

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 階部分は事務室及び図書館) 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、スタジオ、 市民情報コーナー、保育室、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	令和 2 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日(令和 2 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った。

(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づくりを行った。指定管理受託は 9 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、地域との連携等を活発化させた。

令和 2 年度の施設利用率目標を事業計画書において 75.0%に設定したが、新型コロナウイルス感染症拡大により発出された緊急事態宣言による臨時休館や利用自粛の影響もあり利用率は 44.9%となった。

令和 2 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	0.0%	0.0%	12.2%	31.2%	34.4%	44.8%	40.0%	48.9%	64.3%	42.0%	51.2%	63.4%	41.2%
小ホール	23.1%	0.0%	5.6%	1.1%	15.1%	31.0%	38.9%	48.9%	41.7%	28.4%	27.4%	46.2%	28.0%
集会室1	48.7%	0.0%	45.6%	64.5%	53.8%	0.0%	0.0%	0.0%	54.8%	74.1%	76.2%	74.2%	44.3%
集会室2	51.3%	0.0%	38.9%	61.3%	52.7%	71.3%	80.0%	75.6%	77.4%	72.8%	86.9%	80.6%	68.7%
集会室3	46.2%	0.0%	43.3%	61.3%	61.3%	67.8%	76.7%	76.7%	70.2%	72.8%	71.4%	80.6%	67.2%
集会室4	46.2%	0.0%	51.1%	60.2%	58.1%	66.7%	74.4%	74.4%	77.4%	58.0%	65.5%	84.9%	66.2%
和室	7.7%	0.0%	26.7%	22.6%	26.9%	46.0%	48.9%	28.9%	35.7%	13.6%	29.8%	40.9%	31.1%
スタジオ	0.0%	0.0%	15.6%	18.3%	21.5%	29.9%	43.3%	36.7%	45.2%	42.0%	40.5%	51.6%	32.8%
調理実習室	7.7%	0.0%	11.1%	18.3%	29.0%	28.7%	62.2%	82.2%	75.0%	67.9%	63.1%	18.3%	43.3%
アトリエ	5.1%	0.0%	12.2%	18.3%	19.4%	27.6%	31.1%	28.9%	39.3%	24.7%	35.7%	31.2%	25.8%
途中計	23.6%	0.0%	26.2%	35.7%	37.2%	41.4%	49.6%	50.1%	58.1%	49.6%	54.8%	57.2%	44.9%
控室1	5.1%	0.0%	8.9%	4.3%	12.9%	23.0%	28.9%	22.2%	21.4%	11.1%	16.7%	28.0%	17.2%
控室2	5.1%	0.0%	6.7%	8.6%	14.0%	33.3%	22.2%	18.9%	20.2%	8.6%	14.3%	31.2%	17.3%
控室3	0.0%	0.0%	3.3%	6.5%	10.8%	14.9%	15.6%	22.2%	21.4%	7.4%	16.7%	21.5%	13.4%
控室4	2.6%	0.0%	12.2%	6.5%	14.0%	44.8%	34.4%	32.2%	27.4%	13.6%	16.7%	19.4%	21.2%
利用率(単月)	17.8%	0.0%	21.0%	27.3%	30.3%	37.8%	42.6%	42.6%	48.0%	38.4%	43.7%	48.0%	37.0%

令和 2 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	0	0	2,350	2,465	2,791	5,704	12,216	7,467	11,389	2,811	6,625	5,400	59,218
小ホール	270	0	680	1	14	1,410	3,449	2,783	2,921	1,255	1,838	4,044	18,665
集会室1	253	0	438	792	147	0	0	0	548	463	580	639	3,860
集会室2	240	0	338	658	594	695	751	773	657	497	656	624	6,483
集会室3	253	0	456	638	746	784	884	883	522	478	532	692	6,868
集会室4	180	0	469	600	661	599	709	644	511	339	440	549	5,701
和室	21	0	24	156	288	397	569	328	219	72	212	295	2,581
スタジオ	0	0	38	50	52	80	134	105	111	84	77	139	870
調理実習室	75	0	140	240	27	306	1,153	1,490	1,310	55	1,037	348	6,181
アトリエ	24	0	186	227	178	255	251	179	346	20	203	302	2,171
途中計	1,316	0	5,119	5,827	5,498	10,230	20,116	14,652	18,534	6,074	12,200	13,032	112,598
控室1	22	0	44	34	114	165	251	192	187	48	101	268	1,426
控室2	15	0	34	54	118	230	198	156	181	33	97	256	1,372
控室3	0	0	7	32	44	69	102	125	122	31	74	126	732
控室4	6	0	31	16	52	112	126	104	123	34	58	79	741
総合計	1,359	0	5,235	5,963	5,826	10,806	20,793	15,229	19,147	6,220	12,530	13,761	116,869

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た。施設利用全般に関する諸手続き、策定されたルールは、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説明した。

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」に基づき適正に行った。

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った。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、業務を遂行した。

【令和2年度修繕箇所】

区役所と協議の上、水光熱費補填として、大規模修繕を実施した。

・大ホール

舞台下収納庫プッシュつまみ修繕

電動式移動観覧席部品交換

スタッキングチェアスポット保守点検・修理、スタッキングチェア新規購入(6脚)

多目的トイレ水洗不具合改修作業

・小ホール

固定席メモ台ユニット破損部取替

・3階

集会室1・2 スライディングウォール額縁修理、スライディングウォール可動不能修繕工事

集会室2 照明器具不具合改修工事

集会室4 避難はしご降下不良改修工事

・1階

事務室系統 空調機修理

事務室 照明器具取替工事(蛍光灯⇒LED)

事務室前・図書館前 防火戸自動閉鎖装置取替工事

スタジオ 機材メンテナンス及びドラムヘッド修繕、照明器具取替工事(蛍光灯⇒LED)

エントランス 照明器具不具合改修工事

・地下1階

熱源機械室 空調配管漏水修理

設備機械室 ガス漏れ警報器交換

地下鉄連絡通路 照明器具取替工事(蛍光灯⇒LED)

電気室 始動用蓄電池交換

・館内

消火器具等取替(消火器3本取替)、誘導灯不良改修工事

⑥その他円滑な貸館運営に必要な業務

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は、区役所と協議の上、運営を行った。また、新型コロナウイルス感染症対策として、受付や各フロアに消毒液を設置し、巡回時には利用者が触れることが多い箇所（各室のドアノブ、内線電話、エレベーター押しボタン）等の拭き上げ消毒を実施し、区と協議の上、共有部分（自販機コーナー）の椅子を撤去した。

⑦新型コロナウイルス感染症による影響

- ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言発出により、臨時休館や供用時間の変更

臨時休館:令和2年4月14日～5月31日(諸室の供用停止)

供用時間短縮:令和3年1月17日～令和3年2月28日(供用時間20時まで※通常21時30分)

- ・条件付き貸館のため、施設使用料の半額減免(既納分は半額還付)

対象期間:令和2年7月15日～令和3年3月31日

還付実績	令和2年度	前年比(%)	令和元年度
件数(件)	3,524	526.8	669
金額(円)	10,757,680	445.5	2,414,520

(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を行った。

- 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した。

●令和2年度収入金(控室を含む)

ホール	会議室	特別室	合計
6,421,600 円	4,648,560 円	2,734,570 円	13,804,730 円

(4)施設総合管理業務

①建築設備の保守管理

下記の通り、保安全管理を行い、点検報告書にて区役所へ報告を行った。

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、7/29、9/11 11/18、1/14、3/4
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	9/11、3/10

排水槽清掃	年 1 回	駐輪場	2/2
舞台設備(舞台吊物装置等)点検	年 1 回	区民 C	10/14.15
ピアノ保守点検業務	年 1 回	区民 C	2/1
業務内容	実施回数	主幹部署	実績報告
スライディングウォール保守点検業務	年 1 回	区民 C	8/13
電気および機械設備保安点検業務	年 1 回	都市整備局	9/7 *停電検査
電気工作物保安管理業務	月 1 回	都市整備局	4/13、5/28、6/25 7/29、8/27、9/11 10/28、11/25、12/25 1/15、2/19、3/25
熱源機器・空調設備保安点検業務	年 1 回	区民 C	6/25、10/22、11/16 12/22、2/24
消防設備点検業務	年 2 回	区民 C	10/5、1/18
受水槽水質検査・高架水槽清掃業務	年 1 回	図書館	9/11、2/27、3/10
害虫駆除業務	6ヶ月以内に1回 (年2回)	区民 C	6/17、10/21
昇降機点検業務	月1回	区民 C	4/14、5/19、6/9、7/14 8/11、9/15、10/28、 11/17、12/15、1/12、 2/16、3/16
自動扉点検業務	年 4 回	図書館	6/11、9/18、12/24、3/25
シャッター設備点検業務	不具合発生時のみ	図書館	点検なし
可動席点検業務	年 1 回	区民 C	7/6
中央監視盤点検業務	年 1 回	図書館	7/1.2.3、2/2
音響・映像設備点検業務	年 1 回	区民 C	9/14.15
照明設備・調光装置点検業務	年 1 回	区民 C	8/3
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 C	10/22
ホール照明設備点検(管球交換)	年 1 回	区民 C	1/21
特定建築物等定期点検	年 1 回	図書館	1/25
ガス漏洩点検(法定点検)	-	-	11/16

主幹部署が区民センターとなっている各点検・作業は第三者に委託した。(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、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った。

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、情報共有を行った。

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った。

- ・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った。

事業ごみ処理については、「令和2年度 廃棄物の減量推進及び適正処理に関する計画書」の記載事項に沿って、一般廃棄物、産業廃棄物ともに減量を推進し、適正に処理を行った。

④駐輪スペースの管理業務

- ・巡回点検

安全で快適に使用できるよう巡回を1日5回実施し、駐輪スペースを適切に管理した。

- ・施設利用者以外の駐輪場利用への対応

鶴見図書館と連携し、駐輪場内に注意書きを掲出し、発見した場合は、口頭での注意および貼り紙にて近隣の駐輪場の利用をお願いした。注意喚起に従わない駐輪については、警察へ盗難届の有無を照会し、放置自転車の撤去を行うなど適正に対処した。

- ・安全対策

駐輪場内にて自転車とバイクが混在し、駐輪しにくい状況が散見されたため、バイク専用スペースを設け、利用者の安全確保を図った。

※令和2年1月16日より駐車場のみ有料化された（管理：タイムズ24株）

⑤植栽等環境整備業務

複合施設外周、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・施肥を行った。

また、樹木剪定の際は近隣への迷惑とならないよう特に注意し、安全に作業を行った。

⑥防火管理業務

鶴見区民センターを含む鶴見複合施設の防火管理業務を適正に行った。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った。

(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

- ・清潔な利用環境の維持

机の下やトイレの洗面台の下等の見えにくい場所の清掃を徹底し、清潔な利用環境を維持した

- ・電球交換、夜間点灯

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、確実な夜間点灯などを行い、安全性向上を図り、明るい区民センターづくりを行った。

- ・観賞魚水槽

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た。

- ・館内装飾

1 階ロビーを中心に館内を月替わりで装飾し、来館者に季節を感じていただける工夫をし、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した。

※「3-(6)自主事業実施にあたって」参照

- ・お客さまの声

館内に年間を通じて「お客様の声BOX」を設置し、お客さまの声を頂いた。対応状況を館内に掲示した。これに対し、お客様の声を表示している事や誠実な対応を行っていることについて、お客様から信頼の声をいただいた。

【令和2年度 お客様の声件数:4件／内容はモニタリング時に報告済】

- ・利用者満足度アンケートを実施

令和2年12月1日から12月28日、区民センター利用者へアンケート用紙記入を依頼し、実施した。

標本:200 枚

満足度:満足(満足・やや満足・普通):99.5% 不満(やや不満・不満):0.5%

②利便性の向上

- ・コピーサービス

1 階共用ロビーに有料コピー機を設置し、資料のコピーなどに利用いただいた。(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、スタッフが操作を代行した。

- ・備品貸し出し

利用者からの貸出希望が多い備品(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)を指定管理者費用で用意し、有料で貸し出した(自主事業として実施)。

- ・施設予約状況の情報提供

ホームページや事務室前の検索パソコンに加え、施設の1階にも掲示し、検索パソコン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利便性向上を図った。

- ・机、いす等の設営補助

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を手伝った。

- ・ホール舞台技術者の紹介

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、事前の打ち合わせなどを行い、催事が円滑に実施できるようにした。

- ・アドバイス、コンシェルジュ業務

鶴見区内外のあらゆる地域情報、イベント情報、行政情報を収集し、問い合わせなどに対し、的確にご案内できるよう努めた。

- ・ロッカー設置

減免団体の要望に応じて、ロッカーを設置し、会議資料・備品などを預かった。「会議用の名札や