

## 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	大阪市立西中島センター
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、大阪市立西中島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	西中島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	6776人	46.7%
達成率	80.7%	58.4%

#### 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	6776人	8402人	-1626人
稼働率	7.2%	8.0%	-0.8%

### 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	1,776,490	1,750,067	0	
	計画	1,776,490	1,750,067		
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	1,776,490	1,750,067	0	
	計画	1,776,490	1,750,067		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	928,012	948,461	-137,768	
	計画	1,065,780	1,039,357		
物件費	実績	848,478	801,606	137,768	
	計画	710,710	710,710		
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	1,776,490	1,750,067	0	
	計画	1,776,490	1,750,067		

## 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	80.7%	C	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87.3%である。
利用者満足度	58.4%	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
施設の設定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75人より回答を得た。施設使用者からの苦情・要望に係る報告はないものの、「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、「どちらかといえば不満・不満」と答えた方の割合が満足度及び予約方法に係る項目において10%以上となっており、施設利用者のニーズをしっかりとくみ取りとれるような手法を考えられたい。

### 6 外部専門家意見

利用者満足度が低く、利用人数も減少しているが、それに対する取り組みが不十分である。指定管理者として何が問題であるか、課題解決意識を持ち、利用者聞き取り調査を行うなど、しっかりと原因を分析するとともに、新規利用者層の開拓等にも取り組み、満足度及び利用者数の向上に取り組まれたい。次年度の報告には具体的な取り組みが記載されることを期待する。なお、収支計画については前年度までの実績を考慮し計画すること。

### 7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	C	成果指標が達成されていないため、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		
施設の設定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。