

令和3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4年8月

京都市市民活動センター評価委員会

令和3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。

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3年度は、総合センターの第4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

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。 *「目標」とは、「仕様書に記載された内容の業務を実施すること」とする。	

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 公設市民館の推進
- 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。

- ・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3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3年度）
- ・令和3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2年度評価における指摘事項に対する令和3年度事業実施状況
- ・市民活動総合センター利用者アンケート集計
- ・「市縁堂2021」実施報告書
- ・機関誌「ほっとポット（hotpot）」
- ・NPO法人コンサルティングBook（運営編）

2 基礎評価

(1) 事業内容

① 情報収集・提供事業

コロナ禍においてはオンラインによる情報収集が主となることを踏まえ、ホームページ、情報共有ポータルサイト、SNS等による情報発信量の拡充や Facebook への有料広告の掲出等の工夫を続けた。その結果、ホームページアクセス数は前年度比 102.1%、Facebook リーチ数は 102.7%と向上しており、情報共有ポータルサイトについても、ページビュー数は 113.0%、ビジット数は 130.8%といずれも増加した。適切な情報発信ができているものとして評価できる。

機関誌「ほっとポット (hotpot)」については、「ニュー・ノーマル時代をしなやかに迎えよう」など、昨年度に引き続き、時勢を捉えたテーマを設定している。

施設面においては、情報コーナーの有効利用を推進するため、各種機材の拡充や職員によるサポートの実施等によるオンライン会議やオンラインイベント等による利用の促進を図った。さらに、団体の活動紹介や市民公開講座に関連する展示を行うなど、多様な用途で活用することができている。

一方、施設内で閲覧できる団体の活動記録やイベント情報等の配架資料について、物理的な制約がある中で整理されたことは理解できるが、以前に比べ各団体の個性・特色や活動頻度等が伝わるものが少なくなった印象を受ける。これらを補完できるような工夫があると良い。

引き続き、ウィズコロナ・アフターコロナにおいて利用者が必要とする情報を見定め、様々な媒体を活用し効果的かつ分かりやすく発信されることを期待している。

② 相談事業

コロナ禍における新しい相談形態の選択肢として、オンラインでの相談を充実させた点を評価する。これにより、総合センターに来所できない遠方の団体等も利用しやすくなり、アフターコロナにおいても一定の需要に対応できると思われる。一方、オンラインによる相談は対面に比べてやりにくい面もあることなどにより利用件数は多くない。今後も相談事業の主要な形態は対面になると予想されるが、オンライン相談のメリットやニーズは残るものと考えられるため負担のない範囲で継続していただきたい。

また、相談事業においては、利用者のニーズに合った内容となっているか検討することも必要である。例えば、近年課題となっている市民活動団体の解散や事業継承等についても対応できるとより良い。

前年度の「NPOコンサルティングBook (設立編)」に続き発行された同冊子「運営編」については、総合センターにおける相談事例を基に、Q&A形式で団体の運営上の課題解決や注意点等がまとめられている。コロナ禍も踏まえ寄付金や助成金等の活動資金の獲得についても紹介されており、実践的で大いに意義のあるものとなっている。今後は、この冊子を活かした市民や市民活動団体への啓発や研修の充実を期待したい。

引き続き、職員間での相談内容の共有や職員のスキル向上を目的とした取組を行うとともに、利用者のニーズを踏まえた相談方法を検討しつつ、社会情勢や市民活動団体を取り巻く状況の変化に柔軟に対応した相談事業を行っていただきたい。

③ 育成事業

ア 講座

市民活動の「担い手」にとどまらず、「理解者・支援者」や「無関心層・潜在的関心層」の育成も視野に入れた事業展開がされている。市民活動支援公開講座の開催等により、情報を発信する市民活動団体の発信力だけではなく、市民活動団体からの情報を受ける側の受信力も涵養しようとする方向性は適切である。

また、各種講座のオンライン化や繰り返し視聴できるアーカイブ化を充実・定着させたほか、Facebookの有料広告による広報やYouTubeによる同時配信を試みるなど、新たな取組にも挑戦された。

引き続き、オンラインをはじめとした多様な方法で講座を提供するとともに、市民活動の担い手のほか、理解者や支援者等を育成する取組を推進し、市民活動の更なる活性化を図っていただきたい。

イ スモールオフィス・インキュベーション

短期利用を前提とした団体の入居にも対応するなど、各団体のニーズに合わせた柔軟な運用をされていることがうかがえる。また、入居団体のニーズに合わせて、総合センターが実施する出張講座や市縁堂への参加を促すなど入居団体の活動の幅を広げる取組を行っており、単なる事務所機能の提供にとどまらないサポートができていることを評価する。

今後も、入居団体のニーズや特性に合わせた育成や、活動の向上を促す取組が柔軟に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

「市縁堂」については、ウィズコロナ社会における最善の運営方法を模索して今回は会場型に戻して実施し、学生団体や自治連合会といった、これまでにはなかった団体に参加してもらうなど、多様な主体との関係を構築するとともに、参加団体同士の繋がりを深めることができたことを評価する。今回は、コロナ禍で孤立しがちな人々への支援活動を行う団体に焦点を当て、支援を必要としている人の置かれている状況や、地域で活動する団体の存在や活動内容について理解を促すことができ、有意義な取組となった。

今回の市縁堂で得た新たなつながりを活かしつつ、今後も、寄付文化の醸成はもとより、時代に合わせた最善の方法で市民活動を支援していかれることを期待している。

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

総合センター指定管理者が運営するラジオ番組に、4つのいきいきセンターに出演してもらったことは、総合センターと各いきいきセンターとの交流・連携を深めただけでなく、いきいきセンター自身の情報発信の場になった点でも意義のある取組である。

また、市民活動支援公開講座における学生団体と地域企業の対談、市縁堂における地域団体の参加、「しみセン“つながる”ネット」における地域団体との連携など、様々な団体と連携した事業を展開することができた。中でも運用を開始したばかりの地域団体

と市民活動団体をつなぐ「しみセン“つながる”ネット」については、これまでの総合センターになかった取組で非常に有意義である。学区社協への情報提供など地域団体との関係構築に向けた戦略的な取組も行われており、今後の更なるマッチングの成果を期待する。

引き続き、いきいきセンターをはじめとする多様な主体との交流・連携を深め、社会や地域の課題解決に資する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

前年度に続きコロナ禍が続く中ではあったが、令和3年度はボランティア受入れ団体の活動が徐々に再開され、情報発信・拡散の促進に取り組んだ結果、コーディネート成立件数が増加したことは評価できる。

また、受入れ団体を対象としたアンケート調査のトライアル調査を実施し、事業の見直しと再構築を行う準備を進められている。令和4年度に実施される本調査の結果を踏まえ、ウィズコロナにおける効果的なボランティア・コーディネートに取り組まれることを期待している。

(2) サービスの向上

全体として、コロナ禍に対応した事業展開が行われている。

特に、情報コーナーではオンラインの会議やイベントが実施できるようになり、新たな団体の利用を生み出すことにつながった。オンライン環境の提供は、総合センターの新機能として浸透しつつあることを評価する。

また、機器の利用ルールを徹底し利用者同士のトラブルを防止するなど、施設利用に当たっての細かな気遣いも見受けられる。

一方で、利用者アンケートでは、「特に役立った機能」、「今後、充実して欲しい機能」とともに「会議・ミーティング」が多い結果となっている。オンライン環境の整備は重要であるが、今後も対面での利用ニーズは高いと思われるため、様々な選択肢を用意し、利用者の目線に立った施設運営を続けていただきたい。

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"> 適切な情報発信によりポータルサイト等のアクセス数が増加していること、情報コーナーにおいてオンラインでの会議やイベント等による利用の促進を図ったことを評価する。 各団体の活動記録やイベント情報等の資料の配架については、それぞれの個性や特色等が分かるような工夫を期待する。
	相談	C	<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍における新たな形態として、オンラインでの相談を充実させたこと、これまでのノウハウを結集した「コンサルティングBook（運営編）」を作成したことを評価する。 相談事業について、利用者のニーズや市民活動団体を取り巻く状況を適切に捉え、よりニーズにマッチした内容となるような改善を期待する。
	育成	C	<ul style="list-style-type: none"> 市民活動の「担い手」にとどまらず、「理解者・支援者」や「無関心層・潜在的関心層」の育成も視野に入れた事業展開がされていることを評価する。

			<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、オンラインや動画配信等、多様な方法で講座を実施するとともに、利用者のニーズに応じた柔軟な育成事業が展開されることを期待する。
	交流・連携	A	<ul style="list-style-type: none"> 市縁堂における新たな団体との連携や、市民活動団体と地域団体とのマッチング機能強化など、多様な主体との関係構築を進めていることを評価する。中でも「しみセンつながるネット」は、非常に有意義な取組であり、今後の更なる成果を期待する。 いきいきセンターとの交流・連携を深める取組を更に進められることを期待する。
サービス向上		B	<ul style="list-style-type: none"> 情報コーナーにおける利用環境の整備を進め、オンラインでの会議やイベントの利用促進など、コロナ禍に対応した適切なサービスが提供されている点を評価する。

(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	
* 「目標」: 「仕様書に記載された内容の業務を実施すること	

(3) 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や、市民活動団体等が必要とする事務機器の管理を適切に行っている。また、基本的な感染防止対策の徹底を継続したほか、情報コーナーにおいてオンライン会議実施のための環境を整備し各種機材を充実させるなど、コロナ禍における適切な施設運営が行われている。

利用件数の低迷が課題となっていた小型ロッカーについては、新たなニーズを掘り起こすため、二枠利用を認め、利用イメージも合わせて紹介して募集するなどの工夫も行われた。引き続き、設備の活用に関する改善・改良を期待したい。

(4) 執行体制

テレワークの実施などにより、育児や介護を行う職員の働き方にも柔軟に対応できる環境が整えられている。また、職員の自己研鑽のための副業を認めるなど、時勢に適った就労環境を整備している点を評価する。

引き続き、職員のワーク・ライフ・バランスを整えつつ、執行体制や働き方について検証を行いながら、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

収支がほぼ予算どおりであり、効率的な事業運営・施設管理が行われていたことがうかがえる。

引き続き、常に点検・分析を行うことで、効率的な事業運営が行えるよう努めていただきたい。

3 全体評価

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、総合センターにおいても事業の見直しや再構築が求められてきたが、社会情勢の変化や利用者のニーズに機敏に対応し、これまでのノウハウを活かすとともに、コロナ禍においてできること、すべきことを見定めて事業を展開できた。

コロナ禍2年目となる中、新たにオンライン化を試みた事業があった一方、対面に戻したものもあり、試行錯誤の過程が感じられた。常に最善の市民活動支援を模索し、意欲的に挑戦を続ける姿勢を評価したい。この間の模索や挑戦により、新たな経験やノウハウが蓄積されつつある。今後は、引き続き新たな方向性を探り挑戦を続けるとともに、これまでの取組で得た知見やノウハウを活用していく時期となる。アフターコロナにおける市民活動の動向を踏まえながら、培ってきた経験やノウハウを十分に発揮した取組を展開されることを期待する。

また、市民活動の「担い手」にとどまらず、「支援者・理解者」、さらには「無関心層・潜在的関心層」をターゲットにした事業展開や、地域団体、大学、企業、いきいきセンターなど多様な主体との協力・連携は、複雑多様化する社会課題の解決や活発で持続可能な市民活動を実現するうえで、今後も欠かせないものである。市民活動の総合的な拠点として、様々な主体を巻き込みながら広い視野で市民活動支援に当たっていただきたい。

施設を所管する京都市においては、社会情勢の変化等を踏まえつつ、引き続き指定管理者に対する必要な助言・連携等を図っていただきたい。

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)
- 杉井 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4年度 第2回

- 日時 令和4年6月22日(水) 午前9時15分～
- 場所 京都市市民活動総合センター
- 内容 令和3年度市民活動総合センター事業の報告 他

(2) 令和4年度 第3回

- 日時 令和4年7月19日(火) 午後1時30分～
- 場所 京都市役所分庁舎
- 内容 令和3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、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
※令和4年6月1日以降は午後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3年度（A）	令和2年度（B）	（A）－（B）	対前年度比
来館者数	56,826人	60,400人	△3,574人	94%
ホームページアクセス件数	132,609件	129,838件	2,771件	102%
ポータルサイトページ閲覧数	282,459件	249,953件	32,506件	113%
講座等参加者数	747人	771人	△24人	97%
相談件数	1,046件	1,219件	△173件	86%

3 指定管理料執行額

（単位：円）

	令和3年度（A）	令和2年度（B）	（A）－（B）
事業費	5,843,324	7,048,762	△1,205,438
人件費	45,890,505	44,801,191	1,089,314
光熱水費等	1,321,215	1,229,945	91,270
消費税及び地方消費税相当額	5,305,504	5,307,690	△2,186
計	58,360,548	58,387,588	△27,040