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"> ・貸館運営業務 ・施設総合管理業務 ・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 ・都島区民ギャラリーの管理運営業務
成果指標	利用率 / 利用者満足度
数値目標	79.8% / 83.0%
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6年4月1日～令和7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	79.8%	83.0%
年度実績	77.0%	97.5%
達成率	96.5%	117.5%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	64,689	64,630	59
稼働率	77.0%	75.3%	1.7%

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	19,472,025	18,677,681	940,325	エネルギーコスト高騰に伴う管理運営経費増加を理由とする補填に係る代行料の増(811千円)
	計画	18,531,700	18,300,300		
利用料金収入	実績	11,243,800	12,469,670	-906,200	貸室の利用率減のため(△906千円)
	計画	12,150,000	12,100,000		
その他収入 (自主事業収入)	実績	2,053,331	1,584,737	-222,269	自主事業見直しに伴う収入の減(△222千円)
	計画	2,275,600	1,905,000		
合計	実績	32,769,156	32,732,088	-188,144	
	計画	32,957,300	32,305,300		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	16,797,578	16,581,324	0	
	計画	16,797,578	16,581,324		
物件費	実績	15,795,714	15,130,232	999,992	エネルギーコスト高騰による増(811千円)
	計画	14,795,722	14,762,976		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	1,206,030	1,078,621	-157,970	自主事業数見直しに伴う支出の減(△158千円)
	計画	1,364,000	961,000		
合計	実績	33,799,322	32,790,177	842,022	
	計画	32,957,300	32,305,300		

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	96.5%	B	利用率について、新たにGoogleのリスティング広告の実施や、SNSで利用者の活動フォローを実施するなど、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を工夫している。また、施設の空き状況もSNSを活用して周知するなど、利用率の増加に努めており、概ね区の求める水準に達していると評価できる。
利用者満足度	117.5%	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5年度達成率119.8%）

(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"> 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。 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、電気及びガスの使用量の抑制管理を行った。 	B	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設を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、新たに施設概要を分かりやすく案内する動画をHPに掲載するなど、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、会館の設置目的に沿って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6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」 ・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「都島チャンネル文化フェス」《新規》 ・施設利用者に限らず、多種多様な人・団体が交流する事業 など

令和6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を実施。また新たな取組として、地域活動団体や就労移行支援所等と協働による文化フェスを開催し、福祉、地元企業やアーティストが参加・参画する場を提供するなど、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、4.88%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6年8月26日～9月26日

回答者数：【一般】(代表者)93名(参加者)415名、【減免申込】(代表者)7名(参加者)61名

【一般】	(代表者)	総合的な満足度	大変満足39.8%、満足60.2%、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24.2%、満足73.0%、不満2.8%、大変不満0.0%
【減免申込】	(代表者)	総合的な満足度	大変満足28.6%、満足71.4%、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16.9%、満足79.7%、不満0.0%、大変不満3.4%

≪第2回アンケート実施≫期間：令和7年2月1日～2月28日

回答者数：【一般】(代表者)113名(参加者)320名、【減免申込】(代表者)14名(参加者)38名

【一般】	(代表者)	総合的な満足度	大変満足53.8%、満足45.3%、不満0.0%、大変不満0.9%
	(一般参加者)	総合的な満足度	大変満足28.5%、満足68.5%、不満2.6%、大変不満0.3%
【減免申込】	(代表者)	総合的な満足度	大変満足42.9%、満足57.1%、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21.6%、満足73.0%、不満5.4%、大変不満0.0%

※令和6年度アンケートについては、各室における利用者の意見を適切に汲み取り分析するため、設問に利用室に関する質問を追加している。結果、各室において満足度も高く、大きな差はなかったが、各室の利用方法により利用者が改善してほしいと考える点が異なることが分かった。

≪意見箱≫10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5年度評価時意見並びに利用者アンケート意見への対応

- ・机や床に限らず、空調のフィルターなど清掃範囲の拡大、破損した机や椅子の入れ替え・修繕・処分

令和6年度アンケート及び意見への対応

- ・実施済み項目：各部屋への掃除用具の設置。
- ・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。
各屋の特色(利用方法)に応じた、利用者に寄り添う案内・管理を実施。

6 外部専門家意見

利用者満足度調査について、利用者区分や利用室別に実施するなど工夫を凝らし、詳細に分析、改善に取り組んでおり評価できる。また、施設の管理運営において、SNSやGoogleのリスティング広告を活用した情報発信、積極的な自主事業の実施に取り組んでおり評価できる。一方、こういった取り組みは継続が重要であり、効果検証により更なる効果が見込まれることから、引き続き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6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	様々な媒体を利用した積極的な情報発信や、創意工夫を凝らした事業の実施など、利用率の向上、高い満足度の維持に努めた。 引き続き、積極的な情報発信と利用者ニーズの把握に取り組み、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+	施設利用者のSNS連携（リポスト等）による情報発信をはじめ、利用者アンケートを利用者区分や利用室別に集計・分析するなどの工夫を行い、ニーズの把握、利便性向上に努めた。その他、新たな自主事業の取り組みも積極的に実施し、コミュニティの活性化に向け取り組んだ。
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	設備の維持管理やサービスの質の向上に継続して取り組むとともに、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。 今後も、様々な媒体を活用した効果的な情報発信、積極的な自主事業の実施について、効果検証と改善を重ねながら継続的に実施し、施設のさらなる認知度および利用率向上に努められることを期待する。