

令和5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6年10月

京都市市民活動センター評価委員会

令和5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5年度は、総合センターの第5期指定管理期間の1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5年度）
- ・ 京都市市民活動総合センター統計実績（令和2年度～令和5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5年度）
- ・ 機関紙「ほっとポット（hot pot）」78号、79号
- ・ しみセン開館20周年「NPO・市民活動団体大交流会」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、現状に甘んじることなく、利用者目線で時勢に応じたきめ細かなサービスを提供し、新しいことに挑戦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、市民活動センターとして広域な役割遂行がなされていることを評価する。

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。

今後も時勢に応じたきめ細やかな対応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

ホームページをより使いやすくリニューアルしたことや、様々なパンフレットの作成等で助成金・活動情報を分かりやすく配架するなど、オンライン・オフラインともに情報発信の質と量が保たれている。発信や配架においては、学生アルバイトを用いることで、多世代に効果的な情報発信を行うだけでなく、将来の担い手育成にも寄与している点も評価する。

ホームページについては、さらに多くの方に活用していただくため、Facebook 以外の SNS も駆使し、ホームページに誘導できるような情報発信を検討されたい。

また、システム変更に伴い団体情報の更新が行われており、活動検索に当たっては、従来の分野名による区分ではなく、「子ども食堂」や「ソーシャルビジネス」などの具体的な活動イメージを持ちやすいタグを設定するなど、探したい情報へのアクセスを容易にする工夫がされている。今後も定期的に団体情報を更新するなど、新しい情報を反映するための方策を模索されたい。

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、多様な用途で効果的に活用されている。

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

相談件数については、前年度比で増加しており、継続的な情報発信及び多様な相談内容に対応できている結果と認められるが、コロナ禍前の水準に戻っていない点について要因を分析し、可能であれば能動的に支援を行う方策を模索されたい。

情報発信について、具体的な事例を用いたチラシを作成することで利用者に効果的な周知が行われていることや、外部への出張なども実施し、実施相談業務に応えることができる職員の育成に注力されていることも評価したい。組織団体に多様な課題が生まれている中で、複雑化する相談内容に対応できるよう、今後も柔軟な対応を期待したい。

オンデマンド講座と連動させ、法人格の選択や助成金活用など相談の多い内容について動画講座を常に提供し、相談者の基礎的な理解の促進やより踏み込んだ内容の相談に繋げるなどの新たな取組を行っている点も評価したい。

専門家相談会については、令和5年度から新しく「IT環境整備」「事業継承」を開設されており、多様な課題に合わせた相談対応への工夫が見られる。特に、事業継承を新しく取り上げたことについては、特定非営利活動促進法の施行から25年が経過し、市民活動を牽引してくださった世代の方の引退も珍しくなくなった今、その意義は大きい。継承・解散のいずれを選ぶにしても、それぞれの選択を尊重し、サポートできることは重要である。新テーマの開設は、今後の実利用者数増加に期待できるため、今後はより一層情報発信等に努め、実施実績を積まれることを期待する。

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）講座の拡充・見直しを行うなどの工夫がなされており、講座への参加者数も大幅に増加していることから、質の向上とニーズに合わせた提供が行われていることが認められる。今後もNPOへの情報提供や育成を継続していただきたい。

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、ワークスタイルや市民活動を取り巻く社会インフラの変化を鑑み、現状に適合する仕様書の見直しや、新しい視点や切り口での整備・情報発信を行うなど、稼働率を上げるための工夫を行われない。

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、従来のイベント型から運営スタイルの転換を図り、団体への継続的な支援につながるきっかけづくり、団体の事業運営力や基盤の強化につながることを意識した日常レベルでの伴走型に転換された点、さらにテーマを「食べる」に絞ることで寄付目的の明確化や参加団体間のネットワーク強化など様々な好結果をもたらした点を高く評価する。こうした努力により1団体当たり過去最高の寄付額という目に見える結果にもつながったといえる。継続支援につながる取組は、地域で活動する団体には不可欠なものであるため、今後も効果的な広報に努められ、応募団体が増加されることに期待する。あわせて、なるべく途中で参加を断念する団体が生まれぬような工夫を検討されたい。

しみセン20周年記念事業については、しみセンが長年培ったネットワークやノウハウを駆使し、団体間のネットワーク強化に寄与したもので、20周年の節目に相応しい内容として評価したい。コロナ禍で団体同士の交流が希薄化し、ネットワークづくりへのニーズが高まっているとみられるため、今後も継続的な取組を検討されたい。

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。

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

令和4年度事業では、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、現状把握を目的とする「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」を実施し、その結果、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ことなどが判明した。

令和5年度事業では、これらの課題に対応するため、「ボランティア受入れ力講座」を立ち上げ、市民活動・地域活動団体が陥りがちな問題について、「生の事例」を通して解決策を学ぶ機会を提供した点を評価したい。

引き続き、アンケートの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いかしていただきたい。

(2) サービスの向上

設備の更新など、利用者にとっての利便性に考慮したセンター機能の充実とサービス提供及び事業や広報活動を促進するための拠点としての作業環境の向上に努めている。

ロッカーの利用が近年概ね減少傾向にあるため、効果的な情報発信やニーズに応じた整備を行うなど、利用促進を図っていただきたい。

一部利用者同士のトラブルについて、公平性を保ちながら毅然とした適切な対応がされている。引き続き利用者に関係するマナーを周知するとともに、職員間でのコミュニケーションや連携により、より良い解決策に期待したい。

施設の老朽化の課題については、利用者アンケートなどで利用者に不都合が生じていないかなど実態把握に努め、市とも協議のうえ、改善策を検討されたい。

(3) 施設管理

スペースや設備の有効活用が行われていると認められる。

施設利用料金や物価高騰による消耗品の値上げをせざるを得ない状況ではあるが、利用者が必要とする事務機器・設備の管理・メンテナンス、清掃・整理整頓等の施設管理が着実にされている。また、利用者の不注意が明らかな場合の汚損の場合は、クリーニング費用の一部を負担してもらうなど適切な負担方法を検討されたい。

(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、事業継承など近年の課題への相談対応力強化のために、外部への出張等を行うなど、職員の育成やスキルアップが行われていることを評価したい。

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。

加えて、潜在的な相談者の掘り起こしやニーズの把握のため、職員が積極的に活動の場に出向いていくなどのアウトリーチ活動が可能となれば、しみセンの活動の更なる広がりが期待される。予算内でできる範囲でまずは検討を進めていただきたい。

(5) 財務状況

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

- 東郷 寛 (近畿大学経営学部准教授) <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)
栢井 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6年度 第1回

- 日 時 令和6年8月5日(月) 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5年度市民活動総合センター事業の報告 他

(2) 令和6年度 第3回

- 日 時 令和6年9月12日(木) 午後1時30分～
場 所 京都市役所 分庁舎
内 容 令和5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5年度（A）	令和4年度（B）	（A）－（B）	対前年度比
来館者数	78,324人	76,247人	2,077人	103%
ホームページアクセス件数	113,908件	114,219件	△311件	100%
ポータルサイトページ閲覧数	329,811件	300,110件	29,701件	110%
講座等参加者数	950人	838人	112人	113%
相談件数	936件	868件	68件	108%

3 指定管理料執行額

（単位：円）

	令和5年度（A）	令和4年度（B）	（A）－（B）
事業費	6,719,772	5,617,597	1,102,175
人件費	45,035,711	45,944,000	△908,289
光熱水費等	997,455	1,355,714	△358,259
消費税及び地方消費税相当額	5,275,294	5,291,731	△16,437
計	58,028,232	58,209,042	△180,810