

(令和4年度第1回評価委員会資料)

令和4年5月17日

市民活動総合センターの評価方法について

1 現行の市民活動総合センターの評価方法

「基礎評価」と「全体評価」の2つの視点から評価を行い、基礎評価については、京都市と指定管理者との間で締結されている協定書等に基づき業務が行われているかを、①事業内容（情報提供、相談、育成、交流・連携）②サービス向上については、文章記述による評価の後、AからEまでの5段階で達成度を決定する。③執行体制、④財務状況、⑤施設管理の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。

評 価 結 果			
・事業内容 情報提供 相談 育成 交流・連携 ・サービス向上	文章評価	評価項目について文章記述による評価を行う	
	達成度 (5段階評価)	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
・執行体制 ・財務状況 ・施設管理	文章評価	評価項目について文章記述による評価を行う	

＊ 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。

2 現行の評価方法の課題と改正案

(1) 課題

5段階評価を行う「事業内容」及び「サービス向上」については、定量評価ではないことから、明確な基準を設定することが困難であり、そのため評価に当たっては以下のような課題がある。

- ・ 評価が過年や他の評価項目との相対評価となってしまう傾向があり、絶対的な評価軸を保ちにくい。
- ・ 定量評価でないことに加え、原則として単年度の実績について評価を行うため、継続的な事業について、成果のインパクト等によっては必ずしも同様の評価になるとは限らない。
- ・ 特に、A「目標を大きく上回り、特に優れた成果があった」とB「目標を上回る成果があった」の評価に当たって、上記の影響が顕著である。

(2) 改正案

段階評価を取り止め、全て文章による評価とする。

- ・ 本委員会で評価を行う目的は、総合センターの運営について客観的な評価と改善点を助言することにより、施設を利用される方の満足度を向上させることにあるが、目的達成のためには、評価・助言により指定管理者の意欲を向上させるものである必要がある。

- ・ これまでから丁寧な文章評価を行っており、文章評価のみによってでも、適切な評価・助言を行うことは可能であり、助言を踏まえた運営を促すとともにチェックすることにより、施設を利用される方の満足度を向上させるという評価の目的を達成することが十分可能であると考えられる。
- ・ 文章評価のみとすることにより、指定管理者にとっても評価・助言のポイントがより明確になるとともに、段階評価の差異にとらわれすぎることなく、目的達成に向けた運営に注力することができるものと考えられる。

<参考>

1 評価委員会による評価について

京都市では、市民活動総合センター（以下「総合センター」という。）の運用開始（平成15年）当初から、公募市民や学識経験者等で構成される評価委員会において、総合センターの運営全般について客観的な評価を行い、総合センターが利用者にとって満足度が高い施設となるよう、課題や改善点について助言を行っている。

なお、本市で第三者評価を導入している指定管理施設は、市民活動センター（総合センター及びいきいき市民活動センター）のみとなっている。

2 評価方法の沿革

（1）平成15年度～平成17年度評価

6つの視点により文章にて評価を実施（①コストとの照らし合わせ②職員の配置③事業の比重④行政と管理運営受託団体との協働⑤センターと利用者との協働⑥意見収集及びフィードバック）。

（2）平成18年度～平成26年度評価

平成18年度から指定管理制度が導入されたことに伴い、指定管理に係る協定書の内容の進捗状況を把握し、より効果的な助言ができるよう、評価委員会での協議を経て評価方法を変更した。

評価を「基礎評価」と「全体評価」の2つの視点から行い、基礎評価については、京都市と指定管理者との間で締結されている協定書等に基づき業務が行われているかを、①事業内容（情報提供、相談、育成、交流・連携）、②サービス向上、③執行体制、④財務状況、⑤施設管理の各評価項目について、文章評価と併せて達成度をABCの3段階で評価を実施した。

評 価 結 果		
・事業内容（※） ・サービス向上 ・執行体制 ・財務状況 ・施設管理	文章評価	評価項目について文章記述による評価を行う
	達成度 (3段階評価)	A 目標を大きく上回る成果があった
		B 目標を上回る成果があった
		C 目標は達成できた

（※）事業内容については、「情報提供、相談、育成、交流・連携」の項目ごとに達成度の評価を行う。

* 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。

（3）平成27年度評価～現在

A～Cの3段階評価の妥当性、段階評価に馴染まない評価項目等について課題があったため、評価委員会での議論を経て、平成27年度以降は現行の評価方法に変更している。