

## 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）（担当：持田・戸田）                                                                                      |
| 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     | 80.3％／80％以上                                                                                                      |
| 指定管理者名   | 株式会社ビケンテクノ                                                                                                       |
| 指定期間     | 令和3年4月1日～令和8年3月31日（5年間）                                                                                          |
| 評価対象期間   | 令和7年4月1日～令和8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 | 80.3% | 80%以上  |
| 年度実績 | 67.7% | 89.0%  |
| 達成率  | 84.3% | 111.3% |

## 利用状況

|      |         |         |       |
|------|---------|---------|-------|
|      | 当年度     | 前年度     | 前年度比  |
| 利用人数 | 185,306 | 176,879 | 8,427 |
| 稼働率  | 67.7%   | 67.3%   | 0.4%  |

## 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 | 45,185,973  | 39,281,918 | 12,411,973 | ・物価高騰に伴う光熱費等の補填により増加。<br>・突発的な修繕に伴う修繕費の補填により増加。                                                  |
|             | 計画 | 32,774,000  | 29,374,000 |            |                                                                                                  |
| 利用料金（使用料）収入 | 実績 | 38,543,140  | 38,519,370 | -3,970,860 | ・前年より実績は増加したものの、高利用率の部屋は頭打ち傾向にあり、利用率の低い部屋が影響した。<br>・免除団体の利用料が毎年、年間で約450万円相当あり、使用料の増加に伴い状況の精査が必要。 |
|             | 計画 | 42,514,000  | 41,286,000 |            |                                                                                                  |
| 自主事業収入      | 実績 | 50,184,092  | 11,309,940 | 45,370,792 | ・舞台演出費（約350万円）を自主事業収入に計上したことにより増加。<br>・その他の自主事業収入も前年度比で約400万円増加。                                 |
|             | 計画 | 4,813,300   | 4,823,300  |            |                                                                                                  |
| その他収入       | 実績 | 45,500      | 0          | 45,500     | ・一部利用者によりホール清掃が数回発生し、指定管理者が清掃を実施したことにより増加。                                                       |
|             | 計画 | 0           | 0          |            |                                                                                                  |
| 合計          | 実績 | 133,958,705 | 89,111,228 | 53,857,405 |                                                                                                  |
|             | 計画 | 80,101,300  | 75,483,300 |            |                                                                                                  |

| 支出     |    | 当年度         | 前年度        | 差異（実績－計画）  | 主な要因                                                             |
|--------|----|-------------|------------|------------|------------------------------------------------------------------|
| 人件費    | 実績 | 33,049,994  | 32,164,504 | 541,994    | ・シフト調整による効率化は進めたものの、人件費の高騰ならびに障がい者1名雇用により増加。                     |
|        | 計画 | 32,508,000  | 31,584,000 |            |                                                                  |
| 物件費    | 実績 | 42,629,408  | 43,059,815 | -150,592   | ・物価高騰により光熱水費は増加したが、LED導入等の細やかな節電・節約により、計画内で運用できた。                |
|        | 計画 | 42,780,000  | 39,076,000 |            |                                                                  |
| 修繕費    | 実績 | 14,597,080  | 8,520,006  | 14,597,080 | ・高圧ケーブルの緊急入替、水道メーターの経年劣化による全数交換、消防器具の経年劣化等により増加。                 |
|        | 計画 | 0           | 0          |            |                                                                  |
| 自主事業支出 | 実績 | 46,816,284  | 10,765,711 | 42,119,284 | ・舞台演出費（約350万円）を自主事業収入に計上したことにより増加。<br>・その他の自主事業支出も前年度比で約100万円増加。 |
|        | 計画 | 4,697,000   | 4,649,000  |            |                                                                  |
| その他支出  | 実績 | 35,000      | 0          | 35,000     | ・一部利用者によりホール清掃が数回発生し、指定管理者が清掃を実施したことにより増加。                       |
|        | 計画 | 0           | 0          |            |                                                                  |
| 合計     | 実績 | 137,127,766 | 94,510,036 | 57,142,766 |                                                                  |
|        | 計画 | 79,985,000  | 75,309,000 |            |                                                                  |

## 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  | 84.3%  | C  | 数値目標は達成できなかったが、利用率は微増ながらも増加傾向である。   |
| 満足度  | 111.3% | A  | 利用者へのアンケートを実施し、利用者のニーズに沿った運営を行っている。 |

## （2）管理経費の縮減

| 市費の縮減に係る取組状況                                                                                                                                                                       | 評価 | 特記事項 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常点検を徹底し、予防保全に努めるとともに、小規模修繕は自社技術スタッフで迅速に対応し、修繕費の縮減に取り組んでいる。</li> <li>・水道メーターの経年劣化に対し全施設で交換を実施し、子メーターの誤情報を解消。区民センターの水道料金縮減に寄与した。</li> </ul> | B  |      |

## （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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者雇用において、障がい者団体と協議し業務内容や環境を整備、ジョブコーチも活用して働きやすい体制を構築した。勤務開始後も定期的に勤務状況の確認を行っている。</li> <li>・総合ビルメンテナンス企業であることを活かし、本社によるCSセルフモニタリング、安全指導・教育訓練、予防保全、金銭・情報管理の監査など、全面的にバックアップを行っており、管理運営の質を担保している。</li> </ul> |
| 事業計画の実施状況           | B  | 自主事業では新規事業にも積極的に取り組み、従来利用の少ない層の獲得につなげている。継続事業についても参加者増減率の中央値は+21.9%と堅調で、最大96.9%の伸長を達成した。一方で最小でも-6.6%を維持しており、安定した参加者確保と増加に向けた努力が継続されている。                                                                                                          |
| 施設の有効利用             | B  | 喫茶スペースを来館者の休憩場所として整え、利用者同士が気軽に交流できる場として活用している。また、講座参加者が制作した作品の展示スペースとしても活用している。限られた共用空間を多目的に活かし、施設の魅力向上と有効利用を図っている。                                                                                                                              |
| 社会的責任・市の施策との整合性     | B  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法令等に基づき、標準どおりに事務が進められていた。</li> <li>・大阪市の熱中症対策の取組である「クーリングシェルトー」として、施設開放にご協力いただいた。</li> <li>・受付カウンターにLGBTマークを設置し、多様な利用者と接する場として、誰もが不平等な扱いを受けることなく施設を利用できるよう配慮している。</li> </ul>                             |

## 5 利用者ニーズ・満足度等

【調査方法】利用団体の代表者または利用者へのアンケートの記載を依頼 【回答者数】241人

## 【質問内容及び結果】

## 質問1：年齢

①10代:1人 ②20代:10人 ③30代:26人 ④40代:41人 ⑤50代:65人 ⑥60代:61人 ⑦70代:29人 ⑧80代以上:2人

## 質問2：利用の理由

①HP:48人 ②交通便利:149人 ③使用料が安い:96人 ④雰囲気が良い:52人 ⑤対応が良い:57人 ⑥評判が良い:24人  
⑦その他:18人

## 質問3：交通手段

①徒歩:31人 ②自転車:39人 ③バス:18人 ④電車:143人 ⑤その他:33人

## 質問4：スタッフの対応

①大満足:67人 ②満足:128人 ③普通:47人 ④不満:1人

## 質問5：どちらから来られたか

①阿倍野区:56人 ②大阪市:107人 ③大阪府:55人 ④他府県:19人 ⑤その他:1人

## 質問6：Web予約出来ること

①知ってる:201人 ②知らない:35人

## 質問7：今回予約の方法は

①窓口:105人 ②FAX:18人 ③WEB:96人

## 質問8：WEBの使い勝手について

①満足:62人 ②普通:72人 ③不満:1人

## 質問9：次回もご利用いただけますか

①利用する:184人 ②わからない:9人 ③しない:1人

## 質問10：区民センターを利用した満足度

①大満足:77人 ②満足:97人 ③普通:22人 ④不満:0人

## 6 外部専門家意見

(評価できる点)

- ・自主事業での展開は大いに評価できる
- ・アンケートや要望への対応は適切である
- ・アンケート結果のフィードバックなどの取組は評価できる
- ・活動資料が追加され、内容が分かりやすい
- ・水道メーターの取替により、市費の縮減に努めた点は評価できる

(改善を求める点)

- ・臨時修繕費（1,460万円）について、負担・補填・資産区分が分かりにくい点、明確化が必要である
- ・舞台演出・特別備品については、収支の整理が必要である
- ・自主事業を除くと収支が赤字となっているため、その要因を把握・分析することが望ましい

## 7 最終評価

| 評価項目                | 評価 | 所見                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 成果指標の達成             | B  | 利用率は67.7%となり目標の80.3%には届かなかったものの、前年度比では67.3%から0.4ポイント増と、微増ながらも増加傾向である。一方、満足度は89.0%で目標の80%以上を上回っており、利用者アンケートの実施や要望への対応など、ニーズに沿った運営が一定の成果を挙げている。今後は、満足度の高さを維持しつつ、稼働率の低い部屋・時間帯の利用促進など、利用率向上に向けた具体的な誘導策の強化が求められる。                                                                           |
| 市費の縮減               | B  | 日常点検を徹底し、小規模修繕は自社スタッフが迅速に対応することで予防保全に努め、多額の改修への発展を防止するなど、市費の縮減に取り組んでいる。あわせて、全施設で水道メーターを交換して誤計測を解消し、区民センターの水道料金縮減に寄与した点は評価できる。                                                                                                                                                          |
| 管理運営の履行状況           | B  | 障がい者雇用において、障がい者団体との協議やジョブコーチ活用により、業務内容・環境を整備し、就業後も定期的に状況確認を行うなど、適切な雇用管理が行われている。また、総合ビルメンテナンス企業として本社によるCSセルフモニタリングや安全指導、監査等のバックアップ体制を整え、管理運営の品質確保に努めている。自主事業についても新規事業に積極的に取り組み、従来利用の少ない層の獲得につなげるなど、サービス向上に向けた工夫が見られる。さらに、喫茶スペースを休憩・交流・展示等に多目的活用するなど限られた共用空間の有効利用が図られており、施設の魅力向上に寄与している。 |
| 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                | B  | 上記の内容から、令和7年度の管理運営に関して、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と考える。                                                                                                                                                                                                                              |