

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 平成29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 29 年 4 月 1 日 ～ 平成 30 年 3 月 31 日
管理体制	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)【司書有資格者】 課長 (1名)【司書有資格者】 課長 (1名)【司書有資格者】 嘱託 (3名)【内司書有資格者2名】 臨時 12名 受付 (5名)【内1名枠外部委託】 図書 (7名)【内司書(補)有資格者7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
	守口文化センター（以下「エナジー」と記載） 職員 3名 館長 (1名)(事業課長と兼務) 課長 (1名)【司書有資格者】 嘱託 (1名) 臨時 17名 受付 (8名)(1名:図書と兼務) 図書 (9名)【内司書有資格者3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
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
運營業務	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、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などにより、会館名のPRを行うなど工夫した。現在、更に広域的な広報を図るため、ホームページのリニューアルとともに利用団体情報を追加するため作成中である。
	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に実施した。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:16件 金額:3,408千円	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、各階設備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。老朽化したホールに至っては、貸館興行中止保険などに加入することもできず、対策に苦慮している。
	利用者数	仕様書に特に規定なし	合 計 149,696人 ホール 64,342 人 リハーサル室 16,383 人 楽屋(1) 917 人 楽屋(2) 665 人 楽屋(3) 641 人 楽屋(4) 449 人 地下和室 4,870 人 研修室 21,215 人 会議室(1) 5,729 人 会議室(2) 7,388 人 3階和室 4,047 人 工芸室 7,314 人 音楽室(1) 2,378 人 音楽室(2) 2,174 人 音楽室(3) 2,223 人 ギャラリー 8,961 人 【図書室】 貸出人数 19,960人	平成28年度(152,981人)より△3,285人減となった。 特にギャラリー△1,369人、地下和室△755人、会議室(1)△592人・3階和室△372人の減少が著しく、ホールについては△3,835人の減少で、件数としては6件の減である。ただしギャラリーについては、3件の増加であり、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。会議室(1)・3階和室など小規模の貸室については、ほとんど近隣の施設に移動されており、昨年減少していた研修室757人・工芸室809人など比較的規模の大きい貸室、また音楽練習が可能なリハーサル室2,122人・音楽室(3)484人・音楽室(1)56人などが件数と共に増加している。コミュニティセンターや市役所の貸室オープンにより、小規模貸室は市内団体が安価な施設に移動し、音楽練習が目的、また早くからの貸室の確保が必要な法人などは当館にと、利用目的により各団体の施設選択が現れた結果と考える。 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。 現在、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進め作成中である。 【図書室】 平成28年度(20,130人)より△170人減となった。 貸出人数は減少したが、予約者数は平成28年度(9,134人)から平成29年度(9,195人)に、また貸出冊数も平成28年度(58,704冊)から平成29年度(58,766冊)とわずかながら増加している。蔵書が少ないため、他館所蔵本の利用率が毎年40%を維持していたが、今年は37.7%と当館の所蔵本の利用が上がっている。これは8月以降中部エリアコミュニティの図書室が閉鎖したため、新規利用者が移動してきた現象を示していると考えられる。

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	利用料金	収入目標 41,330千円	収 入 39,525,678円	平成28年度年度の実績 (39,588,856円)より△63,178円 の減となった。 目標金額と比較した場合、 1,804,322円下回った。市役所関 係の団体が撤収したものの、新 たな利用者が増え、なんとか昨 年の推移を保ったと思われる。 上記にも示したとおり、今後も更 に増収に努めたい。
	利用率	仕様書に特に規定なし	ホール 47.8 % リハーサル室 82.3 % 楽屋(1) 26.8 % 楽屋(2) 19 % 楽屋(3) 19.7 % 楽屋(4) 12.9 % 地下和室 49.7 % 研修室 80.6 % 会議室(1) 93.9 % 会議室(2) 84.2 % 3階和室 79.4 % 工芸室 72.9 % 音楽室(1) 55.8 % 音楽室(2) 40.6 % 音楽室(3) 28.4 % ギャラリー 44.2 %	昨年、減少傾向にあった研修 室6件(昨年△95件)・工芸室2件 (昨年△25件)の利用が若干で はあるが増加した。リハーサル 室(39件)、音楽室(3)(36件)も 増加。会議室(1)△33件(昨年 △5件)・3階和室△11件(昨年△ 61件)については、昨年に引き 続き更に減少傾向にある。また ホール(△6件)については、守 口市役所及び教育委員会の利 用撤退また音楽教室の発表会 キャンセルの影響と思われる。 大手の音楽教室については、以 前から少子化により毎年発表会 に参加する児童が減り、その年 によっては予約キャンセルが多く 昨年度の還付の影響と考える。 昨年度に引き続き、各種利用 団体の案内コーナーをホーム ページに作る作業を進めてお 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く、またイ ベント広報により市内外へのPR を行いたいと考える。
その他業務	職員研修	仕様書に基づき、各 種研修の実施	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 絡を密に取ることでレベル向上 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。図書 研修においては、ムーブ図書室 でのイベントに参加し図書事業 の研修を行った。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
その他業務	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。
	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	平成29年10月27日に発生した駅前広場でのスケートボード激突による玄関自動ドアのガラス破損事故について報告。(守文セ76号報告)	事故発生後、加害者が逃走したため警察に被害届を提出。破損したガラス部分を補強、市所管課の許可を受け修繕。警察には駅前広場周辺のパトロール強化をお願いし、当館も注意を行う。

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
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。ホームページなど広報宣伝を再度見直し、また自主事業の開催により更に文化センターをPRし売上・利用者数の増加に努めたい。なお、施設全体の改修、特にホール設備の更新が急務である。	B

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	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】	年2回開催。ホール所有の名機“スタインウェイ”を使用したコンサート。 8月19日(土) 演奏者55人/入場者数約210人 3月24日(土) 演奏者65人/入場者数約240人	演奏者の募集は、毎回定員に達し、幼児から高齢者まで幅広い方が出演する人気の事業。市民のほか、府外からの参加者も定着している。
	エナジーキネマ劇場 (2作品)	独自事業 【エナジー】	最新映画上映会。 「団地」藤山直美主演 6月27日(火) 入場者数449人 「家族はつらいよ2」山田洋次監督 11月14日(火) 入場者数267人	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。今後も人気作品を選定し定期的に上映していきたい。
	クリスマスに贈る ファミリーコンサート	独自事業 【エナジー】	くすみ割り人形をテーマにしたファミリーコンサート 12月24日(日) 入場者数151人	親子や3世代で参加できるクラシックコンサートの需要は高く、今後も続けたい。
	新垣隆 & X [iksa] ジョイントコンサート	独自事業 【エナジー】	有名アーティストによるコンサート 1月14日(日) 入場者数210人	超絶技巧のピアノ演奏を間近で観ることができ、大変喜ばれた。開催日が入場者数に影響したと思われるので、今後は十分に検討したい。
	京阪エクセレント コンサート (八幡市での開催)	独自事業 【エナジー】	他市の財団との広域連携事業。 9月9日(土) 入場者数166人	京阪沿線の新人発掘・育成事業として、他のコンサートへの出演オフアなど一定の成果が見られる。
	The Quartet NL. 大阪公演	独自事業 【エナジー】	海外のジャズバンドによるコンサート。共催での開催。 9月4日(月) 入場者数380人	共催や後援でのイベント開催の誘致にも力を入れていきたい。
	アートショーケース 陶芸体験	独自事業 【エナジー】	手工芸を体験する教室。 3月4日(土)・5日(日) 参加者14人	陶芸体験で、物づくりの喜びを感じてもらえ、陶芸教室への入会者が増えた。
	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。 4月22日～27日 来場者数約340人	市内各地域のだんじりを紹介。5月のだんじり祭りのプレイベントとしてPRに役立っている。
	中学生の読み聞かせ 講習会と発表	独自事業 【エナジー】	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と発表の場の提供。 7月15日(土)講習会 参加者46人 8月26日(土)お話し会 参加者9人	貴重な経験を積むことができる事業である。今後も継続していきたい。
	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。 2月24日(土) 図書室 参加人数36人	著作権処理済みのAV資料を活用した人気のある企画で、今後も開催していきたい。Move21との連携事業。
	いきいきカルチャー教室 (4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。 ジャズダンス 20人 月曜・水曜日 陶芸 22人 火曜・水曜日 箏曲 8人 土曜日 バレエエクササイズ 27人 水曜日	バレエエクササイズは、好調である。箏曲は少人数ながら、特色ある教室で、濃い内容になっている。今後もPRに努力していきたい。
	文化教室発表会	独自事業 【エナジー】	ホールを利用したジャズダンス・箏曲の発表会とギャラリーでの陶芸作品展を開催。 11月4日(土) ジャズダンス・箏曲 3月3日～5日 陶芸	発表会(展示会)を目標にすることによりモチベーションが向上するようである。

(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（エネルギー・図書室の満足度）	実施方法・回答者数	○調査期間 平成29年3月1日（水）～3月31日（金） ①図書室アンケート調査票 ②文化センターへのご意見・ご要望 ○実施方法 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 ②文化センターへのご意見・ご要望 常設回収箱にて回収 ○回答者数 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名 ○調査項目 16問設定し、内訳は下記のとおり 1. 利用者満足度に関する項目 8問設定 2. 満足度以外に関する項目 8問設定 ○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。 ○加重評価の算出例（D÷C＝3.0） <table><tr><th>満足度</th><th>回答(A)</th><th>係数(B)</th><th>点数(A×B)</th></tr><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></table> <table><tr><td>計</td><td>90名(C)</td><td>270点(D)</td></tr></table>	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	計	90名(C)	270点(D)	○加重平均値の算出 各択肢の点数を下記のとおりとする。 「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 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。 ○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。 S きわめて高いレベル 加重平均4.5点以上 A 高いレベル 4点以上4.5点未満 B やや高いレベル 3.5点以上4点未満 C 通常のレベル 2.75点以上3.5点未満 D 低いレベル 2点以上2.75点未満 E 不満足レベル 1.5点以上2点未満 F 緊急に改善を要するレベル 1.5点未満
		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																									
		計	90名(C)	270点(D)																										

	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・図書室の満足度）	施設・設備の充実度	とても満足	3名	15%	【評価】 加重平均 3.70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7割(65.0%) 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	10名	50%	
		ふつう	5名	25%	
		不満	2名	10%	
		とても不満	0名	0.0%	
		計	20名	{無回答;2}	
	施設の利用のしやすさ	とても満足	2名	10.5%	【評価】 加重平均 3.32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(47.4%) の人が満足している。 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	7名	36.8%	
		ふつう	6名	31.6%	
		不満	3名	15.8%	
		とても不満	1名	5.3%	
		計	19名	{無回答;2}	
	職員の対応・態度	とても満足	2名	41.2%	【評価】 加重平均 3.70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約6割(60.0%) の人が満足している。 職員の対応・態度の満足度について1問設定(人数は1問の合算)
		満足	4名	35.3%	
		ふつう	3名	23.5%	
		不満	1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	6名	20%	【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(50.0%) 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(23.3%)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	9名	30%	
		ふつう	8名	26.6%	
		不満	5名	16.7%	
		とても不満	2名	6.7%	
		計	30名	{無回答;3}	

	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・図書室の満足度)	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、 3.49点 で、Cランク(普通のレベル)であった。 前回の調査の全体の加重平均が3.61点であり、 0.12ポイント減少した。
		施設・設備の充実度 3.70点 B (3.71点)(B)	なお「とても満足・満足」と回答した人は15.6%
		施設利用のしやすさ 3.32点 C (3.57点)(B)	で、「不満・とても不満」と回答した人は5.1%
		職員の対応・態度 3.70点 B (4.18点)(A)	であった。
		利用時間 3.40点 C (3.40点)(C)	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、 2項目(50%)であった。
		全体平均 3.49点 C (3.61点)(B)	利用時間が3.40と最も低く、 前回同様Cラン クで通常のレベルであった。

	項目	協定事項等	分析
利用者アンケート調査の結果（エネルギー・図書室）	その他 (満足度以外の アンケート結果)	○性別 男性 4名 36.4% 女性 6名 54.6% <u>無回答</u> 1名 9.1% 11名 100%	男女別では、女性の利用が多い5割(54.6%) 年間統計は下記のとおりである。 男 性 7.912名 (39.6%) 女 性 12.048名 (60.4%) 合 計 19.960名
		○年齢 10歳代 2名 18.2% 20歳代 0名 0% 30歳代 0名 0% 40歳代 1名 9.1% 50歳代 3名 27.2% 60歳代 4名 36.4% 70歳以上 0名 0% <u>無回答</u> 1名 9.1% 11名 100%	年齢層では、60歳代4割(36.4%)、次いで 50歳代3割(27.2%)の利用が多い。 年間統計は下記のとおりである。 0～18歳 823名 (4.1%) 19～30歳 492名 (2.5%) 31～45歳 3,095名 (15.5%) 46～64歳 6,480名 (32.5%) 65歳以上 9,070名 (45.4%) 合 計 19.960名
		○住居 守口市 8名 72.7% その他 1名 9.1% <u>無回答</u> 2名 18.2% 11名 100%	住居は、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 0名 0% 1週間に2回以上 1名 9.1% 1週間に1回 2名 18.2% 2週間に1回 2名 18.2% 3週間に1回 1名 9.1% 月に1回 4名 36.3% 年に数回 0名 0% ほとんど利用しない 0名 0% <u>無回答</u> 1名 9.1% 11名 100%	利用頻度では、月に1回が4割(36.3%)で もっとも多く、次いで2週間に1回、また1週間 に1回が2割(18.2%)である。 今回のアンケート集計は回収件数が少なかった為 月に1回が多かったと思われる。前回の結果では 貸出期間に合わせて来室する2週間に1回が 3.3割(33.3%)であった。

	項目	協定事項等	分析
利用者アンケート調査の結果（エナジー・図書室）		○利用目的(複数回答可)	
		図書の貸出・返却 4名 20.0%	利用目的は、読みたい本を探すためが多く約4割(40.0%)である。次いで、資料の貸出・返却2割(20.0%)、新聞や雑誌を読むため1.5割(15.0%)となっている。
		読みたい本を探すため 8名 40.0%	
		新聞や雑誌を読むため 3名 15.0%	
		調べものをするため 2名 10.0%	
		ボランティア事業に参加のため 0名 0%	
		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 2名 10.0%	
		その他 0名 0%	
		<u>無回答</u> 1名 5.0%	
		20名 100%	
		○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)	図書情報ステーションの認知度は、知っている人が5割(54.5%)であった。
		知っている 6名 54.5%	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3割で、知っているも利用しない人が3名である。 利用していない人は、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回答した方が多い。 年間統計では、下記のとおりである。 平成29年度 カウンター2.950名 昨年(3.373名)
		知らない 4名 36.4%	
		<u>無回答</u> 1名 9.1%	
		11名 100%	
		○もりぐち図書ステーションの利用度	
		利用している 3名 27.3%	
		<u>利用していない</u> 7名 63.6%	
		<u>無回答</u> 1名 9.1%	
		11名 100%	
			WEB 5.065名 (4.392名) 携 帯 1.180名 (1.369名) 合 計 9.195名 (9.134名) カウンター予約からWEBへ順調に移行している。

	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）	子ども用の書架に本が雑然とならんでいて本を探す気になりません。もっと工夫をして年齢別にしたり、平積みになしたりポップをつけたりして欲しい。	当財団の指定管理提案事項として児童コーナーを設置したため、スペースや書架が限られ利用者にはご不便をお掛けしている。
	視聴覚システムが古い。DVDやCDソフトが古く少ない。	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。
	文庫本を増やして欲しい。いつも同じ本しかないの。ムーブからの本も大きなサイズしかないから。	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。
	新書が少ない。古い読まれていない本が多い。読みたい本が少ない。	
	子ども向けの本が（絵本）とても少ない。	
	土曜日も10時～5時にして欲しい。	開室時間については、条例により定められている。
	トイレが臭い。	清掃を行い、窓を開けるなど換気に気をつけているが、今後もこまめに気をつけていきたい。
	図書館（大阪市、大阪府、その他）を50年以上利用しているが大阪市（大阪市はパートや民営の職員がいる）に比べればはるかに態度が良い。	その他のご意見
	自習できるコーナーも作ればもう少し来館者が増える。	
	○文化センターへのご意見・ご要望（一般用・施設利用者用）	
	新刊の入荷が少ない。図書の購入回数（新しい図書）を増やして欲しい。	上記と同様、主に資料についてのご意見である。
	本の種類がかたよっている気がする。	
	ゆっくりできるスペースがあるのは嬉しいが、雑誌・本が古いまま。新しいのも少しずつ入れて欲しい。	
	視聴覚システムが古い。DVDやCDソフトが古く少ない。	
	読みたい本があって良かった。	上記と同様、主に開室時間についてのご意見である。
	開館が1:30では遅すぎる。夜7時まででいいから10時開館して欲しい。	
	休日も開室1:30は一寸おそい（10:00）と思う。	
	良かった印象は、夜までやってる親切。	
	良かった印象は、駅前に図書館がある（平日21時までなのも助かる。）	図書館と同様の十進分類法を採用しているが、引き続き書架整理を行いたい。
	大変わかりやすく整理されており、児童書コーナーさらなる活用が広がればとおもいます。職員の方々も親切です。	
児童書コーナーも増えて使いやすいです。もう少し夜ぎりぎりまで利用できるといいです。司書さんがいて安心です。		
何でも無造作に置いてあるように思える。		
各パーツ毎に書籍を置いてほしい。	ロッカーは開館からの経年劣化で老朽化しており、ご不便をお掛けしてます。使用時にはお気軽に職員にお申し付け下さい。	
とても感じが良く気持ち良く利用できます。ロッカーを修理して下さい。		
ムーブ21とは別にあるのが良い。	その他のご意見	
ムーブと相互利用できて便利。自習室がほしい。		
悪かった印象は、自習できる場所がありません。		
自習できる所がムーブ21とかなり遠くて不便なので図書館内でなくてもいいので設置して下さい。		
良かった印象は、図書室があったこと。		
他館は非常に感じが悪いのでエナジーセンターを利用しています。きちんとした図書館を作って欲しいと思います。		
市民会館や公民館がなくなり、市内で貴重な集まる場所となりました。今後とも継続発展をお願いします。		
引き続き図書室をがんばってほしい。		
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、「施設利用の満足度」が最も低く3.32点であり、「利用時間」3.40点と続く。市民からの意見・要望等によると、本が古い、絵本が少ない、開室時間が挙げられている。前回もコメントしたが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。これは一般的な図書館分館にみられる傾向であるが、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。今後も引き続き、市民等利用者の皆様のご協力による寄贈本や、ムーブとの相互協力等、指定管理の範囲で出来る工夫で対応していきたい。今年度の特徴としては、その他の意見のとおり、コミュニティセンターの図書室閉鎖に起因したご意見がアンケートまたカウンターに置いても新たにみられた。なお満足度のとても不満の意見としてロッカー、トイレが臭いが挙げられており、図書室の改修は高額であり財団では対応しきれない状況である。指定管理時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。		

利用者アンケート調査の結果（エナジー施設・一般利用者の満足度）	項目	協定事項等	分析
	実施方法・回答者数	○調査期間 平成29年3月1日(水)～3月31日(金) ①施設利用者アンケート調査票 ②一般用アンケート調査票 ③文化センターへのご意見・ご要望 ○実施方法 常設回収箱にて回収 ①施設利用者アンケート調査票 ②一般用アンケート調査票 ③文化センターへのご意見・ご要望 ○回答者数 ①施設利用者アンケート調査票 33名 ②一般用アンケート調査票 25名 ③文化センターへのご意見・ご要望 0件 ○調査項目 ①施設利用者 14問設定し、内訳は下記のとおり 1.利用者満足度に関する項目 6問設定 2.満足度以外に関する項目 8問設定	
	施設・設備の充実度	満足 4名 8.9% やや満足 7名 15.6% 普通 25名 55.6% やや不満 4名 8.9% 不満 5名 11.1% 計 45名 {無回答:13}	【評価】 加重平均 3.02点 満足度レベル Cランク 通常のレベルに達している。 満足とやや満足を合算すると約2割(24.4%)の人が満足と回答
	施設の利用のしやすさ	満足 22名 22.2% やや満足 17名 17.2% 普通 56名 56.6% やや不満 1名 1.0% 不満 3名 3.0% 計 99名 {無回答:25}	【評価】 加重平均 3.55点 満足度レベル Bランク やや高いレベルに達している。 満足とやや満足を合算すると4割強(39.39%)の人が満足と回答。 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)
	職員の対応・態度	満足 14名 26.4% やや満足 5名 9.4% 普通 33名 62.3% やや不満 0名 0% 不満 1名 1.9% 計 53名 {無回答:5}	【評価】 加重平均 3.58点 満足度レベル Bランク やや高いレベルに達している。 満足とやや満足を合算すると4割強(35.9%)の人が満足と回答。
	利用時間	満足 9名 28.1% やや満足 6名 18.8% 普通 14名 43.8% やや不満 1名 6.3% 不満 1名 3.1% 計 32名 {無回答:1}	【評価】 加重平均 3.63点 満足度レベル Bランク やや高いレベルに達している。 満足とやや満足を合算すると約5割(46.9%)の人が満足と回答。
	総合評価	《項目別加重平均とランク》 ()内数値は前回分 施設・設備の充実度 3.02点 C (3.64点)(B) 施設利用のしやすさ 3.55点 B (3.87点)(B) 職員の対応・態度 3.58点 B (4.10点)(A) 利用時間 3.63点 B (4.23点)(A) 全体平均 3.46点 C (3.96点)(B)	【総合評価】 利用者満足度調査における全体の加重平均は、3.46点でCランク(通常のレベル)であった。 前回の調査の全体の加重平均が3.96点であり、0.5ポイント減少した。 「とても満足・満足」と回答した人は48.6%で、「やや不満・不満」と回答した人は3.0%であった。 施設設備の充実度が3.02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に加え図書室の本が古いなどのイメージが影響していると考ええる。 今回はアンケート用紙を各階に設置し回収を行ったが、図書室と混同するなど件数を含め精度に欠ける結果となった。次回はアンケート内容等を再度検討し、結果を出していきたい。

	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			個人が8割を占めている。		
		団体	5名	15.2%			
		個人	27名	81.8%			
		<u>無回答</u>	<u>1名</u>	<u>3.0%</u>			
			33名				
		○住居			守口市在住者が7割(69.7%)を占めており、次いで大阪市(12.1%)の利用が多い。		
		守口市内	23名	69.7%			
		門真市内	1名	3.0%			
		大阪市	4名	12.1%			
	枚方市	0名	0%				
	寝屋川市	1名	3.0%				
	八幡市	0名	0%				
	その他	1名	3.0%				
	<u>無回答</u>	<u>3名</u>	<u>9.1%</u>				
		33名					
	○利用施設 (複数回答可)			利用施設は、図書室がもっとも多く4割(40%)であった。正面玄関前に設置した施設アンケート用紙に図書室利用者が回答したようである。 年間統計は下記のとおりである。(3ステージ合計) 地下：リハーサル室 505件 			

利用者アンケート調査の結果（エネルギー施設利用者）

項目	協定事項等	分析
	○図書室について 知ってる 21名 63.6% 知らない 2名 8.1% <u>無回答</u> 10名 30.3% 33名	図書室を、知ってるが6割弱(63.6%)である。 図書室について、利用しているが3割(27.3%)であるが、無回答の中に図書室についてコメントしている件数が13件ある。
	○図書室の利用について 利用している 9名 27.3% 利用していない 3名 9.1% <u>無回答</u> 21名 63.6% 33名	
	○館内掲示物の認知度 見た:地下 0名 0% 1階 19名 57.6% 2階 2名 6.1% 3階 0名 0% 見たことがない 0名 0% <u>無回答</u> 11名 33.3% 33名	掲示物について、1階で見たが6割(57.6%)である。 パンフレット・チラシを取ったことがあるが5割(54.5%)である。
	○設置パンフレット・チラシの認知度 取ったことがある 18名 54.5% 取ったことがない 3名 9.1% <u>無回答</u> 12名 36.4% 33名	
	○センターの総合的な印象 期待した以上良い 3名 9.1% 期待通り 6名 18.2% まあまあだった 12名 36.4% 特に感じない 0名 0% 良くなかった 1名 3.0% <u>無回答</u> 11名 0% 33名	まあまあだった4割(36.4%)、次いで期待通りが2割(18.2%)である。 良くなかったの利用者のコメントは、古い本が多い、「興味のある催しがない」とのことであった。

	項目	協定事項等	分析
利用者アンケート調査の結果（エネルギー一般利用者）	その他 (満足度以外の アンケート結果)	○性別 男性 14名 56.0% 女性 9名 36.0% 無回答 2名 8.0% 25名	男女別では、男性の利用が多い6割(56.0%)
		○年齢 20歳未満 0名 0% 20歳代 1名 4.0% 30歳代 0名 0% 40歳代 1名 4.0% 50歳代 14名 56.0% 60歳代 5名 20.0% 70歳代以上 3名 12.0% 無回答 1名 4.0% 25名	年齢層では、50歳代6割(56.0%)、次いで60歳代2割(20.0%)の利用が多い。
		○住居 守口市内 17名 68.0% 門真市内 2名 3.0% 大阪市 3名 12.1% 枚方市 0名 0% 寝屋川市 3名 12.0% 八幡市 0名 0% その他 0名 0% 無回答 0名 0% 25名	住居では、守口市在住者が7割(69.7%)、次いで大阪市(12.1%)の利用が多い。
		○利用施設 (複数回答可) 地下:リハーサル室 0名 0% 音楽室(1) 0名 0% 音楽室(2) 0名 0% 音楽室(3) 0名 0% 和室 0名 0% 1階: ホール 5名 17.9% 2階: 図書室 16名 57.1% 3階: 研修室 0名 0% 工芸室 0名 0% 和室 0名 0% 会議室(1) 0名 0% 会議室(2) 0名 0% ギャラリー 2名 7.1% 利用していない 2名 7.1% その他 2名 7.1% 無回答 1名 3.6% 28名	利用施設は、図書室がもっとも多く6割(57.1%)であった。正面玄関前に設置した施設アンケート用紙に図書室利用者が回答したようである。次いでホールが2割(17.9%)である。

利用者アンケート調査の結果（エネルギー一般利用者）	項目	協定事項等	分析
		○所属グループについて（複数回答可）	
		会社 1名 3.8%	所属グループでは、個人6割(57.7%)の利用が多い。
		教室 0名 0%	
		サークル・同好会 0名 0%	
		友達仲間 2名 7.7%	
		各種団体 0名 0%	
		個人 15名 57.7%	
		無回答 8名 30.8%	
		26名	
		○利用目的について（複数回答可）	
		会議 0名 0%	利用目的では、その他・無回答を除きイベント2割(15.4%)の利用が多い。 その他については、図書室、FM放送局などが推測される。
		各種教室 0名 0%	
		展示会 2名 7.7%	
		各種練習 0名 0%	
		会合 0名 0%	
		仲間との交流 0名 0%	
		発表会 0名 0%	
		勉強会 0名 0%	
		講座・講演会 1名 3.8%	
		イベント 4名 15.4%	
		その他 12名 46.2%	
		無回答 7名 26.9%	
		26名	
		○図書室について	
		知ってる 17名 68.0%	図書室を、知ってるが7割(68.0%)である。
		知らない 5名 20.0%	
		無回答 3名 12.0%	
		25名	
		○図書室の利用について	
		利用している 17名 68.0%	図書室について、利用しているが7割(68.0%)である。
		利用していない 6名 24.0%	
		無回答 2名 8.0%	
		25名	
		○館内掲示物の認知度	
		見た：地下 0名 0%	掲示物の認知度では、1階で見たが8割(76.0%)である。
		1階 19名 76.0%	
		2階 1名 4.0%	
		3階 0名 0%	
		見たことがない 2名 8.0%	
		無回答 3名 12.0%	
		25名	
		○設置パンフレット・チラシの認知度	
		取ったことがある 21名 84.0%	設置パンフレット・チラシの認知度では、取ったことがあるが8割(84.0%)で、認知度が高い。
		取ったことがない 2名 8.0%	
		無回答 2名 8.0%	
		25名	
		○生涯学習情報について	
		見たことがある 16名 64.0%	生涯学習情報誌「情SHOW気流」の認知度について、見たことがあるが6割(64.0%)である。
		見たことがない 6名 20.0%	
		無回答 4名 16.0%	
		25名	

市民からの意見・要望等（エナジー施設・一般利用者）

主な意見・要望等	対応状況等（上記アンケートによる対応）
○総合的な印象の良かった点	
図書室があること。	「総合的な印象の良かった点」でのコメントである。
設備は整っていると思う。	
イベントにより異なるが客が少ないのでゆっくり利用できる。	
地理的に便利。	
○総合的な印象の悪かった点	
木曜日半日くらい開けて欲しい。	「総合的な印象の悪かった点」でのコメントである。
早急に守口市の公共施設に洋式便器を採用設置してください。市によってはウォシュレットを取り入れてる。	
駐輪案内に工夫がいる。出演者の無料スペースがあっても良いのではないかな。	
興味のある催し物がなく出来てから一度も入った事がない。	
○各利用感想（開館日、職員対応、清掃、利用手続き、施設費用、設備備品）	
休日でも借りられるのは良い。	「ご利用いただいた感想」からの各コメントである。
木曜日の休日は不満。	
トイレは綺麗。＜清掃＞	
エレピ料金が高すぎだと思います。＜施設料＞	
個人的な使用や資金のないグループには高額です。＜施設料＞	
内容によっては無料とすべき。＜施設料＞	
テーブル不良がある。＜設備＞	
使用者側からは全く利便性を無視されている。2階のムービー資料は利用する側がない。	
パンフレットが充実しており新しい情報がある。	
「よせびっ」が少ないのが残念です。いろいろ情報が得られてうれしい。モノレールのパンフもよろしく。	

	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・一般利用者)	○その他ご意見・ご要望	
	3階を利用しています。蛇口を止めずに出しっ放し、注意しようと思いい言っても無視。大きな字で節水ポスターを表示してはいかがですか。	早速、「節水」掲示を行った。今後、改装が可能になれば自動水栓を検討したい。
	利用主催者の駐車場が欲しい。	当館裏手道路が公道のため、近隣の駐車場にお願いしている。
	開催中にもかかわらず携帯を使用している人が多い。	開演前にアナウンスを行っているが、今後も注意喚起をおこなっていく。
	ミニだんじりの展示はよかった	イベントの感想・要望のコメントである。
	プロの演劇やダンスの公演をやってほしい	
	イベント企画の提案を出せる場があると良い	
	もり吉の魅力発信イベントをやってほしい	
	落語会をやってほしい	
	今後も無料イベントまたはコンサートをしてほしい。	
	日本全国で活躍しているオペラ歌手のコンサートをエナジーホールでお願いします。	その他ご意見・ご要望でのコメントである。
	市内の公民館も有料のコミュニティとなり財源の少ないグループは活動しにくいです。	
	総合的に守口市は自然環境に恵まれた静かな住宅地が多く非常に住みやすい地域だと思う。全市的に寺社、仏閣、名所旧跡、名店街など全てを網羅した地図を発行したらどうですか。グローバル化時代を迎えてできればEnglish版、中国版、韓国版等も発行をお願いします。	
	もう少し宣伝をして守口という所をアピールして欲しい。他市に敗けているような気がする。	
	利用者満足度評価 コメント	
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。前回ご指摘の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。		

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	32,177,190	-92,810	* 精算額 92,810円
利用料金等	施設利用料	41,330,000	39,525,678	-1,804,322	
	雑入	2,000,000	1,742,231	-257,769	
収入合計		75,600,000	73,445,099	-2,154,901	

【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	15,689,000	14,128,082	1,560,918	
	福利厚生費	648,000	725,609	-77,609	
	法定福利費	2,723,000	2,457,099	265,901	
	賃金等	9,600,000	9,764,617	-164,617	
事務費	印刷費	20,000	0	20,000	
	通信費	380,000	321,290	58,710	
	保険料	110,000	109,550	450	
	事務用品費	1,030,000	1,023,132	6,868	消耗品費
	旅費交通費	10,000	2,960	7,040	
	賃借料	730,000	579,465	150,535	諸使用料
管理費	業務委託費	24,580,000	23,381,245	1,198,755	
	光熱水費	14,780,000	13,127,668	1,652,332	
	修繕費	3,500,000	3,407,190	92,810	* 精算額 92,810円
	燃料費	0	0	0	
物件費	備品購入費	1,220,000	1,171,460	48,540	消耗什器備品費
事業費	事業費				
	賞与引当金繰入額		1,004,000	-1,004,000	(人件費)
	通勤手当	500,000	471,680	28,320	(人件費)
	諸謝金	0	0	0	
	負担金	1,150,000	1,116,402	33,598	
	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	2,054,300	495,700	
支出合計		79,600,000	75,179,229	4,420,771	

収支(実績ベース)

73,445,099 - 75,179,229 = -1,734,130

収支状況 コメント

今年度は、昨年度と比較し、主に光熱水費の高騰と2年連続の最低賃金アップなど人件費の増額により、1,734,130円の赤字となった。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きたい。