

令和6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7年9月

京都市市民活動センター評価委員会

令和6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6年度は、総合センターの第5期指定管理期間の2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5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「10の運営方針」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
- 7 災害時の拠点支援

＜指定管理者が提案した10の運営方針＞

- 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 寄付文化の醸成及び寄付支援システムの構築と運用
- 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
- 8 適切な法人格の選択と法人として多様な法的枠組みに沿った支援対応の充実
- 9 官民連携及び地域団体との連携・協働の促進に向けた中間支援機能の発揮
- 10 ウィズ（アフター）コロナ禍における、共存を想定した市民活動支援環境の構築

(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6年度）
- ・ 京都市市民活動総合センター統計実績（令和3年度～令和6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6年度）
- ・ 機関紙「ほっとポット（hot pot）」80号、81号
- ・ 「みんなの文化祭」チラシ
- ・ 「市縁堂2024」パンフレット
- ・ 「クビアカツヤカミキリパトロールボランティア募集」チラシ

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10の運営方針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評価する。また、実績に甘んじることなく、利用者目線で時勢に応じた新たな試みを導入するなど、常に改善・改良に向け積極的に努力する姿勢を高く評価する。

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ている。予算や人員など限られたリソースの中で安定した管理・運営が行われ、総合センターとして広範な役割遂行がなされていることを評価する。

特に、安定した基盤運営を維持しつつ、新たな挑戦を積極的に行った点が高く評価できる。昨年度の評価を反映した、総合センターのホームページのリニューアルやInstagramの活用による情報発信の強化、そして「みんなの文化祭」のような対面交流機会の創出は、利用者や関係機関からも好評であった。

コロナ禍を経て、市民活動を取り巻く社会環境が大きく変化し、市民活動のネットワークの希薄化が進む中、NPO・市民活動団体同士の出会いの場づくりを行い、今後の取組につながるような相乗効果を生み出すなど、市民活動のネットワーク形成に積極的かつ自律的に取り組むことができている点を高く評価したい。

また、NPO法人の設立・解散動向の変化や、多様化するボランティア層への対応といった社会情勢に適応しようとする姿勢が見られ、多世代にわたる市民活動を支援する役割を果たしている。今後も時勢に応じたきめ細やかな対応を期待したい。

3 個別項目評価

(1) 事業内容

① 情報収集・提供事業

総合センターのホームページのリニューアルでは、利用者の多様なニーズに対応し、新たにまとめページを設けることにより入口を増やし、情報へのアクセス性を高める工夫がなされている。情報コーナーの活用や、団体検索システムの検索機能を改善するなど、利便性向上の工夫も評価できる。

NPO スポットライトでは、記事を通じて活動の意味や思いが伝わり、読み手の次の行動につながる波及効果が見られた。NPO法人の世代交代、地域との連携の事例も掲載されており、より多くの必要とする方に届くことを期待したい。

また、指定管理者であるきょうとNPOセンターのInstagramと連動した情報発信により、総合センターの潜在的利用者層への発信にも注力し、視覚的に伝わりやすいコンテンツ制作が行われている。

一方で、新ホームページ開設後のアクセス数減少が一過性のものなのかどうか、Instagramの導入による総合センターの利用者層の変化、若年層や潜在的利用者層などのリーチする層の変化などについて今後も継続的に検証し、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

相談件数はコロナ禍前の水準にはまだ戻っていないものの回復傾向にあり、特に法人設立に関する相談が前年に引き続き増えている。解散に関する相談も増加しており、解散検討段階から具体的な手続まで長期にわたる伴走支援が行われている。

外国人住民を含む多様な市民に対応するため、NPO 法人のモデル定款の「やさしい日本語」ガイドブックや、外国籍役員就任に関する Q&A 集の作成が進められており、時勢に応じたものとして評価できる。今後の成果及び活用に期待したい。

職員の相談対応スキルアップにも注力し、相談記録を kintone に保存するよう変更したり、研修を通じて質の向上を図っている点や、アウトリーチ活動も積極的に行われている点も評価できる。

近年、仕事として市民活動に取り組みたいという意欲的な動きがある一方、ボランティアによる市民活動については、就労環境の厳しさや物価高騰等により、学生、社会人等の余暇活動が圧迫される状況にある中で、学業や仕事、家庭生活と両立するボランティア参加スキームを見出す必要があると考えられる。そういった中で、「クビアカツヤカミキリ」パトロールボランティアは、一つのスキームとして開発したものであり高く評価できる。

また、近年、従来ボランティアベースで行われていた活動（保護猫活動、文化財の利活用、居場所づくりなど）をあえて営利事業体として設立・運営されるケースや、既存の営利企業自体が通常の営利事業の中で取り組むケースも存在感を増しつつある。そういった主体は非営利組織ではないものの、社会課題解決志向の事業の部分についての情報提供などは総合センターで取り扱うことを検討されたい。

今後も、市民活動支援の環境について、変化するライフステージの中で生活と両立して市民活動に関わることができる参加モデル化や、多様化する主体を取り込んだ情報提供を期待したい。

③ 育成事業

ア 講座

オンライン講座の拡充と既存コンテンツの改良、および新しいテーマの講座（「会計の事故・不祥事から組織を守るために」、「NPO の世代交代と解散の選択」）の実施により、講座の質の向上とニーズへの適合が認められた。特に、これまで扱いにくかった「解散」を肯定的に捉える視点を取り入れた講座や、京都市福祉ボランティアセンターと連携し実施した助成金活用セミナーでは、助成団体に直接話を聞く機会を設けるなど満足度が非常に高く、時勢にマッチしており評価できる。

一方で、対面講座の参加者数が目標に届かないケースも見られ、テーマの性質上、参加しやすい形式（オンデマンドなど）の検討が課題であり、今後期待したい。

イ スモールオフィス

スモールオフィスの利便性の向上のため、スモールオフィスの利用年数の上限を「通算3年」から「継続5年」に拡大する等、指定管理者の提案を端緒に制度変更が行われた。また、ハード面での利用環境改善として、椅子の入替えや入居団体専用プリンターの導入も行われるなど、利用者の利便性向上が図られるとともに、ソフト面では、入居

団体間の交流会に加えて、委員による個別面談が実施され、団体への理解促進と具体的なアドバイス提供につながっている点は評価できる。

コロナ禍の影響やオンライン活動の普及、シェアオフィスの増加といった社会変化により、スモールオフィスの利用が伸び悩んでいる点を踏まえ、単なるオフィス機能に留まらない面談機能、ネットワークなどの付加価値の情報発信と、それに伴う利用者増につながることを期待したい。

④ 交流・連携事業

ア 交流型イベントの企画・運営

「市縁堂」は従来のイベント型から伴走支援型に転換され、令和6年度は「聴く・話す」をテーマに掲げ、公開講座やラジオ番組との連携を通じて団体の発信力強化を図った。活動資金を集めるだけでなく、寄付を通じて社会課題を知ってもらうという意味でも重要な取組である。全参加団体はプログラムを完走し、寄付額も増加したことは評価できる。今後、京都でも行われているクラウドファンディングと共同で寄付振興を行うことなども期待したい。

また、「みんなの文化祭」は、いきいきセンターとの協働により初開催され、参加団体やいきいきセンターからも好評を得て、地域越境型の繋がりづくりに貢献している。さらに多くの参加団体やセンターの交流が活発になるとともに、関係性を持った団体が、今後、相乗効果をもたらすような団体間の連携につながるような取組に発展するよう期待したい。

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

いきいきセンターとの連携では「みんなの文化祭」を通じて多くのセンターとの協働が促進された。分野別センターとの合同研修会も開催され、若手職員間の交流や各センターの強み・特徴の理解が深まり、相互の相談連携につながった。自治会・町内会といった地縁組織への出張講座も実施し、NPO 法人化に関する活発な質疑応答が見られるなど、これまで接点の少なかった層との関係構築が進んでいる点が評価できる。

今後は事業の実施に加え、各センター等の関係構築が進んだことによる行動変容についても分析することで、更なる事業の発展に期待したい。

ウ ボランティア・コーディネート

「クビアカツヤカミキリ」パトロールボランティアプログラムのように、ボランティアの参加ハードルを下げつつ環境保全団体との連携を図る新たな試みを開始しており評価できる。今後は、これらの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くよう期待したい。

(2) サービスの向上

利用者のニーズに合わせたサービス提供が行われており、利用者アンケートでは高い評価を得られていた。インフォメーションサービスの新規登録の強化による市民活動の情報収集・一元化への取組や、公開用 PC やプリンターのリース更新による動作改善、カーペット清掃な

ど、施設機能の充実と作業環境の向上に努めており評価できる。一部利用者間のトラブルに対しては、カスタマーハラスメント研修の実施や職員間の迅速な情報共有により対応している。今後は利用者に対する利用マナーに関する啓発活動の検討も期待したい。

(3) 施設管理

施設の老朽化が指摘されつつも、事務機器や設備の適切な管理・メンテナンス、清掃・整理整頓が着実に行われ、安定した施設運営がなされており評価できる。物価高騰に伴う印刷料金の値上げについては、利用者の理解を得られており、しっかり対応している。引き続き安定した施設運営に期待したい。

(4) 執行体制

計画された事業は適切かつスムーズに遂行されており、安定した執行体制が整備されている。職員の育成とスキルアップに力を入れており、内部研修やOJT、外部研修への参加が積極的に行われている。若手職員への目標設定によるスキル向上支援や、昨年度に委員会から助言のあったアウトリーチ活動による潜在的なニーズの掘り起こしの努力も評価したい。ノウハウが特定の職員に集中しないよう、知識の共有や継続性を確保する仕組みを構築するとともに、市民活動に細やかに伴走できる職員を育成できる体制づくりに期待したい。

(5) 財務状況

全体としては予算が適切に執行されており、特に大きな問題は認められなかった。物価高騰の影響を受けつつも、予算の範囲内で財務管理が行われている点が評価できる。引き続き、効率的な事業運営に努めることを期待したい。

4 評価委員

- 東郷 寛 (近畿大学経営学部教授) <委員長>
城戸 英樹 (立命館大学政策科学部教授) <副委員長>
杉原 恵 (一般社団法人 my turn 代表理事)
鈴木 ちよ (市民公募委員)
松井 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7年度 第2回

- 日 時 令和7年7月2日(水) 午前10時～
場 所 京都市市民活動総合センター
内 容 令和6年度市民活動総合センター事業の報告 他

(2) 令和7年度 第3回

日 時 令和7年9月1日(月) 午前10時～

場 所 京都市役所 分庁舎

内 容 京都市市民活動総合センター令和6年度評価報告書案の検討 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

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6年度（A）	令和5年度（B）	（A）－（B）	対前年度比
来館者数	76,630人	78,324人	△1,694人	98%
ホームページアクセス件数	73,231件	113,908件	△40,677件	64%
ポータルサイトページ閲覧数	322,862件	329,811件	△6,949件	98%
講座等参加者数	1,107人	950人	157人	117%
相談件数	1,017件	936件	81件	109%

3 指定管理料執行額

（単位：円）

	令和6年度（A）	令和5年度（B）	（A）－（B）
事業費	6,367,634	6,719,772	△352,138
人件費	45,126,293	45,035,711	90,582
光熱水費等	1,239,839	997,455	242,384
消費税及び地方消費税相当額	5,273,378	5,275,294	△1,916
計	58,007,144	58,028,232	△21,088