

# 令和2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	75%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	令和2年4月1日～令和3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	75%以上	80%以上
年度実績	44.9%	82.5%
達成率	59.8%	103.1%

※当年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策や設備故障による集会室1・2の休館もあり、大幅に減少している。

### 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	116,869	294,268	-177,399
稼働率	44.9%	64.0%	-19.1%

※当年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策や設備故障による集会室1・2の休館もあり、大幅に減少している。

## 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	64,982,501	64,064,981	-137,926	複合施設の供用清掃費について、指定管理者を通さず、区役所が直接中央図書館へ支払ったため。
	計画	65,120,427	63,612,647		
利用料金収入	実績	-	-	-	※参考 使用料(大阪市収入) 当年度8,334,900円、前年度16,225,280円
	計画	-	-		
雑収入	実績	259,640	130,789	259,640	選挙開票所対応による時間外利用料が発生したため。
	計画	0	0		
その他収入 (自主事業収入)	実績	952,891	8,836,522	-12,637,609	新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止を行ったため。
	計画	13,590,500	13,235,400		
合計 ※利用料金収入を除く	実績	66,195,032	73,032,292	-12,515,895	
	計画	78,710,927	76,848,047		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	29,843,277	28,575,693	8,209,118	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初の計画が実績と乖離があるため。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館や利用制限について、利用者連絡や届出等の対応が大幅に増加したため。</li> <li>・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、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による休館や利用制限対応のため、2名体制にしたため。</li> <li>・指定管理業務終了に伴い、備品、鍵及び簿冊の整理作業等が発生したため。</li> </ul>
	計画	21,634,159	21,030,504		
事務費	実績	2,185,607	2,600,585	-568,471	新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用減に伴い、運営消耗品・消耗器具備品の交換頻度が減少したため。
	計画	2,754,078	2,704,004		

令和2年度 指定管理者年度評価シート

施設管理費	実績	21,143,065	16,700,419	4,101,702	緊急事態宣言による長期休館に伴う光熱水費減額分を施設改修費に流用したため。
	計画	17,041,363	16,731,520		
光熱水費	実績	12,439,832	16,694,779	-10,788,995	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初の計画が実績と乖離があるため。</li> <li>・電気については、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。</li> <li>・緊急事態宣言により休館、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策により開館時間短縮や利用率減少が発生したため。</li> </ul>
	計画	23,228,827	22,693,019		
その他	実績	98,310	110,062	-363,690	事故発生時の本社対応経費や保険料相当を見込んでいたが、対応がなかったため。
	計画	462,000	453,600		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	686,565	6,295,716	-12,903,935	新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から事業を中止したため。
	計画	13,590,500	13,235,400		
合計	実績	66,396,656	70,977,254	-12,314,271	
	計画	78,710,927	76,848,047		

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	59.3%	-	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、積極的に利用推進を行うことができない状況下であり、利用率を上げることを評価対象にすることができなかった。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響による休館、時間短縮、人数・利用制限及び設備故障による集会室1・2の休館の影響もあり、利用率を達成できない状況は指定管理者の責めではなく、単純に達成率による評価を行うことは妥当でないとの判断から、評価を「-」とする。
利用満足度	103.1%	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
緊急事態宣言に伴う休館により減少した光熱水費相当分について、本市が修繕予定であった修繕(8件)を指定管理者が行った。	A	・休館等に伴う光熱水費減額相当分の改修ではあるが、保守点検等で指摘を受けた機器不具合等について、本市が実施する場合、予算確保等の理由から通常であれば2年～3年程度必要なところ、指定管理者が当年度に改修をおこなったことで、機器不具合拡大に伴う改修工事費の増額や不具合悪化に伴う休館などの使用料の減額を回避することができたため、本市の定める水準で想定した以上の効果が得られた。

(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	
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	C	令和2年6月2日に不適切事務処理(FAX誤送信)を行ったため。

# 令和2年度 指定管理者年度評価シート

## 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、目標値80%を上回る82.5%となった。

【アンケート内容】

・調査方法：利用団体、諸室利用者に協力依頼。（窓口回収）

・回答数：200名

・質問項目：性別、年代、利用頻度、当館への交通手段、利用部屋名、利用時間帯、行事内容、施設の清潔さ、設備の充実度、利用料金、職員の対応態度、全体として

・全体の結果：満足58.5%、やや満足24.0%の合計82.5%

## 6 外部専門家意見

・自主事業について、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策により中止になったことは理解できるが、そのような状況下でも出来るようやり方を工夫する必要があると考える。

・緊急事態宣言中の休館等で生じた光熱水費減少費用を、市と協議しながら修繕費に転用し、今後の有効な施設利用につながった点は評価出来る。

・利用者満足度調査（アンケート）については、具体的な実施内容と結果（分析）を事業報告書に記載するとともに、その実施方法（期間は1ヶ月間のみとしている点）について適切な評価を得られるのか検討されたい。

・指定期間を通じて、人件費及び光熱水費について当初計画と実績にあまりに大きな乖離がある。

・C評価とはなったが、不適正事務（FAX誤送信）を適切に報告し、対策を行っている。

## 7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用率については、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、積極的に利用推進を行うことができない状況下であり、利用率を上げることが評価対象にすることができなかったため、対象外とする。</li> <li>利用者満足度については、目標に達しており、昨年度（77.0%）よりも上昇している。</li> </ul>
市費の縮減	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>休館等に伴う光熱水費減額相当分について、業務代行料の返還ではなく、修繕に流用することで、機器不具合拡大に伴う改修工事費の増額や不具合悪化に伴う休館などの使用料の減額を回避することができたため、本市の定める水準で想定した以上の効果が得られた。</li> </ul>
管理運営の履行状況	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の管理運営については、本市と協定している管理運営を適切に実施できており、抽選を採用するなど平等利用の確保も適切に行っている。</li> <li>事業計画の実施状況については、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う休館や利用制限の中、当初の計画どおり実施することが難しい状況であったが、キャンセル等に伴う利用者対応は丁寧親切であった。</li> <li>自主事業について、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により概ね中止した。</li> <li>施設の有効利用について、指定管理者（大阪ガスビジネスクリエイト株式会社）が管理している旭区・住吉区と常に連携しており、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を共同で協議していた。</li> <li>社会的責任・市の施設との整合性については、不適切事務処理（FAX誤送信）が発生した。</li> </ul>
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2年度 指定管理者年度評価シート

総合評価	C	<ul style="list-style-type: none"><li>・社会的責任・市の施設との整合性については、不適切事務処理（FAX誤送信）が発生したため評価は「C」とする。</li><li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策（休館等）に伴い、利用者様への頻繁な連絡対応が必要であったが、親切丁寧に対応できていた。</li><li>・休館等による光熱水費減額分は鶴見区役所と協議して修繕に流用することで、将来的な故障拡大を防ぎ、本市の定める水準で想定した以上の市費削減を行った。</li><li>・新型コロナウイルス感染症拡大の影響で自主事業は実施しづらい状況であったが、そのような状況下でも実施できる内容を検討することも必要であるとする。</li></ul>
------	---	---