

令和2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3年8月

京都市市民活動センター評価委員会

令和2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。

当評価委員会では、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2年度は、総合センターの第4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幅広い市民の交流の場の提供、連携・協働事業の展開

(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。

- ・京都市市民活動総合センター令和2年度事業報告
- ・京都市市民活動総合センター統計実績推移（平成30年度～令和2年度）
- ・京都市市民活動総合センター令和2年度指定管理料収支決算書
- ・令和元年度評価における指摘事項に対する令和2年度事業実施状況
- ・市民活動総合センター実施利用者アンケート集計
- ・「市縁堂2020」実施報告書
- ・京都市市民活動総合センター新パンフレット（2020年度版）
- ・機関誌「ほっとポット（hotpot）」
- ・NPO法人コンサルティングB o o k（設立編）

2 基礎評価

(1) 事業内容

① 情報収集・提供事業

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により多くのN P Oや市民活動団体が活動資金の確保に苦しむ中、5月には全国の助成金情報等をまとめた専用サイト「コロナほっとかないポータル」を迅速に立ち上げ、情報発信を強化した点は高く評価できる。苦境に立つN P Oに寄り添うネーミングで、多くの人に利用してもらえたと考えられる。

また、情報ポータルサイトについては、「コロナほっとかないポータル」をリンクさせたこともあり、対前年度比109%と全体の閲覧数が大きく伸びている。これは、利用者が必要とする情報を時宜にかなって効果的に発信していることによるものと評価できる。

機関誌「ほっとポット(hotpot)」については、市民の関心の高い「はやり病」をテーマとするなど工夫が見られた。また、総合センターの新パンフレットについては、写真やイラストの多用やデザインの工夫等により、視覚に訴える分かりやすいものとなっている。

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について、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

新型コロナウイルスの影響により来館での相談件数は減少した一方、電話やメールによる相談件数は増加し、全体としては過去3年間で最も多い件数となった。コロナ禍における総会開催や助成金情報についてなど、コロナ禍特有の相談内容が多く、これらに適切に対応されたことは評価する。相談をされた団体が、その後どのような対応を取ったのかなどについて追跡調査を行い、それを踏まえて更なる情報発信をするなど、より一層の工夫を期待したい。

専門家相談会については、下期からオンラインによる相談を開催される等、新たな方法を模索しており、柔軟に対応された点を評価する。

また、過去の相談事例に基づき作成された「N P O法人コンサルティングB o o k (設立編)」は、これまでに蓄積してきたノウハウを凝縮した水準の高い冊子となっている。令和3年度に発行予定の同冊子「運営編」についても期待している。

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、社会情勢の変化や利用者のニーズに応じた相談会や講座等を開催することにより、コロナ禍においても市民活動の活性化を図っていただきたい。

③ 育成事業

ア 講座

新型コロナウイルス感染症による休館期間中の講座中止の影響もあり、各種講座の参加者数は前年度に引き続き減少したが、アーカイブ形式(録画配信)やオンラインによる開催等、柔軟で新しい試みが行われた点を評価する。今後は、講座の短期的な公開にとどまらず、継続的な活用やオンデマンド化についても検討していただきたい。

市民公開講座については、感染対策を徹底し安全に実施された。特に、新型コロナウイルス感染症をテーマとした講座の開催は、多くの無関心層・潜在的関心層に市民活動

を知つてもらうきっかけになったと思われる。

引き続き、ウィズコロナにおけるニーズを拾い上げながら、新しい講座の形式と内容に挑戦し続けていただきたい。

イ スモールオフィス・インキュベーション

入居団体活動報告会は、新型コロナウイルス感染症の影響により中止や書面審議となつたが、入居団体に対するきめ細やかな支援を日頃から実施されたことなどにより、スマートオフィスの年間稼働率が前年度より上がったほか、利用頻度の高い団体が増加した点は評価できる。

今後も、総合センター内にあるメリットを活かし、入居団体の育成及び活動の向上を促す取組が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

初めてのオンライン開催となった市縁堂については、従来の集客型から情報発信型へと運営方法を大きく転換し、多くの団体に参加してもらうことができた。さらに、クラウドファンディングの活用等により、目標額を上回る寄付を集めるなど、新たな成果を残せたことを評価する。

新たな取組となった今回の市縁堂で得た成果を活かし、今後も寄付文化の醸成を促す効果的な取組が行わ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

前年度から開始した「出張講座」を継続して実施したほか、各いきいきセンターに対して「市縁堂」への参加呼びかけを行い運営面でも協力するなど、各センターとの連携について一定の実績が見られた。

今後は、いきいきセンターとの交流・連携をさらに深め、各事業における運営協力や協働企画の拡大を図ること、さらには、イベントの連携にとどまらず、市民活動の更なる活性化に向けた指針を提示するなど、市民活動の総合拠点としてリーダーシップを發揮されることも期待したい。

ウ ボランティア・コーディネート

新型コロナウイルス感染症の影響による受入れ団体の活動停止を受け、一般コーディネートの件数は大幅に減少し、その他のコーディネート事業についても、中止や開催方法の変更等により大きな実績は得られなかった。

コロナ禍という状況でやむを得ない結果ではあるが、今一度、事業の見直しと再構築を行い、市民のより活発な社会参画促進のために、新しい視点を取り入れたボランティア・コーディネートを行っていただきたい。

(2) サービスの向上

前年度に引き続き実施された独自アンケートの結果によると、センターの雰囲気や機能が

高く評価される傾向が続いている。一方で、「会議・ミーティング」を「特に役立った機能」であると同時に、「今後、充実して欲しい機能」と考えている利用者が多く、コロナ禍における対応の難しさをうかがわせる。

しかしながら、コロナ禍において、センター内に整備した大型モニターを使用したオンライン会議の利用促進、各種講座やイベントのオンライン開催、助成金情報に関する専用サイトの開設等、「今できること」を模索しながら、社会情勢の変容とニーズの変化を的確に捉えて柔軟に対応されたことは評価する。アンケート結果の分析を活かし、ウィズコロナ・アフターコロナにおける新たな利用者のニーズにも的確に応えられるサービス提供に努めていただきたい。

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	A	<ul style="list-style-type: none"> ・「コロナほっとかないポータル」の立ち上げなど、時宜にかなった情報提供を迅速に行った点を高く評価する。 ・市民活動団体とステークホルダーの連携を生み出し、よりよい関係性構築につながるような情報の発信にも更に期待する。
	相談	B	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍特有の相談に適切に対応されたことを評価する。 ・市民活動の成熟や新型コロナウイルス感染症の影響等により、相談内容が以前にも増して複雑・多様化していることから、市民活動団体が置かれる状況やニーズの調査・研究を踏まえた相談対応にも期待する。
	育成	A	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍において、オンラインによる講座や時宜にかなったテーマの講座など、柔軟で新しい取組をされた点を高く評価する。
	交流・連携	B	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインで開催した市縁堂については、運営方法の転換等により、新たな成果を残せた点を評価する。 ・いきいきセンターとの更なる交流・連携や、新たな視点を取り入れたボランティア・コーディネートについて検討いただきたい。
サービス向上		A	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍においても、安心・安全な施設管理と社会状況やニーズに応じた事業展開をされた点を評価する。

(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

スマートオフィス、ロッカー、メールボックスの運営をはじめ、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、飛沫防止対策やレイアウトの工夫、利用者人数の制限等の感染防止対策のほか、オンライン会議実施のための環境整備等、コロナ禍における適切な施設運営をされている。

従来から利用件数の低迷が課題となっている小型ロッカーについては、あり方を含めた有効な活用方法を京都市とともに検討いただきたい。

また、図書の充実や空間の演出などにより、より利用したくなる雰囲気づくりを目指していただきたい。

(4) 執行体制

少人数出勤やテレワーク導入を進めながらも、市民活動団体への支援を円滑に実施され、執行体制は万全と見受けられる。

引き続き、コロナ禍を契機に増えたテレワークの利点を活かしつつ、適切なワーク・ライフ・バランスが実現できるよう、執行体制や働き方について検証を行い、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

コロナ禍で急遽発生した予算外の経費についても、イベントの中止や事業の実施方法の転換等により適切に対応され、状況を踏まえた予算執行がされていた。

引き続き、各事業の費目別及び事業別の執行計画を作成したうえで、状況に応じて柔軟かつ適切に予算を執行し、効率的な事業運営を行うように努めていただきたい。

3 全体評価

(1) 施設の利用状況等について

総合センターの来館者数については、令和元年度にミーティングルームの利用方法の変更や交流スペースの活用促進策を講じた結果、近年は増加傾向にあったが、令和2年度については、施設の閉館や開館時間の短縮等の影響により減少に転じた。コロナ禍において今後の来館者数が見通せない中、利用者のニーズに合わせた利用しやすい施設を目指して、オンラインの活用をはじめとした様々なサービスや機能を充実させ、来館によらない方法も含めた利用者の増加に向けて取り組んでいただきたい。

(2) 管理運営全般に対する評価及び助言について

ア 事業全般について

コロナ禍においても、これまでの経験で培ったノウハウやツールを活かして創意工夫し、質の高い事業を最大限実行されたことを高く評価する。新たな取組で得た成果を今後の取組に活かしていただきたい。

引き続き、市民活動団体等が置かれる状況やニーズの変化を的確に捉え、市民活動の推進や活性化に向けた相談・講座に着実に取り組むとともに、ウィズコロナに対応した柔軟で先進的な取組を行っていただきたい。また、新たな社会課題の解決に取り組む市民活動を力強く支援されることを期待する。

イ 執行体制について

※基礎評価（4）執行体制で記載済

ウ 市民活動の総合的な拠点としての役割について

市民活動の総合的な拠点として、市民活動の場所の提供にとどまることなく、職員が積極的に外に出て情報発信したり、団体同士のマッチング機能を進化させたりするなど、より一層市民活動を活性化させるための取組を実施していただきたい。

また、一定の市民活団体等には総合センターの存在や機能は十分に浸透しており、今後は、いかに無関心層や潜在的関心層を取り込んでいくかがポイントとなる。各事業のテーマや目的を再設定しPRを強化することで、新たな市民活動の担い手も取り込み、より一層市民活動を活性化させるよう努めていただきたい。

アフターコロナ社会においては、厳しい状況に置かれる団体がある一方で、新しい社会課題の解決に取り組む新たな市民活動団体も登場することが想定される。これまでの経験で培ったノウハウを活かしながら、新しい支援の在り方も模索し、ウィズコロナ・アフターコロナにおける市民活動団体の状況にも柔軟に対応できる体制を構築していただきたい。

施設を所管する京都市においては、新型コロナウイルス感染症の状況をはじめとする様々な社会情勢の変化に対応しながら、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（五十音順）

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）

重野 亜久里（特定非営利活動法人多文化共生センターきょうと代表）

鈴木 ちよ（市民公募委員）

土江田 雅史（公認会計士）

5 開催経過

（1）令和3年度 第2回

日 時 令和3年6月29日（火）14時～

場 所 ひと・まち交流館 京都

内 容 令和2年度市民活動総合センター事業の報告 他

（2）令和3年度 第3回

日 時 令和3年7月27日（火）14時～

場 所 京都市役所分庁舎

内 容 令和2年度市民活動総合センター評価報告書案の検討

※総合センターの評価に関する議題があつた回のみ掲載

<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塀町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
地下2階	備蓄倉庫、機械室
	立体駐車場

[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
- ・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2年度（A）	令和元年度（B）	(A) - (B)	対前年度比
入 場 者 数	60,400人	86,915人	△26,515人	69%
ホームページアクセス件数	129,838件	151,884件	△22,046件	85%
ポータルサイトページ閲覧数	249,953件	230,152件	19,801件	109%
講 座 等 参 加 者 数	771人	814人	△43人	95%
相 談 件 数	1,219件	1,159件	60件	105%

3 指定管理料執行額

(単位：円)

	令和2年度（A）	令和元年度（B）	(A) - (B)
事 業 費	7,048,762	6,817,596	231,166
人 件 費	44,801,191	44,852,441	△51,250
光 熱 水 費 等	1,229,945	1,423,290	△193,345
消費税及び地方消費税相当額	5,307,690	4,842,695	464,995
計	58,387,588	57,936,022	451,566