

## 令和5年度 指定管理者年度評価シート

## 1 基本情報

施設名称	大阪市立中央区民センター
施設所管課・担当	中央区役所市民協働課市民協働G 森田・須田
条例上の設置目的	区役所附設会館は、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) コミュニティづくりに関する普及啓発 (2) コミュニティづくりに関する情報の収集及び提供 (3) 市民の集会その他各種行事の場の提供 (4) その他市長が必要と認める事業
成果指標	利用率 / 利用者満足度
数値目標	85%以上 / 80%以上
指定管理者名	一般財団法人大阪市コミュニティ協会
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5年4月1日～令和6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	85%以上	80%以上
年度実績	75.3%	100%
達成率	88.6%	125%

## 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用件数	109,103	90,838	18,265
稼働率	75.3%	74.3%	1.0%

## 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	22,226,588	25,659,286	1,929,088	電気及びガス代等のエネルギーコスト高騰に伴う経費補填による増
	計画	20,297,500	20,297,500		
利用料金収入	実績	8,252,350	6,956,500	-2,252,650	
	計画	10,505,000	10,426,000		
その他収入 (自主事業収入)	実績	6,381,331	3,956,204	3,011,331	
	計画	3,370,000	3,368,000		
合計	実績	36,860,269	36,571,990	2,687,769	
	計画	34,172,500	34,091,500		

支出		当年度	前年度	差異(実績・計画)	主な要因
人件費	実績	18,084,063	17,377,752	0	
	計画	18,084,063	17,377,752		
物件費	実績	16,488,274	16,956,653	1,887,577	電気及びガス代等のエネルギーコスト高騰に伴う経費の増
	計画	14,600,697	14,259,019		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	2,287,932	2,237,585	-3,485,180	
	計画	5,773,112	5,712,865		
合計	実績	36,860,269	36,571,990	-1,597,603	
	計画	38,457,872	37,349,636		

## 令和5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	88.6%	B	達成率未達ではあるが、新型コロナウイルス感染症の影響により既存利用者が減少するなか利用率が増加したことは評価できるため、C評価をB評価に修正。
利用者満足度	125%	S	

## (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
契約見直しや照明・空調の適切利用の徹底による光熱水費の削減や、物品の一括購入による経費削減に取り組んだ。	B	利用者に対する啓発を含め、市費縮減に努めたことは評価できる。

## (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	
事業計画の実施状況	B	
施設の有効利用	B	
社会的責任・市の施策との整合性	B	

## 5 利用者ニーズ・満足度等

<p><b>【施設利用者へのアンケートによる調査結果】</b></p> <p>(実施期間)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第1回 令和5年12月1日～令和5年12月28日</li> <li>第2回 令和6年3月1日～令和6年3月31日</li> </ul> <p>(回答数)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第1回 105件</li> <li>第2回 98件</li> </ul> <p>(アンケート項目)</p> <p>施設を何で知ったか、利用を決めた理由、予約方法、利用した部屋、利用満足度、利用してみたいサービス</p> <p>(調査結果)</p> <p>以下の利用満足度に係る調査結果から、満足度が高いことが確認できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>予約までの流れ： 大変満足77件、満足113件、不満3件、大変不満1件、未記入9件</li> <li>スタッフの対応： 大変満足97件、満足100件、不満1件、大変不満0件、未記入5件</li> <li>施設の清掃状況： 大変満足80件、満足112件、不満6件、大変不満1件、未記入4件</li> <li>備品や設備： 大変満足46件、満足118件、不満6件、大変不満0件、使用していない125件、未記入5件</li> <li>ホームページのわかりやすさ： 大変満足39件、満足127件、不満3件、大変不満0件、見ていない122件、未記入12件</li> <li>感染症防止対策： 大変満足73件、満足111件、不満1件、大変不満0件、未記入8件</li> <li>総合評価： 大変満足80件、満足115件、不満0件、大変不満0件、未記入8件</li> </ul> <p><b>【ご意見に対する対応】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の窓口対応に対するご意見があったことから、当該職員への指導徹底及び全職員の接遇研修再実施が行われた。</li> </ul>
--

## 6 外部専門家意見

<p>利用者満足度が高い水準で運営されていることは評価できる。</p> <p>関連別事業との連携や自主事業等の運用、広報活動の実施により、利用者の新規開拓に努めることが必要である。</p>
--

## 令和5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	利用者満足度が高い水準で運営されており、利用者からの意見に対しても適切に対応されていることは評価できる。
市費の縮減	B	光熱費が高騰するなか空調の適正使用や間引き照明等に取り組み、市費の縮減に努められたことは評価できる。
管理運営の履行状況	B	施設の管理運営は概ね適切に行われており、利用者からのご意見に対し業務改善等に取り組まれたことは評価できる。
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	利用者から高い評価を得ており、適切に管理運営が行われていたと考える。 地域コミュニティとの繋がりや自主事業等の運用等により地域活動の拠点として根付くよう、さらなる事業の展開が期待される。

## 令和5年度 指定管理者年度評価シート

## 1 基本情報

施設名称	大阪市立中央会館
施設所管課・担当	中央区役所市民協働課市民協働G 森田・須田
条例上の設置目的	区役所附設会館は、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) コミュニティづくりに関する普及啓発 (2) コミュニティづくりに関する情報の収集及び提供 (3) 市民の集会その他各種行事の場の提供 (4) その他市長が必要と認める事業
成果指標	利用率 / 利用者満足度
数値目標	80%以上 / 80%以上
指定管理者名	一般財団法人大阪市コミュニティ協会
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5年4月1日～令和6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	80%以上	80%以上
年度実績	62.1%	97%
達成率	77.6%	121.3%

## 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	103,291	77,279	26,012
稼働率	62.1%	56.9%	5.2%

## 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	21,373,093	21,546,023	1,075,593	電気及びガス代等のエネルギーコスト高騰に伴う経費補填による増
	計画	20,297,500	20,297,500		
利用料金収入	実績	12,216,350	10,886,650	-2,863,650	
	計画	15,080,000	15,006,000		
その他収入 (自主事業収入)	実績	0	0	-4,735,500	
	計画	4,735,500	3,767,600		
合計	実績	33,589,443	32,432,673	-6,523,557	
	計画	40,113,000	39,071,100		

支出		当年度	前年度	差異(実績・計画)	主な要因
人件費	実績	18,084,063	17,377,752	0	
	計画	18,084,063	17,377,752		
物件費	実績	13,379,330	12,918,284	1,091,235	電気及びガス代等のエネルギーコスト高騰に伴う経費の増
	計画	12,288,095	13,010,655		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	2,126,050	2,136,637	-3,329,420	
	計画	5,455,470	5,424,557		
合計	実績	33,589,443	32,432,673	-2,238,185	
	計画	35,827,628	35,812,964		

## 令和5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	77.6%	C	前年度より利用率は増加しているが、目標値と乖離しており対策が必要である。
利用者満足度	121.3%	S	

## (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
契約見直しや照明・空調の適切利用の徹底による光熱水費の削減や、物品の一括購入による経費削減に取り組んだ。	B	利用者に対する啓発を含め、市費縮減に努めたことは評価できる。

## (3) 管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設の設定目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営	B	
事業計画の実施状況	B	
施設の有効利用	B	
社会的責任・市の施策との整合性	B	

## 5 利用者ニーズ・満足度等

<p>【施設利用者へのアンケートによる調査結果】</p> <p>(実施期間)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第1回 令和5年12月1日～令和5年12月28日</li> <li>第2回 令和6年3月1日～令和6年3月31日</li> </ul> <p>(回答数)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第1回 105件</li> <li>第2回 99件</li> </ul> <p>(アンケート項目)</p> <p>施設を何で知ったか、利用を決めた理由、予約方法、利用した部屋、利用満足度、利用してみたいサービス</p> <p>(調査結果)</p> <p>以下の利用満足度に係る調査結果から、満足度が高いことが確認できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>予約までの流れ： 大変満足68件、満足121件、不満3件、大変不満2件、未記入10件</li> <li>スタッフの対応： 大変満足82件、満足111件、不満2件、大変不満2件、未記入7件</li> <li>施設の清掃状況： 大変満足67件、満足113件、不満12件、大変不満5件、未記入7件</li> <li>備品や設備： 大変満足52件、満足109件、不満9件、大変不満5件、使用していない17件、未記入12件</li> <li>ホームページのわかりやすさ： 大変満足40件、満足116件、不満4件、大変不満1件、見ていない135件、未記入8件</li> <li>感染症防止対策： 大変満足76件、満足103件、不満0件、大変不満0件、未記入25件</li> <li>総合評価： 大変満足66件、満足126件、不満3件、大変不満3件、未記入6件</li> </ul> <p>【ご意見に対する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の窓口対応に対するご意見があったことから、当該職員への指導徹底及び全職員の接遇研修再実施が行われた。</li> </ul>
--

## 6 外部専門家意見

<p>利用者満足度が高い水準で運営されていることは評価できる。</p> <p>関連別事業との連携や自主事業等の運用、広報活動の実施により、利用者の新規開拓に努めることが必要である。</p>
--

### 令和5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	利用者満足度が高い水準で運営されており、利用者からの意見に対しても適切に対応されていることは評価できる。 貸館に関しては過去の慣習に囚われることなく、様々な手法で利用率向上に努められたい。
市費の縮減	B	光熱費が高騰するなか空調の適正使用や間引き照明等に取り組み、市費の縮減に努めたことは評価できる。
管理運営の履行状況	B	施設の管理運営は概ね適切に行われており、利用者からのご意見に対し業務改善等に取り組みられたことは評価できる。
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	利用者から高い評価を得ており、適切に管理運営が行われていたと考える。 地域コミュニティとの繋がりや自主事業等の運用等により地域活動の拠点として根付くよう、さらなる事業の展開が期待される。