

令和5年度 大阪市立西成市民館事業報告書

施設概要

施設名	大阪市立西成市民館
所在地	大阪市西成区萩之茶屋2丁目9番1号
施設規模	延床面積：416.18㎡ 鉄筋コンクリート造 3階建 一部2階
主な施設	2階：事務室、こともルーム(図書室)、和室 3階：講堂、集会室A、B

指定管理者

団体名	社会福祉法人 石井記念愛染園
主たる事務所の所在地	大阪市浪速区日本橋5丁目16番15号
代表者	理事長 藤井 信雄
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
報告対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日
担当者	館長 徳山 基治
連絡先	06-6633-7200

1 指定管理業務の実施状況

① 施設の運営方針・取組について
<p>西成市民館設立設置目的である隣保協同の精神に基づき、その施設の利用をもって地域住民の福祉の増進及び、生活の向上を図るための取り組みを実施している。その目的の他、現在の地域におけるニーズや状況に合わせた館運営を行っている。</p> <p>具体的には各種催事と会場提供（貸室業務）、各種講習会、独自事業を行うことで地域福祉及び教養、文化の向上に取り組んでいる。また、各種地域団体との連携を拡充し、利用者及び地域住民の意向に対応している。そして、地域住民同士の交流だけでなく、地域住民と地域外住民による地域間交流や、異なる世代間の交流を図ることで次世代育成等の新たな取り組みを行っている。地域ボランティア活動の拠点となるよう積極的に情報を発信し、地域内外の住民等が、親近感を持って利用し、地域活動に役立つように努めている。</p>
② 職員の配置状況について
<p>職員 2名（館長、係員） 契約職員 1名 非常勤 2名</p>

③ 建物の維持管理の取組について
消防設備点検 (年2回) 防火対象物点検 (年1回) 建築設備定期点検 (年1回) 防火設備定期点検 (年1回) 特定建築物定期点検 (3年に1回、令和5年度実施) 外壁打診検査 (上記10年超の初回、令和5年度実施) 害虫駆除 (年2回)
④ 危機管理について
(1) 事故防止等安全対策 緊急時対応マニュアルを作成し、消火器、AEDの設置場所を掲示している。事故等が発生した時には、マニュアルに沿って対応している。
(2) 災害時緊急時の対応 同一建物内の保育園と合同で月1回避難訓練を実施している。 (火災及び震災を想定した避難訓練。消防署立会いでの訓練は年1回実施。) 消防法に基づく避難経路・非常口を分かりやすく明示している。
(3) 感染予防対策 館内の手すり及び備品(椅子、机)などを利用後に消毒し、消毒器を1階階段登り口、事務室前、和室、集会室A、講堂に設置し、換気を徹底している。また、手洗いを徹底するためポンプ式石鹸、ペーパータオルも自由に利用出来るよう設置している。
(4) その他 独自に非常口等の避難経路の安全点検を月1回行っている。

2 利用状況

貸室利用状況

	令和5年度	令和4年度	前年度比較
講 堂	63.8%	57.2%	6.6Pt増
集会室A	69.9%	42.0%	27.9Pt増
集会室B	29.4%	18.9%	10.5Pt増
全 体	54.4%	39.4%	15.0Pt増

3 実施事業

① 事業報告

(1) クラブ活動 (ほのぼのクラブ)

カラオケで地域の交流、仲間や居場所づくりを目的とし実施していたが、新型コロナウイルス感染予防対策として3年度より回想音楽を聴く集まりとして月1回実施。5年度からは月1回カラオケを実施。カラオケに対し高いニーズがあるため、6年度より回数を増やす予定。

(2) 相談事業

よろず相談 (火曜日から土曜日の午前9時から午後5時)

出前よろず相談 (階段利用が困難な方に配慮し、月2回、第1、3火曜日午前10時～12時の間、1階玄関前で実施)

(3) その他事業

・ほのぼの通信

月1回発行し、近隣の簡易宿所やアパート、NPO、官公署へ配布しホームページにも毎月公開している。

・市民館講座 (5年度4回開催)

8月18日 健康講座 「便秘について」

12月1日 リハビリテーション講座

1月21日 防災講座

2月9日 健康講座 「食と健康について」

・お口の健康相談会 (5年度6回開催 偶数月第1土曜日)

・ラジオ体操 (週1回水曜日16時より仏現寺公園にて実施)

・いきいき百歳体操 (毎週木曜日15時より集会室A、Bで実施)

・ほのぼの映画会 (毎月1回)

居場所づくり、生きがいを、仲間づくりを目的として開催。

・ボッチャ対戦

いきいき百歳体操後、毎月第2週に1回開催。

令和5年6月より毎月1回空室状況により集会室A、Bで実施。

(令和6年度より毎月第4金曜日集会室A、Bで実施予定)

・ボッチャボール作りワークショップ (6月23日開催)

ボッチャマイボールを作り、競技に利用する。

・演劇ワークショップ (8月4日開催)

地域の世代間交流として、子どもたちに「物を壊す、人を傷つけることなく、自分の気持ちを相手に伝える事」をテーマに開催。

・ほっこり運動会 (11月24日開催)

近隣高齢者の健康づくりのため、過度にならず、「ほっこり」温まる程度の運動競技を開催。

《協力事業》

・ふれあい喫茶「はぎ」

令和5年9月より第2木曜日に「ひと花センター」で開催。市民館職員の派遣により協力。

※以下の事業者と地域の諸問題に関わる連絡・連携会議への参加。

- ・大阪市生活保護施設連盟
- ・サポーターハウス連絡協議会
- ・わが町にしなり子育てネット
- ・いまみや小中一貫校学校運営協議会
- ・大阪市地域福祉施設協議会
- ・西成区社会福祉施設連絡会
- ・地区担当者連絡会
- ・拡大まちづくり会議

(4) 法人他事業との連携

あいらん地域総合相談窓口（あいらんランチ）

西成区地域包括支援センターと、介護保険、生活相談での連携

② サービス向上策について

- (1) 午後9時まで開館し、使用申込みも午後9時まで受付けている。
- (2) 古い施設であるが、できる限り施設の清潔維持向上に努め、利用者満足度の向上に努めた。
- (3) 当日の貸室利用団体等の活動案内を分かりやすい形に統一し、玄関、館内に掲示を行った。また、市民館独自イベント、講座を周知するため、案内掲示をA1サイズに拡大し、開催の1カ月前に玄関、館内に掲示を行った。
- (4) 施設的美観維持のため、掲示案内を所定の場所に統一することで、必要な情報提供をすることができた。
- (5) 「よろず相談」という名で相談事業を行っている。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援助をしている。階段利用が困難な方に月2回1階玄関前で、相談を実施している。
- (6) 相談内容によっては館内での活動にとどまらず、必要な公的サービスが利用出来るまでの間、通院などの同行や、食材購入困難者の買い物支援を行っている。
- (7) 相談事業で通院支援の一環として、無料で車イスの貸し出しを行なっている。また、近隣の引っ越し支援にリヤカーの貸し出しも行っている。

- (8) 地域主催の行事や会議に積極的に参加し、情報交換や広報活動を行うことで、地域との関係づくりに取り組んでいる。
- (9) こどもルームを共有（図書）スペースとして一般開放している。バーコード管理により、5冊（1回あたり2週間）を上限に図書の貸出も行っている。
- (10) 地域住民との交流を図るため、仏現寺公園内にて、毎週水曜日16時よりラジオ体操を開催している。
- (11) 介護予防対策として、いきいき百歳体操を開催し、区の情報を提供する他、ボッチャ競技を取り入れ、高齢者の健康維持増進の取り組みを実施している。
- (12) 月1回広報誌「ほのぼの通信」を発行。地域への配布により、広く事業を周知し、利用率向上を目指している。また、(社福)大阪社会医療センターに紙面の一部を提供し、地域の医療情報等を掲載している。

- (13) 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たことで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になり、市民サービスに繋がられている。

西成市民館ホームページアクセス件数

令和5年度	令和4年度
14,779件	3,415件

- (14) 事務室前に御意見箱を設置し、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、実行可能なものから順に実施し、対応結果は館内に掲示している。
- (15) 自動血圧測定器を設置し、近隣の方々の健康管理に役立てていただいている。測定結果が紙出力されるので、個人データの管理がしやすいことにより、多くの方が利用されている。
- (16) 市民館受付窓口を開放的なカウンターに改修（令和3年度）した事により、対面での対応が効果的に行えている。センサーによる来館者確認をすることで待たせることなく、対応がスムーズに出来るようになり館内の防犯管理にも役立っている。
- (17) 館内の劣化した備品を更新する事で、利用者に大変喜ばれている。

<p>(18) 講堂床の改修（令和4年度）、音響設備他を一新したため、幅広い用途での貸室提供ができるようになった。</p> <p>(19) 2階トイレの洋式化及び男女別にした事により、高齢者や女性が利用しやすくなり、利便性を高めることが出来ている。</p> <p>(20) AEDを2階に設置、案内掲示し、緊急対応出来るよう配慮した。わかさ保育園含め館内、近隣の方々が活用出来るよう大阪市ホームページ等で公開している。</p> <p>(21) 2階から3階に通じる階段室にLED照明を追加し、掲示内容を利用者目線で確認しやすくしている。</p> <p>(22) 相談室を整備し、よろず相談内容が外部に漏れないように個室対応する配慮を行っている。</p> <p>(23) 市民館北側付近の迷惑駐輪対策について、西成区役所及び建設局の協力で、市民館周辺の安全確保に努めている。</p> <p>(24) 市民館玄関前に職員が立ち、当日のイベント案内他、地域の情報収集や地域住民とのコミュニケーションに努めた。</p>
<p>③ 市費縮減に係る取組状況について</p>
<p>(1) 年間を通じ徹底した節電に努めている。（例：夏季・冬季共に環境省推奨の設定温度を維持、事務所のエアコンを省エネ型に更新）</p> <p>(2) 不要箇所の消灯に努めている。（特に昼間は安全性に問題がない範囲で）また、2階トイレを節水型の便器に更新し、できる限り節水に努めている。</p> <p>(3) 2、3階の共用部の電灯を全てLEDに交換済。</p> <p>(4) 照明使用率の高い事務所の電灯をLEDに交換済。令和6年度には館内100%のLED化を目標としている。</p>
<p>④ 利用促進策について</p>
<p>(1) 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意見を聴取し、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。</p> <p>(2) 地域の世代間交流として、市民館は「萩之茶屋文化祭実行委員会」の事務局として、小中一貫校、保育施設、地域団体の声を集約し、前年度より</p>

拡大した規模で開催した。
⑤ 利用者からの苦情・意見の把握について
(1) 苦情・意見等があれば、業務日誌に記録し、職員全員へ周知するように努めている。
(2) 職員の接遇指導とともに苦情処理マニュアルを再確認し、「苦情を言わせない聞かないではなく、苦情は改めるチャンス」とし、多くの意見を回収出来るよう努めている。
(3) 事務室前に御意見箱を設置し、苦情や意見を発言しやすい状況にしている。
⑥ 利用者の満足度の把握について
貸館利用者団体と市民館イベント、よろず相談の利用者にアンケートを実施し分析を行い、その内容に基づき改善に努めている。また、利用者からの意見や指摘があれば、市民館の運営に生かせるよう努力している。 アンケート実施時期…令和5年9月30日～令和6年2月23日 アンケート結果…回答者数432人 満足回答403人 利用者満足度 93.3%

4 収支決算状況

(単位:円)

収 入 (項目)	内 訳	金 額
業務代行料	19,646,000	
利用料収入	659,650	
その他収入	203,551	
収入合計 (A)		20,509,201
支 出 (項目)	内 訳	
人件費	16,209,232	
物件費	3,076,180	
光熱水費	373,312	
支出合計 (B)		19,658,724
収 支 (A) - (B)		850,477

5 その他

① 他施設との連携、地域との連携、市民・NPOとの協働等との取組
(1) ふれあい喫茶「はぎ」月1回職員の派遣協力。
(2) 秋季に開催する萩之茶屋文化祭(運営実行委員会方式)のために、市民館が事務局を担い、6月より萩之茶屋文化祭実行委員会を開催。

<p>(3) 各種相談事業を行う上で、相談内容に応じて適切な支援ができるように、西成区保健福祉センター(分館含む)、大阪社会医療センター、西成労働福祉センター、大阪自彊館、今池こどもの家、大阪いちょうの会、西成区社会福祉協議会、西成区社会福祉協議会地域包括支援センター、はぎさぽーと、あんしんさぽーと、NPO諸団体、西成警察署等と連携を図っている。</p>
<p>② 職員研修の実施状況</p>
<p>(1) 6月27日 「性的差別について」職員研修実施</p> <p>(2) 11月20日 「西成区役所開催研修」(新採用職員対象人権研修)受講</p> <p>(3) 1月26日 「接遇研修」職員研修実施</p> <p>(4) 3月26日 「情報セキュリティ研修」職員研修実施</p>
<p>③ 個人情報保護・情報公開について</p>
<p>(1) 個人情報保護については、法人においてマニュアルを整備しており、マニュアルに基づき取り組んでいる。</p> <p>(2) 記録のファイルはロッカーに保管し、終業時に施錠。鍵の保管については施設長の監督のもと適切に管理している。</p> <p>(3) 情報開示の要請あるいはクレームがあった場合は、第3者苦情解決委員(民生委員等で構成)に委ねて解決を図る体制をとっている。</p>
<p>④ その他</p>
<p>生活保護受給後、日々の活動、生きがい、居場所を求める方々がイベントを通じて気軽に利用できるよう活動を広げている。</p> <p>地域に住む方々の生活問題に係る相談が多く、その対応を重視している。</p> <p>近年、アパート等で生活している独居高齢者が増加しているため、これらの課題、事例を地域内の会議で提示、共有することで、各種相談時に柔軟な対応が可能となった。</p>

上記のとおり報告します。

指定管理者 大阪市浪速区日本橋5丁目16番15号
 社会福祉法人 石井記念愛染園
 理事長 藤井 信雄