

令和4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	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	72.6%以上／90.5%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、NPO法人大阪鶴見ええまちネットワーク（共同体）
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5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	72.6%	90.5%
年度実績	59.8%	97.5%
達成率	82.4%	107.7%

※新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による利用制限が令和5年1月末まで継続されたことの影響もあり利用率の目標達成には至らなかった。

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	112,653	70,205	42,448
利用率	59.8%	52.6%	7.2%

※新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による利用制限が令和5年1月末まで継続されたものの、日常生活への回帰の動きの中で前年度と比較し利用率は改善し、利用人数は大幅に回復した。

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	50,231,700	50,494,369	3,567,700	・光熱水費の高騰による補填にかかる業務代行料の増額。
	計画	46,664,000	52,293,000		
利用料金収入	実績	20,445,140	13,082,550	1,140	・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による利用制限が令和5年1月末までであったが、日常生活への回帰の動きの中で利用者が増えたことによる微増。 ※参考 使用料（大阪市収入） 令和3年度13,082,550円 令和2年度8,334,900円 令和元年度16,225,280円
	計画	20,444,000	14,578,000		
その他収入 (自主事業収入)	実績	8,488,890	2,363,130	2,578,690	・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による利用制限が令和5年1月末までであったが、日常生活への回帰の動きの中で利用者が増えたことによる増額。
	計画	5,910,200	5,071,000		
合計	実績	79,165,730	65,940,049	6,147,530	
	計画	73,018,200	71,942,000		

令和4年度 指定管理者年度評価シート

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	25,899,152	28,118,732	0	
	計画	25,899,152	25,634,184		
事務費	実績	1,718,977	2,377,832	-376,882	自助努力による縮減
	計画	2,095,859	2,514,474		
施設管理費	実績	18,476,087	19,443,113	1,141,551	清掃事業者の人件費等増額に伴う契約金額の増額。
	計画	17,334,536	17,306,520		
光熱水費	実績	21,347,382	13,747,919	4,167,582	電気代及びガス代などエネルギーコスト高騰による増額。
	計画	17,179,800	17,028,000		
一般管理費	実績	4,375,653	4,373,822	0	
	計画	4,375,653	4,373,822		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	5,044,906	2,470,116	140,906	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため施設利用制限が令和5年1月末までであったが、日常生活への回帰の動きの中で事業数を増やしたことによる増額。
	計画	4,904,000	4,190,000		
合計	実績	76,862,157	70,531,534	5,073,157	
	計画	71,789,000	71,047,000		

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	82.4%	-	評価項目としての利用率の達成状況は、指定管理者募集時期の当初目標値との比較で判定している。当該当初目標値はコロナ禍以前に設定されたものである。令和4年度は令和5年1月末まで新型コロナウイルス感染防止のための利用制限がある状況下であり、年度の大部分について積極的に利用推進を行うことができない状況下であった。 こうした状況を踏まえると、利用率の目標が達成できなかったことは指定管理者の責めではないところである。このため、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	107.7%	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
・光熱水費削減の為、ホール・会議室・ロビー等不使用時の空調の節約、照明節電を行った。	B	・エネルギーコスト高騰に対処するため、より安く契約できる電力会社に切り替えたり、ホール・会議室・ロビー等不使用時の空調の節約、照明節電を行なう等により光熱水費の縮減を図った。

令和4年度 指定管理者年度評価シート

(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

<p>・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ている。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。</p> <p>・満足度把握のために年2回、（1回目はR4.11月、2回目はR5.3月）施設利用アンケートを実施している。満足以上の回答は1回目98%、2回目は97%で、平均結果97.5%であり、いずれもなお数値目標の90.5%を上回る結果となった。</p> <p>【アンケート内容】</p> <p>・調査方法：利用団体ごとに、諸室利用者へ協力依頼。（窓口回収）</p> <p>・回答数：298名（年2回の合計）</p> <p>・質問項目：年代、利用頻度、当館への交通手段、利用部屋名、施設の清潔さ、設備の充実度、職員の対応態度、施設を知ったきっかけ、施設使用の決め手、インターネット予約の認知度、要望（自由記載）、手続きの簡易さ、講座希望（自由記載）</p> <p>・全体の結果：大変満足17.5%（1回目20%2回目15%）、満足62.5%（1回目60%2回目65%）、やや満足17.5%（1回目18%2回目17%）の合計97.5%（1回目98%2回目97%）</p>

6 外部専門家意見

<p>・指定管理者として一定の収入を確保し、インフレが進んでいる中で事務費等の支出の削減に取り組んでいる点は評価できる。</p> <p>・利用率の回復をめざすためにも、課題点を整理いただきたい。あわせて、利用者が実際に足を運びにくい状況下での施設の在り方や、地域コミュニティに寄与する方法を模索いただくことを期待する。</p>

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	<p>利用率の目標値未達成（82.4%）は、令和4年度においては令和5年1月末まで新型コロナウイルス感染防止のための利用制限がある状況下であり、年度の大部分について積極的に利用推進を行うことができない状況下であった。</p> <p>こうした状況を踏まえると、利用率の目標が達成できなかったことは指定管理者の責めではないところである。このため、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。</p> <p>一方で利用者の満足度については、目標値を上回り、達成率が107.7%となっている。</p> <p>上記により、令和4年度の評価については、利用率は評価せず、利用者満足度について判定することとし、基準によりBと判定する。</p>

令和4年度 指定管理者年度評価シート

市費の縮減	B	<p>支出の項目のうち、インフレが進んでいる中で事務費について自助努力により削減を図った点は評価できる。</p> <p>また、エネルギーコスト高騰に対処するため、より安く契約できる電力会社に切り替えたり、ホール・会議室・ロビー等不使用時の空調の節約、照明節電を行なう等により光熱水費の縮減を図ったことは評価できる。</p> <p>光熱水費については、実際は収支計画より超過したものの、以上のことを踏まえ、おおむね収支計画又は本市の定める水準どおりの効果が得られたものとし、評価は「B」と判定する。</p>
管理運営の履行状況	B	<p>評価の目安として、業務チェックシート（実地調査）の確認結果（総括）における「◎」「○」「×」の割合で評価することとし、「◎」は0、「○」は69個、「×」は1個と、「×」の割合が10%以下につき評価は「B」と判定する。</p> <p>なお、特筆すべき点として、事業計画の実施状況について新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による利用制限が令和5年1月末までであったが、日常生活への回帰の動きの中で積極的に自主事業を展開し自主事業収入が増加したことに関しては評価できる。</p>
総合評価	B	<p>成果指標の達成のうち、利用率の達成率が82.4%と未達成だったことについては、コロナ禍における利用制限がある状況下で指定管理者の責めではないところであり、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。</p> <p>利用者満足度については、施設利用アンケートでの満足度が97.5%と、数値目標である90.5%を上回る結果となり、達成率が107.7%となったことは評価できる。</p> <p>市費の縮減については、インフレが進んでいる中で事務費においては自助努力により削減を図ったり、エネルギーコスト高騰に対処するためより安く契約できる電力会社に切り替えたり、貸室が不使用時における空調や照明の節電を行うことにより光熱水費の縮減を図ったことによる努力については、評価できる。</p> <p>管理運営の履行状況については、業務チェックシートの確認結果から、コロナ禍における利用制限があったものの日常生活への回帰の動きの中で積極的に自主事業を展開し自主事業収入が増加したことに関して評価できる。</p> <p>各項目の最終評価を踏まえ、概ね本市の定める水準どおりの効果が得られたと評価し、総合評価として「B」と判定する。</p> <p>今後利用率の回復を目指すためにも課題点を整理し、あわせて、利用者が実際に足を運びにくい状況下での施設の在り方や、地域コミュニティに寄与する方法を模索していただくことを期待する。</p>