

平成30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30年4月1日 ～ 平成31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	阿倍野区役所市民協働課（市民協働） 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 64.2%（控室を除いた場合 75.3%） 施設利用人員 246,471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。
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、簡易的な事務ミスや申し込み集中日・時間帯に申し込み来館者を待たせることがあった。誤りなくスムーズに受付できるような工夫や体制の見直しが求められる。
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、年度目標の60%を超え、64%と安定している。また、利用人員は昨年度より84,949人増加している。アンケートを年2回実施し、HPで問合せを受け付ける等、利用者の声を把握し、サービス向上に努めている。
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）	企業として他施設で実施している取組（健康体操教室・親子パン教室）について、率先して区民センターにも導入しており、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。

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	FAX用紙として不要紙の再利用や、こまめな照明の消灯や、積極的な換気を行いクーラーの使用を減らす等、日ごろから努力が見られる。
------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

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	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、わかりやすい説明を行っている。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。
②上記についての成果や望まれる対応等	利用者からの細かな要望に真摯に向き合い、昨年度同様、満足度も高く、市民サービスの向上に努めていると感じられる。今後も現在の満足度を維持しつつ、自主事業の工夫等により来館者を増やすよう努めてほしい。

◎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	年度目標の60%を超える64%の利用率を維持している。また、多くの工夫により利用者を集客し、当初予算額（33,523千円）を18%（6,137千円）上回った額の収入（39,660千円）を得ることができたことは評価できる。	A
②市費の縮減効果に対する評価	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。	A
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、マニュアルに基づく公平な維持管理に努め、また不要紙の再利用や節電等、環境への配慮が評価できる。	B
④総合評価	サービス向上に努め、利用者の満足度や利用率も高く、総合的に大阪市が求める水準の管理運営業務が行われていたものと判断する。	A

2 外部専門家等の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・目標を超える利用率を維持し、自主事業も積極的に実施している。アンケートによる利用者の満足度も非常に高い。 ・自社の得意とするビルメンテナンスの技術を活かし、早め早めの補修を実施していることも十分評価できる。 ・利用者の数字に表れた増加を評価する。昨年度に比し、区が業務実績に与えた評価にも、その成果を認めることができる。改善向上に結びついた要因とそうでない要因の分析的確に行い、次年度の業務に更なる強化が期待される。 ・事務ミスへの具体的、確実な対応が望まれる。

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運営に反映し、利用率の向上・高い満足度を得ることができていることは、施設の設置目的を達成しており、評価できる。	A
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ほか、建物のメンテナンスにおいて、自社の技術を有効活用し、大きな改修に至る前に早期かつ積極的に取り組んでいたことは大変評価できる。	A
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おり、区の方針を意識した姿勢が評価できる。	B
④総合評価	全体的に安定した事業の実施が行われており、利用者アンケートにおける高い水準の満足度に成果が表れている。利用率も目標を超える数字で維持されており、利用率、満足度および収入において本市の定める水準で想定した以上の効果が得られたものと判断する。	A

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