

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 2023年度

1 総則

指定管理者	ShoPro・HCMグループ
事業期間	2023年 4月 1日 ~ 2024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 12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8名 ※6/1～企画専任担当1名追加・契約社員1名追加 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。	8月15日 台風7号の影響により終日臨時休館となる。	新型コロナウイルス感染症5類移行後、通常利用体制へ移行。コロナ禍に実施した鍵の授受廃止については利用者の利便性向上の為継続。
	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・掲示を行う。ホームページやSNS等で講座情報の他に緊急性の高い情報を発信。また、新聞媒体にも講座情報の掲載を行い集客につながった。	前年度より継続し広報活動を実施。新型コロナウイルス感染症5類移行の影響もあり、幅広い範囲で利用者数および講座参加者が増加した。

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 10件 八雲東 8件 北部 9件 合計 27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。

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	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及び1事業あたり平均参加率が昨年度の水準を下回らないこと	中部 【前年度】 81,772人 【今年度】 91,930人 10,158人 増	
			八雲東 【前年度】 24,470人 【今年度】 25,583人 1,113人 増	
			北部 【前年度】 42,561人 【今年度】 43,924人 1,363人 増	
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 8,581,000円 事業収入 214,000円 雑入 63,000円 計 8,858,000円	利用料収入 11,220,930円 事業収入 151,750円 雑入 31,750円 計 11,404,430円		
利用率	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及び1事業あたり平均参加率が昨年度の水準を下回らないこと	中部 【前年度】 58.70% 【今年度】 59.20% 0.5%増 八雲東 【前年度】 32.60% 【今年度】 32.30% 0.3%減 北部 【前年度】 25.80% 【今年度】 27.30% 1.5%増	8月15日 台風7号の影響で暴風警報が出たため、臨時休館となる。	

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P13。	時計、カレンダー、ルーペ、老眼鏡、耳マーク、筆談ボードの設置。車イスの貸出。3月25日に障がい者接遇研修を実施。	様々な利用者にご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。今後も利用者意見要望をもとに拡充、館内サイン掲示等も順次見直し・設置していく。
	利用者の増加策および利用者ニーズの把握について	事業提案書内容P16。	老朽化の目立つ設備の修繕、備品改善、講座参加者アンケートによるニーズを把握、また他運営施設で人気講座の連携・実施。	設備修繕・備品購入、無料開放日設定の継続、利用率向上へのアプローチ、ニーズに沿ったイベント・講座、他施設での人気講座の連携し実施した。
	施設の連携について	事業提案書内容P19。	センター事業・広報・利用者情報の連携を実施。	3館共通のテーマで「まちにこどもの絵を」等の事業の実施、各館の事業チラシの配架等の広報、人気講座の連携、予約可能な他施設情報の提供を実施した。

	コミュニティカフェ	事業提案書内容P22。	地域の資源を活用する。 地域の憩いの場をして活用して頂く。	ミニ四駆のコースを同時に設置し、交流しながら、楽しめる場を提供。 新型コロナウイルス5類移行したが今年度は飲食の提供を中止している。
	なにわの伝統野菜ショップ	事業提案書内容P25。	「守口大根」を含めたなにわの伝統野菜の認知度向上を目指していきます。	八雲東CCにおいて協議会と連携し、守口大根を種から栽培、収穫しWEBにて公開。コンテストに出場し、177.5センチで団体部2位を受賞。収穫した大根の調理事業を実施した。
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	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た。
	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各種研修を行い、熱中症や怪我等、不審者対応を想定した訓練を行う事に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
指定事業・自主事業 (中部エリアC・八雲東・北部)	コミュニティカフェ	コミュニティ醸成事業	開催回数	19回	集客率	—	新型コロナウイルス感染症5類移行前までは感染対策を行い実施。全体としては5類以降後、緩和傾向が進み、昨年よりも多くの講座を実施し、参加をいただいた。
	絵本でほっとタイム		開催回数	12回	集客率	27%	
	母の日に手作りブーケとメッセージカードを贈ろう		開催回数	1回	集客率	150%	
	パパ講座～子育てパパのしゃべろう会～		開催回数	1回	集客率	50%	
	親子教室～歌や楽器に触れてみよう！～		開催回数	1回	集客率	100%	
	じゃがいも収穫と調理実習		開催回数	1回	集客率	100%	
	アートバルーン教室		開催回数	1回	集客率	120%	
	守口大根 栽培から食すまで 伝統野菜の守口大根と一緒に育てましょう(八雲東地域コミュニティ協議会との共催事業)		開催回数	1回	集客率	100%	
	新春・書初め教室		開催回数	1回	集客率	55%	
	こども工作教室 スマートボール台をつくろう		開催回数	1回	集客率	47%	
	合計		39回	平均	83%		
指定事業・自主事業 (中部エリアC・八雲東・北部)	スマホデビューからもう1歩！	社会教育事業	開催回数	2回	集客率	93%	新型コロナウイルス感染症5類移行前までは感染対策を行い実施。全体としては5類以降後、緩和傾向が進み、昨年よりも多くの講座を実施し、参加をいただいた。 ※ネット配信講座1件実施
	NISAとお金の勉強		開催回数	1回	集客率	130%	
	はじめてのデッサン教室		開催回数	3回	集客率	78%	
	大人向けスマホ教室		開催回数	1回	集客率	45%	
	すまいるキッチン交通安全教室		開催回数	1回	集客率	84%	
	人生100年時代のマネープラン講座		開催回数	1回	集客率	30%	
	干支はりの絵付け～2024辰～		開催回数	1回	集客率	35%	
	知っておきたい！保険のはなし ※オンライン・動画配信講座		開催回数	1回	集客率	40%	
	みつろうラップづくり		開催回数	1回	集客率	94%	
	父の日折り紙コーナー		開催回数	1回	集客率	—	
	もり吉砂絵づくり		開催回数	1回	集客率	50%	
	夏休み電気教室		開催回数	1回	集客率	108%	
	合計		15回	平均	72%		
指定事業・自主事業 (中部エリアC・八雲東・北部)	プログラミング教室 全4回	地域福祉事業	開催回数	4回	集客率	55%	新型コロナウイルス感染症5類移行前までは感染対策を行い実施。全体としては5類以降後、緩和傾向が進み、昨年よりも多くの講座を実施し、参加をいただいた。
	守口こども食堂 すまいるキッチン		開催回数	3回	集客率	103%	
	いきいき健康講座 骨とカルシウムのおはなし		開催回数	1回	集客率	70%	

大人向けスマホ活用教室 (LINEとスマホ決済編)		開催回数	1回	集客率	45%	※ネット配信講座1件実施
キッコーマン食育講座 ※オンライン講座		開催回数	1回	集客率	95%	
意外と知らない上手な眠り方		開催回数	1回	集客率	65%	
		合計	12回	平均	72%	
地震に備える防災講座	防災に関する事業	開催回数	1回	集客率	70%	新型コロナウイルス感染症5類移行前までは感染対策を行い実施。 全体としては5類以降後、緩和傾向が進み、昨年よりも多くの講座を実施し、参加をいただいた。
		合計	1回	平均	70%	
まちにこどもの絵を2023	市民協働推進事業	開催回数	1回	集客率	—	
新春書初め大会		開催回数	1回	集客率	—	
苔おじちゃんと楽しく学ぶ苔テラリウムの世界	自主事業	開催回数	1回	集客率	200%	新型コロナウイルス感染症5類移行前までは感染対策を行い実施。 全体としては5類以降後、緩和傾向が進み、昨年よりも多くの講座を実施し、参加をいただいた。 ※ネット配信講座1件実施
指ヨガ眼ヨガ講座		開催回数	1回	集客率	250%	
笑い飯哲夫の楽しく学ぶ日本の古代史 ～謎多き大化の改新～		開催回数	1回	集客率	72%	
ラフ次元梅ちゃん先生の楽しい英会話教室		開催回数	3回	集客率	77%	
ハーバリウムペン作り		開催回数	1回	集客率	133%	
あなたも眉美人 ～眉一つで劇的に美しく～		開催回数	1回	集客率	156%	
マインドボディスピリチュアリティ		開催回数	1回	集客率	65%	
指ヨガ眼ヨガ講座		開催回数	1回	集客率	93%	
楽しい手話講座		開催回数	1回	集客率	62%	
水引祝箸袋作り		開催回数	1回	集客率	120%	
マカロニで作るクリスマスリース講座		開催回数	1回	集客率	66%	
雪だる마스ノーボール作り		開催回数	1回	集客率	156%	
みんなで楽しもうボードゲーム		開催回数	1回	集客率	34%	
指ヨガ眼ヨガ講座		開催回数	1回	集客率	62%	
トロっと濃厚 フォンダンショコラ		開催回数	1回	集客率	88%	
まるむし商店磯部公彦の楽しいクレイアニメ教室		開催回数	1回	集客率	50%	
もりやすバンバンビガロの楽しいジャグリング教室		開催回数	1回	集客率	80%	
鉄道街歩き「梅田」の変遷 ※対面・ネット限定配信講座		開催回数	1回	集客率	90%	
ヨガ講座		開催回数	1回	集客率	69%	
フラワーアレンジメント教室		開催回数	1回	集客率	30%	
陶芸教室	開催回数	1回	集客率	60%		

天使のサンキャッチャー作り	自主事業	開催回数	1回	集客率	133%
風鈴の絵付け		開催回数	1回	集客率	150%
多肉植物の寄せ植え		開催回数	1回	集客率	65%
ハロウィンカップケーキ作り		開催回数	1回	集客率	25%
まーこ先生のがまBOX教室		開催回数	1回	集客率	50%
マカロニで作る！クリスマスリース講座		開催回数	1回	集客率	88%
冬の寄せ植え教室		開催回数	1回	集客率	57%
トルコガラスで作るキャンドルホルダー		開催回数	1回	集客率	70%
バレンタインお菓子作り教室		開催回数	1回	集客率	94%
免疫力アップ！ヨガ教室		開催回数	1回	集客率	63%
水引講座 猫ちゃん結び		開催回数	1回	集客率	95%
お顔ピザづくり教室		開催回数	1回	集客率	91%
赤しそシロップづくり		開催回数	1回	集客率	58%
夏の手芸教室 金魚すくいオーナメントをつくろう		開催回数	1回	集客率	90%
アイスクャンディーソープづくり		開催回数	1回	集客率	87%
初心者歓迎ヨガ教室		開催回数	1回	集客率	40%
やぐひがまつり アンブレラマーカーづくり		開催回数	1回	集客率	85%
健康に、美しく、元気に！を目指しませんか？フラダンス1day体験教室		開催回数	1回	集客率	30%
クリスマス工作・松ぼっくりリース		開催回数	1回	集客率	71%
冬の寄せ植え教室		開催回数	1回	集客率	80%
お菓子づくり教室 米粉のチョコブラウニー		開催回数	1回	集客率	100%
こども工作教室 お顔ペン立て	開催回数	1回	集客率	70%	
	合計	45回	平均	86%	

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
<p>新型コロナウイルス感染症5類移行前までは感染対策を行い実施。5月8日の新型コロナウイルス感染症5類移行後、講座開催数を増加し、昨年よりも多くの講座を実施した。集客率に関しても、多くの事業で昨年を上回った。</p> <p>5月以降は緩和傾向が進み、昨年よりも多くの講座を実施し、参加をいただいた。指定事業の平均集客率は75.6%、自主事業の平均集客率は86%、指定・自主事業の平均集客率は82%となった。</p>	A

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5年11月1日(水)～11月30日(木)</p> <p>常設回収箱にて回収</p> <p>○回答者数 中部エリアCC 399名 八雲東CC 169名 北部CC 310名</p> <p>ご意見・ご要望件数 中部エリアCC 53件 八雲東CC 37件 北部CC 23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	118	名	30.97%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.94 点</p> <p>満足度 B ランク</p> <p>やや高いレベルに達している。</p> <p>前年度より0.04点ダウン。</p> <p>職員が日々清掃をし、美観を維持するよう努めている。</p> <p>不満理由にトイレに関するご意見が見受けられた。</p>
	良い	144	名	37.80%	
	ふつう	99	名	25.98%	
	やや不満	17	名	4.46%	
	不満	3	名	0.79%	
	計	381	名	【無回答: 18】	
施設の雰囲気	非常に良い	115	名	30.18%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.01 点</p> <p>満足度 A ランク</p> <p>高いレベルに達している。</p> <p>前年度より0.01点アップ。</p> <p>非常に良いと良いを合算すると7割(72%)の人が良いと回答。</p>
	良い	160	名	41.99%	
	ふつう	99	名	25.98%	
	やや不満	7	名	1.84%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	381	名	【無回答: 18】	
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	126	名	32.98%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.06 点</p> <p>満足度 A ランク</p> <p>高いレベルに達している。</p> <p>前年度より0.04点アップ。</p> <p>非常に良いと良いを合算すると7割(74.8%)の人が良いと回答。</p>
	良い	160	名	41.88%	
	ふつう	91	名	23.82%	
	やや不満	4	名	1.05%	
	不満	1	名	0.26%	
	計	382	名	【無回答: 17】	
設備、サービスの充実度	非常に良い	98	名	25.72%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.78 点</p> <p>満足度 B ランク</p> <p>やや高いレベルに達している</p> <p>前年度より0.10点アップ。</p> <p>非常に良いと良いを合算すると6割(61.9%)の人が良いと回答。</p>
	良い	138	名	36.22%	
	ふつう	115	名	30.18%	
	やや不満	22	名	5.77%	
	不満	8	名	2.10%	
	計	381	名	【無回答: 18】	
講座の内容について	非常に良い	38	名	31.15%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.05 点</p> <p>満足度 A ランク</p> <p>高いレベルに達している</p> <p>前年度より0.4点アップ。</p> <p>非常に良いと良いを合算すると7割強(75.4%)の人が良いと回答。※講座参加者のアンケートでは96%</p>
	良い	54	名	44.26%	
	ふつう	28	名	22.95%	
	やや不満	2	名	1.64%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	122	名	【無回答: 277】	
総合評価	施設の清潔さ	3.94	点	B	<p>【総合評価】</p> <p>利用者満足度調査における平均評価は3.97点B評価であった。</p> <p>前年度より0.1点アップ。</p> <p>今回は個人利用のアンケート数が減少、サークル団体毎の一括提出が多くアンケート枚数が昨年の8割となった。</p> <p>体育館の設備に関しては古さ・冷房施設からくるものが多い。体育室利用者にもしっかりと対応していきたい。</p>
	施設の雰囲気	4.01	点	A	
	施設受付や案内時の職員対応	4.06	点	A	
	設備、サービスの充実度	3.78	点	B	
	講座の内容について	4.05	点	A	
	全体平均	3.97	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7割(74.4%)を占め、 次いで40歳以上が2割(19.5%)を占める。 30代以下の利用は6.09%にとどまっている。
	10代	8	名	2.03%	
	20代	3	名	0.76%	
	30代	13	名	3.30%	
	40代	26	名	6.60%	
	50代	51	名	12.94%	
	60代	64	名	16.24%	
70歳以上	229	名	58.12%		
	計	394	名		
	○住まい				守口市在住の利用が7割70.0%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	278	名	70.03%		
在学・在勤	24	名	6.05%		
その他	95	名	23.93%		
	計	397	名		
	○来館頻度				利用者の93.1%が年6回以上の来館頻度と なっている。 新規来館者は約1%。
初めて	3	名	0.77%		
数年に一度	3	名	0.77%		
年1～2回	8	名	2.04%		
年3～5回	13	名	3.32%		
年6～12回	84	名	21.43%		
年13回以上	281	名	71.68%		
	計	392	名		
	○来場手段				利用者の7割(69.2%)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(27.6%)あった。
徒歩	65	名	16.29%		
自転車	211	名	52.88%		
バイク	8	名	2.01%		
自動車	45	名	11.28%		
電車	65	名	16.29%		
バス	3	名	0.75%		
コミュニティバス	2	名	0.50%		
その他	0	名	0.00%		
	計	399	名	【複数回答可】	
	○団体の種類				利用者の8割(81.8%)がサークル活動で使用。 次に民間・個人その他団体と続き、幅の広い利用層 となっている。
民間・個人	28	名	7.16%		
自治会・町会	4	名	1.02%		
行政	11	名	2.81%		
公共的団体・NPO団体	13	名	3.32%		
サークル	320	名	81.84%		
法人	3	名	0.77%		
その他団体	12	名	3.07%		
	計	391	名	【複数回答可】	
	○利用施設				会議室の利用計が5割(51.0%)を占め、体育室の利用 が19.6%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
共有スペース	10	名	2.55%		
キッズコーナー	0	名	0.00%		
	閲覧室	0	名	0.00%	

会議室	200	名	51.02%	が反映しているものと思われる。
多目的室(防音)	63	名	16.07%	
多目的室(調理)	19	名	4.85%	
和室	23	名	5.87%	
体育館	77	名	19.64%	
計	392	名	【複数回答可】	
○利用目的				
会議	19	名	4.92%	サークル活動が約6割(60.9%)を占め、続いて練習1.5割(15%)、教室1割(10.4%)と続く。
講座	22	名	5.70%	
サークル活動	235	名	60.88%	
教室	40	名	10.36%	
練習	58	名	15.03%	
自習	2	名	0.52%	
その他	10	名	2.59%	
計	386	名	【複数回答可】	
○利用者数				
10人未満	268	名	68.72%	単位(組)で考えると 10人未満～20人未満で利用される方が10割(99.2%) を占める。
20人未満	119	名	30.51%	
50人未満	3	名	0.77%	
100人未満	0	名	0.00%	
100人以上		名	0.00%	
計	390	名	【複数回答可】	
○施設利用料金				
高い	32	名	9.09%	9割(91%)の利用者が適切、安いと考えている。
適切	242	名	68.75%	
安い	78	名	22.16%	
計	352	名	【無回答: 47】	
○図書室の蔵書冊数について				
				中部は図書室で無い為蔵書としての本が無いため 閲覧用と自由に持ち出し・返却可能な「みんなの本」を 設置している。
○図書室の閉館時間について				
				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。
○図書室の貸出時間について				
適切	133	名	84.18%	約8割(84.2%)の利用者が適切と考えている。
希望	25	名	15.82%	
計	158	名	【無回答: 241】	

	主な意見・要望等	対応状況等	
市民からの意見・要望等	いつもありがとうございます。	いつもご利用ありがとうございます。 皆様にご利用しやすいようスタッフ一同努めてまいりますので、引き続きよろしく願いいたします。	
	楽しく使用しています。		
	いつも利用させて頂きありがとうございます。気持ちよく利用させてもらってます。		
	受付の方に質問とかをしたときでも丁寧に教えてくださるのでありがたいです。		
	時間の変更などお願いしたとき嫌がらず気持ちよくしてくさるので安心気持ちよいです。		
市民からの意見・要望等	トイレ掃除に不満	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 所轄課にお伝えします。	
	お手洗いが使いにくい		
	1階から地下に降りてくるとトイレのおいが臭い		
	トイレなど小さい虫が多い		
市民からの意見・要望等	冷暖房完備してほしい、全面半面での利用料金設定ではなくコート1面、2面での料金設定にしてほしい。ラインやカーテン、コンセントなどの不備が多すぎる	ご意見ありがとうございます。 ◆冷暖房設置・料金設定・建て替えに関しては私どもの管轄外になるため、所轄課に皆様のご要望をお伝えいたします。 ◆コートのテープに関しては、誠に申し訳ございません。適宜対応させていただきます。 ◆古い用具に関しては、誠に申し訳ございません。使えるものはお使いいただき、そのまま使用すると危険と判断したものは、新しいものを購入し入れ替えるようにいたします。	
	バドミントンでいつもお世話になっております。半面の金額ですと1面しかコートをとれないため全面の金額を支払うこととなります。競技によって不公平がないように考慮していただきたいです。冷暖房がなく熱中症なども心配です。コートのテープ貼りなおしをお願いします。入口付近の備品がごちゃごちゃしてすっきりしていません。		
	コート全面を借りているのですが、2面で十分なんです、どうしても全面でないといけないのですか？お金がもったいないです。いつも1面あいてます。2面だけで借りれるようにしてほしいです。		
	体育館をいつも利用して喜んでます。しかし欠点を申し入れても対応が遅くもっとスムーズにことを起こしてほしい。ラインなども大事と思うがそのままテープなどあればこちらみんなでゲームの待ち時間に貼る。		
	全面リフォームしてほしい。冷暖房つけてほしい。		
	空調があればうれしい。		
	真夏の体育館での運動はエアコンなしでは危険。		
	冷暖房を早く入れてほしい。用具を痛んでないものと交換してください。ケガしそうで使用が不安です。		
	建て替えの際に冷暖房完備、電気とスイッチの並びわかりにくい。料金設定(コート設定)。コートのラインがずつとない部分がある。		
	いつもありがとうございます。サークル活動に利用しています。たまに行政で使用できないのが残念です。冷暖房費を守口市がケチっていますが、結局扇風機を何台も使って換気扇をすべて使っているのがクーラーよりお金がかかっていると思います。コミュニティセンターの職員さんは悪くないのですが、どうにかしてほしいです。中部エリアコミュニティセンターの皆様にはいつもよくしてもらい感謝しかありません！ありがとうございます。		
	建て替え希望。(無理なら冷暖房つけてほしい)。バドのコートのテープがはがれているのでキレイにしてほしい。料金の設定が半面か全面なのでバドは半面だと1面しかはれないので1コートずつの料金設定があるとありがたいです。いつも楽しくバドミントンをさせて頂いてありがたいです。どうか改善して頂けるように宜しくお願い致します。		
	ポールのねじが短く高さが調節できない。		調整できるようにねじ入れをしました。ご迷惑をおかけしました。
	照明が切れているので直してください。新しい得点板がほしいです。		お待たせいたしました。得点板を購入致しました。アリーナ照明に関しては順次新しいものに取り換えさせていただきます。全部新しくすると明るすぎるというお声をいただいておりますのであえて間引きしている部分もございます。また照明に関しては切れていないか随時チェックいたします。
	照明が消えているところがある、得点板もかえてほしい		

<p>得点板がかなり破損しているので新しいものを交換して頂けたら助かります。よろしくお願いします。</p>	<p>お待たせいたしました。得点板を購入致しました。アリーナ照明に関しては順次新しいものに取り換えさせていただいております。全部新しくすると明るすぎるというお声をいただいておりますのであえて間引きしている部分もございます。また照明に関しては切れていないか随時チェックをいたします。</p>
<p>得点板が古いので新しくしてもらえると嬉しいです！！×3件</p>	
<p>道具の使用が雑すぎる。すぐに痛んでいる。</p>	<p>皆様にご利用ルールをお伝えし、職員も定期的に見回り、必要に応じて新しいもの交換するようにいたします。</p>
<p>床のワックスをしっかりとしてほしい。言わないとしてくれないのでしっかりとしてほしいです。</p>	<p>ワックスは年に2回定期的の実施しております。</p>
<p>本日は勉強等されているグループがありますが、静かに集中して英語リスニング等可能かどうか思っています。文化センター2Fでは静かに勉強と図書を区分している様ですが、少し工夫して頂ければありがたいです。</p>	<p>基本的には、事務所向かって左側会議室は会議や勉強・左側(防音/和室/調理室)は音出しOKとさせていただいております。皆様譲り合いながらご使用いただく環境になるため、隣から会議の声や指導の声が聞こえることもあるという認識でご利用をお願いいたします。</p>
<p>他の会議室の音がとても大きい。騒がしい。</p>	<p>ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございません。今後気になった場合は、職員までお伝えいただけますでしょうか？職員から利用者様へご案内をさせていただきます。</p>
<p>使用利用の制度が変わったときはわかりやすく掲示してほしい。</p>	<p>受付にて掲示・HPに掲載するようになっております。今後内容によっては、口頭や配布資料などを用意してご案内させていただきます。</p>
<p>音の抜け具合(周囲の音がよく聞こえる、内で話されることが外に大きく漏れる)をもう少し改善していただけたらありがたいです。</p>	
<p>教室が暑い。部屋ごとに調整できるようにしてほしい。</p>	<p>ご迷惑をおかけしております。</p>
<p>音と空調。</p>	<p>皆様のご要望を所轄課にお伝えします。</p>
<p>空調の調整ができないのがきついです。地上階と地下の状況は違うので、地下だけでも各室で調整できるようにしてほしいです。×2件</p>	
<p>中部エリアコミュニティセンターの本も貸出してほしい。</p>	<p>当施設に図書室はございません。ご予約いただいた本の貸出と返却、リクエスト以外の業務は行っておりません。センター独自で設置した『みんなの本棚』は自由図書として貸出カード不要・期間も設定不要、読みたいものを自由に持ち帰り、読み終わったら本棚に戻していただくという形で案内しております。ご利用者様からの寄贈本で成り立っております。ぜひご利用ください。</p>
<p>行政利用がなくなった時は知らせてほしい。</p>	<p>キャンセルのタイミングによりますが、なるべくお伝えするようにいたします。</p>
<p>利用者のきめ細やかなサービスを提供するための意見を参考にするためのアンケートと記載されています。過去意見を出したことが実行されてないまま現在にいたっています。意見を出したのに実行されてない理由とかを教えてくださいとさらに意見が出しやすいと思う。どうせ実行されないとってしまう。本当にアンケートを使用して改善されるつもりなら質問の内容を検討すべきだと思う。</p>	<p>誠に申し訳ございません。ご意見の内容によっては、私どもの管轄外や、また費用のかかるものは優先順位をつけて対応しているため実現に時間がかかるもの、また残念ながら叶わないものもございます(申し訳ございません)。ご不便をおかけいたしますが、改善できるものは、できる限りの対応をするように努めてまいります。</p>
<p>市のお知らせに横文字の多いものも79歳の私には不便です。また、インターネットが使えません。なにかと不便で年とるのは悲しいと思います。</p>	<p>所轄課にお伝えしておきます。また、インターネット予約の操作方法などご不明なことがございましたら遠慮なくお申し出ください。</p>
<p>市役所でなにかイベントをしてほしい。</p>	<p>市役所主催のイベントであれば、所轄課にご要望があったことを伝えておきます。なお、当センターとでは、年間30件ほどの主催講座を開催しております。市の広報誌やセンターのホームページにも掲載しておりますのでぜひ一度ご覧になってみてください。また地域協議会のイベントもございますので、当センターの掲示板や配架棚もご覧ください。</p>
<p>体育館の使用時間の厳守、早めに終わり掃除して終わってほしい。道具の使用が雑すぎるすぐに痛んでいる。</p>	<p>誠に申し訳ございません。ご利用になるみなさまが気持ちよくお使いいただくために、ルールをお守りいただくよう、案内を徹底いたします。</p>
<p>小中学生の使用マナーが悪い、掃除しない、時間を守らない、注意する人もいない。</p>	<p>誠に申し訳ございません。</p>

<p>部屋・入室は5分前だが、守らない人たちがいる。</p>	<p>ご利用になるみなさまが気持ちよくお使いいただくために、ルールをお守りいただくよう、案内を徹底いたします。</p>
<p>体育館の使用時間の厳守、早めに終わり掃除して終わってほしい。</p>	
<p>バスケットゴールが元に戻されていないときがあり、ルールの徹底をお願いしてください。</p>	
<p>利用規約を守ってくれない。小中学生が特に。親も注意しない。</p>	
<p>本をかりるのが2週間までであることをなんとかしてほしいです。</p>	<p>図書のルールについては私どもの管轄外になるため皆様のご要望を所轄課にお伝えします。</p>
<p>お花の保管をぜひお願いしたいです。</p>	<p>ご利用者様のお荷物は一切お預かりはできません。ご理解のほどお願いいたします。</p>
<p>体育室の掃除機のゴミは定期的に捨てられているのでしょうか？利用者はゴミ箱もなく捨てることもできないので気になります。</p>	<p>誠に申し訳ございません。職員が体育室へ見回り、定期的に廃棄いたします。</p>
<p>駐車料金を無料にしてほしい。</p>	<p>駐車料金については私どもの管轄外になるため皆様のご要望を所轄課にお伝えします。</p>
<p>照明が消えているところがある、得点板もかえてほしい×2件</p>	<p>所轄課へ申し伝えます。</p>

利用者満足度評価 コメント

人的サービスや講座に関しては概ね好評価をいただいている一方で、体育室のクーラー設置希望等の設備、備品の経年劣化に関するものや使用に関するルール、本館においては音漏れ、トイレのにおい、図書に関するご意見がありました。備品に関しては適時入れ替え、施設に関しては修繕、使用ルールについては利用者様への注意喚起等、できるところから改善を進め、ご利用者満足いただける施設づくりに努めてまいります。

項目	協定事項等				分析
施設の清潔さ	非常に良い	27	名	15.98%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.61 点</p> <p>満足度 B ランク</p> <p>普通のレベルに達している。</p> <p>清掃等清潔度には、施設の古さが影響している。</p>
	良い	66	名	39.05%	
	ふつう	61	名	36.09%	
	やや不満	13	名	7.69%	
	不満	2	名	1.18%	
	計	169	名	【無回答: 0】	
施設の雰囲気	非常に良い	36	名	21.43%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.87 点</p> <p>満足度 B ランク</p> <p>普通のレベルに達している。</p> <p>67%の利用者が非常に良い、良いと回答。</p>
	良い	77	名	45.83%	
	ふつう	52	名	30.95%	
	やや不満	3	名	1.79%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	168	名	【無回答: 1】	
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	64	名	38.32%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.15 点</p> <p>満足度 A ランク</p> <p>やや高いレベルに達している。</p> <p>77%の利用者が非常に良い、良いと回答。</p>
	良い	64	名	38.32%	
	ふつう	39	名	23.35%	
	やや不満	0	名	0.00%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	167	名	【無回答: 2】	
設備、サービスの充実度	非常に良い	28	名	16.77%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.51 点</p> <p>満足度 B ランク</p> <p>普通のレベルに達している。</p> <p>施設の老朽化が影響している。</p>
	良い	55	名	32.93%	
	ふつう	65	名	38.92%	
	やや不満	13	名	7.78%	
	不満	6	名	3.59%	
	計	167	名	【無回答: 2】	
講座の内容について	非常に良い	12	名	16.44%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.59 点</p> <p>満足度 B ランク</p> <p>講座利用者様は約4割強の方が非常に良い、良いと評価。</p> <p>利用者様のご希望を把握しながら、新しい講座を検討する。</p>
	良い	22	名	30.14%	
	ふつう	36	名	49.32%	
	やや不満	3	名	4.11%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	73	名	【無回答: 96】	
総合評価	施設の清潔さ	3.61	点	B	<p>【総合評価】</p> <p>利用者満足度調査における平均評価は3.75点B評価となった。</p> <p>施設や設備・備品の古さがマイナスに影響しており、改修・修繕や備品入替を検討していく必要がある。</p> <p>講座については引き続き、参加したくなる講座の考案が必要である。</p>
	施設の雰囲気	3.87	点	B	
	施設受付や案内時の職員対応	4.15	点	A	
	設備、サービスの充実度	3.51	点	B	
	講座の内容について	3.59	点	B	
	全体平均	3.75	点	B	

その他 (満足度以外 のアン ケートの結 果)	○年齢				年齢層では利用者の65%が50歳以上を占める。
	10代	12	名	7.14%	
	20代	11	名	6.55%	
	30代	11	名	6.55%	
	40代	25	名	14.88%	
	50代	40	名	23.81%	
	60代	19	名	11.31%	
	70歳以上	50	名	29.76%	
計	168	名			
○住まい				守口市在住の利用者が76%と多くを占めており、特に当CCが在する八雲東町のご利用者様が47名様(28%)と多くを地元の方が占める、守口市外(大阪市6名、門真市14名、寝屋川市5名)等市外利用者も増加傾向にある。	
守口市	128	名	75.74%		
その他	41	名	24.26%		
計	169	名			
○来館頻度				利用者の88%が年6回以上と来館頻度は高くお越しいただいている。	
初めて	4	名	2.38%		
数年に一度	1	名	0.60%		
年1～2回	2	名	1.19%		
年3～5回	12	名	7.14%		
年6～12回	31	名	18.45%		
年13回以上	118	名	70.24%		
計	168	名			
○来場手段				利用者の79%が徒歩や自転車で来館しているが、他市からは自動車やその他の手段での来館が増加の傾向。	
徒歩	61	名	36.53%		
自転車	72	名	43.11%		
バイク	2	名	1.20%		
自動車	28	名	16.77%		
バス	1	名	0.60%		
コミバス	0	名	0.00%		
その他 (電車等)	3	名	1.80%		
計	167	名	【複数回答可】		
○団体の種類				利用者の56%がサークルの活動に使用している。次いで自治会・町会利用が18%となっている。	
民間	24	名	14.81%		
NPO法人	0	名	0.00%		
学校	3	名	1.85%		
行政	1	名	0.62%		
自治会・町会	29	名	17.90%		
サークル	91	名	56.17%		
その他団体	14	名	8.64%		
計	162	名	【複数回答可】		
○利用施設				体育室の利用が64%を占め、次に会議室が30%、和室が2%と続く。	
共有スペース	2	名	1.22%		
キッズコーナー	1	名	0.61%		
図書室	1	名	0.61%		

和室	4	名	2.44%	
会議室・講義室	50	名	30.49%	
料理実習室	0	名	0.00%	
体育室	106	名	64.63%	
計	164	名	【複数回答可】	
○利用目的				施設の利用目的はサークル活動が49%を占め、練習・リハーサル、会議と続く。
会議	12	名	7.23%	
講座・イベント	10	名	6.02%	
サークル活動	82	名	49.40%	
教室	7	名	4.22%	
練習	45	名	27.11%	
自習	1	名	0.60%	
その他	9	名	5.42%	
計	166	名	【複数回答可】	
○利用者数				活動の規模は10～20人が49%を占め、1～9人、20～49人と続く。
10人未満	52	名	31.71%	
20人未満	81	名	49.39%	
50人未満	24	名	14.63%	
100人未満	4	名	2.44%	
100人以上	3	名	1.83%	
計	164	名	【複数回答可】	
○施設利用料金				77%が適切、11%が安いとする一方で高いとする人も12%を数える。
高い	17	名	11.89%	
適切	110	名	76.92%	
安い	16	名	11.19%	
計	143	名		
○図書室の蔵書冊数について				84%の利用者が適切、多いとするが、16%の利用者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との声もある。
多い	7	名	6.93%	
適切	78	名	77.23%	
少ない	16	名	15.84%	
計	101	名		
○図書室の閉館時間について				98%の利用者が適切と考えている。
適切	99	名	98.02%	
希望 ～21:00	2	名	1.98%	
計	101	名		
○図書室の貸出時間について				99%の利用者が適切と考えている。
適切	99	名	99.00%	
希望 8:00～	1	名	1.00%	
計	100	名		

	主な意見・要望等	対応状況等
市民からの意見・要望等	トイレの改修、ニオイ、便器の洋式化	ご利用者様皆様のご要望として、守口市にお伝えしていきます。
	トイレの改修、ニオイ、便器の洋式化をきれいにしてほしい	
	トイレがもう少しキレイなら良いな、と思います。	
	トイレがキレイになるとうれしいです	
	使用料金を一週間前支払にしていただけると助かります	個人利用については、仮予約から1週間以内にお支払いをお願いします。定期サークルは開催の1週間前にお支払いをお願いしております。ご不明な点がございましたら、お気軽に職員までお尋ねくださいませ。
	使用料金を一週間前までにしてほしい	
	使用料金を一週間前までOKとしてほしい	
	夏は暑いのでクーラーをつけてほしいです	暑い中、ご利用いただき大変恐れ入ります。守口市に皆様のご要望をお伝えします。
	クーラー設備ぜひともお願いします。	
	空調設備の導入を一番希望します	
	エアコン設備願います。	
	体育館にエアコンをつけてほしいです。	
	クーラーを設置して下さい。節に願います。	
	クーラーをつけてほしい	
	エアコンを設備してほしい	
	体育館が暑過ぎ。エアコンをつけてほしい。	
	道具置き場が少しでもあれば	
	駐車場が少ない	駐車できるスペースが3台と身障者用が1台となっております。台数が限られております。ご不便をおかけしますが、何卒ご了承くださいませ。
	いつも要望に答えていただきありがとうございます	こちらこそ、貴重なご意見をいただきありがとうございます。
	雨漏りをなおしてほしい	体育室の雨漏りは改修済となっております。本館2階の会議室については、維持管理会社に報告しております。
卓球サポートネット充実してほしい	検討させていただきます。	
中道さんいつもご親切にありがとうございます	ありがとうございます。	
発達障害の本を置いて欲しい	図書のリクエストを頂戴しありがとうございます。具体的な書名がございましたら、お調べし守口市市立図書館へリクエストすると、図書の購入を検討していただけます。また、他館からの図書の取り寄せサービスもございますのでお気軽にお問い合わせください。	

<p>サービスが分かりにくい。</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。 ホームページやご利用者様への掲示物などの検討を行います。</p>
<p>対応が非常によい</p>	<p>いつもご利用いただき、またこの上ないご評価をいただきまして、誠にありがとうございます。地域に更に愛されるセンターを目指して、スタッフ一同なおいっそう精進致します。</p>
<p>館長および職員の皆様の対応が非常にすばらしい</p>	
<p>いつも安心して利用させて頂いております スタッフの方々もとても、良い対応をしていただいています。ありがとうございます。</p>	
<p>今のセンター長に変わり、センターの雰囲気良くなったと実感しております。職員さんもセンター長の思いを共有し、わきあいあいと明るい環境ですので、我々も利用しやすい思いであります。本来のコミュニティの姿であり、喜ばしく思っております。ありがとうございます。</p>	<p>もう少し聞きたかった。楽しかった。次回も参加したく思います。ありがとうございました。今日みたいなこうぎとか（キッコーマン食育講座）、料理の講座希望</p> <p>食育講座にご参加いただきありがとうございました。地域に皆様の健康づくりにお役に立てる講座を実施してまいります。またのご参加お待ちしております。</p>
<p>図書室をリフォームして、もっと興味をもって頂けるような身近な新聞、スポーツ新聞等々を置いていただいたら色々な人達も集まるのでは。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 図書室の利用促進につながるよう、環境整備に努めてまいります。</p>
<p>センターが古くて新しくしてほしい。</p>	<p>ご利用者様皆様のご要望として、守口市にお伝えしてまいります。</p>
<p>他のコミュニティセンターの立て替えもあると聞いている。立て直しも検討されたらと思う。また設備改修も検討してほしい。</p>	

<p>ありがとうございます</p>	<p>こちらこそありがとうございます。 これからも八雲東コミュニティーセンターを よろしくお願いいたします。</p>
<p>いつもありがとうございます 3件</p>	
<p>いつも利用しています ありがとうございます♡</p>	

<p>利用者満足度評価 コメント</p>
<p>建物や設備面での老朽化にご指摘はあるものの、人的サービス面ではご評価いただいている結果となりました。引き続きサービスの向上と改善に努めて参ります。不具合が生じた場合は維持管理会社へ報告のうえ専門家に確認してもらい、優先順位を協議したうえで順次対応してまいります。 引き続き、ご利用者の拠り所、学べる、楽しいコミュニティセンターを目指してまいります。</p>

項目	協定事項等				分析
施設の清潔さ	非常に良い	59	名	19.67%	【評価】 加重平均 3.75 点 満足度 B ランク やや高いレベルに達している。 清掃等清潔度には、施設の古さが影響している。
	良い	121	名	40.33%	
	ふつう	108	名	36.00%	
	やや不満	11	名	3.67%	
	不満	1	名	0.33%	
	計	300	名	【無回答: 10】	
施設の雰囲気	非常に良い	65	名	21.52%	【評価】 加重平均 3.87 点 満足度 B ランク やや高いレベルに達している。 71%の利用者が非常に良い、良いと回答。
	良い	138	名	45.70%	
	ふつう	94	名	31.13%	
	やや不満	5	名	1.66%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	302	名	【無回答: 8】	
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	96	名	31.27%	【評価】 加重平均 4.11 点 満足度 A ランク 高いレベルに達している 82%の利用者が非常に良い、良いと回答。
	良い	154	名	50.16%	
	ふつう	52	名	16.94%	
	やや不満	5	名	1.63%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	307	名	【無回答: 3】	
設備、サービスの充実度	非常に良い	53	名	17.55%	【評価】 加重平均 3.63 点 満足度 B ランク やや高いレベルに達している 設備の老朽化と貸出備品の古さが影響している。
	良い	113	名	37.42%	
	ふつう	113	名	37.42%	
	やや不満	16	名	5.30%	
	不満	7	名	2.32%	
	計	302	名	【無回答: 8】	
講座の内容について	非常に良い	17	名	12.98%	【評価】 加重平均 3.58 点 満足度 B ランク やや高いレベルに達している 利用者のニーズに合わせながら、新しい講座を拡大していく必要がある。
	良い	46	名	35.11%	
	ふつう	64	名	48.85%	
	やや不満	4	名	3.05%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	131	名	【無回答: 179】	
総合評価	施設の清潔さ			3.75 点	【総合評価】 利用者満足度調査における平均評価は3.79点、B評価となった。 施設や設備・備品の古さがマイナスに影響しており、改修・修繕や備品入替を検討していく必要がある。 講座について各世代を意識した取り組みが必要がある。
	施設の雰囲気			3.87 点	
	施設受付や案内時の職員対応			4.11 点	
	設備、サービスの充実度			3.63 点	
	講座の内容について			3.58 点	
	全体平均			3.79 点	

その他 (満足度以外のアンケートの結果)	○年齢				年齢層では利用者の52%が60歳以上である。
	10代	14	名	4.52%	
	20代	16	名	5.16%	
	30代	31	名	10.00%	
	40代	43	名	13.87%	
	50代	45	名	14.52%	
	60代	58	名	18.71%	
70歳以上	103	名	33.23%		
	計	310	名		
○住まい					守口市在住の利用者がほぼ8割を占めている。
守口市	187	名	79.91%		
その他	47	名	20.09%		
	計	234	名		
○来館頻度					利用者のほぼ90%が年6回以上と来館頻度は高い方、または定期利用者が占めている。
初めて	13	名	4.19%		
数年に一度	0	名	0.00%		
年1～2回	11	名	3.55%		
年3～5回	12	名	3.87%		
年6～12回	65	名	20.97%		
年13回以上	209	名	67.42%		
	計	310	名		
○来場手段					利用者の76%超が徒歩や自転車での来館者が占めている。
徒歩	79	名	25.16%		
自転車	162	名	51.59%		
バイク	5	名	1.59%		
自動車	62	名	19.75%		
バス	3	名	0.96%		
コミバス	1	名	0.32%		
その他 (電車等)	2	名	0.64%		
	計	314	名		
○団体の種類					利用者の7割70.0%がサークルの活動に使用している。
民間	48	名	15.64%		
NPO法人	1	名	0.33%		
学校	2	名	0.65%		
行政	0	名	0.00%		
自治会・町会	25	名	8.14%		
サークル	215	名	70.03%		
その他団体	16	名	5.21%		
	計	307	名		
○利用施設					体育室の利用が過半数(52.0%)を占めている。次いで会議室・講義室が3割弱(28.3%)と続く。
共有スペース	6	名	2.00%		
図書室	6	名	2.00%		
	和室	39	名	13.00%	

料理実習室・創作室	8	名	2.67%	
会議室・講義室	85	名	28.33%	
体育館	156	名	52.00%	
その他	0	名	0.00%	
計	300	名		
○利用目的				施設の利用目的はサークル活動がほぼ半数を占める。次いで練習、リハーサルが約3割弱(26.8%)を占めている。
公演	0	名	0.00%	
大会、集会	3	名	0.99%	
練習、リハーサル	81	名	26.82%	
会議、教室	31	名	10.26%	
講座	34	名	11.26%	
展示	0	名	0.00%	
サークル活動	149	名	49.34%	
その他	4	名	1.32%	
計	302	名		
○利用者数				活動の規模は10～19人が46%を占め、1～9人、20～49人と続く。
10人未満	135	名	44.41%	
20人未満	141	名	46.38%	
50人未満	27	名	8.88%	
100人未満	1	名	0.33%	
100人以上	0	名	0.00%	
計	304	名		
○施設利用料金				適切、安いが9割(91.3%)を超えている。
高い	26	名	8.75%	
適切	242	名	81.48%	
安い	29	名	9.76%	
計	297	名		
○図書室の蔵書冊数について				68.4%の利用者が適切、多いとするが、31.6%の利用者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との声もある。
多い	1	名	0.66%	
適切	103	名	67.76%	
少ない	48	名	31.58%	
計	152	名		
○図書室の閉館時間について				99%の利用者が適切と考えている。
適切	151	名	99.34%	
希望				
8:00～	1	名	0.66%	
～21:00	0	名	0.00%	
計	152	名		
○図書室の貸出時間について				99%の利用者が適切と考えている。
適切	149	名	99.33%	
希望				
8:00～	1	名		
～21:00	0	名		

計 150 名

	主な意見・要望等	対応状況等
市民からの意見・要望等	いつも丁寧にお相手していただきありがとうございます。	
	雨の日に荷物を置かせて貰ったり要望にも対処していただき助かっています。	
	職員さんが丁寧に対応されているのを拝見して良いイメージができました。	
	いつもきれいにお掃除して頂いて気持ち良いです。スタッフの方も丁寧です。	
	運営の方法については良好と思われま。今後とも利用したいです。	
	有意義に活動させていただいております。	
	※他にも感謝の言葉多数いただきました。こちらこそ感謝でいっぱいです！	
	暗幕は常に閉めていてほしい。	暗幕については現状常時閉めている状態に対応しております。
	暗幕は閉めたままの方がやりやすい。	
	照明が少し暗いように思います。もう少し明るくして欲しいです。	照明については「暗い」「まぶしい」という正反対のご意見をいただいております。これはについては競技によっても異なることだという認識をしておりますが、改修後はLEDライトになる予定ですので、どちらのご要望にもお応えできると期待します。
	照明がまぶしすぎる。	
	バドミントンネットが古いので買い替えて欲しい	使用不可のネットは確認できませんでしたが、古いものは順次更新して参ります。
	次のサークルの方は片づけを待ってから入って欲しい。	先の方には時間内での退室を、次の方にはそれを待っての入場をお願いしております。
	夜21時以降の体育室の笛の使用を止めて欲しい。	近隣方のご協力には常に感謝しております。21時以降の笛の使用自粛は既にお願ひしており、笛の使用を続けてしまうご利用者様には引き続き注意喚起をして参ります。
夏場が熱くて死にそうです、クーラーを設置して欲しい。(同意見多数)	同じお声がたくさん届いております。改修後は空調が設置されると聞いております。	
トイレが暗いので電灯は教室使用中は点灯のままにしておいて欲しい。	室場ご利用の時間は点灯にしておりますが、中には使用後消灯されるご利用者様もいらっしゃいます。お手洗いご利用時には点灯していただきますようお願いいたします。	
サークルの展示作品をもっと来場者に見える場所に展示したらよいと思う。	施設には多くの機関・団体等から多くの情報発信の依頼があり、限られたスペースの中で多くの場所をこれが占めております。サークル作品の展示が目立たない現状はご指摘の通りで、大きな改善点であると考えます。改修工事後は現状よりもご来館の皆様にご覧いただけるようにしていきたいと存じます。	
年齢が高くなるにつれ、座るのが困難な人が多くなるので、腰を掛けられる部屋がもっと欲しい。	普段は和室をご利用でしょうか。パイプ椅子の室場もございますので、用途やお身体の御事情にあった室場をご利用ください。施設には多くの高齢者の方のご利用ございますので、今後ともお声をいただき改善に努めて参ります。	
壊れたままの施設を放置しないで欲しい。	ご意見を拝見し、館内の確認を実施しましたが特に破損箇所は確認できませんでした。具体的にご指示いただければと思います。可能な限りすぐに対応いたします。	

駐車場の充実をよろしく。	ご利用者ニーズに対応した駐車スペースがあれば施設の充実度はかなり良くなります。現状は限られたスペースを、皆様のご理解・ご協力の下でご利用いただき感謝しております。改修工事後の駐車スペースについては今のところ確認できておりません。
予約はネットでできるがキャンセルもネットでできると助かる。	守口市公共施設予約システムの利用登録がお済でしたら「マイメニュー」からキャンセルも可能です。以下のサイトでお確かめください。 https://www4.pf489.com/moriguchi/web/help/mobile/M2_03_01.asp もしキャンセルが出来ない時は予約された施設までお電話をお願いいたします。
警備員の方が挨拶しても返してくれません。悲しかったです。	悲しい思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。警備員に限らず全スタッフが皆さまと挨拶を交わし常に笑顔の施設でありたいと思います。
図書室にもっと新しい本を入れてください。	当施設の図書室にも限られた予算内ではありますが毎年数冊の新しい本が入って参ります。その際には購入希望図書の記入用紙もご用意しておりますのでぜひ活用ください。また、守口市図書サービスに登録いただければ市内全図書館・図書室の本をWEBから借りられます。受取と返却も最寄りの図書窓口でできますのでぜひご活用くださいませ。

項目	協定事項等				分析		
施設の清潔さ	非常に良い	204	名	24.00%	【評価】 加重平均 3.81 点 満足度 B ランク		
	良い	331	名	38.94%			
	ふつう	268	名	31.53%			
	やや不満	41	名	4.82%			
	不満	6	名	0.71%			
	計	850	名	【無回答: 28】			
施設の雰囲気	非常に良い	216	名	25.38%	【評価】 加重平均 3.93 点 満足度 B ランク		
	良い	375	名	44.07%			
	ふつう	245	名	28.79%			
	やや不満	15	名	1.76%			
	不満	0	名	0.00%			
	計	851	名	【無回答: 27】			
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	286	名	33.41%	【評価】 加重平均 4.10 点 満足度 A ランク		
	良い	378	名	44.16%			
	ふつう	182	名	21.26%			
	やや不満	9	名	1.05%			
	不満	1	名	0.12%			
	計	856	名	【無回答: 22】			
設備、サービスの充実度	非常に良い	179	名	21.06%	【評価】 加重平均 3.67 点 満足度 B ランク		
	良い	306	名	36.00%			
	ふつう	293	名	34.47%			
	やや不満	51	名	6.00%			
	不満	21	名	2.47%			
	計	850	名	【無回答: 28】			
講座の内容について	非常に良い	67	名	20.55%	【評価】 加重平均 3.76 点 満足度 B ランク		
	良い	122	名	37.42%			
	ふつう	128	名	39.26%			
	やや不満	9	名	2.76%			
	不満	0	名	0.00%			
	計	326	名	【無回答: 552】			
総合評価	施設の清潔さ			3.81	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、3.85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、4つの項目において加重平均が3.85点以上と高い評価を得ることができた。 講座内容に関しては3.76点でやや高いレベルとなっている。 講座に関しては講座終了後のアンケートの結果を反映させ、正確な内容の満足度を把握する事に努める。
	施設の雰囲気			3.93	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			3.67	点	B	
	講座の内容について			3.76	点	B	
	全体平均			3.85	点	B	

【収入の部】

(単位:円)(税込み)

大項目	小項目	中部エリア コミュニティセンター	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	合計
指定管理料	指定管理料	51,577,000	26,820,040	24,756,960	103,154,000
利用料金収入	施設利用料	6,084,160	2,258,580	2,878,190	11,220,930
事業収入	事業収入	77,000	24,900	49,850	151,750
雑入	その他収入	24,980	3,020	3,750	31,750
収入合計		57,763,140	29,106,540	27,688,750	114,558,430

【支出の部】

大項目	小項目	中部エリア コミュニティセンター	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	合計
人件費	人件費	34,075,074	17,719,038	16,356,035	68,150,147
事務費	印刷費	143,250	134,144	72,851	350,245
	通信費	432,035	367,345	355,793	1,155,173
	事務用品費	262,560	281,949	263,368	807,876
	賃借料	197,647	175,687	175,687	549,021
	旅費交通費	217,090	47,662	42,742	307,494
	その他事務費	169,243	555,703	607,676	1,332,622
	管理費	維持管理費	2,745,105	9,013,455	9,856,440
光水熱費		1,472,058	2,146,752	2,514,767	6,133,577
修繕費		607,737	922,859	970,378	2,500,974
物件費	備品購入費	42,649	12,100	0	54,749
事業費	事業費	27,681	40,409	55,486	123,576
公租公課	租税公課	0	0	0	0
一般管理費用	一般管理費用	1,612,800	2,354,400	3,232,800	7,200,000
支出合計		42,004,929	33,771,503	34,504,023	110,280,454

※項目を適宜追加してください。

決算収入	決算支出	差引額
114,558,430	110,280,454	4,277,976

【収入の部】

(単位:円)(税込み)

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	103,154,000	103,154,000	0
利用料金収入	施設利用料	8,581,000	11,220,930	-2,639,930
事業収入	事業収入	214,000	151,750	62,250
雑入	その他収入	63,000	31,750	31,250
収入合計		112,012,000	114,558,430	-2,546,430

【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	68,010,000	68,150,147	-140,147
事務費	印刷費	357,000	350,245	6,755
	通信費	1,186,000	1,155,173	30,827
	事務用品費	1,510,000	807,876	702,124
	賃借料	1,091,000	549,021	541,979
	旅費交通費	320,000	307,494	12,506
	その他事務費	600,000	1,332,622	-732,622
管理費	維持管理費	21,615,000	21,615,000	0
	光水熱費	6,807,000	6,133,577	673,423
	修繕費	2,500,000	2,500,974	-974
物件費	備品購入費	600,000	54,749	545,251
事業費	事業費	214,000	123,576	90,424
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	7,200,000	7,200,000	0
支出合計		112,012,000	110,280,454	1,731,546

※項目を適宜追加してください。

決算収入	決算支出	差引額
114,558,430	110,280,454	4,277,976

収支状況 コメント

- ・収入の部…年度後半にかけ利用増加・事業展開の好調により昨年比2391千円増。
- ・支出の部…事務用品費・その他事務費…※従来計上していた消耗品費以外の費用をその他事務費へ計上。(PCリプレイス費用計上で昨年比761千円増など)

賃借料…複合機リース変動により昨年比637千円減。
 旅費交通費…169千円増 コロナ収束による移動解除の為増加しました。
 維持管理費…予算通り
 光水熱費…673千円減。(高騰していた光熱費が落ちついたため)
 通信運搬費と修繕費とも…ほぼ予算通り。
 備品購入費…次年度の北部改修工事も見据え修理等で節約に努め771千円減。
 事業費…節約に努め経費を抑え525千円減。

5月8日より新型コロナウイルス感染症5類移行後利用増加・事業展開の好調により収入増加。
 8月15日台風7号の影響で休館。返金発生。