

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 平成28年度

1 総則

指定管理者	公益財団法人 守口市文化振興事業団
事業期間	平成 28 年 4 月 1 日 ~ 平成 29 年 3 月 31 日
管理体制	守口文化センター（以下「エナジー」と記載） 職員 4名 館長 (1名)(ムーブと兼務)【司書有資格者】 課長 (1名)【司書有資格者】 主任 (1名) 嘱託 (1名) 臨時 16名 受付 (9名) 図書 (7名)【内司書有資格者2名】 図書専門官 1名 (ムーブと兼務) 舞台技術管理常駐者 <外部委託> 1名 警備員 <外部委託> 3名 清掃 <外部委託> 4名 設備環境衛生管理技術者 <外部委託> 1名 電気主任 <外部委託> 1名
	守口市生涯学習情報センター（以下「ムーブ」と記載） 職員 6名 館長 (1名)(エナジーと兼務)【司書有資格者】 課長 (1名)【司書有資格者】 主任 (1名)【司書有資格者】 嘱託 (3名)【内司書有資格者2名】 臨時 10名 受付 (4名)【内1名枠外部委託】 図書 (6名)【内司書(補)有資格者6名】 図書専門官 1名 (エナジーと兼務) 舞台技術管理常駐者 <外部委託> 1名 警備員 <外部委託> 2名 清掃 <外部委託> 3名 設備環境衛生管理技術者 <外部委託> 1名 電気主任 <外部委託> 1名
職員の勤務状況	職員 ローテーションにより、2交代制で勤務 夜間においては、1名以上の職員を配置し、緊急時に対応 臨時 ローテーションによる勤務

守口文化センター

2 エナジー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9時 【図書室】 1) 平日(火～土曜日) 午後1時半～午後9時 2) 日曜・祝日 午前10時～午後5時	条例・規則、協定書に基づき実施 (休館日については、木曜日が祝日に当たるその翌日を休館のところ開館する。)	条例・規則、協定書に基づき実施 (休館日については、木曜日が祝日に当たるその翌日を休館のところ開館する。)
	受付・案内	施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられる体制とする。	施設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。特に施設の顔である受付・案内業務の重要性に鑑み、市民に好感を持っていただける対応に留意した。	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・規則により規定	条例・規則に基づき実施。	条例・規則に基づき実施。
	広報・宣伝	チラシ等を作成して近隣施設に配付し、利用の促進等宣伝活動を行うとともに類似公共施設のポスターの掲示PRの相互協力、ホームページの維持管理・作成業務等 管理運営業務仕様書に示された内容	ホームページや機関紙を活用し、各施設のイベント情報や利用案内等の情報発信に努めた。 民間との広報連携及び八幡市、枚方市、門真市等の類似施設の財団連絡会との連携・相互協力により広域的なPRに努めた。また館内モニターにて貸室の案内を流すなどの広報にも努めた。	ムーブ21との連携により、適宜ホームページを更新するとともに、財団機関紙の「情SHOW気流」を4回季刊発行するなどして、PRと利用の推進を図った。 文化情報スペースのチラシ媒体の活用に加え、ホール利用者のイベントや駅前イベントへの協力、またケーブルテレビなど放送媒体を活用することで、広域的なPRにも努めた。今期から守口市役所からのご依頼により「広報もりぐち」を守口市駅スタンドに設置できたことは、市外通勤利用者等、広範囲の広報に繋がったと考える。現在、更に広域的な広報を図るため、ホームページの見直し等検討中である。
清掃・保守点検	「基本協定書(以下「協定書」と記載)及び「管理運営業務仕様書(以下「仕様書」と記載)」に示された内容	仕様書に基づき実施。点検の結果、修繕を要するものは市と協議し、施設の適正な維持管理に努めた。	業務仕様書のとおり実施した。大規模改修を要するものは、市に報告し、適切な維持管理に努めた。	

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	修繕	協定書及び仕様書に示された内容	件数:20件 金額:3,434千円	設備の老朽化が著しく、小規模な修繕ですでに追いつかない状況である。ホール関係や図書室等備品も含め限界にきている。全体の建物検査が必要であり計画的な修繕の執行が緊急課題である。また、修繕だけでなくトイレ、床等施設のリニューアルが必要である。
	利用者数	仕様書に特に規定なし	<p>合 計 152,981人</p> <p>ホール 68,177 人</p> <p>リハーサル室 14,261 人</p> <p>楽屋(1) 968 人</p> <p>楽屋(2) 678 人</p> <p>楽屋(3) 635 人</p> <p>楽屋(4) 430 人</p> <p>地下和室 5,625 人</p> <p>研修室 20,458 人</p> <p>会議室(1) 6,321 人</p> <p>会議室(2) 7,626 人</p> <p>3階和室 4,419 人</p> <p>工芸室 6,505 人</p> <p>音楽室(1) 2,322 人</p> <p>音楽室(2) 2,487 人</p> <p>音楽室(3) 1,739 人</p> <p>ギャラリー 10,330 人</p> <p>【図書室】</p> <p>貸出人数 20,130人</p>	<p>平成27年度(159,094人)より△6,113人減となった。</p> <p>特に研修室△3,424人・会議室(2)△1,205人・工芸室△661人の減少が著しく、ホールについては△2,771人の減少であるが、件数としては1件減のため、各使用団体の定員数が減少したことによる状況と考える。また、3階和室についても件数は減少しているが人数は若干(32人)増加している。リハーサル室2,314人・音楽巢津(1)269人・音楽室(3)172人は件数と共に増加している。研修室等の減少については、平成27年度に国の補助事業等の使用が集中して入ったが今年度は無くなったこと、また他の貸し室を含めコミュニティーセンターのオープンにより各種団体が安価な施設に移動したことが原因と考える。</p> <p>当館は守口市の公共施設であるが、今後も、市民に限らず市外また法人等も視野に入れ、駅前の立地条件を生かして市場を広げたい。</p> <p>現在、まずは広域的なPRとして効果的であるホームページの見直しをムーブと共に検討中である。</p> <p>【図書室】</p> <p>平成27年度(20,169人)より△39人減となった。</p> <p>貸出人数は減少したが、予約者数は平成27年度(8,363人)から平成28年度(9,134人)に増加した。特にWEB予約が904名増加しており、カウンター予約からWEBへの移行が進んでいる。蔵書が少ないため、今後も予約システムを駆使し市内の蔵書を有効的に使用したい。</p>
	利用料金	収入目標 41,330千円	収 入 39,588,856円	<p>昨年度の実績は、42,122,502円であった。</p> <p>目標金額より1,741,144円下回った。施設キャンセルも多く、還付額は昨年と比較し566,574円増の1,000,594円であった。上記にも示したとおり、今後も更に増収に努めたい。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
	利用率	仕様書に特に規定なし	ホール 47.9 % リハーサル室 74.7 % 楽屋(1) 25.9 % 楽屋(2) 18.4 % 楽屋(3) 18.4 % 楽屋(4) 12 % 地下和室 53.8 % 研修室 82 % 会議室(1) 94 % 会議室(2) 79.1 % 3階和室 76.3 % 工芸室 71.2 % 音楽室(1) 54.1 % 音楽室(2) 40.5 % 音楽室(3) 22.5 % ギャラリー 43.0 %	昨年、減少傾向にあった音楽室(23件)・リハーサル室(67件)の利用が若干ではあるが増加した。研修室(△95件)・会議室(2)(△39件)が減少。特に3階和室(△61件)については、昨年に引き続き更に減少傾向にある。会議室(1)が利用できない場合の同額施設としての利用が多かったが、利用者の高齢化に伴い量が敬遠される、また、その他各種目的で利用されていた各種団体の撤退により、茶道等の団体が残った結果の利用率と考える。敷物を敷いた上に椅子を置くなど利用者の要望に対応しているものの敬遠は避けられない。他の市内施設に比べ施設使用料が高額であるが、撤退はそれだけが理由ではなく、各種団体の高齢化によりメンバー不足から継続が困難となり撤退に至るとも考えられる。現在、各種団体の案内コーナーをホームページに作る計画を立てており、利用者の教室・サークル等のPRを財団がお手伝いすることで各種団体の活性化を図り、施設利用へとつなげていきたいと考える。
その他業務	職員研修	仕様書に基づき、各種研修の実施	守口警察との震災時における閉じ込めを想定した合同訓練(救出・AED手当・簡易タンカー使用法、避難)を実施。また、日常の緊急時における対応のための消防訓練等の研修を行った。 自主事業等文化事業については三市連絡会へ参加し、研修、情報収集、合同事業などを行った。図書については、ムーブでの研修実施を教授・共有し、連絡を密に取ることによってレベル向上に努めた。	適正な業務遂行のための各種研修を実施し、職員等のレベル向上に努めるとともに、毎日の朝礼、毎月の定例会議で日常の課題に対する情報共有および解決に努めることができた。
	個人情報保護	協定書及び仕様書に基づき、個人情報保護の適正な管理を行うために必要な措置を講じる。	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出し禁止等)ことのない措置を講じた。	個人情報の記載された書類・データの取扱いについては、特に注意(第三者に目に触れない措置等)して、業務を遂行するよう周知徹底した。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
	情報公開	協定書及び仕様書に基づき、情報の公開について必要な措置を講じる。	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、当事業団の「情報公開規定」に基づき対応。	開示請求は受けなかったが、日常の利用者への対応についても分かりやすく心がけるなど、開かれた施設運営を目指した。
	事故等への対応	適切な措置を講じ、委員会、関係機関に通報	特に事故はなかった。	昨年の事故を踏まえ、子どもの参加が多い催し物については、警備の巡回を増やす等の対応を行った。また、万一の事態に備え、防災(AED操作、簡易タンカー利用法 等)訓練を実施した。

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
<p>運営業務については、協定事項等に基づき実施し、施設維持管理業務についても、協定書・仕様書に基づき実施し、適正な維持管理に努めた。今期は施設利用許可業務のうち、利用料金収入が目標金額を下回ったため、広報宣伝を再度見直し売上・利用者数の増加に努めたい。また、自主事業面においても、芸術文化鑑賞事業や文化教室の開催、駅前広場のイベントに協力することで、利用者を増やし「守口市にぎわい」の一助となるよう努めたい。</p>	<p>B</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
自主事業・エナジー	ピアノリレーコンサート 気軽にスタインウェイを弾こう	独自事業 【エナジー】	ホール所有の名機“スタインウェイ”を気軽に弾いていただくコンサート。 ①開催日:8月20日・3月25日 ②開催場所:ホール ③実施回数:2回 ④演奏者定員100人 ⑤演奏者113人 ⑥来場者470人	毎回幼児から高齢者まで幅広い演奏者が多数出演する人気の事業。市民のほか、府下、京都、兵庫からの参加者も定着し、今後も継続していきたい。
	エナジーキネマ劇場 「母と暮らせば」	独自事業 【エナジー】	話題の最新映画の上映会。 ①開催日:7月5日 ②開催場所:ホール ③実施回数:3回上映 ④定員:200×3回 ⑤参加者:449人 ⑥参加率:74.8%	集客人数も目標に達し、来場者の皆様には楽しんでいただけたと思う。今後も人気の作品を定期的に上映していきたい。
	エナジーキネマ劇場 「家族はつらいよ」	独自事業 【エナジー】	話題の最新映画の上映会。 ①開催日:12月20日 ②開催場所:ホール ③実施回数:3回上映 ④定員:200×3回 ⑤参加者:267人 ⑥参加率:44.5%	山田洋次監督の作品であるため、前回と同じく集客目標数を見込んでいたが、年末であるためか、目標集客数には達しなかった。今後は時期も含めて作品の選定にも留意して上映していきたい。
	京阪エクセレント コンサート	独自事業 【エナジー】	京阪沿線の新人演奏家の発掘を目的に開催。 他市の団体との広域連携事業。 ①開催日:9月19日 ②開催場所:ホール ③実施回数:1回 ④定員:300人 ⑤参加者:120人 ⑥参加率:40.0%	守口・枚方・八幡の京阪沿線3市の公益文化財団による広域連携事業として開催。選考により4組の新人演奏家が出演。今後各市の開催事業に協力し、活動の場を広げていく。
	タンゴコケータ withロベルト杉浦	独自事業 【エナジー】	アルゼンチンタンゴのコンサート、本場仕込みの迫力のヴォーカリストの歌声楽しんでいただいた。 ①開催日:11月23日 ②開催場所:ホール ③実施回数:1回 ④定員:380人 ⑤参加者:180人 ⑥参加率:47.4%	ホールとしてはじめてのタンゴコンサートの開催。タンゴの演奏だけではなく、踊りも一緒に観たいとの感想も多く、次回への課題として検討する。
	アートショーケース 陶芸体験	独自事業 【エナジー】	陶芸体験教室。 ①開催日:6/11・12 3/4・5 ②開催場所:工芸室 ③実施回数:4回 ④定員:10人×4回 ⑤参加者:18人 ⑥参加率:45%	マグカップ等を作ることによって、作る喜びを体験していただくことができた。前回からの改善として、制作時間を大幅に増やし、ゆっくりと制作することができた。参加費を増額した影響なのか、参加人数が減った。
	中学生への 読み聞かせ講習会	独自事業 【エナジー】	各中学校区の守口市地域コーディネータ連絡会が中心となり、中学生の読み聞かせのための講習会を開催。 ①開催日:7月16日 ②開催場所:図書室 ③参加者:40人 ④実施回数:1回	講習会で読み聞かせの方法を学ぶ。本事業は協力事業として毎年開催している。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
自主事業・エナジー	おはなし会 中学生による読み聞かせ	独自事業 【エナジー】	講習会で学んだ読み聞かせを、実際に中学生が実施する。 ①開催日:8月6日 ②開催場所:図書室 ③実施回数:1回 ④参加人数:27人	緊張する中、一所懸命に読んでいた。貴重な経験を積むことができたと思う。本事業は協力事業として毎年開催している。
	大野俊三 JAZZアカデミー	独自事業 【エナジーホール】	世界的に有名なトランペッター大野俊三氏によるJAZZのレッスン。 ①開催日:5月22日・7月17日・10月29日 ②開催場所:リハーサル室・音楽室 ③実施回数:3回 ④定員:25×3回 ⑤参加者:63人 ⑥参加率:84%	個人や団体また初級から上級まで、一流のアーティストから直接指導を受けることができる他に類を見ない講座。協力事業。
	夏祭りイベント	独自事業 【エナジー】	守口市駅前活性化委員会とのイベント。ステージイベントやフリーマーケットなど。(協力事業) ①開催日:8月20日 ②開催場所:道路休憩施設周辺	毎年行っていた七夕祭りから少し時期をずらし、夏のイベントとして、ポケモンGO!なども利用し、集客を図った。毎回多数の来場者がある。
	ダンスのチカラ	独自事業 【エナジー】	守口市商業連盟によるのダンスイベント。フリーマーケットも開催。(協力事業) ①開催日:10月25日 ②開催場所:道路休憩施設・ホール	毎回多数の来場者がある。ダンスコンテストの参加者も増え、駅前広場も賑わっている。
	町おこし 守口市のだんじり4	独自事業 【エナジー】	守口市地車連絡協議会との共催。 ①開催日:4月22日～27日 ②開催場所:ギャラリー ③実施回数:1回 ④来場者:340人	5月の守口市だんじり祭りのイベント。市内各地域のだんじりを紹介。ミニチュアのだんじりやハッピーなど珍しい展示物も見物である。
	DVD落語会	独自事業 【エナジー】	MOVE21のAV資料を活用した事業。桂米朝、桂枝雀の落語を上映。 ①開催日:2月25日 ②開催場所:図書室 ③実施回数:1回 ④定員:30人 ⑤参加者:21人 ⑥参加率:75.0%	著作権処理済みのAV資料を活用した大変人気のある企画であり、今後も継続していきたい。MOVE21との連携事業。
	ジャズダンス教室 (2教室)	独自事業 【エナジー】	元タカラジェンヌによるジャズダンス教室。 ①開催日:月曜日・水曜日 ②開催場所:リハーサル室 ③実施回数:2教室×48回 ④のべ定員:30人×48回 ⑤参加者:992人 ⑥参加率:34.5%	新規受講者は増えたものの退講者も多く、今後SNSなども利用しさらなる受講生増を目指したい。
	陶芸教室(2教室)	独自事業 【エナジー】	①開催日:火曜日・水曜日 ②開催場所:工芸室 ③実施回数: ④のべ定員:30人×2教室 ⑤参加者:1,104人 ⑥参加率:38.3%	体験講座の効果で、受講生が増えたが、退講者も多く、昨年よりも減った。さらなるPRに励み受講生を増やしていきたい。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
	箏曲教室	独自事業 【エナジー】	大阪音楽大学名誉教授 中島警子氏による教室。 ①開催日:土曜日 ②開催場所:地下和室 ③実施回数:37回 ④のべ定員:15人×37回 ⑤参加者:298人 ⑥参加率:52.3%	他の公共ホールにはない特色ある教室として継続して開催している。
自主事業・エナジー	バレエエクササイズ	独自事業 【エナジー】	バレエの基本動作やレッスンをを使ったエクササイズ。 12回(3ヶ月)を1クールとして、4クール開催。 ①開催日:水曜日 ②開催場所:リハーサル室 ③実施回数:48回 ④のべ定員:30人×48回 ⑤参加者:1,226人 ⑥参加率:85.1%	1回から気軽に参加でき、毎回ほぼ満員の人気の教室。
	文化教室発表会	独自事業 【エナジー】	文化教室の練習の成果を発表するために開催。 ①開催日:11/1(ジャズダンス・箏曲) 3/3~5(陶芸) ②開催場所:ホール・ギャラリー ③出演:各文化教室の受講者	ホールを利用したジャズダンス・箏曲の発表会。またギャラリーでの陶芸作品展を開催。

(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（エナジー・図書室）	実施方法・回答者数	<p>○調査期間</p> <p>①図書室アンケート調査票 平成29年3月1日(水)～3月31日(金)</p> <p>②文化センターへのご意見・ご要望 常時設置</p> <p>○実施方法</p> <p>①図書室アンケート調査票 受付カウンターで配布、及び出入口付近に設置し回収箱にて回収</p> <p>②文化センターへのご意見・ご要望 常設回収箱にて回収</p> <p>○回答者数</p> <p>①図書室アンケート調査票 36名 ②守口文化センターへのご意見・ご要望 3件</p> <p>○調査項目</p> <p>16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 8問設定</p> <p>2. 満足度以外に関する項目 8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 1590 933 1881"> <thead> <tr> <th>満足度</th> <th>回答(A)</th> <th>係数(B)</th> <th>点数(A×B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>とても満足</td> <td>10名</td> <td>5点</td> <td>50点</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>20名</td> <td>4点</td> <td>80点</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>30名</td> <td>3点</td> <td>90点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>20名</td> <td>2点</td> <td>40点</td> </tr> <tr> <td>とても不満</td> <td>10名</td> <td>1点</td> <td>10点</td> </tr> </tbody> </table> <p>計 90名(C) 270点(D)</p>	満足度	回答(A)	係数(B)	点数(A×B)	とても満足	10名	5点	50点	満足	20名	4点	80点	ふつう	30名	3点	90点	不満	20名	2点	40点	とても不満	10名	1点	10点	<p>○加重平均値の算出 各択肢の点数を下記のとおりとする。</p> <p>「とても満足」 5点 「満足」 4点 「ふつう」 3点 「不満」 2点 「とても不満」 1点</p> <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 きわめて高いレベル 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>
		満足度	回答(A)	係数(B)	点数(A×B)																						
とても満足	10名	5点	50点																								
満足	20名	4点	80点																								
ふつう	30名	3点	90点																								
不満	20名	2点	40点																								
とても不満	10名	1点	10点																								

項目	協定事項等			分析
施設・設備の充実度	とても満足	17名	25%	【評価】 加重平均 3.71点 満足度レベル Bランク やや高いレベルに達している。 とても満足と満足を合算すると5割(54.4%)の人が満足と回答。 清掃等清潔度より備品設備の古さが反映している。 施設の清潔度と備品(書架・机等)の満足度について2問設定(人数は2問の合算)
	満足	20名	29.4%	
	ふつう	25名	36.8%	
	不満	6名	8.8%	
	とても不満	0名	0.0%	
	計	68名	[無回答:4]	
施設の利用のしやすさ	とても満足	11名	16.4%	【評価】 加重平均 3.57点 満足度レベル Bランク やや高いレベルに達している。 とても満足と満足を合算すると5割(52.2%)の人が満足と回答。 書架の案内表示のわかり易さと施設利用の満足度について2問設定(人数は2問の合算)
	満足	24名	35.8%	
	ふつう	25名	37.3%	
	不満	6名	9.0%	
	とても不満	1名	1.5%	
	計	67名	[無回答:5]	
職員の対応・態度	とても満足	14名	41.2%	【評価】 加重平均 4.18点 満足度レベル Aランク 高いレベルに達している。 とても満足と満足を合算すると約8割(76.5%)の人が満足と回答。
	満足	12名	35.3%	
	ふつう	8名	23.5%	
	不満	0名	0.0%	
	とても不満	0名	0.0%	
	計	34名	[無回答:2]	
利用時間	とても満足	10名	9.3%	【評価】 加重平均 3.40点 満足度レベル Cランク 通常のレベルに達している。 とても満足と満足を合算すると5割(50.5%)の人が満足しているが、不満とても不満を合算すると2割(19.0%)の人が不満としている。 休館日、平日の開館時間及び土・日・祝日の開館時間の満足度について3問設定(人数は3問の合算)
	満足	43名	39.8%	
	ふつう	32名	29.6%	
	不満	19名	17.6%	
	とても不満	1名	0.9%	
	計	105名	[無回答:3]	

項目	協定事項等	分析
総合評価	《項目別加重平均とランク》 ()内数値は前回分	【総合評価】 利用者満足度調査における全体の加重平均は、3.61点で、前回同様Bランク(やや高いレベル)であった。前回の調査の全体の加重平均が3.52点であり、0.09ポイント微増した。 なお「とても満足・満足」と回答した人は55%で、「不満・とても不満」と回答した人は12%であった。満足度に関連して4つの項目を設定したが、このうちBランク以上にあたる加重平均が3.5点以上の項目が、3項目(75%)を占めた。利用時間が3.40と最も低く、前回同様Cランクで
	施設・設備の充実度 3.71点 B (3.64点) (B)	
	施設利用のしやすさ 3.57点 B (3.53点) (B)	
	職員の対応・態度 4.18点 A (3.84点) (B)	
	利用時間 3.40点 C (2.93点) (C)	
	全体平均 3.61点 B (3.52点) (B)	

	項目	協定事項等	分析
利用者アンケート調査の結果 (エナジー・図書室)	その他 (満足度以外のアンケート結果)	○性別 男性 11名 30.5% 女性 23名 63.9% 無回答 2名 5.6% 36名 100%	男女別では、女性の利用が6割(63.9%)と多い。 年間統計は下記のとおりである。 男 性 7.629名 (37.9%) 女 性 12.501名 (62.1%) 合 計 20.130名
		○年齢 10歳代 0名 0% 20歳代 1名 2.8% 30歳代 2名 5.6% 40歳代 4名 11.1% 50歳代 8名 22.2% 60歳代 10名 27.8% 70歳以上 9名 25.0% 無回答 2名 5.5% 36名 100%	年齢層では、60歳代3割(27.8%)、次いで70歳代(25%)の利用が多い。 年間統計は下記のとおりである。 0～18歳 1.023名 (5.1%) 19～30歳 523名 (2.6%) 31～45歳 3.446名 (17.1%) 46～64歳 6.249名 (31.0%) 65歳以上 8.889名 (44.2%) 合 計 20.130名
		○住居 守口市 26名 72.2% その他 7名 19.5% 無回答 3名 8.3% 36名 100%	守口市在住者が7割(72.2%)を占めている。
		○利用頻度 初めて 0名 0% ほぼ毎日 1名 2.8% 1週間に2回以上 4名 11.0% 1週間に1回 11名 30.5% 2週間に1回 12名 33.3% 3週間に1回 2名 5.6% 月に1回 2名 5.6% 年に数回 1名 2.8% ほとんど利用しない 1名 2.8% 無回答 2名 5.6% 36名 100%	利用頻度では、貸出期間に合わせて2週間に1回が最も多く3.3割(33.3%)、次いで1週間に1回3割(30.5%)。約8割近くの人が2週間以内に利用している。

		<p>○利用目的(複数回答可)</p> <table border="0"> <tr> <td>図書の貸出・返却</td> <td>12名</td> <td>22.2%</td> </tr> <tr> <td>読みたい本を探すため</td> <td>26名</td> <td>48.1%</td> </tr> <tr> <td>新聞や雑誌を読むため</td> <td>6名</td> <td>11.1%</td> </tr> <tr> <td>調べものをするため</td> <td>4名</td> <td>7.4%</td> </tr> <tr> <td>ボランティア事業に参加のため</td> <td>1名</td> <td>1.9%</td> </tr> <tr> <td>図書イベントに参加するため</td> <td>0名</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>視聴覚コーナーを利用するため</td> <td>1名</td> <td>1.9%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2名</td> <td>3.7%</td> </tr> <tr> <td><u>無回答</u></td> <td><u>2名</u></td> <td><u>3.7%</u></td> </tr> <tr> <td></td> <td>54名</td> <td>100%</td> </tr> </table>	図書の貸出・返却	12名	22.2%	読みたい本を探すため	26名	48.1%	新聞や雑誌を読むため	6名	11.1%	調べものをするため	4名	7.4%	ボランティア事業に参加のため	1名	1.9%	図書イベントに参加するため	0名	0%	視聴覚コーナーを利用するため	1名	1.9%	その他	2名	3.7%	<u>無回答</u>	<u>2名</u>	<u>3.7%</u>		54名	100%	<p>利用目的は、読みたい本を探すためが多く約5割(48.1%)である。次いで、資料の貸出・返却2割(22.2%)、新聞や雑誌を読むため1割(11.1%)となっている。</p>
図書の貸出・返却	12名	22.2%																															
読みたい本を探すため	26名	48.1%																															
新聞や雑誌を読むため	6名	11.1%																															
調べものをするため	4名	7.4%																															
ボランティア事業に参加のため	1名	1.9%																															
図書イベントに参加するため	0名	0%																															
視聴覚コーナーを利用するため	1名	1.9%																															
その他	2名	3.7%																															
<u>無回答</u>	<u>2名</u>	<u>3.7%</u>																															
	54名	100%																															
		<p>○もりぐち図書ステーションの認知度 (ネットでの蔵書点検・予約)</p> <table border="0"> <tr> <td>知っている</td> <td>24名</td> <td>66.7%</td> </tr> <tr> <td>知らない</td> <td>11名</td> <td>30.5%</td> </tr> <tr> <td><u>無回答</u></td> <td><u>1名</u></td> <td><u>2.8%</u></td> </tr> <tr> <td></td> <td>26名</td> <td>100%</td> </tr> </table> <p>○もりぐち図書ステーションの利用度</p> <table border="0"> <tr> <td>利用している</td> <td>11名</td> <td>45.8%</td> </tr> <tr> <td><u>利用していない</u></td> <td><u>13名</u></td> <td><u>54.2%</u></td> </tr> <tr> <td></td> <td>24名</td> <td>100%</td> </tr> </table>	知っている	24名	66.7%	知らない	11名	30.5%	<u>無回答</u>	<u>1名</u>	<u>2.8%</u>		26名	100%	利用している	11名	45.8%	<u>利用していない</u>	<u>13名</u>	<u>54.2%</u>		24名	100%	<p>図書情報ステーションの認知度は、知っている人が7割(66.7%)であった。知っている人のうち、実際に図書情報ステーションを利用したことのある人は4割で、知っているも利用しない人が13名いたため、利用度が下がっている。 特に年齢には関係なく、利用目的が読みたい本を探すためと調べ物と回答した方が多い。</p> <p>年間統計では、下記のとおりである。</p> <p>スタート前:平成26年度 カウンター4.993名 スタート後:平成27年度 合計 8.363名 :平成28年度(カウンター3.373名)</p> <p>(WEB 4.392名) (携 帯 1.369名) 合 計 9.134名</p>									
知っている	24名	66.7%																															
知らない	11名	30.5%																															
<u>無回答</u>	<u>1名</u>	<u>2.8%</u>																															
	26名	100%																															
利用している	11名	45.8%																															
<u>利用していない</u>	<u>13名</u>	<u>54.2%</u>																															
	24名	100%																															

	主な意見・要望等	対応状況等(上記アンケートによる対応)
市民からの意見・要望等 (エナジー・図書室)	空いていない時間が多い。	開室時間については、条例により定められている。要望があった旨市に報告する。
	子どもたちがもっと気軽に利用できるよう時間帯など工夫して欲しいと思います。	
	開館 午後1時30分はおそすぎる。	
	月刊誌・週刊誌を置いて欲しい	現在、月刊誌16タイトル、週刊誌等7タイトル所蔵している。市内の雑誌も取り寄せができるのでご利用頂きたい。
	古い本が多いので生涯学習センターなみに本を新しくしてほしい。	限られた予算の中で資料を購入している。ムーブとの連携によりムーブ所蔵本を相互利用することで、少ない蔵書数を補っている。ご希望の本があれば市内予約、リクエストなどもご利用頂きたい。
	新書を多く更新いただきたいと思います。	
	もっと新しい本をいれて。予約待ちが長すぎる。	
	本が古すぎて意味のないものが多い。約30年前の育児本も必要なことはあると思いますが新しいものも入れて欲しいです。	
	予約がない場合、電話で更に一週間延長してほしいです。最初から三週間として頂いても結構です。	WEB登録している場合は自分のネット環境から延長が可能であり、それ以外は電話での延長サービスを行っている。更に広報していきたい。
	換気が悪く臭いがこもっています。	換気については、室内空調環境の経年劣化がある。臭いについては、カルミック消臭剤を財団の裁量で書架の各場所に設置しているが、これ以上増やすとむしろ香料が強くなり不快になるため制限している。
	冷暖房がきいているのは有難いが少し過ぎているように感じる。臭いが気になるといふか、香りがあればと思う。	
	床のカーペットが汚い。破れたりよれてつまずきそうになる。敷き変えて欲しい。	当財団で出来る工夫を凝らしているが限界があり、空調、カーペット、照明等改修工事を市に要望したい。
	返却BOXがあればもっと便利かな？	図書室が閉室の場合は、1階事務所で返却本を預かるが、休館日など館外から返却したいとの要望である。
	視聴覚コーナーは1ブースで充分です。	視聴覚コーナーについての意見である。
	視聴覚コーナーの設備が古い。DVDやCDの種類や数が少ない。	
	ネット予約できるのは非常に便利です。いつもありがとうございます。新しめの本がもっと増えとうれしいです。	その他の意見である。
	職員の方がとても親切でゆきとどいていて感じます。	
	家から近いことと、落ちついていて、本も多い。本が探しやすいのでコミュニティーセンターより多く利用しています。ムーブまでは距離があるけれど、予約・取り寄せもお願いできるのでここが好きです。ありがとうございます。	
	貸出・返却システム、おおいに利用しております。老後の楽しみの一つになっております。いつもありがとうございます。	
	いつも親切な対応に感謝しています。	
○文化センターへのご意見・ご要望		
図書室に「ビッグ・イシュー(ホームレス支援雑誌)」を置いたら役に立つのではないかと思います。		
図書室でのパイプ椅子の常設、貸し出し、映写機等の設置、資格等のDVD資料、電子端末の自由化、図鑑辞典等のDVD資料、その他各設備の充実化等をお願いします。		
エナジーホールの図書室に図鑑実用書のDVDをおいて下さい。昨今はオフラインアプリの辞典はありますが、図鑑・実用書のオフライン動画は見当たりません。他の図書室みたく置いて下さい。		

利用者満足度評価 コメント

利用者満足度調査における設問別加重平均は、「平日の開館時間」が最も低く3.17点であり、次いで「書架の案内表示」、「設備(書架・机等)」と続く。市民からの意見・要望等によると、蔵書の古さ、照明等の設備の経年劣化が目立つことにより、全体的なイメージダウンに繋がっているように思われる。図書資料については、駅前の利便性の高い図書室として、高齢者の利用度が高く要望が必然的に9門の読み物に特化される傾向があるが、他の部門にまで対応できる予算ではなく、全体の蔵書の更新には至らない。市民等利用者の皆様とのコミュニケーションの中で、ご協力により文庫本等の新刊を中心に昨年は168冊を寄贈して頂いた。際物の本は雑誌で代用する・ムーブ21等の図書室が所蔵する図書は購入を抑えるなど、財団で出来る予算の工夫も行っている。施設については、児童書コーナーはなるべく明るい雰囲気を保てるように、中古であるが子ども用のカラフルな椅子や低書架を寄贈頂くなど出来る限りの工夫を行っているが、全体の照明、空調、カーペット等の施設の改修は、財団では対応しきれない状況である。指定管理応募の申請書に提案をさせて頂きましたが、設備を含め計画的な大規模改修が望ましい。

項目	協定事項等	分析																		
利用者アンケート調査の結果（エナジー施設利用者）	<p>実施方法・回答者数</p> <p>○調査期間</p> <p>①施設利用者アンケート調査票 平成29年3月1日(水)～3月31日(金)</p> <p>②文化センターへのご意見・ご要望 常時設置</p> <p>○実施方法</p> <p>①施設利用者アンケート調査票 主催者等に用紙を配布し、利用後に事務所前の回収箱にて回収</p> <p>②文化センターへのご意見・ご要望 常設回収箱にて回収</p> <p>○回答者数</p> <p>①施設利用者アンケート調査票 105名</p> <p>②文化センターへのご意見・ご要望 7件</p> <p>○調査項目</p> <p>①施設利用者 14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 6問設定</p> <p>2.満足度以外に関する項目 8問設定</p>																			
	<p>施設・設備の充実度</p> <table border="1" data-bbox="502 1198 901 1489"> <tr><td>とても満足</td><td>21名</td><td>30.0%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>7名</td><td>10.0%</td></tr> <tr><td>ふつう</td><td>40名</td><td>57.1%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>0名</td><td>0%</td></tr> <tr><td><u>とても不満</u></td><td><u>2名</u></td><td><u>2.9%</u></td></tr> <tr><td>計</td><td>70名</td><td>{無回答:35}</td></tr> </table>	とても満足	21名	30.0%	満足	7名	10.0%	ふつう	40名	57.1%	不満	0名	0%	<u>とても不満</u>	<u>2名</u>	<u>2.9%</u>	計	70名	{無回答:35}	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.64点</p> <p>満足度レベル Bランク</p> <p>やや高いレベルに達している。</p> <p>とても満足と満足を合算すると約4割(40.0%)の人が満足と回答</p>
	とても満足	21名	30.0%																	
満足	7名	10.0%																		
ふつう	40名	57.1%																		
不満	0名	0%																		
<u>とても不満</u>	<u>2名</u>	<u>2.9%</u>																		
計	70名	{無回答:35}																		
<p>施設の利用のしやすさ</p> <table border="1" data-bbox="502 1554 901 1845"> <tr><td>とても満足</td><td>83名</td><td>35.2%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>44名</td><td>18.6%</td></tr> <tr><td>ふつう</td><td>105名</td><td>44.5%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>3名</td><td>1.3%</td></tr> <tr><td><u>とても不満</u></td><td><u>1名</u></td><td><u>0.4%</u></td></tr> <tr><td>計</td><td>236名</td><td>{無回答:79}</td></tr> </table>	とても満足	83名	35.2%	満足	44名	18.6%	ふつう	105名	44.5%	不満	3名	1.3%	<u>とても不満</u>	<u>1名</u>	<u>0.4%</u>	計	236名	{無回答:79}	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.87点</p> <p>満足度レベル Bランク</p> <p>やや高いレベルに達している。</p> <p>とても満足と満足を合算すると5割強(53.8%)の人が満足と回答。会計等担当者以外の利用者の回答で手続き、費用の無回答が多かった。</p> <p>施設の清潔度と利用の手続き、費用の満足度について3問設定(人数は3問の合算)</p>	
とても満足	83名	35.2%																		
満足	44名	18.6%																		
ふつう	105名	44.5%																		
不満	3名	1.3%																		
<u>とても不満</u>	<u>1名</u>	<u>0.4%</u>																		
計	236名	{無回答:79}																		

<p>職員の対応・態度</p>	<table border="0"> <tr> <td>とても満足</td> <td>48名</td> <td>45.7%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>20名</td> <td>19.1%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>37名</td> <td>35.2%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0名</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td><u>とても不満</u></td> <td><u>0名</u></td> <td><u>0%</u></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>105名</td> <td>{無回答:0}</td> </tr> </table>	とても満足	48名	45.7%	満足	20名	19.1%	ふつう	37名	35.2%	不満	0名	0%	<u>とても不満</u>	<u>0名</u>	<u>0%</u>	計	105名	{無回答:0}	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.10点</p> <p>満足度レベル Aランク</p> <p>高いレベルに達している。</p> <p>とても満足と満足を合算すると6割強(64.8%)の人が満足と回答。</p>		
とても満足	48名	45.7%																				
満足	20名	19.1%																				
ふつう	37名	35.2%																				
不満	0名	0%																				
<u>とても不満</u>	<u>0名</u>	<u>0%</u>																				
計	105名	{無回答:0}																				
<p>利用時間</p>	<table border="0"> <tr> <td>とても満足</td> <td>54名</td> <td>51.4%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>21名</td> <td>20.0%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>30名</td> <td>28.6%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0名</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td><u>とても不満</u></td> <td><u>0名</u></td> <td><u>0.0%</u></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>105名</td> <td>{無回答:0}</td> </tr> </table>	とても満足	54名	51.4%	満足	21名	20.0%	ふつう	30名	28.6%	不満	0名	0.0%	<u>とても不満</u>	<u>0名</u>	<u>0.0%</u>	計	105名	{無回答:0}	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.23点</p> <p>満足度レベル Aランク</p> <p>高いレベルに達している。</p> <p>とても満足と満足を合算すると約7割(71.4%)の人が満足と回答。</p>		
とても満足	54名	51.4%																				
満足	21名	20.0%																				
ふつう	30名	28.6%																				
不満	0名	0.0%																				
<u>とても不満</u>	<u>0名</u>	<u>0.0%</u>																				
計	105名	{無回答:0}																				
<p>総合評価</p>	<p>《項目別加重平均とランク》</p> <p>()内数値は前回分</p> <table border="0"> <tr> <td>施設・設備の充実度</td> <td>3.64点 B</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(3.69点)(B)</td> </tr> <tr> <td>施設利用のしやすさ</td> <td>3.87点 B</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(4.23点)(A)</td> </tr> <tr> <td>職員の対応・態度</td> <td>4.10点 A</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(4.64点)(S)</td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>4.23点 A</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(4.88点)(S)</td> </tr> <tr> <td>全体平均</td> <td>3.96点 B</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(4.26点)(A)</td> </tr> </table>	施設・設備の充実度	3.64点 B		(3.69点)(B)	施設利用のしやすさ	3.87点 B		(4.23点)(A)	職員の対応・態度	4.10点 A		(4.64点)(S)	利用時間	4.23点 A		(4.88点)(S)	全体平均	3.96点 B		(4.26点)(A)	<p>【総合評価】</p> <p>利用者満足度調査における全体の加重平均は、3.96点でBランク(やや高いレベル)であった。前回の調査の全体の加重平均が4.26点であり、0.3ポイント減少した。前回は回収件数が少なかったが、今回はアンケートの精度を高めるため、手渡しによる依頼等により回収件数増に力を注いだ。</p> <p>なお「とても満足・満足」と回答した人は人は1.2%であった。</p> <p>満足度に関連して4つの項目を設定したが、全ての項目において、加重平均が3.5点以上の高い評価を得ることができた。</p> <p>施設設備の充実度が3.64と最も低く、アンケートのコメントからトイレの洋式化など施設の要望が影響していると考えられる。</p>
施設・設備の充実度	3.64点 B																					
	(3.69点)(B)																					
施設利用のしやすさ	3.87点 B																					
	(4.23点)(A)																					
職員の対応・態度	4.10点 A																					
	(4.64点)(S)																					
利用時間	4.23点 A																					
	(4.88点)(S)																					
全体平均	3.96点 B																					
	(4.26点)(A)																					

	項目	協定事項等	分析
利用者アンケート調査の結果（エネルギー施設利用者）	その他 (満足度以外のアンケート結果)	○所属 団体 94名 89.5% 個人 11名 10.5% <u>無回答</u> <u>0名 0%</u> 105名	団体が9割を占めている。
		○住居 守口市内 55名 52.4% 門真市内 9名 8.6% 大阪市 25名 23.8% 枚方市 4名 3.8% 寝屋川市 2名 1.9% 八幡市 0名 0% その他 10名 9.5% <u>無回答</u> <u>0名 0%</u> 105名	守口市在住者が5割(52.4%)を占めており、次いで大阪市(23.8%)の利用が多い。
		○利用施設 (複数回答可) 地下:リハール室 3名 2.8% 音楽室(1) 2名 1.8% 音楽室(2) 0名 0% 音楽室(3) 0名 0% 和室 0名 0% 1階:ホール 15名 13.8% 2階:図書室 4名 3.7% 3階:研修室 47名 43.1% 工芸室 1名 0.9% 和室 4名 3.7% 会議室(1) 17名 15.6% 会議室(2) 16名 14.7% ギャラリー 0名 0% 利用していない 0名 0% <u>無回答</u> <u>0名 0%</u> 109名	利用施設は、研修室がもっとも多く4割(43.1%)次いで会議室(1)が約2割(15.6%)であった。 年間統計は下記のとおりである。(3ステージ合計) 地下:リハール室 466件 音楽室(1) 266件 音楽室(2) 190件 音楽室(3) 98件 和室 279件 1階:ホール 303件 3階:研修室 478件 工芸室 306件 和室 386件 会議室(1) 640件 会議室(2) 492件 ギャラリー 408件

項目	協定事項等	分析																																	
	<p>○図書室について</p> <table border="0"> <tr> <td>知ってる</td> <td>38名</td> <td>36.2%</td> </tr> <tr> <td>知らない</td> <td>40名</td> <td>38.1%</td> </tr> <tr> <td><u>無回答</u></td> <td><u>27名</u></td> <td><u>25.7%</u></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">105名</td> </tr> </table> <p>○図書室の利用について</p> <table border="0"> <tr> <td>利用している</td> <td>3名</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>利用していない</td> <td>65名</td> <td>61.9%</td> </tr> <tr> <td><u>無回答</u></td> <td><u>37名</u></td> <td><u>35.2%</u></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">105名</td> </tr> </table>	知ってる	38名	36.2%	知らない	40名	38.1%	<u>無回答</u>	<u>27名</u>	<u>25.7%</u>	105名			利用している	3名	2.9%	利用していない	65名	61.9%	<u>無回答</u>	<u>37名</u>	<u>35.2%</u>	105名			<p>図書室を、知ってるが4割弱(36.2%)である。</p> <p>図書室について、利用しているが3%である。 利用目的の違いにより生じた結果と思われる。</p>									
知ってる	38名	36.2%																																	
知らない	40名	38.1%																																	
<u>無回答</u>	<u>27名</u>	<u>25.7%</u>																																	
105名																																			
利用している	3名	2.9%																																	
利用していない	65名	61.9%																																	
<u>無回答</u>	<u>37名</u>	<u>35.2%</u>																																	
105名																																			
	<p>○館内掲示物の認知度</p> <table border="0"> <tr> <td>見た: 地下</td> <td>1名</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>1階</td> <td>38名</td> <td>36.2%</td> </tr> <tr> <td>2階</td> <td>2名</td> <td>1.9%</td> </tr> <tr> <td>3階</td> <td>7名</td> <td>6.7%</td> </tr> <tr> <td>見たことがない</td> <td>25名</td> <td>23.8%</td> </tr> <tr> <td><u>無回答</u></td> <td><u>32名</u></td> <td><u>30.5%</u></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">105名</td> </tr> </table> <p>○設置パンフレット・チラシの認知度</p> <table border="0"> <tr> <td>取ったことがある</td> <td>20名</td> <td>19.1%</td> </tr> <tr> <td>取ったことがない</td> <td>46名</td> <td>43.8%</td> </tr> <tr> <td><u>無回答</u></td> <td><u>39名</u></td> <td><u>37.1%</u></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">105名</td> </tr> </table>	見た: 地下	1名	1.0%	1階	38名	36.2%	2階	2名	1.9%	3階	7名	6.7%	見たことがない	25名	23.8%	<u>無回答</u>	<u>32名</u>	<u>30.5%</u>	105名			取ったことがある	20名	19.1%	取ったことがない	46名	43.8%	<u>無回答</u>	<u>39名</u>	<u>37.1%</u>	105名			<p>掲示板について、各階で見たことがあるの合計が、4割強(45.7%)である。</p> <p>パンフレット・チラシを取ったことがあるが2割(19.1%)である。</p>
見た: 地下	1名	1.0%																																	
1階	38名	36.2%																																	
2階	2名	1.9%																																	
3階	7名	6.7%																																	
見たことがない	25名	23.8%																																	
<u>無回答</u>	<u>32名</u>	<u>30.5%</u>																																	
105名																																			
取ったことがある	20名	19.1%																																	
取ったことがない	46名	43.8%																																	
<u>無回答</u>	<u>39名</u>	<u>37.1%</u>																																	
105名																																			
	<p>○センターの総合的な印象</p> <table border="0"> <tr> <td>期待した以上良い</td> <td>2名</td> <td>1.9%</td> </tr> <tr> <td>期待通り</td> <td>40名</td> <td>38.1%</td> </tr> <tr> <td>まあまあだった</td> <td>40名</td> <td>38.1%</td> </tr> <tr> <td>特に感じない</td> <td>21名</td> <td>20.0%</td> </tr> <tr> <td>良くなかった</td> <td>2名</td> <td>1.9%</td> </tr> <tr> <td><u>無回答</u></td> <td><u>0名</u></td> <td><u>0%</u></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">105名</td> </tr> </table>	期待した以上良い	2名	1.9%	期待通り	40名	38.1%	まあまあだった	40名	38.1%	特に感じない	21名	20.0%	良くなかった	2名	1.9%	<u>無回答</u>	<u>0名</u>	<u>0%</u>	105名			<p>期待した以上良いと期待通りを合算すると4割(40%)であった。</p>												
期待した以上良い	2名	1.9%																																	
期待通り	40名	38.1%																																	
まあまあだった	40名	38.1%																																	
特に感じない	21名	20.0%																																	
良くなかった	2名	1.9%																																	
<u>無回答</u>	<u>0名</u>	<u>0%</u>																																	
105名																																			

	主な意見・要望等	対応状況等(上記アンケートによる対応)
市民からの意見・要望等(エナジー施設利用者)	○総合的な印象の良かった点	
	3階研修室で研修が行われました。綺麗な部屋で暖房も良くきいてました。	「総合的な印象の良かった点」でのコメントである。
	駅から近いので嬉しいです。	
	掃除がしっかり出来ていた。	
	スタッフ皆さんの接客が良かった。	
	永年利用させてもらっています。窓口の方々も親切です。	
	職員の方々は親切で対応も気持ち良く感謝しています。	
	職員さんは丁寧で素晴らしかったです。	
	事務所の皆さんがとても親切で嬉しかったです。有り難う御座います。	
	受付の方々がいつも親切に対応してくれてます。ありがとうございます。	
	受付の方の対応が笑顔で接していただいて嬉しかったです。大変お世話になりました。	
	職員の皆さんの対応がとても良かったです。気持ち良かったです。	
	図書室があり、見たい本は少ないけどある。新聞が読める。	
	図書室がある	
	○総合的な印象の悪かった点	
	洋式のトイレを増やして欲しい。お手洗いを綺麗にして欲しい。	「総合的な印象の悪かった点」でのコメントである。
	男子トイレが臭い	
	トイレが古い	
	室内が暖かすぎて少し気分が悪くなりました。	
	正面玄関ロビーが少し寒い。	
研修室のドアが重たい。		
会議室の椅子が堅い。		
音楽室のエレピの取り扱い説明書希望。ピッチの標準変更方法が解らない。	エレピ(電子ピアノ)の取扱説明書は事務所で管理しております。ピッチを変更した後は、次回の利用者のために元に変更をお願いします。	
駐車場があったらもっと良い。		
図書室の開室を9時にして欲しい。日曜、祝日は21時まで開室して欲しい。		
図書室の本、視聴覚が古い新しい本が少ない。		

主な意見・要望等	対応状況等(上記アンケートによる対応)
○その他ご意見・ご要望	
駅から近くて良かった。	その他ご意見・ご要望でのコメントである。 音楽室は1時間単位の貸出のため各利用者が準備と後片付けを含めて時間内にご使用頂くよう注意喚起を行い、時間になっても終了しない利用者には声を掛けるよう注意していますが、今後も気をつけます。
場所的に駅から近いので便利です。	
トイレをすべて、洋式にして欲しい。	
夏場、冷房が効きすぎていて寒い。	
過去に一度、音楽室を利用したのですが、その時に前の方がギリギリまで使用し私達の時間が食い込んだ事がありました。もう少し注意して欲しい。	
3階和室の座布団カバーが汚いので、洗濯交換お願いします。	
ホールでのクラシックコンサートを手軽な料金で行って欲しい。	開館時間・利用時間についての項目でのコメントである。
平日も9:00から開室、日曜日でも21:00まで開室(図書室)	開館時間・利用時間についての項目でのコメントである。
図書室の視聴覚設備が古い。新しい図書が少ない。	備品・設備についての項目でのコメントである。
○文化センターへのご意見・ご要望	
お手洗いがすべて和式で足の悪い人には使えません。車椅子用はありますが、通常スペースにも洋式を設置して下さい。	文化センターご意見・ご要望でのコメントである。
一階のトイレに入ってびっくりしました。なんと古いトイレですか、膝の痛い人には使用できません。洋式して下さい。	
クラシックが好きなのでエナジーホールでコンサートをお願いします。ソプラノ、ピアノ、ヴァイオリン、ギター、チェロのコンサート・出演者要望 (同アンケート計4件)	
利用者満足度評価 コメント	
<p>概ね高い評価評価を得られた結果となったが、トイレや空調など設備についてのご意見ご要望が多かった。前回ご指摘が多かった料金設定については、コミュニティーセンター等の貸し室スタートにより施設の選択がなされ、多少の不満はあるものの料金価格を承知した上で利用者が選別されたことにより価格への要望が減り、代わりに設備関係に集中したと考える。市民等の公平性を維持しながら、個々の利用者の利便性を考えきめ細やかな対応を心掛けることで、創意工夫しながら利用者にご理解をいただきご意見ご要望をカバーしていきたい。ただ、建築物・設備とも開館から32年たち経年劣化が著しいため、計画的な改修工事が必要である。</p>	

2 施設のサービス水準

(4) 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		32,270,000	32,203,285	-66,715	* 精算額 66,715円
利用料金等	施設利用料	41,330,000	39,588,856	-1,741,144	
	雑入	2,000,000	1,753,149	-246,851	
収入合計		75,600,000	73,545,290	-2,054,710	

【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	16,125,000	13,349,099	2,775,901	
	福利厚生費	627,000	620,342	6,658	
	法定福利費	2,707,000	2,335,035	371,965	
	賃金等	9,167,000	9,481,030	-314,030	
事務費	印刷費	20,000	0	20,000	
	通信費	380,000	312,267	67,733	
	保険料	110,000	109,250	750	
	事務用品費	1,030,000	907,723	122,277	消耗品費
	旅費交通費	10,000	3,400	6,600	
	賃借料	730,000	669,116	60,884	諸使用料
管理費	業務委託費	24,740,000	23,654,514	1,085,486	
	光熱水費	15,000,000	11,917,736	3,082,264	
	修繕費	3,500,000	3,433,285	66,715	* 精算額 66,715円
	燃料費	0	0	0	
物件費	備品購入費	1,220,000	1,170,097	49,903	消耗什器備品費
事業費	事業費				
	賞与引当金繰入額		961,000	-961,000	人件費
	通勤手当	374,000	456,340	-82,340	人件費
	諸謝金	0	0	0	
	負担金	1,150,000	1,089,417	60,583	
	法人税等	40,000		40,000	経常外費用
	手数料等	340,000	333,480	6,520	
	渉外費	0	0	0	
	雑費	0	0	0	
公租公課	租税公課	2,550,000	2,203,400	346,600	法人税を含む
支出合計		79,820,000	73,006,531	6,813,469	

収支(実績ベース)

73,545,290 - 73,006,531 = 538,759

収支状況 コメント

今年度は、施設利用料が減収したが、主に光熱水費が昨年より更に減額したこと、また人件費等の費用も削減に努めたため約538,759円の黒字となった。今後も引き続き施設利用料増収のため、施設利用の広報・宣伝活動の推進と、業務の一層の効率化を行っていきたい。