

1 基本情報

施設名称	大阪市立西成市民館
施設所管課・担当	福祉局生活福祉部自立支援課 担当：西村、松下
条例上の設置目的	館は隣保協同の精神に基づき、その施設の利用によって、地域住民の福祉の増進及び生活の向上を図ることを目的とする。
業務の概要	(1) 施設の維持管理及び保守管理に関すること (2) 貸室対応及び利用料金徴収等に関すること (3) 地域福祉に関する情報の収集及び提供に関すること (4) 講演会、講習会及び教養講座の開催に関すること (5) レクリエーション活動その他地域住民の交流の機会の提供に関すること (6) その他業務
成果指標	利用者満足度
数値目標	70%以上
指定管理者名	社会福祉法人 石井記念愛染園
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 4 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日

2 管理運営の成果・実績

成果指標	利用者満足度
数値目標	70%以上
年度実績	94.2%
達成率	134.6%

利用状況

	令和 4 年度	令和 3 年度	前年度比
利用人数	—	—	—
稼働率	39.4%	25.1%	14.3Pt

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	19,238,000	19,178,000	0	—
	計画	19,238,000	19,238,000		
利用料金収入	実績	551,000	493,700	51,000	—
	計画	500,000	500,000		
その他収入	実績	179,904	261,014	107,904	機材等使用料収入の増
	計画	72,000	72,000		
合計	実績	19,968,904	19,932,714	158,904	—
	計画	19,810,000	19,810,000		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	15,843,915	16,165,928	△ 1,036,085	○職員（館長）の賃金支払区分（法人）の変更による減 ○非常勤職員の長期間の休職による賃金支出の減
	計画	16,880,000	16,800,000		
物件費	実績	3,278,665	2,938,568	348,665	備品、物品の更新による増
	計画	2,930,000	3,010,000		
その他事業費	実績	0	0	0	—
	計画	0	0		
合計	実績	19,122,580	19,104,496	△ 687,420	—
	計画	19,810,000	19,810,000		

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
利用者満足度（70%以上）	134.6%	S	○市民館が主体となり企画している多種多様な講座・イベントの実施に加え、新型コロナウイルス感染症対策の緩和もあり、利用者が増え稼働率も増加した。 ○令和 4 年11月～令和 5 年 2 月末日の約 4 か月間で、貸館をご利用いただいている団体の代表、集会などの参加者、市民館主催イベント・講座の参加者、よろず相談に来られた方等、全ての利用者に対してアンケートを実施した。満足度結果は、94.2%と非常に高い評価を受けた。 ○施設の構造上、昇降機などを設置する事ができないが、体の不自由な方等については、職員の介助により施設内に入っている。また定期的に 1 階エントランスで「出前よろず相談」を行っている。 ○以前から意見をいただいているトイレ等の設備については改修等を継続して進めている。

(2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
○人件費削減の継続 ○光熱水費の削減	A	○再雇用職員を継続的に雇用することで人件費の削減に寄与している。また非常勤職員の長期休暇中の業務については、市民館の既存職員で業務を分担するなど応援体制を整え実施した。 ○17時以降の貸館対応については、事務職員で対応し、賃金の発生を抑えている。 ○館内の照明器具のLED化による節電等、徹底した省エネルギー化の取り組みを継続している。

（様式5）

令和4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	B	○コロナ感染症がまん延する前の稼働率（令和元年度45.8％）には及ばないものの、令和4年度は39.4％と、令和3年度25.1％の稼働率と比較すると14.3ポイント増加している。 ○「大阪市公共施設マネジメント基本方針」では、鉄筋コンクリート造りの構造体は65年間使用することになっているため、本方針に従い適切な施設の維持管理及び保守管理に努めている。令和4年度は、3階講堂の床面の改修工事を行った。
事業計画の実施状況	S	○介護予防対策として、令和4年度から週に1回「いきいき百歳体操」を開催している。またポッチャ競技を取り入れ高齢者の健康維持、増進及び世代間の交流の取り組みを実施している。 ○趣味と憩いの場、生きがい形成、地域間交流を目的として「ほのぼのクラブ（カラオケ）」「ラジオ体操」「図書の貸し出し」を行っており、令和4年度から新たに「ほのぼの映画会」を開催している。 ○「よろず相談」として来館者の生活や医療等、様々な相談内容に対応している。また、必要な場合は各種関係機関とも協力し、相談内容の解決に必要な手立てが少しでも行えるように手助けをしている。 階段利用が 困難な方に 月2回、1階玄関前での相談を実施している。 ○施設の一部の改修や施設の備品整備を行い、生まれ変わった施設として利用者から好評価を得ることができた。 ○ホームページを活用し、貸館の空き状況やイベント等の告知を行い、広く周知をしている。令和4年度からは、貸館申込状況をリアルタイムで確認出来ると共に、お問い合わせページも増設し市民館に対する問い合わせの回答がスムーズに出来るようボリュームアップし市民サービスに繋げている。 ○事務室前にご意見箱を設置しており、随時ご意見ご指摘を聴取できるようにしている。ご意見、ご指摘があれば館内に掲示し、実行可能なものから順に実施している。
施設の有効利用	S	○市民、地域住民を対象とした「健康講座」「防災講座」「リハビリテーション講座」「食育講座」等、市民館の主催により開催した。 ○アンケートの結果から、初めて市民館を利用した10％以上の方は、あいりん地域内の施設から紹介をいただいている。 ○法人他部門との連携として、階下のわかき保育園の園児のために、雨天時に西成市民館の講堂・和室等を園児の遊戯室として提供している。 ○利用増を図るために、機会を捉えて地区社会福祉協議会長、町会長、地域内外の利用者と利用団体から出された意見や改善提案に対応するなど、利用団体への利便性を高めるよう努めている。 また地域交流に関して「萩之茶屋文化祭」実行委員会事務局として地域、地域諸団体の意見を反映させ、地域間世代交流の場として開催した。 さらに、ボランティア活動につながるよう福祉系大学の学生、社会人に募集依頼を行っている。
社会的責任・市の施策との整合性	B	○環境保護対策として、館内照明を順次LED化し、明るさと実効性のある省エネルギーに取り組み、また施設内において継続して再生品の資機材を使用している。 ○個人情報保護の取組みは本市条例・規則に基づいた個人情報管理規定を作成したうえで、個人情報保護管理者を指定し実施している。 ○障がい者雇用の取組みとして、法定雇用率2.3％以上（2.35％）を達成している。また、継続して「おおさか人材雇用開発人権センター（C-STEP）」に加入している。

5 利用者ニーズ・満足度等

(1) 調査方法・・・市民館利用者に対して、アンケート調査を実施（調査期間：令和4年11月9日～令和5年2月28日）
(2) 回答者数・・・433人 西成市民館ご利用アンケート：314人 西成市民館イベントご利用アンケート：119人
(3) 質問項目 ア 基本属性（性別・年代・地域） イ 利用状況等 ウ 評価等 エ 自由意見
(4) 結果 【利用者満足度】 利用者満足度の総合評価について、満足度は94.2％（昨年度90.8％）と非常に高い評価をいただいた。 【基本属性】 (年代) 70歳代以上が34.4％、60歳代が22.1％、50歳代が19.4％、40歳代が9.2％、39歳以下14.3％という分布であった。 (利用頻度) 週に1回以上利用されている方が約40％おられ、繰り返しご利用されている事がわかった。また初めて利用された方が約24％であった。 (何で知ったか) 通りがかり、入口の看板、知人の紹介が多数をしめるが、約10％の方が他の施設からの紹介であった。西成市民館を知っていただく為にも地域の他施設との連携を進める必要があると考える。 【設備について】 85.3％の方に「充実している・大変充実している」と回答いただいた。6.4％の方は「不便」と感じており、その大半は高齢者の方でエレベーターがないことであった。 【館運営について】 ○職員の対応についても、93.6％の方が「良い・たいへん良い」と回答いただき、「少し悪い」は0.6％で設備機器（トイレ）についても不便との回答があり、「たいへん悪い」はなかった。 ○よろず相談事業については、相談を受けられた方のうち61名（無回答11人を含む）から回答をいただき、その内62.3％の相談者から「適切な回答があった」との回答をいただいた。「普通」と回答された方を加えると、約80％の方が相談により解決に向かうことができたと考える。 ○西成市民館の各種イベントの参加者については、60歳以上が約6割を占めているが、40代以下の参加も1割程度あり、幅広い年齢層が参加できるイベントが催されている。 ○各種イベント参加者の意見として、今後も継続してほしい、回数を増やしてほしいとの意見が多数あった。特に防災関わる講座、健康に関わる講座や体操に関心があることがわかった。 【今後の改善につなげる自由意見】 西成市民館の設備面に対する意見として、エレベーターの設置を希望される意見が多かった。また60歳代女性からはトイレが使いにくいとの意見があった。また市民館の利用が困難な方への対応として、市民館職員や他の利用者による階段介助や、月2回1階玄関前での相談を今後も継続する。

6 外部専門家意見

○アンケートの総評がわかりやすくまとめられ、また利用者の自由意見もあり市民館の利用状況が大変よくわかった。今後もこの形で継続いただければと思う。ただし、続けていくうえで利用者の声をより拾える工夫をしていくなど、アンケート内容が固定化しないよう気をつけていただきたい。

○館内が大変明るくきれいになり、掲示物も大きな文字で見やすくなった。こういった日々の努力が利用者の満足度の向上につながっていると思う。

○令和4年度は、電気料金の高騰により計画より支出が高くなるのは仕方なく、市民館については大変よく削減努力をされている。著しい物価の上昇等、事業者の管理不能な部分は評価の対象としないようにしなければならない。

○市民館が実施したイベント等は、利用者に飽きられないようニーズを把握し、新たな試みを取り入れるなど工夫し、実施されている。

○地域包括の総合相談窓口「あいりんランチ」が市民館内にあり、なおかつ地域包括支援センターとも大変よく連携されていると考える。また、各種団体との連携においても、司法書士による法律相談を開催しているが、毎週の開催は相当な頻度であり、市民館を訪れる相談者の法律的な部分にも対応していることは、大変評価できる。

○施設での再生品の資機材の使用において、社会的責任や、市の施策との整合性の観点から、様々な方策を検討いただきたい。

7 最終評価

評価項目		評価	所見
成果指標の達成		S	利用者満足94.2%により達成率は129.7%となり、非常に高い水準で達成できている。
市費の縮減		A	人件費について、計画に対し実績は明らかに削減され、また光熱水費についても日常の節約に加え、積極的にLED化を進める等の取組を行い、市費縮減に努めている。
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	A	市民館利用者の安全性や快適性のため、改修工事や資機材の更新により適切に施設の維持管理を行いながら、アンケートに寄せられた意見や日頃の利用者との会話の中で常に利用者ニーズを把握し、市民や地域住民を対象とした様々なイベントや講座等を市民館の考案により主催することにより地域福祉、教養及び文化の向上に取り組んでいる。また「よろず相談」として、来館者の様々な相談に親身に対応し、市民館の2階まで上がることが困難な利用者については、月2回1階玄関前のスペースで相談を実施し、さらに来館する事が困難な利用者には職員が出向き、相談事業はもちろん介護サービスを受けるまでの間の通院の同行や買い物援助を行う等、地域との関係づくりに積極的に取り組んでいる。
	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		A	外部専門委員による事業報告書等の資料検証及び関係者からのヒアリング等の結果、当初の事業計画は達成されており、指定管理者としての事業実施状況は良好である。