

令和3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：中西・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	44.3％／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３年4月1日～令和４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	44.3％	80％以上
年度実績	35.4％	97.0％
達成率	79.9％	121.3％

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	67,166	66,076	1,090
稼働率	35.4％	27.4％	8.0％

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	58,208,000	59,681,201	0	
	計画	58,208,000	59,681,201		
利用料金収入	実績	15,957,530	－	3,834,530	ワクチン接種会場利用による増
	計画	12,123,000	－		
雑収入	実績	244,856	197,035	244,856	支出事務委託契約及び選挙対応による時間外利用収入
	計画	0	0		
その他収入 （自主事業収入）	実績	2,780,210	1,838,815	1,930,210	舞台設備利用時の舞台技術管理者手配等による増
	計画	850,000	12,692,300		
合計	実績	77,190,596	61,717,051	6,009,596	
	計画	71,181,000	72,373,501		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	24,019,771	28,492,825	-2,980,229	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	21,946,339		
事務費	実績	1,011,813	2,134,845	-1,451,387	消耗品費、通信運搬費等の減
	計画	2,463,200	2,165,365		
施設管理費	実績	23,437,411	12,579,756	5,669,611	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	10,278,601		
光熱水費	実績	18,683,601	16,096,842	-616,399	緊急事態宣言に伴う臨時休館等による減
	計画	19,300,000	24,867,396		
その他	実績	6,528,117	9,198,447	2,728,117	未払消費税等による増
	計画	3,800,000	423,500		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	2,692,779	2,779,080	1,842,779	舞台設備利用時の舞台技術管理者手配等による増
	計画	850,000	12,692,300		
合計	実績	76,373,492	71,281,795	5,192,492	
	計画	71,181,000	72,373,501		

令和3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	79.9%	C	
利用満足度	121.3%	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
日々の点検により不良箇所等を早期に発見・予測し、故障等を未然に防ぐ管理手法により市費の削減に取り組んでいる。	B	施設の維持管理について、共同体構成員である朝日建物管理㈱の専門技術者により軽微な不良箇所等への対応を迅速に行っている。

（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	B	館の運営に関しては、区から指摘するまで使用料金と利用料金の収入について混同した管理を行っていたことや、実地調査の際、会計の独立の観点で是正すべき点が発見されるなど、大阪市区役所附設会館【大阪市立旭区民センター】指定管理者募集要項や基本協定書第29条に記載している事項について、遵守されていない項目が露見したため今後改善を要する。また、複数回にわたり開館時刻に留守番電話の解除を失念しているなど、館の運営における基本的な作業がなされていない場面が目立ち、利用者から区あてに苦情や問い合わせが入ることが複数回あった。 一方、施設の管理については、共同体構成員である朝日建物管理㈱の専門技術者により適切な管理がなされており、利用者が安全で快適に利用できる施設環境に配慮している。
事業計画の実施状況	B	新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった事業もあったがおおむね計画どおり実施できている。
施設の有効利用	B	5～8月にワクチン集団接種会場として大小ホールを使用
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・旭図書館と協力し年2回の防災訓練の実施や、地震・洪水等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67%、おおむね満足と回答した割合は30%、やや不満と回答した割合は3%と目標を上回る結果となった。また、職員の対応については、良いと回答した割合が71%、おおむね良いと回答した割合は27%、と非常に高い結果となった。
利用した部屋については、集会室1～3の利用が全体の67%、利用頻度について最も多い回答は、月2回の利用で36%であった。

6 外部専門家意見

・アンケート結果によると利用者が固定化しているため、新規利用者獲得のための改善策の検討が必要と考える。
・実地調査において、大阪市立旭区民センター指定管理業務基本協定書第29条の会計独立の原則が守られていなかったことや、職員の対応も利用者に寄り添ったものでなかったりと、改善が必要と考える。
・施設に複合している芸術創造館・図書館と連携し、特に若い層の利用者拡大に繋げていくなど、今後の運営に期待する。

令和3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	利用率と利用者満足度の達成率を平均しBとする
市費の縮減		B	
管理運営の履行状況		B－	・ 会計管理における実地調査での指摘事項等、基本協定書等に基づく運営について今後改善を要する。 ・ 留守番電話の解除等、運営における基本的な手順を失念することのないよう、職員全体のスキルアップが望まれる。 ・ 区あてに「市民の声」等により受付の対応について苦情があったことから、利用者に寄り添った丁寧で親切な説明や応対が望まれる。 ・ 施設管理については、適切な管理がなされており利用者が安全で快適に利用できる環境に配慮されている。
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	様々な指摘事項について今後の改善が望まれる。また、複合施設内の他施設との連携等、新たな利用者を取り込む手法を検討されたい。施設管理については、引き続き利用者の安全・安心に配慮し適正な管理を期待する。