

令和5年度 大阪市立鶴見区民センター管理運営業務 事業報告書

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
指定管理者名	一般財団法人大阪市コミュニティ協会、 NPO法人大阪鶴見ええまちネットワーク（共同体）
（代表指定管理者）	一般財団法人大阪市コミュニティ協会
代表者	理事長 大垣 純一
事務所所在地	大阪府中央区船場中央1丁目3番2-302
担当者	館長 鍋嶋 晋一郎
連絡先	06-6912-3971

1 指定管理業務の実施状況

①施設の管理運営の基本的な考え方

一般財団法人大阪市コミュニティ協会、NPO法人大阪鶴見ええまちネットワーク（以下、「共同体」という。）は、大阪市立鶴見区民センターの目的である「コミュニティ活動の振興並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、もって連帯感あふれるまちづくりの推進に寄与すること」を達成するための事業である「コミュニティづくりに関する普及啓発、情報の収集及び提供、市民の集会その他各種行事の場の提供」のため、① 鶴見区に関わるすべての方々が交流を深められる「つながる場」② 気軽に文化にふれ、まちの魅力を再発見できる場 ③ 安全・安心で居心地の良い、誰にでも開かれた場を提供するという視点に立って管理運営し、利用者サービスの向上、利用率の向上、利用料金収入の向上や地域コミュニティの活性化を目的に、適切に管理運営を行いました。

②運営方針

「こころの豊かさ・地域の絆が広がる場」として区役所と密接な連携のもと、次の方針・手法により管理運営を行いました。

- ・誰もが気軽に立ち寄れる快適な環境づくりや、季節感ある空間の演出
- ・地域課題解決の拠点づくり
- ・鶴見区の魅力・地域の文化拠点
- ・事業を通して、地域のリーダーとなる人材を発掘し、育成することで鶴見区まちづくりの新たな担い手の創出
- ・安全・安心で快適な施設環境の提供
- ・公平・平等でコンプライアンス意識の高い効率的な管理運営
- ・利用者ニーズを重視したサービスの改善

③令和5年度 事業報告

令和5年度は以下のとおりの運営を行いました。

(1) 職員体制

職員の体制については(1)の①「職員の配置計画」(1)の②「職員ローテーション」を基本とし、職員の勤務労働条件についても法令を遵守し対応しました。

管理運営体制：統括責任者1名、副統括責任者1名、総括責任者補佐2名

管理スタッフ6名 合計10名 供用時間内は3名以上の体制を維持し、
管理運営を行いました。職員の配置及びローテーションについては
下記のとおりです。

①職員の配置(報告)

業務内容	人数	雇用形態
総括責任者(業務責任者) ・施設の管理運営にかかる総括業務 ・業務計画の策定 ・連絡調整・渉外業務 ・所属員の指導・監督	1人	正職員 (常勤)
副総括責任者 ・総括責任者の補佐業務 ・会館運営業務 ・施設総合管理業務 ・事業企画・運営 ・庶務業務	1人	正職員 (常勤)
総括責任者補佐A ・総括責任者の補佐業務 ・会館運営業務 ・施設総合管理業務 ・利用料金徴収、収納及び還付事務 ・事業企画・運営 ・庶務業務	1人	正職員 (常勤)
総括責任者補佐B ・総括責任者の補佐業務 ・会館運営業務 ・施設総合管理業務 ・利用料金徴収、収納及び還付事務 ・事業企画、運営 ・庶務業務	1人	正社員 (常勤)
管理スタッフA～F ・貸館運営業務 ・施設日常管理業務 ・利用料金徴収、収納及び還付事務 ・事業補助	6人	契約職員等 (非常勤)

②職員ローテーション (報告)

職 員	雇用形態	月	火	水	木	金	土	日
総括責任者	正職員		A	B		A	A	B
副総括責任者	正職員		B	A	B		A	A
総括責任者補佐A	正職員	A	A		A	B	B	
総括責任者補佐B	正職員	A		A	B	B		A
管理スタッフA	契約職員等		B		A		A	B
管理スタッフB	契約職員等	B		B	B		B	B
管理スタッフC	契約職員等	B		B		A	B	A
管理スタッフD	契約職員等	午前	午前		午前			午前
管理スタッフE	契約職員等	夜間	夜間			夜間		夜間
管理スタッフF	契約職員等			午前	午前	午前	午前	
午前配置人数		3	3	3	4	3	4	4
午後配置人数		4	4	6	5	4	6	6
夜間配置人数		3	3	3	3	3	3	4

※A=9:00～17:30 B=13:00～21:30 午前=9:00～13:00 午後=13:00～17:30

夜間=17:30～21:30

※障がい者雇入れ計画

障がい者雇入れ計画書に基づき、本部事務局職員について、令和5年4月採用の職員募集を行い結果1名の採用となりました。

(2) 業務内容

I 貸館運営業務

ア 年間(事業)計画・報告策定

前年度の事業報告書や利用者アンケート、利用者や利用団体から直接寄せられた要望、区の要望や予定行事等にも配慮し、利用者ニーズを取り入れた計画を策定し、年度終了後に作成された年度計画に対応した報告書を速やかに提出しました。

イ 施設利用申込の手続き、利用方法諸手続きの説明

利用案内パンフレット等を作成し、はじめて来館された方でも利用しやすい環境を整備しました。具体的には、施設利用申込に関する諸制度の改定に沿って、令和5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、利用案内パンフレットもその都度更新を行いました。

施設利用全般に関する諸手続き、策定されたルールは、利用案内以外でも施設ホームページ及び直接お客様に分かりやすく説明しました。

ウ 区役所附設会館等予約システムを活用した予約・予約取消等受付業務

窓口・FAX、Web申込を活用し、幅広い周知をおこなうことで、予約受付方法の充実に努めました。

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、公平かつ平等に予約・申込を受け付けました。施設予約抽選時には窓口にくられた方

とWeb抽選の方と同時に抽選を行い、公平性を担保しました。

また、令和3年7月よりWeb申込とゆうちょ口座への利用料金振込及び令和4年1月からはコンビニ決済がスタートしました。

ホームページ、館内ポスター等幅広い周知を行うことで、予約方法の充実とお支払方法の充実を図りました。

エ 使用許可の認定・使用許可証書交付業務

すべての利用者・利用団体に公平かつ平等に対応し、使用許可・使用期間は「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」に基づいて、適正に使用許可を行いました。

オ 利用料金の収受・還付・減免業務

大阪市の「大阪市会計規則」や「大阪市区役所附設会館利用料金等の減免に関する要綱」、「区役所附設会館利用料減免規程」等に基づき、適切に処理をしており、疑義が生じた場合は、速やかに区役所と協議し適切に利用料金の収受、還付、減免業務を実施しました。

カ 諸設備、機器、設備、備品等の管理、貸出、点検立会い、補修指示等業務

利用者がいつも快適に施設を利用できるよう、総括責任者の指示のもと、施設・設備等を良好に維持管理し、適切に貸出業務を実施しました。

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。補修については、軽微なものはスタッフで補修することで管理経費の縮減に努め、必要に応じて点検の立会い、補修指示を行いました。重大な不具合等は、即座に区役所へ報告して指示を仰ぎ、施設が常に最大限のパフォーマンスを発揮できるよう取り組みました。

補修時期や期間については事前周知を徹底し、利用の妨げにならないように努めました。令和5年度補修については、区役所と協議の上、以下の箇所の修繕を実施しました。

【令和5年度修繕箇所】

・冷却水配管漏水補修工事、空調排気Vベルト交換、スプリンクラー呼水槽フロートスイッチ取替工事、過電流継電器交換、調理実習室ガス給湯器交換、トイレトペーパーホルダー交換、グラウンドピアノ運搬台車グリップ交換、地下電気室キュービクルタイマーリレー交換作業、

キ 防火管理業務

防火管理者資格を有するスタッフを配置し、複合施設の消防計画の作成、計画に基づいた消防訓練及び自主消防・避難訓練を実施し、施設の収容定員の管理等も適切に行いました。

複合施設としての共用スペースに関しては、「複合施設の維持管理に関する覚書」を踏まえ、各施設と協議・相談の上、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いました。また、全スタッフ参加のオンラインで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びました。

(令和5年度は、新型コロナウイルス感染防止のため、映像での消防訓練を実施)

ク 労働安全衛生推進業務

スタッフをはじめ委託事業者を含む業務にかかわる者全員の職場における安全と健康を確保するために、「労働基準法」「男女雇用機会均等法」「労働安全衛生法」等の関係法令を遵守しました。

ケ 利用者の安全確保及び防災並びに緊急非常事態への対応業務

災害・事故等といった不測の事態に対し、適切かつ迅速な対処をするために緊急対応マニュアルを作成し、利用者の安全確保を第一に努めました。

大阪市コミュニティ協会が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ました。

コ 複合施設としての管理・調整業務

各施設管理者と十分な連携の上、業務を遂行しました。維持管理上で起こりうるリスクへの対応や複合施設としての管理区分に関しては、「複合施設の維持管理に関する覚書」で定めた通り行いました。

サ その他 円滑な貸館運営に必要な業務

スタッフ一人ひとりが、より良いサービスの提供や利用者・区民・地域の皆さまとの連携・協働に向けて、日々研鑽し、研修等を実施しました。

また、新型コロナウイルス感染症の 5 類感染症移行前までの新型コロナウイルス感染症対策として受付窓口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た。

II 施設管理業務

・点検等業務

以下の内容のとおり実施しました。

業務内容	点検回数	実施報告
・室内空気環境測定（主幹部局 図書館）	2 ヶ月に 1 回	5/12、7/14、9/15、 11/17、1/12、3/15
・残留塩素測定（主幹部局 図書館）	週 1 回以上	毎週スタッフが実施
・飲料水水質検査（主幹部局 図書館）	6 月以内に 1 回（年 2 回）	8/31、2/19
・排水槽の清掃（主管部局 自転車）	年 1 回	センター、図書館は使用しないため（なし）
・舞台設備(舞台吊物装置等)点検	定期点検 年 1 回	10/2、3
・ピアノ保守点検業務	調律業務 年 1 回	8/21
・スライディングウォール保守点検	年 1 回	11/6
・電気および機械設備保安点検 （主管部局都市整備局）	年 1 回	1/15（全館停電）
・電気工作物保安点検 （主管部局都市整備局）	月 1 回	4/20、5/12、6/15、 7/11、8/23、9/14、 10/18,26、11/21、 12/26、2/1、3/14

・熱源機器・空調設備保安点検 ・パッケージエアコン設備保守点検		6 か月以内に 1 回以上（年 2 回以上）	4/25～4/30、5/24、 6/22、7/21、8/25、 8/30、9/27、10/13、 11/6～10、12/19、 1/19、2/5,20,21、 3/18,26	
・消防設備点検		年 2 回	9/4、2/5	
・受水槽・高架水槽清掃 （主管部局図書館）		年 1 回	2/19	
・害虫等駆除		6 月以内に 1 回（年 2 回）	9/25、2/27	
・昇降機点検		月 1 回	4/11、5/16、6/13、 7/11、8/8、9/12、 10/10、11/14、 12/12、1/16、2/13、 3/12	
・自動扉点検（主管部局図書館）		年 4 回	6/15、9/14、 12/14、3/14	
・シャッター設備点検（主管部局図書館）		年 1 回	不具合時のみ	
・可動席点検		年 1 回	7/3	
・中央監視盤点検保守（主管部局図書館）		年 1 回	7/16～18、2/1	
・音響・映像設備点検		定期点検 年 1 回	11/6、7	
・照明設備・調光装置点検		保守管理 年 1 回	7/31	
・簡易専用水道定期検査（主管部局図書館）		年 1 回	3/5	
・特定建造物等定期点検 （主管部局都市整備局）		年 1 回	9/4	
・清掃業務（ごみ処理を含む）				
	日常清掃（場内・施設内・洗面施設・外周）		1 日 1 回以上	毎日（休館日以外）
	定期清掃	スタジオ、アトリエ、調理実習室、 プレイルーム、大・小ホール、 控室、ピアノ庫、集会室、交流 スペース、和室等及びその施設 と一体となっている場所	毎月 2 回以上	月に 2 回以上実施

	エントランスホール、喫茶コーナー、市民情報コーナー、スタジオ、事務室、アトリエ、調理実習室、プレイルーム、旧喫煙ルーム、シャワー室、ピアノ庫、大・小ホール、控室 集会室等及びその施設と一体となっている場所のワックス散布、絨毯クリーニング、ガラス部分洗浄及びから拭きなど	3ヶ月に1回以上	6/12、9/25、12/18、3/5
・駐車、駐輪スペースの管理（目的外使用許可部分を除く）		通年	利用が多い日は駐輪場を整理
・植栽等環境整備（選定・除草）		適切な時期に年1回以上	5/22、10/17、2/24
・日常廃棄物収集・運搬		排出量に応じて適切に実施	毎日（休館日以外）
・その他円滑かつ良好な施設管理に必要な業務		通年	

・警備保安業務

機械警備を原則として、開館中はスタッフによる複数回の巡回を行い、事件・事故を未然に防ぎました。また、区役所・警察署等と連携し、改善策や防止策を共有しました。
 供用時間外についても、機械警備等で警備保安業務を適切に行いました。

(3) 職員研修報告

職員の研修については、施設管理運営及びコミュニティづくりの課題・状況の共有化と解決に向けた職員のスキルアップを計るため、次のとおり研修会等を実施しました。

研修テーマ	研修内容	対 象	実施時期	実施報告
1 まちづくり研修				
ファシリテーション研修	区内で活動する各種団体のコーディネートをおこなう上で重要な能力の一つである、ファシリテーションを身につける研修を実施。ラウンドテーブル等の会議でファシリテーションができる程度の技術習得をめざす。(内部講師)	全スタッフ	年 1 回以上	新型コロナウイルス感染防止のため中止
区の状況等の研修	区内でおこなわれている市民活動等、まちづくりへの取組みや動向について知識を得るための研修を実施。(内部講師)			
2 接遇・マナー				
接遇研修 (接客応対研修)	CS コミュニケーション力向上の基礎、基本トレーニングを学び、サービス提供者としての心構えを身につける研修を実施。市民・利用者の満足度の向上をめざす。(外部・内部講師)	新規採用 スタッフ	新採時及び年 1 回	なし

電話研修および外部調査	電話応対における CS コミュニケーション力向上を図るべく、電話応対のノウハウを身につける研修を実施。市民・利用者の満足度の向上をめざす。(外部講師)	新規採用 スタッフ	新採時及び 年 1 回	外部調査 10/23,26,27,31
	外部講師による電話応対の調査を実施、接客能力を見える化し、具体的な改善点を洗い出したうえ研修内容に反映。(外部講師)			
3 基礎研修				
施設・館内規則研修	施設の役割、内容、申込・利用方法、禁止行為、トラブル対応、苦情処理などの研修を実施。適正な管理運営業務が問題なく遂行できるレベルをめざす。(内部講師)	新規採用 スタッフ	新採時	12/1～6
区役所附設会館等 システム研修	区役所附設会館等システムの操作方法に関する研修を実施。予約手続きがスムーズにおこなえるレベルをめざす。(内部講師)	新規採用 スタッフ	新採時	12/1～6
音響・照明研修	より幅広い利用者ニーズに応え、質の高いサービスを提供するための研修を実施。基本的な部分としては、各種機器が確実に操作できるレベルを、応用的な部分としては、利用者ニーズに合わせて各種機器を有効活用しその効果を最大限発揮させられるレベルをめざす。 (内部講師)	新規採用 スタッフ	新採時及び 適宜	12/8～17
4 防災・危機管理				
防災訓練 (消防訓練含む)	施設管理者として、利用者・来館者を安全かつ確実に避難誘導できる技術と知識を得るための研修を実施。非常時の避難誘導が、スムーズかつ確実に実施できるレベルをめざす。 (外部講師)	全スタッフ	年 2 回 以上	新型コロナウイルス感染防止のため、オンラインでの消防訓練を実施
救急救命講習	施設利用者をはじめ、けがや急病の方に対応するための研修を実施。的確な動作がおこなえるレベルをめざす。(鶴見消防署)	担当スタッフ	新採時 および 資格更新時	なし
防火管理者講習会	消防設備や火気設備の点検・整備業務の研修を実施。法令に則り各種業務が問題なく実施できるレベルをめざす。(外部講師)	担当スタッフ	新採時 および 資格更新時	更新なし
5 個人情報保護				
コンプライアンス研修 (個人情報・セキュリティ関連を含む)	コンプライアンスを学び、業務管理能力や遂行能力、危機管理能力などを習得するための研修を実施。法令遵守の倫理観および能力を確実に持ち、各種業務を遂行できるレベルをめざす。 (外部・内部講師)	全スタッフ	年 1 回	2/22
6 人権研修				
人権研修	ハラスメント防止、人権課題（女性・子ども・高齢者・障がい者・外国人・LGBT 等）への理解を深め実践するための研修を実施。 (外部・内部講師)	全スタッフ	年 1 回 以上	6/19～7/7（オンライン）2/7 対面式

ユニバーサル マナー研修	高齢者や障がい者など、多様な人々への対応スキルや知識を身につけるべく研修を実施。受講者は本研修を通して、ユニバーサルマナー検定3級を取得する。多様な人々に気持ちよく施設を利用いただけるよう、筆談や声掛け、誘導など必要に応じたサービスを的確に実施できるレベルをめざす。(外部講師)	全スタッフ	新採時 および 資格更 新時	更新なし

(4) 指定期間における想定利用率・満足度

- ①下記利用率を目標とし、サービスの向上、広報の強化等の実施を進めてきました。令和5年度は一般の利用者のために、一部の減免団体の利用の見直しを行った結果、減免団体の利用が減少し、一般利用は増加しましたが、利用率の増加には繋がらず、利用率には達しませんでした。令和6年度はさらなる利用促進のため、直前割引を検討し、利用率の低い和室・調理実習室・スタジオ・アトリエ兼工作室、平日の利用が少ない大小ホールを対象に割引を検討し、利用率向上に努めます。

令和5年度 想定利用率

施設名 (室数)	利用率 利用件数／最大利用件数
開館日数	360日
大ホール	78.3% (846 / 1,080)
小ホール	74.9% (809 / 1,080)
集会室 1	78.9% (853 / 1,080)
集会室 2	81.7% (883 / 1,080)
集会室 3	78.9% (853 / 1,080)
集会室 4	79.5% (859 / 1,080)
和 室	61.3% (663 / 1,080)
スタジオ	61.7% (667 / 1,080)
調理実習室	64.1% (693 / 1,080)
アトリエ兼工作室	76.2% (823 / 1,080)
合計	73.6% (7,949 / 10,800)

※ 施設の利用率は、年間利用見込み件数を年間利用可能件数（開館日×1日あたりの利用可能数（室数×3））で除したものとし、（ ）内には年間利用見込み件数と年間利用可能件数を記入。

令和5年度 利用率

令和5年度 施設利用率（控室を除く）

室名	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	66.2	45.6	43.5	52.9	52.9	72	65.1	59.3	72.8	66.2	75.3	63.5	61.3
小ホール	41.7	28	31	40.2	31.1	46	41.4	53.6	65.5	50.6	53.2	51.1	44.5
集会室1	84.4	79.6	78.9	84.9	76.3	88.5	88	80.2	86.9	84	84.5	85.6	83.5
集会室2	78.9	87.1	78.9	78.5	69.9	86.2	77.2	76.7	75	76.5	75	88.9	79.1
集会室3	76.7	72	76.7	78.5	76.3	86.2	72.8	85.6	82.1	79	83.3	81.1	79.2
集会室4	76.7	75.3	73.3	76.3	81.7	77	79.6	82.2	86.7	71.6	83.3	81.1	78.7
和室	38.9	29	33.3	26.9	18.3	36.8	41.3	41.1	35.7	27.2	40.5	50	34.9
スタジオ	34.4	35.5	38.9	41.9	47.8	60.9	73.1	50	46.4	48.1	51.2	38.9	47.3
調理実習室	23.3	25.8	23.3	24.7	25.3	41.4	46.2	78.9	71.1	56.3	76.2	33.7	43.9
アトリエ	24.4	20.4	25.6	31.2	23.7	46	55.9	34.4	42.9	33.3	54.8	40	36.1
控室1	55.6	31.2	34.5	44.4	34.4	49.4	30.1	52.9	44	51.9	57.1	54.4	45.0
控室2	37.8	18.3	25.8	23.3	14	25.3	31.2	32.2	50	30.9	36.9	25.6	29.3
控室3	30	31.2	14.9	35.5	18.3	31	23.7	28.9	56	30.9	28.6	40	30.8
控室4	38.9	19.4	17.2	28.9	36.6	42.5	29	37.8	45.2	39.5	33.3	40	34.0
利用率（月）	50.6	42.7	42.6	47.7	43.3	56.4	53.9	56.7	61.5	53.3	59.5	55.3	52.0
控室を除く利用率	54.6	49.8	50.3	53.6	50.3	64.1	64.1	64.2	66.5	59.3	67.7	61.4	58.8

令和5年度 施設利用人数（控室を除く）

室名	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	4,111	2,192	3,491	3,593	2,987	5,759	5,462	6,142	6,617	4,619	3,538	4,314	52,825
小ホール	1,702	1,735	1,557	2,305	1,844	2,307	1,806	2,778	2,967	3,263	2,249	2,834	27,347
集会室1	746	784	777	914	748	943	951	783	798	730	838	988	10,000
集会室2	640	717	876	766	651	739	654	708	693	587	597	767	8,395
集会室3	477	546	437	492	508	488	477	543	503	406	497	525	5,899
集会室4	473	448	395	493	529	478	499	687	522	406	473	543	5,946
和室	382	256	310	292	257	286	287	340	326	250	297	348	3,631
スタジオ	70	69	74	75	76	110	115	96	92	72	90	81	1,020
調理実習室	148	236	203	234	231	393	443	587	574	368	524	298	4,239
アトリエ	146	149	193	184	140	189	227	203	213	182	280	234	2,340
控室を除く人数	8,895	7,132	8,313	9,348	7,971	11,692	10,921	12,867	13,305	10,883	9,383	10,932	121,642
控室1	226	174	167	232	196	255	143	234	197	194	209	249	2,476
控室2	165	138	173	109	96	146	143	150	238	117	140	128	1,743
控室3	64	103	34	98	62	104	82	87	169	76	77	133	1,089
控室4	59	48	42	55	101	114	67	81	102	70	84	284	1,107
総合計	9,409	7,595	8,729	9,842	8,426	12,311	11,356	13,419	14,011	11,340	9,893	11,726	128,057

②利用者満足度

利用者満足度の把握については、できる限り多種多様に取り組み、既存の利用者と潜在的な利用者双方から、幅広いニーズを集約した上で公平・公正に選択し、可能なものから実行するとともに職員の情報共有に努めました。

把握から反映までの経過と結果については、個人情報に配慮したうえで、可能な限り開示し、利用者からいただいたご要望やご提案への対応を明確にしました。

そのために、利用申込時や利用時に利用者との窓口でのコミュニケーションや利用者アンケート（年2回）の実施やご意見箱の設置・活用を行いました。

また、自主事業の参加者アンケートの実施、WEBサイトでのご意見箱の設置を行いました。こうした取り組みにより、令和5年度の利用者満足度 91.0%をめざしましたが、第1回施設利用アンケート結果（全体の満足度）99%、第2回施設利用アンケート結果（全体の満足度）99%となりました。

結果：目標満足度は 91%対して結果 99%でした。これは予約手続き・スタッフの対応・備品及び設

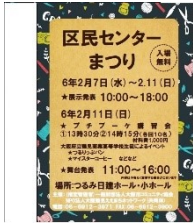
備等で利用者様からの高評価をいただきましたことが今回の結果に繋がりました。

引き続き令和6年度以降もアンケート等でいただきましたご意見を反映し、利用者満足度の向上に努めます。

【令和5年度お客様の声件数：3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（2回実施）、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ました。
- ・令和5年9月15日から10月15日（1回目）回収枚数：106枚
満足度：満足（大変満足・満足・やや満足）：99% 不満（やや不満・不満）：1%
- ・令和6年2月1日から2月28日（2回目）回収枚数：100枚
満足度：満足（大変満足・満足・やや満足）：99% 不満（やや不満・不満）：1%

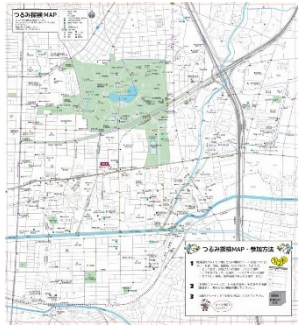
(5) 自主事業報告

事業名	実施期間・参加者数	チラシ等
◆区民交流事業（連携・協働型）		
【名称】 寄せ植え講習会	【実施期間】 ① 令和5年6月29日（木） ② 令和5年7月27日（木） ③ 令和5年11月30日（木） 【参加数】 延べ75名	【チラシ】 
【名称】 「世界の食の文化交流事業」 韓国家庭料理講習会	【実施期間】 令和5年9月28日（木） 【参加数】 20名	【チラシ】 
【名称】 区民センターまつり	【実施期間】 令和6年2月7日（水）～11日（日） 【参加数】 延べ120名	【チラシ】 
【名称】 映画上映会 「子ども会議」	【実施期間】 令和5年12月9日（土） 【参加数】 30名	【チラシ】 

【名称】 区民将棋大会 めざせ未来の将棋王	老人福祉センターの将棋グループとの連携が 難しくなったため中止	
◆地域課題解決の事業		
【名称】 親子パン作り教室	【実施期間】 令和5年8月24日(木) 【参加数】 14名	【チラシ】 
【名称】 男の料理教室	【実施期間】 令和5年8月27日 【参加数】 10名	【チラシ】 
【名称】 プレママ・プレパパ 応援講座	講師との調整がつかなかったため中止	
【名称】 子ども朗読会 (絵本ない読み聞 かせ会)	【実施期間】 令和5年8月3日(木)～令和6年3月7日 (木) 【参加数】 11名	【チラシ】 
【名称】 防災教室 (地震への備え)	【実施期間】 令和6年2月28日(水) 【参加数】 13名	【チラシ】 
【名称】 女性と防災 (簡単！おいし い！非常食)	【実施期間】 令和6年2月22日(木) 【参加数】 9名	【チラシ】 

【名称】 懐かしい歌をみんなで歌おう（うたごえ喫茶）	【実施期間】 令和5年9月13日（水）～令和6年3月13日（水） 【参加数】 延べ1,323名	【チラシ】 
◆地域の担い手の発掘・育成事業		
【名称】 「交流カフェ 高校生タイム」 センターまつりにて ブース開催しました。	【実施期間】 令和6年2月7日（水）～2月11日（日） 【参加数】 延べ50名 （大阪府立鶴見商業高等学校）	
【名称】 コミュニティスタッフの育成（ボランティア）センターまつりにて実施しました。	【実施期間】 令和6年2月7日（水）～2月11日（日） 【参加数】 延べ30名 （コミュニティスタッフ）	
【名称】 ワークショップ（こども体験クラブ）	【実施期間】 ① 令和5年7月24日（月） ② 令和5年7月30日（日） ③ 令和5年8月8日（火） 【参加数】 延べ26名	【チラシ】 
◆文化・芸術振興事業		
【名称】 合唱団・音楽団共催事業	【実施期間】 ① 令和5年6月11日（日） ② 令和5年7月8日（土） ③ 令和5年12月23日（土） ④ 令和5年12月24日（日） 【参加数】 延べ1,000名 ① ④アンサンブルつるみ合唱団 ② 鶴見区音楽団 ③ ウインドミル合唱団	【チラシ】 

◆生涯学習事業		
【講習会】 太極拳教室 ヨーガ教室 フラダンス教室 書道教室 ウクレレ教室 ウクレレで jazz	【実施期間】 令和5年4月1日(土)～令和6年3月31日(日) (ウクレレで jazz のみ令和5年11月10日～令和6年3月31日(日)) 【参加数】 全体延べ 4,375 名 太極拳 660 名 ヨーガ(火) 1,350 名 ヨーガ(水) 629 名 フラダンス教室 875 名 書道教室 313 名 ウクレレ教室 461 名 ウクレレで jazz 87 名	【チラシ】 
◆施設の有効活用事業		
【名称】 ・授乳室・おむつ交換台	【実施期間】 令和5年4月1日(土)～令和6年3月31日(日) ご希望の利用者に保育室を提供しました。	
【名称】 ・お休み処 「ちょっと一息」	【実施期間】 令和5年4月1日(土)～令和6年3月31日(日) 【内容】 ・1階ロビーの一角に休憩スペースを設置しました。	
【名称】 ・四季折々の飾りつけ	【内容】 ・1階ロビー及び窓口の一角に飾り付けを設置しました。	
【名称】 備品等貸出及びコピーサービス事業	【実施期間】 令和5年4月1日(土)～令和6年3月31日(日) 【内容】 ・CD ラジカセ、絵画用展示パネル、プロジェクター、譜面台等の備品貸出サービス ・1階ロビーにコピー機を設置し、センター利用者をはじめ区民の方々に利用サービスの提供(有料)しました。	

◆情報発信事業		
【名称】 つる魅力 MAP 「わたしだけが知っている！マイお宝紹介」	【実施期間】 令和5年4月1日(土)～令和6年3月31日(日)	【MAP】 

(6) 収支計画

別紙1(業務代行料・利用料金)、別紙2(自主事業収支計画)のとおり

施設利用者へ提供するサービスの低下を招かない範囲内での適正空調の徹底やOA機器の節電などを実施したことにより、エネルギーコスト高騰による業務代行料への影響を最小限にとどめた。

新型コロナウイルス感染症5類移行や利用者のニーズを反映した自主事業を実施したことによる参加者の増加、施設の有効活用の取組、経費の縮減に努めたことにより、自主事業は計画以上の利益となった。

(7) 経費縮減

共同体は、クオリティの低下を招くことがないように、次に掲げる縮減策に取り組み、PDCAサイクルにそって定期的にチェックし、効果的・効率的に管理運営を行いました。

- ・施設管理運営にかかる経費縮減：適切なメンテナンスの実施、物品の一括購入、光熱水費の節減を徹底(内容：ホール・ロビー・会議室等の不使用时の空調節約及び照明の節電を行いました。)
- ・効率的な人員配置による経費縮減
- ・環境に配慮した経費縮減：省エネや5RのPR、使用済みコピー紙の裏面活用等

(8) 地域のコミュニティ振興に寄与する事業

大阪市区役所附設会館条例(以下「会館条例」という。)の趣旨を達成するため、コミュニティづくりに関する普及啓発、情報の収集及び提供に取組みました。

詳細：(5) 自主事業報告を参照

(9) 新型コロナウイルス等感染症対策

新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行前の新型コロナウイルスやインフルエンザの感染症予防対策としては、業種別ガイドライン「公民館における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」等を遵守し、緊急時対応マニュアルに従い、情報収集につとめるとともに、スタッフは消毒やマスクを付け、事務所の机には飛沫防止用のパネルを設置、各フロアには消毒用アルコール設置、非接触型体温計の貸出等、感染対策に努めました。

(10) 個人情報の保護

施設を運営するにあたり、利用者の個人情報を守ることを第一義に考え、「個人情報の保護に関する法律」や「大阪市個人情報保護条例」の遵守はもとより、「大阪市情報セキュリティ管理規定」に基づ

く「大阪市情報セキュリティ対策基準」並びに「情報セキュリティ実施手順」に基づき、個人情報を適切に管理しました。

また、個人番号を含む個人情報（特定個人情報）を取り扱う場合は、「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」および「大阪市特定個人情報保護条例」に従い、適切にこれを遵守しました。

(1 1) 情報公開

情報公開に関しては、利用者の知る権利の保障や透明性の高い施設管理運営業務の遂行のため、「大阪市情報公開条例」を遵守するとともに、共同体の「情報公開に関する規則」に基づき実施しました。

(1 2) 平等利用の確保

すべての人々に対して平等に開かれ、利用できるようにするため、次のとおり実施しました。

- ・法令順守（コンプライアンス研修の実施）
- ・人権と耐用性の尊重（人権研修の実施）
- ・公正な利用者対応の徹底

施設予約抽選時には公平性を担保するため窓口の方とWeb抽選の方と同時に抽選を行いました。

また、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及び窓口で直接利用者に分かりやすく説明を行いました。

(1 3) 危機管理対策

鶴見区民センターの特徴を理解し安心して利用していただけるよう、安全・安心を最優先に危機管理を実施するために、スタッフには、大阪市コミュニティ協会の危機管理マニュアルを配布し、危機管理に対する意識の向上に努めました。

(1 4) 安全管理

利用者目線をふまえた安全の確保に留意し、日常点検による安全管理のほか、施設を万全な状態で維持していくための専門業者による法定点検等をおこないました。業務の遂行上、施設の安全確保に留意するため、次の3つの方針に基づき、安全を確保しました。

【3つの方針】

- 1 施設利用者の安全を第一に優先し、常に利用者の目線に立った管理を実践します。
- 2 「なぜ事故が起きるか」「どんな事故が起きるか」、目配り・気配りを心がけた業務を遂行します。
- 3 「4S」（整理・整頓・清掃・清潔）を意識した管理をおこないます。

駐輪場で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。

(1 5) 防災対策

利用者とスタッフの生命と安全を第1義に考え、次の3つの基本方針に基づき、災害が発生した場合、に対応できるように職員の意識向上に努めました。

【基本方針】

- 1 スタッフも含め、人命の保護を最優先します。
- 2 施設を保護し、業務の早期復旧を図ります。
- 3 余力がある場合には近隣住民や施設への協力に当たります。(緊急対応マニュアル) また、事前にマニュアルを整備しておくことやマニュアルに基づいた訓練を実施し、災害対応に備えます。

消防訓練を実施し、避難誘導、通報連絡、初期消火の方法を学びました。

(令和5年度は新型コロナウイルス感染防止のためオンラインでの消防訓練を実施)

(16) 防犯対策

「領域性」、「監視性」、「抵抗性」の3要素を総合的に高めることで、事件・事故のない安全安心な施設運営を行なうため、防犯カメラの活用と館内巡視を徹底しました。

(17) サービス向上策

施設の利用者はもちろんのこと、コミュニティ活動の拠点として地域の皆さまに気軽に訪れていただけるように、あたたかく誠実味にあふれる、高い利便性と社会情勢から必要とされているサービスを次のとおり実施しました。

- ・受付カウンターにて老眼鏡を貸出・車いすの貸出・手すりつき受付いすの設置
- ・授乳のご希望の方には、保育室の提供・交流スペースをベビーカー置き場の提供
- ・外国人の方でもわかるように館内案内表示版をやさしい日本語に対応
- ・1階事務所受付カレンダーを月替わりで装飾(12月にはサンタクロース、雪だるまの設置)し来館者に季節を感じていただける工夫を実施
- ・1階共用ロビーに有料コピー機を設置(自主事業)
- ・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、湯沸かしポット譜面台、指揮台・譜面台等)を指定管理者費用で用意し、有料で貸し出した(自主事業)。

(18) 利用促進の取組

各部屋の利用率を分析し、状況に応じた対策を検討・実施しました。

また、まだ施設を訪れたことのない区民や施設の存在を知らない区民に対して、“施設を利用する最初の一步”を踏み出していただくため、興味・関心をひくような事業・活動を行いました。

- ・大ホールの照明を利用する際、従前は舞台技術業者派遣を必ず利用する必要があり利用者の費用負担が大きかったが、基本的な照明利用を大ホール利用料とセット(パッケージ)化することで、利用者の費用負担の軽減に努め、利用促進につなげました。
- ・アトリエ兼工作室の利用促進のため、利用料金の値下げを行い、利用向上に努めました。その結果、アトリエ兼工作室は昨年度に比べて2.3%利用率が向上しました。
- ・令和6年度はさらなる利用促進のため、直前割引を検討し、利用率の低い和室・調理実習室・スタジオ・アトリエ兼工作室、平日の利用が少ない大小ホールを対象に割引を検討し、利用率向上に努めます。

(19) 地域との連携

日常業務におけるヒアリングをおこない、地域と関わる機会が少ない方々の世代やライフスタイル等といった特徴および事業に対するニーズを分析した上で、とりわけ若年層や子育て層・新たに転入して来ら

れた住民等が自ら関心を持って参加したくなる事業づくりに取り組みました。

具体例：防災関連講座にて鶴見区食生活改善推進員協議会と協力して、かんたん！美味しい！非常食作り及び男の料理教室を開催しました。

(20) 環境への取組

コピーの裏紙利用やチラシ等をリサイクル環境パフォーマンス評価及び環境報告をひとつに、環境負荷の軽減に取り組みました。特に、事業ごみ処理については、「令和5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、適正に処理を行いました。

結果：廃棄物を前年度実績や計画より減量することができました。また、廃棄物の分別を徹底したことにより廃棄物の資源化率を向上させました。

指定管理者 所 在 地

大阪府中央区船場中央1丁目3番2-302

団 体 名 称

一般財団法人大阪市コミュニティ協会

NPO 法人大阪鶴見ええまちネットワーク共同体

代 表 者 氏 名

一般財団法人大阪市コミュニティ協会

理事長 大垣 純一

(構 成 員)

NPO 法人大阪鶴見ええまちネットワーク

理事 久木 勝三

※連合体の場合は、構成員も列記すること。

令和5年度 収支状況報告

1. 収入の部

単位：（円）

項目	計画	実績	差額	増減理由
業務代行料	46,664,000	48,006,167	-1,342,167	エネルギーコスト高騰による補填にかかる業務代行料の増額+1,342,167円
利用料収入	20,635,000	21,800,260	-1,165,260	新型コロナウイルスによる制限緩和による収入の増加
その他収入		68,640	-68,640	選挙時間外利用料収入
自主事業収入	7,619,000	10,047,470	-2,428,470	新型コロナウイルスによる制限緩和による収入の増加
合計	74,918,000	79,922,537	-5,004,537	

2. 支出の部

項目	計画	実績	差額	増減理由
人件費	26,210,560	26,210,560	0	
事務費	2,071,662	2,101,240	-29,578	物価上昇による消耗品の高騰
施設管理費	17,358,836	18,585,849	-1,227,013	清掃業者との契約金増額のため
光熱水費	17,252,400	18,571,233	-1,318,833	エネルギーコスト高騰による電気代及びガス代の高騰
一般管理費	4,402,542	4,402,542	0	
自主事業支出	5,399,200	6,379,713	-980,513	新型コロナウイルス制限緩和により事業数が増えたため
合計	72,695,200	76,251,137	-3,555,937	

3. 差額残高

収入	79,922,537
支出	76,251,137
差引残高	3,671,400

業務代行料収支計画積算明細（消費税込み）（令和 5 年度）

項目	積算内訳	合計	備考
業務代行料		46,664,000	

1 収入

(単位：円)

項目	積算内訳	合計	備考
業務代行料		46,664,000	
利用料金収入	利用料収入	20,635,000	還付金額除く
合 計		67,299,000	

2 支出

(単位：円)

項目	区分	積算内訳	合計金額	備考
人件費	給与手当 法定福利費含む	総括責任者	5,326,939	
		副総括責任者	4,613,400	
		総括責任者補佐A	4,348,898	
		総括責任者補佐B	3,844,500	
		管理スタッフA～I	8,076,823	
	小計		26,210,560	
事務費	通信運搬費	電話・ネット回線・郵便代等	328,000	R4年実績より増 ¥ 40,560
	印刷製本費	申込用紙	40,000	R4年実績より減 ¥ 38,000
	消耗品費	事務用品、コピー代等	1,513,600	R4年実績より減 ¥ 22,600
	賃借料	コピー機リース代	70,824	R4年実績より減 ¥ 8,376
	支払保険料	施設賠償保険料	23,000	
	雑費	印紙・振込手数料等	55,538	R4年実績より増 ¥ 400
	委託費	電子決済手数料、ホームページ保守	40,700	
	小計		2,071,662	
施設管理費	委託費	清掃業務（植栽剪定含む）	4,923,600	
		警備保安業務（機械警備業務を含む）	264,000	
		昇降機保守点検業務	988,416	R4年実績より減△ ¥ 62,304
		空調設備保守点検業務	3,818,100	R4年実績より増 ¥ 42,900
		熱源空調保守点検業務		
		消防設備点検業務	492,030	R4年実績より増 ¥ 330
		舞台吊物装置保守点検業務	748,000	R4年実績より増 ¥ 33,000
		ピアノ保守点検業務	209,000	R4年実績より増 ¥ 22,000
		可動席点検業務	352,000	
		照明設備保守点検業務	385,000	R4年実績より減△ ¥ 66,000
		音響設備点検業務	544,500	R4年実績より増 ¥ 60,500
		スライディングウォール保守点検業務	440,000	R4年実績より増 ¥ 14,300
		害虫駆除	70,290	R4年実績より減△ ¥ 39,710
		受水槽および高架水槽清掃等業務	36,300	
		飲料水水質検査業務		
		簡易専用水道水質検査業務		
		自動扉保守点検業務	92,400	
		空気環境測定	118,800	
		中央監視盤点検業務	1,368,400	
		シャッター設備点検業務	110,000	
		ゴミ処理代	110,000	R4年実績より減△ ¥ 48,400
		舞台技術管理	1,188,000	R4年実績より増 ¥ 88,000
	修繕費	不良個所の修繕など	1,100,000	
	小計		17,358,836	
光熱水費	電気		11,385,000	
	ガス		4,019,400	
	水道		1,848,000	
	小計		17,252,400	
その他	一般管理費	契約事務、職員採用、勤怠管理・給与事務、経理事務、情報セキュリティ管理、事業支援、研修、内部監査等	4,402,542	
	小計		4,402,542	
合 計			67,296,000	

自主事業収支計画（令和5年度）

1 収支

収入額	7,619,000
支出額	5,399,200
差引額	2,219,800

2 収入

（単位：円）

項目	区分	積算内訳	合計	備考
自主事業収入				
区民交流事業	寄せ植え講習会	参加費（材料費含む）	400,000	
	世界の食の文化交流事業	参加費（材料費含む）	200,000	
	映画上映会	参加費	160,000	
	区民センターまつり	出展料	70,000	
	区民将棋大会	参加費	63,000	
地域課題解決の事業	親子巻き寿司作り講習会	参加費（材料費別途）	30,000	
	料理教室	参加費（材料費含む）	320,000	
	男の料理教室	参加費（材料費含む）	360,000	
担い手の発掘・育成	交流カフェ高校生タイム	参加費	66,000	
生涯学習事業	太極拳教室	参加費	900,000	
	ヨーガ教室（火曜日）	参加費	1,300,000	
	ヨーガ教室（水曜日）	参加費	1,300,000	
	フラダンス教室	参加費	900,000	
	書道教室	参加費	500,000	
	ウクレレ教室（はじめてコース）	参加費	300,000	
	ウクレレ教室（初級コース）	参加費	300,000	
	ウクレレ教室（中級コース）	参加費	300,000	
施設の有効活用	備品等貸出及びコピーサービス事業		150,000	
合 計			7,619,000	

3 支出

(単位：円)

項目	区分	積算内訳	合計金額	備考
事業費				
区民交流事業	寄せ植え講習会	広報費、謝金、材料費等	360,000	
	世界の食の文化交流事業	広報費、謝金、材料費等	193,200	
	区民センターまつり	広報費、謝金、材料費等	150,000	
	映画上映会	広報費、謝金、委託費等	125,000	
	区民将棋大会	広報費、謝金、会場費等	150,000	
	合唱団・音楽団共催事業	広報費、謝金、会場費等	156,000	
地域課題解決の事業	親子巻き寿司作り講習会	広報費、謝金、材料費等	30,000	
	料理教室	広報費、謝金、消耗品等	300,000	
	男の料理教室	広報費、謝金、材料費等	280,000	
	プレママ・プレパパ応援講座	広報費、消耗品等	70,000	
	子ども朗読会	広報費、消耗品等	50,000	
	防災教室	広報費、消耗品等	50,000	
	女性と防災	広報費、消耗品等	50,000	
	うたごえ喫茶	広報費、消耗品等	50,000	
担い手の発掘・育成	交流カフェ高校生タイム	消耗品等	50,000	
	コミュニティスタッフの育成	広報費、謝金、材料費等	300,000	
	まちづくりワークショップ	広報費、謝金、材料費等	150,000	
生涯学習事業	太極拳教室	広報費、謝金、消耗品等	400,000	
	ヨーガ教室（火曜日）	広報費、謝金、消耗品等	500,000	
	ヨーガ教室（水曜日）	広報費、謝金、消耗品等	500,000	
	フラダンス教室	広報費、謝金、消耗品等	500,000	
	書道教室	広報費、謝金、消耗品等	400,000	
	ウクレレ教室（はじめてコース）	広報費、謝金、消耗品等	150,000	
	ウクレレ教室（初級コース）	広報費、謝金、消耗品等	150,000	
	ウクレレ教室（中級コース）	広報費、謝金、消耗品等	150,000	
施設の有効活用事業	つる魅力MAP	広報費、謝金、消耗品等	20,000	
	施設案内ツアー	消耗品等	15,000	
	備品等貸出及びコピーサービス事業	消耗品等	100,000	
合 計			5,399,200	