

## 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	大阪市立都島区民センター
施設所管課・担当	都島区役所まちづくり推進課
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。
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸館運営業務</li> <li>・施設総合管理業務</li> <li>・都島区内における大阪市青少年指導員制度に基づく活動支援業務</li> <li>・都島区民ギャラリーの管理運営業務</li> </ul>
成果指標	利用率 / 利用者満足度
数値目標	78.8% / 82.0%
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	利用率	利用者満足度
数値目標	78.8%	82.0%
年度実績	75.3%	98.2%
達成率	95.6%	119.8%

## 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	64,630	57,261	7,369
稼働率	75.3%	71.6%	3.7%

## 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	18,677,681	18,110,707	377,381	修繕費増加に伴う補填に係る代行料の増(377千円)
	計画	18,300,300	17,605,000		
利用料金収入	実績	12,469,670	11,634,440	369,670	ホール利用増等による収入増(369千円) 【参考：利用率】 〔ホール〕 目標：58.2%/実績：67.6% 〔会議室〕 目標：82.9%/実績：76.8%
	計画	12,100,000	11,900,000		
その他収入 (自主事業収入)	実績	1,584,737	1,118,393	-320,263	自主事業見直しに伴う自主事業収入の減(△320千円)
	計画	1,905,000	1,857,000		
合計	実績	32,732,088	30,863,540	426,788	
	計画	32,305,300	31,362,000		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	16,581,324	15,916,843	0	
	計画	16,581,324	15,916,843		
物件費	実績	15,130,232	14,762,682	367,256	修繕費の増(377千円)
	計画	14,762,976	14,563,657		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	1,078,621	814,087	117,621	自主事業数増加等に伴う支出の増(117千円)
	計画	961,000	881,500		
合計	実績	32,790,177	31,493,612	484,877	
	計画	32,305,300	31,362,000		

## 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
利用率	95.6%	B	利用率について、年間を通じ、区民センターだより「みやこじまん」の発行やSNSの更新頻度の向上、特に若年層を含め幅広い層へ施設情報が届くよう、広報活動の工夫により利用率の増加に努め、Xについては、施設情報の発信に加え、施設利用者のポストを積極的にリポストするなど、概ね区の求める水準に達していると評価できる。
利用者満足度	119.8%	A	利用者アンケートにおいて、スタッフの対応など高い利用者満足度を得るなど実績として成果指標を上回っており、高い満足度の維持について評価できる。（参考：令和4年度達成率121.0%）

## (2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理期間初年度に電力およびガスの需給契約について見直し、見直し後も市場価格との比較を行うなど適正価格の把握に努めている。</li> <li>また、館内の空調温度の調整や節電の実施など、省エネルギーを推進し、電気使用量の抑制管理を行った。</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>設備維持管理業務について、施設状況の把握を的確に行い、緊急度・重要度の高い維持補修を効果的、効率的に実施している。</li> <li>利用者サービスの向上に努めつつ、限られた予算の範囲内で多様な事業が実施できるよう経費削減に努めており、概ね区の求める水準に達していると評価できる。</li> </ul>

## (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	施設の維持管理については、適切に対応されており、区役所への報告等についても定期的に行われた。 また、利用方法に関する要望の多い「Web予約」へのマニュアル配布・説明継続や、利用者より要望のあった「サニタリーボックス」の設置、大阪市の実施する「赤ちゃんの駅」施設への登録など、誰もが利用しやすい館運営に努め、概ね区の求める水準に達していると評価できる。
事業計画の実施状況	B	特に、自主事業については、地域コミュニティのプラットフォームとして様々な方に対し、創意工夫を凝らした事業を開催しており、概ね区の求める水準に達していると評価できる。 【令和5年度実施自主事業例】 「都島文化のつどい」 ・施設既利用団体間交流の活性化を目的とする事業 「都島ハッピーデー（4年ぶりの開催）」 ・施設を利用されたことのない区内活動団体を中心に参加者を公募 「ウィンターコンサート」 ・子どもを対象とした新たな事業 など

## 令和5年度 指定管理者年度評価シート

	施設の有効利用	B	四季イベントに応じた施設の飾り付けに参加できるワークショップなどのイベントを企画し、気軽に区民センターに来てもらえる環境づくりや、複合施設である図書館との共同事業、施設の空き状況を新たにSNS周知等、利用者が施設を有効利用できるよう対策に努めており、概ね区の求める水準に達していると評価できる。
	社会的責任・市の施策との整合性	B	人権研修の実施、個人情報保護対策など適正に行うとともに、区民センターから排出するごみの削減など環境保全・環境負荷の低減に取り組んだ。障がい者雇用についても継続して取り組み、5.46%と法定雇用率を達成しており、概ね区の求める水準に達していると評価できる。

## 5 利用者ニーズ・満足度等

調査方法：施設利用者へのアンケート実施（約1か月間/年2回）、意見箱の常設

≪第1回アンケート実施≫期間：令和5年9月1日～9月30日

回答者数：【一般】(代表者)87名(参加者)292名、【減免申込】(代表者)6名(参加者)32名

【一般】	(代表者)	総合的な満足度	大変満足44.0%、満足53.6%、不満2.4%、大変不満0.0%
	(一般参加者)	総合的な満足度	大変満足27.0%、満足71.4%、不満1.2%、大変不満0.4%
【減免申込】	(代表者)	総合的な満足度	大変満足40.0%、満足60.0%、不満0.0%、大変不満0.0%
	(一般参加者)	総合的な満足度	大変満足57.1%、満足42.9%、不満0.0%、大変不満0.0%

≪第2回アンケート実施≫期間：令和6年2月1日～2月29日

回答者数：【一般】(代表者)90名(参加者)369名、【減免申込】(代表者)10名(参加者)63名

【一般】	(代表者)	総合的な満足度	大変満足42.2%、満足57.8%、不満0.0%、大変不満0.0%
	(一般参加者)	総合的な満足度	大変満足25.7%、満足70.9%、不満3.4%、大変不満0.0%
【減免申込】	(代表者)	総合的な満足度	大変満足50.0%、満足50.0%、不満0.0%、大変不満0.0%
	(一般参加者)	総合的な満足度	大変満足47.5%、満足52.5%、不満0.0%、大変不満0.0%

※令和5年度アンケートについては、予約手続きや施設利用に関する利用者の意見を適切に汲み取り分析するため、予約手続きに携わり頻繁にスタッフとやり取りする代表者と一般参加者、減免利用と一般利用の回答を区分してアンケートを実施。

≪意見箱≫23件、項目：予約手続、備品、その他お困りごとや要望について

令和4年度評価時意見並びに利用者アンケート意見への対応

- ・希望者に対し消毒液と布巾を提供
- ・各貸室の予約のない時間帯にも職員が清掃を実施

令和5年度アンケート及び意見への対応

- ・実施済み項目：おむつ用ゴミ箱の設置、トイレの臭いを抑える機器の設置、破損した机や椅子の修繕・処分
  - ・今後対策予定：緊急度・優先度を見極め、計画的な各種施設設備改修の実施等
- 利用促進を図るため、広報掲示板へのポスター掲示やリスティング広告を活用予定

## 6 外部専門家意見

・施設の管理運営について適切に対応されており、利用者意見を取り入れた施設改善の実施や、利用率向上のため創意工夫した事業の実施、施設PRにおける積極的なSNSの活用などに取り組んでいることが評価できる。

・利用者満足度の調査において、アンケートの対象者を「一般申込」「減免申込」に分け、さらに「代表者」「一般参加者」へ分類するなど、「誰に」「何の」データを取り、どう分析して何を取り入れるか、よく設計されていることが評価できる。今後もアンケートの充実を図り、利用者ニーズを的確に把握し、それに応じた取り組みを進めていくことを期待する。

### 令和5年度 指定管理者年度評価シート

#### 7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	積極的なSNS活用によるPRや、創意工夫した事業を実施し、利用率の向上に努めるとともに、高い満足度の維持に努めた。 引き続き、利用者のニーズを踏まえた改善に努めていただくとともに、提案時の目標を達成できるよう、利用促進に努めてもらいたい。
市費の縮減	B	エネルギーコストの節減や、限られた予算の中で緊急度・重要度の高い維持管理を優先して実施する等、効果的・効率的な事業運営に努めた。
管理運営の履行状況	B+	利用者要望への対応をはじめ、SNSを活用した空き情報の発信や予約方法の周知、新規利用者獲得に向けた事業、利用者アンケートを利用条件別に集計・分析等を実施などの工夫を行い、ニーズの把握、利便性向上に努めた。
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	アンケートや新規自主事業など利用者とのコミュニケーションの中で、施設の利便性向上につながる運用改善を行った。また、利用者の満足度も継続して高い評価を得ていることは評価に値するものであり、全体的に安定した管理運営が行われていた。 今後は、各情報発信の効果や、ホール・会議室・設備に対する意見についてもアンケート等を活用して把握・改善に努め、引き続き認知度と利用率向上に努められたい。