

京都市市民活動総合センター管理運営の評価の視点について

1 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

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。

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		
	相談		
	育成		
	交流・連携		
サービス向上			

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。	

2 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

京都市市民活動総合センターの管理に関する協定仕様書 (抜粋)

2 業務の範囲及び基本方針に関する事項

(2) 基本方針

ア 公設市民営の推進

センターは、本市の条例で定める「公の施設」であるが、その管理運営については、広く市民、利用者、市民活動団体が参画する「市民営」を目指すための運営体制・方針を整備し、本市と市民とのパートナーシップを積極的に推進するものとする。

また、センターは、具体的な事業の推進に当たり、事業実施の様々な過程において、利用者である市民や市民活動団体の幅広い参画を得るよう努めるものとする。

イ 第三者機関の設置

乙は、幅広い委員で構成する第三者機関を設置し、センターの管理運営についての意見等を聴取するとともに、事業への参画を求めるなど、当該第三者機関との連携に努めるものとする。

ウ 評価委員会による評価及び助言等の反映

乙は、甲が設置する京都市市民活動総合センター評価委員会の評価及び助言等をセンターの管理運営に的確に反映させるものとする。

エ 関係機関との連携・協力

センターは、地域社会の課題解決に向けて多様な分野の活動を紹介し、異分野同士の交流・連携を促進してネットワークを形成する場として、市民活動団体をはじめ、自治会等の地域団体、大学、企業及び行政機関等と連携し、これらの団体が抱える課題に直に寄り添うことで、地域社会を支える活動を促進することとする。

また、幅広い市民活動を総合的に支援する施設として、地域におけるまちづくりの拠点となる区役所・支所及び「まちづくりアドバイザー」(*)との連携・協力の下、地域レベルのまちづくり活動の一層の促進を図ることとする。

(*)「まちづくりアドバイザー」とは、まちづくりに関する専門的な立場から、区役所・支所の職員とともに、区民の自主的活動を支援し、区役所・支所が実施する「まちづくり事業」全般の企画・運営への助言等を行う本市の非常勤嘱託員のことである。

オ いきいき市民活動センターとの連携

乙は、いきいき市民活動センターと情報の共有化や事業を通じた交流等を行うことにより、両センターがお互いの特色を生かしながら、市民活動の発展段階に応じた支援が行えるよう、より一層連携を深めるための取組を促進するものとする。

(*)「いきいき市民活動センター」は、市民公益活動はもとより、サークル活動など市民活動を幅広く支援していくため、総合センターを補完し、市民がいきいきと活動できる場所と機会を提供する施設として、平成23年4月にコミュニティセンター(旧隣保館)を転用し、市内13箇所に設置した施設である。

カ 分野別センター間の連携

乙は、福祉ボランティアセンター、長寿すこやかセンター、景観・まちづくりセンター、生涯学習総合センター、男女共同参画センター、青少年活動センター、環境保全活動センター、国際交流会館その他の分野別センターと連携を図り、当該分野別センターの資源及び特性を生かし、具体的な事業での連携を推進するものとする。

4 事業等の実施に関する事項

センターにおける事業等は、乙が指定管理者の指定の申請に際し提案した次に掲げる内容を基本とし、その詳細は、年度ごとの事業計画において定めるものとする。

なお、乙は、事業等の実施に当たって、利用者から実費相当額の負担を求めようとするときは、あらかじめ甲の承認を受けなければならない。また、甲は、次に掲げる内容以外に、乙から自身の特長を生かした新たな事業展開の提案があった場合は、乙と協議のうえ、具体化の可能性等について検討していくこととする。

(1) 情報収集・提供

NPOと地縁組織や企業、行政等をつなぎ、連携を生み出す情報収集と提供

- 市民活動情報の収集・提供
- 活動団体紹介や講座内容等の動画配信
- 機関誌の発行
- 市民活動に関する図書等の収集・管理
- 資金調達、会計、税務、労務その他市民活動団体の運営に関する情報の収集・提供
- 市民活動団体のデータベース化及び専門的支援
- ホームページ、メールマガジン、ブログ及びSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）等のITによる情報の発信
- センターホームページの維持管理
- パーソナルコンピューター等の情報機器の管理及び操作指導
- 市民活動団体や本市のチラシ、ポスター等の掲示物の管理

(2) 相談

蓄積した経験と知識に基づく正確かつ円滑な相談対応

- 幅広い分野の市民活動及び社会貢献活動等に関する各種相談
- 特定非営利活動法人格所得に向けた相談
- 特定非営利活動法人の認証及び認定の申請、事業報告書等の各種届出に関する事前予約制による相談（制度の概要説明、認証・認定の要件確認、書類の書き方、申請方法、申請前段階の書類の確認等）
- 専門家相談（労務、税務、会計、法律）
- 認定特定非営利活動法人への移行に向けた会計等の専門家による個別相談
- 関係機関及び各種NPO等と連携した活動分野別の相談

(3) 育成

活動レベルに応じた各種講座の企画・運営を図り、NPO、市民活動団体、地縁組織などの多様な個人、団体を支援する仕組みづくり

- 研修や講座の企画・運営
初歩的なボランティアガイダンスやNPO設立講座から実務的な課題解決のための講座まで、受講者のニーズや活動レベルに応じた内容を展開する。
- 認定特定非営利活動法人への移行に向けた講座
- スモールオフィスの入居団体の募集、選定事務や各種手続等の運営及び入居団体の活動支援（インキュベーション）、入居団体の成果報告会の企画・運営
- ロッカー、メールボックスの各種手続、維持管理
- ITを活用した情報配信

(4) 交流・連携

地縁組織とNPO・市民活動団体との連携を図り市民社会の構築を目指す

- 地縁組織，NPO，市民活動団体等の交流型イベントの企画・運営
- いきいき市民活動センターとの交流・連携，事業の企画・運営
- ユーザー会議の運営・開催
- ボランティアコーディネートの充実
- 地域との交流・連携
- 他都市及び諸外国，企業や大学等との交流・連携
- 他の中間支援団体との連携

(5) 管理業務

利便性を高め，活動の効果や機動性を高めるサービスの開発

- センター内の施設管理
利用者の満足度の高い施設運営（フロア・印刷室・ミーティングルーム・各種機材の管理・運営，機器の管理及び操作指導，設備の軽微な維持・修繕，利用団体宛のFAX及び郵便の取次ぎ，施設見学者等の対応）
- 多様な手段による利用者ニーズの把握・分析
- センター利用を促進するサービスの開発
- スモールオフィス，ロッカーに係る使用許可事務及び公金収納事務（公金の管理については，センター内部のチェック体制を確立させるなど，厳格に行うこと。）
- 「ひと・まち交流館 京都」内の各施設管理者との連携

京都市市民活動総合センター 令和3年度(2021年度)事業計画

作成：令和3年4月19日付(一部訂正)

市民活動総合センターの指定管理第4期(4年間)の3年目において、期首に策定した施設運営方針に掲げた7つの運営方針に基づき、各事業部門での年度目標を掲げ、管理運営を実施する。

【運営方針】

- (1) 公平・平等・公正を基調とした運営
- (2) 「公設市民館」の推進
- (3) 施設活用の向上及び市民活動パブリシティの強化
- (4) 社会関係資本の再構築と受信力の向上
- (5) 災害ボランティアセンター及び他機関連携の推進
- (6) 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
- (7) 設置と提言(運営員会の定時開催)

各事業を実施にあたり、指定管理業務として示されている6つの領域：(1)情報収集・提供、(2)相談、(3)育成、(4)交流・連携、(5)施設管理業務、(6)京都市災害ボランティアセンターでの実現したいテーマ(◆)を掲げ、with コロナ社会でのNPO・市民活動団体の活動支援を踏まえた事業推進を展開する。

(1) 情報収集・提供

◆NPO・市民活動団体の活動促進・参加促進に繋がる情報を発信する。

【新規/改善取組事項】

- ① 情報コーナー(モニター前スペース)の利用促進をはかる。
 - ・オンライン会議等を中心とした各種会議利用を促進する。
 - ・インフォ登録団体の活動紹介(展示形式及び動画配信形式)を推進する。
- ② ホームページ・情報ポータルサイト・SNS等での情報発信量を拡充させる。
 - ・情報ポータルサイトのバナーリンク展開をはかる。
 - ・情報ポータルサイトの紹介動画制作とFacebookでの投稿を配信する。
 - ・LINEアカウント取得による配信の拡大をはかる。
- ③ hotpot/チラシ等の配架先を更に拡充する。
 - ・有益な読者層の掲載店舗を開拓する。
 - ・配架専用設置ツール制作にて設置継続性を高める。

(2) 相談

- ◆市民活動の多様な相談内容に、様々な手段(方法)を講じて対応し、幅広く市民個人及び団体の活動促進に繋がる総合相談窓口として機能を拡充する。

【新規/改善取組事項】

- ① オンライン相談の充実をはかる。
 - ・オンライン機能(Zoom・Skype等)を活用した相談形態を構築する。
- ② 多岐に渡る相談対応の記録・経験を生かした情報冊子を作成する。
 - ・コンサルティングBook「運営編」制作(※前年度「設立編」の続編)
- ③ 相談対応職員のスキルアップを実施する。
 - ・毎月職員勉強会を実施する。(京都市担当部署との勉強会も兼ねる。)
 - ・一般相談以外の専門家相談会による土業分野の知識を共有する。
- ④ 専門家相談会での実施運営方法の改善を推進する。
 - ・テーマ別分野の項目を再編する。(※前年実施の「法人設立」は削除する。)
 - ・「会計(認証枠及び認定枠)」は規程枠に加え、随時枠を増設する。

(3) 育成

- ◆「担い手」と「理解者・支援者」の育成において2本柱の事業展開を推進する。

【新規/改善取組事項】

- ① 無関心層・潜在的関心層を対象とした『市民活動支援公開講座』を充実させる。
 - ・オンラインによる公開講座開催を1回企画する。
 - ・公開講座のテーマ附する活動団体との連携施策(活動紹介展等)の展開をはかる。
- ② 各種講座の運営方法としてオンライン講座を拡充する。
 - ・全オンライン講座および来場&オンライン併設講座の開設を拡充する。
- ③ スモールオフィス入居団体への課題解決支援を促進する。
 - ・団体の活動促進としてフロア内設備(印刷室・ミーティングルーム等)の積極的利用を促す。(※訂正箇所)

(4) 連携・交流事業

- ◆多様なセクターとの連携による各種事業展開の拡充をはかる。

【新規/改善取組事項】

- ① 「学生」・「企業」・「地域団体」との連携・協働を重視した施策展開を推進する。
 - ・地域とNPOの連携(広報促進・連携説明会開催・マッチング)を推進する。
 - ・企業+大学連携での次世代育成施策(連携講座開催、学生事務局設置等)を展開する。
 - ・若者(学生)の社会活動実践報告会を開催する。
- ② With コロナ社会での「市縁堂」の運営方法の改善を進める。

- ・団体活動記録動画放映型(案)の市縁堂週間にて開催する。
 ※なお、運営方法については市縁堂実行委員会にて協議の上、決定する。
- ・団体支援(寄付)ツール(クラウドファンディングや YouTube 等の制度)を活用する。
- ③ 全いきいき市民活動センターとの事業運営協力や協働企画の実施を促進する。
 - ・出張講座事例案内を全いきいセンに配付し、未開催いきセンでの講座開催を促す。
 - ・活動広報協力としてラジオ番組「Happy NPO」への出演を促進する。
 - ・「市縁堂」への参画協力を促す。
- ④ ボランティア・コーディネートにおける実施方法(with コロナ禍)を改革する。
 - ・受入団体側の意識・課題調査のためのアンケートを実施する。
 - ・コーディネートに際しての情報収集と資料(活動団体リスト)作成の準備をする。

(5) 施設管理

◆利用者にとっての利便性の高いセンター機能の充実とサービス提供を推進する。

【新規/改善取組事項】

- ① 新型コロナウイルス感染症拡大防止策を講じながら、施設運営を充実させる。
 - ・フロア内での感染症拡大防止案内掲示や利用機器の逐次消毒作業を講じる。
- ② 利用機器(PC・印刷機等)の保守・管理を徹底し、利用満足度を高める。
 - ・毎日の機器清掃作業の徹底をはかる。
- ③ 館内設置機器の維持・修繕に努め、利用者の快適な作業環境の提供を推進する。
 - ・特に照明機器 LED 化および空調機器(冷暖房)維持・修繕に重点を置く。

(6) 京都市災害ボランティアセンター

◆防災・減災を主軸とした「災害に強いまちづくり活動」を推進する。

【新規/改善取組事項】

- ① 共同運営機関との連携を密にし、有事の際での迅速な連携と活動推進をはかる。
 - ・京都市社協及び京都市各担当部署の各担当者との逐次連絡共有をはかる。
- ② 全国での災害発生時には共同運営機関と協議し、積極的に被災地支援活動を推進する。
 - ・被災地支援先遣隊への参画やボランティア派遣運営協力を推進する。
- ③ 各区災害ボランティアセンターが実施する防災訓練へ積極的に参加協力する。
 - ・市内各区災ボラ主催の防災訓練に出来る限り多くのセンターへ参加協力する。
- ④ 市災害ボランティアセンター主催・共催講習会への運営協力を推進する。
 - ・年3回程度開催する講習会に運営側として積極的に参画する。
- ⑤ 市災ボラ情報提供における SNS・ウェブ系ツールの共同開発・運用を促進する。
 - ・市災ボラ広報活動における SNS 発信やオンライン講座開催での運営協力を積極的におこなう。

運営方針

(1) 「公設市民営」の推進

管理運営に関して、当法人は設置主体である京都市とともに互いの意思や思いを確認し、話し合いによる意思共有を行い、全国における公設「市民活動支援センター」の中においても先駆的・先導的な役割を果たし、官民協働による「公設市民営」の推進を目指します。

(2) 災害ボランティアセンター及び他機関連携の推進

市民活動総合センターの運営には、京都市災害ボランティアセンターへの参画をはじめ、分野別支援センター及びいきいき市民活動センターと緩やかな連携を図りながら運営を推進します。また、市民活動を推進するうえで必要となる専門機関との関係性を構築し、他機関連携を積極的に推進した運営を行います。

(3) 公平・平等・公正を基調とした運営

当法人は、「豊かな市民社会の創造」を願うすべての市民に対して公平・平等・公正に対応することを基本とし、安心して相談できる市民社会における最初の窓口であり、かつ行政機関との役割を精査したうえで、市民社会固有の価値の創造を行い、安定的・専門的な相談機能を発揮します。

(4) 第三者評価・支援機関の設置と提言

公共政策に関する有識者・実践者・学生・関係団体・支援者などで構成する運営委員会を設置し、多様な意見を施設運営に反映させることで、「公設市民営」の具体化を実現します。また、施設利用者の声を積極的に聞き取り、業務内容を改善するとともに、京都市に対して市として取り組むべき事項について提案するアドボカシー（政策提言）機能を担います。

(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

市民活動総合センターが広く市民活動を推進する市民のための施設であることを認識し、運営にあたっては積極的な情報公開を行うとともに、適切な経営環境の把握と専門的な人材育成の推進を行います。また、運営上必要となるコンプライアンス（法令遵守等）の把握及び周知に努め、想定されるリスクに対応し、リスクマネジメントを徹底して行っています。

(6) 施設活用の向上及び市民活動パブリシティの強化

市民活動総合センターの有する専門性及び機能を広く多様な場面において発揮するとともに、センターフロアを市民活動支援の基幹的空間であり「場」としての有効性を最大限に発揮し、施設としての機能を高め有効に活用します。また、市民活動に出会い理解し、活動者支援と活動者の支援者開拓を行うための多様なきっかけづくりを積極的に行います。

(7) 社会関係資本の再構築と受信力の向上

公益を担い成果を社会と共有する主体は、「ボランティア活動その他の市民」という概念では説明・判断できなくなっている現状を踏まえ、公益に対する成果にコミットできる多様なステークホルダーを開拓するとともに、市民公益活動に対する社会の受信力を高め、理解者や支援者が参加できる「場」の創造を行います。