

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・市民情報コーナー・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 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～令和 3 年 3 月 31 日(5 年間)
報告対象期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日(令和元年度)
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、大阪市区役所附設会館条例により、「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8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。

令和元年度の施設利用率目標を事業計画書において74.5%に設定しましたが、3月度に新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止による利用者利用自粛の影響もあり利用率は64.0%となりました。

令和元年度施設利用率(控室を除く)

使用室	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	81.1%	86.0%	88.9%	72.0%	77.4%	83.3%	80.6%	85.7%	90.5%	86.4%	83.3%	21.5%	77.7%
小ホール	45.6%	52.7%	56.7%	52.7%	49.5%	58.9%	49.5%	61.9%	51.2%	60.5%	59.5%	14.0%	50.7%
集会室1	78.9%	81.7%	87.8%	86.0%	78.5%	86.7%	92.5%	97.6%	91.7%	87.7%	89.3%	57.0%	84.4%
集会室2	86.7%	84.9%	86.7%	88.2%	82.8%	88.9%	87.1%	92.9%	90.5%	86.4%	89.3%	74.2%	86.4%
集会室3	77.8%	74.2%	82.2%	86.0%	86.0%	86.7%	80.6%	89.3%	76.2%	85.2%	78.6%	53.8%	79.6%
集会室4	85.6%	81.7%	84.4%	86.0%	78.5%	87.8%	88.2%	85.7%	81.0%	82.7%	91.7%	31.2%	80.1%
和室	41.1%	43.0%	41.1%	41.9%	32.3%	41.1%	53.8%	51.2%	47.6%	38.3%	44.0%	17.2%	40.9%
スタジオ	50.0%	62.4%	53.3%	59.1%	50.5%	45.6%	59.1%	61.9%	60.7%	70.4%	70.2%	18.3%	54.8%
調理実習室	24.4%	29.0%	30.0%	41.9%	28.0%	36.7%	49.5%	91.7%	83.3%	77.8%	84.5%	16.1%	48.3%
アトリエ	31.1%	36.6%	40.0%	33.3%	46.2%	42.2%	35.5%	40.5%	45.2%	53.1%	39.3%	9.7%	37.5%
諸室平均利用率	59.4%	61.7%	63.2%	65.3%	60.3%	64.4%	68.3%	76.3%	72.0%	72.7%	73.4%	34.7%	64.0%
全体平均利用率	60.2%	63.2%	65.1%	64.7%	61.0%	65.8%	67.6%	75.8%	71.8%	72.8%	73.0%	31.3%	64.0%
控え1	45.6%	45.2%	44.4%	48.4%	38.7%	51.1%	48.4%	66.7%	51.2%	39.5%	53.6%	15.1%	45.4%
控え2	28.9%	33.3%	34.4%	40.9%	25.8%	43.3%	35.5%	33.3%	34.5%	45.7%	44.0%	8.6%	33.8%
控え3	32.2%	52.7%	33.3%	57.0%	39.8%	56.7%	60.2%	27.4%	67.9%	58.0%	53.6%	10.8%	45.6%
控え4	51.1%	50.5%	51.1%	43.0%	61.3%	57.8%	49.5%	40.5%	52.4%	56.8%	52.4%	19.4%	48.7%
利用率(単月)	54.3%	58.1%	58.2%	59.8%	55.4%	61.9%	62.1%	66.2%	66.0%	66.3%	66.7%	26.2%	58.1%

※新型コロナウイルス感染症による感染拡大防止の為、利用者利用自粛あり(3月度)

令和元年度施設利用人数(控室を除く)

使用室	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	15,790	13,031	12,455	13,907	12,277	16,407	12,974	11,442	13,781	20,760	16,199	2,975	161,998
小ホール	4,065	4,825	6,305	4,526	4,105	5,907	5,260	5,169	6,195	4,912	6,312	552	58,133
集会室1	1,019	1,111	1,149	1,103	1,033	1,066	1,067	1,109	1,203	1,113	1,025	687	12,685
集会室2	959	1,056	1,083	1,208	960	1,196	1,124	1,022	1,241	1,080	985	861	12,775
集会室3	947	888	1,094	1,136	949	1,026	923	1,023	880	928	863	630	11,287
集会室4	1,042	1,065	1,004	1,104	883	1,062	1,063	883	941	962	1,028	438	11,475
和室	617	625	561	558	509	571	751	599	547	498	518	158	6,512
スタジオ	167	207	183	202	152	141	259	175	168	198	186	60	2,098
調理実習室	496	564	538	923	503	734	1,056	1,548	1,672	1,224	1,408	306	10,972
アトリエ	457	526	566	461	686	579	533	559	623	717	486	140	6,333
合計利用人数	25,559	23,898	24,938	25,128	22,057	28,689	25,010	23,529	27,251	32,392	29,010	6,807	294,268

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・申込を受け付けました。

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。

●令和元年度修繕箇所

- ・集会室1ドアノブ不具合による開閉不全修繕
- ・B1F 受水槽室内のPU-2 雑用水系統加圧給水ポンプ修繕
- ・控室1 電気給湯器漏水修繕
- ・B1F 機械室内の湧水槽ポンプ取替工事(清掃含む)
- ・スプリンクラー制御盤改修(ボタン取替)
- ・つるみ日建ホール(大ホール)内のDVD・ブルーレイプレイヤー購入
- ・B1F 各所 熱源設備給気・排気ファンVベルト取替
- ・屋上防水改修(鶴見区手配)※緊急予防保全
- ・1～3階集会室系統パッケージエアコン室外機サーミスタ交換
- ・1階男子トイレ及び2階大ホール側男子トイレ内の熱源不具合による異音解消工事※鶴見区手配

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。

●令和元年度収入金(控室を含む)

ホール	会議室	特別室	合計
9,097,360 円	5,291,140 円	5,132,140 円	19,520,640 円

(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	5/28・7/3・9/6 11/8・1/7・3/3
残留塩素測定	週1回以上	図書館	4/3～3/25 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	2/5
舞台設備(舞台吊物装置等)点検	年1回	区民センター	10/10.30
ピアノ保守点検業務	年1回	区民センター	3/16
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	10/10
電気および機械設備保安点検業務	年1回	都市整備局	11/18 *停電検査
電気工作物保安管理業務	月1回	都市整備局	4/22・5/21・6/14・7/17・8/21 9/13・10/16・11/18・12/13・1/10 2/13・3/10
熱源機器・空調設備保安点検業務	年1回	区民センター	7/25・12/26・2/5～2/19
消防設備点検業務	年2回	区民センター	11/25・2/17
受水槽水質検査・高架水槽清掃業務	年1回	図書館	2/4
害虫駆除業務	6ヶ月以内に1回 (年2回)	区民センター	6/24・10/15
昇降機点検業務	月1回	区民センター	4/9・5/14・6/11・7/9・8/13・9/10 10/8・11/12・12/10・1/14・2/18.3/10
自動扉点検業務	年4回	図書館	6/21・9/12・12/20・3/19

業務内容	実施回数	主幹部署	実施報告
シャッター設備点検業務	年 1 回	図書館	R元年度故障なし
可動席点検業務	年 1 回	区民センター	9/6
中央監視盤点検業務	年 1 回	図書館	7/9.10.11・2/10
音響・映像設備点検業務	年 1 回	区民センター	11/25
照明設備・調光装置点検業務	年 1 回	区民センター	9/6
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	4/25～4/30・5/12・8/26・9/24・ 10/31・2/17～2/27
ホール照明設備点検(管球交換)	年 1 回	区民センター	2/17
特定建築物等定期点検	年 1 回	図書館	2/17

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(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 31 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。

※令和 2 年 1 月 16 日よりタイムズ 24 株による駐車場有料化(行政財政目的外使用許可日:令和 2 年 1 月 1 日)

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. 1階エントランスや各フロアや通路の小まめな電球交換や、夜間の点灯などを行い明るい区民センターづくりだけでなく安全性の向上を行いました。
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

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。

【令和元年度 お客様の声件数:9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(R.1/4～R.1/31 実施)

実施方法…区民センター利用者へアンケート用紙記入を依頼した(計 322 枚回収)

満足(満足・やや満足・普通):99.0% 不満(やや不満・不満):1.0%

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. 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。
7. 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、鶴見区内全般に関してのアドバイス・コンシェルジュ業務を行いました。
8. 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きました。

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。

(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)

・4月25日～6月10日 「令和」藤の花装飾

「令和」のモチーフとなる藤の花の花びらを装飾し
新元号のお祝いを行いました。

・6月28日～7月10日 七夕 短冊に願いごとをかこう 約688名参加

七夕の短冊に願いごとを書いて、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。

・7月26日～8月31日 夏の魚釣り&輪投げ大作戦

魚の形を型とったラミネートの先端に磁石を付けビニールプールに
並べて置き、釣り竿の先端の磁石で釣り上げるミニゲームを開催。
子ども達だけでなく年配の方々にも大盛況でした。

・9月28日～10月25日 ハロウィンイベント装飾

館内の至る所にハロウィン装飾を行いました。
BGMを流すことにより、より一層ハロウィンを感じていただく事が
できました。

・12月2日～12月25日 クリスマスで満点の星空づくり！ 約327名参加

事前に準備した星形に色塗りをしてもらいオリジナルの星を作成して
もらい大窓に装飾しました。

・1月4日～1月20日 謹賀新年お正月装飾

手作りの鏡餅や門松を装飾しお正月ムードを演出しました。
また、サイコロの出た目をおみくじと称したミニゲームコーナーを設け
て子どもたちに大好評を得ました。

◆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	のべ参加者数	内容
22 回	継続	編み物教室 木曜午前コース	コミュニティ育成 生涯学習(生きがい)	アトリエ兼 工作室	実績 257 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 木曜午後コース	コミュニティ育成 生涯学習(生きがい)	アトリエ兼 工作室	実績 186 名	
20 回	継続	書道教室 土曜コース	コミュニティ育成 生涯学習(生きがい)	アトリエ兼 工作室	実績 261 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。
29 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	実績 1042 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。
30 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	実績 1134 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。
30 回	継続 新規	ストレッチヨーガ教室	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	実績 775 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。

実施回数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	のべ参加者数	内容
21 回	継続	民謡教室	コミュニティ育成 生涯学習（生きがい） 健康づくり 伝統文化継承	小ホール	実績 630 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。 民謡唄祭りに参加を行い、受講者の満足度向上を図った。
33 回	継続	LOCK ダンス 教室 入門コース	コミュニティ育成 健康づくり 子育て支援	小ホール	実績 330 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ることができた。
33 回	継続	LOCK ダンス 教室 初心者コース	コミュニティ育成 健康づくり 子育て支援	小ホール	実績 257 名	
33 回	継続	バレエストレッチ	コミュニティ育成 生涯学習（生きがい） 健康づくり 世代間交流	大ホール	実績 641 名	筋肉を伸ばすヨガ的要素と音楽に合わせリズミ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。
33 回	継続	ダンスストレッチ	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	実績 601 名	筋肉を伸ばすヨガ的要素と音楽に合わせリズミ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。

実施回数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	のべ参加者数	内容
29 回	継続	ダンス教室 初心者向け CHIAKI クラス	コミュニティ育成 健康づくり 子育て支援	大ホール	実績 900 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つけることができた
29 回	新規	ダンス教室 初級者以上向け KANA クラス	コミュニティ育成 健康づくり 子育て支援	大ホール	実績 337 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ることができた。
8 回	継続	つまみ元気になる 歌謡教室	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	実績 228 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。
11 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	実績 163 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。講師の人气が高く、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。また 12/に調理実習室にてクリスマス会を実施し、世代間の交流を図り満足度の向上につなげた。
11 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	実績 208 名	
11 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	実績 338 名	
11 回	継続	こどもウクレレ 教室	コミュニティ育成 子育て支援 世代間交流	集会室	実績 140 名	

実施回数	継続 新規	イベント名	開催目的	開催場所	のべ参加者数	内容
29 回	継続	自彊術教室	コミュニティ育成 生涯学習（生きがい） 健康づくり	和室	実績 206 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。
30 回	継続	わくわくこども将棋教室	コミュニティ育成 子育て支援 世代間交流	和室	実績 351 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。
24 回	継続	レッツ！ズンバ！	コミュニティ育成 生涯学習（生きがい） 健康づくり	大ホール	実績 498 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	鶴見町 6 回 横堤町 11 回 諸口 6 回 浜町 1 回 中茶屋 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。
22 回	継続	ドラム教室	生涯学習（生きがい） コミュニティ育成	スタジオ	実績名 163 名	スタジオのドラムセットを活用する講座として開催。プロのドラマーによる講習とスタジオを利用した自主練習がセットとなっており、リズム感の向上も図る

◆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	のべ参加者数	内容
11 月～ 12 月 104 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 地域・団体・他施設連携	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。

＜自主事業受講者満足度＞

自主事業参加者全員に総合満足度アンケートを実施(R.1/4～R.1/31 実施)

満足・やや満足 : 98.0% 不満・やや不満: 2.0%

●自主事業収支(消費税込)

令和元年度自主事業収入	8,836,522 円
令和元年度自主事業支出	6,295,716 円
収支(収入-支出)	2,540,806 円

+2,540 千円(H30 年度収支 1,300 千円)となりました。

※H30 年度はホール天井工事で 2 階が閉鎖されていた影響による実施回数減

(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、679 名のフォロワーを得ています。

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	実施時期
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。	12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。	12名	毎月実施
新任情報管理担当者研修	新任の担当者向けに個人情報保護体制の概要と運用について学ぶ	1名	6月
自家用電気工作物保安教育	自家用電気工作物の保安業務に従事する職員への保安教育	1名	8月
管理者マネジメント研修 相手のYESを引き出す指導法	信頼関係を構築し、部下・後輩を育成できる上司・先輩となるため、部下のモチベーションを高めるための手法を学ぶ	1名	9月
ケースメソッド研修	正解のない職場で起こりそうな架空のケースを用い、研修参加者同士で様々な視点で議論し、より良い選択を導き出す体験型研修	1名	10月
個人情報保護従事者教育	個人情報を適切に取り扱うためのルールをわかりやすく定めた「個人情報保護の手引き」および「個人情報取り扱い重要チェックポイント」を e-ラーニングシステム「エチュード」で学ぶ	12名	10月
環境管理活動従事者	環境活動意識を高めるために年に一度、e-ラーニングシステム「エチュード」で学ぶ	12名	11月
インサイダー取引規制の基礎教育	Daigas グループ内における違反事案発生の未然防止を図るために e-ラーニングシステム「エチュード」で学ぶ	12名	11月
情報セキュリティ教育	Daigas グループ内におけるコンピューターネットワーク利用者に対して最近のセキュリティ事故やIT利用における注意点などを e-ラーニングシステム「エチュード」で学ぶ	12名	11月
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	12名	1月
管理者マネジメント研修 「働き方改革」や「職場でのパワハラ防止」について	「働き方改革関連法」への対応やパワハラを防止してより良い職場にするための管理者の立場としての心構えを学ぶ	1名	2月

(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	令和元年度収入金額
業務代行料	64,064,981 円
雑収入(選挙開票所対応による時間外利用)	130,789 円
合計	64,195,770 円

●支出(消費税込)

項目		令和元年度支出金額
業務代行料	人件費	28,575,693 円
	事務費	2,600,585 円
	施設管理費	16,700,419 円
	光熱水費	16,694,779 円
	その他	110,062 円
合計		64,681,538 円
収支(収入-支出)		▲485,768 円

昨年度の収支(収入－支出)よりマイナス額となりました。

昨年に比して人件費・光熱水費が増加したことが主な原因です。

以上