令和7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　晋一朗
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7年度　事業報告

令和7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	B	B	A	A			A
副総括責任者	正職員			B	B	A	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		B	B		A	A	B
管理スタッフA	契約職員等	午前	午前	午前	午前			
管理スタッフB	契約職員等		午前			午前	午前	午前
管理スタッフC	契約職員等	A	A		B		A	B
管理スタッフD	契約職員等	B		A		A	B	A
管理スタッフE	契約職員等		B	B	B	B		B
管理スタッフF	契約職員等	夜間				夜間	夜間	夜間
午前配置人数		3	3	3	3	4	4	4
午後配置人数		4	5	5	5	5	5	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８年度には障がい者雇用率 3.0%以上を目指しており、
令和７年度は 4.28%（R8.3.1 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こられた方と 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、ホームページ・館内ポスター等幅広い周知を行うことで、予約方法の充実と支払方法の充実に努めました。

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7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7年度修繕箇所】

・大ホールスライディングウォール、CT-1系統薬注ポンプ部品交換作業代、大ホール側女子トイレパッキン及びバルブの部品交換、移動観覧席の走行ローラー交換、ショーケースガラス棚取替え、冷温水発生機排水配管取替え、空調Vベルト交換、火災報知器感知器取替え、地下鉄通路LED交換

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。

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	5/14、7/23、9/17、11/19、1/21、3/18
・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）	9/2、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	12/24～25
・ピアノ保守点検業務	調律業務　年１回	7/31
・スライディングウォール保守点検	年１回	11/25
・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	10/27（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	4/8、5/7、6/11、7/9、8/13、9/10、10/27、11/12、12/10、1/14、2/4、3/11
・熱源機器・空調設備保安点検	６か月以内に１回以上	4/22～4/24、5/27、

・パッケージエアコン設備保守点検			（年２回以上）	6/27、7/25、8/26、9/25～26、10/23、11/4～6、12/9、1/15、1/17、2/7、2/9、2/20、3/17
・消防設備点検			年２回	9/8、3/16
・受水槽・高架水槽清掃（主管部局図書館）			年１回	9/2
・害虫等駆除			６月以内に１回（年２回）	7/7、1/26
・昇降機点検			月１回	4/8、5/13、6/10、7/8、8/12、9/9、10/14、11/11、12/9、1/13、2/10、3/10
・自動扉点検（主管部局図書館）			年４回	6/17、9/4、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	7/10
・中央監視盤点検保守（主管部局図書館）			年１回	7/14～16、2/25
・音響・映像設備点検			定期点検　年１回	11/10～11
・照明設備・調光装置点検			保守管理　年１回	7/10
・簡易専用水道定期検査（主管部局図書館）			年１回	実施なし
・特定建造物等定期点検（主管部局都市整備局）			年１回	6/16～17、10/29
・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ケ月に１回以上	6/13、12/1、3/2
・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	5/19、10/6～10/7、2/20
・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	毎日（休館日以外）

・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	3/20
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 11/26、12/2
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	外部調査有 電話研修 12/8、12/22
	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ス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	1/16
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、スムース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と自主消防避難訓練を実施
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	―
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	―
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	12/1 ～ 12/19（オンライン）
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	12/1 ～ 12/19（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	1/28 ～ 2/20（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、多様な人々への応対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	―
7　専門研修				
Webサイト・SNSなど広報関連研修	従来からの利用者や新しく利用される方へ、当施設の利用にかかるお知らせやPRのほか、実施するイベントや催し等の情報を随時提供し、幅広く多様な利用ができる環境づくりをおこなうための研修を実施。更新等Webサイト・SNSの管理操作が問題なくおこなえるレベルをめざす。（外部・内部講師）	担当スタッフ	適宜	5/18～15/19
8　その他				
外部研修への参加	ワークショップの運営や事業実施に関するものなど、外部団体が開催する研修会への参加を積極的に奨励。各種サービスの充実につなげる。	全スタッフ	適宜	10/5、2/1

（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７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、利用の少ない時間帯（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、R6 年度の利用率を 47.7%→62.5%まで向上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、R６年度から新たな自主事業講習会和太鼓教室は好評で満席となり、２期目より講座数を増やして実施した。令和８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幅広い広報活動に努めるとともに、鶴見区民センターまつり以外にも講習会での成果発表や交流の場を設けるとともに、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、更なる利用率向上に努めます。

令和７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	81.3% （　876　／　1077　）
小ホール	77.6% （　836　／　1077　）
集会室　1	80.4% （　866　／　1077　）
集会室　2	83.8% （　903　／　1077　）
集会室　3	81.4% （　877　／　1077　）
集会室　4	81.5%

	（　878　／　1077　）
和　室	63.7% （　687　／　1077　）
スタジオ	63.6% （　685　／　1077　）
調理実習室	66.5% （　717　／　1077　）
アトリエ兼工作室	77.8% （　838　／　1077　）
合計	75.7% （　8163　／　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7年度　施設利用率・人数

令和7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	65.1	52.9	80.7	63.4	82	70.4	72.3	75	74.7	76.3	78.4	77.8	72.4
小ホール	50.6	53.3	52.4	60.7	63.4	59.8	51.1	71.4	65.3	77.5	70.4	73.6	62.5
集会室１	90.8	83.3	86.2	84.4	89.2	86.2	83.3	87.4	80.2	85.5	90.1	90.8	86.5
集会室２	80.5	77.8	86.2	88.8	74.2	80.5	92.2	87.4	88.9	83.1	90.6	90.8	85.1
集会室３	85.1	74.4	68.6	82.2	76.3	80.5	87.8	87.4	84	83.1	80.2	87.4	81.4
集会室４	86.2	80	75.6	81.1	80.6	82.8	85.6	85.1	77.8	81.9	84	80.5	81.8
和室	34.5	32.2	35.3	34.4	33.3	31	44.4	50.6	50.6	36.1	48.1	44.8	39.6
スタジオ	26.4	25.6	33.3	18.4	29	32.2	38.9	26.4	27.2	32.5	37	28.7	29.6
調理実習室	40.2	42.2	35.7	26.1	25.8	37.9	42.2	73.3	86.3	83.3	71.6	52.9	51.5
アトリエ	41.4	33.3	51.2	53.3	45.2	48.3	45.6	58.6	59.5	42.2	54.3	34.5	47.3
控室１	46	27.8	38.1	41.1	34.4	26.4	43.3	48.3	37	48.2	45.7	44.8	40.1
控室２	35.6	17.8	42.9	30	32.3	32.2	33.3	55.2	30.9	44.6	38.3	48.3	36.8
控室３	51.7	36.7	21.4	34.4	31.2	33.3	40	44.8	37	47	43.2	44.8	38.8
控室４	26.4	37.8	35.7	34.4	29	33.3	36.7	49.4	38.3	42.2	53.1	40.2	38.0
利用率（月）	54.3	48.2	53.1	52.3	51.9	52.5	56.9	64.3	59.8	61.7	63.2	28.7	56.5
控室を除く利用率	60.1	55.5	60.5	59.3	59.9	61.0	64.3	70.3	69.5	68.2	70.5	66.2	63.8

令和7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	6,109	3,893	5,061	3,176	4,430	4,947	4,784	7,215	6,689	5,726	4,433	4,692	61,155
小ホール	1,872	1,835	1,890	2,255	2,467	2,140	2,080	3,073	1,848	2,285	2,457	2,897	27,099
集会室１	931	920	916	923	1,049	953	871	918	790	874	875	800	10,820
集会室２	854	818	926	946	1,005	813	894	961	806	787	942	868	10,620
集会室３	427	572	322	464	476	449	565	553	452	448	441	512	5,681
集会室４	475	467	504	485	567	499	538	583	436	509	514	496	6,073
和室	312	290	331	327	380	309	381	385	311	338	374	336	4,074
スタジオ	61	67	74	54	49	88	84	67	61	60	55	75	795
調理実習室	342	444	307	281	246	316	396	528	550	548	428	407	4,793
アトリエ	197	177	280	287	276	265	275	329	290	245	291	221	3,133
控室１	182	126	172	186	177	107	232	202	154	142	166	182	2,028
控室２	153	99	150	130	134	152	173	229	121	147	140	202	1,830
控室３	100	116	68	89	120	96	133	119	105	118	116	113	1,293
控室４	89	97	74	52	67	74	94	113	85	76	107	87	1,015
総合計	12,104	9,921	11,075	9,655	11,443	11,208	11,500	15,275	12,698	12,303	11,339	11,888	140,409
控室を除く人数	11,580	9,483	10,611	9,198	10,945	10,779	10,868	14,612	12,233	11,820	10,810	11,304	134,243

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へ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 92.0%に対して結果 99.0%でした。スタッフの対応・予約手続き・備品及び設備の管理等で利用者からの高評価に繋がりました。

引き続き令和７年度以降もアンケート等でいただいたご意見を反映し、利用者満足度の向上に努めました。

【令和7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7年10月15日から11月15日（１回目）回収枚数：105枚
満足度：満足（大変満足・満足・やや満足）：100%

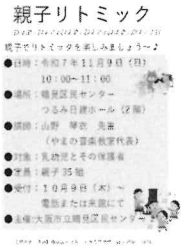
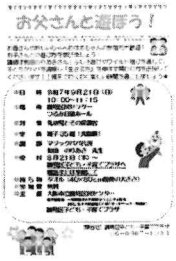
・令和8年1月１5日から2月15日（２回目）回収枚数：105枚
満足度：満足（大変満足・満足・やや満足）：98%　不満（やや不満）：2%

（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、お部屋使用後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ました）

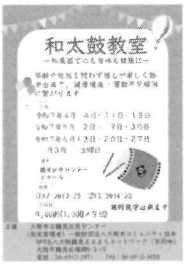
Wi-Fi貸出、譜面台貸出の増数や当日の行事予定の配信など

（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７年７月 31 日（木） ②　令和７年 12 月 11 日（木） 【参加数】 延べ 24 名	【チラシ】 

【名称】 区民センターまつり	【実施期間】 令和８年１月30日（金）～２月１日（日） 【参加数】 延べ800名	【チラシ】 
【名称】 区民将棋大会 めざせ未来の将棋王 （将棋大会）	【実施期間】 令和８年１月18日（日） 【参加数】 32名	【チラシ】 
◆地域課題解決の事業		
【名称】 親子クッキング	【実施期間】 令和８年３月27日（金） 【参加数】 20名	【チラシ】 
【名称】 男の料理教室	【実施期間】 令和７年５月24日（土） 令和８年３月29日（日） 【参加数】 23名	【チラシ】 
【名称】 赤ちゃん講座 （親子リトミック）	【実施期間】 令和７年11月９日（日） 【参加数】 36名	【チラシ】 
【名称】 ①　プレパパ・プレママ講座 ②　アロマリフレッシュ ③　お父さんと遊ぼう	【実施期間】 ①　令和８年１月31日（土） ②　令和７年９月21日（日） ③　令和７年９月21日（日） 【参加数】 ①　18名②15名③70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７年４月９日(水)～令和８年３月 18 日(水) 【参加数】 延べ 2,460 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８年２月１日（日） 【参加数】 延べ 150 名 （大阪府立鶴見商業高等学校）	【チラシ】 
【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８年３月 20 日（金） 【参加数】 ８名	【チラシ】 
【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８年２月１日（日） 【参加数】 延べ 12 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７年４月 20 日（日） ②　令和７年４月 27 日（日） ③　令和７年６月８日（日） ④　令和７年８月 31 日（日） ⑤　令和７年 11 月 16 日（日） ⑥　令和７年 12 月 14 日（日） 【参加数】 延べ 4,200 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７年４月１日（火）～令和８年３月31日（火） 【参加数】 全体延べ 4,382 名 太極拳　544 名 ヨーガ（火）1030 名 ヨーガ（水）786 名 フラダンス教室　1034 名 書道教室　273 名 ウクレレ教室　273 名 ウクレレで jazz　147 名 和太鼓教室　412 名 ホールでグランドピアノを弾こう　156 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７年４月１日（火） ～令和８年３月31日（火） 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７年４月１日（火）～令和８年３月31日（火） 【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７年４月１日（火）～令和８年３月31日（火） 【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７年４月１日（火）～令和８年３月31日（火） 【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７年４月１日（火）～令和８年３月31日（火） 【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７年４月１日（火）～令和８年３月31日（火）	
【名称】 ホームページ・SNS 運用事業	【実施期間】 令和７年４月１日（火）～令和８年３月31日（火） 【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７年４月１日（火）～令和８年３月31日（火） 【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

利用率向上策の新規自主事業の好調や、自主事業の講習数・参加者も順調に増加し、別紙１（業務代行料・利用料金）、別紙２（自主事業収支計画）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、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し（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、スタッフは必要に応じて消毒を行い、マスクを着用し、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抽選の方とを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。
センター周辺見回りを定期的に行い違法駐輪自転車の駐輪場管理者への整備連絡や外周落ち葉・枯れ枝等の清掃等建物周囲の4Sも意識するよう努めました。

（１５）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。

・受付にて老眼鏡・メモパッド貸出・車いすの貸出や手すりつき受付いすの設置
・授乳スペース利用をご希望の方へ、保育室・ベビーカー置き場を提供
・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階ロビーに季節毎の装飾（4月桜、8月向日葵、10月ハロウィーン、12月クリスマス装飾を設置）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歩”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分かり易いパックプランでのご案内を行いました。
・大/小ホールともに備品のご案内がスムーズになり、予約時の時間短縮にもつながりました。
・令和7年度はさらなる利用促進と利用率アップの為、平日の利用が少ない小ホールを対象に講習会（和太鼓）数を増やし、ホールでグランドピアノを弾こう等好調事業を更に広く告知し、利用率向上に努めた結果、R6年度より14.8%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通年にわたって防災・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のひとつに、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７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7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	50,576,331	-3,912,331	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+3,912,331円
利用料収入	21,144,000	22,961,170	-1,817,170	利用率向施策の自主事業が好調に推移したことによる増収
その他収入		137,280	-137,280	選挙時間外利用料収入
自主事業収入	6,329,000	7,031,620	-702,620	利用率向施策の自主事業が好調に推移したことによる増収
合計	74,137,000	80,706,401	-6,569,401	

2．支出の部

項目	計画	実績	差額	増減理由
人件費	26,694,055	26,694,055	0	
事務費	2,098,340	2,272,258	-173,918	物価上昇による消耗品の高騰
施設管理費	17,232,436	19,955,031	-2,722,595	委託業者との契約金増額のため
光熱水費	17,397,600	23,252,666	-5,855,066	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	4,415,953	4,439,569	-23,616	
自主事業支出	4,352,400	6,495,826	-2,143,426	利用率向施策の自主事業が好調に推移したことによる増収
合計	72,190,784	83,109,405	-10,918,621	

3．差額残高

収入	80,706,401
支出	83,109,405
差引残高	-2,403,004

令和7年度　収支状況報告

収入の部　　単位：（円）

利用料収入（附属備品・控室を含む）

利用料金収入	利用料還付	合計
22,961,170	-890,530	22,070,640

業務代行料

収入	※業務代行料増額分	合計
46,664,000	3,912,331	50,576,331

収入合計

合　　計	72,646,971

※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

支出の部

項目	支出	備考
人件費	26,694,055	
事務費	2,272,258	
施設管理費	19,955,031	
光熱水費	23,252,666	エネルギーコスト高騰による支出の増額
一般管理費	4,439,569	
支出合計	76,613,579	

差引残高

収入	72,646,971
支出	76,613,579
差引残高	-3,966,608

第1号様式

大阪市整理欄 コードNo.	70075004	

令和　8　年度廃棄物の減量推進及び適正処理に関する 計 画 書

令和　8　年　4　月　30　日

大阪市長　様

建築物所有者又は管理者
（法人にあっては主たる事業所の所在地・名称・代表者氏名）

住　所　大阪市鶴見区横堤5-3-15
事業所名　大阪市立鶴見区民センター
役　職　事務局長
氏　名　金沢　賞子
電話番号　06-6912-3971

大阪市廃棄物の減量推進及び適正処理並びに生活環境の清潔保持に関する規則第4条の規定により提出します。

当該建築物	名　称	大阪市立鶴見区民センター			
	所在地	鶴見　区　5　丁目　3　番　15　号			
	竣工年月日	平成　17 年　4　月　1　日		所有者	大阪市
	延床面積	9822　㎡		階数	地上　3　階・地下　1　階
	用　途	床面積	数	従事人数	受付年月日・印
	事務所	㎡	1　社	10　人	
	店舗（飲食店除く）	㎡	店	人	
	飲食店	㎡	店	人	
	工　場	㎡	社	人	
	倉　庫	㎡	社	人	
		㎡			
		㎡			
		㎡			

		一般廃棄物	産業廃棄物	再利用対象物
ごみ等の保管場所	保管場所	1　階　5　㎡	1　階　4　㎡	1　階　1　㎡
	構　造	RC	RC	RC
	容　器	ポリ袋	ゴミ庫内	ゴミ庫内
	収集頻度	毎日	適時収集	適時収集

	ふりがな	会社名	電話番号
	氏名	所属（役職）	
廃棄物管理責任者	かなざわ　しょうこ	じむきょくちょう	06-6912-3971
	金沢　賞子	事務局長	
実務担当者	かねだ　みほこ	しゅにん	06-6912-3971
	金田　美穂子	主任	

通知文等送信用メールアドレス	tsurumi-center@dune.ocn.ne.jp

第1号様式（裏面）

前年度実績

令和　7 年度　（　令和　7 年4月　～　8 年3月）

番号		廃棄した量（トン／年）（A）	再生に廻った量（トン／年）（B）	合計（C）（A）＋（B）	資源化率 %（B／C）	業者名
①	ＯＡ紙	トン/年	トン/年	トン/年	%	一般廃棄物収集運搬業者名
②	その他の紙（ＯＡ紙以外）	トン/年	トン/年	トン/年	%	（有）城東衛生
③	機密書類（シュレッダー紙含む）	トン/年	0.1 トン/年	0.1 トン/年	100 %	
④	新聞紙（折込広告含む）	トン/年	0.05 トン/年	0.1 トン/年	100 %	
⑤	雑誌	トン/年	0.05 トン/年	0.1 トン/年	100 %	
⑥	段ボール	トン/年	0.1 トン/年	0.1 トン/年	100 %	（株）ジェイ・ポート
	再生可能な紙類の合計	トン/年	0.3 トン/年	0.3 トン/年	100 %	
⑦	再生に適さない紙	トン/年	トン/年	トン/年	%	
	❶ 紙類の合計	トン/年	0.3 トン/年	0.3 トン/年	100 %	
⑧	厨芥（茶殻・残飯・魚あら等）	1.0 トン/年	トン/年	1.0 トン/年	0 %	産業廃棄物処分業者名
⑨	びん	トン/年	トン/年	トン/年	%	（株）ジェイ・ポート
⑩	ガラスくず等（ガラス、コンクリート、陶磁器）	トン/年	トン/年	トン/年	%	
⑪	缶	トン/年	トン/年	トン/年	%	
⑫	金属くず	トン/年	トン/年	トン/年	%	
⑬	ペットボトル	トン/年	トン/年	トン/年	%	再生資源回収業者名（古紙）
⑭	プラスチック類（ペットボトルを除く）	0.5 トン/年	トン/年	0.5 トン/年	0 %	（有）城東衛生
⑮	その他の一般廃棄物（上記以外のごみ）	トン/年	トン/年	トン/年	%	
⑯	その他の産業廃棄物（上記以外のごみ）	トン/年	トン/年	トン/年	%	
	❷ 紙類以外の合計	1.5 トン/年	トン/年	1.5 トン/年	0 %	
	総合計（❶＋❷）	1.5 トン/年	0.3 トン/年	1.8 トン/年	17 %	

当年度計画

令和　8 年度　（　令和　8 年4月　～　9 年3月）

番号		廃棄する量（トン／年）（A）	再生に廻す量（トン／年）（B）	合計（C）（A）＋（B）	資源化率 %（B／C）	業者名
①	ＯＡ紙	トン/年	トン/年	トン/年	%	一般廃棄物収集運搬業者名
②	その他の紙（ＯＡ紙以外）	トン/年	トン/年	トン/年	%	（有）城東衛生
③	機密書類（シュレッダー紙含む）	トン/年	0.1 トン/年	0.1 トン/年	100 %	
④	新聞紙（折込広告含む）	トン/年	0.05 トン/年	0.1 トン/年	100 %	
⑤	雑誌	トン/年	0.05 トン/年	0.1 トン/年	100 %	産業廃棄物収集運搬業者名
⑥	段ボール	トン/年	0.1 トン/年	0.1 トン/年	100 %	（株）ジェイ・ポート
	再生可能な紙類の合計	トン/年	0.3 トン/年	0.3 トン/年	100 %	
⑦	再生に適さない紙	トン/年	トン/年	トン/年	%	
	❶ 紙類の合計	トン/年	0.3 トン/年	0.3 トン/年	100 %	
⑧	厨芥（茶殻・残飯・魚あら等）	1.0 トン/年	トン/年	1.0 トン/年	0 %	産業廃棄物処分業者名
⑨	びん	トン/年	トン/年	トン/年	%	（株）ジェイ・ポート
⑩	ガラスくず等（ガラス、コンクリート、陶磁器）	トン/年	トン/年	トン/年	%	
⑪	缶	トン/年	トン/年	トン/年	%	
⑫	金属くず	トン/年	トン/年	トン/年	%	
⑬	ペットボトル	トン/年	トン/年	トン/年	%	再生資源回収業者名（古紙）
⑭	プラスチック類（ペットボトルを除く）	0.5 トン/年	トン/年	0.5 トン/年	0 %	（有）城東衛生
⑮	その他の一般廃棄物（上記以外のごみ）	トン/年	トン/年	トン/年	%	
⑯	その他の産業廃棄物（上記以外のごみ）	トン/年	トン/年	トン/年	%	
	❷ 紙類以外の合計	1.5 トン/年	トン/年	1.5 トン/年	0 %	
	総合計（❶＋❷）	1.5 トン/年	0.3 トン/年	1.8 トン/年	17 %	

【現在減量のために実施していること】	【今年度計画していること】

※廃棄量・再生量は、トン単位で記入してください。（小数点第2位以下切り上げ例：130キログラム→0.2トン）