

令和4年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪市立旭区民センター
施設所管課・担当	旭区役所地域課（担当：山本・富田）
条例上の設置目的	大阪市立旭区民センターは、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する。
業務の概要	（１）貸館業務 （２）施設総合管理業務 （３）地域のコミュニティ振興に寄与する事業（条例第３条に定める事業）
成果指標	利用率／利用者満足度
数値目標	47.4％／80％以上
指定管理者名	大阪教育文化振興財団・ATK朝日建物管理共同事業体 代表者 理事長 出海 健次
指定期間	令和３年4月1日～令和８年3月31日
評価対象期間	令和４年4月1日～令和５年3月31日

2 管理運営の成果・実績

成果指標	利用率	利用者満足度
数値目標	47.4％	80％以上
年度実績	33.1％	94.0％
達成率	69.8％	117.5％

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	98,701	67,166	31,535
稼働率	33.1％	35.4％	-2.3％

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	59,558,035	58,208,000	4,935,035	コロナ対策及びエネルギーコスト高騰等による補填
	計画	54,623,000	58,208,000		
利用料金収入	実績	15,780,340	15,957,530	72,340	
	計画	15,708,000	12,123,000		
雑収入	実績	76,000	244,856	76,000	時間外使用料（選挙）
	計画	0	0		
その他収入 （自主事業収入）	実績	7,552,430	2,780,210	5,502,430	舞台設備利用時の舞台技術管理者手配等による増
	計画	2,050,000	850,000		
合計	実績	82,966,805	61,233,066	10,585,805	
	計画	72,381,000	59,058,000		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	26,211,931	24,019,771	-788,069	設備管理スタッフ等の人件費を施設管理費へ組み換え
	計画	27,000,000	27,000,000		
事務費	実績	1,420,221	1,011,813	-1,042,979	消耗品費、通信運搬費等の減
	計画	2,463,200	2,463,200		
施設管理費	実績	20,178,998	23,437,411	2,411,198	設備管理スタッフ等の人件費を施設管理費へ組み換え、感染症対策費等の増
	計画	17,767,800	17,767,800		
光熱水費	実績	24,085,600	18,683,601	4,785,600	エネルギーコスト高騰による増
	計画	19,300,000	19,300,000		
その他	実績	6,041,736	6,528,117	2,241,736	未払消費税等による増
	計画	3,800,000	3,800,000		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	6,858,430	2,692,779	4,808,430	舞台設備利用時の舞台技術管理者手配等による増
	計画	2,050,000	850,000		
合計	実績	84,796,916	76,373,492	12,415,916	
	計画	72,381,000	71,181,000		

令和4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	69.8%	—	利用率の達成状況については、指定管理者選定時の当初目標値との比較で算出しているが、当該目標値はコロナ禍を想定せず設定されたものである。 令和4年度は新型コロナウイルス感染防止のための利用制限がかかり、年度の大部分において積極的な利用促進を行うことができない状況下であった。 こうした状況を踏まえると、目標を達成できなかったことを指定管理者の責めのみ求めることは妥当ではない。よって、達成率による機械的な評価を行うことは困難である。
利用満足度	117.5%	A	

（2）市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
施設管理について日常点検を適切に実施するとともに、予防保全型管理により中長期的な維持管理コストの縮減に努めている。	B	施設の維持管理について、指定管理者構成員である朝日建物管理の専門技術者により迅速な対応が行われている。

（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	B	施設の管理運営については、全般的に適切に行われている。特に、施設の維持管理については、指定管理者の専門技術者（朝日建物管理）により適切な対応がなされており、安全・快適な施設整備に貢献している。
事業計画の実施状況	B	コロナ禍による影響は一定あったものの、おおむね計画どおり実施できている。
施設の有効利用	B	地域・他施設・NPO等と連携とした事業を展開した。
社会的責任・市の施策との整合性	B	複合施設として、芸術創造館・旭図書館等と連携した防災訓練の実施や、利用者目線を想定した避難誘導訓練を行っている。

5 利用者ニーズ・満足度等

調査方法：施設利用者に対しアンケート用紙を配布。11月に実施。
回答数：97
質問項目：どの部屋を利用したか、利用満足度、職員対応、利用した理由、利用頻度
・利用者に対し管理運営についてのアンケートを行った結果、利用満足度について、満足と回答した割合は59%、おおむね満足と回答した割合は35%であった。また、職員の対応については、良いと回答した割合が66%、おおむね良いと回答した割合は33%であった。利用した部屋については、集会室1～3が全体の61%、次いで小ホール16%、大ホール15%であった。利用頻度については、月2回が23%、月3～4回が21%であった。

6 外部専門家意見

・コミュニティ施設としての役割を発揮して、地域や他施設との連携等により利用率の向上に努めるとともに収支状況の改善方を検討されたい。
・税処理について疑義を生じさせないよう留意すること。
・継続する接遇上の課題について、抜本的な改善を図られたい。

令和4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	B	
市費の縮減	B	
管理運営の履行状況	B -	職員（大阪教育文化振興財団）の対応について、地域住民である利用者から区あてに直接クレームが上がる複数の事例が繰り返し発生した。こうした事例を鑑みれば、背後により多くの苦情が存在したことも否定できない。 外部専門家の意見も真摯に受け止め、施設の設置目的である「連帯感あふれるまちづくりの推進」が損なわれることのないよう、全職員を挙げて傾聴的・共感的態度を含めた基本的な接遇を徹底するとともに、コミュニティ活動振興の中心的な拠点として地域に寄り添った運営責任を十全に果たされたい。
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	