

## 令和2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）岡本・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	令和2年4月1日～令和3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
年度実績	40.4% (控室除く)	99.8%
達成率	62.2%	124.8%

## 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	77,758	208,095	-130,337
稼働率	40.4%	63.5%	-23.1%

## 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	63,284,713	62,849,113	0	
	計画	63,284,713	61,706,402		
利用料金収入	実績	—	—	0	
	計画	—	—		
その他収入 (自主事業収入)	実績	1,040,040	2,210,910	-3,166,160	新型コロナウイルス感染症の影響による自主事業の自粛等
	計画	4,206,200	4,168,200		
合計	実績	64,324,753	65,060,023	-3,166,160	
	計画	67,490,913	65,874,602		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	32,604,001	29,198,078	2,317,614	新型コロナウイルス感染対策（臨時休館等）により、還付事務等負担が大きくなり、管理者の残業対応やスタッフの新規雇用が発生したため
	計画	30,286,387	24,622,200		
物件費	実績	30,724,095	33,685,715	-2,274,231	臨時休館等により光熱水費が削減されたため
	計画	32,998,326	37,084,202		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	989,545	1,737,860	-3,078,055	新型コロナウイルス感染症の影響による自主事業の自粛等
	計画	4,067,600	4,165,400		
合計	実績	64,317,641	64,621,653	-3,034,672	
	計画	67,352,313	65,871,802		

### 令和2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	62.2%	C	新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、指定管理者の瑕疵によるものではない。
利用者満足度80%以上	124.8%	S	

##### (2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
修繕計画の整備及び自社による低コストでの修繕	S	臨時休館や利用率の低下により光熱水費が減額していることが把握されていたため、年度内協議により見込まれる減額分を緊急を要するポンプ設備の修繕に充てる等、迅速な対応がみられた。また、ウイルス感染予防対策として、自社技術によりアクリル板やアルコール消毒を導入する等、利用者の安全面に配慮した取組みがみられた。

##### (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	本社技術者による設備点検が充実しており、効率的な修繕計画の整備や区への報告が行われている。還付事務の負担が激増したが、スタッフ間でもよく意思疎通がなされ的確に処理されていた。
事業計画の実施状況	S	アンケート調査の内容も満足度の高いもので、その他寄せられる要望等についても、迅速に対応しており、細やかな配慮がみられる。
施設の有効利用	C	地域との連携は少しみられたが、コロナの影響で行事が少なく、市民活動団体との連携はあまり図れていなかった。
社会的責任・市の施策との整合性	B	法令等に基づき、標準どおり事務が進められていた。

#### 5 利用者ニーズ・満足度等

<p>利用団体の代表者へアンケートの記載を依頼。450枚配布し、403枚回収。 内容については、事業報告書内に記載あり。</p>
--

#### 6 外部専門家意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート等による利用者からのフィードバックの確保、また意見に対する真摯な対応を認める。利用者満足度も高い。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症防止対策の中、適切な施設の点検や修繕の努力を評価する。</li> <li>・平時でない中、区民文化活動支援の現場から為政者の視点を補う役割を積極的に果たされることを期待する。</li> <li>・新型コロナウイルスの影響の中、よく運営されている。利用率の達成はならなかったが、施設の管理、コロナウイルス対策に力を入れ、また市民とのコミュニケーションを、しっかりとっていることは十分評価できる。</li> </ul>
--

#### 7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	A	施設目的に沿った管理運営に努め、高い満足度を維持できていた。
市費の縮減	S	綿密な修繕計画や点検により予防保全に努めることをはじめ、自社技術を取り入れることにより、市予算における修繕予防へつながった。
管理運営の履行状況	B+	市民サービスの向上について、常に努力している姿勢が評価できる。新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の貸出条件が随時変更となり、還付が例年以上に発生した際も、スタッフ間でもよく情報共有がなされており、利用者に対しての周知が徹底され、事務誤りがなかった。イベントが実施できない状況の中、ニーズに合わせて模索しながらも、施設を有効活用できるよう努めていた。
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	指定管理5年目としての経験を活かしながら、利用者のニーズを把握し、提供できる管理運営を実施しており、例年と異なる状況下にも関わらず、予想を上回る効果が得られたことが評価できる。