

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「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。

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]

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。

※ 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5年度評価を引用。）

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。

2 個別項目評価

(1) 事業内容

- ① 情報収集・提供事業
- ② 相談事業
- ③ 育成事業
- ④ 交流・連携事業

(2) サービスの向上

- (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、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し、当該分野別センターの資源及び特性を生かしながら、特定分野や領域を超えて市民活動を総合的に支援するものとする。

キ 災害時の支援拠点

乙は、甲及び京都市福祉ボランティアセンター指定管理者との連携の下、「京都市災害ボランティアセンター」構成員として平常時における関連業務及び大規模災害時の役割を担うこととする。

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

市民活動の活動段階に応じた市民活動情報の収集と提供

- 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（寄附金、助成金、クラウドファンディング等）、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
- 市民活動団体情報の簡易データベースの運営及び収集した情報のホームページへの掲載
- 電子メール（メールマガジン）、SNS等による情報の発信
- センターホームページの維持管理
- 市民活動団体の情報発信力強化のための支援
- 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

専門的な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
- 寄附金（クラウドファンディングを含む）、助成金等による資金調達に関する相談・支援
- 特定非営利活動法人格取得に向けた相談
- 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）
- 専門家による相談（会計、税務、労務、法律）
- 認定特定非営利活動法人への移行に向けた相談

(3) 育成

活動レベルに応じた各種講座の企画・運営により、NPOや市民活動団体の組織基盤強化を図るとともに、市民活動のすそ野を広げる取組を推進

- 研修・講座の企画・運営
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。
- 市民活動の裾野を広げるための市民向け公開講座の開催
- 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
- 市民活動の資源を活用した多様なコーディネート
- センターフロアの積極的活用による市民活動との出会いの機会の提供

(4) 交流・連携

多様なセクターとの連携を図るとともに、各セクターのネットワーク作りや交流の場を創出

- 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の連携
- いきいき市民活動センターとの連携
- 市民活動団体と地域団体の連携の促進
- 様々な分野の機関における連携
- 上記の機関等との連携による交流型イベントの企画・運営
- ボランティアコーディネートの充実

(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（交流フロア・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、設備の維持・軽微な修繕、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
- 利用統計資料の作成
- 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
「ひと・まち交流館 京都」の災害時体制・共同管理委員会への参画

＜指定管理者が提案した10の運営方針＞

経済団体・同業者組合等も重要なパートナーになり得る可能性が大いにあります。

京都市中小企業未来力会議において「京都・地域企業宣言」が出され、「京都を拠点に日本の活力源となり、共生社会の担い手として、世界の人々の笑顔あふれる未来を創造していくことを誓う」とされています。

非営利組織においても公益を目的とする団体と必ずしも公益を目的としていない団体では、ステークホルダーや協働のあり方、支援のあり方が大きく異なりますので、支援の手法を多様に想定し運用に心がけていきます。

「市民自らが考え、選択し、支え合い、課題を享受・共有し、市民の意思で創造・発信する市民社会の実現」に向けた事業を展開し、全国でもトップレベルの、また、模範となる「公設市民営の施設運営」を目指していきます。ここに集う人、働く人、障害のある人もない人も、老若男女すべての人を社会的に包摂し、ともに活動できる場づくりを推進します。

京都市との関係においては、『パートナーシップによる市民活動総合センターの管理運営に関する共同宣言』を礎に、さらに効果的なパートナーシップのあり方を追求します。

運営の管理面においては、専門性の追求と人材育成を積極的に行うとともに、組織ガバナンスやマネジメント体制を確立し、コンプライアンスの周知やリスクマネジメントへの対応も適切に行い、経営状況の把握・分析、就労者のライフ・ワーク・バランスから最適な運営環境の構築を行います。

当法人は、役員構造も含めオール京都で対応できる体制にあります。以上を踏まえ、この市民活動総合センターの施設運営そのものが、全国に先駆けて、官民協働による常に新しい価値の創造・発信を行うために、前述の施設運営の理念に基づき、次の「10の運営方針」を掲げ管理運営に努めます。

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、官民協働及び多様な主体との連携による「公設市民営」の推進を目指します。また、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。

(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

「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・専門的な機能を発揮します。

(4) 寄付文化の醸成及び寄付支援システムの構築と運用 **【変更】**

NPO・市民活動団体の活躍が社会的にも認知されるようになりました。しかし、その存在や実態を正確に認識している人、その認識をもって活動を理解し適切な関わりを行っている人は、今もってそう多くはありません。特にその活動を支える資金等の必要性においては、理解が深まっていないままです。「寄付文化の醸成」とは、市民公益活動を市民が適切に理解し支えることの必要性を認識できる状態に誘うことです。本運営においても寄付という行為のハードルを下げ

ながら、市民自らが考え行動するための環境整備を目指します。

(5) G (ガバナンス=組織管理体制)・C (コンプライアンス=法令遵守等)・D (ディスクロージャー=情報開示と説明責任)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と位置づけ、「場」としての有効性を最大限に発揮できるよう、施設としての機能を高め有効に活用します。また、活動者支援と活動者の支援者開拓を行うため、市民活動に出会い理解する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、NPO・市民活動団体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、公益への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。

(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 **【追加】**

近年においては、NPO法人（認定・特例認定）だけではなく、一般社団・財団、公益社団・財団、新たには2022年10月1日に施行される労働者協働組合法に基づく労働者協働組合なども支援・相談対象になることが想定されます。まずは、法人格取得の必要性の有無を確認し、団体の生まれと育ちの方向性に沿って適切な対応を行います。

(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 **【追加】**

社会的な活動の成果を効果的に創出させるためには、NPO・市民活動団体にとっても行政機関との連携は重要な手段となります。また、NPOのようなテーマ型組織だけではなく、地域団体との連携・協働を促進する取組みは、中間支援組織である当法人にとっても大変重要な機能であると想定しています。多様な連携・協働の触媒としての機能を発揮し、より良い関係づくりと効果的な成果の創出に努めます。

(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 **【追加】**

いうまでもなく、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)感染拡大は、人と人との関係や人と社会との関係を分断し、通常の世界生活を営むうえで大変厳しい影響を及ぼすことになりました。その影響はNPO・市民活動団体の適切な活動を阻害する主たる要因ともなり、社会的に弱い立場にあり社会的な支援が必要な人たちに対してさらに厳しい状況に追い込んでいくことが問題視されています。公的資金が要支援者に注がれる中で、NPO・市民活動団体に必要な情報や資源・資金をつなげるための仕組みや機能の充実が求められています。ファンドレイジングも含めた活動支援環境の構築や持続的な運用が引き続き重要であると考えています。また、ICT活用に関するデジタルデバイドの軽減を図り、多様な年齢層が気軽に活用できるオンライン環境を整備し活動の支援体制の構築も引き続き重要な取組みとして推進します。