

令和 6 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	74.6%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 6 年 4 月 1 日～令和 7 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	74.6%	91.0%
年度実績	62.4%	96.6%
達成率	83.6%	106.2%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	133,157	121,642	11,515
稼働率	62.4%	58.8%	3.6%

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	51,735,104	48,006,167	5,071,104	・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	21,761,950	21,800,260	880,950	・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	20,881,000	20,635,000		
その他収入 （自主事業収入）	実績	7,306,730	10,116,110	977,730	・新型コロナウイルスによる制限緩和による収入の増加。 ・小ホールでのグランドピアノを活用した新規事業の実施。 ・選挙時間外利用料収入
	計画	6,329,000	7,619,000		
合計	実績	80,803,784	79,922,537	6,929,784	
	計画	73,874,000	74,918,000		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	26,429,087	26,210,560	0	
	計画	26,429,087	26,210,560		
事務費	実績	2,411,968	2,101,240	339,844	・物価上昇による消耗品の高騰
	計画	2,072,124	2,071,662		
施設管理費	実績	18,886,546	18,585,849	1,627,710	・清掃業者との契約金増額のため
	計画	17,258,836	17,358,836		
光熱水費	実績	23,727,395	18,571,233	6,402,395	・エネルギーコスト高騰による電気代及びガス代の高騰
	計画	17,325,000	17,252,400		
一般管理費	実績	4,415,953	4,402,542	0	
	計画	4,415,953	4,402,542		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	5,544,505	6,379,713	1,192,105	・新型コロナウイルス制限緩和により事業数が増えたため
	計画	4,352,400	5,399,200		
合計	実績	81,415,454	76,251,137	9,562,054	
	計画	71,853,400	72,695,200		

令和6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	83.6%	C	施設全体の利用率は目標74.6%に対し、実績は62.4%であった。令和5年5月からの感染症対策による行動制限緩和に伴い、数値目標の達成のため積極的に利用促進を行ってきた結果、今年度は、サークル・研修会などでの活用が可能な集会室4施設について利用率が84.5%であり、前年度80.1%よりもさらに向上したものとなっている。 また、特定の用途に限った利用となる残り6施設についても47.6%と利用が進み、特に大ホールの利用率が69.5%、調理実習室では50.2%と、前年度からそれぞれ8.2%、6.3%の増加となっている。その他施設でも工夫を凝らした取組で利用率が少しずつ上昇しており、施設の特性に応じた取組により一定の効果が始めている。 今後も引き続きの利用促進が図られることを期待する。
利用満足度	106.2%	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
・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、ホール・ロビー・会議室等の不使用時の空調節約及び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、サービス低下を招かない範囲で節電を実施したが、本市からの依頼による夏季期間のクーリングシェルターの実施等により、光熱水費が増加した。

（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	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93.2%、2回目は100%であり、平均結果96.6%となり、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 R6年11月15日～12月15日 2回目 R7年2月15日～3月15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：262名（年2回の合計）
・質問項目：施設を知ったきっかけ、施設使用の決め手、利用部屋名、年代、当館への交通手段、利用頻度、インターネット予約の認知度、手続きの簡易さ、職員の対応態度、施設の清潔さ、設備の充実度、全体としての満足度、講座希望（自由記載）、要望（自由記載）
・全体の結果：大変満足・満足・やや満足96.6%（1回目93.2%2回目100%）、やや不満・不満6.8%（1回目6.8%2回目0%）

6 外部専門家意見

・収支状況について、前年に比べ自主事業の黒字幅が下がっていることは今後も注視していくべきである。各区民センターの好事例などを共有できる場を持つことで全体のレベルアップにつながるのではないかと。
・地域と密着した事業を展開することで、使用用途の限られる施設についても前年度より利用率が増加していることは評価できる。今後も積極的に地域と連携して事業展開することを期待する。

令和6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	施設全体の利用率は目標74.6%に対し、実績は62.4%であった。令和5年5月からの感染症対策による行動制限緩和に伴い、数値目標の達成のため積極的に利用促進を行ってきた結果、今年度は、サークル・研修会などでの活用が可能な集会室4施設について利用率が84.5%であり、前年度80.1%よりもさらに向上したものとなっている。 また、特定の用途に限った利用となる残り6施設についても47.6%と利用が進み、特に大ホールの利用率が69.5%、調理実習室では50.2%と、前年度からそれぞれ8.2%、6.3%の増加となっている。その他施設でも工夫を凝らした取組で利用率が少しずつ上昇しており、施設の特性に応じた取組により一定の効果が出始めている。今後も引き続きの利用促進が図られることを期待する。 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ることにより、より利用しやすい施設づくりにも取り組んでおり、結果として96.6%という極めて高い利用者満足度につながっていると評価する。 鶴見区民センター全体の施設利用率に係る達成率は83.6%であるが、全体的に前年度より利用率が向上していること、特に集会室4施設の利用率は目標値を大きく上回っていること、また利用者満足度の達成率が評価基準Aに近い達成率106.2%であることなどを踏まえた結果、令和6年度の評価は「B」と判定する。
市費の縮減		B	昨年度と比べ実績が計画を大きく超過した。これはエネルギーコストの高騰、特に本市依頼の夏季期間のクーリングシェルトーによるところが大きい。一方、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機器の節電など昨年度A評価を得た取組と同様の取組を実施し、市費の縮減に努めたことは評価できる。 以上のことから、おおむね本市の定める水準どおりの効果があったものとして、評価は「B」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地域と密着した事業を展開することで、使用用途の限られる施設についても前年度より利用率が増加している点、また、利用者満足度の達成率が評価基準Aに近い達成率106.6%であることは評価できる。
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6年度 指定管理者年度評価シート

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。特に外部講師による職員研修を実施し、職員の応対力の向上やスキルアップに注力し、高い利用者満足度に繋がったことは評価に値する。 施設利用率については前年度より向上させており、一部の施設においては目標を達成できている。目標未達成の施設についても工夫を凝らした取組により改善が認められることから、目標の達成に向けて取組の継続と更なる工夫を期待する。 また、地域と密着した事業を展開することで、使用用途の限られる施設についても利用率の向上につなげられていることを踏まえ、今後も地域と協働して積極的に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。
-------------	----------	--