

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：大西、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	利用者満足度
数値目標	70％以上
年度実績	93.3%
達成率	133.3%

利用状況

	令和５年度	令和４年度	前年度比
利用人数	—	—	—
稼働率	54.4％	39.4％	15.0Pt

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	19,646,000	19,238,000	408,000	法定点検費（外壁全面打診検査、特定建築物法定点検）の増
	計画	19,238,000	19,238,000		
利用料金収入	実績	659,650	551,000	159,650	市民館使用料（貸室及び電気、ガス設備使用料）の増
	計画	500,000	500,000		
その他収入	実績	203,551	179,904	131,551	機材（プロジェクター等）使用料収入の増
	計画	72,000	72,000		
合計	実績	20,509,201	19,968,904	699,201	—
	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	16,209,232	15,843,915	△750,768	職員（館長）の賃金支払区分（法人）の変更による減
	計画	16,960,000	16,880,000		
物件費	実績	3,449,492	3,278,665	599,492	建物修繕費の増
	計画	2,850,000	2,930,000		
その他事業費	実績	0	0	0	—
	計画	0	0		
合計	実績	19,658,724	19,122,580	△151,276	—
	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）	133.3%	S	○施設の構造上、昇降機などを設置する事ができないが、体の不自由な方の来館時は、職員の介助により施設内に入っていただく体制をとっている。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。 ○以前から改善の要望をいただいている２階のトイレ設備については、令和６年２月に便器の洋式化及び男性用、女性用の区別、LED照明の適切な配置により高齢者や女性が利用しやすい改修を行った。 ○貸室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々に対してアンケートを実施した。その結果、利用者満足度は93.3％と非常に高い評価を受けた。

（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 ○リユース品の資機材調達による経費節減	S	○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、17時以降の貸室予約状況に合わせ、事務職員でシフト制の勤務スケジュールで対応し、超過勤務の発生を抑えている。 ○館内照明器具のLED化推進による節電等、徹底した省エネルギー化の取り組みを継続している。 ○施設の資機材（オフィス家具等）購入時のリユース品の検討。

(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	施設の管理運営	B	○市民館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。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。 ○日常点検及び定期点検において、法定点検等については第三者委託により適切に実施した。 ○「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5年度は、2階・3階階段室壁面塗装工事及び館内の壁面塗装改修、2階トイレの洋式化改修工事を行い、館内の利便性の向上及び美化を図った。
	事業計画の実施状況	S	○各種講習会など文化的事業として、令和5年度は利用者の関心が高い「健康に関わる講座」「防災に関わる講座」を計4回開催した。またワークショップにより、ボッチャ大会で使用するマイボール作りを行った。 ○「居場所づくり」「仲間づくり」「生きがいづくり」を目的として「ほのぼのクラブ（カラオケ）」「ラジオ体操」を行っており、令和4年度から「ほのぼの映画会」を開催している。また、自由に読書やくつろぐことができるよう、こどもルームを図書スペースとして開放し利用いただいている。 ○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。 ○体の不自由な高齢者や障がい者の方にもが施設を利用していただくために、職員による介助協力体制をとっている。 ○「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。必要な場合は関係団体と協力し、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。また、高齢者等の階段利用が困難な方に月2回、1階玄関前で相談ブースを設置し、「出前よろず相談」を実施している。 ○地域住民の趣味と健康づくりを兼ね、月1回ボッチャ対戦を行っている。 ○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。また、事務室前に御意見箱を設置し、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。
	施設の有効利用	A	○地域住民のための催しとして、秋季に2日間に渡り萩之茶屋文化祭を行った。萩之茶屋文化祭実行委員会において、市民館は事務局として中心的な役割を果たした。 ○地域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い地域との関係づくりに取り組んでいる。また、「ほっこり運動会」として、地域の高齢者の健康づくりのため、過度にならず、温まる程度の運動協議会を開催した。 ○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、あいりん地域内、外の諸団体（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、はぎさぼーと、あんしんさぼーと、NPO諸団体、西成警察署等）と連携を図っている。 ○高齢者からの相談内容によっては、西成区地域包括支援センターや、市民館内に設置されているあいりん地域総合相談窓口と連携し、介護保険や福祉、医療、生活相談につなげている。 ○司法書士団体と連携し、毎週水曜日に法律相談を実施している。また、偶数月に近隣地域の歯科医等と連携し、歯の相談を行っている。
社会的責任・市の施策との整合性		S	○環境保護対策及び市費の縮減として、館内共用部の照明をLED化し、令和5年度には事務室の電灯のLED化を行った。また2階トイレの洋式化改修に伴い、トイレ内の照明をLED化し、便器も節水型となったことにより、実効性のある省エネルギー化に繋がっている。 ○館内のオフィス家具等備品の更新時は、リユース品を検討し購入している。 ○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。 ○障がい者雇用の法人の取組みとして、法定雇用率を達成している。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。 ○AEDを2階に設置し、館内外に案内表示している。日常点検及びAEDに関する講習を受講し、心停止の対応に備えている。近隣の方々も利用出来るよう大阪市ホームページ等で公開している。

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 5 年 9 月 30 日～令和 6 年 2 月 23 日）

(2) 回答者数・・・432 人
西成市民館ご利用アンケート：238 人
西成市民館イベントご利用アンケート：194 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

【利用者満足度】
利用者満足度について、総合満足度は93.3％と非常に高い評価であった。

【基本属性】
(性別)
男性82.6％、女性15.3％、その他・答えたくない0.7％、無回答1.4％
(年代)
70歳代以上41.0％、60歳代23.4％、50歳代15.0％、40歳代8.6％、39歳以下10.9％
(利用頻度)
週に 1 回以上利用されている方が約33.3％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28.7％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、16.2％の方が他の施設からの紹介であった。

【設備について】
76.9％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。11.7％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事であった。

【館運営について】
○職員の対応について、94.6％の方に「良い・大変良い」と回答いただき、「少し悪い・大変悪い」は1.7％あった。
○よろず相談事業については、よろず相談を受けられた方のうち103人から回答をいただき、36人の回答が「適切な回答があった」であった。
「普通」と回答された方を加えると、96人（93.2％）の方がよろず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66.5％を占めているが、40代以下の参加も19.0％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、防災に関わる講座、健康に関わる講座や体操に関心があることがわかった。また今年度行ったほっこり運動会も大変好評であった。
次年度も、幅広い年齢層に市民館に来ていただけるよう、イベントを企画する。

【自由意見から見る今後の改善点】
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。建物の構造上エレベーターの設置はできないが、高齢者や体の不自由な方等、階段の使用が困難な方への対応として、引き続き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

○成果指標の利用者満足度が大変高い。館内の改修によって明るくなり、さまざまな工夫がされていることが、利用者が増え、収入の増加につながっているように思う。
コロナ渦以前の利用率（H30年度65％）には及ばないが、利用率は回復してきている。

○光熱水費について、令和 5 年度も電気料金の高騰という外的要因もある中、削減努力をされている。

○西成市民館の管理運営の努力により、良いアンケート結果である。利用者からの改善要望については、今後も継続して取り組んでいただきたい。

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93.3％により達成率は133.3％となり、非常に高い水準で達成できている。
市費の縮減		S	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化を進める等の取り組みを行い、市費の縮減に努めている。
管理運営の履行状況		A	西成市民館の設立設置目的である隣保協同の精神に基づき、各種催事に伴う貸室業務、各種講習会、独自事業を行うことで地域福祉、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、市民館の階段を上げることが困難な利用者については、1 階玄関前のスペースで相談を実施。さらに市民が快適に利用できるよう、館内の壁面の塗り替え、2 階トイレを和式から洋式に変更するなど、建物の構造上改修に制限がある中、工夫により対応し、市民館利用者の利便性を高めている。
	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		S	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大変良好である。