

令和4年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪市立福島区民センター
施設所管課・担当	福島区役所市民協働課（市民協働）担当：山岡・頃安
条例上の設置目的	コミュニティ活動の振興並びに地域における文化の向上及び福祉の増進を図るとともに、市民の集会その他各種行事の場を提供することにより市民相互の交流を促進し、もって連帯感あふれるまちづくりの推進に寄与することを目的として設置された施設。
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・貸館運営業務 ・施設総合管理業務（各種設備機器点検等） ・コミュニティ育成事業の企画実施業務（自主事業等）
成果指標	利用率/利用者満足度
数値目標	利用率/75% 利用者満足度/80%
指定管理者名	一般財団法人大阪市コミュニティ協会
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日
評価対象期間	令和4年4月1日から令和5年3月31日

2 管理運営の成果・実績

成果指標	利用率	利用者満足度
数値目標	75%以上	80%以上
年度実績	63.4%	96.5%
達成率	84.5%	120.6%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	93,421	55,103	38,318
稼働率	63.4%	46.8%	16.6%

3 収支状況

収入		当年度	前年度	差異（実績-計画）	主な要因
業務代行料	実績	21,111,647	21,212,516	4,578,190	・トイレ修繕費用の増 1,062,600円 ・光熱費補填 3,515,590円
	計画	16,533,457	20,711,040		
利用料金収入	実績	13,546,720	11,303,490	-2,413,280	計画金額への未達成については、コロナ影響により利用者数が予定利用率に達していないため。
	計画	15,960,000	11,429,000		
その他収入 （自主事業収入）	実績	1,634,500	731,500	-3,947,500	計画金額への未達成については、コロナ影響による事業の中止のため。
	計画	5,582,000	5,582,000		
合計	実績	36,292,867	33,247,506	-1,782,590	
	計画	38,075,457	37,722,040		

支出		当年度	前年度	差異（実績-計画）	主な要因
人件費	実績	20,657,810	18,010,056	2,097,489	アルバイトスタッフの離職による引継ぎミスを防止するため社員投与を行い、運営管理体制の見直しを実施のため増
	計画	18,560,321	17,927,079		
物件費	実績	16,580,395	13,819,796	2,588,079	業務見直しに伴う事務費の削減及び再委託による点検業者の見直しによる自助努力を行うが、物価上昇に伴う光熱費高騰のため増
	計画	13,992,316	14,272,141		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	2,623,346	579,746	-2,958,654	自主事業計画を立てるも、コロナの影響による予定参加者の未達成及び事業の中止による。
	計画	5,582,000	5,522,820		
合計	実績	39,861,551	32,409,598	1,726,914	
	計画	38,134,637	37,722,040		

令和4年度 指定管理者年度評価シート

4 管理運営状況の評価（1次評価）

(1) 成果指標の達成

評価項目	達成率	評価	特記事項
利用率（75%以上）	63.4%	B	利用率について、年度当初よりコロナウイルスへの規制緩和が行われていたが、新型株への置き換えや新規陽性者数の拡大等などの不安から、利用者の活動が鈍化傾向にあった。指定管理者は自主事業の再開など、利用率を上げるための自主努力を継続しており、指定管理者の責めに帰さない事由によるものが大部分を占めることから評価をBとする。
利用者満足度（80%以上）	120.6%	A	利用者の利便性向上のためホームページの情報更新や区民センターの設備修繕や改修を行い利用者に配慮した運営を行っている。また、他区指定管理者との合同事業及び区民要望のある事業の実施など積極的な自主事業の運営に努めている。指定管理者募集時の成果指標である利用者満足度を達成しており、実績として評価できる。

(2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
光熱水費の削減や事務費の効率化により経費を削減	B	物価高騰による光熱費増加により電力会社の変更を行いまた、館内の空調温度・照明間引きをこまめに調整し実施している。スタッフに対して、節電への呼びかけをするなど、積極的な対応を行っており、意識の向上を図る対応を行っている。

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営	B	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理、安全管理業務等の実施状況 自己点検による安全管理のほか、専門業者による保守点検を計画的に実施している。 ・施設設備に不具合が生じた場合は、館長会議において図書館・スポーツセンターと情報共有を行い対応を行っている。 ・管理運営方針・手法に沿った施設の維持管理の運営調整を積極的に行い取り組んでおり、小規模な修繕についても速やかに実施し、利用者にとって安全・安心な施設管理に努めている。 ・平等利用の確保 ホームページやパンフレットを活用し、手軽に情報が入る仕組みを構築しており、インターネット予約など利用者からの質問があれば、個別に対応を行っている。 ・職員の体制 ローテーションを組み適切に配置している。 ・衛生面について また、スタッフによる館内の清掃活動を積極的に実施し、利用者満足度の向上に努めている。
事業計画の実施状況	B	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査について年2回前期・後期と実施しており、各々対象者を施設定着利用者と施設新規利用者に分け実態調査を実施し、利用者の満足度の把握、サービス向上に努めている。 ・自主事業については、コロナの規制が緩和されたことにより、計画にそった自主事業展開が行えつつある。また複数のコミュニティ支部と合同で事業を計画し実行するなど、新たな取組みを行い「コミュニティ活動の振興」と、「地域における文化の向上と福祉の増進」という会館の目的に沿った事業を実施していることから評価の対象とする。
施設の有効利用	B	<ul style="list-style-type: none"> 予約が入っていない、ホール・会議室を利用者に積極的に案内し、利用率向上に向けた取組みを実施している。 ・併設施設（図書館・スポーツセンター）と連携して空室を活用しての事業を実施している。
社会的責任・市の施策との整合性	B	<ul style="list-style-type: none"> ・行政、各種団体と連携・協働し地域コミュニティ活動の拠点施設として活動するなど、本市の定める水準を満たしている。 ・令和4年度の障がい者雇用率が年度平均4.0%であり法定雇用率（2.30%）を達成している。

令和4年度 指定管理者年度評価シート

5 利用者ニーズ・満足度等

令和4年10月実施の利用者アンケート（回答人数100名） ・予約手続きについて 大変満足44.0% 満足54.0% 不満1.0% 大変不満1.0% ・スタッフ対応について 大変満足50.0% 満足46.0% 不満3.0% 大変不満1.0% ・清掃について 大変満足43.0% 満足56.0% 不満1.0% 大変不満0% ・設備・備品について 大変満足44.8% 満足52.9% 不満2.3% 大変不満0% ・総合満足度 大変満足41.0% 満足54.0% 不満5.0% 大変不満0%	令和5年3月実施の利用者アンケート（回答人数100名） ・予約手続きについて 大変満足43.0% 満足52.0% 不満5.0% 大変不満0% ・スタッフ対応について 大変満足45.1% 満足54.9% 不満0.0% 大変不満0.0% ・清掃について 大変満足28.7% 満足60.4% 不満9.9% 大変不満1.0% ・設備・備品について 大変満足30.6% 満足65.9% 不満3.5% 大変不満0% ・総合満足度 大変満足44.0% 満足54.0% 不満1.0% 大変不満1.0%
---	--

6 外部専門家意見

・利用者の利便性向上のため、Wi-Fi設備の普及促進・SNSなどを活用した積極的な情報発信 ・利用者ニーズの変化に伴う自主事業計画の見直し（対面実施だからこそその臨場感やメリットを活かした事業の計画）

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	利用率はコロナの影響により目標の達成にはいたらなかったが、利用率を上げるための自主努力を継続して実施しており、指定管理者の責めに帰さない事由によるものが大部分を占めている。 利用者満足度については、利用者の利便性向上のためホームページの情報更新や区民センターの設備修繕、改修を行い利用者に配慮した運営を行っており、指定管理者募集時の成果指標である利用者満足度を達成しており実績として評価できる。
市費の縮減	B	物価高騰による光熱費増加により電力会社の変更を行うなど積極的な対応を行っている。館内の空調温度設定・照明の間引きをこまめに調整するなど積極的な対応を行っている。
管理運営の履行状況 施設の設置目的の達成及びサービスの向上 施設の管理運営 事業計画の実施状況 施設の有効利用 社会的責任・市の施策との整合性	B	・管理運営方針、手法に沿った施設の維持管理の運営調整を積極的に行い取り組んでおり、小規模な修繕についても速やかに実施し、利用者にとって安全・安心な施設管理に努めている。また施設設備に不具合が生じた場合は、館長会議において図書館・スポーツセンターと情報共有を行い対応を行っている。 ・自主事業については、他区指定管理者と合同で事業を計画し実行するなど、新たな取組みを行い「コミュニティ活動の振興」と、「地域における文化の向上と福祉の増進」という会館の目的に沿った事業を実施している。 ・施設の有効利用については、予約が入っていない、ホール・会議室を利用者に積極的に案内し、併設施設（図書館・スポーツセンター）と連携して空室を活用しての事業を実施するなど利用率向上に向けた取組みを行っている。
総合評価	B	コロナの影響により利用率の目標は達成できていないものの、自主事業の計画実施については、新たに他区指定管理者と事業展開を行い、利用者ニーズを勘案した対応を積極的に行うなど、コロナで離れた利用者の呼び戻しに尽力している。 また、利用者への対応に気を配り、利用者要望への対策を迅速に行うなど福島区民センターと利用者の信頼関係を積極的に構築している。 以上より数値目標の未達成部分もあるが、その点を補う努力を行っていることから評価をBとする。