

令和元年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪市立鶴見区民センター
施設所管課・担当	大阪市鶴見区市民協働課
条例上の設置目的	会館は、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する。
業務の概要	(1) 貸館運営業務 (2) 徴収事務委託契約に基づく使用料徴収及び収納事務 (3) 施設総合管理業務
成果指標	利用率／利用者満足度
数値目標	74.5%以上／80%以上
指定管理者名	大阪ガスビジネスクリエイト株式会社 代表取締役社長 岩井 政道
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
評価対象期間	平成31年4月1日～令和2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	74.5%以上	80%以上
年度実績	64.0%※	77.0%
達成率	85.9%※	96.2%

※利用率について、新型コロナの影響を受けた令和2年3月を除いた場合は年度実績67.3%、達成率90.3%である。

利用状況			
	当年度	前年度※	前年度比
利用人数	294,268	217,279	76,989
稼働率	64.0%	76.0%	-12.0%

※前年度は天井工事により平成29年7月～平成29年12月まで大小ホール閉鎖のため利用人数減少、稼働率増加

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	64,064,981	62,935,503	452,334	増税（税率8%⇒10%）に伴う増額したため
	計画	63,612,647	63,291,523		
利用料金収入 ※大阪市の歳入	実績	16,225,280	14,528,890	－	利用料金の計画設定なし
	計画	－	－		
雑収入	実績	130,789	－	130,789	当初計画されていない選挙対応による時間外利用があったため
	計画	0	－		
その他収入 （自主事業収入）	実績	8,836,522	5,487,700	-4,398,878	参加率の低い自主事業（パン作り教室など）について、講師主催事業（一般利用と同じ）に変更したため
	計画	13,235,400	5,800,000		
合計 ※利用料金収入を除く	実績	73,032,292	68,423,203	-3,815,755	
	計画	76,848,047	69,091,523		

※前年度は天井工事により平成29年7月～平成29年12月まで大小ホール閉鎖のため光熱費減少による業務代行料、利用料金、その他収入が減少

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	28,575,693	26,675,424	7,545,189	運営ディレクター（館長補佐）について、1名で計画していたが、運営管理向上のため2名体制にしたため
	計画	21,030,504	20,822,280		
事務費	実績	2,600,585	2,429,771	-103,419	東京で行われる予定の指定管理協会研修がeラーニング研修に変更し、出張しなかったため
	計画	2,704,004	2,704,004		
施設管理費	実績	16,700,419	16,117,897	-31,101	保守管理経費について、実際の契約が増減したため
	計画	16,731,520	16,731,520		
光熱水費	実績	16,694,779	13,678,323	-5,998,240	関西電力会社契約で計画していたが、電力の小売全面自由化により電力会社を変更したため
	計画	22,693,019	22,580,119		
その他	実績	110,062	113,357	-343,538	事故発生時の本社対応経費を見込んでいたが、対応がなかったため
	計画	453,600	453,600		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	6,295,716	4,188,039	-6,939,684	参加率の低い自主事業（パン作り教室など）について、講師主催事業（一般利用と同じ）に変更したため
	計画	13,235,400	5,800,000		
合計	実績	70,977,254	63,202,811	-5,870,793	
	計画	76,848,047	69,091,523		

令和元年度 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	85.9%	C	新型コロナウイルス感染対策の影響を受けた令和2年3月実績を除いた場合は達成率90.3%「評価B」である。
利用満足度	96.2%	B	

（2）市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
光熱水費について、当初計画より大幅に減額しているが、人件費については当初計画より大幅に増額している。	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	B	
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

・利用者ニーズ把握のため、ご意見コーナーに御意見箱を設置し、ご意見があった場合は早急に改善や関係部署へ情報提供を行うとともに毎月のモニタリングで大阪市に適切に報告している。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を展開している。
・満足度把握のために年1度アンケートを実施しており、やや満足以上が77%（満足54.1%、やや満足22.9%）と前年度73.5%を上回る結果となった。

6 外部専門家意見

・稼働率について、大幅に減少している原因の分析検証を指定管理者から適切に報告を受ける必要があると考える。
・収支状況の光熱水費について、当初計画から大幅に減少しているため、修繕費に充てるなどの対応も必要だと考える。
・自主事業の開催内容について、魅力に乏しく、地域に密着した取組や協働のまちづくりに寄与する取組になっていないため、内容の見直しを行う必要があると考える。
・事業報告書の記載方法について、各事業の取り組み内容や改善点の記載が必要である。また、業務代行料に関して、人件費と自主事業支出の内訳について、当初計画と実績の差異が妥当であるか等、収支の要因の具体的、確実な説明が望まれる。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	・利用率について、過去の年度実績と比較しても低く、減少原因を十分に分析・検証ができていなかった。 ・利用者満足度については、目標に達することはできなかったが、昨年度よりも上昇している。
市費の縮減	B	・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。しかし、大阪市が支払っている業務代行料を考えると、更なる市費縮減は可能であると考えられる。
管理運営の履行状況	B	・アンケートや御意見箱などで来館者ニーズを把握し、指定管理者独自の取組としてプロジェクターなどの貸し出し物品を用意している。 ・人権などの職員研修を適切に行っており、災害・防災対応マニュアル等を策定するだけでなく、複合施設であるため、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。 ・指定管理者としてプライバシーマークを取得しており、個人情報について、管理台帳を完備している。 ・自主事業や地域及びNPOとの共催イベントについては魅力ある活動になるよう内容の検証が必要であると考ええる。
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		

令和元年度 指定管理者年度評価シート

総合評価	B	・利用率が低く、減少原因を十分に分析・検証すれば上昇させることができたと考える。 ・各種研修やマニュアル作成については、適切に実施できている。 ・収支の光熱水費減少については、業務代行料を削減するか、もしくは指定管理者による修繕の割合を増加させることが可能であると考ええる。 ・自主事業について、魅力ある活動になるよう地域に密着した取組や協働のまちづくりに寄与する取組など内容検証が必要であると考ええる。
------	---	--