

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 2019年度

1 総則

指定管理者	ShoPro・HCMグループ
事業期間	2019年 4月 1日 ~ 2020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 8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 昼パート職員4名・夜間パート職員2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 昼パート職員3名・夜間パート職員2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
運營業務	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。	ホスピタリティあるサービスを目指すと共に、昨年度より開始された施設予約システムをスムーズに運用する事に努めた。	施設予約システムをスムーズに運用し、月初めの受付の待ち時間を10分程度まで短縮した。
	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 12件 八雲東 10件 北部 3件 合計 25件	「安全性」を第一に優先順位をつけ、利用者の要望に配慮しながら修繕を行った。又、大規模修繕として依頼していた八雲東コミュニティセンターの空調工事が2月に終了した。

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	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】 108220 【今年度】 93614 14606人 減	コロナウイルス感染拡大防止の為、3月を臨時休館とした為利用者人数が減ったものと思われる。
			八雲東 【前年度】 24,478 人 【今年度】 25,496 人 1018人 増	1月末より空調施設工事、続いて臨時休館となったが、それ以上に講座、イベントを行った為結果利用者人数は増となった。
			北部 【前年度】 32,641 人 【今年度】 38,673 人 6032人 増	3月より臨時休館となったが、それ以上に講座、イベントを行った為結果利用者人数は増となった。
		【図書室】 仕様書に特に規定なし	中部 利用者数 1630人 貸出冊数 3022冊 八雲東 利用者数 1325人 貸出冊数 2911冊 北部 利用者数 1981人 貸出冊数 5694冊	中部エリアコミュニティセンターに関しては移転の際に図書室は閉鎖しており、現在置いてある本の閲覧と、他からの取寄せの貸出と、返却受付のみとなっている。
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 8,686,000円 事業収入 219,000円 雑入 103,000円 計 9,008,000円	利用料収入 7,662,280円 事業収入 128,420円 雑入 100,594円 計 7,891,294円	コロナウイルス感染拡大防止の為、3月を臨時休館とした為施設利用料返金額483230円と共に4月臨時休館による利用料収入が無くなり、年度末に予定していた講座、イベントも中止となった。	
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】 48.84% 【今年度】 52.08% 3.24%増 八雲東 【前年度】 27.21% 【今年度】 35.11% 7.90%増 北部 【前年度】 16.54% 【今年度】 18.36% 1.82%増	予約システムの稼働により、市内の他エリアや他市からの利用者の増加となった。 八雲東においては、あまり利用の無い父親世代の利用者獲得に力を入れ、7.90%の稼働率増加となった。	

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。
	利用者懇談会	事業提案書内容P8。	八雲東CCにて広く市民を対象に懇談会を開催。利用者同士の交流をはかるとともに、様々な意見を聞いて施設運営に反映していく。 中部、北部にて3月に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。	今年度は八雲東CCのみ開催。既存のサークルの高齢化による人数不足の解消が課題となる。
	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。	市民の方が講師となり「しめ縄作り」の講座を開催。 また「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。	市民の方が講師となり「しめ縄作り」の講座を開催。 また「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。 8月に中部、北部にて開催。	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。参加率が138%となり大変人気な講座となった。

	「コミュニティカフェ」ふれあいのお店「なにわの伝統野菜ショップ」	事業提案書内容P38。	コミュニティカフェとして中部1回八雲東16回北部4回開催。 八雲東、北部のコミュニティカフェに親子で遊べるミニ四駆コースを設置し、楽しく交流できる場を提供。当初の入場予定の175%以上の入場率となり、大変人気のイベントとなっている。 ふれあいのお店、なにわの伝統野菜ショップとしては次年度に守口大根を使用した企画を予定している。	守口大根を使用した企画を予定中。コロナウイルス感染拡大防止の為、休止中となっている。
	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。
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なかったが、八雲東のセンター横公園や前の道路等で怪我をされた方	地震台風に際しても3施設にて特に大きな事故はありませんでしたが、施設点検の徹底、AED研修等を行い、事故予防に努めました。

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CC・八雲東・北部)	中部コミュニティカフェ	コミュニティ醸成事業	開催回数	1回	集客率	135%	八雲東CC, 北部CCでのコミュニティカフェにミニ四駆のコースを併設し、世界最小のモータースポーツと呼ばれるミニ四駆を通じて子供から大人まで学びながら世代間交流する場を提供しとても好評となった。 また昨年度より人気であった将棋のじかんやおはなし会等引き続き継続。将棋のじかんは初心者歓迎としていた為初心者の新規参加が多く、人気の講座となった。またおはなし会はママ同士の交流の場として人気となる。 コミュニティ醸成事業として合計55回開催し137%の集客率となった。		
	八雲東コミュニティカフェ		開催回数	16回	集客率	177%			
	北部コミュニティカフェ		開催回数	4回	集客率	185%			
	おはなし会		開催回数	1回	集客率	155%			
	ガラス工芸講座		開催回数	2回	集客率	100%			
	パパ・ママと遊ぼう！ 音楽リトミック		開催回数	1回	集客率	105%			
	絵本でほっとタイム		開催回数	10回	集客率	105%			
	くすの木おはなし会		開催回数	10回	集客率	131%			
	将棋のじかん		開催回数	9回	集客率	134%			
	おはなし・読み聞かせ会		開催回数	1回	集客率	141%			
			合計	55回	平均	137%			
	カリスマ本屋店員による講演		社会教育事業	開催回数	1回	集客率		137%	夏休みの工作教室として水引、万華鏡、ガウス加速器の作成講座を開催。申し込みが予測より大きく上回った為、出来る限りの人に参加してもらおうべく対応した。 また、街の小さな書店として有名な「隆祥館書店」の二村知子さんに、地域に根差した小さな書店が道を拓く本を通じた人のつながりを講演頂いた。 社会教育事業として合計13回開催し173%の集客率となった。
	中部工作教室			開催回数	1回	集客率		210%	
八雲東工作教室	開催回数	1回		集客率	166%				
北部工作教室	開催回数	1回		集客率	360%				
守口こども食堂	開催回数	8回		集客率	126%				
もりぐち歴史さんぽ	開催回数	1回		集客率	114%				
はりこづくり	開催回数	1回		集客率	100%				
	合計	13回		平均	173%				
子育て講座 コモンセンスペアレンティング	地域福祉事業	開催回数	2回	集客率	117%	NPO法人コミュニティー信頼理事・CSP管理者トレーナー深田恵美氏による子育て講座を開催。 日頃の子育てでお悩みや、不安のあるお母さまが沢山ご参加されました。 地域福祉事業として合計7回開催し、平均146%となった。			
金融トラブルに 巻き込まれないために		開催回数	1回	集客率	173%				
元気になる気功レッスン		開催回数	4回	集客率	150%				
		合計	7回	平均	146%				
防災講座	防災に関する事業	開催回数	1回	集客率	100%	災害に備える事の大事さを伝える。特にペットと避難するという特殊な事例を対象に講座を開き人気となった。 防災に関する事業として合計2回開催し、平均125%の集客率となった。			
ペットと飼い主さんの 防災講座		開催回数	1回	集客率	150%				
		合計	2回	平均	125%				
	おはなし玉手箱		開催回数	2回	集客率	148%			

水引飾り	自主事業	開催回数	1回	集客率	173%	おはなし玉手箱、よみきかせキャラバンを開催。家庭での読み聞かせの機会をより多くもってもらう事を目的とし、楽しい読み聞かせを通じて幼い頃からの読書の習慣をもって頂ける機会を作る。また新しい試みとして市民自らが主導する特別講座を開催。市民の方が講師となり、講座を行う事で市民の輪の広がりを助成する。自主事業として合計20回開催し、平均116%の集客率となった。
平和のつどいアニメ映画		開催回数	1回	集客率	155%	
中級者向けバドミントン講座		開催回数	6回	集客率	118%	
踊ってみよう寺方提灯踊り		開催回数	1回	集客率	106%	
懐メロで踊るフラダンス講座		開催回数	6回	集客率	111%	
夏休みキッズ英語レッスン		開催回数	1回	集客率	25%	
市民自らが主導する特別講座 しめ縄作り体験レッスン		開催回数	1回	集客率	100%	
マカロニデコレーション		開催回数	1回	集客率	110%	
		合計	20回	平均	116%	
		総合計	97回	平均	139%	

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
<p>守口市コミュニティセンターの設置理念に基づき管理運営業務を遂行しました。法令及び条例の規定を遵守し、安全性、公平性を確保しながら利用者の意見を管理運営に反映させ利用者の満足度を高めていく事に力を入れました。</p> <p>指定管理業務2年目となり、前年度から人気のあった事業の継続や新たに啓蒙活動グリーンカーテンの設置やコミュニティカフェ事業を展開し好評となりました。</p> <p>コロナウイルス感染拡大防止の為、中止となった事業提案書記載事項に関しては次年度に情勢を見ながら判断し、再開していきます。</p>	<h1>B</h1>

	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2年2月1日(土)～2月20日(木) 八雲東CCのみ令和2年6月1日～6月15日(月) 常設回収箱にて回収</p> <p>○回答者数 中部エリアCC 68名 八雲東CC 61名 北部CC 258名</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</p>	「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								
		「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																				
<p>ご意見・ご要望件数</p> <table border="0"> <tr><td>中部エリアCC</td><td>19件</td></tr> <tr><td>八雲東CC</td><td>6件</td></tr> <tr><td>北部CC</td><td>60件</td></tr> </table> <p>○調査項目 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 12問設定 ※複数回答有</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>	中部エリアCC	19件	八雲東CC	6件	北部CC	60件	<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> <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>	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
中部エリアCC	19件																				
八雲東CC	6件																				
北部CC	60件																				
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	22	名	42.31%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.21 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0.03アップ。</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>
	良い	21	名	40.38%	
	ふつう	7	名	13.46%	
	やや不満	2	名	3.85%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	52	名	【無回答: 16】	
施設の雰囲気	非常に良い	20	名	40.00%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.20 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0.09アップ。</p> <p>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。</p>
	良い	21	名	42.00%	
	ふつう	8	名	16.00%	
	やや不満	1	名	2.00%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	50	名	【無回答: 18】	
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	18	名	36.73%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.18 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0.21アップ。</p> <p>非常に良いと良いを合算すると8割(83%)の人が良いと回答。</p>
	良い	23	名	46.94%	
	ふつう	7	名	14.29%	
	やや不満	1	名	2.04%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	49	名	【無回答: 19】	
設備、サービスの充実度	非常に良い	13	名	26.53%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.86 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0.09アップ。</p> <p>非常に良いと良いを合算すると6割(63%)の人が良いと回答。</p>
	良い	21	名	42.86%	
	ふつう	10	名	20.41%	
	やや不満	5	名	10.20%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	49	名	【無回答: 19】	
講座の内容について	非常に良い	5	名	25.00%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.80 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0.3アップ。</p> <p>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。</p>
	良い	7	名	35.00%	
	ふつう	7	名	35.00%	
	やや不満	1	名	5.00%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	20	名	【無回答: 48】	
総合評価	施設の清潔さ	4.21	点	A	<p>【総合評価】</p> <p>利用者満足度調査における平均評価は4.05点A評価であった。</p> <p>前年度より0.15点アップ。</p> <p>体育館の設備に関しては古さからくるものが多い。</p> <p>講座の内容に関して次回より講座後のアンケートを基準に考えていきたい。</p>
	施設の雰囲気	4.20	点	A	
	施設受付や案内時の職員対応	4.18	点	A	
	設備、サービスの充実度	3.86	点	B	
	講座の内容について	3.80	点	B	
	全体平均	4.05	点	A	

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(58%)を占め、 次いで40歳以上が3割(32%)を占める。 30代以下の利用は8%にとどまっている。
	10代	1	名	1.47%	
	20代	1	名	1.47%	
	30代	4	名	5.88%	
	40代	11	名	16.18%	
	50代	11	名	16.18%	
	60代	14	名	20.59%	
70歳以上	26	名	38.24%		
	計	68	名		
○住まい					
	守口市	60	名	88.24%	
	その他	8	名	11.76%	
	計	68	名		
○来館頻度					
	初めて	1	名	1.89%	
	数年に一度	0	名	0.00%	
	年1～2回	1	名	1.89%	
	年3～5回	1	名	1.89%	
	年6～12回	9	名	16.98%	
	年13回以上	41	名	77.36%	
	計	53	名		
○来場手段					
	徒歩	23	名	28.05%	
	自転車	37	名	45.12%	
	バイク	1	名	1.22%	
	自動車	9	名	10.98%	
	バス	4	名	4.88%	
	コミバス	2	名	2.44%	
	その他 (電車等)	6	名	7.32%	
	計	82	名	【複数回答可】	
○団体の種類					
	民間	3	名	6.38%	
	NPO法人	0	名	0.00%	
	学校	0	名	0.00%	
	行政	0	名	0.00%	
	自治会・町会	0	名	0.00%	
	サークル	27	名	57.45%	
	その他団体	17	名	36.17%	
	計	47	名	【無回答: 21】	
○利用施設					

共有スペース	1	名	0.95%	会議室の利用計が7割(70%)を占め、体育室の利用が2%となっているが、体育室が離れていることによりアンケートの回収率が少なかったことが反映している。
キッズコーナー	0	名	0.00%	
閲覧室	0	名	0.00%	
IT情報コーナー	0	名	0.00%	
図書室	0	名	0.00%	
会議室1	14	名	13.33%	
会議室2	6	名	5.71%	
会議室3	10	名	9.52%	
会議室4	15	名	14.29%	
小会議室1	12	名	11.43%	
小会議室2	17	名	16.19%	
多目的室(防音)	10	名	9.52%	
多目的室(調理)	9	名	8.57%	
和室	7	名	6.67%	
体育館	4	名	3.81%	
計	105	名	【複数回答可】	
○利用目的				会議、集会が5割(46%)を占め、次いでサークル活動が3割(35%)とつづく。 体育室での活動はその他に分類されるが、施設が離れていることによるアンケート回収率の低さが数値に反映されている。
公演	1	名	1.59%	
大会、集会	13	名	20.63%	
練習、リハーサル	0	名	0.00%	
会議、教室	16	名	25.40%	
講座	5	名	7.94%	
展示	0	名	0.00%	
サークル活動	22	名	34.92%	
その他	6	名	9.52%	
計	63	名	【複数回答可】	
○利用者数				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(88%)を占める。
10人未満	27	名	50.94%	
20人未満	20	名	37.74%	
50人未満	5	名	9.43%	
100人未満	1	名	1.89%	
100人以上	0	名	0.00%	
計	53	名	【複数回答可】	
○施設利用料金				9割(95%)の利用者が適切、安いと考えている。
高い	2	名	4.17%	
適切	24	名	50.00%	
安い	22	名	45.83%	
計	48	名	【無回答: 20】	
○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。 閲覧用の本があるのみとなっている。
○図書室の閉館時間について				中部は図書室ではなくロビー一体型の閲覧コーナーであるため、図書の閲覧は22時まで可能である。

○図書室の貸出時間について				9割(91%)の利用者が適切と考えている。
適切	11	名	91.67%	
希望 ～21:00	1	名		
計	12	名	【無回答: 56】	

市民からの意見・要望等	主な意見・要望等	対応状況等
	部屋の予約システムに問題はないでしょうか。希望が重なったときは抽選にするとか。	申し訳ございません。現段階では先着順となっております。何か問題がございましたらご意見をお聞かせいただき検討してまいります。
	体育館の1日のスケジュールを掲示してほしい。	大変ご不便をおかけしました。掲示するようにいたしました。
	体育館の細長い窓に暗幕をはって欲しい。	大変ご不便をお掛けしております。只今何とか出来ないか検討中です。高所作業になる為、非常に難しくお時間がかかっております。
	会議室の上部が解放しているので、声や音がうるさくて、こちらの声も外に漏れるので閉じて欲しい。	消防法の関係で閉じる事が出来なく、申し訳ございません。
	会議室2のじゅうたん汚れすぎ。きれいにしたい。	清掃を行いました。
	センダングル講座を開いてほしい。	少しでも多くの方にご利用いただける講座、イベントの企画立案に努めてまいります。
	コイン式コピー機の導入をお願いします。	大変申し訳ございません。センターでは設置が出来ませんので近隣のコイン式コピー機を案内させてもらっております。
	展示スペースの拡張ができれば嬉しいです。	場所に限りがございます。展示物に関してはご希望に添えるよう努力してまいります。
	和室に髪の毛のゴミあり。	汚れやゴミ等お気づきになられましたら、職員まで気軽にお申しつけ下さい。
共有スペースがいつも学生等で席が空いていないし、そこでの飲食が見苦しい。	大変ご迷惑をおかけしております。飲食については自由となっておりますのでご理解の方お願いいたします。閲覧室等の満席に関しましては今後検討してまいります。	
カラオケなので防音の部屋がほしい。	防音室がございますので、ご利用下さい。	
月に2回気持ちよく使用させていただいてます。コミュニティフェスティバルで仲間が増えたらと思っています。	ありがとうございます。コミュニティフェスティバルはコロナウイルス感染拡大防止の為延期となってしまいましたが、情勢を見て行いたいと思っております。もうしばらくお待ち下さい。	

<p>時間前15分欲しい。</p>	<p>準備、後片付けを含めてのご利用時間となります。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>季節ごとの館内の装飾が素晴らしいですね。楽しみにしています。</p>	<p>ありがとうございます。これからも市民の皆様にも愛される施設として職員一同励んでまいります。</p>
<p>いつも館内の季節ごとの飾りつけのセンスの良さに目を楽しませていただいています。ありがとうございます。</p>	
<p>市役所の南口を利用しますが、スロープが無いので表に回るかローソンの入口を利用するかなのでとても不便にかんじています。(自動車利用者)</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、所轄課へ申し伝えいたします。</p>
<p>空調が悪い。</p>	
<p>会議室がいっぱいの際の前のご利用者様から次のご利用者様への鍵の受け渡しは難しい事だと思うのですが、私どもが2分前に受付にお返しした際、次の方が受付で待ってらっしゃり「次の方がお待ちなので」と受付の方に言われ、私どもが悪かったようなご対応を受け気分が悪い事がございました。私どもも前の方が遅くなられ、5分待つ事は仕方ないと思っておりますが、受付の方と接客の姿勢も少しお考えいただければと思います。</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>インターネットで簡単に利用できるようになり、助かっています。</p>	<p>ありがとうございます。これからも市民の皆様にも愛される施設として職員一同励んでまいります。</p>

<p>利用者満足度評価 コメント</p>
<p>利用者満足度調査における設問別加重点は、「講座の内容について」が最も低く3.80点であり、「設備、サービスの充実度」3.86と続く。講座の内容については、現在ほぼ非受講者に回答いただいているが、受講者の受講感想も反映できるよう今後検討したい。 設備、サービスについては中部体育館の施設の古さ、設備の古さから来ているものと思われる。設備や備品の老朽化や不足に関しては適時修繕を行い、修繕不能なものに関しては新たな購入を検討していきたい。</p>

項目	協定事項等				分析
施設の清潔さ	非常に良い	20	名	33.33%	【評価】 加重平均 3.92 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0.65アップ。 非常に良いと良いを合算すると61%の人が 良いと回答。
	良い	17	名	28.33%	
	ふつう	21	名	35.00%	
	やや不満	2	名	3.33%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	60	名	【無回答: 1】	
施設の雰囲気	非常に良い	22	名	36.67%	【評価】 加重平均 4.03 点 満足度 A ランク やや高いレベルに達している 前年度より0.23アップ。 非常に良いと良いを合算すると68%の人が 良いと回答。
	良い	19	名	31.67%	
	ふつう	18	名	30.00%	
	やや不満	1	名	1.67%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	60	名	【無回答: 1】	
施設受付や案内時の 職員対応	非常に良い	17	名	43.59%	【評価】 加重平均 4.26 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アップ。 非常に良いと良いを合算すると82%の人が 良いと回答。
	良い	15	名	38.46%	
	ふつう	7	名	17.95%	
	やや不満	0	名	0.00%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	39	名	【無回答: 22】	
設備、サービスの充実 度	非常に良い	13	名	34.21%	【評価】 加重平均 3.82 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0.39ダウン。 貸出備品の古さが反映している。
	良い	8	名	21.05%	
	ふつう	14	名	36.84%	
	やや不満	3	名	7.89%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	38	名	【無回答: 23】	
講座の内容について	非常に良い	3	名	18.75%	【評価】 加重平均 3.81 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0.56アップ。 新しい取組を行っていった頃がアップの要因となる。
	良い	7	名	43.75%	
	ふつう	6	名	37.50%	
	やや不満	0	名	0.00%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	16	名	【無回答: 44】	
総合評価	施設の清潔さ	3.92	点	B	【総合評価】 利用者満足度調査における平均評価は 3.85点B評価となった。 前年度より0.27アップ。 施設や設備の古さがマイナスの点になっている。 随時修繕や備品入替を検討していく必要がある。
	施設の雰囲気	4.03	点	A	
	施設受付や案内時の職員対応	4.26	点	A	
	設備、サービスの充実度	3.82	点	B	
	講座の内容について	3.81	点	B	
	全体平均	3.97	点	B	

70歳以上 の世 (満足度以 外のアン ケートの結 果)	10代	0	名	0.00%	年齢層では利用者の約28%以上が 60代以上となっている。
	20代	9	名	14.75%	
	30代	5	名	8.20%	
	40代	17	名	27.87%	
	50代	13	名	21.31%	
	60代	6	名	9.84%	
	70歳以上	11	名	18.03%	
	計	61	名		
○住まい					
	守口市	43	名	72.88%	守口市在住の利用者が約73%を占めている。
	その他	16	名	27.12%	
	計	59	名		
○来館頻度					
	初めて	4	名	6.56%	利用者の約78%が年6回以上の来館頻度と なっている。
	数年に一度	0	名	0.00%	
	年1～2回	6	名	9.84%	
	年3～5回	3	名	4.92%	
	年6～12回	16	名	26.23%	
	年13回以上	32	名	52.46%	
	計	61	名		
○来場手段					
	徒歩	26	名	38.24%	利用者の約73%が徒歩や自転車で来館される。
	自転車	24	名	35.29%	
	バイク	5	名	7.35%	
	自動車	11	名	16.18%	
	バス	0	名	0.00%	
	コミバス	0	名	0.00%	
	その他 (雷車等)	2	名	2.94%	
	計	68	名	【複数回答可】	
○団体の種類					
	民間	11	名	18.64%	利用者の約64%がサークル活動で使用されている。
	NPO法人	0	名	0.00%	
	学校	0	名	0.00%	
	行政	0	名	0.00%	
	自治会・町会	3	名	5.08%	
	サークル	38	名	64.41%	
	その他団体	7	名	11.86%	
	計	59	名	【複数回答可】	
○利用施設					
	共有スペース	0	名	0.00%	来館者に小学生を含めると共有スペース、 図書室の割合は増加する。 また、施設の裏が公園の為、トイレだけの利用も 多い。
	図書室	1	名	1.69%	
	和室	10	名	16.95%	
	会議室	17	名	28.81%	
	料理室	0	名	0.00%	
	体育館	31	名	52.54%	

計	59	名	【複数回答可】	
○利用目的				
公演	0	名	0.00%	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	20	名	35.09%	
練習、リハーサル	1	名	1.75%	
会議、教室	5	名	8.77%	
講座	0	名	0.00%	
展示	0	名	0.00%	
サークル活動	25	名	43.86%	
その他	6	名	10.53%	
計	57	名	【複数回答可】	
○利用者数				
10人未満	43	名	71.67%	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。
20人未満	17	名	28.33%	
50人未満	0	名	0.00%	
100人未満	0	名	0.00%	
100人以上	0	名	0.00%	
計	60	名	【複数回答可】	
○施設利用料金				
高い	2	名	5.41%	約94%の利用者が適切、安いと考えている。
適切	25	名	67.57%	
安い	10	名	27.03%	
計	37	名		
○図書室の蔵書冊数について				
多い	0	名	0.00%	約78%の利用者が適切と考えている。 約22%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。
適切	21	名	77.78%	
少ない	6	名	22.22%	
計	27	名		
○図書室の閉館時間について				
適切	22	名	100.00%	100%の利用者が適切と考えている。
希望				
計	22	名		
○図書室の貸出時間について				
適切	22	名	100.00%	100%の利用者が適切と考えている。
希望				
計	22	名		

	主な意見・要望等	対応状況等
市民からの意見・要望等	空調が新しくなり虫よけまでおいていただいて心遣いありがとうございます。	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。
	いつもありがとうございます。和室もクーラーや虫よけなどお心遣いうれしいです！	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。
	トイレを洋式にぜひ！	申し訳ございません。多目的トイレが洋式となっておりますので、そちらをご利用頂くようお願いいたします。
	わたしは高齢者で一息つくのに寄りました。よろしくお願ひします。コロナの関係で皆様も私ももうひと息、収束して心して暮らしましょう。ありがとうございます。	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。
	バレーネットかえて欲しいです。鉄のささくれでケガ人がでます。なにとぞよろしくお願い致します。	貸出備品に関しては修繕対応をいき、修繕不可能なものに関しては購入を検討してまいります。
	体育館の窓（ドア）を開けさせて欲しい！	騒音問題の為ご迷惑をお掛けしております。夏季に向けてスポットクーラーの設置を検討しております。ご理解とご協力をお願いいたします。

利用者満足度評価 コメント

利用者満足度調査における設問別加重点は、「講座の内容について」が最も低く3.81点であり、「設備、サービスの充実度」3.82と続く。講座の内容については、現在ほぼ非受講者に回答いただいているが、受講者の受講感想も反映できるよう今後検討したい。

前年度は「施設の清潔さ」「設備、サービスの充実度」「講座の内容について」の評価がCであったが今年度は全てB評価以上となり良い結果となった。

古い施設、設備ではあるが、引き続き利用者満足度を高めていく事に努める。

項目	協定事項等				分析
施設の清潔さ	非常に良い	26	名	10.08%	【評価】 加重平均 3.64 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アップ。 清掃等清潔度より施設の古さが反映している。
	良い	125	名	48.45%	
	ふつう	96	名	37.21%	
	やや不満	9	名	3.49%	
	不満	2	名	0.78%	
	計	258	名	【無回答: 0】	
施設の雰囲気	非常に良い	37	名	14.34%	【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0.06アップ。 非常に良いと良いを合算すると66%の人が 良いと回答。
	良い	133	名	51.55%	
	ふつう	81	名	31.40%	
	やや不満	7	名	2.71%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	258	名	【無回答: 0】	
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	52	名	23.96%	【評価】 加重平均 4.00 点 満足度 A ランク 高いレベルに達している 前年度より0.25アップ。 非常に良いと良いを合算すると約8割(78%)の人が 良いと回答。
	良い	119	名	54.84%	
	ふつう	41	名	18.89%	
	やや不満	5	名	2.30%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	217	名	【無回答: 41】	
設備、サービスの充実度	非常に良い	19	名	9.13%	【評価】 加重平均 3.40 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0.09アップ。 貸出備品の古さが反映している。
	良い	68	名	32.69%	
	ふつう	99	名	47.60%	
	やや不満	21	名	10.10%	
	不満	1	名	0.48%	
	計	208	名	【無回答: 50】	
講座の内容について	非常に良い	8	名	5.16%	【評価】 加重平均 3.35 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0.02アップ。 利用者のニーズに合わせながら、新しい講座にも 挑戦していく必要がある。
	良い	46	名	29.68%	
	ふつう	93	名	60.00%	
	やや不満	8	名	5.16%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	155	名	【無回答: 103】	
総合評価	施設の清潔さ			3.64 点	【総合評価】 利用者満足度調査における平均評価は 3.63点B評価となった。 前年度より0.07アップ。 施設や設備の古さがマイナスの点になっている。 随時修繕や備品入替を検討していく必要がある。 世代に合った講座の取り組みが必要がある。
	施設の雰囲気			3.78 点	
	施設受付や案内時の職員対応			4.00 点	
	設備、サービスの充実度			3.40 点	
	講座の内容について			3.35 点	
	全体平均			3.63 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約62%以上が 60代以上となっている。 30代以下の利用者は9%程度と少ない。
	10代	5	名	1.94%	
	20代	6	名	2.33%	
	30代	12	名	4.65%	
	40代	40	名	15.50%	
	50代	36	名	13.95%	
	60代	57	名	22.09%	
	70歳以上	102	名	39.53%	
	計	258	名		
○住まい				守口市在住の利用者が約88%を占めている。	
守口市	226	名	87.60%		
その他	32	名	12.40%		
	計	258	名		
○来館頻度				利用者の約88%が年6回以上の来館頻度と なっている。	
初めて	9	名	3.50%		
数年に一度	2	名	0.78%		
年1～2回	11	名	4.28%		
年3～5回	8	名	3.11%		
年6～12回	42	名	16.34%		
年13回以上	185	名	71.98%		
	計	257	名		
○来場手段				利用者の約81%が徒歩や自転車で来館される。	
徒歩	70	名	24.82%		
自転車	160	名	56.74%		
バイク	4	名	1.42%		
自動車	39	名	13.83%		
バス	5	名	1.77%		
コミバス その他 (雷宙等)	2	名	0.71%		
	計	282	名		
○団体の種類				利用者の約71%がサークル活動で使用されている。	
民間	32	名	12.40%		
NPO法人	3	名	1.16%		
学校	10	名	3.88%		
行政	0	名	0.00%		
自治会・町会	6	名	2.33%		
サークル	185	名	71.71%		
その他団体	22	名	8.53%		
	計	258	名		
○利用施設				講義室・会議室の利用計が約36%を占め、体育室の利用 が約33%となっている。	
共有スペース	18	名	6.06%		
図書室	18	名	6.06%		
和室	43	名	14.48%		
料理実習室	12	名	4.04%		
会議室・講義室	108	名	36.36%		
体育館	97	名	32.66%		

その他	1	名	0.34%	
計	297	名		
○利用目的				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。
公演	0	名	0.00%	
大会、集会	1	名	0.39%	
練習、リハーサル	6	名	2.33%	
会議、教室	59	名	22.96%	
講座	39	名	15.18%	
展示	0	名	0.00%	
サークル活動	126	名	49.03%	
その他	26	名	10.12%	
計	257	名		
○利用者数				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(95%) を占める。
10人未満	102	名	39.23%	
20人未満	146	名	56.15%	
50人未満	12	名	4.62%	
100人未満	0	名	0.00%	
100人以上	0	名	0.00%	
計	260	名		
○施設利用料金				約82%の利用者が適切、安いと考えている。
高い	36	名	17.73%	
適切	145	名	71.43%	
安い	22	名	10.84%	
計	203	名		
○図書室の蔵書冊数について				約52%の利用者が適切、多いと考えている。 約47%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。
多い	2	名	1.32%	
適切	77	名	50.99%	
少ない	72	名	47.68%	
計	151	名		
○図書室の閉館時間について				約99%の利用者が適切と考えている。
適切 希望	145	名	98.64%	
8:30～ ～21:00	1 1	名 名		
計	147	名		
○図書室の貸出時間について				約98%の利用者が適切と考えている。
適切 希望	145	名	97.97%	
8:30～ ～21:00	1 2	名 名		
計	148	名		

	主な意見・要望等	対応状況等
市民からの意見・要望等	図書の新刊本をもう少し増やしてほしい。	皆様のご要望を聞きながら購入の要望を出してまいります。 また、他館からの取寄予約や扱っていない本のリクエストも当館で承っておりますので、ご利用下さい。
	図書の本のジャンルを増やして欲しい。	
	まんが、小説等図書室の本を増やしてほしい。	
	図書室の本の種類に偏りがある。	
	新しいものがあまり無いのか子供用の本に破れが多い。	
	大型絵本が借りられるといい	申し訳ありません。大型絵本に関しましては団体への貸出のみとなっております。
	本の寄付に対応してほしい	申し訳ありません。現在寄贈図書の制度が無く、対応が出来ておりません。今後の課題として検討してまいります。
	図書カードを忘れた場合、身分証明書をもっていれば借りられるようにしてほしい。	図書カードを忘れた場合、身分確認ができる物をお持ちであれば1度限り対応させていただきます。
	図書の時間外返却ポストが欲しい。	もうしばらくその需要を見させていただきたく思います。
	体育館は夏になると暑い。	すぐには対応できませんが、技術的な解消について勉強してまいります。
	LEDの白いライトがまぶし過ぎる。	
	体育館の電球が眩しい。	
	体育館の照明が明るすぎ。眩しくないライトに変えるか2個つつを1個に減らすかしてほしい。	
	体育館の2階の黒いカーテンを毎回開け閉めするのが大変。	夏季、冬季など期間限定で解放する、締め切るなど利用者の皆さんのお声を伺って検討してまいります。
	体育館の2階のカーテンを閉めるのは女性には無理。	
	休憩中の飲食を少しは認めて欲しい。	体育館においては熱中症予防でも軽い水分補給は認めておりますが、それ以上の飲食は不可となっております。一般ロビーをご利用下さるようお願い致します。
	体育館のボールの数を増やして欲しい。	他の備品の修繕、購入等優先順位を決めて適時行っております。ご理解をご協力をお願いします。
	卓球台が古い。	
卓球台を修理して欲しい。		
卓球台を増やして欲しい。		

体育館の掃除が不十分でバドミントンの羽根がちらばっている時がある。	皆様のご協力を頂きながら職員一同、維持管理に努めてまいります。
体育館のモップが汚い。	
体育館で時間が過ぎてもでるのが遅い所がある。	個別対応致します。 職員までお声がけ下さるようお願いいたします。
会議室や講義室の掃除を綺麗にしてほしい。	皆様のご協力を頂きながら職員一同、維持管理に努めてまいります。
会議室や講義室におおきなモップを設置してほしい。	
和室に高齢者のための低い椅子が欲しい。	他の備品の修繕、購入等優先順位を決めて適時行っております。ご理解をご協力をお願いします。
自習室を作って利用させてもらいたい。	お部屋は空いていれば有料になりますが30分単位でご利用になれますので、ご検討下さい。
子ども達も集まるので仕方ないが、だんだん幼稚園のようなディスプレイになっているのが気になる。	賛否両論ありますが、より幅広い世代の皆さんに喜んで頂けるよう努めてまいります。
楽しく心和やかになるように装飾されてていいが、ちょっとやりすぎかと思われる時もある。	
装飾は控えめにしてほしい。	
エントランス周辺は季節ごとの飾りがあり華やかになっていて気分がいい。	
お雛様の段飾りがあって春を感じる。クリスマスもハロウィンも楽しかった。	
指定管理者制度導入により利用料金が発生しますが、少しずつ環境整備が進んでるように思え利用しやすくなりました。	ありがとうございます。これからも利用しやすい施設を目指して管理運営してまいりますので、よろしく申し上げます。
電灯が切れている事が多い。	出来る限り速やかに対応致します。 施設の古さからきている部分に関しましては検討してまいります。
エコ目的かもしれませんがキッズコーナー周辺が暗い。	
古いので仕方ない気もしますが、全体的に暗い。特にトイレ。	
トイレの電気はつけておいてほしい。スイッチがわからずそのまま入ったら暗くて怖かった。	
ブラインドカーテンをきちんと使用できるように修繕して下さい。	他の備品の修繕、購入等優先順位を決めて行っております。ご理解とご協力をお願いします。
以前参加したバドミントン講習会がとても良かったので、コーチによる講習会を希望する。	少しでも多くの方にご利用いただける講座、イベントの企画立案に努めてまいります。

将棋の講座を。	
有料でもいいので、小学生の子供がたのしめるイベントを。	少しでも多くの方にご利用いただける講座、イベントの企画立案に努めてまいります。
健康体操の体験日をつくって欲しい。	
駐車場の使用制限が使いにくくさせており、もう少しだ緩和を。	元々駐車場がある施設ではございません。なんとかあるスペースに駐車して頂いている状態です。整理誘導に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
駐車スペースが多いと良い。	
駐車スペースが少なく、他の人とのコミュニケーションが難しい。	
駐輪場の停め方に問題。子供用が乱雑。指導者がいる集まりならきちんと停めるよう指導を。	巡回し個別対応してまいります。
子どもがトイレに行きたがって時に洋式トイレが一個しかないため塞がっていて困った。	
多目的トイレ以外に各階に洋式トイレ設置を。	トイレの設備改善は大型投資が必要となる為非常に難しく、ご不便をおかけします。ご理解とご協力をお願いいたします。
子どもが使いやすいトイレが欲しい。	
利用者が高齢化し、トイレが和式ばかりなのは体に負担が大きく、1カ所でも洋式を増やして欲しい。	
所長をはじめスタッフのとても暖かいお気持ちやお人柄に触れさせて頂き感謝しています。	ありがとうございます。これからも利用しやすい施設を目指して管理運営してまいりますので、よろしくお願いいたします。
館長がもう少し愛想がよかったらいいと思う。	ご期待にお応えべくマナー研修を実施し改善に努めてまいります。
新型コロナ、インフルエンザが流行っているのでマスクをつけて下さい。	即日全員が着用しましたとともに、今後は早め早めに対応するようにいたします。
コミュニティセンターの年間予定表を出して欲しい。	スケジュールの早期立案に努めるとともに掲示板で三カ月程度の公開をしていけるよう計画してまいります。
機関紙等で教室のお知らせ、紹介をして欲しい。	昨年度よりコミセンだよりを発刊しましたが、館内掲示板を含め情報公開に努めてまいります。
申請や申し込み予約の簡素化を。無駄を無くしてほしい。	全センターの共通事項でございますので、見直しを提案し、サービス向上に努めてまいります。
以前の公民館時代のように無料にしてください。	大変申し訳ございません。サービス向上に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

<p>家から近くて来やすい。</p>	<p>ありがとうございます。これからも利用しやすい施設を目指して管理運営してまいりますので、よろしくお願いいたします。</p>
<p>孫と初めて利用しましたが、嫁は何度か利用させていただいているようで有り難く思っています。</p>	<p>ありがとうございます。これからも利用しやすい施設を目指して管理運営してまいりますので、よろしくお願いいたします。</p>
<p>キッズコーナーの出入口に荷物を置いて話している大人が出来りの妨げになっており困る。 横に机などあるので、そっちを利用してほしい。</p>	<p>荷物を置けるスペースを新たに作り、談話スペースを改善致しました。</p>

利用者満足度評価 コメント
<p>利用者満足度調査における設問別加重点は、「講座の内容について」が最も低く3.35点であり、「設備、サービスの充実度」3.40と続く。講座の内容については、現在ほぼ非受講者に回答いただいているが、受講者の受講感想も反映できるよう今後検討したい。 設備、サービスについて施設の古さ、設備の古さから来ているものと思われる。 設備や備品の老朽化や不足に関しては適時修繕を行い、修繕不能なものに関しては新たな購入を検討していきたい。</p>

項目	協定事項等				分析		
施設の清潔さ	非常に良い	68	名	18.38%	【評価】 加重平均 3.76 点 満足度 B ランク		
	良い	163	名	44.05%			
	ふつう	124	名	33.51%			
	やや不満	13	名	3.51%			
	不満	2	名	0.54%			
	計	370	名	【無回答: 17】			
施設の雰囲気	非常に良い	79	名	21.47%	【評価】 加重平均 3.88 点 満足度 B ランク		
	良い	173	名	47.01%			
	ふつう	107	名	29.08%			
	やや不満	9	名	2.45%			
	不満	0	名	0.00%			
	計	368	名	【無回答: 19】			
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	87	名	28.52%	【評価】 加重平均 4.07 点 満足度 A ランク		
	良い	157	名	51.48%			
	ふつう	55	名	18.03%			
	やや不満	6	名	1.97%			
	不満	0	名	0.00%			
	計	305	名	【無回答: 82】			
設備、サービスの充実度	非常に良い	45	名	15.25%	【評価】 加重平均 3.53 点 満足度 B ランク		
	良い	97	名	32.88%			
	ふつう	123	名	41.69%			
	やや不満	29	名	9.83%			
	不満	1	名	0.34%			
	計	295	名	【無回答: 92】			
講座の内容について	非常に良い	16	名	8.38%	【評価】 加重平均 3.43 点 満足度 C ランク		
	良い	60	名	31.41%			
	ふつう	106	名	55.50%			
	やや不満	9	名	4.71%			
	不満	0	名	0.00%			
	計	191	名	【無回答: 195】			
総合評価	施設の清潔さ	3.76	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、3.71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3.5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3.37点で通常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	3.88	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	3.53	点	B			
	講座の内容について	3.43	点	C			
	全体平均	3.73	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	95,154,000	93,154,000	2,000,000
利用料金収入	貸館	8,656,000	7,662,280	993,720
事業収入	指定事業収入	219,000	128,420	90,580
雑入	その他収入	103,000	100,594	2,406
収入合計		104,132,000	101,045,294	3,086,706

【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	74,409,000	68,235,971	6,173,029
事務費	印刷費	90,000	613,110	-523,110
	通信費	1,130,000	1,263,853	-133,853
	事務用品費	779,000	1,678,013	-899,013
	賃借料	599,000	1,046,000	-447,000
	旅費交通費	320,000	128,751	191,249
管理費	維持管理費	17,209,000	17,329,678	-120,678
	光水熱費	5,449,000	5,982,887	-533,887
	修繕費	2,000,000	2,012,994	-12,994
物件費	備品購入費	428,000	244,742	183,258
事業費	指定事業費	219,000	892,343	-673,343
公租公課	租税公課	2,000	0	2,000
本部管理費	本部管理費用	1,498,000	1,498,000	0
支出合計		104,132,000	100,926,342	3,205,658

決算収入	決算支出	差引額
101,045,294	100,926,342	118,952

収支状況 コメント

2020年1月27日より八雲東CC空調工事の為本館休館。
 2020年2月29日よりコロナウイルス感染拡大防止の為全館休館。
 3月利用の返金、利用料収入無し、3月予定講座全て中止の為、売り上げが落ち込む。
 又、ポスター等の作成を自館で行っている為、印刷費増となる。
 事務用品費として利用者の安全の為、各館耐震用品購入や年度末にコロナウイルスの感染が拡大した為、感染予防対策用品にアルコール等を購入した為増加となった。