

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和5年度

1 総則

指定管理者	アクティオ株式会社
事業期間	令和 5 年 4 月 1 日 ~ 令和 6 年 3 月 31 日
管理体制	南部エリアコミュニティセンター（以下「南部」記載） 統括責任者（1名）常勤【エリア全体の管理運営責任者】5勤2休 センター長（1名）常勤【施設全体の管理運営責任者】5勤2休 職員（4名）常勤（5勤2休） スタッフ（5名）嘱託（4勤3休1名、3勤4休4名）
	西部コミュニティセンター（以下「西部」記載） センター長（1名）常勤【施設全体の管理運営責任者】5勤2休 職員（3名）常勤（5勤2休）（1名）アルバイト（2勤5休） スタッフ（5名）アルバイト（3勤4休）
	錦コミュニティセンター（以下「錦」記載） センター長（1名）常勤【施設全体の管理運営責任者】5勤2休 職員（4名）常勤（5勤2休3名、4勤3休1名、） スタッフ（2名）アルバイト（3勤4休）
職員の勤務状況	統括責任者： 8:45~17:30をローテーションによる勤務 センター長： 8:45~17:30をローテーションによる勤務 職員： 8:45~17:30をローテーションによる勤務 スタッフ： 17:15~22:10をローテーションによる勤務

2 施設のサービス水準

(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～午後10時	条例・運営要綱に 基づき実施	条例・運営要綱に 基づき実施
	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。	施設の予約や図書の受付等 に関する各種マニュアルに基 づく、お客様の目線に立った きめ細やかな対応を目指し た。	市民の声として貴重なご意見 も頂き、守口市と適宜情報共 有を行い、適切に対応した。今 後も施設職員全員が、気配り やちょっとした配慮ができるよ う心がけていく。
	料金設定	条例により規定	条例に基づき実施	条例に基づき実施
	広報・宣伝	チラシ等を作成して近隣施設 に配布し、利用の促進等宣伝 活動を行うとともに市内市外の 公共施設へポスター掲示依頼 の相互協力。ホームページの 維持管理・作成業務等、管理 運営。	施設案内や利用案内は、パン フレットを印刷して配布。ホー ムページにも詳しく掲載した。 イベントについては事業毎にチ ラシを作成し、ホームページ掲 載やTwitterに投稿して情報発 信に努めた。	南部エリアの3館だけでなく、 中部エリア・東部エリアにも直 接足を運び、チラシの掲示依 頼を求めた。 地域コミュニティ協議会の掲示 板・回覧板への掲載を依頼し、 地域住民へ情報が幅広く行き 届くように努めた。

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	仕様書及び提案書にて実施回数を規定。	仕様書及び提案書に沿って、適切に実施。	定期保守点検を実施し、不具合箇所については、適宜修繕を実施。日常清掃で行き届かない部分については、職員及び別途委託により、施設美化の維持に努めた。
	修繕	南部・西部・錦の3センターで、年間予算200万として適宜修繕を実施する。	合計 2,003,465円 南部:7件 金額 990,432円 西部:10件 金額 483,918円 錦:12件 金額 529,115円	西部の本館、錦の体育室の建物老朽化が進行している中、安全面と利用者へ不便を掛けないことを最優先し、修繕を実施した。また、職員で対応できる箇所については、職員の手により迅速に修繕対応した。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数	特に規定無し	総合計 180,059人 南部 合計 65,836人 お部屋 41,151人 体育室 24,685人 図書 貸出人数 1,972人 西部 合計 72,686人 お部屋 47,393人 レクホール 25,293人 図書 貸出人数 3,749人 錦 合計 41,537人 旧錦 合計 11,358人 お部屋 4,500人 体育室 6,858人 新錦 合計 30,179人 お部屋 12,462人 体育室 17,717人 図書 貸出人数 2,113人	R5年度は、新型コロナウイルス感染症対策の制限も解除され、各団体、個人利用者の活動も活発になってきた。利用者数の総合計は、R4年度よりも25,981名増となった。南部エリア3館における連携を強化し、HPやSNSの発信ツールの更新、事業内容の見直し、各地域コミュニティ協議会、小学校へのチラシの配布など施設広報の告知強化に努めた。また、南部体育室の移転、錦CCの新センター移転など、利用者にとって快適性が向上したことも、利用者増の要因のひとつであると分析する。
	利用料金	収支計画における目標収入13,749,000円	収入 15,933,180円	

項目	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	利用率	施設の年間平均利用率 33%	<p>南部 合計 45.5% お部屋 41.0% 体育室 81.8% (一般開放) 6.2%</p> <p>西部 合計 45.1% お部屋 37.9% レクホール 88.8% (一般開放) 6.6%</p> <p>旧錦 合計 22.8% お部屋 15.6% 体育室 46.3% (一般開放) 5.9%</p> <p>新錦 合計 31.0% お部屋 23.2% 体育室 54.2% (一般開放) 5.5%</p>	<p>南部体育室が4月に移転し、空調完備による快適性も向上、R4年の67.9%から81.8%と大幅に利用率が向上した。錦コミュニティセンターにおいても、8月の移転以降、新館来館者の年齢層にも広がりを見せており、R4年度の全体利用率22.3%からR5年度全体利用率が31.0%と向上している。今後も来館者増や利用者層の拡大に向け、適切な施設運営に努めていく。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
指定事業 南部	第4回 エイブルアート展 地域交流イベント 【指定事業 他5件】	地域福祉事業	守口市内の社会福祉事業所・ボランティア団体の協力による「創るひと、観るひと、支援するひと、すべての人々」の交流を目指す目的で実施をした。 開催日:10/21 場 所:会議室1・会議室2 定 員:100人 参加者数:159人 参加率:159%	年々参加者が増えてきており、今回も参加想定を大きく上回る実績となった。また、チラシ、HP、SNS等での発信に加え、地域協議会定例会での告知も実施。事業所の声かけによる参加者だけでなく、一般の方の参加が増えたのも今回の特徴。達成度は非常に高いものと分析しているが、さらに事業所と一般の方の交流の場として広がるよう、工夫を重ね継続していきたい。
自主事業 南部	体感型 人間ボードゲーム 【自主事業 他0件】	-	通常のボードゲームを紹介・体験するだけの事業では面白さに欠けるため、参加型で体感してもらえるボードゲームを発案。 魅力を高めるために菓子類を賞品として用意し、1～3位と参加賞(4～6位)に分け表彰を行った。 開催日:3/20 場 所:体育室 定 員:30人 参加者数:37人 参加率:123%	初の事業となるが、参加者の評判は非常に良く、再度の開催があれば是非参加したいとの声がほとんどであった。また、ゲーム開催中も、楽しみながら参加している様子が見受けられ、特に子どもの歓声が何度も上がるなど、大いに盛り上がりを見せた。以上より、大成功であったと分析しており、今後も継続的に実施する事業として、育てていきたい。
指定事業 西部	クリスマス会 【指定事業 他14件】	コミュニティ醸成事業	毎年恒例の地域交流のクリスマス会を今年度も実施。フотスポットも設置し、館内全体の雰囲気作りを演出した。 開催日:12/10 場 所:多目的室 定 員:30人 参加者数:31人 参加率:103%	毎年楽しみにしている方も多く、恒例のシーゾナルイベントとして定着している。老若男女問わず参加していただき、一緒にゲームをしたり、マジックショーを見たりすることで、楽しみながら参加者交流が図られていた。既に次年度も楽しみにしている方もあり、また新たな企画を追加するなどして更に盛り上げていきたい。
自主事業 西部	ジャック・オ・ランタンをつくろう! & ハロウィンフオトスポット 【自主事業 他2件】	-	昨年好評だった工作イベント「ジャック・オ・ランタンをつくろう!」をベースに、今年はハロウィン仕様のフオトスポットを設置。季節感のある館内演出を行った。 開催日:10/1～10/31 場 所:1F共有スペース 定 員:100人 参加者数:75人 参加率:75%	フオトスポットで親が嬉しそうに子どもの写真を撮っていたり、多くのご年配の方にも興味を持っていただけたりと、あらゆる年齢層において反応が良かった点は、大いに評価でき、今後も発展的に継続していく事業と位置付ける。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
指定事業 錦	木に触れて木に学ぶ 【指定事業 他8件】	市民協同推進事業	SDGSについて学び、参加者全員で木片を使い大きな市章オブジェを作成。市章オブジェは市役所ロビーや3館ロビーでも展示。 開催日:12/3 場 所:会議室1・会議室2 定 員:30人 参加者数:33人 参加率:110%	参加者全員が作品の完成度に満足し、製作に携わった達成感を皆で共有できた。また、市役所のロビーに展示期間中、参加者がわざわざ見学に足を運んでいたのも、本事業の成功を物語っている。さらに、地域メディアにも取りあげられ、ラインニュースにも掲載されるなど話題性のある事業となった。
自主事業 錦	手作り教室 かんたん お花リース作り 【自主事業 他4件】	-	「モノづくりを通して創造力を豊かに」をテーマに、いろいろな参加者が和気あいあいと過ごせる空間づくりを心がけて事業を展開。 開催日:4/7・4/8 場 所:講義室 定 員:20人 参加者数:22人 参加率:110%	事業終了後、また開催してほしいという声が多く、好評であった。今後もこのような手作り教室を継続的に開催することで、地域活性化の一助を担っていきたい。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
その他業務	職員研修	実務に必要な研修を適宜実施。	<ul style="list-style-type: none"> ・甲種防火管理者(各センター長) ・管理者研修(アンガーマネジメント) ・接遇研修(新人対象) ・SNS運用研修(統括、各センター長) 	実務に必要な研修に加え、今年度はSNSのリスクやトラブル回避などの教育研修、接遇研修なども実施し、更なるスキルアップを図るよう努めた。
	個人情報保護	個人情報保護条例等の遵守。	個人情報に関わる書類・データ取扱いには厳格に対処した。個人情報保護規定に基づき、書類の速やかな処分(データ入力後裁断処理)や個人情報が第三者に漏れる(個人情報の入ったUSBメモリの持ち出し禁止等)事のない措置をした。	個人情報を適切に管理し、事故等は発生しなかった。
	情報公開	情報公開条例等の遵守。	開示請求はなかった。今後開示請求があった場合は、市と協議し弊社の「情報公開規定」に基づき対応する。	必要に応じて、今後も適切な対応を図る。
	事故等への対応	事故発生時に適切な対応を行うとともに、必要な保険に加入しておくこと。	特に事故はなかった。指定管理者保険に加入済み。	万一事故が発生した場合に備えて、日頃から想定しておく。
	地域活動支援	コーディネーター業務	<ul style="list-style-type: none"> ・各地域協議会への毎月出席 ・地域協議会、町会等主催の募 集型イベントの受付窓口代行(南部:5件 西部:2件 錦:3件) ・地域相談対応窓口の開設 ・3地域コミュニティ協議会専用の掲示ボードの設置 	各地域コミュニティ協議会との連携を深めることで、地域への浸透度も高まっている。2/1に地域相談対応窓口「地域ぷらっと」を開設し、来館者のちょっとした相談だけでなく、サークルからの相談も入るなど、対応の範囲が着実に広がっている。

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
<p>例年実施していた事業に対し、南部エリア各3館で事業内容の見直しを行った。まずは利用者が興味関心を持つ内容であるか、参加対象と内容は合致しているか、集客は見込めるか、楽しさと学びはあるか、及びコミュニティ性を重視した新しい事業に取り組んできた。シリーズ化している事業については、参加者の反応や意見を反映し、一部内容を変更するなどして、より魅力的なものとなるよう工夫をした。</p>	<h1>A</h1>

守口市コミュニティセンター利用者アンケート集計結果

【 南部エリアコミュニティセンター 】 2024.04.28集計

回答者数:54人 複数回答あり

1. 年齢

有効回答者数 54

年代層	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70才以上	合計
件数	16	5	2	11	12	5	0	3	54
割合	29.6%	9.3%	3.7%	20.4%	22.2%	9.3%	0.0%	5.6%	100%

2. 住まい

有効回答者数 54

居住地	守口市	その他	合計
件数	52	2	54
割合	96.3%	3.7%	100%

その他【 大阪市 2名 】

3. 来館頻度

有効回答者数 53

無回答:1

来館頻度	初めて	数年に1回	年1~2回	年3~5回	年6~12回	年13回以上	合計
件数	10	12	16	9	4	2	53
割合	18.9%	22.6%	30.2%	17.0%	7.5%	3.8%	100%

4. 来館手段

有効回答者数(複数回答有) 53

無回答:1

来館手段	徒歩	自転車	バイク	自動車	バス	コミバス	その他	合計
件数	7	35	0	12	0	0	0	54
割合	13.0%	64.8%	0.0%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100%

5. 団体の種類

有効回答者数 18

無回答:36

団体種	民間	NPO法人	学校・行政	自自会・町会	サークル	その他	合計
件数	6	0	1	1	0	10	18
割合	33.3%	0.0%	5.6%	5.6%	0.0%	55.6%	100%

6. 利用施設

利用施設	会議室1	会議室2	会議室3	会議室4	和室	多目的室1	多目的室2	食事実習室
件数	0	5	5	5	0	3	3	0
割合	0.0%	7.9%	7.9%	7.9%	0.0%	4.8%	4.8%	0.0%

有効回答者数(複数回答有) 52

無回答:2

利用施設	体育室半面	体育室全面	交流スペース	閲覧コーナー	キッズコーナー	ボランティア室等	合計
件数	1	0	37	3	1	0	63
割合	1.6%	0.0%	58.7%	4.8%	1.6%	0.0%	100%

7. 利用目的

有効回答者数(複数回答有) 37

無回答:17

利用目的	公演	大会・集会	練習・リハ	会議	教室・講座	展示	サークル	その他	合計
件数	0	2	2	1	16	4	1	17	43
割合	0.0%	4.7%	4.7%	2.3%	37.2%	0.0%	2.3%	39.5%	100%

8. 利用者数

有効回答者数 43

無回答:11

利用者数	10人未満	10~20人	20~50人	50~100人	100人以上	その他	合計
件数	41	1	0	1	0	0	43
割合	95.3%	2.3%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	100%

9. 施設清潔度

有効回答者数 51

無回答:3

清潔度	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	30	16	5	0	0	51
割合	58.8%	31.4%	9.8%	0.0%	0.0%	100%

【評価】
加重平均 4.49点
満足度レベル
A 高いレベル

10. 施設の雰囲気

有効回答者数 51

無回答:3

雰囲気	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	34	14	3	0	0	51
割合	66.7%	27.5%	5.9%	0.0%	0.0%	100%

【評価】
加重平均 4.61点
満足度レベル
S 極めて高いレベ

11. 職員の対応

有効回答者数 52

無回答:2

職員の対応	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	44	8	0	0	0	52
割合	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100%

【評価】
加重平均 4.85点
満足度レベル
S 極めて高いレベ

12. 施設/サービス

有効回答者数 49

無回答:5

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	24	22	2	1	0	49
割合	49.0%	44.9%	4.1%	2.0%	0.0%	100%

【評価】
加重平均 4.41点
満足度レベル
A 高いレベル

13. 利用料金

有効回答者数 34

無回答:20

利用料金	高い	適切	安い	合計
件数	0	29	5	34
割合	0.0%	85.3%	14.7%	100%

14. 閲覧コーナーの蔵書冊数について有効回答者数 35

無回答:19

蔵書冊数	多い	適切	少ない	合計
件数	1	30	4	35
割合	2.9%	85.7%	11.4%	100%

15. 閲覧コーナーの閉館時間について有効回答者数 31

無回答:23

閉館時間	適切	希望時間	合計
件数	30	1	31
割合	96.8%	3.2%	100%

希望時間に丸をしているが具体的な希望時間の記入なし

16. 図書貸出時間

有効回答者数 33

無回答:21

閉館時間	適切	希望時間	合計
件数	33		33
割合	100.0%		100%

17. 講座の内容について(イベント充実度)

有効回答者数 49

無回答:5

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	36	11	2	0	0	49
割合	73.5%	22.4%	4.1%	0.0%	0.0%	100%

【評価】
加重平均 4.69点
満足度レベル
S 極めて高いレベル

総合評価	《項目別加重平均とランク》			【総合評価】
	施設の清潔さ	4.49点	A	
施設の雰囲気	4.61点	S		
職員の対応	4.85点	S		
設備・サービスの充実度	4.41点	A		
講座の内容について	4.69点	S		
全体平均	4.61点	S		

18. その他意見

30代	南部マルシェ、楽しく販売させていただきました。
	エプロン可愛らしかったです。貴重な体験をさせていただきありがとうございました。
30代	子供にとって良い体験ができました。機会があればまた参加したいです。
10代未満	全部売れてうれしかったです。売るには子どもが入口に立てば売れやすいとわかりました。
10代未満	非常に良かったと思います。またクッキーを売りたいです。
40代	毎年、夏休みの販売体験を子供が楽しみにしています。
	子供にとってもいい経験になるのでぜひ毎年の開催をしていただけたらと思います。
	職員の方や店員の方もとても親切で助かっています。
10代未満	パン屋さんにみんなが食べれるパンがあったらもっとうれそう。(です)
10代未満	とても楽しかった。
10代未満	ナンブマルシェがたにしかったし いろんなやさいをうれてよかったし、
	やさいをうるれんしゅうにもなったし、みんなやさしくて思い出になってよかったです。
10代未満	ナンブマルシェのやさいうりはいろんなこともまなべたし、おしえてくれる人たちもとてもやさしくて、
	わかりやすいようにおしてくれたりして、とてもよかったです。
	とてもたのしくてまたきたいです。
30代	野菜販売をさせていただき、とてもいい経験になりました。
	係りの方も、優しく教えて頂き、ありがとうございました。
	来年も、このような機会を作ってほしいです。
30代	本日販売体験をさせていただきました。
	子供達にとって、とても良い経験となりました。
	ぜひ来年度も参加したいので継続していただきたいです！！
	ありがとうございました。
40代	夏休みの販売体験に参加(小学生)させて頂きました。
	子供には1時間とちょうど良い時間で、職員さんもずっと付いてくれたので楽しそうに販売員さん
	になってました。
	職業・お仕事体験も本格的な所が色々ありますが、すこし手軽に経験できてとても良かったです。
	他にも子供向けのイベントがあればうれしいです。
10代未満	たのしかった(お店)
10代	楽しかった。
	またやってみたい(南部マルシェ店員)
40代	子どもたちが南部マルシェの販売体験をさせていただきました。
	賞品の説明から接客の方法まで丁寧に教えていただき、袋づめや、お会計など本当に良い体験が
	できたと思います。
	来年もぜひ参加させていただきたいと思いますのでよろしくお願いいたします。

10代未満	たのしかった、おすすめてきた。 なんかいもしたい おかしおいしかったらまたくる。
10代	とっても楽しかったです。 ざっかとかもとてもかわいくて、エプロンまでかしてくれましたので、とってもうれしかったです。 去年は行けなかったけど、今年行けてよかったです。 な～んにもなかった夏休みが今日でいい思い出になりました。 来年もまた来たいです。 ありがとうございました。
20代	子ども達に販売員のお仕事を体験する機会があり、とても良いと思います。 又、体験させたいです。 ありがとうございました。
40代	お菓子の販売体験をさせていただきました。 今年で2回目です。 去年より子供が堂々と接客しているのが見れてよかったです。
10代未満	来年は二時間ぐらいしたいです。
10代未満	たのしかった。
40代	貴重な体験ができました。 複数回できると、上手になったり、楽しくなったり、難しかったり…さらにいろんな経験に繋がるのかなあと思いました。 ありがとうございました。 お店屋さん体験はなかなかないので、またやってもらいたいです。
50代	今回は参加させて頂きありがとうございました。 とてもいい経験になりました。 夏場はむずかしいとは思いますが、可能であれば建物の出入口付近で出来たらもっと接客できるのかなと思いました。
10代未満	とってもたのしかった。 らいねんもこうゆうことをしたいです。
10代未満	たのしかったです。 らいねんはブレスレットとかをつくりたいです。
40代	子どものマルシェ体験に参加させていただきました。 職業体験を通して接客の貴重な経験をさせてもらい、ありがとうございました。 職員の方もSHOPの方も親切でありがたかったです。 また次年度も販売体験等の機会があれば嬉しいです。
30代	子どもの(南部マルシェ)職業体験ははじめてで、仕事にふれるとても良いきっかけになりました。 家とは違い初めのとまどう表情や少しづつ慣れて積極的になったりと、少しの時間でたくさん体験がさせてもらえたと思います。 ありがとうございました。(今後もぜひ続けてほしいです)
10代未満	南部マルシェがたのしかったから来年もやってほしい
10代未満	またやりたいな、ナンブマルシェ。 来年、もやりたいです。
10代未満	おもしろかった。
70歳以上	楽しく経験させて頂きありがとうございました。 今後、もう少し市民の方々に笑って頂く機会を増やして頂きたいです。
10代未満	南部マルシェたのしかったまたやりたいです。
40代	いつも色々な取り組みをありがとうございます。 長期休みのイベントが嬉しいです。 年始の書き初めに是非参加したいです！
10代	いろんな人と交流できてすごいたのしかったです。 中学生になってもこういうおみせ屋さんをしたいです。 こんどはドーナツとかもうってみたいです。

10代	クリームパンをうってほしい。(南部マルシェ)
	いろんな人と交流できてすごく楽しかったです。
	中学生になっても行きたいです。(店員さんになろう)
50代	エイブルアート展を年一ではなく、二回くらいにしてほしい。
70歳以上	アットホーム感が良好。
	職員の人が暖かい。
50代	トイレ、洋式がもう少しあるといいなと思いました。
40代	子どもが楽しめるイベントを春休み、夏休み、冬休みにやってほしい。
	恐竜イベントをやってほしい。
30代	おもちつきなど家ではなかなかできない行事などもしていただけたらうれしいです。
	今日はたのしかったです。
70歳以上	家に近くなので非常に便利です。
	子供たちがもっと使いやすい(小学生)くふうがあれば放課後とかにいいのでは……
40代	宿題も同時に終わらせることができました。
	Moriguchi_にしき001
	親切にいただきました。

※原文通りに記載しています

コロナ禍での制限も5月より緩和され、利用者の要望に応じながら、少しずつ以前からの対応に戻す点と、安全安心を考慮しながら対応を変えた点などもあり、特に上期から年末あたりまでは、模索しながらの施設運営となった。その中でも、「利用者への公平公正な対応」、「利用者とのコミュニケーション向上」、「利用者に喜ばれる事業展開」を柱に運営した結果、満足度の高いアンケート結果を得ることができた。但し、モニタリング数が少ない点や時期・対象に多少の偏りがあるため、令和6年度は広くアンケートを求め、さらに利用者の要望等を正確にキャッチアップし、より良い運営につなげていくこととしたい。

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析																																						
利用者アンケート調査の結果 錦	実施方法・回答者数	<p>○ 調査期間 令和5年4月1日～令和6年3月31日</p> <p>1.利用者アンケート調査 配布、及び口事務所窓口に設置し回収箱にて回収</p> <p>○ 回答者数 167名</p> <p>○ 調査項目 18問設定し、内訳は下記のとおり</p> <p>1.利用者満足度に関する項目 5問設定</p> <p>2.満足度以外に関する項目 13問設定</p> <p>○ 満足度に関する項目の評価</p> <p>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>○ 加重評価の算出例(D÷C=3.0)</p> <table border="1" data-bbox="502 1097 965 1366"> <tr> <td>非常に良い</td> <td>10名</td> <td>5点</td> <td>50点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>20名</td> <td>4点</td> <td>80点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>30名</td> <td>3点</td> <td>90点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>20名</td> <td>2点</td> <td>40点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>10名</td> <td>1点</td> <td>10点</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>90名</td> <td></td> <td>270点</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(C)</td> <td></td> <td>(D)</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">270点÷90名=3.0</p>	非常に良い	10名	5点	50点	良い	20名	4点	80点	普通	30名	3点	90点	やや不満	20名	2点	40点	不満	10名	1点	10点	計	90名		270点		(C)		(D)	<p>○ 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="1" data-bbox="1133 425 1404 616"> <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>普通</td> <td>3点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>2点</td> </tr> <tr> <td>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数の合計で割り、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</p> <p>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> <p>S 極めて高いレベル 加重平均4.5点以上</p> <p>A 高いレベル 4点以上4.5点未満</p> <p>B やや高いレベル 3.5点以上4点未満</p> <p>C 通常のレベル 2.75点以上3.5点未満</p> <p>D 低いレベル 2点以上2.75点未満</p> <p>E 不満足レベル 1.5点以上2点未満</p> <p>F 緊急に改善を要するレベル 1.5点未満</p>	非常に良い	5点	良い	4点	普通	3点	やや不満	2点	不満	1点
		非常に良い	10名	5点	50点																																				
良い	20名	4点	80点																																						
普通	30名	3点	90点																																						
やや不満	20名	2点	40点																																						
不満	10名	1点	10点																																						
計	90名		270点																																						
	(C)		(D)																																						
非常に良い	5点																																								
良い	4点																																								
普通	3点																																								
やや不満	2点																																								
不満	1点																																								

守口市コミュニティセンター利用者アンケート集計結果

【 錦コミュニティセンター 】 2024.04.01集計

回答者数:167人 各項目複数回答あり

1. 年齢 回答者数: 165人 無記入1人 無効回答1人

年代層	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70才以上	合計
件数	7	1	13	16	13	19	96	165
割合	4.2%	0.6%	7.9%	9.7%	7.9%	11.5%	58.2%	100%

特記:なし

2. 住まい 回答者数: 158人 無記入9人

居住地	守口市	その他	合計
件数	152	6	158
割合	96.2%	3.8%	100%

特記:なし

3. 来館頻度 回答者数: 159人 無記入7人 無効回答 1人

来館頻度	初めて	数年に1回	年1~2回	年3~5回	年6~12回	年13回以上	合計
件数	23	1	9	14	22	90	159
割合	14.5%	0.6%	5.7%	8.8%	13.8%	56.6%	100%

特記:なし

4. 来館手段 回答者数(記入者数): 166人(複数回答あり)

来館手段	徒歩	自転車	バイク	自動車	バス	コミバス	その他	合計
件数	39	118	0	14	2	1	1	175
割合	22.3%	67.4%	0.0%	8.0%	1.1%	0.6%	0.6%	100%

特記:なし

5. 団体の種類 回答者数(記入者数): 141人(複数回答あり)無記入:26人

団体種	民間	NPO法人	学校・行政	自自会・町会	サークル	その他	合計
件数	27	2	6	17	83	15	150
割合	18.0%	1.3%	4.0%	11.3%	55.3%	10.0%	100%

特記:なし

6. 利用施設 回答者数(記入者数)143人(複数回答あり)無記入 24人

利用施設	和室	会議室	集会室	料理実習室	講義室	図書室		
件数	23	51	9	0	2	7		
割合	13.9%	30.9%	5.5%	0.0%	1.2%	4.2%		

利用施設	小体育室	体育室半面	体育室全面	その他			合計
件数	6	33	23	11			165
割合	3.6%	20.0%	13.9%	6.7%			100%

特記:なし

7. 利用目的 回答者数(記入者数):146人(複数回答あり)無記入 21人

利用目的	公演	大会・集会	練習・リハ	会議	教室・講座	展示	サークル	その他	合計
件数	3	6	31	5	28	0	66	17	156
割合	1.9%	3.8%	19.9%	3.2%	17.9%	0.0%	42.3%	10.9%	100%

特記:なし

8. 利用者数 回答者数(記入者数):145人 無記入 22人

利用者数	10人未満	10~20人	20~50人	50~100人	100人以上	その他	合計
件数	61	59	27	0	0	0	147
割合	41.5%	40.1%	18.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100%

特記:なし

9. 施設清潔度 回答者数(記入者数):162人 無記入 5人

清潔度	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	79	55	25	3	0	162
割合	48.8%	34.0%	15.4%	1.9%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
4.30点
満足度レベル
A 高いレベル

10. 施設の雰囲気 回答者数(記入者数): 163人 無記入 4人

雰囲気	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	68	59	30	6	1	164
割合	41.5%	36.0%	18.3%	3.7%	0.6%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
4.14点
満足度レベル
A 高いレベル

11. 職員の対応 回答者数(記入者数):145人 無効 1人 無記入 21人

職員の対応	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	61	62	19	3	0	145
割合	42.1%	42.8%	13.1%	2.1%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
4.25点
満足度レベル
A 高いレベル

12. 施設/サービス 回答者数(記入者数): 134人 無効 2人 無記入 31人

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	39	55	28	10	2	134
割合	29.1%	41.0%	20.9%	7.5%	1.5%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
3.89点
満足度レベル
B やや高いレベル

13. 利用料金 回答者数(記入者数):124人 無効 1人 無記入 42人

利用料金	高い	適切	安い	合計
件数	16	79	30	125
割合	12.8%	63.2%	24.0%	100%

特記:なし

14. 蔵書冊数(閲覧) 回答者数(記入者数):112人 無効 1人 無記入 54人

蔵書冊数	多い	適切	少ない	合計
件数	7	66	40	113
割合	6.2%	58.4%	35.4%	100%

特記:なし

15. 図書閉館時間 回答者数(記入者数):81人 無効1人 無記入 83人

閉館時間	適切	希望時間	合計
件数	81	19:00	81
割合	100.0%	21:00	100%

特記:なし

16. 図書貸出時間 回答者数(記入者数): 70人 無効 1人 無記入 96人

閉館時間	適切	希望時間	合計
件数	70		70
割合	100.0%		100%

特記:なし

17. 講座の内容について(イベント充実度)回答者数(記入者数):102人 無効 1人 無記入 64人

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	30	27	41	4	0	102
割合	29.4%	26.5%	40.2%	3.9%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
3.81点
満足度レベル
B やや高いレベル

《項目別加重平均とランク》			【総合評価】
総合評価	施設の清潔さ	4.30点	A
	施設の雰囲気	4.14点	A
	職員の対応	4.25点	A
	設備・サービスの充実度	3.89点	B
	講座の内容について	3.81点	B
	全体平均	4.08点	A

利用者アンケート調査における全体の加重平均は、4.08点で、Aランク(高いレベル)に達している。

18. その他意見

70歳以上	昔の映画鑑賞の日があればと思います
40代	エアコンをつけてほしい
60代	クーラーをつけて下さい
70歳以上	卓球台が古い。収納時にけがするかも。
70歳以上	体調不良の為、冷房付けて下さい
	体育室については冷房装置がないので、真夏にはあつい。
	去年、真夏に体育室を利用して体調を壊したことがあるので、今年の夏は体育室の利用を控えようと思っています。
	体育室のトイレは和室ですが、高齢者には利用しづらい。洋式にしてほしい。おしり洗浄付き
70歳以上	クーラーお願いします
50代	利用料金をキャンセル時に返金できる期間を設けてほしい
50代	キャンセル時に利用料の返金が出る期間を設けてほしい
70歳以上	体育室、クーラーがほしい
	体育室トイレに洋式いれて下さい
70代以上	カラオケの設備がほしい
50代	夏は特に空調が欲しいです
30代	空調設備が欲しい。特に夏
40代	体育室全面の場合は3台止めれるようにしてほしい
	エアコンもつけてほしい(特に夏場)
70歳以上	体育室の冷房設備を希望します
40代	花火鑑賞、花見(桜以外の花など)
	屋上の開放(18歳以上)
	屋外フェス(ミニ)、フリーマーケット
70歳以上	部屋の前にサークルの板が欲しい(作るのは各サークルでも掛けるフックだけでも)
	カレンダーあれば良い
70歳以上	部屋が小さすぎる
	卓球台が古い為(重い、コマが動きにくい)設置時、危険を感じる
40代	すぐ前の道路が車も多いので、センター出てすぐ危ないと思います 子供たち飛び出さないかなと
10代	小学生と中学校、木・金あそびたいです
10代	3年生と5年生でたいいくかんあそびたい なつまつりしてください
70歳以上	夏は暑いのでエアコンを設置して欲しい
70歳以上	クーラーの設置をお願いしたい
	暑過ぎて夏が来るのが苦痛です
70歳以上	カラオケの設備をして欲しい
70歳以上	なくさないで欲しいです(小体育室)

70歳以上	小体育室残して下さいね
70歳以上	和室や会議室に大きな鏡が欲しいです
40代	体育館利用者の駐車場(全面で2台)は少なすぎる。利用者人数を比しても疑問。たいてい駐車場は空いている
20代	駐車場を増やしてほしい
40代	駐車台数を増やして欲しい
	更衣室の備品が危ない
	雨漏りをなんとかしてほしい
	こわれたブラインド必要なし
70歳以上	体育館をいつかとりこわすと聞いたのですが利用料金安いので一つこのままあってほしいです
70歳以上	大雨の時の雨漏りが心配ですが？
70歳以上	いつ体育館をこわすのか心配です。このままで遊びたいです
70歳以上	立て直しするときは小体育室もお願いします
	小体育室残して下さい
50代	料金を安くしてほしい
40代	高い
50代	料金がもう少し安くないかとずっと思っている
50代	駐車場をもっと多くの人が使えらるようにしてほしい
	近くのPを作って欲しい
60代	2Fトイレをよく使用させてもらっていますが狭くて使いづらいです
	どこが使っているのかがわかるようにプレートか何かをはっていただければ
70歳以上	カラオケ置いてください
70歳以上	シネマ鑑賞をお願いします
70歳以上	図書室は利用したことはありません
40代	安くて講習が受けれるのがとてもいいです
60代	とても良かったです。また機会があれば行ってほしいです
70歳以上	1F図書広すぎ
	2Fおどりば広すぎ
	会議室長方形でつかいがって悪い
70歳以上	施設も新しくなり、これを機会に様々なイベント、研修、講習会等、増やして欲しい
	地域のコミュニティの活性化を期待しております
70歳以上	映画鑑賞をしてほしい
70歳以上	新しく出来て、気持ちよく利用させていただいております。おかげで元気に過ごしております。
70歳以上	きれいになってとっても楽しく使用しています。係の人々にいつもお世話になっております ありがとうございます
40代	1階でバスを待つ間すごさせてもらってます。自習室あり良いと思います オープンしてすぐで利用者も少ないのかなという印象です
40代	宝石を見ているような輝きでした。皆、星が好きなんですね。幸せな時間でした。 又、参加致します。ありがとうございました。
70歳以上	快適に勉強させてもらってます
70歳以上	大いに満足しました。
	また何かあれば参加したいと思います
60代	以前から首を左右に向けづらかったのですが、今日の講座でマッサージの方法がよく分かったので、有意義な講座でした。左右とも30° ぐらい可動域が広がりました。 自宅でも続けていきストレスのない生活を送りたいと思いました

※原文通りに記載しています

19. 総括

施設を利用される年齢層の約6割が70歳以上となっているが、昨年8月の新センター移転以降、徐々に若年層の来館や貸室に関する問い合わせ及び新規登録者が増加している傾向にある。

令和6年度は、新センターとして開放感・清潔感のある空間を最大限に活かし、地域の方が快適に、また、気軽に立ち寄っていただける身近な施設にしていくことといたしたい。

さらに、協議会や町会などを中心に、近隣地域とも密に連携し、ご意見・ご要望などもしっかりと受け止めながら、施設の利便性向上に努めていきたい。

一方、アンケートでも挙がっているが、体育室の経年劣化は否めず、改修工事が行われるまでの間、雨漏り等の対応については、守口市と状況を共有しながら対策を講じていくこととする。

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

項目	協定事項等	分析																																						
利用者アンケート調査の結果 西部	<p>○ 調査期間 令和5年4月1日～令和6年3月31日</p> <p>1.利用者アンケート調査 配布、及び口事務所窓口に設置し回収箱にて回収</p> <p>○ 回答者数 217名</p> <p>○ 調査項目 18問設定し、内訳は下記のとおり</p> <p>1.利用者満足度に関する項目 5問設定</p> <p>2.満足度以外に関する項目 13問設定</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>○ 加重評価の算出例(D÷C=3.0)</p> <table border="1" data-bbox="507 1081 965 1350"> <tr> <td>非常に良い</td> <td>10名</td> <td>5点</td> <td>50点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>20名</td> <td>4点</td> <td>80点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>30名</td> <td>3点</td> <td>90点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>20名</td> <td>2点</td> <td>40点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>10名</td> <td>1点</td> <td>10点</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>90名</td> <td></td> <td>270点</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(C)</td> <td></td> <td>(D)</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">270点÷90名=3.0</p>	非常に良い	10名	5点	50点	良い	20名	4点	80点	普通	30名	3点	90点	やや不満	20名	2点	40点	不満	10名	1点	10点	計	90名		270点		(C)		(D)	<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="1" data-bbox="1129 421 1390 611"> <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>普通</td> <td>3点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>2点</td> </tr> <tr> <td>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数の合計で割り、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</p> <p>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> <p>S 極めて高いレベル 加重平均4.5点以上</p> <p>A 高いレベル 4点以上4.5点未満</p> <p>B やや高いレベル 3.5点以上4点未満</p> <p>C 通常のレベル 2.75点以上3.5点未満</p> <p>D 低いレベル 2点以上2.75点未満</p> <p>E 不満足レベル 1.5点以上2点未満</p> <p>F 緊急に改善を要するレベル 1.5点未満</p>	非常に良い	5点	良い	4点	普通	3点	やや不満	2点	不満	1点
	非常に良い	10名	5点	50点																																				
良い	20名	4点	80点																																					
普通	30名	3点	90点																																					
やや不満	20名	2点	40点																																					
不満	10名	1点	10点																																					
計	90名		270点																																					
	(C)		(D)																																					
非常に良い	5点																																							
良い	4点																																							
普通	3点																																							
やや不満	2点																																							
不満	1点																																							
実施方法・回答者数																																								

利用者アンケート調査の結果 西部

その他
満足度以外の
アンケートの結果

○ 年齢		
10歳代	1名	0.5%
20歳代	4名	2.1%
30歳代	9名	4.8%
40歳代	12名	6.4%
50歳代	25名	13.4%
60歳代	47名	25.1%
70歳以上	89名	47.6%
	187名	100.0%

○ 住まい		
守口市	164名	87.7%
その他	23名	12.3%
	187名	100.0%

【その他】
・大阪市(16人)・門真市(2人)
・寝屋川市(1人)・枚方市(1人)
・吹田市(1名)・無回答(2名)

○ 来館頻度		
初めて	27名	14.8%
数年に1回	5名	2.7%
年1~2回	15名	8.2%
年3~5回	9名	4.9%
年6~12回	14名	7.7%
年13回以上	112名	61.5%
	182名	100.0%

○ 来館手段 ※複数回答あり		
徒歩	80名	32.8%
自転車	117名	48.0%
バイク	5名	2.0%
自動車	28名	11.5%
バス	2名	0.8%
コミバス	1名	0.4%
その他	11名	4.5%
	244名	100.0%

【その他】
京阪電車、電車

○ 団体の種類 ※複数回答あり		
民間	27名	16.2%
NPO法人	4名	2.4%
学校・行政	3名	1.8%
自治会・町会等	18名	10.8%
サークル	93名	55.7%
その他団体	22名	13.2%
	167名	100.0%

利用者アンケート調査の結果 西部	その他 満足度以外の アンケートの結果	○ 利用施設 ※複数回答あり	
		和室1 14名 6.6%	
		会議室 33名 15.6%	
		料理実習室 4名 1.9%	
		和室2 2名 0.9%	
		講義室 59名 27.8%	
		多目的ホール 69名 32.5%	
		交流スペース 1名 0.5%	
		図書室 16名 7.5%	
		キッズコーナー 0名 0.0%	
		自習スペース 3名 1.4%	
		レクホール 11名 5.2%	
		212名 100.0%	
		○ 利用目的 ※複数回答あり	
		公演 10名 4.9%	
		大会・集会 10名 4.9%	
		練習・リハーサル 32名 15.7%	
		会議 12名 5.9%	
		教室・講座 53名 26.0%	
		展示 3名 1.5%	
		サークル活動 75名 36.8%	
		その他 9名 4.4%	
		204名 100.0%	
		○ 利用者数 ※複数回答あり	
		10人未満 38名 23.8%	
		10～20 88名 55.0%	
		20～50 33名 20.6%	
		50～100 1名 0.6%	
		100人以上 0名 0.0%	
		その他 0名 0.0%	
		160名 100.0%	
	施設の清潔さ	非常に良い 55名 29.9% 275点	【評価】 加重平均 4.17点 満足度レベル A 高いレベル 欄外記入の意見
		良い 106名 57.6% 424点	
		普通 22名 12.0% 66点	
		やや不満 1名 0.5% 2点	
		不満 0名 0.0% 0点	
		計 184名 100% 767点	

利用者アンケート調査の結果 西部	施設の雰囲気	<table border="1"> <tr><td>非常に良い</td><td>58名</td><td>32.6%</td><td>290点</td></tr> <tr><td>良い</td><td>102名</td><td>57.3%</td><td>408点</td></tr> <tr><td>普通</td><td>18名</td><td>10.1%</td><td>54点</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>0名</td><td>0.0%</td><td>0点</td></tr> <tr><td>不満</td><td>0名</td><td>0.0%</td><td>0点</td></tr> <tr><td>計</td><td>178名</td><td>100%</td><td>752点</td></tr> </table>	非常に良い	58名	32.6%	290点	良い	102名	57.3%	408点	普通	18名	10.1%	54点	やや不満	0名	0.0%	0点	不満	0名	0.0%	0点	計	178名	100%	752点	【評価】 加重平均 4.22点 満足度レベル A 高いレベル 欄外記入の意見
	非常に良い	58名	32.6%	290点																							
	良い	102名	57.3%	408点																							
	普通	18名	10.1%	54点																							
やや不満	0名	0.0%	0点																								
不満	0名	0.0%	0点																								
計	178名	100%	752点																								
職員の対応	<table border="1"> <tr><td>非常に良い</td><td>81名</td><td>46.0%</td><td>405点</td></tr> <tr><td>良い</td><td>81名</td><td>46.0%</td><td>324点</td></tr> <tr><td>普通</td><td>14名</td><td>8.0%</td><td>42点</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>0名</td><td>0.0%</td><td>0点</td></tr> <tr><td>不満</td><td>0名</td><td>0.0%</td><td>0点</td></tr> <tr><td>計</td><td>176名</td><td>100%</td><td>771点</td></tr> </table>	非常に良い	81名	46.0%	405点	良い	81名	46.0%	324点	普通	14名	8.0%	42点	やや不満	0名	0.0%	0点	不満	0名	0.0%	0点	計	176名	100%	771点	【評価】 加重平均 4.38点 満足度レベル A 高いレベル 欄外記入の意見	
非常に良い	81名	46.0%	405点																								
良い	81名	46.0%	324点																								
普通	14名	8.0%	42点																								
やや不満	0名	0.0%	0点																								
不満	0名	0.0%	0点																								
計	176名	100%	771点																								
設備・サービスの充実度 (自販機他コピーサービス、貸出備品等)	<table border="1"> <tr><td>非常に良い</td><td>40名</td><td>24.1%</td><td>200点</td></tr> <tr><td>良い</td><td>79名</td><td>47.6%</td><td>316点</td></tr> <tr><td>普通</td><td>41名</td><td>24.7%</td><td>123点</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>5名</td><td>3.0%</td><td>10点</td></tr> <tr><td>不満</td><td>1名</td><td>0.6%</td><td>1点</td></tr> <tr><td>計</td><td>166名</td><td>100%</td><td>650点</td></tr> </table>	非常に良い	40名	24.1%	200点	良い	79名	47.6%	316点	普通	41名	24.7%	123点	やや不満	5名	3.0%	10点	不満	1名	0.6%	1点	計	166名	100%	650点	【評価】 加重平均 3.92点 満足度レベル B やや高いレベル 欄外記入の意見	
非常に良い	40名	24.1%	200点																								
良い	79名	47.6%	316点																								
普通	41名	24.7%	123点																								
やや不満	5名	3.0%	10点																								
不満	1名	0.6%	1点																								
計	166名	100%	650点																								
その他満足度以外のアンケートの結果	○ 施設利用料金 <table border="1"> <tr><td>高い</td><td>5名</td><td>3.5%</td></tr> <tr><td>適切</td><td>103名</td><td>72.5%</td></tr> <tr><td>安い</td><td>34名</td><td>23.9%</td></tr> <tr><td>計</td><td>142名</td><td>100.0%</td></tr> </table>	高い	5名	3.5%	適切	103名	72.5%	安い	34名	23.9%	計	142名	100.0%														
高い	5名	3.5%																									
適切	103名	72.5%																									
安い	34名	23.9%																									
計	142名	100.0%																									
	○ 図書室の蔵書冊数について <table border="1"> <tr><td>多い</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>適切</td><td>58名</td><td>56.3%</td></tr> <tr><td>少ない</td><td>45名</td><td>43.7%</td></tr> <tr><td>計</td><td>103名</td><td>100.0%</td></tr> </table>	多い	0名	0.0%	適切	58名	56.3%	少ない	45名	43.7%	計	103名	100.0%														
多い	0名	0.0%																									
適切	58名	56.3%																									
少ない	45名	43.7%																									
計	103名	100.0%																									
	○ 図書室の閉館時間について <table border="1"> <tr><td>適切</td><td>84名</td><td>96.6%</td></tr> <tr><td>希望時間あり</td><td>3名</td><td>3.4%</td></tr> <tr><td>計</td><td>87名</td><td>100.0%</td></tr> </table>	適切	84名	96.6%	希望時間あり	3名	3.4%	計	87名	100.0%																	
適切	84名	96.6%																									
希望時間あり	3名	3.4%																									
計	87名	100.0%																									

利用者アンケート調査の結果 西部	その他満足度以外のアンケートの結果	○ 図書室の貸出時間について <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">適切</td> <td style="width: 10%;">84名</td> <td style="width: 10%;">96.6%</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>希望時間あり</td> <td>3名</td> <td>3.4%</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="border-top: 1px solid black;">87名</td> <td style="border-top: 1px solid black;">100.0%</td> </tr> </table>	適切	84名	96.6%		希望時間あり	3名	3.4%				87名	100.0%												
	適切	84名	96.6%																							
	希望時間あり	3名	3.4%																							
		87名	100.0%																							
講座の内容について(イベントの充実度)	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">非常に良い</td> <td style="width: 10%;">29名</td> <td style="width: 10%;">23.6%</td> <td style="width: 50%;">145点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>54名</td> <td>43.9%</td> <td>216点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>36名</td> <td>29.3%</td> <td>108点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>3名</td> <td>2.4%</td> <td>6点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1名</td> <td>0.8%</td> <td>1点</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border-top: 1px solid black;">計</td> <td style="border-top: 1px solid black;">123名</td> <td style="border-top: 1px solid black;">100% 476点</td> </tr> </table>	非常に良い	29名	23.6%	145点	良い	54名	43.9%	216点	普通	36名	29.3%	108点	やや不満	3名	2.4%	6点	不満	1名	0.8%	1点	計		123名	100% 476点	【評価】 加重平均 3.87点 満足度レベル B やや高いレベル
非常に良い	29名	23.6%	145点																							
良い	54名	43.9%	216点																							
普通	36名	29.3%	108点																							
やや不満	3名	2.4%	6点																							
不満	1名	0.8%	1点																							
計		123名	100% 476点																							
総合評価	《項目別加重平均とランク》 <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">施設の清潔さ</td> <td style="width: 15%;">4.17点</td> <td style="width: 25%;">A</td> </tr> <tr> <td>施設の雰囲気</td> <td>4.22点</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>職員の対応</td> <td>4.38点</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>設備・サービスの充実度</td> <td>3.92点</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>講座の内容について</td> <td>3.87点</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border-top: 1px solid black;">全体平均</td> <td style="border-top: 1px solid black;">4.11点 A</td> </tr> </table>	施設の清潔さ	4.17点	A	施設の雰囲気	4.22点	A	職員の対応	4.38点	A	設備・サービスの充実度	3.92点	B	講座の内容について	3.87点	B	全体平均		4.11点 A	【総合評価】 利用者アンケート調査における全体の加重平均は、4.11点で、Aランク(高いレベル)に達している。						
施設の清潔さ	4.17点	A																								
施設の雰囲気	4.22点	A																								
職員の対応	4.38点	A																								
設備・サービスの充実度	3.92点	B																								
講座の内容について	3.87点	B																								
全体平均		4.11点 A																								

守口市コミュニティセンター利用者アンケート集計結果

【 西部コミュニティセンター 】 2024.03.10集計

回答者数:217人 各項目複数回答あり

1. 年齢 回答者数: 187人 無効回答30人

年代層	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70才以上	合計
件数	1	4	8	12	25	47	89	186
割合	0.5%	2.2%	4.3%	6.5%	13.4%	25.3%	47.8%	100%

特記:なし

2. 住まい 回答者数: 187人 無記入30人

居住地	守口市	その他	合計
件数	164	23	187
割合	87.7%	12.3%	100%

特記:なし

その他に記入のあったもの

・大阪市(16人)・門真市(2人)・寝屋川市(1人)
枚方市(1人)・吹田市(1名)・無回答(2名)

3. 来館頻度 回答者数: 182人 無効回答 35人

来館頻度	初めて	数年に1回	年1~2回	年3~5回	年6~12回	年13回以上	合計
件数	27	5	15	9	14	112	182
割合	14.8%	2.7%	8.2%	4.9%	7.7%	61.5%	100%

特記:なし

4. 来館手段 回答者数(記入者数): 189人(複数回答あり) 無効回答 28人

来館手段	徒歩	自転車	バイク	自動車	バス	コミバス	その他	合計
件数	80	117	5	28	2	1	11	244
割合	32.8%	48.0%	2.0%	11.5%	0.8%	0.4%	4.5%	100%

特記:なし

5. 団体の種類 回答者数(記入者数): 153人(複数回答あり)無記入:64人

団体種	民間	NPO法人	学校・行政	自工会・町会	サークル	その他	合計
件数	27	4	3	18	93	22	167
割合	16.2%	2.4%	1.8%	10.8%	55.7%	13.2%	100%

特記:なし

6. 利用施設 回答者数(記入者数)165人(複数回答あり)無記入 52人

利用施設	和室1	会議室	料理実習室	和室2	講義室	多目的H
件数	14	33	4	2	59	69
割合	6.6%	15.6%	1.9%	0.9%	27.8%	32.5%

利用施設	交流スペース	図書室	キッズコーナー	自習スペース	レクホール	合計
件数	1	16	0	3	11	212
割合	0.5%	7.5%	0.0%	1.4%	5.2%	100%

特記:なし

7. 利用目的 回答者数(記入者数):167人(複数回答あり)無記入 50人

利用目的	公演	大会・集会	練習・リハ	会議	教室・講座	展示	サークル	その他	合計
件数	10	10	32	12	53	3	75	9	204
割合	4.9%	4.9%	15.7%	5.9%	26.0%	1.5%	36.8%	4.4%	100%

特記:なし

8. 利用者数 回答者数(記入者数):160人 無記入 61人

利用者数	10人未満	10~20人	20~50人	50~100人	100人以上	その他	合計
件数	38	88	33	1	0	0	160
割合	23.8%	55.0%	20.6%	0.6%	0.0%	0.0%	100%

特記:なし

9. 施設清潔度 回答者数(記入者数):184人 無記入 33人

清潔度	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	55	106	22	1	0	184
割合	29.9%	57.6%	12.0%	0.5%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
4.17点
満足度レベル
A 高いレベル

10. 施設の雰囲気 回答者数(記入者数): 178人 無記入 39人

雰囲気	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	58	102	18	0	0	178
割合	32.6%	57.3%	10.1%	0.0%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
4.22点
満足度レベル
A 高いレベル

11. 職員の対応 回答者数(記入者数):176人 無記入 41人

職員の対応	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	81	81	14	0	0	176
割合	46.0%	46.0%	8.0%	0.0%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
4.38点
満足度レベル
A 高いレベル

12. 施設/サービス 回答者数(記入者数): 166人 無記入 41人

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	40	79	41	5	1	166
割合	24.1%	47.6%	24.7%	3.0%	0.6%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
3.92点
満足度レベル
B やや高いレベル

13. 利用料金 回答者数(記入者数):142人 無記入 75人

利用料金	高い	適切	安い	合計
件数	5	103	34	142
割合	3.5%	72.5%	23.9%	100%

特記:なし

14. 蔵書冊数(閲覧) 回答者数(記入者数):103人 無記入 114人

蔵書冊数	多い	適切	少ない	合計
件数	0	58	45	103
割合	0.0%	56.3%	43.7%	100%

特記:なし

15. 図書閉館時間 回答者数(記入者数):87人 無記入 130人

閉館時間	適切	希望時間	合計
件数	84	3	87
割合	96.6%	3.4%	100%

特記:なし

16. 図書貸出時間 回答者数(記入者数): 87人 無記入 130人

閉館時間	適切	希望時間	合計
件数	84	3	87
割合	96.6%	3.4%	100%

特記:なし

17. 講座の内容について(イベント充実度)回答者数(記入者数):123人 無記入 94人

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	29	54	36	3	1	123
割合	23.6%	43.9%	29.3%	2.4%	0.8%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
3.87点
満足度レベル
B やや高いレベル

総合評価	《項目別加重平均とランク》			【総合評価】
	施設の清潔さ	4.17点	A	利用者アンケート調査における全体の加重平均は、4.08点で、Aランク(高いレベル)に達している。
	施設の雰囲気	4.22点	A	
	職員の対応	4.38点	A	
	設備・サービスの充実度	3.92点	B	
	講座の内容について	3.87点	B	
全体平均	4.11点	A		

18. その他意見

40代	水引き、たのしくたくさん作れました。ありがとうございます！！【水引き】
70歳以上	飛び入りにもかかわらず水引細工を教えて頂きありがとうございます。【水引き】
60代	着付けサークルを使用していますが、和室の鏡をもう少し良くして欲しい。【水引き】
70歳以上	少し早い時間でもお部屋に入れてほしい。【水引き】
70歳以上	本日は本当に有がとうございました。【水引き】
60代	楽しく参加させていただきました。ありがとうございました。【水引き】 「水引細工を作ろう」に参加させて頂きました。親切ていねいに教えて頂き、わかりやすく楽しい時間を過ごすことができ、ありがとうございました。 本日作成の材料を個別に購入できると家で復習もでき、又個人で色々材料購入もたいへんなので、あれば良いなと思いました。【水引き】
60代	パークングの数が少ない様を感じる。【水引き】
60代	初めての講座を受講しました。とても親切に教えて下さいました。ありがとうございました。【水引き】
50代	また手作教室なんかがあれば来たいです。とてもわかりやすくていねいに教えて下さってよかったです。本当にありがとうございます。
70歳以上	皆さん非常に親切に教えて頂いて、喜んでおります。今後共宜しくお願い致します。【水引き】
70歳以上	本日のイベント楽しく受講させて頂きました。ありがとうございました。【水引き】
70歳以上	スタッフの皆さん親切です。いつもお世話になり、有難く思っています。【水引き】
60代	サポートして下さったので、よくわかりました。ありがとうございました。 金具をつけるのに力がいりました。【水引き】 答えにくいアンケートでした。このイベントについてのアンケートかと思いましたが、施設の一般的なアンケートなので。今回の水引細工は安価で素敵な作品ができ良かった。ていねいに教えて頂いてありがとうございました。【水引き】
50代	水引きストラップ、丁寧に教えて頂いてありがとうございました。すごく楽しかったです。【水引き】
70歳以上	きょうはすごく勉強になりました。ありがとうございました。【感染予防】
60代	いいはなしたったのにねむかったです。【感染予防】
60代	社会教育施設としての公民館の無料を体験しているので、料金はやはり高いと感じますが。古いものが多いとは思いますが、面的には適切かと。【感染予防】
70歳以上	これからちゃんと手洗いをするようにがんばります。ありがとうございました。【感染予防】
70歳以上	ありがとうございました。【感染予防】
70歳以上	健康、生活、時事、読書、教育など幅広い講座・講演会を。守口地域文化の向上、市民の教養。コミュニティセンターとして、対話と交流の機会をふやしてほしい。【感染予防】
50代	いつもサークル活動でお世話になっています。これからもよろしく願います。 気になるイベント講座がありましたら、又受講させて頂きたいと思えます。【感染予防】

70歳以上	トイレの部屋を広く洋式にして頂くと有難いと思います。講義室のテーブルの下にコロが付いていて欲しいです(移動に)【感染予防】
60代	今回のちぎり絵は、すべて準備して下さっていたのでありがたかったです。【ちぎり絵】
70歳以上	ちぎり絵、楽しかったです。【ちぎり絵】
60代	古い本が多い。新刊あるの？
60代	エアコン控めにお願いします(寒い感じ)。
60代	とても良かったです。
40代	定員30名以上でもいいのかと思いました。すぐためになったので。【防災】
70歳以上	リス公園の防災無線がきこえない。何か音がなっているかな？【防災】 蔵書が少ない・古いが、広域とりよせができるからよいのかもしれない。昨今、“紙”の本の扱いはむずかしいところもあるかと思えます。私自身は好きですが、保管や収集のあり方は新しい方法が必要かもしれません。新聞や雑誌が多種あってもいいかと思っています。
70歳以上	再認識しました。ありがとうございました。【防災】
70歳以上	守口市は水害に絶対にあうと思う。その話から逃げた様に思う。【防災】
70歳以上	もっとたくさんの人の参加が望ましいと思う。人間関係が大切なこと、つくづく感じる。【防災】
60代	いつもお世話になりありがとうございます。
70歳以上	時々、イベントの参加してたのしかったです。
40代	館長をはじめ職員の皆様も優しくて感謝しております。他の施設も利用しますが一番いいと思います。館長も皆様もお体気をつけて下さいネ！
50代	日さしやライトが目に入り見えにくい。
50代	いつもありがとうございます。楽しく利用させて頂いております。
70歳以上	トイレの改善をして欲しいです。
60代	レクリエーションセンター、まだ新しいのにドアが壊れたり、アルミサッシなのにすき間風が大量に入ったりと、手抜き工事？クレームにして改善してもらいたいと思います。
60代	いつも職員さんにはお世話に成っております。とてもかんしゃしています。
50代	もう少し安ければうれしい。
30代	レクリエーションホールいつも使っていますが、人によっては、次の団体が勝手に入ってくる時があります。
50代	利用時間を守れない団体へのアナウンス
50代	時間厳守のアナウンス
30代	網戸を設置してほしい。(蚊の対策、蜂が以前入ってきて大騒ぎした)
70歳以上	職員皆な笑顔でとても感じ良い。親切です。いつもありがとうございます。
60代	講義室の使用値段を安くしてほしい。
60代	エアコンを整備してほしい。ホールにおいて冷暖房がきかないと体に負担がかかる。高齢者が多い。
70歳以上	優先枠以外の会場取るのが取りにくい。
50代	とても気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。
70歳以上	いつもありがとうございます。今年も宜しくお願い致します。
70歳以上	多目的ホール、床ワックス薄くなって来た。椅子シート敷く床とハッキリ差がある。
50代	一回一回鍵を閉めるのが手間に思います。朝早くからエアコンをつけてくださって感謝しています。
60代	図書室については利用した事がないのでわかりません。
40代	体育館の使用で、隣りで卓球をされていて、カーテンを少しあけて光が入り、バドをやっていて気になることがある。(横からのきつい光(晴れていると)になる。) 早く隣の HALFコート を片付けられた時に、倉庫のドアが開けばなしになっている。 ロッカーのカギをつけてはいけないのでしょうか？(倉庫内)
40代	エアコン設備があるので助かっております。
60代	トイレを洋式・ウォッシュレットをお願いします。
60代	冷暖房、換気を改善してほしい。講師を招いて、いろいろ講座を開いて頂きたい。(シニア向け)
30代	サークル活動やイベントにも利用させて頂いております。障がいを持っているご利用者さんにも、とてもご理解頂きありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

70歳以上	部品の取扱い説明不足
70歳以上	卓球台、ネット等の取扱い使用方法の説明不足
60代	コロナの為に講座が少なかった。いつもありがとうございます。楽しく利用させていただいています。
40代	季節ごとの飾りつけがとてもステキです。毎回楽しみにしてます。 図書室はまだ利用させてもらった事がないので今後利用できたらと思います。

※原文通りに記載しています

19. 総括

来館者の年齢層は引き続き高齢者の割合が多いが、講座の参加者については、少しずつであるが若年層にも広がってきている。特に自習スペースやキッズコーナーに簡易LED照明を導入したことで、若年層やファミリー層の利用者が大幅にアップした。また、情報発信については、一昨年に取り入れた「デジタルサイネージ」を駆使し、予約状況や講座案内などをビジュアル化することで、利用者により分かり易いよう工夫をこらした。今後も更に、課題の改善に取り組んでいく。

西部レクリエーションホールは、R4年1月にオープンして以降、稼働率が高く、R5年度は88.5%となった。一般開放においても同様で、さつき学園を含め近隣の児童や生徒に良き評判をいただいている。本館建物については、老朽化という大きな課題に直面しているが、快適に利用いただけるよう、運用面での改善に努めてきた。

2 施設のサービス水準

(2) 収支状況の分析・評価

【収入の部】(単位:円)

大項目	小項目	予算額	実績額	実績－予算	備考
委託料	指定管理料	112,800,000	112,800,000	0	
利用料金等	施設利用料	13,749,000	15,933,180	2,184,180	
	事業収入	105,000	79,800	-25,200	
	雑入	105,000	156,230	51,230	
収入合計		126,759,000	128,969,210	2,210,210	

【支出の部】(単位:円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算－実績	備考
人件費	給与費	68,348,000	77,472,062	-9,124,062	
事務費	宣伝広告費	321,000	939,393	-618,393	
	通信費	1,969,000	2,376,676	-407,676	
	保険料	530,000	435,324	94,676	
	消耗品費	1,430,000	3,049,318	-1,619,318	
	貸借料	1,032,000	1,278,345	-246,345	
管理費	維持管理費	21,186,000	14,792,856	6,393,144	
	光熱水費	14,685,000	8,808,744	5,876,256	
	修繕費	2,000,000	2,003,465	-3,465	
物件費	備品購入費	640,000	477,118	162,882	
事業費	事業費	610,000	877,984	-267,984	
一般管理費	一般管理費	14,008,000	14,626,467	-618,467	
支出合計		126,759,000	127,137,752	-378,752	

収支(実績ベース)(単位:円)

128,969,210 - 127,137,752 = 1,831,458

収支状況 コメント
(収入実績) ・施設利用料(南部)に、2022年度徴収漏れ回収金額を含む(101,220円) ・施設使用料は南部、西部、錦ともに昨年度と比較し増加。 (支出実績) ・人員体制の補強および人件費高騰により見込みより大幅に増加するが、施設利用料収入増、管理費の縮減により安定的な運営を継続している。 ・一般管理費用は、支出に対する13%(弊社必要割合)にて算出。