

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 平成30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 30 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 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。 |

| 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。 | 南部ではフリースペースの利用者数が多く、こまめな清掃が必要であり、職員の対応も実施している。 |
| | 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 2,159,614円 南部:8件 金額 657,276円 西部:3件 金額 502,997円 錦:11件 金額 999,341円 | 南部は新設された設備ではあるが、体育室に段差があったり、蓋がふさがらない等発覚し修繕した箇所あり。錦、西部は設備の老朽化が著しく、適宜修繕を実施。錦においてはトイレの洋式化を男女各1か所ずつ行った。 |

| 項目 | 内容 | 協定事項等 | 実施状況(実績値等) | 達成度分析 |
|-----------|------|-----------------------|--|--|
| 施設利用等許可業務 | 利用者数 | 特に規定無し。 | 総合計 127,875人 南部 合計 56,297人 お部屋 41,134人 体育室 15,163人 図書 貸出人数 1,016人 西部 合計 35,841人 お部屋 35,841人 図書 貸出人数 2,180人 錦 合計35,737人 お部屋 13,301人 体育室 22,436人 図書 貸出人数 1,279人 | 施設の利便性向上に向けて、備品の更新などを実施。また市の施設予約システムにより、新規利用者が増えている。 |
| | 利用料金 | 提案書における目標収入5,996,000円 | 収入 7,001,000円 | 想定よりも収入が伸ばすことができた。 |

| 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 | 利用率 | 施設の年間平均利用率 30% | <p>南部 合計 24.1%</p> <p>お部屋 23.4%</p> <p>体育室27.1%</p> <p>(一般開放) 8.4%</p> <p>西部 合計 23.2%</p> <p>お部屋 23.2%</p> <p>錦 合計 15.8%</p> <p>お部屋 10.7%</p> <p>体育室 24.1%</p> <p>(一般開放) 3.1%</p> | 利用率については、目標に到達していない。稼働率の低い部屋をどのように稼働させていくかが今後の課題。 |

| 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 | 防災イベント 「備えよう防災力」 【南部・指定事業 他7件】 | 防災イベント事業 | <p>HUGゲーム、防災地図作成、防災人形劇・防災カルタ・紙食器作り、備蓄食料試食、避難訓練、起震車体験など。</p> <p>①開催日:10月27日 ②場所:交流スペース 多目的室1 和室 会議室4 ③実施回数:1回 ④定員:50人 ⑤参加者:205人 ⑥参加率:410%</p> | エリアが抱える5つの地域コミュニティ協議会と守口門真消防組合と市の危機管理室・住宅まちづくり課が協力。市民協働し取り組む防災を考える催し。多数の体験型の講座を同時開催し地域住民に気づきと感心を持ってもらえた。 |
| 自主事業 南部 | 認知症サポーター養成講座 【南部・自主事業 他15件】 | ボランティア養成講座 (自主事業) | <p>認知症について、またそのサポートの在り方について学ぶ養成講座。①開催日:1月20日 ②場所:多目的室1 ③実施回数:1回 ④定員:20 ⑤参加者:27人 ⑥参加率:135%</p> | 終活講座を4回終えて、認知症について興味関心が高いことを知る。そこから発展した講座。認知症をもっと知ることによって隣人や家族の気持ちを知り、社会問題化している高齢化社会に対応でき、家庭でも家族を理解できるようになってくれると思う。30代～50代世代が多く参加。 |
| 自主事業 南部 | 天体観望会 【南部・自主事業 他15件】 | ファミリー層対象 (自主事業) | <p>天文台長を講師に招き、座学をしたうえで、41cmの大口径大型天体望遠鏡を3台設置し、大接近中の火星を中心に木星と土星の惑星を観る会。①開催日:10月8日 ②場所:体育室駐車場 ③実施回数:1回 ④定員:50人 ⑤参加者:51人 ⑥参加率:102%</p> | 子供の理科系分野に興味関心を植える機会になる講座として開催。ファミリーで参加できる講座として展開したので家族で参加される方が多かった。最後は大人のほうが天体望遠鏡から離れず熱心に見入っていた。次年度も是非とのリクエストを頂いた講座。 |

| | | | | |
|------------|--|-------------|---|---|
| 指定事業 西部 | 伝統芸能落語会 (11月・3月開催) 【西部・指定事業 他5件】 | コミュニティ醸成事業 | 地域住民の笑顔作りの為、素人落語サークル「渚の会」出演による落語2席と藤山寛美のビデオ会を開催。 ①開催日:11月11日/3月17日 ②会議室 ③実施回数 2回 ④定員:各50名 ⑤参加者:11/11 63人 3/17 65人 ⑥参加率:11/11 126%、3/17 130% | 地域高齢者が多数参加で毎回大きく目標を上回る。笑いに関する催し物参加により高齢者間の交流も生まれ、今後も継続の要望が多数ありました。 |
| 自主事業 西部 | 高齢者を狙う詐欺の手口 【西部・自主事業 他7件】 | 高齢者対象(自主事業) | 警察による寸劇により、高齢者を狙う様々な詐欺の手口を披露し、自衛の意識を啓発。 ①開催日:9月9日 ②定員:50人 ③参加者:66人 ④参加率:132% | 地域高齢者が多数参加で目標を大きく上回る。被害撲滅のためにも定期開催実施の声が多くありました。 |
| 自主事業 西部 | 世代間交流クリスマス会 【西部・自主事業 他7件】 | 世代間交流(自主事業) | 世代間交流も兼ねた、地域の方々が楽しく遊べる、クリスマス行事。 ①開催日:12月24日 ②定員:60人 ③参加者:100人 ④参加率:166% | 事前発案企画会議の開催(3回)が良く、参加率も大幅にアップしました。住民協力者・ボーイスカウト有志・職員共同による手作り感満載で参加型にしたのが要因。 |
| 指定事業 錦 | 認知症予防講座 【錦・指定事業 他4件】 | 社会教育事業 | 認知症に対する対処法、知識の向上を目的として学ぶ機会を設定。 ①開催日:7/7 ②開催場所:講義室 ③定員15名 ④参加人数:9名 ⑤参加率:60% | 守口市介護者家族の会「えみの会」さん協力のもと、認知症予防をテーマに講座を開催。参加者は高齢者が多く講義内容に高い関心を示して頂けた。 |
| 自主事業 錦 | Music & Magic Festival 【錦・自主事業 他12件】 | 地域交流(自主事業) | バンドチームによる生演奏、マジックショーでの住民交流をはかる。 ①開催日:8/26 ②開催場所:エントランスホール ③定員:80名 ④参加者数:80名 ⑤参加率:100% | 参加者多数で大いに盛り上がり、住民同士の交流の場としても大盛況だったように思われる。 |
| 自主事業 錦 | コーラス de 健康カラダ作り 【錦・自主事業 他12件】 | 地域福祉(自主事業) | 声を出すことでのストレス発散効果、健康づくりの一環として実施。 ①開催日:9/8 ②開催場所:集会室 ③定員:30名 ④参加者数:17名 ⑤参加率:57% | サークルとして活動していらっしゃる方以外にもコーラスに参加する事で、すっきりした気分を味わっていただくことが出来た。 |

| 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"> ・甲種防火管理者(各センター長) ・救急救命講習修了(職員・嘱託) ・防災訓練研修 | 実務に必要な研修に加え、今年度は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 |
|--|------------|
| <p>南部エリアコミュニティセンターは、開設したばかりであり、年度当初は認知度も低かった。様々な事業の実施により、施設認知度も向上し、新しい利用者も増えたように思う。</p> <p>施設管理面でも適切に対応し、トイレの洋式化やWi-Fiの導入、備品の更新など、利便性向上にも努めた。今後は、諸室の稼働率を向上させていけるよう取り組んでいく。</p> | <h1>A</h1> |

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 平成31年1月4日～平成31年3月31日</p> <p>1.利用者アンケート調査 配布、及び出入り口付近に設置し回収箱にて回収</p> <p>○ 回答者数 385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 1310"> <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 1420 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 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 2019/4/20集計 回答者数 385人

1. 年齢 回答者数 385人

| 年代 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70歳以上 | 合計 |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|
| 件数 | 8 | 1 | 4 | 8 | 20 | 36 | 308 | 385 |
| 割合 (有効件数中) | 2% | 0% | 1% | 2% | 5% | 9% | 81% | 100% |
| 割合 (全体中) | 2% | 0% | 1% | 2% | 5% | 9% | 81% | 100% |

2. 住まい 回答者数 355人

| 市 | 守口市 | その他 | 合計 |
|---------------|-----|-----|------|
| 件数 | 347 | 8 | 355 |
| 割合 (有効件数中) | 98% | 2% | 100% |
| 割合 (全体中) | 90% | 2% | 92% |

その他に記入のあったもの
 ・大阪市4件・枚方市3件
 ・九州1件

3. 来館頻度 回答者数 369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 | 24 | 10 | 43 | 36 | 31 | 225 | 369 |
| 割合 (有効件数中) | 7% | 3% | 12% | 10% | 8% | 60% | 100% |
| 割合 (全体中) | 7% | 3% | 11% | 9% | 8% | 58% | 96% |

4. 来場手段(施設へのアクセス方法) 回答者数 369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 | 147 | 209 | 2 | 27 | 3 | 1 | 10 | 399 |
| 割合 (有効件数中) | 37% | 52% | 1% | 7% | 1% | 0% | 3% | 100% |
| 割合 (回答者数中) | 40% | 57% | 1% | 7% | 1% | 0% | 3% | 109% |
| 割合 (全体中) | 38% | 54% | 1% | 7% | 1% | 0% | 3% | 104% |

| |
|-------------------------------|
| その他に記載のあったもの ・電動椅子1件・車椅子2件 |
|-------------------------------|

5. 団体の種類 回答者数 373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 | 41 | 0 | 8 | 89 | 181 | 71 | 390 |
| 割合 (有効件数中) | 11% | 0% | 2% | 23% | 46% | 18% | 100% |
| 割合 (有効件数中) | 11% | 0% | 2% | 24% | 49% | 19% | 105% |
| 割合 (全体中) | 11% | 0% | 2% | 23% | 47% | 18% | 101% |

その他欄外に記入のあったもの
・個人2件

6. 利用施設 回答者数 338人 ※複数回答在り

| 項目 | 和室 | 会議室 123 | 食事 実習室 | 会議室4 | 多目的 室12 | 交流 閲覧 | その他 | 合計 |
|---------------|----|------------|-----------|------|------------|----------|-----|------|
| 件数 | 18 | 136 | 75 | 54 | 213 | 9 | 3 | 508 |
| 割合 (有効件数中) | 4% | 27% | 15% | 11% | 42% | 2% | 1% | 100% |
| 割合 (回答者数中) | 5% | 40% | 22% | 16% | 63% | 3% | 1% | 150% |
| 割合 (全体中) | 5% | 35% | 19% | 14% | 55% | 2% | 1% | 131% |

7. 利用目的 回答者数 381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 | 8 | 62 | 29 | 30 | 73 | 12 | 166 | 48 | 428 |
| 割合 (有効件数中) | 2% | 14% | 7% | 7% | 17% | 3% | 39% | 11% | 100% |
| 割合 (回答者数中) | 2% | 16% | 8% | 8% | 19% | 3% | 44% | 13% | 112% |
| 割合 (全体中) | 2% | 16% | 8% | 8% | 19% | 3% | 43% | 12% | 111% |

その他に記載のあったもの
なし

8. 利用者数 回答者数 330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 | 55 | 115 | 107 | 52 | 12 | 341 |
| 割合 (有効件数中) | 16% | 34% | 31% | 15% | 4% | 100% |
| 割合 (回答者数中) | 17% | 35% | 32% | 16% | 4% | 104% |
| 割合 (全体中) | 14% | 30% | 28% | 14% | 3% | 89% |

9. 施設の清潔さ 回答者数 373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 | 156 | 169 | 43 | 5 | 0 | 373 |
| 割合 (有効件数中) | 42% | 45% | 12% | 1% | 0% | 100% |
| 割合 (全体中) | 34% | 44% | 11% | 1% | 0% | 90% |

| 【評価】 | |
|--|---------|
| 加重平均 | 4.28点 |
| 満足度レベル | A 高いレベル |
| 1と2を合算すると9割近い人が良いと回答。常に清掃・清潔を心掛けていることが評価されている。 | |

10. 施設の雰囲気 回答者数 372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 | 129 | 193 | 38 | 2 | 10 | 372 |
| 割合 (有効件数中) | 35% | 52% | 10% | 1% | 3% | 100% |
| 割合 (全体中) | 33% | 50% | 10% | 1% | 3% | 97% |

| 【評価】 | |
|---|-------|
| 加重平均 | 4.18点 |
| 満足度レベル | 高いレベル |
| 9割近い人が良い以上の評価。開かれた雰囲気と職員の明るい対応が評価されている。 | |

11. 職員の対応 回答者数 346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 | 162 | 144 | 39 | 1 | 0 | 346 |
| 割合 (有効件数中) | 47% | 42% | 11% | 0% | 0% | 100% |
| 割合 (全体中) | 42% | 37% | 10% | 0% | 0% | 89% |

| 【評価】 | |
|----------------------------------|---------|
| 加重平均 | 4.36点 |
| 満足度レベル | A 高いレベル |
| 9割近い人が良い以上の評価。細やかで親切な対応が評価されている。 | |

| 欄外記入の意見 |
|--------------|
| ・職員を増やしてほしい。 |

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 311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 | 77 | 158 | 61 | 14 | 1 | 311 |
| 割合 (有効件数中) | 25% | 51% | 20% | 5% | 0% | 100% |
| 割合 (全体中) | 20% | 41% | 16% | 4% | 0% | 81% |

| 【評価】 | |
|---|-----------|
| 加重平均 | 3.99点 |
| 満足度レベル | B やや高いレベル |
| 8割近い人が良い以上の評価。必要な備品、部屋や会場の円滑な予約や運営がこれからの課題。 | |

13. 施設利用料金 回答者数 211人

| 項目 | 高い | 適切 | 安い | 合計 |
|---------------|-----|-----|-----|------|
| 件数 | 29 | 136 | 46 | 211 |
| 割合 (有効件数中) | 14% | 64% | 22% | 100% |
| 割合 (全体中) | 8% | 35% | 12% | 55% |

| 【評価】 | |
|---------------------|--|
| 加重平均 | |
| 満足度レベル | |
| 9割近くの人が適切もしくは安いと回答。 | |

14. 図書室の蔵書冊数について 回答者数 156人

| 項目 | 多い | 適切 | 少ない | 合計 |
|---------------|----|-----|-----|------|
| 件数 | 7 | 117 | 32 | 156 |
| 割合 (有効件数中) | 4% | 75% | 21% | 100% |
| 割合 (全体中) | 2% | 30% | 8% | 40% |

| 【評価】 | |
|--|--|
| 加重平均 | |
| 満足度レベル | |
| 8割近くの人が適切と回答。借りることができるようにしてほしいという要望の声が数名あった。 | |

15. 図書館の閉館時間について 回答者数 136人

| 項目 | 適切 | 希望時間あり | 合計 |
|---------------|------|--------|------|
| 件数 | 136 | 0 | 136 |
| 割合 (有効件数中) | 100% | 0% | 100% |
| 割合 (全体中) | 35% | 0% | 35% |

16. 図書館の貸出し時間について 回答者数 20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 | 115 | 0 | 115 |
| 割合 (有効件数中) | 100% | 0% | 100% |
| 割合 (全体中) | 30% | 0% | 30% |

17. 講座の内容について(イベントの充実度)

回答者数 232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 | 47 | 126 | 57 | 2 | 0 | 232 |
| 割合 (有効件数中) | 20% | 54% | 25% | 1% | 0% | 100% |
| 割合 (全体中) | 12% | 33% | 15% | 1% | 0% | 61% |

| 【評価】 | |
|-------------------------|-----------|
| 加重平均 | 3.93点 |
| 満足度レベル | B やや高いレベル |
| 7割以上の方が良い以上の評価。コミュニティセン | |
| ターやイベントの認知度の更なるアピールが必要。 | |

18. その他ご意見等がございましたらお聞かせください。()内の数値は複数回答合った件数

- ・講座が分かりやすかった。
- ・林先生のセミナーのお話が良かった。(9)
- ・吹奏楽部の演奏に元気をもらって、楽しかった。
- ・車椅子でテーブルを借りることが出来て、安心安全に楽しく談笑できた。
- ・初めて食事実習室を利用して、とても楽しくできた。(2)
- ・教養を深めることが出来た。(3)
- ・職員の対応が優しくて丁寧。(4)
- ・広報を見て、いろんな講座に申し込みたい。
- ・部屋が明るく、清潔で広々として活動しやすい。(3)
- ・近くて便利。
- ・車でしか来れないので、駐車料金を割引してほしい。(2)
- ・会議室を借りようと思ったが、カラオケがうるさかったので借りられなかった。
- ・図書の利用を始めてほしい。(7)
- ・脳トレの常時講座をしてほしい。
- ・ピアノを置いてほしい。(4)
- ・囲碁の時間を数回に分けてほしい。(学校の帰宅時間と重なるため)
- ・Faxの申込が使えるようにしてほしい。
- ・大きな部屋を、小さな部屋に分けてほしい。
- ・講座の内容を初歩以上のレベルで計画してほしい。
- ・会議室の廊下の照明が暗いので、調節できるようにしてほしい。(2)
- ・土曜日だけでも、公園側の出入口を開けてほしい。
- ・コミセンの知らない人が多いので、PRをしてほしい。(2)
- ・トイレの水量が弱い。(4F?)(2)
- ・無料の講座を増やしてほしい。
- ・カルタ大会をサークル化してほしい。
- ・グリーフケア(大切な人を失った喪失感を癒す)をしてほしい。
- ・イベントで舞台をつけてほしい。
- ・4Fのトイレが臭う。(2)
- ・職員を増やしてほしい。

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 平成31年1月4日～平成31年3月31日</p> <p>1.利用者アンケート調査 配布、及び出入り口付近に設置し回収箱にて回収</p> <p>○ 回答者数 47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</p> <p>満足度に関する項目に対しては、有効回答者数(無回答を除外)を基に加重評価を行い、満足度のランクを7段階で評価する。</p> <p>○ 加重評価の算出例(D÷C=3.0)</p> <table border="1" data-bbox="443 1115 944 1393"> <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="1145 430 1423 622"> <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

西部コミュニティセンター

2019/4/17集計

回答者数 47人

1. 年齢 回答者数 47人

| 年代 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70歳以上 | 合計 |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|
| 件数 | 0 | 0 | 2 | 4 | 3 | 9 | 29 | 47 |
| 割合 (有効件数中) | 0% | 0% | 4% | 9% | 6% | 19% | 62% | 100% |
| 割合 (全体中) | 0% | 0% | 4% | 9% | 6% | 19% | 62% | 100% |

2. 住まい 回答者数 45人

| 市 | 守口市 | その他 | 合計 |
|---------------|-----|-----|------|
| 件数 | 38 | 7 | 45 |
| 割合 (有効件数中) | 84% | 16% | 100% |
| 割合 (全体中) | 81% | 15% | 96% |

| その他に記入のあったもの |
|-------------------------------|
| ・大阪市3件・門真市2件 ・交野市1件・寝屋川市1件 |

3. 来館頻度 回答者数 47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 | 1 | 0 | 2 | 2 | 11 | 31 | 47 |
| 割合 (有効件数中) | 2% | 0% | 4% | 4% | 23% | 66% | 100% |
| 割合 (全体中) | 2% | 0% | 4% | 4% | 23% | 66% | 100% |

4. 来場手段(施設へのアクセス方法) 回答者数 46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 | 23 | 24 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 53 |
| 割合 (有効件数中) | 43% | 45% | 0% | 4% | 0% | 0% | 8% | 100% |
| 割合 (回答者数中) | 50% | 52% | 0% | 4% | 0% | 0% | 9% | 115% |
| 割合 (全体中) | 49% | 51% | 0% | 4% | 0% | 0% | 9% | 113% |

| その他に記載のあったもの |
|----------------|
| ・電車3件・地下鉄→徒歩1件 |

5. 団体の種類 回答者数 45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 | 6 | 2 | 1 | 8 | 27 | 8 | 52 |
| 割合 (有効件数中) | 12% | 4% | 2% | 15% | 52% | 15% | 100% |
| 割合 (有効件数中) | 13% | 4% | 2% | 18% | 60% | 18% | 116% |
| 割合 (全体中) | 13% | 4% | 2% | 17% | 57% | 17% | 111% |

その他欄外に記入のあったもの

・保育園1件

6. 利用施設 回答者数 47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 | 図書室 | その他 | 合計 |
|---------------|-----|-----|-----------|-----------|-----|------------|-----|-----|------|
| 件数 | 5 | 10 | 2 | 4 | 10 | 24 | 5 | 1 | 61 |
| 割合 (有効件数中) | 8% | 16% | 3% | 7% | 16% | 39% | 8% | 2% | 100% |
| 割合 (回答者数中) | 11% | 21% | 4% | 9% | 21% | 51% | 11% | 2% | 130% |
| 割合 (全体中) | 11% | 21% | 4% | 9% | 21% | 51% | 11% | 2% | 130% |

7. 利用目的 回答者数 46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 | 1 | 4 | 7 | 9 | 7 | 1 | 23 | 6 | 58 |
| 割合 (有効件数中) | 2% | 7% | 12% | 16% | 12% | 2% | 40% | 10% | 100% |
| 割合 (回答者数中) | 2% | 9% | 15% | 20% | 15% | 2% | 50% | 13% | 126% |
| 割合 (全体中) | 2% | 9% | 15% | 19% | 15% | 2% | 49% | 13% | 123% |

その他に記載のあったもの

・卒園式後の食事交流会1件

8. 利用者数 回答者数 43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 | 13 | 23 | 9 | 1 | 0 | 46 |
| 割合 (有効件数中) | 28% | 50% | 20% | 2% | 0% | 100% |
| 割合 (回答者数中) | 30% | 53% | 21% | 2% | 0% | 107% |
| 割合 (全体中) | 28% | 49% | 19% | 2% | 0% | 98% |

9. 施設の清潔さ 回答者数 47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 | 8 | 29 | 8 | 2 | 0 | 47 |
| 割合 (有効件数中) | 17% | 62% | 17% | 4% | 0% | 100% |
| 割合 (全体中) | 17% | 62% | 17% | 4% | 0% | 100% |

【評価】
 加重平均 3.91点
 満足度レベル B やや高いレベル

非常に良いと良いを合算すると8割近い人が良いと回答。常に清掃・清潔さをアピールしているのが評価されている。

10. 施設の雰囲気 回答者数 47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 | 29 | 7 | 0 | 0 | 47 |
| 割合 (有効件数中) | 23% | 62% | 15% | 0% | 0% | 100% |
| 割合 (全体中) | 23% | 62% | 15% | 0% | 0% | 100% |

【評価】
 加重平均 4.09点
 満足度レベル A 高いレベル

85%以上の方が良いとの評価。

11. 職員の対応 回答者数 46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 | 22 | 21 | 3 | 0 | 0 | 46 |
| 割合 (有効件数中) | 48% | 46% | 7% | 0% | 0% | 100% |
| 割合 (全体中) | 47% | 45% | 6% | 0% | 0% | 98% |

【評価】
 加重平均 4.41点
 満足度レベル A 高いレベル

9割以上の方が良い以上の評価。

欄外記入の意見

・むらがある1件(無回答)

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 44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 | 6 | 19 | 16 | 2 | 1 | 44 |
| 割合 (有効件数中) | 14% | 43% | 36% | 5% | 2% | 100% |
| 割合 (全体中) | 13% | 40% | 34% | 4% | 2% | 94% |

【評価】

加重平均 3.61点

満足度レベル B やや高いレベル

4割以上で普通以下の評価。設備の老朽化に対する不満の声は少なからずあります。

13. 施設利用料金 回答者数 43人

| 項目 | 高い | 適切 | 安い | 合計 |
|---------------|----|-----|-----|------|
| 件数 | 4 | 31 | 8 | 43 |
| 割合 (有効件数中) | 9% | 72% | 19% | 100% |
| 割合 (全体中) | 9% | 66% | 17% | 91% |

14. 図書室の蔵書冊数について 回答者数 35人

| 項目 | 多い | 適切 | 少ない | 合計 |
|---------------|----|-----|-----|------|
| 件数 | 1 | 21 | 13 | 35 |
| 割合 (有効件数中) | 3% | 60% | 37% | 100% |
| 割合 (全体中) | 2% | 45% | 28% | 74% |

欄外に記載があったもの

・利用したことがない(適切)

・必要なものが、当館になくても、他の図書室から予約して借りれるため、そのような対応でよいと思います。(適切)

・使用しない2件(無回答)

・利用したことがない(無回答)

15. 図書館の閉館時間について 回答者数 21人
 現在の閉館時間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 | 18 | 3 | 21 |
| 割合 (有効件数中) | 86% | 14% | 100% |
| 割合 (全体中) | 38% | 6% | 45% |

希望時間に記載があったもの
 ・平日ごこ1件・20時2件

16. 図書館の貸出し時間について 回答者数 20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 | 14 | 6 | 20 |
| 割合 (有効件数中) | 70% | 30% | 100% |
| 割合 (全体中) | 30% | 13% | 43% |

希望時間に記載があったもの
 ・午後1件・19時1件・10時～18時1件
 ・9時～20時1件・20時1件・21時1件

17. 講座の内容について(イベントの充実度)

回答者数 29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 | 3 | 15 | 11 | 0 | 0 | 29 |
| 割合 (有効件数中) | 10% | 52% | 38% | 0% | 0% | 100% |
| 割合 (全体中) | 6% | 32% | 23% | 0% | 0% | 62% |

欄外に記載があったもの
 ・クリスマス会に参加しました。とても楽しかったです。
 今度、機会があれば、映画にも参加したい

【評価】

加重平均 3.72点

満足度レベル B やや高いレベル

6割以上で良い以上の評価。ただイベント開催に関する認知度の低さが回答数に反映していると考えられます。

18. その他ご意見等がございましたらお聞かせください。

・今のところありません

・特別ありません

・「隣人」は一度見たことがあり、とても素晴らしい映画でしたのでぜひもう一度見たいと思っていましたので、もう一度見れてとても感謝しておします。

卓球のサークルで普段利用しているのですが、卓球台の老朽化が進んでいますので、新しい卓球台を納入していただければこれ幸いです。

・すべてお感謝です

・新刊書が少ない。古い(古い)本が多い。

現在の感覚に合う本が少ない。→増やして欲しい

本のリクエストを受け付けて欲しい。

新しい紙芝居を置いて欲しい。

西部のセンター長がコミュニティーに尽力されています。

嬉しいことです。

・大きな図書館が遠いので、予約サービスを利用しています。

家の近くのコミュニティセンターで受け取ることができてとても便利です。

いつもありがとうございます。

・たまにホールが汚い時があります。砂等が…使った人は、きちんと掃除して欲しい。

・職員さんによって窓口対応がちがうし、温度差があるのでどうかしてほしい。不快である

・いつも楽に利用させてもらっています。

ありがとう。

・卓球台の古さ

準備に大変

ネジがはずれにくく力がかからない為、開閉に大変こまる。1台でも新しいのに取りかえてもらいたい

・多目的ホールの卓球台が不備の為その都度怪我しないか心配です
何とかありませんでしょーか。

・いつまでも使用出来る事を望んでいます

・多目的室に置かれているモップの取替回数を増やして欲しい

・憩いの部屋の座布団カバーを定期的に洗って欲しい

・多目的室にピアノを置いてコーラスの練習をしたい

・無

・指定管理制度になってから、事務の方々の対応がとても親切になりました。

・施設が古いのでしかたないですが、少し暗くて、うっかしい感じです。

・経済的な理由や、夫婦共働きのため送迎が困難であったりする際に、通塾が難しかったりする子どもたちがいます。無料で大学生(現役)や昔教職に就いていた方たち(引退された方)による塾があれば、是非参加させたいと思います。教材は、宿題であったり学校でのテスト見直し、学校で使用しているドリルなどを子どもたちが各自持参する、というものです。

・私は、守口に生まれ育ちました。出産し、仕事をしながら、現在もここ守口で生活しています。西部公民館は、学生時代から利用していました。こども中心のこどもを支援する、何かイベントや、活動の取り組みを希望します。

・喫煙場所の移設は、

・窓口でにこやかに対応していただき、気持ちよく手続きし、入館できました。
利用しやすい館ですネ。

・公民館時は借りてましたが…コミセンになってからは借りてません。

(ウワサではこわい人がいると…)

↑ルールを守る、きちりした方なのだと思います。

が……今までゆっくりした雰囲気になれてたから？

私は図書室で自習しています。

・特にありません

・ナシ

・カセット、テープのデッキが古いようです。

・いつもありがとうございます

・別にないです

・卓球台を新しい物にして下さい。

・1年2回ほど利用してもうけれどとてもつとめていられる方が親切でありえががとってもよろしい

いつも明るくて私共は喜んでます

・利用料金の安さは別格、(子育て世代に)ココ使えるよ一の発信の仕方を変えてみるべき。

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 平成31年1月4日～平成31年3月31日</p> <p>1.利用者アンケート調査 配布、及び出入口付近に設置し回収箱にて回収</p> <p>○ 回答者数 132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</p> <p>満足度に関する項目に対しては、有効回答者数(無回答を除外)を基に加重評価を行い、満足度のランクを7段階で評価する。</p> <p>○ 加重評価の算出例(D÷C=3.0)</p> <table border="1" data-bbox="470 974 901 1209"> <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="1077 380 1316 560"> <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

| 利用者アンケート調査の結果 | 項目 | 協定事項等 | 分析 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|--|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-----|-------|-------|------|-------|------|----|------|-------|-------|--|---|------|------|-----------|----------|--|--|---|
| 利用者アンケート調査の結果 | 施設の清潔さ | <table border="0"> <tr><td>非常に良い</td><td>19名</td><td>14.4%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>55名</td><td>41.7%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>47名</td><td>35.6%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>9名</td><td>6.8%</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>130名</td><td></td></tr> <tr><td colspan="3">【無回答: 2】</td></tr> </table> | 非常に良い | 19名 | 14.4% | 良い | 55名 | 41.7% | 普通 | 47名 | 35.6% | やや不満 | 9名 | 6.8% | 不満 | 0名 | 0.0% | <hr/> | | | 計 | 130名 | | 【無回答: 2】 | | | <p>【評価】</p> <p>加重平均 3.65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> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレを洋式にしてほしい ・照明(やや不満) |
| | 非常に良い | 19名 | 14.4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 良い | 55名 | 41.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 普通 | 47名 | 35.6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | やや不満 | 9名 | 6.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 不満 | 0名 | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <hr/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 計 | 130名 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 【無回答: 2】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 施設の雰囲気 | <table border="0"> <tr><td>非常に良い</td><td>21名</td><td>15.9%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>53名</td><td>40.2%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>47名</td><td>35.6%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>8名</td><td>6.1%</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>130名</td><td></td></tr> <tr><td colspan="3">【無回答: 2】</td></tr> </table> | 非常に良い | 21名 | 15.9% | 良い | 53名 | 40.2% | 普通 | 47名 | 35.6% | やや不満 | 8名 | 6.1% | 不満 | 1名 | 0.8% | <hr/> | | | 計 | 130名 | | 【無回答: 2】 | | | <p>【評価】</p> <p>加重平均 3.65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> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレを洋式にしてほしい ・天井のライトがまぶしすぎる | |
| 非常に良い | 21名 | 15.9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 良い | 53名 | 40.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 普通 | 47名 | 35.6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| やや不満 | 8名 | 6.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 不満 | 1名 | 0.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <hr/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 計 | 130名 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 【無回答: 2】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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>11名</td><td>8.3%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>30名</td><td>22.7%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>50名</td><td>37.9%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>15名</td><td>11.4%</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>107名</td><td></td></tr> <tr><td colspan="3">【無回答: 25】</td></tr> </table> | 非常に良い | 11名 | 8.3% | 良い | 30名 | 22.7% | 普通 | 50名 | 37.9% | やや不満 | 15名 | 11.4% | 不満 | 1名 | 0.8% | <hr/> | | | 計 | 107名 | | 【無回答: 25】 | | | <p>【評価】</p> <p>加重平均 3.33点</p> <p>満足度レベル C 通常のレベル</p> <p>欄外記入の意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クーラーつけて下さい(やや不満) | |
| 非常に良い | 11名 | 8.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 良い | 30名 | 22.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 普通 | 50名 | 37.9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| やや不満 | 15名 | 11.4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 不満 | 1名 | 0.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <hr/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 計 | 107名 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 【無回答: 25】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 講座の内容について (イベントの充実度) | <table border="0"> <tr><td>非常に良い</td><td>13名</td><td>9.8%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>21名</td><td>15.9%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>40名</td><td>30.3%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>0名</td><td>0.0%</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>74名</td><td></td></tr> <tr><td colspan="3">【無回答: 58】</td></tr> </table> | 非常に良い | 13名 | 9.8% | 良い | 21名 | 15.9% | 普通 | 40名 | 30.3% | やや不満 | 0名 | 0.0% | 不満 | 0名 | 0.0% | <hr/> | | | 計 | 74名 | | 【無回答: 58】 | | | <p>【評価】</p> <p>加重平均 3.64点</p> <p>満足度レベル B やや高いレベル</p> <p>欄外に記載があったもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平日は無理 | |
| 非常に良い | 13名 | 9.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 良い | 21名 | 15.9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 普通 | 40名 | 30.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| やや不満 | 0名 | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 不満 | 0名 | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <hr/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 計 | 74名 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 【無回答: 58】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 職員の対応 | <table border="0"> <tr><td>非常に良い</td><td>24名</td><td>18.2%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>46名</td><td>34.8%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>39名</td><td>29.5%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>0名</td><td>0.0%</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>110名</td><td></td></tr> <tr><td colspan="3">【無回答: 22】</td></tr> </table> | 非常に良い | 24名 | 18.2% | 良い | 46名 | 34.8% | 普通 | 39名 | 29.5% | やや不満 | 0名 | 0.0% | 不満 | 1名 | 0.8% | <hr/> | | | 計 | 110名 | | 【無回答: 22】 | | | <p>【評価】</p> <p>加重平均 3.84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> <ul style="list-style-type: none"> ・日によります(良い) | |
| 非常に良い | 24名 | 18.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 良い | 46名 | 34.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 普通 | 39名 | 29.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| やや不満 | 0名 | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 不満 | 1名 | 0.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <hr/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 計 | 110名 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 【無回答: 22】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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 |
|-------------|---------|---------------|--|
| | 総合評価 | 《項目別加重平均とランク》 | 【総合評価】 |
| 施設の清潔さ | | 3.65点 B | 利用者アンケート調査における 全体の加重平均は、3.62点で、 Bランク(やや高いレベル)に達 している。 |
| 施設の雰囲気 | | 3.65点 B | |
| 設備・サービスの充実度 | | 3.33点 C | |
| 講座の内容について | | 3.64点 B | |
| 職員の対応 | | 3.84点 B | |
| 全体平均 | 3.62点 B | | |

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

| 利用者アンケート調査の結果 錦 | 項目 | 協定事項等 | 分析 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|---|--|-------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|--------|------|-------------|---|------|-------|--------|------|-------|-------|-------|------|-------|----|-------------|------------------|---|-------------|---|
| その他 満足度以外の アンケートの結果 | | <p>○ 年齢</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>10歳代</td><td>9名</td><td>6.8%</td></tr> <tr><td>20歳代</td><td>9名</td><td>6.8%</td></tr> <tr><td>30歳代</td><td>16名</td><td>12.1%</td></tr> <tr><td>40歳代</td><td>35名</td><td>26.5%</td></tr> <tr><td>50歳代</td><td>24名</td><td>18.2%</td></tr> <tr><td>60歳代</td><td>16名</td><td>12.1%</td></tr> <tr><td>70歳以上</td><td>23名</td><td>17.4%</td></tr> <tr><td colspan="2" style="border-top: 1px solid black;"></td><td style="border-top: 1px solid black;">132名 100.0%</td></tr> </table> | 10歳代 | 9名 | 6.8% | 20歳代 | 9名 | 6.8% | 30歳代 | 16名 | 12.1% | 40歳代 | 35名 | 26.5% | 50歳代 | 24名 | 18.2% | 60歳代 | 16名 | 12.1% | 70歳以上 | 23名 | 17.4% | | | 132名 100.0% | 主に40歳代以上の利用があると見受けられる。(74.2%で7割を超えている。) | | |
| | 10歳代 | 9名 | 6.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 20歳代 | 9名 | 6.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 30歳代 | 16名 | 12.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 40歳代 | 35名 | 26.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 50歳代 | 24名 | 18.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 60歳代 | 16名 | 12.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 70歳以上 | 23名 | 17.4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 132名 100.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>○ 住まい</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>守口市</td><td>111名</td><td>84.1%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>20名</td><td>15.2%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>1名</td><td>0.8%</td></tr> <tr><td colspan="2" style="border-top: 1px solid black;"></td><td style="border-top: 1px solid black;">132名 100.0%</td></tr> </table> | 守口市 | 111名 | 84.1% | その他 | 20名 | 15.2% | 無回答 | 1名 | 0.8% | | | 132名 100.0% | <p>守口市在住が8割(84%)を占めている。</p> <p>【その他】大阪市8件・城東区2件・枚方市2件・大東市1件・門真市1件・西宮市1件</p> | | | | | | | | | | | | | | | |
| 守口市 | 111名 | 84.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| その他 | 20名 | 15.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 無回答 | 1名 | 0.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 132名 100.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>○ 来館頻度</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>初めて</td><td>18名</td><td>13.6%</td></tr> <tr><td>数年に1回</td><td>7名</td><td>5.3%</td></tr> <tr><td>年1~2回</td><td>17名</td><td>12.9%</td></tr> <tr><td>年3~5回</td><td>8名</td><td>6.1%</td></tr> <tr><td>年6~12回</td><td>8名</td><td>6.1%</td></tr> <tr><td>年13回以上</td><td>71名</td><td>53.8%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>3名</td><td>2.3%</td></tr> <tr><td colspan="2" style="border-top: 1px solid black;"></td><td style="border-top: 1px solid black;">132名 100.0%</td></tr> </table> | 初めて | 18名 | 13.6% | 数年に1回 | 7名 | 5.3% | 年1~2回 | 17名 | 12.9% | 年3~5回 | 8名 | 6.1% | 年6~12回 | 8名 | 6.1% | 年13回以上 | 71名 | 53.8% | 無回答 | 3名 | 2.3% | | | 132名 100.0% | 年13回以上が5割を超えている。 | | | |
| 初めて | 18名 | 13.6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 数年に1回 | 7名 | 5.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年1~2回 | 17名 | 12.9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年3~5回 | 8名 | 6.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年6~12回 | 8名 | 6.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年13回以上 | 71名 | 53.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 無回答 | 3名 | 2.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 132名 100.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>○ 来館手段 ※複数回答あり</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>徒歩</td><td>27名</td><td>20.5%</td></tr> <tr><td>自転車</td><td>95名</td><td>72.0%</td></tr> <tr><td>バイク</td><td>6名</td><td>4.5%</td></tr> <tr><td>自動車</td><td>20名</td><td>15.2%</td></tr> <tr><td>バス</td><td>1名</td><td>0.8%</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>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td colspan="2" style="border-top: 1px solid black;"></td><td style="border-top: 1px solid black;">149名 112.9%</td></tr> </table> | 徒歩 | 27名 | 20.5% | 自転車 | 95名 | 72.0% | バイク | 6名 | 4.5% | 自動車 | 20名 | 15.2% | バス | 1名 | 0.8% | コミバス | 0名 | 0.0% | その他 | 0名 | 0.0% | 無回答 | 0名 | 0.0% | | | 149名 112.9% | 自転車が7割で近隣の方によく利用されていると思う |
| 徒歩 | 27名 | 20.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 自転車 | 95名 | 72.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| バイク | 6名 | 4.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 自動車 | 20名 | 15.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| バス | 1名 | 0.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| コミバス | 0名 | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| その他 | 0名 | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 無回答 | 0名 | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 149名 112.9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>○ 団体の種類 ※複数回答あり</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>民間</td><td>9名</td><td>6.8%</td></tr> <tr><td>NPO法人</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>学校・行政</td><td>13名</td><td>9.8%</td></tr> <tr><td>自治会・町会</td><td>47名</td><td>35.6%</td></tr> <tr><td>サークル</td><td>57名</td><td>43.2%</td></tr> <tr><td>その他団体</td><td>3名</td><td>2.3%</td></tr> <tr><td>その他記載</td><td>1名</td><td>0.8%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>2名</td><td>1.5%</td></tr> <tr><td colspan="2" style="border-top: 1px solid black;"></td><td style="border-top: 1px solid black;">132名 100.0%</td></tr> </table> | 民間 | 9名 | 6.8% | NPO法人 | 0名 | 0.0% | 学校・行政 | 13名 | 9.8% | 自治会・町会 | 47名 | 35.6% | サークル | 57名 | 43.2% | その他団体 | 3名 | 2.3% | その他記載 | 1名 | 0.8% | 無回答 | 2名 | 1.5% | | | 132名 100.0% | <p>自治会、サークル等で7割を超えている。</p> <p>その他記載 個人1件 第6包括1件</p> |
| 民間 | 9名 | 6.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NPO法人 | 0名 | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 学校・行政 | 13名 | 9.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 自治会・町会 | 47名 | 35.6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| サークル | 57名 | 43.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| その他団体 | 3名 | 2.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| その他記載 | 1名 | 0.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 無回答 | 2名 | 1.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 132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

| 利用者アンケート調査の結果 | 項目 | 協定事項等 | 分析 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|--|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|--------|---|------|--------|--------------------|------|-------|-----|-------|------|-----|------|---------|-------|------|-----|----|------|--------|--|------|-----|-----|-------|-------|--|--|--|------|--------|-------------------|
| 利用者アンケート調査の結果 | その他 満足 度以外のアンケート の結果 | <p>○ 利用施設 ※複数回答あり</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>和室</td><td>2名</td><td>1.5%</td></tr> <tr><td>会議室</td><td>3名</td><td>2.3%</td></tr> <tr><td>集会室</td><td>2名</td><td>1.5%</td></tr> <tr><td>料理実習室</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>講義室</td><td>7名</td><td>5.3%</td></tr> <tr><td>小体育室</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>体育室</td><td>37名</td><td>28.0%</td></tr> <tr><td>図書室</td><td>2名</td><td>1.5%</td></tr> <tr><td>キッズスペース</td><td>1名</td><td>0.8%</td></tr> <tr><td>錦CC</td><td>4名</td><td>3.0%</td></tr> <tr><td>判別不可</td><td>3名</td><td>2.3%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>71名</td><td>53.8%</td></tr> <tr><td colspan="2"><hr/></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>132名</td><td>100.0%</td></tr> </table> | 和室 | 2名 | 1.5% | 会議室 | 3名 | 2.3% | 集会室 | 2名 | 1.5% | 料理実習室 | 0名 | 0.0% | 講義室 | 7名 | 5.3% | 小体育室 | 0名 | 0.0% | 体育室 | 37名 | 28.0% | 図書室 | 2名 | 1.5% | キッズスペース | 1名 | 0.8% | 錦CC | 4名 | 3.0% | 判別不可 | 3名 | 2.3% | 無回答 | 71名 | 53.8% | <hr/> | | | | 132名 | 100.0% | 利用施設は《体育室》が約3割ある。 |
| | | 和室 | 2名 | 1.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 会議室 | 3名 | 2.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 集会室 | 2名 | 1.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 料理実習室 | 0名 | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 講義室 | 7名 | 5.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 小体育室 | 0名 | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 体育室 | 37名 | 28.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 図書室 | 2名 | 1.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| キッズスペース | 1名 | 0.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 錦CC | 4名 | 3.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 判別不可 | 3名 | 2.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 無回答 | 71名 | 53.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <hr/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 132名 | 100.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>○ 利用目的 ※複数回答あり</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>公演</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>大会・集会</td><td>37名</td><td>28.0%</td></tr> <tr><td>練習・リハー</td><td>42名</td><td>31.8%</td></tr> <tr><td>会議</td><td>13名</td><td>9.8%</td></tr> <tr><td>教室・講座</td><td>16名</td><td>12.1%</td></tr> <tr><td>展示</td><td>2名</td><td>1.5%</td></tr> <tr><td>サークル活動</td><td>41名</td><td>31.1%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>8名</td><td>6.1%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>0名</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td colspan="2"><hr/></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>159名</td><td>120.5%</td></tr> </table> | 公演 | 0名 | 0.0% | 大会・集会 | 37名 | 28.0% | 練習・リハー | 42名 | 31.8% | 会議 | 13名 | 9.8% | 教室・講座 | 16名 | 12.1% | 展示 | 2名 | 1.5% | サークル活動 | 41名 | 31.1% | その他 | 8名 | 6.1% | 無回答 | 0名 | 0.0% | <hr/> | | | | 159名 | 120.5% | サークル活動、練習などで6割を超えている。 その他記載 学習1件 | | | | | | | | | | | |
| 公演 | 0名 | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 大会・集会 | 37名 | 28.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 練習・リハー | 42名 | 31.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 会議 | 13名 | 9.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 教室・講座 | 16名 | 12.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 展示 | 2名 | 1.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| サークル活動 | 41名 | 31.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| その他 | 8名 | 6.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 無回答 | 0名 | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <hr/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 159名 | 120.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>○ 施設利用料金</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>高い</td><td>23名</td><td>17.4%</td></tr> <tr><td>適切</td><td>66名</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>安い</td><td>4名</td><td>3.0%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>39名</td><td>29.5%</td></tr> <tr><td colspan="2"><hr/></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>132名</td><td>100.0%</td></tr> </table> | 高い | 23名 | 17.4% | 適切 | 66名 | 50.0% | 安い | 4名 | 3.0% | 無回答 | 39名 | 29.5% | <hr/> | | | | 132名 | 100.0% | 施設利用料金は《適切》が約5割ある。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 高い | 23名 | 17.4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 適切 | 66名 | 50.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 安い | 4名 | 3.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 無回答 | 39名 | 29.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <hr/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 132名 | 100.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>○ 図書室の蔵書冊数について</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>多い</td><td>2名</td><td>1.5%</td></tr> <tr><td>適切</td><td>49名</td><td>37.1%</td></tr> <tr><td>少ない</td><td>22名</td><td>16.7%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>59名</td><td>44.7%</td></tr> <tr><td colspan="2"><hr/></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>132名</td><td>100.0%</td></tr> </table> | 多い | 2名 | 1.5% | 適切 | 49名 | 37.1% | 少ない | 22名 | 16.7% | 無回答 | 59名 | 44.7% | <hr/> | | | | 132名 | 100.0% | 蔵書冊数は《適切》が約4割ある。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 多い | 2名 | 1.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 適切 | 49名 | 37.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 少ない | 22名 | 16.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 無回答 | 59名 | 44.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <hr/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 132名 | 100.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>○ 図書室の閉館時間について</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>適切</td><td>49名</td><td>37.1%</td></tr> <tr><td>希望時間あり</td><td>10名</td><td>7.6%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>73名</td><td>55.3%</td></tr> <tr><td colspan="2"><hr/></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>132名</td><td>100.0%</td></tr> </table> | 適切 | 49名 | 37.1% | 希望時間あり | 10名 | 7.6% | 無回答 | 73名 | 55.3% | <hr/> | | | | 132名 | 100.0% | 図書室の閉館時間は《適切》が約4割ある。 希望時間に記載があったもの 19時2件・20時3件・21時2件・21時30分1件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 適切 | 49名 | 37.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 希望時間あり | 10名 | 7.6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 無回答 | 73名 | 55.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <hr/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 132名 | 100.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>○ 図書室の貸出時間について</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>適切</td><td>48名</td><td>36.4%</td></tr> <tr><td>希望時間あり</td><td>7名</td><td>5.3%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>77名</td><td>58.3%</td></tr> <tr><td colspan="2"><hr/></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>132名</td><td>100.0%</td></tr> </table> | 適切 | 48名 | 36.4% | 希望時間あり | 7名 | 5.3% | 無回答 | 77名 | 58.3% | <hr/> | | | | 132名 | 100.0% | 図書室の閉館時間は《適切》が約3割を超えている。 希望時間に記載があったもの 19時2件・20時3件・21時2件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 適切 | 48名 | 36.4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 希望時間あり | 7名 | 5.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 無回答 | 77名 | 58.3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <hr/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 132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 |
|-------------------------|---------------------------|-------|---------------------------|
| 市民からの意見・要望等 | 主な意見・要望等 | | 対応状況等 (記載事項は守口市に連絡済です) |
| | 体育館でフットサルをしたい | | |
| | トイレ洋式 | | |
| | 全体的に狭いです | | |
| | 夏は暑すぎる | | |
| | 夏が暑い | | |
| | 夏が暑すぎる(サウナ状態) | | |
| | 料金を取って、設備が以前と同じ 不満 | | |
| | 体育室の照明がまぶしい | | ・日中はカーテンを開けて照明は消して対応している。 |
| | 体育室照明がまぶしい | | |
| | ライトが目に入る | | |
| | 体育室の照明がまぶしいので何とかしてほしい | | |
| | 照明がまぶしくてプレーがしにくい | | |
| | 体育室の天井の照明がまぶしい。バレーボールには不向 | | |
| | 利用料金が安い(体育室) | | |
| | 利用料金下げてほしい | | |
| | 近くの自販機の種類が× | | |
| | 無料の日をていきょうすればりよう客が増えると思う | | |
| | 利用者満足度評価 コメント | | |
| | 職員さんの対応が丁寧で気持ちが良いです | | |
| 講座も充実していて楽しく参加させてもらってます | | | |
| イベント案内の回覧が多いとのこと | | | |
| 特になし2件 | | | |

2 施設のサービス水準

【様式第1号】
(指定管理者記入様式)

(2) 収支状況の分析・評価

【収入の部】

| 大項目 | 小項目 | 予算額 | 実績額 | 実績－予算 | 備考 |
|-------|-------|--------|--------|-------|----|
| 委託料 | | 92,094 | 92,094 | 0 | |
| 利用料金等 | 施設利用料 | 5,996 | 7,001 | 1,005 | |
| | 事業収入 | 15 | 66 | 51 | |
| | 雑入 | | 159 | 159 | |
| 収入合計 | | 98,105 | 99,320 | 1,215 | |

【支出の部】

| 大項目 | 小項目 | 予算額 | 実績額 | 予算－実績 | 備考 |
|-------|-------|--------|--------|--------|----|
| 人件費 | 給与費 | 51,960 | 53,675 | -1,715 | |
| 事務費 | 宣伝広告費 | 1,424 | 1,343 | 81 | |
| | 通信費 | 796 | 1,080 | -284 | |
| | 保険料 | 972 | 384 | 588 | |
| | 消耗品費 | 2,389 | 1,814 | 575 | |
| | 旅費交通費 | | | 0 | |
| | 賃借料 | 1,415 | 941 | 474 | |
| 管理費 | 業務委託費 | 15,324 | 14,351 | 973 | |
| | 光熱水費 | 6,761 | 4,254 | 2,507 | |
| | 修繕費 | 2,000 | 2,159 | -159 | |
| | 燃料費 | | | 0 | |
| 物件費 | 備品購入費 | 1,188 | 2,401 | -1,213 | |
| 福利厚生費 | 福利厚生費 | | 64 | -64 | |
| 新聞図書費 | 新聞図書費 | | 128 | -128 | |
| 支払手数料 | 支払手数料 | | 45 | -45 | |
| 事業費 | 事業費 | 1,080 | 734 | 346 | |
| 公租公課費 | 公租公課費 | | 10 | -10 | |
| 一般管理費 | 一般管理費 | 12,796 | 12,507 | 289 | |
| 支出合計 | | 98,105 | 95,890 | 2,215 | |

収支(実績ベース)

| | | | | |
|--------|---|--------|---|-------|
| 99,320 | － | 95,890 | ＝ | 3,430 |
|--------|---|--------|---|-------|

収支状況 コメント

想定よりも収入が増加したことと、光熱水費等の削減により、収支プラスで終わることができた。今後も経費を縮減しつつ、営繕やサービス向上策に経費をかけ、より利用しやすいセンターを目指していく。