

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	大阪市立東成区民センター
施設所管課・担当	東成区市民協働課（担当：岸野・千原）
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、等
成果指標	各室平均利用率／満足度
数値目標	64.7%以上／90%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	各室平均利用率	利用者満足度
数値目標	64.7%	90.0%
年度実績	38.1%	95.6%
達成率	58.9%	106.2%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	84,207	87,729	-3,522
稼働率	38.1%	35.4%	2.7%

前・当年度ともコロナ禍により供用時間変更、使用制限あり

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	40,751,238	55,608,410	1,729,238	新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用料金収入減少と人件費増加に対する補填
	計画	39,022,000	55,608,410		
利用料金収入	実績	15,279,200	—	-1,025,800	※R2年度までは使用料収入 前・当年度ともコロナ禍により供用時間変更、使用制限あり
	計画	16,305,000	—		
その他収入 （自主事業収入）	実績	4,168,550	1,610,460	-2,002,450	
	計画	6,171,000	6,220,000		
合計	実績	60,198,988	57,218,870	-1,299,012	
	計画	61,498,000	61,828,410		

支出		当年度	前年度	差異（実績-計画）	主な要因
人件費	実績	21,822,152	21,541,300	753,698	新型コロナウイルス感染症対策及び、利用キャンセル処理、問い合わせ対応による超過勤務の増
	計画	21,068,454	21,541,300		
事務費	実績	1,791,453	1,815,115	-142,070	
	計画	1,933,523	1,551,000		
一般管理費	実績	3,619,523	4,600,310	0	
	計画	3,619,523	4,600,310		
施設管理費	実績	15,417,053	15,393,334	-38,447	
	計画	15,455,500	14,341,800		
光熱水費	実績	13,954,624	10,653,487	704,624	電気料金、ガス料金の高騰
	計画	13,250,000	13,574,000		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	2,852,990	1,392,476	-2,570,210	
	計画	5,423,200	6,450,000		
合計	実績	59,457,795	55,396,022	-1,292,405	
	計画	60,750,200	62,058,410		

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
各室平均利用率	58.9%	-	自治体等からの要請による利用制限等、新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、利用率による評価を行うことが妥当ではないと判断したため
利用者満足度	106.2%	B	

（2）市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
施設内や屋外行事等におけるごみの分別、再生紙の利用や裏紙の利用等継続されるべき基本的な取組みに留まった。	B	

（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	ホールの移動式観覧席故障において、指定管理者からの報告やメーカーとの調整に遅れが生じた。
事業計画の実施状況	B	利用者への説明が丁寧でなく、不快な思いをさせたことにより、苦情が当区や本市広聴所管部局まで寄せられた事案が発生した。
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

意見箱「センターの耳」を施設内に設置。また、来館者を対象にアンケートを年2回行い、来館契機、予約手続き、スタッフの対応、清掃状況、設備状況等について満足度や自由意見を求め各項目について200通以上の回答を得た。

6 外部専門家意見

- ・報告、提出等が適切にされていない状況であるため、指定管理者と区役所のコミュニケーションが密になるよう、今後改善が必要と考える。
- ・設備故障について、保証負担者を明確にするなど、指定管理者が報告しやすい体制が必要と考える。
- ・アンケート結果に対して、改善につながるような協議・指導が必要と考える。

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"> ・各室平均利用率については、新型コロナウイルス感染症にかかる利用制限等の影響が大きく、評価を行うことが妥当ではないと判断したため対象外とする。 ・利用満足度については、おおむね計画及び本市の定める水準どおりの効果が得られた。
市費の縮減	B	施設内や屋外行事等におけるごみの分別、再生紙の利用や裏紙の利用等継続されるべき基本的な取組みに留まった。
管理運営の履行状況	B	<ul style="list-style-type: none"> ・主に設備の不具合や日常の点検状況について、報告及び書類の提出に遅れが生じている。状態が悪化することによる要らざる修繕を防ぐためにも、案件の大小を問わず、日常の点検状況や異常発生時の正確かつ速やかな報告を行うとともに、修繕計画の作成を着実に進められたい。 ・利用者に対する接遇について、苦情が発生した。今後はスタッフ間による苦情及びその対応の共有と、実効性のある接遇研修が求められる。
総合評価	B	報告や提出を適切に行い、設備の不具合や運営上の問題点等について区役所と密に情報連携を行うこと。また、修繕計画の策定や、研修内容の見直しなど、長期的な視点を持って問題点に対して改善されたい。