

## 平成28年度施設管理に対する評価シート

### ◎基本情報

#### 管理施設

① 施設名	大阪市立阿倍野区民センター
② 指定管理者名	株式会社ビケンテクノ
③ 評価対象期間	平成28年4月1日 ～ 平成29年3月31日
④ 指定期間	平成28年4月1日 ～ 平成33年3月31日
⑤ 所管課・担当	阿倍野区役所総合企画課（地域）（電話：06-6622-9787）

#### 管理運営業務等の概要

① 業務概要	市民のコミュニティ活動の拠点として阿倍野区民センターにおける貸し館業務にかかる維持管理
② 利用状況の概要	施設年間利用率 64.0% 施設利用人員 288,446人
③ 施設の設置目的・目標 (成果指標)	【設置目的】区民センターは、「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」ことを目的としている。
③ 年度目標	地域の目的に沿った事業を行い、利用率を60%以上（区の募集要項に記載）に保つとともに、安全な管理運営を行う

### ◎管理運営の実施状況

#### 1 施設の設置目的の達成及びサービスの向上

①施設の管理運営状況（管理運営方針・手法に沿った施設の維持管理の状況、平等利用の確保、職員の体制、危機管理・安全管理業務等の実施状況）	指定管理1年目ではあるが、前指定管理者からの引継ぎもスムーズに行われ、また他施設で培ったノウハウや組織の専門的な知識により、円滑な運営が行われている。 職員の配置状況についてはローテーション表により2名以上の体制が確保され、平等利用の確保についてはルールに基づき徹底されている。 本社には技術的なスタッフが数多く存在し、急を要する設備の不具合についても、迅速に対応している。
②事業計画の実施状況（計画に沿った事業実施、サービスの質、利用促進のための取組みと効果、利用者満足度の把握・反映状況、自主事業等の実施状況）	利用率については、前年度と比較し少し下がったもの（-3.8%）、利用人数は増えている（+64,325人）。当初目標である60%の基準を1年目にして超え、64%に達しており、アンケート結果では、98.5%の割合で利用者の満足度を得ている。大・小ホールの利用が増えたこともあり、前年度と比較して利用料は1,251千円増えており、本市歳入に貢献している。 これまでの自主事業については、前指定管理者の時の内容に加え、ノウハウを生かした新たな事業にも挑戦している。 HPでは「お問い合わせ窓口」を設置し、積極的に利用者からの意見を求めており、受け付けた意見に対しても細かな配慮が見られる。
③施設の有効利用（他施設との連携状況、地域との連携状況、市民・NPOとの協働状況等）	子育て支援連絡会に参加し、情報共有・ニーズ把握・つながり作りに努めている。今後、築いた基盤をもとに、地域やNPO、企業等との連携が期待される。

2 市費の縮減効果（収支状況）

① 収入・支出状況	事業報告書並びに収支報告書を参照
② 経費縮減に係る取組み状況	積極的な節電や専門的な知識を細かく導入し、光熱水費を大幅に縮減する効果が見られた。

3 社会的責任・市の施策との整合等

環境への配慮、就職困難者の雇用への取組み、個人情報保護に関する取組み等の実施状況	上記のとおり、節電を実施。 ウイルス対策に向け、注意喚起を促す張り紙をする等、工夫がなされている。
--	--

4 その他（点検等における要改善項目の対応状況、その他特筆すべき事項等）

① 評価項目概要	<p>前指定管理者からの引継ぎが円滑に行われた上、他施設での経験が生かされており、指定管理初年度ではあるが、安定した管理運営が行われていた。指定管理者の変更による利用者への影響を懸念していたが、問題なかったと考える。満足度の割合（98.5%）からもその対応の良さがうかがえる。</p> <p>29年度新たに導入予定の還付制度についても、わかりやすい説明ができるよう、HPの掲載準備や説明資料を整える等、工夫がなされている。</p> <p>来館者数の多い当施設に対応すべく、スタッフの数を増やしているため、昨年度に比べ人件費にコストがかかっているが、積極的な節電・節水等により光熱水費を大幅に縮減していることは、本市や環境に良い効果をもたらしているといえる。</p>
②上記についての成果や望まれる対応等	<p>1年間を通じて感じた、当施設の性質・利用者の来場目的を基に、施設に沿った運営を意識し、指定管理者の持つノウハウが最大限に発揮されることを期待します。</p> <p>公共施設としての公平な態度かつ前例にとらわれない臨機応変な対応を、今後も積極的に行ってほしい。</p>

## ◎評価

### 1 所管所属による1次評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

①施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価	公募時に定めていた利用率の目標数値は、初年度60%、指定期間内に65%以上であったが、初年度から64%と、当区が求めていた以上の成果であった。	<b>A</b>
②市費の縮減効果に対する評価	専門的な知識による無駄の省いた工夫がなされており、光熱水費の大幅な縮減につながったと評価できる。	<b>B</b>
③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価	節電を積極的に取り組んでおり、環境への配慮が評価できる。	<b>B</b>
④総合評価	懇切丁寧な対応は、利用者からの評価も高く、順調に引き継ぎが行われていたといえる。 施設の設置目的である「地域における文化の向上、市民相互の交流の促進」に寄与していると考えられ、安定した施設管理運営を行っており、総合的に概ね本市の定める水準に達しているといえる。	<b>B</b>

### 2 外部専門家等の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理1年目ではあったが、円滑な運営が出来たこと、また、利用料の歳入が増えたことを評価する。</li> <li>・利用者アンケートは高い満足度ではあったが、回答者数は全体のごく一部に限られているため、回答者数を増やすなど出来れば改善されたい。</li> <li>・今後も利用者の目線で利用者に対する配慮が欠けることが無いよう、更なる精査を期待する。</li> <li>・自主事業に積極的に取り組むなど努力を行い、利用者の向上を図ったことは十分評価できる。</li> <li>・管理団体の強みである建物管理業務・サービス業務を活かして、引き続き利用者の満足度を高めていってほしい。</li> </ul>
---

### 3 所管所属最終評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

①施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価	アンケートやHP、窓口対応で届いた利用者の声を積極的に受け入れ、新たな自主事業を開催する等、前向きに取り組む姿勢がみられた。その結果、利用率の向上・満足度の高評価につながったと考えられ、大変評価できる。	<b>A</b>
②市費の縮減効果に対する評価	光熱水費を抑える努力が見られるとともに、修繕についても、大規模な修繕に拡大しないよう、計画的な対応が見られ、今後の市費の縮減に貢献しているといえる。	<b>B</b>
③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価	当社で年に数回、人権研修やマナー研修等、公の施設として持つべき知識の教育に力を入れている姿勢が認められる。	<b>B</b>
④総合評価	当社が特化する建物管理業務だけではなく、接客業務においても、ノウハウを積極的に活かし、前例にとらわれることなく、臨機応変な姿勢が評価できる。全体的に安定した施設管理運営を行っており、概ね本市の定める水準に達しているといえる。	<b>B</b>

評価の基準 { S…事業計画又は本市の定める水準の想定を大幅に上回る効果が得られた  
A…事業計画又は本市の定める水準で想定した以上の効果が得られた  
B…おおむね事業計画又は本市の定める水準どおりの効果が得られた  
C…事業計画又は本市の定める水準で想定した効果が得られていない

※ 施設の管理運営に関して過失による事故や協定違反等による改善指示、指名停止措置（平成 25 年 4 月から「参加停止措置」）などのペナルティを受けた場合は、当該項目と総合評価については原則として C とすること