

1 施設概要

施設名	大阪市立鶴見区民センター
所在地	大阪市鶴見区横堤5丁目3番15号
施設規模	鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造)・地上3階建(1階部分は事務所及び図書館) 延床面積 5348.0 m ² (専有部分 4466.1 m ² 、図書館共有部分 532.6 m ² 図書館・駐輪場共有部分 349.3 m ²)
主な施設	1階 アトリエ兼工作室・調理実習室・市民情報コーナ・保育室・スタジオ 展示スペース 2階 大ホール(876 m ²)・小ホール(289 m ²)・控室1・控室2・控室3・控室4 3階 集会室1・集会室2・集会室3・集会室4・和室・交流スペース

2 指定管理者

団体名	大阪ガスビジネスクリエイト株式会社
事務所の所在地	大阪市西区京町堀1丁目4番16号 センチュリービル3階
代表者	代表取締役社長 乾 俊之
指定管理期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日(5年間)
報告対象期間	平成28年4月1日～平成29年3月31日(平成28年度)
管理運営体制	統括責任者1名 運営ディレクター2名 運営スタッフ8名 合計11名 共用時間内は3名以上の体制を維持

3 業務の報告

(1)指定管理業務の実施状況

指定管理者:大阪ガスビジネスクリエイト(株)は、大阪市コミュニティ振興施設条例により、「コミュニティ活動の振興なら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、連帯感あふれるまちづくりの推進に寄与する」館としての役割を目的とし管理業務を行いました。

(2)貸館業務

①利用率・利用人数について

協定書に基づき公平性をもって貸館業務を行い、安定的かつ使いやすい区民センターを目指しました。指定管理受託も5年目となり、より使いやすく、活気のある区民センターを目指して利用者、各種団体、地域との連携等も活発化させております。

平成28年度の事業計画書において目標利用率を73%(控室除)に設定しましたが、70.8%と、未達に

終わりました。

平成 29年度は空室を利用した自主事業の展開、利用率の低い設備のPR強化、他施設・他団体、地域団体との連携、設備に応じた利用者招致の強化、などを実践し利用率73%を実現したいと考えます。

平成 28 年度諸室利用率(控室除)

※下期は味噌作り教室などの関係から利用率が上がる傾向が有ります。

諸室	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
大ホール	65.6%	69.9%	77.5%	79.6%	73.1%	85.1%	91.4%	91.7%	76.2%	85.2%	90.7%	92.9%	81.5%
小ホール	54.4%	55.9%	62.9%	55.9%	55.9%	56.3%	56.3%	61.9%	63.1%	58.0%	76.4%	63.9%	57.9%
集会室1	74.4%	78.5%	82.2%	82.6%	85.0%	86.2%	86.2%	86.7%	77.4%	87.7%	88.1%	90.8%	84.5%
集会室2	76.7%	76.3%	84.4%	82.8%	80.7%	82.8%	92.0%	82.2%	71.4%	92.6%	90.5%	88.5%	84.8%
集会室3	67.8%	73.1%	85.6%	77.4%	82.8%	78.2%	85.6%	82.2%	82.1%	79.0%	83.3%	80.5%	79.3%
集会室4	70.0%	71.0%	73.3%	75.3%	69.9%	72.4%	77.8%	78.9%	79.8%	76.5%	82.1%	89.7%	76.7%
和室	30.0%	29.0%	38.9%	35.5%	23.7%	41.4%	50.0%	47.8%	47.6%	42.0%	44.0%	50.6%	40.1%
スタジオ	50.0%	57.0%	66.7%	67.7%	58.1%	69.0%	50.0%	57.8%	51.2%	66.7%	63.0%	72.4%	61.5%
調理実習室	30.0%	24.7%	42.2%	37.6%	49.5%	38.4%	56.7%	81.1%	73.8%	77.2%	77.4%	58.8%	52.8%
アトリエ兼工作室	96.7%	94.6%	85.6%	87.1%	82.8%	81.6%	83.3%	86.7%	85.7%	90.1%	85.7%	86.2%	88.1%
利用率	61.6%	63.0%	69.9%	68.1%	66.3%	69.2%	72.8%	75.7%	73.6%	75.5%	78.1%	77.5%	70.8%

平成 28 年度諸室利用人数(控室除)

諸室	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
大ホール	7,363	10,600	9,468	10,670	5,892	8,431	10,440	14,752	9,344	14,200	7,043	11,315	119,518
小ホール	4,421	6,035	5,836	5,280	4,201	5,669	5,972	6,520	4,960	6,520	7,420	6,250	69,084
集会室1	894	848	916	871	875	971	936	982	1,016	914	803	1,049	11,075
集会室2	836	991	910	972	901	927	1,047	1,042	1,069	1,054	1,016	1,192	11,957
集会室3	746	870	1,010	1,014	1,000	914	1,105	1,089	1,008	846	923	1,004	11,529
集会室4	810	927	988	1,002	977	777	934	1,034	959	886	958	1,064	11,316
和室	416	442	587	501	449	594	794	663	571	467	611	728	6,823
スタジオ	183	228	232	229	213	214	187	194	172	202	199	241	2,494
調理実習室	580	544	814	724	769	807	1,281	2,026	1,790	1,510	1,296	1,309	13,450
アトリエ兼工作室	1,478	1,522	1,273	1,342	1,503	1,161	1,181	1,249	1,213	1,226	1,182	1,204	15,534
利用人数	17,727	23,007	22,034	22,605	16,780	20,465	23,877	29,551	22,102	27,825	21,451	25,356	272,780

②施設利用申込の手続き・利用方法等諸手続きの説明

平成24年度策定した利用者の皆さまへの利用案内を適宜改定し、お客さまのニーズや策定されたルールなどをより分かりやすくご説明いたしました。

③予約・申込受付業務

これまで同様、施設の予約・申込にあたっては大阪市が提供する「スケジュール予約検索システム」を使用し、適正且つ公平に予約・申込を受付けました。

また、館内に抽選用電波時計を購入し、どなたでも抽選時間が分かるよう工夫をいたしました。

④使用許可の認定業務

施設の使用許可・使用期間・減免の認定は、「大阪市立鶴見区民センター使用許可及び使用期間等にかかる取扱要綱」及び「区役所附設会館使用料減免措置取扱要領」並びに「鶴見区役所附設会館使用料減免規程」に基づき適正に行いました。

また使用許可に関わり、疑義が生じた案件(選挙時の開館延長)は区役所と協議を行い適切に対応いたしました。

⑤機器・設備等の管理、貸出、点検立会い、補修指示等

機器・設備等の機能を良好に維持する為、小規模修繕も含め、適切に処置をいたしました。

また鶴見区民センターは鶴見図書館、有料自転車駐り場との複合施設であるため、他施設管理者と十分に連携の上業務を遂行いたしました。

●28年度修繕箇所

- ・熱源機械室 給気・排気ファンVベルト取替
- ・吸収式冷温水器冷却水水抜き配管漏れ修理
- ・受水槽室 給気・排気ファンベルト取替
- ・調理室ガスコンロ修理
- ・女子トイレフラッシュバルブ修繕
- ・電子レンジ調査及び故障
- ・高所作業車修理
- ・電話機断線修理
- ・消防水槽漏水復旧
- ・サッシ修理(防音扉)
- ・消防用設備不良改修
- ・U字溝グレーチング支え補修
- ・自動ドア修繕
- ・ジョッキポンプ呼水槽ホールタップ修繕

今後も小規模修繕については施設管理者で行い、大規模修繕に関しては区役所と協議を行いながら進めていきたいと考えております。

⑥その他円滑な貸館運営に必要な業務

その他、利用者のサービス向上、円滑かつ効率的な貸館運営にあたって、仕様書に定めのない事項について、区役所と協議の上対応しながら運営を行いました。

(3) 徴収事務委託契約に基づく使用料徴収及び収納事務

大阪市からの委託を受けて、大阪市コミュニティ振興施設条例施行規則第4条に規定する使用料の徴収及び収納に関する事務を代行いたしました。

- ①センターの使用料を徴収した時は、大阪市の指定する納付書により大阪市指定金融機関、指定代理金融機関または収納代理金融機関に遅滞なく払い込みました。
- ②毎月の利用実績・収入(調定)状況月報を翌月5日までに区役所に提出いたしました。

平成28年度収入金(控室含)

ホール	会議室	特別室	合計
10,001,260	4,362,060	4,856,940	19,220,260

平成27年度 17,799,730円につき対前年 107.9%

(増収要因)

- ・年度前半はH27年度同時期に区役所耐震工事の騒音に伴う区役所関連の利用があったが、今年度は一般利用枠が増えたためと考えられる。
- ・大ホールの平日利用の増加によるもの

(4) 施設総合管理業務

①施設および設備の点検・保守管理

下記のような保安全管理を行い、施設及び設備の維持管理を行いました。

業務内容	実施回数	主幹部署	実施報告
室内空気環境測定	2ヶ月に1回	図書館手配	6/3・9/27・11/18・1/24・3/22
排水槽の清掃	年1回	駐輪場手配	2/3
舞台設備(舞台吊物装置等)点検	年1回	区民センター手配	2/6・2/7
電気及び機械設備保安点検業務	年1回	都市整備局手配	1/23
電気工作物保安全管理業務	月1回	都市整備局手配	4/18・5/19・6/16・7/14 8/10・9/14・10/12・ 11/16・12/22・1/23・ 2/16・3/16
熱源機器・空調設備保安点検業務	月1回	区民センター手配	4/29・5/13・6/10・7/26・ 8/10・9/26・10/28・ 11/21・12/21・1/24・ 2/10・3/6・3/13・3/24

吸収式冷温水機 排ガス計量	年1回	区民センター手配	2/23
消防設備点検業務	年2回	区民センター手配	9/26・3/6
受水槽水質検査・高架水槽清掃業務	年1回	図書館手配	3/17
昇降機点検業務	月1回	区民センター手配	4/12・5/13・6/14・7/12・ 8/9・9/13・10/9・11/8・ 12/13・1/10・2/9・2/19・ 3/14
自動扉点検業務	年4回	図書館手配	6/28・9/29・12/22・3/6
ピアノ保守点検	年1回	区民センター手配	2/13
可動席点検業務	年1回	区民センター手配	10/3
中央監視盤点検業務	年2回	図書館手配	7/19～21・2/8
音響・映像設備点検業務	年1回	区民センター手配	11/1・11/2
照明設備・調光装置点検業務	年1回	区民センター手配	10/24
簡易専用水道定期検査業務	年1回	図書館手配	8/10
パッケージエアコン設備保守点検	年1回	区民センター手配	6/10・8/10・12/21
害虫駆除業務	6ヶ月以内に1回 (年2回)	区民センター手配	6/23 10/28
スライディングウォール保守点検	年1回	区民センター手配	10/17
清掃業務・植栽剪定	毎日清掃・ 植栽剪定年1回	区民センター手配	清掃毎日 定期清掃月2回 植栽剪定 5/20・10/24 2/19
ホール照明設備点検(管球交換)	年1回	区民センター手配	3/27

区民センター手配の各点検・作業について再委託いたしました。(再委託申請提出・許可済)

②警備保安業務

施設内の盗難等の犯罪及び火災等の発生を警戒・防止し、財産の保全を図るとともに利用者の安全を守るために、館内巡回等で警備保安業務を適切に行いました。

巡回業務では駐車・駐輪場内での不法駐車の見回り、館内での悪戯、差別的落書きなどのチェックや館内で騒ぐ子どもたちへの指導などを行い、快適で誰もが過ごしやすい空間づくりを心掛けました。

度を越えるイタズラについては区役所、鶴見警察に速やかに報告し、情報共有をいたしました。

③清掃業務

施設の環境を維持し快適な環境を保つため、日常清掃業務及び定期清掃業務を行いました。

- ・日常清掃業務 1日1回以上(清掃内容は仕様書通り)
- ・定期清掃業務 毎月2回以上(清掃内容は仕様書通り)

また、清掃時に気付いた故障箇所・不具合なども情報共有し、修繕や対応等も速やかに行うことができました。

④駐車・駐輪スペースの管理業務

安全で快適に使用できるよう1日5回の巡回を行い、駐車・駐輪スペースを適切に管理しました。
また、不法駐車排除の為巡回の度に車番を控え、当館及び図書館利用者でない場合は注意書き・口頭注意にて近くの駐車場をご利用いただくようお願いしました。
不法駐輪の自転車においても警察と連携し、盗難車の確認、一定期間後の撤去など適正に対処いたしました。

⑤植栽等環境整備業務

館敷地内の植物について剪定・除草を行いました。
範囲 区民センター敷地内外周、駐車場、屋上庭園等
周辺住宅に迷惑の掛からないよう樹木の剪定には特に注意し、安全に作業を行いました。

⑥防火管理業務

鶴見区民センターの消防計画を立案するだけでなく、複合施設として防火管理協議会を設置し、防火訓練を実施しました。防火訓練については、ご利用者の命を預かる業務である事を念頭に真剣に行いました。

(5) 利用促進に関する考え方と具体的な取り組み

① 利用促進に関する取り組み

1. 見えにくいところ(机の下やトイレの洗面台の下等)の清掃を徹底し、清潔できれいな利用環境を維持しました。
2. エントランスやロビーにプランターで植物の植え付けを行いました。
エントランスについては鶴見区女性会と連携し植物の植え付けを行っていただきました。
3. 観賞魚の餌やりタイムは多くのお客さまに知っていただき、魚は子どもたちの人気者となっています。
4. エントランス、館内を季節に応じた飾り付けで来館者に楽しんでいただきました。
季節の飾り付けをご覧くださいと、一緒に参加していただく事で楽しさを演出し区民センターのファンになっていただけるように工夫しました。
(自主事業部分にて内容は紹介)
5. お客さまの声を大切に扱い、声に対して「改善」「回答」「検討」をおこないました。
 - ・お客さまの声BOX
館内に通年BOXを設置しお客さまの声を拾っています。
 - ・お客さまの声対応状況
ホームページ上にてどんな「お客さまの声」があったか公表、またそれらお声に対しての対応状況・返答を館内・ホームページで掲示しました。
これら「お客さまの声」に対して誠実に対応し、対応を掲示している事について

お客さまからも信頼の声をいただいています。

平成28年度 12件 モニタリング時報告済

市民局依頼の利用者アンケートについても 121 件回収し市民局に報告いたしました。

② 利便性の向上

1. 事務所近隣にサービスコーナーを整備し、コピー機(有料)を設置し、楽譜や資料のコピーなどにご利用いただきました。(自主事業)
コピー機の操作方法が分からない方には、スタッフが代わりに操作を代行しました。
2. 利用者からの希望が多い、プロジェクター・ラジカセ・簡易音響セット・レーザーポインター・譜面台などの備品を指定管理者費用で用意し、有料で貸し出しました。(自主事業)
3. 施設の予約情報を、ホームページだけでなく施設の掲示板にも掲載し、システムの調子が悪くインターネットに接続できない場合やインターネットを利用できない利用者にもセンターで空き状況が確認できるようにしています。
4. ホールや会議室等を利用される場合に、特に高齢者や障がい者に対して、事前に依頼された設営方法に基づいて、机やいすの並べ替えの補助を行いました。
5. 交流スペースを開放し、区民がそれぞれの活動について企画をまとめたり、協議したりできるスペースとして活用していただきました。
交流スペースの存在もかなりの方が認知されてきており、毎日、受験勉強・資料作りなどの利用があります。
6. 利用の無い日にアトリエを自習室として開放し、受験生や夏・冬・春休みの課題をする子どもたちや資格取得の為に勉強をする方々に喜んでいただきました。(自主事業)
7. 減免団体の要望に応じて減免団体用のロッカーを設置し、会議資料・備品などを
お預かりしました。結果、「会議用の名札や資料、備品の置き場所ができた」と減免団体様に喜んでいただけました。

③ 情報発信による利用者支援

1. 当館を利用してコミュニティ形成や健康・生きがい作りなどの事業を実施している団体支援策として、チラシ・ポスターなどを一番目立つ所へ掲出し館利用者の拡大とコミュニティ事業の支援を行いました。
2. 鶴見区内のシンボルである鶴見緑地で開催されるイベントや咲くやこの花館、鶴見区主催のイベントなどのPRも積極的に行い、鶴見区のブランドイメージをアップさせるべく積極的に取り組みました。
3. その他のチラシについても大阪市立の公共施設発行のチラシ・ポスターを差別化して掲出し、大阪市全体が盛り上がるよう配慮いたしました。
4. 当館を利用して行われる大イベントについても利用者の了解を得たうえで、ツイッターに写真、内容などを紹介し、来館者増を狙いました。

(6) 自主事業実施にあたって

下記の基本的な考え方にに基づき自主事業を実施し、施設の効用の更なる発揮、地域コミュニティの振興に努めました。

- ① 地域コミュニティの主体である区民のニーズを反映させた事業。
- ② 過去3年間に実施した事業で、利用者ニーズが高く、利用者から喜ばれている事業。
- ③ さまざまな年代、ライフスタイルをもつ区民の交流を促す事業。
- ④ 地域の特性を考慮した事業。
- ⑤ 地域の課題を考慮した事業。
- ⑥ 比較的利用の少ない施設や時間帯に実施できる事業。
- ⑦ 地域団体との連携ができ、地域が盛り上がる事業。
- ⑧ 当社が指定管理者として運営する「旭区民センター」、「住吉区民センター」と連携が見込める事業。

<幅広い層に楽しんで頂ける自主イベント実績>

◆正面玄関装飾

- ・4月25日～5月5日 みんなでつくろう！おおきなこいのぼり 約220名参加
鯉の形をした短冊に願い事やメッセージを書き添えていただきそれをウロコに見立てダンボールで出来た鯉に貼りつけて頂いた。

- ・6月1日～7月8日 七夕 短冊にお願いごとをかこう 約576名参加
短冊にお願い事を書き添えていただき笹につるしていただいた。
その他、館内に吹き流しなどで装飾を行った。

- ・12月1日～12月24日 サンタさんにメッセージをかこう！ 約888名参加
サンタさんに向けて、欲しいプレゼントやメッセージを書き添えていただきました。メッセージカードはクリスマスツリーに見立て、大窓に貼って楽しんでいただきました。

- ・3月4日～3月29日 桜の花を咲かせよう！ 約260名参加
桜の花びらにお願い事を書いて飾り付けをしました

◆特別開催

開催日・実施回数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	参加者数	内容
8月6日	新規	親子手打ち うどん教室	食育 学習	調理実習室	定員 16名 参加 16名	杵屋さんをお迎えし、プロの技を伝授するうどん教室。 こども夏祭りの一環として実施し、好評をいただき、今後も開催予定。
8月6日	継続	こども夏まつり 2016	コミュニティ育 成 学習 館 PR	全館	総来場者 1,786名	鶴見区在住のお子様を対象に、一日中センターで楽しめるようなお祭りを実施し、地域コミュニティの活性化を図った。 内容的には自主事業の参加者や地域の子ども会の発表の場、工作等の体験の場、お祭りとしてのお楽しみの場として多くのお子様にご参加いただいた。 今年度からの新企画としてお子様の防災意識の向上を目的に、“防災グッズをつくろう”を実施した。
2月19日	新規	Let's ズンバ	健康 生きがい	大ホール	定員 160名 参加 57名	鶴見区の特徴である現役世代の多さに着目し、健康プログラムをテスト的实施した。多数の参加者があり、新年度からは新しい継続教室として実施予定。
3月25日	継続	鶴見区民 センターまつり	コミュニティ育 成 生きがい 館 PR	全館	総来場者 2,959名	当館を利用されているお客さま 当館の自主事業ご参加の皆さまの日ごろの成果をステージ・展示などで披露していただく場を提供。 利用者ではないお客さまには 当館を利用した事業および自主事業紹介の場として活用した。 今年度は入館者増を企図し、ワークショップの充実化、地域の高校との連携企画の実施等を図り、昨年度2倍を達成した。

◆年間を通じて開催

開催日・実施回数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	参加者数	内容
10回	継続	編み物教室 前期 木曜日コース 午前	学習 生きがい	アトリエ兼工作 室	定員 150 名 参加 129 名	生涯学習や高齢者の方の生きがいとして編み物の教室を開催した。講師の人気も高く、区民から熱望される教室である。 区民センターまつりでは参加者の作品展示を行いモチベーションアップにつなげた。
10回	継続	編み物教室 後期 木曜日コース 午前	学習 生きがい	アトリエ兼工作 室	定員 150 名 参加 123 名	
10回	継続	編み物教室 前期 木曜日コース 午後	学習 生きがい	アトリエ兼工作 室	定員 150 名 参加 96 名	
10回	継続	編み物教室 後期 木曜日コース 午後	学習 生きがい	アトリエ兼工作 室	定員 150 名 参加 93 名	
10回	継続	編み物教室 前期 月曜日コース	学習 生きがい	アトリエ兼工作 室	定員 150 名 参加 117 名	
10回	継続	編み物教室 後期 月曜日コース	学習 生きがい	アトリエ兼工作 室	定員 135 名 参加 64 名	
9回	継続	書道教室 前期 土曜日コース	学習 生きがい	アトリエ兼工作 室	定員 170 名 参加 118 名	生涯学習や高齢者の方の生きがいとして書道教室を開催した。講師の人気が高く、一教室だけに収まらず月曜日コースも開催した。区民センターまつりでは参加者の作品展示を行いモチベーションアップにつなげた。
10回	継続	書道教室 後期 土曜日コース	学習 生きがい	アトリエ兼工作 室	定員 170 名 参加 109 名	
10回	継続	書道教室 前期 月曜日コース	学習 生きがい	アトリエ兼工作 室	定員 170 名 参加 116 名	
9回	継続	書道教室 後期 月曜日コース	学習 生きがい	アトリエ兼工作 室	定員 170 名 参加 136 名	

6回	継続	パン作り教室 前期	食育 学習	調理実習室	定員 120 名 参加 104 名	食育と生涯学習を兼ねてガスオープンで作る食パン教室を開催した。
6回	継続	パン作り教室 後期	食育 学習	調理実習室	定員 120 名 参加 90 名	
18回	継続	太極拳教室 前期	健康 生きがい	大ホール	定員 900 名 参加 568 名	区民の健康づくり、生きがいづくりとして太極拳教室を開催した。
15回	継続	太極拳教室 後期	健康 生きがい	大ホール	定員 750 名 参加 477 名	ゆっくりとした太極拳は高齢者でも参加しやすく大変人気がある。
16回	継続	リフレッシュヨーガ 教室 前期	健康 生きがい	大ホール	定員 800 名 参加 754 名	区民の健康づくり、生きがいづくりとしてヨーガ教室を開催した。 流行も手伝い、ヤングミセスの参加も多く、大変人気がある。
16回	継続	リフレッシュヨーガ 教室 後期	健康 生きがい	大ホール	定員 800 名 参加 739 名	
11回	継続	民謡教室 前期	健康 生きがい	小ホール	定員 550 名 参加 537 名	日本の伝統文化継承及び区民の健康づくり、生きがいづくりとして民謡教室を開催した。 腹式呼吸の練習になる為、高齢者の参加者に大変人気がある。
12回	継続	民謡教室 後期	健康 生きがい	小ホール	定員 600 名 参加 552 名	
16回	継続	ダンス教室 LOCK 前期 初心者 (小・中学生)	コミュニティ 育成 学習	大ホール 小ホール	定員 320 名 参加 142 名	高校生の講師が教えるダンス教室。講師は年下の子どもたちにダンスを教える事により成長し、生徒は先生からダンス以外にも挨拶や社会のルールなどを学び、集団行動から成長を促すきっかけ作りを行った。また夏のこども祭り、クリスマス発表会、区民センターまつりなどで発表の場を設け達成感を味わっていただいた。
19回	継続	ダンス教室 LOCK 前期 未経験者 (小・中学生)	コミュニティ 育成 学習	大ホール 小ホール	定員 380 名 参加 174 名	
16回	継続	ダンス教室 LOCK 後期 初心者 (小・中学生)	コミュニティ 育成 学習	大ホール 小ホール	定員 320 名 参加 197 名	
19回	継続	ダンス教室 LOCK 後期 未経験者 (小・中学生)	コミュニティ 育成 学習	大ホール 小ホール	定員 380 名 参加 197 名	

18回	継続	リズム体操 前期	健康 コミュニティ 育成	大ホール	定員 720 名 参加 320 名	ヤング世代のコミュニティ育成と健康を目的として開催した。若い人向けにヨガにダンスの要素を組み込んだ運動で、ヤングママ達に大変人気の教室である。
16回	継続	リズム体操 後期	健康 コミュニティ 育成	大ホール	定員 640 名 参加 282 名	
16回	継続	ストレッチヨガ &リンパマッサージ教室 前期	健康 コミュニティ 育成	大ホール	定員 800 名 参加 511 名	昼間に接点機会の無い働く女性をターゲットに夜開催のヨガ教室を開催。仕事終わりに参加される方も多く、多くのお客さまに楽しんでいただいた。
15回	継続	ストレッチヨガ &リンパマッサージ教室 後期	健康 コミュニティ 育成	大ホール	定員 750 名 参加 551 名	
16回	継続	初心者ダンス 教室 前期 CHIAKI クラス	健康 コミュニティ 育成	大ホール	定員 320 名 参加 437 名	年齢関係なく誰でもダンスの練習が出来るという教室を開催。講師はダンスだけでなく、演技にも精通し、地域の子供たちにダンスを通じて、幅広い表現方法を指導した。
17回	継続	初心者ダンス 教室 後期 CHIAKI クラス	健康 コミュニティ 育成	大ホール	定員 340 名 参加 555 名	
9回	継続	みんなで元気に 昭和歌謡を 歌いましょう！	健康 生きがい	小ホール	定員 1,800 名 参加 380 名	腹式呼吸によるお年寄りの健康維持と生きがい作りを目的に開催。普段大声を出さないお年寄りが大好きな昭和歌謡を歌う事により「スッキリとした」というお声をいただくことができた。
12回	継続	はじめての ウクレレ教室	学習 コミュニティ 育成	アトリエ兼 工作室	定員 180 名 参加 157 名	大人の習いごととして、近年人気のあるウクレレ教室を開催。キャンセル待ちが出来るほど人気があり、講師の教え方も上手と評判になっている。
7回	継続	中級者からの ウクレレ教室	学習 コミュニティ 育成	アトリエ兼 工作室	定員 540 名 参加 427 名	
6回	継続	初級者の ウクレレ教室	学習 コミュニティ 育成	アトリエ兼 工作室	定員 180 名 参加 156 名	

4回	新規	こどもウクレレ教室	学習 コミュニティ 育成	大ホール	定員 60 名 参加者 47 名	大人で人気のウクレレ教室のお子様版を開催。お子様が初めて弦楽器に触れるきっかけづくり、大人のウクレレ教室の参加者がボランティアで講師となり、活躍の場を広げ、かつ世代間交流を目指した。クリスマスミニ発表会、区民センターまつりでは大人の教室との合同演奏によるコラボレーションを実現。
35回	継続	自彊術教室	健康 生きがい	和室	定員 525 名 参加 261 名	畳の上で無理なく健康維持が出来る自彊術教室を開催。参加者も増え盛り上がりを見せている。
9回	新規	わくわく将棋教室	学習	和室	定員 135 名 参加 57 名	鶴見区老人福祉センターと連携し、同センターの利用者に講師になっていただき、子どもたちに将棋を教えていただいた。
36回	継続	だんじり練習	伝統文化保護 コミュニティ育成	大ホール 小ホール	16回鶴見町 17回横堤町 2回中茶屋町 1回浜町	鶴見区各町のだんじり練習の場としてホールを開放した。 鶴見区の伝統文化保存に貢献できたと考える。
343回	継続	自習室	学習	アトリエ兼 工作室	自由開放につき人数計測せず	利用日まで 1 週間を切った、アトリエ兼工作室について、自習室として開放。受験勉強・資格試験・コミュニティの資料作成の場として活用していただいている。 最近ではリピーターも多く、自習室の間合せも多い。

◆季節により開催

開催日・実施回数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	参加者数	内容
12月22日	継続	クリスマス ミニ発表会	コミュニティ 育成 生きがい	大ホール	300名	当館利用者及び自主事業参加者のステージ披露の場として開催した。日ごろの練習成果を発表できる機会として喜んでいただいた。
12月～3月	継続	味噌づくり教室	食育 コミュニティ 育成	調理実習室	不明	大人気の味噌づくり教室。 鶴見区女性会との共催という形で開催した。

◆展示

開催日・実施回数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	内容
2月1日 ～2月26日	継続	咲くやこの花館 フォトコンテスト 入賞作品展	他館連携 学習	事務所前	他館連携として咲くやこの花館にて行われたフォトコンテストの入賞作品を展示した。

●自主事業参加者アンケート実施結果

サンプル数 362 件で講師に対する満足度 85.7%、自主事業全体に対する満足度 84.3%
連続受講希望率は 87.4%と区民の皆さまに喜ばれている事が判明しました。

定期開催満足度調査

自主事業名	書道教室	リフレッシュ ヨーガ	リズム 体操	太極拳 教室	パン 教室	編み物 教室
講師の満足度	83.6%	73.5%	95.5%	96.8%	85.5%	90.4%
全体の満足度	70.4%	75.4%	92.5%	92.4%	81.9%	95.2%

●自主事業収支

平成 28 年度自主事業収入	平成28 年度自主事業支出
7, 375, 874円	5, 669, 469円
収支(収入-支出)	1, 706, 405円

(消費税込)

(7) その他の取り組み

①広報の充実

○鶴見区の広報誌「広報つるみ」での、施設紹介を行い、地域への周知を強化しました。
また、ツイッター・ホームページでのイベント情報発信、設備の更新など積極的に発信を行い、
ツイッターではフォロワーが650名を超え(昨年同時期に比べ約+150名)、公共施設としては
多くの方々に支持されています。

○こども夏まつりや区民センターまつりなどのイベントについては、鶴見区内の各小学校、
幼稚園などにチラシを全校生徒・全園児分お送りし、区民センター発信の情報をお届けしました。

②各種マニュアルの整備

○運営マニュアル

平成24年度に鶴見区民センターでの業務を洗い出し、運営マニュアルを策定いたしました。
平成28年度については中身を精査し完成度を高めました。拾得物取扱マニュアルについては

住吉・旭区民センターで水平展開しています。

○災害・防災マニュアル

想定される緊急事態(火災、停電、台風、地震、怪我、病気等)に対応したマニュアルを整備しました。今後は区役所等、他行政施設との連携を踏まえたマニュアルにブラッシュアップしていきたいと考えております。

○救急マニュアル

事故や急病人等の発生の際、迅速に対応できるよう運営マニュアルには、救急対応を記載しております。館内には担架、車椅子等の救助備品、包帯・消毒液、AED(自動対外式除細動器)及び熱中症患者向け経口補水液等の応急用品を常備しています。

また、職員・スタッフはAEDの使い方講習(普通救命講習)に参加済みです。機器についても常に利用できるよう点検を毎日実施しています。

③避難訓練の実施

自衛消防訓練を定期的実施し、避難誘導・通報連絡・初期消火等、以下の訓練項目を通じて職員に防災教育を実施しました。(下記の研修実施記載)

④ 他施設・地域との連携強化

大阪ガスビジネスクリエイト(株)が受託する他施設との連携はもとより、鶴見区役所主催のイベント、行事ともサポート、連携を図りました。(女性会主催イベントなど)

大阪ガスビジネスクリエイト(株)が受託している住吉区民センター・旭区民センターの館長が集まり、運営の問題点などを話し合い、情報共有する為の館長会議を開催し、運営の効率化を図っています。

⑤ 職員に対する研修計画

当社の施設運営経験とノウハウを活かした質の高い多様な研修プログラムと、外部の専門機関による研修を組み合わせ、全スタッフに対し必要な研修を実施し、スタッフの資質・能力とサービスの向上につなげました。

研修タイトル	内容	参加人数	実施日
個人情報担当者会議	個人情報取り扱いについての講習会	1名	5月16日
「人権標語」・「コンプライアンス標語」の募集	大阪ガスビジネスクリエイト(株)主催による、グループ討議を行った上で、標語の応募	10名	7月1日

自家用電気工作物 保安業務講習会	電気工作物主任技術者代行者用 講習会	1名	8月23日
コンプライアンスアンケート	人権含む法令順守に対する実態調査	10名	10月17日～ 10月27日
情報セキュリティ教育	WEBによる講習とテスト	10名	10月1日～ 10月31日
個人情報保護に関する従業者教育	個人情報保護に関する基礎知識のおさらい。館長によるレクチャー及びテストを実施した	10名	12月1日～ 12月25日
レジリエンス、トレーニング研修	精神的回復力、復元力、忍耐力をトレーニングにより習得する	2名	1月17日、 1月26日
避難訓練	火災発生を想定した避難訓練	10名	1月23日
コンプライアンス「人権」研修	大阪ガスビジネスクリエイト(株)主催によるグループ討論、DVD視聴による研修	10名	2月10日～ 2月27日
キャンセル料説明会	新年度実施のキャンセル制度の概要説明、及びシステムの操作説明会	6名	2月27日 2月28日
避難訓練	火災発生を想定した避難訓練	10名	3月7日
キャンセル待ち説明会	新年度実施のキャンセル待ち制度の概要説明	1名	3月24日

(8) 個人情報保護や情報公開、人権問題の取り扱い

個人情報保護についての考え方

個人情報の収集・利用・提供及び預託等の個人情報の取り扱いや、セキュリティ・漏洩防止等の安全対策、個人情報保護の実現のための法令・規範の遵守・コンプライアンスプログラム、利用者及び従業員の権利の尊重などについて記載した大阪ガスビジネスクリエイト(株)

「個人情報の取り扱い要領」や「個人情報安全管理マニュアル」を用い、全社員に対して教育、研修を実施し、個人情報が適切に扱われるよう指導しました。

当社は、「個人情報保護方針(プライバシーポリシー)」を整備済みであり、当社のホームページ及び事務所前扉、事務所内壁面に掲出し館利用者に周知を図りました。

また、全社員を対処にしたコンプライアンス研修において人権教育やハラスメントについても学ばせました。

(9) 収支報告

収入(消費税込)

項目	平成 28 年度収入金額
業務代行料	62, 657, 159円
その他収入(選挙対応)	85, 960円
合計	62, 743, 119円

支出(消費税込)

項目	平成28 年度支出金額	
業務代行料	人件費	24, 719, 880円
	事務費	3, 053, 602円
	施設管理費	16, 130, 477円
	光熱水費	18, 513, 616円
	その他	346, 831円
合計	62, 764, 406円	
収支(収入-支出)	-21, 287円	

管理収支に関して、昨年度の収支がマイナス(H27収支: -5, 481千円)であった為、28年度については改善を図るべく経費の縮減に努め、上記の通り約20千円のマイナスでした。

また、自主事業の項目で記載の通り自主事業収支に関しては、自主事業回数及び参加者増による収入増に努めた結果、約1, 706千円のプラスとなりました。

特に管理収支(-20千円)に関しては改善の要因として、昨年度と比較し、光熱水費の縮減、人件費の圧縮と認識しております。

以上