

いきいき市民活動センターの評価方法について

1 評価の基準

各センターの活動について、「市民活動支援・活性化事業及びサロン運営・活用事業」の取組内容に関する評価を行うとともに、センター運営に関して、「貸館事業」、「情報の発信」、「業務執行体制」に関する評価を行う。

評価項目	主な着眼点
市民活動支援・活性化事業及びサロン運営・活用事業	○計画の具体性及び独創性 ○幅広い市民の交流を目的として、広く市民の参加が得られるよう努めているか。 ○地域、利用者及びNPOなど他団体との連携 ○事業の広報方法 ○利用者ニーズの把握及び次回事業への反映の方法
貸館事業	○貸館業務を適正に行っているか。
情報の発信	○情報の発信を積極的に行っているか。
業務執行体制	○施設の維持管理を適正に行っているか。 ○市民活動支援に必要な人材育成がなされているか ○管理運営業務に係る経費の取扱い

2 評価の参考とする資料等

- ・ 市民活動支援・活性化事業等
 - ・ 貸館事業
 - ・ 情報の発信
 - ・ 業務執行体制
- } 事業報告書等

事業報告書並びに京都市が実施した業務及び財務監査結果を基に評価
 なお、評価については、監査時点での業務執行に係るものである。

3 評価方法

各センターの施設規模、地勢、交通利便性、人口構成等の立地条件や指定管理者の特長等、施設管理運営上の条件がそれぞれ多様であることから、一律の評価軸で評価を行うことは困難であると判断し、センターごとに、評価項目について、文章記述による評価を行う。

評価に当たっては、令和4年度の評価を受けて令和5年度にどのように進展したのかという点を踏まえ、センター運営の質の向上につながることを主眼に、評価できる事項、課題となる事項などについて意見を付すこととした。

また、令和4年4月から新たに始まった現指定管理期間4年間について、「京都市いきいき市民活動センターの今後の在り方の基本方針」を踏まえた更なる取組の発展に向けて、各セ

【参考：令和4年度評価 北いきいき市民活動センター】

評価項目	附帯意見
市民活動支援・活性化事業	・ 複合施設である「ふれあい共生館」の利点を活かし、共生館の各団体や地域の各種団体などが参画する実行委員会を中心に事業活動を行っている点が評価できる。 ・ 「船岡西通り教育ストリートワークショップ」などで、周辺の施設や関係機関等と連携することにより、地域の課題について、いきセンがプラットフォームとなって関係者が当事者として話し合う場を設けている点が地域に密着した活動の展開として評価できる。
貸館事業	・ 施設の利用件数が前年度比で約20%と大きく増加している。戦略的な利用料金の設定などが奏功したと考えることができ運営面で高く評価できる。 ・ 利用者の満足度は、来館者に対する窓口サービス調査の結果、抽選会の運営方法などについて改善の余地があるものの、概ね良好である。
情報の発信	・ ホームページや各種SNS、チラシなど多様な媒体を活用した情報発信に取り組んでいる。 ・ 利用者目線での情報発信がなされている点も評価できる。
業務執行体制	・ 施設の維持管理については、概ね問題なく行われている。 ・ 収支状況については、管理運営業務の適切な執行のために必要な経費支出を効率的に行っている。

イ 令和5年度に向けた助言等

① 市民活動支援・活性化事業をはじめとする事業全般 ・ 令和3年度以降、センター利用団体等から実行委員会を立ち上げイベントを実施するなど自走化に向けて着実に取り組んでいる。引き続き市民活動を支援するというセンターの役割を意識して事業を実施してもらいたい。 ・ また、実行委員会に参加する諸団体の話し合い、コミュニケーションが継続されるよういきセンが支援していくことを期待したい。 ・ 複合施設となった利点を活かし引き続き利用者の幅を広げるとともに、利用者間でも新しいつながりを作り、相互理解を深めることができるよう支援することを引き続き期待する。 ・ イベントの実施に当たっても、各団体がそれぞれの強みや良さを発揮しながらも市民参加のハードルは低めに設定されるなどしており、今後も誰一人取り残さない、皆が参加できる事業の実施を期待する。 ② 施設管理等 ・ 貸館について、既存団体の利用にとどまらず、社会に必要とされている団体の設立を支援するという視点での利用者の開拓にも期待する。 ・ 情報の発信については、今後もターゲットに合わせた多様な媒体を活用して、発信内容を適宜見直しながら、事業や施設の情報をより幅広い層に広域的に発信する取組を続けていただきたい。 ・ 引き続き、ふれあい共生館に入居する各団体とのつながりを意識し、共に地域内外の関係団体との連携に取り組み、より一層の相乗効果が得られるよう努めていただきたい。
--

市民活動総合センターの評価方法について

I 評価報告書の構成

1 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、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。

2 個別項目評価

従来と同じ項目（以下の項目）について、文章での評価を記載する。

- (1) 事業内容（①情報提供 ②相談 ③育成 ④交流・連携）
- (2) サービス向上
- (3) 施設管理
- (4) 執行体制
- (5) 財務状況

II 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「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。

評価の手順

①第2回委員会

指定管理者から事業報告（事業報告書、プレゼンテーション）及び質疑応答

→[評価委員会]

各自評価シートに評価等を記入し、後日事務局に提出

→[事務局]

評価シートを踏まえ、評価報告案を作成

②第3回委員会

事務局で作成した評価報告案について、全体評価（端的な一文）及びその他の内容を検討

＜評価報告書の記載イメージ＞

1 全体評価

[一文で端的に評価を記載]

協定書の水準を上回る運営がなされ、優れていると認められる。

※ 評価文の形式は定めず、毎年度の評価に応じた一文とする。

[評価の詳細や理由を記載]（これまでの全体評価と同内容。以下は令和3年度評価を引用。）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、総合センターにおいても事業の見直しや再構築が求められてきたが、社会情勢の変化や利用者のニーズに機敏に対応し、これまでのノウハウを活かすとともに、コロナ禍においてできること、すべきことを見定めて事業を展開できた。

・・・(中略)・・・

また、市民活動の「担い手」にとどまらず、「支援者・理解者」、さらには「無関心層・潜在的関心層」をターゲットにした事業展開や、地域団体、大学、企業、いきいきセンターなど多様な主体との協力・連携は、複雑多様化する社会課題の解決や活発で持続可能な市民活動を実現するうえで、今後も欠かせないものである。市民活動の総合的な拠点として、様々な主体を巻き込みながら広い視野で市民活動支援に当たっていただきたい。

施設を所管する京都市においては、社会情勢の変化等を踏まえつつ、引き続き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。

2 個別項目評価（現行の基礎評価の文章記述部分と同内容）

（1）事業内容

① 情報提供

コロナ禍においては・・・(中略)・・・情報発信ができているものとして評価できる。

・・・(中略)・・・

引き続き・・・(中略)・・・効果的かつ分かりやすく発信されることを期待する。

② 相談

③ 育成

④ 交流・連携

（2）サービス向上

（3）施設管理

（4）執行体制

（5）財務状況

京都市市民活動総合センターの管理に関する協定書 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

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きます。

(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。