

令和元年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪市立阿倍野区民センター
施設所管課・担当	阿倍野区役所市民協働課（市民協働）鶴田・東
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推進を図るとともに、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。
業務の概要	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
成果指標	利用率/満足度
数値目標	初年度60%を基準とし、以降は毎年度利用率を上げ、指定期間内に65%以上となること/利用者が満足と感じる割合を毎年度80%以上を維持すること
指定管理者名	株式会社ビケンテクノ
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
評価対象期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日

2 管理運営の成果・実績

成果指標	利用率	満足度	
数値目標	65%以上	80%以上	※利用率は毎年度利用率あげることも含めて数値目標としていますが、これまでの指定期間内での利用率の向上が予想を上回るものであったため、達成率としては、「指定期間内に65%以上となること」を基準と考えます。
年度実績	63.5% (控室除く)	96.4%	
達成率	97.7%	120.5%	

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	208,095	246,471	-38,376
稼働率（控室除く）	63.5%	75.3%	-11.8%

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	62,849,113	61,626,039	1,142,711	税率が8%から10%にあがったため
	計画	61,706,402	61,626,039		
利用料金収入	実績	—	—	—	—
	計画	—	—		
その他収入 (自主事業収入)	実績	2,210,910	5,042,420	-1,957,290	2月と3月はコロナの影響により開催を中止。また利用者の参加促進につなげるため、計画時の価格設定をより低く実施したことによる収入減
	計画	4,168,200	6,778,200		
合計	実績	65,060,023	66,668,459	-814,579	
	計画	65,874,602	68,404,239		

支出		当年度	前年度	差異（実績-計画）	主な要因
人件費	実績	29,198,078	26,837,977	4,575,878	各スタッフの働く時間数が、計画よりも増えたことによる増額
	計画	24,622,200	24,539,400		
物件費	実績	33,685,715	34,908,779	-3,398,487	利用率の低下による光熱費の縮減
	計画	37,084,202	37,086,639		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	1,737,860	3,321,500	-2,427,540	2月と3月はコロナの影響により開催を中止。また計画時から利用者の価格帯を低くしたため、コスト見直しを図ったことによる支出減
	計画	4,165,400	6,009,520		
合計	実績	64,621,653	65,068,256	-1,250,149	
	計画	65,871,802	67,635,559		

令和元年度 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（控室除く）65%以上	97.7%	B	
利用者満足度80%以上	120.5%	S	2回実施されたアンケートにおいて、施設満足度の数値で達成率を計る。また、スタッフの対応満足度についても約500名の回答のうち「不満」の回答はなし。

（2）市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
光熱水費の縮減の取組み 修繕計画の整備及び自社による低コストでの修繕	S	高圧洗浄機など自社が持ち合わせている器具を大いに使用し、簡易な修繕のうちに迅速な処置が行われている。台風前になると、屋上の排水溝の清掃を実施するなど計画的に予防保全対策を実施していることにより、大規模改修を未然に防いでいるという点で市費の縮減につながっている。

（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	A	新型コロナウイルス感染症により貸館業務に影響が出た際をはじめ常日頃から、館長及びスタッフによる利用者目線の意見や市民サービスの向上を図る姿勢が評価できる。また、ミスが起こりにくい事務処理方法を独自に検討していることや職員同士が雰囲気の良い環境で意見を交わしていることがミスのない事務につながっていると判断できる。
事業計画の実施状況	A	自主事業においては、新たな提案が多く、積極性がみられる。また管理運営においても、設備の現状を把握しており、修繕計画がなされていること、随時区役所へ報告がなされていることが評価できる。
施設の有効利用	B	
社会的責任・市の施策との整合性	B	

5 利用者ニーズ・満足度等

2回実施しており、どちらも一定期間（約1か月）において、利用者へアンケートを配布（500枚）し、記入してもらう。
 質問項目：利用の理由、交通手段、スタッフの対応（大満足・満足・不満・とても不満）、手続きにかかる時間（早い・普通・遅い・非常に遅い）、次回も利用していただけるか（利用する・わからない・しない）、ご利用されての満足度（大満足・満足・普通・やや不満・不満）、室料の前納はどのように思われるか（楽になった・窓口が良い・不便である・止めてほしい）、還付金（キャンセル）の手続きについて（早い・対応がよい・面倒・時間がかかる）、ご意見など

6 外部専門家意見

- ・利用率が微減しているが、新型コロナウイルス感染症対策の影響を考慮すれば問題にならない範囲である。
- ・積極的に利用者フィードバックし収集に努めている。
- ・利用者満足度は高いレベルを維持しているが、数年微減が続くのが目につく。
- ・自社保有の設備・技術による補修維持費削減取組を評価する。
- ・過去に指摘の続いた事務ミスへの対応も評価する。
- ・自主事業に非常に特色があり、市民のニーズに応えた事業を行っている。
- ・スタッフの満足度を上げ、市民サービスを向上させている努力を感じる。引き続きニーズに合った事業を継続してほしい。

令和元年度 指定管理者年度評価シート

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	A	満足度調査においては、より細やかなニーズを反映できるよう、質問項目について精査する等、向上心が見られる。 前年度に比べると利用率が減少しているが、収入額は増額している。また、サービス面においても、利用者からの意見に対して迅速な対応をしていること等が評価できる。
市費の縮減	S	大型館ということもあり、専門的な知識を要する部分が多いが、未然に最小限の不良箇所の修繕を行うことで、大きな故障等発生することなかったことや、随時区役所へ報告や相談があること等、大いに評価できる。
管理運営の履行状況	A	自主事業におけるニーズの把握をはじめ、効率的かつ利用者目線であることから、ミスのない事務や市民サービスの向上につながっていると判断でき、評価できる。
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		
総合評価	A	施設スタッフの連携がとれており、全体的に安定した管理運営が実施されている。今後も修繕計画を綿密に行い、漏れなく報告するよう期待する。引き続きさらなる市民サービスの向上について努めてもらいたい。