

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	大阪市立東淀川区民会館
施設所管課・担当	東淀川区役所地域課地域グループ（担当：山本・魚住）
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)貸館運営業務 (2)施設総合管理業務（各種設備機器点検業務） (3)地域のコミュニティ振興に関する業務
成果指標	利用率
数値目標	79.4%/87.0%
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	利用率	利用者満足度
数値目標	79.4%以上	87.0%以上
年度実績	79.00%	98.0%
達成率	99.5%	112.6%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	41,222	40,075	1,147
稼働率	79.00%	79.7%	-0.7%

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	18,739,000	19,241,227	0	
	計画	18,739,000	18,684,000		
利用料金収入	実績	5,543,000	5,582,180	-1,536,500	利用料金収入の減（有料の利用件数が見込みよりも少なかったため）
	計画	7,079,500	6,753,600		
その他収入 （自主事業収入）	実績	3,741,390	2,961,260	-763,210	自主事業収入の減（教室受講者数が見込みよりも少なかったため）
	計画	4,504,600	4,464,600		
合計	実績	28,023,390	27,784,667	-2,299,710	
	計画	30,323,100	29,902,200		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	17,624,053	16,601,644	714,800	職員の勤務時間数が計画より増えたため
	計画	16,909,253	16,601,644		
物件費	実績	8,715,628	8,920,761	-1,102,519	消耗品など物件費経費の縮減に努めたため
	計画	9,818,147	9,782,856		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	3,289,447	2,622,535	-306,253	自主事業の支出減（一部中止事業あり）
	計画	3,595,700	3,517,700		
合計	実績	29,629,128	28,144,940	-693,972	
	計画	30,323,100	29,902,200		

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
利用率79.4%以上	99.5%	B	
利用者満足度87.0%以上	112.6%	A	

(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
<ul style="list-style-type: none"> ロビーの飾り付けに廃棄チラシを用いるなど、紙の再使用を積極的に行った。 不使用時の消灯の徹底、冷暖房機の適正使用に努めた。 施設の機器点検、早期発見、簡単な修繕は職員で実施した。 	B	<ul style="list-style-type: none"> 廃棄チラシを用いたロビーの飾り付けは消耗品費の削減につながるだけでなく、ごみの削減や、季節感のある快適な空間提供にもつながる取り組みであるといえる。

(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"> 条例・規則に基づき適切に予約受付・予約取消・抽選・使用料還付業務を行った。 供用時間中は窓口には常時2名以上配置し、総括責任者として1名を配置した。 施設の維持管理については、スタッフによる日常点検、専門業者による点検・修繕を適切に行った。
事業計画の実施状況	B	<ul style="list-style-type: none"> 年間を通して、事業計画に基づき、他区の区民センターや会館とも情報交換を行いながら、幅広い世代を対象とした内容で実施できた。 自主事業のイベント時は、目を引くチラシを作成し、区広報紙・区広報板の活用や地域コミュニティ団体への広報協力依頼を行うなど、広報に力を入れる取り組みを実践した。
施設の有効利用	B	<ul style="list-style-type: none"> 空き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」事業を実施し、空室を有効利用した。 ロビーに四季折々の装飾を施し楽しい雰囲気を出した。
社会的責任・市の施策との整合性	B	<ul style="list-style-type: none"> 多文化共生社会の実現に向けた日本語教室の開催や、個人の防災意識を高めるための防災ワークショップの実施を行った。 地元警察署の協力を得て、スマホ詐欺被害防止教室を実施した。 一人ひとりの人権意識向上のため、全職員が人権に関する講習会等を受講した。 夏季には自主事業イベントのちらしを貼付したうちの貸出を通し、熱中症予防啓発と自主事業PRを併せて効果的に実施した。

令和5年度 指定管理者年度評価シート

5 利用者ニーズ・満足度等

利用者アンケートを2回実施した。以下は、1回目を実施した利用者アンケートの集計結果の一部。

実施期間：令和5年10月18日～10月31日

実施方法：利用者へのアンケート配布

回答件数：282件

- 予約までの流れについて ・大変満足34% ・満足65% ・不満0% ・大変不満1%
- スタッフの対応について ・大変満足42% ・満足56% ・不満1% ・大変不満1%
- 清掃について ・大変満足30% ・満足62% ・不満7% ・大変不満1%
- 設備や備品について ・大変満足21% ・満足62% ・不満2% ・大変不満2% ・使用していない13%
- 総合評価について ・大変満足25% ・満足73% ・不満2% ・大変不満0%

6 外部専門家意見

- ・民間の施設（レンタルスペース等）しか使ったことがない層への広報など、ターゲット層を分析すれば利用率を更に伸ばせるのではないか。
- ・利用者アンケートについて、1回目は一般の利用者、2回目を代表者に分けてアンケートをとっていること自体は評価できるが、クロス集計等工夫を取り入れるなど、効果的なものになるように指定管理者とコミュニケーションをとりながら実施してほしい。
- ・SNSの活用については、利用者の投稿をリポストするなどして良い関係が生まれているところもあるので、他区の例も参照しながら実施のうえ、（プラス評価になるため）具体の事例について事業報告書に記載することが望ましい。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	目標達成率について、利用率が99.5%、利用者満足度が112.6%となっており、高い水準であった。親しみやすく丁寧な接客・案内や、居心地のよい空間づくりの工夫により、一定、顧客の定着化ができていることが考えられる。
市費の縮減	B	・廃棄チラシを用いたロビーの飾り付けは消耗品費の削減につながるだけでなく、ごみの削減や、快適な施設の提供にもつながる取り組みであるといえる。
管理運営の履行状況	B	<ul style="list-style-type: none"> ・条例・規則に基づいた予約等の処理、供用時間中の職員の常時2名以上配置などに加え、引き続きコロナ対策として諸室利用者に消毒液・ふきん・体温計を貸し出すといった取組を行った。 ・自主事業のイベント時にチラシを区広報紙・広報板に掲示したり、町会回覧・SNSも積極的に活用し、多様な媒体を用いた広報活動を行った。 ・空き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」事業を実施し、空室を有効活用した。 ・人権研修の受講、障がい者雇用の他、授乳スペース・ベビーシートの提供を行った。 ・夏季には自主事業イベントのちらしを貼付したうちわの貸出を通し、熱中症予防啓発と自主事業PRを併せて効果的に実施した。
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	