

## 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和元年度

### 1 総則

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

2 施設のサービス水準

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
運営業務	開館日・時間	午前9時～午後10時	条例・運営要綱に基づき実施	条例・運営要綱に基づき実施
	受付・案内	施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられる体制とする。	施設の予約や図書の受付等に関する各種マニュアルに基づき、お客様の目線に立ったきめ細やかな対応を目指した。	特に苦情等もなく、適切に対応できた。今後ともきめ細やかな対応と好感を持っていただける親切な受付・案内業務を目指していきたい。
	料金設定	条例により規定	条例に基づき実施	条例に基づき実施
	広報・宣伝	チラシ等を作成して近隣施設に配布し、利用の促進等宣伝活動を行うとともに市内市外の公共施設へポスター掲示依頼の相互協力。ホームページの維持管理・作成業務等、管理運営。	施設案内や利用案内は、パンフレットを印刷して頒布し、ホームページにも詳しく掲載した。イベントについては事業毎にチラシを作成し、ホームページ掲載したりLINEのタイムラインに投稿して情報発信に努めた。	南部エリア・西部・錦のコミュニティセンターだけではなく、中部エリアの3館と東部エリアの2館にも直接足を運びチラシの掲示依頼を求めた。またアクティオが管理運営している門真市の公共施設3館に掲示依頼。また地域コミュニティ協議会の掲示板・回覧板へ掲載を依頼し地域住民へ情報が届くように努めた。

【様式第1号】  
(指定管理者記入様式)

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	仕様書及び提案書にて実施回数を規定。	仕様書及び提案書に沿って、適切に実施。	保守点検を実施し、不具合のある部分は修繕を実施。南部エリアでは保健センターの清掃員では行き届かない部分があるので、職員及び別途委託により、清潔さの維持に努めている。
	修繕	南部・西部・錦の3センターで、年間予算200万として適宜修繕を実施する。	合計 2,098,158円 南部:8件 金額 690,123円 西部:8件 金額 748,301円 錦:7件 金額 659,734円	各センターとも建物や備品の不具合が多くなり、対応を行った。南部体育室のネット用ロープや錦の自動ドアなど、利用者に影響する部分は特に早急に対応した。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数	特に規定無し。	<b>総合計 142,569人</b> <b>南部 合計 61,552人</b> お部屋 42,074人 体育室 19,478人 図書 貸出人数 912人  <b>西部 合計 43,695人</b> お部屋 43,695人 図書 貸出人数 1,773人  <b>錦 合計 37,332人</b> お部屋 14,486人 体育室 22,836人 図書 貸出人数 912人	施設の利便性向上に向けて、備品の更新などを実施。昨年比で、全てのセンターの利用者が増加した。
	利用料金	提案書における目標収入6,354,000円	収入 7,328,000円	利用者増加に伴い、想定よりも収入を伸ばすことができた。

施設利用等許可業務	利用率	施設の年間平均利用率 30%	<p><b>南部 合計 28.3%</b> お部屋 25.3% 体育室 26.2% (一般開放) 6.6%</p> <p><b>西部 合計 29.1%</b> お部屋 29.1%</p> <p><b>錦 合計 18.7%</b> お部屋 14.4% 体育室 19.7% (一般開放) 8.1%</p>	南部・西部の利用率が上がってきたが、錦は地域的に稼働率が上がりづらい。事業を多角的に展開して、利用者の掘り起こしを行っていく必要がある。
-----------	-----	-------------------	--	--

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
指定事業 南部	英語発表コンテスト&異文化交流講座 【南部 指定事業 他8件】	社会教育	<p>前半に中高生を対象とした英語発表コンテストを行い、後半に留学生との交流会やご当地クイズ・茶道体験会を実施</p> <p>開催日:10/27 場 所:4階会議室・食事実習室・和室 定 員:20人 参加者数:61人</p>	中高生の参加者からは来年も続けて参加したいとの声があり、付き添いの先生方からも、次年度の行事に取り入れたいとの声を頂いた。
自主事業 南部	冬休みキッズレッスン パンケーキ石鹸づくり 【南部 自主事業 他15件】	児童向けワークショップ形式講座(自主事業)	<p>安全安心な天然素材で作られたアロマ石鹸粘土でパンケーキそっくりの手作り石鹸を作製</p> <p>開催日:1/7 場 所:食事実習室 定 員:10人 参加者数:12人 参加率:120%</p>	学校の冬休みの宿題である自由課題の提出物として使うので良かったとの声を頂いた。大人向けのアロマクラフト講座も開催して欲しいとの声も頂いた。
自主事業 南部	親子クッキング 【南部 自主事業 他15件】	児童向け食育講座(自主事業)	<p>モスフードサービスによる座学とてりやきバーガーづくりの実習で食や衛生の大切さを学ぶ</p> <p>開催日:6/24 場 所:食事実習室 定 員:18人 参加者数:21人 参加率:117%</p>	アンケートの結果、「すごく楽しかった」「すごくおいしかった」との声を頂いた。「食とは色々な人が関わり命をつないで切ることが分かった」との声も頂いた。

指定事業 西部	伝統芸能落語会 【西部 指定事業 他3件】	地域福祉	大阪市立大学落語研究会による素人落語会の開催と藤山寛美出演ビデオの上映会とのコラボ。地域住民の健康笑顔を作ることが狙い。 開催日:①7/14 ②11/10 場 所:講義室 定 員:各50人 参加者数:①74人 ②67人 参加率:①148% ②134%	初々しさいっぱい、緊張感あふれる落語会。皆様孫を見るかのように暖かい声援や笑い一杯の会となりました。また最後までやり通そうとする姿勢に共感を持たれた様子でした。
自主事業 西部	高齢者を狙う詐欺の手口 【西部 自主事業 他10件】	防犯講座 (自主事業)	守口言察の方を講師として、守口市内での被害状況の説明や寸劇による詐欺手口の公開と防止策の実演。 開催日:9/8 場 所:講義室 定 員:50人 参加者数:65人 参加率:130%	守口市内での被害状況の説明を聞いて昨年以上に反応があり、詐欺被害にあわないように気を付けますという声がありました。
自主事業 西部	ハーバリウム講座 【西部 自主事業 他10件】	ハーバリウム講座 (自主事業)	寒い冬でも枯れないハーバリウムの花で心を和ませる。創作によって、豊かな心をはぐくむ。 開催日:12/14 場 所:会議室 定 員:15人 参加者数:12人 参加率:80%	ハーバリウム用のオイルを瓶に入れてからの花材の変化に感嘆の声が上がっていた。アンケートでもとても良かったと評価をいただき、また開催してほしい、他の季節の講座も開催してほしいなどの意
指定事業 錦	伝統芸能落語会 【錦 指定事業 他3件】	地域福祉	吉本クリエイティブエージェンシー所属の林家うさぎ氏による寄席の開催。 開催日:2/2 場 所:集会室 定 員:60人 参加者数:51人 参加率:85%	時事ネタも織り交ぜた小話と落語で、大笑いされてる方が多くいた。来年も開催してほしいとの声もあり。
自主事業 錦	親子クッキング 【錦 自主事業 他4件】	親子向け講座 (自主事業)	親子でクリスマスアイシングクッキーづくり。サンタやトナカイ、雪だるまのクッキーに親子でデコレーションを行う。 開催日:12/22 場 所:料理実習室 定 員:24人 参加者数:26人	来年も開催してほしいとの声を頂いた。
自主事業 錦	干支張り子教室 【錦 自主事業 他4件】	張り子絵付け講座 (自主事業)	障がい者就労支援を行っているNPO法人「ようきすなお会」を講師に迎え、干支の張り子に色付けを行う。 開催日:12/14 場 所:料理実習室 定 員:20人 参加者数:19人	参加者それぞれ色とりどりの張り子が出来上がった。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
その他業務	職員研修	実務に必要な研修を適宜実施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・甲種防火管理者(各センター長)</li> <li>・救急救命講習修了(職員・嘱託)</li> <li>・管理者研修(防災プログラム)</li> <li>・接遇研修</li> </ul>	実務に必要な研修に加え、今年度も接遇研修なども実施し、更なるスキルアップを図る。
	個人情報保護	個人情報保護条例等の遵守。	個人情報に関わる書類・データの取扱いには、厳格に対処した。個人情報保護規定に基づき、書類の速やかな処分(データ入力後裁断処理)や個人情報が第三者に漏れる(個人情報の入ったUSBフラッシュメモリーの持ち出し禁止等)事のない措置をした。	個人情報を適切に管理し、事故等も発生しなかった。
	情報公開	情報公開条例等の遵守。	開示請求はなかった。今後開示請求があった場合は、市と協議し弊社の「情報公開規定」に基づき対応。	必要に応じて、今後も適切な対応を図る。
	事故等への対応	事故発生時に適切な対応を行うとともに、必要な保険に加入しておくこと。	特に事故はなかった。指定管理者保険に加入済み。	万一事故が発生した場合に備えて、日頃から想定しておく。

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
市民ライブラリーの設置やWi-Fiの導入、備品の更新など利便性向上に取り組み、利用者が増加した。また、親子での食育講座や河田教授の防災講演会、小学生が漢字を学ぶ機会の提供など、様々な事業に取り組み、多くの市民の方に喜んで頂くことができた。	<b>B</b>

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析																																						
利用者アンケート調査の結果 南部	実施方法・回答者数	<p>○ 調査期間 令和2年1月4日～令和2年2月28日</p> <p>1.利用者アンケート調査 配布、及び口事務所窓口に設置し回収箱にて回収</p> <p>○ 回答者数 111名</p> <p>○ 調査項目 18問設定し、内訳は下記のとおり</p> <p>1.利用者満足度に関する項目 5問設定</p> <p>2.満足度以外に関する項目 13問設定</p> <p>○ 満足度に関する項目の評価  満足度に関する項目に対しては、有効回答者数（無回答を除外）を基に加重評価を行い、満足度のランクを7段階で評価する。</p> <p>○ 加重評価の算出例(D÷C=3.0)</p> <table border="1" data-bbox="496 1043 967 1301"> <tr> <td>非常に良い</td> <td>10名</td> <td>5点</td> <td>50点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>20名</td> <td>4点</td> <td>80点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>30名</td> <td>3点</td> <td>90点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>20名</td> <td>2点</td> <td>40点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>10名</td> <td>1点</td> <td>10点</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>90名</td> <td></td> <td>270点</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(C)</td> <td></td> <td>(D)</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">270点÷90名=3.0</p>	非常に良い	10名	5点	50点	良い	20名	4点	80点	普通	30名	3点	90点	やや不満	20名	2点	40点	不満	10名	1点	10点	計	90名		270点		(C)		(D)	<p>○ 平均値の算出 各選択肢の点数を下記のとおりとする</p> <table border="1" data-bbox="1161 409 1422 589"> <tr> <td>非常に良い</td> <td>5点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>4点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>3点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>2点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1点</td> </tr> </table> <p>これに該当する選択肢の人数を乗じて得点を算出する。 この得点の合計を有効回答数の合計で割り、各項目の加重平均値(5点満点)を算出する。</p> <p>○ 加重平均値から評価</p> <p>加重平均値から7段階のランク付けを行い、満足度を評価する。</p> <p>S 極めて高いレベル 加重平均4.5点以上</p> <p>A 高いレベル 4点以上4.5点未満</p> <p>B やや高いレベル 3.5点以上4点未満</p> <p>C 通常のレベル 2.75点以上3.5点未満</p> <p>D 低いレベル 2点以上2.75点未満</p> <p>E 不満足レベル 1.5点以上2点未満</p> <p>F 緊急に改善を要するレベル 1.5点未満</p>	非常に良い	5点	良い	4点	普通	3点	やや不満	2点	不満	1点
		非常に良い	10名	5点	50点																																				
良い	20名	4点	80点																																						
普通	30名	3点	90点																																						
やや不満	20名	2点	40点																																						
不満	10名	1点	10点																																						
計	90名		270点																																						
	(C)		(D)																																						
非常に良い	5点																																								
良い	4点																																								
普通	3点																																								
やや不満	2点																																								
不満	1点																																								

# 守口市コミュニティセンター利用者アンケート集計結果

【 南部エリアコミュニティセンター 】 2020.05.20集計

回答者数:111人 各項目複数回答あり

## 1. 年齢 回答者数: 109人

年代層	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70才以上	合計
件数	12	3	10	2	8	11	63	109
割合	11.0%	2.8%	9.2%	1.8%	7.3%	10.1%	57.8%	100%

## 2. 住まい 回答者数: 107人

居住地	守口市	その他	合計
件数	97	10	107
割合	90.7%	9.3%	100%

その他に記入があったもの

【その他】大阪市3件・門真市3件・奈良1件  
寝屋川市1件・枚方市1件・解読不能1件

## 3. 来館頻度 回答者数: 107人

来館頻度	初めて	数年に1回	年1~2回	年3~5回	年6~12回	年13回以上	合計
件数	15	1	2	2	14	73	107
割合	14.0%	0.9%	1.9%	1.9%	13.1%	68.2%	100%

## 4. 来館手段 回答者数(記入者数):111人

来館手段	徒歩	自転車	バイク	自動車	バス	コミバス	その他	合計
件数	39	71	1	7	1	1	2	122
割合	32.0%	58.2%	0.8%	5.7%	0.8%	0.8%	1.6%	100%

## 5. 団体の種類 回答者数(記入者数):97人

団体種	民間	NPO法人	学校・行政	自自会・町会	サークル	その他	合計
件数	16	0	9	3	63	6	97
割合	16.5%	0.0%	9.3%	3.1%	64.9%	6.2%	100%

## 6. 利用施設 回答者数(記入者数):111人

利用施設	会議室1	会議室2	会議室3	会議室4	和室	多目的室1	多目的室2	食事実習室
件数	9	5	7	3	14	41	11	8
割合	6.5%	3.6%	5.1%	2.2%	10.1%	29.7%	8.0%	5.8%

利用施設	体育室半面	体育室全面	交流スペース	閲覧コーナー	キッズコーナー	ボランティア室等	合計
件数	8	0	14	3	12	3	138
割合	5.8%	0.0%	10.1%	2.2%	8.7%	2.2%	100%

## 7. 利用目的 回答者数(記入者数):111人

利用目的	公演	大会・集会	練習・リハ	会議	教室・講座	展示	サークル	その他	合計
件数	5	8	15	5	12	0	43	28	116
割合	4.3%	6.9%	12.9%	4.3%	10.3%	0.0%	37.1%	24.1%	100%

## 8. 利用者数 回答者数(記入者数):108人

利用者数	10人未満	10~20人	20~50人	50~100人	100人以上	その他	合計
件数	42	32	27	7	0	0	108
割合	38.9%	29.6%	25.0%	6.5%	0.0%	0.0%	100%



9. 施設清潔度 回答者数(記入者数):107人

清潔度	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	41	53	11	2	0	107
割合	38.3%	49.5%	10.3%	1.9%	0.0%	100%

【評価】  
加重平均 4.24点  
満足度レベル  
A 高いレベル

10. 施設の雰囲気 回答者数(記入者数):111人

雰囲気	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	41	47	19	4	0	111
割合	36.9%	42.3%	17.1%	3.6%	0.0%	100%

【評価】  
加重平均 4.13点  
満足度レベル  
A 高いレベル

11. 職員の対応 回答者数(記入者数):110人

職員の対応	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	57	38	14	1	0	110
割合	51.8%	34.5%	12.7%	0.9%	0.0%	100%

【評価】  
加重平均 4.37点  
満足度レベル  
A 高いレベル

12. 施設/サービス 回答者数(記入者数):96人

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	38	35	19	4	0	96
割合	39.6%	36.5%	19.8%	4.2%	0.0%	100%

【評価】  
加重平均 4.11点  
満足度レベル  
A 高いレベル

13. 利用料金 回答者数(記入者数):95人

利用料金	高い	適切	安い	合計
件数	7	66	22	95
割合	7.4%	69.5%	23.2%	100%

14. 蔵書冊数(閲覧) 回答者数(記入者数):93人

蔵書冊数	多い	適切	少ない	合計
件数	7	69	17	93
割合	7.5%	74.2%	18.3%	100%

15. 図書閉館時間 回答者数(記入者数):96人

閉館時間	適切	希望時間	合計
件数	96		96
割合	100.0%		100%

16. 図書貸出時間 回答者数(記入者数)65人

閉館時間	適切	希望時間	合計
件数	65		65
割合	100.0%		100%

17. 講座の内容について(イベント充実度) 回答者数(記入者数):92人

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	24	36	31	1	0	92
割合	26.1%	39.1%	33.7%	1.1%	0.0%	100%

【評価】  
加重平均 3.90点  
満足度レベル  
B やや高いレベル

総合評価	《項目別加重平均とランク》			【総合評価】 利用者アンケート調査における全体の加重平均は、4.15点で、Aランク(高いレベル)に達している。
	施設の清潔さ	4.24点	A	
	施設の雰囲気	4.13点	A	
	職員の対応	4.37点	A	
	設備・サービスの充実度	4.11点	A	
	講座の内容について	3.90点	B	
	全体平均	4.15点	A	

<b>18. その他意見</b>
・閲覧コーナーの、図書を貸出して欲しい。
・時間の融通を利かせて下さい。
・幅広く多角的に活動すること。特に防災面に力を入れて欲しい。
・センター内にオムツ替え台を設置して欲しい。
・授乳スペースも近くに欲しい。
・和室の中央部に照明が欲しい。
・コンビニを併設して欲しい。
・駐車料金の割引サービスをして欲しい。
・ホールにテントを設営する等の宿泊イベントをして欲しい。
・ピアノを置いて欲しい。(2名)
・多目的室を増やして欲しい。
・音楽室が欲しい。
・多目的室1のキーボード用椅子の高さが合っていない。
・多目的室1の部屋を広くして欲しい。
・統合前の施設数を確保して欲しい。
・文楽講座を再開して欲しい。
・部屋予約のスピードアップと効率化を望む。
・共有スペースを静かな環境にして欲しい。
・おもちゃをもっと増やして欲しい。
・コピー機使用の際の記入が面倒。
・イベントの時間設定を仕事をしている人に合わせて欲しい。
・若い人向けのイベントを企画して欲しい。
・楽しかった。
・交流スペースうるさい。個室の学習スペースが欲しい。
・いつもありがとう。感謝。(複数)

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析																																						
利用者アンケート調査の結果 錦	実施方法・回答者数	<p>○ 調査期間 令和2年1月4日～令和2年2月28日</p> <p>1.利用者アンケート調査 配布、及び口事務所窓口に設置し回収箱にて回収</p> <p>○ 回答者数 45名</p> <p>○ 調査項目 18問設定し、内訳は下記のとおり</p> <p>1.利用者満足度に関する項目 5問設定</p> <p>2.満足度以外に関する項目 13問設定</p> <p>○ 満足度に関する項目の評価  満足度に関する項目に対しては、有効回答者数(無回答を除外)を基に加重評価を行い、満足度のランクを7段階で評価する。</p> <p>○ 加重評価の算出例(D÷C=3.0)</p> <table border="1" data-bbox="496 1041 967 1301"> <tr> <td>非常に良い</td> <td>10名</td> <td>5点</td> <td>50点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>20名</td> <td>4点</td> <td>80点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>30名</td> <td>3点</td> <td>90点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>20名</td> <td>2点</td> <td>40点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>10名</td> <td>1点</td> <td>10点</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>90名</td> <td></td> <td>270点</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(C)</td> <td></td> <td>(D)</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">270点÷90名=3.0</p>	非常に良い	10名	5点	50点	良い	20名	4点	80点	普通	30名	3点	90点	やや不満	20名	2点	40点	不満	10名	1点	10点	計	90名		270点		(C)		(D)	<p>○ 平均値の算出 各選択肢の点数を下記のとおりとする</p> <table border="1" data-bbox="1161 409 1422 589"> <tr> <td>非常に良い</td> <td>5点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>4点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>3点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>2点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1点</td> </tr> </table> <p>これに該当する選択肢の人数を乗じて得点を算出する。 この得点の合計を有効回答数の合計で割り、各項目の加重平均値(5点満点)を算出する。</p> <p>○ 加重平均値から評価</p> <p>加重平均値から7段階のランク付けを行い、満足度を評価する。</p> <p>S 極めて高いレベル 加重平均4.5点以上</p> <p>A 高いレベル 4点以上4.5点未満</p> <p>B やや高いレベル 3.5点以上4点未満</p> <p>C 通常のレベル 2.75点以上3.5点未満</p> <p>D 低いレベル 2点以上2.75点未満</p> <p>E 不満足レベル 1.5点以上2点未満</p> <p>F 緊急に改善を要するレベル 1.5点未満</p>	非常に良い	5点	良い	4点	普通	3点	やや不満	2点	不満	1点
非常に良い	10名	5点	50点																																						
良い	20名	4点	80点																																						
普通	30名	3点	90点																																						
やや不満	20名	2点	40点																																						
不満	10名	1点	10点																																						
計	90名		270点																																						
	(C)		(D)																																						
非常に良い	5点																																								
良い	4点																																								
普通	3点																																								
やや不満	2点																																								
不満	1点																																								

# 守口市コミュニティセンター利用者アンケート集計結果

【 錦コミュニティセンター 】 2020.05.31集計

回答者数:45人 各項目複数回答あり

## 1. 年齢 回答者数: 45人

年代層	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70才以上	合計
件数	2	5	7	11	7	6	7	45
割合	4.4%	11.1%	15.6%	24.4%	15.6%	13.3%	15.6%	100%

特記:なし

## 2. 住まい 回答者数: 45人

居住地	守口市	その他	合計
件数	34	11	45
割合	75.6%	24.4%	100%

特記:なし

## 3. 来館頻度 回答者数: 45人

来館頻度	初めて	数年1回	年1~2回	年3~5回	年6~12回	年13回以上	合計
件数	7	3	9	3	2	21	45
割合	15.6%	6.7%	20.0%	6.7%	4.4%	46.7%	100%

特記:なし

## 4. 来館手段 回答者数(記入者数): 45人(複数回答あり)

来館手段	徒歩	自転車	バイク	自動車	バス	コミバス	その他	合計
件数	6	34	4	8	0	0	0	52
割合	11.5%	65.4%	7.7%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100%

特記:なし

## 5. 団体の種類 回答者数(記入者数): 42人(複数回答あり)無記入3人

団体種	民間	NPO法人	学校・行政	自自会・町会	サークル	その他	合計
件数	5	0	6	17	17	1	46
割合	10.9%	0.0%	13.0%	37.0%	37.0%	2.2%	100%

特記:なし

## 6. 利用施設 回答者数(記入者数): 39人(複数回答あり)無記入6人

利用施設	和室	会議室	集会室	料理実習室	講義室	図書室		
件数	2	0	6	1	7	1		
割合	4.8%	0.0%	14.3%	2.4%	16.7%	2.4%		

利用施設	小体育室	体育室半面	体育室全面				合計
件数	0	16	9				42
割合	0.0%	38.1%	21.4%				100%

特記:なし

## 7. 利用目的 回答者数(記入者数): 45人(複数回答あり)無記入1人

利用目的	公演	大会・集会	練習・リハ	会議	教室・講座	サークル	その他	合計
件数	0	13	10	2	7	10	3	45
割合	0.0%	28.9%	22.2%	4.4%	15.6%	22.2%	6.7%	100%

特記:なし

## 8. 利用者数 回答者数(記入者数): 44人 無記入1人

利用者数	10人未満	10~20人	20~50人	50~100人	100人以上	その他	合計
件数	15	20	3	1	5	0	44
割合	34.1%	45.5%	6.8%	2.3%	11.4%	0.0%	100%

特記:なし

9. 施設清潔度 回答者数(記入者数): 45人

清潔度	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	6	19	19	1	0	45
割合	13.3%	42.2%	42.2%	2.2%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
3.67点
満足度レベル
B やや高いレベル

10. 施設の雰囲気 回答者数(記入者数): 45人

雰囲気	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	6	13	24	2	0	45
割合	13.3%	28.9%	53.3%	4.4%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
3.51点
満足度レベル
B やや高いレベル

11. 職員の対応 回答者数(記入者数): 45人

職員の対応	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	10	17	18	0	0	45
割合	22.2%	37.8%	40.0%	0.0%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
3.82点
満足度レベル
B やや高いレベル

12. 施設/サービス 回答者数(記入者数): 45人

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	3	13	24	4	1	45
割合	6.7%	28.9%	53.3%	8.9%	2.2%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
3.63点
満足度レベル
B やや高いレベル

13. 利用料金 回答者数(記入者数): 40人

利用料金	高い	適切	安い	合計
件数	4	36	0	40
割合	10.0%	90.0%	0.0%	100%

特記:なし

14. 蔵書冊数(閲覧) 回答者数(記入者数): 34人

蔵書冊数	多い	適切	少ない	合計
件数	0	28	6	34
割合	0.0%	82.4%	17.6%	100%

特記:なし

15. 図書閉館時間 回答者数(記入者数): 27人

閉館時間	適切	希望時間	合計
件数	27		27
割合	100.0%		100%

特記:なし

16. 図書貸出時間 回答者数(記入者数): 27人

閉館時間	適切	希望時間	合計
件数	27		27
割合	100.0%		100%

特記:なし

17. 講座の内容について(イベント充実度) 回答者数(記入者数): 32人

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	3	14	15	0	0	32
割合	9.4%	43.8%	46.9%	0.0%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
3.67点
満足度レベル
B やや高いレベル

総合評価	《項目別加重平均とランク》			【総合評価】 利用者アンケート調査における全体の加重平均は、3.58点で、Bランク(やや高いレベル)に達している。
	施設の清潔さ	3.67点	B	
	施設の雰囲気	3.51点	B	
	職員の対応	3.82点	B	
	設備・サービスの充実度	3.63点	C	
	講座の内容について	3.67点	B	
	全体平均	3.66点	B	

<b>18. その他意見</b>
・一般の無料開放日を提供すれば利用者が増える。
・体育室の利用料金が低い。
・体育室の照明がまぶしい。
・天井のライトがまぶしい。
<b>【総括】</b>
回答者数が少なく、評価の判断が難しいと思われます。

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析																																						
利用者アンケート調査の結果 西部	実施方法・回答者数	<p>○ 調査期間 令和2年1月4日～令和2年2月28日</p> <p>1.利用者アンケート調査 配布、及び口事務所窓口に設置し回収箱にて回収</p> <p>○ 回答者数 139名</p> <p>○ 調査項目 18問設定し、内訳は下記のとおり</p> <p>1.利用者満足度に関する項目 5問設定</p> <p>2.満足度以外に関する項目 13問設定</p> <p>○ 満足度に関する項目の評価  満足度に関する項目に対しては、有効回答者数(無回答を除外)を基に加重評価を行い、満足度のランクを7段階で評価する。</p> <p>○ 加重評価の算出例(D÷C=3.0)</p> <table border="1" data-bbox="494 1041 965 1299"> <tr> <td>非常に良い</td> <td>10名</td> <td>5点</td> <td>50点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>20名</td> <td>4点</td> <td>80点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>30名</td> <td>3点</td> <td>90点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>20名</td> <td>2点</td> <td>40点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>10名</td> <td>1点</td> <td>10点</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>90名</td> <td></td> <td>270点</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(C)</td> <td></td> <td>(D)</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">270点÷90名=3.0</p>	非常に良い	10名	5点	50点	良い	20名	4点	80点	普通	30名	3点	90点	やや不満	20名	2点	40点	不満	10名	1点	10点	計	90名		270点		(C)		(D)	<p>○ 平均値の算出 各選択肢の点数を下記のとおりとする</p> <table border="1" data-bbox="1157 403 1428 593"> <tr> <td>非常に良い</td> <td>5点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>4点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>3点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>2点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1点</td> </tr> </table> <p>これに該当する選択肢の人数を乗じて得点を算出する。この得点の合計を有効回答数の合計で割り、各項目の加重平均値(5点満点)を算出する。</p> <p>○ 加重平均値から評価</p> <p>加重平均値から7段階のランク付けを行い、満足度を評価する。</p> <p>S 極めて高いレベル 加重平均4.5点以上</p> <p>A 高いレベル 4点以上4.5点未満</p> <p>B やや高いレベル 3.5点以上4点未満</p> <p>C 通常のレベル 2.75点以上3.5点未満</p> <p>D 低いレベル 2点以上2.75点未満</p> <p>E 不満足レベル 1.5点以上2点未満</p> <p>F 緊急に改善を要するレベル 1.5点未満</p>	非常に良い	5点	良い	4点	普通	3点	やや不満	2点	不満	1点
		非常に良い	10名	5点	50点																																				
良い	20名	4点	80点																																						
普通	30名	3点	90点																																						
やや不満	20名	2点	40点																																						
不満	10名	1点	10点																																						
計	90名		270点																																						
	(C)		(D)																																						
非常に良い	5点																																								
良い	4点																																								
普通	3点																																								
やや不満	2点																																								
不満	1点																																								

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析																											
利用者アンケート調査の結果 西部	その他 満足度以外の アンケートの結果	<p>○ 年齢</p> <table border="1"> <tr><td>10歳代</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>20歳代</td><td>3名</td><td>2.2%</td></tr> <tr><td>30歳代</td><td>1名</td><td>0.7%</td></tr> <tr><td>40歳代</td><td>7名</td><td>5.0%</td></tr> <tr><td>50歳代</td><td>3名</td><td>2.2%</td></tr> <tr><td>60歳代</td><td>27名</td><td>19.4%</td></tr> <tr><td>70歳以上</td><td>98名</td><td>70.5%</td></tr> <tr><td colspan="2"><hr/></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>139名</td><td>100.0%</td></tr> </table> <p>【無回答: 0】</p>	10歳代	0名	0.0%	20歳代	3名	2.2%	30歳代	1名	0.7%	40歳代	7名	5.0%	50歳代	3名	2.2%	60歳代	27名	19.4%	70歳以上	98名	70.5%	<hr/>				139名	100.0%	<p>70歳以上の利用が7割を超えている。</p>
		10歳代	0名	0.0%																										
		20歳代	3名	2.2%																										
		30歳代	1名	0.7%																										
		40歳代	7名	5.0%																										
		50歳代	3名	2.2%																										
60歳代	27名	19.4%																												
70歳以上	98名	70.5%																												
<hr/>																														
	139名	100.0%																												
<p>○ 住まい</p> <table border="1"> <tr><td>守口市</td><td>107名</td><td>80.5%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>26名</td><td>19.5%</td></tr> <tr><td colspan="2"><hr/></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>133名</td><td>100.0%</td></tr> </table> <p>【無回答: 6】</p>	守口市	107名	80.5%	その他	26名	19.5%	<hr/>				133名	100.0%	<p>守口市在住が7割(75%)を超えている。 【その他】・大阪市6件・旭区7件・今福・北区・堺市・城東区・寝屋川市2件・門真市・交野市</p>																	
守口市	107名	80.5%																												
その他	26名	19.5%																												
<hr/>																														
	133名	100.0%																												
<p>○ 来館頻度</p> <table border="1"> <tr><td>初めて</td><td>15名</td><td>10.9%</td></tr> <tr><td>数年に1回</td><td>4名</td><td>2.9%</td></tr> <tr><td>年1~2回</td><td>8名</td><td>5.8%</td></tr> <tr><td>年3~5回</td><td>14名</td><td>10.2%</td></tr> <tr><td>年6~12回</td><td>16名</td><td>11.7%</td></tr> <tr><td>年13回以上</td><td>80名</td><td>58.4%</td></tr> <tr><td colspan="2"><hr/></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>137名</td><td>100.0%</td></tr> </table> <p>【無回答: 2】</p>	初めて	15名	10.9%	数年に1回	4名	2.9%	年1~2回	8名	5.8%	年3~5回	14名	10.2%	年6~12回	16名	11.7%	年13回以上	80名	58.4%	<hr/>				137名	100.0%	<p>年13回以上が半数以上。</p>					
初めて	15名	10.9%																												
数年に1回	4名	2.9%																												
年1~2回	8名	5.8%																												
年3~5回	14名	10.2%																												
年6~12回	16名	11.7%																												
年13回以上	80名	58.4%																												
<hr/>																														
	137名	100.0%																												
<p>○ 来館手段 ※複数回答あり</p> <table border="1"> <tr><td>徒歩</td><td>63名</td><td>42.6%</td></tr> <tr><td>自転車</td><td>60名</td><td>40.5%</td></tr> <tr><td>バイク</td><td>2名</td><td>1.4%</td></tr> <tr><td>自動車</td><td>10名</td><td>6.8%</td></tr> <tr><td>バス</td><td>4名</td><td>2.7%</td></tr> <tr><td>コミバス</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>9名</td><td>6.1%</td></tr> <tr><td colspan="2"><hr/></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>148名</td><td>100.0%</td></tr> </table> <p>【無回答: 0】</p>	徒歩	63名	42.6%	自転車	60名	40.5%	バイク	2名	1.4%	自動車	10名	6.8%	バス	4名	2.7%	コミバス	0名	0.0%	その他	9名	6.1%	<hr/>				148名	100.0%	<p>徒歩と自転車を合わせてが8割を超えており、近隣の方によく利用されている。</p>		
徒歩	63名	42.6%																												
自転車	60名	40.5%																												
バイク	2名	1.4%																												
自動車	10名	6.8%																												
バス	4名	2.7%																												
コミバス	0名	0.0%																												
その他	9名	6.1%																												
<hr/>																														
	148名	100.0%																												
<p>○ 団体の種類 ※複数回答あり</p> <table border="1"> <tr><td>民間</td><td>20名</td><td>14.5%</td></tr> <tr><td>NPO法人</td><td>4名</td><td>2.9%</td></tr> <tr><td>学校・行政</td><td>4名</td><td>2.9%</td></tr> <tr><td>自治会・町会</td><td>14名</td><td>10.1%</td></tr> <tr><td>サークル</td><td>64名</td><td>46.4%</td></tr> <tr><td>その他団体</td><td>32名</td><td>23.2%</td></tr> <tr><td colspan="2"><hr/></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>138名</td><td>100.0%</td></tr> </table> <p>【無回答: 1】</p>	民間	20名	14.5%	NPO法人	4名	2.9%	学校・行政	4名	2.9%	自治会・町会	14名	10.1%	サークル	64名	46.4%	その他団体	32名	23.2%	<hr/>				138名	100.0%	<p>自治会、サークル等で半数以上を占める。  その他記載</p>					
民間	20名	14.5%																												
NPO法人	4名	2.9%																												
学校・行政	4名	2.9%																												
自治会・町会	14名	10.1%																												
サークル	64名	46.4%																												
その他団体	32名	23.2%																												
<hr/>																														
	138名	100.0%																												



2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析																														
利用者アンケート調査の結果 西部		<p>○ 利用施設 ※複数回答あり</p> <table border="1"> <tr><td>和室</td><td>19名</td><td>11.5%</td></tr> <tr><td>会議室</td><td>23名</td><td>13.9%</td></tr> <tr><td>料理実習室</td><td>1名</td><td>0.6%</td></tr> <tr><td>老人憩い室</td><td>10名</td><td>6.1%</td></tr> <tr><td>講義室</td><td>38名</td><td>23.0%</td></tr> <tr><td>多目的ホール</td><td>59名</td><td>35.8%</td></tr> <tr><td>交流スペース</td><td>2名</td><td>1.2%</td></tr> <tr><td>図書室</td><td>13名</td><td>7.9%</td></tr> <tr><td>キッズコーナ</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>計</td><td>165名</td><td>100.0%</td></tr> </table> <p>【無回答: 6】</p>	和室	19名	11.5%	会議室	23名	13.9%	料理実習室	1名	0.6%	老人憩い室	10名	6.1%	講義室	38名	23.0%	多目的ホール	59名	35.8%	交流スペース	2名	1.2%	図書室	13名	7.9%	キッズコーナ	0名	0.0%	計	165名	100.0%	<p>多目的ホールの利用が比較的多い。</p>
	和室	19名	11.5%																														
	会議室	23名	13.9%																														
料理実習室	1名	0.6%																															
老人憩い室	10名	6.1%																															
講義室	38名	23.0%																															
多目的ホール	59名	35.8%																															
交流スペース	2名	1.2%																															
図書室	13名	7.9%																															
キッズコーナ	0名	0.0%																															
計	165名	100.0%																															
<p>その他 満足度以外の アンケートの結果</p>	<p>○ 利用目的 ※複数回答あり</p> <table border="1"> <tr><td>公演</td><td>9名</td><td>5.6%</td></tr> <tr><td>大会・集会</td><td>12名</td><td>7.5%</td></tr> <tr><td>練習・リハー</td><td>22名</td><td>13.7%</td></tr> <tr><td>会議</td><td>4名</td><td>2.5%</td></tr> <tr><td>教室・講座</td><td>24名</td><td>14.9%</td></tr> <tr><td>展示</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>サークル活動</td><td>82名</td><td>50.9%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>8名</td><td>5.0%</td></tr> <tr><td>計</td><td>161名</td><td>100.0%</td></tr> </table> <p>【無回答: 0】</p>	公演	9名	5.6%	大会・集会	12名	7.5%	練習・リハー	22名	13.7%	会議	4名	2.5%	教室・講座	24名	14.9%	展示	0名	0.0%	サークル活動	82名	50.9%	その他	8名	5.0%	計	161名	100.0%	<p>サークル活動、練習などで6割を超えている。</p> <p>その他記載</p>				
公演	9名	5.6%																															
大会・集会	12名	7.5%																															
練習・リハー	22名	13.7%																															
会議	4名	2.5%																															
教室・講座	24名	14.9%																															
展示	0名	0.0%																															
サークル活動	82名	50.9%																															
その他	8名	5.0%																															
計	161名	100.0%																															
	<p>○ 利用者数 ※複数回答あり</p> <table border="1"> <tr><td>10人未満</td><td>26名</td><td>19.7%</td></tr> <tr><td>10～20</td><td>42名</td><td>31.8%</td></tr> <tr><td>20～50</td><td>27名</td><td>20.5%</td></tr> <tr><td>50～100</td><td>36名</td><td>27.3%</td></tr> <tr><td>100人以上</td><td>1名</td><td>0.8%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>計</td><td>132名</td><td>100.0%</td></tr> </table> <p>【無回答: 0】</p>	10人未満	26名	19.7%	10～20	42名	31.8%	20～50	27名	20.5%	50～100	36名	27.3%	100人以上	1名	0.8%	その他	0名	0.0%	計	132名	100.0%	<p>10人未満の少人数での利用が4割近い</p> <p>その他記載</p>										
10人未満	26名	19.7%																															
10～20	42名	31.8%																															
20～50	27名	20.5%																															
50～100	36名	27.3%																															
100人以上	1名	0.8%																															
その他	0名	0.0%																															
計	132名	100.0%																															
<p>施設の清潔さ</p>	<table border="1"> <tr><td>非常に良い</td><td>31名</td><td>23.5%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>56名</td><td>42.4%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>46名</td><td>34.8%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>3名</td><td>2.3%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>計</td><td>136名</td><td></td></tr> </table> <p>【無回答: 3】</p>	非常に良い	31名	23.5%	良い	56名	42.4%	普通	46名	34.8%	やや不満	3名	2.3%	不満	0名	0.0%	計	136名		<p>【評価】 加重平均 3.85点 満足度レベル B やや高いレベル 欄外記入の意見</p>													
非常に良い	31名	23.5%																															
良い	56名	42.4%																															
普通	46名	34.8%																															
やや不満	3名	2.3%																															
不満	0名	0.0%																															
計	136名																																

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析																								
利用者アンケート調査の結果 西部	施設の雰囲気	<table border="0"> <tr><td>非常に良い</td><td>41名</td><td>31.1%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>60名</td><td>45.5%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>34名</td><td>25.8%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>2名</td><td>1.5%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td colspan="3"><hr/></td></tr> <tr><td>計</td><td>137名</td><td></td></tr> <tr><td colspan="3">【無回答: 2】</td></tr> </table>	非常に良い	41名	31.1%	良い	60名	45.5%	普通	34名	25.8%	やや不満	2名	1.5%	不満	0名	0.0%	<hr/>			計	137名		【無回答: 2】			<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.02点</p> <p>満足度レベル A 高いレベル</p> <p>欄外記入の意見</p>
	非常に良い	41名	31.1%																								
	良い	60名	45.5%																								
	普通	34名	25.8%																								
やや不満	2名	1.5%																									
不満	0名	0.0%																									
<hr/>																											
計	137名																										
【無回答: 2】																											
職員の対応	<table border="0"> <tr><td>非常に良い</td><td>47名</td><td>35.6%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>65名</td><td>49.2%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>19名</td><td>14.4%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>1名</td><td>0.8%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>1名</td><td>0.8%</td></tr> <tr><td colspan="3"><hr/></td></tr> <tr><td>計</td><td>133名</td><td></td></tr> <tr><td colspan="3">【無回答: 6】</td></tr> </table>	非常に良い	47名	35.6%	良い	65名	49.2%	普通	19名	14.4%	やや不満	1名	0.8%	不満	1名	0.8%	<hr/>			計	133名		【無回答: 6】			<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.17点</p> <p>満足度レベル A 高いレベル</p> <p>欄外記入の意見</p>	
非常に良い	47名	35.6%																									
良い	65名	49.2%																									
普通	19名	14.4%																									
やや不満	1名	0.8%																									
不満	1名	0.8%																									
<hr/>																											
計	133名																										
【無回答: 6】																											
設備・サービスの充実度 (自販機他コピーサービス、貸出備品等)	<table border="0"> <tr><td>非常に良い</td><td>14名</td><td>10.6%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>53名</td><td>40.2%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>48名</td><td>36.4%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>1名</td><td>0.8%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td colspan="3"><hr/></td></tr> <tr><td>計</td><td>116名</td><td></td></tr> <tr><td colspan="3">【無回答: 23】</td></tr> </table>	非常に良い	14名	10.6%	良い	53名	40.2%	普通	48名	36.4%	やや不満	1名	0.8%	不満	0名	0.0%	<hr/>			計	116名		【無回答: 23】			<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.69点</p> <p>満足度レベル B やや高いレベル</p> <p>欄外記入の意見</p>	
非常に良い	14名	10.6%																									
良い	53名	40.2%																									
普通	48名	36.4%																									
やや不満	1名	0.8%																									
不満	0名	0.0%																									
<hr/>																											
計	116名																										
【無回答: 23】																											
その他満足度以外のアンケートの結果	<p>○ 施設利用料金</p> <table border="0"> <tr><td>高い</td><td>5名</td><td>5.2%</td></tr> <tr><td>適切</td><td>61名</td><td>63.5%</td></tr> <tr><td>安い</td><td>30名</td><td>31.3%</td></tr> <tr><td colspan="3"><hr/></td></tr> <tr><td></td><td>96名</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td colspan="3">【無回答: 43】</td></tr> </table>	高い	5名	5.2%	適切	61名	63.5%	安い	30名	31.3%	<hr/>				96名	100.0%	【無回答: 43】			<p>施設利用料金は8割の人が《適切》と回答。</p> <p>その他記載</p>							
高い	5名	5.2%																									
適切	61名	63.5%																									
安い	30名	31.3%																									
<hr/>																											
	96名	100.0%																									
【無回答: 43】																											
	<p>○ 図書室の蔵書冊数について</p> <table border="0"> <tr><td>多い</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>適切</td><td>34名</td><td>52.3%</td></tr> <tr><td>少ない</td><td>31名</td><td>47.7%</td></tr> <tr><td colspan="3"><hr/></td></tr> <tr><td></td><td>65名</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td colspan="3">【無回答: 74】</td></tr> </table>	多い	0名	0.0%	適切	34名	52.3%	少ない	31名	47.7%	<hr/>				65名	100.0%	【無回答: 74】			<p>蔵書冊数は《適切》が6割を超える。</p>							
多い	0名	0.0%																									
適切	34名	52.3%																									
少ない	31名	47.7%																									
<hr/>																											
	65名	100.0%																									
【無回答: 74】																											
	<p>○ 図書室の閉館時間について</p> <table border="0"> <tr><td>適切</td><td>42名</td><td>95.5%</td></tr> <tr><td>希望時間あり</td><td>2名</td><td>4.5%</td></tr> <tr><td colspan="3"><hr/></td></tr> <tr><td></td><td>44名</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td colspan="3">【無回答: 95】</td></tr> </table>	適切	42名	95.5%	希望時間あり	2名	4.5%	<hr/>				44名	100.0%	【無回答: 95】			<p>図書室の閉館時間は《適切》であると考えられる。</p>										
適切	42名	95.5%																									
希望時間あり	2名	4.5%																									
<hr/>																											
	44名	100.0%																									
【無回答: 95】																											

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析
利用者アンケート調査の結果 西部	その他満足度以外のアンケートの結果	○ 図書室の貸出時間について 適切 39名 97.5% 希望時間あり 1名 2.5% 40名 100.0% 【無回答: 99】	図書室の貸出時間は《適切》であると考えられる。
	講座の内容について (イベントの充実度)	非常に良い 11名 8.3% 良い 40名 30.3% 普通 23名 17.4% やや不満 2名 1.5% 不満 1名 0.8% 計 77名 【無回答: 62】	【評価】 加重平均 3.75点 満足度レベル B やや高いレベル  欄外に記載があったもの
	総合評価	《項目別加重平均とランク》 施設の清潔さ 3.85点 B 施設の雰囲気 4.02点 A 職員の対応 4.17点 A 設備・サービスの充実度 3.75点 B 講座の内容について 3.75点 B 全体平均 3.91点 B	【総合評価】  利用者アンケート調査における全体の加重平均は、3.91点で、Bランク(やや高いレベル)に達している。

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析
--	----	-------	----

その他ご意見

・水彩画教室要望
・憩いの室の上敷を外した方が良いかな？
・トイレの改修をお願いします。くらい、使用づらい、洋式
・和室にアミ戸をつけて欲しい。
・自転車置場がいつも満車になっているので(車が置いてある時は特に)
もう少し場所(例、以前のゲートボール跡とか)をふやして頂ければと思います。
・近くてべんりでよい。いつまでも長く使いたいです。
・近くて便利なので、このシセツをいつまでも利用したいと思います。
・手あみの数ふやして下さい。
・地域の方と良くコミュニケーションがとれていると思います。
・図書室は余り利用しないので……
・いつもありがとうございます！！
・健康のため たずかっています
・図書室については全く利用していませんのでよくわかりません
・いつもありがとうございます
・適切な対応とアドバイスを頂き、満足しています。
・いつも楽しい時間を過ごすことができうれしいです。ありがとうございます。
・図書室を利用した事がない為記入してません
・(10. 施設の雰囲気について、4のやや不満に丸をして) 図書館の前で大きな声でしゃべっている。
注意してほしい。所長も大声でしゃべっている時がある。
・(11. 職員の対応について、2の良いと3の普通に丸をして) その人による
・いつもありがとうございます。明るいルームで楽しくレッスン(ダンス)させて頂いています。
・結構楽しい時間を過ごさせてもらいました。
・いつもありがとうございます
・家から近いので来やすい。
・図書室に新しい本がほしい
・近くで便利ですのでいつまでも利用したいです。
・スタッフは親切な人が多いので、利用しやすい。
・(10. 施設の雰囲気について、1の非常に良いに丸をして) 皆さんとても親切
・(14. 図書室の蔵書冊数についてについて、少ないに丸をして) 新しい本が少ない
・職員さんの対応は以前よりすごく良くなりました
・とても楽しく拝聴しました。又この様なお話をききたいです。
・笠井先生と共に現地へ行きたいです。
・今回の講座は分かりやすく楽しかったです。次回も企画を楽しみにしています。
・笠井先生と一緒に古市百舌古墳をお巡る企画をお願いします。
・笠井先生のわかりやすいお話し大変ありがとうございました。

# 守口市コミュニティセンター利用者アンケート集計結果

## 西部コミュニティセンター

2020/02/28までの集計 回答者数 139人

### 1. 年齢 有効回答者数 138人

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	合計
件数	0	3	1	7	3	27	98	139
割合	0%	2%	1%	5%	2%	19%	71%	100%

### 2. 住まい 有効回答者数 133人

市	守口市	その他	合計
件数	107	26	133
割合	80%	20%	100%

その他に記入のあったもの
・大阪市6件・旭区7件・今福・北区・堺市 ・城東区・寝屋川市2件・門真市・交野市

### 3. 来館頻度 有効回答者数 137人

項目	初めて	数年に1回	年1～2回	年3～5回	年6～12回	年13回以上	合計
件数	15	4	8	14	16	80	137
割合	11%	3%	6%	10%	12%	58%	100%

その他に記載のあったもの
・2回目

### 4. 来場手段(施設へのアクセス方法) 回答者数 137人 ※複数回答在り

項目	徒歩	自転車	バイク	自動車	バス	コミバス	その他	合計
件数	63	60	2	10	4	0	9	148
割合	43%	41%	1%	7%	3%	0%	6%	100%

その他に記載のあったもの
・メロ ・電車 ・京阪電車

### 5. 団体の種類 回答者数 119人 ※複数回答在り

項目	民間	NPO法人	学校・行政	自治会・町会等	サークル	その他団体	合計
件数	20	4	4	14	64	32	138
割合	14%	3%	3%	10%	46%	23%	100%

その他欄外に記入のあったもの
・個人2件 ・新聞社

### 6. 利用施設 回答者数 126人 ※複数回答在り

項目	和室	会議室	料理実習室	老人憩い室	講義室	多目的ホール	交流スペース	図書室	キッズコーナー	合計
件数	19	23	1	10	38	59	2	13	0	165
割合	12%	14%	1%	6%	23%	36%	1%	8%	0%	100%

7. 利用目的 回答者数 127人 ※複数回答在り

項目	公演	大会・集会	練習・リハーサル	会議	教室・講座	展示	サークル活動	その他	合計
件数	9	12	22	4	24	0	82	8	161
割合	6%	7%	14%	2%	15%	0%	51%	5%	100%

8. 利用者数 回答者数 127人 ※複数回答在り  
※100人以上の欄に少ない人数を記入いただいている場合、該当する項目に振り分けている

項目	10人未満	10～20人未満	20～50人未満	50～100人未満	100人以上	合計
件数	26	42	27	36	1	132
割合	20%	32%	20%	27%	1%	100%

9. 施設の清潔さ 回答者数 136人

1. 非常によい、2. 良い、3. 普通、4. やや不満、5. 不満

項目	1	2	3	4	5	合計
件数	31	56	46	3	0	136
割合	23%	41%	34%	2%	0%	100%

10. 施設の雰囲気 回答者数 137人

1. 非常によい、2. 良い、3. 普通、4. やや不満、5. 不満

項目	1	2	3	4	5	合計
件数	41	60	34	2	0	137
割合	30%	44%	25%	1%	0%	100%

11. 職員の対応 回答者数 132人 ※複数回答在り

1. 非常によい、2. 良い、3. 普通、4. やや不満、5. 不満

項目	1	2	3	4	5	合計
件数	47	65	19	1	1	133
割合	35%	49%	14%	1%	1%	100%

12. 設備、サービスの充実度(自販機ほかコピーサービス、貸出備品等)

回答者数 116人

1. 非常によい、2. 良い、3. 普通、4. やや不満、5. 不満

項目	1	2	3	4	5	合計
件数	14	53	48	1	0	116
割合	12%	46%	41%	1%	0%	100%

13. 施設利用料金 回答者数 95人 ※複数回答在り

項目	高い	適切	安い	合計
件数	5	61	30	96
割合	5%	64%	31%	100%

14. 図書室の蔵書冊数について 回答者数 65人

項目	多い	適切	少ない	合計
件数	0	34	31	65
割合	0%	52%	48%	100%

15. 図書館の閉館時間について 回答者数 44人

現在の閉館時間20時

※20時と記入されていた場合は適切に振り分けている

項目	適切	希望時間あり	合計
件数	42	2	44
割合	95%	5%	100%

希望時間に記載があったもの

・18:00 ・21:00

16. 図書館の貸出し時間について 回答者数 40人

現在の貸出し可能時間18時

※18時と記入されていた場合は適切に振り分けている

項目	適切	希望時間あり	合計
件数	39	1	40
割合	98%	3%	100%

希望時間に記載があったもの

・20:30

17. 講座の内容について(イベントの充実度)

回答者数 77人

1. 非常によい、2. 良い、3. 普通、4. やや不満、5. 不満

項目	1	2	3	4	5	合計
件数	11	40	23	2	1	77
割合 (有効件数中)	14%	52%	30%	3%	1%	100%
割合 (全体中)	8%	29%	17%	1%	1%	55%

※お答えいただいた通りに記載しています。  
その他、施設利用料を知らない、図書室を使ったことがない等の意見が欄外にありました。



2 施設のサービス水準

(2) 収支状況の分析・評価

【収入の部】(単位:千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	実績-予算	備考
委託料		93,629	93,629	0	
利用料金等	施設利用料	6,354	7,328	974	
	事業収入	15	28	13	
	雑入		147	147	
収入合計		99,998	101,132	1,134	

【支出の部】(単位:千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算-実績	備考
人件費	給与費	53,359	56,585	-3,226	
事務費	宣伝広告費	1,838	1,088	750	
	通信費	1,200	1,265	-65	
	保険料	705	348	357	
	消耗品費	2,850	904	1,946	
	旅費交通費		17	-17	
	賃借料	1,428	1,011	417	
	会議費		54	-54	
管理費	業務委託費	15,467	14,660	807	
	光熱水費	6,000	4,923	1,077	
	修繕費	2,000	2,098	-98	
	燃料費			0	
物件費	備品購入費	1,450	776	674	
福利厚生費	福利厚生費		38	-38	
新聞図書費	新聞図書費		136	-136	
支払手数料	支払手数料		42	-42	
事業費	事業費	1,090	779	311	
公租公課費	公租公課費		1	-1	
一般管理費	一般管理費	12,611	12,742	-131	
支出合計		99,998	97,467	2,531	

収支(実績ベース)

101,132                      -                      97,467                      =                      3,665

収支状況 コメント

3月は休館となっていたが、想定よりも貸館収入が伸びており、収入が増加した。また、節約に努めることで消耗品や光熱水費を削減し、その分を職員の昇給や錦センターでのWiFi設置等サービス向上に充てることができた。今後も不要な経費を縮減しつつ、利用者サービス向上に努め、センターの運営に取り組んでいく。