

令和4年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪市立城東区民センター
施設所管課・担当	城東区役所市民協働課
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
業務の概要	コミュニティづくりに関する普及啓発・情報収集及び提供・各種行事の場の提供のための区民センター貸館運営業務、利用料徴収及び収納業務、施設総合管理業務
成果指標	利用率/利用者満足度
数値目標	80.0%以上/85.0%以上 ※年度単位で目標は設定していないため指定当初の目標を掲載
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4年4月1日～令和5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	80.6%	87%
年度実績	67.80%	94.2%
達成率	84.1%	108.3%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	110,092	83,581	26,511
稼働率	67.8%	56.8%	11.0%

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	24,073,000	26,679,258	0	
	計画	24,073,000	27,203,920		
利用料金収入	実績	14,439,230	12,037,020	3,793,230	稼働率の増による増
	計画	10,646,000	6,099,000		
その他収入 (自主事業収入)	実績	12,564,951	8,332,334	5,767,951	徹底した感染対策を施し計画を立案したことによる増
	計画	6,797,000	4,220,000		
合計	実績	51,077,181	47,048,612	9,561,181	
	計画	41,516,000	37,522,920		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	21,410,313	21,995,440	0	
	計画	21,410,313	21,068,454		
物件費	実績	16,301,853	9,779,993	1,291,166	全国的な光熱費高騰による増
	計画	15,010,687	12,875,453		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	12,996,916	12,616,253	8,456,916	徹底した感染対策を施し計画を立案したことによる増
	計画	4,540,000	8,332,334		
合計	実績	50,709,082	44,391,686	9,748,082	
	計画	40,961,000	42,276,241		

令和4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80.6%以上	84.1%	-	評価項目としての利用率の達成状況は、指定管理者募集時期の当初目標値との比較で判定している。当該当初目標値はコロナ禍を想定せず設定されたものである。令和4年度は令和5年1月末まで新型コロナウイルス感染防止のための利用制限がある状況下であり、年度の大部分について積極的に利用推進を行うことができない状況下であった。 こうした状況を踏まえると、利用率の目標が達成できなかったことは指定管理者の責めではないところである。このため、単純に達成率による評価を行うことは妥当でないとの判断から、評価を「-」とする。
利用者満足度85.0%以上	108.3%	B	・日常の運営について利用者から好評価を受けています。 また、感染症対策についても高い評価を受けています。

(2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
複数の会館を管理しているスケールメリットを活かし、他施設と合わせて設備点検を実施することで経費の節減に努めるなど取組んだ。 また、他区の区民センター責任者と定例会等を行い課題解決、広報活動、自主事業の企画などを共有し効率的な運営を図ってきた。	B	新型コロナウイルス感染拡大防止による利用制限が徐々に緩和され、従来の利用者が徐々に活動を再開し始めたため、昨年度に比べて稼働率が上がった。利用者用パンフレットを刷新し写真を多く取入れ料金や備品についても分かりやすく掲載するとともに、QRコードを取入れパンフレット以上の内容をサイト利用者へ提供できるようにした。

(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

指定管理者により令和4年11月と令和5年3月、アンケートでの満足度調査を実施した。設問項目としては(1)予約手続き(2)スタッフの対応(3)清掃(4)備品や設備(5)ホームページの分かりやすさ(6)感染症対策(7)総合満足度となっており、各項目においては概ね目標値としている85%を上回っている。(大変満足・満足をあわせて平均94%超)。目標値を下回っている項目は、(4)備品や設備(5)ホームページの分かりやすさとなっている。 また、ご意見箱を窓口に設置するとともに、利用者へヒアリングを行いサービスの向上に務めています。 自主事業終了時には、参加者に対しアンケートを実施し、様々な意見を得て次の事業の参考にしています。

6 外部専門家意見

・先行投資を行うなど中長期的な視点で施設運営を行っている点、コロナ対策及びエネルギーコスト高騰等に対する業務代行料の補填を受けずに市費の削減に努めている点は評価できる。見つかった改善点については、行政側と指定管理者双方で引き続き取り組んでいただきたい。 ・綺麗で充実した設備や、他地域からの高い利用ニーズを活かすためにも、市内一律ではなくホールの特長に合わせた料金設定ができるよう、引き続き所管部局と協議いただきたい。
--

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	・特記事項のとおり評価を行うことは、妥当ではないと考えるが、利用制限を受けた影響を加味すれば、概ね本市の定める水準に達していると評価できる。
市費の縮減	B	・特記事項欄に記載のとおり
管理運営の履行状況	B	・外部専門家意見のとおり良点が認められた一方で、特性を活かした運営についても指摘も受けており、令和5年度以降改善に取り組む。
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	・各項目の最終評価を踏まえ概ね本市の定める水準どおりの効果が得られたと評価する。