

## 令和6年度 大阪市立都島区民センター指定管理業務 事業報告書

### 施設概要

施設名	大阪市立都島区民センター			
所在地	大阪市都島区中野町2-16-25			
施設規模	施設の概要 ① 構造 鉄骨コンクリート造 地上4階建 (1、2、4階は都島区民センター、3階は都島図書館) ② 延床面積 1,632.73㎡ (都島区民センター1,632.73㎡・都島図書館606.48㎡)			
主な施設	各階概要			
	階層	施設	面積(㎡)	収容人数(人)
	1 階	ホール	406	500
		会議室 1	33	16
		会議室 2	63	32
	2 階	交流スペース		-
		会議室 3	56	25
		会議室 4	63	32
		会議室 5	44.6	20

### 指定管理者

団体名	一般財団法人 大阪市コミュニティ協会
主たる事務所の所在地	大阪府大阪市中央区船場中央1丁目3番2-302
代表者	理事長 大垣 純一
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
報告対象期間	令和6年4月1日～令和7年3月31日
連絡先	電話 06-6125-3311

## 1 指定管理業務の実施状況

区役所附設会館の設置目的「コミュニティ活動の振興並びに地域における文化の向上及び福祉の増進を図るとともに、市民の集会その他各種行事の場を提供することにより市民相互の交流を促進し、もって連帯感あふれるまちづくりの推進に寄与すること」に基づき、適切に管理運営を行った。

### (1) 貸館運営業務

令和6年 都島区民センター指定管理業務 事業計画書に基づき適切に管理運営を実施した。

#### 【職員配置】

総括責任者	1名
総括責任者補佐	1名
管理スタッフリーダー	1名
管理スタッフ	5名

### (2) 施設総合管理業務

区民センター建築設備の維持管理のため、各種の点検整備等を実施し、安全かつ効率的に管理運営を行った。(別表)

## 別表

内容	回数	実施日	実施者
消防設備点検業務	年2回以上	9月9日 3月17日	有限会社オーネット防災設備
防火対象物点検業務	年1回以上	9月9日	
警備保安業務 (機械警備業務を含む)	通年	-	東洋テック株式会社
日常清掃	通年	-	関西ビル管理株式会社
定期清掃	3か月に1回	6月17日 9月30日 12月16日 3月31日	
害虫等駆除業務	年1回以上	9月2日	シェル商事株式会社
駐輪スペースの管理業務	常時	-	指定管理者
植栽等環境整備業務	通年	-	指定管理者・ボランティアスタッフ
空調機保守管理業務 (GHP)	年1回以上	4月15日	Daigasエナジー株式会社
空調機保守管理業務 (冷温水発生器点検・冷却塔 清掃・整備)		4月19日 11月19日	テクノ矢崎株式会社
煤煙測定	年2回	9月27日 3月26日	日本水処理工業株式会社
舞台吊物機構設備保守管理業務	年1回以上	8月7日	三晃工業株式会社
舞台照明設備保守点検業務	年1回以上	8月26日	株式会社アルファテクノ
舞台音響設備保守点検業務	年1回以上	10月28日	ジャトー株式会社
受水槽及び高架水槽清掃等業務	年1回以上	12月16日	日本上水管理株式会社
簡易専用水道水質検査	年1回以上	12月25日	株式会社大阪水道総合サービス
施設の修繕補修業務 (ピアノ調律を含む)	随時	-	指定管理者
防犯カメラの点検、照会対応	随時	-	
その他円滑かつ良好な施設管理に 必要な業務	適宜	-	

## 2 利用状況

### 《年間実績》

	令和6年度	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	
施設利用率	77.0%	75.3%	71.6%	56.5%	53.5%	
利用者数	64,689人	64,630人	57,261人	29,215人	32,528人	
使用料収入	-	-	-	393,820円	6,389,990円	
内訳	室使用料	-	-	※393,820円	6,113,990円	
	附属設備使用料	-	-	0円	276,000円	
利用料収入	10,616,780円	13,109,520円	11,784,840円	6,588,750円	0円	
内訳	室使用料	9,771,780円	12,128,820円	10,952,440円	6,107,400円	0円
	附属設備使用料	845,000円	980,700円	832,400円	481,350円	0円
開館日数	359日	360日	359日	302日	324日	

※令和2年度支払い分含む

### 《月別実績》

	施設利用率 (%)	利用者数 (人)	利用料収入※1 (円)	開館日数(日)
4月	70.3	4,782	992,910	30
5月	68.6	4,288	858,110	31
6月	74.2	5,016	1,165,580	30
7月	78.9	6,370	669,540	31
8月	71.7	4,197	965,470	31
9月	82.8	5,172	1,032,430	30
10月	82.2	6,446	897,010	31
11月	83.3	6,750	613,970	30
12月	70.1	3,881	742,340	28
1月	73.5	4,742	927,300	28
2月	85.9	6,144	709,070	28
3月	83.0	6,901	1,043,050	31
合計	77.0	64,689	10,616,780	359

※1 入金日ベース

「施設別-月別実績」[上段：利用率(%)、下段：利用者数(人)]

室名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
ホール	53.4	57.0	56.8	60.9	53.5	72.6	69.3	78.2	51.9	52.4	78.3	80.9	63.8
	2,325	1,923	2,486	3,708	1,744	2,224	3,384	3,844	1,663	2,324	3,287	3,934	32,846
会議室 1	74.4	74.2	72.7	76.1	72.0	81.4	83.9	80.7	75.6	73.8	84.5	78.9	77.3
	372	300	306	347	345	429	404	362	285	281	365	426	4,222
会議室 2	80.0	78.5	88.6	88.2	78.5	89.7	90.3	90.9	76.8	83.3	96.4	81.1	85.2
	627	680	698	721	602	726	752	786	542	565	769	667	8,135
会議室 3	67.8	68.8	75.0	81.5	75.3	88.5	81.5	84.1	76.8	79.5	88.1	80.9	78.9
	527	542	623	608	550	638	695	699	542	626	612	696	7,361
会議室 4	70.0	64.5	68.2	78.5	72.0	77.9	81.7	81.8	63.4	69.0	83.3	86.5	74.8
	495	492	480	630	574	691	746	599	515	531	711	733	7,197
会議室 5	75.6	68.8	83.9	88.0	77.4	86.2	86.0	84.1	75.6	82.1	84.3	89.9	81.8
	436	351	423	356	382	464	465	460	331	415	400	445	4,928
月計	70.3	68.6	74.2	78.9	71.7	82.8	82.2	83.3	70.1	73.5	85.9	83.0	77.0
	4,782	4,288	5,016	6,370	4,197	5,172	6,446	6,750	3,881	4,742	6,144	6,901	64,689

「利用率・利用人数等」

利用率の増加をめざして、下記施策を実施した。

利用促進策

【新規】

・都島区内53か所の広報掲示板に、施設利用促進チラシを掲示。

・区民センターの利用へ誘導する、会議・研修やイベント・演奏会など、複数ワードに対応したランディングページを作成し、Googleリスティング広告（検索連動型広告）を2期実施した。

実施期間	表示回数	前年同期間比	アクティブユーザー数	前年同期間比
2024/08/16 ～09/05	103,815	106.83%	25,754	106.67%
2024/12/10 ～12/26	67,552	109.28%	16,685	106.98%

#### 【継続】

・直近の予約状況に空室がある場合、適宜、SNSで空室状況の情報を発信して利用を促進。

・既存の施設利用者以外にも区民センターとその使用感をPRするため、自主事業として、一般公募によるステージ出演とワークショップ、プロの飲食出店ブースを組み合わせたイベント、「都島ハッピーデー」を開催。

・区民センターに親しみを持ってもらい新規利用者を獲得するため、都島図書館への来館者など都島区民センターの利用者ではない方も対象として、七夕やハロウィンなど季節に応じたワークショップイベントを1Fロビーで実施し、施設のPRをおこなった。

結果、施設利用率は令和5年度より1.7%増加して77.0%だった。

第2回施設利用者アンケートにおいて、新規利用19件のうち都島区民センターを知ったきっかけとして、インターネット経由11件（当施設ホームページ6件、インターネット検索5件）、区内の掲示板1件の回答があったことから、本利用促進策により一定の利用率向上の成果が得られたと言える。

### 3 実施事業・自主事業

施設を有効活用するため、その設置目的である「コミュニティ活動の振興並びに地域における文化の向上及び福祉の増進」に資する事業を実施した。

令和6年度の新規事業として、こどもの知的好奇心や探求心を育み親子の交流の機会をつくる「のぞいてみよう！変形菌のせかい」、都島区の地域人材を発掘することをめざした、都島区の素敵な人、モノ、コトを紹介する活動をしているYoutube番組「都島チャンネル」との共催によるイベント「都島チャンネル文化フェス」、地域活動団体に交流の場を提供し、社会貢献に対する若年層の理解を深めることを目的に、社会貢献、ボランティア専門のオーケストラとして活動する「福祉の管弦楽団まごころ」と大阪府立東高等学校吹奏楽部の合同で行う演奏会「都島区スプリングコンサート」の3事業を実施。

多様性ある豊かな地域コミュニティの醸成を図るとともに、若年層を取り込み、次世代の地域活動の担い手を発掘することをめざした。

令和6年度自主事業報告書【別添1】のとおり

### 4 都島区民ギャラリーの管理運営

館内に募集要項および空き状況の表示を行うとともに、貸室利用者にも周知を行い、利用促進に努めた。また、ホームページやSNSにおいても募集案内のページを設け情報提供を行うことで、幅広い層への周知を行った。

令和6年度 都島区民ギャラリー利用・申込状況【別添2】のとおり

## 5 都島区内における大阪市青少年指導員制度に基づく活動支援業務

### 《主な支援業務》

- ・理事会：連絡調整、議案書作成、会場予約、会場設営、議事録作成

#### 【開催日時】

4月9日、5月10日、6月11日、7月9日、8月20日、9月10日、10月8日、  
11月12日、12月10日、1月12日（都島区民センター）、2月11日、3月11日

- ・総会：来賓案内の作成・送付、議案書作成、会場予約、会場設営、進行支援、議事録作成

#### 【開催日時】5月14日

- ・中学生親善ソフトボール・キックベースボール大会（11/17）：掲示物データ作成
- ・拡大指導ルーム（8/7）：会場設営、掲示物データ作成、出欠記録、アンケート結果集計
- ・中学生親善ドッジボール大会（3/22）：参加申込受付
- ・中学生絵画写真コンクール：各校あて配布チラシの仕分け、応募作品の預かりと返却・一部名簿作成
- ・都島区子ども合唱講習会：各校あて配布チラシの仕分け、参加申込受付・会場予約
- ・木工体験（2/11）：各校あて配布チラシの仕分け、参加申込受付・会場予約・アンケート結果集計

## 6 収支決算状況

### (1) 収入

内容	年度当初額(税込)	決算額(税込)
業務代行料（修繕費含む）	18,531,700	19,472,025
利用料収入（施設）	11,250,000	10,397,450
利用料収入（付属設備）	900,000	846,350
自主事業収入	2,275,600	2,053,331
<b>収入合計</b>	<b>32,957,300</b>	<b>32,769,156</b>

### (2) 支出

内容	年度当初額(税込)	決算額(税込)	
人件費	総括責任者等の人件費	16,797,578	16,797,578
事務費	事務費	823,628	1,226,132
施設管理費	年間保守業務	4,403,630	4,193,255
	修繕補修経費	550,000	678,979
光熱水費		5,731,000	6,574,574
事業費 (目的事業)	都島区内における大阪市青少年指導員制度に基づく活動支援業務	591,600	591,600
	区民ギャラリーの管理運営業務	220,000	220,000
その他(一般管理費)		1,975,864	1,975,864
その他(利用料収入還付額)		500,000	335,310
自主事業支出		1,364,000	1,206,030
<b>支出合計</b>		<b>32,957,300</b>	<b>33,799,322</b>
<b>収支差額</b>		<b>0</b>	<b>-1,030,166</b>

## 7 その他

### (1) サービス向上、利用者からの意見、要望等への対応状況

- ・施設利用者へのアンケートを実施（2回）

  - 令和6年度 第1回利用者アンケート集計結果【別添3】のとおり

  - 令和6年度 第2回利用者アンケート集計結果【別添4】のとおり

- ・施設利用者へのアンケート箱「ご意見箱」の設置（常時）

  - 令和6年度 回答数 10件

- ・6カ月後の既予約状況を掲示し、予約希望日の空き状況を早めに告知

- ・利用者や来館者にとって必要な情報の発信

  - 1 Fロビーに市民PRコーナーを作り、公共機関からの提供情報、地域情報、施設利用者の活動情報・メンバー募集チラシの掲示などを行い、情報の発信・地域活動の支援を行った。

  - 令和6年度 掲示数 1,319件

  - また、駅から遠いという施設の欠点を補うため、「近辺のバス乗り場マップ」や「バス時刻表」を館内に掲示した。

- ・貸し出し用の傘の設置

  - 急な悪天候の際、利用者に貸し出すことのできる傘を事務室に用意し、提供した。

- ・多言語化対応

  - 外国とつながりを持つ住民にもわかりやすく利用しやすいように館外・館内の案内表示を多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語）により表示

### (2) 管理経費削減の取組状況

待機電力の削減、不要な照明の消灯、事務室内空調の温度調整、及び利用者への節電協力の呼びかけなど、光熱水費の削減を行った。

### (3) 環境保全、環境負荷の低減の取組状況

- ・資源ごみ分別し、排出ごみの削減に取り組んだ。

- ・都島クリーン作戦への参加。施設周辺道路の清掃を行った。

### (4) 個人情報保護への取組状況

個人情報保護条例等関連法令、および当協会個人情報保護規則に則り適切に処理した。

- ・個人情報及び管理簿を鍵付きの棚に保管

- ・個人情報保護に関する職員研修の実施 など

5) 研修実績

公平・公正かつ安全な施設管理運営及びコミュニティづくりの課題解決に向けて、様々な研修を実施した。

令和6年度 都島区民センター 研修計画・実績表【別添5】のとおり

## 令和6年度 都島区支部協議会 事業報告書

事業名	
1. 区民のつどい、講習会等の各種行事の開催	
(1) 文化、芸術を親しむ事業(コンサート含)	
●第43回都島文化のつどい	
開催日時	令和6年11月10日(日) 午前10時～午後4時
開催場所	都島区民センター
事業内容	<p>地域コミュニティの担い手育成とコミュニティづくりの推進をめざし、区民センターで活動しているグループ間の交流と連携を促進する場として、参加者の自主的な運営による作品展示と舞台発表を実施した。</p> <p>利用者グループ「コスモス会」で企画会議を重ね、作品展示や舞台発表、書画のワークショップや模擬店等を実施。</p> <p>施設利用者だけでなく、桜宮女性会「なかよし会」による子ども向けの遊びコーナー「きっずランド」や、東野田ちどり保育園のゲスト出演、育成幼稚園の作品出展や滋賀県の農家さんによる朝採り野菜の臨時出店も企画し、地域と施設利用者の交流のきっかけを作り、都島区民センターが都島区地域コミュニティのプラットフォームとなることをめざした。</p>
	 
	 
参加者数	延べ 410名 参画団体数 24団体
主催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会、コスモス会
協力	桜宮女性会「なかよし会」
協賛	koruru

事業名

(2) 人が集まり交流する事業

●都島区ウインターコンサート

開催日時 令和7年1月18日(土) 午後2時～4時30分  
 開催場所 都島区民センター

事業内容

区内学校と地域住民の交流および都島区における文化振興を目的に、東高校・高倉中学校・桜宮中学校吹奏楽部による合同演奏会を開催した。各校単独演奏に加えて合同演奏を実施し、学校間の交流のきっかけをつくり、地域住民が気軽に音楽に親しめる機会となった。



3校合同演奏



客席の様子

参加者数 延べ 300名 参画団体数 3団体

主催 (一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会

●第6回都島ハッピーデー

開催日時 令和7年3月20日(木) 午後1時～4時  
 開催場所 都島区民センター

事業内容

地域コミュニティの活性化と次世代の地域活動の担い手発掘を目的として、地域の魅力をPRし住民同士が交流するきっかけとなる、ステージ、ワークショップを中心としたイベントを開催した。

出演者は完全公募とし、これまで区民センターで実施する事業に関わったことのない若年層にもご出演いただいた。また区内店舗による飲食ブースや子ども向けのワークショップ、陶芸体験など19ブースにご出店いただき、イベントの魅力向上を図り、新しい地域イベントの参画者を獲得するきっかけを作った。



フラダンス



えのぐdeあそぼう!



陶芸体験



ベリーダンス

参加者数 延べ 300名 参画団体数 38団体

主催 (一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会

協力 都島区地域振興会

事業名				
●都島区スプリングコンサート～福祉の管弦楽団まごころ33周年記念～				
開催日時	令和7年3月30日(日)	午後1時～4時		
開催場所	都島区民センター			
事業内容	<p>日本で初めての社会貢献、ボランティア専門のオーケストラとして活動する「福祉の管弦楽団まごころ」と大阪府立東高等学校吹奏学部の合同演奏会を実施。</p> <p>区内活動団体に交流の場を提供し、都島区におけるコミュニティづくりを促進するとともに、社会貢献に対する若年層の理解を深め、地域コミュニティ、ボランティアの新たな担い手を発掘することをめざした。</p>			
				
	手話コーラス		「まごころ」・東高校の合同演奏	
参加者数	延べ	300名	参画団体数	6団体
主催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会、都島区身体障害者福祉会文化部			
後援	都島区役所、都島区社会福祉協議会			
協力	都島区地域振興会			
(3) 市民交流・生涯学習事業				
●のぞいてみよう！変形菌のせかい				
開催日時	令和6年5月5日(日)	午後1時30～3時		
開催場所	都島区民センター			
事業内容	<p>都島区民センターを新たな学びの場として活用し、こどもの知的好奇心や探求心を育むとともに、親子の交流のきっかけをつくることを目的に、親子3人で変形菌を飼育し研究している「マメホコリ工房」を講師に招き、変形菌の生態を紹介する講演と飼育している変形菌の観察会を実施した。</p>			
				
	講演		↑ ← 観察会	
				
	写真展			
参加者数	延べ	50名	参画団体数	
主催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会			

事業名

●知って便利！スマホ教室

開催日時 令和7年3月7日(金) 午後1時30～3時  
 開催場所 都島区民センター

事業内容

ソフトバンク株式会社との協働により、区民の福祉の増進に資する講習会として、日々の暮らしに役立つおすすめアプリの使い方を紹介するスマホ講座を開催した。



参加者数 延べ 17名 参画団体数 1団体  
 主催 (一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会  
 協力 ソフトバンク株式会社

●Welcome to Osaka!コミュニケーション英会話

開催日時 令和6年4月3日(水) ～ 令和7年3月19日(水)  
 開催場所 都島区民センター

事業内容

大阪・関西万博(2025年開催)に向けて、「おもてなし」「大阪」「都島」をテーマに学ぶ英会話教室を開催。単に英語を学ぶだけでなく受講者の交流を促し、受講者有志による区民センター周辺の植栽管理を実施。また、参加者から複数名、万博ボランティアへ参加している。



参加者数 延べ 600名 参画団体数  
 主催 (一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会

●歌って元気に!～健康ボイトレ講座～

開催日時 令和6年4月16日(火) ～ 令和7年3月12日(水)  
 開催場所 都島区民センター

事業内容

自律神経を整え健康促進をはかるボイトレトレーニング講座を実施。楽しみながら発声の基礎を学び、音楽を通じた参加者同士の交流から地域コミュニティの活性化を図った。人気講座であったため8月より水曜日クラスを開設し、週2日開講。



参加者数 延べ 1,200名 参画団体数  
 主催 (一財)大阪市コミュニティ協会都島支部協議会

事業名	
2. コミュニティづくりを担う人材の育成	
(1) コミュニティづくりを担う人材の育成事業	
●都島チャンネル文化フェス	
開催日時	令和6年11月2日(土) 午前11時30～午後5時
開催場所	都島区民センター
事業内容	<p>都島区に関わる地域人材を発掘し地域コミュニティを活性化することを目的に、都島区の素敵な人、モノ、コトを紹介する活動をしているYoutube番組「都島チャンネル」との共催により、ステージ発表、アート・飲食などのブース出展をメインとするイベントを開催した。</p> <p>ステージには、都島区にゆかりのあるミュージシャンや大阪府立桜宮高校軽音楽部、毛馬そよ風ゆうゆうコーラスによるシニアコーラス、シニアディスコ、月亭文都師匠による落語など様々なジャンルで老若男女が出演し、出演者同士のコラボステージも企画した。</p> <p>また、ブース出展では、都島区内にお店を構える飲食店のフード、ドリンク販売の他、就労移行支援事業所による焼き菓子販売なども実施。区内の多様な参画者が交流するイベントとなった。</p>
	 
	<p style="text-align: center;">出演者によるコラボステージ</p> <p style="text-align: center;">似顔絵ワークショップ</p>
参加者数	延べ 400名 参画団体数 1団体
主催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会、都島チャンネル
後援	都島区役所
●都島区民合唱団「みやこん♪」 活動支援事業	
開催日時	令和6年4月1日(月) ～ 令和7年3月31日(月)
開催場所	都島区民センター
事業内容	<p>「合唱を通じた地域間・世代間の交流の活性化」を目的として設立された都島区民合唱団の活動支援を実施。</p> <p>令和6年10月13日(日)開催の第4回定期演奏会では都島区子ども合唱講習会に参加した区内小中学生とのコラボを実施し、都島区の地域コミュニティの醸成を図った。</p>
	 
参加者数	延べ 1,200名 参画団体数 1団体
主催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会

事業名	
<b>●アルハーブアンサンブル〈ダウン症グループ凜〉 活動支援事業</b>	
開催日時	令和6年4月1日(月) ～ 令和7年3月31日(月)
開催場所	都島区民センター他
事業内容	<p>「アルハーブ」の演奏を通じて障がい者から高齢者までの生きがいをづくりを行う団体の活動を支援。定期活動の場を提供し、11月10日(日)の「第43回都島文化のつどい」にも参画。成果発表と地域住民との交流の機会をつくった。</p> 
参加者数	延べ 150名 参画団体数 1団体
主 催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会
(2) 交流とネットワーク事業	
<b>●都島図書館連携支援事業</b>	
開催日時	令和6年6月6日(木) ～ 令和6年10月12日(土)
開催場所	都島区民センター
事業内容	<p>地域における文化の向上や福祉の増進を目的に、都島図書館との共催により、都島おはなしサークル「シフカ・ブルカ」による、大人のためのおはなし会や、大阪市エコボランティアによる、色々なタネや実を貼り付けた「ブローチ」をつくるワークショップ「図書館 de ECO エコブローチをつくろう！」を実施。また図書ボランティアの活動支援を行った。</p>
参加者数	延べ 59名 参画団体数 1団体
主 催	大阪市立都島図書館、(一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会
<b>3. コミュニティに関する情報の収集及び提供</b>	
(1) コミュニティに関する情報の収集及び提供	
<b>●HP・SNS等による情報発信</b>	
開催日時	令和6年4月1日(月) ～ 令和7年3月31日(月)
開催場所	都島区支部協議会WEBサイト・X・Instagram・Facebook等
事業内容	<p>ホームページ・SNSを活用し、都島区民センターの施設情報やイベント案内、支部活動状況や地域活動などの最新情報を発信した。Instagramの平均閲覧数は8,000回で最大2万回となった。</p> 
運 営	(一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会
(2) 地域支援事業	
<b>●地域連携活動</b>	
開催日時	令和6年4月1日(月) ～ 令和7年3月31日(月)
開催場所	都島区民センター
事業内容	<p>都島区民まつり等区内イベントやその他地域団体の会合において区内地域団体との情報交換を実施した。</p>
参加者数	名 参画団体数 27団体
主 催	(一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会

**事業名**

**4. 市民の集会その他各種行事の場の提供**

(1) コミュニティの拠点づくり事業

**●交流スペースの運営**

開催日時 令和6年4月1日(月) ～ 令和7年3月31日(月)

開催場所 都島区民センター

事業内容 コピー機や事務用品を準備し、地域団体が自主的に活動できる場を提供した。

利用件数 157件 参画団体数 11団体

運 営 (一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会

**●区民センターPR事業**

開催日時 令和6年4月1日(月) ～ 令和7年3月31日(月)

開催場所 都島区民センター

ハロウィンやクリスマス等、時季に応じ施設の飾り付けに参加できるイベントを企画し、気軽に区民センターに来てもらえる環境づくりを行った。

七夕の飾りや、カーネーションのメッセージカード、おがくずで作るクリスマスリースなどの簡単なワークショップも実施し、SNSでも参加を呼びかけ、地域住民の皆さんに愛着を持っていただけるよう区民センターをPRした。

事業内容



七夕の飾りづくり



クリスマス おがくずリースづくり

主 催 (一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会

**●備品貸出事業**

開催日時 令和6年4月1日(月) ～ 令和7年3月31日(月)

開催場所 都島区民センター

事業内容 利用者の利便性向上のため、CDプレーヤーやポケットWi-Fi等コミュニティ協会所有備品の貸出を行った。

利用件数 170件

管 理 (一財)大阪市コミュニティ協会都島区支部協議会

【別添2】

## 令和6年度 都島区役所区民ギャラリー利用期間

R7.3.31

回次	利用期間	団体名	受付
第1回	令和6年4月1日(月) ~ 令和6年4月12日(金)	くすのき会	2月11日
第2回	令和6年4月15日(月) ~ 令和6年4月26日(金)		
第3回	令和6年4月30日(火) ~ 令和6年5月17日(金)		
第4回	令和6年5月20日(月) ~ 令和6年5月31日(金)	写友みやこじま	2月12日
第5回	令和6年6月3日(月) ~ 令和6年6月14日(金)		
第6回	令和6年6月17日(月) ~ 令和6年6月28日(金)		
第7回	令和6年7月1日(月) ~ 令和6年7月12日(金)	毛馬きゆうりの会 なにわの伝統野菜研究会	2月13日
第8回	令和6年7月16日(火) ~ 令和6年7月26日(金)	書と絵てがみ	5月17日
第9回	令和6年7月29日(月) ~ 令和6年8月9日(金)	書と絵てがみ	5月17日
第10回	令和6年8月13日(火) ~ 令和6年8月23日(金)	濱口書道教室	5月26日
第11回	令和6年8月26日(月) ~ 令和6年9月6日(金)	濱口書道教室	
第12回	令和6年9月9日(月) ~ 令和6年9月20日(金)		
第13回	令和6年9月24日(火) ~ 令和6年10月4日(金)	つるし飾り教室	9月6日
第14回	令和6年10月7日(月) ~ 令和6年10月18日(金)		
第15回	令和6年10月21日(月) ~ 令和6年11月1日(金)	くすのき会	2月11日
第16回	令和6年11月5日(火) ~ 令和6年11月15日(金)	社会福祉法人大阪市都島区社会福祉協議会	3月19日
第17回	令和6年11月18日(月) ~ 令和6年11月29日(金)	フォトクラブ 都島	2月11日
第18回	令和6年12月16日(月) ~ 令和6年12月27日(金)	旭・都島租税教育推進協議会	2月14日
第19回	令和7年2月3日(月) ~ 令和7年2月14日(金)	ファッション手編	4月7日
第20回	令和7年2月17日(月) ~ 令和7年2月28日(金)	ファッション手編	4月7日
第21回	令和7年3月3日(月) ~ 令和7年3月14日(金)	都島区役所まちづくり推進課	9月12日
第22回	令和7年3月17日(月) ~ 令和7年3月31日(月)		

・・・ 施設利用アンケート ご協力のお願い ・・・

より良いサービスを提供し快適にご利用いただくため、アンケートへのご協力をお願いします。  
最も当てはまる数字に○をご記入ください。

① 今回の予約方法

1. 窓口 2. FAX 3. インターネット

② 本日よりご利用された部屋（複数回答可）

1. ホール 2. 会議室1 3. 会議室2 4. 会議室3 5. 会議室4 6. 会議室5

③ 満足度（ご意見などがあれば一番下の空欄に記載ください）

・予約までの流れ（利用申し込みや抽選などがスムーズであったか）

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満（ ）

・スタッフの対応

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満（ ）

・施設の清掃状況

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満（ ）

・備品や設備（マーカー・プロジェクター・音響・空調など）

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満（ ） 5. 使用していない  
置いてほしい備品（ ）

・当施設ホームページの分かりやすさ

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満（ ） 5. 見ていない

・満足度総合評価

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満（ ）

④ 当施設以外に使用を検討、または実際に使用したことのある貸室サービス（複数回答可）とその理由

1. 特になし 2. 他の区民センター・会館（ ）  
3. 生涯学習センター・市民学習センター 4. クレオ大阪 5. 中央公会堂  
6. その他公共施設（ ） 7. その他民間施設（ ）  
上記施設を選んだ理由（ ）

⑤ ご要望やお気づきの点がございましたらお書きください。今後の施設運営の参考にさせていただきます。

⑥-1 当施設のご利用は初めてですか？

1. はい 2. いいえ

⑥-2 (⑥-1で「はい」を選ばれた方) この施設をお知りになったきっかけ

1. 知人から 2. 当施設ホームページ 3. それ以外のホームページ 4. 当館の SNS 5. 広報紙やチラシ  
6. 区内の掲示板 7. インターネット検索 8. 前から知っていた 9. その他（ ）

⑥-3 (⑥-1で「はい」を選ばれた方) 施設を利用することを決めた理由

1. 立地が良い 2. 料金が安い 3. 部屋や貸出備品が良い 4. その他（ ）

・・・ ご協力ありがとうございました。次回のご利用をお待ちしております。・・・

## 令和6年度 第1回利用者アンケート集計結果

### 【令和6年度 第1回利用者アンケート】

- ・ 令和6年度 第1回利用者アンケート用紙
- ・ 実施方法

予約手続きや施設利用に関する利用者の意見を適切に汲み取り分析するため、予約手続きに携わる代表者と一般参加者の回答を区分してアンケートを回収する。また、減免利用は申込方法が窓口に限られるなど取扱いが異なり、集計結果の評価や分析する際、ノイズとなることから、減免利用・一般利用についても区分してアンケートを改修する。

- ・ 期間 令和6年8月26日～9月26日

・ 回答数	一般申込	代表者	93
		参加者	415
	減免申込	代表者	7
		参加者	61

### 【集計結果】

1. 設問別回答集計
2. 自由記入欄 回答
3. 令和5年度 第2回利用者アンケート（令和6年2月1日～29日）との比較  
 ※【参考】 令和5年度 第2回利用者アンケート用紙
4. 集計結果分析

#### 1. 設問別回答集計

①	今回の予約方法	一般				減免			
		代表者		参加者		代表者		参加者	
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	窓口	23	25.8%						
2	FAX	3	3.4%						
3	インターネット	63	70.8%						
	合計	89	100.0%						

②	本日ご利用された部屋（複数回答可）	一般				減免			
		代表者		参加者		代表者		参加者	
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	ホール	9	9.6%	41	9.9%	3	50.0%	29	43.9%
2	会議室1	20	21.3%	71	17.1%	1	16.7%	7	10.6%
3	会議室2	17	18.1%	96	23.1%	0		2	3.0%
4	会議室3	17	18.1%	97	23.4%	1	16.7%	19	28.8%
5	会議室4	14	14.9%	73	17.6%	0		4	6.1%
6	会議室5	17	18.1%	37	8.9%	1	16.7%	5	7.6%
	合計	94	100.0%	415	100.0%	6	100.0%	66	100.0%

③ 満足度	一般				減免			
	代表者		参加者		代表者		参加者	
・予約までの流れ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 大変満足	42	47.7%			3	42.9%		
2 満足	42	47.7%			4	57.1%		
3 不満	2	2.3%			0			
4 大変不満	2	2.3%			0			
合計	88	100.0%			7	100.0%		
・スタッフの対応	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 大変満足	49	53.3%	125	32.1%	4	57.1%	20	32.8%
2 満足	41	44.6%	259	66.6%	3	42.9%	39	63.9%
3 不満	2	2.2%	5	1.3%	0		2	3.3%
4 大変不満	0		0		0		0	
合計	92	100.0%	389	100.0%	7	100.0%	61	100.0%
・施設の清掃状況	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 大変満足	41	44.1%	114	27.9%	1	14.3%	11	18.3%
2 満足	50	53.8%	275	67.4%	6	85.7%	48	80.0%
3 不満	2	2.2%	19	4.7%	0		1	1.7%
4 大変不満	0		0		0		0	
合計	93	100.0%	408	100.0%	7	100.0%	60	100.0%
・備品や設備	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 大変満足	29	31.9%	87	22.1%	1	16.7%	9	15.8%
2 満足	44	48.4%	258	65.6%	4	66.7%	42	73.7%
3 不満	3	3.3%	11	2.8%	0		2	3.5%
4 大変不満	0		5	1.3%	0		0	
5 使用していない	15	16.5%	32	8.1%	1	16.7%	4	7.0%
合計	91	100.0%	393	100.0%	6	100.0%	57	100.0%
・ホームページの分かりやすさ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 大変満足	29	31.9%	52	13.2%	0		2	3.4%
2 満足	47	51.6%	150	38.1%	3	42.9%	26	44.8%
3 不満	5	5.5%	13	3.3%	0		1	1.7%
4 大変不満	0		0		0		0	
5 見ていない	10	11.0%	179	45.4%	4	57.1%	29	50.0%
合計	91	100.0%	394	100.0%	7	100.0%	58	100.0%
・総合評価	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 大変満足	35	39.8%	96	24.2%	2	28.6%	10	16.9%
2 満足	53	60.2%	290	73.0%	5	71.4%	47	79.7%
3 不満	0		11	2.8%	0		0	
4 大変不満	0		0		0		2	3.4%
合計	88	100.0%	397	100.0%	7	100.0%	59	100.0%

④ 検討した貸室サービス（複数回答可）	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 特になし	25	21.6%			4	44.4%		
2 他の区民センター・会館	55	47.4%			1	11.1%		
3 生涯・市民学習センター	11	9.5%			1	11.1%		
4 クレオ大阪	12	10.3%			1	11.1%		
5 中央公会堂	4	3.4%			1	11.1%		
6 その他公共施設	7	6.0%			0			
7 その他民間施設	2	1.7%			1	11.1%		
合計	116	100.0%			9	100.0%		

※⑤自由意見欄回答は下記

⑤ 初回利用かどうか	一般				減免			
	代表者		参加者		代表者		参加者	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 はい	5	5.7%						
2 いいえ	83	94.3%						
合計	88	100.0%						

⑥ この施設をお知りになったきっかけ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 知人から	1	16.7%						
2 当施設ホームページ	2	33.3%						
3 それ以外のホームページ	0							
4 当館のSNS	0							
5 広報やチラシ	0							
6 区内の掲示板	0							
7 インターネット検索	2	33.3%						
8 前から知っていた	1	16.7%						
9 その他	0							
合計	6	100.0%						

⑦ 施設を利用することを決めた理由	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 立地が良い	3	30.0%						
2 利用料金が安い	4	40.0%						
3 部屋や備え付けの物品が良い	3	30.0%						
4 その他	0							
合計	10	100.0%						

## 2. 自由意見欄回答 (⑤)

### 予約手続きに関すること

#### 【減免・代表者】

-

#### 【減免・参加者】

-

#### 【一般・代表者】

予約の取り方を再考していただきたいと思います

予約を確認するページにたどり着くのが大変

いつもお世話になっております。インターネットで予約できるようになって、とても有難いです。

#### 【一般・参加者】

ネット申込の時に第2希望を書けたらありがたいと思うのですが…

### 施設・設備に関すること

#### 【減免・代表者】

和式トイレを洋式トイレにしてほしい。

#### 【減免・参加者】

トイレを洋式にしてほしい。

ステージのバリアフリー化。車イス用スロープやタラップの手すり。

DVD、BDが見られるようにしてほしい。

ホールの空調を調節しやすくしてほしい。

wifiを使用できるように希望。

老朽化している所が多いと思うので、改善されたほうが良いかと思います。

部屋の壁などをきれいにしてほしい。

**【一般・代表者】**

お手洗いが新しくなるとありがたいです。  
部屋のカギの開き方が難しい。  
鏡を利用するので鏡にテープを貼ってあるのが気になります。  
ホールが新しくなったら嬉しいです。（大ホールでなくても、ちょっとステキな小ホールは需要大です。）  
アップライトピアノの調律をお願いします。

**【一般・参加者】**

トイレをきれいにリフォームしてほしい。  
洋式トイレに手洗い液(せっけん)がないので置いてほしい。  
トイレ暗すぎて怖いです。  
エアコンのきき具合を安定させてほしい。※つけ続けると寒くて切ると暑い  
エアコン各部屋出調整できるのが良い。ホールのオルゴールを聞きたい  
冷房が効きすぎる。  
雨漏り、ちょっと気になってます。  
会議室のカギの開け方が難しいです。  
ゴミ箱を設置してほしい。  
ピアノのメンテをお願いします。  
テーブルの角がはがれていたりする。修復しておいてください。  
鏡かりる時の手続き簡単にしてほしい。  
お部屋の壁の色を変える  
会議室5に1つだけ違う椅子がある。1回個室トイレの便座クリーナーが切れていることがある。  
換気の熱交換は正常でしょうか。換気するとだいぶ熱くなる感じがしました。

**清掃に関すること**

**【減免・代表者】**

-

**【減免・参加者】**

-

**【一般・代表者】**

クーラーのほこりがすごかったです。  
トイレの手洗いの排水口にゴミが詰まっていた  
利用者の清掃（机など）が悪い。汚しっぱなしの時がある。

**【一般・参加者】**

清潔で使いやすい。防音もきちんとできていて十分に落語の稽古ができます。

**その他**

**【減免・代表者】**

-

**【減免・参加者】**

障害者優先の駐車スペースに健常者の車を駐車しないでほしい。  
駐車場の区民割がほしい。

**【一般・代表者】**

最近ドラムセットを使える場所が減っている。増えてほしい  
いつもお世話になっております。ありがとうございます。  
いつもありがとうございます！  
いつも大変親切にして頂いております。  
スタッフの方はどの方も親切でありがたいです。  
駐車場が満車の時が困るときがあり

【一般・参加者】

新しい建物になるまでは大変でしょうがスタッフのみなさま頑張ってください。
予算の関係で建て替えは難しいと思いますが、なるべく早い時期に実行していただけたらと思います。
区役所側からセンターに向かうと区役所と区別がつかない
名前が変、まぎらわしい。グーグルマップと名前が合わない。
お肉屋さんかなと思いました。近づくとセンターだと分かりました。
駐車場が有れば良い。(区役所の駐車場の駐車台数をもっと有れば良い。)
いつも先生にはお世話になっております。
いつも使わせていただいてありがとうございます！これからも使わせていただきます！
スタッフのみなさんが優しくて利用しやすかったです。
スクリーン、設置していただきありがとうございました。
職員・係員さんの態度は他館より良い。
職員の方が大変ていねいでありがたい
毎度気持ちよく使用させて頂いております
御親切にありがとうございます。静かですごしやすかった。
ありがとうございました！！
最高です。
今後共よろしく願います。
とても快適です。今後ともよろしく願います。
とても利用しやすいです。これからもよろしく願います。

### 3. 利用室と満足度の関係（一般・代表者）

			予約までの流れ	スタッフの対応	施設の清掃状況	備品や設備	ホームページの 分かりやすさ	総合評価
ホール	大変満足・満足	回答数	9	9	9	9	9	9
		割合	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	不満・大変不満	回答数	0	0	0	0	0	0
		割合	0%	0%	0%	0%	0%	0%
会議室 1	大変満足・満足	回答数	19	19	20	15	15	19
		割合	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	不満・大変不満	回答数	0	0	0	0	0	0
		割合	0%	0%	0%	0%	0%	0%
会議室 2	大変満足・満足	回答数	16	17	15	11	15	15
		割合	100%	100%	88%	92%	94%	100%
	不満・大変不満	回答数	0	0	2	1	1	0
		割合	0%	0%	12%	8%	6%	0%
会議室 3	大変満足・満足	回答数	16	16	17	14	15	16
		割合	100%	94%	100%	88%	100%	100%
	不満・大変不満	回答数	0	1	0	2	0	0
		割合	0%	6%	0%	12%	0%	0%
会議室 4	大変満足・満足	回答数	11	13	14	13	12	13
		割合	100%	93%	100%	100%	92%	100%
	不満・大変不満	回答数	0	1	0	0	1	0
		割合	0%	7%	0%	0%	8%	0%
会議室 5	大変満足・満足	回答数	11	17	17	12	11	17
		割合	100%	100%	100%	100%	79%	100%
	不満・大変不満	回答数	0	0	0	0	3	0
		割合	0%	0%	0%	0%	21%	0%

#### 4. 令和5年度 第2回利用者アンケート（令和6年2月1日～29日）との比較

満足度	令和6年度 第1回				令和5年度 第2回				肯定的な回答の割合			
	一般		減免		一般		減免		令和6年度第1回		令和5年度第2回	
・予約までの流れ ※代表者のみ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	一般	減免	一般	減免
1 大変満足	42	47.7%	3	42.9%	46	52.3%	7	70.0%	95.5%	100.0%	100.0%	100.0%
2 満足	42	47.7%	4	57.1%	42	47.7%	3	30.0%				
3 不満	2	2.3%	0		0		0		令和5年度第2回と比較し、一般利用者で減。			
4 大変不満	2	2.3%	0		0		0					
合計	88	100.0%	7	100.0%	88	100.0%	10	100.0%				
・スタッフの対応	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和6年度第1回		令和5年度第2回	
									一般	減免	一般	減免
1 大変満足	174	36.2%	24	35.3%	159	43.9%	44	62.0%	98.5%	97.1%	99.4%	100.0%
2 満足	300	62.4%	42	61.8%	201	55.5%	27	38.0%				
3 不満	7	1.5%	2	2.9%	2	0.6%	0		令和5年度第2回と比較し、全体で微減。			
3. 大変不満	0		0		0		0					
合計	481	100.0%	68	100.0%	362	100.0%	71	100.0%				
・施設の清掃状況	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和6年度第1回		令和5年度第2回	
									一般	減免	一般	減免
1 大変満足	155	30.9%	24	35.3%	125	30.9%	40	56.3%	95.8%	97.1%	95.8%	98.6%
2 満足	325	64.9%	42	61.8%	262	64.9%	30	42.3%				
3 不満	21	4.2%	2	2.9%	17	4.2%	1	1.4%	令和5年度第2回と比較し、減免で微減。			
4 大変不満	0		0		0		0					
合計	501	100.0%	68	100.0%	404	100.0%	71	100.0%				
・備品や設備	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和6年度第1回		令和5年度第2回	
									一般	減免	一般	減免
1 大変満足	116	24.0%	10	15.9%	92	23.9%	34	20.5%	95.7%	96.6%	93.2%	95.1%
2 満足	302	62.4%	46	73.0%	224	58.2%	101	60.8%				
3 不満	14	2.9%	2	3.2%	20	5.2%	6	3.6%	「使用していない」を母数から排除。令和5年度第2回より全体で微増。			
4 大変不満	5	1.0%	0		3	0.8%	1	0.6%				
5 使用していない	47	9.7%	5	7.9%	46	11.9%	24	14.5%				
合計	484	100.0%	63	100.0%	385	100.0%	166	100.0%				

・ホームページの 分かりやすさ		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和6年度第1回		令和5年度第2回	
										一般	減免	一般	減免
1	大変満足	81	16.7%	2	3.1%	79	21.1%	24	34.3%	93.9%	96.9%	97.9%	100.0%
2	満足	197	40.6%	29	44.6%	151	40.3%	29	41.4%				
3	不満	18	3.7%	1	1.5%	5	1.3%	0		「見ていない」を母数から排除。令和5年度第2回より全体で微減。			
4	大変不満	0		0		0		0					
5	見ていない	189	39.0%	33	50.8%	140	37.3%	17	24.3%				
合計		485	100.0%	65	100.0%	375	100.0%	70	100.0%	令和6年度第1回		令和5年度第2回	
・総合評価		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	一般	減免	一般	減免
										令和6年度第1回		令和5年度第2回	
1	大変満足	131	27.0%	12	18.2%	113	42.5%	33	24.0%	97.7%	97.0%	98.6%	97.7%
2	満足	343	70.7%	52	78.8%	259	56.2%	36	73.7%				
3	不満	11	2.3%	0		10	1.4%	0	1.7%	令和5年度第2回と比較し、全体で微減。			
4	大変不満	0		2	3.0%	0		0	0.6%				
合計		485	100.0%	66	100.0%	382	100.0%	69	100.0%				

## 5. 集計結果分析

本利用者アンケートは実際に予約手続きに携わる代表者と参加者、申込方法が窓口のみであり区内団体が主である減免利用と一般利用を区分して集計することにより、予約手続きやスタッフ対応に対する満足度・利用にいたる動機等についてより精緻に調査することをめざしている。

各設問についての大変満足・満足の肯定的な回答の割合は「3. 令和5年度 第2回利用者アンケート（令和6年2月1日～28日）との比較」のとおり、やや低下しているがいずれの項目も指定申請時の令和6年度 利用者満足度目標83%を大きく上回っている。

今回の結果を分析し自由記入欄も参照しながら施設の課題を把握し、改善に取り組んでいきたい。

### 【新規利用者の利用に至る傾向について】

一般代表者回答93件のうち新規利用者は5件であった。この新規利用5件に至る傾向として、都島区民センターを知ったきっかけは下記のとおり。回答6件の内4件がインターネットを通じて情報を得ており、インターネットからの情報発信が重要であると考えられる。

都島区民センターを知ったきっかけ	回答数(複数回答可)
知人から	1
当施設ホームページ	2
インターネット検索	2
前から知っていた	1

### 【利用室と満足度の関係】

利用室と満足度の関係で他の会議室等と比較して満足度の低い項目として、会議室2の清掃状況、会議室3の備品や設備、会議室5のホームページの分かりやすさが挙げられる。

会議室2はヨガ・体操等で横になる機会が多いため汚れが目につきやすいこと、会議室3はピアノの調律が安定しないことが原因と考えられる。会議室5のホームページの分かりやすさの満足度が低い原因は目下不明であるが、利用者への聞き取り等を通じて原因を明らかにしたい。

今後、こうした個々の不満要因を解消していくことで、全体の利用者満足度向上に努めたい。

### 【利用者満足度について※令和5年度 第2回利用者アンケート（令和6年2月1日～29日）との比較】

#### ①予約までの流れ

一般利用者の肯定的な回答が約95%と令和5年度第2回アンケートの100%からはやや低下しているが、高い水準を維持している。引き続き利用者へ施設利用・予約手続きについて丁寧な説明を心掛けていきたい。

#### ②スタッフの対応について

肯定的な回答について一般利用者98.5%、減免利用者97.1%と令和5年度第2回アンケートからはやや低下しているが、非常に高い水準を維持している。引き続き利用者にご満足いただけるよう、定期的に接遇研修、電話対応研修を実施し、接遇レベルの維持向上に努めていきたい。

### ③施設の清掃状況について

減免利用者の肯定的な回答が97.1%と減免利用者の98.6%からはやや低下しているが、高い水準を維持している。利用室と満足度の関係の分析結果をもとに不満要素を解消し、より利用者満足度を向上させるよう清掃に努めていく。

### ④設備・備品について

肯定的な意見が一般利用者で95.7%、減免利用者で96.6%と令和5年度第2回利用者アンケートから引き続き高い水準を維持している。

設備について多くあがった要望として、トイレの改修に関するものが16件（減免利用9件、一般利用7件）あった。

### ⑤ホームページについて

肯定的な意見が代表者で93.9%、参加者で97.9%と令和5年度第2回利用者アンケートからそれぞれ約4%低下しているが、高い水準を維持している。今後、当協会が大阪市内19区24施設を管理しているスケールメリットを活用し、他施設と情報交換会を実施することにより多くの利用者のご意見を集め、必要な情報が分かり易く掲載されているホームページへと更新していきたい。

### ⑥総合評価について

肯定的な意見が一般利用者で97.7%、減免利用者で97.0%と非常に高い水準を維持している。

今後も、定期的な利用者アンケートを実施し、利用者の要望を吸い上げ、利用者満足度の向上に努めていきたい。

・・・ 施設利用アンケート ご協力のお願い ・・・

より良いサービスを提供し快適にご利用いただくため、アンケートへのご協力をお願いします。  
最も当てはまる数字に○をご記入ください。

① 今回の予約方法

1. 窓口 2. FAX 3. インターネット

② 本日よりご利用された部屋（複数回答可）

1. ホール 2. 会議室1 3. 会議室2 4. 会議室3 5. 会議室4 6. 会議室5

③ 満足度（ご意見などがあれば一番下の空欄に記載ください）

・予約までの流れ（利用申し込みや抽選などがスムーズであったか）

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満（ ）

・スタッフの対応

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満（ ）

・施設の清掃状況

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満（ ）

・備品や設備（マーカー・プロジェクター・音響・空調など）

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満（ ） 5. 使用していない  
置いてほしい備品（ ）

・当施設ホームページの分かりやすさ

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満（ ） 5. 見ていない

・満足度総合評価

1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満（ ）

④ 当施設以外に使用を検討、または実際に使用したことのある貸室サービス（複数回答可）とその理由

1. 特になし 2. 他の区民センター・会館（ ）  
3. 生涯学習センター・市民学習センター 4. クレオ大阪 5. 中央公会堂  
6. その他公共施設（ ） 7. その他民間施設（ ）  
上記施設を選んだ理由（ ）

⑤ ご要望やお気づきの点がございましたらお書きください。今後の施設運営の参考にさせていただきます。

⑥-1 当施設のご利用は初めてですか？

1. はい 2. いいえ

⑥-2（⑥-1で「はい」を選ばれた方）この施設をお知りになったきっかけ

1. 知人から 2. 当施設ホームページ 3. それ以外のホームページ 4. 当館の SNS 5. 広報紙やチラシ  
6. 区内の掲示板 7. インターネット検索 8. 前から知っていた 9. その他（ ）

⑥-3（⑥-1で「はい」を選ばれた方）施設を利用することを決めた理由

1. 立地が良い 2. 料金が安い 3. 部屋や貸出備品が良い 4. その他（ ）

・・・ ご協力ありがとうございました。次回のご利用をお待ちしております。・・・

## 令和6年度 第2回利用者アンケート集計結果

### 【令和6年度 第2回利用者アンケート】

- ・ 令和6年度 第2回利用者アンケート用紙
- ・ 実施方法

予約手続きや施設利用に関する利用者の意見を適切に汲み取り分析するため、予約手続きに携わる代表者と一般参加者の回答を区分してアンケートを回収する。また、減免利用は申込方法が窓口に限られるなど取扱いが異なり、集計結果の評価や分析する際、ノイズとなることから、減免利用・一般利用についても区分してアンケートを改修する。

- ・ 期間 令和7年2月1日～2月28日

- ・ 回答数

一般申込	代表者	113
	参加者	320
減免申込	代表者	14
	参加者	38

### 【集計結果】

1. 設問別回答集計
2. 自由記入欄 回答
3. 令和6年度 第1回利用者アンケート（令和6年 8月26日～9月26日）との比較  
※【参考】 令和6年度 第1回利用者アンケート用紙
4. 集計結果分析

#### 1. 設問別回答集計

①	今回の予約方法	一般				減免			
		代表者		参加者		代表者		参加者	
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	窓口	21	19.3%						
2	FAX	3	2.8%						
3	インターネット	85	78.0%						
	合計	109	100.0%						

②	本日ご利用された部屋（複数回答可）	一般				減免			
		代表者		参加者		代表者		参加者	
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	ホール	10	8.5%	14	4.4%	9	50.0%	6	15.0%
2	会議室1	19	16.1%	58	18.2%	4	22.2%	11	27.5%
3	会議室2	24	20.3%	96	30.1%	1	5.6%	3	7.5%
4	会議室3	23	19.5%	54	16.9%	3	16.7%	12	30.0%
5	会議室4	23	19.5%	54	16.9%	0		0	
6	会議室5	19	16.1%	43	13.5%	1	5.6%	8	20.0%
	合計	118	100.0%	319	100.0%	18	100.0%	40	100.0%

③ 満足度	一般				減免			
	代表者		参加者		代表者		参加者	
・予約までの流れ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 大変満足	62	56.4%			10	76.9%		
2 満足	45	40.9%			3	23.1%		
3 不満	2	1.8%			0			
4 大変不満	1	0.9%			0			
合計	110	100.0%			13	100.0%		
・スタッフの対応	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 大変満足	68	61.8%	107	34.9%	10	71.4%	13	37.1%
2 満足	41	37.3%	196	63.8%	4	28.6%	21	60.0%
3 不満	0		3	1.0%	0		0	
4 大変不満	1	0.9%	1	0.3%	0		1	2.9%
合計	110	100.0%	307	100.0%	14	100.0%	35	100.0%
・施設の清掃状況	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 大変満足	57	52.3%	97	31.2%	8	57.1%	13	35.1%
2 満足	50	45.9%	206	66.2%	6	42.9%	22	59.5%
3 不満	1	0.9%	6	1.9%	0		1	2.7%
4 大変不満	1	0.9%	2	0.6%	0		1	2.7%
合計	109	100.0%	311	100.0%	14	100.0%	37	100.0%
・備品や設備	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 大変満足	43	39.4%	83	27.1%	5	35.7%	5	13.9%
2 満足	55	50.5%	171	55.9%	8	57.1%	22	61.1%
3 不満	3	2.8%	18	5.9%	1	7.1%	0	
4 大変不満	0		7	2.3%	0		1	2.8%
5 使用していない	8	7.3%	27	8.8%	0		8	22.2%
合計	109	100.0%	306	100.0%	14	100.0%	36	100.0%
・ホームページの分かりやすさ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 大変満足	42	38.5%	57	19.1%	6	42.9%	2	5.3%
2 満足	48	44.0%	120	40.1%	4	28.6%	23	60.5%
3 不満	1	0.9%	6	2.0%	0		0	
4 大変不満	1	0.9%	1	0.3%	0		0	
5 見ていない	17	15.6%	115	38.5%	4	28.6%	13	34.2%
合計	109	100.0%	299	100.0%	14	100.0%	38	100.0%
・総合評価	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 大変満足	57	53.8%	86	28.5%	6	42.9%	8	21.6%
2 満足	48	45.3%	207	68.5%	8	57.1%	27	73.0%
3 不満	0		8	2.6%	0		2	5.4%
4 大変不満	1	0.9%	1	0.3%	0		0	
合計	106	100.0%	302	100.0%	14	100.0%	37	100.0%

④ 検討した貸室サービス（複数回答可）	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 特になし	47	38.5%			8	47.1%		
2 他の区民センター・会館	51	41.8%			3	17.6%		
3 生涯・市民学習センター	7	5.7%			1	5.9%		
4 クレオ大阪	12	9.8%			1	5.9%		
5 中央公会堂	0				2	11.8%		
6 その他公共施設	3	2.5%			1	5.9%		
7 その他民間施設	2	1.6%			1	5.9%		
合計	122	100.0%			17	100.0%		

※⑤自由意見欄回答は下記

⑤ 初回利用かどうか	一般				減免			
	代表者		参加者		代表者		参加者	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 はい	19	17.8%						
2 いいえ	88	82.2%						
合計	107	100.0%						

⑥ この施設をお知りになったきっかけ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 知人から	5	27.8%						
2 当施設ホームページ	6	33.3%						
3 それ以外のホームページ	0							
4 当館のSNS	0							
5 広報やチラシ	0							
6 区内の掲示板	1	5.6%						
7 インターネット検索	5	27.8%						
8 前から知っていた	1	5.6%						
9 その他	0							
合計	18	100.0%						

⑦ 施設を利用することを決めた理由	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1 立地が良い	11	52.4%						
2 利用料金が安い	6	28.6%						
3 部屋や備え付けの物品が良い	2	9.5%						
4 その他	2	9.5%						
合計	21	100.0%						

## 2. 自由意見欄回答 (⑤)

### 予約手続きに関すること

#### 【減免・代表者】

-

#### 【減免・参加者】

-

#### 【一般・代表者】

半年前の予約は少々大変です。遠いと時間もかかりますし～

#### 【一般・参加者】

場所とりが毎回大変。もっととりやすい方法ないですか？

### 施設・設備に関すること

#### 【減免・代表者】

トイレを洋式にしてほしい。

ネットワーク環境を整えて欲しい

ホールの空調を調節しやすくしてほしい。

ホワイトボードの文字けし

テーブル・パネル版4のポール不良有り

机が少しいたんでいるものがあるので修理か新しいものを購入して頂ければと思います。

**【減免・参加者】**

トイレ 和式トイレから洋式全部してほしいきたない、においがつく
Wi-Fiをつけてほしい
区民センターの内装がかなり傷んでいる。ステージ用ドアを入った階段部分にバリアフリー法の通り両手すりが必要と思います。ステージ両側のタラップに手すりが必要と思います。
DVDデッキとテレビ
第4会議室にはスクリーンがある、DVDプレイヤー
貸しロッカーがほしいです。
会議室2のレバー1つを直して下さい

**【一般・代表者】**

ピアノ、トイレやエアコン、設備全体を他の区のようにきれいにしたい
(会議室1) 高さを変えられる椅子のキシミ音がうるさい
(会議室2) 床が滑るので気になります。危ないのでワックスがけをお願いします。よろしくお願いします。
(会議室3) ピアノの調律をお願いします。レの音。
(会議室4) 少しだけ空調の音がうるさいです
お手洗いが新しくなるといいなと思います。

**【一般・参加者】**

(会議室1) 椅子が古すぎる
(会議室2) 常備座れるイスが2つぐらいあったら嬉しいです。
(会議室2) 床は冷えるから何かしいてほしいです。
(会議室2) クーラー、暖房不安定
(会議室3) エアコン交換してほしい。
(会議室3) ピアノ調律、弦はりなおしが必要です。
(会議室3) トイレとエアコンを掃除をお願いします。
第4会議室ピアノ入れて欲しいです。
(会議室4) エアコン
(会議室5) 畳がほしいです。
(会議室5) 机のがたつきや汚れが気になります。
泡石鹸が置かれてよかったです。今は置かれていないみたいなので、継続してほしいです。会議室5は、机が立てかけられているが地震対策としては少し心配。何か予防策があってもよいのではないかと思いました。
(会議室5) 2畳の小部屋を利用しやすくしてほしい。
指揮台もう少し大きめなのがあれば嬉しいです。今回の大きさでも助かりました。
鏡
トイレを綺麗に改修してほしいです。よろしくお願いします。
そうじ道具（雑巾等）
耐震対策
加湿器
各お部屋インターネット、wifi接続があれば助かります。
施設が古いため、時代にあった設備、室内プランを早くしてほしい。都島区民センターは他の区民センター並みになるのはいつでしょうかね。
会議室5が使いがってがよく第一候補として予約させていただいております。人気があるようでなかなかとれません。フローリング防音・広さなど会議室5のような部屋がもう1つあるとよいと思います。

## 清掃に関すること

### 【減免・代表者】

-

### 【減免・参加者】

-

### 【一般・代表者】

鏡の汚れが気になる

ホワイトボードの記入ありのままでした

### 【一般・参加者】

(会議室2) スリッパをきれいにしてほしい。

部屋がきれい

2Fトイレが少し古いかんじで怖い時がありますが、清掃はいつもしっかりしていただけていてありがたいです。

## その他

### 【減免・代表者】

いつも丁寧に対応いただきありがとうございます。

他の区民センターでは生涯手帳を出して手続きすれば区役所兼用の駐車票が支給されるのでご検討をお願いします。ホールのステージに車いすが上げられるようスロープ設置をぜひお願いします。ホールの冷房のコントロールがうまくいってない。(自動制御システムが古い気がします)

### 【減免・参加者】

受付スタッフも手話ができる人を配置するために手話を勉強してほしい。都島で働く人として手話サークルに参加も歓迎します。

筆談対応するとマークがあるけど、ろうの人が対応していても申し出がなければ筆談せず、マスクのまましゃべり続けたり、健聴者を呼ぶ(手話のできる)くせは、直した方が良いと思います。直接自分が対応できるように学んでほしい。

定期的に利用させていただいています。いつも、ありがとうございます。

### 【一般・代表者】

安い使用料で利用させていただき大変感謝しております。未永く続けていただければ幸いです。

いつも使用させて頂き有難いです!!今後もよろしくお願い致します!

都島にはお借りする施設が少なく不便だと思います。

ありがとうございます。

【一般・参加者】

がんばって下さい！！
いつもご利用させていただきありがとうございます。
あいさつをしたが返事がなかった。（階段の清掃の人）
今後もよろしくお願いします。
いつもありがとうございます！
大変満足しています。
よさこいの練習で利用したのですが、鏡のある部屋がある施設がなかなか見つからず、大変重宝しておりま
グーグルマップで肉屋さんが出てくるので初め勘違いしてしまう。
練習場所として利用させていただいております。今後ともよろしくお願いいたします
他と比べて利用料が手頃なのかありがたいです。
玄関の受付と図書館の関係がないように感じましたが…。
特にありません。
いつもお世話になっております。
できましたら、お安くしてほしい。
ホームページが少し見にくいので改善されるとよいです。
入口の表示をわかりやすくしてほしい。市役所へ入ってしまった
不安定です。

### 3. 利用室と満足度の関係（一般・代表者）

			予約までの流れ	スタッフの対応	施設の清掃状況	備品や設備	ホームページの 分かりやすさ	総合評価
ホール	大変満足・満足	回答数	10	10	10	9	10	10
		割合	100%	100%	100%	90%	100%	100%
	不満・大変不満	回答数	0	0	0	1	0	0
		割合	0%	0%	0%	10%	0%	0%
会議室 1	大変満足・満足	回答数	19	19	18	16	17	19
		割合	100%	100%	100%	100%	94%	100%
	不満・大変不満	回答数	0	0	0	0	1	0
		割合	0%	0%	0%	0%	6%	0%
会議室 2	大変満足・満足	回答数	23	23	23	23	16	22
		割合	100%	100%	96%	100%	100%	100%
	不満・大変不満	回答数	0	0	1	0	0	0
		割合	0%	0%	4%	0%	0%	0%
会議室 3	大変満足・満足	回答数	20	23	22	20	19	20
		割合	87%	100%	100%	95%	100%	100%
	不満・大変不満	回答数	3	0	0	1	0	0
		割合	13%	0%	0%	4%	0%	0%
会議室 4	大変満足・満足	回答数	23	23	23	22	19	23
		割合	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	不満・大変不満	回答数	0	0	0	0	0	0
		割合	0%	0%	0%	0%	0%	0%
会議室 5	大変満足・満足	回答数	18	18	18	15	14	17
		割合	100%	95%	95%	94%	93%	94%
	不満・大変不満	回答数	0	1	1	1	1	1
		割合	0%	5%	5%	6%	7%	6%

#### 4. 令和6年度 第1回利用者アンケート（令和6年8月26日～9月26日）との比較

満足度	令和6年度 第2回				令和6年度 第1回				肯定的な回答の割合			
	一般		減免		一般		減免		令和6年度第2回		令和6年度第1回	
・予約までの流れ ※代表者のみ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	一般	減免	一般	減免
1 大変満足	62	56.4%	10	76.9%	42	47.7%	3	42.9%	97.3%	100.0%	95.5%	100.0%
2 満足	45	40.9%	3	23.1%	42	47.7%	4	57.1%				
3 不満	2	1.8%	0		2	2.3%	0		令和6年度第1回と比較し、一般利用者で増			
4 大変不満	1	0.9%	0		2	2.3%	0					
合計	110	100.0%	13	100.0%	88	100.0%	7	100.0%				
・スタッフの対応	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和6年度第2回		令和6年度第1回	
									一般	減免	一般	減免
1 大変満足	175	42.0%	23	46.9%	174	36.2%	24	35.3%	98.8%	98.0%	98.5%	97.1%
2 満足	237	56.8%	25	51.0%	300	62.4%	42	61.8%				
3 不満	3	0.7%	0		7	1.5%	2	2.9%	令和6年度第1回と比較し、全体で微増。			
3. 大変不満	2	0.5%	1	2.0%	0		0					
合計	417	100.0%	49	100.0%	481	100.0%	68	100.0%				
・施設の清掃状況	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和6年度第2回		令和6年度第1回	
									一般	減免	一般	減免
1 大変満足	154	36.7%	21	41.2%	155	30.9%	24	35.3%	97.6%	96.1%	95.8%	97.1%
2 満足	256	61.0%	28	54.9%	325	64.9%	42	61.8%				
3 不満	7	1.7%	1	2.0%	21	4.2%	2	2.9%	令和6年度第1回と比較し、一般で微増、減免で微減。			
4 大変不満	3	0.7%	1	2.0%	0		0					
合計	420	100.0%	51	100.0%	501	100.0%	68	100.0%				
・備品や設備	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和6年度第2回		令和6年度第1回	
									一般	減免	一般	減免
1 大変満足	126	30.4%	10	20.0%	116	24.0%	10	15.9%	92.6%	95.2%	95.7%	96.6%
2 満足	226	54.5%	30	60.0%	302	62.4%	46	73.0%				
3 不満	21	5.1%	1	2.0%	14	2.9%	2	3.2%	「使用していない」を母数から排除。令和6年度第1回より全体で減。			
4 大変不満	7	1.7%	1	2.0%	5	1.0%	0					
5 使用していない	35	8.4%	8	16.0%	47	9.7%	5	7.9%				
合計	415	100.0%	50	100.0%	484	100.0%	63	100.0%				

・ホームページの 分かりやすさ	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和6年度第2回		令和6年度第1回	
									一般	減免	一般	減免
1 大変満足	99	24.3%	8	15.4%	81	16.7%	2	3.1%	96.7%	100.0%	93.9%	96.9%
2 満足	168	41.2%	27	51.9%	197	40.6%	29	44.6%				
3 不満	7	1.7%	0		18	3.7%	1	1.5%	「見ていない」を母数から排除。令和6年度第1回より全体で増。			
4 大変不満	2	0.5%	0		0		0					
5 見ていない	132	32.4%	17	32.7%	189	39.0%	33	50.8%				
合計	408	100.0%	52	100.0%	485	100.0%	65	100.0%	令和6年度第2回		令和6年度第1回	
・総合評価	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	令和6年度第2回		令和6年度第1回	
									一般	減免	一般	減免
1 大変満足	143	35.0%	14	27.5%	131	27.0%	12	18.2%	97.5%	96.1%	97.7%	97.0%
2 満足	255	62.5%	35	68.6%	343	70.7%	52	78.8%				
3 不満	8	2.0%	2	3.9%	11	2.3%	0		令和6年度第1回と比較し、全体で微減。			
4 大変不満	2	0.5%	0		0		2	3.0%				
合計	408	100.0%	51	100.0%	485	100.0%	66	100.0%				

## 5. 集計結果分析

本利用者アンケートは実際に予約手続きに携わる代表者と参加者、申込方法が窓口のみであり区内団体が主である減免利用と一般利用を区分して集計することにより、予約手続きやスタッフ対応に対する満足度・利用にいたる動機等についてより精緻に調査することをめざしている。

各設問についての大変満足・満足の肯定的な回答の割合は「3. 令和6年度 第1回利用者アンケート（令和6年8月26日～9月26日）との比較」とおり。予約までの流れ、スタッフ対応については微増、施設や備品、ホームページのわかりやすさについては微減となっているが、いずれの項目も指定申請時の令和6年度 利用者満足度目標83%を大きく上回っている。

今回の結果を分析し自由記入欄も参照しながら施設の課題を把握し、改善に取り組んでいきたい。

### 【新規利用者の利用に至る傾向について】

一般代表者回答113件のうち新規利用者は19件。令和6年度第1回アンケートの6件から大きく増加している。この新規利用19件に至る傾向として、都島区民センターを知ったきっかけは下記のとおり。

当施設ホームページが6件、インターネット検索が5件、区内の掲示板が1件あり、利用促進策として実施したランディングページの作成とリスティング広告の実施、区広報掲示板へのチラシの掲示に一定の成果があったと言える。

都島区民センターを知ったきっかけ	令和6年度第2回 回答数(複数回答可)	令和6年度第1回 回答数(複数回答可)
知人から	5	1
当施設ホームページ	6	2
区内の掲示板	1	0
インターネット検索	5	2
前から知っていた	1	1

### 【利用室と満足度の関係】

利用室と満足度の関係で他の会議室等と比較してやや満足度の低い項目として、会議室2の清掃状況、会議室3の予約までの流れ、備品や設備、会議室5の全般が挙げられる。

会議室2はヨガ・体操等で横になる機会が多いため汚れが目につきやすいこと、会議室3はピアノの調律が安定しないことが原因と考えられる。会議室2の清掃に注力するとともにピアノの状況については、利用者に丁寧に説明していきたい。

また、予約の流れについては利用室による違いはないため、会議室3の自由記入欄を確認したところ「半年前の予約が大変」という理由で利用室を原因としたものではなかった。

会議室5全般の満足度を下げている利用者の回答については、自由意見欄等理由の記載がないため原因は不明である。

### 【利用者満足度について※令和6年度 第1回利用者アンケート（令和6年8月26日～9月26日）との比較】

#### ①予約までの流れ

一般利用者の肯定的な回答が97.3%と令和6年度第1回アンケートの95.5%からは増加しており、高い水準を維持している。引き続き利用者へ施設利用・予約手続きについて丁寧な説明を心掛けていきたい。

## ②スタッフの対応について

肯定的な回答について一般利用者98.8%、減免利用者98.0%と令和6年度第1回アンケートから微増しており、非常に高い水準を維持している。引き続き利用者にご満足いただけるよう、定期的に接遇研修、電話対応研修を実施し、接遇レベルの維持向上に努めていきたい。

## ③施設の清掃状況について

一般利用者の肯定的な回答が97.6%、減免利用者の肯定的な回答が96.1%とそれぞれ令和6年度第1回アンケートから増減しているが、高い水準を維持している。利用室と満足度の関係の分析結果をもとに不満要素を解消し、より利用者満足度を向上させるよう清掃に努めていく。

## ④設備・備品について

肯定的な意見が一般利用者で92.6%、減免利用者で95.2%と令和6年度第1回利用者アンケートから低下しており、他の項目と比較しても満足度が低い。

設備・備品についてあがった要望として、トイレの改修に関するものが23件（減免利用4件、一般利用18)件あり最も多く、次いで多かったのは会議室1の椅子4に関するもの4件（一般利用4件）、会議室3のピアノに関するもの4件（一般利用）であった。

## ⑤ホームページについて

肯定的な意見が一般利用者で96.7%、減免利用者で100%と令和6年度第1回利用者アンケートからそれぞれ約3%増加しており、非常に高い水準を維持している。今後も、当協会が大阪市内19区24施設を管理しているスケールメリットを活用し、他施設と情報交換会を実施することにより多くの利用者のご意見を集め、必要な情報が分かり易く掲載されているホームページへと更新していきたい。

## ⑥総合評価について

肯定的な意見が一般利用者で97.5%、減免利用者で96.1%と非常に高い水準を維持している。

今後も、定期的な利用者アンケートを実施し、利用者の要望を吸い上げ、利用者満足度の向上に努めていきたい。

## 令和6年度 都島区民センター 研修計画・実績表

研修内容	研修実績		
	日程	内容	参加人数
<b>1. まちづくり研修</b>			
ファシリテーション研修	①7月8日 ②9月10日	地域住民を対象とした会議の運営について (OJT)	① 2 ② 2
区の状況等の研修	5月22日	地域活動協議会について	3
<b>2. 接遇・マナー</b>			
接遇研修	①11月12日 ②11月22日	外部研修会社による接遇の基本講座・ワークショップ	① 4 ② 4
電話研修および外部調査	①11月28日 ②12月9日	外部研修会社による事前の覆面調査及びそれに基づく講義・ワークショップ	① 3 ② 6
<b>3. 防災・危機管理</b>			
防災訓練（消防訓練含む）	①12月10日 ②3月27日	①消防訓練：火災受信版の取扱いについて ②消防訓練（消火・通報・避難）	① 9 ② 9
救急救命講習	2月26日	上級救命講習	1
<b>4. 個人情報保護</b>			
コンプライアンス研修 （個人情報・セキュリティ関連含む）	①2月23日 ②2月24日 ③2月26日 ④2月27日 ⑤3月1日	情報セキュリティ総論と個人情報保護法について	① 1 ② 3 ③ 3 ④ 1 ⑤ 1
<b>5. 人権研修</b>			
人権研修	6月15日～30日	「事例で学ぶパワー・ハラスメント」	9
障がいのある人への合理的配慮の提供に関する研修	①7月30日 ②8月9日 ③8月17～21日	大阪市障害者相談支援研修センターによる「あいサポート研修」	① 3 ② 2 ③ 4
<b>6. 専門研修</b>			
Webサイト・SNSなど広報関連研修	①4月18日 ②5月16日 ③6月20日 ④7月18日 ⑤8月22日 ⑥9月19日 ⑦11月21日 ⑧12月19日 ⑨1月16日 ⑩2月20日 ⑪3月13日	利用促進に向けた情報発信について ・HP、SNS、その他ツール	① 1 ② 1 ③ 1 ④ 1 ⑤ 1 ⑥ 1 ⑦ 1 ⑧ 1 ⑨ 1 ⑩ 1 ⑪ 1
<b>7. その他</b>			
外部研修への参加	7月24日	R06電気工作物 主任技術者代行者 保安教育研修	1