

## 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 2022年度

### 1 総則

指定管理者	ShoPro・HCMグループ
事業期間	2022年 4月 1日 ～ 2023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・契約社員1名 パート職員9名 ※12月から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。	9月19日 台風14号の影響で暴風警報が出たため、14時までの繰り上げ臨時休館となる	感染対策を実施。 施設入口での検温作業。 窓口に飛沫防止対策を講じる。 利用者へは入館者名簿(7月まで)への記入又は大阪コロナ追跡システムへ登録をして頂く。 施設利用後は消毒作業を行う。
	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。読んでいる情報の作成に努めた。また、新聞にも講座情報の掲載を行った。	情報設置施設の範囲を前年度より広めた結果、より広い範囲からの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 9件 八雲東 8件 北部 8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

			合計	25件	必要はもの 上記4項目を優先し行う。
--	--	--	----	-----	-----------------------

	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数	指定管理者募集要項「確保すべき水準」として施設の年間平均利用率30% 1事業あたりの平均参加率50%	中部 【前年度】 58,146人 【今年度】 81,772人 23,626人 増	9月19日 台風14号の影響で暴風警報が出たため、14時までの繰り上げ臨時休館となる
			八雲東 【前年度】 19,481人 【今年度】 24,470人 4,989人 増	
			北部 【前年度】 32,924人 【今年度】 42,561人 9,637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 9,458,000円 事業収入 219,000円 雑入 103,000円 計 9,780,000円	利用料収入 10,761,200円 事業収入 301,000円 雑入 30,950円 計 11,093,150円	
	利用率	指定管理者募集要項に「確保すべき水準」として施設の年間平均利用率30%の記載あり	中部 【前年度】 49.90% 【今年度】 58.70% 8.8% 増	
八雲東 【前年度】 32.10% 【今年度】 32.60% 0.5% 増				
北部 【前年度】 26.20% 【今年度】 25.80% 0.4% 減				

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
事業提案内容	ご意見箱の設置	基本協定書第17条「守口市指定管理者制度モニタリング指針」に基づく。	下半期より利用者アンケートとご意見箱を設置。	ご意見箱を常時設置。利便性の向上にむけて活用していく。
	平等性確保と安全な施設づくりへの取り組み	事業提案書内容P4。	時計、カレンダー、ルーペ、老眼鏡の設置。耳マークの設置。筆談ボードの設置。車イスの貸出。AEDの設置。将棋・囲碁の無料貸出。	様々な利用者に公平安全にご利用いただくための取り組みとして左記の備品を設置。今後も利用者の意見要望をもとに拡充していく予定。
	コミュニティカフェ	事業提案書内容P38。	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。コロナ禍の中、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P38。	「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では守口大根を種から栽培したり、収穫できたものをWEBにて公開を行った。コンテストにも出場し、197cmで2位となった。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
その他業務	職員研修	仕様書に基づき、各種研修の実施。	適正な業務を行う為施設運営を行う為、施設長にマネジメント研修やハラスメント研修を行う。 また安全、安心な施設運営を行うためMFA研修を行い正しい救命救急方法を学ぶ研修を行う。	適正な業務遂行のための各種研修を実施し、職員のレベル向上に努める。
	個人情報保護	協定書及び仕様書に基づき、個人情報保護の適正な管理を行うために必要な処置を講じる。	個人情報保護規定や文書規定に基づき書類の適切な保管や処分を行うとともに、安全監査とそのフィードバックを通じて問題点があれば洗い出し、その改善に努めることで、個人情報にかかわる書類データの取り扱いには厳格に対処した。	個人情報の記載されたデータ書類はカギ付きの棚に保管し、管理する。
	情報公開	協定書及び仕様書に基づき、情報の公開について必要な処置を講じる。	市と協議し、当指定管理者の情報公開規定に基づいて対応。	市と協議し、当指定管理者の情報公開規定に基づいて対応。
	事故等への対応	適切な処置を講じ、市、指定管理者、関係機関に通報。	施設内での大きな事故等は無し。	不測の事態(事故含む)が発生した場合はshopro事故対応マニュアルに沿って対応する。 各施設職員はMFA研修受講、パート職員各位にも各種研修を行い、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		
			開催回数		集客率				
指定事業・自主事業 (中部エリア・八雲東・北部)	コミュニティカフェ	コミュニティ醸成事業	開催回数	20	集客率	-	コロナ感染対策を行い実施。 コロナ禍の影響を鑑み、中止に		
	絵本でほっとタイム		開催回数	12	集客率	45%			
	母の日のカーネーションのブーケを一緒に作りましょう!		開催回数	1	集客率	90%			
	子育てがちょっと楽になるおしゃべり会		開催回数	1	集客率	50%			
	子育てがちょっと楽になる「親を楽しむ命のワーク」		開催回数	1	集客率	150%			
	手作りおもちゃと子育てのヒント～ホッとひと息交流会～		開催回数	1	集客率	20%			
	子育てがちょっと楽になるおしゃべり会		開催回数	1	集客率	75%			
	八雲東地域コミュニティ協議会との連携事業 「まちに子どもの絵を」絵画コンクール・マナー啓発ポスター		開催回数	1	集客率	—			
	迷路であそぼう		開催回数	1	集客率	58%			
	これぞ地産地消! 守口大根～栽培から食すまで～		開催回数	1	集客率	50%			
	これぞ地産地消! 守口大根～栽培から食すまで～		開催回数	1	集客率	100%			
	八雲東地域コミュニティ協議会との連携事業 親子でリトミック&赤ちゃん手形		開催回数	1	集客率	80%			
	やぐひがハロウィン、野菜販売		開催回数	1	集客率	—			
	ミニミニ屋台村、野菜販売		開催回数	1	集客率	—			
	八雲東地域コミュニティ協議会との連携事業 じゃがいも栽培と調理実習		開催回数	1	集客率	120%			
			合計	45	平均	76%			
				社会教育事業	開催回数	10		集客率	-
	トルコガラスで作るキャンドルホルダー		開催回数		2	集客率		136%	
	わたしの資産運用講座	開催回数	2		集客率	179%			
	サボテンの寄せ植え講座	開催回数	1		集客率	75%			
	まーこ先生のがまBOX教室	開催回数	1		集客率	55%			
	オリジナルマスクを作ろう	開催回数	1		集客率	115%			
	マカロニで作る! クリスマスリース講座	開催回数	1		集客率	55%			
	干支はりこの絵付け～2023卯～	開催回数	1		集客率	50%			
	シルクスクリーン体験教室～世界で一つのマイバッグを作ろう～	開催回数	1		集客率	92%			
	チョコブッセ作り教室	開催回数	1		集客率	75%			
動物の小物入れを作ってみよう	開催回数	1	集客率		70%				
読書感想文の書き方を教えます	開催回数	1	集客率		-				
児童・学生向け自習室	開催回数	1	集客率		204%				
スノードームレッスン、クリスマス飾り製作	開催回数	1	集客率		150%				
新春書き初め教室	開催回数	1	集客率		65%				
シニア世代のためのライフプランと金融商品の基礎知識	開催回数	1	集客率		102%				
	合計	26	平均		102%				
			開催回数	1	集客率	195%			
	スマートフォン体験教室～入門編～								

シニアのためのこころと身体の健康講座	地域福祉事業	開催回数	2	集客率	99%
こども食堂(スマイルキッチン)		開催回数	8	集客率	90%
子ども工作教室 母の日におりがみで花束をつく		開催回数	1	集客率	190%
子ども工作教室 敬老の日メッセージカード作り		開催回数	1	集客率	60%
スマートフォン体験教室～入門編～		開催回数	1	集客率	70%
ひなまつり手芸講座		開催回数	1	集客率	150%
		合計	15	平均	122%
水害の備えについて考えよう！ 「その時、あなたはどする？」	防災に関する事業	開催回数	1	集客率	45%
子ども向け防災講座 ポリ袋クッキング		開催回数	1	集客率	38%
		合計	2	平均	42%
ばあばとお料理教室	市民協働事業	開催回数	1	集客率	100%
昔ながらの手作りおもちゃ 夏休み子供工作		開催回数	1	集客率	158%
		合計	2	平均	129%
ラフ次元梅ちゃん先生の楽しい英会話教室	自主事業	開催回数	3	集客率	100%
インド領事館協力 一日インド祭り		開催回数	1	集客率	144%
笑い飯哲夫 楽しく学ぶ日本の古代史 ～邪馬台国と卑弥呼の謎～		開催回数	1	集客率	111%
地図で学ぶ大阪街歩きのスズメ		開催回数	2	集客率	99%
もりやすバンバンビガロ お手軽・簡単マジック教室		開催回数	2	集客率	82%
シルクさんのべっぴん塾		開催回数	1	集客率	90%
ラフ次元梅ちゃん先生の楽しい英会話教室		開催回数	3	集客率	123%
まるむし商店磯部 クレイアニメ教室		開催回数	1	集客率	65%
世界チャンピオンが教えるなわとび教室		開催回数	1	集客率	47%
梅ちゃん先生の楽しい英会話教室		開催回数	3	集客率	70%
笑い飯哲夫の楽しい日本の古代史 ～聖徳太子と仏教～		開催回数	1	集客率	90%
赤しそシロップづくり		開催回数	2	集客率	175%
サマーフォトフレーム作り		開催回数	1	集客率	113%
ハロウィンマカロニリースレッスン		開催回数	1	集客率	33%
冬の寄せ植え教室		開催回数	1	集客率	75%
バレンタインお菓子作り教室		開催回数	1	集客率	100%
ヨガ体験教室～アート空間でリラックス～		開催回数	1	集客率	80%
		合計	26	平均	94%

事業達成度評価 コメント

事業達成度評価

コロナ感染対策を行い実施。コロナ禍の影響を鑑み、中止になった講座もあったが、全体としては緩和傾向が進んでいたため、集客を見込み、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ることができた。

**A**

## 事業達成度評価区分

---

- A：協定事項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4年10月1日(土)～10月31日(月)</p> <p>常設回収箱又はカウンターにて回収</p> <p>○回答者数 中部エリアCC 502名 八雲東CC 116名 北部CC 291名</p> <p>ご意見・ご要望件数 中部エリアCC 50件 八雲東CC 30件 北部CC 27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	129	名	25.70%	<b>【評価】</b> 加重平均 3.98 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0.04ダウン。 非常に良いと良いを合算すると75%の人が 良い以上と回答。
	良い	248	名	49.40%	
	ふつう	112	名	22.31%	
	やや不満	11	名	2.19%	
	不満	2	名	0.40%	
	計	502	名	【無回答: 0】	
施設の雰囲気	非常に良い	126	名	25.10%	<b>【評価】</b> 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0.03ダウン。 非常に良いと良いを合算すると76%の人が 良い以上と回答。
	良い	257	名	51.20%	
	ふつう	114	名	22.71%	
	やや不満	5	名	1.00%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	502	名	【無回答: 0】	
施設受付や案内時の 職員対応	非常に良い	139	名	27.69%	<b>【評価】</b> 加重平均 4.02 点 満足度 A ランク 高いレベルに達している。 前年度より0.06ダウン。 非常に良いと良いを合算すると77%の人が 良い以上と回答。
	良い	248	名	49.40%	
	ふつう	106	名	21.12%	
	やや不満	6	名	1.20%	
	不満	3	名	0.60%	
	計	502	名	【無回答: 0】	
設備、サービスの充実度	非常に良い	56	名	14.18%	<b>【評価】</b> 加重平均 3.68 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0.12ダウン。 非常に良いと良いを合算すると62%の人が 良い以上と回答。
	良い	188	名	47.59%	
	ふつう	128	名	32.41%	
	やや不満	14	名	3.54%	
	不満	9	名	2.28%	
	計	395	名	【無回答: 107】	
講座の内容について	非常に良い	34	名	14.47%	<b>【評価】</b> 加重平均 3.66 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0.02アップ。 講座参加者のアンケートでは4.5以上S評価となる。
	良い	94	名	40.00%	
	ふつう	102	名	43.40%	
	やや不満	4	名	1.70%	
	不満	1	名	0.43%	
	計	235	名	【無回答: 267】	
総合評価	施設の清潔さ			3.98 点	<b>【総合評価】</b> 利用者満足度調査における平均評価は 3.87点B評価であった。 前年度より0.04点ダウン。 より厳しいコロナ禍であった昨年度に比べ、 今年度は利用を控えていた方々が戻りつつあり、 あらためて老朽化等が目についたと思われる。 講座内容についての参加者アンケートではS評価 となるため、それを含めると全体平均は3.99となり、 B評価ではあるが、限りなくA評価に近づく。
	施設の雰囲気			4.00 点	
	施設受付や案内時の職員対応			4.02 点	
	設備、サービスの充実度			3.68 点	
	講座の内容について			3.66 点	
	全体平均			3.87 点	

その他 (満足度以外 のアンケートの結果)	○年齢				年齢層では60歳以上が利用者の70%を占め、 次いで40歳以上が24%を占める。 30代以下の利用は5.5%にとどまっている。
	10代	1	名	0.20%	
	20代	5	名	1.01%	
	30代	21	名	4.25%	
	40代	44	名	8.91%	
	50代	74	名	14.98%	
	60代	110	名	22.27%	
	70歳以上	239	名	48.38%	
計	494	名			
○住まい				守口市在住の利用者が62%を占めている。 市外は、大阪市、枚方市、門真市などが多い。	
守口市	303	名	61.84%		
その他	187	名	38.16%		
計	490	名			
○来館頻度				利用者の92%が年6回以上の来館頻度と なっており、昨年度より4%アップした。 一方で新規来館者は1.2%にとどまった。	
初めて	6	名	1.23%		
数年に一度	2	名	0.41%		
年1～2回	13	名	2.67%		
年3～5回	16	名	3.29%		
年6～12回	124	名	25.51%		
年13回以上	325	名	66.87%		
計	486	名			
○来場手段				利用者の60%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40%あった。	
徒歩	88	名	15.97%		
自転車	242	名	43.92%		
バイク	12	名	2.18%		
自動車	75	名	13.61%		
電車	110	名	19.96%		
バス	14	名	2.54%		
コミュニティバス	7	名	1.27%		
その他	3	名	0.54%		
計	551	名			
○団体の種類				利用者の66%がサークルや個人利用で使用。 民間やその他団体の利用が34%あり、 幅の広い利用層となっている。	
民間	54	名	11.34%		
NPO法人	6	名	1.26%		
学校	4	名	0.84%		
行政	11	名	2.31%		
自治会・町会	2	名	0.42%		
サークル・個人	314	名	65.97%		
その他団体	85	名	17.86%		
計	476	名			
○利用施設				会議室の利用計が56%を占め、体育室の利用	
共有スペース	11	名	1.69%		

キッズコーナー	10	名	1.53%	が14%となっている。 体育室が離れている事によるアンケート回収率の差が反映しているものと思われる。  キッズコーナーや閲覧室の人数の少なさはコロナ禍による利用制限や利用控えが要因となっている。
閲覧室	0	名	0.00%	
会議室	365	名	55.98%	
多目的室(防音)	72	名	11.04%	
多目的室(調理)	58	名	8.90%	
和室	43	名	6.60%	
体育室	93	名	14.26%	
計	652	名		
○利用目的				サークル活動が47%を占め、続いて練習、リハーサルや会議、教室が多かった。コロナウイルス感染症対策の為か個人練習や少人数利用も多く見られた。
公演	1	名	0.20%	
大会、集会	15	名	2.94%	
練習、リハーサル	94	名	18.40%	
会議、教室	102	名	19.96%	
講座	22	名	4.31%	
展示	1	名	0.20%	
サークル活動	240	名	46.97%	
その他	36	名	7.05%	
計	511	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94%を占める。
10人未満	238	名	49.90%	
20人未満	211	名	44.23%	
50人未満	28	名	5.87%	
100人未満	0	名	0.00%	
100人以上	0	名	0.00%	
計	477	名		
○施設利用料金				95%の利用者が適切、安いと考えている。
高い	21	名	5.33%	
適切	253	名	64.21%	
安い	120	名	30.46%	
計	394	名		
○閲覧コーナーの蔵書冊数について				中部は図書室がないため、閲覧コーナーが設置されている。 57%の利用者が適切と考えている。
多い	5	名	1.85%	
適切	154	名	56.83%	
少ない	112	名	41.33%	
計	271	名		
○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	178	名	96.74%	97%の利用者が適切と考えている。
希望	6	名	3.26%	
計	184	名		

市民からの意見・要望等	主な意見・要望等	対応状況等	
	清潔できれいな室内で、空調もちょうどいい。	ありがとうございます。これからも市民のみなさまに愛される施設として職員一同励んでまいります。	
	開放的なエントランス、季節ごとの飾りつけも心地よい。		
	トップレベルのきれいさ、使いやすさ。		
	他の施設に比べ、非常に気持ち良い。		
	職員の方はいつも笑顔で接しやすい。定刻に施設開錠してくれる。		
	毎回使用する度、職員さんが良い対応で気持ちよ		
	体育館の無料開放が大変ありがたいです。		
	夏のアイスノンは助かりました。広さもよく使いやすい。		
	トイレも靴のままに入れるスリッパあり。	となりの部屋へ話がきこえる。	
	ドアを開け放しのため集中できない。		施設の構造上の問題やコロナ禍対策でドアを開放していることも影響していると思われませんが、守口市へもお伝えしていきます。
	会議室間の声、音がもれている。		
	音の漏れない防音室を増やしてほしい。		
	手話ができる人を。	申し訳ございません。必要に応じて、筆談での対応をさせていただいております。	
	電話予約をしたが、ネット予約をすすめられた。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。指導を徹底し、みなさまに気持ちよくご利用いただけるよう、改善に努めてまいります。	
	職員のおしゃべりが聞こえて、集中できない時がある。		
	なかなか予約がとれない。	お部屋によってはすぐに埋まってしまうため、なるべくお早めのご予約をお願いいたします。	
	予約システムで変更キャンセルがネットでできない。	申し訳ございません。守口市へお伝えしていきます。	
	行政の行事がなくなったときは連絡してほしい。	申し訳ございません。個別に連絡等は行っておりませんが、施設予約システムにて空き状況の確認ができます。	
	クーラーの温度非常にきつくて寒い。	空調工事を実施しましたので、各部屋(会議室4以外)でON・OFFが可能となりました。	
	空調やや不満。		
	会議室の椅子が足りない。貸出希望。	コロナ禍対策の一環で、ご利用人数を制限させていただいております。申し訳ございませんが、緩和されるまではご協力をお願いいたします。椅子は必要に応じて貸出をさせていただきます。	
	勉強スペースを増やしてほしい。		
	駐車場で車にぶつかりそうになった。ガードマンさんの見張り強化。	守口市へお伝えしていきます。	
	あいのみのり号増便および予約ができたなら。		
	駐輪場の屋根をもっと広く。		
	駐車場無料券希望。		
	中部エリア直通のエレベーターを使えるようにしてほしい。		

地下へおりる階段周辺のにおいが気になる。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。守口市へお伝えしていきます。
地下のトイレのにおいが気になります。	
虫がいる。	場所に限りがございますが、一度、スタッフにご相談いただけたらと思います。
華道で利用していますが、花を置いてほしい。	
無料にしてほしい。	施設の維持管理に受益者負担が必要なことをご理解いただくようお願いします。
会議室からトイレまでが遠い。	申し訳ございません。安全管理上の問題で奥の扉は閉めさせていただいております。
蔵書を増やして閲覧の本も貸出できるようにしてほしい。	中部エリアCCは図書室ではないため、閲覧コーナーの本は貸出ができないのですが、「みんなの本棚コーナー」の本であれば自由貸出となっています。今はまだ数が少ないため、充実していけるよう努めてまいります。
団体カードの貸出利用をどこでも返却可能にしてほしい。	
図書の取扱時間は開館時間と同じがよい。	閲覧本の充実と団体カード、取扱時間は守口市へお伝えしていきます。
講座をもっとたくさん開催してほしい。	講座にご興味を持っていただきありがとうございます。今後も回数や日程を調整のうえ、たくさん開催してきます。
Twitter等のSNSを利用して講座の告知をしてほしい。	講座にご興味を持っていただきありがとうございます。ホームページ等を使って告知をさせていただいておりますが、Twitter等のSNSに関しましても、今後、活用促進に努めてまいります。
得点板を購入してほしい。	いつもご利用いただきありがとうございます。そして、ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。予算とも調整し、できることから改善を進めさせていただきます。
老朽化にやや不満、卓球台にやや不満。	
バドミントンネット、古い。	
スリーポイントラインが古い。	
床がすべるので定期的にメンテを。	ワックスがけを行いました。これまでも3か月ごとに定期メンテを実施しておりますが、内容や頻度等を検討いたします。
ボールの貸出があると嬉しい。	貸出用ボールの設置について、場所を確保しましたので、少しずつ揃えてまいります。
体育室はクーラーがないので熱中症になりそう。	猛暑の中、ご利用いただきありがとうございます。申し訳ございません。エアコンのご要望は守口市へお伝えしていきます。扇風機は新しいものを購入いたしました。
体育室にエアコンをつけてほしい。	
扇風機こわれている。	
使用時間前の使用者が時間いっぱい使用している。	利用時間やルールを守っていただけるよう周知してまいります。
公具を雑に使用する人がいる。	

利用者満足度評価 コメント

多くの方に気持ちよくご利用いただいているとは思いますが、一方で体育室の備品等の経年劣化、クーラーがないことなどのご指摘が目立ちました。本館においても、音もれやトイレのにおい、図書に対するご意見も見られました。できることから改善を進め、ご満足いただける施設作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	23	名	19.83%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.64 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	38	名	32.76%		
	ふつう	45	名	38.79%		
	やや不満	10	名	8.62%		
	不満	0	名	0.00%		
	計	116	名	【無回答: 0】		
施設の雰囲気	非常に良い	24	名	20.69%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.80 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>64%の利用者が非常に良い、良いと回答。</p>	
	良い	50	名	43.10%		
	ふつう	38	名	32.76%		
	やや不満	3	名	2.59%		
	不満	1	名	0.86%		
	計	116	名	【無回答: 0】		
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	34	名	29.31%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.91 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>76%の利用者が非常に良い、良いと回答。</p>	
	良い	42	名	36.21%		
	ふつう	36	名	31.03%		
	やや不満	3	名	2.59%		
	不満	1	名	0.86%		
	計	116	名	【無回答: 0】		
設備、サービスの充実度	非常に良い	19	名	17.27%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.40 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>設備の老朽化と貸出備品の古さが影響している。</p>	
	良い	28	名	25.45%		
	ふつう	45	名	40.91%		
	やや不満	14	名	12.73%		
	不満	4	名	3.64%		
	計	110	名	【無回答: 6】		
講座の内容について	非常に良い	11	名	13.10%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.52 点</p> <p>満足度 B ランク</p> <p>講座ご利用様は約4割強の方が非常に良い・良いと評価。</p> <p>当CCは、ご利用者様のご希望にも沿った新しい講座を更に拡充していきたいと考えております。</p>	
	良い	23	名	27.38%		
	ふつう	49	名	58.33%		
	やや不満	1	名	1.19%		
	不満	0	名	0.00%		
	計	84	名	【無回答: 32】		
総合評価	施設の清潔さ			3.64 点	B	<p>【総合評価】</p> <p>ご利用者様満足度調査における平均評価は3.65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>講座については目新しさのある新講座への取組が必要と考えております。</p>
	施設の雰囲気			3.80 点	B	
	施設受付や案内時の職員対応			3.91 点	A	
	設備、サービスの充実度			3.40 点	B	
	講座の内容について			3.52 点	B	
	全体平均			3.65 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50%が50歳以上。 コロナ禍で学校での練習ができない10代層の利用も 今年は前年比で11名も多く増加の傾向。
	10代	21	名	18.10%	
	20代	11	名	9.48%	
	30代	8	名	6.90%	
	40代	18	名	15.52%	
	50代	18	名	15.52%	
	60代	11	名	9.48%	
70歳以上	29	名	25.00%		
	計	116	名		
○住まい				守口市在住の利用者が65%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30名様 (24%)と多いのは例年どおりですが、守口市外 (大阪市15名、門真市4名、寝屋川市7名)等 他地域の増加が今年度の傾向でした。	
守口市	83	名	64.84%		
その他	45	名	35.16%		
	計	128	名		
○来館頻度				利用者の86%が年6回以上と来館頻度は高いが、 初めてのご利用者も高校生や学生を中心に増加の傾向。	
初めて	8	名	6.90%		
数年に一度	0	名	0.00%		
年1～2回	2	名	1.72%		
年3～5回	6	名	5.17%		
年6～12回	24	名	20.69%		
年13回以上	76	名	65.52%		
	計	116	名		
○来場手段				利用者の78%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	32	名	27.35%		
自転車	59	名	50.43%		
バイク	2	名	1.71%		
自動車	20	名	17.09%		
バス	1	名	0.85%		
コミバス	0	名	0.00%		
その他(電車、モノレール)	3	名	2.56%		
	計	117	名		
○団体の種類				利用者の71%がサークルの活動に使用している。	
民間	11	名	9.17%		
NPO法人	0	名	0.00%		
学校	5	名	4.17%		
行政	0	名	0.00%		
自治会・町会	10	名	8.33%		
サークル	85	名	70.83%		
その他団体	9	名	7.50%		
	計	120	名		
○利用施設				体育室の利用が62%を占め、次に会議室が	
共有スペース	3	名	2.17%		

図書室	5	名	3.62%	17%、和室が12%と続く。 また、この10月は協議会のイベント準備利用が多く、 料理実習室、会議室は月例よりも利用がかなり 減少していた。
和室	16	名	11.59%	
料理実習室	5	名	3.62%	
会議室	23	名	16.67%	
体育館	86	名	62.32%	
その他	0	名	0.00%	
計	138	名		
○利用目的				施設の利用目的はサークル活動が48%を占め、 練習・リハーサル、会議と続く。
公演	1	名	0.81%	
大会、集会	2	名	1.61%	
練習、リハーサル	40	名	32.26%	
会議、教室	9	名	7.26%	
講座	4	名	3.23%	
展示	0	名	0.00%	
サークル活動	59	名	47.58%	
その他	9	名	7.26%	
計	124	名		
○利用者数				活動の規模は縮小の傾向が見られ、20名未満が 88%を占めるのは、コロナ禍以降人数制限の影響が あるのはまだ顕著に。
10人未満	44	名	34.38%	
20人未満	68	名	53.13%	
50人未満	11	名	8.59%	
100人未満	3	名	2.34%	
100人以上	2	名	1.56%	
計	128	名		
○施設利用料金				68%が適切、24%が安いとする一方で高いとする人も 8%を数える。
高い	9	名	8.18%	
適切	75	名	68.18%	
安い	26	名	23.64%	
計	110	名		
○図書室の蔵書冊数について				79%の利用者が適切、多いとするが、 21%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	3	名	3.33%	
適切	68	名	75.56%	
少ない	19	名	21.11%	
計	90	名		
○図書室の閉館時間について				

	適切	84	名	100.00%	図書室ご利用者様は全員が適切と考えている。
	希望				
	8:00～	0	名		
	～21:00	0	名		
	計	84	名		
○図書室の貸出時間について	適切	84	名	100.00%	図書室ご利用者様は全員が適切と考えている。
	希望				
	8:00～	0	名		
	～21:00	0	名		
	計	84	名		

	主な意見・要望等	対応状況等
市民からの意見・要望等	トイレを洋式に！	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。
	トイレにウォシュレットを希望。	
	トイレが臭い！	
	男性用トイレの小便器が割れている。	
	スタッフの対応にバラつきがある。	マニュアル化を進め研修教育をすることで、誰もが同じ判断ができるよう努めて参ります。
	警備の方がいつも優しいです。	ご評価いただきまして、誠にありがとうございます。警備会社にお伝えしておきます。
	いつも利用させていただき、ありがとうございます。	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。
	バドミントンで体育館を使わせてもらってますが、滑りにくい体育館で動きやすいです。いつもありがとうございます。	
	職員の方々はとても丁寧に接していただき、良いセンターです。	
	すごく楽しめました。また来たいと思います。とても良かったです！	
	スタッフの方々が皆親切で明るく対応されています。八雲東町の雰囲気合った気軽に利用できる施設運営を継続していただきたいと願っています。	
	いつも地域と連携してくださり、住民と団体のことを第一に考えてくださっている。あいさつもいつもいつもしてくださり、気持ちがいい方々ばかり。	
	ネットやボールを置きたい。	
	倉庫をもっと分かり易く置いてほしい。	個人のものに関しましては有料化の際にお持ち帰りいただき、現在使用しているのは地域コミュニティ協議会に属するボランティア団体となっております。施設としては整理整頓によるスペース確保につとめ快適な倉庫にしていく所存でございます。
サークルの荷物を置けるロッカーを貸してほしい(他市にはあります)。		
備品をしまえるロッカーを貸していただけると助かります。		
毎年アンケートをとってるのに、ひとつも改善されないのはどうしてでしょうか。		

<p>使用料が発生しているのに、前の無料の時と何も変わっていないのは納得できません(利用者には還元されてる感じがしない)。</p>	<p>ご利用とご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。これからもご利用者様に直接ご要望をお伺いして、改善できる部分はできるだけ改善していく所存です。今後とも引き続き何卒宜しくお願い申し上げます。</p>
<p>他のコミュニティセンターと比べて扱いが悪い。</p>	
<p>CCの雰囲気や中身、スタッフさんの対応等もかなり良いのですが、建物外壁の改修工事(塗装)を是非ともお願いしたいです。古い施設ですが、市には予算が無いのでしょうか。</p>	<p>ご利用とご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。当CCは昭和57年(1982年)建築の施設です。守口市にご意見を伝えておきます。</p>
<p>他地域のCCに比べて、古くなりあまりにもみずぼらしいです。無理を言って申し訳ないですが！</p>	
<p>体育館が暑すぎる！</p>	
<p>体育室内温度が40℃を超えている日も！</p>	<p>猛暑の中をご利用いただき有り難うございます。エアコンのご要望は守口市にお伝えしますが、まずは簡易クーラーや扇風機の増加を考えております。</p>
<p>扇風機が少ない</p>	
<p>体育室にエアコンを</p>	
<p>新しい卓球台が欲しい。</p>	<p>今年4月に新台1台を導入済なのですが、まだまだ足りないようですね。予算に余裕があれば導入させていただきます。</p>
<p>卓球台が相当古い(破損部分あり、正常ではない)。取替は本年度中を希望します。</p>	
<p>体育室照明をLEDに</p>	
<p>体育室全面使用を100円値下げしてほしい</p>	<p>守口市へご要望をお伝えしていきます。</p>
<p>図書室の本が古くて、汚い。</p>	<p>毎年限られた予算の中で市が購入されていますが、新規購入時には少しでもご要望にお応えするよう努めます。</p>

利用者満足度評価 コメント

前年に引き続き、建物や設備の経年劣化でご利用者様からのご不満もありますが、人的な対応で補える部分については評価していただいているとも言え、少しずつ修繕していくとともに今後も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。職員対応や講座内容に関しては引き続き高い評価を得られました。特に講座は「他施設にはない独自性」「幅広い年齢層を対象」「楽しめる」を重視したことが高評価につながったと思います。

項目	協定事項等				分析	
施設の清潔さ	非常に良い	46	名	15.86%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.72 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	138	名	47.59%		
	ふつう	88	名	30.34%		
	やや不満	16	名	5.52%		
	不満	2	名	0.69%		
	計	290	名	【無回答: 1】		
施設の雰囲気	非常に良い	59	名	20.27%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.89 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>71%の利用者が非常に良い、良いと回答。</p>	
	良い	148	名	50.86%		
	ふつう	78	名	26.80%		
	やや不満	6	名	2.06%		
	不満	0	名	0.00%		
	計	291	名	【無回答: 0】		
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	97	名	33.33%	<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>82%の利用者が非常に良い、良いと回答。</p>	
	良い	143	名	49.14%		
	ふつう	50	名	17.18%		
	やや不満	1	名	0.34%		
	不満	0	名	0.00%		
	計	291	名	【無回答: 0】		
設備、サービスの充実度	非常に良い	24	名	10.76%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.55 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>設備の老朽化と貸出備品の古さが影響している。</p>	
	良い	98	名	43.95%		
	ふつう	84	名	37.67%		
	やや不満	10	名	4.48%		
	不満	7	名	3.14%		
	計	223	名	【無回答: 68】		
講座の内容について	非常に良い	15	名	9.09%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.39 点</p> <p>満足度 C ランク</p> <p>印象度を測る項目で最も評価が低い。</p> <p>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。</p>	
	良い	45	名	27.27%		
	ふつう	96	名	58.18%		
	やや不満	8	名	4.85%		
	不満	1	名	0.61%		
	計	165	名	【無回答: 126】		
総合評価	施設の清潔さ			3.72 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3.74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>講座について各世代を意識した取り組みが必要である。</p>
	施設の雰囲気			3.89 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			3.55 点	B	
	講座の内容について			3.39 点	C	
	全体平均			3.74 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58%が60歳以上。  30代以下の利用者は前年より4%増加したが、 ! 8%とまだ20%に達しない。
	10代	8	名	2.76%	
	20代	16	名	5.52%	
	30代	29	名	10.00%	
	40代	30	名	10.34%	
	50代	38	名	13.10%	
	60代	51	名	17.59%	
	70歳以上	118	名	40.69%	
計	290	名			
○住まい				守口市在住の利用者が83%と多くを占めているが、 大阪市を中心に他地域が増える傾向にある。	
守口市	229	名	83.27%		
その他	46	名	16.73%		
計	275	名			
○来館頻度				利用者の90%が年6回以上と来館頻度は高い。	
初めて	6	名	2.11%		
数年に一度	0	名	0.00%		
年1~2回	6	名	2.11%		
年3~5回	8	名	2.82%		
年6~12回	43	名	15.14%		
年13回以上	221	名	77.82%		
計	284	名			
○来場手段				利用者の75%が徒歩や自転車で来館している。	
徒歩	77	名	23.84%		
自転車	167	名	51.70%		
バイク	5	名	1.55%		
自動車	64	名	19.81%		
バス	6	名	1.86%		
コミバス	1	名	0.31%		
その他 (電車等)	3	名	0.93%		
計	323	名			
○団体の種類				利用者の64%がサークルの活動に使用している。	
民間	44	名	14.77%		
NPO法人	4	名	1.34%		
学校	8	名	2.68%		
行政	1	名	0.34%		
自治会・町会	17	名	5.70%		
サークル	192	名	64.43%		
その他団体	32	名	10.74%		
計	298	名			
○利用施設				体育室の利用が44%を占め、次に会議室・講義室が	
共有スペース	10	名	2.93%		

<table> <tr> <td>図書室</td> <td>5</td> <td>名</td> <td>1.47%</td> </tr> <tr> <td>和室</td> <td>49</td> <td>名</td> <td>14.37%</td> </tr> <tr> <td>料理実習室・創作室</td> <td>12</td> <td>名</td> <td>3.52%</td> </tr> <tr> <td>会議室・講義室</td> <td>113</td> <td>名</td> <td>33.14%</td> </tr> <tr> <td>体育館</td> <td>152</td> <td>名</td> <td>44.57%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>名</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>341</td> <td>名</td> <td></td> </tr> </table>	図書室	5	名	1.47%	和室	49	名	14.37%	料理実習室・創作室	12	名	3.52%	会議室・講義室	113	名	33.14%	体育館	152	名	44.57%	その他	0	名	0.00%	計	341	名		33%、和室が14%と続く。								
図書室	5	名	1.47%																																		
和室	49	名	14.37%																																		
料理実習室・創作室	12	名	3.52%																																		
会議室・講義室	113	名	33.14%																																		
体育館	152	名	44.57%																																		
その他	0	名	0.00%																																		
計	341	名																																			
<p>○利用目的</p> <table> <tr> <td>公演</td> <td>0</td> <td>名</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>大会、集会</td> <td>11</td> <td>名</td> <td>3.69%</td> </tr> <tr> <td>練習、リハーサル</td> <td>80</td> <td>名</td> <td>26.85%</td> </tr> <tr> <td>会議、教室</td> <td>30</td> <td>名</td> <td>10.07%</td> </tr> <tr> <td>講座</td> <td>15</td> <td>名</td> <td>5.03%</td> </tr> <tr> <td>展示</td> <td>0</td> <td>名</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>サークル活動</td> <td>149</td> <td>名</td> <td>50.00%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>13</td> <td>名</td> <td>4.36%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>298</td> <td>名</td> <td></td> </tr> </table>	公演	0	名	0.00%	大会、集会	11	名	3.69%	練習、リハーサル	80	名	26.85%	会議、教室	30	名	10.07%	講座	15	名	5.03%	展示	0	名	0.00%	サークル活動	149	名	50.00%	その他	13	名	4.36%	計	298	名		施設の利用目的はサークル活動が50%を占め、練習・リハーサル、会議と続く。
公演	0	名	0.00%																																		
大会、集会	11	名	3.69%																																		
練習、リハーサル	80	名	26.85%																																		
会議、教室	30	名	10.07%																																		
講座	15	名	5.03%																																		
展示	0	名	0.00%																																		
サークル活動	149	名	50.00%																																		
その他	13	名	4.36%																																		
計	298	名																																			
<p>○利用者数</p> <table> <tr> <td>10人未満</td> <td>130</td> <td>名</td> <td>44.22%</td> </tr> <tr> <td>20人未満</td> <td>150</td> <td>名</td> <td>51.02%</td> </tr> <tr> <td>50人未満</td> <td>14</td> <td>名</td> <td>4.76%</td> </tr> <tr> <td>100人未満</td> <td>0</td> <td>名</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>100人以上</td> <td>0</td> <td>名</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>294</td> <td>名</td> <td></td> </tr> </table>	10人未満	130	名	44.22%	20人未満	150	名	51.02%	50人未満	14	名	4.76%	100人未満	0	名	0.00%	100人以上	0	名	0.00%	計	294	名		活動の規模は縮小の傾向が見られ、20名未満が95%を占める。												
10人未満	130	名	44.22%																																		
20人未満	150	名	51.02%																																		
50人未満	14	名	4.76%																																		
100人未満	0	名	0.00%																																		
100人以上	0	名	0.00%																																		
計	294	名																																			
<p>○施設利用料金</p> <table> <tr> <td>高い</td> <td>22</td> <td>名</td> <td>10.05%</td> </tr> <tr> <td>適切</td> <td>164</td> <td>名</td> <td>74.89%</td> </tr> <tr> <td>安い</td> <td>33</td> <td>名</td> <td>15.07%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>219</td> <td>名</td> <td></td> </tr> </table>	高い	22	名	10.05%	適切	164	名	74.89%	安い	33	名	15.07%	計	219	名		75%が適切、15%が安いとする一方で高いとする人も10%を数える。																				
高い	22	名	10.05%																																		
適切	164	名	74.89%																																		
安い	33	名	15.07%																																		
計	219	名																																			
<p>○図書室の蔵書冊数について</p> <table> <tr> <td>多い</td> <td>3</td> <td>名</td> <td>1.80%</td> </tr> <tr> <td>適切</td> <td>113</td> <td>名</td> <td>67.66%</td> </tr> <tr> <td>少ない</td> <td>51</td> <td>名</td> <td>30.54%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>167</td> <td>名</td> <td></td> </tr> </table>	多い	3	名	1.80%	適切	113	名	67.66%	少ない	51	名	30.54%	計	167	名		69%の利用者が適切、多いとするが、30%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	3	名	1.80%																																		
適切	113	名	67.66%																																		
少ない	51	名	30.54%																																		
計	167	名																																			
○図書室の閉館時間について																																					

	適切	151	名	99.34%	99%の利用者が適切と考えている。
	希望				
	8:00～ ～21:00	1	名		
		0	名		
	計	152	名		
○図書室の貸出時間について					
	適切	151	名	99.34%	99%の利用者が適切と考えている。
	希望				
	8:00～ ～21:00	1	名		
			名		
	計	152	名		

	主な意見・要望等	対応状況等
市民からの意見・要望等	トイレを洋式に	利用者の皆様のご要望として、守口市にお伝えしていきます。
	トイレにウォシュレットを	
	トイレのタイルにひび割れ	
	トイレの臭いが気になる	ご不快な思いをされ申し訳ございません。今後は清掃に努めます。
	館内はきれいだが、横の道にゴミが落ちていることがある	
	職員の対応にバラツキがある	マニュアル化を進め研修教育をすることで、誰もが同じ判断ができるよう努めて参ります。
	使った後に清掃をしない利用者があり、その指導を	体育室を利用される総べてのサークル・個人の方に再確認の文書を配布し、気持ちよくご利用いただけるようお願いしていきます。
	前の時間の利用者がギリギリまで使うと準備ができない	
	チームの用具を勝手に使う人への注意指導を	
	定期サークルのメンバーに他市の人も受け入れてもらいたい	守口市へご要望をお伝えしていきます。
	体育室が暑い	猛暑の中をご利用いただき有り難うございます。エアコンのご要望は守口市にお伝えしますが、まずは扇風機の台数を増やしていきます。
	扇風機が少ない	
	体育室にエアコンを	
	体育室の暗幕を締め切りにしてほしい	皆様のご意見がそれぞれ異なり、自己管理としたいというお声が多く、基本的に原状回復とさせていただきたく存じます。電動式のご要望は守口市へ伝えます。
	体育室の暗幕を電動式に	
	体育室にシャワーを	守口市へご要望をお伝えしていきます。
	照明をLEDに	
	ボールの空気入れが壊れている	ご迷惑をおかけしました。新たに購入しました。
	Wifi設備の充実を	故障でご迷惑をおかけしました。現在は回復しています。
	部屋の冷房が効きにくい	ご利用の前に運転を開始し、事前に室温を下げておくよう努めます。
駐車場が停めにくい	物理的な解消は難しく、人的対応で整理誘導に努めます。	
畳の部屋やエレベーターがあり災害時に使用してほしい	守口市にお伝えします。	
防音設備が無いのに太鼓の練習をされると隣の部屋で会議ができない	新型コロナ禍対策で扉や窓を総べて開放していたことの影響が大きかったと思われませんが、今後は閉めきることや影響の少ない部屋のご案内など考えていきます。	
体育室も幼児が使えるようにしてほしい	一般の方と混在すると危険なこともあると思われ、保護者の方がつかれ全面貸し切りであればご利用は可能です。	
使用料を無料にしてほしい	市の運営において、受益者負担の考え方にご理解を願います。	
図書室は古い本が多く、新しい種類の本を入れてほしい	毎年限られた予算の中で市が購入されていますが、新規購入時には少しでもご要望にお応えするよう努めます。	

ヨガやゆるやかな体操を取り入れてほしい	各種定期サークルのご案内に努めると同時に、センター主催の講座を開くことも検討して参ります。
---------------------	---

利用者満足度評価 コメント
---------------

建物や設備の経年劣化で利用者からのご不満もありますが、人的な対応で補える部分については評価していただいているとも言え、少しずつ修繕していくとともに今後も改善に努めて参ります。
---

項目	協定事項等				分析		
施設の清潔さ	非常に良い	198	名	21.81%	【評価】 加重平均 3.85 点 満足度 B ランク		
	良い	424	名	46.70%			
	ふつう	245	名	26.98%			
	やや不満	37	名	4.07%			
	不満	4	名	0.44%			
	計	908	名				
施設の雰囲気	非常に良い	209	名	22.99%	【評価】 加重平均 3.94 点 満足度 B ランク		
	良い	455	名	50.06%			
	ふつう	230	名	25.30%			
	やや不満	14	名	1.54%			
	不満	1	名	0.11%			
	計	909	名				
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	270	名	29.70%	【評価】 加重平均 4.05 点 満足度 A ランク		
	良い	433	名	47.63%			
	ふつう	192	名	21.12%			
	やや不満	10	名	1.10%			
	不満	4	名	0.44%			
	計	909	名				
設備、サービスの充実度	非常に良い	99	名	13.60%	【評価】 加重平均 3.60 点 満足度 B ランク		
	良い	314	名	43.13%			
	ふつう	257	名	35.30%			
	やや不満	38	名	5.22%			
	不満	20	名	2.75%			
	計	728	名				
講座の内容について	非常に良い	60	名	12.40%	【評価】 加重平均 3.55 点 満足度 B ランク		
	良い	162	名	33.47%			
	ふつう	247	名	51.03%			
	やや不満	13	名	2.69%			
	不満	2	名	0.41%			
	計	484	名				
総合評価	施設の清潔さ			3.85	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、3.80点でBランク(やや高いレベル)であった。 満足度に関して5つの項目を設定したが、全ての項目において加重平均が3.5点以上と高い評価を得ることができた。
	施設の雰囲気			3.94	点	B	
	施設受付や案内時の職員対応			4.05	点	A	
	設備、サービスの充実度			3.60	点	B	
	講座の内容について			3.55	点	B	
	全体平均			3.80	点	B	

令和4年度

【収入の部】

(単位:円)(税込)

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	37,690,000	30,457,000	32,927,000	101,074,000
利用料金収入	施設利用料	6,050,850	2,100,540	2,609,810	10,761,200
事業収入	事業収入	214,400	48,800	37,800	301,000
雑入	その他収入	25,550	2,290	3,110	30,950
収入合計		43,980,800	32,608,630	35,577,720	112,167,150

【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	41,265,405	21,458,010	19,807,393	82,530,808
事務費	印刷費	61,744	158,694	88,099	308,537
	通信費	451,048	361,137	336,359	1,148,544
	事務用品費	815,307	289,691	274,636	1,379,634
	賃借料	830,392	177,945	177,945	1,186,282
	旅費交通費	53,376	49,180	35,462	138,018
管理費	維持管理費	1,870,000	3,726,800	4,400,000	9,996,800
	光水熱費	1,850,168	2,318,426	3,051,878	7,220,472
	修繕費	481,635	720,335	601,590	1,803,560
物件費	備品購入費	16,280	43,308	85,038	144,626
事業費	事業費	142,683	81,059	75,743	299,485
公租公課	租税公課	0	0	0	0
一般管理費用	一般管理費用	937,000	207,000	354,000	1,498,000
支出合計		48,775,038	29,591,585	29,288,143	107,654,766

※項目を適宜追加してください。

決算収入	決算支出	差引額
112,167,150	107,654,766	4,512,384

## 【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	101,074,000	101,074,000	0
利用料金収入	施設利用料	9,458,000	10,761,200	-1,303,200
事業収入	事業収入	219,000	301,000	-82,000
雑入	その他収入	103,000	30,950	72,050
収入合計		110,854,000	112,167,150	-1,313,150

## 【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	88,530,000	82,530,808	5,999,192
事務費	印刷費	90,000	308,537	-218,537
	通信費	1,130,000	1,148,544	-18,544
	事務用品費	779,000	1,379,634	-600,634
	賃借料	599,000	1,186,282	-587,282
	旅費交通費	320,000	138,018	181,982
管理費	維持管理費	10,010,000	9,996,800	13,200
	光水熱費	5,449,000	7,220,472	-1,771,472
	修繕費	1,800,000	1,803,560	-3,560
物件費	備品購入費	428,000	144,626	283,374
事業費	事業費	219,000	299,485	-80,485
公租公課	租税公課	2,000	0	2,000
一般管理費用	一般管理費用	1,498,000	1,498,000	0
支出合計		110,854,000	107,654,766	3,199,234

決算収入	決算支出	差引額
112,167,150	107,654,766	4,512,384

## 収支状況 コメント

## ■昨年度比

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4242千円増。

印刷費…節約に努め120千円減。通信費…29千円減。

事務用品費…節約に努め476千円減。賃借料…PCリース変動により195千円増

旅費交通費…20千円増 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…13千円増。光水熱費…1379千円増 電気代値上げの影響による増加。

修繕費…ほぼ予算通り。備品購入費…節約に努め771千円減 昨年はAED入替の為だが、全前年比でも176千円減。事業費…節約に努め経費を抑え525千円減。