

## 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：丸岡・三村）	
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	67.0%以上／91.0%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5年4月1日～令和6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	67.0%以上	91.0%以上
年度実績	54.7%	94.5%
達成率	81.6%	103.8%

## 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	156,659	143,788	12,871
稼働率	54.7%	53.7%	1.0%

## 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	34,621,387	36,667,001	2,194,387	電気及びガス代等エネルギーコストの高騰による補填
	計画	32,427,000	32,427,000		
利用料金収入	実績	24,681,790	24,482,320	1,299,790	
	計画	23,382,000	23,156,000		
その他収入 (自主事業収入)	実績	8,143,315	8,403,874	1,972,315	
	計画	6,171,000	6,171,000		
合計	実績	67,446,492	69,553,195	5,466,492	
	計画	61,980,000	61,754,000		

支出		当年度	前年度	差異（実績-計画）	主な要因
人件費	実績	22,679,010	22,313,626	880,400	
	計画	21,798,610	21,410,313		
物件費	実績	37,550,664	38,955,842	3,540,274	
	計画	34,010,390	34,172,687		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	5,297,995	5,894,421	-197,005	
	計画	5,495,000	5,423,200		
合計	実績	65,527,669	67,163,889	4,223,669	
	計画	61,304,000	61,006,200		

## 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
各室平均利用率	81.6%	C	令和5年度5月より5類感染症に移行されたが、積極的に利用推進を行うことができない状況下にあり、コロナ禍以前のように回復することはなかったため、成果指標を達成することができなかった。
利用者満足度	103.8%	B	

## (2) 管理経費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
光熱費が高騰している状況下でも新たな工夫はなく、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り組みに留まった。	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	
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

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に2回を行い、来客契機、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る各項目について約400通の回答を得た。

## 6 外部専門家意見

- 保守点検の報告書や事業所からの指摘や助言を区に情報提供されない点について報告漏れがないようにするシステムを検討すること。
- 自主事業について分析を行い、子育て世代などこれまでと異なる層の集客の方法を検討すること。

## 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5類感染症に移行後も積極的に利用推進を行うことができない状況下にあり、コロナ禍以前のように回復することはなかったため、成果指標を達成することができなかった。 ・利用者満足度については、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	光熱費が高騰している状況下でも新たな工夫はなく、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り組みに留まった。
管理運営の履行状況	B	・不具合発生時の区への情報連携については改善がみられるが、指定管理者で実施している保守点検の報告書や事業者からの指摘・助言を区へ情報提供されないケースもあり、不具合を未然に防ぐことが難しい状況にある。 ・過去2年間スタッフの接遇が課題になっていたが、スタッフがさまざまな研修に参加し改善がみられた。
総合評価	B	令和5年度において、施設管理業務に改善がみられるごとやコミュニティ振興にかかる事業の実施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、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綿密に行い、施設の良好な維持管理に努められたい。