

## 平成29年度施設管理に対する評価シート

### ◎基本情報

#### 管理施設

①施設名	大阪市立東成区民センター
②指定管理者名	一般財団法人大阪市コミュニティ協会
③評価対象期間	平成29年4月1日 ～ 平成30年3月31日
④指定期間	平成27年4月1日 ～ 平成32年3月31日
⑤所管課・担当	東成区市民協働課・担当 志賀・佐久間・井林 (電話：06-6977-9734)

#### 管理運営業務等の概要

①業務概要	会館の管理運営業務、地域のコミュニティづくりを支援・促進する事業の実施
②利用状況の概要	<p>利用件数=6,443                  利用人数=218,908                  利用率(注)=61.7%</p> <p>※利用率計算方法                  年間利用実績単位 9,616                  年間利用可能単位 15,588 (開館359日×3単位/日×15室うち、供用可能単位)</p>
③施設の設置目的・目標 (成果指標)	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。
④年度目標	附設会館の特性を活かした行事の企画など、さらなる効果的・効率的な管理運営を図る。

### ◎管理運営の実施状況

#### 1 施設の設置目的の達成及びサービスの向上

①施設の管理運営状況(管理運営方針・手法に沿った施設の維持管理の状況、平等利用の確保、職員の体制、危機管理・安全管理業務等の実施状況)	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持管理については、事業計画に基づき実施。</li> <li>平等利用の確保については、条例等に則ることはもとより、全職員が公正・公平であるよう意識統一が図られていた。</li> <li>職員の体制や危機管理・安全管理業務については、消防訓練、救命救急訓練、接遇研修、人権研修、平成29年度から導入されたキャンセル料制度にかかるシステムの操作研修等が実施された。</li> </ul>
②事業計画の実施状況(計画に沿った事業実施、サービスの質、利用促進のための取組みと効果、利用者満足度の把握・反映状況、自主事業等の実施状況)	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画に基づき、利用促進につながる音楽団コンサートや第九を歌う会等のイベントが実施された。また、東成区の地域性を活かした催しとして、ひむがし寄席、菅細工講習会等を開催するなど、芸術・文化交流を目的とした自主事業が実施された。</li> <li>利用者の声を積極的に把握するためアンケートに力を入れており、常設の「センターの耳」や施設利用者への「お気づきカード」、年2回実施の大規模アンケートを実施。アンケート結果からも利用者の高い満足度が確認された。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート等で寄せられた要望に対し迅速に対応していた。</li> <li>冷暖房の端境期に利用者から小ホールの暑さを指摘されていたので、空調設備保守点検業者とともに外気導入の方法を構築した。</li> <li>利用者の要望にこたえて調理実習室に食器洗い用の桶を完備した。</li> <li>身体に障がいを持った方が利用しやすい施設の管理者としての対応やホームページにおける館内の多目的トイレ、スロープ等の所在の明示、正面玄関に「介助犬、盲導犬、聴導犬Welcome!」の掲示を行う等、身体に障がいを持った方をはじめとしたすべての市民が利用しやすい施設を目指した取組が行われていた。</li> <li>子育て世代利用者に向けて、7階プレイルーム奥の授乳室利用を積極的にすすめるため、館内表示・ホームページでの案内を充実させた。</li> <li>市民に気持ちよく利用していただくための取組として、各部屋における午前・午後・夜間の入替の際の清掃が徹底されていた。</li> <li>1階エントランスホールの雰囲気づくりとして、来館された方の目に留まるよう、催事チラシを充実させたり、エントランスホールに「ミニ展示コーナー」として、季節に応じた様々な展示が行われていた。また、エントランスホールが暗い雰囲気にならないよう照明の点検等徹底が図られていた。</li> <li>地域のコミュニティ活動の拠点である区民センターに親んでもらうため、複合施設内の東成図書館と連携して、区内小学校の社会見学が実施された。</li> <li>利用率向上に対する取り組みとして、利用率が低い特別室及び控室についても、積極的な周知・案内が行われていた。</li> </ul> <p>(調理実習室については、区民まつり区民センターの部、こどもカーニバル2017、ニューイヤーファミリーコンサート2018等子育て世代が入場する催事において、会場に調理実習室案内チラシ、施設パンフレットを配置し、子育て世代の利用促進策が集中的に行われた)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページにおいて各部屋写真付きの利用案内を掲載する等、情報発信方法の充実を図っている。</li> </ul>
③施設の有効利用（他施設との連携状況、地域との連携状況、市民・NPOとの協働状況等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域諸団体、施設、事務所、区団体と連携して、多様な自主事業が実施された。</li> </ul>

2 市費の縮減効果（収支状況）

①収入・支出状況	<p>収入 53,795千円 管理運営業務代行料 53,795千円</p> <p>支出 53,795千円 人件費 20,311千円 光熱水費 12,545千円</p>
----------	---

	再委託料 13,931千円 事務費 2,117千円 一般管理費 4,891千円
②市費縮減に係る取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3R（リデュース・リユース・リサイクル）の取り組みとして、施設内や屋外行事等におけるごみの分別の徹底、再生紙の利用や裏紙の利用等が行われた。</li> <li>・ 環境問題を考慮し、冷暖房の温度設定や照明の管理、節水等省エネルギーの推進が図られていた。その際、安全面及び市民サービスの低下のないよう十分考慮したうえで、通路や事務室の電球を抜くなど地道な努力が行われていた。</li> </ul>

### 3 社会的責任・市の施策との整合等

環境への配慮、就職困難者の雇用への取組み、個人情報保護に関する取組み等の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 環境問題を考慮し、冷暖房の温度設定や照明の管理、節水等省エネルギーの推進が図られていた。</li> <li>・ 個人情報保護の規定に則り、組織的に個人情報保護に適切に取り組んでいた。</li> </ul>
--	---

### 4 その他（点検等における要改善項目の対応状況、その他特筆すべき事項等）

①評価項目概要	指定管理施設点検シート(指定管理者点検分)について、改善報告とともに毎月の報告を行っていた。
②上記についての成果や望まれる対応等	改善内容を毎月報告することで、施設管理運営上の課題認識の共有が深まり、迅速に対応するという意識付けができた。また区役所の点検が容易に出来た。

◎評価

1 所管所属による1次評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

<p>①施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・古くから地域に根ざしたコミュニティ活動を行っている指定管理業者ならではの、地域とのつながりを活かした事業を実施している。外部からプロフェッショナルを招聘する催しはもとより、地域団体と連携したきめ細やかで多様な事業を展開しており、設置目的である「連帯感あふれるまちづくりの推進」に多大なる貢献をしている。</li> <li>・情報発信、利用率向上及び利用者満足度向上に対する課題認識を持ち、新たな「利用率向上」「利用者満足度向上」に向けた取り組みを行う等、市民相互の交流促進に寄与している。</li> <li>・アンケートの活用など、日々市民ニーズの収集に努めており、迅速な対応を心がけている。</li> </ul>	<p>A</p>
<p>②市費の縮減効果に対する評価</p>	<p>簡易な修繕については、職員自らが修繕するなど経費節減に努めている。</p>	<p>B</p>
<p>③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価</p>	<p>市の施策を理解し、人権研修、接遇研修、平成29年度から導入されたキャンセル料制度にかかる操作研修などへの参加に取り組んでいる。</p>	<p>B</p>
<p>④総合評価</p>	<p>身体に障がいを持った方への対応や案内表示、ホール利用者への適切なアドバイスやホームページの充実等、利用者の目線に立ったきめ細やかなサービスを行っている点や利用者の満足度向上に向けた取組を積極的に行っており、利用者アンケートでも施設利用の満足度について高い評価を受けている点が評価できる。</p> <p>全体の利用率は昨年度から微増しているものの依然として横ばい状態であり、調理実習室等、特別室の利用率が低いことから、原因を分析した上で、新規利用者及びリピーターの確保に向けた適切な取組を行う必要がある。</p>	<p>B</p>

2 外部専門家等の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・特殊詐欺の注意喚起の掲示を行ったり、防災グッズを展示し防災意識の啓発に努めたりする等、社会課題に取り組む姿勢が評価できる。</li> <li>・地域の団体と連携して様々な取り組みを行ったり、複合施設内の東成図書館と連携して小学校の社会科見学を行ったりする等、連携の姿勢が前向きである。</li> </ul>
---

3 所管所属最終評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

<p>①施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・古くから地域に根ざしたコミュニティ活動を行っている指定管理業者ならではの、地域とのつながりを活かした事業を実施している。外部からプロフェッショナルを招聘する催しはもとより、地域団体と連携したきめ細やかで多様な事業を展開しており、設置目的である「連帯感あふれるまちづくりの推進」に多大なる貢献をしている。</li> <li>・情報発信、利用率向上及び利用者満足度向上に対する課題認識を持ち、新たな「利用率向上」「利用者満足度向上」に向けた取り組みを行う等、市民相互の交流促進に寄与している。</li> </ul>	<p>A</p>
-----------------------------------	---	----------

	・アンケートの活用など、日々市民ニーズの収集に努めており、迅速な対応を心がけている。	
②市費の縮減効果に対する評価	簡易な修繕については、職員自らが修繕するなど経費節減に努めている。	B
③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価	・市の施策を理解し、人権研修、接遇研修、平成29年度から導入されたキャンセル料制度にかかる操作研修などへの参加に取り組んでいる。 ・特殊詐欺の注意喚起の掲示を行ったり、防災グッズを展示し防災意識の啓発に努めたりする等、社会課題に積極的に取り組んでいる。	A
④総合評価	身体に障がいを持った方への対応や案内表示、ホール利用者への適切なアドバイスやホームページの充実等、利用者の目線に立ったきめ細やかなサービスを行っている点や利用者の満足度向上に向けた取組を積極的に行っており、利用者アンケートでも施設利用の満足度について高い評価を受けている点が評価できる。 全体の利用率は昨年度から微増しているものの依然として横ばい状態であり、調理実習室等、特別室の利用率が低いことから、原因を分析した上で、新規利用者及びリピーターの確保に向けた適切な取組を行う必要がある。	B

評価の基準

- S…事業計画又は本市の定める水準の想定を大幅に上回る効果が得られた
- A…事業計画又は本市の定める水準で想定した以上の効果が得られた
- B…おおむね事業計画又は本市の定める水準どおりの効果が得られた
- C…事業計画又は本市の定める水準で想定した効果が得られていない

※ 施設の管理運営に関して過失による事故や協定違反等による改善指示、指名停止措置（平成 25 年 4 月から「参加停止措置」）などのペナルティを受けた場合は、当該項目と総合評価については原則としてCとすること