

## 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 泉谷・八木
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	85%以上	80%以上
年度実績	68.9%	100.0%
達成率	81.1%	125.0%

## 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	46,988	45,746	1242人
稼働率	68.9%	61.1%	7.8%

## 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	25,593,561	29,918,248	2,263,561	
	計画	23,330,000	31,913,947		
利用料金収入	実績	7,915,960	4,810,170	68,460	ワクチン接種会場として利用した結果、コロナ禍においても計画通りの実績となったため
	計画	7,847,500	6,378,000		
その他収入 (自主事業収入)	実績	37,700	0	-2,560,200	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、事業が縮小となったため
	計画	2,597,900	0		
合計	実績	33,547,221	34,728,418	-228,179	
	計画	33,775,400	38,291,947		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	16,750,662	16,472,142	0	
	計画	16,750,662	16,005,336		
物件費	実績	12,405,317	12,370,456	-2,242,369	新型コロナウイルス感染症拡大防止にかかる休館による光熱水費の減
	計画	14,647,686	14,630,027		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	2,197,881	2,213,584	-3,267,280	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、事業が縮小となったため
	計画	5,465,161	2,213,584		
合計	実績	31,353,860	31,056,182	-5,509,649	
	計画	36,863,509	32,848,947		

### 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	81.1%	B	達成率は未達であるが、コロナ禍において前年度比113%の利用率となっている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	125.0%	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
事務費については4R(リデュース・リユース・リサイクル・リフューズ)を徹底し、光熱水費についても照明・空調の不使用时オフを徹底し、利用者に対する啓発にも取り組んでいる。また、間引き照明、LED電球の使用など、省エネルギー化を図っており、サービス品質を保ちながら経費縮減に取り組んでいる。	B	光熱水費について、利用者に対する啓発を含めた、空調の適正使用や間引き照明等の徹底に取り組んでいる。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

設問1 施設をどちらでお知りになりましたか ・友人知人から 21人 ・インターネット 30人 ・広報紙やチラシ 2人 ・以前から知っていた 143人
設問2 施設利用を決めた理由 ・便利な場所にある 155人 ・利用料金が安い 38人 ・部屋や備え付けの物品が良い 5人
設問3 利用した部屋 ・ホール 3人 ・第2会議室 43人 ・第3会議室 50人 ・第4会議室 51人 ・和室 31人 ・第2,第3会議室 18人 ・第3,第4会議室 1人 ・和室,第3,第4会議室 1人
設問4 利用満足度 1)予約手続き ・大変満足 66人 ・満足 117人 ・不満 4人 ・大変不満 2人 2)スタッフの対応 ・大変満足 94人 ・満足 101人 ・不満 1人 ・大変不満 0人 3)清掃 ・大変満足 77人 ・満足 116人 ・不満 1人 ・大変不満 0人 4)備品や設備 ・大変満足 35人 ・満足 95人 ・不満 1人 ・大変不満 6人 ・使用していない 58人 5)事業の開催案内・ホームページ ・大変満足 34人 ・満足 114人 ・不満 2人 ・大変不満 3人 ・見ていない 28人 6)コロナ拡大防止対策 ・できていた 181人 ・どちらともいえない 12人 ・課題が見つかった 0人 7)総合満足度 ・大変満足 85人 ・満足 111人 ・不満 0人 ・大変不満 0人

## 令和3年度 指定管理者年度評価シート

## 6 外部専門家意見

・アンケート結果を参考に業務を改善し、利用者が快適に施設を利用できるよう改善や工夫に努めていた点は評価できるが、来館時や電話対応の統一化を図ることが望まれる。

## 7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	コロナ禍において前年度比113%の利用率となっており、利用者満足度は目標を達成している。
市費の縮減	B	空調の適正使用や間引き照明等の徹底に取り組み、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	施設の定期的な点検・維持管理により安全かつ快適に利用できる場を利用者に提供しており、アンケート結果を参考に業務の改善に取り組んでいる点は評価できるものの、さらなるサービス向上に向けた取組が必要と考える。
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	利用者のサービス向上に努め、区内のコミュニティ振興に貢献し、コロナ禍においても前年度比113%の利用率となっている点は評価できる。

## 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 泉谷・八木
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	80%以上	80%以上
年度実績	52.9%	100.0%
達成率	66.1%	125.0%

## 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	37,680	35,577	2,103
稼働率	52.9%	47.8%	5.1%

## 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	22,431,633	29,349,275	-898,367	
	計画	23,330,000	27,572,591		
利用料金収入	実績	5,938,490	5,824,460	-5,468,010	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、利用率が計画を下回ったため
	計画	11,406,500	8,452,000		
その他収入 (自主事業収入)	実績	0	0	-2,873,500	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、事業が縮小となったため
	計画	2,873,500	0		
合計	実績	28,370,123	35,173,735	-9,239,877	
	計画	37,610,000	36,024,591		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	16,750,662	15,384,783	0	
	計画	16,750,662	14,916,871		
物件費	実績	11,777,126	10,805,236	-553,587	新型コロナウイルス感染症拡大防止にかかる休館による光熱水費の減
	計画	12,330,713	11,569,398		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	2,035,696	2,021,322	-2,877,920	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、事業が縮小となったため
	計画	4,913,616	2,021,322		
合計	実績	30,563,484	28,211,341	-3,431,507	
	計画	33,994,991	28,507,591		

### 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	66.1%	B	達成率は未達であるが、コロナ禍において前年度比111%の利用率となっている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	125.0%	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
事務費については4R(リデュース・リユース・リサイクル・リフューズ)を徹底し、光熱水費についても照明・空調の不使用时オフを徹底し、利用者に対する啓発にも取り組んでいる。また、間引き照明、LED電球の使用など、省エネルギー化を図っており、サービス品質を保ちながら経費縮減に取り組んでいる。	B	光熱水費について、利用者に対する啓発を含めた、空調の適正使用や間引き照明等の徹底に取り組んでいる。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

設問1 施設をどちらでお知りになりましたか	<ul style="list-style-type: none"> <li>友人知人から 18人</li> <li>インターネット 17人</li> <li>広報紙やチラシ 2人</li> <li>以前から知っていた 88人</li> </ul>			
設問2 施設利用を決めた理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>便利な場所にある 96人</li> <li>利用料金が安い 23人</li> <li>部屋や備え付けの物品が良い 4人</li> </ul>			
設問3 利用した部屋	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホール 13人</li> <li>第1会議室 26人</li> <li>第2会議室 8人</li> <li>第3会議室 21人</li> <li>第4会議室 20人</li> <li>第5会議室 29人</li> <li>和室 15人</li> </ul>			
設問4 利用満足度	<p>1) 予約手続き</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大変満足 33人</li> <li>満足 93人</li> <li>不満 3人</li> <li>大変不満 0人</li> </ul> <p>2) スタッフの対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大変満足 39人</li> <li>満足 88人</li> <li>不満 2人</li> <li>大変不満 2人</li> </ul> <p>3) 清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大変満足 34人</li> <li>満足 96人</li> <li>不満 1人</li> <li>大変不満 0人</li> </ul> <p>4) 備品や設備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大変満足 14人</li> <li>満足 63人</li> <li>不満 6人</li> <li>大変不満 1人</li> <li>使用していない 47人</li> </ul> <p>5) 事業の開催案内・ホームページ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大変満足 16人</li> <li>満足 85人</li> <li>不満 2人</li> <li>大変不満 0人</li> <li>見ていない 28人</li> </ul> <p>6) コロナ拡大防止対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>できていた 122人</li> <li>どちらともいえない 8人</li> <li>課題が見つかった 0人</li> </ul> <p>7) 総合満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大変満足 36人</li> <li>満足 96人</li> <li>不満 0人</li> <li>大変不満 0人</li> </ul>			

## 令和3年度 指定管理者年度評価シート

## 6 外部専門家意見

・アンケート結果を参考に業務を改善し、利用者が快適に施設を利用できるよう改善や工夫に努めていた点は評価できるが、来館時や電話対応の統一化を図ることが望まれる。

## 7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	コロナ禍において前年度比111%の利用率となっており、利用者満足度は目標を達成している。
市費の縮減	B	空調の適正使用や間引き照明等の徹底に取り組み、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	施設の定期的な点検・維持管理により安全かつ快適に利用できる場を利用者に提供しており、アンケート結果を参考に業務の改善に取り組んでいる点は評価できるものの、さらなるサービス向上に向けた取組が必要と考える。
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	利用者のサービス向上に努め、区内のコミュニティ振興に貢献し、コロナ禍においても前年度比111%の利用率となっている点は評価できる。