

平成29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	大阪市立生野区民センター
② 指定管理者名	一般財団法人 大阪市コミュニティ協会
③ 評価対象期間	平成29年4月1日 ～ 平成30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	生野区役所 地域まちづくり課 (電話：06-6715-9734)

管理運営業務等の概要

① 業務概要	貸館運営及び施設総合管理の業務を行いながら、コミュニティ活動の振興並びに市民相互の交流促進を図る。
② 利用状況の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・年間利用者数：114,466名 (前年度：74,124名) (内訳：ホール 46,401名、会議室 68,065名) ・年間利用件数：8,582件 (前年度：5,443件) (内訳：ホール 699件、会議室 7,883件) ・年間利用率：58.5% (前年度：62.1%) (内訳：ホール 67.1%、会議室 57.9%) ・主な利用内容：各種講習・教室、イベント、会議等 <p>※注記 平成28年度貸室休止H28.11.1～H29.3.31</p> <p>【利用率の算出方式】 年間利用件数を年間利用可能件数 (開館日数×1日あたりの利用可能数 (室数×3)) で除したもの</p>
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・地域での文化の向上を図るとともに、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、連帯感あふれるまちづくりの推進に寄与すること。
④ 年度目標	利用者が安全かつ快適、至便に施設を利用し、地域コミュニティの一層の活性化を図ることができるよう安心して利用できる施設の整備に努める。

◎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"> ・事業計画に基づき、施設の保守点検や修繕、環境整備等を実施し、利用者の安全や環境保全に努めていた。 ・窓口や電話、ホームページ等において、適切に予約状況等の情報提供し、利用者の平等利用は確保されていた。 ・事業計画や緊急対応マニュアルに基づき、職員の常時2名体制をはじめ、危機管理・安全管理体制も確保されていた。
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"> ・貸館運営業務全般において、事業計画に基づき、適切に実施されていた。また、老朽化が進む施設の中、設備の点検以外にも突発的な設備等の不具合にも早急な対応を行い、利用者が安全で安心できるよう努めていた。 ・4月からスタートした使用料の還付制度にあたっては、周知チラシの作成や窓口や電話で丁寧に分かりやすく説明を行う等、利用者の目線に立ち行い、円滑に行われていた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は長年培った地域ネットワークを生かし、各種団体等とも協働し、こどもから大人まで幅広く参加できる事業が展開されていた。 ・ポスターや区広報紙等で市民や各種団体、サークルに対して施設の利用を呼びかけ、利用促進に努めていた。 ・受付には意見箱を設置し、利用者の意見や苦情等の情報収集を図り、公衆無線LANの試行を行う等、サービス改善に取り組んでいた。 ・1階にロビーに市民の方が気軽に入っただけの市民交流スペースを設け、コミュニケーションが取れる場所を提供していた。
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"> ・区内の各種団体と協働して事業を企画・実施していた。 ・利用サークル等の活動情報等を広報し、活動支援を行っていた。 ・専門的な知識が必要とされる音響や照明等を扱うコミュニティスタッフを地域から募集し養成を図り、自主事業のイベント事業を運営していた。

2 市費の縮減効果（収支状況）

①収入・支出状況	<p style="text-align: right;">（ ）内は前年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営業務代行料収入：31,748,396円（30,861,477円） ・管理運営業務代行料支出：31,060,074円（30,767,480円） <ul style="list-style-type: none"> 人件費 14,378,233円（13,940,533円） 事務費 2,631,561円（2,546,913円） 光熱水費 6,388,185円（6,235,127円） 施設管理費 1,551,025円（1,792,995円） 業務再委託料 4,034,072円（4,175,960円） 一般管理費 2,076,998円（2,075,952円） ・管理運営業務代行料戻入：688,322円（93,997円）
	②市費縮減に係る取組み状況

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り組み等の実施状況	節水・節電に努める等、環境への配慮がなされている。個人情報保護規則を策定し、個人情報保護に努め、パスワードの設定等、適切な管理が行われていた。
---	---

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	特になし
② 上記についての成果や望まれる対応等	特になし

◎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	引き続き、利用者や地域、各種団体等に対して、日頃からの良好な関係づくりに努め、その関係を生かしてコミュニティ活動の振興等を図り、連帯感あふれるまちづくりの推進に寄与しており、コミュニティ活動の拠点として適切な管理運営を行っていた。とりわけ、4月からスタートした使用料の還付制度にあたっては、利用者目線に立ち、丁寧な対応により業務を円滑に遂行していた。また、利用者から要望があった公衆無線LAN設置を試行する等、サービス向上の取り組みも行った。	B
②市費の縮減効果に対する評価	電気・ガスの契約の見直しを行うとともに、日常的に節電・節水等への取り組み、市費の大幅な縮減に努めていた。	A
③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価	節水・節電に努める等、環境への配慮に努めていることや個人情報保護・人権擁護・コンプライアンス遵守等に努めていた。	B
④総合評価	利用者や地域、各種団体等に対して、日頃から丁寧かつ親切に対応することで良好な関係づくりに努め、新たな制度導入等の貸館業務の円滑な遂行やコミュニティ活動の振興、引いては連帯感あふれるまちづくりの推進に寄与している。また、光熱費の契約見直しは、市費の削減につながる取り組みである。	B

2 外部専門家等の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者要望にも対応しながら利用者や地域等と良好な関係のもと会館運営を行い、利用率の当初目標（58.6%）は概ね達成しているが、地域コミュニティや地域住民へさらに密着した取り組みを行い、利用率の向上（60%程度）や使用料の増収に努めていただきたい。 ・市費の縮減努力とともに社会的責任・市の施策との整合等への取り組みについても、責任や整合性が十分に認められる。 ・自主事業においても、地域のネットワークを生かして、こどもから大人まで幅広く参加できる事業を展開したことは評価できる。
--

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）

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	引き続き、利用者や地域、各種団体等に対して、日頃からの良好な関係づくりに努め、その関係を生かしてコミュニティ活動の振興等を図り、連帯感あふれるまちづくりの推進に寄与しており、コミュニティ活動の拠点として適切な管理運営を行っていた。とりわけ、4月からスタートした使用料の還付制度にあたっては、利用者目線に立ち、丁寧な対応により業務を円滑に遂行していた。また、利用者から要望があった公衆無線LAN設置を試行する等、サービス向上の取り組みも行った。	B
②市費の縮減効果に対する評価	電気・ガスの契約の見直しを行うとともに、日常的に節電・節水等への取り組み、市費の大幅な縮減に努めていた。	A
③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価	節水・節電に努める等、環境への配慮に努めていることや個人情報保護・人権擁護・コンプライアンス遵守等に努め	A

	ていた。	
④総合評価	利用者や地域、各種団体等に対して、日頃から丁寧かつ親切に対応することで良好な関係づくりに努め、新たな制度導入等もある中で貸館業務を円滑に遂行し、さらには、こどもから大人まで幅広く参加できる自主事業も展開した。これはコミュニティ活動の振興、引いては連帯感あふれるまちづくりの推進に寄与しており、引き続き、地域コミュニティや地域住民と密着した取り組みを進めてほしい。また、光熱費の契約見直しは、市費の削減につながる取り組みである。今後も会館の適切な管理運営のもと、魅力ある自主事業の実施や会館・事業の宣伝も行いながら、新たな利用者獲得に努めていただきたい。	B

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、指名停止措置（平成 25 年 4 月から「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