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	75.7%以上／92.0%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７年４月１日～令和８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	75.7%	92.0%
年度実績	63.8%	99.0%
達成率	84.3%	107.6%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	134,243	133,157	1,086
稼働率	63.8%	62.4%	1.4%

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	50,576,331	51,735,104	3,912,331	エネルギーコスト高騰による補填に係る業務代行料の増額
	計画	46,664,000	46,664,000		
利用料金（使用料）収入	実績	22,961,170	21,761,950	1,817,170	利用率向上策の自主事業の好調
	計画	21,144,000	20,881,000		
自主事業収入	実績	7,031,620	7,254,410	702,620	利用率向上策の自主事業の好調及び事業講習数・参加者の増加
	計画	6,329,000	6,329,000		
その他収入	実績	137,280	52,320	137,280	選挙時間外利用収入
	計画	0	0		
合計	実績	80,706,401	80,803,784	6,569,401	
	計画	74,137,000	73,874,000		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	26,694,055	26,429,087	0	
	計画	26,694,055	26,429,087		
事務費	実績	2,272,258	2,411,968	173,918	物価上昇による消耗品の高騰
	計画	2,098,340	2,072,124		
施設管理費	実績	19,955,031	18,886,546	2,722,595	第三者委託契約金額の増額のため
	計画	17,232,436	17,258,836		
光熱水費	実績	23,252,666	23,727,395	5,855,066	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	17,397,600	17,325,000		
一般管理費	実績	4,439,569	4,415,953	23,616	
	計画	4,415,953	4,415,953		
その他事業費（自主事業支出）	実績	6,495,826	5,544,505	2,143,426	利用率向上施策である自主事業の回数増加のため
	計画	4,352,400	4,352,400		
合計	実績	83,109,405	81,415,454	10,918,621	
	計画	72,190,784	71,853,400		

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	84.3%	C	・施設全体の利用率は目標75.7%に対し、実績は63.8%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施設について昨年度に引き続き利用率が80%以上と高い水準を保っている。 　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、特に小ホールの利用率は62.5%と、前年度から14.8%の増加となっており、小ホールを活用した自主事業が実を結んでいるといえる。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見られた。
利用満足度	107.6%	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ＯＡ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、基本料金の高騰及び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100%、2回目は98%であり、平均結果99.0%となり、いずれも数値目標の92.0%を上回る結果となった。
【アンケート内容】
・実施時期：１回目 Ｒ７年10月15日～11月15日　２回目 R8年1月15日～2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：210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99.0%（1回目100%2回目98%）、やや不満・不満1.0%（1回目0%2回目2%）

6　外部専門家意見

・区民のニーズに即した自主事業を実施することで、比較的利用の少ない小ホールの利用率が上がっていることは評価できる。
・小ホールのグランドピアノ等、備品を体験機会として開放し稼働率を上昇させた点は他区の参考にもなる。

7　最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	・昨年度に引き続き、サークルや研究会等での活用が可能な集会室４施設についての利用率が83.7%（昨年度84.5%）と高水準を維持できており、特定の用途に限った利用となる６施設についても50.5%（昨年度47.6%）と利用が進んでいる。特に小ホールについては、市民のニーズを捉えた自主事業の実施により62.5%（昨年度47.7%）となっていることなど、施設の特徴を活かす取組が効果を発揮していることについては評価できる。 ・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99%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84.3%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107.6%であることなどを踏まえた結果、令和7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タ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 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	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区民のニーズに即した自主事業を実施することで、比較的利用の少ない小ホールの利用率が上がっている点、また、利用者満足度の達成率が評価基準Ａに近い達成率107.6%であることは評価できる。
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。 　また、地域に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、「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。