

令和3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3年度 事業報告

令和3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3名

管理スタッフ6名 合計11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	2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)
総括責任者補佐C ・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～I ・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	A		A		A
総括責任者補佐 C	正職員	B		A			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			午前			午前	午前	午前
管理スタッフ D	契約職員等	午前	午前		午前				
管理スタッフ E	契約職員等	夜間	夜間						夜間
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	4	4		3	5	3
午後配置人数		4	4	5	5		4	6	5
夜間配置人数		3	3	3	3		3	3	4

※A=9:15～17:45 B=13:15～21:45 午前=9:15～13:15 午後=13:15～17:45
夜間=17:45～21:45

※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4年4月雇用予定で職員募集を行います。

(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3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いります。

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・申込を受け付けた。施設予約抽選時には窓口の方とWeb抽選の方と同時に抽選を行い、公平性を担保した。

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、「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」「鶴見区役所附設会館使用料減免規程」等に基づいて、適正に使用許可をおこないました。

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。

オ 利用料金の収受・還付・減免業務

大阪市の「会計規則」や「区役所附設会館条例」、「区役所附設会館使用料減免措置取扱要領」「区役所附設会館使用料減免規程」等に基づき適切に処理し、疑義が生じた場合は速やかに区役所と協議しました。

大阪市の会計規則や会館条例や減免規定に基づき、利用料金の収受、還付、減免業務を行いました。

カ 徴収事務委託契約に基づく使用料の徴収及び大阪市への収納業務

別途契約する徴収事務委託契約に基づき適切に実施しました。

徴収事務委託契約に基づき使用料徴収事務を適正に行いました。(4/1～4/9 まで)

キ 支出事務委託契約に基づく使用料還付事務

別途契約する支出事務委託契約に基づき適切に実施しました。

支出事務委託契約に基づき、適切に使用料還付事務を行いました。

(期間：2021/6/21～2022/3/31)

ク 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。

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、補修指示をおこないました。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。

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。

また、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た。

【令和3年度修繕箇所】

- ・大ホール：大ホール用机のアジャスター部品の交換、ロールバック席椅子起立ユニット2台、部品交換、大ホールホワイエ天井ペンキ塗り替え作業、大ホール照明安定器交換
- ・3階：和室の畳の表替及び縁替え作業
- ・1階：事務室の中央監視盤の自動制御機器UPS交換、自動扉DSユニットプーリー亀裂の修繕

ケ 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および自主消防・避難訓練を実施し、施設の収容定員の管理等も適切におこなった。

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協定書」を踏まえ、各施設と協議・相談の上、対応しました。

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。

鶴見区民センター及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。

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3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)

コ 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。

サ 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行動します。

また、鶴見区民センターは災害時ボランティアセンターに位置付けられているため、区役所等と日常的に連携し、必要な協力をおこないます。

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ています。

シ 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協定書」で定めた通りとしました。

ス 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	5/28、7/27、9/24、11/30、1/31、3/23
・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）	8/12
・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	11/15、16
・ピアノ保守点検業務	調律業務 年 1 回	10/25
・スライディングウォール保守点検	年 1 回	12/29
・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	12/6（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	4/13、5/8、6/7、7/1、8/10、9/3、10/8、11/26、12/10、1/12、2/10、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）	4/26～5/7、5/26、6/24、7/29、8/10、8/27、9/28、10/28、11/8～11/12、12/15、1/19、2/15、3/28～3/29
・消防設備点検	年 2 回	2/14、3/28
・受水槽・高架水槽清掃 （主管部局図書館）	年 1 回	2/23
・害虫等駆除	6 月以内に 1 回 （年 2 回）	9/2、3/14
・昇降機点検	月 1 回	4/13、5/18、6/15、7/13、8/10、9/14、

			10/12 、 11/16 、 12/14、1/11、2/15、 3/15
・自動扉点検（主管部局図書館）	年 4 回		6/24 、 9/9 、 12/23、3/18
・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		7/9
・中央監視盤点検保守（主管部局図書館）	年 1 回		7/5、6、7、2/1
・音響・映像設備点検	定期点検 年 1 回		11/29、30
・照明設備・調光装置点検	保守管理 年 1 回		7/29
・簡易専用水道定期検査（主管部局図書館）	年 1 回		毎週スタッフが実施
・特定建造物等定期点検 （主管部局都市整備局）	年 1 回		2/14
・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	5/5 、 9/9 、 12/23 、 3/16
・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		12/21
・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す。
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)	新規スタッフ	新採時及び年1回	11/30、12/10
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、電話対応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)	新規スタッフ	年1回	11/12、11/17
	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す。(内部講師)	新規採用スタッフ	新採時	4/1～4/5
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	3/23、3/25、3/26
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。 (外部・内部講師)	新規採用スタッフ	新採時及び適宜	7/14、9/9 (OJT にて他のスタッフにも技術定着を図る)

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。(外部講師)	全スタッフ	新採時 および 資格更新時	新型コロナウイルス感染防止のため、中止
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

(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、広報力の強化等の実施を進めます。

令和3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	76.0% (819 / 1,077)
小ホール	72.6% (781 / 1,077)
集会室 1	77.2% (832 / 1,077)
集会室 2	80.6% (869 / 1,077)
集会室 3	76.0% (818 / 1,077)
集会室 4	77.3% (833 / 1,077)
和 室	56.3% (607 / 1,077)
スタジオ	59.7% (643 / 1,077)
調理実習室	62.4% (673 / 1,077)
アトリエ兼工作室	74.7%

	(805 / 1,077)
合計	71.3%
	(7,680 / 10,770)

※ 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3年度 利用率及び満足度の報告

令和3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	44.4		24.2	65.2	35.5	17.8	35.6	43.8	53.1	52.4	43.7	62.5	43.5
小ホール	19.4		36.4	46.7	35.5	15.6	22.2	31.4	42	29.8	28.2	38.2	31.4
集会室1	65.3		60.6	80.6	77.4	74.4	82.8	91.1	90.1	75.8		91.1	78.9
集会室2	62.5		57.6	77.4	78.5	76.7	87.1	88.9	88.9	72.7		84.4	77.5
集会室3	76.4		69.7	78.5	66.7	76.7	80.6	78.9	80.2	79.8	79.3	84.4	77.4
集会室4	79.2		51.5	81.7	69.9	66.7	76.3	80	81.5	81	76.8	78.9	74.9
和室	34.7		18.2	21.5	26.9	18.9	32.3	41.1	46.9	52.4	57.3	32.2	34.8
スタジオ	31.9		51.5	31.2	20.4	33.3	30.8	34.4	39.5	47.6	46.3	34.4	36.5
調理実習室	22.2		12.1	21.5	20.4	18.9	47.3	83.3	80.2	81	57.3	32.2	43.3
アトリエ	38.9		6.1	17.2	15.1	17.8	28	31.1	35.8	47.6	41.5	27.8	27.9
控室1	16.7		15.2	23.7	21.5	4.4	10.8	40	49.4	69.7		39.3	29.1
控室2	13.9		18.2	28	12.9	8.9	8.6	47.8	42	36.4		37.1	25.4
控室3	23.6		9.1	16.1	9.7	3.3	6.5	21.1	30.9	44	18.3	27.8	19.1
控室4	19.4		21.2	29	14	11.1	14	20	37	40.5	18.3	28.9	23.0
利用率（月）	39.2		32.3	44.2	36.0	31.8	40.2	52.4	57.0	57.9	46.7	49.9	44.5
控室を除く利用率	47.5		38.8	52.2	44.6	41.7	52.3	60.4	63.8	62.0	53.8	56.6	52.6

令和3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	3,025		620	2,659	1,530	950	2,094	2,280	4,920	3,165	2,820	4,245	28,308
小ホール	334		310	2,614	696	604	919	1,139	1,712	1,110	645	2,116	12,199
集会室1	510		202	851	529	572	776	805	711	252		380	5,588
集会室2	555		191	724	553	558	670	675	675	226		383	5,210
集会室3	298		119	447	277	309	466	466	402	444	420	411	4,059
集会室4	331		89	384	277	295	358	331	421	350	334	359	3,529
和室	120		59	123	106	77	240	314	342	348	223	228	2,180
スタジオ	36		22	62	29	37	43	60	58	72	60	58	537
調理実習室	181		60	216	142	125	346	541	526	813	604	354	3,908
アトリエ	133		12	116	79	94	215	272	233	259	269	166	1,848
控室を除く人数	5,523		1,684	8,196	4,218	3,621	6,127	6,883	10,000	7,039	5,375	8,700	67,366
控室1	49		22	113	57	11	65	184	229	112		150	992
控室2	35		28	122	34	24	54	207	162	48		130	844
控室3	53		3	58	12	9	24	57	90	103	31	79	519
控室4	25		13	62	19	36	36	62	69	69	29	64	484
総合計	5,685		1,750	8,551	4,340	3,701	6,306	7,393	10,550	7,371	5,435	9,123	70,205

※5月は緊急事態宣言のため臨時休館。2月は集会室1、2及び控室1、2のスライディングウォール修繕工事のため共用停止

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ます。

把握した要望の反映については、公平・公正に選択し、実行するとともに職員で情報共有します。

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す。

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・活用を行います。

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す。

こうした取り組みにより、令和3年度の利用者満足度90.0%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)64%、第2回施設利用アンケート結果(全体の満足度)77%となりました。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3年度お客様の声件数：12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た。
- ・令和3年10月1日から11月1日(1回目)回収枚数：163枚
満足度：大変満足23% 満足41% 普通35% 不満1% 大変不満0%
- ・令和4年2月10日から3月10日(2回目)回収枚数：181枚
満足度：大変満足35% 満足42% 普通21% 不満2% 大変不満0%

(5) 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)により、収支計画を報告します。

なお、総収入額から総支出額を差し引いて、利益が総収入額の5%を上回っている場合は、総収入額の5%を差し引いた額の100分の50を乗じた額を原則大阪市に納付します。ただし、区と協議により市民サービス向上の原資としての活用も図りたいと考えています。

(6) 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おこないました。
- ・施設管理にかかる経費縮減：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。
- ・施設運営にかかる経費縮減策：効率的な人員配置、地元スタッフの採用、本社の応援体制。
- ・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。
- ・事業運営にかかる経費縮減策：協働による効率的・効果的で質の高い事業の実施、寄付等の活用、備品・情報の共有。
- ・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、安全性の向上を図り、明るい区民センターづくりを行うとともに、日中利用がないフロアについては消灯して節電に努めました。

(7) 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す。

会館条例

第3条 会館は、前条の目的を達成するため、次に掲げる事業を行う

- (1) コミュニティづくりに関する普及啓発
- (2) コミュニティづくりに関する情報の収集及び提供
- (3) 市民の集会その他各種行事の場の提供
- (4) その他市長が必要と認める事業

(8) 新型コロナウイルス等感染症対策

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。

(9) 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、適切にこれをおこないました。

(10) 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。

(11) 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
- ・人権と耐用性の尊重
- ・公正な利用者対応の徹底
- ・利用者の「知りたい」をサポート

施設予約抽選時には窓口の方とWeb抽選の方と同時に抽選を行い、公平性を担保しています。

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しています。

(12) 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します。

台風や地震等の天災のほか、火災・漏電やパイプ破損による浸水等の不測の事態に備え、大阪市民の財産である施設を守ります。また発災時には、利用者の安全確保を最優先します。

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。

また事故発生時には、鶴見区役所へ速やかに報告します。

(13) 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、安全を確保しています。

- 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。

専門業者による法定点検だけでなく、常にスタッフが目配り、気配りを行い、設備に異常があれば、業者及び区役所に速やかに報告を行いました。

また、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りました。

(14) 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、災害の発生を未然に防止するとともに、災害が発生した場合、迅速かつ的確に対応します。

【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んだ。

(令和3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)

(15) 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いました。

・施設内の盗難等の防止及び火災等の発生の警戒・防止、財産の保全を図るとともに利用者の安全を守るため、防犯カメラの活用と館内巡視を行った。

(16) 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ただけのように、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。

・次の3点を取り組みました。

- 1 ホスピタリティあふれる利用者対応
- 2 気配りの行き届いたサービス内容

3 居心地のよい空間の提供

4 その他

- ・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。
- ・館内にクラシック音楽を流し、来館者が区民センターでのひとときを楽しく過ごしていただくよう、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、湯沸かしポット等）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）。

(17) 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。

さらに、附属設備・備品およびサービスのパック等や利用料金割引を検討しました。

・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ます。

(18) 地域との連携

代表本社の調査や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んでいます。

(19) 環境への取組

エコアクション21に準拠した環境マネジメントシステムを運用に基づき、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3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。

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3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	52,293,000	50,494,369	1,798,631	※新型コロナウイルス感染症拡大対策による休館や利用制限のため、施設使用が減少したことに伴い、使用料相当額の使用実績との差額による戻入、利用料金収入の補填が生じたため。
利用料収入	14,578,000	13,082,550	1,495,450	新型コロナウイルス感染拡大対策による休館や利用制限があったため収入が減額
自主事業収入	5,071,000	2,363,130	2,707,870	新型コロナウイルス感染防止のため、規模の大きな事業は中止したため、収入が減額。小規模事業のみ実施しました。
合計	71,942,000	65,940,049	6,001,951	

2. 支出の部

項目	計画	実績	差額	増減理由
人件費	25,634,184	28,118,732	-2,484,548	令和3年度より指定管理者が変更したことから、管理業務に不慣れな職員をカバーするため、当年度のみ総括責任者補佐を1名増員したことによる増額。
事務費	2,514,474	2,377,832	136,642	休館に伴う消耗品購入の減による減額。
施設管理費	17,306,520	19,443,113	-2,136,593	清掃事業者の人件費増額に伴う契約金額の増額。
光熱水費	17,028,000	13,747,919	3,280,081	新型コロナウイルス感染拡大対策による休館や利用制限があったため、電気代、ガス代、水道代の支出が減少
一般管理費	4,373,822	4,373,822	0	
自主事業支出	4,190,000	2,470,116	1,719,884	新型コロナウイルス感染防止のため、規模の大きな事業は中止したため、支出が減少。小規模事業のみ実施しました。
合計	71,047,000	70,531,534	515,466	

3. 差額残高

収入	65,940,049
支出	70,531,534
差引残高	-4,591,485