

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	大阪市立此花区民ホール
施設所管課・担当	此花区役所 地域サポート課（地域サポート担当）
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 （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
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 3 1 日
評価対象期間	令和 6 年 4 月 1 日 ～ 令和 7 年 3 月 3 1 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%	80%
年度実績	67.10%	95.0%
達成率	95.9%	118.8%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	103,041	96,000	7,041
稼働率	67.1%	63.7%	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	24,480,628	23,515,935	1,313,332	エネルギーコスト高騰に伴う増
	計画	23,167,296	23,030,000		
利用料金収入	実績	7,887,630	7,058,690	4,030	サービス向上によるリピーターの増加及びインターネットの活用による利用者増。
	計画	7,883,600	7,307,000		
その他収入 （自主事業収入）	実績	2,650,070	2,637,238	376,070	各種講習会の利用者増加により収入増
	計画	2,274,000	2,230,000		
合計	実績	35,018,328	33,211,863	1,693,432	
	計画	33,324,896	32,567,000		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	20,076,843	19,398,863	1,787,600	最低賃金上昇等による人件費増
	計画	18,289,243	18,084,063		
物件費	実績	11,934,893	13,598,282	1,643,615	エネルギー使用料金の価格高騰などによる増
	計画	10,291,278	12,252,937		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	2,588,090	2,442,070	117,715	物価高騰等による増加 自主事業の充実
	計画	2,470,375	2,132,000		
合計	実績	34,599,826	35,439,215	3,548,930	
	計画	31,050,896	32,469,000		

令和 6 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	95.9％	B	サービス向上によるリピーターの増加及びインターネットの活用による利用者増。
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	半世紀を迎える施設のため設備が老朽化している中、エネルギー単価が上昇している状況において縮減に努めていると認められる。

（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	施設が古く設備が老朽化しているため、館内清掃を徹底して行い利用環境の向上を図っている。また、利用者に対して丁寧な応対に努め、アンケート結果からも肯定的な意見がほぼ100％である。
事業計画の実施状況	A	年間を通じて事業計画に基づき幅広い世代を対象とした内容で実施ている。 自主事業について、新規事業として「このはなアートフェス」を開催し、500名以上の参加となっている。 特に一昨年から大阪・関西万博機運醸成に関するイベントについて多様な地域団体と協働し、地域コミュニティ振興に多大に寄与している。
施設の有効利用	A	地域との信頼関係が構築されており、地域からのイベント提案の声が集まる中、自主事業について伝統行事継承に取り組む地域住民とコミュニティ団体を橋渡しする機会を設けるなど住民参加の事業が展開されている。 誰もが参加できるよう、わかりやすい内容、多様性を汲んだ様々な講習会等を実施している。
社会的責任・市の施策との整合性	B	法令等に基づき、標準とおり事務が進められていた。

5 利用者ニーズ・満足度等

【調査方法】 アンケート形式
【調査期間】 令和7年1月15日～令和7年3月10日
【回答数】 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 ⑤ホームページのわかりやすさ
【結果】 実施した調査において、スタッフ対応の満足度99%、清掃状況への満足度100%となっており、無回答を除けばスタッフ対応の満足度は100%であることから、顧客満足度の維持向上に向けた取り組みが高く評価できる。また、令和5年度よりアンケート調査の項目を1つ（⑤）増やしており、ICT化による利便性にかかる利用者のニーズを調査することで、より一層の顧客満足度向上への姿勢がみられる。 さらに、新規利用者（7団体）に対しても同様の調査を実施し、新規利用者の獲得に向けた質問項目の回答結果から今後の対策を検討しており、更なる顧客満足度の向上と利用者の増加が期待できる。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し、その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。

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

Wi-Fi機器の更新など行い利用者の満足度が高いサービスが提供できていることは評価できる。
アンケート調査について、全体の利用人数から比較すると調査数が少ないので、対象期間を長くするなど工夫してほしい。光熱費について価格高騰があるものの使用量が明確になると評価しやすい。
おおむね評価に問題はない。

7 最終評価

評価項目		評価	所見
成果指標の達成		A	
市費の縮減		B	
管理運営の履行状況		B+	事業計画に基づき幅広い世代を対象とした内容で事業実施しており、自主事業の開催だけでなく多くの地域連携事業へ協力・参画している。また、大阪・関西万博機運醸成に関するイベントでは多様な地域団体と協働し参画する等評価できる。
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	