

令和 6 年 3 月 31 日

大阪市長 様

所在地：大阪府中央区船場中央 1 丁目 3 番 2-302 号  
法人名：一般財団法人大阪市コミュニティ協会  
代表者：理 事 長 大 垣 純 一

令和 5 年度大阪市立此花区民ホール指定管理業務報告書

標題につきまして、次のとおり報告いたします。

- |           |  |
|-----------|--|
| 1. 業務名称   | 令和 5 年度大阪市立此花区民ホール指定管理業務   |
| 2. 指定期間   | 令和 3 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日   |
| 3. 報告対象期間 | 令和 5 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日   |
| 4. 実施内容   | 別紙のとおり   |
| 5. 受託金額   | 23,030,000 円 (税込)  |
| 6. 利用収入   | 7,058,690 円 (税込み)<br>内訳：施設利用料収入 7,450,330 円<br>備品利用料収入 509,550 円<br>利用料還付金額 △901,190 円 |
| 7. 支出金額   | 32,997,145 円 (税込)  |
| 8. 差引金額   | △2,908,455 円   |

## 令和5年度 大阪市立此花区民ホール指定管理業務報告書

### 施設概要

施設名	大阪市立此花区民ホール
所在地	大阪市此花区四貫島 1-1-18
施設構造	鉄筋コンクリート一部鉄骨造 3階建
延床面積	2,675.06 m <sup>2</sup> (区民ホール 1,321.23 m <sup>2</sup> 、老人福祉センター 521.16 m <sup>2</sup> 、図書館 832.64 m <sup>2</sup> )
併設施設	下記の各階概要のとおり

### 各階概要

階層	室名	用途
1階	ホール	音楽会・演劇・講演会・軽スポーツ等のイベントや会議に利用
	第1会議室	会議等に利用
	第2会議室	会議等に利用
	老人福祉センター	(福祉局所管)
2階	図書館	(教育委員会所管)
3階	第3会議室	会議等に利用
	第4会議室	会議等に利用
	第5会議室	会議等に利用
	電気室	受電設備(供用)、非常電源・自家発電設備(供用)

### 指定管理者概要

指定管理者	一般財団法人大阪市コミュニティ協会
所在地	大阪府中央区船場中央 1-3-2-302
代表者	理事長 大垣 純一
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(業務責任者)	館長 辻 洋輔
連絡先	(此花区民ホール) 06-6463-1100 (法人代表番号) 06-6125-3311

## 1. 貸館運営業務

### 1) 運営目標の達成

目標①次世代の担い手を発掘・育成し、つなげあい、能動的に活動できるための仕組みづくり

→ 此花区は、数多くの市民活動団体や、ボランティアが活動している区である。

区民ホールの重要な使命のひとつとして、ボランティア活動を担う区民の増加と横の連携・支援が積極的に図られるように、各種ボランティアグループの会議等へ参加し、情報交換に努めた。

#### ・各種市民活動団体の集まり・行事等への参加

例年の取り組み	日程
此花区子供会育成連合協議会 総会	4月16日
此花区歴史研究会	4月23日
老人福祉センター 施設運営委員会	5月26日
正連寺川施餓鬼	8月26日

#### ・各種イベントの実施支援（例年の公的な催しのみ掲出）

（主に、音響・照明のオペレーションや当日の運営サポート）

団体名	日程
老人クラブ連合会 高齢者作品展	2月16日・17日
このはな万博 vol.2 成人の日記念のつどい	1月8日
生涯学習フェスティバル	2月18日
ふれあいフェスタ	3月9日

此花区には様々なボランティアグループが活動しているが、そういったグループとの活動内容や運営体制を知り、事業等における運営サポートを行うことで、団体自身が自ら能動的に地域づくりを行える環境を整えられる。

新型コロナウイルスなどの感染症についてもひとまずの落ち着きを見せたことから、今後さらに多くの事業の開催が期待される。区民ホールが地域のコミュニティ施設であることから、指定管理者として多様な団体との良好な関係を今以上に維持・発展させ、此花区民が主体的にまちづくりを行える、参加いただけるよう貢献していきたい。

**目標②地域資源の活用や多様な地域連携事業の開催により、此花区の魅力を発信し、此花区への郷土愛を育むことのできる事業展開**

此花区を中心に活動する様々な団体と連携・協働した事業を実施・参加することで、此花区のさらなる魅力の発信を行ったほか、施設利用者の活動 PR や参加者募集などのバックアップも併せて行い、区民の新たな魅力の発見にも努めた。また、これら事業を通じ、此花区で活動される様々な団体・個人とのつながり・信頼関係を構築することができた。

**・主な連携、協働事業**

事業名等	日程	備考
此花区コミュニティ育成事業	通年実施	実行委員会への参加ならびに区民まつりなどへの協賛と出店
大阪・関西万博開催「500 日前イベント」このはな万博 Vol.2 Smile Festa	12 月 2 日・3 日	実行委員会への参加ならびに出店者調整、イベント運営
Young Art Festival	9 月 24 日	此花区子供会育成連合協議会との共催事業
このはな万博 vol.2 第 19 回 ハピネスふれあい音楽祭 in この花	12 月 10 日	事業協力
このはな伝統芸能まつり	2 月 25 日	NPO 法人伝統文化このはな会との共催事業
このはな けん玉道場	通年実施	此花区青少年指導員連絡協議会との共催事業
手話奉仕員養成講座		事業協力
図書ボランティア養成講座		此花図書館との共催事業

**・区民やサークル情報発信の実施**

区民や施設利用者自らが実施するイベントや活動について、情報発信コーナーを設け、地域情報や市民活動情報の発信に努めた。

此花区はその人口の少なさ故、複数の地域活動団体を兼務（例えば、青少年指導員と PTA、子ども会と区視協など）される住民が少なくない。そのためボランティアとしての総数では他区に比較して少ないと思われるものの、団体・グループ間のつながりが強固で緊密な連携が可能となっている。特に今年度は、大阪・関西万博〇〇日前といったイベントが多く開催され、多様な団体とグループが協働する中で区民ホールとしても積極的に関わり、貢献することができた。今後も区民ホール指定管理者の役割として、こういったボランティアグループとのつながりを一層強め様々な事業で連携・協働していくことで、絶対数が少ないという面をカバーしスムーズな運営を支援することで、此花区の魅力を区外・市外に発信し、さらなる此花区の活性化に寄与していきたい。

目標③常に区民ニーズや利用者ニーズ、新たな要望を把握し、管理運営へ迅速に対応・反映  
 目標⑤サービス向上と利用促進により、利用率 70%以上、利用者満足度 95%以上を達成

■施設利用者満足度調査（利用アンケート）

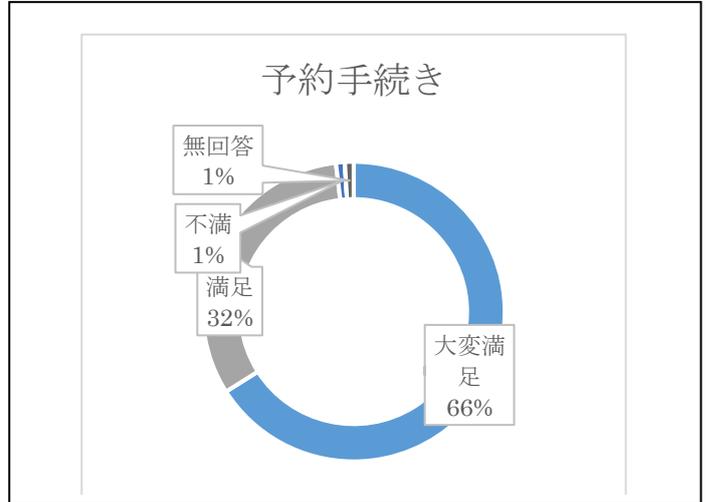
実施期間 1月15日～3月10日

回答者数 104団体

・設問4-①：予約手続きの満足度

回答内容	回答数
大変満足	70
満足	34
不満	1
大変不満	0
無回答	1
合計	106

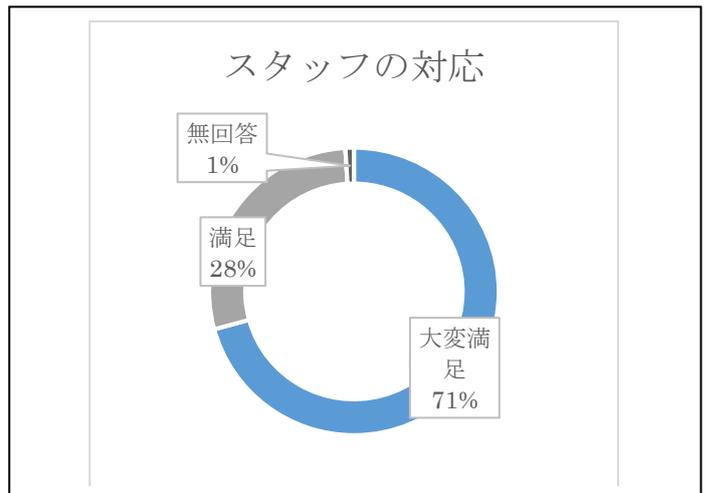
【肯定的評価：98%】



・設問4-②：スタッフ対応の満足度

回答内容	回答数
大変満足	75
満足	30
不満	0
大変不満	0
無回答	1
合計	106

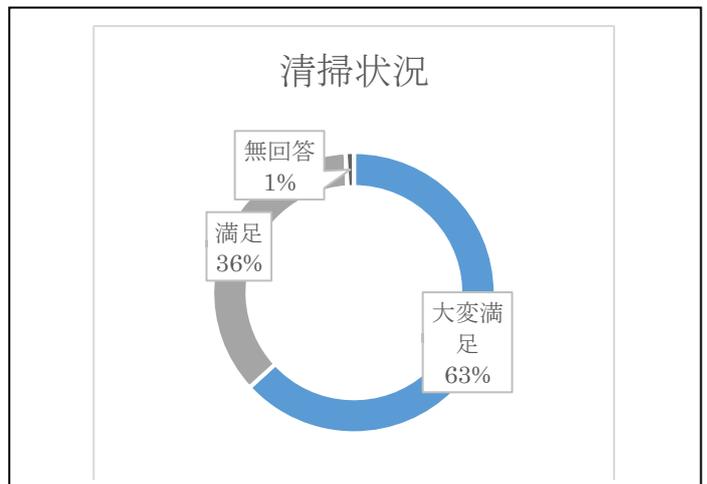
【肯定的評価：97%】



・設問4-③：清掃状況への満足度

回答内容	回答数
大変満足	67
満足	38
不満	0
大変不満	0
無回答	1
合計	106

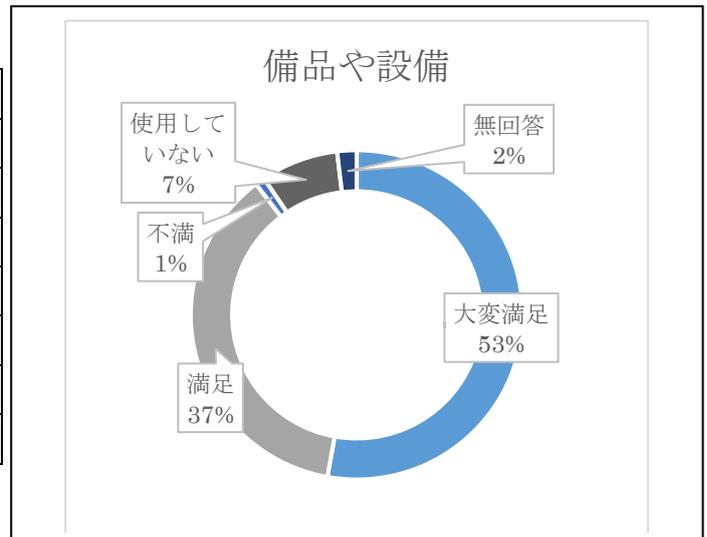
【肯定的評価：99%】



・設問4-④：備品や設備への満足度

回答内容	回答数
大変満足	56
満足	29
不満	1
大変不満	0
使用していない	8
無回答	2
合計	106

※備品にはマーカー等も含まれる



◆満足度調査における概要

【肯定的評価（大変満足と満足を足した平均値）：96.4%】

利用満足度については、満足度95%以上を目標とし達成できた。

満足度調査の内訳を見ると、①予約手続きで98%、②スタッフの対応で99%、③清掃状況で99%、④備品や設備が90%の方が大変満足または満足となっており、これらの平均として96.5%のお客様にご満足いただけていることから、非常に高い評価を受けているものとする。

※無回答を除けば、スタッフの対応と清掃状況での満足度は100%となる

◆不満点の解消

一方、ご不満となっている点やご意見としても各項目でいただいております、改善の余地が残っている。

不満としてご回答いただいたのは予約手続きの項目において1点、備品や設備において1点の合計2点であるが、その内容は次の通りである。

予約手続き：利用者が多く予約が取りにくかった。

備品や設備：机がガタガタするのが気になった。（第4会議室）

上記2点が挙げられていた。

1点目については、ご利用される日や時間帯によって、混雑する程度が異なることなどをご説明し、ご理解とご納得をいただいた。

また、2点目については、第4会議室の机のことであるが、経年劣化が進んでいることから都度修繕や調整をしながら使用している旨の説明をし、ご理解を得ることができた。

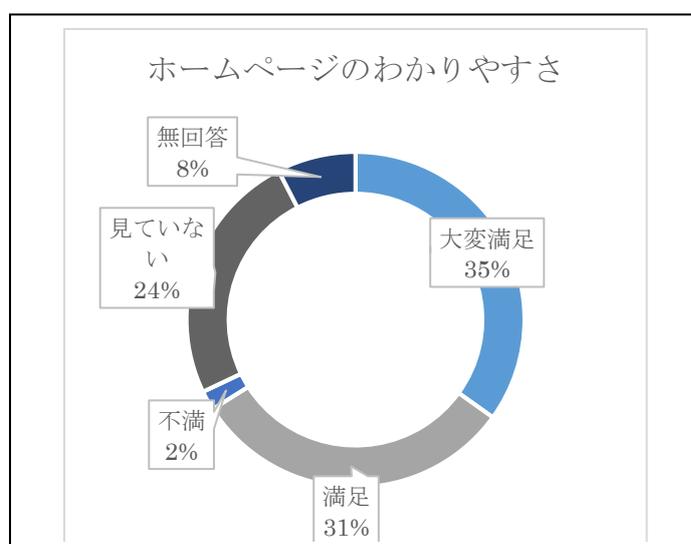
机については、第4会議室を除きおおむね更新が完了しているが、第4会議室については20脚と数量も多く更新には多額の費用が必要であることから、区役所とともに更新について審議・検討を重ねていきたい。

このように、ご不満やご意見等があれば、アンケート回収後速やかに説明を行い、ご理解を得ているが、施設の特性や老朽化といった面から、即座に対応が難しい項目もあり、今後も引き続き優先順位をつけながら対応していきたい。

その他、不満とまでは言わないまでも、アンケートに記載いただいている貴重なご意見については、一問一答形式ですべて回答し、その内容を事務所前およびホームページに掲示し、どなたでもご確認・ご覧いただけるようにしている。（※各ご要望に対する指定管理者からの回答は別紙1「アンケートご意見ご要望と回答」を参照ください。）

・ ホームページのわかりやすさ

回答内容	回答数
大変満足	37
満足	33
不満	2
大変不満	0
閲覧していない	26
無回答	8
合計	106



今回から施設ホームページについての満足度についても調査を行った。

こちらについては概ね満足頂いているが、2件の不満があり、また26件の閲覧していないという回答があった。

ご不満の内容についてはアンケートには記載されていないが、窓口にて確認したところ、予約システムのホームページについて回答をされていたことがわかり、内容としてはキャッシュレス対応がないこと、また利用者登録の際には必ず窓口に行かなければならず遠方からの予約で不便であったことをご意見として承った。

また、24%のお客様がホームページを閲覧されていないが、これについてはすでに予約が確定しているものについては殊更確認をしないといったご意見を承っている。

施設ホームページには、予約手続きの流れやお支払・ご返金に関すること、施設のMAPや設備、FAQなどご利用いただくまたはご検討いただくにあたり必要な様々な情報を掲載しているほか、工事やメンテナンス等に関する情報を細かく発信した。

基本的には特に問題はないと考えられるが、閲覧したくなるようなページ作り、特に情報の質と発信のタイミングについて向上を図る。

各満足度調査を踏まえたうえでの総合評価として、99%のお客様から肯定的回答を得ることができたことから、現状の運営としては概ね良好であると考えます。

不満点として挙げられていることやご意見・ご要望としていただくことの多いものうち、施設の老朽化、設備・備品の経年劣化に伴うもの（机やカーテン）が多く、次いで社会的にあって当たり前になりつつあるもの（Wi-Fi や洗浄付きトイレなど）が挙げられる。こういった点の改善においては、多様な利用者にとっての安全確保を最優先としつつ、利便性の向上といった面とのバランスを取りながら、優先順位をつけながら検討、更新対応を行っていききたい。

また、今回のアンケートでは特に設問をしなかったが、インターネットによる予約受付はその便利さから非常に好評であり、現在、一般利用者の約 6 割程度の方にご利用いただいている。

お客様側にとっても手元のパソコンやスマートフォン等から予約・抽選申込ができる点は大いに喜ばれている一方で、さらなる利便性の追求として、社会的にも多く取り入れられているキャッシュレス決済の導入についても強く望まれているお客様もおられることから、大阪市においてご検討いただきたい。

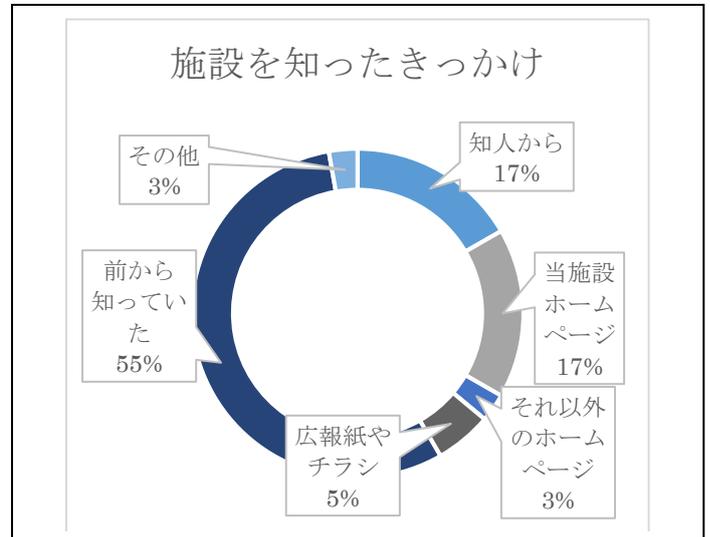
## ■新規利用者からの評価

今年度、アンケート実施時に新規利用としてご回答いただいた数は36団体であった。

この新規利用者における回答および満足度については、次のとおりである。

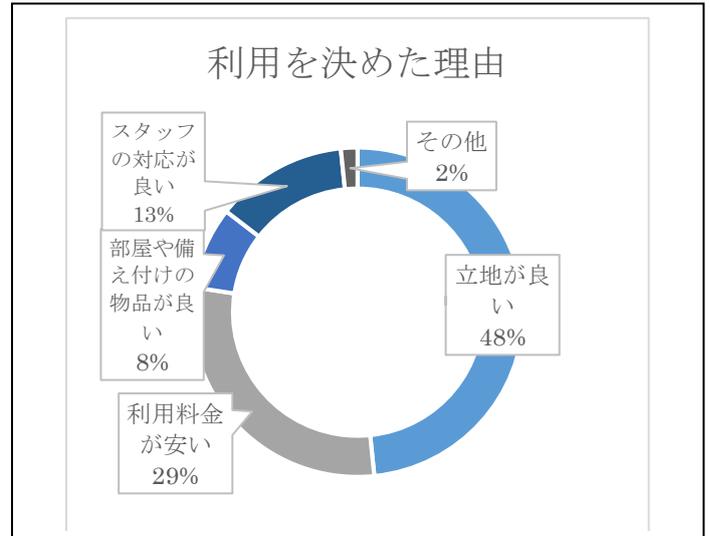
- ・この施設を何で知ったか

回答内容	回答数
友人・知人から	6
当施設ホームページ	6
それ以外のホームページ	1
SNS	0
広報やチラシ	2
前から知っていた	20
その他	1
合計	36



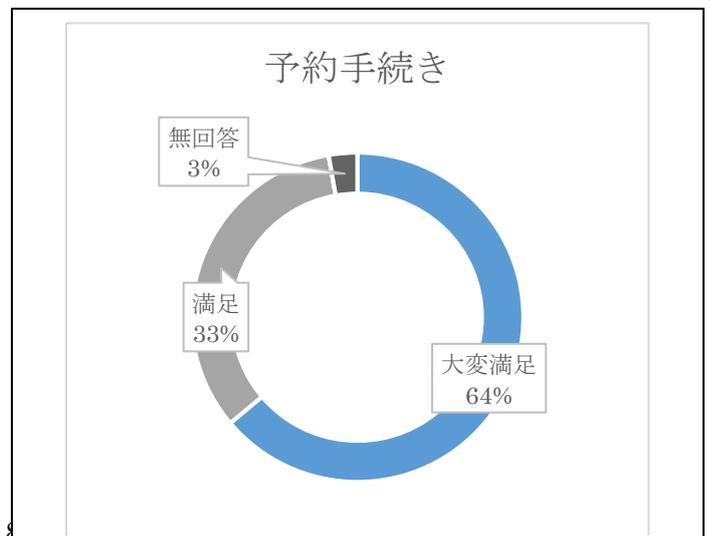
- ・施設利用の決定理由（複数回答可）

回答内容	回答数
立地が良い	30
利用料金が安い	18
部屋や備付けの物品が良い	5
スタッフの対応が良い	8
その他	1
合計	62



- ・予約手続きの満足度

回答内容	回答数
大変満足	23
満足	12
不満	0
大変不満	0
無回答	1
合計	36

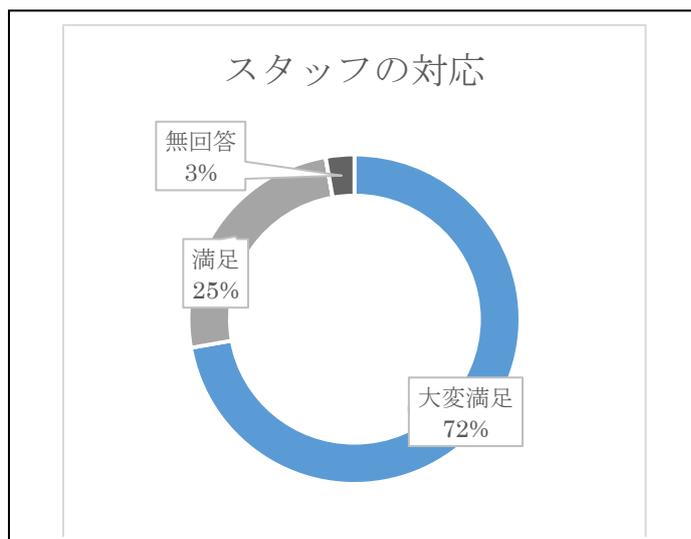


【肯定的評価：97%】

・スタッフの対応の満足度

回答内容	回答数
大変満足	26
満足	9
不満	0
大変不満	0
無回答	1
合計	36

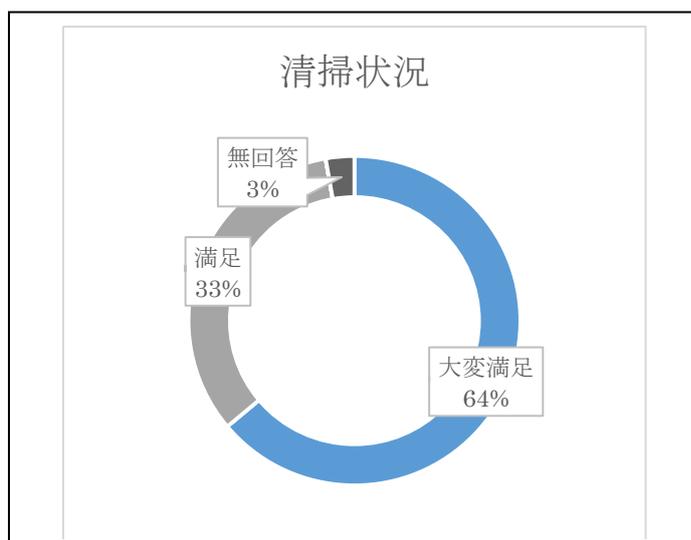
【肯定的評価：97%】



・清掃状況の満足度

回答内容	回答数
大変満足	23
満足	12
不満	0
大変不満	0
無回答	1
合計	36

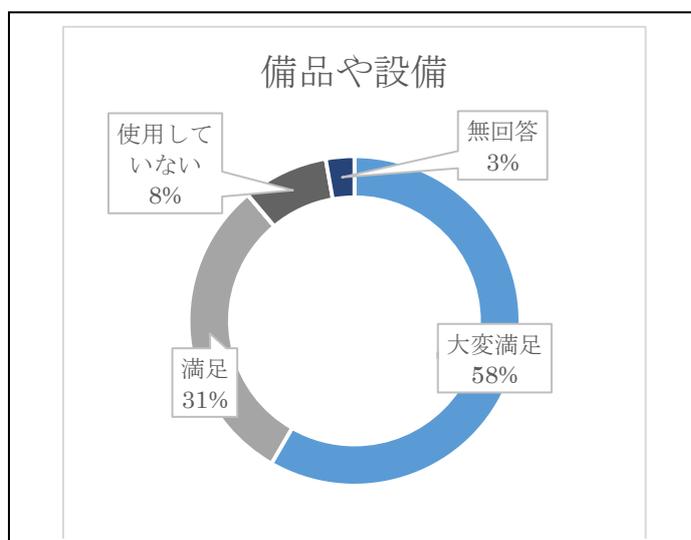
【肯定的評価：97%】



・備品や設備への満足度

回答内容	回答数
大変満足	21
満足	11
不満	0
大変不満	0
使用していない	3
無回答	1
合計	36

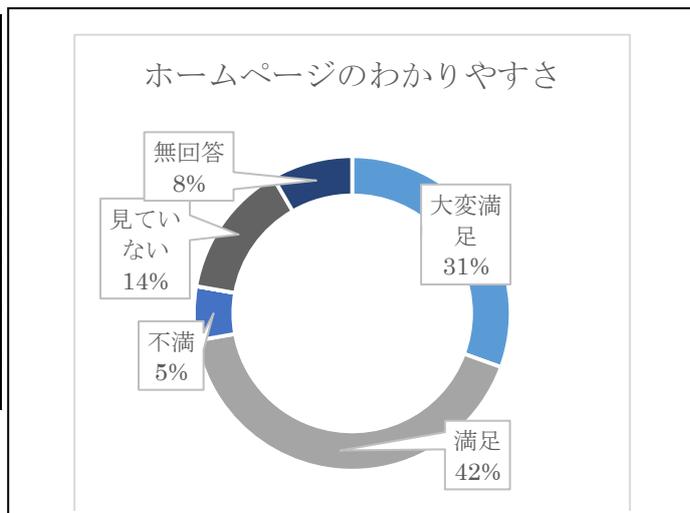
【肯定的評価：89%】



## ■ホームページのわかりやすさ

回答内容	回答数
大変満足	11
満足	15
不満	2
大変不満	0
閲覧していない	5
無回答	3
合計	36

【肯定的評価：72.3%】



新規利用者からの満足度は、予約手続き、スタッフの対応、清掃状況、備品・設備の4項目の平均値が95.1%と概ね良好である。

肯定的な回答となった主な要因としては、次のものが挙げられると考える。

- ①新規利用でのお申込みやインターネット予約による利用内容の詳細がわからないご予約については、必ず丁寧なご連絡をし、電話・メール、窓口での適切なコミュニケーションを図っている。
- ②常に、附属設備についてのご説明や近隣駐車場のご案内等を怠らない。
- ③経年劣化による老朽化という不利な要素を、毎利用後の清掃や修繕で補っている。

また、新規利用者が当該施設を知る理由としては、以前から知っていたという方が最も多い結果となった。

これは、当年度、コロナ禍が終息したことに伴い、様々な事業が再開されたことから、事業の実施はもちろん、他の事業者が主催する事業への参加などを通じて施設を知ってもらうきっかけを作ったことが功を奏したものと考えられる。

また、初めてご利用されるお客様のホームページを見ている割合は78%（※1）あり、これは全利用者の68%よりも高く、新規のお客様が見ていることを意識したホームページ作りが必要であることから、わかりやすい表記や写真、データ等の配置、FAQのさらなる充実などご新規のお客様でもわかりやすいページづくりを実践していく。

同時に、現在施設を認知されていない方々に対して、こちらから積極的に施設の存在を知っていただく取り組み（プッシュ型の広報）も重要であることから、地域協力を得ながら回覧を行うほか、商圈拡大や認知度向上に向けパンフレット作製・配布等を行い、より一層ご利用いただきやすい施設づくりを行っていきたい。

次に、利用を決定した理由としては、やはり立地面と安価な利用料金を挙げられる方が多く、この利点を呼び水として末永くご利用いただけるよう各種満足度の維持向上に努めていきたい。

※1 アンケート：ホームページのわかりやすさという設問において、見ていない（14%）、無回答（8%）を差し引いた数字

目標④誰もが気軽に利用・来館いただける施設であるために、安全・安心で、平等性と柔軟性を兼ね備えた管理運営

・安全・安心への取り組み

項目	実施時期・概要など
人権啓発スキルアップ講座	テーマ①企業の社会的責任と人権 テーマ②職場のハラスメントの理解と防止について 8月7日（オンライン講座）
労務・人権啓発ブロック別講座	テーマ①LGBTQに関する基礎知識と職場における対応 テーマ②インターネット上での部落差別 12月4日（オンライン講座）
情報セキュリティ研修	個人情報保護法ならびに関連データの取り扱いに関するルールとリスク 2月22日
危機管理マニュアルの策定	平成28年3月31日策定済み 現在、内容の更新に向け法人内にて協議中
消防訓練の実施	7月・3月に実施
施設内外の巡回	1日3回（利用状況により増加）
個人情報管理の徹底（書棚のロック）	毎日（退館時に施錠）
セルフモニタリングチェックの実施	毎日

当年度は、新型コロナウイルスが2類から5類に引き下げられたことに伴い、従来の感染対策等による制限はなくなった。

しかし、やはり手指消毒や除菌などのご要望も多いため、昨年度に引き続き、消毒用ポンプの貸し出しや、ご利用後のスタッフによる清掃時の除菌活動など、十分な感染予防対策を講じた。

・平等性・柔軟性実現の取り組み

特に利用機会の平等化を意識し、昨年度に引き続き指定管理者による自主事業や保守点検による利用、減免団体による利用の低減化などの取り組みを行った。また、多様な利用者がいる昨今では申込方法についても多様さが求められていることから、昨年度に引き続き Excel 等を活用し、申込書作成の手間を簡素化した申込フォームを備え、予約手続きの利便性向上を行った。

目標⑥弊社の特性を活かした業務効率化と適正な管理経費の縮減により、

#### 高パフォーマンスかつ低コストな管理運営

大阪市内 24 区に支店がある強みを活かした情報共有や緊急時のスタッフ応援体制を構築し、年間を通じ、業務トラブルもなく業務を遂行した。

一方で、エネルギーコストの急激な高騰に伴い、電気代等が増大しており、お客様にも節電等のお願いをしつつ運営を行ったほか、できる限り安価に抑えるためホールフロア照明の LED 交換などを実施、新電力会社等とも交渉や契約更新を行ってきたが、昨年度に引き続きかなりの費用超過となっている。

LED 交換を行った 7 月以降は、昨年度に比べて電気代が大きく低下している。

また、各種の物価上昇なども連動して発生し、従業員の生活困窮を防ぐための最低限の処遇改善等も行ったことから、人件費コストも膨らんでいる。

一方、消耗品や備品購入・各種保守契約等でのコスト削減においては、スケールメリットを生かした一括発注のほか、4R (Reduce, Reuse, Recycle, Refuse) をはじめとする徹底したムダの排除を実践、節電・節水など様々な取り組みを行った。

## 2) サービスの提供と改善

区民ホールを利用されるお客さまや来館される方々に提供できるサービスとして、快適な利用環境の整備・維持と情報発信の 2 点を重視し、業務を実施した。

### ①快適な利用環境の強化

#### ・清掃の強化

ご利用者による現状復帰（清掃・片付け）と、日常清掃・定期清掃により美観を保っている同種の施設が多い中、当区民ホールは老朽化等が著しいことを鑑み、施設スタッフによる利用前後の清掃を徹底するなど、利用いただくための衛生的な環境改善を行った。

また、貸室部分のみではなく、ロビー・トイレ部分や施設前の公園、周辺の雑木等についても老人福祉センター・図書館と連携を行いながら、日々の清掃・維持管理を行い、施設そのものの美化強化を図った。

#### ・修繕、補修対応

施設の老朽化等により、器具や備品、壁・床面等の損傷が進んでいる箇所を修繕・補修等を行い、各種設備がいつでも万全の性能を発揮できるよう、此花区役所へ速やかな連絡を行いながら、維持管理を図った。

主な改修・補修については、後述の 3 - (2) のとおり。

#### ・安全、安心の強化

施設内・周辺の巡回を強化し、犯罪防止や防火管理を図った。また、多様なイベント等が催される昨今、トラブルの可能性のある催しについては、配置スタッフの増員を行い対応力の強化を行ったほか、此花区役所への情報提供はも

とより、此花警察生活安全課・警備課等へ連絡を行い巡視へきてもらうなどの対応を行った。

・ **施設備品等の効果の最大化**

お客さまが望む最大限の効果が発揮できるよう、施設にある様々な備品、特に音響・照明設備など、その取り扱いに長けた職員の配置や、備品の更新・新規購入等を行った。

Wi-Fi については、全室にて使用できる環境を整え、またご要望に応じて有線 LAN の敷設も対応し、昨今増加するリモート対応や快適な利用環境の強化を行った。

・ **減免、一般利用等のバランス調整**

減免利用と一般利用によるバランスを図るため昨年度に引き続き指定管理者による自主事業や保守・点検等での使用低減を図ったほか、各減免団体等にも趣旨を理解いただき、必要最低限の予約に抑え、一般利用の機会向上を図った。

② **情報発信の強化**

・ **施設情報の発信**

常より、施設利用方法や催事等について定期的な発信方法の見直しを行いながら速やかな情報発信を心がけ、予約システムのメンテナンス等による一時的な利用停止や、利用制限が必要となる改修工事・点検等については、迅速な周知を徹底し、トラブル防止を行った。

・ **利用団体情報の発信**

参加者の増加を希望される利用団体に向けては、新たに施設内に利用団体情報を発信するスペースを設け、興味のある方が直接各利用団体へ連絡を取れるよう情報発信を行った。

また、区民ホールでのイベント等を行う団体については、減免・一般の区分を設けず、ポスター・ちらし等の掲示を優先的に取り扱うなど、利用団体等の集客効果の増大を図った。

## その他

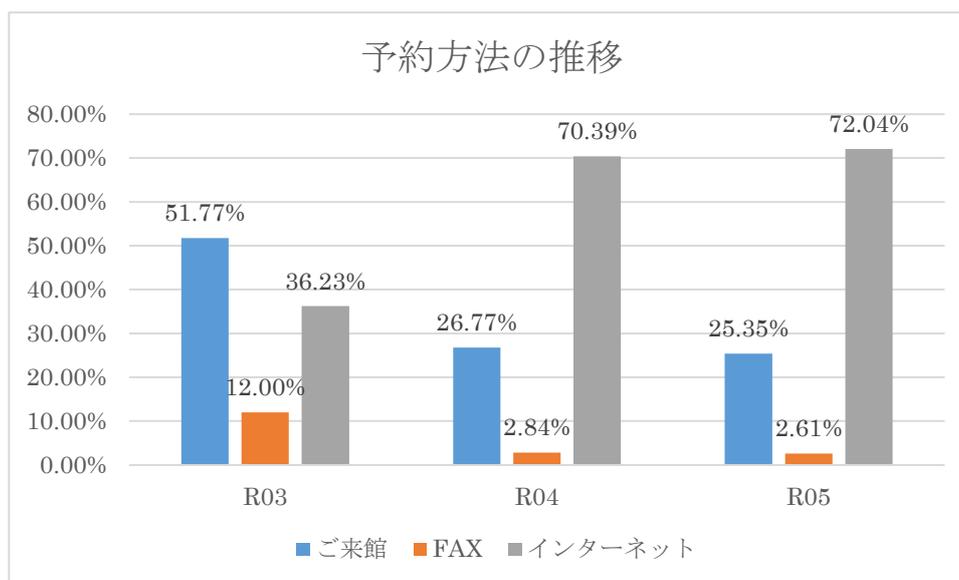
インターネット予約が導入されて3年近くたったことから、予約手続きの利便性向上について少し振り返りと提案を行ってみたい。

### ◆予約方法の現状（申込日をベースに計算）

※支払前の予約取消を含む一般利用のみ（減免は窓口予約のみに限定しているため除く）

※R03年度は、7月26日からインターネット予約が開始されている

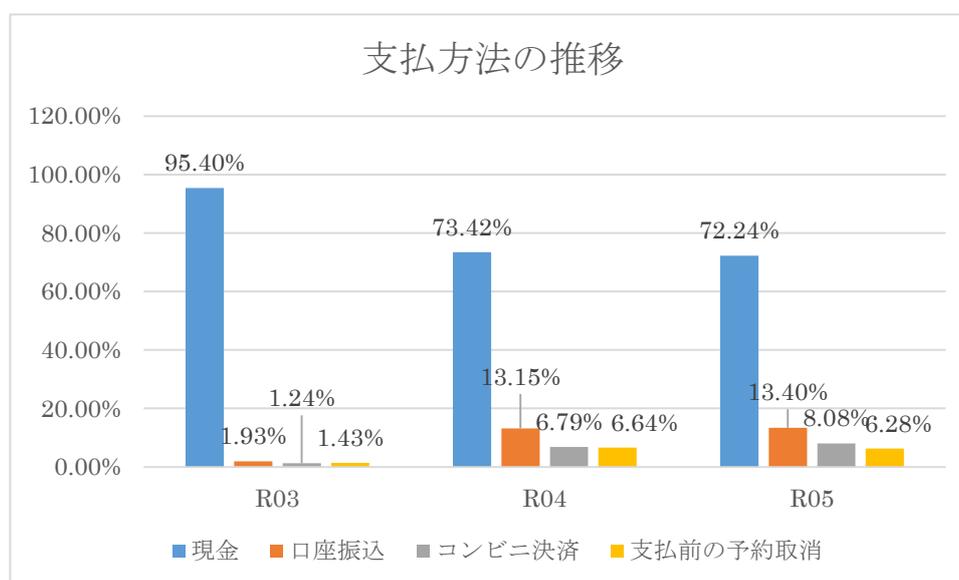
項目	R03		R04		R05	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
ご来館	833件	51.77%	556件	26.77%	505件	25.35%
FAX	193件	12.00%	59件	2.84%	52件	2.61%
インターネット	583件	36.23%	1,462件	70.39%	1,435件	72.04%
合計	1,609件	100%	2,077件	100%	1,992件	100%



予約方法については、インターネット予約が開始された令和3年7月26日以降、7割を超える予約がインターネットによるものになっており、その利便性の高さが爆発的な増加の要因であると考えられる。また、FAX予約についてはR03年度の12%から現在は3%未満となっている。FAXについてはすでに家庭からなくなっているケースも増え、反対に誰もがインターネットを使える環境が一般的になってきており、この傾向は今後も続くものと思われる。

◆施設使用料の支払い方法

項目	R03		R04		R05	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
現金	1,535 件	95.40%	1,525 件	73.42%	1,439 件	72.24%
口座振込	31 件	1.93%	273 件	13.15%	267 件	13.40%
コンビニ決済	20 件	1.24%	141 件	6.79%	161 件	8.08%
支払前の 予約取消	23 件	1.43%	138 件	6.64%	125 件	6.28%
合計	1,609 件	100%	2,077 件	100%	1,992 件	100%



お支払方法については、R03 年度以降減少してはいるが現金が最も多く、インターネット予約と同年度に開始されたコンビニ決済については、微増しているものの利用者は少ない状況である。反対に、以前から指定管理者側で実施していた口座振込については、R03 年度には 2%未満であったものが、13%程度まで増加している。

コンビニ決済はコンビニまで行かなければ支払いができない一方で、口座振込についてはネットバンキングなどを利用することで、インターネット予約後に続けて支払いに進むことができること（外出が不要であること）が一因と考えられる。

昨今の社会情勢としても、ネットショップや旅行関係などを中心にインターネットで予約から支払いまでひとまとめに完結できるシステムが普及しており、こういった仕組みをお客様からのご要望としてもお聞かせいただくことが少なくない。

利便性向上による利用率の増加を図るには、大阪市が提供する予約システムとキャッシュレス決済をはじめとする多様な決済方法との連携が必要な時期に来ているものと考えられる。

### 3) 利用率等の推移

(項目毎の前年度対比表)

項目 (年間)	①R04 年度	②R05 年度	③増減数 (②-①)
利用率	64.4%	63.7%	0.7%減
総利用件数	2,843 件	2,808 件	35 件減
内訳) 一般利用件数	1,691 件	1,658 件	33 件減
内訳) 減免利用件数	1,152 件	1,150 件	2 件減
利用人員	52,169 人	96,000 人	43,831 人増
利用料収入	8,413,050 円	8,906,570 円	493,520 円増

※R05 年度利用料収入内訳

項目	決算額	予算額 (※1)	差額
施設利用料	7,441,880 円	6,547,000 円	894,880 円
還付額	△901,190 円	△500,000 円	△401,190 円
附属設備利用料	518,000 円	1,260,000 円	△742,000 円
次年度 (R06 年度) 前受金	1,847,880 円	1,847,880 円 (※2)	0 円
合計	8,906,570 円	9,154,880 円	△248,310 円

※1 予算額は、令和 2 年度の計画提案時点での額です。

※2 提案時点では積算していなかったため、決算額と同額としています。

(室毎の前年度対比表)

室名	R04 利用率	R05 利用率	R04 利用人員	R05 利用人員
ホール	65.2%	66.6%	20,505 人	52,595 人
第 1 会議室	66.9%	63.1%	5,791 人	7,733 人
第 2 会議室	43.3%	46.3%	1,848 人	3,279 人
第 3 会議室	69.4%	66.9%	3,767 人	5,214 人
第 4 会議室	72.1%	68.4%	14,485 人	18,801 人
第 5 会議室	70.2%	70.8%	5,773 人	8,378 人
合計	64.4%	63.7%	52,169 人	96,000 人

今年度は、コロナ禍ではあるものの、臨時休館等の大掛かりな利用制限がなかったことから、ある程度コロナ前の水準まで戻すことができた。

利用率については、コロナ禍で活動を休止した免除団体（此花少年少女合唱団・毎週土曜日第 4・5 会議室を終日利用、自主事業講習会等での会議室利用の縮小）等の影響もあり利用率は前年度と比較して 0.7%と微減した。

一方で、利用料金収入についてはほぼコロナ禍前の水準まで復調している。当年度分の利用料収入（差引後）では目標額に 30 万円ほど届かなかったが、これはホールの屋上防水改修工事等の影響（11 月に 174,120 円発生）もあり還付が想定額の 50 万円から 90 万円に大きく増加してしまったこと、また土日祝日に免除利用でのこのはな万博関連イベント等が新たに開催されたことによる一般利用の減少等が主な要因として考えられる。

室別でみた場合、第 1・3・4 会議室で利用率が低下しており、特に第 4 会議室の低下が 3.7%と大きい。一方で、ホール・第 2・5 会議室は増加しており、特にホール利用はイベント開催等が主な原因と考えられる。

ホールについては収入面でも大きな割合を占めることから、全体の利用増加に取り組みながらも、特にホールの一般利用増加に力を注ぎたいと考えている。

手法としては、区内の広報板等への掲示やインターネット等でのリスティング広告の実施など、様々なプロモーションを検討・予定しており、次年度は利用率・利用料収入の双方においてさらなる改善を進めていく。

## 2. 施設利用料徴収事務

利用料徴収漏れ等のトラブルも一切なく対応できた。また、還付請求についてもすべて滞りなく対応できている。

### 3. 施設総合管理業務

(1) 保守点検 施設の設備・機器等の保守点検については、下記日程のとおり実施した。

※各点検業務等の報告書は別紙3「点検等報告書」のとおり

保守・点検項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電気工作物保安管理	19	16	15	13	7	14	12	13	20	26	14	6
清掃（定期清掃）	25	29	26	31	28	25	30	27	25	29	26	25
空調設備保守点検		15	12	29		29		14/27				11
昇降機点検	20	18	15	20	17	21	19	16	21	18	15	21
自動扉保守点検		17			23			15			14	
害虫駆除			28					1				
消防・防火設備点検					29			13		4		
舞台吊物保守点検									11			
貯水槽点検・清掃・水質検査												29
警備保安（機械警備）	通年											
清掃（日常・共用部分）	通年											
清掃（日常・専有部分）	通年											
AED 充電状況の目視確認	通年											
駐車・駐輪場管理業務	通年											
施設周辺美化清掃	通年											
機器等目視点検	通年											

(2) 修繕対応等（指定管理委託費内での対応分のみ）

修繕内容
1階水道メーター取替工事
1階階段手摺修繕及び舞台裏内壁調査
1階女子便所便器漏水外補修工事
北側玄関屋外通路土間タイル修繕
第4会議室ワイヤレスマイク修繕

4. 収支報告（すべて税込み額）

1) 収支（単位：円）

収入総額	30,088,690
支出総額	32,997,145
収支差額	△2,908,455

2) 収入内訳（単位：円）

業務委託費	23,030,000
施設利用料収入	7,450,330
備品利用料収入	509,550
利用料還付	△901,190
合計	30,088,690

3) 支出内訳（単位：円）

費目	区分	内容	合計
人件費	給与手当	法定福利厚生含む	19,398,863
人件費小計			19,398,863
事務費	広報啓発費	区民ホールスタッフ求人費用	55,000
	旅費交通費	研修出張旅費等	32,810
	通信運搬費	切手・通信機器使用料等	441,335
	減価償却費	備品等減価償却費	11,550
	消耗品費	コピー用紙等購入費・複合機印刷費等	623,664
	印刷製本費	利用申込書印刷費	17,640
	賃借料	複合機リース代	76,104
	保険料	施設賠償責任保険	13,831
	租税公課	保険料納付消費税および印紙代	5,783
	雑費	還付の振込手数料等	62,348
事務費小計			1,340,065

費目	区分	内容	合計	
管理費	委託費	保守点検等第三者委託	5,072,903	
		施設設備・備品等修繕費	507,888	
		修繕費内訳	1階水道メーター取替工事	335,500
			階段手摺修繕及び舞台裏内壁調査	38,500
			女子便所便器漏水外補修工事	27,500
			北側屋外通路土間タイル修繕	80,388
			ワイヤレスマイク修繕	26,000
管理費小計		5,580,791		
光熱水費	光熱水費	電気料金	3,445,137	
		ガス料金	716,940	
		水道料金	549,658	
光熱水費小計		4,711,735		
その他経費	一般管理費	福利厚生費（入社前健康診断費用）	9,852	
		調査研究費（新聞等購読費用）	23,758	
		広報啓発費（職員求人費用）	47,657	
		旅費交通費	8,589	
		通信運搬費	37,282	
		消耗品費	7,837	
		印刷製本費	28	
		光熱水費（本社事務所電気代）	9,660	
		賃借料（本社事務所賃料等）	252,006	
		委託費（税理士等顧問料・機器保守費用等）	103,344	
		研修講師謝礼	24,451	
		保険料（マネジメント・ライアビリティ保険等）	12,117	
		雑支出（振込手数料等）	6,926	
		租税公課	1,306	
人件費（管理部門人件費）	1,420,878			
その他経費小計		1,965,691		
支出合計		32,997,145		

※第三者委託には、ホールフロア照明（LED）の交換工事を含む

## 令和5年度 此花区民ホール指定管理業務 自主事業報告書

事業名		
<b>1. 区民のつどい、講習会等の各種行事の開催</b>		
①	<b>●ダンスイベント「COLORs」(カラース)</b>	
開催日時	令和5年9月10日(日)	13:00~16:15
開催場所	此花区民一休ホール	
総経費	162千円	
事業目的および概要		
ダンスのライブイベントを通じ、多様な人材が活躍・交流する場をつくり、区内事業等に参加するきっかけづくりを行った。また、発表会形式ではなくコンテスト形式とすることで、出場者同士が切磋琢磨し、さらなる技術や知識の発展の場として活用した。		
また、運営については、地域の若手ボランティアグループである大阪COLORsを主体として運営することで、ボランティアグループの育成と活動の場としても活用することができた。		
さらに今回は、照明ボランティア養成講座の参加者にも参加してもらい、今後の区民ホール事業等が地域の若い力によってさらに発展する体制を整えた。		
参加チーム数：25チーム（140名） ボランティア参加数 15名		
②	<b>●POWER STAGE(パワーステージ)</b>	
開催日時	令和6年2月4日(日)	10:00~16:10
開催場所	此花区民一休ホール	
総経費	94千円	
事業目的および概要		
大阪府・市立の高校を中心に、プロのゲストバンドを交えたライブイベントを実施した。また、イベントは、ステージ作りに興味のある若手ボランティアスタッフSTAGE SOLLUTIONを中心として運営される仕組みを整えるとともに、イベントを通じた高校生同士やボランティアスタッフ間の交流と新たなスタッフ発掘を行い、持続的かつ自立的な活動を支援できた。		
参加校数：8校、ゲストバンド2組（116名） ボランティア参加数11名		
③	<b>●ドラム缶が繋ぐ心躍る演奏会「スティールパン演奏会」</b>	
開催日時	令和6年1月27日(土)	15:00~16:30
開催場所	此花区民一休ホール	
総経費	10千円	
事業目的および概要		
区内の企業であるダイカン株式会社と連携・協働し、ドラム缶のリサイクル楽器であるスティールパンの演奏会を開催した。開催に当たっては、視覚障害者など障害の有無にかかわらず楽しんでいただける内容であることから、観覧者の募集は様々な障害者支援団体等の協力と支援をいただきながら開催した。		
観覧者数：310名		

事業名	
市民交流・生涯学習事業	
④	●各種講習会(8教室)
開催日時	令和5年4月1日(土) ～ 令和6年3月31日(日)
開催場所	此花区民一休ホール
総経費	1,501千円
事業目的および概要	
新旧の区民が分け隔てなく誰もが参加しやすい価格と場所、わかりやすい内容そして関心や興味の多様性を汲んだ様々な講習会を実施することでより多くの参加者間の交流と絆の醸成、さらには地域コミュニティ参加へのきっかけづくりを行った。	
◆通年講座	
社交ダンス	
だんじり大鼓	
ヨガ・ナイトヨガ	
水彩色鉛筆画(木曜日・土曜日)	
健康サークル	
フラダンス	
英会話(基礎)	
◆単発講座	
照明ボランティア養成講座(7/26、31、8/7、28、9/4)	
みそづくり講習会(1/16～23)	
講習会数	10教室
参加者数	延べ 1,012名
2. コミュニティづくりに関する普及啓発	
⑤	伝統文化を継承する事業
	●このはな伝統芸能まつり
開催日時	令和5年11月12日(日)
開催場所	此花区民一休ホール
総経費	0円
事業目的および概要	
NPO法人伝統文化このは会と共催し、日本古来の伝統文化・芸能について、担い手たちの発表の場として、また、これから担い手となる区民へ向けての継承・人材育成の場として、実施する。	

事業名	
コミュニティづくりに関する普及啓発	
⑥	●まち歩き（このはなSDGsカラフルポストめぐり）
開催日時	通年
開催場所	此花区民一休ホールほか区内各所
総経費	15千円
事業目的および概要	
このはな元気！区長と歩こうと連携・協働し、歩くという最もシンプルな健康増進を行いながら此花区を知っていただき、郷土愛を育む事業を行った。具体的には区内のSDGsカラーのポストを探すラリー形式事業で区内を広く散策いただくことができた。	
参加数：175名	
⑦	●正連寺川施餓鬼連携事業
開催日時	令和5年8月26日（土） 10:30～16:00
開催場所	此花区民一休ホールほか区内各所
総経費	15千円
事業目的および概要	
大阪市の指定文化財である「正連寺川施餓鬼」と連携し、川施餓鬼の起こりや、此花区の歴史をしっていただく事業を実施した。	
川施餓鬼をテーマにした区民ホールでの紙芝居、寸劇のほか、伝法地域を中心とした歴史講演の実施後、正連寺へ移動し、実際に川施餓鬼の法要にも参加いただいた。	
参加数：76名	
<b>3. コミュニティづくりを担う人材の育成</b>	
⑧ 児童・青少年育成事業	
●大阪府立高校 夏の軽音祭	
開催日時	令和5年7月22日（土） ～ 令和5年7月23日（日）
両日ともに11:00～16:00	
開催場所	此花区民一休ホール
総経費	0円
●大阪府立高校 冬の軽音祭	
開催日時	令和5年12月10日（日） 11:00～16:00
開催場所	此花区民一休ホール
総経費	0円
事業目的および概要	
次世代を担う高校生を支援することを目的に、大阪府内16校の軽音楽部等と連携し、軽音楽イベントを開催。参加校数が多くなったことから夏・冬の2回開催とした。	
実施に当たっては、高校生が自ら主体的に運営を行う形式をとり、高校生同士が交流する場としても提供することができた。	
また、地域のものづくりなどを行うボランティアグループとも連携し、会場内にマルシェコーナーなどを設けたコラボレーション事業としても開催した。	
参加校数：夏の軽音祭 16校、360名 冬の軽音祭：10校 140名	

事業名		
⑨	●Young Art Festival	
開催日時	令和5年9月24日(日)	13:00~16:00
開催場所	此花区民一休ホール	
総経費	5千円	
事業目的および概要		
此花区子供会育成連合協議会と共催し、イベントを通じた出演者間の交流と		
様々なパフォーマンスグループの発表の場をつくり、子どもたちの健全育成を		
支援する。		
出演組数：8組 150名		
⑩	●けん玉広場	
開催日時	令和5年4月1日(土)	～ 令和6年3月31日(日)
開催場所	此花区民一休ホール	
総経費	0円	
事業目的および概要		
此花区青少年指導員連絡協議会と共催し、けん玉をツールとした参加者間の		
交流を促進するとともに、青少年の健全育成を支援した。		
コミュニティづくりを担う人材の育成事業		
⑪	●コミュニティスタッフ育成事業	
開催日時	令和5年4月1日(土)	～ 令和6年3月31日(日)
開催場所	此花区内	
総経費	15千円	
事業目的および概要		
豊かなまちづくりに資することを目的に新たな地域人材の発掘と育成を行う。		
活動の場としては、当支部が実施する事業をと連携させ、将来的には各地域で		
活動いただけることを目標としている。		
地域の若いママ層が主力となるColor's、ステージボランティアスタッフの		
STAGE SOLLUTIONなど若年層グループの支援を中心に活躍の場の提供を行ったほか		
各種事業でのコーディネートや相談などを行った。		
交流とネットワーク事業		
⑫	●此花まちづくりラウンドテーブル	
開催日時	令和5年6月15日(木)	～ 令和6年3月21日(木)
	19:00~20:30	
開催場所	此花区民一休ホールおよび大阪府内の高校	
総経費	5千円	
事業目的および概要		
今年度のラウンドテーブルはコロナ禍が終息したことから区民ホールだけではなく		
軽音楽イベントを通じてつながった府立高校などを会場として、高校生などの		
若年層が参加しやすい事業をテーマにラウンドテーブルを行った。		
実施回数10回、参加者数：72名		

事業名			
4. その他、施設の利便性等を向上する事業			
⑬	●施設利用における備品貸出等の事業		
開催日時	令和5年4月1日(土)	～	令和6年3月31日(日)
開催場所	此花区民一休ホール		
総経費	524千円		
事業目的および概要			
施設利用に際して、より利便性を向上させるため、1Fロビースペースへの			
コピー機の設置や、ホール等でのピア、展示用パネルなど備品貸出サービスのほか			
畳など利用用途の広がる備品の貸し出しや利用により生じた一般廃棄物の			
引取サービスを実施し、よりご利用いただきやすい施設運営を行った。			
⑭	●自習室開放事業		
開催日時	令和5年7月1日(土)	～	令和6年3月31日(日)
開催場所	此花区民一休ホール		
総経費	0円		
事業目的および概要			
土日祝日や夏休み等において、使用されていない部屋を自習室として無料			
開放を行い、施設へご来館いただく機会の拡大と、図書館等と相乗した			
来館者の利便性向上を図った。			

自主事業収支報告

収入総額	2,637,238
支出総額	2,442,070
差引	195,168

事業名称	収入		支出	
ダンスイベントCOLORs	収入小計	0	支出小計	161,686
			消耗品	2,479
			印刷製本費	1,820
			審査員等謝礼	75,000
			記念品料	45,000
			昼食代	31,702
			保険料	5,685
	POWER STAGE	収入小計	29,400	支出小計
参加費		29,400	出演者等謝礼	75,000
			スタッフ等昼食代	18,140
			振込手数料等雑費	818
スティーロパン演奏会	収入小計	0	支出小計	10,000
			手話通訳謝礼	10,000
講習会	収入小計	1,732,100	支出小計	1,501,100
	受講料	1,732,100	消耗品	198,197
			講師謝礼	1,298,278
			保険料	1,253
			振込手数料等雑費	3,372
このはな伝統芸能まつり	収入小計	0	支出小計	0
まち歩き（このはなSDGsカラフルポストめぐり）	収入小計	0	支出小計	15,000
			消耗品	15,000
正蓮寺川施餓鬼連携事業	収入小計	0	支出小計	50,000
			渉外費	50,000
夏の軽音祭	収入小計	0	支出小計	0
冬の軽音祭	収入小計	0	支出小計	0
Young Art Festival	収入小計	0	支出小計	5,302
			お茶代	5,302
けん玉広場	収入小計	0	支出小計	0
コミュニティスタッフ育成事業	収入小計	0	支出小計	83,930
			消耗品	83,930
ラウンドテーブル	収入小計	0	支出小計	5,500
			雑費	5,500
施設利用における備品貸出等の事業	収入小計	875,738	支出小計	525,594
	備品使用料等	875,738	消耗品	525,594