

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     | 大阪市立生涯学習センター                                                                                               |
| 施設所管課・担当 | 教育委員会事務局生涯学習部生涯学習担当                                                                                        |
| 条例上の設置目的 | 市民の生涯にわたる学習活動を支援し、生涯学習の振興を図ることにより、市民の文化と教養を高め、市民生活の向上に寄与することを目的とする。                                        |
| 業務の概要    | (1) 生涯学習事業に関する業務<br>(2) 施設の使用許可に関する業務<br>(3) 建物及び附属設備の維持保全に関する業務<br>(4) 施設の総合管理に関する業務<br>(5) 施設の安全確保に関する業務 |
| 成果指標     | 貸室利用者満足度／事業参加者満足度／貸室利用率                                                                                    |
| 数値目標     | 貸室利用者満足度：80％以上／事業参加者満足度：80％以上／貸室利用率：各館70％以上                                                                |
| 指定管理者名   | 大阪教育文化振興財団・SPS共同事業体                                                                                        |
| 指定期間     | 令和2年4月1日～令和7年3月31日                                                                                         |
| 評価対象期間   | 令和3年4月1日～令和4年3月31日                                                                                         |

2 管理運営の成果・実績

|      |          |          |         |
|------|----------|----------|---------|
| 成果指標 | 貸室利用者満足度 | 事業参加者満足度 | 利用率     |
| 数値目標 | 80％以上    | 80％以上    | 各館70％以上 |
| 年度実績 | 平均98.2%  | 平均92.7%  | 平均53.2% |
| 達成率  | 122.8%   | 115.9%   | 76.0%   |

利用状況

|      |         |         |        |
|------|---------|---------|--------|
|      | 当年度     | 前年度     | 前年度比   |
| 利用人数 | 235,278 | 202,243 | 33,035 |
| 稼働率  | 53.2%   | 50.6%   | 2.6%   |

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 | 193,881,333 | 219,255,497 | 61,033,373  | 感染症の影響による施設利用の減少及び事業の中止等に伴う補填分             |
|                   | 計画 | 132,847,960 | 134,597,570 |             |                                            |
| 利用料金収入            | 実績 | 84,058,630  | 49,754,595  | -77,135,470 | 感染拡大防止にかかる臨時休館や時短制限等に伴う施設利用の減少及び事業の中止等に伴う減 |
|                   | 計画 | 161,194,100 | 152,534,850 |             |                                            |
| その他収入<br>（自主事業収入） | 実績 | 22,393,036  | 16,810,945  | -12,791,164 | 感染拡大防止にかかる臨時休館や時短制限等に伴う事業中止等による減           |
|                   | 計画 | 35,184,200  | 33,620,100  |             |                                            |
| 合計                | 実績 | 300,332,999 | 285,821,037 | -28,893,261 |                                            |
|                   | 計画 | 329,226,260 | 320,752,520 |             |                                            |

| 支出                 |    | 当年度         | 前年度         | 差異（実績－計画）   | 主な要因                                                      |
|--------------------|----|-------------|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------|
| 人件費                | 実績 | 169,930,807 | 166,632,527 | -8,168,653  | 効率的な業務執行体制の構築、超過勤務の縮減 など                                  |
|                    | 計画 | 178,099,460 | 175,959,300 |             |                                                           |
| 物件費                | 実績 | 113,442,923 | 106,341,542 | -17,277,077 | 感染症拡大防止のための休館や時短制限に伴う光熱水費の減、抗菌コーティングによる消毒用品購入費用の減等に係る経費の減 |
|                    | 計画 | 130,720,000 | 119,583,520 |             |                                                           |
| その他事業費<br>（自主事業支出） | 実績 | 16,959,269  | 12,846,968  | -3,447,531  | 感染症拡大防止のための休館や時短制限に伴う事業中止等による減                            |
|                    | 計画 | 20,406,800  | 25,209,700  |             |                                                           |
| 合計                 | 実績 | 300,332,999 | 285,821,037 | -28,893,261 |                                                           |
|                    | 計画 | 329,226,260 | 320,752,520 |             |                                                           |

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

| 評価項目          | 達成率    | 評価 | 特記事項                                                        |
|---------------|--------|----|-------------------------------------------------------------|
| 貸室利用者満足度80％以上 | 122.8% | S  | 貸室利用者アンケートにおいて、施設利用の満足度に関する設問に「満足」「おおむね満足」と回答した割合は合わせて98.2％ |
| 事業参加者満足度80％以上 | 115.9% | A  | 事業参加者アンケートにおいて、事業の満足度に関する設問に「大変良かった」「良かった」と回答した割合は合わせて92.7％ |
| 貸室利用率：各館70％以上 | 76.0%  | C  | 感染症拡大の影響による臨時休館及び時短制限に伴い利用率が減少し、3館平均年間利用率は70％を下回った。（53.2％）  |

（2）市費の縮減

| 市費の縮減に係る取組状況                                                                    | 評価 | 特記事項                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 効率的な業務執行体制の構築による人件費の抑制、配信の活用による講師謝礼金の削減による事業費の節減など、当初計画より支出を縮減（補填以外：約2,900万円縮減） | B  | 感染症拡大による施設利用の減少及び事業の中止等による収支差を基本協定書の取扱いに基づき市費で補填。補填額分の市費が増加したが、補填以外では、支出の縮減に努めている。感染症拡大による収入減については不可抗力と考える。 |

（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   | S  | 貸室利用者アンケートでは、職員の対応は「良い」「おおむね良い」が合わせて98.2％と、利用者に対する平等・公平な対応がうかがえ、平等利用の確保が適切に行われている        |
|                     | 事業計画の実施状況 | A  | 感染症拡大防止にかかる臨時休館や時短要請等の厳しい状況にも関わらず、事業計画書及び協定書、仕様書に則りオンラインに切り替える等により求められた水準で実施できている        |
|                     | 施設の有効利用   | S  | 感染症拡大防止にかかる臨時休館や時短要請等の厳しい状況にも関わらず、NPO・市民活動助成をはじめ各機関・法人との連携に取組み、施設機能を活かした事業が適切に実施されている    |
| 社会的責任・市の施策との整合性     |           | S  | 障がい者雇用の取組みや団体策定の保護規程に基づく個人情報の保護、人権研修をはじめ各種職員研修の実施など、社会的責任を十分に果たしている。また、環境保護対策もしっかりなされている |

5 利用者ニーズ・満足度等

|                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【利用者ニーズ・満足度等の把握】                                                                                                      |
| ・貸室利用者アンケート：11月に館ごとに実施。（各館の有効回答数： 総合：291、阿倍野：132、難波：145 計568）                                                         |
| 事業参加者アンケート：事業ごとに実施。（各館の有効回答数 総合：2,431、阿倍野：1,618、難波：1,972 計6,021）                                                      |
| ・貸室利用者アンケートでは、施設利用の満足度は「満足」「おおむね満足」が合わせて98.2％、事業参加者アンケートでは、事業の満足度は「大変良かった」「良かった」が合わせて92.7％と、顧客満足度の高い安定的なサービスが提供されている。 |

6 外部専門家意見

|                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 情報発信について、QRコードを活用し、また新たにLINEを開設する等、情報が速やかに届くよう利用者の立場で考えている。他のSNSでの発信も引き続き続けてほしい。                                      |
| 事業手法の工夫やWi-Fiの貸し出し等、コロナ禍においても積極的にリモートを取り入れることにより、来館せずに受講が可能となり、直前のキャンセルを極力防ぐなど、努力工夫が見られ高く評価できる。                       |
| 事業について、現代的なテーマ設定と、それに対する参加者の評価も高く、参加者アンケートより、新たな気づきがあることがうかがえる。また人材養成講座によって「学びの循環」を図るなど、生涯学習施設の根幹の部分においてあるべき姿であるといえる。 |

7 最終評価

| 評価項目                | 評価 | 所見                                                                                                                                                                                |
|---------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 成果指標の達成             | A  | 休館期間や開館時間短縮期間が昨年度よりも長かったにもかかわらず、利用率は微増となっており、利用者の満足度も高い。                                                                                                                          |
| 市費の縮減               | B  | 感染症拡大の影響を受け、休館期間や開館時間短縮により利用者自らのキャンセルも相次いだ。経費縮減に相当な努力が見られるものの、市費による補填をせざるを得ない状況となった。                                                                                              |
| 管理運営の履行状況           | A  | ・感染症拡大の影響が甚だ大きく、利用率を挽回するには至っていないが昨年以上に低下することは防げている。利用者満足度の高さに努力がうかがえる。<br>・事業の実施手法に工夫をこらし、コロナ禍においても高い事業実施率を保つとともに、良質な学習内容を提供できている。<br>・施設の設置目的をよく理解し、本市が生涯学習施設に求める社会的責任を十分果たしている。 |
| 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                | A  |                                                                                                                                                                                   |