

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	都島区役所市民協働課
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	・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	81.0% / 85.0%
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7年4月1日～令和8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	81.0%	85.0%
年度実績	80.6%	96.3%
達成率	99.5%	113.3%

（※）施設の大規模改修工事に伴い工事期間中は貸室を一部供用停止。管理運営の年度実績及び利用状況に影響あり（共用停止期間中、対象貸室の利用率は算定から除外）

≪ 供用停止内容 ≫

〔ホール〕

令和7年4～5月 吊物改修工事

令和7年12月～令和8年3月 照明設備改修

〔会議室1〕

令和7年12月～令和8年3月 内装・1階トイレ改修

利用状況（※）

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	48,664	64,689	-16,025
稼働率	80.6%	77.0%	3.6%

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	21,056,407	19,472,025	2,400,407	大規模改修工事に係る供用停止に伴う利用料金収入補填に係る代行料の増（2,167千円）
	計画	18,656,000	18,531,700		
利用料金（使用料）収入	実績	8,894,180	11,243,800	-3,405,820	大規模改修工事に係る供用停止による減（△3,406千円）
	計画	12,300,000	12,150,000		
自主事業収入	実績	1,896,526	2,053,331	-379,074	自主事業見直しに伴う収入の減（△379千円）
	計画	2,275,600	2,275,600		
その他収入	実績	0	0	0	
	計画	0	0		
合計	実績	31,847,113	32,769,156	-1,384,487	
	計画	33,231,600	32,957,300		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	17,053,505	16,797,578	0	
	計画	17,053,505	16,797,578		
物件費	実績	14,195,246	15,116,735	-85,849	光熱水費の減（△305千円） 施設管理費の減（△161千円） 事務費の増（492千円）
	計画	14,281,095	14,245,722		
修繕費	実績	783,187	678,979	233,187	会議室4壁面塗装等の修繕実施による増（233千円）
	計画	550,000	550,000		
自主事業支出	実績	1,290,793	1,206,030	-56,207	自主事業見直しに伴う支出の減（△56千円）
	計画	1,347,000	1,364,000		
その他支出	実績	0	0	0	
	計画	0	0		
合計	実績	33,322,731	33,799,322	91,131	
	計画	33,231,600	32,957,300		

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	99.5%	B	大規模改修工事に伴い工事期間中は貸室の一部を供用停止している。停止期間中は対象貸室の利用率を算定対象から除外しており、達成率は単純評価できないものの、供用停止期間の影響を加味した前年度の利用率（78.3%）と比較すると、当年度の利用率は増加している。目標利用率としては、未達であるものの、概ね求める水準に達していると評価できる。 その他、Googleのリスティング広告も継続実施、SNSを活用した施設情報発信など、自主的な利用促進策にも積極的に取り組んでおり、評価できる。
利用者満足度	113.3%	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6年度達成率117.5%）

（2）管理経費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
・物価上昇の対応のため、電力およびガスの需給契約について市場価格との比較を行うなど、適正価格の把握や見直しに努めた。 ・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するとともに、利用者サービスの向上を目的として、消耗品の更新等に努めた。	B	・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	同種施設と比較して築年数が長い施設であるなか、状態監視型の予防保全を推進し、優先順位をつけながら修繕・更新に取り組むなど、効率的な維持管理に努めた。 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、新たにインターネット予約の解説動画を作成・公開するなど、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	利用者からの声を反映し、直前割の導入などサービス向上に努め、自主事業においても、令和7年度は文化振興の拠点としての活用促進事業に取り組むなど、地域コミュニティのプラットフォームとして様々な方を対象に、会館の設置目的に沿った創意工夫を凝らした事業を展開しており、概ね区が求める水準に達していると評価できる。 【令和7年度実施自主事業例】 「暮らしのうつわをつくろう」（新規） ・区民が陶芸文化に触れるきっかけとなる事業 「都島チャンネル文化フェス～都島つなぐうた～」 ・プロミュージシャンによる地域文化振興 など

施設の有効利用	B	都島区のコミュニティ資源の発信を目的として、複合施設である図書館をはじめ、地域活動団体等と連携して各種事業を実施した。また、四季の行事に合わせた施設装飾に参加できるワークショップ等の企画・実施や、ロビーの雰囲気をやかにするためのBGM放送の導入など、区民センターに気軽に来館してもらえる環境づくりに取り組むなど、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、4.56%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7年9月4日～10月4日

回答者数：【一般】（代表者）94名（参加者）376名、【減免申込】（代表者）7名（参加者）30名

【一般】（代表者）総合的な満足度 大変満足48.9%、満足51.1%、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27.8%、満足68.5%、不満 3.7%、大変不満0.0%
【減免申込】（代表者）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%
（一般参加者）総合的な満足度 大変満足33.3%、満足63.3%、不満 3.3%、大変不満0.0%

《第2回アンケート実施》期間：令和8年2月15日～3月15日

回答者数：【一般】（代表者）79名（参加者）315名、【減免申込】（代表者）11名（参加者）80名

【一般】（代表者）総合的な満足度 大変満足53.3%、満足45.3%、不満 1.3%、大変不満0.0%
（一般参加者）総合的な満足度 大変満足24.8%、満足69.1%、不満 5.8%、大変不満0.3%
【減免申込】（代表者）総合的な満足度 大変満足33.3%、満足66.7%、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20.8%、満足77.9%、不満 1.3%、大変不満0.0%

※令和7年度アンケートについては、利用者の意見をより適切に汲み取り分析するため、設問に年代に係る質問を追加。

年代による利用者満足度や意見に大きな差はなかったものの、年代別に構成された団体利用の傾向を把握できるものであり、今後の改善検証に有用と考えられ、実施は評価できる。

《意見箱》 18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6年度評価時意見並びに利用者アンケート意見への対応

- ・インターネット予約方法の解説動画を作成・公開。
- ・市と連携し、老朽化した机・椅子の更新を実施。
- ・会議室4の内壁修繕を実施。（プロジェクターの投影に向けた修繕）

令和7年度アンケート及び意見への対応

- ・実施済み項目：古くなっていた会議室2のスリッパの更新
 - ・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。
- 各部屋の特色（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、詳細な分析と改善に取り組んでおり、評価できる。利用者区分や利用室別に実施するなど工夫を凝らしており、今後は更なる取組としてペルソナ分析等も参考に取り入れながら、継続的に分析を進めることを期待する。

また、新たに実施した「ホールピアノ発表会パック」は申込みがなかったとのことだが、利用促進策として、利用者の潜在ニーズを具体化しようとする取組であり、工夫が見られ評価できる。今後は当該企画に限らず、利用者ニーズを的確に把握し、それに応じた取組を進めることが利用促進に有効であるため、利用者との対話を一層密にするなど、更なる展開を期待する。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	今年度は新たにインターネット予約の解説動画を作成・公開するなど、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に努めた。また、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+	利用者の企画・準備を支援するパック割の導入など、創意工夫を凝らした事業に取り組むとともに、区のコミュニティ資源の発信にも寄与するなど、地域コミュニティのプラットフォームとして評価すべき良点が認められた。
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	施設状況の把握を的確に行い、維持補修を効果的・効率的に実施するなど安定した設備維持管理運営、また利用者ニーズの把握・分析による新事業の展開など、積極的な取り組みについて評価できる。 引き続き利用者ニーズの把握・分析を継続するとともに、利用者との継続的な「対話」より、潜在的なニーズの掘り起こしにも取り組み、新たな企画等に繋げることを期待する。 利用者意見の反映は、施設への信頼と愛着を高め、リピート利用を促進し、利用者の前向きな口コミ等による認知向上・新規利用が期待でき、今後もこうした取組の継続と強化に努められたい。