

令和3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 86.0%以上、大淀コミュニティセンター76.0%以上 / 共通90%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3年4月1日～令和4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	86.0%	90.0%
年度実績	68.0%	93.0%
達成率	79.1%	103.3%

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	101,151	69,566	31,585
稼働率	68%	63.5%	4.5%

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	76.0%	90.0%
年度実績	60.8%	89.2%
達成率	80.0%	99.1%

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	66,153	34,592	31,561
稼働率	60.8%	49.8%	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	45,089,789	64,772,652	-2,317,531	・光熱水費の精算 ・新型コロナウイルス感染症拡大による臨時休館にかかる減収補填
	計画	47,407,320	67,263,897		
利用料金収入	実績	23,397,480	—	1,635,480	新型コロナウイルス感染症拡大による臨時休館や利用率低下があったが、北区民センターがワクチン接種会場に指定されたため増加
	計画	21,762,000	—		
その他収入 (自主事業収入)	実績	4,372,845	2,938,400	-1,015,155	新型コロナウイルス感染症拡大による自粛や自主事業縮小に伴う収入減
	計画	5,388,000	5,174,400		
合計	実績	72,860,114	67,711,052	-1,697,206	
	計画	74,557,320	72,438,297		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	39,238,007	39,204,873	3,391,694	・新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館及び供用時間短縮に伴う利用者への案内、還付受付対応 ・使用料5割減免措置にかかる還付受付等対応 ・ワクチン接種会場に伴う利用者へのキャンセル要請、還付受付等対応 ・施設消毒、通風換気等への対応 ・新システム移行に伴う事務手続きの増加
	計画	35,846,313	35,888,022		
物件費	実績	27,878,089	25,567,779	-4,693,378	新型コロナウイルス感染症拡大による臨時休館及び供用時間変更等に伴う光熱水費の減
	計画	32,571,467	32,475,875		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	5,744,018	1,741,337	-395,522	・新型コロナウイルス感染症拡大による自主事業縮小に伴う支出減 ・臨時休館による還付金
	計画	6,139,540	4,074,400		
合計	実績	72,860,114	66,513,989	-1,697,206	
	計画	74,557,320	72,438,297		

令和3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	86.0%	B	新型コロナウイルス感染症における大阪府からの臨時休館、施設の使用制限等に伴う利用率低下の補正評価
	76.0%		
利用者満足度	90.0%	B	新型コロナウイルス拡大防止策を含めた施設運営に対する評価
	90.0%		

(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・ガス契約の見直し、光熱水費の削減 ・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 	B	<ul style="list-style-type: none"> ・北区民センターについては、区役所と併設されているため電気・ガス契約の変更が困難である。

(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。 ・日常的な点検により施設・設備の適切な維持管理を実現していた。 ・新型コロナウイルス感染症における大阪府からの臨時休館、供用時間の変更、施設の使用制限等の要請事項を遵守し、適切な運営を行っていた。 ・今年度から導入された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。 ・利用者に対する施設利用自粛の要請に伴う予約の取消、使用料還付の受付等、利用者への負担を軽減できるよう配慮した対応に努めていた。 ・本市の使用料減免措置において、受付手続きについて利用者への案内等、適切に対応していた。 ・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	B	<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。 ・アンケートにより、利用者からの意見等を運営に反映するよう努めるとともに、北区民センター満足度93.0%、大淀コミュニティセンター満足度89.2%とコロナ禍における感染防止策を含めて、信頼性の高い運営を行っていた。 ・自主事業においては、コロナ禍のなか音楽会のオンライン開催や日程、場所変更などの工夫で実施しており、今年度からのマンション等のコミュニティ活性化に資する目的事業については、密にならないような工夫などで4事業を計画どおり実施していた。
施設の有効利用	B	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、自主事業の縮小を余儀なくされる中、区役所と連携しながら、必要な対策を講じ、北図書館やNPO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可能な範囲で実施し、施設の有効利用に努めていた。
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2.33%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。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止をはじめ、ワクチン接種会場指定のため、大阪府・大阪市からの臨時休館、供用時間の短縮、施設の使用制限、利用者へのキャンセル依頼等、様々な要請事項を遵守していた。また、施設利用者に対する感染防止策徹底への協力や理解を求めるなど、感染拡大防止と社会・経済活動の維持両立に努める運営を心がけていた。

令和3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3年9月・令和4年3月に利用者アンケートを実施。回答数：北区民センター計137件、大淀コミュニティセンター218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36.3%	満足63.2%	不満0.5%	大変不満0.0%	未回答0.0%
・スタッフ対応について	大変満足50.4%	満足49.6%	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41.8%	満足57.7%	不満0.5%	大変不満0.0%	未回答0.0%
・設備・備品について	大変満足26.1%	満足35.6%	不満1.0%	大変不満0.0%	未回答37.3%
・コロナ拡大防止策	大変満足31.4%	満足67.2%	不満1.4%	大変不満0.0%	未回答0.0%
・総合満足度	大変満足46.6%	満足51.9%	不満0.5%	大変不満0.0%	未回答1.0%

○この施設をどのように知りましたか

前から知っていた	49.7%
友人知人から聞いた	19.6%
インターネットで知った	14.7%
広報やチラシで知った	2.1%
その他	13.9%

○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	81.8%
利用料金が安い	2.8%
部屋や備え付け備品が良い	2.2%
その他	13.2%

【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25.8%	満足61.0%	不満3.7%	大変不満0.0%	未回答9.5%
・スタッフ対応について	大変満足28.1%	満足64.1%	不満1.0%	大変不満0.0%	未回答6.8%
・清掃について	大変満足27.3%	満足64.8%	不満7.4%	大変不満0.5%	未回答0.0%
・設備・備品について	大変満足18.8%	満足51.2%	不満5.5%	大変不満1.9%	未回答22.6%
・コロナ拡大防止策	大変満足19.8%	満足74.8%	不満2.2%	大変不満0.0%	未回答3.2%
・総合満足度	大変満足22.9%	満足74.0%	不満1.8%	大変不満0.0%	未回答1.3%

○この施設をどのように知りましたか

前から知っていた	46.4%
友人知人から聞いた	28.1%
インターネットで知った	15.7%
広報やチラシで知った	1.1%
その他	8.7%

○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	58.4%
利用料金が安い	24.4%
部屋や備え付け備品が良い	9.7%
その他	7.5%

【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

- ・コロナ禍における貸館運営や施設管理業務に合わせて、地域のコミュニティ振興に寄与する事業及び自主事業について、ニュースレターによるコミュニティ啓発、座席配置への配慮や検温等の対策したイベント開催、YouTubeやZoomを使ったオンライン音楽祭など、概ね計画のとおり実施し、「withコロナ」への環境変化にしっかり対応しながら取り組んでいる。
- ・地域のコミュニティ振興の事業に関して、単独の企画でありながらも、様々な事業と結び付け、コミュニティを魅力的に発信するなど完成度が非常に高い。
- ・利用者満足度について、目標値が非常に高い設定のため目立たないが評価に値する。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館及びワクチン接種会場とするなどの運営を余儀なくされる中、利用者からの満足度が高いことは評価できる。
市費の縮減	B	-
管理運営の履行状況	B+	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の「落語とアート」は独自性があり、ニュースレターも完成度が高く評価できる。 ・1つの事業を複合的に構成していて、ご登壇頂いた方に執筆していただきニュースレターにつなげているところも、無駄なく活用されていて評価できる。 ・ネット予約など不得手の利用者に対して、入力補助等を実施しており評価できる。
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	ウェブ予約導入に伴う入力補助など、利用者への配慮や地域のコミュニティ振興に寄与する事業、自主事業実施により、高い利用者満足度を維持するなど施設の安定的な運営につなげている。