

令和6年度第1回京都市市民活動総合センター運営委員会 議事摘録

日時：令和6年7月3日（水）18：30～20：00

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・2

出席委員：大石尚子、太田敦子、河野有里子、小林明音、小林寛、阪本純子、杉本星子、鈴木康久、田邊朋子、西野桂子、藤本香、萬谷治子、森野茂、吉田忠彦、米原裕太郎（以上、15名中15名の出席） *敬称略 五十音順

事務局：平尾、内田、土坂、真鍋

(1) 主催挨拶

(2) 委員・事務局自己紹介

(3) 委員長挨拶

(4) 議題

I. 令和5年度事業報告および予算執行状況について

事務局より資料に基づき、令和5年度事業および予算執行状況の報告があった。概要は以下の通りである。

【情報収集・発信】

- ・ひと・まち交流館 京都の全館で統一したホームページを運営しており、そのホームページのリニューアルを行った。
- ・館内に入っている4つのセンターで統一した検索システムでのカテゴリーの作成を、しみセンが主導して行った。
- ・リニューアル作業は令和5年度中に完了したが、不具合への対応を令和6年度も引き続き行っている。
- ・ホームページリニューアルに伴い、機能の一部が終了した。利用団体には、サービス終了の案内や代替方法の提案を行うとともに、案内を行うにあたり判明した団体の休止・解散や団体登録解除の意向の聞き取りを経て、インフォメーションサービス登録団体を整理することで、情報の適正化を図った。
- ・SNS発信では、Facebookのリーチ数の減少がみられる。SNSの活用の目的やどのSNSを活用するかについて、事務局で協議を行っている。
- ・情報コーナー（エレベーター前交流フロア）の用途変更を行い、団体紹介の展示ができるサービスを本格的に開始した。令和5年度は4団体の利用があった。

【相談】

- ・令和4年度と比較すると、相談件数は微増となっている。
- ・法人解散の相談がここ数年増えてきている。解散に関する相談では、一度の相談で完結するというよりは、解散実務を行っている団体から継続しての相談となるケースが多い。
- ・従来から設定しているテーマに加え、「IT環境整備」、「事業継承」の2つの新テーマを設けたが、令和5年度は「IT環境整備」に関する相談1件に留まった。
- ・育成事業で実施している「オンデマンド講座」との事業間連携により、相談の入り口として「オンデマンド講座」を機能させ、効果的に相談につなぐことができている。
- ・相談の中にはしみセンだけでは答えられないものも寄せられており、それぞれ適切な機関につなげるコーディネートの取組も行っている。

【育成】

- ・コロナ禍をきっかけにオンデマンド講座を設置し、現在5つのタイトルを提供している。
- ・10月に広報を行ったところ、10月のみで90件の申込みがあり、年間では268件であった。
- ・以前は、年間50を超える講座を実施していたが、対面での実施をせずにオンデマンド講座のみに移行したものもあり、令和5年度は35回の講座開催となった。
- ・市民から広く関心を寄せてもらえるテーマで「市民活動支援チャリティ公開講座」を開催している。本講座を通して、ひと・まち交流館 京都、しみセンに足を運んでもらい、NPOの活動に触れてもらう機会としている。この講座においては、無料で参加でき、なおかつウェブからの申込みという方法を取っているためか、キャンセルの心理的ハードルが低く、申込み数と当日参加者数のギャップが大きい。運営に課題を感じている。
- ・スモールオフィスでは、昨年度に退去を迎える団体が重なったことで入居団体数が減っていたが、令和6年度になって利用を開始した団体もある。
- ・スモールオフィスに多く入居してもらうために、スモールオフィスそのものがどういう場であれば良いかについて、職員で議論をしているところである。民間において、アクセスの良い場所におしゃれなシェアオフィスやコワーキングスペースがたくさん出てきている状況があるが、NPO法人として求められる書類の備え置きという問題もあり、オフィスの存在自体は必要だと考えている。スモールオフィスのハード面・ソフト面の両面から機能の充実について検討している。
- ・半年に一度、スモールオフィス入居団体の活動報告および交流会を開催し、スモールオフィス会議委員から助言をいただく機会としていたが、相談機能の強化を図るために委員との個別面談の機会を別に設けることにした。令和5年度に準備を行い、令和6年度から実施している。

【交流・連携】

- ・交流・連携事業において中心的に取り組んでいるのが「市縁堂」である。市縁堂という名前自体は10年ほど前から続いているが、少しずつ狙いや実施方法を変更していて、令和5年度は新しい形で本格実施した1年目だった。
- ・旧来の1日のイベント型から、団体の事業運営力や組織基盤強化につながるような伴走支援

型のプログラムを実施した。

- ・市民活動支援チャリティ公開講座の参加者からの寄付やまちなかの商店に設置した募金箱で集まった寄付額の合計を等分して団体に渡した。寄付金合計額は22万5780円となり、1団体あたりが受け取る寄付金としては過去最高額（7万5260円）であった。
- ・市内の分野別センター合同研修を実施。各センターが連携して団体支援を行えるように、スタッフ同士関係性づくりも目的の一つとしながら各センターの強みやサービスの共有を行った。
- ・しみセン開館20周年を迎え、記念事業を実施した。具体的な事業連携やネットワークづくりのきっかけの場となった。

【京都市災害ボランティアセンター】

- ・8月の台風被害への支援として綾部市内にボランティアバスを運行した。住居の土砂の撤去等の支援を行った。
- ・1月の能登半島地震への支援として、令和5年度では3回、石川県七尾市にボランティアバスを運行した。令和6年度にも引き続き七尾市内にボランティアバスを運行した。

【予算執行状況】

- ・ホームページリニューアルに伴い、利用者への案内を郵送で行ったことから通信運搬費が予算よりも多く支出が必要となった。
- ・職員用椅子の買い替えを行った。開館当初から使用していたものからの買い替えである。
- ・管理費の光熱水費は、令和4年度のエネルギー価格高騰に伴い予算を立てていたが、令和5年度は国からの補助もあり、予算よりも支出は少なくなっている。
- ・修繕費については、火災が起きたときに煙を外に逃がすための排煙窓のうち1ヶ所の修繕に充てたものである。
- ・職員の賃金改定を行った結果、人件費が超過した。
- ・令和5年度全体として、2万9768円が残ったという状況である。

〈質疑応答〉

委員：数多くの事業を実施されているが、何名で事業を運営しているのか。

事務局：事業担当職員が10名、管理業務を行う職員が2名、日々の施設運営補助を行う学生アルバイト3名、パートタイム1名の計16名でしみセンを運営している。

委員：市民活動支援チャリティ公開講座のキャンセル数は課題だと感じる。無料の事業は何かあるとすぐにキャンセルされてしまう。逆に少額でも有料にすると参加率が高くなると感じる。参加費でも資料代でも事務手数料でも名目は何でもよいが、有料にして、例えばその集まった金額を市縁堂参加団体への寄付にまわすことができないか。

委員長：京都市の施設として、お金を徴収することは可能なのか。

事務局：以前、京都市と協議したときには、実費程度であれば可能かもしれないという話を聞いていた。事務手数料だと、それも含めて指定管理料から出ているという考えのため参加

者から徴収することは難しい。

委員：SNSの運用について話が出ていたが、LINEアカウントの運用についても検討されていると報告書に記載がある。これはFacebookからLINEに移行しようとしているのか、それとも令和6年度は併用していくつもりなのか。

事務局：Facebookのリーチ数が落ちてきていることや、ユーザー層がFacebookとLINEとでは異なることから令和5年度から試行している。事務局としては、どのような情報を届けて、どのようなアクションを起こしてほしいのか、大きな視点で考え直さなければならぬのではないかと話している。

委員：InstagramはFacebookと連動しているため、一度の投稿でどちらにも投稿ができるため、手間はかからない。ユーザー層に違いがあるため、今までと異なる層に情報が届く可能性がある。運用の検討をしてはどうか。

委員：SNSだと、学生ではXをよく使っているようであるが、しみセンとして使うことは考えているか。

事務局：Xの特性上、しみセンとしての発言なのか、職員個人の発言なのかが曖昧になりやすいツールだと感じている。しみセンは公共施設であり、京都市に準じた発言内容が求められるため、現在は利用していない。

委員：大学生はInstagramがメインに使っているツールとなっていて、そこで色々な人と交流する。そして、LINEはもっとプライベートなツールとして利用するという価値観がある。若者を対象に、相談の入り口としてダイレクトメールの活用などを考えるのであれば、Instagramを運用した方が良い。

事務局：InstagramやLINEで来た相談への対応についても検討しているところである。しみセンに寄せられる相談では、相談内容の本質を探りながら答えていく必要がある場面が多く、文字情報のみで相談内容に答えることに躊躇いがある。

委員：Instagramのダイレクトメッセージの機能は受付窓口として利用していて、お問い合わせフォームのような使い方となっている。連絡が来たら、その後はZoom等を使ってコミュニケーションを図っている。学生の中にはメールを送ることに抵抗がある人も多くいる。私の団体メンバーの中にも、メールを送るのに数日かかる人がいるが、ダイレクトメッセージだと気兼ねなく送ることができる。学生がアクセスするための一歩を踏み出すためのツールとして用意しておくことは良いかもしれない。

委員：学生のSNSの使い方を見ると、まずはInstagramで情報収集をしている。LINEをあまり使わなくなっているように思うので、無理してLINEを導入せずに、そのままFacebookを使い、それに連動させた形でInstagramを導入してはどうか。

委員長：非常に良い意見をいただいた。SNS活用については事務局で引き続き検討していただきたい。スモールオフィスの運営についても課題が出ていたように思うが、意見やアイデアをいただきたい。

委員：現在はどのように入居団体募集の広報を行っているのか。

事務局：京都市内の公共施設への広報物への配架やホームページでの案内のほか、京都市からの市内NPO法人への発送物に同封してもらっている。

委員：スモールオフィスがしみセンにあることの周知が足りていないのではないか。相談者に対してのPRはできているのか。

事務局：過去の入居団体は個別の相談から入居につながるケースが多かった。コロナ禍から団体のニーズが変わってきているように思う。スモールオフィス入居団体の対象となっている「発展段階」の団体だと、拠点がなくても活動がしやすくなっている環境に変化している。こうした背景が入居団体の減少の要因の一つになっているのかもしれない。

事務局：そうした環境の変化はありつつも、しみセンの相談対応を利用しやすい、また、NPO法人の事務所として登記ができて義務となっている書類の備え付けができるという2つのポイントからスモールオフィスに入居する団体がある。

委員：入居者が集って話ができる場をつくるなど、何かしらのインセンティブが必要だと思う。

委員：東山いきセンには多くの団体が入居されているようであるが。

事務局：しみセンは通算3年までの入居期間に対して、東山いきセンは継続して5年まで入居が可能である。現在、東山いきセンに入居している団体の多くが、しみセンを満期で退去した団体である。

委員長：年数を縛っているものがあるのか。

事務局：インキュベーションのための施設ということで、条例で入居年限が定められている。

委員長：それでは、条例を変えてもらうしかない。入居が順番待ちになっている状況であれば入居年限があってもよいが、空いていて使ってもらえないのはいかがなものか。条例ができ20年が経っているので、そろそろ改定してもよいのではないか。条例や仕様書の修正を交渉する場を設けなくてはいけない。

委員：名称も「スモールオフィス」で決まっているのか。

事務局：名称も条例で決まっている。

委員：こうした施設は「シェアオフィス」と呼ばれることが多い。「スモールオフィス」では検索に引っかかりづらいのではないか。

委員長：公式にはスモールオフィスのままにしておいて、通称として別の名称を使うことも考えられる。

委員：現在のスペースは必ずスモールオフィスとして利用しなくてはいけないのか。スモールオフィスとしての活用部分と、コワーキングスペースのような形である程度出入り自由な場所を設けられると、人の流れができて、見た目としてもたくさんの人がいるように見える。

事務局：フロアとスモールオフィスの中間のようなポジションのスペースのイメージか。

委員：そういうイメージの中で、無料の登録での会員制にすると、その会員に向けてイベントの開催や、しみセンで実施する事業の広報先にもなる。

委員：令和5年度はきちんと使い切ったということだが、もし予算が足りなかった場合はどうなるのか。

事務局：指定管理者が補填することになる。

委員：年度当初に立てた予算から光熱費があまりかからなかったことでマイナスが相殺されている

る状態であり、かなり厳しい状況ではないか。

委員：こうした状況を鑑みても、講座やイベントでの資料代を徴収してはどうか。消耗品代だけでも結構な経費となっている。

委員：通信費は通常の郵送で送っているのか。特別料金でお願いできないか。

事務局：以前は郵便以外のサービスを利用して郵便料金よりも安くなっていたが、令和5年度に業者のサービス内容の変更があり、郵便で発送しているものも含まれている。

委員：量によるが、郵送料を値引きしてもらえるケースもある。交渉してみてもどうか。

委員：現在送っている人に、メールへの移行が可能か聞いてみるはどうか。

事務局：今年度、尋ねてみたいと思う。可能であれば、PDFデータでの送付に切り替える。

IV. 報告事項

(1) 令和6年度事業計画および予算について

事務局より資料に基づき、令和6年度事業計画および予算についての報告があった。概要は以下の通りである。

【情報収集・発信】

- ・令和5年度にリニューアルしたホームページに生じている不具合の修正作業を行っている。
- ・インフォメーションサービスへの登録促進を行う。令和6年度は、新規登録60団体をめざしている。
- ・「NPOスポットライト」において、近年NPOの間で話題になっている「事業承継・世代交代」、「NPOと地域との連携」をテーマに取り上げる。

【相談】

- ・外国人が団体設立する、外国人に役員に就任してもらおうという相談が増えている。そうした相談への対応として、実務に関する案内ツールを作成する。また、法律や定款で使われている言葉は外国人には理解が難しく、やさしい日本語で定款の解説を行うようなものを作成したいと考えている。

【育成】

- ・市民活動支援チャリティ公開講座のうち1本を、いきセンとの共催事業として、市民文化祭のような催しができないかと考えている。現在、各いきセンと相談をしているところである。

【交流・連携】

- ・令和5年度と同様の取組であり、内容の充実を図る。

【施設管理】

- ・令和6年度早々に裁断機が故障した。修繕費に経費がかかってしまった。修繕を含め、適切に施設を利用できるように利用環境の維持を行う。

【京都市災害ボランティアセンター】

- ・能登半島地震の被災地への支援を継続して行っており、5月にボランティアバスを運行した。
- ・日常的な講座やいざというときに備えるための連携構築については、従来通り取り組む。

【予算】

- ・光熱水費について、国からの補助が出るかどうか、また、どれくらい出るか不透明であるため、光熱水費の高かった令和4年度をベースに計上している。

〈質疑応答〉

委員：私の所属している施設では、カスタマーハラスメントが話題になっている。従業員を守るという意味でもカスタマーハラスメント対策は必要だと思っている。しみセンではカスタマーハラスメントにあたるようなケースはあるか。また、そのような利用者への対策で考えていることはあるか。

事務局：カスタマーハラスメントにあたるような一部の利用者はいる。その一部の利用者は常にそうした態度を取るといったことはないが、職員に対してきつい物言いや当たることが起きている。対応した職員への事後的なケアは行っているが、問題が生じないように事前に対策を講じることは難しい。

事務局：一部の利用者同士のもめごとが発生することがあり、その状況を見て他の利用者がしみセンの利用を避けてしまうことにもつながっている。職員に対して対応方針や対応する際の基本的な考え方の共有をした方が良いと考えている。

委員：公共施設であることの対応の難しさがあると思う。しみセンだけでなく、公共施設に共通する課題であるため、各自で取り組むよりも情報交換しながら進めたい。

委員：研修費が予算から余っているようであるが、どのようなことに使っているのか。

事務局：外部が主催する研修への参加費として使うことが多い。オンラインで開催されたことで交通費がかからなかったものや、参加費が無料の研修もあったことで、令和5年度は予算を使いきらなかった。

委員長：カスタマーハラスメントという話もあったが、パワーハラスメントやセクシャルハラスメントに関する内部研修や制度設計はされているか。

事務局：指定管理者であるきょうとNPOセンターとしてということになるが、ハラスメント防止規定を整備するとともに、令和5年12月にはハラスメントに関する研修を職員全員が受講した。

委員：しみセンが実施している事業はとても優れていると思うが、そうした特徴ある事業をもっと分かりやすくPRする工夫をした方が良い。

委員：相談スキルを身に着けるために、経営のスキルを持った運営委員が何名からいらっしや

るので、専門家相談会に専門家として来てもらい、職員が同席するなど、職員研修を兼ねた相談会を実施してもよいのではないかと。

委員：職員が忙しそうにしている。事業を減らすことも考えてはどうか。SNSについては、企業も広報担当者が投稿回数のノルマがあるようである。そこで、大手ラジオ局では企業広報としてラジオ番組制作の営業をかけている。その番組で話している内容を企業はSNSに投稿することでノルマを達成し、なおかつラジオを使っただけの広報もできる。

委員：とにかく目に触れる機会を増やすことが大事で、そのために労力をかけなくても、しみセンのホームページに掲載しているお知らせと同じ情報をSNSにも載せるというだけでも良い。

委員：無料でできる情報発信はできるだけ使った方が良い。簡単にできることから始めることが重要である。

事務局：時間もコストもかかるようなやりかたではなく、増えすぎた事業をどう効率化していくかというフェーズかもしれない。効率的に最大限の成果を発揮できるという視点を大事にしたい。

事務局：京都市との担当者としっかりコミュニケーションを取っていききたい。しみセンの運営を継続して担っている中で、開館当初と社会的な状況が変わっている。令和5年度中にNPO法人の数が全国5万件を下回った。それに比べて一般社団法人は現在8万件近い数になっている。NPO法人の状況が変わってきている中で、公益を民間が担っていくのかという命題に対してしみセンがどういう機能を担っていくのか、一つひとつのNPOをどのようにサポートする施設であるべきかということについて、運営委員会を含めて議論していきたい。

事務局：事業を削るのではなく、指定管理料を増やして拡大路線の方が良いと考えている。現在の指定管理料は第1期から15%ほど減っている。単純にお金をかけたら良いものができるというわけではないため、施策の再構築と選択を行わなければいけない。しみセンの意義や価値について、運営委員の皆さんとも議論したい。

委員：京都市もよく20年間に渡り予算を確保できている。社会が変わっていく中で、行政としてはスクラップアンドビルドが基本的な考え方のなかで、きょうとNPOセンターと共に工夫して事業をして維持できていると感じる。

委員：コロナを経て潮目が変わってきていることや、京都市では市長が交代するなど手探りであるが、この20年間のしみセンの功績は大きい。20年前を思い返すと、市民が公益を担うことはここまで活発ではなかった。法人格種別や有無という選択肢とともに活動者のすそ野が広がっている。ただし、社会課題やそれに対応する団体のニーズが多様化し、そして社会的にもITツールも多様化していることで、それに対応するための人件費がかさむような手間が増えている。そうした中、他組織、他部署と連携して試してみようという動きが増えているように感じる。しみセンとしても試してみる余地を残してほしい。

委員：しみセン開館から20年の歴史を感じている。市長が変わり、「新しい公共」を掲げ、行政だけで実現できないことをやっつけていこうとしている。

委員長：京都市としても、行政だけではなく、企業、市民活動団体それぞれが支え合って新しい公共を実現していこうと動いている。皆さんと連携して実現したいと考えており、しみセンとも一緒に進めていきたい。

以上