

令和6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	大阪市中央区船場中央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行います。

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す。

- ・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6年度 事業報告

令和6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す。

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	5	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=13:30～17:30
夜間=17:30～21:30

※障がい者雇入れ計画

「障がい者雇入れ計画で令和 7 年度には障がい者雇用率 3.0%以上を目指しており、
令和 6 年度は 4.88% (R7.3.1 時点) であるため達成しています。」

(2) 業務内容

1 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 6 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てました。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行いました。

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、減免業務を行いました。

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6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6年度修繕箇所】

- ・電気室吸排気ファンVベルト交換、1階事務所室内機膨張弁・サーミスタ交換、大ホール女子トイレ2台（和式）水漏れ修繕、グランドピアノ（フルコン）修繕、大ホール移動観覧席修繕、電気室高圧受変電デマンド表示盤不良修繕、機械室冷温水ポンプ（芯出し工事）、誘導灯本体取替え（3か所）、電球交換作業、階段床タイル貼替え

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6年度は、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、「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類感染症移行後も、新型コロナウイルス感染症やその他の感染症予防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	5/10、7/12、9/13、 11/8、1/10、3/13
・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）	8/9、2/10
・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	10/7、8
・ピアノ保守点検業務	調律業務 年1回	8/29
・スライディングウォール保守点検	年1回	11/11
・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	10/21（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	4/4、5/8、6/6、 7/5、8/5、9/6、

			10/21 、 11/20 、 12/20、1/8、2/19、 3/18
・ 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)		4/23～4/26、5/23、 6/21、7/24、8/23、 8/30、9/25、10/22、 11/5～8、12/12、 1/16、2/12、13、 3/19
・ 消防設備点検	年 2 回		9/2、2/3
・ 受水槽・高架水槽清掃 (主管部局図書館)	年 1 回		2/10
・ 害虫等駆除	6 月以内に 1 回 (年 2 回)		7/1、1/27
・ 昇降機点検	月 1 回		4/9、5/14、6/11、 7/9、8/13、9/10、 10/15、11/12、 12/10、1/14、2/18、 3/11
・ 自動扉点検 (主管部局図書館)	年 4 回		6/20、9/19、 12/19、3/13
・ 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		7/11
・ 中央監視盤点検保守 (主管部局図書館)	年 1 回		7/1～3、2/26
・ 音響・映像設備点検	定期点検 年 1 回		11/11～12
・ 照明設備・調光装置点検	保守管理 年 1 回		7/11
・ 簡易専用水道定期検査 (主管部局図書館)	年 1 回		3/17
・ 特定建造物等定期点検 (主管部局都市整備局)	年 1 回		9/2
・ 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	6/24、9/9、12/20、3/17
・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	5/27、10/21～10/22、2/21
・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は、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した。(内部講師)	全スタッフ	年1回以上	11/5
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した。(外部・内部講師)	新規採用 スタッフ	新採時及び年 1回	新規採用者、 既存スタッフ 希望者 11/12、11/22
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した。(外部講師)	新規採用 スタッフ	新採時及び 年1回	外部調査 10/25、11/6 電話研修 11/28
	外部講師による電話応対の調査を実施、接客能力が見える化し、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した。(内部講師)	新規採用スタッフ	新採時	4/1～6
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した。(内部講師)	新規採用スタッフ	新採時	4/1～6
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した。 (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した。 (外部講師)	全スタッフ	年2回以上	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	1/16
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した。(外部講師)	担当スタッフ	新採時および資格更新時	1/7～/8
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した。 (外部・内部講師)	全スタッフ	年1回	2/25
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	6/24～7/12 (オンライン)
合理的配慮の提供	全ての国民が、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることへの理解を深めて実践するための研修を実施。 (外部講師)	全スタッフ	年1回	8/9～8/23(オンライン)

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した。(外部講師)	全スタッフ	新採時 および 資格更 新時	12/5
-----------------	--	-------	-------------------------	------

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6年度は利用率が低かった小ホールの利用率向上施策として、利用のない時間帯（利用日の3週間前～/平日のみ）で、ホールステージでグランドピアノを弾く自主事業を新たに追加実施した結果、R5年度の利用率44.5%→47.7%まで向上を達成することができた他、利用時アンケート集計結果を踏まえ、新たな自主事業講習会和太鼓教室を追加実施し好評で満席となり、2期目より講座数を増やして対応した。令和7年度はさらなる利用促進のため上記追加事業も含めての広報活動に努めるとともに、利用率の低い和室・調理実習室・スタジオ・アトリエ兼工作室を対象に施策を検討し、利用率向上に努めます。

令和6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	359 日
大ホール	79.5% (857 / 1077)
小ホール	76.5% (824 / 1077)
集会室 1	79.0% (851 / 1077)
集会室 2	82.7% (891 / 1077)
集会室 3	80.0% (862 / 1077)
集会室 4	80.1% (863 / 1077)
和 室	62.6% (675 / 1077)
スタジオ	61.7% (677 / 1077)
調理実習室	65.4% (705 / 1077)
アトリエ兼工作室	77.3% (833 / 1077)
合計	74.6%

	(8038 / 10770)
--	------------------

※ 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6年度 施設利用率・人数

令和6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	50.6	47.2	66.7	78.2	65.9	68.2	73	82.9	79.2	70.4	78.9	72.4	69.5
小ホール	35.6	31.2	35.6	51.1	37.5	39.3	29.6	56	60.5	61.9	77.5	57	47.7
集会室1	84.4	88.2	92.2	92.5	82.8	97.7	88.9	94.3	86.9	88.1	90.1	94.6	90.1
集会室2	80	75.3	73.3	87.1	84.9	94.3	97.8	94.3	86.9	90.5	92.6	88.2	87.1
集会室3	82.2	78.5	77.8	79.6	69.9	85.1	84.4	86.7	73.8	77.4	90.9	79.6	80.5
集会室4	80	73.1	82.2	76.3	77.4	78.2	87.8	84.4	83.3	81	85.2	76.3	80.4
和室	27.8	28	34.4	40.9	23.7	40.2	45.6	47.8	35.7	39.3	48.1	40.9	37.7
スタジオ	31.1	33.3	34.4	35.5	43.3	44.8	42.2	43.3	38.1	36.9	49.4	33.3	38.8
調理実習室	24.4	37.6	31.1	33.3	34.4	46	41.1	82.2	74.4	71.4	76.5	50.5	50.2
アトリエ	30	23.7	38.9	44.1	30.1	58.6	41.1	47.8	56	39.3	50.6	39.8	41.7
控室1	40	22.6	31.1	60.2	37.6	40.2	51.1	50.6	50	47.6	55.6	39.8	43.9
控室2	20	24.7	21.1	38.7	24.7	32.2	24.4	41.4	41.5	32.1	43.2	43	32.3
控室3	10	5.4	22.2	30.1	20.4	23	27.8	41.1	25.6	31	48.1	38.7	27.0
控室4	21.1	31.2	32.2	41.9	29	35.6	36.7	50	39	32.1	48.1	44.1	36.8
利用率（月）	44.1	42.9	48.1	56.4	47.3	56.0	55.1	64.5	59.4	57.1	66.8	57.0	54.5
控室を除く利用率	52.6	51.6	56.7	61.9	55.0	65.2	63.2	72.0	67.5	65.6	74.0	63.3	62.4

令和6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	3,294	2,321	6,194	5,000	3,797	5,937	4,675	8,897	6,706	5,467	4,693	4,740	61,721
小ホール	1,732	2,417	2,400	2,183	1,848	2,025	1,321	2,931	1,383	2,252	2,550	2,408	25,450
集会室1	896	943	973	1,043	905	1,059	989	940	851	872	919	1,088	11,478
集会室2	687	642	711	841	628	757	819	895	742	826	817	960	9,325
集会室3	497	468	463	515	473	490	534	538	402	438	496	586	5,900
集会室4	458	526	627	541	543	478	599	537	484	517	441	521	6,272
和室	301	298	338	368	258	361	353	416	297	330	422	371	4,113
スタジオ	45	70	60	49	74	76	89	67	70	68	87	81	836
調理実習室	266	624	314	261	358	520	355	595	511	514	506	496	5,320
アトリエ	154	149	207	296	170	326	223	302	275	175	232	233	2,742
控室1	194	132	157	285	171	208	229	219	204	199	255	211	2,464
控室2	119	128	117	192	113	160	121	166	167	130	208	252	1,873
控室3	40	21	75	100	73	70	83	124	66	100	140	134	1,026
控室4	55	78	86	98	73	75	98	119	84	68	113	113	1,060
総合計	8,738	8,817	12,722	11,772	9,484	12,542	10,488	16,746	12,242	11,956	11,879	12,194	139,580
控室を除く人数	8,330	8,458	12,287	11,097	9,054	12,029	9,957	16,118	11,721	11,459	11,163	11,484	133,157

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）に加えて、施設使用チェックシートの実施やご意見箱の設置を継続しながら活用を行いました。

（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も継続。）

結果：目標満足度は91%対して結果96.6%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7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6年度お客様施設利用アンケート】

・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6年11月15日から12月15日（1回目）回収枚数：157枚

満足度：満足（大変満足・満足・やや満足）：93.2% 不満（やや不満・不満）：6.8%

・令和7年2月15日から3月15日（2回目）回収枚数：105枚

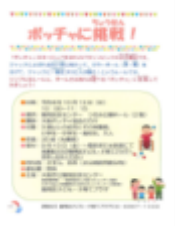
満足度：満足（大変満足・満足・やや満足）：100% 不満（やや不満・不満）：0%

（お客様のご要望やご意見を更に集めるため、ご意見箱の通年を通しての設置、お部屋使用后チェックシートも同時に実施し、心地よくご利用いただける円滑な施設運営に努めた）

Wi-Fiの貸出しや、譜面台の貸出台数の増数など

（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6年5月22日（水） ② 令和6年12月4日（水） 【参加数】 延べ24名	【チラシ】 
【名称】 「世界の食の文化交流事業」 ちらし寿司講習会	【実施期間】 令和7年3月3日（月） 【参加数】 10名	【チラシ】 
【名称】 区民センターまつり	【実施期間】 令和7年2月7日（金）～9日（日） 【参加数】 延べ800名	【チラシ】 

【名称】 ボッチャに挑戦	【実施期間】 令和6年10月13日(日) 【参加数】 12名	【チラシ】 
【名称】 区民将棋大会 めざせ未来の将棋王	【実施期間】 令和7年1月19日(日) 【参加数】 32名	【チラシ】 
◆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6年7月29日(月) 【参加数】 20名	【チラシ】 
【名称】 蕎麦打ち講習会	【実施期間】 令和6年8月25日(日)、9月22日(日)、 10月27日(日) 【参加数】 30名	【チラシ】 
【名称】 男の料理教室 (シニアのためのリ ハビリキッチン)	【実施期間】 令和6年10月8日(火) 【参加数】 13名	【チラシ】 
【名称】 プレママ・プレパパ 応援講座 あかちゃんのお 世話体験	【実施期間】 令和7年2月9日(日) 【参加数】 18名	【チラシ】 

【名称】 ① あかちゃん体操 ② 〃 やわらか抱っこ講座 ③ 〃 お世話体験 ④ アロマリフレッシュ ⑤ お父さんと遊ぼう	【実施期間】 ① 令和6年7月25日(木) ② 令和7年2月27日(木) ③ 令和7年2月27日(木) ④ 令和7年2月16日(日) ⑤ 令和7年2月16日(日) 【参加数】 ① 12名②12名③18名④15名⑤15名	【チラシ】 
【名称】 防災教室 (救命救急党を学ぶ および女性と防)	【実施期間】 令和6年4月1日(月) ~令和7年3月31日(月) 【防災グッズ展示】 【防災に関するクイズの掲示】	
【名称】 まちづくりワークショップ(鶴見区探偵団)	【実施期間】 令和7年3月20日(木)	【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6年4月1日(月)~令和7年3月31日(月) 【参加数】 延べ2,694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7年2月7日(金)~2月9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7年2月7日(金)~2月9日(日) 【参加数】 延べ30名 (コミュニティスタッフ)	

◆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6年4月28日(日) ② 令和6年6月16日(日) ③ 令和6年11月10日(日) ④ 令和6年12月15日(日) ⑤ 令和6年12月22日(日) 【参加数】 延べ3,100名 アンサンブルつるみ合唱団 鶴見区音楽団 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 和太鼓教室	【実施期間】 令和6年4月1日(月)～令和7年3月31日(月) (和太鼓教室令和7年2月～) 【参加数】 全体延べ7,172名 太極拳 523名 ヨーガ(火) 1341名 ヨーガ(水) 746名 フラダンス教室 1009名 書道教室 273名 ウクレレ教室 196名 ウクレレでjazz 294名 和太鼓教室 36名 ホールでグランドピアノを弾こう 60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6年4月1日(月)～令和7年3月31日(月) 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6年4月1日(月)～令和7年3月31日(月) 【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】 ・コミュニティ拠点づくり事業（鶴見区民センターの管理運営）	【実施期間】 令和6年4月1日（月）～令和7年3月31日（月） 【内容】 （一財）大阪市コミュニティ協会と NPO 法人大阪鶴見ええまちネットワークの共同体が、貸館運営業務、施設総合管理業務を実施した	
【名称】 備品等貸出及びコピーサービス事業	【実施期間】 令和6年4月1日（月）～令和7年3月31日（月） 【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、wi-fi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。	
【名称】 施設案内ツアー ※開催中止	【実施期間】 令和6年4月1日（月）～令和7年3月31日（月） 【内容】 利用者の会場施設への理解を深め、利用増加をめざすための案内ツアーを企画 →希望者がいなかったため中止	

◆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6年4月1日(月)～令和7年3月31日(月)	【MAP】 
【名称】 ホームページ・SNS 運用事業	【実施期間】 令和6年4月1日(月)～令和7年3月31日(月) 【施設の最新情報やお知らせを掲載し、イベントの開催周知や地域情報も周知】	
【名称】 コミュニティづくりに関する調査及び研究事業(アンケート)	【実施期間】 令和6年4月1日(月)～令和7年3月31日(月) 【センターのサービス向上の為に、施設利用者アンケートや事業参加者アンケートを実施し、利用者のニーズの傾向の把握に努めた】	

(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)新型コロナウイルス感染症5類移行したので自主事業の数も増加し参加者も増加したため、増収に繋がりました。

(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・会議室等の不使用時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り経費縮減をしました。
- ・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を行いました。

(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「大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例」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。

(11) 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。

(12) 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っています。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っています。

(13) 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ています。

(14) 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。
駐輪場内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。

(15) 防災対策

利用者とスタッフの生命と安全を第1義と考え、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。

※消防訓練をオンラインで実施し、避難誘導、通報連絡、初期消火の方法を学びました。

(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にやさしい日本語に対応しました。
- ・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しました。
- ・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)
- ・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、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・実施します。

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・活動を行います。

さらに、附属設備・備品およびサービスのパック等でご案内を検討します。

- ・従前は舞台技術業者を利用する必要があった、大ホールの照明をセット（パッケージ）することで、施設スタッフでも出来るようになり、利用者から利用しやすくなったとお声を頂いている。
- ・令和6年度はさらなる利用促進・利用率アップの為のため、平日の利用が少ない小ホールを対象に講習会（和太鼓）やホールでグランドピアノを弾こう等新たな事業を実施し利用率向上に努め、R5年度より5%の利用率アップに成功した。

(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。

地域全体の防災意識を高めるため、館内エントランスを使用して防災・避難グッズを展示し、子供たちにも同様に意識を高め興味を持ってもらうため、防災クイズも掲示。

(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6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。

紙類及びペットボトル再生に廻す量が、計画よりも多く廻すことができました。

指定管理者 所在地

大阪市中心区船場中央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。