

令和4年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪市立此花区民ホール
施設所管課・担当	此花区役所 まちづくり推進課（まちづくり推進）
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及び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。（区役所附設会館条例第2条第1項）
業務の概要	(1) 貸館運営業務 ア 年間（事業）計画策定 イ 施設利用申込の手続き、利用方法諸手続きの説明 ウ 予約・申込受付業務 エ 使用許可の認定並びに使用許可書交付業務 オ 利用料金の収受、還付、減免 カ 諸設備、機器、設備、備品等の管理、貸出、点検立会い、補修指示業務等 (2) 施設総合管理業務 (3) 地域のコミュニティ振興に寄与する事業
成果指標	施設利用率／利用者満足度（年度ごとに利用率及び満足度の維持向上に努めること）
数値目標	70%以上／80%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
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

2 管理運営の成果・実績

成果指標	施設利用率	利用者満足度
数値目標	70.0%	80.0%
年度実績	64.4%	95.0%
達成率	92.0%	118.8%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	52,169	40,578	11,591
稼働率	64.4%	55.4%	9.0%

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	24,127,446	25,544,000	1,392,446	新型コロナウイルス感染防止対策、エネルギーコスト高騰に伴う補填
	計画	22,735,000	25,544,000		
利用料金収入	実績	6,524,640	4,505,400	-1,207,360	新型コロナウイルス感染拡大防止、床改修工事に伴う利用制限による収入減
	計画	7,732,000	5,270,000		
その他収入 (自主事業収入)	実績	1,863,100	1,399,730	-723,900	新型コロナウイルス感染拡大防止による自主事業の中止による収入減
	計画	2,587,000	2,144,000		
合計	実績	32,515,186	31,449,130	-538,814	
	計画	33,054,000	32,958,000		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	18,843,792	18,225,112	1,466,040	新型コロナウイルス感染防止対策にかかる支出増
	計画	17,377,752	16,750,662		
物件費	実績	11,838,053	11,057,037	-1,651,195	新型コロナウイルス感染拡大に伴う舞台装置導入の中止による支出減
	計画	13,489,248	14,063,338		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	1,867,843	1,327,736	-264,157	新型コロナウイルス感染拡大防止による自主事業の中止による支出減
	計画	2,132,000	2,132,000		
合計	実績	32,549,688	30,609,885	-449,312	
	計画	32,999,000	32,946,000		

令和4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
利用率70%以上	92.0%	A	新型コロナウイルス感染症における施設の利用制限等を考慮した。
利用者満足度80%以上	118.8%	A	

(2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
電力自由化に伴う契約先の等の見直しや、節電対策を実施しており、光熱水費の縮減に努めている。	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	自主事業や減免団体等による利用調整を図り、平等利用の確保に配慮した管理運営がされている。
事業計画の実施状況	A	自主事業等において新型コロナウイルス感染症の影響により実施できないものがあったが、開催できた事業においては例年を上回る参加もあった。 また、施設利用方法や催事等について、定期的な発信方法の見直しを行いながら速やかな情報発信を心掛けている。特に新型コロナウイルス感染症関係においては迅速できめ細やかな情報発信を徹底しているほか、アンケート調査を実施し、利用者からの意見等に対し迅速な対応及び対応結果のホームページ公表を行っており評価できる。
施設の有効利用	A	自主事業において、青少年指導員や此花図書館と共催事業、3部制で実施した成人式では事業協力を行っており、コミュニティ醸成に大きく寄与する事業が実施されている。
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

調査方法：施設利用者に対するアンケート調査 回答者数：104団体 質問項目：①予約手続きの満足度 ②スタッフ対応の満足度 ③清掃状況への満足度 ④備品や設備への満足度 実施した調査において、スタッフ対応の満足度97%、清掃状況への満足度99%となっており、無回答を除けば①～③の満足度は100%であることから、CSの維持向上に向けた取り組みが高く評価できる。加えて、アンケート調査における利用者からの意見等に迅速に対応できており、対応結果についてもホームページで公表されており評価できる。 また新規利用者（36団体）に対しても同様の調査を実施し、全ての団体がスタッフ対応、清掃状況について大変満足または満足と回答している。その背景として、WEBで新規に予約を取られた利用者の方へ利用前に電話にて不明点や簡単な案内を行っていることがあり、利用者満足度の向上に取り組んでいる点で評価できる。今後も新規利用者の獲得、満足度の向上により更なるCSの向上と利用者の増加が期待できる。
--

6 外部専門家意見

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度の目標設定値について、過去実績を参考にすることを検討されたい。 ・コミュニティづくりの"場"の提供を通して、地域の方々のコミュニティづくりなど、地域に根差した施設の有効利用を行っている点で評価できる。 ・アンケート調査において、分析にとどまらず分析によって得られた結果に対して迅速に対応を行っている点で評価できる。 ・1次評価は概ね妥当である。
--

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	A	利用率は利用制限を考慮すると目標を達成すると考えられる。 利用者満足度は想定内の水準で目標を達成している。
市費の縮減	B	
管理運営の履行状況	B+	来館者に対する丁寧な対応から、アンケートにおいても利用者満足度やスタッフ対応に対する満足度が高く、評価できる。 コミュニティづくりの"場"として、地域の各種団体の交流等に活用されており、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	