

日 時：平成 29 年 11 月 8 日（水） 19：00～21：00

場 所：京都市市民活動総合センター ミーティングルーム

- (1) 主催挨拶
- (2) 座長挨拶
- (3) 事案

## I 平成 28 年度センター実績に対する評価委員会の評価について

事務局から、平成 28 年度事業に対する評価委員会からの評価結果を報告した。

- ・評価自体は ABCDE という 5 段階評価。27 年度は B 評価中心で、サービス部門が C 評価であった。28 年度の評価はバラつきがでている。
- ・情報提供事業では、28 年 9 月に新ポータルサイトを全面オープンした。ビジット数、SNS 拡散数とも前年比伸長しているものの、まだ通年運用でないということで、B 評価にとどまった。
- ・相談事業においては、相談件数が前年比でおよそ 3 割ダウンしたため、評価が下がり D となった。件数減少の原因の一つには、相談記録の取り方が職員によってバラつきが出ていたことがあり、これは改善し記録の取り方の共有をはかっている。実態として、相談内容は一つ一つが深く、幅広くなる傾向がある。そうした質の変化とそれへの対応の適切さを表現する方法がない点は課題。
- ・育成事業では、講座の受講者数は、わずかながら前年比増加。計画的な広報実施への指摘などがあり、C 評価となった。
- ・連携・交流事業は、他センターとの連携を含め、寄付文化の醸成などに取り組むが、コーディネート件数の低下の指摘をうけ、C 評価となっている。
- ・サービス向上においては京都市あるいはしみセン独自のアンケートを利用者向けに行っており、結果自体は非常に高い評価を頂いている。評価委員会からはそれを基に魅力ある環境づくりを頑張ってもらいたいとの意見が出ている。
- ・総括すると評価自体は、私たちとしてはクオリティー部分での質の高い運営をしていると思っている。今後のタスクとしては、その結果を「数字」に表すような工夫が必要だと考えている。

## 委 員

- ・何をすれば良くなるのかを「評価委員会」からは言われているか。頑張っているのは間違いないが、B が C や D になっている、それでは具体的に何をしたら良いのか。A になるにはどうすれば良いのかの示唆が無ければ対応できないのでは。

## 委 員

- ・来館者が 1 万人減については、去年の統計と同じ数字の取り方をしていないのでは？

## 委 員

- ・ひとまち館内の他センターの評価はどうか。

## 委員

- ・比較として（館内）他センターの評価されているところで、A評価されているところがあれば、それは何故なのかを考える必要はある。

## 事務局

- ・来館者数カウントは、設置しているカウンターで自動的にカウントされる。ひとまち交流館全体で同程度の減少数が出ている。足を運んで来てもらう「魅力」を出す必要はあると思う。
- ・ひとまち館内のセンターすべてに評価委員会があるのかどうかは分からない。
- ・現在、評価軸が「数」による評価だが、実際には相談内容の変化など数では反映されない状態がある。相談対応のための職員のスキルアップには注力している。件数のほかの質の部分をどのように評価に反映できるかという点については、改めて皆さんとも検討ができればと思う。
- ・A評価をとるためのアクションが、市民社会がよくなるためのアクションとイコールいう検証は必要だと思う。たとえB、C評価であっても、市民社会に役に立っているならばそれでよいと考えている。
- ・多様な相談にのれる職員のスキルは一定以上の担保はしている。ただテクニカルに「件数」を上手く取れていなかったのは事実である。次回評価で、前年より件数が上がってA評価になったとして、そこに「意味」があるかどうかについては皆さんと検討ができればと思う。

## 委員

- ・評価委員会とはどのような機関か？
- ・いずれの指定管理の施設も同様の基準で評価されているのか。

## 委員（京都市）

- ・市民活動センター評価委員会は、条例による京都市の審議会という位置づけになっており、毎年度の事業についてアドバイスや意見を頂く場として、また4年に1度の指定管理者の選定にも携わる。京都市の各施設に何らかの評価委員会はあると思うが、委員や評価基準が共通しているわけではない。

## 事務局

- ・きょうとNPOセンター（以下、KNC）と市民活動総合センター（以下、しみセン）で連関的な作用や効果が持たせられると考えている。KNCで行う事業は参加費徴収で行いたいものがあるが、それをしみセンとの共催で行おうとしたときに、料金徴収はしみセンとしてはできないとの判断により、しみセン業務にも大きく関連するものでありながら、成果として見せられなかったものもある。（例：2016年度「助成財団シンポジウム」）。KNCがしみセンを運営するから出せる効果が、しみセンの評価・実績につながりにくい部分がある。

## 委員

- ・講座等有料だとしみセン事業としてできないのかどうかは、一度条例などを確かめるのがよい。費用徴収という考え方であれば問題ないのでは。

## 事務局

- ・評価を受けることに関しては肯定的にとらえたい。ただ、その評価軸のあり方については、私たちにも検討の余地があると考えている。評価そのものも「数を見ているのか、数も見ているのか、数しか見えていないのか」

で、評価の文脈はまったく異なるし、そもそも評価委員会には、なぜこのような状況になっているか、今何をやっているかを伝えた上で評価してもらっているはずなのに、出てきた答がこれだけなのであれば、それをどう受け止めるか、「A 評価の獲得」をどう考えるかは別の問題だと思う。

## 委員

- ・評価する側からすれば、結局は数字しか見えない。しみセンが受ける相談の質や内容、時間が変わってきたのなら、逆にそれを示せる数字の出し方を工夫できると良い（簡単な相談は減ったが、複雑な相談は増えているなど）。
- ・しみセンが大会議室で行うイベントも、受付をしみセン内に置いてしみセンを知ってもらう機会にする工夫の余地はあるのでは。
- ・講座参加という来館目的以外にも、しみセンにきてこそそのつながりや満足などがあるはずで、来館者にはそうしたことも知ってもらいたい。

## 委員

- ・「評価基準」の目標を達成するかしないかで評価が変わるという書き方になっているが、その「目標」は、「京都市」側が期待している目標なのか、センター側がこれくらい上手くできれば良いと自ら設定しているものなのか。

## 事務局

- ・講座に関しては、京都市の上位計画などで数字（目標）が決まっているものも一部ある。

## 委員（京都市）

- ・市としみセンで相談しながら講座の年間スケジュールを決めて、それぞれの NPO の内容や活動レベルに合わせ、それに応じた講座内容でやってもらっているので、少人数でやる方が良いものや、教室型で大人数でやるのが良いものもある。その中で見込み、想定人数のようなものを相談しながら決め、それが見込み通り集まるのか、全然見込みに満たないなら原因は何かを考えてもらう。目標というか想定人数みたいなものは一応決め、年間を通じて何回そのような場を設定できたのかを考える。また相談件数についても目標値はない。

## 事務局

- ・座長の指摘の通り、目標に対して ABC という評価が出てきていると思うが、講座は数値があるのでスケールの基準値がある。来館者数については、来館のための施策を提示して、それに対して前年度の何%アップという目標の掲げ方になるだろう。相談も同じ。勿論、昨年度比 10%アップを目標としても、大事なのはそのためにどのような施策をとるかということで、それがなければ、単に前年対比の数値でしかない。

## 委員（京都市）

- ・京都市の行政計画の中でも色々なプランがあり、目標を掲げている指標に講座の参加人数を一部取っているものもある。それは過去何年かで一番多く集まった時の人数を基準値にした取り方をしているものもある。

## 委員

- ・企業だと利益率だとか増収・増益で評価できるが、しみセンは対費用効果で測れるわけではないので、難しい

ところ。毎年、相対的評価で、絶対評価でもない。

## 委員

- ・しみセンにかかわった人数の総数は出てないのか。来館者数だけでなく主催したイベントへの全来場者数も加えては、狭い対象でインパクトがどんなものかを表す時に、目標値をおくよりは、どれくらい広がっているのかということが見えた方が良いのでは。

## 委員

- ・評価委員会に対して資料を出す際に、昨年度の目標はこうであったと書けば良い。センター自身が目標を立て、こうだったとある程度説明し、その目標は若干違うと言われたら、修正できるものは修正すればいい。私たち（センター）はこういう目標を立て、このようにしているがそこを「どう評価してくれるか」という、もって行き方のほうが分かり易い。数値目標は入れるべきだが、ただそれだけではない方が良い。

## 事務局

- ・市民活動総合センターの機能として、「市民社会の入り口支援機能」が強いので、NPO 入門講座などは、どんなにニーズが少なくなったとしてもやり続けるしかない宿命であり、社会に対する責任としてある。細々でもやり続ける、その講座を持ち続けることそのものが入り口支援機能としての責任だと思う。評価委員会の評価結果に対して私たちがどう受け止め、どう判断していくかについては、運営委員会の皆さんとも話し合い、考えたい。

## II 市縁堂開催について

- ・事務局から、12月17日開催予定の市縁堂について、概要を説明し、委員への広報協力の依頼をおこなった。

## III センター上半期の事業報告と下半期の予定について

### 事務局

- ・平成 29 年度上半期においては、前年度の評価委員会の指摘等を受け、広報体制の見直しをすすめている。講座は実施 2 ヶ月前から広報を開始している、9 月後半・10 月開催の講座に関しては申込者数など効果がでており、引き続きこの体制を定着させていきたい。

上半期の講座で、運営委員会からのアドバイスなどを受けて講座の工夫を行った。

- ① 従来の初歩講座を、「NPO とは」という切り口ではなく、対象を絞り、その人たちにフィットした情報提供する講座を試行（7 月実施分：「子育て中の母親を対象に夏休みに子供たちを何処に連れて行くか」）。今年度はもう 1 度、1 月の終わりに実施予定。
- ② 「NPO・市民活動のコト始め」。運営委員会でも従来意見としてあったが、グループとして市民活動を始めたところから法人設立の手前の層での活動上の悩みがありそうなので、その層を対象に実施したところ、10 月実施分においては、定員 20 人に対し、17 人の参加があり、アンケート結果も好評であった。
- ③ 自団体の資金調達を考える「資金調達（講座）」についても、3 回連続講座で、いろいろなワークシートを提供し、その使い方を解説。実際に自団体の状況を具体的に考えるためのツールを提供して、現場への取り入れやすさを工夫した。

- ・今年度は、祇園祭ごみゼロ大作戦のボランティアコーディネートを、京都市との協議の結果、しみせん業務として実施することができた。ボランティア参加者からは、「参加によりごみに対しての問題意識がクリアになった」とか「地域・社会に関わることを自身としてどう捉えていけば良いのかという視点になった」などの感想があり、社会参加の入り口としては非常に良い機会になっている。
- ・ほっとポット 66 号に関しては、市民活動で良く見聞きする英語表記（カタカナ語）の特集を組んだので、有効活用していただきたい。
- ・ポータルサイト、SNS による発信については拡散も順調にすすんでいるおり、FB の発信についてもいろんな角度での情報が提供できているのではと考えている。
- ・ロッカー・メールボックスの利用については、新しくチラシを作ったり、配布先を広げる工夫をし、2 割程度が新規利用の団体となった。しみせんの利用機会を広げていく、裾野を広げていくという意味においては良いことだと考える。
- ・フロア内の活動団体等の従来のチラシ、ニュースレターの保存ファイルについては、すでに活動を停止している団体、新規情報が届かない団体などの精査を行う。来館者増などをめざしてスペースの有効活用をめざして、保存情報の整理について年度内に目途をつけたい。
- ・来年は次の指定管理申請の時期なので、職員と共に今後のしみセンがどうあるべきかの検討をすすめ、どういった機能もつ施設であるべきかを改めて京都市と協議し、次の指定管理仕様書への提案を行いたい。これまでの運営委員会でも今後、しみセンがどうあるべきかについての意見をもらっており、また私たちが今すすめている「プレイヤーもサポートするが、応援者を増やす」ことも大事にしていきたい。

## 委員

- ・(上期実績表の交流／連携の) 5 月の交流イベントとは、どんなことをしたのか。

## 事務局

- ・大学のボランティアセンターとの連携でしみセンが出向き、一緒に運営しながら学生に対してボランティア情報の提供やコーディネートをを行った。

## 委員

- ・(ほっとポットについて) 私は人前で話す時は、カタカナ用語は使わないようにしている。内輪でしか通用しない用語はやめようと言ってきている。カタカナ表記の解説をみて、私も分からない用語もあり、なるほどと思ったが、やはり NPO・市民活動の裾野を広げていくためには、ここに書いてあるような内容は使わない方向で説明できたり、理解してもらえることが大事だと「敢えて」思った。地域レベルとか「NPO って何」という人たちに対しては、実はこういう言葉が「障壁」になっているのではないかと考えている。理解して使いこなすのは難しいなというのが感想。

## 事務局

- ・そうだと思う。「ガバナンス」を日本語にすれば、「統治」。でも「統治」の意味が分からない。「アドボカシー」を訳せば、「政策提言」。でも「政策提言」の意味が分からないといったようなこともある。英語と日本語をセットで掲載することで、何となく理解が深まるようなイメージを持ってもらえればと思う。

## 委員

- ・日本語訳自体が、訳し方としてもう少しかみ砕いたような言い方ができないものか。

#### 委員

- ・日本語だと分からないが、英語にすると、その母音から意味が何となく分かったりする場合もある。ただ若い人に発信する時に、イメージとして伝わるのかなという感じがする。でもどちらも難しいので結局は勉強しないといけない。

#### 委員

- ・時間が経てば、浸透してきて理解される言葉もあると思うが、でもこれ（ほっとポットのカタカナ表記用語）は難しい。

#### 委員

- ・地域レベルでのこの話は難しい。使う側は分かっているつもりで言っている、かなり意識的な譲歩が必要ではと思う。

#### 事務局

- ・だからこそ「カタカナ用語を知らない人をほっとかない」という意味で、語訳で中身はこうだと解説している、相当大変なチャレンジングな創作物だったと感じている。

以上