

令和5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 (2) 施設の使用許可に関する業務 (3) 建物及び附属設備の維持保全に関する業務 (4) 施設の総合管理に関する業務 (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5年4月1日～令和6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98.3%	平均94％	平均65.8％
達成率	122.9%	117.5%	94.0%

利用状況

	令和5年度	令和4年度
利用人数	420,762	343,683
稼働率	65.8%	61.2%

3 収支状況

収入		令和5年度	令和4年度	差異（実績－計画）	主な要因
業務代行料	実績	168,220,057	173,168,209	36,000,897	当センターの貸室は、市民団体・市民グループの利用が多く、また高齢者の割合は利用者の約半数となっている。高齢者は新型コロナへの警戒感がまだ残っていること等もあり、活動の再開に他の年齢層より時間がかかる傾向にあるため、施設の利用率が目標値に達しておらず、利用料金収入が減となり収入が計画額より不足となっている。
	計画	132,219,160	132,306,760		
利用料金収入	実績	128,059,560	120,363,190	-34,053,740	
	計画	162,113,300	161,695,700		
その他収入 （自主事業収入）	実績	31,869,784	29,074,848	-3,314,416	・自主事業収入の減 ・雑収入の減 （自販機、ロッカー収入等）
	計画	35,184,200	35,184,200		
合計	実績	328,149,401	322,606,247	-1,367,259	
	計画	329,516,660	329,186,660		

支出		令和5年度	令和4年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	176,513,908	172,951,624	-1,585,552	・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	178,099,460		
物件費	実績	130,737,154	127,433,248	5,726,754	・需用費の物価高騰による増 ・更新時期に係るパソコンの入替 ・LED照明器具入替
	計画	125,010,400	124,680,400		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	20,898,339	22,221,375	-5,508,461	・事業実施手法の工夫による支出の減
	計画	26,406,800	26,406,800		
合計	実績	328,149,401	322,606,247	-1,367,259	
	計画	329,516,660	329,186,660		

令和5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	122.9％	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98.3％
事業参加者満足度80％以上	117.5％	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94％
貸室利用率：各館70％以上	94.0％	B	コロナの影響により利用率が減少し、3館平均年間利用率は65.8％で、成果指標70％には達しなかったが、令和4年度より5.5ポイント上昇した。

（2）市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
コロナの影響を理由とする利用率減による減収のため、施設利用向上にむけた広報強化策や、利用者サービスの向上の提案を行ってもらうことで、新たな利用者層の開拓など利用率増に向けた様々な工夫を試みている。また、支出削減に向けた取組は、前年度より引き続きおこなっており、当初計画より支出を縮減している。（補填以外：約137万円縮減）	B	令和5年5月より新型コロナウイルス感染症が5類へ変更となったが、利用率の回復カーブは鈍化しており、施設利用の減少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をしている。補填額分については利用率の回復に努め、前年度（令和4年度）に比べ486万円減となっている。

（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98.8％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	S	令和5年5月より新型コロナウイルス感染症が5類となり通常施設運営ができるようになり、事業計画書及び協定書、仕様書のとおり求められた水準で実施できている。
施設の有効利用	S	NPO・市民活動助成をはじめ各機関、大学・企業との連携に取組み、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	B	・障がい者雇用の取組みや人権研修等の各種職員研修の実施など、社会的責任を果たすべく努めており、環境保護など市の対策に基づいた対応が行われている。 ・令和5年度当初に領収書兼許可書の交付に係る事務処理誤りが1件発生したため、再発防止策の徹底を行うとともに令和5年10月システム改修により、代表者名、住所、電話番号を記載せずに団体名のみの領収書が発行できるよう更新を行った。

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：326、阿倍野：152、難波：172 計650） 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：4,030、阿倍野：2,831、難波：2,350 計9,211）
・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98.6％、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94.0％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

・コロナ後の利用率の回復が他都市の類似施設と同様に鈍化傾向の状況であることが理解できた。利用者の高齢化、固定化が課題となるなか、利用率を回復させるためには、若年層等新たな世代層の利用促進やニーズの掘り起こしなど、様々な手法の開拓や工夫をする必要がある。
・教室開設バックアップ事業は、新たなグループ利用の促進という観点から大いに評価ができ、継続してほしい。
・NPO・市民活動助成、大学・企業との連携等、グループ同士を繋げる努力が継続して行われていることにも評価ができる。
・先駆的なテーマを題材にしたものや古き良きものの再発見に繋げる講座等、幅広く事業を手掛けており、公的な施設としての役割を十分に果たしている。
・「領収書兼許可書」の交付に係る事務処理誤りについては遺憾であり、再発防止策として事務手続きの仕組みの更なる改善が必要である。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	A	利用者の満足度においては十分な効果が得られている。利用率の回復に向けて、新規利用者層の開拓や事業の工夫に継続して注力してほしい。
市費の縮減	B	利用率回復が緩やかな状況のなか、市費の補填はやむを得ないところであったが、支出の削減に取組、一定市費の縮減は図られている。
管理運営の履行状況	A	・施設の管理運営状況は概ね良好であり、台風接近時の対応等も迅速かつ的確に行っている。 ・施設の設置目的を理解したうえで、専門性を活かした事業の企画立案と地域に根差した取組の双方を実施しており、本市が生涯学習施設に求める役割を十分に果たしている。 ・「領収書兼許可書」の交付に係る事務処理誤りについて、再発防止策の見直しや改善が必要である。
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	