様な主体との連携を一層進め、社会的課題の解決に資する幅広い取組を実施していただきたい。

ウ ボランティア・コーディネート

コロナ後のボランティア・コーディネートの在り方を見直すに当たり、現状把握を目的に「NPO・市民活動団体におけるボランティア受入れ・ボランティア活動に関する

アンケート調査」を実施され、その結果をまとめた報告書を作成された。非常に読み応えがあり、ボランティアをする側、受け入れる団体双方にとって有用な報告書となっている。

報告書では、団体が求めるボランティア像として、「長期継続」、「若い世代」、「個人の資質やスキル」等が多く挙げられる一方、ボランティアを希望する若年層の多くは長期間より短期・単発でのボランティアを希望するなど、ボランティアを受け入れる側とする側の意向にミスマッチが生じていると分析されている。近年では、かつてボランティアの一翼を担っていた女性の労働力率が上昇したり、大学の授業の一環でNPOでのボランティア活動に参加するケースが増加したりするなど、ボランティアする側の属性や状況に大きな変化がみられる。団体が求めるボランティア像と、ボランティアする側の実際の状況にはギャップがあり、これを埋めていくことは重要かつ急務であると考えられる。

今回のアンケート調査により、上記のような現状を含め、いくつかの課題が明らかにされた。今後、ボランティアする側の状況やニーズも把握したうえで、調査結果をより良いボランティア・コーディネート事業の構築に生かしていただきたい。

(2) サービスの向上

利用者アンケートではいずれの項目も高評価となっており、利用者のニーズに見合った有効なサービスが提供できていることが分かる。また、オンライン会議のサポートを行うなど、ウィズコロナ社会における利用者の利便性を考慮した取組が充実しており、団体の事業や広報活動を促進するための拠点として十分に機能している。

総合センターの強みは、現在のセンター利用者のみならず、潜在的な利用者をもターゲットに見据え、漠然としたニーズに寄り添った対応・支援ができる人材とネットワークを有していることだと考えられる。今後もこの強みを生かしていけるよう、引き続き職員の育成に取り組み、更なるサービス向上につなげていただきたい。

(3) 施設管理

基本的なコロナ感染防止対策が講じられているほか、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、利用者が必要とする事務機器・設備の管理・メンテナンスが適切に行われており、安定した施設運営がされている。引き続き、利用者の利便性が向上するような施設管理に努め、状況に応じて改善を重ねていただきたい。

(4) 執行体制

計画した事業を適切かつスムーズに遂行できる体制が整備されており、どの事業も問題なく実行されている。また、相談対応能力の維持・向上を目的とした研修や、新しい職員をOJTで育成する取組に力を入れており、高く評価する。

引き続き、執行体制や職員の働き方について検証を行いつつ、職員の育成に十分取り組み、質の高い指定管理業務を維持していただきたい。

(5) 財務状況

財務状況は安定しており、柔軟で効率的な予算執行がされている。項目別にみれば超過や余剰があるものの、全体的にはほぼ予算どおりであり、特に問題はみられない。

引き続き、常に点検・分析を行うことで、効率的な事業運営に努めていただきたい。

4 評価委員

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)

鈴木 ちよ (市民公募委員)

梶井 大治 (公認会計士)

森本 純代 (一般財団法人藤野家住宅保存会理事)

5 開催経過

(1) 令和5年度 第2回

日 時 令和5年7月11日(火) 午後1時30分～

場 所 京都市市民活動総合センター

内 容 令和4年度市民活動総合センター事業の報告 他

(2) 令和5年度 第3回

日 時 令和5年8月24日(木) 午後1時30分～

場 所 ひと・まち交流館 京都

内 容 令和4年度市民活動総合センター評価報告書の検討 他

※ 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、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4年度（A）	令和3年度（B）	（A）－（B）	対前年度比
来館者数	76,247人	56,826人	19,421人	134%
ホームページアクセス件数	114,219件	132,609件	△18,390件	86%
ポータルサイトページ閲覧数	300,110件	282,459件	17,651件	106%
講座等参加者数	838人	747人	91人	112%
相談件数	868件	1,046件	△178件	83%

3 指定管理料執行額

（単位：円）

	令和4年度（A）	令和3年度（B）	（A）－（B）
事業費	5,617,597	5,843,324	△225,727
人件費	45,944,000	45,890,505	△53,495
光熱水費等	1,355,714	1,321,215	34,499
消費税及び地方消費税相当額	5,291,731	5,305,504	△13,773
計	58,209,042	58,360,548	△151,506