

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	大阪市立鶴見区民センター
施設所管課・担当	大阪市鶴見区役所市民協働課（市民協働）
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	73.6%以上／91.0%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 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	利用率	利用者満足度
数値目標	73.6%	91.0%
年度実績	58.8%	99.0%
達成率	79.9%	108.8%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	121,642	112,653	8,989
利用率	58.8%	59.8%	-1.0%

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	48,006,167	50,231,700	1,342,167	・電気代及びガス代などエネルギーコスト高騰に伴う補填
	計画	46,664,000	46,664,000		
利用料金収入	実績	21,800,260	20,445,140	1,165,260	・新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴う日常生活への回帰や減免利用の適正化による増
	計画	20,635,000	20,444,000		
その他収入 （自主事業収入）	実績	10,116,110	8,488,890	2,497,110	・当初計画になかった舞台技術者派遣事業実施による増 ・地域コミュニティに寄与するため、無料又は低廉な参加費の事業実施による減
	計画	7,619,000	5,910,200		
合計	実績	79,922,537	79,165,730	5,004,537	
	計画	74,918,000	73,018,200		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	26,210,560	25,899,152	0	
	計画	26,210,560	25,899,152		
事務費	実績	2,101,240	1,718,977	29,578	
	計画	2,071,662	2,095,859		
施設管理費	実績	18,585,849	18,476,087	1,227,013	・清掃事業者の人件費等増額に伴う増
	計画	17,358,836	17,334,536		
光熱水費	実績	18,571,233	21,347,382	1,318,833	・電気代及びガス代などエネルギーコスト高騰による増
	計画	17,252,400	17,179,800		
一般管理費	実績	4,402,542	4,375,653	0	
	計画	4,402,542	4,375,653		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	6,379,713	5,044,906	980,513	・当初計画になかった舞台技術者派遣事業実施のための委託料の増 ・地域公共人材の活用等による謝礼金の削減や消耗品等精査による経費の削減による減
	計画	5,399,200	4,904,000		
合計	実績	76,251,137	76,862,157	3,555,937	
	計画	72,695,200	71,789,000		

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
利用率	79.9%	C	令和 5 年 5 月から新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが 5 類感染症となり、数値目標の達成のため積極的に利用推進を行ってきた結果、サークル・研修会などでの活用が可能な集会室 4 施設については目標値を上回る利用率となっている。一方、特定の用途に限った利用となる残り 6 施設については目標未達成となっている。課題点及び対応策の検討や積極的な広報など一層の利用促進策の策定が望まれる。
利用満足度	108.8%	B	

（2）管理経費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
・エネルギーコスト高騰に対応するため、適宜電力契約等の見直しを行うなど、市費の縮減に取り組んだ。 ・施設利用者へ提供するサービスの低下を招かない範囲内での適正空調の徹底、O A 機器の節電など光熱費の縮減に取り組んだ。	B	エネルギーコストの高騰に対応するため、令和 5 年 4 月から電力会社の見直しを実施し、サービス低下を招かない範囲で徹底した節電を実施した結果、エネルギーコスト高騰に伴う市費の縮減を達成した。特に電気使用量に関しては、当初計画から 5 %削減している点について評価に値する。

（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ている。意見があった場合は早急に改善や関係部署への情報提供を行うとともに毎月のモニタリングで当区に適切に報告している。 ・満足度把握のために年 2 回、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 99.0 %、2 回目は 99.0 % で、平均結果 99.0 % であり、いずれも数値目標の 91.0 % を上回る結果となった。 【アンケート内容】 ・実施時期：1 回目 R 5 年 9 月 15 日～10 月 15 日 2 回目 R 6 年 2 月 1 日～2 月 28 日 ・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） ・回答数：206 名（年 2 回の合計） ・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） ・全体の結果：大変満足 31.5 %（1 回目 25 % 2 回目 38 %）、満足 55.0 %（1 回目 59 % 2 回目 51 %）、やや満足 12.5 %（1 回目 15 % 2 回目 10 %）の合計 99.0 %（1 回目 99 % 2 回目 99 %）
--

6 外部専門家意見

・エネルギーコストの高騰や人件費の高騰など、自主事業以外での収入確保が困難な中で、電気使用量の削減などコスト削減にしっかり取り組んだ点は評価できる。自主事業も昨年度と比べて利益が出ている点についても評価できる。 ・使用用途が限られた施設の稼働率が低いということであるが、自主事業を通じて施設の使い方を示すことができることから、積極的に自主事業で活用していくことを期待したい。
--

令和 5 年度 指定管理者年度評価シート

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	令和5年5月から新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類感染症となり、数値目標の達成のため積極的に利用推進を行ってきた結果、サークル・研修会などでの活用が可能な集会室4施設については目標値を上回る利用率となっている。しかしながら、特定の用途に限った利用となる残り6施設については目標未達成となっている。課題点及び対応策の検討や積極的な広報など一層の利用促進策の策定が望まれる。 一方で、利用者の満足度については、外部講師による電話対応研修やユニバーサルマナー研修など、職員の応対力の向上に取り組むだけでなく、職員のスキルアップにより簡易な照明操作をセンター職員が担えるように改善を図ったことにより、満足度99.0%と極めて高い結果となっている。 鶴見区民センター全体の施設利用率は目標値を下回ったが、4施設については目標値を上回る結果となっていることや、利用者満足度の達成率が評価基準Aに限りなく近い達成率108.8%であることなどを踏まえた結果、令和5年度の評価は「B」と判定する。
市費の縮減	A	施設利用者へ提供するサービスの低下を招かない範囲内での適正空調の徹底やOA機器の節電などを実施した結果、当初計画と比較して5%の電気使用量を削減し、前指定管理者との比較では約10%の削減を達成している点については、市費の縮減に大きく貢献していると評価できる。 よって、令和5年度の評価は「A」と判定する。
管理運営の履行状況	B+	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71個、「×」は1個と、「×」の割合が10%以下につき評価は「B」と判定する。 なお、特筆すべき点として、「事業計画の実施状況」についてであるが、外部専門家の意見にもあるように自主事業をしっかりと展開し、昨年度と比べて自主事業の収益を増加させた点、利用者満足度の達成率が評価基準Aに限りなく近い達成率108.8%であることなどは「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ており、評価すべき良点が認められる」と評価できることから、評価を「B+」と判定する。
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	管理運営全体として、協定書、事業計画書に則り、求められた水準で適切に指定管理業務を実施できていた。 特に、当初計画以上の電気使用量削減を達成した点、並びに職員の応対力の向上及び利用者ニーズに応じた自主事業の実施などによる利用しやすい施設づくりに取り組み、極めて高い利用者満足度の評価を得ている点については、大いに評価できる。 一方で、施設利用率については一部の施設では目標を達成しているものの、全体としては目標に達していないことから、利用率の低調な施設について、課題点及びその対応策の検討などを通して施設利用率を向上させる取組を期待したい。 また、使用用途が限られた施設の利用率を向上させるためにも、自主事業を通じてそういった施設の使い方を示すなど、積極的に自主事業で活用していくことも重要である。 以上を踏まえ、「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」と評価し、総合評価として「B」と判定する。