

令和6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<br>・施設総合管理業務（各種設備機器点検業務）<br>・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 86.9%以上、大淀コミュニティセンター77.0%以上／共通91.5%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6年4月1日～令和7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 | 86.9%  | 91.5%  |
| 年度実績 | 88.4%  | 96.8%  |
| 達成率  | 101.7% | 105.8% |

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 | 133,774 | 129,604 | 4,170 |
| 稼働率  | 88.4%   | 87.1%   | 1.3%  |

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 | 77.0% | 91.5%  |
| 年度実績 | 70.4% | 96.9%  |
| 達成率  | 91.4% | 105.9% |

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 | 99,634 | 99,963 | -329 |
| 稼働率  | 70.4%  | 67.0%  | 3.4% |

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 | 45,647,678 | 46,682,630 | 6,677,378 | 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 | 38,970,300 | 42,814,320 |           |                                |
| 利用料金収入            | 実績 | 34,140,530 | 34,484,520 | 1,890,530 | 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 | 32,250,000 | 32,180,000 |           |                                |
| その他収入<br>（自主事業収入） | 実績 | 6,653,570  | 6,247,460  | 231,670   | （自主事業収入：6,398,400円）            |
|                   | 計画 | 6,421,900  | 6,257,400  |           |                                |
| 合計                | 実績 | 86,441,778 | 87,414,610 | 8,799,578 |                                |
|                   | 計画 | 77,642,200 | 81,251,720 |           |                                |

令和6年度 指定管理者年度評価シート

| 支出                 |    | 当年度        | 前年度        | 差異(実績-計画) | 主な要因                                           |
|--------------------|----|------------|------------|-----------|------------------------------------------------|
| 人件費                | 実績 | 41,557,699 | 39,959,292 | 2,364,760 | ・賃金等人件費のベースアップ                                 |
|                    | 計画 | 39,192,939 | 38,725,642 |           |                                                |
| 物件費                | 実績 | 37,933,161 | 40,648,120 | 5,121,745 | ・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<br>・物価等高騰による増加   |
|                    | 計画 | 32,811,416 | 36,589,888 |           |                                                |
| その他事業費<br>(自主事業支出) | 実績 | 6,950,918  | 6,807,198  | 1,313,073 | ・物価高騰等による増加<br>・自主事業の充実<br>(自主事業支出：4,375,602円) |
|                    | 計画 | 5,637,845  | 5,936,190  |           |                                                |
| 合計                 | 実績 | 86,441,778 | 87,414,610 | 8,799,578 |                                                |
|                    | 計画 | 77,642,200 | 81,251,720 |           |                                                |

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    | 86.9% | 101.7% | B  |      |
|        | 77.0% | 91.4%  |    |      |
| 利用者満足度 | 91.5% | 105.8% | B  |      |
|        | 91.5% | 105.9% |    |      |

(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<br>・2館一括契約による委託料、電話料金、施設保険料等の削減<br>・指名競争入札実施による委託料削減<br>・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<br>・節電や備品の取扱いなど、利用者への協力要請<br>・段階的なLED化による電気使用料、交換頻度低減<br>・自主事業収入による業務代行料縮減 | B  | ・段階的なLED化による計画的な経費削減 |

## 令和6年度 指定管理者年度評価シート

## (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"> <li>・貸館業務について、利用者へ丁寧な案内を行い、条令、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。</li> <li>・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。</li> <li>・施設利用時の物品販売についての標準ルールに関して、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。</li> <li>・館内の消毒清掃、通気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。</li> </ul>                                                                |
| 事業計画の実施状況           | B  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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に努め、信頼性の高い運営を行っていた。</li> <li>・前年度評価を踏まえてアンケート内容を一部変更し、施設利用者だけでなくイベント主催者にもアンケートを実施していた。</li> <li>・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スレター」の発行配布や「落語と絵本のアニヴァーレ」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。</li> </ul> |
| 施設の有効利用             | B  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・天満天神繁昌亭、大学等教育機関などの周辺地域団体等と連携、協力を得てこ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。</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |
| 社会的責任・市の施策との整合性     | B  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>                                                                                                                                                                   |

## 5 利用者ニーズ・満足度等

令和6年9月・令和7年2月に利用者アンケートを実施。

前年度の運営に対する評価を踏まえ、2回目のアンケートでは利用者だけでなく、イベント主催者側に対してもアンケートを実施した。

## 【北区民センター】

## ○利用に関する満足度（利用者）

|             |           |         |        |          |
|-------------|-----------|---------|--------|----------|
| ・スタッフ対応について | 大変満足42.8% | 満足55.6% | 不満1.6% | 大変不満0.0% |
| ・清掃について     | 大変満足27.6% | 満足66.7% | 不満4.7% | 大変不満1.0% |
| ・設備・備品について  | 大変満足26.9% | 満足69.2% | 不満3.2% | 大変不満0.7% |
| ・総合満足度      | 大変満足28.5% | 満足70.0% | 不満1.5% | 大変不満0.0% |

## ○利用に関する満足度（主催者）

|             |           |         |        |          |
|-------------|-----------|---------|--------|----------|
| ・スタッフ対応について | 大変満足50.0% | 満足48.5% | 不満1.5% | 大変不満0.0% |
| ・清掃について     | 大変満足42.6% | 満足51.5% | 不満4.4% | 大変不満1.5% |
| ・設備・備品について  | 大変満足35.7% | 満足64.3% | 不満0.0% | 大変不満0.0% |
| ・総合満足度      | 大変満足39.7% | 満足58.7% | 不満1.6% | 大変不満0.0% |

## ○住まいに関する調べ（利用者）

|          |       |
|----------|-------|
| ・大阪市北区在住 | 18.4% |
| ・大阪市内    | 35.7% |
| ・それ以外    | 45.9% |

## ○住まいに関する調べ（主催者）

|          |       |
|----------|-------|
| ・大阪市北区在住 | 14.7% |
| ・大阪市内    | 39.7% |
| ・それ以外    | 45.6% |

## ○この施設をどのように知りましたか（利用者）

|            |       |
|------------|-------|
| 前から知っていた   | 37.0% |
| 友人知人から聞いた  | 26.7% |
| 当施設HPで知った  | 23.3% |
| 広報やチラシで知った | 4.1%  |
| 他のHPで知った   | 3.4%  |
| その他        | 5.5%  |

## ○この施設をどのように知りましたか（主催者）

|           |       |
|-----------|-------|
| 前から知っていた  | 48.2% |
| 友人知人から聞いた | 25.9% |
| 当施設HPで知った | 18.5% |
| 他のHPで知った  | 7.4%  |

## ○なぜこの施設を利用しようと考えましたか（利用者）

|              |       |
|--------------|-------|
| 便利な場所にある     | 65.0% |
| 利用料金が安い      | 30.0% |
| 部屋や備え付け備品が良い | 4.0%  |
| その他          | 1.0%  |

## ○なぜこの施設を利用しようと考えましたか（主催者）

|          |       |
|----------|-------|
| 便利な場所にある | 96.8% |
| 利用料金が安い  | 3.2%  |

【大淀コミュニティセンター】

○利用に関する満足度（利用者）

|             |           |         |        |          |
|-------------|-----------|---------|--------|----------|
| ・スタッフ対応について | 大変満足48.3% | 満足50.4% | 不満1.3% | 大変不満0.0% |
| ・清掃について     | 大変満足39.8% | 満足55.2% | 不満4.2% | 大変不満0.8% |
| ・設備・備品について  | 大変満足38.2% | 満足57.3% | 不満4.1% | 大変不満0.4% |
| ・総合満足度      | 大変満足39.5% | 満足58.8% | 不満1.7% | 大変不満0.0% |

○利用に関する満足度（主催者）

|             |           |         |         |          |
|-------------|-----------|---------|---------|----------|
| ・スタッフ対応について | 大変満足63.8% | 満足34.8% | 不満1.4%  | 大変不満0.0% |
| ・清掃について     | 大変満足55.7% | 満足34.3% | 不満10.0% | 大変不満0.0% |
| ・設備・備品について  | 大変満足50.8% | 満足49.2% | 不満0.0%  | 大変不満0.0% |
| ・総合満足度      | 大変満足58.0% | 満足39.1% | 不満2.9%  | 大変不満0.0% |

○住まいに関する調べ（利用者）

|          |       |
|----------|-------|
| ・大阪市北区在住 | 16.3% |
| ・大阪市内    | 36.3% |
| ・それ以外    | 47.4% |

○住まいに関する調べ（主催者）

|          |       |
|----------|-------|
| ・大阪市北区在住 | 22.8% |
| ・大阪市内    | 38.6% |
| ・それ以外    | 38.6% |

○この施設をどのように知りましたか（利用者）

|            |       |
|------------|-------|
| 友人知人から聞いた  | 37.6% |
| 前から知っていた   | 28.0% |
| 当施設HPで知った  | 24.0% |
| 他のHPで知った   | 4.0%  |
| 区内の掲示板で知った | 3.2%  |
| 広報やチラシで知った | 0.8%  |
| SNSで知った    | 0.8%  |
| その他        | 1.6%  |

○この施設をどのように知りましたか（主催者）

|           |       |
|-----------|-------|
| 当施設HPで知った | 40.0% |
| 友人知人から聞いた | 20.0% |
| 他のHPで知った  | 20.0% |
| その他       | 20.0% |

○なぜこの施設を利用しようと考えましたか（利用者）

|              |       |
|--------------|-------|
| 便利な場所にある     | 46.3% |
| 利用料金が安い      | 42.2% |
| 部屋や備え付け備品が良い | 6.1%  |
| その他          | 5.4%  |

○なぜこの施設を利用しようと考えましたか（主催者）

|          |       |
|----------|-------|
| 利用料金が安い  | 66.7% |
| 便利な場所にある | 33.3% |

【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。

令和6年度 指定管理者年度評価シート

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など区の特性を活かし、展開していることは評価できる。   |
| ・SNSのさらなる活用に向け、例年作成しているニュースレターなどの紙媒体のみならず、SNSでの発信も今後検討されたい。           |
| ・利用者満足度アンケートでは、清掃部分に改善の余地があることが見受けられるため、汚れが目立つ部分は重点的に清掃し対応するなど対応されたい。 |

7 最終評価

| 評価項目                | 評価 | 所見                                                                             |
|---------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------|
| 成果指標の達成             | B  | 両館ともに利用率は高い水準を保っているものの、両館を比較すると、大淀コミュニティセンターは利用率が低いことから、引き続き北区民センターと連携し対応されたい。 |
| 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が、SNSの積極的な活用についても今後検討されたい。             |
| 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  | 北区民センター及び大淀コミュニティセンターはいずれも利用率が前年度から上昇している。今後も両館にて連携しながら運営されたい。                 |