

令和7年度 指定管理者年度評価シート

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、李                                                                                                                                     |
| 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<br>(2) 貸室対応及び利用料金徴収等に関すること<br>(3) 地域福祉に関する情報の収集及び提供に関すること<br>(4) 講演会、講習会及び教養講座の開催に関すること<br>(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 等 |
| 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7年4月1日～令和8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 | 97.5%  |
| 達成率  | 139.3% |

|      |       |       |       |
|------|-------|-------|-------|
| 利用状況 |       |       |       |
|      | 令和7年度 | 令和6年度 | 前年度比  |
| 利用人数 | —     | —     | —     |
| 稼働率  | 56.8% | 56.7% | 0.1Pt |

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 | 19,700,000 | 19,527,000 | 0         |          |
|        | 計画 | 19,700,000 | 19,238,000 |           |          |
| 利用料金収入 | 実績 | 680,800    | 633,850    | △ 19,200  | 集会室の利用率減 |
|        | 計画 | 700,000    | 500,000    |           |          |
| その他収入  | 実績 | 530,843    | 227,102    | △ 630,157 | 補助金事業収益減 |
|        | 計画 | 1,161,000  | 72,000     |           |          |
| 合計     | 実績 | 20,911,643 | 20,387,952 | △ 649,357 | —        |
|        | 計画 | 21,561,000 | 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 | 17,823,631 | 16,294,326 | △ 819,369 | 非常勤職員給与との減        |
|        | 計画 | 18,643,000 | 17,040,000 |           |                   |
| 物件費    | 実績 | 3,088,012  | 3,427,364  | 170,012   | 建物修繕費の増<br>光熱水費の増 |
|        | 計画 | 2,918,000  | 2,770,000  |           |                   |
| その他事業費 | 実績 | 0          | 0          | 0         | —                 |
|        | 計画 | 0          | 0          |           |                   |
| 合計     | 実績 | 20,911,643 | 19,721,690 | △ 649,357 | —                 |
|        | 計画 | 21,561,000 | 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） | 139.3% | S  | ○ホームページを整備し、貸館申込み状況をリアルタイムで確認できるとともに、増設したお問合せページにスムーズに対応することで市民サービスに繋げている。<br>○階段利用が困難な方に定期的に1階玄関前で、「出前よろず相談」を実施している。<br>○掲示物の配置を統一するとともに、照明のLED化により明るくなったことで、必要な情報提供を行っている。<br>○防犯カメラの設置により、防犯対策が向上したとともに、来館者にいち早く気づくことで、待ち時間なくスムーズに案内が行えるようになっている。<br>○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、よろず相談利用者等、全ての利用者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97.5%と非常に高い評価を受けた。 |

令和7年度 指定管理者年度評価シート

| (2) 市費の縮減                           |    |                                                                      |
|-------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------|
| 市費の縮減に係る取組状況                        | 評価 | 特記事項                                                                 |
| ○館内のLED化<br>○光熱水費の削減<br>○節水型便器への更新等 | A  | 大阪市が推奨する省エネ施策に準じ、適切な市費の縮減に努めている。<br>また、節電・節水となる設備への改修など前向きな取組みが見られる。 |

| (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             | A  | <p>【施設・備品等の維持管理】</p> <p>○設備・機器等の日常巡視点検及び施設の清掃について適切に実施し、法定点検等については第三者委託により適切に実施している。</p> <p>○施設内の改修について令和7年度は、「2階・3階廊下床改修」「講堂床補修作業」「消防設備点検での指摘箇所の改修」を行い施設の利便性、安全性の向上及び美化を図っている。</p> <p>○備品等の管理について更新及び廃棄を行い、備品台帳により管理し大阪市へ報告している。</p> <p>【平等利用の確保】</p> <p>思想、信条、宗教、高齢、障がい等による利用の制限がないよう、公正中立な立場で運営している。</p> <p>【危機管理】</p> <p>○災害時、緊急時の対応として、併設施設の保育園と合同で年に複数回避難訓練を実施している</p> <p>○感染症予防対策として、施設利用者が触れる場所の消毒を実施している。また複数個所に消毒用アルコールを設置し利用者には手指の消毒、マスク着用を推奨している。</p> <p>【安全管理・防犯対策】</p> <p>利用者の安全確保及び防犯対策強化の為、防犯カメラ及び監視モニターを設置し、施設内及び敷地内での不審者への対応、警察と継続的に連携し、場合により警察に通報を行っている。</p> <p>※施設の管理運営については、次の目安により評価した。</p> <p>評価 目安</p> <p>S すべての確認結果が「◎」又は「○」かつ確認結果の40%以上が◎</p> <p>A すべての確認結果が「◎」又は「○」</p> <p>B 確認結果の「×」が10%未満</p> <p>C 確認結果の「×」が10%以上</p> |
| 事業計画の実施状況           | S  | <p>【事業の実施】</p> <p>○文化的事業として、各種講座等を行った。令和7年度は近隣保育園児や保護者にも周知を行い、影絵上映会を実施し、130名の参加者と好評であった。</p> <p>○「居場所づくり」「仲間づくり」「生きがいづくり」事業として「ほのぼのクラブ（カラオケ）」や「ほのぼの映画会」を開催している。また施設内で過度にならない程度に楽しく運動ができる様々なイベントを企画し、定期的の実施している。さらに図書を無料で貸し出し、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。</p> <p>【サービス向上策の実施】</p> <p>○ホームページを活用し、イベント等の開催情報等を広く周知をしている。令和4年度からは、貸室予約状況をリアルタイムで掲載しており、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、市民サービスに繋げている。</p> <p>○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、階段の上り下りが困難な利用者に、職員による介助体制をとっている。また1階玄関前で相談ブースを設置し、「出前よろず相談」を定期的の実施している。</p> <p>【施設の設置目的の達成】</p> <p>○貸室を利用する団体等とその参加者、市民館イベント等の参加者、よろず相談利用者の満足度を把握するため、アンケートを実施し分析を行い、ニーズ及び問題点を把握し改善に繋げている。また、事務室前にご意見箱を設置し、苦情・意見等があれば業務日誌に記録し、職員全員への周知をおこなっている。</p>                                   |

令和7年度 指定管理者年度評価シート

|  |                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|-----------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 施設の有効利用         | S | 【他施設との連携】<br>○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。<br>【地域との連携】<br>○ふれあい喫茶「はぎ」への市民館職員の派遣による協力。<br>○地域住民のための催しとして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貸室を提供し、中心的な役割を果たした。<br>【市民・NPOとの連携】<br>○あいりん地域内、外の諸団体と連携を図っている。<br>○相談内容によっては、西成区地域包括支援センターや、市民館内に別事業として設置されているあいりん地域総合相談窓口と随時連携し、介護保険や福祉・医療・生活相談につなげている。                                                   |
|  | 社会的責任・市の施策との整合性 | S | ○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策定したうえで、個人情報保護管理者を指定し適切に実施している。<br>○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。<br>○環境保護対策及び市費の縮減として、節電、節水に取り組み、再生品の購入や再利用、リサイクル等に取り組んでいる。<br>○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・購入し、市費の縮減につなげている。<br>○施設内にAEDを設置し、館内外に案内表示している。また適切に維持管理を行い、AEDの使用方法等に関する講習を受講し、非常時の対応に備えている。施設内だけでなく、近隣の方々も利用でき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<br>市民館利用者に対して、アンケート調査を実施<br>（調査期間：通常アンケート 令和7年11月28日～令和8年2月14日）<br>（調査期間：イベント用アンケート 令和7年5月17日～令和8年1月30日）<br>（２）回答者数・・・560人<br>（通常アンケート：311人）<br>（イベント用アンケート：249人）<br>（３）質問項目<br>ア 基本属性（性別・年代・地域）<br>イ 利用状況等<br>ウ 満足度評価<br>エ 自由意見<br>（４）結果<br>○通常アンケート<br>・施設の設備機器についても前年度同様で、多い順に、「充実している210人(67.5%)」「大変充実している61人(19.6%)」「不便を感じる13人(4.2%)」であった。不便を感じる割合が7.2％から4.2％と減り、設備機器の更新が結果に反映していると思われる。<br>・施設を利用されるきっかけについて、最も多いのが「知人の紹介」で前年度の142人（37.7％）に対し、今年度は171人（55.0％）と増加している。<br>○イベント用アンケート<br>・イベントに参加することによって、生活の向上（ストレスの発散・体力の向上等）に繋がっていますか。との問いで昨年度に引き続き、91.1％の方に生活の向上に繋がっていると評価いただいた。<br>○総合満足度<br>「大変満足320人（57.1％）」「満足226人（40.4％）」「不満9人（1.6％）」「大変不満0人（0％）」「無回答5人（0.9％）」<br>（５）自由意見から見る今後の改善点等<br>○定例的なイベントが喜ばれている一方、新しい内容のイベントを望む声が多かった。<br>○子どもやイベントゲストと交流できる企画を望む声が多く、来館される方が人との交流を求めていることが推察できる。<br>○職員の対応に感謝の言葉や、市民館の存続を望む意見があった。また、施設修繕に対する感謝の言葉もあった。 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

6 外部専門家意見

|                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 館内のイベント掲示がより見やすくなっており、評価できる。また、日常的に地域住民の相談によく応え、特定の内容だけではなく広い相談窓口として活躍している。<br>地域内外に対して、広報の方向性が異なり難しい中ではあるが、市民館の存在を伝えるためにも利用率の向上に努めてほしい。近隣の法人や団体等と協力して、一般の貸室とは異なる市民館独自の特性を広く伝えていくことに期待する。<br>社会福祉施設であり収入が見込めない状態で、費用面でも事業面でも地域のために絶え間なく工夫しながら運営されており、その努力について、高く評価する。 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

7 最終評価

| 評価項目                | 評価 | 所見                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 成果指標の達成             | S  | 利用者満足度97.5％により達成率は139.3％となり、非常に高い水準で達成できている。                                                                                                                                                                       |
| 市費の縮減               | A  | 積極的な姿勢がみられ、本市が定める想定以上の水準で達成できている。                                                                                                                                                                                  |
| 管理運営の履行状況           | S  | ○設備・機器等の日常巡視点検及び施設の清掃、法定点検等について適切に実施した。<br>○市民館の全ての利用者に対しアンケートを実施し分析を行い、様々なニーズ及び問題点を把握し運営の改善に繋げている。<br>○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。<br>○環境保護対策及び市費の縮減として、節電、節水に取り組み、再生品の購入や再利用、リサイクル等に取り組んでいる。 |
| 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。                                                                                                                                     |