

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 2020年度

1 総則

指定管理者	ShoPro・HCMグループ
事業期間	2020年 4月 1日 ~ 2021年 3月 31日
管理体制	中部エリアコミュニティセンター 職員 8名 【昼間2人・夜間2名体制以上】 統括責任者1名・センター長1名・パート職員6名 清掃【外部委託1名】
	八雲東コミュニティセンター 職員 7名 【昼間2人・夜間1名警備員1名体制以上】 センター長1名・企画担当者1名 パート職員5名・外部委託夜間警備員2名 清掃【外部委託1名】
	北部コミュニティセンター 職員 7名 【昼間2人・夜間1名警備員1名体制以上】 センター長1名・企画担当者1名 パート職員5名・外部委託夜間警備員2名 清掃【外部委託1名】
	施設維持管理 長谷工コミュニティ 総合監視センター24時間建物管理「アウル24」
職員の勤務状況	シフト制により、交代制で勤務。 中部エリアコミュニティセンター 8時間勤務【8:30-17:30】【13:15-22:15】 5時間勤務【8:30-13:30】【12:30-17:30】【17:15-22:15】 八雲東コミュニティセンター・北部コミュニティセンター 8時間勤務【8:30-17:30】【13:00-22:00】 5時間勤務【8:30-13:30】【12:30-17:30】【17:00-22:00】

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
運 営 業 務	開館日・時間	午前9時から午後10時 【図書室】午前9時から午後8時	条例・規則・協定書に基づき実施。(休館日は協定書に基づき12月29日から1月3日までとする)	条例・規則・協定書に基づき実施。(休館日は協定書に基づき12月29日から1月3日までとする)
	受付・案内	施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられる体制とする。	6月より運営を再開し、コロナ感染予防対策を講じた受付対応を行えるよう改善した。	施設入口での検温作業。窓口に飛沫防止対策を講じる。利用者へは入館者名簿への記入又は大阪コロナ追跡システムへ登録をして頂く。
	料金設定	条例・規則により規定	条例・規則により規定	条例・規則により規定
	広報・宣伝	ポスター・チラシを作成し近隣施設に配布する広報活動に加え、ホームページやSNS、機関誌による情報発信を行う旨など、事業計画書や事業提案書にて示された内容。	中部エリア3施設のポスターやチラシを近隣施設や協議会にご協力頂き、多くの市民に届くよう幅広く配布を行う。又、ホームページやツイッター等では講座情報の他に身近な話題や緊急性の高い情報発信。読んで楽しい情報の作成に努めた。	ツイッター・ホームページを見て初めて来館した等、新規利用者の増加に繋がった。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施 設 維 持 管 理 業 務	清掃・保守点検	「基本協定書」及び「指定管理業務仕様書」に示された内容	仕様書に基づき実施。点検の結果、修繕を要するものは安全面で優先されるものから随時実施。施設の適正な維持管理に努めた。	業務仕様書のとおり実施した。大規模改修を要するものは市に報告し、適切な維持管理を行った。
	修繕	協定書及び仕様書に示された内容。	【件数】 中部 6件 八雲東 7件 北部 12件 合計 25件	(1)法令・法定遵守のために必要なもの (2)来館者・職員の安全、安心に関わるもの (3)施設利用の安定供給に関わるもの (4)環境整備、建物維持のために必要なもの 上記4項目を優先し行う。

	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数	指定管理者募集要項「確保すべき水準」として施設の年間平均利用率30% 1事業あたりの平均参加率50%	中部 【前年度】 93,614人 【今年度】 49,435人 44,179人 減 八雲東 【前年度】 25,496人 【今年度】 17,411人 8,085人 減 北部 【前年度】 38,673人 【今年度】 26,011人 12,662人 減	4月5月 コロナ感染拡大防止の為緊急事態宣言により休館 12月 大阪医療非常事態宣言により施設の新規予約受付停止 1月 緊急事態宣言により新規受付停止 2月 時短20時閉館 3月 時短21時閉館 コロナ対策として3密対策をしての運営を行う。
	利用料金	事業計画書(7) 収支計画に基づく収入目標 利用料収入 8,916,000円 事業収入 219,000円 雑入 103,000円 計 8,518,000円	利用料収入 7,801,760円 事業収入 177,900円 雑入 25,550円 計 8,005,210円	
	利用率	指定管理者募集要項に「確保すべき水準」として施設の年間平均利用率30%の記載あり	中部 【前年度】 52.08% 【今年度】 41.30% 10.78% 減 八雲東 【前年度】 35.11% 【今年度】 29.20% 5.91% 減 北部 【前年度】 18.36% 【今年度】 19.60% 1.24% 増	

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
事業提案内容	ご意見箱の設置	基本協定書第17条「守口市指定管理者制度モニタリング指針」に基づく。	下半期より利用者アンケートとご意見箱を設置。	ご意見箱を常時設置。利便性の向上にむけて活用していく。
	平等性確保と安全な施設づくりへの取り組み	事業提案書内容P4。	時計、カレンダー、ルーペ、老眼鏡の設置。耳マークの設置。筆談ボードの設置。車イスの貸出。AEDの設置。将棋・囲碁の無料貸出。	様々な利用者に公平安全にご利用いただくための取り組みとして左記の備品を設置。今後も利用者の意見要望をもとに拡充していく予定。
	利用者懇談会	事業提案書内容P8。	各館で開催。	座談会として開催。概ね40サークルの代表者が集まり、話し合いを行った。サークルの高齢化による人数の低下が課題としてあがっている。定期サークルの広報活動支援としてコロナ感染症が収束に向かい次第サークル広報の場として発表の場を設ける予定。
	人材バンクの整備	事業提案書内容P12。	地域の貴重な人材の掘り起こしの為、市民自らが主導し講座を行う企画を行い、その中から人材バンクの登録を推奨していく。	「ゆめもり講座」として企画の持ち込みを案内し、サポートしていく。現在コロナウイルス感染拡大防止の為、休止中。

	市民自らが主導する特別講座を企画	事業提案書内容P13。	地域の貴重な人材の掘り起こしの為、市民自らが主導し講座を行う企画を行い、その中から人材バンクの登録を推奨していく。	「ゆめもり講座」として企画の持ち込みを案内し、サポートしていく。現在コロナウイルス感染拡大防止の為、休止中。
	コミセン文化祭とサークル体験週間の実施	事業提案書内容P13。	普段より施設内の展示スペースを開放し、さまざまな作品の展示。コミュニティ祭と合わせてのフリーマーケット開催など地域活動とコミュニティ活性化に寄与。	3月に中部にて開催予定だったが、コロナウイルス感染拡大防止の為延期となった。
	小学館おはなし玉手箱の開催	事業提案書内容P14。	代表企業(株)小学館集英社プロダクションと(株)小学館とが共同で行う読み聞かせ事業。1～6歳の児童を対象にプロの声優が音と映像に合わせて読み聞かせ。	プロの声優を招いての読み聞かせ「おはなし玉手箱 おはなしキャラバン」を開催予定。今年度はコロナウイルス感染拡大防止の為見合わせとなった。
	シルバー人材センターの活用	事業提案書内容P24。	地元のシルバー人材の活用を鑑み、シルバー人材センターへの再委託を積極的に考えていく。	地元のシルバー人材の活用を行い、中部体育館の検温作業をして頂いた。
項目	内容	協定事項等	状況(実績値等)	達成度分析
その他業務	職員研修	仕様書に基づき、各種研修の実施。	適正な業務を行う為施設運営を行う為、施設長にマネジメント研修やハラスメント研修を行う。また安全、安心な施設運営を行うためMFA研修を行い正しい救命救急方法を学ぶ研修を行う。	適正な業務遂行のための各種研修を実施し、職員のレベル向上に努める。
	個人情報保護	協定書及び仕様書に基づき、個人情報保護の適正な管理を行うために必要な処置を講じる。	個人情報保護規定や文書規定に基づき書類の適切な保管や処分を行うとともに、安全監査とそのフィードバックを通じて問題点があれば洗い出し、その改善に努めることで、個人情報にかかわる書類データの取り扱いには厳格に対処した。	個人情報の記載されたデータ書類はカギ付きの棚に保管し、管理する。
	情報公開	協定書及び仕様書に基づき、情報の公開について必要な処置を講じる。	市と協議し、当指定管理者の情報公開規定に基づいて対応。	市と協議し、当指定管理者の情報公開規定に基づいて対応。
	事故等への対応	適切な処置を講じ、市、指定管理者、関係機関に通報。	施設内での大きな事故等は無し。	不測の事態(事故含む)が発生した場合はshopro事故対応マニュアルに沿って対応する。各施設職員はMFA研修受講、パート職員各位にも救急救命研修を受講し、熱中症や怪我等を想定した訓練を行う事でより安全な施設運営を行うようにしている。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)				達成度分析
			開催回数		集客率		
指定事業・自主事業 (中部エリア・八雲東・北部)	ぬいぐるみお泊り会	コミュニティ醸成事業	開催回数	1	集客率	80%	コロナ感染対策を行い実施。又、内容については3密を守る為、一部変更を行い実施した。また、コロナ禍の新しい試みとして講座の動画配信やインターネットでの参加型イベント等を行った。
	くすの木おはなし会		開催回数	2	集客率	40%	
	ふれあい広場		開催回数	1	集客率	100%	
	パパ・ママと遊ぼう 春の音楽親子リトミック		開催回数	1	集客率	20%	
	絵本でホットタイム		開催回数	5	集客率	108%	
	ベビーマッサージ with手形アート		開催回数	1	集客率	100%	
	親子リトミック		開催回数	1	集客率	100%	
			合計	12	平均	78%	
	夏休みこども工作教室	社会教育事業	開催回数	1	集客率	137%	
	ホットスマイル子育て講座		開催回数	4	集客率	88%	
	冬の寄せ植え講座		開催回数	2	集客率	100%	
	ミモザリーレッスン		開催回数	1	集客率	100%	
	スノードームレッスン		開催回数	1	集客率	117%	
	大人のバドミントン塾		開催回数	1	集客率	27%	
		合計	10	平均	95%		
	リハビリ体操	地域福祉事業	開催回数	2	集客率	138%	
	セルフお灸教室		開催回数	2	集客率	95%	
			合計	4	平均	116%	
	やぐひが防災公園めぐり	防災に関する事業	開催回数	1	集客率	94%	
	守口の災害講座		開催回数	1	集客率	92%	
	防災ごはん(動画配信)		開催回数	-	集客率	-	
	合計		2	平均	93%		
懐メロで踊るフラダンス	自主事業	開催回数	2	集客率	75%		
守口こども食堂 すまいるキッチン		開催回数	2	集客率	-		
守口こども食堂 ピーターパン		開催回数	3	集客率	93%		
干支のはりこ絵付け体験		開催回数	1	集客率	85%		
オンライン七夕		開催回数	-	集客率	-		
がんばろう八雲東		開催回数	-	集客率	-		

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
<p>コロナ感染拡大防止、3密の徹底といった新しい様式の中講座内容の一部変更や、WEBでの開催等を行った。 集客率に関しては密にならないようにと、少ない人員で開催したため当初の予定より少なめの集客率となっている。</p>	B

事業達成度評価区分

- A : 協定事項等を上回る水準で施設運営がされ、大変良好なサービスを提供した
- B : 概ね協定事項等の水準どおり施設運営を行った
- C : 協定事項等の水準以下であった

	項目	協定事項等	分析																								
利用者アンケート調査の結果	実施方法・回答者数	<p>○調査方法 守口市コミュニティセンター 利用者アンケート・ご意見・ご要望</p> <p>○調査期間 令和3年2月15日(月)～3月14日(日)</p> <p>常設回収箱にて回収</p> <p>○回答者数 中部エリアCC 206名 八雲東CC 119名 北部CC 295名</p> <p>ご意見・ご要望件数 中部エリアCC 27件 八雲東CC 13件 北部CC 17件</p> <p>○調査項目 1.利用者満足度に関する項目 5問設定 2.満足度以外に関する項目 12問設定 ※複数回答有</p> <p>○満足度に関する項目の評価 満足度に関する項目に対しては、有効回答者数(無回答を除外)を基に加重評価を行い、満足度のランクを7段階で評価する。</p>	<p>○加重平均値の算出 各選択肢の点数を下記のとおりとする。</p> <table border="0"> <tr><td>「非常に良い」</td><td>5点</td></tr> <tr><td>「良い」</td><td>4点</td></tr> <tr><td>「ふつう」</td><td>3点</td></tr> <tr><td>「やや不満」</td><td>2点</td></tr> <tr><td>「とても不満」</td><td>1点</td></tr> </table> <p>これに該当する選択肢の人数を乗じて得点を算出する。 この得点の合計を有効回答の合計で割り、各項目の加重平均値(5点満点)を算出する。</p> <p>○加重平均値から評価 加重平均値から7段階のランク付けを行い、満足度を評価する。</p> <table border="0"> <tr><td>S きわめて高いレベル</td><td>加重平均4.5点以上</td></tr> <tr><td>A 高いレベル</td><td>4点以上4.5点未満</td></tr> <tr><td>B やや高いレベル</td><td>3.5点以上4点未満</td></tr> <tr><td>C 普通のレベル</td><td>2.75点以上3.5点未満</td></tr> <tr><td>D 低いレベル</td><td>2点以上2.75点未満</td></tr> <tr><td>E 不満レベル</td><td>1.5点以上2点未満</td></tr> <tr><td>F 緊急に改善を要するレベル</td><td>1.5点未満</td></tr> </table>	「非常に良い」	5点	「良い」	4点	「ふつう」	3点	「やや不満」	2点	「とても不満」	1点	S きわめて高いレベル	加重平均4.5点以上	A 高いレベル	4点以上4.5点未満	B やや高いレベル	3.5点以上4点未満	C 普通のレベル	2.75点以上3.5点未満	D 低いレベル	2点以上2.75点未満	E 不満レベル	1.5点以上2点未満	F 緊急に改善を要するレベル	1.5点未満
		「非常に良い」	5点																								
「良い」	4点																										
「ふつう」	3点																										
「やや不満」	2点																										
「とても不満」	1点																										
S きわめて高いレベル	加重平均4.5点以上																										
A 高いレベル	4点以上4.5点未満																										
B やや高いレベル	3.5点以上4点未満																										
C 普通のレベル	2.75点以上3.5点未満																										
D 低いレベル	2点以上2.75点未満																										
E 不満レベル	1.5点以上2点未満																										
F 緊急に改善を要するレベル	1.5点未満																										

項目	協定事項等				分析
施設の清潔さ	非常に良い	75	名	37.50%	【評価】 加重平均 4.12 点 満足度 A ランク 高いレベルに達している。 前年度より0.09ダウン。 職員が日々清掃をし、美観を維持するよう努めている。
	良い	83	名	41.50%	
	ふつう	35	名	17.50%	
	やや不満	5	名	2.50%	
	不満	2	名	1.00%	
	計	200	名	【無回答: 6】	
施設の雰囲気	非常に良い	66	名	33.00%	【評価】 加重平均 4.15 点 満足度 A ランク 高いレベルに達している。 前年度より0.06ダウン。 非常に良いと良いを合算すると8割(82%)の人が良いと回答。
	良い	99	名	49.50%	
	ふつう	33	名	16.50%	
	やや不満	2	名	1.00%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	200	名	【無回答: 6】	
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	73	名	36.32%	【評価】 加重平均 4.12 点 満足度 A ランク 高いレベルに達している。 前年度より0.06ダウン。 非常に良いと良いを合算すると8割(80%)の人が良いと回答。
	良い	89	名	44.28%	
	ふつう	32	名	15.92%	
	やや不満	4	名	1.99%	
	不満	3	名	1.49%	
	計	201	名	【無回答: 5】	
設備、サービスの充実度	非常に良い	29	名	18.13%	【評価】 加重平均 3.69 点 満足度 B ランク やや高いレベルに達している 前年度より0.17ダウン。 非常に良いと良いを合算すると6割(60%)の人が良いと回答。
	良い	68	名	42.50%	
	ふつう	51	名	31.88%	
	やや不満	9	名	5.63%	
	不満	3	名	1.88%	
	計	160	名	【無回答: 46】	
講座の内容について	非常に良い	7	名	7.53%	【評価】 加重平均 3.42 点 満足度 C ランク 普通のレベルに達している 前年度より0.38ダウン。 非常に良いと良いを合算すると4割(37%)の人が良いと回答。
	良い	28	名	30.11%	
	ふつう	56	名	60.22%	
	やや不満	1	名	1.08%	
	不満	1	名	1.08%	
	計	93	名	【無回答: 113】	
総合評価	施設の清潔さ	4.12	点	A	【総合評価】 利用者満足度調査における平均評価は3.90点B評価であった。 前年度より0.15点ダウン。 体育館の設備に関しては古さからくるものが多い。 アンケートを昨年の3倍程度の数を集め特に体育室利用者のアンケート記入枚数を昨年より25%増やした結果全体平均がダウンする結果となった。 体育室利用者にもしっかりと対応していきたい。
	施設の雰囲気	4.15	点	A	
	施設受付や案内時の職員対応	4.12	点	A	
	設備、サービスの充実度	3.69	点	B	
	講座の内容について	3.42	点	C	
	全体平均	3.90	点	B	

その他 (満足度以外 のアンケートの結 果)	○年齢				年齢層では60歳以上が利用者の6割(64%)を占め、 次いで40歳以上が3割(28%)を占める。 30代以下の利用は6%にとどまっている。
	10代	3	名	1.46%	
	20代	2	名	0.97%	
	30代	7	名	3.40%	
	40代	23	名	11.17%	
	50代	36	名	17.48%	
	60代	45	名	21.84%	
	70歳以上	90	名	43.69%	
	計	206	名		
○住まい					守口市在住の利用が91%を占めている。 その他の利用として近隣の市の利用者も多い。
	守口市	452	名	91.68%	
	その他	41	名	8.32%	
	計	493	名		
○来館頻度					利用者の90%が年6回以上の来館頻度と なっている。 新規来館者は約2%。
	初めて	4	名	2.01%	
	数年に一度	1	名	0.50%	
	年1～2回	10	名	5.03%	
	年3～5回	8	名	4.02%	
	年6～12回	46	名	23.12%	
	年13回以上	130	名	65.33%	
	計	199	名		
○来場手段					利用者の7割(73%)が徒歩や自転車で来館。 また自動車やバス、電車等を利用した遠方からの 来場が3割(27%)あった。
	徒歩	55	名	24.12%	
	自転車	112	名	49.12%	
	バイク	4	名	1.75%	
	自動車	25	名	10.96%	
	電車	27	名	11.84%	
	バス	3	名	1.32%	
	コミュニティバス	2	名	0.88%	
	その他	0	名	0.00%	
	計	228	名	【複数回答可】	
○団体の種類					利用者の6割(60%)がサークル活動で使用。 民間やその他団体の利用が3割(32%)あり、 幅の広い利用層となっている。
	民間	30	名	15.31%	
	NPO法人	9	名	4.59%	
	学校	0	名	0.00%	
	行政	16	名	8.16%	
	自治会・町会	5	名	2.55%	
	サークル	117	名	59.69%	
	その他団体	19	名	9.69%	
	計	196	名	【複数回答可】	

<p>○利用施設</p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>共有スペース</td><td>5</td><td>名</td><td>2.29%</td></tr> <tr><td>キッズコーナー</td><td>0</td><td>名</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>閲覧室</td><td>3</td><td>名</td><td>1.38%</td></tr> <tr><td>会議室</td><td>88</td><td>名</td><td>40.37%</td></tr> <tr><td>多目的室(防音)</td><td>28</td><td>名</td><td>12.84%</td></tr> <tr><td>多目的室(調理)</td><td>17</td><td>名</td><td>7.80%</td></tr> <tr><td>和室</td><td>18</td><td>名</td><td>8.26%</td></tr> <tr><td>体育館</td><td>59</td><td>名</td><td>27.06%</td></tr> <tr><td>計</td><td>218</td><td>名</td><td>【複数回答可】</td></tr> </tbody> </table>	共有スペース	5	名	2.29%	キッズコーナー	0	名	0.00%	閲覧室	3	名	1.38%	会議室	88	名	40.37%	多目的室(防音)	28	名	12.84%	多目的室(調理)	17	名	7.80%	和室	18	名	8.26%	体育館	59	名	27.06%	計	218	名	【複数回答可】	<p>会議室の利用計が4割(40%)を占め、体育室の利用が27%となっている。 体育室が離れている事によるアンケート回収率の差が反映しているものと思われる。</p>
共有スペース	5	名	2.29%																																		
キッズコーナー	0	名	0.00%																																		
閲覧室	3	名	1.38%																																		
会議室	88	名	40.37%																																		
多目的室(防音)	28	名	12.84%																																		
多目的室(調理)	17	名	7.80%																																		
和室	18	名	8.26%																																		
体育館	59	名	27.06%																																		
計	218	名	【複数回答可】																																		
<p>○利用目的</p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>公演</td><td>7</td><td>名</td><td>3.23%</td></tr> <tr><td>大会、集会</td><td>5</td><td>名</td><td>2.30%</td></tr> <tr><td>練習、リハーサル</td><td>42</td><td>名</td><td>19.35%</td></tr> <tr><td>会議、教室</td><td>17</td><td>名</td><td>7.83%</td></tr> <tr><td>講座</td><td>40</td><td>名</td><td>18.43%</td></tr> <tr><td>展示</td><td>0</td><td>名</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>サークル活動</td><td>94</td><td>名</td><td>43.32%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>12</td><td>名</td><td>5.53%</td></tr> <tr><td>計</td><td>217</td><td>名</td><td>【複数回答可】</td></tr> </tbody> </table>	公演	7	名	3.23%	大会、集会	5	名	2.30%	練習、リハーサル	42	名	19.35%	会議、教室	17	名	7.83%	講座	40	名	18.43%	展示	0	名	0.00%	サークル活動	94	名	43.32%	その他	12	名	5.53%	計	217	名	【複数回答可】	<p>サークル活動が4割(43%)を占め、続いて練習としての使用が2割(19%)とつづく。</p>
公演	7	名	3.23%																																		
大会、集会	5	名	2.30%																																		
練習、リハーサル	42	名	19.35%																																		
会議、教室	17	名	7.83%																																		
講座	40	名	18.43%																																		
展示	0	名	0.00%																																		
サークル活動	94	名	43.32%																																		
その他	12	名	5.53%																																		
計	217	名	【複数回答可】																																		
<p>○利用者数</p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>10人未満</td><td>118</td><td>名</td><td>59.00%</td></tr> <tr><td>20人未満</td><td>65</td><td>名</td><td>32.50%</td></tr> <tr><td>50人未満</td><td>14</td><td>名</td><td>7.00%</td></tr> <tr><td>100人未満</td><td>3</td><td>名</td><td>1.50%</td></tr> <tr><td>100人以上</td><td>0</td><td>名</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>計</td><td>200</td><td>名</td><td>【複数回答可】</td></tr> </tbody> </table>	10人未満	118	名	59.00%	20人未満	65	名	32.50%	50人未満	14	名	7.00%	100人未満	3	名	1.50%	100人以上	0	名	0.00%	計	200	名	【複数回答可】	<p>単位(組)で考えると 10人未満～20人未満で利用される方が9割(91%)を占める。</p>												
10人未満	118	名	59.00%																																		
20人未満	65	名	32.50%																																		
50人未満	14	名	7.00%																																		
100人未満	3	名	1.50%																																		
100人以上	0	名	0.00%																																		
計	200	名	【複数回答可】																																		
<p>○施設利用料金</p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>高い</td><td>20</td><td>名</td><td>12.90%</td></tr> <tr><td>適切</td><td>87</td><td>名</td><td>56.13%</td></tr> <tr><td>安い</td><td>48</td><td>名</td><td>30.97%</td></tr> <tr><td>計</td><td>155</td><td>名</td><td>【無回答: 51】</td></tr> </tbody> </table>	高い	20	名	12.90%	適切	87	名	56.13%	安い	48	名	30.97%	計	155	名	【無回答: 51】	<p>9割(97%)の利用者が適切、安いと考えている。</p>																				
高い	20	名	12.90%																																		
適切	87	名	56.13%																																		
安い	48	名	30.97%																																		
計	155	名	【無回答: 51】																																		
<p>○図書室の蔵書冊数について</p>	<p>中部は図書室で無い為蔵書としての本が無い。 閲覧用の本があるのみとなっている。</p>																																				
<p>○図書室の閉館時間について</p>	<p>中部には図書室がないが 貸出返却受付終了は20時としている。</p>																																				
<p>○図書室の貸出時間について</p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>適切</td><td>72</td><td>名</td><td>100.00%</td></tr> <tr><td>希望</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>計</td><td>72</td><td>名</td><td>【無回答: -4】</td></tr> </tbody> </table>	適切	72	名	100.00%	希望				計	72	名	【無回答: -4】	<p>10割(100%)の利用者が適切と考えている。</p>																								
適切	72	名	100.00%																																		
希望																																					
計	72	名	【無回答: -4】																																		

市民からの意見・要望等	主な意見・要望等	対応状況等
	【体育館】 砂が落ちている。	感染対策として出来る限りの時間換気を行っていた事から、外から吹き込んできたものと思われます。大変ご不快な思いをさせ申し訳ございません。改善に努めてまいります。
	【体育館】 床が滑る。	定期的にワックスをかけております。頻度に関しまして改善できるよう努めてまいります。
	【体育館】 誰もいない。	予約開始、終了時間のみの職員配置をしております。もし何かございましたら入口事務所前に電話機を設置しておりますので、本館事務所までお電話下さい。
	【体育館】 バスケットゴールの上の高い窓が朝光が入って眩しい。 何とかして欲しい。	大変お待たせして申し訳ありませんでした。対応しました。
	時々受付されている方が感じ悪い。	大変ご不快な思いをさせ申し訳ございません。改善に努めてまいります。
	生け花サークルの時に花を置いていただけない。	大変申し訳ございません。荷物のお預かりサービスは行っておりません。ご自身で管理して下さいようお願い致します。
	料金は無料がいい。 公民館がコミセンになって残念です。公民館に戻して欲しい。 施設利用料金を取る4～5年前に備品等を守口市に調べておくように！大変怒っている。	所轄課へご意見申し伝えます。
	和室の畳のカスが服についてチクチクする。	汚れやゴミ等お気づきになりましたら、職員まで気軽にお申しつけ下さい。
	コロナが収束しなければ何も出来ません。	職員一同はやく収束する事を願っております。

<p>以前20：00～22：00まで借りていましたが、21：45くらいに職員の男性が来て「はやく片付けろ！」って偉そうに言った。こっちは21：59：59までお金はらってなのに。結局片付けなんて5分で終了。9：50過ぎには体育館を出て。残りの金を返せ！！と言いたい。</p>	<p>大変ご不快な思いをさせ申し訳ございません。改善に努めてまいります。</p>
<p>少し対応が厳しいなと思う事があります。色々な意見があつて大変だと思いますが、よろしくお願ひします。</p>	
<p>館内の季節感の演出、いつも楽しみにしています。早くコロナが収束し、サークルの展示会・発表会が出来ればいいですね。</p>	
<p>月2回の手芸に利用させていただいていますが、高齢者ばかりですが一日楽しく和気合々と過ごさせて頂いております。感謝しております。ありがとうございます。</p>	
<p>現在は好意により調理室を使用させていただき大変嬉しく思います。発声状態に適しており伸び伸びと会員様一同喜んで居ります。感謝申し上げます。コロナ終息迄宜しくお取り計らいお願い申し上げます。</p>	<p>ありがとうございます。これからも市民の皆様に愛される施設として職員一同励んでまいります。</p>
<p>忙しい時でも態度が変わらず非常によいです。</p>	
<p>やっと体育館が使えて嬉しいです。スタッフの方がいつも優しく楽しく利用できます。ありがとうございます。</p>	
<p>いつもありがとうございます。</p>	
<p>いつも気持ちよく使わせていただいております。</p>	
<p>和室の空調の音が大きすぎるので調整してほしい</p>	<p>大変申し訳ございません。コミュニティセンターの管轄ではないため、所轄課へ申し伝えします。</p>
<p>図書室の併設(階層違いでも可)を希望します。</p>	<p>所轄課へ申し伝えします。</p>

<p>利用者満足度評価 コメント</p> <p>設備に関する問題は優先順位を決めて対応していく。 本館の設備に関する問題は所轄課と話し合いながら進めていきたい。</p>
--

項目	協定事項等				分析
施設の清潔さ	非常に良い	33	名	27.97%	【評価】 加重平均 3.76 点 満足度 B ランク やや高いレベルに達している。 前年度より0.16ダウン。 非常に良いと良いを合算すると56%の人が 良いと回答。
	良い	34	名	28.81%	
	ふつう	41	名	34.75%	
	やや不満	10	名	8.47%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	118	名	【無回答: -1】	
施設の雰囲気	非常に良い	33	名	26.83%	【評価】 加重平均 3.88 点 満足度 B ランク やや高いレベルに達している 前年度より0.15ダウン。 非常に良いと良いを合算すると65%の人が 良いと回答。
	良い	47	名	38.21%	
	ふつう	38	名	30.89%	
	やや不満	5	名	4.07%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	123	名	【無回答: -6】	
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	41	名	40.20%	【評価】 加重平均 4.10 点 満足度 A ランク 高いレベルに達している。 前年度より0.16ダウン。 非常に良いと良いを合算すると70%の人が 良いと回答。
	良い	31	名	30.39%	
	ふつう	29	名	28.43%	
	やや不満	1	名	0.98%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	102	名	【無回答: 15】	
設備、サービスの充実度	非常に良い	31	名	31.96%	【評価】 加重平均 3.77 点 満足度 B ランク やや高いレベルに達している。 前年度より0.13ダウン。 貸出備品の古さが反映している。
	良い	19	名	19.59%	
	ふつう	42	名	43.30%	
	やや不満	4	名	4.12%	
	不満	1	名	1.03%	
	計	97	名	【無回答: 20】	
講座の内容について	非常に良い	16	名	13.68%	【評価】 加重平均 3.78 点 満足度 B ランク 普通のレベルに達している。 前年度から0.13ダウン。 コロナ禍による開催数の少なさが不満評価。 利用者のニーズに合わせながら新しい講座にも挑戦中。
	良い	60	名	51.28%	
	ふつう	40	名	34.19%	
	やや不満	1	名	0.85%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	117	名	【無回答: 0】	
総合評価	施設の清潔さ	3.76	点	B	【総合評価】 利用者満足度調査における平均評価は 3.84点B評価となった。 前年度より0.02ダウン。 前年より倍近い回答者が獲得でき、市外や初利用者の 回答が増えたことで評価が厳しくなったものの、 施設や設備の古さがマイナスの点になっているのは確 かで、随時修繕や備品入替を検討の必要がある。
	施設の雰囲気	3.88	点	B	
	施設受付や案内時の職員対応	4.10	点	A	
	設備、サービスの充実度	3.77	点	B	
	講座の内容について	3.78	点	B	
	全体平均	3.86	点	B	

その他 (満足度以 外のアン ケートの結 果)	○年齢					前年は60代以上が最多であったが体育室の 利用者増により20代が25%で最多に転じた。
	10代	4	名	3.45%		
	20代	29	名	25.00%		
	30代	18	名	15.52%		
	40代	21	名	18.10%		
	50代	17	名	14.66%		
60代	13	名	11.21%			
70歳以上	14	名	12.07%			
計	116	名				
○住まい						守口市外の利用者が48%と前年より倍以上増加
守口市	50	名	51.02%			
その他	48	名	48.98%			
計	98	名				
○来館頻度						初来館者が14名と前年より三倍に増加
初めて	14	名	11.97%			
数年に一度	2	名	1.71%			
年1～2回	4	名	3.42%			
年3～5回	7	名	5.98%			
年6～12回	24	名	20.51%			
年13回以上	66	名	56.41%			
計	117	名				
○来場手段						利用者の36%が徒歩、31%が自転車で来館
徒歩	46	名	36.80%			
自転車	39	名	31.20%			
バイク	6	名	4.80%			
自動車	18	名	14.40%			
バス	2	名	1.60%			
コミバス	0	名	0.00%			
その他 (電車等)	14	名	11.20%			
計	125	名		【複数回答可】		
○団体の種類						利用者の70%がサークル活動で使用されている。
民間	11	名	10.38%			
NPO法人	0	名	0.00%			
学校	2	名	1.89%			
行政	0	名	0.00%			
自治会・町会	1	名	0.94%			
サークル	75	名	70.75%			
その他団体	17	名	16.04%			
計	106	名		【複数回答可】		

<p>○利用施設</p> <table border="1"> <tr><td>共有スペース</td><td>2</td><td>名</td><td>1.79%</td></tr> <tr><td>図書室</td><td>3</td><td>名</td><td>2.68%</td></tr> <tr><td>和室</td><td>3</td><td>名</td><td>2.68%</td></tr> <tr><td>会議室</td><td>15</td><td>名</td><td>13.39%</td></tr> <tr><td>料理室</td><td>0</td><td>名</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>体育館</td><td>89</td><td>名</td><td>79.46%</td></tr> <tr><td>キッズコーナー</td><td>0</td><td>名</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>計</td><td>112</td><td>名</td><td>【複数回答可】</td></tr> </table>	共有スペース	2	名	1.79%	図書室	3	名	2.68%	和室	3	名	2.68%	会議室	15	名	13.39%	料理室	0	名	0.00%	体育館	89	名	79.46%	キッズコーナー	0	名	0.00%	計	112	名	【複数回答可】	<p>体育館利用が79%と最多。 キッズコーナーに関してはコロナ対策として一時閉鎖していたことが影響。</p>				
共有スペース	2	名	1.79%																																		
図書室	3	名	2.68%																																		
和室	3	名	2.68%																																		
会議室	15	名	13.39%																																		
料理室	0	名	0.00%																																		
体育館	89	名	79.46%																																		
キッズコーナー	0	名	0.00%																																		
計	112	名	【複数回答可】																																		
<p>○利用目的</p> <table border="1"> <tr><td>公演</td><td>0</td><td>名</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>大会、集会</td><td>1</td><td>名</td><td>0.86%</td></tr> <tr><td>練習、リハーサル</td><td>57</td><td>名</td><td>49.14%</td></tr> <tr><td>会議、教室</td><td>3</td><td>名</td><td>2.59%</td></tr> <tr><td>講座</td><td>7</td><td>名</td><td>6.03%</td></tr> <tr><td>展示</td><td>0</td><td>名</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>サークル活動</td><td>45</td><td>名</td><td>38.79%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>3</td><td>名</td><td>2.59%</td></tr> <tr><td>計</td><td>116</td><td>名</td><td>【複数回答可】</td></tr> </table>	公演	0	名	0.00%	大会、集会	1	名	0.86%	練習、リハーサル	57	名	49.14%	会議、教室	3	名	2.59%	講座	7	名	6.03%	展示	0	名	0.00%	サークル活動	45	名	38.79%	その他	3	名	2.59%	計	116	名	【複数回答可】	<p>施設の利用目的は主にサークル活動、会議等の使用になる。 大会・集会に関しては協議会の会合が新型コロナの影響により軒並み中止になったことが大きく影響</p>
公演	0	名	0.00%																																		
大会、集会	1	名	0.86%																																		
練習、リハーサル	57	名	49.14%																																		
会議、教室	3	名	2.59%																																		
講座	7	名	6.03%																																		
展示	0	名	0.00%																																		
サークル活動	45	名	38.79%																																		
その他	3	名	2.59%																																		
計	116	名	【複数回答可】																																		
<p>○利用者数</p> <table border="1"> <tr><td>10人未満</td><td>15</td><td>名</td><td>13.27%</td></tr> <tr><td>20人未満</td><td>82</td><td>名</td><td>72.57%</td></tr> <tr><td>50人未満</td><td>16</td><td>名</td><td>14.16%</td></tr> <tr><td>100人未満</td><td>0</td><td>名</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>100人以上</td><td>0</td><td>名</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>計</td><td>113</td><td>名</td><td>【複数回答可】</td></tr> </table>	10人未満	15	名	13.27%	20人未満	82	名	72.57%	50人未満	16	名	14.16%	100人未満	0	名	0.00%	100人以上	0	名	0.00%	計	113	名	【複数回答可】	<p>単位(組)で考えると10人未満～20人未満で利用される方が多い。</p>												
10人未満	15	名	13.27%																																		
20人未満	82	名	72.57%																																		
50人未満	16	名	14.16%																																		
100人未満	0	名	0.00%																																		
100人以上	0	名	0.00%																																		
計	113	名	【複数回答可】																																		
<p>○施設利用料金</p> <table border="1"> <tr><td>高い</td><td>6</td><td>名</td><td>6.45%</td></tr> <tr><td>適切</td><td>73</td><td>名</td><td>78.49%</td></tr> <tr><td>安い</td><td>14</td><td>名</td><td>15.05%</td></tr> <tr><td>計</td><td>93</td><td>名</td><td></td></tr> </table>	高い	6	名	6.45%	適切	73	名	78.49%	安い	14	名	15.05%	計	93	名		<p>73%の利用者が適切と考えている。</p>																				
高い	6	名	6.45%																																		
適切	73	名	78.49%																																		
安い	14	名	15.05%																																		
計	93	名																																			
<p>○図書室の蔵書冊数について</p> <table border="1"> <tr><td>多い</td><td>3</td><td>名</td><td>4.23%</td></tr> <tr><td>適切</td><td>53</td><td>名</td><td>74.65%</td></tr> <tr><td>少ない</td><td>15</td><td>名</td><td>21.13%</td></tr> <tr><td>計</td><td>71</td><td>名</td><td></td></tr> </table>	多い	3	名	4.23%	適切	53	名	74.65%	少ない	15	名	21.13%	計	71	名		<p>53%の利用者が適切と考えている。 15%は少ないと考えている。 全体的に蔵書が古くなってきているのも少ないと感じる原因になっているため新刊購入の検討が必要</p>																				
多い	3	名	4.23%																																		
適切	53	名	74.65%																																		
少ない	15	名	21.13%																																		
計	71	名																																			
<p>○図書室の閉館時間について</p> <table border="1"> <tr><td>適切</td><td>67</td><td>名</td><td>100.00%</td></tr> <tr><td>希望</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>計</td><td>67</td><td>名</td><td></td></tr> </table>	適切	67	名	100.00%	希望				計	67	名		<p>100%の利用者が適切と考えている。</p>																								
適切	67	名	100.00%																																		
希望																																					
計	67	名																																			
<p>○図書室の貸出時間について</p> <table border="1"> <tr><td>適切</td><td>67</td><td>名</td><td>100.00%</td></tr> <tr><td>計</td><td>67</td><td>名</td><td></td></tr> </table>	適切	67	名	100.00%	計	67	名		<p>100%の利用者が適切と考えている。</p>																												
適切	67	名	100.00%																																		
計	67	名																																			

市民からの意見・要望等	主な意見・要望等	対応状況等
	清潔面・設備面でトイレに不満	古い設備ではございますが、洋式トイレの便座にはヒーターを設置し快適性の向上につとめて、こまめな清掃を心がけております。
	雨漏りをなおしてほしい	ご迷惑おかけしております。本年も修繕工事を実施いたします。
	清潔さが行き届いている	ありがとうございます。これからも市民の皆様にご気持ち利用していただける施設となるよう職員一同励んでまいります。
	静か	図書室では静かなご利用を皆様にお願しておりますが、その一方でよりにぎやかな施設となるよう努めてまいります。
	更衣室にやや不満	備品の収納場所も兼ねるためご不便をおかけしております。整理整頓を重ね改善していく所存です。
	暗い	体育室の照明のソケット部分が一部故障しており、現在修繕を計画中です。
	笑顔で対応してくれる	利用者の皆様にご気持ちよくご利用いただけるよう常日頃心がけております。
	備品を借りたいときすぐ対応してくれる	ありがとうございます。古くなった備品も一部新しいものを購入して利便の向上に努めております。
	体育室のライトがまぶしい	故障した照明の工事を次年度実施する予定です。その際にライトの向き等が適切かについても確認してまいります。
	体躯室のライトを直してほしい	ご不便をおかけしております。体育室の照明のソケット部分が一部故障しており、現在修繕を計画中です。
	料金がかかる割に古くて汚い	もうしわけございません。適切な修繕を行っていくとともに、料金以上の施設である感じていただける職員一同励んでまいります。
	体育室のカーテンを直してほしい	奥側のカーテンに関しましては故障していることと隣家への騒音防止の観点から締め切りとさせていただきます。修繕は計画ですのでいましてばしお時間をくださいますようお願いもうしあげます。
	講座をもっと多くしてほしい	お声を有難うございます。今後、多種多様な講座を開催するため企画立案中です。

利用者満足度評価 コメント
<p>前年に引き続き、利用者の不満は施設の老朽化や、貸出備品の古さからきているものが多い。適時修繕を行い、修繕不能なものに関しては新たな購入を検討していく。職員対応に関しては引き続き高い評価を得られた。</p>

項目	協定事項等				分析
施設の清潔さ	非常に良い	54	名	18.75%	【評価】 加重平均 3.78 点 満足度 B ランク 普通のレベルに達している。 前年度より0.14上昇。 清掃等清潔度より、設備の老朽化への指摘が多い。
	良い	134	名	46.53%	
	ふつう	84	名	29.17%	
	やや不満	16	名	5.56%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	288	名	【無回答: 7】	
施設の雰囲気	非常に良い	61	名	21.25%	【評価】 加重平均 3.89 点 満足度 B ランク 普通のレベルに達している。 前年度より0.11上昇。 ロビー飾りつけなど、季節感演出に評価が高かった。
	良い	135	名	47.04%	
	ふつう	88	名	30.66%	
	やや不満	3	名	1.05%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	287	名	【無回答: 8】	
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	86	名	29.97%	【評価】 加重平均 4.03 点 満足度 A ランク 高いレベルに達している 前年度より0.03上昇。 「非常に良い」と「良い」の肯定的支持が75%に達する。
	良い	130	名	45.30%	
	ふつう	65	名	22.65%	
	やや不満	6	名	2.09%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	287	名	【無回答: 8】	
設備、サービスの充実度	非常に良い	36	名	14.57%	【評価】 加重平均 3.62 点 満足度 B ランク 普通のレベルに達している。 前年度より0.22上昇。 「非常に良い」と「良い」の肯定的支持が11.6%改善。
	良い	96	名	38.87%	
	ふつう	102	名	41.30%	
	やや不満	11	名	4.45%	
	不満	2	名	0.81%	
	計	247	名	【無回答: 48】	
講座の内容について	非常に良い	63	名	24.90%	【評価】 加重平均 3.75 点 満足度 B ランク 普通のレベルに達している。 前年度より0.40上昇。 子育て関連講座への取り組みなどに一定評価あり。
	良い	72	名	28.46%	
	ふつう	111	名	43.87%	
	やや不満	6	名	2.37%	
	不満	1	名	0.40%	
	計	253	名	【無回答: 42】	
総合評価	施設の清潔さ			3.78 点	【総合評価】 利用者満足度調査における平均評価は、前年度から0.18上昇し3.81、B評価だった。 施設・設備の老朽化に対し、一部備品の新規購入や人的対応で補う努力などが認めらつつある。 しかし洋式トイレ(ウォシュレット付き)の新設や体育室照明器具改修など大規模改善の要望の声大きい。
	施設の雰囲気			3.89 点	
	施設受付や案内時の職員対応			4.03 点	
	設備、サービスの充実度			3.62 点	
	講座の内容について			3.75 点	
	全体平均			3.81 点	

その他 (満足度以外 のアンケートの結果)	○年齢				年齢層では、60歳以上が過半数を占めるが、 30歳以下の若年層が倍増、増加する傾向にある。
	10代	13	名	4.59%	
	20代	12	名	4.24%	
	30代	23	名	8.13%	
	40代	38	名	13.43%	
	50代	48	名	16.96%	
60代	53	名	18.73%		
70歳以上	96	名	33.92%		
計	283	名			
○住まい					守口市在住の利用者が70%を占めるが、八雲北町・ 八雲西町・大庭町の近隣3町でその過半数40%に達する。 一方で大阪市を中心に市外利用者が増加傾向にある。
守口市	204	名	71.83%		
その他	80	名	28.17%		
計	284	名			
○来館頻度					新型コロナ禍での利用制限の中、定期サークルの 活動が中心となり、年6回以上の利用が90%に達した。
初めて	8	名	2.80%		
数年に一度	1	名	0.35%		
年1～2回	7	名	2.45%		
年3～5回	9	名	3.15%		
年6～12回	38	名	13.29%		
年13回以上	223	名	77.97%		
計	286	名			
○来場手段					72%が徒歩や自転車で来館するが、自動車の来館が 21%に達し、徒歩を上回った。
徒歩	61	名	19.30%		
自転車	167	名	52.85%		
バイク	7	名	2.22%		
自動車	67	名	21.20%		
バス	3	名	0.95%		
コミバス	1	名	0.32%		
その他 (電車等)	10	名	3.16%		
計	316	名			
○団体の種類					来館頻度と同様に、新型コロナ禍での利用制限により サークル活動の利用が多くを占めた。
民間	18	名	6.55%		
NPO法人	2	名	0.73%		
学校	3	名	1.09%		
行政	4	名	1.45%		
自治会・町会	4	名	1.45%		
サークル	205	名	74.55%		
その他団体	39	名	14.18%		
計	275	名			

<p>○利用施設</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>共有スペース</td> <td>0</td> <td>名</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>図書室</td> <td>5</td> <td>名</td> <td>1.69%</td> </tr> <tr> <td>和室</td> <td>41</td> <td>名</td> <td>13.90%</td> </tr> <tr> <td>料理実習室</td> <td>0</td> <td>名</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>会議室・講義室</td> <td>75</td> <td>名</td> <td>25.42%</td> </tr> <tr> <td>体育館</td> <td>171</td> <td>名</td> <td>57.97%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3</td> <td>名</td> <td>1.02%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>295</td> <td>名</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	共有スペース	0	名	0.00%	図書室	5	名	1.69%	和室	41	名	13.90%	料理実習室	0	名	0.00%	会議室・講義室	75	名	25.42%	体育館	171	名	57.97%	その他	3	名	1.02%	計	295	名		<p>前項と同様の理由から体育室が倍増、他施設の利用が軒並み減少した。</p>				
共有スペース	0	名	0.00%																																		
図書室	5	名	1.69%																																		
和室	41	名	13.90%																																		
料理実習室	0	名	0.00%																																		
会議室・講義室	75	名	25.42%																																		
体育館	171	名	57.97%																																		
その他	3	名	1.02%																																		
計	295	名																																			
<p>○利用目的</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>公演</td> <td>0</td> <td>名</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>大会、集会</td> <td>1</td> <td>名</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>練習、リハーサル</td> <td>100</td> <td>名</td> <td>34.97%</td> </tr> <tr> <td>会議、教室</td> <td>15</td> <td>名</td> <td>5.24%</td> </tr> <tr> <td>講座</td> <td>17</td> <td>名</td> <td>5.94%</td> </tr> <tr> <td>展示</td> <td>0</td> <td>名</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>サークル活動</td> <td>145</td> <td>名</td> <td>50.70%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>8</td> <td>名</td> <td>2.80%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>286</td> <td>名</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	公演	0	名	0.00%	大会、集会	1	名	0.35%	練習、リハーサル	100	名	34.97%	会議、教室	15	名	5.24%	講座	17	名	5.94%	展示	0	名	0.00%	サークル活動	145	名	50.70%	その他	8	名	2.80%	計	286	名		<p>体育室の利用が多くを占めたため、目的はサークル活動と練習が85%を占めた。</p>
公演	0	名	0.00%																																		
大会、集会	1	名	0.35%																																		
練習、リハーサル	100	名	34.97%																																		
会議、教室	15	名	5.24%																																		
講座	17	名	5.94%																																		
展示	0	名	0.00%																																		
サークル活動	145	名	50.70%																																		
その他	8	名	2.80%																																		
計	286	名																																			
<p>○利用者数</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>10人未満</td> <td>108</td> <td>名</td> <td>38.57%</td> </tr> <tr> <td>20人未満</td> <td>146</td> <td>名</td> <td>52.14%</td> </tr> <tr> <td>50人未満</td> <td>26</td> <td>名</td> <td>9.29%</td> </tr> <tr> <td>100人未満</td> <td>0</td> <td>名</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>100人以上</td> <td>0</td> <td>名</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>280</td> <td>名</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	10人未満	108	名	38.57%	20人未満	146	名	52.14%	50人未満	26	名	9.29%	100人未満	0	名	0.00%	100人以上	0	名	0.00%	計	280	名		<p>90%以上が20人未満の利用だった。</p>												
10人未満	108	名	38.57%																																		
20人未満	146	名	52.14%																																		
50人未満	26	名	9.29%																																		
100人未満	0	名	0.00%																																		
100人以上	0	名	0.00%																																		
計	280	名																																			
<p>○施設利用料金</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>高い</td> <td>27</td> <td>名</td> <td>10.98%</td> </tr> <tr> <td>適切</td> <td>181</td> <td>名</td> <td>73.58%</td> </tr> <tr> <td>安い</td> <td>38</td> <td>名</td> <td>15.45%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>246</td> <td>名</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	高い	27	名	10.98%	適切	181	名	73.58%	安い	38	名	15.45%	計	246	名		<p>90%近くが「適切」「安い」と回答し、「高い」が半減。</p>																				
高い	27	名	10.98%																																		
適切	181	名	73.58%																																		
安い	38	名	15.45%																																		
計	246	名																																			

<p>○図書室の蔵書冊数について</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>多い</td> <td>4</td> <td>名</td> <td>2.25%</td> </tr> <tr> <td>適切</td> <td>118</td> <td>名</td> <td>66.29%</td> </tr> <tr> <td>少ない</td> <td>56</td> <td>名</td> <td>31.46%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>178</td> <td>名</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	多い	4	名	2.25%	適切	118	名	66.29%	少ない	56	名	31.46%	計	178	名		<p>70%近くが「適切」「多い」と回答し、昨年は半数近かった「少ない」が1/3以下に減少。</p>				
多い	4	名	2.25%																		
適切	118	名	66.29%																		
少ない	56	名	31.46%																		
計	178	名																			
<p>○図書室の閉館時間について</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>適切</td> <td>158</td> <td>名</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>希望</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8:30～</td> <td>0</td> <td>名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>～21:00</td> <td>0</td> <td>名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>158</td> <td>名</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	適切	158	名	100.00%	希望				8:30～	0	名		～21:00	0	名		計	158	名		<p>不満の声は無い。</p>
適切	158	名	100.00%																		
希望																					
8:30～	0	名																			
～21:00	0	名																			
計	158	名																			
<p>○図書室の貸出時間について</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>適切</td> <td>158</td> <td>名</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>希望</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8:30～</td> <td>0</td> <td>名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>～21:00</td> <td>0</td> <td>名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>158</td> <td>名</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	適切	158	名	100.00%	希望				8:30～	0	名		～21:00	0	名		計	158	名		<p>不満の声は無い。</p>
適切	158	名	100.00%																		
希望																					
8:30～	0	名																			
～21:00	0	名																			
計	158	名																			

	主な意見・要望等	対応状況等
市民からの意見・要望等	体育室の照明を直してほしい	老朽化のため管球交換では改善できず、器具そのものの更新が必要であり、LED化を含め対応策を検討しています。具体的には3月中に1ヶ所のみLED仕様に器具を交換し、その状況を見ながら投資金額を算定し改善計画を作成します。なお交換した器具は照度が高いため眩し過ぎることを懸念し、電球は1個のみとしました。
	体育室が眩しい	外からの太陽光かと思いますが、ご意見が分かれるところで、昨年、全サークル・個人利用者の方の意見を伺い、暗幕での調整をそれぞれ自己管理いただくこととしました。照明であれば、前項にありますように今しばらくご猶予を願います。
	体育室に砂が入っている	できるだけ清掃に努めて参ります。
	雨漏りする時がある	経過観察し、悪化が認められれば抜本的な対策を検討して参ります。
	ロビー・キッズコーナーの照明が暗い	LED化を検討しています。
	トイレの照明を点けっぱなしにしてほしい	原則、利用時に点灯いただくことで、節電にご協力をお願いいたします。
	古い	築36年の経過はいかんともし難く、設備更新や大規模改修もままなりません。守口市へも報告しながら具体的な計画を作成し提案して参ります。その一方で、やり繰りで可能なもの、また人的対応で補えるものは改善に努めて参ります。
	窓のブラインドの修理を	維持が難しく、カーテンに交換する計画を検討しています。
	部屋を広く使うため机を廊下に出す台車がほしい	消防法により、避難経路にあたる廊下に物品を置くことはできません。避難障害にならないようにしながら机を間引いていることにご理解ください。(口頭で説明済み)
	洋式トイレ(ウォシュレット付き)を設置してほしい	大規模な改修工事を必要としますので、守口市へご要望をお伝えして参ります。その一方で、多目的トイレを「誰でも使える」ように使い方を換え、またできる範囲での改善として便座ウォーマー設置とそのため電源配線工事を計画しています。
	夏は体育室が暑い	冷房新設は難易度が高く見通しが立ちません。扇風機増設で今しばらくお時間をいただきたく思います。
	おむつ替えコーナーがあると嬉しい	現状は和室2(1階)で対応していますが、授乳機能を含めコーナー化を検討します。
	キッズコーナーの玩具が少ない	新型コロナ禍対応で間引いていますが、状況を見て元に戻し、さらに今後新規購入も検討します。
卓球台を新しくしてほしい	3月11日に2台購入し設置いたしました。	
自販機の飲料を安くしてほしい	守口市が契約していますので、ご要望を伝えます。	

利用料を無料にしてほしい	施設の維持管理に受益者負担が必要であると守口市が定めていることに、ご理解いただきますようお願いいたします。
図書室の本に最新のものも入れてほしい	1年に30冊程度の購入枠の中で、ご希望を反映できるよう毎年10月にアンケートでご意見を伺って参ります。 また、当センター図書室に無いものは市立図書館をはじめ他センターからインターネットでの予約や来館されての取り寄せも可能ですので、ご利用ください。
講座の曜日が固定されていて、サークルと重なり参加できない	公共団体や定期利用者の予約を優先するため偏りが生じているのは事実であり、今後はもう少し工夫をして参ります。

利用者満足度評価 コメント

- ・季節や行事の素敵な飾りつけで、目を楽しませてもらっています
- ・ひな人形や館内の飾りつけは、季節を感じることができて、良いと思う
- ・数年ぶりに来館したが、子供が楽しめる施設になっていて良かった
- ・いつも暖かい心遣い、親切な対応に感謝しています
- ・いつも丁寧な対応に感謝しています
- ・いつも笑顔で対応していただき、嬉しく思っています
- ・不明な点など、よくわかるように説明いただいています
- ・施設の方はとても親切に対応してくれます
- ・施設の方には、いつも大変お世話になっています

項目	協定事項等				分析		
施設の清潔さ	非常に良い	162	名	26.73%	【評価】 加重平均 3.89 点 満足度 B ランク		
	良い	251	名	41.42%			
	ふつう	160	名	26.40%			
	やや不満	31	名	5.12%			
	不満	2	名	0.33%			
	計	606	名	【無回答: 12】			
施設の雰囲気	非常に良い	160	名	26.23%	【評価】 加重平均 3.97 点 満足度 B ランク		
	良い	281	名	46.07%			
	ふつう	159	名	26.07%			
	やや不満	10	名	1.64%			
	不満	0	名	0.00%			
	計	610	名	【無回答: 8】			
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	200	名	33.90%	【評価】 加重平均 4.07 点 満足度 A ランク		
	良い	250	名	42.37%			
	ふつう	126	名	21.36%			
	やや不満	11	名	1.86%			
	不満	3	名	0.51%			
	計	590	名	【無回答: 28】			
設備、サービスの充実度	非常に良い	96	名	19.05%	【評価】 加重平均 3.67 点 満足度 B ランク		
	良い	183	名	36.31%			
	ふつう	195	名	38.69%			
	やや不満	24	名	4.76%			
	不満	6	名	1.19%			
	計	504	名	【無回答: 114】			
講座の内容について	非常に良い	86	名	18.57%	【評価】 加重平均 3.69 点 満足度 B ランク		
	良い	160	名	34.56%			
	ふつう	207	名	44.71%			
	やや不満	8	名	1.73%			
	不満	2	名	0.43%			
	計	463	名	【無回答: 155】			
総合評価	施設の清潔さ			3.89	点	B	【総合評価】 3施設合わせた中部エリア全体での利用者満足度調査における全体の加重平均は、3.72点でBランク(やや高いレベル)であった。 満足度に関して5つの項目を設定したが、全ての項目において加重平均が3.5点以上と高い評価を得ることができた。
	施設の雰囲気			3.97	点	B	
	施設受付や案内時の職員対応			4.07	点	A	
	設備、サービスの充実度			3.67	点	B	
	講座の内容について			3.69	点	B	
	全体平均			3.86	点	B	

【収入の部】

(単位:円)(税込)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算-実績
指定管理料	指定管理料	97,684,000	97,684,000	0
利用料金収入	施設利用料	8,916,000	7,801,760	1,114,240
事業収入	事業収入	219,000	177,900	41,100
雑入	その他収入	103,000	25,550	94,883
収入合計		106,922,000	105,689,210	1,250,223

【支出の部】

大項目	小項目	予算額	実績額	予算-実績
人件費	人件費	77,041,000	68,023,834	9,017,166
事務費	印刷費	90,000	498,196	-408,196
	通信費	1,130,000	1,263,455	-133,455
	事務用品費	779,000	2,345,144	-1,566,144
	賃借料	599,000	1,038,600	-439,600
	旅費交通費	320,000	22,400	297,600
管理費	維持管理費	17,367,000	17,366,800	200
	光水熱費	5,449,000	5,353,902	95,098
	修繕費	2,000,000	2,004,545	-4,545
物件費	備品購入費	428,000	322,300	105,700
事業費	事業費	219,000	508,858	-289,858
公租公課	租税公課	2,000	0	2,000
一般管理費用	一般管理費用	1,498,000	1,498,000	0
支出合計		106,922,000	100,246,034	6,675,966

決算収入	決算支出	差引額
105,689,210	100,246,034	5,443,176

収支状況 コメント

前年度と比較し事務用品費として、コロナウイルス感染対策物を購入、配置。
大幅にコストが増える結果となる。
また、水光熱費に関しては休館、時短により抑えられる事となった。