

## 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和2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 2 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 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（3名）常勤（5勤2休3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配 布し、ホームページにも詳 しく掲載した。イベントにつ いては事業毎にチラシを 作成し、ホームページ掲 載したりLINEのタイムラ インに投稿して情報発信 に努めた。	南部エリア・西部・錦のコミュ ニティセンターだけではなく、 中部エリアの3館と東部エリ アの2館にも直接足を運びチ ラシの掲示依頼を求めた。ま たアクティオが管理運営して いる門真市の公共施設3館 に掲示依頼。また地域コミュ ニティ協議会の掲示板・回覧 板へ掲載を依頼し地域住民 へ情報が届くように努めた。

【様式第1号】  
（指定管理者記入様式）

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	仕様書及び提案書にて実施回数を規定。	仕様書及び提案書に沿って、適切に実施。	保守点検を実施し、不具合のある部分は修繕を実施。南部エリアでは保健センターの清掃員では行き届かない部分があるので、職員及び別途委託により、清潔さの維持に努めている。
	修繕	南部・西部・錦の3センターで、年間予算200万として適宜修繕を実施する。	合計 2,012,589円 南部:8件 金額 291,504円 西部:7件 金額 1,370,465円 錦:9件 金額 350,620円	各センターとも建物や備品の不具合が多くなり、対応を行った。AEDの更新や雨漏り対応など、利用者に影響する部分は特に早急に対応した。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数	特に規定無し。	<b>総合計 77,545人</b> <b>南部 合計 33,196人</b> お部屋 16,247人 体育室 16,949人 図書 貸出人数 1,460人  <b>西部 合計 20,100人</b> お部屋 20,100人 図書 貸出人数 1,955人  <b>錦 合計 24,249人</b> お部屋 5,993人 体育室 18,256人 図書 貸出人数 810人	施設の利便性向上に向けて、備品の更新などを実施。新型コロナウイルスに伴う影響で利用が減った面もある。
	利用料金	提案書における目標収入6,412,000円	収入 5,869,000円	新型コロナウイルスに伴う休館の影響があり、目標に到達しなかった。

施設利用等許可業務	利用率	施設の年間平均利用率 30%	<p><b>南部 合計 23.8%</b> お部屋 17.8% 体育室 71.8% (一般開放) 6.7%</p> <p><b>西部 合計 25.3%</b> お部屋 25.3%</p> <p><b>錦 合計 15.9%</b> お部屋 6.9% 体育室 38.3% (一般開放) 8.4%</p>	錦コミュニティセンターの稼働率向上が課題。特に部屋の稼働が低いため、利用者の掘り起こしを行っていく必要がある。
-----------	-----	-------------------	---	---

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
指定事業 南部	まちづくりクエスト グリーンアドベンチャー 【南部 指定事業 他18件】	市民協働	<p>グループで掃除をしながら、各ポイントの樹木クイズを解いて、グリーンアドベンチャーを楽しむ。</p> <p>開催日:10/3・10/4 場 所:4階会議室・西三荘ゆとり道 定 員:30人 参加者数:42人 参加率:140%</p>	子どもたちが真剣に樹木を観察しにクイズを作成することができた、親子ともども清掃活動に積極的にとり組み、地域のボランティアの方とも楽しく交流する姿が見られた。
自主事業 南部	もりぐち歴史うおーく 【南部 自主事業 他5件】	(自主事業)	<p>守口市の名所旧跡について歴史を室内で学習した後、徒歩で現地を探訪する</p> <p>開催日:11/12 場 所:4階会議室 定 員:15人 参加者数:13人 参加率:87%</p>	コロナ禍でできなかった期間が長く、歴史うおーくを心待ちにしてくれていた。15名という少人数となったが、多くの方が交流する姿が見られ、親睦を深めることができた。帰りに次回の企画を楽しみにしている声も聞けた。
自主事業 南部	初春の会 【南部 自主事業 他5件】	(自主事業)	<p>気軽な気持ちでお茶を体験した貰うため開催。</p> <p>開催日:1/9 場 所:4階会議室 定 員:30人 参加者数:38人 参加率:127%</p>	窓と扉を開放、ソーシャルディスタンスをとり20分毎に参加者を入替、机とイスを消毒した。会場を去年まで和室での開催であったがコロナウイルス感染症対策として4階会議室1.2を会場とし、会議室3をバックヤードとした。大阪モデルのレッドステージ(非常事態)の最中でセンターの利用自粛要請中にもかかわらず、大勢の参加者に好評をいただいた会で終えることができた。

【様式第1号】  
（指定管理者記入様式）

指定事業 西部	ヤクルト健康教室 【西部 指定事業 他5件】	地域福祉	おなの健康と腸内細菌について、おなかを元気にするポイントを教えて頂き、最後にみんなで楽しく健康体操を行う。 開催日:9/15 場 所:講義室 定 員:各15人 参加者数:15人 参加率:100%	コロナ禍により運動系のイベントやサークル活動等が自粛傾向にあるため、本教室での軽い運動や講義でさえ、大変満足されてお帰りになりました。また、講師の方も本教室に対し、十分な手ごたえを感じて教室開催に謝意を頂きました。
自主事業 西部	書初め会 【西部 自主事業 他1件】	書初め会 (自主事業)	新春ならではの季節事業を、昨年に引き続き開催した。 開催日:1/4 場 所:講義室・料理実習室 定 員:30人 参加者数:25人 参加率:83%	コロナ禍対策として、部屋を2部屋確保のうえ、席の配置・換気に十分配慮して臨んだ。子供さんの参加が多く、徐々にではあるが、世代交代が図られつつあると感じられた。
自主事業 西部	クリスマスリース作り体験会 【西部 自主事業 他1件】	クリスマスリース作り体験会 (自主事業)	クリスマス時期ならではの食材のマカロニや飾りを使用したクリスマスリースを講師やサポートの手を借りながら作る。 開催日:11/28 場 所:講義室 定 員:20人 参加者数:19人 参加率:95%	参加者全員から、来年度も等がイベントを熱望された。
指定事業 錦	シニア向けスマートフォン講座 「防災対策を学ぶ」 【錦 指定事業 他3件】	防災イベント	情報弱者になりがちなシニア世代に、スマートフォンの基本操作からインターネットの活用方法、防災時のアプリの活用方法等を分かりやすく学べる機会を設ける。 開催日:9/14 場 所:集会室 定 員:20人 参加者数:20人 参加率:100%	少しスマホに対する苦手意識が和らいだというご意見も頂け、アンケートでも、とても楽しかったというご意見がほとんどでした。
自主事業 錦	書初め会 【錦 自主事業 他1件】	書初め会 (自主事業)	年始開館初日に今年の抱負や希望などを一文字ないし二文字で書き初めすることにより、一年の計を考えていただく足がかりとなることを目的とする。 開催日:1/4 場 所:集会室 定 員:20人 参加者数:11人 参加率:55%	自粛期間のため参加者は少数であったが、時間をかけてゆったりと書くことが出来たとの声が多く聞かれ、また広報を見てこられた方は来年も続けて欲しい等の声もありました。
自主事業 錦	錦空手教室 【錦 自主事業 他1件】	錦空手教室 (自主事業)	空手を通じて身体と心を鍛えるきっかけ作りをめざし、空手サークルの新規開設を目指す。 開催日:11/7 場 所:集会室 定 員:10人 参加者数:6人 参加率:60%	参加者全員が未経験者であったが、保護者も参加して頂き、全員が満足の様子でした。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
その他業務	職員研修	実務に必要な研修を適宜実施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・甲種防火管理者(各センター長)</li> <li>・救急救命講習修了(職員・嘱託)</li> <li>・管理者研修(防災プログラム)</li> <li>・接遇研修</li> </ul>	実務に必要な研修に加え、今年度も接遇研修なども実施し、更なるスキルアップを図る。
	個人情報保護	個人情報保護条例等の遵守。	個人情報に関わる書類・データの取扱いには、厳格に対処した。個人情報保護規定に基づき、書類の速やかな処分(データ入力後裁断処理)や個人情報が第三者に漏れる(個人情報の入ったUSBフラッシュメモリの持ち出し禁止等)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>様々な事業を展開し、今年度は特に、新型コロナウイルスによる影響も考慮し、WEB講座にも積極的に取り組んだ。センターに来れない利用者にもWEBを通じて学びの機会を提供できた。</p> <p>また、西部コミュニティセンターにもWiFiを導入し、3センターでのWiFi化を達成した。若年層や新しい利用者層の開拓につなげたいと考えている。</p> <p>錦コミュニティセンターでは、SNS(Line)を積極的に活用し、講座情報の発信に努め、参加者の増加に取り組んだ。</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 令和2年4月1日～令和3年3月31日</p> <p>1.利用者アンケート調査 配布、及び口事務所窓口に設置し回収箱にて回収</p> <p>○ 回答者数 140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="496 1043 967 1301"> <tr> <td>非常に良い</td> <td>10名</td> <td>5点</td> <td>50点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>20名</td> <td>4点</td> <td>80点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>30名</td> <td>3点</td> <td>90点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>20名</td> <td>2点</td> <td>40点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>10名</td> <td>1点</td> <td>10点</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>90名</td> <td></td> <td>270点</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(C)</td> <td></td> <td>(D)</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">270点÷90名=3.0</p>	非常に良い	10名	5点	50点	良い	20名	4点	80点	普通	30名	3点	90点	やや不満	20名	2点	40点	不満	10名	1点	10点	計	90名		270点		(C)		(D)	<p>○ 平均値の算出 各選択肢の点数を下記のとおりとする</p> <table border="1" data-bbox="1161 409 1422 589"> <tr> <td>非常に良い</td> <td>5点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>4点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>3点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>2点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1点</td> </tr> </table> <p>これに該当する選択肢の人数を乗じて得点を算出する。 この得点の合計を有効回答数の合計で割り、各項目の加重平均値(5点満点)を算出する。</p> <p>○ 加重平均値から評価</p> <p>加重平均値から7段階のランク付けを行い、満足度を評価する。</p> <p>S 極めて高いレベル 加重平均4.5点以上</p> <p>A 高いレベル 4点以上4.5点未満</p> <p>B やや高いレベル 3.5点以上4点未満</p> <p>C 通常のレベル 2.75点以上3.5点未満</p> <p>D 低いレベル 2点以上2.75点未満</p> <p>E 不満足レベル 1.5点以上2点未満</p> <p>F 緊急に改善を要するレベル 1.5点未満</p>	非常に良い	5点	良い	4点	普通	3点	やや不満	2点	不満	1点
		非常に良い	10名	5点	50点																																				
良い	20名	4点	80点																																						
普通	30名	3点	90点																																						
やや不満	20名	2点	40点																																						
不満	10名	1点	10点																																						
計	90名		270点																																						
	(C)		(D)																																						
非常に良い	5点																																								
良い	4点																																								
普通	3点																																								
やや不満	2点																																								
不満	1点																																								

# 守口市コミュニティセンター利用者アンケート集計結果

【 南部エリアコミュニティセンター 】 2021.04.20集計

回答者数:140人 各項目複数回答あり

## 1. 年齢 回答者数: 140人

年代層	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70才以上	合計
件数	55	7	8	22	8	10	30	140
割合	39.3%	5.0%	5.7%	15.7%	5.7%	7.1%	21.4%	100%

## 2. 住まい 回答者数: 136人

居住所	守口市	その他	合計
件数	116	20	136
割合	85.3%	14.7%	100%

## 3. 来館頻度 回答者数: 133人

来館頻度	初めて	数年に1回	年1~2回	年3~5回	年6~12回	年13回以上	合計
件数	50	16	20	9	9	29	133
割合	37.6%	12.0%	15.0%	6.8%	6.8%	21.8%	100%

## 4. 来館手段 回答者数(記入者数):155人

来館手段	徒歩	自転車	バイク	自動車	バス	コミバス	その他	合計
件数	39	88	2	16	0	0	10	155
割合	25.2%	56.8%	1.3%	10.3%	0.0%	0.0%	6.5%	100%

## 5. 団体の種類 回答者数(記入者数):110人

団体種	民間	NPO法人	学校・行政	自自会・町会	サークル	その他	合計
件数	23	2	41	7	17	20	110
割合	20.9%	1.8%	37.3%	6.4%	15.5%	18.2%	100%

## 6. 利用施設 回答者数(記入者数):287人

利用施設	会議室1	会議室2	会議室3	会議室4	和室	多目的室1	多目的室2	食事実習室
件数	81	78	58	15	2	23	8	3
割合	28.2%	27.2%	20.2%	5.2%	0.7%	8.0%	2.8%	1.0%

利用施設	体育室半面	体育室全面	交流スペース	閲覧コーナー	キッズコーナー	ボランティア室等	合計
件数	2	0	7	6	3	1	287
割合	0.7%	0.0%	2.4%	2.1%	1.0%	0.3%	100%

## 7. 利用目的 回答者数(記入者数):149人

利用目的	公演	大会・集会	練習・リハ	会議	教室・講座	展示	サークル	その他	合計
件数	19	28	9	6	27	22	15	23	149
割合	12.8%	18.8%	6.0%	4.0%	18.1%	0.0%	10.1%	15.4%	100%

## 8. 利用者数 回答者数(記入者数):121人

利用者数	10人未満	10~20人	20~50人	50~100人	100人以上	その他	合計
件数	59	38	22	2	0	0	121
割合	48.8%	31.4%	18.2%	1.7%	0.0%	0.0%	100%

9. 施設清潔度 回答者数(記入者数):129人

清潔度	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	80	44	4	1	0	129
割合	62.0%	34.1%	3.1%	0.8%	0.0%	100%

【評価】	
加重平均	4.57点
満足度レベル	S 極めて高いレベ

10. 施設の雰囲気 回答者数(記入者数):130人

雰囲気	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	71	50	8	1	0	130
割合	54.6%	38.5%	6.2%	0.8%	0.0%	100%

【評価】	
加重平均	4.47点
満足度レベル	A 高いレベル

11. 職員の対応 回答者数(記入者数):128人

職員の対応	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	90	31	4	3	0	128
割合	70.3%	24.2%	3.1%	2.3%	0.0%	100%

【評価】	
加重平均	4.63点
満足度レベル	S 極めて高いレベ

12. 施設/サービス 回答者数(記入者数):125人

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	51	57	15	2	0	125
割合	40.8%	45.6%	12.0%	1.6%	0.0%	100%

【評価】	
加重平均	4.26点
満足度レベル	A 高いレベル

13. 利用料金 回答者数(記入者数):96人

利用料金	高い	適切	安い	合計
件数	4	79	13	96
割合	4.2%	82.3%	13.5%	100%

14. 蔵書冊数(閲覧) 回答者数(記入者数):94人

蔵書冊数	多い	適切	少ない	合計
件数	13	74	7	94
割合	13.8%	78.7%	7.4%	100%

15. 図書閉館時間 回答者数(記入者数):96人

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

16. 図書貸出時間 回答者数(記入者数)86人

閉館時間	適切	希望時間	合計
件数	86		86
割合	100.0%		100%

17. 講座の内容について(イベント充実度) 回答者数(記入者数):111人

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	51	45	13	2	0	111
割合	45.9%	40.5%	11.7%	1.8%	0.0%	100%

【評価】	
加重平均	4.31点
満足度レベル	A 高いレベル

総合評価	《項目別加重平均とランク》			【総合評価】 利用者アンケート調査における全体の加重平均は、4.45点で、Aランク(高いレベル)に達している。
	施設の清潔さ	4.57点	S	
	施設の雰囲気	4.47点	A	
	職員の対応	4.63点	S	
	設備・サービスの充実度	4.26点	A	
	講座の内容について	4.31点	A	
	全体平均	4.45点	A	

<b>18. その他意見</b>
・家から近くて良い
・楽しいイベントをありがとう
・トイレの便座が冷たい
・個性を生かし、大いに作品作りに励んでください。
・今回のイベント、コロナ禍で大変だったと思います。楽しめました。ありがとうございます。
・未就学児・小学低学年の子供が、長時間退屈しないイベントがあるとありがたいです。
・とても楽しかったです。もっと守口市内で活動されている団体を知りたくなりました。力になれることがあれば積極的に参加したいです。
・楽しかったです。また、くらし工房を宜しくお願いします。
・今回はイベント(展示・販売)で利用させていただきました。たくさんの方が来所頂き、交流が久しぶりに取れて嬉しかったです。やはり人と人がコミュニケーションを取れる場合は、必要だと改めて感じました。ありがとうございました。
・エイブルアート地域交流、いろんなお店販売でした。
・エイブルアート展に初参加できてよかった。また来たいです。
・講座の内容は非常に良いと思います。もう少し回数を増やしていただければと思います。
・今回の書初め企画ありがとうございます。大変な時期はまだ続くと思いますが、来年の開催も期待しております。
また、図書室(図書館)の蔵書は、新刊や名作等を定期的更新に期待しております。
・WEB講座ではなく実際に料理等をやって欲しいです。(やらせて欲しいです。)
・ベリーグッド。サンキュー。サンキュー。
・英語発表コンテストの開催ありがとうございました。またよろしくお願いします。
・初めてイベントに参加させていただき、とても楽しかったです。
・職員の対応、施設清潔度、コロナ対策等、満足。ありがとうございました。
・英語発表コンテストの開催ありがとうございました。またよろしくお願いします。
・とても良かったです。職員の対応もとても優しく、とても清潔で静かなのでリラックスできてとてもよかったなと思いました。
・とても良かったです。室内がとてもきれいで、職員さんの対応も良かったです。
・職員さんが笑顔で挨拶をされたので凄く嬉しかった。
・英語コンテスト非常に良かったです。中学生・高校生の発表は、学校で頑張っておられる様子を感じました。施設・設備も良く発表する雰囲気が良かったです。
・イベントがない中で、貴重な経験をさせて頂き、ありがとうございました。
・スムーズよく、良い発表会だったと思います。

・今日はありがとうございました。
・習い事などが楽しい。
・グリーンアドベンチャーで久しぶりに歩き、気持ちよく過ごせました。ありがとうございました。
・子供の遊び場を拡げて欲しいです。
・グリーンアドベンチャーを1年に1回して欲しい。
・イベント時における参加者の確保については、各自治体と各種団体との連携が必要かと思えます。 常にPRして下さい。
・施設に入るのは初めてで、コロナ対策がしっかりしていて良かった。 また、グリーンアドベンチャーを行うことはよいと思う。
・グリーンアドベンチャーでゴミ拾いをして、ゴミが色々なところに落ちていてびっくりしました。 ポイ捨てをしている人がいるのが分かりました。
・そうじとくいずのやつがたのしかった。
・子供向けのものが、もっとあれば参加したいです。
・グリーンアドベンチャーに感激した。良い体験をした。
・また遊びに行きたいです。
・もっと色々な気軽に参加できる単発の講座があればいいなと思えます。

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析																																						
利用者アンケート調査の結果 錦	実施方法・回答者数	<p>○ 調査期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日</p> <p>1.利用者アンケート調査 配布、及び口事務所窓口に設置し回収箱にて回収</p> <p>○ 回答者数 92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="496 1043 967 1301"> <tr> <td>非常に良い</td> <td>10名</td> <td>5点</td> <td>50点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>20名</td> <td>4点</td> <td>80点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>30名</td> <td>3点</td> <td>90点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>20名</td> <td>2点</td> <td>40点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>10名</td> <td>1点</td> <td>10点</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>90名</td> <td></td> <td>270点</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(C)</td> <td></td> <td>(D)</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">270点÷90名=3.0</p>	非常に良い	10名	5点	50点	良い	20名	4点	80点	普通	30名	3点	90点	やや不満	20名	2点	40点	不満	10名	1点	10点	計	90名		270点		(C)		(D)	<p>○ 平均値の算出 各選択肢の点数を下記のとおりとする</p> <table border="1" data-bbox="1161 409 1422 589"> <tr> <td>非常に良い</td> <td>5点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>4点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>3点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>2点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1点</td> </tr> </table> <p>これに該当する選択肢の人数を乗じて得点を算出する。 この得点の合計を有効回答数の合計で割り、各項目の加重平均値(5点満点)を算出する。</p> <p>○ 加重平均値から評価</p> <p>加重平均値から7段階のランク付けを行い、満足度を評価する。</p> <p>S 極めて高いレベル 加重平均4.5点以上</p> <p>A 高いレベル 4点以上4.5点未満</p> <p>B やや高いレベル 3.5点以上4点未満</p> <p>C 通常のレベル 2.75点以上3.5点未満</p> <p>D 低いレベル 2点以上2.75点未満</p> <p>E 不満足レベル 1.5点以上2点未満</p> <p>F 緊急に改善を要するレベル 1.5点未満</p>	非常に良い	5点	良い	4点	普通	3点	やや不満	2点	不満	1点
		非常に良い	10名	5点	50点																																				
良い	20名	4点	80点																																						
普通	30名	3点	90点																																						
やや不満	20名	2点	40点																																						
不満	10名	1点	10点																																						
計	90名		270点																																						
	(C)		(D)																																						
非常に良い	5点																																								
良い	4点																																								
普通	3点																																								
やや不満	2点																																								
不満	1点																																								

## 守口市コミュニティセンター利用者アンケート集計結果

【 錦コミュニティセンター 】 2021.04.22集計

回答者数:92人 各項目複数回答あり

### 1. 年齢 回答者数: 92人

年代層	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70才以上	合計
件数	0	0	10	25	8	6	43	92
割合	0.0%	0.0%	10.9%	27.2%	8.7%	6.5%	46.7%	100%

特記:なし

### 2. 住まい 回答者数: 86人

居住地	守口市	その他	合計
件数	75	11	86
割合	87.2%	12.8%	100%

特記:なし

### 3. 来館頻度 回答者数: 88人

来館頻度	初めて	数年に1回	年1~2回	年3~5回	年6~12回	年13回以上	合計
件数	3	7	12	5	12	49	88
割合	3.4%	8.0%	13.6%	5.7%	13.6%	55.7%	100%

特記:なし

### 4. 来館手段 回答者数(記入者数): 92人(複数回答あり)

来館手段	徒歩	自転車	バイク	自動車	バス	コミバス	その他	合計
件数	21	70	2	3	2	1	0	99
割合	21.2%	70.7%	2.0%	3.0%	2.0%	1.0%	0.0%	100%

特記:なし

### 5. 団体の種類 回答者数(記入者数): 90人(複数回答あり)無記入2人

団体種	民間	NPO法人	学校・行政	自自会・町会	サークル	その他	合計
件数	12	0	9	11	47	11	90
割合	13.3%	0.0%	10.0%	12.2%	52.2%	12.2%	100%

特記:なし

### 6. 利用施設 回答者数(記入者数): 92人(複数回答あり)無記入0人

利用施設	和室	会議室	集会室	料理実習室	講義室	図書室		
件数	4	16	20	1	8	0		
割合	4.2%	16.8%	21.1%	1.1%	8.4%	0.0%		

利用施設	小体育室	体育室半面	体育室全面				合計
件数	1	32	13				95
割合	1.1%	33.7%	13.7%				100%

特記:なし

### 7. 利用目的 回答者数(記入者数): 91人(複数回答あり)無記入1人

利用目的	公演	大会・集会	練習・リハ	会議	教室・講座	サークル	その他	合計
件数	0	3	30	11	12	33	2	91
割合	0.0%	3.3%	33.0%	12.1%	13.2%	36.3%	2.2%	100%

特記:なし

### 8. 利用者数 回答者数(記入者数): 90人 無記入2人

利用者数	10人未満	10~20人	20~50人	50~100人	100人以上	その他	合計
件数	38	50	1	0	0	0	89
割合	42.7%	56.2%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100%

特記:なし

9. 施設清潔度 回答者数(記入者数): 91人

清潔度	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	17	44	29	1	0	91
割合	18.7%	48.4%	31.9%	1.1%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
3.85点
満足度レベル
B やや高いレベル

10. 施設の雰囲気 回答者数(記入者数): 92人

雰囲気	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	24	38	27	3	0	92
割合	26.1%	41.3%	29.3%	3.3%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
3.90点
満足度レベル
B やや高いレベル

11. 職員の対応 回答者数(記入者数): 79人

職員の対応	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	33	32	14	2	0	81
割合	40.7%	39.5%	17.3%	2.5%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
4.19点
満足度レベル
A 高いレベル

12. 施設/サービス 回答者数(記入者数): 78人

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	13	34	27	4	0	78
割合	16.7%	43.6%	34.6%	5.1%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
3.72点
満足度レベル
B やや高いレベル

13. 利用料金 回答者数(記入者数): 75人

利用料金	高い	適切	安い	合計
件数	9	52	14	75
割合	12.0%	69.3%	18.7%	100%

特記:なし

14. 蔵書冊数(閲覧) 回答者数(記入者数): 52人

蔵書冊数	多い	適切	少ない	合計
件数	1	32	19	52
割合	1.9%	61.5%	36.5%	100%

特記:なし

15. 図書閉館時間 回答者数(記入者数): 32人

閉館時間	適切	希望時間	合計
件数	32		32
割合	100.0%		100%

特記:なし

16. 図書貸出時間 回答者数(記入者数): 34人

閉館時間	適切	希望時間	合計
件数	33	1 21:30	34
割合	97.1%		100%

特記:なし

17. 講座の内容について(イベント充実度) 回答者数(記入者数): 47人

施設/サービス	非常に良い	良い	普通	やや不満	不満	合計
件数	8	15	24	0	0	47
割合	17.0%	31.9%	51.1%	0.0%	0.0%	100%

特記:なし

【評価】
加重平均
3.66点
満足度レベル
B やや高いレベル

総合評価	《項目別加重平均とランク》			【総合評価】 利用者アンケート調査における全体の加重平均は、3.86点で、Bランク(やや高いレベル)に達している。
	施設の清潔さ	3.85点	B	
	施設の雰囲気	3.90点	B	
	職員の対応	4.19点	A	
	設備・サービスの充実度	3.72点	B	
	講座の内容について	3.66点	B	
	全体平均	3.86点	B	

### 18. その他意見

- ・剣道場設立希望
- ・いつもありがとうございます
- ・いつもていねいに対応していただき楽しく利用させていただいてます。ありがとうございます。
- ・コロナの時とても良かったです久しぶりに頭の体操できてうれしかったです
- ・いつも親切にして下さってありがとうございます錦コミセンにくるのが楽しいです
- ・久しぶりに楽しいひと時を過ごさせて頂き有難うございました、まだまだ外出ができないのでがんばります、よかったわ
- ・いつも読書本を利用させていただき、施設の方々も親切に対応してくださり、本当に感謝しております。
- ・バスケットゴールを補修していただけるとありがたいです。
- ・バスケットゴール使用時、全面を取らないといけないので少人数では利用しにくい。
- ・体育室していますがモップきれいにして頂き有難うございます。シューズのまま使えるトイレのスリッパをお願いします。
- ・コロナ自粛中大変さみしい(集まる機会がないので)
- ・これからもよろしく、大いに利用したいです。
- ・冷暖房をつけてほしい(体育室)
- ・とても使いやすく助かります
- ・剣道場を作って欲しい。いつもスタッフさんの対応が良く助かっております。
- ・道場が欲しい
- ・職員の方の対応が良いので気持ちよく
- バトミントンネットの穴あきがある。
- ・冷暖房をつけてほしい(体育室)
- ・当日支払でお願いしたいです。
- ・いつまでも当日支払が良い
- ・利用費当日支払でいてほしい(ドタキャンしないので)
- ・利用しやすく職員さんも対応が良いと思います。

#### 【総括】

- ・設備の充実、改善の要望があった。
- ・職員への労いの言葉もあり大変はげまされた。
- ・コロナ禍の厳しい状況で心のよりどころとしてのコミュニティセンターにかかる期待は大きいと感じた

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析																																						
利用者アンケート調査の結果 西部	実施方法・回答者数	<p>○ 調査期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日</p> <p>1.利用者アンケート調査 配布、及び口事務所窓口に設置し回収箱にて回収</p> <p>○ 回答者数 80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="478 1008 989 1254"> <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="1165 380 1436 582"> <tr> <td>非常に良い</td> <td>5点</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>4点</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>3点</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>2点</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1点</td> </tr> </table> <p>これに該当する選択肢の人数を乗じて得点を算出する。この得点の合計を有効回答数の合計で割り、各項目の加重平均値(5点満点)を算出する。</p> <p>○ 加重平均値から評価</p> <p>加重平均値から7段階のランク付けを行い、満足度を評価する。</p> <p>S 極めて高いレベル 加重平均4.5点以上</p> <p>A 高いレベル 4点以上4.5点未満</p> <p>B やや高いレベル 3.5点以上4点未満</p> <p>C 通常のレベル 2.75点以上3.5点未満</p> <p>D 低いレベル 2点以上2.75点未満</p> <p>E 不満足レベル 1.5点以上2点未満</p> <p>F 緊急に改善を要するレベル 1.5点未満</p>	非常に良い	5点	良い	4点	普通	3点	やや不満	2点	不満	1点
		非常に良い	10名	5点	50点																																				
良い	20名	4点	80点																																						
普通	30名	3点	90点																																						
やや不満	20名	2点	40点																																						
不満	10名	1点	10点																																						
計	90名		270点																																						
	(C)		(D)																																						
非常に良い	5点																																								
良い	4点																																								
普通	3点																																								
やや不満	2点																																								
不満	1点																																								

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析
利用者アンケート調査の結果 西部	その他 満足度以外の アンケートの結果	○ 年齢 10歳代 8名 10.3% 20歳代 18名 23.1% 30歳代 9名 11.5% 40歳代 6名 7.7% 50歳代 0名 0.0% 60歳代 5名 6.4% 70歳以上 32名 41.0% <hr/> 78名 100.0%	
		○ 住まい 守口市 38名 48.1% その他 41名 51.9% <hr/> 79名 100.0%	<b>【その他】</b> ・大阪市(12)・旭区(6)・門真・神奈川・豊中・吹田(2)・兵庫・四条畷・大東市・生野区・枚方市・羽曳野市・都島区(2)
		○ 来館頻度 初めて 16名 20.0% 数年に1回 2名 2.5% 年1~2回 12名 15.0% 年3~5回 8名 10.0% 年6~12回 11名 13.8% 年13回以上 31名 38.8% <hr/> 80名 100.0%	
		○ 来館手段 ※複数回答あり 徒歩 30名 33.3% 自転車 36名 40.0% バイク 1名 1.1% 自動車 9名 10.0% バス 1名 1.1% コミバス 0名 0.0% その他 13名 14.4% <hr/> 90名 100.0%	<b>【その他】</b> 電車・地下鉄
		○ 団体の種類 ※複数回答あり 民間 16名 23.9% NPO法人 5名 7.5% 学校・行政 3名 4.5% 自治会・町会等 1名 1.5% サークル 21名 31.3% その他団体 21名 31.3% <hr/> 67名 100.0%	<b>【その他】</b> 福祉会・個人・福祉委員会

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

項目		協定事項等		分析	
利用者アンケート調査の結果 西部	その他 満足度以外の アンケートの結果	○ 利用施設	※複数回答あり		
		和室	7名	6.9%	
		会議室	18名	17.8%	
		料理実習室	4名	4.0%	
	老人憩い室	3名	3.0%		
	講義室	34名	33.7%		
	多目的ホール	31名	30.7%		
	交流スペース	0名	0.0%		
	図書室	4名	4.0%		
	キッズコーナー	0名	0.0%		
		101名	100.0%		
	その他 満足度以外の アンケートの結果	○ 利用目的	※複数回答あり		【その他】習字
		公演	4名	4.3%	
		大会・集会	4名	4.3%	
		練習・リハーサル	26名	28.0%	
		会議	9名	9.7%	
		教室・講座	21名	22.6%	
		展示	1名	1.1%	
		サークル活動	21名	22.6%	
		その他	7名	7.5%	
		93名	100.0%		
	施設の清潔さ	○ 利用者数	※複数回答あり		【評価】 加重平均 4.14点 満足度レベル A 高いレベル 欄外記入の意見
		10人未満	33名	41.8%	
		10～20	36名	45.6%	
		20～50	8名	10.1%	
		50～100	2名	2.5%	
		100人以上	0名	0.0%	
		その他	0名	0.0%	
		79名	100.0%		
		非常に良い	28名	35.4%	
		良い	35名	44.3%	
		普通	15名	19.0%	
		やや不満	1名	1.3%	
		不満	0名	0.0%	
		計	79名	100%	

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析																																
利用者アンケート調査の結果 西部	施設の雰囲気	<table border="1"> <tr><td>非常に良い</td><td>34名</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>31名</td><td>39.2%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>13名</td><td>16.5%</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>1.3%</td></tr> <tr><td>計</td><td>79名</td><td>100%</td></tr> </table>	非常に良い	34名	43.0%	良い	31名	39.2%	普通	13名	16.5%	やや不満	0名	0.0%	不満	1名	1.3%	計	79名	100%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.23点</p> <p>満足度レベル A 高いレベル</p> <p>欄外記入の意見</p>														
	非常に良い	34名	43.0%																																
	良い	31名	39.2%																																
	普通	13名	16.5%																																
やや不満	0名	0.0%																																	
不満	1名	1.3%																																	
計	79名	100%																																	
職員の対応	<table border="1"> <tr><td>非常に良い</td><td>42名</td><td>56.8%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>23名</td><td>31.1%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>9名</td><td>12.2%</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>計</td><td>74名</td><td>100%</td></tr> </table>	非常に良い	42名	56.8%	良い	23名	31.1%	普通	9名	12.2%	やや不満	0名	0.0%	不満	0名	0.0%	計	74名	100%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.45点</p> <p>満足度レベル A 高いレベル</p> <p>欄外記入の意見</p>															
非常に良い	42名	56.8%																																	
良い	23名	31.1%																																	
普通	9名	12.2%																																	
やや不満	0名	0.0%																																	
不満	0名	0.0%																																	
計	74名	100%																																	
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="1"> <tr><td>非常に良い</td><td>23名</td><td>31.5%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>26名</td><td>35.6%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>21名</td><td>28.8%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>2名</td><td>2.7%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>1名</td><td>1.4%</td></tr> <tr><td>計</td><td>73名</td><td>100%</td></tr> </table>	非常に良い	23名	31.5%	良い	26名	35.6%	普通	21名	28.8%	やや不満	2名	2.7%	不満	1名	1.4%	計	73名	100%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.93点</p> <p>満足度レベル B やや高いレベル</p> <p>欄外記入の意見</p>															
非常に良い	23名	31.5%																																	
良い	26名	35.6%																																	
普通	21名	28.8%																																	
やや不満	2名	2.7%																																	
不満	1名	1.4%																																	
計	73名	100%																																	
その他満足度以外のアンケートの結果	<p>○ 施設利用料金</p> <table border="1"> <tr><td>高い</td><td>4名</td><td>6.3%</td></tr> <tr><td>適切</td><td>43名</td><td>68.3%</td></tr> <tr><td>安い</td><td>16名</td><td>25.4%</td></tr> <tr><td>計</td><td>63名</td><td>100.0%</td></tr> </table> <p>○ 図書室の蔵書冊数について</p> <table border="1"> <tr><td>多い</td><td>2名</td><td>3.9%</td></tr> <tr><td>適切</td><td>30名</td><td>58.8%</td></tr> <tr><td>少ない</td><td>19名</td><td>37.3%</td></tr> <tr><td>計</td><td>51名</td><td>100.0%</td></tr> </table> <p>○ 図書室の閉館時間について</p> <table border="1"> <tr><td>適切</td><td>35名</td><td>97.2%</td></tr> <tr><td>希望時間あり</td><td>1名</td><td>2.8%</td></tr> <tr><td>計</td><td>36名</td><td>100.0%</td></tr> </table>	高い	4名	6.3%	適切	43名	68.3%	安い	16名	25.4%	計	63名	100.0%	多い	2名	3.9%	適切	30名	58.8%	少ない	19名	37.3%	計	51名	100.0%	適切	35名	97.2%	希望時間あり	1名	2.8%	計	36名	100.0%	<p>【希望時間あり】21時</p>
高い	4名	6.3%																																	
適切	43名	68.3%																																	
安い	16名	25.4%																																	
計	63名	100.0%																																	
多い	2名	3.9%																																	
適切	30名	58.8%																																	
少ない	19名	37.3%																																	
計	51名	100.0%																																	
適切	35名	97.2%																																	
希望時間あり	1名	2.8%																																	
計	36名	100.0%																																	

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析
利用者アンケート調査の結果 西部	その他満足度以外のアンケートの結果	○ 図書室の貸出時間について 適切 35名 100.0% 希望時間あり 0.0% ----- 35名 100.0%	
	講座の内容について (イベントの充実度)	非常に良い 18名 38.3% 良い 17名 36.2% 普通 12名 25.5% やや不満 0名 0.0% 不満 0名 0.0% ----- 計 47名 100%	【評価】 加重平均 4.13点 満足度レベル A 高いレベル
	総合評価	《項目別加重平均とランク》 施設の清潔さ 4.14点 A 施設の雰囲気 4.23点 A 職員の対応 4.45点 A 設備・サービスの充実度 3.93点 B 講座の内容について 4.13点 A ----- 全体平均 4.17点 A	【総合評価】 利用者アンケート調査における全体の加重平均は、4.17点で、Aランク(高いレベル)に達している。

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

	項目	協定事項等	分析
--	----	-------	----

その他ご意見

<p>・大変良かったと思います。</p>
<p>来年度は友人と参加したいと思いました。</p>
<p>300円がなによりすばらしい！！助かります。</p>
<p>・楽しく来て良かったです。又来年もよろしく</p>
<p>申請津に教えて下さり楽しかったです。</p>
<p>ありがとうございました。</p>
<p>・いつも気持ちよく利用させてもらっています。</p>
<p>今日も楽しかったです。</p>
<p>・今日でまんぞく</p>
<p>・とても楽しかったです。</p>
<p>ありがとうございました。。</p>
<p>ありがとうございます。</p>
<p>楽しかったです。</p>
<p>うまくつくれて、うらしかったし、たのしかったです。</p>
<p>・いつもとても嬉しいです。</p>
<p>・楽しい時間を過ごせました。</p>
<p>このツリーを毎年見て楽しい思い出します。</p>
<p>・水道の水が冷たいのでお湯も出るようにしてほしい</p>
<p>・トイレの洋式を増やしてほしい</p>
<p>・トイレの改装</p>
<p>寒そうな印象を変えて欲しい</p>
<p>パウダールーム感</p>
<p>・施設もキレイでとても満足しています。</p>
<p>・特にありません。</p>
<p>・初めて習字を参加したいです。</p>
<p>・とても楽しかったので来年もあれば参加したいです。</p>
<p>・たのしかったのでまたきたいです。</p>
<p>・この度はお声掛けいただき、ありがとうございます。</p>
<p>コロナ禍でイベント開催は大変だったと存じますが、すたっぷ様のサービスも充実しており、お客様もあたたかく、</p>
<p>非常に楽しませていただきました。</p>
<p></p>
<p></p>

# 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

2021/03/31までの集計 回答者数 80人

### 1. 年齢 有効回答者数 78人

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	合計
件数	8	18	9	6	0	5	32	78
割合	10%	23%	12%	8%	0%	6%	41%	100%

### 2. 住まい 有効回答者数 78人 ※複数回答あり

市	守口市	その他	合計
件数	38	41	79
割合	48%	52%	100%

※複数回答あり  
 その他に記入のあったもの  
 大阪市(12)・旭区(6)・門真・神奈川・豊中・吹田(2)・兵庫・四条畷・大東市・生野区・枚方市・羽曳野市・都島区(2)

### 3. 来館頻度 有効回答者数 80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	16	2	12	8	11	31	80
割合	20%	3%	15%	10%	14%	39%	100%

### 4. 来場手段(施設へのアクセス方法) 回答者数 80人 ※複数回答あり

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	30	36	1	9	1	0	13	90
割合	33%	40%	1%	10%	1%	0%	14%	100%

その他に記載のあったもの ・電車 ・地下鉄
--------------------------

### 5. 団体の種類 回答者数 66人 ※複数回答あり

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	16	5	3	1	21	21	67
割合	24%	7%	4%	1%	31%	31%	100%

その他欄外に記入のあったもの ・福祉会 ・個人 ・福祉委員会
-----------------------------------

### 6. 利用施設 回答者数 74人 ※複数回答あり

項目	和室	会議室	料理実習室	老人憩い室	講義室	多目的ホール	交流スペース	図書室	キッズコーナー	合計
件数	7	18	4	3	34	31	0	4	0	101
割合	7%	18%	4%	3%	34%	31%	0%	4%	0%	100%

7. 利用目的 回答者数 76人 ※複数回答あり

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	4	4	26	9	21	1	21	7	93
割合	4%	4%	28%	10%	23%	1%	23%	8%	100%

その他欄外に記入のあったもの  
・習字

8. 利用者数 回答者数 76人 ※複数回答あり  
※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	33	36	8	2	0	79
割合	42%	46%	10%	3%	0%	100%

9. 施設の清潔さ 回答者数 79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	28	35	15	1	0	79
割合	35%	44%	19%	1%	0%	100%

10. 施設の雰囲気 回答者数 79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	34	31	13	0	1	79
割合	43%	39%	16%	0%	1%	100%

11. 職員の対応 回答者数 73人 ※複数回答あり  
1. 非常によい、2. 良い、3. 普通、4. やや不満、5. 不満

項目	1	2	3	4	5	合計
件数	42	23	9	0	0	74
割合	57%	31%	12%	0%	0%	100%

12. 設備、サービスの充実度(自販機ほかコピーサービス、貸出備品等)  
回答者数 73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	23	26	21	2	1	73
割合	32%	36%	29%	3%	1%	100%

13. 施設利用料金 回答者数 63人 ※複数回答在り

項目	高い	適切	安い	合計
件数	4	43	16	63
割合	6%	68%	25%	100%

14. 図書室の蔵書冊数について 回答者数 51人

項目	多い	適切	少ない	合計
件数	2	30	19	51
割合	4%	59%	37%	100%

15. 図書館の閉館時間について 回答者数 36人  
現在の閉館時間20時  
※20時と記入されていた場合は適切に振り分けている

項目	適切	希望時間あり	合計
件数	35	1	36
割合	97%	3%	100%

希望時間に記載があったもの  
・21時

16. 図書館の貸出し時間について 回答者数 35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	35	0	35
割合	100%	0%	100%

希望時間に記載があったもの

17. 講座の内容について(イベントの充実度)  
 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	18	17	12	0	0	47
割合 (有効件数中)	18%	17%	12%	0%	0%	47%
割合 (全体中)	23%	21%	15%	0%	0%	59%

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

2 施設のサービス水準

(2) 収支状況の分析・評価

【収入の部】(単位:千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	実績-予算	備考
委託料		95,253	95,253	0	
利用料金等	施設利用料	6,412	5,869	-543	
	事業収入	15	116	101	
	雑入		105	105	
収入合計		101,680	101,343	-337	

【支出の部】(単位:千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算-実績	備考
人件費	給与費	54,751	59,303	4,552	
事務費	宣伝広告費	1,450	176	-1,274	
	通信費	811	1,358	547	
	保険料	990	347	-643	
	消耗品費	2,433	780	-1,653	
	旅費交通費	0	5	5	
	賃借料	1,441	1,324	-117	
	会議費	0	18	18	
管理費	業務委託費	15,609	14,441	-1,168	
	光熱水費	6,842	4,090	-2,752	
	修繕費	2,000	2,013	13	
	燃料費	0	0	0	
物件費	備品購入費	990	755	-235	
福利厚生費	福利厚生費	0	128	128	
新聞図書費	新聞図書費	0	24	24	
支払手数料	支払手数料	0	39	39	
事業費	事業費	1,100	991	-109	
公租公課費	公租公課費	0	1	1	
一般管理費	一般管理費	13,263	12,902	-361	
支出合計		101,680	98,695	-2,985	

収支(実績ベース)

101,343                      -                      98,695                      =                      2,648

収支状況 コメント

休館に伴い、利用料金収入は予算に届かなかったが、全体的に不要なコスト削減を行うことで、適切な修繕や事業の実施、西部コミュニティセンターのWiFi導入、職員の昇給、一時金の支給に充てることができた。今年度は職員の配置を増やしたことにより、人件費が見込みより増えた。