

大東市立市民会館 内部評価結果 (施設所管課による評価)

【評価対象施設】大東市立市民会館

【指定管理者名】太平ビルサービス大阪株式会社

【評価対象年度】令和2年度

【施設所管課名】市民生活部 市民政策課

業務内容について評価

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、約2か月間の休館、開館時間短縮、イベント自粛要請等を実施し、これらの対応に伴って全自主事業の中止、相次ぐ予約キャンセルといった非常に厳しい状況下での施設運営でしたが、三密回避の観点から各会議室収容人数の減員、アルコール消毒剤の全館配置、ドアノブ等への抗菌・抗ウイルステープの貼付、清掃・消毒・換気の徹底、マスク装着の協力依頼徹底等、常にコロナ禍を意識した安全・安心な施設運営を心がけており、その理念を市内外の企業や団体等へパンフレット等を通じて発信したことにより、確かな安心を求める多くの新規利用者の獲得にも繋がられたことは大きく評価できるものと考えています。また、コロナ支援対策として急遽浮上した「特別定額給付金」や「持続化給付金」等の遂行に必要な執務室・受付会場等の確保についても、各会議室予約者への協力依頼を迅速かつ丁寧に行ったことにより、特にトラブルを発生させることもなく円滑に実現していただけたことも高く評価しています。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、本来の事業計画の実現には至りませんでした。この度の不測の事態に対する臨機応変な組織力をアフターコロナにおいても十分発揮してください。

利用者満足度について評価

令和2年度には利用者アンケートを実施されていますが、アンケート結果によると63%の方が会館の使用について満足されていることから、常に利用者目線に立った運営を心がけていることが窺えます。しかしながら、普通が35.8%、やや不満も1.2%あったことから、同アンケート等で希望されているニーズ等を十分配慮し、多くの方が研修会や講演会、サークル活動などご利用されていることから、それらの利用に対してオリジナリティのあるサービス提供等を意識して、今後の利用率向上に繋がっていただきたいと思えます。

また、令和元年度から引き続いて「新型コロナウイルス感染症対策」が必要となりましたが、同アンケートにおいては70%近い方が満足されており、利用者の安全・安心の担保、感染拡大の抑止を意識した、全館に亘る衛生管理の向上に取り組まれていることが認められます。

#### 収支状況について評価

収入状況については、年間利用者件数が前年比で 538 件減、利用率も 2.5 %減となり、依然として新型コロナウイルス感染症が影響を及ぼす結果となりました。令和元年度同様に、予約キャンセルや休館、開館時間短縮によるものでありますが、指定管理者の努力のみをもって払拭できる事態ではなく、不可抗力の要素が大きいものであると思います。しかしながら、企業や団体に向けての新型コロナウイルス感染症対策に徹した運営理念を発信したことにより、利用件数の大幅な低下を回避できた側面もあり、収入維持の観点からも評価できるものと思われま

す。収入が減少する反面、支出状況については、消毒・清掃・抗菌等の新型コロナウイルス感染症対策に係る経費が増加しておりますが、令和元年に電力供給をバイオマスエネルギーに変更されたことや、提案事業費の見直し等によるコスト低減により、赤字決算を回避したことは評価できます。

#### 総合評価

昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置の影響により、利用件数が下回る結果となりましたが、新型コロナウイルス感染症対策に徹した「安全・安心」を前面に出した運営理念についてパンフレット等を通じて発信したことにより、施設運営が厳しい状況下においても多くの新規利用者の開拓を実現したことは大きく評価できます。今年度も引き続き新型コロナウイルス感染症の影響下で厳しい運営になることが想定されますが、多種多様な感染症対策に努めていただき、創意工夫を凝らした事業展開を心がけ、利用者がリピーターとして安心して継続利用のできる施設運営をお願いします。