

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	大阪市立北区民センター・大阪市立大淀コミュニティセンター
施設所管課・担当	北区役所地域課（地域支援担当）
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、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ことを目的とする。
業務の概要	・貸館運営業務 ・施設総合管理業務（各種設備機器点検業務） ・地域のコミュニティ振興に寄与する事業
成果指標	利用率 / 利用者満足度
数値目標	北区民センター 86.7%以上、大淀コミュニティセンター76.7%以上 / 共通91%以上
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（5年間）
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日

2-1 北区民センター管理運営の成果・実績

成果指標	利用率	利用者満足度
数値目標	86.7%	91.0%
年度実績	87.1%	88.8%
達成率	100.5%	97.6%

北区民センター利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	129,604	121,906	7,698
稼働率	87.1%	82.1%	5.0%

2-2 大淀コミュニティセンター管理運営の成果・実績

成果指標	利用率	利用者満足度
数値目標	76.7%	91.0%
年度実績	67.0%	88.1%
達成率	87.2%	96.8%

大淀コミュニティセンター利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	99,963	92,435	7,528
稼働率	67.0%	63.0%	4.0%

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	46,682,630	42,344,221	3,868,310	電気及びガス等エネルギーコストの高騰による補填及び施設修繕
	計画	42,814,320	37,882,320		
利用料金収入	実績	34,484,520	34,432,520	2,304,520	施設HPや施設での情報の提供による利用率回復に向けた取り組み
	計画	32,180,000	32,090,000		
その他収入 (自主事業収入)	実績	6,247,460	6,002,050	-9,940	(自主事業収入：5,936,100)
	計画	6,257,400	6,368,500		
合計	実績	87,414,610	82,778,791	6,162,890	
	計画	81,251,720	76,340,820		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	39,959,292	37,507,808	1,233,650	・賃金等人件費のベースアップ
	計画	38,725,642	37,218,376		
物件費	実績	40,648,120	37,942,149	4,058,232	・電気及びガス等エネルギーコストの高騰による光熱費等の増加 ・物価等高騰による増加
	計画	36,589,888	32,554,654		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	6,807,198	7,328,834	871,008	・物価高騰等による増加 ・自主事業の充実 (自主事業支出：4,217,166)
	計画	5,936,190	6,567,790		
合計	実績	87,414,610	82,778,791	6,162,890	
	計画	81,251,720	76,340,820		

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 ※上段が北区民センター、下段が大淀コミュニティセンター

評価項目	達成率※	評価	特記事項
利用率	86.7%	100.5%	B
	76.7%	87.2%	
利用者満足度	91.0%	97.6%	B
	91.0%	96.8%	

(2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
<ul style="list-style-type: none"> ・大淀コミュニティセンターの電気契約の見直しによる削減 ・2館一括契約による委託料、電話料金、施設保険料等削減 ・指名競争入札実施による委託料削減 ・コピーの両面印刷、ミスコピーの裏面印刷による事務費削減、消耗品の一括購入の徹底 ・節電や備品の取り扱いなど、利用者への協力要請 ・段階的なLED化による電気使用量、交換頻度低減 ・自主事業収入による業務代行料縮減 	B	・蛍光灯の生産終了を見据えた段階的なLED化による計画的な経費縮減。

(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	<ul style="list-style-type: none"> ・貸館業務について、利用者へ丁寧な案内を行い、条例、規則に基づく実施とともに、公開抽選等、平等利用の確保を図っていた。 ・Web予約に関して、不得手な利用者に対して丁寧な説明と入力補助を行っていた。 ・可動式間仕切の更新で、安全かつ防音等の機能を高め、また、段階的なLED化により明るく快適な施設となるよう改善していた。 ・施設利用時の物品販売についての標準ルール化に関して、丁寧な説明を行うなど利用者への理解を得る対応に努めていた。 ・館内の消毒清掃、通風換気を徹底するなど、感染防止策を講じた運営を行っていた。
事業計画の実施状況	A	<ul style="list-style-type: none"> ・貸館業務、施設管理業務について概ね当初計画のとおり実施していた。 ・ご意見箱やアンケートにより利用者からの意見等を反映するよう努め、信頼性の高い運営を行っていた。 ・コミュニティ活性化に資する目的事業については、キタのまちのニューズレターの発行配付や落語と絵本のアンユアールの開催等、様々な事業と連携することで各取り組みを魅力的かつ効果的に実施するとともに施設の認知度向上を図っていた。
施設の有効利用	A	<ul style="list-style-type: none"> ・北図書館、天満天神繁昌亭、大学等教育機関、天神橋筋商店会などの周辺地域団体等と連携、協力を得て子どもたちの交流の場づくり、地域の担い手育成の講座やコミュニティ活性化のための目的事業を計画どおり実施し、施設の有効利用に努めていた。 ・他施設情報を掲載している「施設横断パンフレット」を作成し利用者の利便性向上と他施設との連携に努めた。
社会的責任・市の施策との整合性	B	<ul style="list-style-type: none"> ・条例の設置目的を踏まえ、区民の交流拠点として、子育て支援事業、地域の担い手発掘・育成事業、生涯学習事業、コミュニティ活性化事業を実施していた。 ・障がい者雇用率5.46%と法定雇用率2.3%を上回っていた。 ・ユニバーサルマナーや人権意識啓発の研修を実施し、職員の意識向上に取り組んでいた。

令和5年度 指定管理者年度評価シート

5 利用者ニーズ・満足度等

令和5年9月・令和6年2月に利用者アンケートを実施。回答数：北区民センター計200件、大淀コミュニティセンター200件

【北区民センター】

○利用に関する満足度

・予約手続きについて	大変満足40.5%	満足56.5%	不満2.0%	大変不満0.0%	未回答1.0%
・スタッフ対応について	大変満足47.0%	満足53.0%	不満0.0%	大変不満0.0%	未回答0.0%
・清掃について	大変満足28.0%	満足55.5%	不満4.0%	大変不満0.5%	未回答12.0%
・設備・備品について	大変満足23.0%	満足53.5%	不満5.5%	大変不満0.0%	未回答18.0%
・HPの分かりやすさ	大変満足23.0%	満足56.0%	不満3.5%	大変不満0.0%	未回答17.5%
・総合満足度	大変満足34.0%	満足63.0%	不満0.0%	大変不満0.0%	未回答3.0%

○この施設をどのように知りましたか

前から知っていた	23.8%
友人知人から聞いた	15.5%
当施設HPで知った	14.6%
他のHP、SNS等で知った	1.9%
広報やチラシで知った	1.5%
その他	0.5%

○なぜこの施設を利用しようと考えましたか

便利な場所にある	41.7%
利用料金が安い	31.2%
部屋や備え付け備品が良い	2.8%
その他	0.8%

【大淀コミュニティセンター】

○利用に関する満足度

・予約手続きについて	大変満足43.5%	満足47.5%	不満0.5%	大変不満0.0%	未回答8.5%
・スタッフ対応について	大変満足50.5%	満足46.0%	不満1.0%	大変不満0.0%	未回答2.5%
・清掃について	大変満足38.0%	満足56.0%	不満5.0%	大変不満0.0%	未回答1.0%
・設備・備品について	大変満足31.5%	満足50.0%	不満2.0%	大変不満0.0%	未回答16.5%
・HPの分かりやすさ	大変満足23.0%	満足55.0%	不満0.5%	大変不満0.0%	未回答21.5%
・総合満足度	大変満足30.5%	満足57.0%	不満0.0%	大変不満0.0%	未回答12.5%

○この施設をどのように知りましたか

前から知っていた	17.5%
友人知人から聞いた	14.0%
当施設HPで知った	12.5%
他のHP、SNS等で知った	1.5%
広報やチラシで知った	0.5%
その他	1.5%

○なぜこの施設を利用しようと考えましたか

便利な場所にある	30.0%
利用料金が安い	26.5%
部屋や備え付け備品が良い	4.0%
その他	6.0%

【自由意見及び対応について】

※アンケート結果及び意見を受けた指定管理者対応は、各施設内に掲出済み。

※基幹的な施設・機器等に対する利用者からの意見は、応急修理の対応のほか、区役所と協議し、区役所で整備計画を作成済み。

6 外部専門家意見

- ・各種事業については、大型イベント実施、多様な組織や各種地域団体等との連携した取組みなど区の特性を活かし展開していることは評価できる。
- ・和室の利用率向上のため、目的事業のニュースレターで情報発信している点は評価できる。
- ・利用者満足度の調査において、アンケート対象者を代表者と一般参加者に分けるなど結果の違いや特徴を分析すると、より効果的な事業改善・設備改善など、優先して対応すべき項目が絞れるよう今後対応されたい。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	利用率については、2館で概ね達成したが、利用者満足度については工夫が必要である。
市費の縮減	B	
管理運営の履行状況	B+	事業の実施や施設の有効活用について、区の特性を活かし展開していることは評価できる。
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	北区民センターでは利用率が目標以上であり、大淀コミュニティセンターも前年度から上昇しているが、利用者満足度に改善の余地がある。