

平成30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	大阪市立東淀川区民会館
② 指定管理者名	一般財団法人大阪教育文化振興財団
③ 評価対象期間	平成 30年 4月 1日 ～ 平成 31年 3月 31日
④ 指定期間	平成 28年 4月 1日 ～ 平成 33年 3月 31日
⑤ 所管課・担当	東淀川区 地域課（電話：06-4809-9734）

管理運営業務等の概要

<p>① 業務概要</p>	<p>大阪市区役所附設会館条例の目的に沿って、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業務を行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 貸館運営業務 <ul style="list-style-type: none"> ・年間計画策定 ・施設利用申込の手続き、利用方法諸手続きの説明 ・予約・申込受付 ・使用許可の認定業務 ・使用許可書の交付 ・諸設備、機器、設備等の管理、貸出、点検立会い、補修指示等 ・その他円滑な貸館運営に必要な業務 2 徴収事務委託契約に基づく使用料徴収及び収納事務 3 施設総合管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ・電気及び機械設備保安点検業務 ・消防設備保安点検業務 ・警備保安業務 ・清掃業務 ・駐輪スペースの管理業務 ・植栽等環境整備業務 ・施設・機器保守点検業務 ・防火管理業務 ・労働安全衛生推進業務 ・利用者の安全確保及び防災並びに事故等の緊急非常事態への対応業務 ・複合施設としての管理業務及び調整業務 ・その他円滑かつ良好な施設管理に必要な業務
<p>② 利用状況の概要</p>	<p>主に市民活動団体のコミュニティ活動や近隣企業の研修、健康・文化をテーマとしたサークル等の活動の場としてご利用いただいた。</p>

		平成29年度	平成30年度
	年間施設収入	7,802,940円	6,324,180円
	利用人数	68,518人	69,766人
利用率	67.3%	71.0%	
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する。		
③ 年度目標	利用率については65.5%を目標とする。		

◎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"> 施設の維持管理運営業務は管理運営方針・手法に沿い、適正に実施している。 施設・設備の保守点検については、危険箇所の点検、設備機器の巡視点検を徹底し、対応すべき修繕を適切に報告し対応している。 館内誘導サインを充実するなど、初めて来館した方にもやさしい施設づくりに努めるとともに、利用希望が競合する場合は、公開抽選等を行い、利用者が納得、安心して利用できるよう努めている。 ローテーションにより常時2名以上の職員を配置している。 関係法令に基づいた各種点検等を行うとともに、専門業者による定期点検を実施している。
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"> 平成30年度事業計画書に基づき、適正な管理運営、事業実施を行っている。 窓口で笑顔であいさつなどの声かけを積極的に実施している。また、利用者が会議等で持ち込む資料のコピー（有料）サービスや荷物の預かり、季節ごとの館内装飾など、利用者が求めるサービスの提供を行っている。 利用者アンケートにより、満足・おおむね満足と答えた方が100%であった。 自主事業については、通年講座として18講座と単発講座として21講座を実施している。 ホームページやfacebookを活用し、事業の広報を地域のみ限定せず広域的に行い、新たな利用者層の拡大に努めている。
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"> 複合施設の立地を活かし、他の館を利用される市民の方に区民会館を知ってもらうためのイベント（七夕飾りを楽しみましょう！）を主体的に企画・提案し、併設の東淀川屋内プール及び東淀川図書館と連携して実施している。また、地域団体と連携した企画（絵画・写真コンクール）も実施し、施設の有効利用を図っている。

2 市費の縮減効果（収支状況）

① 収入・支出状況	収入	業務代行料	23,794千円
		自主事業収入	1,363千円
		その他収入	399千円
		計	25,556千円
	支出	業務代行料	22,032千円
		自主事業経費	239千円
		消費税	1,781千円
		計	24,052千円
② 市費縮減に係る取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・環境に配慮した日々の点検業務から省ムダを実行し、夏季利用時は、部屋の利用前にエアコンを入れる（設定温度28度）とともに館内空調を28度に設定、クールビズなどの省エネへの取組みを実施している。 ・職員による備品のこまめな点検と不具合のある備品の簡易な修理、自主財源による備品の修繕を行っている。 		

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"> ・不要なエネルギー消費や消耗品をできるだけ減らし、省資源を徹底している。 ・就職困難者の雇用への取組みも適正に行っている。 ・施設の運営や事業の実施にあたって取得した個人情報、関連法規に基づいて厳格に管理している。
--	---

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	なし
② 上記についての成果や望まれる対応等	なし

◎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）

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	<ul style="list-style-type: none"> ・職員によるこまめな施設点検・維持管理、設備修繕を実施し、利用者が安全かつ快適に会館を利用できる施設環境づくりに取り組まれていた。利用者が利用しやすい会館を目指し、誘導サインの充実や利用者アンケートによるニーズの収集など、サービス向上につなげていこうと努められている点は評価できる。 ・管理運営においては、システム入力上のミスを発端にした不適切な事務処理が発生した。しかしながら、独自のマニュアルを作成し、受付時の対応を複数人で確認するとともに、利用申込者とも確認することを徹底した再発防止策をすぐさま実行することにより、適正な事務処理を行っていることは、一定、評価できる。 ・自主事業については、募集定員を超えた参加申込があっ 	C
----------------------------	--	----------

	<p>た講座も複数あったが、定員数の追加など参加者への柔軟な対応により、参加者アンケートで好評をいただいている。講座の内容も施設の設置目的に沿った地域における文化の向上及び福祉の増進を図り、市民相互の交流の促進に貢献するものと認められ、高く評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との連携においても、生涯学習関連の連絡会に参加し、情報発信に努めたり、複合施設ならではの他施設との連携による施設の認知度の向上、参加者同士の交流によるコミュニティの活性化など高く評価できる。 ・施設利用率は、前年度の利用率および今年度の目標利用率のどちらも上回る71.0%となっている。 	
② 市費の縮減効果に対する評価	<ul style="list-style-type: none"> ・空調の適正使用や、省エネによる不要なエネルギー消費や消耗品の削減など、市費縮減に取り組んでいる。 ・設備の点検および簡易な修繕を職員が行うことで、施設整備費の削減に努めている点は評価できる。 	B
③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね、本市の定める水準を満たす取組みを行ったと認められる。 	B
③ 総合評価	<ul style="list-style-type: none"> ・全体として、利用者目線に立った管理運営が行われたが、一部不適切な事務処理が行われた。 ・昨年から継続して複合施設の強みを活かし、区内における会館の認知度を上げ、新たな利用者層を開拓する取り組みが続けられていることは評価できる。利用者の方へのきめ細かいサービスの提供を引き続き進めていただきたい。 ・自主事業についても、文化の向上と利用率の低い部屋の有効活用を図った企画や複合施設ならではの他施設と連携した企画など、利用率の向上と地域コミュニティ活性化に繋げている。 ・今後は現在会館を利用している層だけではなく、現役世代や企業等にも魅力ある事業や、区民のみだけでなく他区や他市町村住民に対する施設の認知度、利用率の更なる向上をめざした提案を期待します。 	C

2 外部専門家等の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の報告内容について、利用率の低い部屋を活用されていることは評価できるが、活用した結果、どのように改善されているかを報告されたい。 ・通年事業では、どの部屋で実施したのかを記入するなど、記載内容を見直されたい。 ・前年度の評価された内容を、どのように取り組んだのかがわかるように、新たな項目を設けて、報告されたい。 ・アンケートで、部屋のゴミについて意見が出されている。指定管理者として、使用前には確認をされているだろうが、利用者にも、清掃を依頼するよう、各部屋にポスターの掲示、掃除道具場所の周知等をするなど、改善を期待する。 ・参加率の悪い事業について、傾向を分析し、利用者ニーズの把握を行うことで、ニーズに沿った事業展開を期待する。 ・教育関係の事業の拡大など、事業者の強みを活かした事業展開を期待する。 ・二年連続のミスがどのように発生したのかが不明瞭で判断のしようがないが、ダブルチェック等のアナログな対応だけではなく、何らかの仕組みとして導入できるよう検討を図られたい。

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"> ・職員によるこまめな施設点検・維持管理、設備修繕を実施し、利用者が安全かつ快適に会館を利用できる施設環境づくりに取り組まれていた。利用者が利用しやすい会館を目指し、誘導サインの充実や利用者アンケートによるニーズの収集など、サービス向上につなげていこうと努められている点は評価できる。 ・管理運営においては、システム入力上のミスを発端にした不適切な事務処理が発生した。しかしながら、独自のマニュアルを作成し、受付時の対応を複数人で確認するとともに、利用申込者とも確認することを徹底した再発防止策をすぐさま実行することにより、適正な事務処理を行っていることは、一定、評価できるが、さらなるミスの発生を防ぐ、仕組みの構築を期待する。 ・自主事業については、募集定員を超えた参加申込があった講座も複数あったが、定員数の追加など参加者への柔軟な対応により、参加者アンケートで好評をいただいている。講座の内容も施設の設置目的に沿った地域における文化の向上及び福祉の増進を図り、市民相互の交流の促進に貢献するものと認められ、高く評価できる。 ・関係機関との連携においても、生涯学習関連の連絡会に参加し、情報発信に努めたり、複合施設ならではの他施設との連携による施設の認知度の向上、参加者同士の交流によるコミュニティの活性化など高く評価できる。 ・施設利用率は、前年度の利用率および今年度の目標利用率のどちらも上回る71.0%となっている。 	<p>C</p>
<p>③ 市費の縮減効果に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・空調の適正使用や、省エネによる不要なエネルギー消費や消耗品の削減など、市費縮減に取り組んでいる。 ・設備の点検および簡易な修繕を職員が行うことで、施設整備費の削減に努めている点は評価できる。 	<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね、本市の定める水準を満たす取組みを行ったと認められる。 	<p>B</p>
<p>④ 総合評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全体として、利用者目線に立った管理運営が行われたが、一部不適切な事務処理が行われた。再度のミスを防ぐため、マニュアルの作成のみでなく、ミスが発生させない仕組みの構築を望みます。 ・報告書の記載内容について、自主事業の実施場所や前年度に評価された内容を、どのように取り組んだのかがわかるよう、改善を求めます。 ・昨年から継続して複合施設の強みを活かし、区内における会館の認知度を上げ、新たな利用者層を開拓する取り組みが続けられていることは評価できる。利用者の方へのきめ細かいサービスの提供を引き続き進めていただきたい。 ・自主事業についても、文化の向上と利用率の低い部屋の有効活用を図った企画や複合施設ならではの他施設と連 	<p>C</p>

	<p>携した企画など、利用率の向上と地域コミュニティ活性化に繋げているが、更なる向上をめざして、参加率の低い事業の原因を分析し、利用者アンケートを活用したニーズの把握など、利用者ニーズに沿った事業展開を期待します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後は現在会館を利用している層だけではなく、現役世代や企業等にも魅力ある事業や、区民のみだけでなく他区や他市町村住民からの利用及び指定管理者の法人の強みを活かした事業展開を期待します。 	
--	--	--

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、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

※ 指定管理者が当初提案した事業計画が、本市の求める水準と比して非常に高いと判断される場合、事業計画通りの運用をしたことで高評価を行うことも可としますが、市民への説明責任を果たせるよう心がけてください。