

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	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	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	・施設運営業務 ・施設管理業務 ・コミュニティ振興に寄与する業務
成果指標	利用率/利用満足度
数値目標	70%/80%
指定管理者名	株式会社ビケンテクノ
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	利用満足度
数値目標	70%以上	80%以上
年度実績	53.7%	90.5%
達成率	76.7%	113.1%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	55,679	66,668	-10,989
稼働率	53.7%	58.6%	-4.9%

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	23,683,994	23,568,090	1,748,994	光熱費の高騰による代行料の増。
	計画	21,935,000	21,935,000		
利用料金収入	実績	7,118,670	8,738,980	-1,590,030	本市発注の空調工事期間中の令和5年12月～令和6年3月までの間、施設を閉館していたことによる事業縮小に伴う収入の減。
	計画	8,708,700	7,765,000		
その他収入 （自主事業収入）	実績	2,015,360	4,572,770	-843,840	本市発注の空調工事期間中の令和5年12月～令和6年3月までの間、施設を閉館していたことによる事業縮小に伴う収入の減。
	計画	2,859,200	2,859,200		
合計	実績	32,818,024	36,879,840	-684,876	
	計画	33,502,900	32,559,200		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	17,498,355	19,328,925	-687,645	本市発注の空調工事期間中の令和5年12月～令和6年3月までの間、施設を閉館していたことによる事業縮小に伴う支出の減。
	計画	18,186,000	18,186,000		
物件費	実績	12,730,477	14,197,784	272,777	光熱費の高騰による代行料の増。
	計画	12,457,700	11,514,000		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	1,575,616	3,367,000	-1,126,884	本市発注の空調工事期間中の令和5年12月～令和6年3月までの間、施設を閉館していたことによる事業縮小に伴う支出の減。
	計画	2,702,500	2,702,500		
合計	実績	31,804,448	36,893,709	-1,541,752	
	計画	33,346,200	32,402,500		

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70%以上	76.7%	C	空調工事の工期未確定期間における予約数の低迷であり、指定管理者に瑕疵がない利用率低下。
利用満足度80%以上	113.1%	A	

（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
1階ロビー照明器具をLED照明に更新し電気料金の削減に努めた。	B	光熱費・物価などの高騰により支出額が計画値を上回ったものの、左記取り組みや余剰資源の有効活用による駐車場事業を自主事業として取り組み収入の確保に努め、市費の縮減に貢献した。

（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	各設備の専門業者による保守点検を実施するとともに、予防保全の徹底・安全管理に努め、設備の耐用年数の長寿化を図っている。
事業計画の実施状況	B	自主事業として余剰資源の有効活用による駐車場事業に取り組み収入の確保に努め、市費の縮減に貢献した。
施設の有効利用	B	市民への情報提供の場として、1階ロビーにチラシ配布用のラックを設置し自主的な活動の支援を行うなど、地域貢献に寄与した。
社会的責任・市の施策との整合性	B	受付カウンターに耳マークやLGBTマークを設置、誰でも不平等な扱いを受けることなく施設を利用できるよう配慮している。

5 利用者ニーズ・満足度等

・利用者アンケートを令和5年8月に実施し、アンケート調査は①【施設を把握した手段】、②【交通手段】、③【WEB申込の利便性】、④【スタッフの対応】、⑤【講座・教室の把握手段】、⑥【講座・教室の希望】、⑦【設備・備品の周知状況】、⑧【総合的な満足度】の8項目について201人から回答を得ることができた。 ・指定管理者の対応については、おおむね満足の結果を得たものの、改修済みの1・2階のトイレと比較して3・4階のトイレについて改善してほしいという意見が多く見受けられた。その一方で改修工事によって休館になることに対する不満の意見も同じ程度見受けられた。 ・前年度評価を踏まえ、1Fロビーにて無線のフリーWi-Fiを導入。今年度契約更新となるため2～4FでもWi-Fiが利用できるよう計画。
--

6 外部専門家意見

「HPお問い合わせ・回答」は、実際の対応を一覧にしたもので素朴なまとめ方だが、誠実で丁寧な対応をされていることが読み取れる。自主事業において、参加者からの要望を言葉通り受け入れるのではなく、日頃から社会のトレンドをマーケティング視点でリサーチし、参加者の声とあわせて企画をブラッシュアップしてはどうか。

また、講師の意向と利用者のニーズが合わない場合は、講師を変更したり講座を中止したりするだけでなく、双方の意見が生かされるような合意点を見いだす働きかけをしたり、講師の提供内容が誤解なく利用者に届くよう広報発信にて工夫されたい。

7 最終評価

評価項目		評価	所見
成果指標の達成		B	空調工事に伴う休館という指定管理者の責めに帰さない原因による利用率低下があるものの、利用満足度については、ビルメンテナンス会社である企業の専門性を生かし、施設の清掃等の管理が適切に実施され、また、利用者に対し親切・丁寧に対応していることが評価されており、目標を大きく上回っている。
市費の縮減		B	光熱費などの高騰により支出額が計画値より増加したものの、自主事業での収益化により、市費の縮減に貢献したことを評価する。
管理運営の履行状況		B	歴代実施されてきた自主事業について、引継ぎを確実に 行い継続して実施するとともに、新たな自主事業についても積極的に 行うなど収入の確保に努めている。また、広報よどがわや地域広報誌 を活用し、自主事業の実施予定について広く広報活動を行っている。 障がい者雇用率も2.3%以上と法定雇用率を達成している。
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	新たな自主事業を企画・実施し、収益が低下しないよう創意工夫を凝らしており、指定管理事業趣旨である民間活力を十分に発揮していることについて評価する。