

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	81.0%	89.0%
年度実績	75.0%	94.2%
達成率	92.6%	105.8%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	255,416	110,092	145,324
稼働率	75.0%	67.8%	7.2%

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	24,073,000	24,073,000	0	
	計画	24,073,000	24,073,000		
利用料金収入	実績	16,026,970	14,439,230	4,984,970	稼働率の増による増
	計画	11,042,000	10,646,000		
その他収入 （自主事業収入）	実績	11,851,010	12,564,951	4,565,010	自主事業の計画立案による増
	計画	7,286,000	6,797,000		
合計	実績	51,950,980	51,077,181	9,549,980	
	計画	42,401,000	41,516,000		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	22,657,410	21,410,313	858,800	
	計画	21,798,610	21,410,313		
物件費	実績	15,167,232	16,301,853	-59,158	施設管理費の減
	計画	15,226,390	15,010,687		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	12,066,050	12,996,916	7,246,050	自主事業の計画立案による増
	計画	4,820,000	4,540,000		
合計	実績	49,890,692	50,709,082	8,045,692	
	計画	41,845,000	40,961,000		

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81.0%以上	92.6%	B	コロナ禍の影響があった中で目標を達成した。
利用者満足度89.0%以上	105.8%	B	日常の運営について、利用者から高評価を受けている。

（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
・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。 ・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。 ・城東区役所が実施する広告事業に応募し、本市に広告料金を収めた。 ・令和5年度指定管理業務の利益によって、本市に利益配分を行った。	A	・全国的な物価高騰となったが、業務代行料の追加対応を行っていない。 ・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、施設利用に関する相談に応じることや自主事業をとおして活用事例を示したことで、稼働率増加につながった。

（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6年2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)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89%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る。 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る。

6 外部専門家意見

・館の設置目的の実践として、新型コロナウイルス感染拡大で中止・縮小していた地域活動の状況を区と共有し、利用相談に応じたことや自主事業において地域活動団体等と協働することで、指定管理者が中間支援的な役割を担っている。 ・適切に館運営を行い、市費の縮減に係る取組を行っている。 ・利用者数が前年度から倍以上となっている中で、自主事業が赤字となっており、利用者数増と収入増を繋げられていない。前年比を見ても、引き続き自主事業の収支の改善をしていくこと。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	概ね市の定める水準に達していると評価できる。
市費の縮減	A	特記事項に記載のとおり。
管理運営の履行状況	B+	外部専門家の意見のとおり、良点が認められた。収支に関しての指摘事項もあるため、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+	