

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	大阪市立淀川区民センター
施設所管課・担当	淀川区役所市民協働課
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	・ 貸館運営業務 ・ 施設管理業務 ・ 地域コミュニティ振興に寄与する業務
成果指標	利用率／利用者満足度
数値目標	70％／80％
指定管理者名	株式会社ピケンテクノ
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	70%	80%
年度実績	53.40%	72.3%
達成率	76.3%	90.4%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	79,095	55,679	23,416
稼働率	53.4%	53.7%	-0.3%

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	26,603,410	23,683,994	4,668,410	・ 光熱費等物価高騰に伴う代行料の補填(3,389千円) ・ 修繕費増加に伴う補填(1,279千円)
	計画	21,935,000	21,935,000		
利用料金収入	実績	9,929,980	7,118,670	883,980	当初計画より年間を通してコンスタントに有料利用があったため
	計画	9,046,000	8,708,700		
その他収入 （自主事業収入）	実績	5,355,990	2,015,360	873,290	自主事業における教室等への参加人数が計画を上回ったことによる受講料収入の増
	計画	4,482,700	2,859,200		
合計	実績	41,889,380	32,818,024	6,425,680	
	計画	35,463,700	33,502,900		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	18,763,724	17,498,355	577,724	・ 最低賃金上昇に伴うベースアップによる増
	計画	18,186,000	18,186,000		
物件費	実績	16,621,081	12,730,477	3,826,081	・ 光熱水費・物価上昇による増 ・ 修繕の実施による増
	計画	12,795,000	12,457,700		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	3,944,861	1,575,616	-72,139	・ 自主事業の講座を精査したことによる減
	計画	4,017,000	2,702,500		
合計	実績	39,329,666	31,804,448	4,331,666	
	計画	34,998,000	33,346,200		

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70%	76.3%	C	・自主事業については、子どもを対象としたものから大人を対象としたもののまで、多種多様な事業を実施しており収入にも繋がっているが、利用申し込みのない空き部屋の有効活用を引き続き検討する必要がある。
利用者の満足度80%	90.4%	B	施設の老朽化の影響が各所にみられる中、利用者への影響を最小限に抑え、指定管理者の親切丁寧な対応により満足度は高い水準となっている。

（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
・窓口業務の簡素化による人員削減 ・総合ビルメンテナンス企業であることを活かした修繕の自社対応	B	・人件費が高騰する中、効率的な運営に努めている。 ・利用者サービスの向上に努めつつ、限られた予算の範囲内で建物の維持・維持向上のため、企業の強みを活かしながら管理を行っている。

（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	・施設の維持管理については、適切に実施するとともに、実施内容について月次報告書等を通じて報告を行っている。また、点検等により異常が認められた場合は、即時に区役所へ報告・相談を行い、速やかに応急措置・改修等の対応に努め、安全管理を行っている。
事業計画の実施状況	B	・事業計画書及び協定書等に基づき適切に実施されている。 ・利用率は目標を下回るものの、自主事業において著名人を安価で招き講座を行うなど利用率向上に向けた新規顧客獲得のための施策を企画し実施している。
施設の有効利用	B	・老人福祉センターとの複合施設となっており、随時情報共有等を行い、円滑な施設運営に努めている。 ・町内会へ講習会やイベントを周知するチラシの回覧等を依頼する等、地域との連携を図っている。
社会的責任・市の施策との整合性	B	・個人情報保護対策や人権研修の実施などを適正に行っている。 ・障がい者雇用率についても、雇入れ計画書に基づき雇用を行い法定雇用率を達成した。

令和6年度 指定管理者年度評価シート

5 利用者ニーズ・満足度等

調査方法：令和6年8月に施設利用者へアンケート実施（各部屋に回答用のQRコード掲示、利用者へアンケート用紙配付）

回答数：65件

質問項目：淀川区民センターを選んだ理由、利用頻度、交通手段、申込方法、満足度（使いやすさ、部屋料金、備品料金、清潔感、スタッフの対応）、参加したい講座等の要望

●利用頻度

結果：今が初めて（11.9%）、年に数回程度（35.6%）、月に1回程度（28.8%）、月に2～3回（11.9%）、週に1～2回（11.9%）

●申込方法

結果：窓口（24.5%）、Web（50.9%）、Fax（7.5%）、自分以外の人が予約（20.8%）

●満足度（使いやすさ）

結果：とても満足（34%）、やや満足（44%）、どちらともいえない（18%）、やや不満（2%）、不満（2%）

●満足度（部屋料金）

結果：とても満足（39%）、やや満足（36%）、どちらともいえない（25%）

●満足度（備品料金）

結果：とても満足（33%）、やや満足（32%）、どちらともいえない（35%）

●満足度（清潔感）

結果：とても満足（36%）、やや満足（28%）、どちらともいえない（27%）、やや不満（7%）、不満（2%）

●満足度（スタッフの対応）

結果k：とても満足（46%）、やや満足（37%）、どちらともいえない（15%）、やや不満（2%）

●総合的な満足度

結果：とても満足（34%）、やや満足（38.3%）、どちらともいえない（17%）、やや不満（10.6%）、とても不満（0%）

理由（+）：料金が安い、職場に近い、用途に合っている、自由に利用しやすい、交通の便が良い等

理由（-）：備品が古い、建物が古い等

●利用者ニーズ

・備品が古い。・建物が古い。・Wi-Fiがあればよい。・防音設備・大きめ（50㎡）の部屋

6 外部専門家意見

・自主事業がバリエーション豊富で、開催状況の報告書も写真付きでわかりやすく、実施の分析・精査をしていることは評価できる。

・利用率向上に向けて、他区の事例などを情報収集し、取り入れられるものは施設に合うような形でカスタマイズし取り入れていただきたい。

・アンケートについては、建物全体だけでなく、各貸室ごとのアンケート結果を集計するなど改善につなげることができる問いを検討してみてはどうか。また、4点法アンケートを採用することで、中立的な意見を避けた評価を得ることができるため、導入を検討してみてはどうか。

・SNSを活用した情報発信について今後検討いただきたい。

7 最終評価

評価項目		評価	所見
成果指標の達成		B	丁寧な対応により利用者満足度が高い水準で運営されていることは評価できる。 また、利用率は目標を下回るものの、一般(有料)利用者を伸ばしていることは評価できる。 今後、SNS等を活用した情報発信や、アンケートの集計方法を工夫し、利用者ニーズを分析をするにあたっての情報収集を行い利用率向上に努めてもらいたい。
市費の縮減		B	人件費が高騰する中、効率的な運営に努めている。 利用者サービスの向上に努めつつ、限られた予算の範囲内で建物の維持・維持向上のため、ビルメンテナンス企業の強みを活かしながら管理を行っている。
管理運営の履行状況		B	施設の維持管理については、適切に実施している。 また、バリエーション豊かな自主事業を実施し報告書にまとめ、分析を行っていることは評価できる。 施設の有効利用について、地域コミュニティの活動拠点となるよう、引き続き工夫を凝らしていただきたい。
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	自主事業に創意工夫が感じられ、施設を清潔に保ち、設備のメンテナンスも適切に行っている。利用率は目標を下回るものの、利用者満足度は比較的高く、当区が求める水準は満たしていると評価できる。 今後は、情報発信の実施やアンケート等を活用して利用者ニーズの把握・改善に努め、引き続き認知度と利用率向上に努められたい。