

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	大阪市立住まい情報センター
施設所管課・担当	都市整備局企画部住宅政策課（住宅政策グループ）
条例上の設置目的	住まいに関する各種の情報を総合的に提供するとともに、大阪の住文化に関する資料の収集、保管及び展示並びにその調査及び研究を行うことにより、市民の住生活の向上及び市内居住の促進並びに市民の文化の向上に寄与することを目的とする。
業務の概要	住情報プラザにおいて、住まいに関する相談対応や各種情報提供を行うとともに、セミナー等の普及啓発事業を実施する。また、住まいのミュージアム（大阪くらしの今昔館）において、大阪の住まいや暮らしの歴史等を展示するなど、「住むまち・大阪」の魅力情報を発信する。
成果指標	住まいのミュージアム入館者の満足度／セミナー参加者の満足度／ホールの利用率／研修室の利用率
数値目標	80％以上／80％以上／65％以上／60％以上
指定管理者名	大阪市住宅供給公社・アクティオ共同事業体 【構成員】大阪市住宅供給公社、アクティオ株式会社
指定期間	平成３１年４月１日～令和６年３月３１日（５年間）
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	住まいのミュージアム入館者の満足度	セミナー参加者の満足度	ホールの利用率	研修室の利用率
数値目標	80％以上	80％以上	65％以上	60％以上
年度実績	98.4%	98.4%	66.9%	60.5%
達成率	123.0%	123.0%	102.9%	100.8%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	417,838	256,231	161,607
稼働率	—	—	—

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	228,499,000	301,696,963	16,442,000	新型コロナウイルス感染症の分類が2類の期間（4月1日～5月7日）における利用料金等の減収分及び光熱費の高騰に伴う支出増分を業務代行料として補填したため（指定管理者においても一部負担）
	計画	212,057,000	224,188,000		
利用料金収入	実績	109,818,736	45,123,566	-44,356,264	新型コロナウイルス感染症の分類が5類に移行し、利用者数は回復傾向にあるものの、新型コロナウイルス感染症拡大前の水準には戻っていないため
	計画	154,175,000	121,764,000		
その他収入 （自主事業収入）	実績	37,767,644	4,004,095	-33,136,356	新型コロナウイルス感染症の影響により、着物体験などの事業を通年で実施できなかったことや着物体験の再開時に利用者数の定員を減らしたため
	計画	70,904,000	49,815,000		
合計	実績	376,085,380	350,824,624	-61,050,620	
	計画	437,136,000	395,767,000		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	227,549,097	203,322,787	30,001,097	施設改修等に伴う展示事業の増員のほか、セミナー等のオンライン配信への対応、貸室のオンライン予約導入準備等により、超過勤務が増加したため
	計画	197,548,000	190,410,000		
物件費	実績	196,676,747	159,312,302	-12,220,253	保守点検費等値上がりの影響による増要素があったものの、入札等による経費削減が上回ったため
	計画	208,897,000	181,403,000		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	19,285,369	1,660,468	-11,405,631	着物体験を通年で実施できなかったことなどにより、事業費が減少したため
	計画	30,691,000	23,954,000		
合計	実績	443,511,213	364,295,557	6,375,213	
	計画	437,136,000	395,767,000		

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
住まいのミュージアム入館者の満足度	123.0%	S	目標値80%に対して、98.4%と極めて高く、達成率は123.0%となっている。
セミナー参加者の満足度	123.0%	S	目標値80%に対して、98.4%と極めて高く、達成率は123.0%となっている。
ホールの利用率	102.9%	B	目標値65%に対して、66.9%となっており、達成率は102.9%となっている。
研修室の利用率	100.8%	B	目標値60%に対して、60.5%となっており、達成率は100.8%となっている。

（2）市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
・着物体験の再開及び利用料の見直し、ミュージアムショップの営業再開など収入増に取り組んだが、令和5年度収支計画と比較して、外国人の入館者数が想定より回復しなかったため、利用料金及び自主事業の収入が大幅に減少した。 ・支出については、光熱費や物価の高騰による影響を受けたが、入札等による備品購入やスケールメリットを活かした一括リース等、各事業費の縮減に取り組んだ。	B	・新型コロナウイルスが5類へ移行し、日本人入館者数は概ね新型コロナウイルス拡大前の水準にまで回復した。外国人入館者数も回復傾向にあるものの、元の水準にまでは戻っておらず、利用料金及び自主事業の収入が収支計画を下回り、また光熱費や物価の高騰の影響を受けて支出が増加した。市への利益配分はなかったが、事業費の削減など支出を抑える取組は行われた。

（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	・相談業務やミュージアムの案内表示・パンフレット等における外国語対応、セミナーでの手話通訳など、利用者に配慮した取組を行った。 ・新型コロナ対策として、消毒液の設置、相談窓口へのアクリル板の設置、ライブラリーへ返却ポストの設置など、感染防止に取り組んだ。新型コロナウイルスの5類移行後も、一部の取組については継続して実施した。
事業計画の実施状況	A	・ホール・研修室等の利用率は、ホールで66.9%、研修室等で60.5%となっており、いずれも目標値（65%、60%）を上回った。 ・利用者の満足度は、セミナーは98.4%、ミュージアムは98.4%と非常に高い値となった。 ・ホール・研修室等について、10月1日からインターネットによる予約受付を開始し、利便性向上を図った。 ・住情報プラザ及びミュージアムのWi-Fi接続環境を整備した。 ・相談担当と学芸員の共同企画によるシンポジウムを開催し、江戸時代の大坂の町の成り立ちや借家の仕組みについての基調講演や、学芸員による近代大阪の居住システムの解説、相談担当による相談事例の報告など、江戸時代と現代に共通する都市居住の問題について考える機会を設けた。 ・ミュージアムについて、常設展示の理解を深めるツールとしてクイズ形式で学ぶことができる「チャレンジオッター」の英語版を作成し、満足度の向上を図るとともに、8階常設展示室の「住まい劇場」の駆動装置の更新及び人形の衣装更新も行った。 ・住まい・まちづくりネットワーク事業の大阪住まいラボにおいて、防災に関するウェブサイトや中学生向けの住教育教材などを制作し、情報提供の充実を図った。

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	・住まい・まちづくり関連のNPO等の団体と連携して、幅広い住まいづくりの情報提供と大阪の文化や魅力を高めるためのセミナーやイベント、出前講座等を実施。事業実施後のアンケートでは各団体の満足度は97％であった。 ・クレオ大阪子育て支援館と共催で、専門家や行政担当者、実際に居住支援団体を運営する女性たちの事例から「中高年女性の住まいのこれから」について考えるシンポジウムを実施した。 ・天満天神繁昌亭と連携した子ども落語大会の開催や商店街イベントへの協力など、地域との連携に取り組んだ。 ・大阪市・神戸市・京都市の公的な住情報センターによる三都連携事業として、「まちの暮らしを面白くする、空き家活用という生き方」をテーマに、空き家活用の魅力や事例から得た学びをを紹介するトークイベントを開催した。
	社会的責任・市の施策との整合性	B	・社会的責任を果たすため、障がい者雇用、個人情報の保護等について適切な取組が行われた。 ・住宅困窮者等への対応を図るため、窓口の感染防止対策を図りながら、窓口相談を継続して実施した。 ・市の住宅施策との整合を図りながら、セミナーや住情報の提供、相談事業等の各事業を実施した。

5 利用者ニーズ・満足度等

【アンケート調査】 ・セミナー、貸室、ミュージアムなど事業毎に満足度や利用回数等についてアンケート調査を実施した。 セミナー：セミナー毎にアンケート用紙による調査。1,323件の回答。「大変参考になった」「参考になった」が98.4％ 貸室：聞き取り調査。「満足」「おおむね満足」が97％ ミュージアム：来館者へのアンケート用紙による調査（意見箱）。457件の回答。「満足」「おおむね満足」が98.4％ 【主な意見等】 相談：補助金の有無について、知人に聞いてもどこに聞いてもよくわからず、何が本当なのかわからない日々を過ごしていましたが、こちらに相談してすっきりしました。 セミナー：書類、文書に残すことが大事、契約書の事前チェックも重要だが、重説がより重要で、契約書を交わす前には必ず目をととしておくことなどが印象にのこりました。トラブル事例も、とても参考になりました。 （住まいの基礎知識セミナー 住まいを購入する【第6回】住まいの契約編「重要事項説明と契約」）参加者） 貸室：きれいで設備も整っていて使いやすいです。 ミュージアム：また来たいと思いました！映像資料・音声資料が充実していてとても楽しかったです！！
--

6 外部専門家意見

・全体的にコロナ禍においても様々な運営努力がなされている点が評価できる。 ・労働環境が変化しているなか、人材を確保するための人件費の増はやむを得ない考える。 ・今後、外国人をはじめ多様な人が事業運営に関わって、企画に生かしていけるような体制や仕組みがあると望ましい。 ・普及啓発事業については、色々な団体機関と連携し、マイノリティも含め多様な人々の住まいをテーマに企画している点は大変評価できる。今後、大学生とのより一層の協働や、セミナーと体験をセットにした住教育教材の活用等に期待したい。 ・ライブラリーについては、相談者や今昔館の来館者の誘導により回遊性を高めることや、建物1階からのアプローチの改善などの工夫を検討することが望ましい。また、建築関係の書籍が多く所蔵されていることを、他の図書館とも情報共有し、連携を図ることに期待したい。 ・広報については、普段関わりのない人達に情報が届いていないと感じる。色々な資源をより広く宣伝するには、SNSの活用や関係機関をハブにして広報する等、限られた事業費の中で効果的な広報に努められたい。 ・ミュージアムについては、日本人の入館者数がコロナ前の水準まで回復していることは評価できる。常に人が訪れる施設となることが理想的であり、集客のため、観光客を呼び込む方々に今昔館を体験してもらい、今昔館の魅力を伝えることで、観光ルートに今昔館を組み込んでもらうことも重要である。今後、ミュージアムショップの充実や今昔館の世界観に没入体験ができるイベントの実施、展示のQRコード解説の充実、休憩スペースの点在によるウォークابل（歩いて楽しい）な空間づくり等に期待したい。
--

7 最終評価

評価項目		評価	所見
成果指標の達成		A	・ミュージアム及びセミナーの満足度については、利用者のニーズに応じた多彩な企画展やセミナーを開催し、目標値に対する達成率がいずれも120％以上となっている点は高く評価できる。 ・ホールや研修室の利用率については、ホール・研修室とも目標値を上回っている。
市費の縮減		B	・新型コロナウイルスの５類移行を踏まえて、着物体験やミュージアムショップの営業を再開するとともに、日本人来館者を概ね以前の水準にまで回復させるなど、収入確保に努めている。インパウンドも回復傾向にはあるものの元の水準にまでは戻っていないこと、光熱費や物価、人件費などが高騰していることなどの影響があり、市への利益配分はなかったが、入札等により各事業費の縮減に取り組んだ。
管理運営の履行状況		B	・各種事業において、障がい者や外国人等への対応など利用者に配慮した取組を行い、指定管理者として適切に管理運営に取り組んだ。 ・他団体とも連携した様々なテーマでのセミナーやワークショップ等のイベントの実施、ミュージアムの展示の理解を深めるツール作成などサービス向上に努め、利用者の満足度が目標値を上回ったことは評価できる。 ・住まい・まちづくり関連のNPO等の団体をはじめ、他の本市施設や他都市の公的な住情報センター、地域の施設や商店街などこれまでネットワークを築いてきた様々な機関と連携して各種セミナーやイベントに取り組んだ。 ・障がい者雇用、個人情報の保護等について適切な取組を行うとともに、市の住宅施策との整合を図りながら、セミナーや住情報の提供、相談事業等の各事業を実施するなど、社会的責任を果たしている。
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	・施設の設置目的や総合的な住情報サービス拠点として果たすべき役割を踏まえ、指定管理者として創意工夫を図りながら、関係団体とも適宜連携して各事業を積極的に展開し、適切に運営された。 ・多様な人々の住まいをテーマにセミナーやイベントの企画、ミュージアムにおけるサービス向上の取組など、市民の幅広いニーズを的確にとらえ、施設利用者の満足度や施設の利用率等について高い水準を保っていることは評価できる。 ・今後はより幅広い方々に情報が届くよう、関係機関との連携などによる効果的な広報活動に注力するとともに、多様な人の意見を事業運営に採り入れる仕組み作りなど、引き続き事業の充実に努められたい。