

## 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	大阪市立東淀川区民会館
施設所管課・担当	東淀川区役所地域課（担当：南・浅野）
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、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	・貸館運営業務 ・施設総合管理事務（各種設備点検業務）
成果指標	利用率
数値目標	76.5%
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（5年間）
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	利用率	利用者満足度
数値目標	76.5%	80%以上
年度実績	69.1%	98.6%
達成率	90.3%	123.3%

## 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	26,341	31,693	-5,352
稼働率	69.1%	56.9%	12.2%

## 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	21,146,283	24,225,559	828,283	新型コロナウイルス感染拡大を理由とする減収補填
	計画	20,318,000	24,225,559		
利用料金収入	実績	3,111,580	－	-1,762,020	新型コロナウイルス感染拡大による休館及び供用時間の短縮による減
	計画	4,873,600	－		
その他収入 （自主事業収入）	実績	2,303,640	945,540	-1,918,460	新型コロナウイルス感染拡大による休館及び供用時間の短縮による減
	計画	4,222,100	2,000,000		
合計	実績	26,561,503	25,171,099	-2,852,197	
	計画	29,413,700	26,225,559		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	17,129,747	15,536,400	778,330	コロナ対応にかかる増
	計画	16,351,417	15,536,400		
物件費	実績	8,737,076	8,689,159	-1,113,307	新型コロナウイルス感染拡大による休館及び供用時間の短縮による減
	計画	9,850,383	8,689,159		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	1,700,146	114,679	-1,511,754	新型コロナウイルス感染拡大による休館及び供用時間の短縮による減
	計画	3,211,900	2,000,000		
合計	実績	27,566,969	24,340,238	-1,846,731	
	計画	29,413,700	26,225,559		

## 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
利用率76.5%以上	90.3%	B	
利用者満足度80%以上	123.3%	S	窓口において日頃から丁寧な対応を心掛けているほか、利用者からの意見、要望を踏まえ管理運営の改善に取り組んだ結果である。

## (2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
・環境に配慮した日々の点検業務から省ムダを実行し、夏季利用時は館内空調を28度に設定するクールビズなど省エネへの取り組みを実施	B	人件費増については新型コロナウイルス感染症の拡大を理由とする減収補填に含めておらず、市費には影響がないためB評価とする。

## (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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の維持管理運営業務は、管理運営方針・手法に沿って適正に実施していた。</li> <li>施設・設備の保守点検については、日常的な危険箇所点検、設備機器の巡視を徹底し、施設の機能を良好に維持するため小規模修繕も含め適切に処置していた。</li> <li>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を行う等ルールを明示し、利用者が納得、安心して利用できるよう努めていた。</li> <li>利用者の安全確保に留意するとともに、施設の環境保全、安全警備に努めていた。</li> <li>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、清掃・消毒の徹底を行った。</li> </ul>
事業計画の実施状況	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書に基づき、適切な管理運営、事業実施を行っていた。</li> <li>利用者が会議等に持ち込む資料のコピー（有料）サービスや、荷物の預かり、ロッカーの無料貸し出し、季節ごとの館内装飾などの利用者の要望に対応してきた。</li> <li>挨拶などコミュニケーションを積極的に実施し、利用者アンケートではスタッフの対応について、満足と答えた方がほぼ100%であった。</li> <li>意見箱を設置し、利用者からの意見や要望を収集するための工夫をした。</li> </ul>
施設の有効利用	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>予約の入っていない会議室を自習室として提供する「こぶしのみのりちゃん広場」事業を行い、空室を有効活用していた。また、その開催状況の発信にあたっては専用のTwitterアカウントを用い、参加しやすい工夫をした。</li> </ul>
社会的責任・市の施策との整合性	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>不要なエネルギー消費や消耗品をできるだけ減らし、区民会館の利用者に対しても協力を呼びかけるなど、省資源対策を徹底していた。</li> <li>施設の運営や事業の実施にあたって取得した個人情報、関係法令に基づき厳格に管理していた。</li> <li>障がい者の法定雇用率を上回った。（雇用率2.50%）</li> <li>職員人権問題研修を実施し、職員の意識向上に取り組んでいた。</li> </ul>

5 利用者ニーズ・満足度等

年に1回アンケート実施期間を設定し、利用者満足度並びに意見等の集約を行っている。

期間：令和4年2月上旬から同月下旬

実施方法：利用者（団体）へのアンケート配布

回収数：298件

質問項目及び結果：

1. ご利用になっての満足度について

○ご利用手続きについて（利用申込み） ・大満足 72 ・満足 164 ・不満 3 ・大変不満 0 ・未回答 59

○スタッフの対応について ・大満足117 ・満足 164 ・不満 1 ・大変不満 0 ・未回答 16

○清掃について ・大満足 95 ・満足 199 ・不満 2 大変不満 1 ・未回答 2

○設備や備品について ・大満足 79 ・満足 197 ・不満 11 ・大変不満 0 ・未回答 11

○総合的な満足度について ・大満足 90 ・満足 202 ・不満 3 ・大変不満 1 ・未回答 2

2. 当会館に決めた理由について

・友人知人から 100 ・インターネット 36 ・前から知っていた 112 ・広報誌やチラシ 0 ・その他 28 未回答 22

3. 今後も当会館を利用になられますか

・利用する 219 ・機会があれば利用したい 76 ・利用しない 1 ・その他 2 ・未回答 0

6 外部専門家意見

- ・利用率についてはコロナ禍であったことを加味すると高めの水準であったといえる。
- ・事業報告書について、記載内容が少ないので、もっと充実した内容の報告書の作成が望ましい。
- ・こぶしのみりちゃん広場事業のような会議室の開放事業については他区とも情報共有すべき良い事業である。

## 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"> <li>・ 事務所と貸室との距離の近さを生かし、利用者にとって親しみやすいあたたかい接客を心掛けることで利用者の定着につながり、コロナ禍ではあったが目標達成率90%を上回る結果となった。</li> <li>・ 利用者満足度の高さについては、窓口において日頃から丁寧な対応を心掛けており、利用者からの意見、要望を踏まえ管理運営の改善に取り組んだ結果である。</li> </ul>				
市費の縮減	B	空調の適正使用や両面コピーを心掛けるなど、省エネ・省ムダの取組を実施していた。				
管理運営の履行状況 <table border="1" data-bbox="281 931 936 2288"> <tr> <td data-bbox="281 931 936 982">施設の設置目的の達成及びサービスの向上</td> <td data-bbox="281 982 936 1519">施設の管理運営</td> <td data-bbox="281 1519 936 2056">事業計画の実施状況</td> <td data-bbox="281 2056 936 2288">施設の有効利用</td> </tr> </table>	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	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の維持管理運営業務は、管理運営方針・手法に沿って適正に実施していた。</li> <li>・ 施設・設備の保守点検については、日常的な危険箇所点検、設備機器の巡視を徹底し、施設の機能を良好に維持するため小規模修繕も含め適切に処置していた。</li> <li>・ 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を行う等ルールを明示し、利用者が納得、安心して利用できるよう努めていた。</li> <li>・ 利用者の安全確保に留意するとともに、施設的环境保全、安全警備に努めていた。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、清掃・消毒の徹底を行った。</li> <li>・ 事業計画書に基づき、適切な管理運営、事業実施を行っていた。</li> <li>・ 利用者が会議等に持ち込む資料のコピー（有料）サービスや、荷物の預かり、ロッカーの無料貸し出し、季節ごとの館内装飾などの利用者の要望に対応してきた。</li> <li>・ 挨拶など積極的にコミュニケーションをはかり、利用者アンケートではスタッフの対応について、満足と答えた方がほぼ100%であった。</li> <li>・ 意見箱を設置し、利用者からの意見や要望を収集するための工夫をした。</li> <li>・ 予約のっていない会議室を自習室として提供する「こぶしのみのりちゃん広場」事業を行い、空室を有効活用していた。また、その開催状況の発信にあたっては専用のTwitterアカウントを用い、参加しやすい工夫をした。</li> </ul>
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			

### 令和3年度 指定管理者年度評価シート

社会的責任・市の施策との整合性		<ul style="list-style-type: none"><li>・ 不要なエネルギー消費や消耗品をできるだけ減らし、区民会館の利用者に対しても協力を呼びかけるなど、省資源対策を徹底していた。</li><li>・ 施設の運営や事業の実施にあたって取得した個人情報 は、関係法令に基づき厳格に管理していた。</li><li>・ 障がい者の法定雇用率を上回った。(雇用率2.50%)</li><li>・ 職員人権問題研修を実施し、職員の意識向上に取り組んでいた。</li></ul>
総合評価	B	