

令和5年度 大阪市立都島区民センター指定管理業務 事業報告書

施設概要

施設名	大阪市立都島区民センター																													
所在地	大阪市都島区中野町2-16-25																													
施設規模	施設の概要 ① 構造 鉄骨コンクリート造 地上4階建 (1、2、4階は都島区民センター、3階は都島図書館) ② 延床面積 1,632.73㎡ (都島区民センター1,632.73㎡・都島図書館606.48㎡)																													
主な施設	各階概要 <table border="1"> <thead> <tr> <th>階層</th><th>施設</th><th>面積(㎡)</th><th>収容人数(人)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">1 階</td><td>ホール</td><td>406</td><td>500</td></tr> <tr> <td>会議室 1</td><td>33</td><td>16</td></tr> <tr> <td>会議室 2</td><td>63</td><td>32</td></tr> <tr> <td rowspan="4">2 階</td><td>交流スペース</td><td></td><td>-</td></tr> <tr> <td>会議室 3</td><td>56</td><td>25</td></tr> <tr> <td>会議室 4</td><td>63</td><td>32</td></tr> <tr> <td>会議室 5</td><td>44.6</td><td>20</td></tr> </tbody> </table>			階層	施設	面積(㎡)	収容人数(人)	1 階	ホール	406	500	会議室 1	33	16	会議室 2	63	32	2 階	交流スペース		-	会議室 3	56	25	会議室 4	63	32	会議室 5	44.6	20
階層	施設	面積(㎡)	収容人数(人)																											
1 階	ホール	406	500																											
	会議室 1	33	16																											
	会議室 2	63	32																											
2 階	交流スペース		-																											
	会議室 3	56	25																											
	会議室 4	63	32																											
	会議室 5	44.6	20																											

指定管理者

団体名	一般財団法人 大阪市コミュニティ協会
主たる事務所の所在地	大阪府大阪市中央区船場中央1丁目3番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
連絡先	電話 06-6125-3311

1 指定管理業務の実施状況

区役所附設会館の設置目的「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」に基づき、適切に管理運営を行った。

(1) 貸館運営業務

令和5年 都島区民センター指定管理業務 事業計画書に基づき適切に管理運営を実施した。

【職員配置】

総括責任者	1名
総括責任者補佐	1名
管理スタッフリーダー	1名
管理スタッフ	5名

【新型コロナウイルス感染症拡大防止にかかる対応について】

①主な感染防止対策

●4月1日～5月7日	
	「業種別ガイドライン」に基づき、新型コロナウイルス感染症対策を実施しながら貸館業務を実施した。また、大阪市からの指示に基づく利用制限へ対応し、都度利用者への丁寧な周知を行った。
	・職員・スタッフのマスク着用、手指消毒、出勤前の検温 ・ドアや窓の開放、換気扇を活用した常時換気 ・トイレ、階段手摺り、エレベーター運転ボタンなど共用部の消毒 ・ホール、会議室使用後の机、椅子等の消毒 ・受付窓口へのビニルカーテン設置、受付用ボールペンの消毒 ・館内各所に手指消毒用のアルコールボトル設置 ・自主事業開催時に非接触型体温計による検温を実施 ・利用者へ、入館時に新型コロナウイルス感染症の拡大防止に協力する旨の確認を実施。
●5月8日～3月31日	
	新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染症法上の位置づけが5類感染症に変更され、大阪府新型コロナウイルス対策本部会議において、府民及び事業者等への要請が廃止・終了したため、施設においては下記の感染防止対策を継続し、利用者については一律に感染対策を求めることなく個人や団体の判断に委ねた。
	・トイレ、階段手摺り、エレベーター運転ボタンなど共用部の消毒 ・ホール、会議室使用後の机、椅子等の消毒。 ・受付窓口へのビニルカーテン設置、受付用ボールペンの消毒 ・館内各所に手指消毒用のアルコールボトル設置

②大阪市からの指示に基づく利用制限

期間	対応
4 月 1 日 ～ 5 月 7 日	・開館時間は通常どおり 21 時 30 分までとする。 ・収容定員を大声あり・なしに関係なく 100%とする。 ・新型コロナウイルス感染症対策にかかる「誓約書」の提出は求めず、入館時に新型コロナウイルス感染症の拡大防止に協力する旨の確認を行った。
5 月 8 日 ～ 3 月 31 日	・利用制限なし。 ・利用者に一律の感染対策を求めることなく、各々の判断に委ねた。

③新型コロナウイルス感染症関連 還付実績

利用料還付 新型コロナウイルス感染症拡大防止にかかる還付 : 0件

(2) 施設総合管理業務

区民センター建築設備の維持管理のため、各種の点検整備等を実施し、安全かつ効率的に管理運営を行った。(別表)

別表

内容	回数	実施日	実施者
消防設備点検業務	年 2 回以上	9月4日 3月11日	有限会社オーネット防災設備
防火対象物点検業務	年 1 回以上	9月4日	
警備保安業務 (機械警備業務を含む)	通年	-	アムス・セキュリティサービス株式会社
日常清掃	通年	-	関西ビル管理株式会社
定期清掃	3ヵ月に 1 回	6月19日 9月4日 12月18日 3月11日	
害虫等駆除業務	年 1 回以上	9月4日	
駐輪スペースの管理業務	常時	-	
植栽等環境整備業務	通年	-	指定管理者・ボランティアスタッフ
空調機保守管理業務 (GHP)	年 1 回以上	4月4日	Daigasエナジー株式会社
空調機保守管理業務 (冷温水発生器点検・冷却塔 清掃・整備)		4月25日 11月17日	テクノ矢崎株式会社
煤煙測定	年 2 回	9月13日 3月12日	日本水処理工業株式会社
舞台吊物機構設備保守管理業務	年 1 回以上	10月30日	三晃工業株式会社
舞台照明設備保守点検業務	年 1 回以上	8月21日	株式会社アルファテクノ
舞台音響設備保守点検業務	年 1 回以上	10月10日	ジャトー株式会社
受水槽及び高架水槽清掃等業務	年 1 回以上	12月25日	日本上水管理株式会社
簡易専用水道水質検査	年 1 回以上	12月27日	株式会社大阪水道総合サービス
施設の修繕補修業務 (ピアノ調律を含む)	随時	-	指定管理者
防犯カメラの点検、照会対応	随時	-	
その他円滑かつ良好な施設管理に必要な業務	適宜	-	

2 利用状況

《年間実績》

		令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度
施設利用率		75.3%	71.6%	56.5%	53.5%
利用者数		64,630人	57,261人	29,215人	32,528人
使用料収入		-	-	393,820円	6,389,990円
内訳	室使用料	-	-	※393,820円	6,113,990円
	附属設備使用料	-	-	0円	276,000円
利用料収入		13,109,520円	11,784,840円	6,588,750円	0円
内訳	室使用料	12,128,820円	10,952,440円	6,107,400円	0円
	附属設備使用料	980,700円	832,400円	481,350円	0円
開館日数		360日	359日	302日	324日

※令和2年度支払い分含む

《月別実績》

	施設利用率 (%)	利用者数 (人)	利用料収入※1 (円)	開館日数(日)
4月	67.5	4,414	1,162,210	30
5月	67.0	3,705	1,276,080	31
6月	73.7	4,817	1,132,220	30
7月	76.2	5,316	1,032,640	31
8月	73.9	4,381	1,334,300	31
9月	79.2	5,542	925,810	30
10月	78.1	7,010	1,291,270	31
11月	78.7	6,125	891,030	30
12月	73.5	4,735	1,030,630	28
1月	75.5	4,981	976,820	28
2月	78.7	5,995	844,810	29
3月	81.5	7,609	1,211,700	31
合計	75.3	64,630	13,109,520	360

※1 入金日ベース

«施設別-月別実績»[上段：利用率(%）、下段：利用者数(人)]

室名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
ホール	57.8	49.5	61.4	65.2	64.8	76.1	81.6	70.0	62.5	65.5	72.4	84.6	67.6
	2,100	1,502	2,469	2,821	1,810	2,920	4,240	3,438	2,353	2,529	3,234	4,807	34,223
会議室 1	68.9	73.1	72.7	80.2	68.5	83.0	80.2	77.8	66.3	85.7	83.9	84.6	77.1
	383	317	317	342	284	401	427	369	329	363	365	429	4,326
会議室 2	80.9	80.4	82.0	80.2	84.8	84.1	95.6	86.7	85.0	85.7	90.8	83.5	85.0
	625	631	577	662	652	736	912	732	704	749	843	762	8,585
会議室 3	61.8	73.1	83.0	80.4	73.9	78.4	71.6	76.4	71.3	76.2	75.9	80.2	75.2
	522	553	547	569	643	563	605	546	493	485	553	654	6,733
会議室 4	62.9	57.0	72.7	72.5	75.0	69.3	56.0	76.7	76.3	71.4	69.0	76.9	69.5
	458	389	596	569	592	539	421	677	531	488	559	597	6,416
会議室 5	73.0	68.8	70.5	78.9	76.1	84.3	83.7	84.4	79.7	68.7	80.5	79.1	77.3
	326	313	311	353	400	383	405	363	325	367	441	360	4,347
月計	67.5	67.0	73.7	76.2	73.9	79.2	78.1	78.7	73.5	75.5	78.7	81.5	75.3
	4,414	3,705	4,817	5,316	4,381	5,542	7,010	6,125	4,735	4,981	5,995	7,609	64,630

«利用率・利用人数等»

利用率の増加をめざして、下記施策を実施した。

・直近の予約状況に空室がある場合、適宜、SNSで空室状況の情報を発信して利用を促進。
・既存の施設利用者以外にも区民センターとその使用感をPRするため、自主事業として、一般公募によるステージ出演とプロの飲食出店ブースを組み合わせたイベント、「都島ハッピーデー」を開催。
・区民センターに親しみを持ってもらい新規利用者を獲得するため、都島図書館への来館者など都島区民センターの利用者ではない方も対象として、七夕やハロウィンなど季節に応じたワークショップイベントを1Fロビーで実施し、施設のPRをおこなった。

結果、施設利用率は令和4年度より3.7%増加して75.3%、利用人数は約13%増の64,630人だった。新型コロナウイルス感染症については5月8日に感染症法上の5類の位置づけに変更され、感染防止対策についても各人の判断に委ねられることとなったこともあり、6月以降、比較的高い利用率を維持している。

3 実施事業・自主事業

施設を有効活用するため、その設置目的である「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」に資する事業を実施した。

令和5年度の新規事業として、子どもの文化体験とそれに取り組む地域住民を支援する「おとなミニ研修『紙ひこうきづくり』」、「いっしょに楽しもう！小さなクリスマス」の2事業、都島区子ども・子育てプラザとの共催による、区内中学・高校吹奏楽部の合同演奏会「ウィンターコンサート」を実施。

また、コロナ禍で休止していた「アルハーブアンサンブル＜ダウン症グループ凛＞活動支援事業」、「みんな集まれ！オンステージ☆第5回都島ハッピーデー」を再開。多様性ある豊かな地域コミュニティの醸成を図るとともに、若年層を取り込み、次世代の地域活動の担い手を発掘することをめざした。

令和5年度自主事業報告書【別添1】のとおり

4 都島区民ギャラリーの管理運営

館内に募集要項および空き状況の表示を行うとともに、貸室利用者にも周知を行い、利用促進に努めた。また、ホームページやSNSにおいても募集案内のページを設け情報提供を行うことで、幅広い層への周知を行った。

令和5年度 都島区民ギャラリー利用・申込状況【別添2】のとおり

5 都島区内における大阪市青少年指導員制度に基づく活動支援業務

《主な支援業務》

- ・理事会：連絡調整、議案書作成、会場予約、会場設営、議事録作成

【開催日時】

4月11日、5月9日、6月13日、7月11日、8月8日、9月12日、10月10日、
11月14日、12月12日、1月7日（西都島福祉会館）、2月13日、3月12日

- ・総会：来賓案内の作成・送付、議案書作成、会場予約、会場設営、進行支援、議事録作成

【開催日時】5月16日

- ・中学生親善ソフトボール・キックベースボール大会（6/11）：掲示物データ作成

※出場チーム集まらず開催中止

- ・拡大指導ルーム（8/2）：会場設営、出欠記録、アンケート結果集計

- ・中学生親善ドッジボール大会（8/27）：参加申込受付

- ・中学生絵画写真コンクール：各校あて配布チラシの仕分け、応募作品の預かりと返却

- ・都島区子ども合唱講習会：参加申込受付・会場予約

- ・木工体験（10/21）：参加申込受付・会場予約・アンケート結果集計

6 収支決算状況

(1) 収入

内容	年度当初額(税込)	決算額(税込)
業務代行料（修繕費含む）	18,300,300	18,677,681
利用料収入（施設）	11,200,000	11,501,020
利用料収入（付属設備）	900,000	968,650
自主事業収入	1,905,000	1,584,737
収入合計	32,305,300	32,732,088

(2) 支出

内容		年度当初額(税込)	決算額(税込)
人件費	総括責任者等の人件費	16,581,324	16,581,324
事務費	事務費	823,672	1,234,977
施設管理費	年間保守業務	4,403,630	4,083,172
	修繕補修経費	550,000	927,381
光熱水費		5,714,500	5,723,908
事業費 (目的事業)	都島区内における大阪市青少年指導員制度に基づく活動支援業務	591,600	500,000
	区民ギャラリーの管理運営業務	220,000	286,800
その他(一般管理費)		1,959,574	1,959,574
その他(利用料収入還付額)		500,000	414,420
自主事業支出		961,000	1,078,621
支出合計		32,305,300	32,790,177
収支差額		0	-58,089

7 その他

(1) サービス向上、利用者からの意見、要望等への対応状況

- ・施設利用者へのアンケートを実施（2回）

令和5年度 第1回利用者アンケート集計結果【別添3】のとおり

令和5年度 第2回利用者アンケート集計結果【別添4】のとおり

- ・施設利用者へのアンケート箱「ご意見箱」の設置（常時）

令和5年度 回答数 23件

- ・6カ月後の既予約状況を掲示し、予約希望日の空き状況を早めに告知

- ・利用者や来館者にとって必要な情報の発信

1 Fロビーに市民PRコーナーを作り、公共機関からの提供情報、地域情報、施設利用者の活動情報・メンバー募集チラシの掲示などを行い、情報の発信・地域活動の支援を行った。

また、駅から遠いという施設の欠点を補うため、「近辺のバス乗り場マップ」や「バス時刻表」を館内に掲示した。

- ・貸し出し用の傘の設置

急な悪天候の際、利用者に貸し出すことのできる傘を事務室に用意し、提供した。

- ・多言語化対応

外国とつながりを持つ住民にもわかりやすく利用しやすいように館外・館内の案内表示を多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語）により表示

(2) 管理経費削減の取組状況

待機電力の削減、不要な照明の消灯、事務室内空調の温度調整、及び利用者への節電協力の呼びかけなど、光熱水費の削減を行った。

(3) 環境保全、環境負荷の低減の取組状況

- ・資源ごみ分別し、排出ごみの削減に取り組んだ。

- ・都島クリーン作戦への参加。施設周辺道路の清掃を行った。

(4) 個人情報保護への取組状況

個人情報保護条例等関連法令、および当協会個人情報保護規則に則り適切に処理した。

- ・個人情報は及び管理簿を鍵付きの棚に保管

- ・個人情報保護に関する職員研修の実施 など

(5) 研修実績

公平・公正かつ安全な施設管理運営及びコミュニティづくりの課題解決に向けて、様々な研修を実施した。

令和 5 年度 都島区民センター 研修計画・実績表【別添 5】のとおり

令和5年度 都島区支部協議会 事業報告書

事業名	
1. 区民のつどい、講習会等の各種行事の開催	
(1) 文化、芸術を親しむ事業(コンサート含)	
●第42回都島文化のつどい	
開催日時	令和5年11月12日(日) 午前10時00分～午後4時
開催場所	都島区民センター
事業内容	地域コミュニティの担い手育成とコミュニティづくりの推進をめざし、区民センターで活動しているグループ間の交流と連携を促進する場として、「第42回都島文化のつどい」を実施した。 利用者グループ「コスモス会」で企画会議を重ね、作品展示や舞台発表、書画のワークショップや模擬店等を実施した。 施設利用者だけでなく、桜宮女性会「なかよし会」による子ども向けの遊びコーナー「きっずランド」や、東野田ちどり保育園のゲスト出演も企画し、地域と施設利用者の交流のきっかけを作り、都島区民センターが都島区地域コミュニティのプラットフォームとなることをめざした。
 東野田ちどり保育園の出演  きっずランド わなげコーナー  万博ソング コラボ企画  似顔絵コーナー	
参加者数	延べ 400名 参画団体数 19団体
主催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会、コスモス会
協力	桜宮女性会「なかよし会」
協賛	石元商事株式会社

事業名			
●いっしょに楽しもう！小さなクリスマス			
開催日時	令和5年12月24日（日）		午後1時～2時30分
開催場所	都島区民センター		
事業内容	こどもたちの「生きる力」を育む地域の取り組みを支援する、大阪市こども青少年局の「地域こども体験学習事業」を活用し、トリニダード・トバゴで生まれたドラム缶楽器「スチールパン」を中心としたリズム遊びを体験する「ハレノヒ音楽会」を実施。合わせてバルーンアートを体験する「はっしーのバルーンアート」を開催し、クリスマスに子どもたちが楽しみながら文化体験ができるイベントとした。  「ハレノヒ音楽会」スチールパン体験 はっしーのバルーンアート		
参加者数	延べ	70名	参画団体数 2団体
主 催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会 中野連合振興町会、わくわくみやこじまクラブ		
(2) 人が集まり交流する事業			
●ウインターコンサート			
開催日時	令和5年12月17日（日）		午後2時～4時30分
開催場所	都島区民センター		
事業内容	都島区子ども・子育てプラザとの共催により、子どもたちへの音楽体験の提供と、区内学校と地域住民の交流を目的に、東高校・高倉中学校・桜宮中学校吹奏楽部による合同演奏会を開催した。第1部を子供向けの演目とし指揮者体験コーナーを実施し、第2部で3校合同演奏を披露するなど、子どもから大人まで楽しめ、区内学校と地域住民の交流を深めるイベントとなった。  3校合同演奏 指揮者体験コーナー		
参加者数	延べ	500名	参画団体数 4団体
主 催	都島区子ども・子育てプラザ (一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会		

事業名					
●みんな集まれ!オンステージ☆第5回都島ハッピーデー					
開催日時	令和6年3月20日(水)		午後1時～5時30分		
開催場所	都島区民センター				
事業内容	地域コミュニティの活性化と次世代の地域活動の担い手発掘を目的として、地域の魅力をPRし住民同士が交流するきっかけとなる、ステージを中心としたイベントを企画。 出演者は完全公募とし、これまで区民センターで実施する事業に関わったことのない若年層にもご出演いただいた。また京橋中央商店街のSameshima Coffee Roastery ANGLERへ依頼し、飲食ブースや子ども向けのゲームコーナーを5ブース新規にご出店いただくなど、イベントの魅力向上を図り、新しい地域イベントの参画者を獲得するきっかけを作った。				
	   				
	参加者数	延べ	300名	参画団体数	21団体
	主 催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会			
協 力	都島区地域振興会				
(3) 市民交流・生涯学習事業					
●スマホで始めよう!災害の備え					
開催日時	令和6年3月8日(金)		午後2時～4時		
開催場所	都島区民センター				
事業内容	ソフトバンク株式会社との協働により、区民の福祉の増進に資する講習会として、災害時のスマホを使った情報収集の方法や、防災に役立つおすすめアプリの使い方を紹介する講座を実施した。				
					
	参加者数	延べ	14名	参画団体数	1団体
	主 催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会			
協 力	ソフトバンク株式会社				

事業名				
●家族で備える防災講座				
開催日時	令和6年3月25日(月)		午後2時～3時	
開催場所	都島区民センター			
事業内容	他施設連携事業としてクレオ大阪南との共催により、都島区のハザードマップや防災マップを活用した、「わたし」「我が家」に必要な備えを家族で考える講座を実施した。 			
参加者数	延べ	15名	参画団体数	1団体
主 催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会 大阪市立男女共同参画センター子育て活動支援館			
●Welcome to osaka!コミュニケーション英会話				
開催日時	令和5年4月12日(水)		～ 令和6年3月27日(水)	
開催場所	都島区民センター			
事業内容	大阪・関西万博(2025年開催)に向けて、「おもてなし」「大阪」「都島」をテーマに学ぶ英会話教室を開催した。単に英語を学ぶだけでなく受講者の交流を促し、受講者有志による区民センター周辺の植栽管理や都島区クリーン作成(5月20日)への参加、地域人材育成研修「紙ひこうきづくり」への参加を行った。 			
参加者数	延べ	600名	参画団体数	
主 催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会			
●歌って元気に!～健康ボイトレ講座～				
開催日時	令和5年4月18日(火)		～ 令和6年3月19日(火)	
開催場所	都島区民センター			
事業内容	自律神経を整え健康促進をはかるボイストレーニング講座を実施。楽しみながら発声の基礎を学び、音楽を通じた参加者同士の交流から地域コミュニティの活性化を図った。 			
参加者数	延べ	600名	参画団体数	
主 催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会			

事業名			
2. コミュニティづくりを担う人材の育成			
(1) コミュニティづくりを担う人材の育成事業			
●おとなミニ研修「紙ひこうきづくり」			
開催日時	令和5年10月23日(月)		午前11時～12時
開催場所	都島区民センター		
事業内容	こどもたちの「生きる力」を育む地域の取り組みを支援する、大阪市こども青少年局の「地域こども体験学習事業」を活用し、おとなの指導法や教育活動のスキルアップ研修として、「ヘリコプター」や「かぐや」など様々な紙飛行機の作り方を実習した。  講師の「もじゃ先生」 「紙ひこうき」を飛ばす実習		
参加者数	延べ	25名	参画団体数 2団体
主 催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会 中野連合振興町会、わくわくみやこじまクラブ		
●都島区民合唱団 活動支援事業			
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	都島区民センター		
事業内容	「合唱を通じた地域間・世代間の交流の活性化」を目的として設立された都島区民合唱団の活動支援を実施。 令和5年10月15日(日)開催の第三回定期演奏会では都島区子ども合唱講習会に参加した区内小中学生とのコラボを実施し、都島区の地域コミュニティの醸成を図った。 		
参加者数	延べ	1,200名	参画団体数 1団体
主 催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会		
●アルハーブアンサンブル<ダウン症グループ凛> 活動支援事業			
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	都島区民センター他		
事業内容	「アルハーブ」の演奏を通じて障がい者から高齢者までの生きがいづくりを行う団体の活動を支援。定期活動の場を提供し、11月12日(日)の「第42回都島文化のつどい」にも参画。成果発表と地域住民との交流の機会をつくった。 		
参加者数	延べ	150名	参画団体数 1団体
主 催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会		

事業名				
(2) 交流とネットワーク事業				
●都島図書館連携支援事業				
開催日時	令和5年7月4日（火）、10月5日（木）、6日（金） 令和5年11月18日（土）、23日（木）			
開催場所	都島区民センター			
事業内容	子どもの読書活動推進や高齢者施設で活動する図書ボランティアの研修を実施。（7月4日、10月5,6日） また、地域における文化の向上や福祉の増進を目的に都島図書館との共催により、都島おはなしサークル「シフカ・ブルカ」による「大人のためのおはなし会」（11月18日）や、着古したTシャツをやさしい肌ざわりの布ぞうりにリサイクルする「図書館 de ECO 布ぞうりをつくろう！」(11月23日)を開催した。			
参加者数	延べ	91名	参画団体数	1団体
主 催	都島図書館、（一財）大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会			
3. コミュニティに関する情報の収集及び提供				
(1) コミュニティに関する情報の収集及び提供				
●HP・SNS等による情報発信				
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	都島区支部協議会WEBサイト・X・Facebook等			
事業内容	ホームページ・SNSを活用し、都島区民センターの施設情報やイベント案内、支部活動状況などの最新情報を多くの方に発信した。 			
運 営	（一財）大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会			
●区民センターだより「みやこじまん」の発行				
開催日時	令和5年6月、12月、令和6年3月			
開催場所	都島区民センター、区内関係施設等			
事業内容	区民センターの利用案内や施設で実施しているイベント、都島区の魅力を紹介する区民センターだより「みやこじまん」を発行し、区民センターの他、区内公共施設、スーパー、自動車学校、保育園、神社などへ設置し情報発信を行った。（発行部数：延べ1500部） 			
運 営	（一財）大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会			
(2) 地域支援事業				
●地域連携活動				
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	都島区民センター			
事業内容	都島区民まつり等区内イベントやその他地域団体の会合において区内地域団体との情報交換を実施した。			
参加者数			参画団体数	27団体
主 催	（一財）大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会			

事業名			
4. 市民の集会その他各種行事の場の提供			
(1) コミュニティの拠点づくり事業			
●交流スペースの運営			
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	都島区民センター		
事業内容	コピー機や事務用品を準備し、地域団体が自主的に活動できる場を提供した。		
利用件数	126件	参画団体数	11団体
運営	(一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会		
●区民センターPR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	都島区民センター		
事業内容	ハロウィンやクリスマス等、時季に応じ施設の飾り付けに参加できるイベントを企画し、気軽に区民センターに来てもらえる環境づくりを行った。 七夕の短冊や、夏のうちわ作り、かぼちやのバッグをつくる簡単なワークショップなども実施し、SNSでも参加を呼びかけ、地域住民の皆さんに愛着を持っていただけるよう区民センターをPRした。 		
	七夕の短冊づくり		
主催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会		
●備品貸出事業			
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	都島区民センター		
事業内容	利用者の利便性向上のため、CDプレーヤーやポケットWi-Fi等コミュニティ協会所有備品の貸出を行った。		
利用件数	124件		
管理	(一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会		

【別添2】

令和5年度 都島区役所区民ギャラリー利用期間

R6.3.31

回次	利用期間	団体名	受付日
第1回	令和5年4月3日(月) ～ 令和5年4月14日(金)	写友みやこじま	2月12日
第2回	令和5年4月17日(月) ～ 令和5年4月28日(金)	くすのき会	2月12日
第3回	令和5年5月1日(月) ～ 令和5年5月19日(金)		
第4回	令和5年5月22日(月) ～ 令和5年6月2日(金)	俳句同好会 みやこどり	2月22日
第5回	令和5年6月5日(月) ～ 令和5年6月16日(金)		
第6回	令和5年6月19日(月) ～ 令和5年6月30日(金)		
第7回	令和5年7月3日(月) ～ 令和5年7月14日(金)	毛馬きゅうりの会・なにわの 伝統野菜研究会	2月27日
第8回	令和5年7月18日(火) ～ 令和5年7月31日(月)	フォトクラブ都島	2月12日
第9回	令和5年8月1日(火) ～ 令和5年8月10日(木)		
第10回	令和5年8月14日(月) ～ 令和5年8月25日(金)		
第11回	令和5年8月28日(月) ～ 令和5年9月8日(金)		
第12回	令和5年9月11日(月) ～ 令和5年9月22日(金)	都島区役所総務課(政策企画)	9月6日
第13回	令和5年9月25日(月) ～ 令和5年10月6日(金)	ファッション手編	3月26日
第14回	令和5年10月10日(火) ～ 令和5年10月20日(金)	ファッション手編	3月26日
第15回	令和5年10月23日(月) ～ 令和5年11月2日(木)	くすのき会	2月12日
第16回	令和5年11月6日(月) ～ 令和5年11月17日(金)	濱口書道教室	6月11日
第17回	令和5年11月20日(月) ～ 令和5年11月30日(木)	写友みやこじま	2月12日
第18回	令和5年12月18日(月) ～ 令和5年12月28日(木)	旭・都島租税教育推進協 議会	2月12日
第19回	令和6年2月1日(木) ～ 令和6年2月15日(木)	なにわの伝統野菜研究会	7月14日
第20回	令和6年2月16日(金) ～ 令和6年2月29日(木)	都島区役所地域活性担当	4月4日
第21回	令和6年3月1日(金) ～ 令和6年3月15日(金)	都島区役所まちづくり推進 課	10月3日
第22回	令和6年3月18日(月) ～ 令和6年3月29日(金)	書と絵てがみ	11月17日

・・・・ご協力ありがとうございました。次回のご利用をお待ちしております。・・・・

令和5年度 第1回利用者アンケート集計結果

【令和5年度 第1回利用者アンケート】

- ・ 令和5年度 第1回利用者アンケート用紙
- ・ 実施方法

予約手続きや施設利用に関する利用者の意見を適切に汲み取り分析するため、予約手続きに携わる代表者と一般参加者の回答を区分してアンケートを回収する。また、減免利用は申込方法が窓口に限られるなど取扱いが異なり、集計結果の評価や分析する際、ノイズとなることから、減免利用・一般利用についても区分してアンケートを改修する。

- ・ 期間 令和5年9月1日～30日

- ・ 回答数

一般申込	代表者	87
	参加者	292
減免申込	代表者	6
	参加者	32

【集計結果】

1. 設問別回答集計
2. 自由記入欄 回答
3. 令和4年度 第2回利用者アンケート（令和5年2月1日～28日）との比較
※【参考】 令和5年度 第2回利用者アンケート用紙
4. 集計結果分析

1. 設問別回答集計

①	今回の予約方法	一般				減免			
		代表者		参加者		代表者		参加者	
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
	1 窓口	23	27.4%	71	33.2%	5	100.0%	26	96.3%
	2 FAX	2	2.4%	4	1.9%	0		0	
	3 インターネット	59	70.2%	139	65.0%	0		1	3.7%
	合計	84	100.0%	214	100.0%	5	100.0%	27	100.0%

②	本日ご利用された部屋（複数回答可）	一般				減免			
		代表者		参加者		代表者		参加者	
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
	1 ホール	10	10.9%	39	13.7%	3	42.9%	25	78.1%
	2 会議室1	19	20.7%	56	19.6%	1	14.3%	6	18.8%
	3 会議室2	15	16.3%	76	26.7%	0		0	
	4 会議室3	15	16.3%	40	14.0%	2	28.6%	1	3.1%
	5 会議室4	13	14.1%	34	11.9%	1	14.3%	0	
	6 会議室5	20	21.7%	40	14.0%	0		0	
	合計	92	100.0%	285	100.0%	7	100.0%	32	100.0%

③	満足度	一般				減免			
		代表者		参加者		代表者		参加者	
	・予約までの流れ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	大変満足	45	53.6%	69	30.5%	4	66.7%	20	64.5%
2	満足	35	41.7%	151	66.8%	2	33.3%	11	35.5%
3	不満	2	2.4%	4	1.8%	0		0	
4	大変不満	2	2.4%	2	0.9%	0		0	
	合計	84	100.0%	226	100.0%	6	100.0%	31	100.0%
	・スタッフの対応	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	大変満足	49	56.3%	80	32.0%	4	66.7%	19	61.3%
2	満足	37	42.5%	167	66.8%	2	33.3%	12	38.7%
3	不満	1	1.1%	3	1.2%	0		0	
4	大変不満	0		0		0		0	
	合計	87	100.0%	250	100.0%	6	100.0%	31	100.0%
	・施設の清掃状況	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	大変満足	43	49.4%	82	30.1%	4	66.7%	19	61.3%
2	満足	44	50.6%	180	66.2%	2	33.3%	12	38.7%
3	不満	0		9	3.3%	0		0	
4	大変不満	0		1	0.4%	0		0	
	合計	87	100.0%	272	100.0%	6	100.0%	31	100.0%
	・備品や設備	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	大変満足	28	32.6%	66	26.2%	2	40.0%	2	6.7%
2	満足	48	55.8%	162	64.3%	3	60.0%	26	86.7%
3	不満	1	1.2%	7	2.8%	0		0	
4	大変不満	0		0		0		0	
5	使用していない	9	10.5%	17	6.7%	0		2	6.7%
	合計	86	100.0%	252	100.0%	5	100.0%	30	100.0%
	・ホームページの分かりやすさ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	大変満足	25	30.1%	43	16.9%	2	33.3%	8	25.8%
2	満足	47	56.6%	108	42.5%	4	66.7%	15	48.4%
3	不満	3	3.6%	4	1.6%	0		0	
4	大変不満	0		0		0		0	
5	見ていない	8	9.6%	99	39.0%	0		8	25.8%
	合計	83	100.0%	254	100.0%	6	100.0%	31	100.0%
	・総合評価	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	大変満足	37	44.0%	70	27.0%	2	40.0%	16	57.1%
2	満足	45	53.6%	185	71.4%	3	60.0%	12	42.9%
3	不満	2	2.4%	3	1.2%	0		0	
4	大変不満	0		1	0.4%	0		0	
	合計	84	100.0%	259	100.0%	5	100.0%	28	100.0%

④	検討した貸室サービス（複数回答可）	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	特になし	16	15.5%	109	42.1%	4	50.0%	7	14.9%
2	他の区民センター・会館	55	53.4%	77	29.7%	1	12.5%	19	40.4%
3	生涯・市民学習センター	5	4.9%	22	8.5%	1	12.5%	1	2.1%
4	クレオ大阪	15	14.6%	25	9.7%	1	12.5%	10	21.3%
5	中央公会堂	2	1.9%	8	3.1%	0		6	12.8%
6	その他公共施設	4	3.9%	13	5.0%	1	12.5%	4	8.5%
7	その他民間施設	6	5.8%	5	1.9%	0		0	
	合計	103	100.0%	259	100.0%	8	100.0%	47	100.0%

※⑤自由意見欄回答は下記

⑥	この施設をお知りになったきっかけ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
	1 知人から	11	28.9%	59	50.0%	0		0	
	2 当施設ホームページ	14	36.8%	11	9.3%	0		2	22.2%
	3 それ以外のホームページ	0		2	1.7%	0		0	
	4 広報やチラシ	0		2	1.7%	0		1	11.1%
	5 SNS	0		4	3.4%	2	100.0%	1	11.1%
	6 前から知っていた	12	31.6%	34	28.8%	0		5	55.6%
	7 その他	1	2.6%	6	5.1%	0		0	
	合計	38	100.0%	118	100.0%	2	100.0%	9	100.0%

⑦	施設を利用することを決めた理由	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
	1 立地が良い	18	36.0%	46	39.0%	0		1	25.0%
	2 利用料金が安い	23	46.0%	49	41.5%	2	100.0%	2	50.0%
	3 部屋や備え付けの物品が良い	7	14.0%	11	9.3%	0		1	25.0%
	4 その他	2	4.0%	12	10.2%	0		0	
	合計	50	100.0%	118	100.0%	2	100.0%	4	100.0%

2. 自由意見欄回答 (5)

予約手続きに関すること

【減免・代表者】

-

【減免・参加者】

-

【一般・代表者】

ホームページ上での予約時間帯の変更や、キャンセルのやり方がよく分からない。どうすればいいかの説明の記載がないのが不便でした。

インターネットで予約しても結局支払いに来るなどアナログな部分もあり、（変更手続きなども）全てをネット可能にしないで、あまり意味がないのでは？

【一般・参加者】

web予約になってとっても助かっています。出来ればクレジット決済可能にして頂きたいです。

ウェブサイトが分かりにくいので改善してほしい

インターネットで予約できるようになって大変喜んでおります。

インターネットで予約も、当日払いできるようにしてほしい

インターネット予約ができるよう登録しなくてはと思いつつ先延ばしになっています

インターネット申込の料金支払い時に手数料がかかるのが不満。窓口払いやクレカ支払いができるようにしてほしい

施設・設備に関すること

【減免・代表者】

空調・温度設定などホール内でできればいい

2Fの和風便器を洋風に変えて欲しい。外国の友人に「オー・ノー」と笑われた。ホールのステージに車イスで登れるように折り畳み式スロープを設置して欲しい。ステージの小階段に手すりが欲しい。他区の区民センターのように障がい者手帳を持つ歩行困難者に区役所の無料駐車券の支給を！

【減免・参加者】

和風便器を洋風に変えて欲しい

ホールのステージをバリアフリーに（スロープや手すり）にしてほしい。

歩行困難者に区役所の無料パーキングチケットを支給して欲しい

2階にも身障者用トイレを作って欲しい

身障者の車を区民センター前に優先的にパーキングできるように。常に健常者の車で占められていてパーキングできない。

裏道路の鉄扉を開けてステージに楽器搬入ができるように
フリーwifiの設置をお願いしたい
ホールの冷房が強すぎる
トイレを改修してほしいです

【一般・代表者】

トイレが少なく、あまり美しくないのが残念。大淀コミュニティセンターや北区民センターは最近トイレが工事され大変使いやすくなった。けれど、多くの参加者となり、常に施設利用ができることを感謝しています。
無料でスクリーンをお借りしていますが少し小さいので、壁に投影したいところですが、会議室の壁塗装はがれがあり、それができず困りました。背面壁にするにしても椅子の移動も必要（それでもはがれがありますし）なので、スクリーンを使用させてもらいました。壁の塗り替えはしないのでしょうか。
いつもありがとうございます。テーブルと椅子がない部屋に少しあってほしい
待ってる時の座る場所が少ない、エントランスに椅子がほしいです。自販機のアクエリアス180円は高い、区役所と同じ価格にしてほしい
区民ホールの建て替えを希望します。特にトイレ等はおいなどかなりします。（城東区、東成、旭区の辺りホールが唯一の場所ですので）新しい土地等が見つからないと難しいのでしょうか
特に要望はありませんが、会議室2の机や椅子などの備品の●●が気になることがあります。
鏡を5の部屋の中に1台置いて頂けたら、部屋に持っていくまでのぶつかる不安がないかなと思います。（5で鏡を使うことが多いので）
フローリングモップの替えシートの予備を会議室内に設置してほしい
会議室5の不揃いなイス一脚を何とかしてほしい
会議室4の机が折りたたみだと部屋を広く使えるようになるので、できましたら折りたたみの机を用意していただけるとうれしいです。
1階お手洗いの設備も新しくなると嬉しい。会議室1のイスの痛みが進んでいるので、新しいものがありがたい。午前コマ使用だと会議室の窓が夏場はとて熱くなり、開けにくくなるため、新しくしていただきたい（全館取り換えると大変なのは承知していますが…）

【一般・参加者】

部屋に掃除用具を置いてほしい
トイレをきれいに。特に入口ドア。
トイレをきれいにしてほしい。トイレのせつけんがうすい。
トイレを改装（もっときれいに）してほしい
トイレの便座クリーナーを各個室に設置してほしい、洋式ウォシュレットをふやしてほしい
トイレの荷物かけほしい
会議室4のホワイトボードの車輪が1個こわれたままなのでちょっと使用しづらい感じです。
和式トイレが多い
トイレが和式
会議室4の机がおりたためたら使いやすいですが…
駐車場から区民センターまでの入口がわかりにくかったので看板とか設置して欲しい。
会議室5の机を汚したままな人がいる、1Fトイレの便座クリーナーがからになっていることが多い、会議室5に青いイスが1台だけある。同じイスにほしい

清掃に関すること

【減免・代表者】

-

【減免・参加者】

-

【一般・代表者】

利用者がテーブルを汚しても拭かずにそのままになっていることが多い。

【一般・参加者】

イス、机、テーブルをきれいにふいて欲しい。トイレも。

まれにゴミが残っていることがあります。ひどい時は砂など。

その他

【減免・代表者】

-

【減免・参加者】

図書館の本を新しくして欲しいです。

【一般・代表者】

コピーの値段が高かったです

コピー代を安く（A3を10円に）していただけると嬉しいです。（他のサイズは10円のままでいいです）

センターの予定表やインターネットなどに行事予定を掲載してほしい

窓の外の人話し声（たぶん工事業者の人？）が大きくて会議室の中まで聞こえていました。

いつもありがとうございます

特にありません。いつもありがとうございます。とても助かってます。

いつもお世話になっています。今後ともよろしくお願いします。

いつもお世話になっております。価格の面と観点から大変助かっております。今後ともよろしくお願いします。

備品等追加対応いただき、とても有難いです。料金も安く、また使いたかったです。

いつもスタッフの皆さんが親切でうれしいです。今後ともよろしくお願いします。

【一般・参加者】

特に無し

※普通

開館時間をもう少し早くしてほしい

いつもありがとうございます

良かったです

満足しました。

気持ちよく行事に参加させてもらっています。

私は生徒なのでわかりません。

いつも利用させていただきありがとうございました。

安い価格でいい

ありません、今のままで十分です。

3. 令和4年度 第2回利用者アンケート（令和5年2月1日～28日）との比較

満足度		令和5年度 第1回(比較のため減免・一般を合算して集計)				令和4年度 第2回				肯定的な回答の割合			
		代表者		参加者		代表者		参加者					
・予約までの流れ		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和5年度第1回		令和4年度第2回	
										代表者	参加者	代表者	参加者
1	大変満足	49	54.4%	89	34.6%	35	48.6%	41	27.3%	95.6%	97.7%	95.8%	96.0%
2	満足	37	41.1%	162	63.0%	34	47.2%	103	68.7%				
3	不満	2	2.2%	4	1.6%	3	4.2%	6	4.0%	令和4年度第2回と比較し、参加者で微増。			
4	大変不満	2	2.2%	2	0.8%	0		0					
合計		90	100.0%	257	100.0%	72	100.0%	150	100.0%				
・スタッフの対応		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和5年度第1回		令和4年度第2回	
										代表者	参加者	代表者	参加者
1	大変満足	53	57.0%	99	35.2%	43	58.9%	57	34.1%	98.9%	98.9%	100.0%	98.8%
2	満足	39	41.9%	179	63.7%	30	41.1%	108	64.7%				
3	不満	1	1.1%	3	1.1%	0		1	0.6%	令和4年度第2回と比較し、代表者で微減。			
3.	大変不満	0		0		0		1	0.6%				
合計		93	100.0%	281	100.0%	73	100.0%	167	100.0%				
・施設の清掃状況		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和5年度第1回		令和4年度第2回	
										代表者	参加者	代表者	参加者
1	大変満足	47	50.5%	101	33.3%	34	46.6%	43	24.3%	100.0%	96.7%	94.5%	97.2%
2	満足	46	49.5%	192	63.4%	35	47.9%	129	72.9%				
3	不満	0		9	3.0%	3	4.1%	4	2.3%	令和4年度第2回と比較し、代表者で約5%増、参加者で微減。			
4	大変不満	0		1	0.3%	1	1.4%	1	0.6%				
合計		93	100.0%	303	100.0%	73	100.0%	177	100.0%				
・備品や設備		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和5年度第1回		令和4年度第2回	
										代表者	参加者	代表者	参加者
1	大変満足	30	33.0%	68	24.1%	28	40.0%	34	20.5%	98.8%	97.3%	98.3%	95.1%
2	満足	51	56.0%	188	66.7%	31	44.3%	101	60.8%				
3	不満	1	1.1%	7	2.5%	1	1.4%	6	3.6%	「使用していない」を母数から排除。令和4年度第2回より参加者で微増。			
4	大変不満	0		0		0		1	0.6%				
5	使用していない	9	9.9%	19	6.7%	10	14.3%	24	14.5%				
合計		91	100.0%	282	100.0%	70	100.0%	166	100.0%				

・ホームページの 分かりやすさ		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和5年度第1回		令和4年度第2回	
										代表者	参加者	代表者	参加者
1	大変満足	25	30.1%	43	16.9%	22	30.1%	30	17.4%	96.0%	97.4%	93.8%	98.8%
2	満足	47	56.6%	108	42.5%	38	52.1%	55	32.0%				
3	不満	3	3.6%	4	1.6%	4	5.5%	1	0.6%	「見ていない」を母数から排除。令和4年度第2回より代表者で微増、参加者で微減。			
4	大変不満	0		0		0		0					
5	見ていない	8	9.6%	99	39.0%	9	12.3%	86	50.0%				
合計		83	100.0%	254	100.0%	73	100.0%	172	100.0%				
・感染症防止対策		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和5年度第1回		令和4年度第2回	
										代表者	参加者	代表者	参加者
1	大変満足					25	34.2%	35	20.5%			97.3%	98.2%
2	満足					46	63.0%	133	77.8%				
3	不満					2	2.7%	3	1.8%	令和5年度は該当設問なし。			
4	大変不満					0		0					
合計						73	100.0%	171	100.0%				
・総合評価		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和5年度第1回		令和4年度第2回	
										代表者	参加者	代表者	参加者
1	大変満足	37	44.0%	70	27.0%	31	42.5%	42	24.0%	97.6%	98.5%	98.6%	97.7%
2	満足	45	53.6%	185	71.4%	41	56.2%	129	73.7%				
3	不満	2	2.4%	3	1.2%	1	1.4%	3	1.7%	令和4年度第2回と比較し、代表者で微減、参加者で微増。			
4	大変不満	0		1	0.4%	0		1	0.6%				
合計		84	100.0%	259	100.0%	73	100.0%	175	100.0%				

4. 集計結果分析

令和4年度第2回利用者アンケートから、予約手続き等実際に携わり頻繁にスタッフともやり取りする代表者と参加者の回答を分けて集計しているが、令和5年度より更に、減免利用と一般利用を区分して集計した。これにより、申込方法が窓口のみであり区内団体が主である減免利用を区分し、インターネット予約に対する満足度や、利用にいたる動機等についてより精緻に調査することをめざした。

各設問についての大変満足・満足の肯定的な回答の割合は「3. 令和4年度 第2回利用者アンケート（令和5年2月1日～28日）との比較」のとおり、いずれの項目も指定申請時の令和5年度 利用者満足度目標82%を上回っている。

今回の結果を分析し自由記入欄も参照しながら施設の課題を把握し、改善に取り組んでいきたい。

【一般利用と減免利用の差異について】

「予約方法」について、一般利用ではインターネット申込が約70%と最も高くなっており、一般利用者の間でインターネット予約が定着している。その他、各満足度の項目については、減免利用・一般利用の間に大きな差異はない。

利用をする際に「検討した貸室サービス」について、一般利用では約50%が他の区民センターを候補に挙げているのに対し、減免利用では他の区民センターを含む他の貸室を利用の候補に挙げている利用者は約12%と低く、ほぼ都島区民センターの利用を想定している。

また、施設を利用することを決めた理由として、減免利用者では100%が利用料金の安さを理由に挙げているのに対し、一般利用者では「立地が良い」が36%、「利用料金が安い」が46%と主にこの2項目を判断基準にしていることがわかる。

【利用者満足度について※令和4年度 第2回利用者アンケート（令和5年2月1日～28日）との比較】

①予約までの流れ

代表者の肯定的な回答が約95%と令和4年度第2回アンケートから継続して高い水準が維持されている。引き続き利用者へ施設利用・予約手続きについて丁寧な説明を心掛けていきたい。

②スタッフの対応について

肯定的な評価が代表者回答、参加者回答ともで98.9%と非常に高い水準を維持している。引き続き利用者にご満足いただけるよう、定期的に接遇研修、電話対応研修を実施し、接遇レベルの維持向上に努めていきたい。

③施設の清掃状況について

肯定的な意見が代表者回答で100%と令和4年度第2回アンケートから約5%上昇。自由意見欄では令和4年度アンケートで指摘されていた空調フィルター清掃についての意見はなくなったが、机の汚れ等の指摘があったため、引き続き清掃に力を入れていく。

④設備・備品について

肯定的な意見が代表者回答で98.8%、参加者回答で97.3%と、令和4年度第2回利用者アンケートから引き続いて非常に高い水準を維持している。要因としては、令和4年度中に利用者の要望が多かった移動式大型ミラーやポケットWi-Fiを備品として導入したことが考えられる。今後も利用者の要望に応じて備品の充実を図っていきたい。

その他、設備についてあがった要望として、トイレの改修に関するものやステージのバリアフリーに関するもの、駐車場利用の身障者への配慮に関するもの等があった。

⑤ホームページについて

肯定的な意見が代表者で97.6%、参加者で98.5%と、令和4年度第2回利用者アンケートから引き続いて非常に高い水準を維持している。今後も、当協会が大阪市内19区24施設を管理しているスケールメリットを活用し、他施設と情報交換会を実施することにより多くの利用者のご意見を集め、必要な情報が分かり易く掲載されているホームページへと更新していきたい。

⑥総合評価について

肯定的な意見が代表者で97.6%、一般参加者で98.5%であり、非常に高い水準を維持している。

今後も、定期的な利用者アンケートを実施し、利用者の要望を吸い上げ、利用者満足度の向上に努めていきたい。

(☆ 1 A ☆)

・ ・ ・ ・ 施設利用アンケート ご協力をお願い ・ ・ ・ ・ ・

より良いサービスを提供し快適にご利用いただくため、アンケートへのご協力をお願いします。
最も当てはまる数字に○をご記入ください。

① 今回の予約方法

1. 窓口 2. FAX 3. インターネット

② 本日ご利用された部屋（複数回答可）

1. ホール 2. 会議室 1 3. 会議室 2 4. 会議室 3 5. 会議室 4 6. 会議室 5

③ 満足度（ご意見などがあれば一番下の空欄に記載ください）

- ・予約までの流れ（利用申し込みや抽選などがスムーズであったか）

1. 大變滿足 2. 滿足 3. 不滿 4. 大變不滿

- ・スタッフの対応

1. 大變滿足 2. 滿足 3. 不滿 4. 大變不滿

- ・施設の清掃状況

1. 大變滿足 2. 滿足 3. 不滿 4. 大變不滿

- ・備品や設備（マーカー・プロジェクター・音響・空調など）

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満 5. 使用していない

置いてほしい備品（ ）

- ・ ホームページの分かりやすさ

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満 5. 見ていない

- ・総合評価

1. 大變滿足 2. 滿足 3. 不滿 4. 大變不滿

④ 当施設以外に使用を検討した、または実際に使用したことのある貸室サービス（複数回答可）

1. 特になし 2. 他の区民センター・会館（ ）

3. 生涯学習センター・市民学習センター 4. クレオ大阪 5. 中央公会堂

6. その他公共施設 () 7. その他民間施設 ()

⑤ ご要望やお気づきの点がございましたらお書きください。今後の施設運営の参考にさせていただきます。

※初めて当施設をご利用の方のみご記入下さい

⑥ この施設をお知りになったきっかけ

1. 知人から 2. 当施設ホームページ 3. それ以外のホームページ 4. SNS 5. 広報紙やチラシ

6. 前から知っていた 7. その他 ()

⑦施設を利用することを決めた理由

1. 立地が良い 2. 料金が安い 3. 部屋や貸出備品が良い 4. その他 ()

・・・ご協力ありがとうございました。次回のご利用をお待ちしております。・・・

令和5年度 第2回利用者アンケート集計結果

【令和5年度 第2回利用者アンケート】

- ・ 令和5年度 第2回利用者アンケート用紙
- ・ 実施方法

予約手続きや施設利用に関する利用者の意見を適切に汲み取り分析するため、予約手続きに携わる代表者と一般参加者の回答を区分してアンケートを回収する。また、減免利用は申込方法が窓口に限られるなど取扱いが異なり、集計結果の評価や分析する際、ノイズとなることから、減免利用・一般利用についても区分してアンケートを改修する。

- ・ 期間 令和6年2月1日～29日

- ・ 回答数

一般申込	代表者	90
	参加者	369
減免申込	代表者	10
	参加者	63

【集計結果】

1. 設問別回答集計
2. 自由記入欄 回答
3. 令和5年度 第1回利用者アンケート（令和5年9月1日～30日）との比較
※【参考】 令和5年度 第1回利用者アンケート用紙
4. 集計結果分析

1. 設問別回答集計

①	今回の予約方法	一般				減免			
		代表者		参加者		代表者		参加者	
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
	1 窓口	18	20.2%	74	30.5%	10	100.0%	39	95.1%
	2 FAX	2	2.2%	2	0.8%	0		0	
	3 インターネット	69	77.5%	167	68.7%	0		2	4.9%
	合計	89	100.0%	243	100.0%	10	100.0%	41	100.0%

②	本日ご利用された部屋（複数回答可）	一般				減免			
		代表者		参加者		代表者		参加者	
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
	1 ホール	9	9.5%	18	5.4%	6	60.0%	35	49.3%
	2 会議室1	19	20.0%	48	14.4%	2	20.0%	14	19.7%
	3 会議室2	15	15.8%	102	30.5%	0		1	1.4%
	4 会議室3	18	18.9%	67	20.1%	1	10.0%	2	2.8%
	5 会議室4	16	16.8%	55	16.5%	1	10.0%	5	7.0%
	6 会議室5	18	18.9%	44	13.2%	0		14	19.7%
	合計	95	100.0%	334	100.0%	10	100.0%	71	100.0%

③	満足度	一般				減免			
		代表者		参加者		代表者		参加者	
	・予約までの流れ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
	1 大変満足	46	52.3%	86	36.8%	7	70.0%	27	51.9%
	2 満足	42	47.7%	146	62.4%	3	30.0%	25	48.1%
	3 不満	0		2	0.9%	0		0	
	4 大変不満	0		0		0		0	
	合計	88	100.0%	234	100.0%	10	100.0%	52	100.0%
	・スタッフの対応	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
	1 大変満足	54	60.7%	105	38.5%	7	70.0%	37	60.7%
	2 満足	35	39.3%	166	60.8%	3	30.0%	24	39.3%
	3 不満	0		2	0.7%	0		0	
	4 大変不満	0		0		0		0	
	合計	89	100.0%	273	100.0%	10	100.0%	61	100.0%
	・施設の清掃状況	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
	1 大変満足	41	45.6%	84	26.8%	7	70.0%	33	54.1%
	2 満足	46	51.1%	216	68.8%	3	30.0%	27	44.3%
	3 不満	3	3.3%	14	4.5%	0		1	1.6%
	4 大変不満	0		0		0		0	
	合計	90	100.0%	314	100.0%	10	100.0%	61	100.0%
	・備品や設備	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
	1 大変満足	30	34.9%	62	20.7%	4	40.0%	20	35.1%
	2 満足	47	54.7%	177	59.2%	2	20.0%	31	54.4%
	3 不満	1	1.2%	19	6.4%	1	10.0%	2	3.5%
	4 大変不満	0		3	1.0%	0		0	
	5 使用していない	8	9.3%	38	12.7%	3	30.0%	4	7.0%
	合計	86	100.0%	299	100.0%	10	100.0%	57	100.0%
	・ホームページの分かりやすさ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
	1 大変満足	30	35.3%	49	16.9%	4	40.0%	20	33.3%
	2 満足	50	58.8%	101	34.8%	3	30.0%	26	43.3%
	3 不満	2	2.4%	3	1.0%	0		0	
	4 大変不満	0		0		0		0	
	5 見ていない	3	3.5%	137	47.2%	3	30.0%	14	23.3%
	合計	85	100.0%	290	100.0%	10	100.0%	60	100.0%
	・総合評価	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
	1 大変満足	38	42.2%	75	25.7%	5	50.0%	28	47.5%
	2 満足	52	57.8%	207	70.9%	5	50.0%	31	52.5%
	3 不満	0		10	3.4%	0		0	
	4 大変不満	0		0		0		0	
	合計	90	100.0%	292	100.0%	10	100.0%	59	100.0%

④	検討した貸室サービス（複数回答可）	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
	1 特になし	24	25.5%	118	39.6%	7	70.0%	41	83.7%
	2 他の区民センター・会館	44	46.8%	95	31.9%	3	30.0%	2	4.1%
	3 生涯・市民学習センター	7	7.4%	24	8.1%	0		0	
	4 クレオ大阪	10	10.6%	32	10.7%	0		2	4.1%
	5 中央公会堂	2	2.1%	15	5.0%	0		0	
	6 その他公共施設	5	5.3%	10	3.4%	0		0	
	7 その他民間施設	2	2.1%	4	1.3%	0		4	8.2%
	合計	94	100.0%	298	100.0%	10	100.0%	49	100.0%

※⑤自由意見欄回答は下記

⑥	この施設をお知りになったきっかけ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	知人から	9	18.8%	62	45.6%	0		3	25.0%
2	当施設ホームページ	14	29.2%	17	12.5%	0		0	
3	それ以外のホームページ	1	2.1%	1	0.7%	0		0	
4	広報やチラシ	0		1	0.7%	0		0	
5	SNS	1	2.1%	8	5.9%	0		0	
6	前から知っていた	21	43.8%	37	27.2%	2	100.0%	8	66.7%
7	その他	2	4.2%	10	7.4%	0		1	8.3%
	合計	48	100.0%	136	100.0%	2	100.0%	12	100.0%

⑦	施設を利用することを決めた理由	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	立地が良い	19	32.2%	58	42.3%	2	100.0%	8	57.1%
2	利用料金が安い	26	44.1%	60	43.8%	0		4	28.6%
3	部屋や備え付けの物品が良い	11	18.6%	6	4.4%	0		1	7.1%
4	その他	3	5.1%	13	9.5%	0		1	7.1%
	合計	59	100.0%	137	100.0%	2	100.0%	14	100.0%

2. 自由意見欄回答 (5)

予約手続きに関すること

【減免・代表者】

-

【減免・参加者】

-

【一般・代表者】

予約サイトに部屋ごとの写真を載せて頂けるとわかりやすいです。「施設案内」のページまで戻ると写真はあるのですが…。あと、「音出し可」「鏡あり」なども載せて頂けるとわかりやすいです。

抽選の際も参加費徴収の項目を設けてほしい（※指定管理者注記：webからの抽選予約の場合、入場料徴収ありに設定できない。）

予約確定時の用紙、領収書、使用許可証など印刷物が多すぎて紙のムダと思う。

ホームページ改良の余地あり

【一般・参加者】

①今日の予約方法を知ってるのは代理や担当者だけです。これに関しては団体毎の集計が妥当ではないでしょうか。

人に予約してもらい使用した為、使いがってしかわかりません。

施設・設備に関すること

【減免・代表者】

CDラジカセの新しいものが欲しい DVD (BD) が見られるテレビが欲しい

第1会議室の空調を整備して欲しい、寒い

ホール入口ドアの煙返しが修理してありました。テーブルの車が1ヶ所不良。パネル板を立てるポールの足元がはね上がっている

【減免・参加者】

トイレをもう少しきれいに改装してほしい

ホワイトボードの消すやつが消えにくい

会議室のホワイトボード用ペンが全てくっきりしているとうれしいです

WI-FI設備、プロジェクターの利用に応じてほしい

【一般・代表者】

マイクスタンド
DVDプレイヤーがほしい
ピアノの調律をしてほしい
ピアノ 全部屋に
ピアノがない部屋が困ります。トイレが使いづらい。1階講堂が合唱に不向きなので、なんとかしてほしい
リノリウム
ホールの暖房が良くきき、快適に運動ができました。
会議室5に脚だけ種類の違う椅子がある、外してほしい。
・ロビーにイスがあれば高齢の方も待ちやすいです。
・お手洗い洋式が少ないです。1つあるのが不安定です。
トイレの利用に不安を感じます。

【一般・参加者】

ピアノが使えるのがありがたいです
トイレを（きれいに）改装してほしい
トイレすごくキレイです
他の区に比べて、何もかも（トイレ、図書館、ホール）とてもひどい！
机などきれいにして下さい。
空調にやや問題があります（夏）
暖房の効きが悪い。
エアコンの掃除をこまめに…
部屋の壁の修理。綺麗にしてほしい
ブラインドの更新をお願いします
コンセントつかえてうれしい
指揮者譜面台が高くなってほしい。
ハンガーあるのめっちゃ良い
待合の所に椅子があれば嬉しいです
雨漏り注意の状態が続いていること
雨漏り用のバケツを何とかしてほしい。
・廊下や部屋の壁等（床）のところがきたない
少しイスがきしみます。（強いて挙げるなら）
ウェットシート
手指消毒

清掃に関すること**【減免・代表者】**

-

【減免・参加者】

-

【一般・代表者】

机が汚れている時がある。利用者の使い方が悪いのだと思います。
施設が古い割には丁寧に使っているのがよくわかります。これからもよろしくお願いします。
広さや部屋内の掃除には満足していますが、トイレが汚いことが多く、又、使いにくいです。

【一般・参加者】

いつも清潔な会議室を使わせて頂きまして感謝しています
掃除が以前より行き届いている。
いつも清潔で気持ちよく過ごさせて頂いてます
机が汚れたままの時があります
机が墨汁で汚れている時がある
よく髪の毛が落ちている。

その他

【減免・代表者】

お世話になりました。またの機会によろしくお願いします。
いつもありがとうございます

【減免・参加者】

-

【一般・代表者】

大変良い
いつもありがとうございます。
何年も使用させていただいております。末永くよろしくお願いします。
支払いに行った際、スタッフで不愛想な人がいて、ずっとイメージが悪かった。障害者雇用の人？と思って
スタッフの皆さん、ご親切で感謝しています。
いつもありがとうございます。
楽器練習の音出しに厳しい区民センターもありますが、都島区民センターは互いに配慮しながら特に制限なく利用できて助かっています。

【一般・参加者】

もう少し駅から近ければ、尚よし
電池回収BOXが玄関にあって、助かってます。
特別にありません。満足させて頂いて居ります。
いつもお世話になりありがとうございます。
食堂がない
毎週気持ちよくすごしています。ありがとうございます。
良い!!
プロレスは危ないのでやめて下さい。（トラックやリングの運搬など）
主催者以外が書く意味がわからないアンケートです。
スタッフさんが親切でした
楽しく通わせていただいています

3. 令和5年度 第1回利用者アンケート（令和5年9月1日～30日）との比較

満足度		令和5年度 第2回				令和5年度 第1回				肯定的な回答の割合			
		一般		減免		一般		減免					
・予約までの流れ ※代表者のみ比較		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和5年度第2回		令和5年度第1回	
										一般	減免	一般	減免
1	大変満足	46	52.3%	7	70.0%	45	53.6%	4	66.7%	100.0%	100.0%	95.2%	100.0%
2	満足	42	47.7%	3	30.0%	35	41.7%	2	33.3%				
3	不満	0		0		2	2.4%	0		令和5年度第1回と比較し、一般利用者と増。			
4	大変不満	0		0		2	2.4%	0					
合計		88	100.0%	10	100.0%	84	100.0%	6	100.0%				
・スタッフの対応 ※代表者のみ比較		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和5年度第2回		令和5年度第1回	
										一般	減免	一般	減免
1	大変満足	54	60.7%	7	70.0%	49	56.3%	4	66.7%	100.0%	100.0%	98.9%	100.0%
2	満足	35	39.3%	3	30.0%	37	42.5%	2	33.3%				
3	不満	0		0		1	1.1%	0		令和5年度第1回と比較し、一般利用者と増。			
3.	大変不満	0		0		0		0					
合計		89	100.0%	10	100.0%	87	100.0%	6	100.0%				
・施設の清掃状況 ※代表者・参加者合算を比較		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和5年度第2回		令和5年度第1回	
										一般	減免	一般	減免
1	大変満足	125	30.9%	40	56.3%	125	34.8%	23	62.2%	95.8%	98.6%	97.2%	100.0%
2	満足	262	64.9%	30	42.3%	224	62.4%	14	37.8%				
3	不満	17	4.2%	1	1.4%	9	2.5%	0		令和5年度第1回と比較し、一般・減免利用者とも1.4%減。			
4	大変不満	0		0		1	0.3%	0					
合計		404	100.0%	71	100.0%	359	100.0%	37	100.0%				
・備品や設備 ※代表者・参加者合算を比較		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和5年度第2回		令和5年度第1回	
										一般	減免	一般	減免
1	大変満足	92	23.9%	24	35.8%	94	27.8%	4	11.4%	93.2%	95.0%	97.4%	100.0%
2	満足	224	58.2%	33	49.3%	210	62.1%	29	82.9%				
3	不満	20	5.2%	3	4.5%	8	2.4%	0		「使用していない」を母数から排除。令和5年度第1回より一般・減免利用者とも減。			
4	大変不満	3	0.8%	0		0		0					
5	使用していない	46	11.9%	7	10.4%	26	7.7%	2	5.7%				
合計		385	100.0%	67	100.0%	338	100.0%	35	100.0%				

・ホームページの 分かりやすさ ※代表者のみ比較		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和5年度第2回		令和5年度第1回	
										一般	減免	一般	減免
1	大変満足	30	35.3%	4	40.0%	25	30.1%	2	33.3%	97.6%	100.0%	96.0%	100.0%
2	満足	50	58.8%	3	30.0%	47	56.6%	4	66.7%				
3	不満	2	2.4%	0		3	3.6%	0		「見ていない」を母数から排除。令和5年度第1回より一般利用者と1.6%増			
4	大変不満	0		0		0		0					
5	見ていない	3	3.5%	3	30.0%	8	9.6%	0					
合計		85	100.0%	10	100.0%	83	100.0%	6	100.0%				
・総合評価 ※代表者・参加者合算を比較		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和5年度第2回		令和5年度第1回	
										一般	減免	一般	減免
1	大変満足	113	29.6%	33	47.8%	107	31.2%	18	54.5%	97.4%	100.0%	98.3%	100.0%
2	満足	259	67.8%	36	52.2%	230	67.1%	15	45.5%				
3	不満	10	2.6%	0		5	1.5%	0		令和5年度第1回と比較し、一般利用者と微減。			
4	大変不満	0		0		1	0.3%	0					
合計		382	100.0%	69	100.0%	343	100.0%	33	100.0%				

4. 集計結果分析

令和5年度第1回利用者アンケートから、インターネット予約に対する満足度や、利用にいたる動機等についてより精緻に調査することをめざし、予約手続き等実際に携わり頻繁にスタッフともやり取りする代表者と参加者の回答、申込方法が窓口のみであり区内団体が主である減免利用と一般利用を区分して集計している。

各設問についての大変満足・満足の肯定的な回答の割合は「3. 令和5年度 第1回利用者アンケート（令和5年9月1日～30日）との比較」のとおり、いずれの項目も指定申請時の令和5年度 利用者満足度目標82%を大きく上回っている。

今回の結果を分析し自由記入欄も参照しながら施設の課題を把握し、改善に取り組んでいきたい。

【一般利用と減免利用の差異について】

「予約方法」について、一般利用ではインターネット申込が約77.5%と第1回アンケートの約70%からさらに上昇しており、一般利用者の中でインターネット予約がメインとなっている。その他、各満足度の項目については、減免利用・一般利用の間で大きな差異はない。

利用をする際に「検討した貸室サービス」について、減免利用では代表者の70%が「特になし」としてあらかじめ都島区民センターの使用を想定しているのに対し、一般利用の代表者で「特になし」と回答しているのは約25%である。このことから、多くの一般利用者は、他の区民センター等と比較検討して、「都島区民センター」を選択していることがわかる。

また、利用を決めた理由として、一般利用代表者の約75%が「立地」「利用料金の安さ」のどちらかの回答をしており、主にこの2項目を判断基準としていることがわかる。この2項目は容易に変更できない項目であるため、施設の周知をより拡充し「都島区民センター」の利用を検討する母数を増やすことで、利用促進を図っていきたい。令和6年度については「都島区民センター」の利用促進ポスターの作成、google検索によるリスティング広告の実施を予定している。

【利用者満足度について※令和5年度 第1回利用者アンケート（令和5年9月1日～30日）との比較】

①予約までの流れ

代表者の肯定的な回答が100%と令和5年度第1回アンケートから約5%上昇している。引き続き利用者へ施設利用・予約手続きについて丁寧な説明を心掛けていきたい。

②スタッフの対応について

代表者の肯定的な評価が100%と非常に高い水準を維持している。引き続き利用者にご満足いただけるよう、定期的に接遇研修、電話対応研修を実施し、接遇レベルの維持向上に努めていきたい。

③施設の清掃状況について

肯定的な意見が一般利用者回答で95.8%、減免利用者回答で98.6%と第1回アンケートから1.4%減少している。自由意見欄では第1回アンケートに引き続き机の汚れ等の指摘があったため、利用者用の掃除用具をより充実させ、スタッフによる清掃にも努めていきたい。

④設備・備品について

肯定的な意見が一般利用者回答、減免利用者回答とも、第1回利用者アンケートから4～5%減少している。要因として自由意見欄から、会議室3ピアノの音のズレが考えられる。調律は毎年実施しているが、令和5年弦を交換し一定期間弦が伸びるため、音が落ち着くまで時間がかかる。利用者へはこの状況を説明し、理解を得ていきたい。

その他、設備についてあがった要望として、トイレの改修に関するものや机・椅子の破損状況に関するものがあった。

⑤ホームページについて

肯定的な意見が一般利用者で97.6%と、第1回利用者アンケートから引き続いて非常に高い水準を維持している。今後も、当協会が大阪市内19区24施設を管理しているスケールメリットを活用し、他施設と情報交換会を実施することにより多くの利用者のご意見を集め、必要な情報が分かり易く掲載されているホームページへと更新していきたい。

⑥総合評価について

肯定的な意見が一般利用者で97.4%と第1回利用者アンケートから0.9%減少しているが、引き続き非常に高い水準を維持している。

今後も、定期的な利用者アンケートを実施し、利用者の要望を吸い上げ、利用者満足度の向上に努めていきたい。

令和5年度 都島区民センター 研修計画・実績表

研修内容	研修実績		
	日程	内容	参加人数
1. まちづくり研修			
ファシリテーション研修	①7月11日 ②9月11日	地域住民を対象とした会議の運営について（OJT）	① 2 ② 2
区の状況等の研修	5月30日	地域活動協議会について（OJT）	2
2. 接遇・マナー			
接遇研修	11月9日 11月14日	ファン作りのための接遇対応研修	9
電話研修および外部調査	12月4日 12月14日	電話対応の質の向上について	9
3. 基礎研修			
施設・館内規則研修	4月3日 4月4日	都島区民センター館内設備・規則について	1
区役所附設会館等システム研修	4月3日 4月4日	区役所附設会館等システムの基本操作について	1
音響・照明研修	4月4日	都島区民センターホール音響照明の基本操作について	1
4. 防災・危機管理			
防災訓練（消防訓練含む）	①12月1～8日 ②2月22日	①教養型訓練（消火・避難・通報） ②消火・避難・誘導訓練	① 9 ② 9
救急救命講習	①3月6日 ②3月10日	①上級救命講習 ②上級救命講習	① 1 ② 1
5. 個人情報保護			
コンプライアンス研修（個人情報・セキュリティ関連含む）	2月22日	情報セキュリティ研修 ・個人情報保護法について	9
6. 人権研修			
人権研修	7月22日～29日	「障害のある人と人権～誰もが住みよい社会をつくるために～」	9
ユニバーサルマナー研修	11月18日	ユニバーサルマナー検定3級	1
7. 専門研修			
Webサイト・SNSなど広報関連研修	①4月27日 ②5月18日 ③6月15日 ④7月20日 ⑤8月17日 ⑥9月21日 ⑦10月19日 ⑧11月16日 ⑨12月21日 ⑩1月18日 ⑪2月15日 ⑫3月21日	利用促進に向けた情報発信について ・HP改修 ・SNS活用	① 1 ② 1 ③ 1 ④ 1 ⑤ 1 ⑥ 1 ⑦ 1 ⑧ 1 ⑨ 1 ⑩ 1 ⑪ 1 ⑫ 1
管理職研修	7月25日	ハラスメント防止研修	1
中堅職員研修	8月2日	ハラスメント防止研修	2

8. その他			
外部研修への参加	①9月6日 ②11月14日	①「報・連・相レベルアップ8つの鉄則講座」 ②「関係力」を磨き生産性を上げるためのコーチング	① 1 ② 1
	9月7日	R05電気工作物保安教育 eラーニング	1