

平成28年度施設管理に対する評価シート

◎基本情報

管理施設

①施設名	大阪市立鶴見区民センター
②指定管理者名	大阪ガスビジネスクリエイト株式会社
③評価対象期間	平成28年 4月 1日 ～ 平成29年 3月31日
④指定期間	平成28年 4月 1日 ～ 平成33年 3月31日
⑤所管課・担当	鶴見区役所地域活動支援課 担当：泉谷・笹田（電話：06-6915-9166）

管理運営業務等の概要

①業務概要	<p>区民センターの管理運営業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①年度事業計画策定</li> <li>②施設利用申込の手続、利用方法諸手続きの説明</li> <li>③予約・申込受付業務</li> <li>④使用許可の認定並びに使用許可書交付業務</li> <li>⑤諸設備、機器、設備等の管理、貸出、点検立会い、補修指示等業務</li> <li>⑥徴収事務委託契約に基づく使用料徴収及び収納事務</li> <li>⑦施設総合管理業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気及び機械設備保安点検業務</li> <li>・消防設備保安点検業務</li> <li>・警備保安業務</li> <li>・清掃業務</li> <li>・駐車・駐輪スペースの管理業務</li> <li>・植栽等環境整備業務</li> <li>・施設・機器保守点検業務</li> <li>・防火管理業務（共同防火管理業務含む）</li> <li>・労働安全衛生推進業務</li> <li>・利用者の安全確保及び防災並びに事故等の緊急非常事態への対応業務</li> <li>・複合施設としての管理業務及び調整業務</li> <li>・その他円滑かつ良好な施設管理に必要な業務</li> </ul> </li> <li>⑧その他 事業報告書の提出</li> </ul>
②利用状況の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用率は（控室含む）68.3% (28年度目標73.0%・提案書記載)</li> <li>※利用率の計算方法 年間利用件数を年間利用可能件数（開館日数×1日あたりの利用件数（室数×3））で除したもの</li> <li>・利用件数については10,063件 (控室含 27年度9,806件につき102.6%)</li> <li>・施設利用人数は289,858人 (控室含 27年度384,949人につき75.3%)、</li> <li>・利用料収入については19,220,260円 (27年度17,799,730円につき108.0%)</li> </ul> <p>主な増減理由としては、利用人数について、申込時に報告を受けていた人数ではなく、実際に来館した利用者数を調べたことにより、減少となった。利用料収入については、一般利用が増えたこ</p>

	とから、増加した。
③施設の設置目的・目標（成果指標）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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共に、市民の集会その他各種行事の場を提供する事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事。</li> <li>・さまざまな年代、ライフスタイルの区民が集い、交流を深めることのできる場所と機会を提供し、コミュニティづくりの拠点として機能を発揮する事で、大阪市の描く将来像である「人が輝く元気な地域」の実現に貢献する事。</li> </ul>
④年度目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用率：73.0% (控室含む 提案書記載)</li> </ul>

## ◎管理運営の実施状況

### 1 施設の設置目的の達成及びサービスの向上

①施設の管理運営状況（管理運営方針・手法に沿った施設の維持管理の状況、平等利用の確保、職員の体制、危機管理・安全管理業務等の実施状況）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申込者が公平・平等に利用できるように厳正な抽選を行い、予約受付を行った。（ルールの見直しも適宜実施）</li> <li>・小規模修繕等については経費削減の観点から職員自らがを行い経費削減に努めた。また、その他修繕についても複合施設である為、教育委員会、建設局などの指定管理者とも協議しながら設備保全に努めた。</li> <li>・仕様書に定める、設備点検についても再委託申請を行った上で適切に実施した。</li> <li>・応募要項にある「共用時間内2名体制」のところ、安全面の観点から3名配置し業務にあたった。</li> <li>・複合施設の防火管理協議会を設置し、合同での避難訓練、消火訓練などを行い、AEDの取り扱いについても研修を実施した。</li> <li>・運営マニュアルや災害マニュアルなどを策定し、業務の標準化を図った。</li> <li>・初めての利用者にもルールが理解しやすいよう、利用案内の改定・充実を行い分かりやすくした。</li> <li>・申込者や自主事業参加者の個人情報については適切に管理し漏えいや事故が無いようスタッフ向け講習を実施した。 (プライバシーマーク取得)</li> <li>・旭、住吉区民センターで館長会議を開催し、情報共有を図ると共に、業務の標準化を図った。</li> </ul>
②事業計画の実施状況（計画に沿った事業実施、サービスの質、利用促進のための取組みと効果、利用者満足度の把握・反映状況、自主事業等の実施状況）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設置目的を達成するため、各種講習会などを実施し、健康促進、学力向上、食育、原体験、花育、生きがい創出などに務めた。</li> <li>・自主事業について鶴見区役所や参加者のニーズをくみ取り、より効果的に実施できるよう工夫を行った。 また、各種講習会終了後にハブティーを提供し、参加者同士が語り合え、新しいコミュニティが形成されるような仕組みを取り入れて実施した。</li> <li>・自主事業では、イベント・講習会事業でのべ14,370名のお客さまにご参加いただく事が出来た。 また、ウクレレ教室においては当館自主事業参加者と鶴見区内他教室の生徒さん、リズム体操教室では住吉区民センター自主事業参加者との合同発表を行うなど鶴見区内及び区を超えた新しいコミュニティ形成のタネを蒔くことが出来た。</li> <li>・利用率向上に向けた施策として、新しい自主事業の実施(Let's</li> </ul>

	<p>ズンバ)、広報の強化(鶴見区全町会で当館自主事業のチラシの回覧、ポスター掲示を依頼した。また、ツイッター・ホームページで発信を行い、ツイッターではフォロワーが650名を超え、公共施設としては多くの方々に支持頂く)等を行ったが、結果として目標を下回った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者には記入式アンケートという手法で、満足度の調査を実施。(満足度：利用者アンケート85.7% 自主事業参加者アンケート84.3%)</li> </ul> <p>アンケートの内容を踏まえ、自主事業の実施回数や講師の変更、備品の交換、追加などを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまの声には真摯に向き合い、お客さまの声記入台を常設すると共に、頂いたお客さまの声については回答を館内に掲示すると共にホームページ上にも掲載した。</li> <li>3月には当館利用者及び自主事業参加者の発表の場として「区民センターまつり」を実施し、作品展示やステージ発表の場として提供し多くの区民に来館いただけた。(2,959名来館)</li> </ul>
③施設の有効利用(他施設との連携状況、地域との連携状況、市民・NPOとの協働状況等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>鶴見区視覚覚協議会との共催映画会や鶴見区女性会とも味噌作り教室や区民センターこども夏祭りに参加いただくなど連携を行った。</li> <li>自主事業において評判の良い講師は、住吉区民センター・旭区民センターと情報を共有し水平展開を図った。</li> </ul> <p>例：リズム体操・ヨガ教室・昭和歌謡教室など</p>

## 2 市費の縮減効果(収支状況)

① 入・支出状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入 <ul style="list-style-type: none"> <li>業務代行料 62,657,159円</li> <li>その他 85,960円</li> <li>計 62,743,119円</li> </ul> </li> <li>支出 <ul style="list-style-type: none"> <li>業務代行料 62,764,406円</li> </ul> </li> <li>合計収支 <ul style="list-style-type: none"> <li>収入 62,743,119円</li> <li>支出 62,764,406円</li> <li>収支 -21,287円</li> </ul> </li> </ul>
②市費縮減に係る取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>簡易な修繕については、職員で対応し経費を縮減した。 小ホール座席メモ台修繕 調理実習室シンクコーキング など</li> <li>水光熱費削減の為、ホール・会議室・ロビー等不使用時の空調節約、照明節電、蛍光灯等の間引き照明で対応。</li> <li>事務費軽減の為、裏紙の使用を徹底。</li> <li>ゴミの分別を確実にし、リサイクルを徹底。</li> <li>費用削減の為、比較見積を行うと共に業者と交渉し出来るだけ安価で実施できるよう努力。</li> </ul>

## 3 社会的責任・市の施策との整合等

環境への配慮、就職困難者の雇用への取組み、個人情報保護に関する取組み等の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>大阪ガスビジネスクリエイト株式会社として環境方針を定めると共に、環境にも配慮した消耗品の購入で地球にやさしい運営を心掛けた。(エコアクション21)</li> <li>事業ゴミを12種類に分別し、リサイクル・リユースを推進した。</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者は「プライバシーマーク」を取得している為、個人情報管理台帳を完備し、個人情報漏洩についてスタッフ全員で研修会を実施する等前向きに取り組んだ。</li> <li>・障がい者雇用を全社的に進めている。</li> </ul>
--	--

4 その他（点検等における要改善項目の対応状況、その他特筆すべき事項等）

①評価項目概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・25年4月の電気代値上げについて指定管理者負担</li> </ul>
②上記についての成果や望まれる対応等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水光熱費削減の為、ホール・会議室・ロビー等不使用時の空調節約、照明節電、蛍光灯等の間引き照明で対応。</li> <li>・簡易な修繕については、職員で対応し経費を縮減。</li> </ul>

◎評価

1 所管所属による1次評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

<p>①施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区民センターの管理運営にあたっては、利用者の85.7%がスタッフの対応に満足しているとのアンケート結果がでており、適切に行われている。また、貸出備品を指定管理者独自で用意するなど利用者のニーズに応じた取組みを展開している。</li> <li>自主事業においては、各種講座終了後に飲み物を提供し、参加者同士でコミュニケーションの図れる場の提供や講座の成果発表や各種講座参加者間の交流の場を創出するなど新たなコミュニティの形成に大きく寄与している。</li> </ul>	<p>A</p>
<p>②市費の縮減効果に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>簡易な修繕については、職員自らが修繕するなど経費削減に努めている。</li> <li>ホール、会議室、ロビー等不使用時の照明節電や共用部分の蛍光灯の間引き照明により市費節減に努めている。</li> <li>市費の削減効果のためにも、更に収入を増やしていきたい。</li> </ul>	<p>B</p>
<p>③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者としてプライバシーマーク取得しており、個人情報について、管理台帳を完備している。</li> <li>個人情報、コンプライアンス、人権などの職員研修を適切に行っている。</li> <li>災害・防災対応マニュアル、救急マニュアルを策定している。また、複合施設であるため、防火管理協議会を設置し、統括防火管理者として、他施設と連携し防火訓練を実施するなど利用者の安全確保に向け、積極的に取り組んでいる。</li> </ul>	<p>B</p>
<p>④総合評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用率では、目標に届かなかったものの、利用料収入は増加しており、一般利用者は増加している。</li> <li>利用者アンケート・自主事業参加者アンケートの結果、共に利用満足度はそれぞれ85.7%、84.3%と、利用者から高い評価を得ている。ただし自主事業参加者アンケートについては、昨年度の89.7%から減少しているため、満足度の向上に努めたい。</li> <li>自主事業において、講座終了後の交流会や成果発表の場を創出することにより、新たなコミュニティの形成に寄与している。</li> <li>今後、自主事業にて形成された新たなコミュニティと既存の地域コミュニティを結びつけることにより、地域コミュニティや地域活動の活性化の一助となることが期待できる。</li> </ul>	<p>B</p>

2 外部専門家等の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>満足度アンケートの結果のみに囚われず、かつ質の高いサービスの提供に活かせるような質問項目の検討を行っていく必要がある。</li> <li>附設会館の規模から考えると自主事業の収益が少ないため、さらに収益をあげるために改善していく必要がある。</li> <li>市費の縮減については、最も効果があるのは収益の増加であるため、収益増加のための改善に努められたい。</li> </ul>
---

3 所管所属最終評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

<p>①施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区民センターの管理運営にあたっては、利用者の85.7%がスタッフの対応に満足しているとのアンケート結果がでている。また、貸出備品を指定管理者独自で用意するなど利用者のニーズに応じた取組みを展開している。</li> <li>自主事業においては、各種講座終了後に飲み物を提供し、参加者同士でコミュニケーションの図れる場の提供や講座の成果発表や各種講座参加者間の交流の場を創出するなど新たなコミュニティの形成に大きく寄与している。</li> </ul>	<p>A</p>
<p>②市費の縮減効果に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>簡易な修繕については、職員自らが修繕するなど経費削減に努めている。</li> <li>ホール、会議室、ロビー等不使用時の照明節電や共用部分の蛍光灯の間引き照明により市費節減に努めている。</li> </ul>	<p>B</p>
<p>③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者としてプライバシーマーク取得しており、個人情報について、管理台帳を完備している。</li> <li>個人情報、コンプライアンス、人権などの職員研修を適切に行っている。</li> <li>災害・防災対応マニュアル、救急マニュアルを策定している。また、複合施設であるため、防火管理協議会を設置し、統括防火管理者として、他施設と連携し防火訓練を実施するなど利用者の安全確保に向け、積極的に取り組んでいる。</li> </ul>	<p>B</p>
<p>④総合評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用率では、目標に届かなかったものの、利用料収入は増加しており、一般利用者は増加している。</li> <li>利用者アンケート・自主事業参加者アンケートの結果、共に利用満足度はそれぞれ85.7%、84.3%と、利用者から高い評価を得ている。ただし自主事業参加者アンケートについては、昨年度の89.7%から減少しているため、満足度の向上に努めたい。</li> <li>自主事業において、講座終了後の交流会や成果発表の場を創出することにより、新たなコミュニティの形成に寄与している。</li> <li>今後、自主事業にて形成された新たなコミュニティと既存の地域コミュニティを結びつけることにより、地域コミュニティや地域活動の活性化の一助となることが期待できる。</li> </ul>	<p>B</p>

評価の基準

- S…事業計画又は本市の定める水準の想定を大幅に上回る効果が得られた
- A…事業計画又は本市の定める水準で想定した以上の効果が得られた
- B…おおむね事業計画又は本市の定める水準どおりの効果が得られた
- C…事業計画又は本市の定める水準で想定した効果が得られていない

※ 施設の管理運営に関して過失による事故や協定違反等による改善指示、指名停止措置（平成25年4月から「参加停止措置」）などのペナルティを受けた場合は、当該項目と総合評価については原則としてCとすること