

## 令和元年度 指定管理者年度評価シート

### 1 基本情報

施設名称	大阪市立東三国センター
施設所管課・担当	環境局環境管理部環境管理課（環境規制）（担当：福本・佐保・井上）
条例上の設置目的	飛行場周辺における航空機騒音による障害の緩和を目的とする。
業務の概要	共同利用施設条例及び関係法令に基づき、大阪市立東三国センターの管理運営業務を行う。
成果指標	利用者数 / 利用者満足度
数値目標	前年度の利用者数を下回らないこと / 80%以上
指定管理者名	東三国センター管理運営委員会
指定期間	平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日
評価対象期間	平成31年4月1日 ～ 令和2年3月31日

### 2 管理運営の成果・実績

成果指標	利用者数	利用者満足度
数値目標	前年度以上	80%以上
年度実績	11214人	68.2%
達成率	85.9%	85.3%

#### 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	11214人	13054人	-1840人
稼働率	7.3%	7.9%	-0.6%

### 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	1,867,416	1,835,725	0	
	計画	1,867,416	1,835,725		
利用料金収入	実績	-	-	-	
	計画	-	-		
その他収入 (自主事業収入)	実績	-	-	-	
	計画	-	-		
合計	実績	1,867,416	1,835,725	0	
	計画	1,867,416	1,835,725		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	1,218,334	1,156,145	79,929	
	計画	1,138,405	1,170,096		
物件費	実績	649,082	679,580	-79,929	
	計画	729,011	665,629		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	0	0	0	
	計画	0	0		
合計	実績	1,867,416	1,835,725	0	
	計画	1,867,416	1,835,725		

## 令和元年度 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
利用者数	85.9%	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年2月29日～3月31日の期間は休館しており、前年度4月～2月の利用者数と比較した達成率は94.6%であるため、休館期間を考慮しB評価とする。
利用者満足度	85.3%	C	アンケートによる満足度調査において、「満足・どちらかといえば満足」と答えた方の割合

#### （2）市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
大阪市からの業務代行料の範囲内で管理運営を行った。	B	

#### （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

アンケート調査（満足度、予約方法、施設清掃、管理人の対応等）を行ったところ、施設利用者88人より回答を得た。「満足・どちらかといえば満足・普通・どちらかといえば不満・不満」の5段階評価のうち、「満足・どちらかといえば満足・普通」と答えた方の割合は全項目において100%を達成しており、施設使用者から大きな苦情・要望もなく、適切に管理運営が行われている。
--

### 6 外部専門家意見

指定管理者は、概ね協定で定める水準の管理運営を行っており、所管所属による一次評価は妥当と考える。しかしながら、利用者満足度の向上のため、より多くの利用者の声を聴取し、利用傾向やアンケートを分析したうえで、快適かつ利用しやすく、魅力的な施設となるよう、また、質の高い管理運営が行えるよう努め、サービスの向上に取り組まれない。
---

### 7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	概ね協定で求める成果を収めているが、利用者の声を聴取・反映しながら、満足度の向上に努められたい。
市費の縮減	B	業務代行料の範囲内で管理運営が行われている。
管理運営の履行状況		
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	概ね協定で定める水準の管理運営が行われている。
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	概ね協定で定める水準の管理運営が行われている。