

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	大阪市立西成区民センター
施設所管課・担当	西成区役所 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を目的として設置されている。
業務の概要	①貸館運営業務 ・年間計画策定 ・施設利用申込手続、利用方法諸手続きの説明 ・予約・申込受付業務 ・使用許可の認定並びに使用許可書交付業務 ・施設、機器、設備等の管理・貸出・点検立会い・補修指示等業務 ・その他円滑な貸館運営に必要な業務 ②施設総合管理業務 ・保守点検業務等施設管理に必要な業務
成果指標	利用率/利用者満足度
数値目標	利用率80%以上/利用者満足度80%以上
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日から令和8年3月31日
評価対象期間	令和5年4月1日から令和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	80%以上	80%以上
年度実績	72.1%	100.0%
達成率	90.1%	125.0%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	107,971	90,402	17,569
稼働率	72.1%	68.4%	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	21,206,000	22,168,355	0	
	計画	21,206,000	20,206,000		
利用料金収入	実績	13,142,870	11,836,100	826,870	利用率の回復による。 【内訳】 利用料金収入：12,262,780 利用料金収入（還付）：-381,670 市備品利用料収入：1,261,760
	計画	12,316,000	12,192,000		
その他収入 （自主事業収入）	実績	3,058,375	3,221,450	-1,073,125	生涯学習事業の講習会受講者が予定より少なかったため
	計画	4,131,500	4,131,500		
上記以外の収入	実績	33,880	50,750	33,880	選挙時間外収入
	計画	0	0		
合計	実績	37,441,125	37,276,655	-212,375	
	計画	37,653,500	36,529,500		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	18,942,863	17,377,752	858,800	人件費の高騰による
	計画	18,084,063	17,377,752		
物件費	実績	14,495,576	17,017,455	-330,861	事務費及び水光熱費の減
	計画	14,826,437	14,696,248		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	4,686,273	4,719,902	937,673	事業従事にかかる人件費の増
	計画	3,748,600	3,642,800		
合計	実績	38,124,712	39,115,109	1,465,612	
	計画	36,659,100	35,716,800		

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80％以上	90.1％	B	
利用者満足度80％以上	125.0％	S	アンケート集計（項目3－6総合評価）の結果、大変満足と回答した方が41.5％、満足と回答した方が58.5％で、肯定的な回答が合わせて100％となり、達成率は125％となった。

（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
害虫駆除や樹木剪定等の環境整備の一部を業者委託せず職員で行った。また、従前より電力会社の変更を行う等水光熱費の削減に努めている。	B	

（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	
	事業計画の実施状況	A	Wi-Fiを設置し利用者へのサービス向上や、X（旧Twitter）を活用した広報の強化を行っている。
	施設の有効利用	B	
社会的責任・市の施策との整合性		B	

5 利用者ニーズ・満足度等

調査方法：アンケート 講座等で利用している団体・サークル等に回答を依頼 回答者数：46団体 実施時期：9月1日～9月30日

【質問項目及び回答】

①今回の予約方法

■窓口：22.0％ ■FAX：4.9％ ■インターネット：73.2％

②利用した部屋

■ホール：4.7％ ■1階会議室：72.0％ ■2階会議室：23.3％ ■スタジオ：0％

③－1利用満足度（予約までの流れ）

■大変満足：46.3％ ■満足：53.7％ ■不満：0％ ■大変不満：0％

③－2利用満足度（スタッフの対応）

■大変満足：51.2％ ■満足：48.8％ ■不満：0％ ■大変不満：0％

③－3利用満足度（施設の清掃状況）

■大変満足：43.9％ ■満足：56.1％ ■不満：0％ ■大変不満：0％

③－4利用満足度（備品や設備）

■大変満足：36.6％ ■満足：56.1％ ■不満：0％ ■大変不満：0％ ■使用していない：7.3％

③－5利用満足度（ホームページの分かりやすさ）

■大変満足：22.0％ ■満足：58.5％ ■不満：2.4％ ■大変不満：0％ ■見ていない：17.1％

③－6総合評価

■大変満足：41.5％ ■満足：58.5％ ■不満：0％ ■大変不満：0％

④検討した貸室サービス

■特になし：37.0％ ■他の区民センター・会館：39.1％ ■生涯・市民学習センター：8.7％ ■クレオ大阪：4.3％

■中央公会堂：0％ ■その他公共施設：8.7％ ■その他民間施設：2.2％

⑤この施設をお知りになったきっかけ

■知人から：33.3％ ■当施設ホームページ：20.0％ ■それ以外のホームページ：6.7％ ■広報やチラシ：0％

■SNS：0％ ■前から知っていた：33.3％ ■その他：6.7％

施設を利用することを決めた理由

■立地が良い：60.9％ ■利用料金が安い：26.1％ ■部屋や備え付けの物品が良い：13.0％ ■その他：0％

令和5年度 指定管理者年度評価シート

6 外部専門家意見

インターネット申込を活用するなど、利用者の拡大に努めている点は評価できる。

立地の良さ、地域特性を活かして、さらなる利用率向上に努められたい。

満足度調査について、個人利用の満足度も対象とされたい。また、サンプル数、実施時期、回数等も利用の全体像がうかがえる方法を検討されたい。

自主事業について、黒字化に向けて取り組んでもらいたい。

利用率、満足度も高く評価できる。ただ、DATAに表出していない個人利用者の状況把握も把握されたい。

インターネット利用者が多く、その環境を充実させるとともに、アクセスできない区民へのアプローチも並行して検討してください。

区の特性を利用したアウトリーチの可能性も検討してください。

7 最終評価

評価項目		評価	所見
成果指標の達成		A	昨年度よりも利用率は向上しており、アンケート総数は少ないものの、利用者からは高い評価をいただいていることが伺える。したがって、成果指標の達成については十分に評価できる。
市費の縮減		B	
管理運営の履行状況		B+	従前より、Wi-Fiを設置し、利用者へのサービスの向上を図っている。また、老朽化している施設の機能を良好に維持するため、区と連携を取りながら修繕等の対応を適切に行っており、評価できる。
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		B+	新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、地域コミュニティの活動が本格的に再開される中、当区民センターは順調に利用率を向上させつつ、高い満足度を維持できた。利用者の声に耳を傾け、日々の管理運営業務を適切に行っていただいたことの積み重ねの結果と考える。 引き続き、利用者ニーズを的確に把握しつつ、立地や地域特性を踏まえた手法を検討する等、地域コミュニティの拠り所としての役割を果たしていくことを期待し、令和5年度の評価とする。