

## 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 <sup>2</sup> (専有部分 4466.1 m <sup>2</sup> 、図書館共有部分 532.6 m <sup>2</sup> 図書館・駐輪場共有部分 349.3 m <sup>2</sup> )
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 <sup>2</sup> )・小ホール(289 m <sup>2</sup> )・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 岩井 政道 (平成 31 年 4 月 1 日より)
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 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日(平成 30 年度)
管理運営体制	統括責任者 1 名 副統括責任者 1 名 運営企画スタッフ 1 名 運営スタッフ 9 名 合計 12 名 供用時間内は 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」会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会館を目指しました。指定管理受託も7年目となり、より使いやすく、活気のある会館を目指して利用者、各種団体、地域との連携等も活発化させております。

平成30年度の施設利用率目標を事業計画書において73.2%（←天井工事の影響を受けない諸室【集会室1～4・スタジオ・調理実習室・アトリエ兼工作室・和室】の平均利用率）に設定しましたが、76.0%と目標を達成いたしました。

### 平成30年度施設利用率(控室を除く)

	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	83.3%	86.0%	91.1%	100.0%	-	-	-	-	-	92.1%	98.8%	93.5%	90.6%
小ホール	45.6%	47.3%	60.0%	100.0%	-	-	-	-	-	60.6%	61.7%	71.8%	57.5%
集会室1	87.8%	88.2%	97.8%	95.7%	92.4%	85.6%	94.6%	94.4%	92.9%	88.9%	91.4%	91.1%	91.8%
集会室2	86.7%	87.1%	90.0%	95.7%	93.5%	94.4%	97.8%	94.4%	88.1%	92.6%	88.9%	90.0%	91.7%
集会室3	83.3%	77.4%	78.9%	89.2%	82.6%	81.1%	80.6%	86.7%	83.3%	81.5%	88.9%	93.3%	83.9%
集会室4	83.3%	75.3%	90.0%	82.8%	80.4%	87.8%	83.9%	84.4%	90.5%	88.9%	90.1%	93.3%	85.8%
和室	31.1%	26.9%	51.1%	46.2%	36.6%	47.8%	48.4%	46.7%	52.4%	40.0%	51.9%	55.6%	44.4%
スタジオ	60.0%	50.5%	58.9%	53.8%	53.8%	51.1%	61.3%	64.4%	63.1%	81.5%	85.2%	76.7%	62.9%
調理実習室	28.9%	54.8%	43.3%	58.2%	60.9%	53.9%	59.1%	92.2%	67.1%	74.1%	85.9%	57.8%	61.0%
アトリエ	85.6%	87.1%	87.8%	89.2%	82.8%	81.1%	86.0%	82.2%	88.1%	91.4%	91.4%	90.0%	86.8%
諸室平均利用率	68.3%	68.4%	74.7%	76.4%	72.9%	72.9%	76.5%	80.7%	78.2%	79.8%	84.2%	81.0%	76.0%
全体平均利用率	67.6%	68.4%	74.9%	76.6%	72.8%	72.9%	76.5%	80.7%	78.2%	79.3%	83.4%	81.3%	75.9%

平成29年度 諸室平均利用率 73.1%【+2.9ポイント】 全体平均利用率 73.1%【+2.8ポイント】

### 平成30年度施設利用人数(控室を除く)

	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	9,876	10,764	12,769	2,400	0	0	0	0	0	18,040	11,281	27,100	92,230
小ホール	5,875	5,040	6,430	600	0	0	0	0	0	5,255	4,869	8,010	36,079
集会室1	952	1,086	1,065	1,131	1,168	1,004	1,161	1,024	995	1,039	956	1,255	12,836
集会室2	1,008	1,116	1,162	1,231	1,129	1,148	1,195	1,196	1,040	1,123	1,054	1,338	13,740
集会室3	1,016	1,020	1,040	1,280	1,140	1,077	1,131	1,150	1,087	1,034	1,048	1,315	13,338
集会室4	943	858	1,040	952	935	1,083	948	1,078	1,003	973	961	1,230	12,004
和室	422	378	740	567	463	630	655	611	577	529	690	866	7,128
スタジオ	189	157	205	187	165	162	219	208	176	220	230	255	2,373
調理実習室	564	869	768	894	727	909	1,152	1,651	1,174	1,271	1,407	1,374	12,760
アトリエ	1,340	1,375	1,340	1,382	570	1,151	1,356	1,183	1,201	1,276	1,233	1,384	14,791
合計利用人数	22,185	22,663	26,559	10,624	6,297	7,164	7,817	8,101	7,253	30,760	23,729	44,127	217,279

平成29年度 316,598名【▲99,319名】

※ 7～12月に天井工事の影響で大・小ホールが閉鎖したことにより減

## ②施設利用申込の手続き・利用方法等諸手続きの説明

施設利用申込に関する諸制度の改定に沿って、平成24年度に策定した利用者の皆さまへの利用案内を適宜改定しました。施設利用全般に関する諸手続き、策定されたルールについては、利用案内以外でも

施設ホームページを通じて、また直接にお客様に分かりやすくご説明いたしました。

### ③予約・申込受付業務

過去同様、施設の予約・申込にあたっては大阪市が提供する「大阪市区役所附設会館スケジュール管理システム」を使用し、適正且つ公平に予約・申込を受けました。

また、施設予約抽選時には電波時計を使用し、抽選開始時間の正確性を担保いたしました。

### 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「大阪市区役所附設会館使用料の減免に関する要綱」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。

### ⑤諸設備・機器・設備等の管理、貸出、点検立会い、補修指示等

施設・設備等の機能を良好に維持する為、小規模修繕も含め、適切に維持管理を行いました。

また鶴見区民センターは鶴見図書館、有料自転車駐車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。

#### ●平成 30 年度修繕箇所

- ・小Hプロセススピーカー用デジタルマルチプロセッサ修繕
- ・空調機自動制御装置アナンシエーター修繕
- ・調理実習室コンロ着火不良修繕
- ・調理実習室生徒用調理台の排水管修繕
- ・地下通路漏水対策工事(鶴見区手配)
- ・調理実習室コンビネーションレンジ 5 台更新(鶴見区手配)
- ・1 階女子トイレスプリンクラー配管不具合修繕(鶴見区手配)
- ・大H天井工事に伴う不具合箇所(反響版と天井が固定されていた)の修繕
- ・パッケージエアコン室外機親機、高・低圧圧力センサー交換
- ・2～3 階ライトコート管球交換
- ・館内トイレ排水レバー交換・多目的トイレ手洗い場フラッシュバルブ交換

今後も小規模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、大阪市区役所附設会館条例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30年度収入金(控室を含む)

ホール	会議室	特別室	合計
5,945,290 円	5,420,860 円	4,157,540 円	15,523,690 円

平成29年度 25,943,340 円につき対前年 59.8%

減収の理由:主に7~12月の天井工事の影響で2階施設が閉鎖されたため。

## (4) 施設総合管理業務

### ① 建築設備の保守管理

下記のような保安管理を行いました。

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	5/24・7/19・8/30・9/20 11/16・1/18・3/13
残留塩素測定	週1回以上	図書館	4/5~3/28 毎週1回
飲料水水質検査	6ヶ月以内に1回 (年2回)	図書館	8/15・1/21
排水槽の清掃	年1回	駐輪場	2/8
舞台設備(舞台吊物装置等)点検	年1回	区民センター	3/18.19
ピアノ保守点検業務	年1回	区民センター	2/18
スライディングウォール保守点検業務	年1回	区民センター	3/12
電気および機械設備保安点検業務	年1回	都市整備局	3/18*停電検査
電気工作物保安管理業務	月1回	都市整備局	4/24・5/23・6/25・7/25・8/22 9/27・10/24・11/15・12/20・1/28 2/26・3/18
熱源機器・空調設備保安点検業務	年1回	区民センター	4/25~5/2・5/25・6/19.26・7/26・ 8/12.13.22.31・9/26・10/29・11/1~ 23・12/1・12/26.27・1/29・ 2/12.18.27・3/25.28
業務内容	実施回数	主幹部署	実施報告
消防設備点検業務	年2回	区民センター	2/18・3/25
受水槽水質検査・高架水槽清掃業務	年1回	図書館	1/21
害虫駆除業務	6ヶ月以内に1回	区民センター	6/11・10/18

	(年2回)		
昇降機点検業務	月1回	区民センター	4/10・5/15・6/12・7/10・8/7・9/11 10/9・11/15・12/11・1/15・2/12 3/12*官庁点検・2/25
自動扉点検業務	年4回	図書館	6/26・9/25・12/25・3/16
シャッター設備点検業務	年1回	図書館	H30 年度故障なし
可動席点検業務	年1回	区民センター	2/18
中央監視盤点検業務	年1回	図書館	2/7
音響・映像設備点検業務	年1回	区民センター	1/7.9
照明設備・調光装置点検業務	年1回	区民センター	3/12
簡易専用水道定期検査業務	年1回	図書館	毎週(スタッフが実施)
パッケージエアコン設備保守点検	年1回	区民センター	5/25・6/26・7/26・8/12.13・8/22・ 9/26・1/29・2/183/28
ホール照明設備点検(管球交換)	年1回	区民センター	3/25
特定建築物等定期点検	年1回	図書館	2/14

主幹部署が区民センターとなっている各点検・作業について第三者に委託いたしました。

(再委託申請提出・許可済)

## ②警備保安業務（機械警備業務を含む）

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、および供用時間外の機械警備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・駐輪場内での施設利用者以外の駐車・駐輪の監視、館内での悪戯、差別的落書きなどのチェックなどを行い、快適で誰もが過ごしやすい空間づくりを心掛けました。

度を超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（事業ごみ処理を含む）

施設的环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(休館日除く・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、清掃時に気付く故障・不具合などを情報共有し、修繕や対応を速やかに行うことができました。

事業ごみ処理については、「平成30年度 廃棄物の減量推進及び適正処理に関する計画書」への記載事項を意識し、一般廃棄物、産業廃棄物ともに減量を推進しながら、適正に処理を行いました。

## 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、施設利用者以外の駐車場利用を防ぐため、鶴見図書館と連携し、駐車場内に注意書きを掲出す

るとともに、施設利用者以外の駐車を発見した場合は、口頭注意・貼り紙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。

施設利用者以外の駐輪についても、鶴見図書館と連携しての駐輪場内への注意書きの掲出、警察と連携しての盗難自転車の確認、放置自転車の撤去を行うなど適正に対処いたしました。

## ⑤植栽等環境整備業務

会館外周、駐車場、屋上庭園等の敷地内の植物について除草・薬剤散布・剪定・施肥を行いました。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、および鶴見複合施設の防火管理業務を適正に行いました。

鶴見区民センター、および鶴見複合施設全体の消防計画の更新、法令に基づく消防設備点検、防火対象物点検を行いました。

# (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のプランターに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. 1階ロビーの観賞魚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. 1階ロビーを中心とする館内を月替わりで装飾を行い、来館者に季節を感じていただける工夫をしました。年に数回、来館者参加型の装飾を行い、区民センターでのひとときを楽しく過ごしていただき、ファン獲得につながるよう工夫をいたしました。

(「3-(6)自主事業実施にあたって」に内容を記載いたします。)

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

館内に年間を通じて「お客様の声BOX」を設置し、お客さまの声を頂戴しております。

### ・お客さまの声への対応状況

区民センター公式ホームページ、および館内に、お客さまの声とそれに対する回答を表示しました。左記のとおりお客様の声を表示している事、また、誠実な対応を行っていることに対して、お客様から信頼の声をいただいています。

【平成30年度 お客様の声件数:14件／内容はモニタリング時に報告済】

6. 利用者満足度アンケートを実施(H31.2/9～H31.2/28 実施)

満足(満足・やや満足・普通):99.7% 不満(やや不満・不満):0.3%

## ②利便性の向上

1. 1階共用ロビーにコピーサービスコーナーを整備しました。有料コピー機を設置し、資料のコピー

などにご利用いただきました(自主事業として実施)。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. 利用者からの貸出希望が多い、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(自主事業として実施)。
3. 施設の予約情報を、ホームページだけでなく施設の1階にも掲示し、スケジュール管理システムの調子が悪く閲覧できない場合や、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. 利用者からの依頼に基づき、特に利用者が高齢者や障がい者の場合は、机や椅子などの設営の手伝いを行いました。
5. 3階に交流スペースを設置、開放し、区民それぞれの活動についての企画推進、協議、また自習できる場所としてご活用いただきました。交流スペースの存在は、かなり認知されており、毎日ご利用をいただいております。
6. 1階アトリエ兼工作室の利用が無い日に自習室として開放し、広く区民の皆さまに喜んでいただきました(自主事業として実施)。
7. 大・小ホールの利用者に、舞台技術管理業務委託先より当館の設備を熟知した舞台、音響、照明の専門家を紹介し、イベントが成功するようお手伝いをいたしました。
8. 利用者の便になるように鶴見区内のあらゆる地域情報、イベント情報、行政情報を収集し、窓口では、会館利用に関してのみならず、鶴見区内全般に関するアドバイス・コンシェルジュ業務を行いました。
9. 減免団体の要望に応じて、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。「会議用の名札や資料、備品の置き場所ができた」と減免団体に喜んでいただけました。

### ③情報発信による利用者支援と会館認知度向上

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への支援策として、チラシ・ポスターなどを館内に掲出し、それぞれの団体の活動の拡大を推進しました。
2. 鶴見区主催のイベント、鶴見区および近隣地域で開催されるイベントなどのPRを積極的に行い、鶴見区のブランドイメージの向上を推進しました。
3. 上記以外では、大阪市内の賑わい創出に寄与することを目的に、大阪市内の主要な施設、公の施設が発行するチラシ・ポスターを掲出し、利用者に情報を届けました。
4. 当館を利用して行われるイベントの内容や写真を、関係者の了解を得た上でウェブ上で紹介し、インターネット広報の強化、インターネットを通じての会館の認知向上、来館者数増を図りました。

## (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過去から継続して開催している事業で、利用者から喜ばれている事業。
- ③さまざまな年代の、さまざまなライフスタイルを持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」との連携が見込める事業。
- ⑨事業参加者のやりがい・満足度向上のために成果発表の場を提供する。

### <自主事業実績>

#### ◆正面玄関装飾(来館者が装飾の製作に参加するもの)

- ・3月8日～4月5日 桜の花を咲かせよう! 約458名参加

桜の花びらをかたどった紙に願いごとを書いていたいただきました。  
集まった花びらは、大窓に貼り付けました。

- ・6月21日～7月9日 七夕 短冊にお願いごとをかこう 約200名参加

七夕の短冊にお願いごとを書いて、笹につるしていただきました。  
その他、吹き流しや巨大短冊などでロビー装飾を行いました。

- ・6月15日～8月20日 夏の風鈴づくり! 約198名参加

風鈴を作成いただいて、完成した風鈴を大窓に装飾しました。  
7月上旬よりCDで風鈴の音色を流し清涼感を演出しました。

- ・11月22日～12月22日 クリスマスベルをつくろう! 約198名参加

紙コップなどを利用しクリスマスベルを作成してもらい大窓に装飾しました。  
12/23より作成したクリスマスベルは作成者本人に返却しました

#### ◆特別開催

開催日 回数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	定員(又は目標) 実績	内容

6/30 1回	継続	こども夏まつり 2018	コミュニティ育成 世代間交流 子育て支援 地域・団体・ 他施設連携 会館 PR	全館	目標 2,000 名 実績(延べ人数)1,334 名	鶴見区在住の子どもを中心としたファミリー層が楽しめるコンテンツを集めたおまつりイベントとして実施した。例年実施のステージ発表、映画上映、模擬店に加え、キャラクターショーを行った。 ※運営ボランティアとして区視協・鶴見区音楽団・大阪市若者自立支援「仕事体験」の協力を得た。
4/1 5/13 6/3 3回	新規	世界の料理教室 韓国料理編	生涯学習(生きがい) 世代間交流	調理実習室	定員 45 名 実績 44 名	生涯学習、および、世代間交流を目的とし、世界各国の料理を学ぶ講座を開講。韓国料理を題材とした。
3/31 1回	継続	鶴見区民センター 一まつり 2019	コミュニティ育成 世代間交流 子育て支援 地域・団体・ 他施設連携 会館 PR	全館	目標 3,700 名 実績(延べ人数)1,500 名	当館の利用者および自主事業受講者が、ステージ・展示発表、ワークショップ開催を通じての日ごろの活動の成果を披露する場を提供した。 また、映画上映や模擬店、地域の施設や団体との連携により開催した様々な企画を行った。 区民センター自主事業講座への新規受講申込や一般参加団体のサークル加入につながった。

◆年間を通じて開催

実施回数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	定員(又は目標) 実績	内容
------	----------	-------	------	------	----------------	----

19回	継続	編み物教室 月曜コース	生涯学習(生きがい)	アトリエ兼 工作室	定員 180名 実績 116名	生きがい創出を目的とした生涯学習講座として編み物の教室を開催した。講師の人气が高く、受講者の満足度が高い。区民センターまつりで、受講者も講師として活躍するワークショップと受講者の作品展示を行い、受講者のやりがいを高めた。
22回	継続	編み物教室 木曜午前コース	生涯学習(生きがい)	アトリエ兼 工作室	定員 180名 実績 214名	
22回	継続	編み物教室 木曜午後コース	生涯学習(生きがい)	アトリエ兼 工作室	定員 180名 実績 158名	
19回	継続	書道教室 月曜コース	生涯学習(生きがい)	アトリエ兼 工作室	定員 187名 実績 153名	生きがい創出を目的とした生涯学習講座として書道教室を開催した。講師の人气が高く、受講者の満足度が高い。区民センターまつりで、受講者も講師側として活躍するワークショップと受講者の作品展示を行い、受講者のやりがいを高めた。
20回	継続	書道教室 土曜コース	生涯学習(生きがい)	アトリエ兼 工作室	定員 204名 実績 185名	
12回	継続	パン作り教室	生涯学習(生きがい) 健康づくり	調理実習 室	定員 192名 実績 138名	稼働率の低い調理実習室の利用促進を図る生涯学習講座として、無添加素材のパンをガスオープンで作るパン作り教室を開催した。安全においしく食べられるパンの調理を通して受講者の健康づくりにも役立てていただいた。
16回	継続	太極拳教室	生涯学習(生きがい) 健康づくり コミュニティ育成	大ホール	定員 800名 実績 563名	健康づくり、生きがいづくり、コミュニティ育成を目的として太極拳教室を開催した。参加者同士の交流を促すため、各回終了時にハーブティを提供した。天井保守工事のため7~12月は休講
17回	継続	リフレッシュ&ビューティーヨーガ教室	生涯学習(生きがい) 健康づくり コミュニティ育成	大ホール	定員 850名 実績 548名	健康づくり、生きがいづくり、コミュニティ育成を目的として太極拳教室を開催した。参加者同士の交流を促すため、各回終了時にハーブティを提供した。天井保守工事のため7~12月は休講
実施回数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	定員(又は目標) 実績	内容
12回	継続	民謡教室	生涯学習(生きがい)	小ホール	定員 2,400名 実績 374名	日本の伝統文化継承および、健康づくり、生きがいづくりを目的として民謡教

			健康づくり 伝統文化継承			室を開催した。 大きな声を出すことによる運動効果や ストレス発散を目的として多くの高齢者 が集まっている。講師陣の人气が高く、 受講者同士の交流も活発である。 区民センターまつりではステージ発表 を行い、受講者の満足度向上を図った。
31回	継続	LOCKダンス 教室 入門コース	健康づくり 子育て支援	小ホール	定員 620名 実績 286名	主に小中学生を対象として、ストリート ダンスの1ジャンルであるLOCKダン スを学べる教室を開催した。レッスンを 通して体の使い方やリズム感、コミュニ ケーション力を身に付け、こども夏まつ り、クリスマス発表会、区民センターま つりでのステージ発表を通して表現力 を向上させた。
31回	継続	LOCKダンス 教室 初心者コース	健康づくり 子育て支援	小ホール	定員 620名 実績 301名	筋肉を伸ばすヨガの要素と音楽に合わ せリズムカルに体を動かすダンス要素 を組み合わせた体操の講座を開催した。 幅広い年齢層からの参加により、 受講者の健康づくり、生きがいづくり、 世代間交流が促進されている。参加者 同士の交流を促すため、各回終了時 にハーブティを提供した。 天井保守工事のため7月以降は休講
10回	継続	リズム体操	生涯学習(生 きがい) 健康づくり 世代間交流 コミュニティ育成	大ホール	定員 400名 実績 215名	仕事帰りの若い世代の参加を見込み、 仕事帰りでも参加できる夜の時間に、 健康づくり、生きがいづくり、コミュニ ティ育成を目的として太極拳教室を開催 した。参加者同士の交流を促すため、 各回終了時にハーブティを提供した。 幅広い年齢層から参加者を得た。
17回	継続	ストレッチヨーガ 教室	生涯学習(生 きがい) 健康づくり 世代間交流 コミュニティ育成	大ホール	定員 850名 実績 454名	ダンス経験のない小学生を主な対象と し、中学校保健体育で必修科目となっ たダンスのうち創作ダンスにつながる JAZZダンスの基礎を学べる講座として
実施 回数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	定員(又は目標) 実績	内容
22回	継続	ダンス教室 初心者向け CHIAKIクラス	健康づくり 子育て支援	大ホール	定員 880名 実績 677名	ダンス経験のない小学生を主な対象と し、中学校保健体育で必修科目となっ たダンスのうち創作ダンスにつながる JAZZダンスの基礎を学べる講座として

						開催した。レッスンを通して体の使い方やリズム感、コミュニケーション力を身に付け、こども夏まつり、クリスマス発表会、区民センターまつりでのステージ発表を通して表現力を向上させた。
30回	新規	ダンス教室 初級者以上向け KANA クラス	健康づくり 子育て支援	大ホール	定員 900 名 実績 399 名	ダンスの基礎を身に付けた小学生を主な対象とし、中学校保健体育で必修科目となったダンスのうち創作ダンス、ヒップホップダンスにつながるダンス技術を学べる講座として開講した。レッスンを通して体の使い方やリズム感、コミュニケーション力を身に付け、こども夏まつり、クリスマス発表会、区民センターまつりでのステージ発表を通して表現力を向上させた。
回	継続	昭和歌謡を 歌いましょう！	生涯学習（生きがい） 健康づくり コミュニティ育成	小ホール	定員 1,200 名 実績 185 名	高齢者に親しみのある昭和歌謡を声を合わせ歌う講座。歌うことによる運動効果、ストレス解消を通じた健康づくりと生きがい作りを目的に開催。 天井保守工事のため 7～12 月は休講
12回	継続	はじめての ウクレレ教室	生涯学習（生きがい） コミュニティ育成	アトリエ兼 工作室	定員 180 名 実績 83 名	気軽に始めることのできる楽器ウクレレを通じて音楽に親しみを持っていただき、生きがいを作っていただく生涯学習講座。講師の
12回	継続	ウクレレ教室 初心者コース	生涯学習（生きがい） コミュニティ育成	アトリエ兼 工作室	定員 180 名 実績 115 名	人気が高く、中級者コースでは常に定員を超える申し込みがあり、キャンセル待ちとなっている。受講者同士の交流も盛んで、音楽好き、ハワイ文化好きのコミュニティ形成につながっている。子ども夏まつり、クリスマス発表会、区民センターまつりでウクレレ教室合同のステージ発表を行い、満足度の向上を図った。
12回	継続	ウクレレ教室 中級者コース	生涯学習（生きがい） コミュニティ育成	小ホール	定員 540 名 実績 410 名	
実施回数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	定員(又は目標) 実績	内容
9回	継続	こどもウクレレ教室	子育て支援 世代間交流	大ホール	定員 144 名 実績 115 名	気軽に始められる楽器、ウクレレを通して音感やリズム感、音楽の楽しさを学べる子ども向けの講座。ウクレレ教室中級者コースの受講者がアシスタント講師を務めており、ま

						た、子ども夏まつり、クリスマス発表会、区民センターまつりでのウクレレ教室合同のステージ発表を通して世代間交流が達成されている。
31 回	継続	自彊術教室	生涯学習(生きがい) 健康づくり	和室	定員 465 名 実績 225 名	稼働率の低い和室の利用促進を図る生涯学習講座として、畳の上で無理なく健康維持が出来る自彊術教室を開催した。
34 回	継続	わくわくこども将棋教室	子育て支援 世代間交流	和室	定員 544 名 実績 525 名	鶴見区老人福祉センターと連携し、地域の高齢者がボランティア講師となり、子どもたちに将棋を教える講座。高齢者と子どもの間の世代間交流が図られている。将棋ブームに乗り、常にキャンセル待ちが発生する人気講座となった。
17 回	継続	レッツ！ズンバ！	生涯学習(生きがい) 健康づくり	大ホール	定員 1,360 名 実績 315 名	健康づくり、生きがいづくりを目的として、ブラジル発祥のラテン音楽にのって動く健康体操であるズンバ教室を開講した。老若男女が参加できる日曜日に開催し、幅広い層の受講者を得た。
16 回	継続	だんじり練習	コミュニティ育成 伝統文化継承	大ホール 小ホール	横堤町 11 回 浜町 5 回	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。
422 区分	継続	自習室	子育て支援 コミュニティ育成	アトリエ兼 工作室	自由開放につき人数計測せず	アトリエ兼工作室の 1 週間以内の空き区分を自習室として開放。児童・生徒の宿題や受験勉強、また、資格試験の準備や研究、ビジネスの資料作成の場として広く市民に活用されている。

#### ◆季節により開催

開催月 区分数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	参加者数	内容
11 月～ 12 月 102 区分	継続	味噌づくり教室	生涯学習(生きがい) 健康づくり 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、NPO 法人ええまちネットワークとの共催という形で開催した。

			地域・団体・ 他施設連携			
--	--	--	-----------------	--	--	--

#### ◆展示

開催日・ 回数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	内容
2/1～ 2/26	継続	咲くやこの花館 フォトコンテスト 入賞作品展	地域・団体・ 他施設連携 コミュニティ形成	1階共用 ロビー	他施設連携として、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。

#### <自主事業受講者満足度>

自主事業参加者に総合満足度アンケートを実施

満足・やや満足 :98.1% 不満・やや不満:1.9%

#### ●自主事業収支(消費税込)

平成30年度自主事業収入	5,487,700円
平成30年度自主事業支出	4,188,039円
収支(収入-支出)	1,299,661円

(  
(  
(

7～12月の天井工事で2階施設が閉鎖された影響により、自主事業実施回数が減少し、+1,300千円(H29年度収支+3,041千円)となりました。

## (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、ホームページ・ツイッターでの情報発信を積極的に行いました。ツイッターは、公共施設としては多い、700名のフォロワーを得ています。

子ども夏まつりや区民センターまつりなどのイベントでは、鶴見区内の小学校、幼稚園、保育園に協力を依頼し、全生徒へのチラシ配布など積極的な広報活動を行い、多数の来場者を得ました。

### ②各種マニュアルの整備

下記のマニュアルを適宜更新し、業務レベルの維持、向上に努めました。

- ・運営マニュアル
- ・危機管理マニュアル

### ③危機管理

独自に作成した危機管理マニュアルをスタッフに配布し、危機管理に対する意識の向上に努めています。また、館内には車いす、包帯、消毒液、経口補水液、AED など、事故や急病人に対応できる備品を用意し、マニュアルに対応方法を記しています。

会館スタッフは、採用後 1 年以内に普通救命講習を受講するようにしています。

年に 1 回、全スタッフ参加の消防訓練を実施し、避難誘導、通報連絡、初期消火等の方法を学んでいます。

### 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式会社が運営受託している施設の施設長が集まり、情報共有に努めています。また、同じ大阪市立の施設である旭区民センター、住吉区民センターの館長とは日常的に活発な意見交換を行い、運営の効率化を図っています。

地域との連携強化を目的に、鶴見区役所や鶴見区内の施設、鶴見区内の各種コミュニティ団体、学校園との共催イベントの実施、行事のサポートを行いました。

### ⑤ 職員に対する研修

当社独自の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・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
KY(危険予知活動)	業務上の危険に関する設問について話し合い、危険に対する意識向上、危険回避の方法を学ぶ。	11名	毎月実施
HY(ヒヤリハット予知活動)	個人情報を取扱う業務に関する設問について話し合い、個人情報保護意識を向上させる。	11名	毎月実施
企画人材育成研修	組織の戦略や方向性を構築する人材を育成することを目的とする研修。	1名	4月～12月
関西広報 100 研究会	関西地域の広報パーソンメディア関係者が集まり、効果的な広報事例などを報告	1名	5/23
個人情報担当者会議	個人情報の取り扱いについての講習および会議。	1名	5/29
いずみホール主催アートマネージメントセミナー	いずみホールの主催するアートマネージメントセミナー 6月～10月/4回実施	1名	6/22 7/20
電気主任技術者代行者保安教育	電気主任技術者代行者に対する保管教育研修 大阪市都市整備局実施	1名	8/31
研修タイトル	内容	参加人数	実施日
管理者マネジメント研修 部下のタイプに合わせた指導	心理学の理論を用いたアプローチにより人格を 4 つに分け、そのタイプ別に適した対応方法を学んだ	1名	10/11

法			
チームビルディング研修	4～5 人のグループで料理を作ることを通して、日ごろの仕事の中での危機意識を養う。	1 名	1/11
管理者マネジメント研修 怒りをマネジメントし、冷静に伝える指導法	心理学の理論を用いたアプローチにより、怒りをマネジメントし冷静に部下に指導する方法を学ぶ	1 名	2/12
大阪ガスグループハラスメント防止・コンプライアンス・人権研修	大阪ガスグループスタッフ全員の受講が義務付けられているハラスメント防止とコンプライアンスと人権に関する研修	11 名	2/18

## (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・提供及び預託等の取り扱い方法や、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式会社「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、全職員に対して教育、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、事務所扉外面、事務所内に表示し、会館利用者および全職員に周知を図りました。

また、全職員を対処にしたコンプライアンス・人権研修において、人権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 30 年度収入金額
業務代行料	62,935,503 円
合計	62,935,503 円

●支出(消費税込)

項目		平成 30 年度支出金額
業務代行料	人件費	26,675,424 円
	事務費	2,429,771 円
	施設管理費	16,117,897 円
	光熱水費	13,595,348 円
	その他	113,357 円
合計		58,931,799 円
収支(収入-支出)		4,003,704 円

※関電特約による電気使用コスト削減と天井工事に伴う電気、ガスの使用量減分により光熱水費が削減され 400 万円の収支が生じた。

以上