

令和6年4月

大阪市住吉区長 様

一般財団法人大阪市コミュニティ協会  
理事長 大垣 純一

## 令和5年度 大阪市立住吉区民センター

### 事業報告書

大阪市立住吉区民センター基本協定書第34条にもとづき、下記の通り報告いたします。

記

別添のとおり

以上

＝ 目 次 ＝

1. 施設概要
2. 指定管理者
3. 管理運営の成果・実績
  - (1) 年度別
  - (2) 月別
  - (3) 部屋別
4. 管理収支状況
5. 自主事業
6. 管理運営
  - (1) 管理体制
  - (2) 貸館運営業務
  - (3) 平等利用の確保
  - (4) 安心・安全な施設環境の提供
  - (5) 研修の実施
  - (6) 利用者・区民ニーズの把握および改善例
7. 利用促進
  - (1) サービス向上
  - (2) 利用促進
8. 地域との連携や市民、NPO法人等との連携・協働
  - (1) 受託施設との連携
  - (2) 地域・市民団体との連携
  - (3) その他の取組み
9. 個人情報保護・情報公開・人権問題の取り扱い
  - (1) 個人情報保護
  - (2) 情報公開・人権問題の取り扱い

1. 施設概要

施設名	大阪市立住吉区民センター		
所在地	大阪市住吉区南住吉3-15-56		
施設規模	構造	センター棟	鉄骨鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造、鉄筋コンクリート造）地上3階建
		図書館棟	鉄骨鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造）地上2階建（1階は住吉図書館）
	延べ床面積	5,840 m <sup>2</sup> （センター棟：4,491 m <sup>2</sup> 、図書館棟：1,167 m <sup>2</sup> 、区役所等との共用：182 m <sup>2</sup> ）	

主な施設

センター棟	大ホール	音楽会、演劇、式典、講演会等
	小ホール	音楽会、演劇、式典、講演会、各種団体総会等
	控室 1	ホール利用者用控室、会議等
	控室 2	〃
	控室 3	〃
	控室 4	〃
	事務室	指定管理者用事務所スペース
	区民ギャラリー	区民による作品展示等
	屋上庭園	鑑賞緑地
図書館棟	和室	茶道、着付け教室等
	アトリエ兼工作室	絵画、工作、陶芸等の制作等
	スタジオ	音楽活動の練習等
	調理実習室	調理実習、実習後の試食等
	集会室 1	会議等
	集会室 2	〃
	集会室 3	〃
	集会室 4	ダンス、体操、会議等
	プレイルーム	施設利用者の子どもの遊び場
	交流スペース	地域団体等区民の交流・作業の場
	情報コーナー	各種チラシ・ポスターの掲示板
	屋上庭園	鑑賞緑地
その他	空中歩廊	センター棟と図書館棟の連絡通路

2. 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
担当部署	住吉区支部協議会
業務責任者	澤西 恒久
連絡先	06-6694-6100

3. 管理運営の成果・実績

成 果 指 標	施設利用率	利用者満足度
数 値 目 標	72.59%	86.00%
年 度 実 績	<b>60.55%</b>	<b>96.00%</b>
達 成 率	83.41%	111.63%

(1) 年度別

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年対比
開館日数 (日)	359	359	<b>360</b>	100.2%
利用者数 (人) ※1	177,648	275,494	<b>273,752</b>	99.4%
施設利用率 (%)	44.6%	55.9%	<b>60.6%</b>	108.4%
利用料収入 (円) ※2	17,400,250	15,865,837	22,666,770	142.9%

※1 利用人数、施設利用率は、控室を除く数値 ※2 利用料収入は、控室を含む数値

(2) 月別

	開館日数	利用者数※1	施設利用率※1
4月	30	24,457	52.7%
5月	31	15,227	48.4%
6月	30	17,062	54.6%
7月	31	31,359	70.9%
8月	31	18,655	57.8%
9月	30	13,164	56.0%
10月	31	28,315	67.8%

	開館日数	利用者数※1	施設利用率※1
11月	30	32,629	65.2%
12月	28	22,053	59.8%
1月	28	27,017	65.1%
2月	29	26,456	64.7%
3月	31	17,358	64.2%
<b>年間合計</b>	<b>360</b>	<b>273,752</b>	<b>60.6%</b>

※1 利用人数、施設利用率は、控室を除く数値

(3) 部屋別

	令和3年度	令和4年度
大ホール	58.6%	75.3%
小ホール	32.7%	46.5%
集会室 1	64.6%	77.1%
集会室 2	60.1%	74.2%
集会室 3	61.2%	73.5%
集会室 4	66.3%	79.7%
和室	39.0%	41.4%
アトリエ工作室	21.4%	36.0%
スタジオ	10.0%	15.4%
調理実習室	31.7%	40.0%
<b>合計</b>	<b>46.6%</b>	<b>55.91%</b>



令和5年度目標値	令和5年度	達成率
73.33%	<b>67.6%</b>	92.2%
56.85%	<b>49.5%</b>	87.0%
80.19%	<b>81.7%</b>	100.6%
82.78%	<b>78.7%</b>	95.1%
80.74%	<b>81.0%</b>	100.4%
87.78%	<b>81.0%</b>	92.2%
63.33%	<b>47.0%</b>	74.2%
71.11%	<b>45.2%</b>	63.6%
55.00%	<b>31.0%</b>	56.3%
74.81%	<b>42.3%</b>	56.5%
<b>72.59%</b>	<b>60.5%</b>	<b>83.4%</b>

※別紙参照 (R5年度収支報告書)

4. 管理収支状況

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	31,581,000	36,853,336		
	計画	31,581,000	31,581,000		
利用料金収入	実績	22,666,770	19,801,737	2,277,770	ポスティングなどの営業活動をおこない利用促進をおこなったため。 （空調特例還付も含む）
	計画	20,389,000	20,262,000		
利用料収入 （還付）	実績	-2,252,480	-696,880	-1,452,480	8～12月にホール空調が故障し、特例還付をおこなったため。
	計画	-800,000	-800,000		
その他収入 （自主事業収入）	実績	6,658,540	4,854,490	471,040	新規講習会の立ち上げやポスティングなどの営業活動をおこなったため。
	計画	6,187,500	5,787,500		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	25,856,093	24,632,086	858,800	最低賃金が上昇したことや施設利用者や自主事業参加者が増加し、スタッフを増員する必要があったため。
	計画	24,997,293	23,964,354		
物件費	実績	29,305,172	31,155,503	3,277,242	光熱費の高騰が主な要因。節電等、コスト削減のための努力をおこなっていたが、光熱費の高騰、空調の故障などの要因が重なり大幅な支出増となった。
	計画	26,027,930	25,861,695		
その他支出 （自主事業支出）	実績	3,493,343	2,592,017	287,953	新規講習会の立ち上げなどにともない支出も増加したため。
	計画	3,205,390	3,264,900		

※別紙参照（R5年度収支報告書）

## 5. 自主事業

下記の自主事業を企画・実施した。

既存の事業に加え、新規の講習会を開講、事業の見直しを行い、区民の健康増進や区民センターでつながる機会を提供することで地域コミュニティの活性化に貢献した。

### <開催実績>

#### ○講座

講座名		実施日	延べ参加者数
新規	やさしい健康バレエストレッチ	通 年 (4月～3月)	408人
	健康バレエストレッチ (月・木)		1056人
	癒しのリラックスヨガ		816人
	太極拳A		348人
新規	太極拳B		310人
新規	はじめてのウクレレ教室		263人
	コミュニケーション英会話入門		339人
	健康ダンスストレッチ		590人
新規	健康ヨガ&ピラティス		516人
新規	大人のピアノ教室		180人
新規	FREESTYLE ダンスレッスン		120人
	住吉区民合唱団		527人

#### ○イベント

事業名	実施日	延べ参加者数
ドレミコンサート	4月	230人
ほろ酔い寄席	6・10・2月	304人
謎解きはランチのあとで	7月	47人
こどもらくご体験教室	8月	78人
親子で救命入門コースをまなぼう	8月	8組16人
ドレミコンサート_ロビーコンサート	11月・3月	18人
音楽のおもちゃ箱 ～親子でクラシック～	1月	266人
ウクレレ教室_ロビーコンサート	3月	20人

#### ○その他

季節のかざりつけ	通 年 (4月～3月)	
自習室	7～8月	28人
コピーサービス	3月～	
指定管理者備品の貸出	通 年 (4月～3月)	

○区民ギャラリー【目的事業】

	出展者	内容
4月	大阪府教育センター附属高等学校	
5月	東よさみ幼稚園	
6月	阪南高校	
7月	墨江丘中学校	
8月	住吉幼稚園・墨江幼稚園	
	住吉区役所	
9月	住吉幼稚園・墨江幼稚園	
10月	NPO 法人すみよし歴史案内人の会	
11月	住吉保育所	
12月	ひまわり学童クラブ、こぐま保育園	
1月	東粉浜幼稚園	
2月	NPO 法人すみよし歴史案内人の会	
3月	大阪府教育センター附属高等学校	
		

## 6. 管理運営

### (1) 管理体制

職員計 15 名(統括責任者 1 名、副統括責任者 1 名、職員 2 名、運営スタッフ 11 名) で、運営に支障をきたさないよう、供用時間内は 3 名以上で運営を行った。

### (2) 貸館運営業務

#### ①年間（事業）計画策定

大阪市立住吉区民センターにかかる事業計画書を策定した。

#### ②施設利用の申込手続き、利用方法諸手続きの説明

利用者に丁寧な説明を行い、受付時には申込内容の確認を毎回実施した。また、ホール誓約書等利用にあたって必要な誓約書を提出いただいた。受付後は申込内容の再確認を行うなど、正確かつ円滑に業務を遂行した。優先利用については、住吉区役所が定める大阪市立住吉区民センター使用許可等にかかる取扱要綱に則り、適切に取り扱った。

#### ③使用許可の認定並びに使用許可書交付業務

区役所附設会館予約システムを使用し、使用許可の認定、使用許可書の交付業務を行った。

#### ④利用料金の收受・還付・減免

区役所附設会館予約システムを使用し、利用料金の收受、還付手続き、減免措置を行い、收受した利用料金については適切に管理し、翌日には銀行に預け入れを行った。また還付手続きにおいては、還付に支障をきたさないよう、十分な現金を準備して適切に対応した。減免については、住吉区役所が定める住吉区役所附設会館利用料金減免規程に則り適切に取り扱った。

#### ⑤諸設備・機器・備品の管理・貸出・点検立会・補修指示等業務

利用者が快適に施設・設備を使用できるよう、諸設備・機器の管理点検を行い、軽微な不具合が見られた場合は直ちに補修を行った。

#### ⑥防火管理業務

消防計画を作成し、大阪市消防振興協会の指導のもと、自衛消防訓練を実施した。

#### ⑦労働安全衛生推進業務

利用者の安全確保と防災並びに事故等の緊急事態へ対応した。

#### ⑧複合施設としての管理業務及び調整業務

当館は、住吉区役所・住吉図書館との複合施設であることから、各所との適切な連絡調整・連携を行った。

#### ⑨大・小ホール空調故障にかかる対応

大・小ホール空調故障のため、区役所と相談の上、次のとおり対応を行った。

8 月	利用者：空調誓約書提出、スポットクーラー、扇風機の設置 / 未使用者：還付特例措置
9 月	利用者：空調誓約書提出、スポットクーラー、扇風機の設置 / 未使用者：還付特例措置
10 月	利用者：空調誓約書提出、スポットクーラー、扇風機の設置 / 未使用者：還付特例措置
11 月	利用者：空調誓約書提出、スポットクーラー、扇風機の設置 / 未使用者：還付特例措置
12 月	利用者：空調誓約書提出、スポットクーラー、扇風機の設置 / 未使用者：還付特例措置

(3) 平等利用の確保

①高齢者、障がい者への配慮

年齢や性別、障害の有無によらず、気持ちよく利用いただけるよう、ほじょ犬マーク・筆談マークを掲示した。また、点字ブロックの動線の確保、度数の異なる老眼鏡や貸出用車いすの設置を行った。また、あいさつや声かけにより、気軽に話しやすい雰囲気づくりにスタッフ全員で取り組んだ。

②平等利用を確保するための情報提供

広く区民に施設を知っていただくため、ホームページにおいて、施設の空室状況の公開や自主事業の開催案内、SNS や屋外掲示板（区役所敷地北西角）で自主事業の告知を行った。「利用案内」や「すみよしタイムズ（情報紙）」「自主事業チラシ」については、区内・区外各施設への配架を行い、広く情報提供に努めた。

(4) 安心・安全な施設環境の提供

利用者の安全確保のため、開館時間内はスタッフが定期的に館内を巡回し、危険箇所ならびに改善を要する場所の点検や、不審者・迷惑行為の防止に努めた。特に、迷惑行為発生時には現場を確認し注意を行うとともに、状況によっては、警察への通報を行うなどして、適切な対応を行った。

①仕様書に定められた下記の点検業務に関しては、再委託により適切に実施した。

点検業務

点検項目	内容	回数
舞 台 音 響 設 備	大・小ホール音響・映像設備の点検	年 2 回
舞 台 照 明 設 備	大・小ホール照明設備の点検	年 2 回
舞 台 吊 物 設 備	大・小ホール幕、緞帳、反響板等の点検	年 3 回
可 動 観 覧 席	大ホール可動席の点検	年 2 回

修繕・補修

施設設備を快適に利用いただくために、以下の通り修繕を実施した。

月	場所	内容
5月		グランドピアノ（C7）ダンパーペダル修繕
6月	小 ホール	座席背裏ビス締め（ビス抜け落ち8か所修繕）
7月	大 ホール	操作卓部品交換（ブザーが鳴らない）
8月	ス タ ジ オ	ドラムペダル新品交換
9月	小 ホール	入口扉修繕
10月	セ ン ター 棟	地下ピット水抜き
	大 ホール	観覧席扉修繕、男子トイレ鍵修繕、音響修繕
	小 ホール	調整室にある録音機修繕
	集 会 室 4	拡声装置扉修繕
	調 理 実 習 室	棚の扉修繕
11月	控 室	洗面所の修繕、扉ハンドル修繕
	大 ホール	下手通路扉の修繕
12月	セ ン ター 棟 2 階	機械室扉の修繕
	セ ン ター 棟	看板の修繕
	控 室	空調設備からの水漏れ修繕
	屋 上	ホール空調設備（2号機）ファンの修繕
1月	大 ホール	吊物機構の修繕
		グランドピアノ（C7）ダンパーペダル修繕
2月	屋 上	ホール空調設備プロペラの修繕
	セ ン ター 棟 事 務 所	非常放送設備の蓄電池交換
3月	大ホール・小ホール	客席電球交換
	セ ン ター 棟	地下ピット火災報知器修繕、通路誘導灯バッテリー交換、自動扉部品取替

(5) 研修の実施

区民センター管理者として随時必要な研修を実施し、スタッフの資質や能力の向上ならびに利用者へのサービス向上に努めた。

研修課題	内容	実施時期
接 遇 研 修	施設で働く職員としての心構えなど、CS コミュニケーション向上のためのノウハウの習得	11月
電 話 対 応 研 修	電話対応におけるマナー向上	12月
人 権 研 修 (オンライn)	人権の重要性や多様性についての知識の習得	8月・3月
ユニバーサルマナー研修	車椅子乗車体験、視覚障がい者体験、高齢者疑似体験	10月・11月・12月
情報セキュリティ研修 (オンライn)	情報セキュリティ対策に関する知識の習得	3月
新 規 採 用 者 研 修	施設・館内規則、区役所附設会館等予約システム研修	新規採用時
消 防 訓 練	地震、火災に備えた避難、通報訓練および負傷や急病等に対する応急措置、救命処置	12月・3月
そ の 他	管理職研修、中堅職員研修、ファシリテーション研修、防火管理者講習会、上級救命講習、普通救命講習	適宜

(6) 利用者・区民ニーズの把握および改善例

①区民センター利用者を対象に、利用者アンケート（満足度調査）を2回実施した。

総合的な満足度については、「満足」との回答が約96%、「不満」と回答したのは約4%であった。

○実施期間：令和5年10月1日~10月31日

回答数：101件

	満足	不満	未使用
施設の設備について	62.2%	14.4%	23.3%
スタッフの対応	97.9%	2.1%	
施設の清掃状況	89.5%	10.5%	
<b>総合的な満足度</b>	<b>96.4%</b>	<b>3.6%</b>	

○実施期間：令和6年2月1日~2月29日

回答数：101件

	満足	不満	未使用
施設の設備について	65.6%	8.3%	26.0%
スタッフの対応	100%	0%	
施設の清掃状況	87.4%	12.6%	
<b>総合的な満足度</b>	<b>95.6%</b>	<b>4.4%</b>	

②令和5年度利用者からのご意見・要望をもとに改善を実施した事例

ご意見・要望	改善内容
自習室を開催してほしい。	自習室として夏休み限定で、空いているアトリエ工作室を学生対象に貸出した。
図書館棟のプロジェクターが古いので新しくしてほしい。	図書館棟のプロジェクターが古いので、プロジェクターを新しく購入した。
インターネットで直近の予約ができるようにしてほしい。	会議室等の予約期間を変更した。 2週間以内をのぞく6ヶ月先まで → <b>3日以内をのぞく6ヶ月先まで</b> 調理実習室の予約期間を変更した。 2ヶ月以内をのぞく6ヶ月先まで → <b>3日以内をのぞく6ヶ月先まで</b>
(図書館棟に) 利用時間まで座って待てる場所をつくってほしい。	図書館棟の共用スペースにベンチを設置した。

## 7. 利用促進

### (1) サービス向上

#### ① 快適な利用環境の提供

##### ○ 清潔な利用環境の維持

清掃業者との委託業務契約を継続し、清潔な利用環境の維持に努めた。また、館内巡回を励行し、利用後の点検・清掃を行った。利用者アンケートでも「施設の清潔さ」について 88.5%の利用者が「満足」と回答した。

#### ② ホスピタリティーある利用者対応

##### ○ 区民からの問い合わせ対応

複合施設である区民センターには施設への問い合わせだけでなく、区役所、図書館についての問い合わせも多数ある。それらの問い合わせに対して「広報すみよし」や区ホームページ等で情報を収集し、速やかに案内できるよう努めた。

##### ○ 挨拶励行、制服着用

スタッフからの積極的な挨拶を励行し、スタッフであることが利用者から容易に見分けることができるように名札や制服を着用し、利用者がスタッフに声をかけやすい雰囲気づくりに努めた。

##### ○ 季節に応じた館内装飾

センター棟ロビーにて、五月人形、ハロウィン、クリスマス、正月飾り、ひな人形等の季節の飾り付けを行い、多くの区民に楽しんでいただいた。

#### ③ 利便性の向上

##### ○ インターネット予約マニュアルの作成

インターネット予約が増えたことにより、ホームページよりインターネット予約マニュアルがダウンロードできるよう随時追加し対応した。

##### ○ 施設紹介動画の作成

下見や問い合わせが増えたこともあり、「施設紹介」「最寄駅からの行き方」「インターネット予約の使い方」などの動画を作成した。

##### ○ コピーサービス

区民センター利用者や区役所利用者など、コピーの依頼が増えたためコピーサービスを提供した。

#### ④ センター利用者の活動支援

○ 区民センターで活動されている団体や教室の案内を市民活動 PR コーナーとして、教室の案内をセンター棟 1 階図書館棟 2 階の掲示板にて掲示した。また、センター棟ロビーに専用のラックを設け、チラシの掲示板にて掲示・配架を行った。

### (2) 利用促進

#### ① ホームページ、SNS の活用

ホームページで自主事業を掲載し広く区民に情報発信。また、SNS の特徴である即時性を活かし、区のイベント開催などに関する情報提供を行った。

※ 3 月末時点 X (Twitter) フォロワー数：1,147 人、Instagram：884 人、Facebook：640 人

#### ② 近隣への広報

ホームページや SNS をご覧になれない方にも区民センターの活動を知っていただくため、施設情報紙「すみよしタイムズ」を作成し、センター棟ロビーでの配架や近隣へのポスティングを行い、自主事業や区民センターの紹介を行った。

#### ③ 区広報紙の活用

区広報紙「広報すみよし」にて自主事業の開催告知を行い、利用促進につなげた。

## 8. 地域との連携や市民、NPO 法人等との連携・協働

### (1) 受託施設との連携

弊社が指定管理者として管理運営する各施設と連携し、広報活動や自主事業の企画、協力などを行った。

### (2) 地域・市民団体との連携

#### ①『交流スペース』（4月～3月）

区民の自由な情報交換、市民活動やボランティアの相談・告知ができる場として、住吉区ボランティア市民活動センターならびに同センター登録ボランティアグループ『きずな』と協働で交流スペースを運営した。また「住吉区ボランティア・市民活動センター運営委員会」に運営委員として出席し、交流スペースの活性化に務めた。

#### ②『ドレミコンサート／ドレミコンサート\_ロビーコンサート』（4月15日、11月14日、3月5日）

住吉区を中心に活動するママさん吹奏楽団マムズウインドオーケストラ クローバーと連携し、0歳から参加いただける無料のコンサートを開催した。

#### ③『こども de すみ博 2023』『すみ博 2023』（5月5日、10月21日、22日）

すみよし博覧会実行委員会と連携し、ジャンボすみよしかるたの運営サポートし、すみよしかるたの普及啓発に努めた。

#### ④『すみよし区民まつり』（10月28日）

すみよし区民まつり実行委員会と連携し、区民まつりの開催告知等をギャラリーで行い、コミュニティの輪を広げる機会を提供した。また、住吉消防署「住吉区防火・防災図画展」には、センター棟西側のガラス面を提供した。

#### ⑤『職場体験』（11月9日～10日）

三菱中学校と連携し、職場体験を3名受け入れた。

#### ⑥『すみよし区文化フェスティバル』（2月17日）

「つながれ！ひろがれ！地域の輪」をテーマに、地域の皆さんでつくりあげる文化イベントとして、すみよし区文化フェスティバルを開催した。また、すみよし文化フェスティバル実行委員会に実行委員として出席し、ステージ運営の一員として担った。

### (3) その他の取組み

①大規模イベントが開催される場合は、近隣商業施設に迷惑が及ばないよう、主催者側にて公共交通機関での来場を呼びかけるとともに、近隣商業施設へ事前に開催告知を依頼した。

#### ②『花苗の提供』（6月、12月）

花さかすみちゃんボランティアから花苗を提供いただき、センター棟の前のプランターの植え替えを行った。

#### ③『笹の提供』（7月）

長居保育園から笹を提供いただき、センター棟事務室前の季節の飾り付けを行った。

#### ④『心肺蘇生用訓練人形・AED トレーナーの貸出』（8月17日～18日、11月10日）

墨江丘中学校から心肺蘇生用訓練人形・AED トレーナーの貸出をいただき、「親子で救命入門コースをまなぼう」「スタッフを対象とした普通救命講習」「職場体験」を実施した。

## 9. 個人情報保護・情報公開・人権問題の取り扱い

### (1) 個人情報保護

施設使用申込書等の個人情報記載の書類に関しては、施錠可能なキャビネットに収納し適正に管理・保管を行った。また、全スタッフを対象にした個人情報保護に関する研修を実施した。

### (2) 情報公開・人権問題の取り扱い

スタッフに対する社内研修を実施し、情報公開・情報セキュリティ、人権・ハラスメントの取り扱いについて、理解を深めた。

