

## 平成29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29年4月1日 ～ 平成30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・街づくり） 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 67.2%（控室を除いた場合 71.9%） 施設利用人員 161,522人 ※H29.7～12月吊天井工事のため、大・小ホールの利用停止
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。
④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）	昨年に引き続き安定した管理が行われている。当施設の課題である建物修繕及び維持管理については、徹底かつ迅速な対応により、漏れなく実施されている。ただし、近況報告や簡易な事務作業において、指定管理者内で判断し、報告が遅れる場合もある。意識を統一するとともに、より区役所と綿密に連携が取れる体制を確保したい。
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）	自主事業を幅広く展開し、体験から連続講座につなげる等工夫が見られ、来場人数に貢献している。アンケートを年2回実施し、HPで問合せを受け付ける等、利用者の声を把握するよう努めている。ただし一部では対応に満足していない利用客も存在し、公の施設であり、公平かつ透明性を確保しなければならないということを改めて意識していただきたい。
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）	現指定管理者が他施設で実施している取組等、率先して導入しており、相乗効果が見られる。

#### 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市費縮減に係る取組み状況	軽微な段階で修繕を実施しているため、多額の改修に発展せず、市費の縮減につながっていると思われる。また、区役所契約の修繕においても、指定管理者が持つ知識によって、順調に進めることができたケースが多々あった。

3 社会的責任・市の施策との整合等

<p>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</p>	<p>FAX用紙として不要紙の裏を用いることや、こまめな照明の消灯を実行する等、日ごろから努力が見られる。</p>
---	---

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）

<p>①評価項目概要</p>	<p>今年度から導入された還付制度について、業務量が増えた中、スタッフ全体の知識統一を図り、積極的に取り組んでいた。簡易的な事務ミスもあったが、指摘後はすぐに改善がみられた。常に利用者の立場となり、運営を良くしていこうとする向上意識を持っている。 窓口や電話対応においても連携が取れており、わかりやすい説明の上、事務所内も明るい雰囲気、風通しのよい職場であると感じる。</p>
<p>②上記についての成果や望まれる対応等</p>	<p>利用者からの細かな要望まで真摯に向き合い、市民サービスの向上に努めたため、高い満足度（99%）につながったと思われる。</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	平成29年7月～12月まで大・小ホールの吊天井工事によるホールの利用停止期間があったため、区としては前年度の実績に基づき、使用料収入を減額して予算を積み上げていたが、多くの工夫により利用者を集客し、予算額（22,527千円）を38%（8,534千円）上回った額の収入（31,061千円）を得ることができたことは評価できる。	<b>B</b>
②市費の縮減効果に対する評価	以前から課題であった修繕に焦点を当て、自社のビルメンテナンス業を活かし、大きな改修に至る前に積極的に取り組んでいたことは大変評価できる。	<b>A</b>
③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価	指定管理者としての役割を理解し、利用者が気持ちよく利用できるよう心がけつつ、マニュアルに基づく公平な維持管理に努めていることは評価できる。	<b>B</b>
④総合評価	サービス向上を目指した民間的な提案があるとともに、区役所としての意見を取り込む姿勢もみられ、能動的な管理運営が評価できる。今後もより具現化され、利用者の満足度が高まり、施設の設置目的の達成につながることを期待する。	<b>B</b>

### 2 外部専門家等の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設年間利用率の改善を評価する。</li> <li>・区の期待に応える施設の保守・修繕への取組を評価する。</li> <li>・自社の専門分野の技術で、早め早めの建物のメンテナンスを実施していることは非常に評価できる。</li> <li>・アンケート、ネットなどによる利用者のフィードバック確保の姿勢が示されている。情報をさらに役立てられたい。</li> <li>・市、スタッフともコミュニケーションを取り、セミナー企画や運営を実施しており、市民に満足を与える事業も評価できる。</li> <li>・区から指摘のある事務ミスへの具体的な取組みが望まれる。</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	幅広い手法で取り込んだ利用者の声を運営に反映し、高い満足度を得ることができたことは、施設の設置目的を達成しており、評価できる。	<b>B</b>
②市費の縮減効果に対する評価	建物のメンテナンスにおいて、自社の技術を有効活用し、区が想定した以上の実施効果を得たことは大変評価できる。	<b>A</b>
③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価	マニュアルに基づく公平な維持管理が行われている上、区の方針を意識した姿勢が評価できる。	<b>B</b>
④総合評価	利用者を第一に考えた管理運営が行われており、指定管理者2年目ではあるが、全体的に安定した事業の実施が行われており、水準どおりの効果がみられたと評価できる。今後も自社のノウハウを活かし、より幅広く利用される施設を目指した取組みを期待する。	<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