

令和3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	71.3%以上／90%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3年4月1日～令和4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	71.3%	90.0%
年度実績	52.6%	77.0%
達成率	73.7%	85.5%

※当年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策やワクチン接種会場予定に伴い利用予約者にキャンセル依頼を行ったため、利用率年度実績が大幅に減少している。（実際は接種会場として使用せず）

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	70,205	116,869	-46,664
稼働率	52.6%	44.9%	7.7%

※当年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策やワクチン接種会場予定に伴い利用予約者にキャンセル依頼を行ったため、利用人数が大幅に減少している。（実際は接種会場として使用せず）

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	50,494,369	64,982,501	-1,798,631	・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に伴う利用料金収入減少に対して補填を行った一方、休館により光熱水費に余剰が発生したため大阪市へ返還しており、相殺した結果減額となった。 ※前年度と当年度で計画業務代行料が乖離している理由は、令和3年度は利用料金制に変更したことにより、利用料金想定金額を差し引いているため。
	計画	52,293,000	65,120,427		
利用料金収入	実績	13,082,550	－	-1,495,450	・新型コロナウイルス感染拡大防止対策による休館・利用制限や、ワクチン接種会場予定に伴い利用予約者にキャンセル依頼を行ったことによる減額。（実際は接種会場使用せず） ※参考 使用料（大阪市収入） 令和2年度8,334,900円 令和元年度16,225,280円
	計画	14,578,000	－		
その他収入 （自主事業収入）	実績	2,363,130	952,891	-2,707,870	・新型コロナウイルス感染防止のため、不特定多数が集まる事業は利用者様から実施を懸念する声があり、計画の大部分を中止したことによる減額。 ※前年度と当年度で計画自主事業収入について乖離している理由は、指定管理者が令和3年度より変更し、事業計画の大きな見直しがあったため。ただし、主要な自主事業は新指定管理者が継承している。
	計画	5,071,000	13,590,500		
合計	実績	65,940,049	65,935,392	-6,001,951	
	計画	71,942,000	78,710,927		

令和 3 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	28,118,732	29,843,277	2,484,548	令和 3 年度より指定管理者が変更となったことから、管理業務に不慣れな職員をカバーするため、当年度のみ総括責任者補佐を 1 名増員したことによる増額。
	計画	25,634,184	21,634,159		
事務費	実績	2,377,832	2,185,607	-136,642	休館に伴う消耗品購入の減による減額。
	計画	2,514,474	2,754,078		
施設管理費	実績	19,443,113	21,143,065	2,136,593	清掃事業者の人件費増額に伴う契約金額の増額。
	計画	17,306,520	17,041,363		
光熱水費	実績	13,747,919	12,439,832	-3,280,081	新型コロナウイルス感染拡大防止対策による休館や利用制限があったため、電気代、ガス代、水道代の支出が減少したことによる減額。
	計画	17,028,000	23,228,827		
一般管理費	実績	4,373,822	98,310	0	※前年度と金額が大きく乖離している理由としては、令和 3 年度は指定管理者が変更となったことにより、前年度は事務費に含めて計上している経費があるなど内容が変更されているため。
	計画	4,373,822	462,000		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	2,470,116	686,565	-1,719,884	新型コロナウイルス感染防止のため、施設使用制限の対象となる規模の大きな事業を中止したことによる減額。
	計画	4,190,000	13,590,500		
合計	実績	70,531,534	66,396,656	-515,466	
	計画	71,047,000	78,710,927		

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	73.7%	－	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。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・利用制限や、ワクチン接種会場予定に伴い利用予約者にキャンセル依頼を行ったため、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	85.5%	C	令和 3 年度より指定管理者が変更し、従事職員が全員交代することとなった影響により、従前の管理運営が善意で行っていたサービスが十分引き継ぎできない状態が生じ、従前からの利用者にとってはサービスの低下と受け止められたため。

（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。 ・附属設備の使用頻度が増えるよう管理運営方法を変更した。	B	・新型コロナウイルス感染拡大防止対策による休館・利用制限があったことのほか、ホール・会議室・ロビー等不使用時の空調の節約、照明節電を行ったことで、光熱水費の大幅な減額に繋がった。 ・つまみ日建ホール等の附属設備については、従前舞台技術業者に操作を依頼し、その料金は施設利用者が負担していた。本年度は、ホール附属設備の軽微な操作を施設スタッフで行ったことで、舞台技術業者の派遣が不要になり、利用者負担が軽減された。結果、新規のつまみ日建ホール利用者が増え、利用料金収入が増えた。

令和 3 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	C	・令和 3 年 9 月 25 日に不適切事務処理（予約システム誤取消に伴う、申請書未受理及び利用料金未徴収）があり、改善指示を行ったため。
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、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。 ・満足度把握のために年 2 度施設利用アンケートを実施しており、2 回目の結果は満足以上が 77％（大変満足 35％、満足 42％、普通 21％、不満 2％、大変不満 0％）となり、数値目標である 90％を下回る結果となった。 ・数値目標を達成できなかった原因としては、令和 3 年度より指定管理者が変更し、従事職員が全員交代することとなった影響により、従前の管理運営が善意で行っていたサービスが十分引き継ぎできない状態が生じ、従前からの利用者にとってはサービスの低下と受け止められたため。 【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：181 名 ・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、Wi-Fi 設置希望、手続きの簡易さ、講座希望、全体として ・全体の結果：大変満足 35％、満足 42％の合計 77％

6 外部専門家意見

・満足度について、目標を達成できていないことから C 評価されているが、ホール等附属設備の軽微な操作を施設スタッフが行うなど、利用者満足度につながる改善もされていることから、「満足度」の考え方について、アンケート項目の精査が必要と考える。 ・施設の管理運営について、不適切事務処理を原因として C 評価がされているが、ヒューマンエラーを原因としており、また、指定管理者自身が区役所に早急に報告を行い、改善も行っていることから、不適切事務処理が発生したということだけで単純に C 評価を行わない評価方法が必要と考える。
--

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	C	・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を評価対象にすることができなかったため、対象外とする。 ・利用者満足度について、目標に対する達成率が 85.5％であり、目標を達することができなかった。
市費の縮減	B	・新型コロナウイルス感染拡大防止対策による休館・利用制限があったことのほか、ホール・会議室・ロビー等不使用時の空調の節約、照明節電を行い、光熱水費の大幅な減額に繋げている。 ・つるみ日建ホール等の附属設備については、従前は、舞台技術業者に操作を依頼し、その料金は施設利用者が負担していたが、本年度は、利用者負担を軽減し、新規利用者が増えるよう、舞台技術業者の派遣ホール附属設備の軽微な操作を施設スタッフが実施するなど、利用料金収入が増加する工夫を行っており、本市の定める水準どおりの効果が得られた。

令和 3 年度 指定管理者年度評価シート

管理運営の履行状況		C	・施設の管理運営について、不適切事務処理（予約システム誤取消に伴う、申請書未受理及び利用料金未徴収）があり、改善指示を行ったため評価はCとする。ただし、当該不適切事務に関して区役所へ早急に報告・相談を行っており、改善のための対策も実施済みであることから、事故対応については、評価できる。 ・事業計画の実施状況について、新型コロナウイルス感染拡大対策による休館・利用制限があり、当初の計画通りに実施することは難しい状況であった。 ・自主事業について、新型コロナウイルス感染防止のため、施設使用制限の対象となる規模の大きな事業は実施できなかった。
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		C	・施設の管理運営について、不適切事務処理（予約システム誤取消に伴う、申請書未受理及び利用料金未徴収）があり改善指示を行ったため評価はCとする。ただし、当該不適切事務に関して区役所へ早急に報告・相談を行っており、改善のための対策も実施済みであることから、事故対応については、評価できる。 ・新型コロナウイルス感染拡大対策による休館・利用制限の中でも、ホール等附属設備の軽微な操作を施設スタッフが行うなど、利用者満足度の向上や、利用者の増加のための取組を行っているが、結果として、満足度の達成率は85.5%であったため、今後は目標値達成のため、満足度の考え方の整理や、接遇研修なども活用しながら改善が必要と考える。