

令和 4 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：水本・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	65.7％以上／90.5％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 4 年 4 月 1 日～令和 5 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	65.7%	90.5%
年度実績	53.7%	98.9%
達成率	81.7%	109.3%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比	
利用人数	143,788	84,207	59,581	前年度、コロナ禍による供用時間変更、使用制限あり
稼働率	53.7%	38.1%	15.6%	当年度、コロナ禍による使用制限あり

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	36,667,001	40,751,238	4,240,001	コロナ対策及びエネルギーコスト高騰等による補填
	計画	32,427,000	39,022,000		
利用料金収入	実績	24,482,320	15,279,200	1,326,320	
	計画	23,156,000	16,305,000		
その他収入 （自主事業収入）	実績	8,403,874	4,168,550	2,232,874	
	計画	6,171,000	6,171,000		
合計	実績	69,553,195	60,198,988	7,799,195	
	計画	61,754,000	61,498,000		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	22,313,626	21,822,152	903,313	コロナ事由による還付及びコロナ感染症対策実施による増
	計画	21,410,313	21,068,454		
事務費	実績	1,766,215	1,791,453	-123,701	
	計画	1,889,916	1,933,523		
一般管理費	実績	3,636,271	3,619,523	0	
	計画	3,636,271	3,619,523		
施設管理費	実績	16,041,355	15,417,053	666,855	移動観覧席修繕等、緊急対応にかかる修繕費の増
	計画	15,374,500	15,455,500		
光熱水費	実績	17,512,001	13,954,624	4,240,001	換気回数増加による電気・ガス使用量の増 物価高騰による費用増
	計画	13,272,000	13,250,000		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	5,894,421	2,852,990	471,221	
	計画	5,423,200	5,423,200		
合計	実績	67,163,889	59,457,795	6,157,689	
	計画	61,006,200	60,750,200		

令和 4 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	81.7%	－	評価項目としての利用率の達成状況は、指定管理者募集時期の当初目標値との比較で判定している。当該当初目標値はコロナ禍を想定せず設定されたものである。令和４年度は令和５年１月末まで新型コロナウイルス感染防止のための利用制限がある状況下であり、年度の大部分について積極的に利用推進を行うことができない状況下であった。 こうした状況を踏まえると、利用率の目標が達成できなかったことは指定管理者の責めではないところである。このため、単純に達成率による評価を行うことは妥当でないとの判断から、評価を「-」とする。
利用者満足度	109.3%	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
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り、光熱費が高騰している状況下でも新たな工夫はなされず。	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	将来的に修繕が必要という指摘や予防保全の観点で対応が必要という指摘については、情報連携ができていない部分あり。
	事業計画の実施状況	B	
	施設の有効利用	B	新たな取組として、図書館との連携事業を実施。
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300通以上の回答を得た
--

6 外部専門家意見

・ 接遇に関する苦情に対しては、現場の状況をよく確認した上で、指定管理者の本部とも連携をとり改善につなげること ・ スタッフの接遇マナー向上のため、区の接遇研修に参加することを検討いただきたい。 ・ 施設の管理状況については、複合施設の施設管理者同士だけでなく、行政の担当課とも密に連携をとること。

7 最終評価

評価項目		評価	所見
成果指標の達成		B	・ 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の影響が大きく、単純に達成率による評価を行うことは妥当でないとの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	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り、光熱費が高騰している状況下でも新たな工夫はなされず。
管理運営の履行状況		B－	・ コロナ禍においても図書館との連携事業等コミュニティ振興にかかる新たな取組を進めている。 ・ 保守点検業者からの指摘や助言について情報共有できてないことが多く、不具合を未然に防ぐことが難しい状況にある。 ・ 従前よりスタッフの接遇に課題があるため、現場の状況をよく確認した上で、本部とも連携し実効性のある接遇研修を行うこと。
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	コロナ禍においても、創意工夫を凝らしコミュニティ振興にかかる事業を実施してきた点については一定の評価ができる。一方で建築年数が10年を超えており設備の不具合が表出する時期であるため、保守点検業者や区と情報連携を不足なく行い、施設の良好な維持管理に努められたい。