

1 基本情報

施設名称	大阪市立西成区民センター
施設所管課・担当	西成区役所 市民協働課
条例上の設置目的	コミュニティ活動の振興並びに地域における文化の向上及び福祉の増進を図るとともに、市民の集会その他各種行事の場を提供することにより市民相互の交流を促進し、もって連帯感あふれるまちづくりの推進に寄与することを目的として設置されている。
業務の概要	①貸館運営業務 ・年間計画策定 ・施設利用申込手続、利用方法諸手続きの説明 ・予約・申込受付業務 ・使用許可の認定並びに使用許可書交付業務 ・施設、機器、設備等の管理・貸出・点検立会い・補修指示等業務 ・その他円滑な貸館運営に必要な業務 ②施設総合管理業務 ・保守点検業務等施設管理に必要な業務
成果指標	利用率/利用者満足度
数値目標	利用率80%以上/利用者満足度80%以上
指定管理者名	一般財団法人 大阪市コミュニティ協会
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日
評価対象期間	令和7年4月1日から令和8年3月31日

2 管理運営の成果・実績

成果指標	利用率	利用者満足度
数値目標	80%以上	80%以上
年度実績	77.8%	99.3%
達成率	97.2%	124.1%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	117,349	105,420	11,929
稼働率	77.8%	71.7%	6.1%

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	21,669,436	21,682,351	463,436	光熱水費の高騰による業務代行料の補填を行ったことによる増
	計画	21,206,000	21,206,000		
利用料金（使用料）収入	実績	12,867,780	12,861,180	338,780	利用人数が増えたことによる増
	計画	12,529,000	12,423,000		
自主事業収入	実績	3,848,700	3,701,395	-882,800	生涯学習事業の収入が少なかったことによる減
	計画	4,731,500	4,371,500		
その他収入	実績	42,350	33,880	42,350	選挙時間外収入による増
	計画	0	0		
合計	実績	38,428,266	38,278,806	-38,234	
	計画	38,466,500	38,000,500		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	19,868,149	19,750,723	1,307,600	人件費の高騰による増
	計画	18,560,549	18,289,243		
物件費	実績	12,914,428	12,641,497	638,032	保守点検費、光熱水費の高騰による増
	計画	12,276,396	12,203,683		
修繕費	実績	600,356	600,127	356	
	計画	600,000	600,000		
自主事業支出	実績	4,146,479	3,840,388	157,179	生涯学習事業の高騰による増
	計画	3,989,300	3,989,300		
その他支出	実績	2,146,755	2,124,074	0	
	計画	2,146,755	2,124,074		
合計	実績	39,676,167	38,956,809	2,103,167	
	計画	37,573,000	37,206,300		

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
利用率80%以上	97.2%	B	施設利用率が77.8%であり、成果指標に成果指標に係る数値目標の係る目標の達成率は97.2%となった。達成率が90%以上110%未満であることから、B評価としている。
利用者満足度80%以上	124.1%	S	アンケート集計（項目3－6総合評価）の結果、大変満足と回答した方が45.7%、満足と回答した方が53.6%で、肯定的な回答が合わせて99.3%となり、成果指標に係る目標の達成率は124.1%となった。達成率が120%以上であることから、S評価としている。

（2）管理経費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
害虫駆除や樹木剪定等の環境整備の一部を業者委託せず、施設職員で行った。昨今の光熱水費の高騰により、令和7年度は業務代行料の補填を行ったものの、電力供給会社の見直しを行う、使用していない部屋の空調を切るなどの取組みを徹底している。	B	

（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	
事業計画の実施状況	A	Wi-Fiを設置し利用者へのサービス向上や、X（旧Twitter）を活用した広報の強化を行っている。
施設の有効利用	B	
社会的責任・市の施策との整合性	B	

5 利用者ニーズ・満足度等

調査方法：アンケート 区民センターを利用している講座等で利用している個人・団体・サークルに回答を依頼 回答者数：151 実施時期：令和6年9月1日～9月30日	
【質問項目及び回答】	
①今回の予約方法 ■窓口：39.7% ■FAX：4.6% ■インターネット：55.6%☑	
②利用した部屋 ■ホール：10.7% ■会議室1－1：10.7% ■会議室1－2：8.8% ■会議室1－3：7.5% ■会議室2－1：12.6% ■会議室2－2：22.0% ■会議室2－3：16.4% ■スタジオ：11.3%☑	
③－1利用満足度（予約までの流れ） ■大変満足：49.7% ■満足：48.3% ■不満：1.3% ■大変不満：0.7%☑	
③－2利用満足度（スタッフの対応） ■大変満足：47.7% ■満足：51.0% ■不満：1.3% ■大変不満：0%☑	
③－3利用満足度（施設の清掃状況） ■大変満足：46.4% ■満足：52.3% ■不満：1.3% ■大変不満：0%☑	
③－4利用満足度（備品や設備） ■大変満足：41.1% ■満足：50.3% ■不満：2.0% ■大変不満：1.3% ■使用していない：5.3%☑	
③－5利用満足度（ホームページの分かりやすさ） ■大変満足：35.8% ■満足：49.7% ■不満：0.7% ■大変不満：0% ■見ていない：13.9%☑	
③－6総合評価 ■大変満足：45.7% ■満足：53.6% ■不満：0.7% ■大変不満：0%☑	
④他の方へ紹介したことがあるか ■はい：37.7% ■いいえ：47.0% ■今後紹介したい：15.2%☑	
⑤－1初回利用かどうか ■はい：13.3% ■いいえ：86.7%	
⑤－2この施設をお知りになったきっかけ ■知人から：29.4% ■当施設ホームページ：47.1% ■それ以外のホームページ：11.8% ■SNS：0%■広報紙やチラシ：0% ■前から知っていた：5.9% ■区内の掲示板：0% ■インターネット広告：0% ■その他：5.9%■無回答：0%	
⑥施設を利用することを決めた理由 ■立地が良い：39.3% ■利用料金が安い：35.7% ■部屋や備え付けの物品が良い：3.6% ■希望日が空いていた：21.4% ■その他：0%	

6 外部専門家意見

- ・wi-fiの設置など、アンケートの結果を踏まえ、丁寧な管理運営をされていることは評価できる。
- ・アンケート結果の分析により、管理者側で現状分析している点は評価できる。具体的な施策につなげていただきたい。
- ・自主事業については、芸術文化事業を含め、他の事業の可能性も御検討されたい。
- ・おおむね高い評価水準。
- ・利用者層をより詳細に把握するためにアンケートは複数回必要ではないか。
- ・SNSのルートを検証すれば次につながるのではないか。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B+	利用率は数値目標を少々下回っているものの、例年より向上しており、アンケート結果を踏まえると、利用者から高い評価をいただいていることが伺える。したがって、成果指標の達成については一定の評価ができる。
市費の縮減	B	
管理運営の履行状況	B+	Wi-Fiを設置し、利用者へのサービスの向上を図っており、X（旧Twitter）を活用した広報の強化も行っている。また、老朽化している施設の機能を良好に維持するため、区と連携を取りながら修繕等の対応を適切に行っており、評価できる。
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	B	利用率は数値目標を少々下回っているものの、X（旧Twitter）を活用し、区民センターの周知を行い、実際の利用につなげる取組や、指定管理者が他に管理する施設の手法を参考に、地下鉄駅にポスターを掲示するなど、積極的に外部へ働きかけ、利用率の向上を図っており、昨年度よりも利用率が向上している点を評価している。 施設利用者からの満足度は高く、日々、利用者の声に耳を傾け、管理運営業務を適切に行っていたこととの積み重ねの結果と考える。 引き続き、地域コミュニティの拠り所としての役割を念頭に、アンケート結果や利用状況の分析、施設の立地や地域特性を踏まえた運営手法の提案をいただくなど、積極的な働きかけに期待し、令和7年度の評価とする。