

## 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     | 大阪市立福島区民センター  |
| 施設所管課・担当 | 福島区役所市民協働課（市民協働）担当：山岡・岡村  |
| 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して設置された施設。 |
| 業務の概要    | ・貸館運営業務<br>・施設総合管理業務（各種設備機器点検等）<br>・コミュニティ育成事業の企画実施業務（自主事業等）  |
| 成果指標     | 利用率/利用者満足度  |
| 数値目標     | 利用率/75% 利用者満足度/80%  |
| 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日から令和8年3月31日   |
| 評価対象期間   | 令和5年4月1日から令和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 | 75%以上 | 80%以上  |
| 年度実績 | 63.3% | 98.0%  |
| 達成率  | 84.4% | 122.5% |

## 利用状況

|      |        |        |        |
|------|--------|--------|--------|
|      | 当年度    | 前年度    | 前年度比   |
| 利用人数 | 90,548 | 93,421 | -2,873 |
| 稼働率  | 63.3%  | 63.4%  | -0.1%  |

## 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 | 18,946,501 | 21,111,647 | 2,419,626  | ・エネルギーコスト高騰による補填 2,487,817円<br>・修繕費 431,809円 |
|                   | 計画 | 16,526,875 | 16,533,457 |            |  |
| 利用料金収入            | 実績 | 13,093,680 | 13,546,720 | -2,926,320 | ホール有料利用者数の減                                  |
|                   | 計画 | 16,020,000 | 15,960,000 |            |  |
| その他収入<br>（自主事業収入） | 実績 | 4,017,400  | 1,634,500  | -2,569,200 | 自主事業の講座を精査したことによる減                           |
|                   | 計画 | 6,586,600  | 5,582,000  |            |  |
| 合計                | 実績 | 36,057,581 | 36,292,867 | -3,075,894 |  |
|                   | 計画 | 39,133,475 | 38,075,457 |            |  |

| 支出                 |    | 当年度        | 前年度        | 差異（実績－計画）  | 主な要因                     |
|--------------------|----|------------|------------|------------|--------------------------|
| 人件費                | 実績 | 20,131,583 | 20,657,810 | 858,800    | スタッフの入れ替えや運営管理体制の見直しによる増 |
|                    | 計画 | 19,272,783 | 18,560,321 |            |                          |
| 物件費                | 実績 | 15,199,004 | 16,580,395 | 1,343,652  | 事務費の見直し・再委託の契約落ちによる減     |
|                    | 計画 | 13,855,352 | 13,992,316 |            |                          |
| その他事業費<br>（自主事業支出） | 実績 | 2,579,079  | 2,623,346  | -3,426,261 | 自主事業の講座を精査したことによる減       |
|                    | 計画 | 6,005,340  | 5,582,000  |            |                          |
| 合計                 | 実績 | 37,909,666 | 39,861,551 | -1,223,809 |                          |
|                    | 計画 | 39,133,475 | 38,134,637 |            |                          |

## 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（75%以上）    | 84.4%  | C  | 夏休み親子企画では吉本興業のお笑い芸人を招き「おもしろ折り紙ワークショップ」を新しく企画するなど、利用率を上げるための自主努力を継続しており、成果は長期的にみる必要がある。   |
| 利用者満足度（80%以上） | 122.5% | A  | 利用者の利便性向上のためWi-Fiの導入や原動機付自転車置き場の新設など利用者ニーズに対応した運営を行っている。また年2回発行の「コミ協だより」では、自主事業の紹介や事業報告を掲載し、積極的な自主事業の運営に努めている。アンケートの集計結果について、さらに分析を深めていただきたい。（参考：昨年度達成率120.6%） |

## (2) 市費の縮減

| 市費の縮減に係る取組状況 | 評価 | 特記事項   |
|--------------|----|--|
| 光熱水費の経費を削減   | B  | 大阪市の取り組みである熱中症対策「涼ん処」としてのスペース提供の協力もいただきながらも、物価高騰による光熱費増加により電力会社の見直しを行い、館内の空調温度・照明間引きをこまめに調整実施している。 |

## (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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>施設・備品等の維持管理<br/>害虫駆除や空調のフィルター清掃等、実態に即して適宜点検回数を増やして維持管理している。</li> <li>平等利用の確保<br/>ホームページやパンフレットを活用し、スムーズに予約できるよう努めている。</li> <li>職員の配置状況<br/>ローテーションを組み適切に配置している。</li> <li>職員の育成<br/>研修を積極的に取り組んでいる。また、コミュニティスタッフとしてボランティアを募集し、コミュニティに関心のある人材発掘も行っている。</li> <li>安全管理<br/>原動機付自転車と自転車置き場の分離など、事故が起これぬよう安全対策を行っている。</li> </ul> |
| 事業計画の実施状況           | B  | <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート調査について年2回前期・後期と実施しており、利用者の満足度の把握、サービス向上に努めている。</li> <li>受付窓口横にも、会館独自の「意見箱」を設置し、常時意見を聞く体制を整えている。</li> <li>利用団体が情報発信できる手段として、「コミ協だより」や「利用者PRコーナー」として、入口ヘチララックを設置し、コミュニティづくりについて関心を高めてもらうよう情報発信の仕組みを構築している。</li> <li>他区と合同で事業を計画し実行するなど、新たな取組を行い「コミュニティ活動の振興」と、「地域における文化の向上と福祉の増進」という会館の目的に沿った事業を実施している。</li> </ul>      |
| 施設の有効利用             | B  | <ul style="list-style-type: none"> <li>夏休み期間に学生限定で、空き会議室を自習室として提供した。</li> <li>併設施設（図書館・スポーツセンター）と合同でAED講習会を企画するなど、連携を深めている。</li> </ul>  |
| 社会的責任・市の施策との整合性     | B  | <ul style="list-style-type: none"> <li>行政、各種団体と連携・協働し地域コミュニティ活動の拠点施設として活動するなど、本市の施策と整合していた。</li> <li>令和5年度の障がい者雇用率が年度平均5.14%であり法定雇用率（2.7%）を達成している。</li> </ul>   |

令和5年度 指定管理者年度評価シート

5 利用者ニーズ・満足度等

|   |
|---|
| <p>【第1回アンケート実施】 期間：令和5年10月実施 回答人数：109名／【第2回アンケート実施】 期間：令和6年2月実施 回答人数：91名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約手続きについて           <ul style="list-style-type: none"> <li>【第一回】 大変満足36.7%・満足56.9%・不満3.7%・大変不満0%・未回答2.8%</li> <li>【第二回】 大変満足47.3%・満足49.5%・不満1.1%・大変不満0%・未回答2.2%</li> </ul> </li> <li>・スタッフ対応について           <ul style="list-style-type: none"> <li>【第一回】 大変満足34.9%・満足63.3%・不満0%・大変不満0%・未回答1.8%</li> <li>【第二回】 大変満足49.5%・満足49.5%・不満0%・大変不満0%・未回答1.1%</li> </ul> </li> <li>・清掃について           <ul style="list-style-type: none"> <li>【第一回】 大変満足27.5%・満足68.8%・不満2.8%・大変不満0%・未回答0.9%</li> <li>【第二回】 大変満足40.7%・満足56.0%・不満2.2%・大変不満1.1%・未回答0%</li> </ul> </li> <li>・設備・備品について           <ul style="list-style-type: none"> <li>【第一回】 大変満足23.9%・満足59.6%・不満0.9%・大変不満0%・使用していない9.2%・未回答6.4%</li> <li>【第二回】 大変満足36.3%・満足47.3%・不満1.1%・大変不満0%・使用していない13.2%・未回答2.2%</li> </ul> </li> <li>・ホームページの分かりやすさについて           <ul style="list-style-type: none"> <li>【第一回】 大変満足13.8%・満足58.7%・不満3.7%・大変不満0%・見ていない16.5%・未回答7.3%</li> <li>【第二回】 大変満足31.9%・満足51.6%・不満5.5%・大変不満0%・見ていない8.8%・未回答2.2%</li> </ul> </li> <li>・総合満足度           <ul style="list-style-type: none"> <li>【第一回】 大変満足25.7%・満足72.5%・不満0%・大変不満0%・未回答1.8%</li> <li>【第二回】 大変満足38.5%・満足59.3%・不満0%・大変不満0%・未回答2.2%</li> </ul> </li> </ul> |
|---|

6 外部専門家意見

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6年度から実施する「直前割」やネット予約の利用者を増やすためにも、SNSは親和性があるので、ぜひ他区の取り組みも参考にされながら活用していただきたい。</li> <li>・アンケートについて、クロス集計をとるなど、仮説を立てて検証していただき、更なるサービス向上に努めていただきたい。</li> </ul> |
|---|

7 最終評価

| 評価項目  | 評価                  | 所見   |           |         |                 |   |   |
|---|---------------------|--|-----------|---------|-----------------|---|---|
| 成果指標の達成   | B                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から満足度で高い評価を得ている。</li> <li>・利用率については、減免団体とコミュニケーションを深めていただき、仮押さえによる一般利用者の機会損失をなくし、一般利用者へは集客に注力していただくようお願いしたい。</li> </ul> |           |         |                 |   |   |
| 市費の縮減   | B                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度から電気料金が558,086円減となり、電力会社の見直しやこまめな節電対策により、市費の縮減に努めたことは評価できる。</li> </ul>  |           |         |                 |   |   |
| 管理運営の履行状況 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">施設の設置目的の達成及びサービスの向上</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">  施設の管理運営</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">  事業計画の実施状況</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">  施設の有効利用</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">社会的責任・市の施策との整合性</td> </tr> </table> | 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 | B | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理運営は適切に取り組まれている。</li> <li>・自主事業の計画実施については、収支が順調に回復しており評価できる。</li> <li>・施設の有効利用について、地域コミュニティの活動拠点となるよう、工夫を凝らしていただきたい。</li> </ul> |
| 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                   |  |           |         |                 |   |   |